

الريادة والابتكار في منظومة الحج والعمرة

د. عمرو رضا المداح

دور إشراك المجتمع المحلي والدولي في إيجاد حلول
مبتكرة للحج والعمرة — من خلال تحديات
الابتكار والمسابقات

أمريم وائل قطب

الإعلام الاتصالي... أداة مهمة لضمان التواصل
الفعال

أمروان محمد الزوري

اتجاهات الابتكار الاجتماعي



خدمت

ضيوف الرحمن

بصدر هذا العدد
بالشراكة مع



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



أروقة الريادة
Arweqah alreyadah

اتجاهات الابتكار الاجتماعي

ابتكر حلولاً شجاعة
لمجتمع سريع التغيير

مجلة علمية دورية، تحتضن مجتمعاً من
المبتكرين والمؤثرين الطامحين بتطوير
مجتمعاتهم إلى الأفضل.

يناقشون من خلالها تحديات مجتمعهم
بالاعتماد على منهجيات الابتكار الاجتماعي
والتفكير التصميمي.

تصدر عن مبادرة

الابتكار الاجتماعي
SOCIAL INNOVATION



innovationhub.social

للكتابة والإعلان في المجلة
يرجى مراسلتنا على العنوان:

info@innovationhub.social



أروقة الريادة

Arwaqah alreyadah

sabr
Business Design

خدمت ضيوف الرحمن

في هذا العدد الخاص من مجلة اتجاهات الابتكار، نستعرض سوياً أبرز التطورات التي تعمل عليها وزارة الحج والعمرة في مجال الابتكار والتقنية وتوظيفهما في كافة العمليات، خاصة في ظل المساعي المستمرة لتحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، إن الابتكار لا يقتصر فقط على تبني الحلول التقنية؛ بل يشمل إعادة التفكير في الطرق التي تمكنا من تحسين تجارب الحجاج والمعتمرين.

وتواصل الأفكار الإبداعية والتقنيات المستحدثة مؤخرًا قدرتها على التعامل مع تحديات جمة كالتي تتعلق بإدارة الحشود، من خلال تطوير أنظمة مبتكرة تسهم في تيسير العمليات التشغيلية وضمان سلامة الأفراد، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهات المعنية، ويعزز من قيمة الخدمات المقدمة.

في هذا السياق، سنعرض لكم قصص نجاح ملهمة لابتكارات ساهمت بشكل كبير في تحقيق هذه الأهداف، والانتقال بتجربة الحاج والمعتمر إلى مستوى جديد من الكفاءة والجودة.

إن هذا العدد يأتي في ظل الجهود الرائدة والحلول الممكنة التي تقدمها وتضعها قيادة المملكة -أيدها الله- لاستثمار الابتكار والتقنية في خدمة الإسلام والمسلمين. ونحن من خلال هذا العدد لمجلة اتجاهات الابتكار نحرض على تسليط الضوء على هذه المبادرات الرائدة التي تشكل حجر الزاوية لتطوير قطاع الحج والعمرة.

نتمنى لكم قراءة ممتعة، مع وعد بمزيد من الرؤى والأفكار التي تفتح آفاقاً جديدة في مجال الابتكار.

والله ولي التوفيق.

رئيس التحرير

أ. مروان محمد الزوري

مدير عام الإدارة العامة للإعلام والاتصال المؤسسي بوزارة الحج والعمرة

موضوعات العدد

القسم الأول: مفاهيم ومنهجيات الابتكار في الحج والعمرة

09 «نسك» الابتكار الذي يعيد تعريف تجربة العمرة لضيوف الرحمن

د.عبد الرحمن فهد شمس

11 منهج يقود التغيير عبر حوكمة مبتكرة

م.يوسف صالح البطحي

14 التفكير التصميمي: استراتيجية رائدة في تمكين الابتكار في الحج والعمرة

أ.مريم وائل قطب

17 الابتكار الاجتماعي والذكاء الاصطناعي

د.أحمد عمر الزهراني

القسم الثاني: مفاهيم ومنهجيات الابتكار في الحج والعمرة

20 بطاقة نسك

أ.يارا عبدالله الحارثي

22 فريق السعادة: الابتكار في قلب تجربة ضيف الرحمن

م. محمد إبراهيم ساعاتي

23 الابتكار التكنولوجي في إدارة وتنظيم الحج

أ.رنا متعب العتيبي

26 مختبر ابتكار القطاع غير الربحي لخدمات ومنتجات ضيوف الرحمن

م.الحسن علي بايمين

القسم الثالث: الريادة والابتكار في منظومة الحج والعمرة

31 الريادة والابتكار في منظومة الحج والعمرة

د. عمرو رضا المداح

33 الاعلام الاتصالي.. أداة مهمة لضمان التواصل الفعال

أ.مروان محمد الزوري

34 كيف تساهم وزارة الحج والعمرة في صناعة رحلة ضيوف الرحمن

أ.علي محمد الزويهي

35 استوديو إرادة: انطلاق نحو زيادة الأعمال في خدمة قطاع الحج وتحقيق مستهدفات رؤية 2030

أ.أنس محمد السفيني

36 الابتكار في المحتوى الإثرائي، تطبيق نسك أنموذجاً

أ.تهاني عقاص الهذلي

38 لا تفكر دائماً خارج الصندوق: أحياناً الحل داخل الصندوق

م.براء سهيل الخطيب

39 تحسين تجربة المستفيد، فرص مضيئة، تحديات تحت المجهر

م. محمد إبراهيم ساعاتي

القسم الرابع: مشاريع وحلول تقنية مبتكرة

42 الذكاء الاصطناعي: الثورة التكنولوجية التي تغير العالم

أ.د. وديع صالح الحلبي

44 تطبيق تايجو: المنصة الرقمية الأولى التي تساهم في تحسين تجربة الاتصالات للحجاج والمعتمرين في المملكة

أ.عبدالله ظافر الشهري

45 سبايدرز: قصة نجاح سعودية ترسم ملامح المستقبل

م. مجد زكي بيك

49 سقاية ماء زمزم

د. رائد عبد الرحمن شالواله

50 إنجازات شركة إراما

م. عبدالله محمد سحاب

51 شركة طرود

أ.فيصل محمد آل مخلص

الابتكار التحليلي مبادرة مركز ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار
م. عماد الدين محمد عوامه

76

كبسولة الحج 52

م. مهند محمد الجعدي

أتمتة العمليات التشغيلية في الحج
لتحسين تجربة ضيوف الرحمن
د. سامي عبدالله المويهي

79

منصة مشبنا منظومة متكاملة للشركات
تثري تجربة ضيوف الرحمن
أ. ثامر أحمد الفرشوطي

53

استكشف كنوز السعودية واستمتع
بتجربة حج لا ننسى مع «رواء»
د. رامي عادل باشا

81

نظام وفادة لأتمتة إدارة الحج والعمرة
أ. محمد أحمد باشعيب

54

شرف خدمة الحجاج من الالتزام إلى
الابتكار
أ. جميل سليمان بندقجي

85

إكرام الضيف فكرة
أ. محمد عبدالله العباسي

55

برنامج سلسلة إبداع وريادة... منارة
الإلهام لتمكين القدرات

87

دور إشراك المجتمع المحلي
والدولي في إيجاد حلول مبتكرة للحج
والعمرة
أ. مريم وائل قطب

57

مسابقة موهوب... من الموهبة
الخفية إلى الابتكار المؤسسي

89

معامل الابتكار ركيزة التطور المستدام في
قطاع الحج والعمرة.
أ. أمل عوض الحساني

59

ربيع التوفيق (تجربة شخصية)
أ. محمد جمعان السفياني

91

نبذة عن منتدى العمرة والزيارة

60

رحلة العمر (تجربة شخصية)
أ. محمد إبراهيم الأضر

93

نبذة عن مؤتمر ومعرض الحج

63

اعمل بإحسان يرضيك الرحمن
أ. حاتم عوض الصبحي

93

الخدمات الدينية للحجاج والمعتنمين
أ. مروان أنس حياني

65

أفكارك تهمنا
منصاتنا الرقمية.. لإطلاق إبداعك

97

القسم الخامس: برامج مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال

منتدى صنّاع الإبداع
محفل قادة التغيير

99

مسار البحث والتطوير والابتكار
أ. هديل طلال القشامي

71

جائزة مبدعون.. منصتك الأولى لتسليط
الضوء على مبادراتك الإبداعية

74

هل تريد نسخة محلية خاصة ببلدك من مجلة الابتكار الاجتماعي؟ إلكترونية أم ورقية؟
تواصل معنا وسنعمل معكم على ذلك

info@innovation.social



اتجاهات
الابتكار الاجتماعي

فريق العمل

هيئة الإشراف



د.عمرو رضا المداخ

وكيل وزارة الحج والعمرة لخدمات الحجاج والمعتمرين



أ.مروان محمد الزوري

مدير عام الإدارة العامة للإعلام والاتصال المؤسسي بوزارة الحج والعمرة



أ.مريم وائل قطب

رئيس مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال بوزارة الحج والعمرة



م.معتمد أسامة باقيس

الرئيس التنفيذي لشركة أروقة الريادة



م.راكان تركي النفيعي

مدير عام البحث والابتكار في شركة أروقة الريادة

هيئة التحرير



أ.علي محمد الزويهري

أخصائي تواصل بوزارة الحج والعمرة



أ.كندة خالد المعمار

مسؤول قسم الابتكار في شركة سبر

فريق العمل



أ.مروج هاني باعش

مدير إدارة البيئة الإبداعية والريادية بوزارة الحج والعمرة



أ.هديل طلال القمامي

أخصائي استراتيجيات إبداعية بوزارة الحج والعمرة



م.الحسن علي بايمين

مستشار الابتكار وتجربة ضيوف الرحمن في شركة أروقة الريادة

عن هذا العدد

أعزاءنا القراء، يسعدنا أن نرحب بكم في العدد الجديد من مجلة اتجاهات الابتكار الاجتماعي، حيث نواصل رحلتنا في التعرف على المزيد من تطبيقات الابتكار، واستعراض موضوعات ذات زوايا جديدة، واستكشاف بضائر متنوعة تثري معارفنا، وتطور ممارساتنا، حيث نخصص هذا العدد للحديث عن الابتكار في خدمة ضيوف الرحمن، باعتبار تحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن على رأس الأولويات الوطنية

يسرنا أن يكون هذا العدد بالتعاون مع وزارة الحج والعمرة حيث تأخذنا في رحلة مليئة بالأفكار الجديدة والحلول المبتكرة من خلال مشاركات شركاء هذا العدد، ليقدموا لنا مزيجاً من الخبرات العملية، والدروس المستخلصة من مشاريع ابتكارية، تحمل دروساً مستفادة من مبادرات ملهمة.

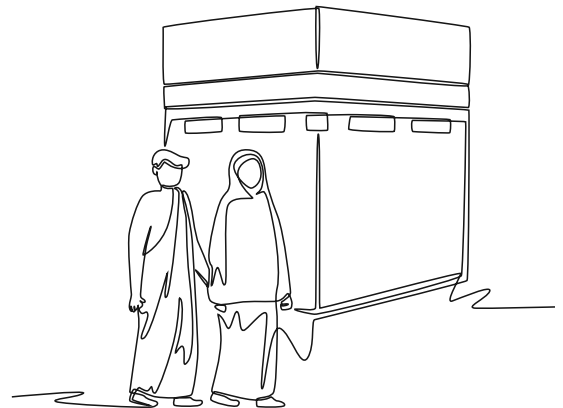
يحتوي هذا العدد على مجموعة من المقالات التي تستعرض كيف يمكن للابتكار والإبداع يساهم في تحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وأحدث الحلول التقنية لتحسين تجربة الحجاج

سواء كنت قائداً في المجال، أو ممارساً في القطاع، أو قارئاً شغوفاً مهتماً بالابتكار، وتطبيقاته، ندعوك للاستمتاع برحلة استكشافية جديدة. رحلة تستعرض كيف يمكن للابتكار أن يساهم في تحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

مرحباً بكم في هذا العدد، ونتمنى لكم قراءة ممتعة ومثيرة

م.راكان تركي النفيعي

مدير عام البحث والابتكار في شركة أروقة الريادة



أهمية الحجز المسبق لزيارة الروضة الشريفة

من أجل زيارة الروضة الشريفة بيسر وطمأنينة

أحرص على

- إصدار التصريح عبر تطبيق (نُسك)
- الحضور في الموعد المحدد
- إبراز التصريح قبل الدخول
- الالتزام بالمدة المحددة

يمكنك تحميل

تطبيق نسك
عبر المنصات
المعتمدة



تحذري الدقة في تحميل التطبيق وتجنب
التطبيقات المزيفة، والروابط غير المعتمدة

تنبيه

القسم الأول

مفاهيم ومنهجيات الابتكار في الحج والعمرة



وسم المقال

«نُسك» الابتكار الذي يعيد تعريف تجربة العمرة لضيوف الرحمن

كيف تغير «نُسك» مفهوم العمرة عن طريق الابتكار والخدمات الإثرائية لخلق تجربة مميزة ورحلة روحانية لا تنسى؟



د. عبد الرحمن فهد شمس

الوكيل المساعد لوكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون العمرة
والمشرف العام على مركز معلومات الحج والعمرة



منذ فجر الإسلام يسافر المسلمون من جميع بقاع الأرض إلى مكة المكرمة لأداء مناسك العمرة، فبالنسبة لهم رحلة العمرة ليست مجرد رحلة عادية، من أجل الاسترخاء أو الترفيه أو الزيارة، بل تختلف تماماً في الهدف والمقصود، فالعمرة تجربة دينية متكاملة، تهدف إلى تقوية الروابط الروحانية، والتقرب إلى الله عز وجل في لحظات من التأمل والخشوع، لهذا تكون احتياجات المعتمرين وخدماتهم موجهة إلى تيسير رحلتهم، والتفرغ لعبادتهم، وإثراء تجربتهم الروحانية، فهم يسعون إلى التفرغ التام للعبادة، واستكشاف كل ما يتعلق بالدين والتاريخ والسيرة النبوية، لتوسيع معرفتهم الدينية والروحية.

هذا الفرق الجوهرى بين رحلة العمرة والرحلات الأخرى دفع وزارة الحج والعمرة إلى ابتكار حلول متكاملة، تضمن للمعتمر حصوله على رحلة روحانية لا تنسى، وتجربة استثنائية تتيح له التركيز الكامل على عبادته، من دون القلق بشأن التخطيط والإجراءات والخدمات اللوجستية، والبحث عن الخدمات، وغيرها من الأمور التي يجب القيام بها للسفر.

ومن هنا قدمت وزارة الحج والعمرة **منصة «نُسك»** حلاً مبتكراً، يمكن المسلمين الراغبين بأداء العمرة من جميع أنحاء العالم للوصول إلى برامج عمرة متكاملة، تجمع بين كل ما يحتاج إليه المعتمر في باقة واحدة، فالابتكار لا يقتصر فقط على تقديم الخدمات الأساسية، كالسكن والنقل، بل يتعدى ذلك ليشمل تقديم تجربة متكاملة، صممت بعناية، لتجعل رحلة المعتمر أكثر سهولة ويسر، وتقدم له تجربة روحانية مميزة وثرية، هذه البرامج متنوعة بين الجولات الثقافية والدينية، وزيارات الأماكن التاريخية المرتبطة بسيرة الرسول ﷺ وصحابته، بالإضافة إلى الخدمات التوعوية، والإرشاد الديني، والتسويق، والترجمة، والتطواف وغيرها من الخدمات التي يتطلب الحصول عليها بعضاً من الوقت والجهد والبحث.

مبتكرة، تعزز تجربة المعتمرين، وتساهم في تسهيل رحلتهم الروحانية.

ومع اعتماد الناس بنحو متزايد على التكنولوجيا في جميع جوانب حياتهم، تشكل «نسك» فرصة ذهبية لرواد الأعمال، للاستفادة من هذا التحول الرقمي في تقديم خدمات تقنية مبتكرة وحلول إبداعية، أو تقديم محتوى تعليمي ووسائل متعددة، تساعد المعتمرين على فهم أعمق للشعائر والأنشطة التاريخية والدينية.

ويمكن لرواد الأعمال تطوير برامج تفاعلية تشمل مقاطع فيديو تعليمية، أو جولات افتراضية، أو كتباً إلكترونية متاحة على المنصة، وغيرها من الإبداعات والابتكارات، مما يجعل رحلة المعتمر أكثر ثراء وفائدة، «نسك» تحتوي على كميات هائلة من البيانات حول حركة المعتمرين، وتفضيلاتهم، وأدائهم للمناسك، هذه البيانات تمثل كنزاً للرياديين، الذين يمكنهم استغلالها لتطوير حلول رقمية تساعد على تحسين التخطيط والتنظيم وتجويد الخدمات، فالتعاون مع «نسك» يمكن أن يأخذ أشكالاً متعددة، بدءاً من تكامل التطبيقات مع المنصة، مروراً بتقديم خدمات داعمة، وصولاً إلى تطوير حلول تعتمد على البيانات، التي توفرها المنصة.

هذه الشراكة بين القطاعين العام والخاص تفتح الباب أمام الابتكار المستدام في مجال العمرة، وبالأستفادة من التحول الرقمي والابتكار في تقديم الخدمات، يمكن للرياديين تقديم حلول تحدث ثورة في تجربة العمرة، مما يساهم في تحسين هذا القطاع الهام وتطويره، ومع الدعم الحكومي والتوجه نحو الابتكار، باتت الفرص مفتوحة أمام المبدعين لتقديم حلول تمكن المعتمرين من الحصول على رحلة مميزة.

وفي الختام... تمثل منصة «نسك» خطوة مهمة نحو تحويل تجربة العمرة من مجرد تلبية احتياجات أساسية إلى تجربة متكاملة وشاملة، تلي جميع جوانب رحلة المعتمر الروحانية والدينية، بتقديم باقات عمرة شاملة وسهلة الوصول، تتيح «نسك» للمعتمرين التركيز الكامل على أداء مناسكهم من دون القلق بشأن التفاصيل اللوجستية، مما يجعل العمرة رحلة لا تُنسى وتبقى في أذهان المعتمرين، كونها واحدة من أعظم تجارب حياتهم الروحانية، إن «نسك» ليست مجرد منصة، بل هي جسر يجمع بين الابتكار والروحانية، ويعيد تعريف مفهوم العمرة في العصر الحديث.

فعن طريق هذه البرامج الإثرائية، لا يقتصر أداء العمرة على الجانب الشعائري فقط، بل يتسع ليشمل تجربة شاملة، تُغذي العقل والروح، وتُساعد المعتمرين على فهم أعمق لأهمية الشعائر التي يؤديونها، وتعزيز ارتباطهم الروحي بالمكان والزمان.

إن إحدى أهم مميزات منصة «نسك» هي التعاون المثمر بين وزارة الحج والعمرة والجهات الحكومية، والشركات المتخصصة في تقديم خدمات العمرة، فعلى عكس الخدمات التقليدية، التي كانت تُقدم من شركات العمرة منفردة، تُتيح «نسك» الفرصة لهذه الشركات لتجميع خدماتها في باقات متكاملة تُسوق عالمياً، ولا يعد هذا فرصة للشركات لتوسيع نشاطها فحسب، بل أيضاً فرصة للمعتمرين للحصول على أفضل ما تقدمه هذه الشركات من الجودة والتميز، بواسطة التعاون الوثيق مع الشركات، تسعى وزارة الحج والعمرة إلى ضمان أن تكون هذه البرامج متكاملة ومدروسة بعناية، مما يعزز الثقة لدى المعتمرين بأنهم سيحصلون على تجربة فريدة، تُمكنهم من أداء مناسكهم بسهولة ويسر، هذا التعاون يُعد نموذجاً للتكامل بين القطاعين العام والخاص، إذ يساهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة وضمان تحقيق أعلى معايير الجودة.

التحولات في التكنولوجيا والابتكار فتحت آفاقاً جديدة، لتسهيل أداء العمرة وتحسين تجربة المعتمرين، ومع إطلاق وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية لمنصة «نسك»، أصبح مفهوم العمرة يتغير جذرياً، فقد بات بإمكان المعتمرين الحصول على برامج عمرة متكاملة بضغطة زر، وبفضل هذه التقنية أصبح بإمكان المعتمرين اختيار البرنامج الذي يناسبهم، سواء في التوقيت أو السعر أو الخدمات المقدمة، من دون الحاجة إلى التعامل مع وكلاء سفر أو منسقين محليين ووسطاء، هذه المرونة في الحجز والاختيار تجعل رحلة العمرة أكثر سهولة وراحة، علاوة على ذلك توفر «نسك» تجربة حجز متكاملة عبر الإنترنت، تُغني المعتمر عن التعاملات الورقية والإجراءات المعقدة، مما يتيح له التركيز على التحضير الروحي للعمرة، ومع التسويق العالمي لهذه البرامج، أصبح بإمكان ملايين المسلمين حول العالم الوصول إلى أفضل العروض والبرامج المتاحة بسهولة وشفافية.

وتعد منصة «نسك»، تحولاً نوعياً في كيفية تقديم خدمات العمرة، فمع التطور الرقمي والابتكار المستمر، تفتح الوزارة عن طريق «نسك» الأبواب لرواد الأعمال والمبتكرين، لاستكشاف فرص جديدة في قطاع العمرة، وتقديم حلول

وسم المقال



م. يوسف صالح البطحي

مدير عام الإدارة العامة للجودة والاعتماد
بوكالة وزارة الحج والعمرة لشؤون
الحج

منهاج يقود التغيير عبر حوكمة مبتكرة

وإيماناً بأهمية زيادة مستوى نضج إدارة استمرارية الأعمال في قطاعات وزارة الحج والعمرة المختلفة، وبما يدعم موثوقية الحوكمة والامتثال، ويؤدي إلى المحافظة على استدامة تطوير الأعمال، وتعزيز أسس رقمية قوية ومتينة، يعمل «منهاج» بصفته نموذج عمل وخطة تشمل كل المعالم الرئيسية والمهام التنفيذية، بهدف دعم أصحاب الصلاحية ومساندتهم (من مديري المحافظ والمسارات في الوزارة والجهات الشقيقة ضمن منظومة الحج الوطنية، وممثلي الحجاج في مكاتب شؤون الحج والشركات، بالإضافة إلى شركات تقديم الخدمة) على تأدية أعمالهم وفق مستهدفات مدروسة، وتوفير معلومات تدعم صناعة اتخاذ القرار في منظومة الحج، وإدارة كل القطاعات المعنية بمستوى عالٍ من الجودة والسرعة في الأداء، وليكون نواة لرفع مستوى التنسيق وإدارة أعمال الحج وحوكمة العمل.

ويعد «منهاج» نموذج عمل ديناميكياً شاملاً في بيئة حج متجددة، يضمن التكامل والتواصل لكل الأطراف من ذوي العلاقة في كل المحاور (التنظيمية والتشغيلية)، وفقاً للمهام والأعمال في منظومة الحج، والتي تمر بسبع مراحل رئيسية محددة ضمن رحلة الحج، تشمل ما يقرب من 24 ألف مهمة تنفيذية بهيكلية منظمة وبلوحات معلومات تسهل المتابعة والقراءة لأداء المهام، وذلك بهدف متابعة الأنشطة والأداء، وتقديم الدعم، وإدارة المخاطر، ورصد المنجزات ضمن نموذج العمل والنهج المتبع، لضمان سير أعمال الموسم على الوجه الأمثل، كما تحدد الأدوار المرتبطة بالجهات العاملة في المنظومة وترتبط بأسلوب احترافي، وباعتمادية واضحة، وبتكامل يعكس التناغم الدقيق ضمن مظلة موحدة، هدفها خدمة الحاج بكل شرف وأمانة ومسؤولية، ويشمل ذلك تنظيم مهام العمل المرتبطة بتهيئة المنظمين من مكاتب شؤون الحج، لترتيب قدوم الحجاج والاستعدادات المسبقة، ومتابعة امثالهم لمتطلبات الحج مبكراً، وبما يضمن تيسير قدوم حجاجهم، وإنهاء إجراءاتهم المختلفة بالوجه المطلوب ووفق ما يتفق عليه، وصولاً للدور الهام الذي تقوم به شركات تقديم الخدمة في خدمتها للحاج مباشرة، وبمتابعة حيثة من قطاعات الوزارة من خلال المعالم والمهام والمتطلبات الرئيسية، التي تعمل شركات تقديم الخدمة على توفيرها، وبدعم لا محدود من الوزارة لهذه الشركات، من خلال توفير الحلول اللازمة، ومناقشة الدروس المستفادة، وتقديم التجارب المختلفة وفتح المجال للإبداع والابتكار في الطرح، بعد التركيز على التحديات لمدة كافية، وفهمها واستيعابها ووضع الحلول التخفيفية لها.

تسعى المنظومات إلى تحقيق أهدافها وتحصيل منجزات أعمالها، عن طريق خلق البيئة المناسبة وتعزيز الوعي، وتحسين التعلم، وتشجيع القدرة على التكيف، وفهم سياق العمل في المنظومة، بعد مراجعة الدروس المستفادة، ورصد التحديات والاهتمامات في مجال العمل، وفي ظل التسارع الذي نعيشه في هذه المرحلة، والتطورات والتغييرات والدعم الكبير الذي تقدمه حكومة المملكة العربية السعودية لخدمة ضيوف الرحمن من أنحاء العالم كافة، مما يستوجب المواكبة السريعة للأهداف المتعددة ورفع مستوى الشفافية والرقابة وإدارة التوقعات، بالإضافة إلى فتح التنافسية وكسب ثقة المنظومة والجهات التنظيمية والتشغيلية.

تعمل وزارة الحج والعمرة عملاً دؤوباً على تعزيز استراتيجياتها وسياساتها، وتطوير الإجراءات والعمليات، وتنفيذ ذلك ومراقبته باستمرار ضمن قطاعاتها المتنوعة والطموحة، وخلق بيئة تواصل فعالة داخلياً وخارجياً، وتطوير إدارة فرق العمل ومتابعة أدائهم، وقيادة التغيير والتحول التقني الكبير في الأعمال والتخطيط المالي، وفي إدارة الموارد بالوجه الأمثل، وذلك من خلال نقل الآراء والمرئيات بين المستويات الإدارية المتعددة، وتعزيز الإدارة التكميلية والتدريب المستمر، مما يعزز دورها ومكانتها في إدارة سياق العمل، والقدرة على اتخاذ القرارات، والتنبؤ والتعايش مع المتغيرات كافة، وبما يعزز الشعور بالمنافع ومخرجات الأعمال، ومدى تحقيق الجهود المبذولة لأهداف المنظومة.

+ ثانياً: تحديد المعايير التنظيمية للخطة:

ويقصد بها عملية تحديد السياسات والضوابط والمعايير التنظيمية لعمليات الخطة وإجراءاتها، وتحديد أصحاب الصلاحية من كل قطاعات الوزارة (مدير المسار) وتحديد ضابط الاتصال (المستخدم النهائي) لكل مسار، وعمليات نقل المعرفة الخاصة بخطة المعالم الرئيسية والمهام التنفيذية، كخطة شاملة تلي مستهدفات الوزارة كافة.

وتتمثل في عدة جوانب رئيسية تضمن تنظيم الخدمات المقدمة للحجاج وتنسيقها، وهي:

1. التخطيط وتحديد الأهداف والرؤى المتعلقة بخدمة الحجاج.
2. التنسيق بين الجهات والتعاون بين وزارة الحج والجهات الحكومية الأخرى، وإنشاء لجان مشتركة لمتابعة تنفيذ الخطط.
3. إدارة المخاطر، تحديد المخاطر المحتملة في مدة الحج ووضع خطط للتعامل معها، مع تنفيذ إجراءات الطوارئ، لضمان سلامة الحجاج والعاملين في حالات الأزمات.
4. توفير المعلومات وتقديمها بصورة دقيقة.
5. المراقبة والتقييم بعد انتهاء موسم الحج لتحديد النجاحات والتحديات.

+ ثالثاً: بناء خطة شاملة وتصميمها:

1. بناء خطة تفصيلية شاملة وتصميمها (خطة المعالم الرئيسية والمهام التنفيذية) للمعالم الرئيسية كافة، التي رصدت، والعمل على استخدام منهجية هيكلية، لتقسيم الأعمال وتصنيف كل معلم رئيسي لمجموعة من المهام التفصيلية، على أن تشمل كل العمليات المستهدفة بالموسم للخدمات كافة.
2. تنظيم كل مستهدفات الوزارة وفق مصفوفة الأهداف والنتائج الرئيسية (OKRs).
3. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) من خلال تطوير مجموعة من المؤشرات لقياس الفاعلية والكفاءة لتنفيذ خطة شاملة لمقاييس مستوى رضا الحجاج، ومعدلات الإنجاز للمهام.
4. دعم التفعيل والتطوير لخطة طوارئ شاملة، من خلال إنشاء خطة للتعامل مع أي ظروف غير متوقعة قد تحدث خلال موسم الحج، تشمل هذه الخطة إجراءات استجابة سريعة للأزمات.

كما يتسم «منهاج» بأنه نموذج مرن، يعزز من أسلوب التدريب للقيادة والتطوير الشخصي والنمو المهني على المدى الطويل، ويساعد على تحسين أداء الفريق، وبناء بيئة داعمة وممكنة، من خلال المشاركة والتحفيز، وخلق ثقافة التعاون والتواصل، وإبداء الآراء البناءة، والوضوح في اكتساب الفهم المطلوب لخدمة المنظومة، وتوفير هيكل منظم يمكن اتباعه للحفاظ على الاتساق.

ويهدف منهاج إلى:

- تطبيق استراتيجية عمل شاملة، تعتمد على منهجيات عالمية، ومعايير إدارة المشروعات الاحترافية.
- بناء خطط تشمل المعالم الرئيسية والمهام التنفيذية، لمتابعة كل أعمال الحج، وتعتمد على مبادئ (الحوكمة، الشفافية، المساءلة).
- المتابعة الدورية وقياس أداء المهام على أسس تشغيلية ومعايير محددة قابلة للقياس الكمي والإحصائي.
- نشر الوعي وعمليات نقل المعرفة بين ضباط الاتصال ومديري مشروعات المسارات، وزيادة الترابط في الأعمال المشتركة، وإخراجها بالشكل المستهدف.
- نشر الوعي بما يتناسب مع عمليات المتابعة والإشراف والقياس لأعمال الحج والتطور الدائم وفق المتغيرات خلال موسم الحج.
- دعم صناعة اتخاذ القرار بمنظومة الحج، من خلال لوحة ذكاء الأعمال التفاعلية بمؤشرات قياس أداء فعالة.

وذلك من خلال اتباع منهجية علمية تراعي المحاور التالية:

+ أولاً: الدراسة التحليلية:

1. العمل على تفعيل دراسة تحليلية شاملة لكل محطات المسار الكامل لرحلة الحجاج، والوضع الراهن لتصنيف مراحل الحج.
2. تحليل استراتيجية جميع الخطط والعمليات والإجراءات على نطاق التخطيط والتشغيل والإشراف والرقابة والمتابعة وقياس الأداء.
3. الرصد والمراجعة لكل ما تشمله الخطط من أعمال ميدانية منفذة من شركات تقديم الخدمة والجهات ذات العلاقة، ومراجعتها مع المعنيين من الوزارة، ومن خارج الوزارة إذا اقتضى الأمر.

+ رابعاً: دعم اتخاذ القرار بمنظومة الحج:

إذ تدعم الخطة صناعة اتخاذ القرار، من خلال مصفوفة النتائج والأهداف الرئيسية، وقياس العديد من الأهداف التشغيلية والنموذج التشغيلي، وتوفير معلومات إحصائية تحليلية دقيقة، تهتم بمتابعة الأداء وقياسه، لتطوير نماذج العمل والمخططات التفصيلية للعمليات والإجراءات، ومخطط توافر المعلومات والبيانات على جميع المستويات، وتفعيل إدارة المخاطر، وقياس النتائج والأهداف الرئيسية، ودمج تقنيات التحليل البياني، مما يتيح تحليل كميات كبيرة من البيانات بأسلوب أكثر فاعلية، ويعزز تبادل المعلومات والبيانات بين جميع الأطراف المعنية، ويساعد على تعزيز التنسيق والتعاون بين الفرق المختلفة.

+ خامساً: تطوير أداء الموظفين وخلق البيئة المناسبة لأداء مهامهم:

وذلك من خلال عمليات نقل المعرفة، والتركيز على التدريب المستمر في عدة مجالات، وتحفيز العاملين على توليد الأفكار وتبني المبادرات الإبداعية على أرض الواقع وتشجيعهم على ذلك، والعمل على المناقشة الدائمة بين المدير والعاملين، وتمكين بناء الصف الثاني والثالث.

+ ختاماً

تركز وزارة الحج والعمرة على الابتعاد عن المفاهيم التقليدية، وتسعى لنقل كوادرها إلى الاستدامة المتمركزة حول البيئة وتحسينها، والتركيز على بناء القدرات، وتوجيه النقاش والأفكار إلى منطقة الإبداع والابتكار، وتنمية الذكاء الجماعي والطاقة الإيجابية، وتنويع مستوى المشاركة في ذلك، وبناء منظومة نعتز ونفتخر بها كخادمين لضيوف الرحمن.

+ المراجع:

1. From Ego to Eco: Leadership for the Fourth Industrial Revolution.
2. Jon Stokes, Senior Fellow in Management Practice Sue Dopson, Rhodes Trust Professor of Organisational Behaviour.
3. Middle managers: the 'engine room' of the public service must be well-oiled by By Stephen Easton.
4. Minhaj Document Guideline.
5. الخطة الاستراتيجية لوزارة الحج والعمرة.



وسم المقال

التفكير التصميمي

استراتيجية رائدة في تمكين الابتكار في الحج والعمرة



أ.مريم وائل قطب

رئيس مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال بوزارة الحج والعمرة

يواجه قطاع الحج والعمرة تحديات معقدة، تتعلق بإدارة الأعداد الكبيرة من الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات والجنسيات، مع مراعاة ضرورة توفير خدمات ذات جودة عالية، تضمن راحتهم وسلامتهم، يتطلب ذلك حلولاً مبتكرة تعزز من سهولة إدارة تدفق الحجاج، وتحسين الخدمات اللوجستية، وتوفير أدوات تكنولوجية، تساهم في تحقيق تجربة روحانية مميزة.

هنا تبرز أهمية التفكير التصميمي، كأداة لحل المشكلات بطريقة إبداعية، مما يساهم في استحداث حلول تلبي احتياجات المستخدمين بفاعلية وكفاءة.

من واقع الخبرة الممتدة لأكثر من 10 سنوات في استخدام منهجية التفكير التصميمي (Design Thinking) بين قطاعات، مثل الصحة والتعليم وأخيراً في الحج والعمرة، أجد أن هذه المنهجية يمكن استخدامها وتبنيها بوصفها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تعزيز الإبداع والابتكار وحل المشكلات المعقدة، بطرائق إبداعية وتشاركية.

ففي قطاع الحج والعمرة، الذي يتميز بتعقيداته الفريدة واحتياجاته المتنوعة، أصبح تبني منهجيات مبتكرة، مثل "التفكير التصميمي" أمراً ضرورياً لضمان تحسين تجربة ضيوف الرحمن، وتلبية التحديات التي تواجه الجهات المعنية بنحو مباشر وغير مباشر.

وإن من أهم مبادئ منهجية التفكير التصميمي التركيز على الإنسان لحل المشكلات بمختلف صورها وأشكالها، وفي حالتنا هنا الإنسان هو الحجاج والمعتمر من مختلف الجنسيات والطبائع والثقافات والمستويات التعليمية، إلى جانب مقدمي الخدمات والمشرفين عليها في قطاع الحج والعمرة بمختلف تخصصاتهم ومجالاتهم وطبيعة أعمالهم.

ثم يستخدم التفكير التقاربي (Convergent Thinking)، أي: تحليل تلك البيانات تحليلاً كمياً ونوعياً، يساعد الفريق على الوصول إلى جذور المشكلة وتحويلها إلى صياغة محددة، ويشجع الفريق على جمع الحلول والأفكار الممكنة للتحدي المصاغ.

غالباً ما يكون التحدي محدداً بثلاث نقاط رئيسية: من المستخدم؟ وما المشكلة التي يرغب في حلها؟ وما الدافع وراء حل تلك المشكلة؟ فعلى سبيل المثال: تحدي تحسين تجربة ضيوف الرحمن في المخيمات، يمكننا صياغتها بسؤال: كيف يمكننا تحسين تجربة حجاج دولة الهند من كبار السن داخل المخيمات، بأن نوفر لهم وسائل الراحة، التي تتناسب مع حالاتهم الصحية وتعزز من تجربتهم الإيمانية؟

بعد التوصل لصياغة التحدي يمكن للفريق عقد جلسات عصف ذهني، لجمع حلول مبتكرة، والبحث عبر الوسائل المختلفة عن نماذج وابتكارات مطبقة أو مشابهة أو يمكن الاستلهام منها في بناء الحل المبتكر، حتى ولو كان في قطاع بعيد كل البعد عن الحج والعمرة، إذ إننا في هذه المرحلة نستهدف الأفكار والحلول الغريبة والمجنونة، وحتى غير المطبقة منها، وبعد التأكد من إلمام الفريق بكل الحلول الممكنة والمتوفرة، الناجح منها وغير الناجح، يضع الفريق تصوراً للنموذج الأولي، وكيفية تجربته واختباره على عينة من المستفيدين، الذين قد يكونون في البداية فريق العمل نفسه، أو من خلال عرضها على العاملين في الحج أو العمرة، ومن ثم تطبيقها على عينة من الحجاج والمعتمرين حسب طبيعة الحل المختار.

الهدف من بناء النموذج الأولي وتجربته هو الوصول إلى الفشل بأسرع وقت، ومن ثم تكرار التجربة بعد رصد تلك التجارب، وجمع التغذية الراجعة من المستفيدين والخبراء والفريق.

منهجية التفكير التصميمي منهجية متكررة، وقابلة لإعادة في أي مرحلة من المراحل، إذ تهدف هذه المنهجية إلى تسريع عملية الابتكار، بدمج مختلف مراحل التفكير التصميمي في إطار زمني محدد، يسمح باختبار جدوى الفكرة والحاجة إليها وإمكانية تطبيقها عملياً، مما يمكن الفرق من الوصول إلى نموذج أولي وحل قابل للتنفيذ في وقت قياسي.

يتطلب أي مشروع ابتكاري تشكيل فريق عمل متنوع التخصصات، مكون من مصممين وخبراء في مجال التحدي، أو نقطة الألم التي رصدت في مواسم الحج أو العمرة السابقة، إضافة إلى إمكانية إشراك المستفيد النهائي وإضافته عضواً في المشروع، وهذا ما يسمى بالتصميم التشاركي "Co-design"، كلما تنوع الفريق، تمكنوا من الوصول إلى فهم أعمق للتحدي، وتصميم حلول نوعية ومبتكرة.

دائماً ما يردنا في مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال بوزارة الحج والعمرة حلول وأفكار، قد يكون بعض منها مفيداً في معالجة قضية مهمة في الحج والعمرة، ولكن صاحبها غير ملم بأبعاد تلك القضية، وما يرتبط بها من تحديات أو أخطار، مثل: سلامة الحاج، أو التكلفة المرتفعة، أو قابلية التطبيق، أو توفر التقنية الممكنة والمعينة على نجاح الفكرة.

لذلك دائماً ما ننصح رواد الأعمال والمبتكرين في البداية من تكوين أفرقة عمل، يكون بينهم خبير ومجرب، أدى النزول الميداني، وتمكن من قراءة التحديات وأبعادها، سواء من منظور المستفيد النهائي الحاج مثلاً، ومنظور مقدم الخدمة، والمنظورات الأخرى، مثل التشريعات والقوانين والسياسات، التي تحكم الوضع والحالة المحيطة بالتحدي.

ومنهجية مثل منهجية التفكير التصميمي يمكنها أن تقدم للمبتكرين ورواد الأعمال الخطة، التي يمكنهم اتباعها خطوة بخطوة، حتى يتمكنوا من فهم التحدي وأبعاده، وبناء الحل الملائم وتجربته مع المستفيدين النهائيين، إذ تركز المنهجية تركيزاً رئيسياً على خوض عدة مراحل تبدأ بفهم عميق لاحتياجات الشرائح المستهدفة، سواء ضيوف الرحمن أو العاملون، وذلك بالنزول ميدانياً وخوض تجربة حقيقية، يراقب فيها سلوك المستفيدين وتدرس احتياجاتهم، والأسباب التي دعتهم إلى الوصول إلى تصرفات وردود أفعال معينة، فيمكن لفريق العمل التعاطف مع المستفيدين ومعايشة التجربة، بأداء مناسك الحج أو العمرة، والاعتماد على الرصد والمراقبة، التي يمكنها أن تجري من خلال المتسوق الخفي، أو ما يسمى لدينا بالضيف الخفي، إذ يرصد كل خطوة يمر بها، ويسجل نقاط الألم وفرص التحسين في رحلته، وفي هذه المرحلة يستعان بمفهوم التفكير التباعدي (Divergent Thinking)، إذ يُجمع أكبر قدر ممكن من البيانات والإحصاءات، ومن

6. ما الجهات ذات العلاقة بالفكرة (مستفيدون، داعمون، ممولون)؟

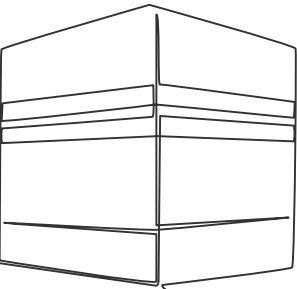
نسأل هذا السؤال للتأكد من إلمام المبتكر واطلاعه على الشركاء المحتملين والداعمين والمستفيدين وطرائق إقناعهم بالفكرة.

الموضوع لا يقتصر فقط على هذه الأسئلة، بل تضاف إليها أسئلة متخصصة بالتنفيذ والتجربة الأولية وغيرها.

ولا ننسى أن هذه الأسئلة مخصصة لأصحاب الأفكار، وليس رواد الأعمال (لهم مسار مختلف في التقييم والأسئلة)، وعادة ما نضع في المركز نماذج تقييم أولية، لفرز الأفكار الواردة إلينا، وتحديد مواعيد لمقابلة المبتكر، واستبعاد من لم يجتاز المتطلبات والمعايير الأولية.

ونحن في المركز نعمل خلال موسم حج هذا العام بالإشراف على عمليات اختبار وتطوير لعدد من المنتجات المبتكرة بهدف تعميمها وتطويرها.

ختاماً... نبدع لرحلة حج وعمرة تخلد في الذاكرة.



من واقع اطلاعي على عدد كبير من الأفكار والمقترحات والابتكارات خلال عملي بمركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال في وزارة الحج والعمرة، أصبح لدي تصور عن الأسئلة التي تساعدني على فرز المميز وغير المجدي منها، فيمكن الحكم على جدوى الفكرة مبدئياً بالنجاح أو الإخفاق بعدد من الأسئلة، قبل الخوض في نقاشات جدية، والتي تختصر الكثير من الوقت والجهد:

1. هل أديت فريضة الحج أو العمرة سابقاً؟ إذا كان الجواب لا، نسأل: هل عملت في مواسم الحج سابقاً؟

إذا لم يسبق لك الحج أو العمرة، ولم يسبق لك العمل في المواسم، فحتماً لن يكون لديك تصور كاف وواضح عما يحدث في الواقع، وستظل الفكرة حبراً على ورق، وعلى الأغلب لن تتجاوز السؤال الذي يليه.

2. ما الشريحة المستهدفة للحجاج أو المعتمرين بدقة (persona)؟

يجب على المبتكر تحديد شريحة المستفيدين بدقة، ويمكن الاستعانة بنموذج بناء شخصية العميل (persona)، فبعض المبتكرين يستهدف كل الحجاج، وفكرته لم تتجاوز بعد الصورة الذهنية، فكيف ستمكن من الاختبار والتأكد من جدوى الفكرة؟

3. ما التحدي الذي واجهته في الحج أو العمرة، والذي أدى بك إلى هذه الفكرة؟

غالباً ما تكون الأفكار وليدة معاناة أو تجربة سابقة، فكلما كان التحدي يؤثر في عدد كبير من الحجاج والمعتمرين، ويحدث نقلة نوعية في الخدمة، أو يخفف تكلفة وغيرها، زادت فرص نجاح المشروع مع المستثمرين والداعمين.

4. هل أديت محاكاة للتجربة وقست أثرها؟

بعض الأفكار الناجحة تكون وليدة المختبرات والمعامل أو المراكز البحثية، فهذا النوع من الأفكار غالباً ما يحظى بقبول أكبر، ثم تنتقل هذه الأفكار لمرحلة التجربة الفعلية في المواسم، بغرض التطوير وتخصيص المنتج أو الخدمة بما يتلاءم مع الشريحة المستفيدة.

5. هل لديك المواد والتقنية المطلوبة للتنفيذ؟

بعض الأفكار لا يمكن تنفيذها بسبب عدم توفر المواد أو التقنية المطلوبة للتنفيذ، فتصبح فكرة خيالية، وهذا يصعب على متخذ القرار قبول الفكرة ودعمها.



وسم المقال

الابتكار الاجتماعي والذكاء الاصطناعي



د.أحمد عمر الزهراني

مشرف مركز تحليل البيانات وذكاء الأعمال بوزارة الحج والعمرة

حاج في عام 2030، ولعل من أهم تطبيقات إدارة الحشود بناء نماذج ذكاء اصطناعي وتطويرها، بناء على مصادر عدة داخل الحرمين والمشاعر المقدسة، من كاميرات وأجهزة حساسات إنترنت الأشياء، لتقديم تنبؤات فورية ورؤى لحظية عن كثافة الحشود وأوقات الطواف والسعي المتوقعة في كل دور، وتقديم قرارات في توجيه حركة الحشود لزيادة الكفاءة التشغيلية.

• **التوعية والتعليم الرقمي:** باستخدام الذكاء الاصطناعي، توفر مواد تعليمية وتوعوية عبر تطبيقات أو منصات تفاعلية، تعلم الحجاج كيفية أداء المناسك بطريقة صحيحة.

دمج الابتكار الاجتماعي والتكنولوجيا الذكية في خدمات الحج والعمرة يمثل خطوة كبيرة نحو تحسين تجربة الحجاج وجعلها أكثر سلاسة وأماناً، فعن طريق تقنيات الذكاء الاصطناعي، وخاصة تقنيات تعلم الآلة والتعلم العميق وتقنيات نماذج اللغة الكبيرة (LLMs)، يمكن تقديم حلول فورية ومخصصة تعزز من تجربة الحجاج على الأصعدة كافة، تسعى المملكة العربية السعودية إلى قيادة هذا المجال، من خلال مبادراتها المتنوعة، مما يجعل أداء مناسك الحج والعمرة أكثر انسجاماً مع العصر الرقمي ومتطلباته، ويبنى جسراً بين التكنولوجيا والتجربة المثيرة المميّزة والخدمة الذكية الراقية في خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما.

تشهد منظومة الحج والعمرة تطوراً كبيراً وحراكاً تحويلياً، لضمان تأدية مناسك الحج والعمرة بيسر وسهولة، وتقديم تجربة ثرية وخدمات مميزة لضيوف الحرمين الشريفين، عن طريق تيسير استضافة أكبر عدد من المسلمين للعمرة والزيارة، ونظراً للتحديات المصاحبة لرحلة الحاج والمعتمر، أصبح الابتكار واستثمار التكنولوجيا ضرورة، لتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين، والارتقاء بجميع الخدمات المقدمة لهم.

تسعى المملكة العربية السعودية -بتوفير كامل الدعم والتمكين- إلى تطوير خدمات ذكية ومبتكرة، تجعل من هذه التجربة أكثر أماناً وراحة، وفي هذا السياق تلعب تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتقنيات تعلم الآلة، والتعلم العميق، وتقنيات نماذج اللغة الكبيرة (LLMs)، دوراً محورياً في تقديم حلول مبتكرة وتفاعلية، كما يلعب الابتكار الاجتماعي في تحسين تجربة الحج والعمرة دوراً فعالاً ومهماً، عن طريق تحفيز الحلول التقنية واستغلالها في إثراء خدمات ضيوف الرحمن من الحجاج والزوار والمعتمرين وتحسين هذه الخدمات، يعرف الابتكار الاجتماعي بأنه: "استخدام تقنيات وأفكار جديدة لمعالجة القضايا الاجتماعية بطريقة فعالة ومستدامة"، وفي سياق الحج والعمرة، يهدف الابتكار الاجتماعي إلى تحسين الخدمات المقدمة للحجاج، من خلال عدة جوانب منها: التقنيات الذكية في تحسين التجربة، عن طريق عدد من التطبيقات، التي يمكن للابتكار الاجتماعي أن يسهم فيها، بتقديم حلول مبتكرة في تعزيز الإرشاد والتوجيه على وجه التحديد، ومن أهمها:

- **الإرشاد الشخصي الذكي:** عن طريق إرشادات دقيقة وشخصية، بناءً على موقع الحجاج والمعتمرين الجغرافي المدعوم بالذكاء الاصطناعي.
- **الترجمة الفورية:** عن طريق توظيف نماذج الذكاء الاصطناعي وتقنيات LLM، إذ تستخدم التقنيات لتوفير خدمات الترجمة الفورية بين لغات متعددة ولهجات مختلفة، عن طريق الأوامر الصوتية المباشرة، مما يسهل التواصل بين الحجاج والمرشدين والعاملين، وفي ذات السياق تدريب نماذج الذكاء الاصطناعي ونماذج التعلم الكبيرة LLM، لتقديم إجابات فورية عن الأسئلة الفقهية المتعلقة بأحكام الحج والعمرة.
- **إدارة الحشود بفاعلية:** تعد إدارة الحشود واحدة من أكبر التحديات في موسم الحج والعمرة، ولا سيما مع تحقيق أهم الأهداف الاستراتيجية لمنظومة الحج والعمرة، المتمثلة في تمكين استضافة نحو 30 مليون



وزارة الحج والعمرة في 2023م الأولى في الارتباط الوظيفي ونضج ممارسات الموارد البشرية

حصلت وزارة الحج والعمرة على جائزتين عن أدائها في الموارد البشرية للعام 2023م، في المسابقة التي نظمتها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.



المركز الأول في نضج
ممارسات الموارد البشرية:

بمعدل 3,09

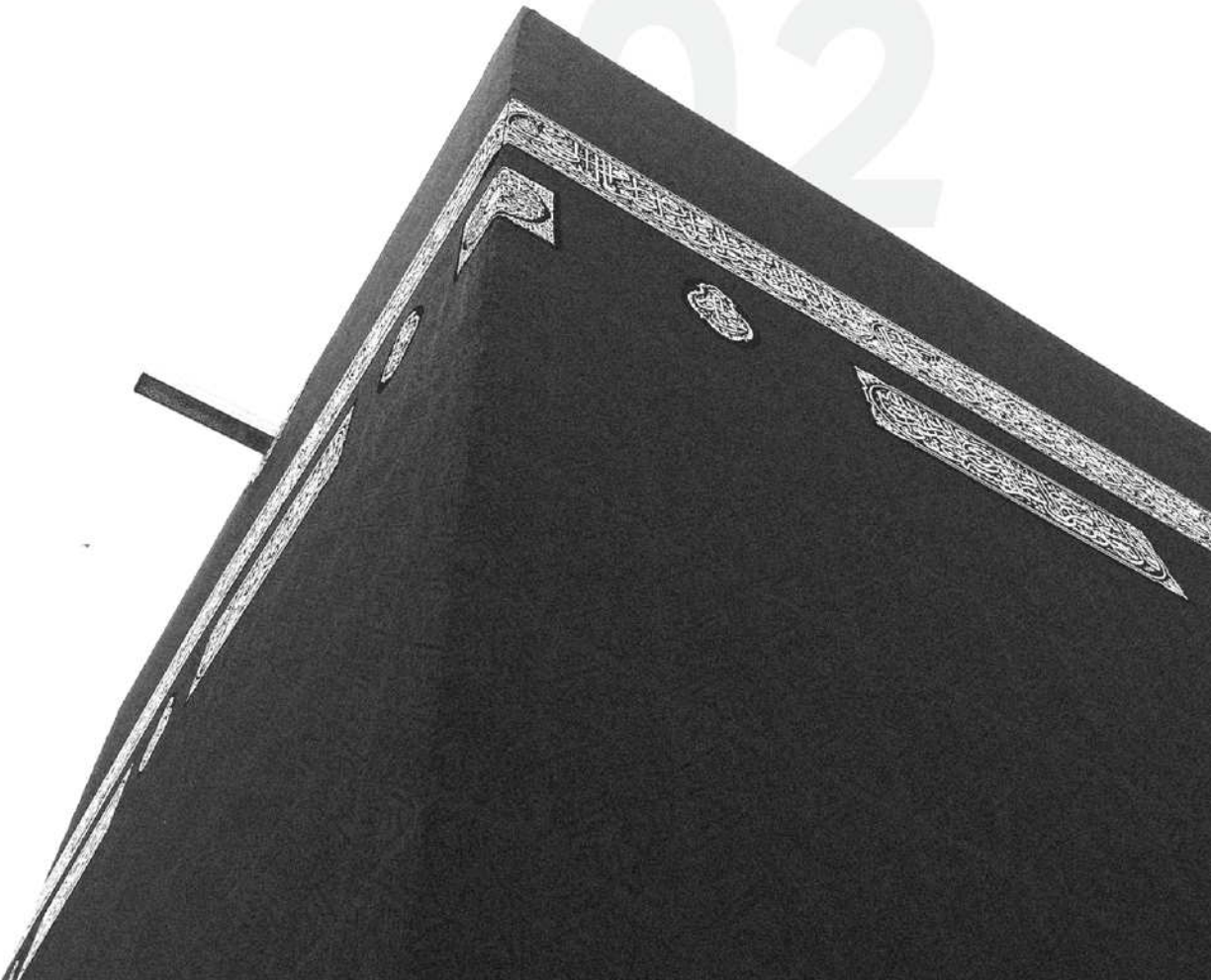


المركز الأول في
الارتباط الوظيفي:

فئة الوزارات
بنسبة 93,40%

القسم الثاني

تطبيقات وتجارب عملية



وسم المقال

بطاقة نسك

تجربة حج ثرية لضيوف الرحمن

أيارا بنت عبد الله الحارثي

مختصة في التحول الرقمي، عضو فريق بطاقة نسك

الحج الخاصة بهم أو مقدمي الخدمات، أما النسخة الرقمية: يمكن الوصول إليها عبر تطبيق «نسك» أو «توكلنا»، مما يسمح للحاج بمتابعة كل تفاصيل رحلته، والخدمات التي تلقاها، والتحديثات التي ترسلها الجهات المنظمة.

+ دور بطاقة «نسك» في الحد من الحج غير النظامي

تُعد ظاهرة الحج غير النظامي من أكبر التحديات في مواسم الحج، إذ يحاول بعض الأفراد تأدية فريضة الحج دون الحصول على التصاريح اللازمة، أو باستخدام وثائق غير رسمية، في هذا السياق تتجلى أهمية بطاقة «نسك» أداة حيوية لضبط هذا الأمر.

فقد أكدت وزارة الحج والعمرة أن بطاقة «نسك» تُعد الوثيقة الرسمية الوحيدة المعتمدة للحجاج النظاميين، ولا يُسمح لأي حاج بالصعود إلى الحافلات المخصصة لنقل الحجاج إلى المشاعر المقدسة، إلا بعد قراءة بطاقته وتسجيله ضمن قائمة الركاب، لمتابعة عمليات نقل الحجاج وتقديم الدعم الفوري والفعال، وبهذه الطريقة يتمكن النظام من تحديد المخالفين ومنعهم، مما يساهم في تعزيز تنظيم الحشود وضمان سلامة الجميع.

تُظهر بطاقة «نسك» كيف يمكن للتكنولوجيا أن تكون حلاً مبتكراً لتحديات معقدة، موجهة نحو تحسين تجربة الحج وتيسير الإجراءات لضيوف الرحمن.

منذ أن فرض الله فريضة الحج، أصبحت هذه الرحلة الإيمانية تجسداً لأسمى معاني التقوى والخشوع، إذ يسافر المسلمون من جميع أنحاء العالم إلى بيت الله الحرام، ملبيين نداء الفريضة، وعلى مرّ العصور كانت هذه الرحلة، محفوفة بالتحديات التي تستوجب الصبر، إذ كان السفر مضيئاً، والحشود لا تحصى، ومع تطوّر الزمان واتساع المعارف البشرية سعت المملكة العربية السعودية جاهدة لتسخير التكنولوجيا لخدمة ضيوف الرحمن، وجعل هذه الرحلة أكثر يُسراً وأماناً، ومع تزايد أعداد الحجاج عاماً بعد عام، ازدادت الحاجة إلى تنظيم وإدارة أفضل لضمان راحة الحجاج وسلاسة تجربتهم، وهنا يأتي دور بطاقة «نسك» لتكون عوناً للحاج في رحلته الإيمانية.

+ ما بطاقة «نسك»؟

بطاقة «نسك» ليست مجرد وثيقة تعريفية، بل هي حل شامل لتقديم خدمات متكاملة من لحظة دخول الحاج إلى المملكة حتى مغادرته، لا تعنى هذه البطاقة بالتحديد بتعريف الحاج فحسب، بل تساهم في توثيق كل خدمة تُقدم للحاج، وتجعل من رحلته تجربة مريحة وميسرة.

+ كيف تساهم بطاقة «نسك» في إثراء تجربة الحاج؟

تعد بطاقة «نسك» أداة تعريف للحاج، وتساهم في الحد من حالات التيه والضياع، كما تُمكن الحاج من دخول المشاعر المقدسة، دون الحاجة لإبراز أوراق أو مستندات إضافية، كما يمكن للبطاقة تفعيل العديد من الأفكار المبتكرة، التي من شأنها تقديم خدمة أفضل لضيوف الرحمن، مثل: توزيع ماء زمزم عبر أجهزة ذاتية، وتنظيم دخول المخيمات، واستلام المظلات عبر أنظمة ذكية، مع مجال واسع لتطوير خدمات أخرى تعتمد على التقنيات الحديثة.

+ نسختان من بطاقة «نسك»: المطبوعة والرقمية

تأتي بطاقة «نسك» بنسختين تلبين احتياجات الحجاج، النسخة المطبوعة: وتتميز بعناصر أمنية متقدمة ومعلومات تعريفية أساسية للحاج، من ذلك شهادة إتمام الحج، وتُعد هذه النسخة وسيلة سريعة لتعريف الحاج في الأماكن التي قد لا يتوفر فيها إمكانية الاتصال بالخدمات الرقمية، توزع البطاقة المطبوعة على الحجاج عن طريق بعثات

+ تواصل مباشر وخدمات فورية

لا تتوقف مميزات بطاقة «نسك» عند كونها وسيلة التعريف والتوثيق للخدمات، بل هي بوابة تواصل بين الحاج والجهات المنظمة، تقدم بطاقة «نسك» ميزة مبتكرة تساهم في توجيه الحجاج إذا تعرضوا للتيه، إذ يمكن لأي شخص مسح رمز الاستجابة السريعة المطبوع على البطاقة للوصول إلى معلومات الحاج، مما يسهل توجيهه إلى مكانه بكل يسر وسهولة، وقد أظهرت وزارة الحج والعمرة في مقاطع فيديو توضيحية بلغات متعددة التأثير الإيجابي لهذه الخاصية بأ مثله واقعية.

+ هل تتوقف الفوائد هنا؟

بالطبع لا، إذ صُمم إصدار خاص من بطاقة «نسك» للعاملين في الحج، لتمكينهم من تلبية احتياجات الحجاج بسرعة وكفاءة، هذه البطاقة تمثل جزءاً من رؤية أكبر تسعى المملكة العربية السعودية إلى تحقيقها باستخدام التكنولوجيا، بهدف تحسين رحلة الحج من لحظة وصول الحاج إلى المملكة وحتى مغادرته، مما يعكس حرص المملكة على تطوير كل ما من شأنه أن ييسر رحلة الحجاج ويمنحهم تجربة روحانية لا تُنسى.



وسم المقال

فريق السعادة

الابتكار في قلب تجربة ضيف الرحمن

+ مدخل

الابتكار الاجتماعي يلعب دوراً مهماً في إثراء تجربة المستفيدين وتحسينها، ورفع مستوى رضاهم، وهذا ما عملنا عليه من خلال «فريق السعادة»، في سعينا لحل إبداعي مبتكر، يساهم في تعميق العلاقة مع ضيف الرحمن أو المستفيد، وحل تحديات اجتماعية واقتصادية وبيئية، والتي بدورها تعزز من جودة الحياة والخدمات، وتساهم في صناعة التجربة، وترك أثر للذكرى.

+ كيف حققت المبادرة التعاطف والعمق في العلاقة مع ضيوف الرحمن؟

1. **صممنا مبادرة تركز على الإنسان:** تبيننا نهجاً يركز على المستفيدين ويضع احتياجاتهم وتطلعاتهم في صميم تصميم الحلول، هذا يضمن أن المنتجات والخدمات المقدمة تتماشى مع احتياجاتهم الفعلية وتعزز من تجربتهم، مما يزيد من رضاهم.

2. **عززنا التعاون والشاركة مع الجميع:** حققنا انتشاراً واسعاً، من خلال تبني مفهوم التعاون بين مختلف الأطراف (مثل الحكومات، والمؤسسات، والمجتمع المدني)، عملنا معاً لتطوير حلول مستدامة ومؤثرة.

3. **أوجدنا حلولاً مخصصة ترتبط بمحدودية الوقت والزمان:** نزيد معدل رفع الولاء والارتباط، من خلال تبني مفاهيم نظرة المستفيد للخدمات، نلبي احتياجات محددة لجماعات معينة، وتوفير منتجات أو خدمات تشعرهم بأنها مصممة خصوفاً لهم.

4. **فتحنا باب الثقة ورفعنا معدل الشفافية:** عززنا من شفافية الخدمات والمنتجات، وفي حال سوء المنتج أو قصور الخدمة، شاركناهم في عملية التطوير، وأعدنا طريقة تقديمها، هذا النوع من الشفافية خلق فرصة في تعزيز ثقة المستفيدين في العلامة التجارية أو المؤسسة.

5. **حلول مستدامة طويلة الأمد:** تقديم حلول تستهدف معالجة الأسباب الجذرية للمشكلات، وليس فقط التعامل مع الأعراض، هذا أدى إلى تحسين تجربة المستفيدين على المدى الطويل.

6. **الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية:** يفضل المستفيدون التعامل مع المؤسسات، التي تظهر التزاماً واضحاً بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، من خلال الابتكار الاجتماعي، قدمنا فريقاً يحقق الأثر، ويصنع فرحة مستدامة بذكرى عميقة، توضح قدر المسؤولية عند مقدمي الخدمات.



م. محمد إبراهيم ساعاتي

مدير عام الإدارة العامة لتحسين تجربة المستفيدين بوكالة وزارة الحج والعمرة لخدمات الحجاج والمعتمرين



وسم المقال

الابتكار التكنولوجي في إدارة وتنظيم الحج



أ.رنا متعب العتيبي

باحثة، دكتوراه في التنمية والتغير الاجتماعي- الابتكار الاجتماعي

أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من العمليات الحياتية والتنظيمية في العصر الحديث نظراً لارتباطها الوثيق بتقدم المجتمعات وتطورها، وشهد العالم تحولات سريعة في المجالات الاجتماعية والتكنولوجية مما أدى إلى ظهور ما يُعرف بالثورة الصناعية الرابعة التي تعتمد على التكنولوجيا المتقدمة وتوظيفها لخدمة الإنسان والمجتمعات.

أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً واضحاً بالتكنولوجيا المتقدمة في مختلف قطاعاتها، ونظراً لأهمية الحج في حياة المسلمين باعتباره من إحدى الشعائر الإسلامية الأساسية، قامت المملكة بالاستثمار في التكنولوجيا وابتكار حلول تكنولوجية لإدارة وتنظيم الحج، بهدف تحسين العمليات التنظيمية وتعزيز تجربة الحجاج.

يُعد الحج عبادة مهمة في الإسلام، وله أهمية كبيرة في الحياة الدينية والاجتماعية للمسلمين، وهو أحد أكبر التجمعات البشرية في العالم، حيث يتوافد الملايين من الحجاج سنوياً إلى المشاعر المقدسة في المملكة العربية السعودية، مما يتطلب وجود إدارة فعالة للحشود وتنظيم حركة السير لضمان سلامة الحجاج، ومواجهة التحديات التي قد تواجه المسؤولين والجهات المنظمة لهذا الحدث الضخم.

وهنا يأتي الدور الأمثل في استخدام التكنولوجيا والابتكار التكنولوجي، نظراً لأهميتهما في إدارة هذا الحدث الضخم وتعظيمه، حيث يمكن للابتكار التكنولوجي أن يوفر حلولاً مبتكرة لمواجهة تلك التحديات، كما يُسهم في تحسين تجارب الحجاج وتيسير أداء مناسك الحج.

ظهرت جهود المملكة العربية السعودية، تحت قيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وولي عهده الأمير محمد بن سلمان، بشكل واضح في تطوير وإحداث نقلة نوعية كبيرة في إدارة الحج وتنظيمه، حيث وضعوا الخطط ذات الأهداف التنموية المستدامة طويلة المدى، والتي تمحورت في رؤية المملكة 2030 الطموحة، الهادفة إلى بناء مجتمع متكامل ومستدام قادر على مواكبة التطورات المستقبلية.

في هذا المقال، سنستعرض بعض الابتكارات التكنولوجية التي قدمتها المملكة العربية السعودية في إدارة وتنظيم موسم الحج.

1. التطبيقات والمنصات الرقمية :

أصبحت التطبيقات والمنصات الرقمية أداة أساسية في إدارة وتنظيم الحج، حيث توفر مجموعة واسعة من المعلومات والخدمات للحجاج، فمن خلالها يمكن للحجاج الوصول إلى جداول زمنية للمناسك، وتوجيهات للمشاعر المقدسة، ومعلومات حول الخدمات المتاحة، وجدول الرحلات الجوية، والإقامة، والمواصلات، كما تُسهل من عمليات التواصل بين الحجاج والجهات المعنية وتقديم المساعدة عند الحاجة. من أمثلة هذه التطبيقات:

- **تطبيق "توكلنا":** يعتبر تطبيق "توكلنا" واحدًا من أبرز التطبيقات المحمولة المستخدمة في إدارة الحج في السعودية، تم تطويره من قبل هيئة البيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا"، يوفر التطبيق مجموعة واسعة من المعلومات والخدمات للحجاج، من خلال خدمة "بوابة المناسك"، حيث تتميز تلك البوابة بعدة مزايا تتمثل في توفيرها لبعض الخدمات: كمعرفة مؤشر السعة المحجوزة، واستعراض التصاريح، وإدارة المرافقين وخدمات النقل.

- **منصة نُسُك:** تعتبر أول منصة رسمية سعودية تمكن المسافرين من جميع أنحاء العالم من تنظيم وتخطيط زيارتهم للعمرة أو الحج بسهولة، حيث يمكنهم القيام بالحجز والتخطيط لجميع تفاصيل رحلتهم، بدءًا من طلب التأشيرة الإلكترونية وحتى حجز الفنادق وترتيب الرحلات الجوية.

مستقبلًا، ستسمح هذه المنصة بجدولة الزيارات للمواقع الهامة، والعثور على وسائل النقل، وتنظيم مسارات الرحلات، بالإضافة إلى توفير خدمات متنوعة مثل تعقب الطواف، وغيرها.

- **بناء منظومة رقمية ذكية:** أنشأت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) مركز عمليات مكة الذكية "Smart Moc" لمتابعة المنصات الرقمية الذكية التي جهزتها بالتعاون مع وزارة الداخلية، بهدف تحسين تجربة الحجاج من خلال توفير المعلومات والتحليلات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة سير موسم الحج. وقدمت سدايا خلال موسم الحج إمكانيات متقدمة في مجال البيانات والتقنيات الاستشراقية لدعم الجهات الأمنية، مما شمل بناء منظومة رقمية ذكية تتضمن منصات مثل "سواهر" و"بصير" لتحليلات متقدمة حول موسم الحج، بهدف تأمين وإدارة حشود الحجاج وتسهيل تنقلهم بأمان وسلاسة بين المشاعر المقدسة ومكة المكرمة.



2. نظام إدارة التفويج الذكي:

يعتمد هذا النظام على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل حركة الحجاج على جميع مسارات القطار والمسارات الرئيسية المؤدية إلى جسر الجمرات. تم ربط النظام ببطاقة ذكية يحملها مرشد المخيم أثناء رحلته من موقع إقامته في منى إلى جسر الجمرات، بهدف تعزيز الالتزام بالتفويج. يهدف النظام إلى دعم اتخاذ القرارات في منصة إدارة التفويج الذكية، من خلال مراقبة مواعيد وصول وانطلاق القطارات، وإدارة الحشود في مداخل محطات القطار، ورصد معدلات تدفق الحشود في منشأة الجمرات، بالإضافة إلى متابعة الالتزام بجدول التفويج باستخدام بطاقة التفويج الذكية، والتحكم ومتابعة تدفق الحشود في مشعر منى.

نستنتج مما سبق أن المملكة العربية السعودية قدمت جهوداً في إدارة وتنظيم الحج الذكي من خلال تفعيل الابتكارات التكنولوجية التي تم عرضها سابقاً، مما يعكس التقدم الاجتماعي والتحول الرقمي الذي يشهده المجتمع الحديث، تمثل الابتكارات استجابة للتحديات التي يواجهها الحجاج وتهدف إلى تحسين تجربتهم ورفع جودة الخدمات المقدمة لهم.

اجتماعياً تُعد هذه الابتكارات جزءاً من توجه المجتمع السعودي نحو تطوير الخدمات وتحسين جودة الحياة للمواطنين والزوار، حيث يعكس استخدام التكنولوجيا في إدارة الحج إرادة المجتمع في تقديم خدمات متقدمة ومبتكرة، وتعزيز التواصل وتبادل المعلومات بين الحجاج والجهات المعنية.

بشكل عام تجسّد هذه الابتكارات التكنولوجية في إدارة الحج في المملكة العربية السعودية الجهود المبذولة لتحسين تجربة الحجاج وتوفير خدمات متقدمة، حيث تعتبر هذه الابتكارات جزءاً من النمو الاجتماعي والتطور التكنولوجي الذي يسعى إليه المجتمع الحديث، مع الحفاظ على التوازن بين الاستفادة من التكنولوجيا والحفاظ على القيم والتقاليد الثقافية للحج.

+ ختاماً

نتطلع إلى مزيد من التقدم والتطور في إدارة وتنظيم الحج بالاستفادة من الابتكار التكنولوجي، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات الاجتماعية والتقنية لضمان تلبية الاحتياجات (الاجتماعية والتقنية المتغيرة). حيث يتم تصميم الحلول التكنولوجية من خلال بناء منظومة متكاملة ذات طابع تشاركي ما بين الجهات المعنية في تطوير وإدارة الحج وقطاعات المجتمع الثلاثة، بهدف صنع حلول ابتكارية ملائمة للاحتياجات الحالية للحجاج، إضافة إلى تطوير الحلول التكنولوجية بحيث تكون قابلة للتنفيذ والتحسين للمساعدة في تلبية التحديات المستقبلية والتغيرات البيئية والاجتماعية التي قد تطرأ على موسم الحج في المستقبل.



وسم المقال

مختبر ابتكار القطاع غير الربحي لخدمات ومنتجات ضيوف الرحمن

نموذج قائم لمختبرات الابتكار في قطاع ضيوف الرحمن



م. الحسن علي بايمين

مدير مختبر ابتكار القطاع غير الربحي
لخدمة ومنتجات ضيوف الرحمن

خدمات ومنتجات مستدامة تلبي احتياجات الحجاج. المشروع ليس مجرد مبادرة، بل هو إطار عمل متكامل تم تصميمه ليكون نقطة تحول في مسار الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. بمبادرة من برنامج خدمة ضيوف الرحمن وبدعم مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وتحت إشراف وتنفيذ المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، يستعد المختبر للإطلاق الرسمي ليصبح مركزاً للتطوير والابتكار يخدم القطاع غير الربحي ويحقق الاستدامة.

"لا يمكننا حل تحديات الغد بالطرق التقليدية اليوم، الابتكار هو المفتاح لتحقيق نقلة نوعية."

+ الابتكار في خدمة ضيوف الرحمن

بدايةً في ظل تزايد أعداد ضيوف الرحمن سنوياً تتنامى التحديات، لذا، كان تحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن على رأس الأولويات الوطنية. ومع تزايد التحديات المصاحبة لهذا التوسع الهائل في أعداد الزوار، بدأت تظهر الحاجة إلى آليات مبتكرة قادرة على التعامل مع هذه التحديات بفعالية. حيث كان من الواضح أن الاعتماد على الأساليب التقليدية لم يعد كافياً لتلبية تطلعات الحجاج وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030

في ظل هذه التحديات، انبثقت فكرة مختبر ابتكار القطاع غير الربحي لخدمات ومنتجات ضيوف الرحمن كمبادرة استراتيجية لدعم القطاع غير الربحي، وتطوير





+ الأسس التي انطلق منها المختبر:

إطلاق مختبر الابتكار لم يكن خطوة عشوائية، بل جاء استجابة لرؤية وطنية طموحة مدفوعة بأهداف رؤية المملكة 2030. بُني المختبر على أسس متينة تراعي الاحتياجات المتزايدة لضيوف الرحمن، كما ينسجم مع أولويات برنامج خدمة ضيوف الرحمن، الذي يضع تحسين تجربة الحجاج والمُعتمرين في صلب أهدافه.

+ رؤية المملكة 2030 وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن

تعد رؤية المملكة 2030 الإطار الشامل الذي يرسم مستقبل المملكة في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع غير الربحي. يركز البرنامج على تعزيز الابتكار وتحسين الخدمات المقدمة للحجاج. من هنا، أصبح المختبر جزءاً أساسياً من هذا التوجه الوطني، إذ يسعى إلى خلق بيئة ابتكارية قادرة على تقديم حلول مستدامة تدعم هذا التوجه.

"رؤية المملكة 2030 وضعت الأساس، ونحن نبني عليه مستقبلاً أكثر ابتكاراً لضيوف الرحمن."

+ رؤية مختبر الابتكار وأهدافه:

مع تطور الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن عبر السنوات، أصبح الابتكار شرطاً أساسياً لمواكبة التغيرات والتحديات المتسارعة. لذلك، تم تصميم رؤية مختبر ابتكار القطاع غير الربحي لخدمات ومنتجات ضيوف الرحمن لتكون طموحة وشاملة، تهدف إلى تحسين جودة الخدمات، وتطوير منتجات مبتكرة ومستدامة تخدم الحجاج والمُعتمرين.

+ الرؤية

المختبر يمثل ركيزة استراتيجية تهدف إلى بناء منظومة شاملة للابتكار في القطاع غير الربحي. يسعى إلى تحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ليس فقط لتلبية احتياجاتهم الحالية، بل لضمان تجربة استثنائية تلبي توقعاتهم المستقبلية. الابتكار هنا ليس مجرد وسيلة لتحسين الخدمات، بل هو أساس لصياغة حلول مستدامة وفعالة.

+ الأهداف:

المختبر تم تصميمه لتحقيق أربعة أهداف رئيسية:

1. **تعزيز الابتكار:** من خلال تقديم حلول جديدة تلبي احتياجات الحجاج بشكل مباشر.
 2. **تمكين الجمعيات الأهلية:** عبر بناء قدراتها وتقديم الدعم الفني والمالي.
 3. **تحقيق الاستدامة المالية:** من خلال تحويل الأفكار المبتكرة إلى مشاريع ربحية تدعم القطاع غير الربحي.
 4. **تحسين تجربة ضيوف الرحمن:** بالتركيز على تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة.
- فأقول:

"نحن لا نبحث فقط عن حلول جديدة، بل نبحث عن حلول تحدث تأثيراً حقيقياً ومستداماً."

➤ المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

بصفته الجهة المشرفة والمنفذة للمشروع، يلعب المركز دوراً حيوياً في توجيه المختبر لتحقيق أهدافه. المركز لا يكتفي بالإشراف، بل يسعى إلى بناء منظومة متكاملة تُعزز من قدرة الجمعيات الأهلية على المشاركة الفاعلة في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

"لم يكن الهدف فقط تطوير خدمات جديدة، بل بناء نظام متكامل يمكن أن يستجيب بسرعة للتحديات المتجددة."

➤ تصميم المختبر وآلية عمله

يمثل تصميم مختبر الابتكار نموذجاً متقدماً يعكس أفضل الممارسات العالمية. يعتمد المختبر على منهجية عمل مرنة تركز على تحديد التحديات، تطوير الحلول، وتنفيذها بطريقة مستدامة. ويقوم على أربعة محاور رئيسية.

➤ المحاور الأربعة الأساسية:

1. التخطيط والتنظيم: تحديد الأولويات ووضع خطط شاملة لتطوير المشاريع.
2. الدعم والتمكين: توفير الموارد المالية والتقنية اللازمة.
3. التطوير والابتكار: تصميم حلول جديدة تعتمد على البيانات الميدانية.
4. الشراكات والتكامل: تعزيز التعاون بين مختلف الجهات لتحقيق الأهداف المشتركة.

"الابتكار هو الجسر الذي يربط بين التحديات والحلول الفعالة."

➤ مكونات مختبر الابتكار - أركان الإبداع:

يتألف مختبر الابتكار من ثلاثة مكونات رئيسية تعمل بتناغم لتحقيق الأهداف المرجوة:

أولاً: المختبر الحي (Living Lab)

- تحليل البيانات الميدانية: تحديد التحديات المباشرة.
- اختبار الحلول الابتكارية: تجريب الحلول قبل تنفيذها.
- تصميم حلول مخصصة: تلبية الاحتياجات المتنوعة لضيوف الرحمن.

"الحلول الفعالة تبدأ بفهم عميق للتحديات على أرض الواقع."

ثانياً: الحاضنة (Incubator)

- تطوير الأفكار المبدئية: تحويل الأفكار إلى نماذج أولية.
- اختبار النماذج الأولية: ضمان ملاءمتها للاحتياجات.
- بناء قدرات ريادية: تدريب الجمعيات على تحويل الأفكار إلى مشاريع ناجحة.

"الحاضنة هي البيئة التي تتحول فيها الأفكار إلى نماذج أولية مبتكرة."

ثالثاً: المسرعة (Accelerator)

- توفير الدعم المالي: تسريع تنفيذ المشاريع.
- ربط المشاريع بالأسواق: تعزيز الشراكات مع المستثمرين.
- تعزيز التعاون مع الجمعيات: توسيع نطاق المشاريع.

"المسرعة ليست فقط دعماً للمشاريع، بل بوابة للنمو والانتشار."

➤ التطلعات المستقبلية:

مع اقتراب موعد الإطلاق الرسمي، تركز الجهود على تحقيق نقلة نوعية في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. مختبر الابتكار ليس مشروعاً مؤقتاً، بل رؤية طويلة الأمد تهدف إلى بناء قطاع غير ربحي مبتكر ومستدام.

"الإطلاق هو البداية، والمستقبل يحمل فرصاً أكبر لتطوير قطاع مبتكر ومستدام."

➤ نحو مستقبل أفضل

أختم القول: مختبر ابتكار القطاع غير الربحي لخدمات ومنتجات ضيوف الرحمن ليس مجرد مبادرة، بل يمثل التزاماً وطنياً بتحقيق التحول والابتكار في القطاع غير الربحي. من خلال التعاون بين برنامج خدمة ضيوف الرحمن، ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، يتطلع المختبر إلى أن يصبح نموذجاً يحتذى به في الابتكار والاستدامة.

"نحن لا نبتكر فقط لحل مشكلة اليوم، بل لنصنع مستقبلاً أفضل للجميع."

هذه الرسالة هي الروح التي تقود مختبر الابتكار نحو تحقيق أهدافه الطموحة

تفوق جديد تميّز مستمر

وزارة الحج والعمرة تتصدر الفائزين في:



جوائز الموارد البشرية
والشباب لدول مجلس
التعاون الخليجي

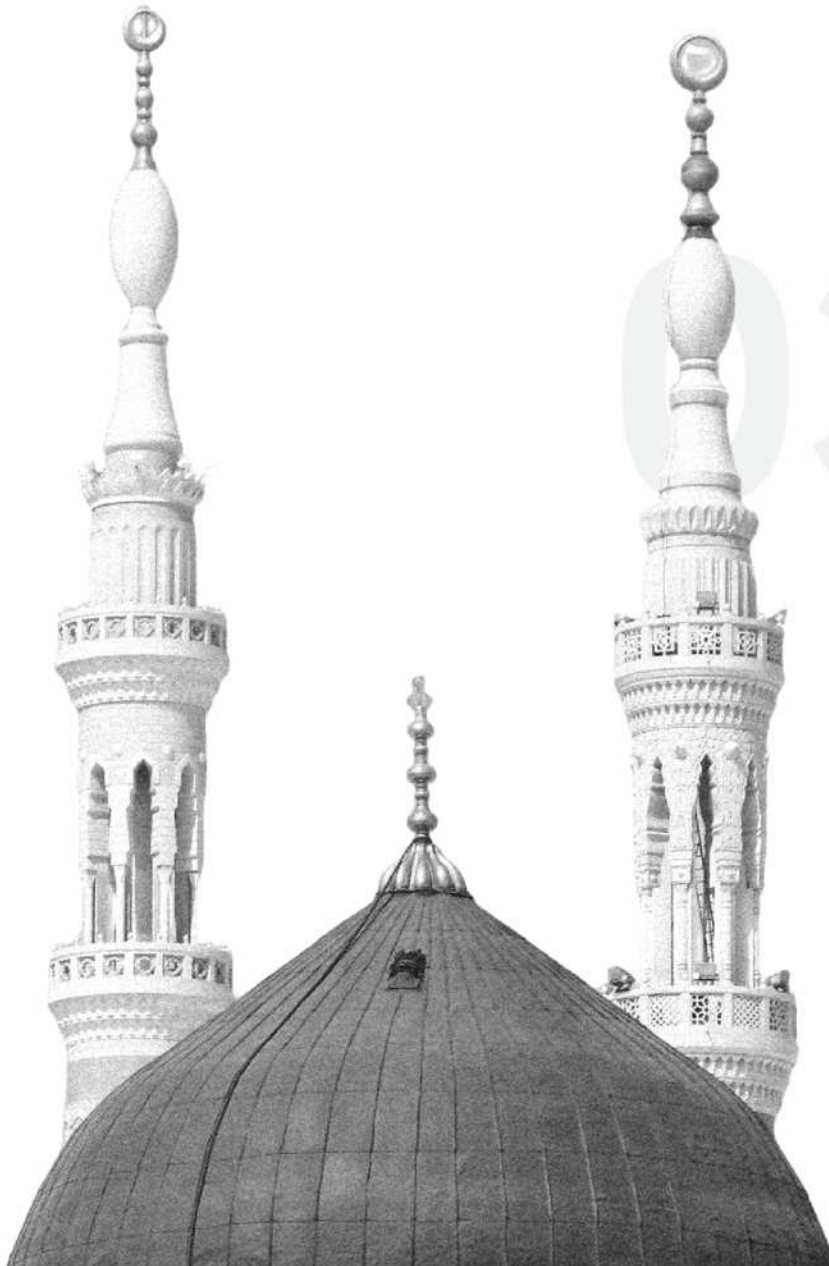
GCC GOV HR & YOUTH AWARDS



1st Runner Up حقت مركز ال
للقطاع الحكومي، على مستوى دول
مجلس التعاون الخليجي، في مسار:
الابتكار في إشراك الموظفين
ومسار:
فريق الموارد البشرية الأفضل

القسم الثالث

الريادة والابتكار في منظومة الحج والعمرة





د. عمرو بن رضا المداح

وكيل وزارة الحج والعمرة لخدمات
الحجاج والمعتمرين

ملخص بودكاست زبيدة الريادة والابتكار في منظومة الحج والعمرة



- تجويد الخدمات المقدمة لتحسين جودة التجربة.
- إثراء تجربة ضيف الرحمن بدمج الجوانب الروحانية والثقافية.

التطورات البارزة

- تحليل شخصية الحاج في 284 نقطة لفهم احتياجاته الاقتصادية والاجتماعية.
- قياس رضا الحاج عبر استبانات إلكترونية ومقابلات ومكالمات هاتفية مع نسب قياس أعلى من المعايير العالمية.
- التنافسية والحوكمة: إدخال آليات للمحاسبة وتحفيز الابتكار في تقديم الخدمات.

+ بودكاست زبيدة

برنامج يستضيف المبدعين والمبتكرين والمؤثرين في قطاع الحج والعمرة، ويمكن توسيع نطاق الاستضافات للمبتكرين والمبدعين والمؤثرين عموماً، يصوّر في مقر أستوديو "بروكا" وباستخدام أحدث الأدوات والتقنيات مثل الصور المصنعة حاسوبياً "CGI" وغيرها

يُركز اللقاء مع الدكتور عمرو بن رضا المداح على الريادة والابتكار في منظومة الحج والعمرة، متناولاً التغيرات والتطويرات التي أدخلت وفقاً لرؤية المملكة 2030، ويبرز دور وزارة الحج والعمرة في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من خلال الابتكار والشراكة مع القطاع الخاص

الأهداف الاستراتيجية لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن

- استضافة المزيد من الحجاج والمعتمرين بزيادة القدرة الاستيعابية.

أبرز الإنجازات

- إكسبو الحج والعمرة: منصة تجمع شركات الخدمات السعودية والشركات العالمية في مكان واحد لضمان التعاقدات الشفافة، ما ساهم في تدريب 5000 شخص واستقطاب زوار من أكثر من 32 دولة.
- تحول مؤسسات الطوافة إلى شركات مساهمة: ما عزز الشفافية والتنافسية، وأتاح الاستثمار في خدمات متخصصة ومتنوعة.

إحصائيات مهمة

- تستقبل مكة حجاجاً ومعتمرين من 160 دولة.
- القدرة الحالية للوزارة على التعامل مع 80-100 ألف اتصال يومياً.
- عدد المعتمرين المتوقع بحلول 2030 هو 30 مليوناً، مقارنة بـ 12 مليوناً حالياً.
- قوائم الانتظار في بعض الدول مثل إندونيسيا تصل إلى 200 عام.

رؤية مستقبلية

- تحويل مكة إلى مدينة عالمية تقدم تجربة متكاملة لجميع الأذواق.
- دعم الشركات السعودية لتصبح كيانات اقتصادية عالمية.
- تعزيز الابتكار والإبداع لضمان استدامة منظومة الحج والعمرة.

يعد اللقاء توثيقاً للتحويلات الكبيرة التي شهدتها منظومة الحج والعمرة، حيث أضاءت على دور الابتكار والشراكة مع القطاع الخاص في تحقيق الأهداف الطموحة لرؤية 2030. وقد حمل اللقاء رسالة ملهمة مفادها أن **تطوير منظومة الحج هو مسؤولية جماعية تتطلب الإبداع والاستدامة والتكاتف بين جميع الجهات المعنية.**

يظل العمل على تحسين تجربة الحجاج مسؤولية تتطلب تعاوناً مستمراً بين الابتكار والتكنولوجيا والإنسانية، وهو ما تسعى وزارة الحج والعمرة إلى تحقيقه بكل إصرار وشغف.



وسم المقال

الإعلام الاتصالي..

أداة مهمة لضمان التواصل الفعال



أ. مروان محمد الزوري

مدير عام الإدارة العامة للإعلام والاتصال المؤسسي.

يمكن للإعلام الاتصالي أن يؤثر على توقعات وسلوكيات الناس، ويساعد في بناء صورة إيجابية عن جهود الوزارة وخدماتها، وتعزيز ثقة الجمهور، كما يمثل -وهو الأهم- أداة فعّالة في إيصال الرسائل وتعزيز التواصل مع الجمهور المستهدف، كما يمكنها من تحقيق نتائج ملموسة تسهم في رفع مستوى الخدمة وتوفير تجربة متميزة للحجاج والمعتزمين.

إن الإعلام الاتصالي يتجاوز المفهوم التقليدي للإعلام، ويسهم في تحقيق أهداف شاملة، وهو يعتبر خطوة مهمة لتعزيز حضور رسائل الوزارة في المشهد العام، وتقديم حلول اتصالية مبتكرة والعمل على تطويرها، فضلاً عن بناء قدرات بشرية مميزة في هذا المجال.

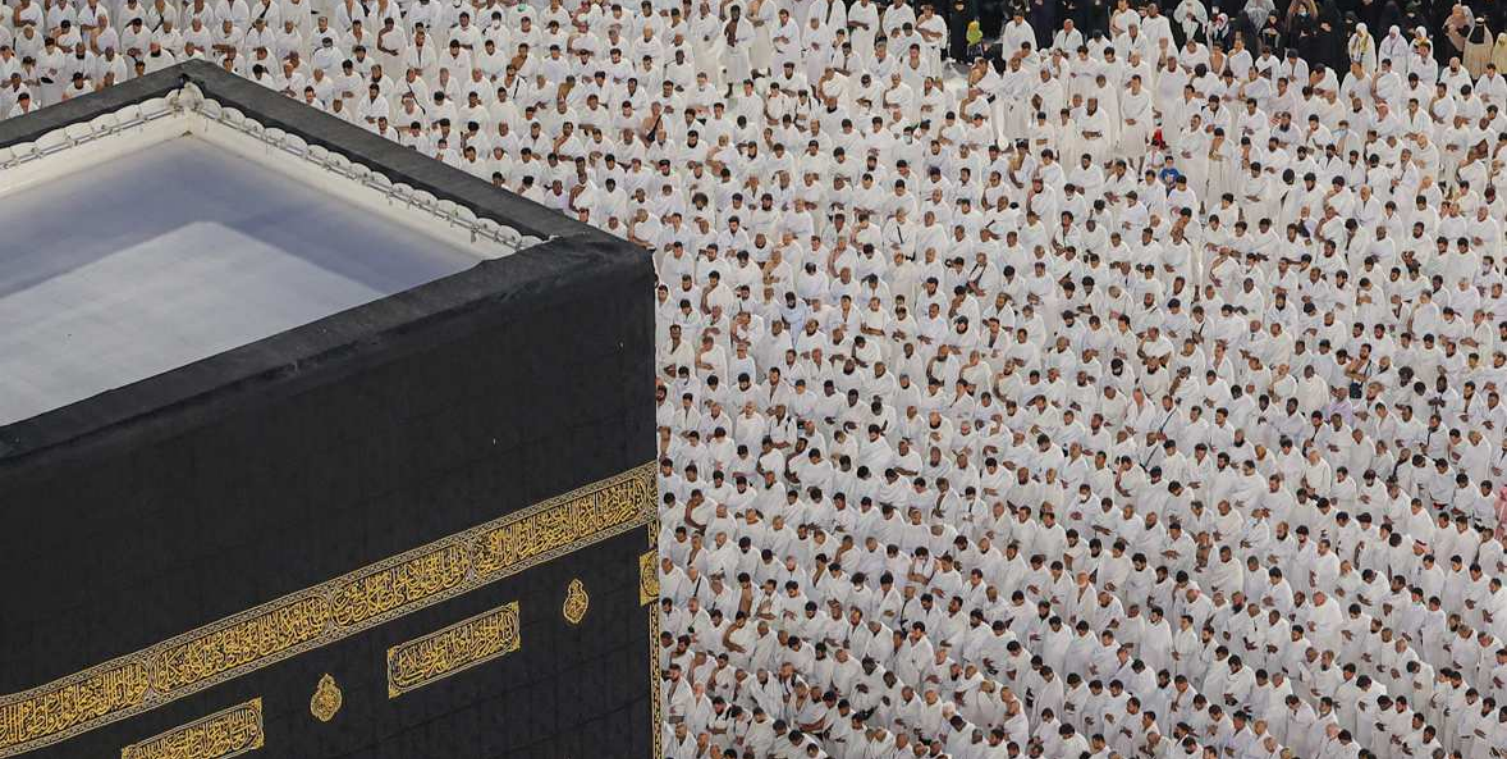
في الإعلام الاتصالي تتغير المعادلات والمفاهيم بسرعة، ومن هذه المتغيرات اعتماد العديد من الجهات على عمل شراكات بناءة مع بعضها البعض، سواءً كجهات أو قنوات للمشاركة في الحملات الاتصالية التي تستهدف الجمهور، وذلك للقناعة بأهمية بناء الشراكات المستدامة لتعزيز الوعي. فهذه الشراكات يجب ألا تأتي صدفة، بل يجب أن تكون جزءاً من استراتيجية تعكس التوجهات الاتصالية التي يُعتمد عليها لإيصال الرسائل التثقيفية والتوعوية والتحديثات والمنجزات.

يعرّف الإعلام الاتصالي بأنه: مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى نقل المعلومات والأفكار إلى الجمهور بطريقة فعالة، وهو مجال متطور يتأثر بالتقنية والابتكارات في مجالات الاتصال والمعلومات، ويسهل على الجمهور استيعابها والتفاعل معها، كما يلعب الذكاء الاصطناعي مؤخراً دوراً في تعزيز التجربة الإعلامية، وتقديم محتوى يغطي جميع الاهتمامات، من خلال دعم الحملات التي تسهم في تغيير القنوات والسلوكيات ليكون لها تأثير إيجابي.

يُعتبر الإعلام الاتصالي في وزارة الحج والعمرة، أداة حيوية لضمان تواصل فعال مع الحجاج والمعتزمين والمجتمعات بشكل عام، حيث يعمل على إحداث تغيير في الوعي والسلوك من خلال التوعية والتثقيف حول برامج وخدمات الوزارة، والتسهيلات والتحديثات التي تيسر على ضيوف الرحمن أداء النسك، عبر إيصال الرسالة المبسطة والشمولية بعدد من اللغات وعبر مختلف القنوات والوسائل لتحسين فهم الجمهور، ما يؤدي إلى زيادة رضاهم وتحويل تجربتهم إلى تجربة إيجابية، ولعب دور مهم في التغلب على التحديات والمشكلات التي قد تواجه ضيوف الرحمن.

تستخدم وزارة الحج والعمرة الحملات الاتصالية لبث رسائل توعوية وإرشادية تتعلق بخدماتها، مثل التسجيل للحج والعمرة، والحصول على تصاريح أداء العمرة وزيارة الروضة الشريفة للصلاة فيها، وطرق أداء المناسك، والإجراءات الصحية وغير ذلك عبر وسائل الإعلام التقليدية والرقمية، ما يمكنها من الوصول إلى شريحة واسعة من الفئات المستهدفة سواء داخل المملكة أو خارجها، ويساعد في ضمان فهم أفضل للتعليمات والإرشادات المهمة، من خلال تقديم المعلومات بشكل موضوعي وجذاب.





وسم المقال

كيف تسهم وزارة الحج والعمرة

في صناعة رحلة ضيوف الرحمن..



أ.علي محمد الزويهرى

أخصائي تواصل بوزارة الحج والعمرة

تطوير الوجهات الرئيسية التي يقصدها ويمر بها ضيوف الرحمن أثناء رحلتهم وبناء المرافق لتهيئة الطاقة الاستيعابية المثلى، تعكس التاريخ العريق للمملكة، وتوسيع رحلة الضيف لتشمل المواقع التاريخية الإسلامية والثقافية والتعرف على الثقافة والتراث المحلي، ما يجعل رحلتي الحج والعمرة

تعتبر رحلة الحج والعمرة من أسمى التجارب الروحية التي يسعى المسلمون لتحقيقها، وهي لا تقتصر على العبادة فقط، بل تشمل أيضاً جوانب مختلفة تتعلق بخدمة الحجاج والمعتمرين. ومن أجل تحقيق تجربة متميزة لضيوف الرحمن، حيث تبرز أهمية تنظيم الدورات التدريبية في مجال الإرشاد، تتضمن مجموعة من البرامج التي تهدف إلى تأهيل المرشدين

يتلقى المشاركون في هذه الدورات معرفة شاملة عن التاريخ والثقافة الإسلامية وتعزيز فهم المشاركين لأهمية الأماكن المقدسة ومعانيها التاريخية والدينية، كمت يتم العمل على تنمية مهارات التواصل الفعال والقدرة على تقديم المعلومات بشكل يساهم في رفع مستوى الوعي لدى الحجاج، وتساهم هذه الدورات في بناء قدرات المشاركين على تقديم خدمات عالية الجودة، مما يعزز من التجربة الإثرائية لضيوف الرحمن، ويعد جزءاً أساسياً من تحسين تجربة الحج والعمرة، مما ينعكس إيجاباً على صورة المملكة العربية السعودية كوجهة عالمية

تتخذ السعودية بمواقع تاريخية وأثرية تعود إلى آلاف السنين، وتعمل وزارة الحج والعمرة على إعادة تطوير وتأهيل هذه المواقع لجذب ملايين الزوار الذين يفدون إلى الحرمين من مختلف أنحاء العالم، وهذا يتطلب جهوداً كبيرة في تطوير البنية التحتية السياحية، حيث تمتلك ميزة تنافسية تتمثل في تنوعها الجغرافي، ويمكن أن يكون هذا التنوع عامل جذب رئيسي للسياح الباحثين عن تجارب مختلفة

تعمل وزارة الحج والعمرة على تشجيع اكتشاف وزيارة المعالم الثقافية في السعودية عبر استراتيجية متكاملة، للاستفادة من جميع المقومات التي تمتلكها بلادنا مما يساعد على تنويع التجربة الإثرائية لضيوف الرحمن على وجه الخصوص، من خلال تسهيل إجراءات التأشيرات، لكي تواكب تطلعات ضيوف الرحمن ورغباتهم.

تقدم الوزارة مع الشركاء في المنظومة، تجربة نوعية وفريدة لضيوف الرحمن من خلال

وسم المقال

استوديو إرادة

انطلاق نحو ريادة الأعمال في خدمة قطاع الحج وتحقيق مستهدفات رؤية 2030



أنس محمد السفيناني

مؤسس "مؤسسة إرادة لخدمات الأعمال"

الصندوق من تقديم الدعم المالي للشركات الناشئة والمبتكرين، مما يعزز جهودهم في تصميم الحلول الجديدة وتطوير الخدمات المتعلقة بالحج والعمرة. بهذه المبادرات، يمكن لتحسين الخدمات المقدمة للحجاج أن يحدث أثراً إيجابياً كبيراً على تجربة الحجاج بالإضافة إلى خلق فرص استثمارية جديدة.

تسهم كل هذه الشركات المحلية الناشئة في تحقيق مستهدفات رؤية 2030، حيث تركز على أربعة محاور رئيسية تتمثل في: تعزيز جودة الخدمات، تحسين التجربة السياحية، ابتكار حلول للتحديات الحالية، وتنويع مصادر الدخل من خلال تعزيز العمل المشترك بين القطاعين العام والخاص. سنشهد نقطة تحول حقيقية في كيفية إدارة تجربة الحج والعمرة. علاوة على ذلك، تعتبر شركات مثل: "كروز باص" ومنصة "مقر" نماذج مثالية على كيفية الاستفادة من التكنولوجيا والابتكار لتعزيز العنصر البشري والخدمات المقدمة في موسم الحج. ومع الرؤية الاستراتيجية الطموحة للمملكة، فإن القفزات التي تحققها الشركات الناشئة ستسهم بلا شك في وضع المملكة كمركز رائد عالمياً في مجال السياحة الدينية.

في الختام، يُسلط استوديو إرادة الضوء على أهمية الاستثمار في الأفكار الجديدة واحتضان الابتكارات التي تحقق الأثر الاقتصادي والاجتماعي. ومع الاستمرار في دعم الشركات الناشئة، فإننا نرسم معاً مستقبلاً مشرقاً يعكس تطلعات رؤية 2030، ويحقق التنمية المستدامة لخدمة ضيوف الرحمن وتعزيز الاقتصاد الوطني

في عام 2019، أسس "استوديو إرادة" للشركات الناشئة في مكة المكرمة على يد الرائد أنس السفيناني، ليكون بمنزلة معمل للأفكار الجديدة، ومشغل لتطوير المشاريع الناشئة التي تسهم في تعزيز الاقتصاد الوطني. يهدف الاستوديو إلى تحويل الأفكار الابتكارية إلى شركات ناشئة ناجحة، مما يعزز البيئة الاقتصادية في المملكة ويوفر فرص عمل شتى.

منذ تأسيسه أوجد استوديو إرادة عدة شركات ناشئة تشكل نماذج نجاح ملهمة، حيث تم الاستحواذ عليها على المستويين المحلي والعالمي. ومن بين تلك الشركات، نجد الشركات التي تقوم بدورها في خدمة قطاع الحج والعمرة، وهو أحد القطاعات الحيوية التي تحظى بأهمية كبيرة في رؤية السعودية 2030

تعتبر شركة "كروز باص" واحدة من الابتكارات الرائدة التي أطلقتها إرادة، حيث تقدم حلول الضيافة المتنقلة بمنهج مبتكر يلبي احتياجات الحجاج والمعتمرين. تتميز هذه الخدمة بتوفير فنادق متنقلة يمكن لها التنقل بين المواقع بسهولة، مما يسهل حركة القيادات المرافقة في موسم الحج. حيث يُمكن للمخيم أن يكون وسيلة نقل في الوقت ذاته، مما يساهم في زيادة عدد الحجاج وكثافة الخدمات المقدمة مستفيدين من المساحات المتوفرة في المشاعر المقدسة، مثل: منى وعرفات. تتجاوز خدمات كروز باص التقليدية، لتعرض تجربة فريدة للحجاج من خلال تقديم رحلات مميزة تدمج بين الفخامة والراحة. إحدى هذه المبادرات المبتكرة تتمثل في تقديم رحلة مستوحاة من هجرة الرسول صلى الله عليه وسلم بين مكة والمدينة، حيث يمكن لنزلاء الفندق المتنقل التوقف في نقاط تؤرخ هذه الرحلة وتجربتها، مما يضمن لهم تجربة غير قابلة للنسيان.

أما منصة "مقر العقارية"، فهي نموذج آخر من الابتكار الذي يدعمه استوديو إرادة، تركز هذه المنصة على الاستفادة من المساحات المهذرة في المشاعر المقدسة من خلال اقتراح حلول مبتكرة للقطاعين الخاص والحكومي.

تساهم هذه الأفكار في تحسين استغلال الموارد المتاحة بشكل فعال، مما يدعم تطلعات رؤية 2030 في تعزيز الاقتصاد ورفع جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين. لكن نجاح استوديو إرادة لا يتوقف عند هذا الحد، حيث يسعى الاستوديو حالياً إلى تأسيس صندوق استثمار جريء لدعم خطوات الابتكار في قطاع الحج والعمرة. سيتمكن هذا

وسم المقال

الابتكار في المحتوى الإثرائي

تطبيق نسك أنموذجاً



أ.تهاني عقاص الهذلي

كاتبة محتوى - نسك أعمال

ويثري تجربته الدينية والثقافية طوال رحلته الإيمانية لمناسك الحج، والعمرة، والزيارة. ذلك يحقق أحد مستهدفات رؤية المملكة الطموحة، التي يبدو لنا شعاعها يوماً بعد يوم، حتى يكتمل شرونها في 2030 بعون الله وتوفيقه.

+ الغاية من الابتكار في محتوى نسك

يحقق الابتكار في المحتوى الإثرائي غايات سامية، تُحدث التأثير، وتحقق الهدف. منها:

- التميز في عرض المحتوى التقليدي بطريقة إبداعية جاذبة ومشوقة.
- إنتاج محتوى يلأئم اهتمامات ضيف الرحمن، ويلبي احتياجاته.
- شمولية المحتوى للجوانب التي تحقق تجربة إيمانية متكاملة لضيف الرحمن.
- إثراء المحتوى المعرفي لدى ضيف الرحمن طوال إقامته في المملكة، وحتى في أثناء وجوده في بلاده.

+ كيف نطبق الابتكار في المحتوى الإثرائي؟

عمل فريق نسك بشغفٍ وطموح، واستشعار للمسؤولية التي على عاتقهم بإثراء التجربة الدينية والثقافية لضيف الرحمن، بأن ثري جميع الجوانب التي يحتاج إليها ضيف

يتسم عصرنا الحالي بثورة معلوماتية غير مسبقة، فمعظم الخدمات أصبحت تبدأ وتنتهي بنقرة زر واحدة! وهو ما فتح الأبواب لتوظيف المزيد من الخدمات في سبيل إيجاد تجربة يومية ذات جودة عالية، تختصر الكثير من الوقت والجهد، الذي بدوره يجعل الفرد يركز على أشياء أخرى تستدعي الوقت الفعلي، والتركيز الكامل.

لذلك، كان لا بد للابتكار أن يكون موجوداً، بأن يدعم توفير خدمات تشمل معظم نواحي الحياة الاجتماعية والدينية والثقافية، فالابتكار في مفهومه -حسب تعريف هارفارد بزنس ريفيو- يعني "خلق قيمة من خلال تطبيق حلول جديدة لمشكلات ذات معنى، غالباً ما ينظر للابتكار على أنه تطبيق لحلول أفضل تفي بالمتطلبات الجديدة، أو الحاجات الحالية للسوق والأفراد، ويتم الابتكار بتوفير منتجات وعمليات، وخدمات وتقنيات، أو نماذج أعمال جديدة وأكثر فاعلية". يشمل الابتكار مختلف المجالات والأشياء سواء مادية مثل: الصناعات، أو غير مادية، مثل: صناعة المحتوى، وكتابته.

+ الابتكار والمحتوى

عندما نتحدث عن الابتكار في المحتوى، فإننا نتحدث عن محور مهم جداً في تجربة الإنسان اليومية، لا سيّما المحتوى المعروض عبر التقنية، المحتوى في تعريفه المبسط يعني المعلومات والبيانات في شتى المجالات سواء دينية أو ثقافية أو تعليمية، والابتكار في المحتوى يعني إنتاج أفكار غير مسبقة، تتسم بالتميز، وتخلق قيمة لدى الجمهور، وتعالج التحديات التي يواجهها، بل وتصنع له تجربة مختلفة عن التي اعتاد عليها، وهذه الأفكار تُعرض وتُكتب بطريقة غير تقليدية وممتعة.

+ الابتكار من أجل ضيف الرحمن

يرتكز عملنا في وزارة الحج والعمرة على خدمة ضيف الرحمن القادم إلى أرض المملكة العربية السعودية، وتحدد مهمتنا أكثر في ابتكار محتوى إثرائي عبر تطبيق نسك، يقدم قيمة غير مسبقة لضيف الرحمن،

• صور توعوية ومقاطع مرئية ممتعة

من أجل تنويع المحتوى، وزيادة الإمتاع والإثراء صُممت بطاقات توعوية، تحمل معاني تلمس حاجة ضيف الرحمن، ومقاطع إثرائية تعزز تجربته في أثناء إقامته بمكة المكرمة والمدينة المنورة.

+ ختاماً...

خدمة ضيوف الرحمن وسام شرف حظيت به المملكة العربية السعودية -بفضل الله وحده- وتفخر فيه في كل يوم، وكل لقاء ومحفل، وتعمل دائماً عبر سواعدها من الجهات المختلفة بقيادة وزارة الحج والعمرة، لإيجاد تجربة إيمانية استثنائية، توفر لضيوف الرحمن تيسير أداء المناسك، والإثراء المعرفي دينياً وثقافياً، وتستعين في ذلك بالإبداع والابتكار المتجدد للخدمات، والمحتوى الإثرائي بما يحقق تجربة متكاملة، ترسخ في ذاكرة ضيوف الرحمن، وتترك في القلب أثراً لا ينسى.



الرحمن، وبطريقة شمولية بحيث تغطي تجربته في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتتسع لتقديم معلومات دينية، وثقافية، وتعليمية يستفيد منها الحجاج والمعتزمون والزائرون حتى في أثناء وجودهم في بلادهم بتصفح التطبيق، واستعراض المحتوى بكل يسر وسهولة.

+ إطلاق خدمات استثنائية وبرامج مميزة

بذل فريق نسك جهداً كبيراً من أجل تحقيق أهداف المحتوى الإثرائي الموجه لضيف الرحمن عبر تطبيق نسك، وأنتج أعمالاً إبداعية استثنائية، تتمثل هذه الأعمال في خدمات إيمانية ومعرفية تيسر على ضيف الرحمن تجربته الإيمانية.

• إثراء التجربة الإيمانية في اليوم والليلة

عبر تطبيق نسك سيقضي ضيف الرحمن وقتاً مفعماً بالأجور، فيحسب أذكاره بالسبحة الإلكترونية، ويعرف مواقيت الصلاة، ويدعو الله بأدعية مختارة، ويستمتع لتلاوات الحرمين الشريفين، ويردد أذكار المسلم التي تحفظه بأمر الله.

• دليل نسك للاستكشاف، رفيق ضيف الرحمن

سيجد ضيف الرحمن في هذه الخدمة غايته بمعرفة الأماكن التاريخية والدينية في مكة المكرمة والمدينة المنورة، ليس هذا فحسب! بل ويمكنه الوصول إلى المعارض، والمتاحف الدينية والتاريخية، والأماكن السياحية والترفيهية، وقائمة كبيرة من المطاعم والمقاهي، وتشكيلة مميزة من محلات الهدايا التذكارية، لا يحتاج ضيف الرحمن بعد هذه الخدمة أن يسأل أحداً: أين أجد ما أريد؟ فكل ما يريده في مكان واحد، يحمله بين يديه، ويتصفحها أينما شاء، وكيفما شاء!

• سياحة مختلفة في مكة المكرمة والمدينة المنورة

يهتم الحجاج والمعتزمون باستكشاف مكة المكرمة والمدينة المنورة عبر جولات سياحية جميلة، وممتعة، ومثيرة معرفياً، لذلك أطلق تطبيق نسك خدمتي المرشدين السياحيين، والبرامج السياحية.

في البرامج السياحية يستعرض ضيف الرحمن عدداً من البرامج السياحية المتنوعة ما بين الرحلات الإيمانية، والسياحية، والترفيهية في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وفي خدمة المرشدين السياحيين، يمكن لضيف الرحمن اختيار المرشد السياحي الذي يرغب بصحبته في رحلة مميزة في رحاب مكة الطاهر وطيبة الطيبة.

وسم المقال



م. براء سهيل الخطيب
رئيس القنوات الرقمية

لا تفكر دائماً خارج الصندوق أحياناً الحل داخل الصندوق

+ المقدمة: الإبداع في إعادة تعريف المألوف

غالباً ما يُروج لفكرة أن الابتكار يتطلب الخروج عن المألوف وكسر القواعد، وكأن التفكير الإبداعي لا يتحقق إلا بابتكار شيء جديد تماماً، ولكن ماذا لو كانت الإجابة تكمن داخل الصندوق نفسه؟ أحياناً تكون الحلول الأكثر فاعلية هي تلك التي تعتمد على إعادة تعريف المألوف، واستغلال الموارد المتوفرة بذلك، التفكير داخل الصندوق هو فن النظر بعمق فيما نملك، والبحث عن التحسينات الصغيرة التي تحدث تأثيرات كبيرة

+ التفكير داخل الصندوق: ما المقصود به؟

لا يعني التفكير داخل الصندوق القبول بالمألوف كما هو، بل يتعلق بإيجاد حلول إبداعية من خلال تحليل الموارد والإمكانيات الحالية. الفكرة تركز على تحسين ما هو موجود بدلاً من البحث عن أفكار بعيدة أو تغييرات جذرية، على سبيل المثال: تحسين حركة الحشود في الحرم الشريف قد يتحقق من خلال إعادة تصميم المسارات أو جدولتها بذلك، دون الحاجة إلى تقنيات معقدة

+ أهمية التفكير داخل الصندوق

قد يبدو لبعض الأشخاص أن هذا النوع من التفكير يحد من الإبداع، لكنه على العكس، يقدم حلولاً عملية وفعالة، الحلول المعتمدة على الموارد الحالية غالباً ما تكون أسهل في التنفيذ، وأقل تكلفة، وأكثر استدامة، إنها تركز على التفاصيل الصغيرة التي تكون غالباً مفتاحاً للتغيير الكبير، في مجال تحسين تجربة ضيوف الرحمن يعني ذلك تحسين الرحلة الروحانية والمادية عبر تغييرات بسيطة تجعل التجربة أكثر سلاسة

+ آليات إيجاد الحلول داخل الصندوق

تبدأ هذه العملية بإعادة تعريف المشكلة: ما جوهرها الحقيقي؟ وما التفاصيل التي يمكن تحسينها؟ على سبيل المثال: إذا كانت الإجراءات للحج معقدة، يمكن تحسين التجربة عبر دمج الخطوات الحالية بدلاً من إضافة أخرى جديدة، تحليل الموارد المتاحة هو أيضاً خطوة أساسية: ما

الذي يمكن تحسينه أو إعادة استخدامه؟ من الممكن مثلاً تحسين استخدام لوحات الإرشاد التقليدية بدلاً من الاستثمار في أنظمة جديدة، التغيير التدريجي هو جزء أساسي من التفكير داخل الصندوق، حيث يمكن التركيز على تحسينات صغيرة، لكنها ذات تأثير كبير، كتحسين واجهة التطبيق بدلاً من إعادة بناء النظام بالكامل

+ أساليب التفكير داخل الصندوق

يمكن تحقيق ذلك بالتركيز على التحسينات الصغيرة، كتحسين تسجيل الحجاج عبر تقليل عدد النقرات في التطبيق، إعادة استخدام الموارد تعد منهجية فعالة، مثل استغلال التصاميم القديمة للكتيبات الورقية في تطبيق رقمي، البساطة تلعب دوراً مهماً أيضاً، إذ يمكن تبسيط العمليات لتسهيل تنفيذها بدلاً من تعقيدها

+ أمثلة للتفكير داخل الصندوق

تحسين حركة الحشود قد يكون عبر إعادة تصميم المسارات الموجودة، تحسين آلية الاستفسارات الحالية بدلاً من تطوير تطبيق جديد يعد مثلاً آخر للتفكير داخل الصندوق، حتى الإرشادات المطبوعة يمكن أن تُحسن لتكون أكثر فاعلية، بدلاً من الاعتماد الكامل على التكنولوجيا

+ ما الذي يميز التفكير داخل الصندوق؟

التفكير داخل الصندوق يعزز استغلال الفرص المخفية، ويوفر الوقت والتكاليف، ويسمح بإحداث تغييرات سريعة دون تعقيد، إنه يركز على الإمكانيات الكامنة في ما نملك، بدلاً من البحث دائماً عن الجديد

+ الخاتمة: الحل قد يكون أقرب مما تظن

الإبداع لا يعني دائماً كسر القواعد، أحياناً تكون العبقرية في إعادة ترتيب الموارد وصياغة الحلول بناء على ما هو متاح، عندما ننظر بعمق داخل الصندوق، نجد أن الحلول الأفضل كانت دائماً هناك، التفكير داخل الصندوق ليس قيداً للإبداع، بل هو منهجية للاستفادة القصوى مما نملك لتحقيق نتائج متميزة وفعالة

وسم المقال

تحسين تجربة المستفيد

فرص مضيئة، تحديات تحت المجهر



م. محمد إبراهيم ساعاتي

مدير عام الإدارة العامة لتحسين تجربة
المستفيدين بوكالة وزارة الحج والعمرة
لخدمات الحجاج والمعتمرين

+ مدخل

نبني خطط التحسين من صدى صوت المستفيدين، حولنا تقارير تحسين تجربة المستفيدين إلى فرص للابتكار في خدمة ضيوف الرحمن، واعتمدنا في هذا على استخدام البيانات والمعطيات المتوفرة في تلك التقارير، لتحديد التحديات وتحليلها بدقة، ومن ثم اتخاذ خطوات مبتكرة، لتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين، وجدا أداة فعالة لتحويل التحديات إلى فرص للابتكار، من خلال برنامج تحديات تحت المجهر.

+ كيف نحول التحديات إلى فرص جوهرية؟

1. **نحدد نقاط الألم:** نقدم فهماً دقيقاً لنقاط الألم والتحديات، التي يواجهها ضيوف الرحمن في أثناء رحلة أداء المناسك، نحلل هذه التحديات، ونضعها بحسب مساراتها، ونركز على تلك المجالات، التي تحتاج إلى تحسين، هذه التحديات قد تشمل:

- صعوبة الوصول إلى المواقع المقدسة.
- الزحام.
- نقص المعلومات أو الإرشادات.
- صعوبة التواصل اللغوي.

2. **تحليل سلوك المستفيدين وتوقعاتهم:** فهم احتياجاتهم المتغيرة يساعد على تطوير خدمات جديدة، تلبي توقعاتهم بأسلوب أفضل، على سبيل المثال: قد يرغب بعض الحجاج في تجارب أكثر تخصيصاً، مثل خدمات خاصة لكبار السن، أو ذوي الاحتياجات الخاصة.

3. **خلق الفرص وتحسين كفاءة العمليات:** نسلط الضوء على التحديات، التي ترتبط بتحسين العمليات والإجراءات في المنظومة، ونباشر في حلها مع الجهات ذات العلاقة، ومن ثم نضيء فرصاً للمشروعات التي تساهم في صناعة التجارب، هنا يأتي دور مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال، لتبني هذه الفرص والعمل على تنفيذها



يمكنكم تحميل

تطبيق نسك

بحلته الجديدة وخدماته ومزاياه الإثرائية

عبر متاجر
البرامج المعتمدة



تنزيل من
App Store



احصل عليه من
Google Play



اكتشف المزيد على
AppGallery



القسم الرابع

مشـاريع وحلول تقنية مبتكرة



وسم المقال



أ. د. وديع صالح الحلبي

استاذ الذكاء الاصطناعي بجامعة الملك عبد العزيز، مدير المجموعة البحثية للواقع الافتراضي والميتافيرس، ورئيس المكتب الاستشاري للذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي: الثورة التكنولوجية التي تغيّر العالم

تفكير العقل البشري في معالجة المشكلات المعقدة مثل الترجمة الآلية والتعرف على الصور والصوت وغير ذلك. وكما نشهد في عصرنا الحالي تعدد استخدامات الذكاء الاصطناعي في شتى المجالات، وفيما يلي أبرزها:

- **الرعاية الصحية:** يساعد الذكاء الاصطناعي في التشخيص الطبي المبكر من خلال تحليل الصور الطبية مثل الأشعة السينية والتصوير بالرنين المغناطيسي، كما يساهم في تطوير أدوية جديدة بفضل قدرته على معالجة وتحليل كميات ضخمة من البيانات.
- **التجارة الإلكترونية:** يعتمد الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المستخدم، من خلال التوصية بالمنتجات وفقاً لاهتمامات العملاء، وتحليل البيانات لتوقع اتجاهات السوق.
- **القطاع المالي:** يُستخدم الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال المالي، وتحليل بيانات السوق، وكذلك في أتمتة العمليات المالية.
- **النقل والمواصلات:** في صناعة السيارات، يساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير السيارات ذاتية القيادة التي تستخدم حساسات وتقنيات معالجة البيانات لتحليل البيئة المحيطة واتخاذ قرارات القيادة بشكل آمن.
- **مجال الحج والعمرة والسياحة:** يساعد على التأكد من جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

استطاعت القطاعات التي تعمل في منظومة الحج وخدمة الحجاج الاستفادة من الذكاء الاصطناعي بشكل ملحوظ في تحسين خدمة ضيوف الرحمن في موسم الحج. على سبيل المثال، استخدمت شركة ضيوف البيت بعض أنظمة الذكاء الاصطناعي في ضبط جودة الطعام المقدم لضيوف الرحمن الشكل (1) ومراقبة درجات الحرارة في المخيمات إضافة إلى متابعة أعداد الحجاج داخل المخيمات.

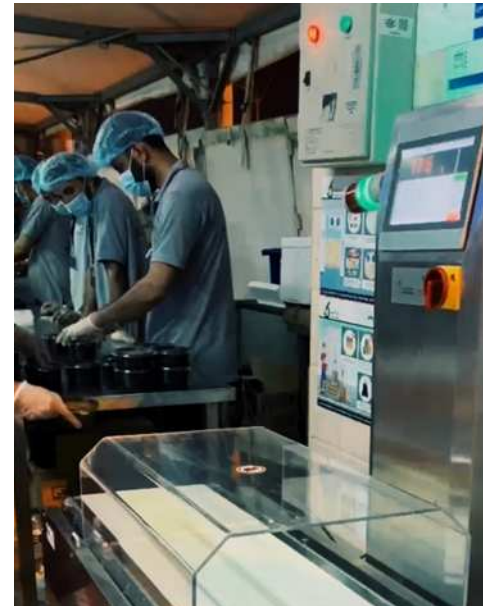
إضافة إلى العديد من التطبيقات الأخرى التي تستخدمها العديد من شركات تقديم الخدمة مثل التعرف على مواقع الحجاج التائهين ومتابعة حركة حافلات نقل الحجاج وضبطها، أو اكتشاف مستوى النظافة في سكن الحجاج الشكل (2) إضافة إلى خدمات متعددة في مجال خدمة ضيوف الرحمن.

على الرغم من أن فكرة استخدام الذكاء الاصطناعي تعود إلى الستينات من القرن الماضي، إلا أن الثورة العالمية الفعلية لتطبيقاته على نطاق واسع كانت في العقد الأول من الألفية الجديدة حيث بدأت تقنيات

أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) أحد أبرز التقنيات التي تشهد تقدماً سريعاً وتغييراً دراماتيكياً في الحياة اليومية. حيث يعمل الذكاء الاصطناعي على إعادة تشكيل العديد من الصناعات وتغيير الطريقة التي نتفاعل بها مع التكنولوجيا، بدءاً من الرعاية الصحية إلى التعليم، ومن التجارة الإلكترونية إلى الأمن. يعد الذكاء الاصطناعي أداة رئيسة لرفع الجودة وترشيد الانفاق وتحقيق الابتكار واستخدامه لمعايير ثابتة إضافة إلى أثره الملموس على مختلف المجالات.

يظن البعض أن الذكاء الاصطناعي علم مستقل بحد ذاته إلا أنه أحد مجالات علوم الحاسب الآلي التي تهدف إلى تطوير أنظمة قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري. على سبيل المثال يمكن بسهولة للذكاء الاصطناعي "التعلم" من البيانات وتحليلها بشكل أكثر دقة وسرعة من الإنسان، مما يجعله أداة قوية في العديد من الصناعات.

ولمن يتساءل عن كيفية عمل الذكاء الاصطناعي؟ فإنه يعمل بشكل أساسي من خلال مجموعة من الخوارزميات التي تتيح للأنظمة معالجة كميات ضخمة من البيانات. من أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي المنتشرة في العديد من التطبيقات مجال "تعلم الآلة" (Machine Learning)، الذي يعتمد على تدريب النماذج باستخدام بيانات مختلفة لتطوير قدرة النظام على التنبؤ واتخاذ القرارات. وقد تفرع منه "التعلم العميق" (Deep Learning)، والذي يستخدم الشبكات العصبية الاصطناعية ANN لمحاكاة طريقة



شكل (2): نظام مراقبة مستوى النظافة في السكن

مثل التعلم العميق DL وانتشرت الاشياء ١٥١ في الظهور والانتشار بشكل كبير جداً، ودقة عالية إضافة إلى تكاليف منخفضة. مما سمح بتطورات كبيرة في مجالات التعرف على الصوت والصورة. ونحن نشهد في هذه الفترة، تبوء الذكاء الاصطناعي كأحد العوامل المؤثرة بشكل كبير في البحث العلمي والصناعات المتطورة على مستوى العالم.

1. المحافظة على معايير عالية من الجودة: وذلك بتدريب الأنظمة الذكية على اكتشاف كل ما هو مخالف لمعايير الجودة.

أصبح الواقع الافتراضي (VR) والميتافيرس أحد الاتجاهات التكنولوجية الحديثة التي تعتمد عليها شركات كبرى مثل ميتا، أبل، مايكروسوفت وجوجل، بل وتستثمر فيها بشكل كبير جدًا. يقدم الواقع الافتراضي تجربة تفاعلية متميزة تفيد بشكل متميز في مجالات متعددة مثل الطب، التعليم، والسياحة. لا يقتصر الواقع الافتراضي فقط على تحسين التجربة التفاعلية، بل يعزز من قدرة هذه الشركات والمنظمات على فهم سلوكيات المستخدمين، وتخصيص التجارب الافتراضية وفقًا لذلك.

3. **الاستجابة السريعة:** اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة بناءً على البيانات، إذ أن المعلومة تكون متوفرة بشكل دقيق وسريع.

تمثل عوالم الميتافيرس بيئة افتراضية موسعة تحتوي على عوالم رقمية تمكن المستخدمين من التفاعل معها بشكل جذاب ودؤوب.



أ. عبدالله ظافر الشهري

مؤسس تطبيق تايفو

وسم المقال

تطبيق "تايفو"

+ "تايفو" المنصة الرقمية الأولى التي تساهم في تحسين تجربة الاتصالات للحجاج والمُعتمرين في المملكة

تعد منصة "تايفو" المنصة الرقمية الأولى من نوعها في المملكة، وتهدف إلى تسويق وإعادة بيع خدمات الاتصالات والمنتجات في قطاع الاتصالات. وتسعى إلى تقديم تجربة رقمية مبتكرة تساعد مقدمي خدمات الاتصالات على الوصول إلى العملاء النهائيين، وتساهم في رفع مستوى الخدمة وتوفير حلول فعّالة للحجاج والمُعتمرين.

وتتميز بتمكين العملاء من اختيار أفضل الباقات المناسبة لاحتياجاتهم من بين العديد من الخيارات المتاحة، مما يتيح لهم إجراء عملية شراء سهلة وسريعة بفضل استخدام أحدث التقنيات، كما توفر المنصة ربطاً مباشراً بين مزودي الخدمة والعملاء، مما يساهم في تسهيل الوصول إلى المنتجات المناسبة بكل يسر.

كما تساهم المنصة في دعم وتسهيل تجربة الحج والعمرة من خلال توفير خدمات اتصالات وإنترنت متكاملة للحجاج والمُعتمرين، مما يعزز راحتهم ويساهم في إثراء تجربتهم أثناء أداء المناسك. وبفضل "تايفو"، يمكن للزوار الاطلاع على كافة الخدمات المقدمة من مزودي الاتصالات في المملكة، وبالتالي اختيار الأنسب لهم ولاحتياجاتهم اليومية.

وتجسد هذه المنصة رؤية السعودية 2030 في تقديم تجربة رقمية متكاملة ومتطورة لضيوف الرحمن، حيث تسعى إلى تحقيق رضا الحجاج والمُعتمرين وتوفير كافة سبل الراحة لهم، وترك ذكرى مميزة ورائعة في ذاكرة الحاج والمُعتمر، مما يعزز من انطباعهم الإيجابي عن المملكة ويجعلهم سفراء ينقلون للعالم جهود المملكة الكبيرة في خدمة ضيوف الرحمن.

"تايفو" ليست مجرد منصة لبيع خدمات الاتصالات، بل هي خطوة مهمة نحو تقديم تجربة رقمية متطورة تعكس الالتزام بتعزيز جودة الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن، وتيسير سبل تواصلهم خلال رحلتهم.



وسم المقال

سبايدرز..

قصة نجاح سعودية ترسم ملامح المستقبل



م. مجد زكي بيك

مؤسس شركة سبايدرز

تعتمد مركباتها على أحدث التقنيات العالمية في مجال تحديد المواقع مثل (GPS)، مما يضمن دقة عالية في تتبع المركبات في أي وقت ومن أي مكان. بالإضافة إلى ذلك، تم تجهيزها بنظام اتصال عالي الكفاءة عبر موجات الراديو، مما يعزز من كفاءة إدارة الأسطول وتوفير أقصى قدر من الأمان. كما تتمتع بحماية متقدمة ضد السرقة من خلال نظام ذكاء اصطناعي متطور قادر على التعرف على المركبة بشكل فوري.

+ سبايدرز: المستقبل يتحرك بك

تقدم سبايدرز مجموعة واسعة من حلول النقل الصغير التي تلبي احتياجات مختلف القطاعات. بدءاً من المطارات والموانئ وصولاً إلى المشاريع الترفيهية الكبرى، إذ توفر حلولاً مبتكرة ومرنة لتسهيل التنقل وتلبية احتياجات العملاء. سواء كنت مسافراً تبحث عن وسيلة نقل سريعة ومريحة داخل المطار، أو سائحاً ترغب في استكشاف مدينة جديدة، أو شركة تسعى إلى تحسين عمليات التوزيع الخاصة بها، سبايدرز تبتكر في بناء المستقبل!

تساهم سبايدرز في بناء مدن أكثر استدامة من خلال توفير بديل نظيف وفعال لوسائل النقل التقليدية. فالمركبات الصغيرة والكهربائية لا تتطلب سوى مساحة صغيرة للوقوف، وتساعد في تقليل الازدحام المروري وتحسين جودة الهواء. بالإضافة إلى ذلك، فإنها توفر خياراً اقتصادياً للجميع، مما يساهم في تحسين جودة الحياة للمجتمع بأكمله.

بدأت شركة "سبايدرز" نشاطها عام 2021، تعد من إحدى الشركات الرائدة في قطاع النقل الصغير في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتطمح لتصبح أول شركة سعودية متخصصة في هذا المجال في المنطقة. تم تأسيسها بقيادة فريق سعودي وحقت نمواً ملحوظاً منذ تأسيسها، حيث توسعت عملياتها لتشمل العديد من المناطق الحيوية وتمكنت من بناء أسطول كبير من المركبات الكهربائية، وخدمة آلاف العملاء، مما ساهم في تعزيز مكانتها كرائدة في مجال النقل المستدام في المنطقة.

تسعى سبايدرز لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 التي تركز على ثلاثة محاور رئيسية: مجتمع نابض بالحياة، واقتصاد مزدهر، وأمة طموحة. وكان من أحد أبرز إنجازاتها هو تقليل 182 طناً من الانبعاثات الكربونية على البيئة مؤكدة التزامها بمستقبل أكثر استدامة. وتساهم بشكل فعال في تحقيق رؤية المملكة من خلال إسهاماتها في تحسين قطاعات النقل والسياحة والبيئة مستفيدة من الاستثمارات الضخمة التي تخصصها المملكة لهذه القطاعات، والتي تصل إلى 550 مليار ريال لقطاع النقل خلال السبع سنوات القادمة، و700 مليار ريال لبرنامج مبادرة السعودية الخضراء.

+ إنجازات سبايدرز

بفضل استثماراتها المتواصلة في التكنولوجيا والابتكار، تمكنت سبايدرز من تحقيق إنجازات في قطاع النقل. من خلال أسطولها الذي يتكون من أكثر من 1000 مركبة كهربائية، والذي قطع مسافة تزيد عن 2 مليون كيلومتر، أصبحت سبايدرز رائدة في مجال النقل المستدام. حيث تؤكد قدرتها على تطوير وتوفير أكثر من ثمانية أنواع مختلفة من المركبات الكهربائية، والتزامها بتقديم حلول نقل مبتكرة تلبي احتياجات العملاء.

تتمتع سبايدرز بحضور قوي في منطقة الشرق الأوسط، حيث تمتد عملياتها لتشمل ثلاث دول: السعودية وسلطنة عُمان ومملكة البحرين. وتنتشر خدماتها في أكثر من 16 مدينة، تغطي شبكة واسعة من المواقع تزيد عن 50 موقعاً. تمكنت من بناء شبكة واسعة من الشراكات الاستراتيجية مع القطاعين الحكومي والخاص، حيث تجاوز عدد الشراكات الناجحة 25 شراكة. هذه الشراكات الاستراتيجية عززت من قدرتها على التوسع والتطور، ومكنتها من تقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة.

كدانة والهيئة العامة للنقل - حج 1445هـ:

في حج 1445هـ، تم اختيار شركة سبايدرز من قبل شركة كدانة والهيئة العامة للنقل لتوفير وسيلة نقل مرنة للحجاج للتنقل داخل المشاعر المقدسة. وقد قدمت شركة سبايدرز خدماتها في المسارات التالية: المسار الأول: مزدلفة - عرفة، عرفة - مزدلفة.

المسار الثاني: طريق المشاة لمنشأة الجمرات الغربية.

المسار الثالث: طريق المشاة لمنشأة الجمرات الشرقية.

وقد قامت شركة سبايدرز بتوفير جميع المتطلبات الفنية والتقنية واللوجستية، بالإضافة إلى التشغيل والصيانة وإدارة تقديم الخدمة للحجاج بالكامل، مما ساهم في تسهيل وصول الحجاج إلى عرفة من مزدلفة والعكس، كما تم تقديم الخدمة خلال الأيام الأربعة لرمي الجمرات. حيث تضمنت المركبات التي استخدمت في تقديم الخدمة السكوترات الكهربائية ثنائية وثلاثية العجلات، بالإضافة إلى العربات الكهربائية. وتم اختيار شركة سبايدرز نظراً لخبرتها الكبيرة في تقديم خدمات النقل الخفيف في مثل هذه المواسم ولخدمة العملاء المستهدفين فيها.

شركة المياه الوطنية - حج 1445هـ:

قامت شركة سبايدرز بتزويد 200 سكوتر كهربائي بملحقاتها لصالح شركة المياه الوطنية في 41 مركزاً تابعاً لشركة المياه الوطنية، موزعة على منى، مزدلفة، وعرفة. وقد تم استخدام الخدمة من قبل أكثر من 800 موظف تابع لشركة المياه الوطنية خلال فترة شهر، تضمنت التحضيرات لما قبل موسم الحج، وموسم الحج وذروته، وترتيبات ما بعد موسم الحج، مما ساهم بشكل كبير في تحسين عملية التنقل بين المراكز التابعة لشركة المياه الوطنية وتقديم الدعم اللازم بسرعة استجابة أعلى مما كانت عليه في السابق. كما قامت شركة سبايدرز بإدارة العملية التشغيلية للمشروع بشكل كامل، من نشر السكوترات لجميع المراكز وإعادة التوازن العددي بين المراكز بعد الاستخدام، إلى إدارة عملية الشحن وتبديل البطاريات وكل ما تطلبه المشروع من خدمات فنية وتقنية وإدارية.

وتمثل سبايدرز فرصة استثمارية واعدة في قطاع السياحة المستدامة، من خلال توفير وسيلة نقل مبتكرة وسهلة الاستخدام، تساهم في جذب المزيد من السياح وتحسين تجربتهم. بالإضافة إلى ذلك، تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تقليل الازدحام والحد من التلوث.

+ أنشطة القطاعات وشراكاتها مع سبايدرز:**موجز حج 1445هـ:**

في حج 1444 وحج 1445هـ، تمكنت شركة سبايدرز من تقديم أكثر من 2400 مركبة كهربائية لخدمة جهات واحتياجات مستخدمين مختلفين، مما يعكس خبرة الشركة الكبيرة في إدارة مشاريع متنوعة ذات تحديات كبيرة في نفس الوقت. شملت الجهات المستفيدة: الهيئة العامة للنقل، كدانة، وزارة الحج والعمرة، أمانة العاصمة المقدسة، شركة المياه الوطنية، الهيئة السعودية للمياه، الشركة السعودية للكهرباء، هنقرستيشن، هيئة الهلال الأحمر السعودي، الحجاج.

توزع الاستخدام: توزع على جميع المناطق في المشاعر المقدسة.

وزارة الحج والعمرة - حج 1445هـ:

قامت شركة سبايدرز بتزويد وزارة الحج والعمرة بـ 300 مركبة متنوعة تشمل العربات الكهربائية، والسكوترات الكهربائية، وعربات الجولف. حيث ساهمت المركبات والحلول المقدمة في تسهيل عملية النقل للموظفين وضيوف الوزارة في المناطق المركزية بالمشاعر المقدسة خلال موسم الحج. شمل ذلك توفير الدعم الفني، والدعم التقني، والدعم اللوجستي، بالإضافة إلى خدمات التشغيل والصيانة من قبل شركة سبايدرز. ساعدت حلول النقل الذكية والخفيفة الموظفين في تنقلاتهم خلال موسم الحج ورفعت كفاءة العمل، خاصة في أوقات الذروة. كما وفرت وسائل النقل الخفيف لضيوف وزارة الحج والعمرة، مما سهل عليهم أداء مناسك الحج.



يوميًا، مما يعني أن حوالي 450 مشرفاً يستفيدون من هذه الخدمة على مدار اليوم، الأمر الذي يساهم في تسهيل أدائهم لمهامهم وسط تحديات موسم الحج المتعلقة بالتنقل.

إن تعמיד شركة سبايدرز واختيارها لثلاثة مواسم حج متتالية يعكس نجاحها في تقديم الخدمة بأعلى معايير الجودة والسلامة والخبرة اللازمة لتجاوز جميع التحديات خلال موسم الحج. وتشمل خدمات سبايدرز توفير المركبات وتقديم الدعم الفني والتقني واللوجستي، بالإضافة إلى خدمات التشغيل والصيانة.

الشركة السعودية للكهرباء حج 1445 - حج 1444هـ:

للسنة الثانية على التوالي، تم اختيار شركة سبايدرز (أحد الموردين الرسميين للشركة السعودية للكهرباء) لتقديم خدمات النقل الخفيف لموظفي الشركة خلال موسم الحج. حيث يعدّ توفير السكوترات الكهربائية ثلاثية العجلات ذاتية التوازن من أحد متطلبات الأمن الصناعي، وبفضل خبرة سبايدرز الواسعة في هذا النوع من المركبات، تم اختيارها للموسم الثاني على التوالي. يعكس هذا الاختيار نجاح سبايدرز في تقديم خدماتها بأعلى معايير الجودة والسلامة، وتجاوز كافة التحديات خلال موسم الحج. ساهمت مركباتنا الكهربائية بشكل كبير في تحقيق أهداف موظفي الشركة السعودية للكهرباء، من خلال تقليص الوقت اللازم للتنقل بين المواقع المختلفة للإشراف على المستلزمات الكهربائية والاستجابة للبلاغات.

الهيئة العامة للنقل - حج 1444هـ:

تم اعتماد شركة سبايدرز من قبل الهيئة العامة للنقل بعد طرح منافسة لتشغيل 1000 سكوتر كهربائي مخصص لنقل الحجاج بشكل مجاني. شمل المشروع ثلاث مراحل رئيسية:

• المرحلة الأولى: تقديم خطة التشغيلية وتجهيز الموقع:

شملت هذه المرحلة تقديم خطة تشغيلية متكاملة تتضمن جدولاً زمنياً للمهام، ومنهجية لجمع البيانات، وتحديد كافة الجوانب التشغيلية، مثل خطط السلامة والجودة والطوارئ، كما تم تجهيز المواقع والمسارات وتوفير البنية التحتية اللازمة.

• المرحلة الثانية: تشغيل السكوترات:

تم تشغيل السكوترات على المسارات المحددة التي كانت تنقل الحجاج من منى إلى الحرم ومن الحرم إلى منى، مع متابعة ومراقبة نقاط الاستلام والتسليم. بالإضافة إلى ذلك، تم توفير خدمات الصيانة للسكوترات وأجهزة اتصال للمراقبين لتسهيل التواصل.

هيئة الهلال الأحمر السعودي - حج 1445هـ:

تم اعتماد شركة سبايدرز بعد طرح منافستين مختلفتين من قبل هيئة الهلال الأحمر السعودي، الأولى لتأجير وتشغيل عدد من الدراجات الكهربائية في موسم حج 1445، والثانية لتأجير وتشغيل عدد من السكوترات الكهربائية لنفس الموسم. يعكس هذا الاختيار ثقة الهيئة بخبرة شركة سبايدرز وقدرتها على تقديم هذه الخدمات في ظل التحديات التي يفرضها موسم الحج. قامت سبايدرز بتزويد الهيئة أسطولاً من الدراجات الكهربائية والسكوترات الكهربائية لخدمة منسوبي هيئة الهلال الأحمر السعودي لمدة شهر كامل خلال فترة الحج، مما ساهم بشكل كبير في تسهيل التنقل في المناطق المركزية التابعة للهيئة في المشاعر المقدسة لموسم حج 1445هـ.

تضمنت هذه الخدمة توفير الدعم الفني لتشغيل والصيانة ونقل المركبات والدعم التقني. بفضل نجاح الشركة في تقديم هذه الخدمات والمساهمة في تحسين سرعة استجابة منسوبي الهيئة للحالات الإسعافية، خاصة في أوقات الازدحام الشديد، أطلقت الهيئة بعد موسم الحج فرقاً راجلة في المنتزهات والمجمعات باستخدام مركبات النقل الخفيف بالتعاون مع شركة سبايدرز.

أمانة العاصمة المقدسة - حج 1445 - حج 1444هـ:

للسنة الثالثة على التوالي، تعمد أمانة العاصمة المقدسة شركة سبايدرز لتقديم خدمات النقل الخفيف في المشاعر المقدسة خلال موسم الحج، وذلك لحل التحدي الكبير الذي تواجهه الأمانة في تنقل مشرفيها بين مراكزها في المشاعر. يستخدم أكثر من 150 مشرفاً مركبات شركة سبايدرز في كل مناوبة

• المرحلة الثالثة: إعداد التقارير عن المشروع:

تم إعداد تقارير شاملة عن المشروع من جميع النواحي. ورغم أن تعميم شركة سبايدرز تم قبل بدء المشروع بشهر تقريباً، ورغم جميع التحديات الزمانية والمكانية، نجحنا في تنفيذ المشروع على أكمل وجه. حيث تم توفير 1000 مركبة و3000 حاز و250 مشغل ميداني في وقت قصير، مع التنسيق الكامل مع الجهات ذات العلاقة مثل الهيئة العامة للنقل، وزارة النقل والخدمات اللوجستية، الأمن العام، أمن المشاة، كدانة، الدفاع المدني، والهيئة الملكية لمكة المكرمة. أطلقت أول رحلة بحضور معالي المهندس صالح الجاسر، وزير النقل والخدمات اللوجستية.

وزارة الثقافة - جدة التاريخية

تعمل شركة سبايدرز منذ عام 2021 مع وزارة الثقافة في جدة التاريخية من خلال تقديم جولات سياحية باستخدام المركبات الكهربائية، مما يعزز من تجربة الزوار ويوفر لهم وسيلة تنقل مريحة وصديقة للبيئة. هذه المبادرة تأتي في إطار رؤية وزارة الثقافة للحفاظ على الهوية التاريخية والتراثية لجدة القديمة، وتساهم شركة سبايدرز في تحقيق ذلك من خلال تقديم حلول تنقل مبتكرة تتماشى مع معايير الاستدامة البيئية.

بفضل هذه الشراكة، نجحت سبايدرز في تحسين تدفق الزوار إلى المناطق التاريخية دون التأثير سلباً على البنية التحتية للمدينة. ويعكس هذا التعاون خبرة الشركة العميقة في إدارة المشاريع السياحية الكبرى، ويضعها في طليعة الشركات الرائدة التي تدعم مبادرات التنمية المستدامة في المملكة، مما يمنحها سمعة مرموقة في قطاع السياحة الذكية.

علاوة على ذلك، تقدم شركة سبايدرز حلولاً مبتكرة لخدمة موظفي وزارة الثقافة والشركة الأمنية في جدة التاريخية من خلال توفير اشتراكات مقدمة تتيح لهم استخدام المركبات الكهربائية للتنقل داخل المنطقة، التي تُعتبر محظورة على السيارات. هذه الخدمة تسهل على الموظفين التنقل وأداء مهامهم بكفاءة، مع الحفاظ على الطابع البيئي والتاريخي للمنطقة. كما أن هذا التعاون يعكس حرص سبايدرز على تقديم خدمات مخصصة تعزز الإنتاجية والكفاءة في بيئة مستدامة، مما يرسخ مكانتها كشريك رئيسي في المبادرات الثقافية والحكومية الكبرى.



وسم المقال

سقايت ماء زمزم

د. رائد عبد الرحمن شالواله

أستاذ الطاقة الشمسية المشارك رائد أعمال وصانع مبادرات إبداعية ومطور مبتكر في قطاع الحج والعمرة.



تظل سقاية ماء زمزم مصدر شرف وعز وافتخار للمجتمع المكي والمكيين منذ القدم وعبر العصور.

أوكلت هذه المهمة لشركة الزمازمة (مكتب الزمازمة سابقاً) بإيصال لتر من ماء زمزم يومياً للحاج في مسكنه بمكة.

وهنا ظهر تحدي ضمان وصول السقاية للضيف الكريم بطريقة تحسن من تجربته في الاستفادة من هذه الخدمة، من هنا جاءت فكرة فريق سقاية لتجاوز هذا التحدي عن طريق استخدام أجهزة التوزيع الذاتي وربطها ببطاقة نسك ليحصل بها الضيف على حصته اليومية آلياً، وحصد بها الفريق المركز الثالث في جائزة تحدي الحج والعمرة المصاحب لمؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة.

واجهت الفكرة بعض التحديات المالية إلا أنه بطريقة ريادة الأعمال المجتمعية وبإشراك القطاعات الحكومية والخاصة والقطاع الثالث تمكن الفريق بفضل الله من تجربة الفكرة في موسم حج 1443هـ في 7 فنادق وخدمة أكثر من 10 آلاف ضيف.

وبتخرج الفريق من مسرعة أعمال الحج والعمرة الأولى، واتساع فكرة المشروع لحكومة ورقمنة وتحسين خدمات ضيوف الرحمن وما يقدم لهم من التوزيع الخيري، بالإضافة إلى السقاية من ماء زمزم، وبإضافة منتجات أخرى كتطبيق "أين ضيفي؟" لمتابعة ضيف الرحمن خلال أدائه النسك، وتطبيق "حاتم" لتوثيق عمليات تسليم الوجبات في المشاعر والاستفادة من الفائض للتوزيع الخيري، تحولت هذه الأفكار إلى نواة شركة بمسمى الريادة الرقمية نسعى من خلالها إلى تقديم حلول رقمية ترفع من كفاءة التشغيل للعاملين والعمليات، وتثري تجربة الضيف في تقديم هذه الخدمات بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

إذن، فالحلول الابتكارية هي الطريق لاستدامة منافع واقتصاديات الحج والعمرة.

يعد هذا القطاع مليئاً بالتحديات في مجالات كثيرة على مستوى النقل والإسكان والتمويل وإدارة الحشود والتواصل ونقاط الاتصال الممتدة عبر رحلة الضيف، حيث تجعل هذه التحديات منه بيئة خصبة للمبتكرين ورواد الأعمال تحثهم على المساهمة في هذا القطاع الذي يمثل واجهة لهذا البلد العظيم وخدمة تلمس المسلمين من جميع أنحاء العالم.

وسم المقال

إنجازات شركة iRAMA



م. عبدالله محمد سحاب

مؤسس شركة iRAMA



شهد مركز جدة للمنتديات والفعاليات انطلاق فعاليات هاكاثون الحج، بمشاركة آلاف المطورين من مختلف أنحاء العالم. وكان لشركة iRAMA، المتخصصة في تقنيات الزراعة الحضرية، دور بارز في هذا الحدث، حيث حصلت على المركز الثاني، لتكون بذلك أول شركة تقدم خدمات الزراعة في المشاعر المقدسة خلال موسم الحج.

تأتي مشاركة iRAMA في هاكاثون الحج كجزء من استراتيجيتها الرامية إلى دمج الابتكار الزراعي مع تجربة الحج، حيث تسعى لتوفير حلول زراعية مستدامة تسهم في تلبية احتياجات الحجاج. وقد استعرضت الشركة تقنياتها المتطورة التي تتيح زراعة النباتات في البيئات الحضرية، مما يعكس أهمية الزراعة المستدامة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية.

خلال الهاكاثون، شارك المطورون في تقديم أفكار مبتكرة تهدف إلى تحسين تجربة الحج، وركزت iRAMA على كيفية دمج الزراعة الحضرية في المشاعر المقدسة لتوفير منتجات طازجة وصحية للحجاج. وقد لاقت هذه الأفكار استحسان لجنة التحكيم، مما ساهم في حصول الشركة على المركز الثاني بين العديد من المشاريع المتميزة.

"ونحن في iRAMA فخورون بمشاركتنا في هاكاثون الحج، ونعتبر حصولنا على المركز الثاني خطوة مهمة نحو تحقيق رؤيتنا في تقديم تقنيات زراعية مبتكرة تخدم الحجاج. نحن ملتزمون بتعزيز استدامة الزراعة في المشاعر المقدسة".

تعتبر هذه المشاركة حدثاً تاريخياً، حيث إن iRAMA تعتبر الأولى في توظيف تقنيات الزراعة في موسم الحج، مما يفتح آفاقاً جديدة للاستدامة البيئية في المنطقة. كما تأمل الشركة في توسيع نطاق خدماتها في المستقبل لتلبية احتياجات الحجاج والزوار بشكل أفضل. وتطبيقنا لهذه التقنية في موسم حج 1445 هـ ما هو إلا نتاج للدعم السخي من حكومة خادم الحرمين الشريفين ممثلاً في وزارة الحج، وذلك لدعم مبادرة توطيق 85% من المنتجات الغذائية تحت برنامج NDLP ومتابعة وزارة البيئة و المياه و الزراعة.

ختاماً، تعكس إنجازات iRAMA في هاكاثون الحج حرص الوزارة ممثلة في مركز الابتكار على تقديم كل ما هو جديد في عالم الابتكار والتطوير في المجالات كافة، وبالأخص في مجال غذاء الحجاج وصحتهم، مع التركيز على تحسين تجربة الحجاج من خلال توفير حلول زراعية مستدامة.

وسم المقال

شركة "طرود"



أ. فيصل محمد آل مخلص

الشريك المؤسس والرئيس التنفيذي
شركة "طرود"

بشكل شامل ومتكامل عبر ثلاث مراحل تشمل مرحلة ما قبل الشراء، حيث نساعد في هذه المرحلة التاجر في الحصول على خيار الشحن الذي يناسبه مثل الشحن السريع، والشحن من خلال خزائن ذكية، ثم مرحلة الشراء، وفيها نساعد التاجر في التواصل مع عملائه، وتتبع مسار الشحنة، وهي عملية تشغيلية كانت تستهلك الكثير من وقت التاجر سابقاً، وقد وفرنا التقنيات التي تجعل هذه العملية تتم بسلاسة وفي أسرع وقت، أما المرحلة الثالثة والأخيرة فهي مرحلة ما بعد الشراء، حيث نساعد في أتمتة عملية الإرجاع.

يستهدف التاجر في البداية البيع في نطاق المدينة التي يتواجد بها، ثم فتح أسواق جديدة محلياً وعالمياً، ونحن في طرود" نسعى دائماً لأن نقدم خدمات لوجستية تواكب طموحات التاجر، ولدينا بالفعل تواجد في دول مجلس التعاون الخليجي، نقدم للتجار نفس الخدمات التي نقدمها داخل المملكة، ونوفر لهم المستودعات إذا احتاجوا إليها. وكجزء من خطتنا التوسعية فنحن نتواجد في شمال إفريقيا أيضاً ونعمل باستمرار على توفير ما يجعل عملية تصدير المنتجات السعودية إلى دول المنتج أمراً يسيراً، بما يحقق للتاجر أعلى درجات الموثوقية. وبينما نحافظ على جودة وكفاءة ومدة التوصيل، فإننا نتوسع في تقديم الحلول المالية للتجار، مثل سرعة تحصيل مستحقاتهم المالية من عملية الشحن، وأتمتة عمليات الدفع عند الاستلام.

تأسست شركة "طرود" في الرياض عام 2022، وهي عبارة عن محرك ذكي، يُمكن عبر نظام بسيط ومتكامل أصحاب المتاجر الإلكترونية وقطاع التجزئة وأصحاب مختلف قطاعات الأعمال من اختيار وتتبع أفضل شركات الشحن، وفقاً لمعايير التكلفة والتأمين والوجهة وقيمة المنتج.

في قطاع شحن المنتجات للأعمال سواء كانت متاجر تجزئة أو متاجر إلكترونية، توجد العديد من الثغرات التي تم اكتشافها، تمثلت في كفاءة الشحن والتوصيل، وهو العامل المهم لنمو أعمال التجار، حيث اكتشفنا أن التاجر يستغرق وقتاً طويلاً للوصول إلى شركة الشحن المناسبة لأعماله، ومن ثم التفاوض والتعاقد والربط التقني.

باعتبارنا جزءاً من منظومة التحول التقني فيما يخص قطاع الشحن والتوصيل، فإننا نتابع باستمرار اتجاهات السوق، ونعمل على مواكبتها، وننتهج في سبيل ذلك العديد من الطرق، فلدينا فريق داخلي يدرس منحنيات الصعود في الأسواق بشكل عام، وفي التجارة الإلكترونية بشكل خاص، كما نطور نماذج التوصيل الخاصة بنا، ونتابع التحولات في أنماط الاستهلاك، فضلاً عن تطوير محرك البحث لدينا باستمرار، وهو ما يمكننا من توقع طرق التواصل التي يفضلها المستهلكون أثناء عملية الشحن والتوصيل.

من هنا جاءت فكرة إنشاء منصة تعتمد على التقنيات الحديثة، يمكن أن ترشح للتجار تلقائياً شركة الشحن المناسبة لطبيعة منتجاتهم، فبناءً على البيانات التي لدينا، وعلى المحرك الذكي الذي يتطور باستمرار، ترشح المنصة للتاجر أنسب شركات الشحن وأوفرها تكلفة، وتساعد المنصة بذلك المتاجر وتقدم البيانات اللازمة لها لتطوير أعمالهم، كما تساعد شركات الشحن.

أنصح أصحاب المتاجر بداية بإنشاء حساب في منصة "طرود" وهو ما يضمن لهم الوصول إلى أفضل شركات الشحن التي تناسب أعمالهم وبتكلفة مناسبة، حيث نقوم بقياس أداء الشركات، والمفاضلة بين الأسعار، ولدينا محرك ذكي يضمن الوصول للشركة التي تناسب التكلفة، وحين تنخفض تكلفة الشحن، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على سعر المنتج، وبالتالي يرفع معدل ربحيته من ناحية ويحقق رضا المستهلكين من ناحية أخرى.

توفر "طرود" منصة موحدة لأصحاب المتاجر لإدارة الشحن والمرجعيات بكفاءة وفاعلية، ونحن نقدم خدماتنا للمتاجر الإلكترونية ومتاجر التجزئة

وسم المقال

كبسولة الحج



م. مهند محمد الجعدي
المؤسس والرئيس التنفيذي "وسن"

+ الابتكار الاجتماعي: نهج لتحسين تجربة ضيوف الرحمن:

الابتكار الاجتماعي يمثل أسلوباً مبتكراً لمعالجة التحديات الاجتماعية وتحسين جودة الحياة بأساليب مستدامة. في سياق الحج والعمرة، يوفر هذا النهج حلولاً تركز على راحة الحجاج وإدارة التحديات اللوجستية بطرق فعالة.

+ عرض كبسولة الحج في حج إكسبو: تجربة مبتكرة تُعرض لأول مرة:

في إطار تعزيز الابتكار الاجتماعي وتقديم حلول جديدة لتحسين تجربة الحجاج، تم الكشف عن "كبسولة الحج" لأول مرة خلال معرض حج إكسبو. تهدف الكبسولة إلى توفير مساحات مخصصة للراحة في المواقع التي تشهد ضغطاً بشرياً مرتفعاً، مثل المشاعر المقدسة والمطارات.

الكبسولة صُممت لتكون سهلة التركيب، موفرة للطاقة، وتراعي خصوصية المستخدمين، مما يجعلها نموذجاً مثالياً لتطبيق تقنيات الراحة المستدامة. تقديمها لأول مرة في حج إكسبو أتاح للجهات المعنية والجمهور فرصة استكشاف هذا الابتكار وتجربته على أرض الواقع، ما يبرز إمكانية دمجه في منظومة الحج لتحقيق أثر إيجابي على تجربة ضيوف الرحمن.

+ دور الابتكار الاجتماعي في خدمة الحجاج:

- تعزيز الراحة: تقديم مساحات مخصصة لتقليل الإرهاق خلال أداء المناسك.
- إدارة الكثافة البشرية: حلول مبتكرة تخفف الضغط على أماكن الإقامة التقليدية.
- الاستدامة: اعتماد تصميمات صديقة للبيئة تقلل استهلاك الموارد.

إن عرض كبسولة الحج في حج إكسبو يؤكد التزام المملكة بالابتكار الاجتماعي كجزء من جهود تحسين تجربة ضيوف الرحمن. هذا النموذج المبتكر يعكس رؤية المملكة 2030، ويُبرز أهمية تبني حلول مستدامة وعصرية لتحسين جودة الحياة خلال مواسم الحج والعمرة.



وسم المقال



أ. ثامر أحمد الفرشوطي

الرئيس التنفيذي لشركة مشينا
مستشار في قطاع الحج والعمرة.

"منصة مشينا"

منظومة متكاملة للشركات تثري تجربة ضيوف الرحمن

من خلال هذه الميزات، تُسهّم "مشينا" في تقديم تجربة استثنائية لضيوف الرحمن، حيث تعزز من جودة الخدمات السياحية المقدمة لهم وتلبي احتياجاتهم المتنوعة، ما يجعل المملكة وجهة سياحية ثقافية وروحانية ذات طابع خاص، تجمع بين أصالة التراث وبين التطور في خدمات راقية تناسب جميع الزوار.



منصة مشينا تهدف بشكل رئيسي إلى خدمة ضيوف الرحمن، حيث توفر منظومة متكاملة تساعد شركات السياحة والمرشدين السياحيين في تصميم وتقديم تجارب سياحية مميزة تثري تجربة الحجاج والمعتمرين في المملكة. تركز "مشينا" على تقديم جولات تتناول التاريخ الإسلامي والحضارة السعودية والترفيه بعمق وشمولية، لتأخذ الزوار في رحلة تعكس جماليات الإرث الثقافي والتاريخي الذي تقدمه المملكة، وتجمع بين الأصالة والحداثة.

تتيح "مشينا" عبر أدوات إدارة الجولات وجدولة الأنشطة تخطيط رحلات دقيقة تُعنى بخدمة ضيوف الرحمن، حيث يمكن للمرشدين السياحيين إحياء تجارب متميزة تنصل بالمواقع الإسلامية العريقة والمساجد التاريخية والأماكن المقدسة التي يتطلع ضيوف الرحمن لزيارتها. توفر المنصة لهم حرية تصميم أنشطة تُظهر عمق الحضارة السعودية وروعيتها، بدءاً من القصص التراثية وصولاً إلى المظاهر الثقافية الحديثة، مما يعزز فهم الزوار للبيئة السعودية.

وبفضل خاصية الحجز الإلكتروني، تُمكن "مشينا" ضيوف الرحمن من حجز جولاتهم مسبقاً، حيث تقدم لهم تفاصيل دقيقة عن كل رحلة، مما يساهم في سهولة الاختيار وفقاً لاحتياجاتهم. وتساعد هذه الميزة أيضاً الشركات والمرشدين في إدارة تدفق الحجاج والمعتمرين بسلاسة، بما يعزز الكفاءة التنظيمية ويضمن تجربة متكاملة تُسهل على ضيوف الرحمن استكشاف المعالم بسهولة وراحة.

كما توفر "مشينا" نظام دردشة فوري يتيح للمرشدين السياحيين التواصل المباشر مع الزوار لتقديم الدعم والإرشادات اللازمة بشكل سريع وفعال، حيث يمكنهم الإجابة عن أسئلة الزوار وتقديم معلومات قيمة عن المواقع الدينية والثقافية التي ستتم زيارتها، ما يزيد من شعور الزوار بالأمان ويعزز تجربتهم.

علاوة على ذلك، تتضمن "مشينا" نظاماً ديناميكياً للتحديثات، حيث يُمكن للمرشدين والشركات السياحية إرسال إشعارات فورية عن أية تعديلات تطرأ على مواعيد الجولات أو الأنشطة، مما يُبقي ضيوف الرحمن على اطلاع دائم ويمكّنهم من متابعة رحلاتهم بسلاسة تامة، دون قلق من أي تغييرات غير متوقعة.

وسم المقال

نظام "وفادة"



أ.محمد أحمد باشعيب

مؤسس شركة وفادة

من خلال إرسال رسائل تذكيرية وإرشادات بلغات متعددة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، وتقديم قنوات دعم فني على مدار الساعة للإجابة عن استفسارات الحجاج، إضافة إلى جدولة حركات الحجاج بين المشاعر المقدسة (منى، عرفات، مزدلفة) ومراقبة تدفق الحشود باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لضمان سلامة الحجاج من خلال التوجيه المستمر والتنسيق الفعّال بين الجهات.

كما يساعد النظام في تقليل الأخطاء التشغيلية الناتجة عن التدخل البشري، ويُسرّع من عملية اتخاذ القرارات.

- **الجانب التقني:** يمثل نقلة نوعية في استخدام التكنولوجيا لإدارة أضخم تجمع بشري في العالم، ويُبرز قدرة المملكة على تسخير الابتكار لخدمة الإنسانية.
- **الجانب الاقتصادي:** يعزز النظام الكفاءة في استخدام الموارد البشرية والمادية، ويزيد من فرص الاستثمار في تقنيات متطورة تخدم قطاع الحج والعمرة.

يُعد نظام "وفادة" علامة فارقة في تطوير خدمات الحج والعمرة، التي تُركز على تقديم خدمات مبتكرة ومستدامة لضيوف الرحمن مما يضمن رحلة روحانية آمنة ومريحة لكل زائر إلى بيت الله الحرام.

في ظل التطورات التقنية المتسارعة والعمل على تقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن، أطلق نظام "وفادة". وهو نظام تقني متكامل يُعنى بأتمتة وإدارة مراحل الحج والعمرة كافة، ويستهدف النظام الحجاج والمُعتمرين بالإضافة إلى شركات الحج والعمرة، لِيُسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وضمان تجربة مميزة وأمنة لكل زائر للحرمين الشريفين.

ويهدف نظام وفادة إلى: تحسين تجربة الحاج والمُعتمر عبر توفير خدمات مخصصة تُراعي احتياجاتهم وتفضيلاتهم، ورفع الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات الأساسية مثل: التفويج والتسكين والإعاشة، وتعزيز التواصل عبر توفير قنوات تفاعلية بين الحاج والمُعتمر والجهات المعنية لتقديم المساعدة والإرشادات، لضمان الدقة والشفافية وتحقيق الاستدامة، وتقليل الاعتماد على النماذج الورقية والاستعاضة عنها بحلول رقمية حديثة.

يتميز نظام وفادة بإمكانية إدارة بيانات الحجاج والمُعتمرين، وتسجيل جميع البيانات الأساسية والتفضيلات الشخصية للحجاج والمُعتمرين، وتخزين معلومات الرحلات وجدول المناسك، وربط البيانات بين الجهات المختلفة مثل: شركات الطواف والفنادق ومقدمي خدمات النقل. كما يمكّن الجهات من التواصل مع الحجاج والمُعتمرين



وسم المقال

إكرام الضيف فكرة

ابتكار يعيد تعريف الضيافة في خدمة ضيوف الرحمن



أ.محمد عبدالله العباسي
مدير مشروعات، نسك أعمال

تجلى الكرم في "نسك" بأسلوب جديد يعكس الاحترام العميق لضيوف الرحمن، كانت خدمة حجز الروضة الشريفة نقطة تحول فارقة، إذ حوّلت الوصول إلى هذا المكان المقدس من تحدٍّ مليء بالتزاحم إلى تجربة سلسلة تُتيح للضيف اختيار موعده بسهولة وطمأنينة، في مشهد يعكس كرمًا يُترجم بالاحترام والتنظيم.

أما خدمة استكشف، فهي نافذة على روح مكة المكرمة والمدينة المنورة، تُتيح لضيف الرحمن معايشة المدينتين بروح محلية أصيلة، من زيارة المعالم التاريخية المفعمة بالقصص العريقة، إلى تذوق الأطباق التراثية، التي تحمل عبق الماضي والتقاليد المتوارثة، تجعل هذه الخدمة ضيف الرحمن جزءاً من حكاية تنبض بالتاريخ والجمال في كل زاوية.

ولتعميق هذه التجربة قدمت "نسك" خدمة البرامج الاستكشافية، التي تُعيد تعريف مفهوم الاستكشاف عن طريق رحلات فريدة، تمنح ضيوف الرحمن فرصة رؤية مكة والمدينة بعيون مكيّة ومدنيّة أصيلة، إنها تجربة تعيد صياغة العلاقة بين المكان والضيف، وتجعله أقرب من روح المكان وجماله العريق.

وفي سياق تعزيز تجربة الضيافة، جاءت خدمة سوق نسك لتُحدث نقلة نوعية في تسويق ضيوف الرحمن، يتيح السوق للضيف شراء الهدايا والمنتجات التراثية المميزة، إلى جانب مستلزمات أداء المناسك، مثل الإحرام والحقائب وغيرها، ليصل كل ذلك بسرعة وجودة عالية تعكس التزام "نسك" بالتميز،

+ مقدمة: حين يكون الابتكار بوابة للكرم

لطالما كان "إكرام الضيف" جزءاً من نسيجنا الثقافي والديني، قيمة أصيلة تتجلى في تفاصيل حياتنا اليومية. ومع كل رحلة لضيوف الرحمن إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة يبرز السؤال: كيف يمكننا أن نكرم ضيوف الرحمن ونُثري تجربتهم بأسلوب يتجاوز المعتاد؟

إن الابتكار بوصفه أداةً لصناعة المستقبل، يُعيد اليوم صياغة مفهوم الضيافة. ما كان يوماً تحدياً مرهقاً أصبح الآن فرصة ذهبية لكل مبدع، ليسهم في تحويل رحلة ضيف الرحمن إلى تجربة لا تُنسى، تجربة يملؤها الكرم والتيسير والروحانية العميقة.

+ رحلة بين الأمس واليوم وشاهد على التغيير

من واقع تجربتي الشخصية في خدمة ضيوف الرحمن لسنوات كنتُ شاهداً على تلك الحقبة التي كانت فيها خدمة ضيوف الرحمن تحدياً حقيقياً.

في الماضي كانت الرحلة شاقة ومرهقة بعض الشيء، تقنيات محدودة، وعمل شاق يتطلب جهداً مضاعفاً لضمان راحة ضيوف الرحمن.

كنا نرى المعاناة والتعب في أعين ضيوف الرحمن، وهم يسعون جاهدين لأداء مناسكهم، وعمليات التنظيم كانت تتطلب ساعات طويلة من التخطيط والعمل اليدوي، كانت تلك المدة اختباراً حقيقياً للإرادة والتفاني، لكنها أيضاً أكدت لي أن الابتكار هو الحل الوحيد لتجاوز هذه التحديات.

أما اليوم فأنا أرى بعيني ما أحدثه الابتكار من تحول هائل، البوابات الرقمية تُفتح بلمسة زر، الإرشادات تصل للحجاج بلغاتهم، والخدمات أصبحت أكثر ذكاءً وسلاسة، إننا نعيش عصراً جديداً، عصراً يُكرم الضيف لا بالعمل الجاد فقط، بل بالإبداع والابتكار الذي يُثري تجربته ويُريح رحلته.

+ "نسك" حين يلتقي الكرم والابتكار

في قلب منظومة "نسك" تتجسد أصالة الكرم السعودي وعبقريّة الابتكار في تجربة استثنائية تُقدم لضيوف الرحمن. لم تعد الضيافة مجرد استقبال حافل، بل تحوّلت إلى رحلة متكاملة، تتجاوز حدود الخدمات التقليدية، رحلة تحاكي طموحات الضيف وتُثري روحه وعقله.

+ خاتمة: الابتكار يبدأ بفكرة والكرم يخلدها

إن "إكرام الضيف" ليس مجرد فعل، بل هو انعكاس لمنظومة من القيم الراسخة التي تتجدد مع الزمن، ومع كل خطوة نحو الابتكار، تُعيد صياغة هذا الكرم ليواكب العصر ويلهم العالم. رؤية "نسك" تمتد إلى المستقبل، حيث تعمل على تطوير خدمات تثير تجربة ضيوف الرحمن، بواسطة تقنيات متقدمة وحلول مستدامة تضع راحة الزائر في قلب أولوياتها.

هدف "نسك" ليس فقط تلبية احتياجات ضيوف الرحمن، بل تجاوز توقعاتهم، وتسعى لأن تكون رحلتهم انعكاساً لأصالة الضيافة السعودية، وتجربة متكاملة تمتزج فيها الراحة مع المعرفة، والتقاليد مع الحداثة، أما الرؤية المستقبلية لـ "نسك" تركز على توسيع نطاق الخدمات، لتشمل المزيد من الابتكارات، مثل تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي لتخصيص التجارب، وتطوير المزيد من الخدمات، التي تترك أثراً دائماً في قلوب ضيوف الرحمن.

اليوم... نحن أمام فرصة ذهبية؛ لنُبدع، لنُكرم، ولنُقدم للعالم نموذجاً يُجسد معنى الضيافة الحقيقية، ويظهر للعالم كيف يمكن أن يجتمع الكرم مع الابتكار لخدمة ضيوف الرحمن.

ولكن جزءاً من الرؤية المستقبلية لـ "نسك" ألا تكون فقط منصة رقمية تقدم خدمات، بل علامة فارقة في رحلة ضيوف الرحمن، وحكاية متجددة تُروى على مر الأزمان.

وبفضل هذه الخدمة يمكن للزائر الاستمتاع برحلة خالية من عناء حمل المستلزمات والهدايا، حيث توصل المشتريات مباشرة إلى مكان إقامته أو حتى إلى بلده، في تجربة تسوق مريحة ومبتكرة.

"نسك" ليست مجرد منصة، بل لوحة فنية تُجسد الكرم السعودي عن طريق الابتكار، كل تفصيل فيها هو شهادة على عطاء يتجاوز المادي ليصبح تجربة متكاملة تعكس حب الأرض واحتفاءها بضيوفها، إنها قصة ضيافة متجددة، تأسر القلوب وتُثري الأرواح، لتظل ذكرى لا تُنسى في قلب كل ضيف.

+ دورنا الابتكار بوصفه واجباً وكرامة

الابتكار في خدمة ضيوف الرحمن واجب يتجاوز كونه مجرد عمل، إنه رسالة وكرامة. كيف نُسهّم، نحن كوننا أفراداً ومبدعين، في إثراء رحلة كل ضيف؟ كيف نحفز عقولنا لنُقدم حلولاً مُلهمة تجعل رحلتهم أيسر وأكثر بهجة؟

الإجابة تبدأ من فكرة بسيطة: أن تضع نفسك مكانهم، أن تتساءل: "ماذا لو كنت أنا ضيف الرحمن؟" من هنا تبدأ الأفكار العظيمة، وتنطلق الإبداعات التي تُحدث الفارق.

+ نسك... والمليون فرصة

"نسك" ليست مجرد بوابة خدمات، إنها حاضنة للإبداع ومنصة تنبض بالفرص التي لا تنتهي، هنا تتسع الأفاق لكل فكرة مبتكرة، ولكل رؤية جريئة تسعى لإثراء تجربة ضيوف الرحمن، تخيل أن تكون جزءاً من هذه الرحلة العظيمة، حيث تُساهم بفكرتك في "سوق نسك" بتقديم هدية مستوحاة من جذور ثقافتنا، تحمل معها كرم الضيافة السعودية لتُصبح ذكرى خالدة لكل ضيف، أو أن تُشارك في "خدمة المرشد" بإحياء أعماق تاريخنا وثقافتنا، بجولات إبداعية تنقل ضيوف الرحمن إلى عوالم من القصص والمعاني الغنية التي تختبئ خلف كل معلّم.

تخيل أيضاً أن تُسهّم بفكرة مبتكرة تُضاعف من قدرة "خدمة حجز الروضة الشريفة"، لتُتيح استقبال 30 مليون ضيف سنوياً بدلاً من 15 مليوناً فقط، مما يعكس الكرم الحقيقي في أبهى صورته بتنظيم يليق بقُدسية المكان، الفرص هنا لا تُعد ولا تُحصى، وكل فكرة تحمل في طياتها إمكانية أن تُحدث الفارق الكبير.

في "نسك" النجاح ليس مجرد هدف، بل أثر خالد يتجاوز حدود الزمن، حيث تُفتَح لك الأبواب وتُمهّد لك الطرق لتحوّل فكرتك إلى واقع ينبض بالإبداع ويخدم ملايين الضيوف، لماذا لا تكون أنت العقل المبدع التالي الذي يُغير معالم الرحلة؟



وسم المقال

دور إشراك المجتمع

المحلي والدولي في إيجاد حلول مبتكرة للحج والعمرة من خلال تحديات الابتكار والمسابقات



أ.مريم وائل قطب

رئيس مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال - وزارة الحج والعمرة

+ أبرز التحديات ومسابقات جمع الحلول التي أطلقتها وزارة الحج والعمرة

تحدي الحلول المستدامة:

أطلقت وزارة الحج والعمرة بالتعاون مع الشركة الدولية للإبداع وريادة الأعمال مسابقة "تحدي الحلول المستدامة"، والتي شهدت مشاركة أكثر من 200 شركة ناشئة و300 فكرة مبتكرة من أكثر من 25 دولة. كان الهدف من هذه المسابقة ابتكار حلول تعالج التحديات التي يواجهها الحجاج والمعتزمون خلال مواسم الحج والعمرة، مع التركيز على تحسين الخدمات الأساسية مثل النقل، والإعاشة، والضيافة، إضافة إلى تحسين أنظمة البناء. كما استهدف التحدي تعزيز تجربة الحج والعمرة بشكل عام، مع التركيز على الحلول المستدامة التي تضمن استمرارية وفعالية هذه الخدمات على المدى الطويل.

مسابقة الذكاء الاصطناعي في العمرة:

من بين المبادرات البارزة أيضًا، مسابقة "الذكاء الاصطناعي في العمرة"، التي أطلقتها وزارة الحج والعمرة بالتعاون مع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. هذه المسابقة كانت فرصة رائعة لرواد الأعمال في دول العالم الإسلامي

يُعد موسم الحج والعمرة من أكبر التجمعات الدينية في العالم، حيث يتوافد نحو 2.5 مليون حاج سنويًا في موسم الحج، بينما يصل عدد المعتمرين إلى ما يقارب 15 مليون معتمر على مدار العام. يأتي هؤلاء الزوار من مختلف أنحاء العالم لأداء هذه الشعائر المقدسة في مكة المكرمة والمدينة المنورة. مع تزايد الأعداد بشكل مستمر، تزداد التحديات التي تواجه إدارة هذا الحدث الضخم، مما يستدعي البحث المستمر عن حلول مبتكرة لتلبية احتياجات الحجاج والمعتمرين وتحسين تجربتهم في مختلف الجوانب، سواء في النقل، أو الرعاية الصحية أو إدارة الحشود أو الخدمات اللوجستية. في هذا السياق، قامت وزارة الحج والعمرة بإطلاق أكثر من 10 تحديات الابتكار ومسابقات منذ عام 2022 بهدف إشراك المجتمع المحلي والدولي في إيجاد حلول لهذه التحديات المتزايدة. هذه الفعاليات شهدت مشاركة أكثر من 10 آلاف مشارك من داخل المملكة وخارجها، وأسفرت عن 30 مشروعًا مبتكرًا، تم تطبيق 15 منها بنجاح في موسم حج 1445 هـ.

+ أهمية التحديات والمسابقات في تطوير الحلول المبتكرة

التحديات الابتكار والمسابقات تعتبر من الأدوات الفعالة التي تتيح للمجتمع المحلي والدولي فرصة المساهمة في حل المشكلات المعقدة عبر التعاون بين فرق متعددة التخصصات. هذه الفعاليات توفر منصات للمشاركين من مختلف القطاعات، بما في ذلك الحكومات، الشركات الخاصة، والمنظمات غير الربحية، للتعاون وتبادل الأفكار واستخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، والروبوتات، وإنترنت الأشياء. من خلال هذه الفعاليات، يتم تحفيز العقول المبدعة للعمل على تطوير حلول مبتكرة تهدف إلى تحسين تجربة الحج والعمرة في جوانبها المختلفة. وزارة الحج والعمرة قد أدركت أهمية هذه الفعاليات، حيث تتيح لها الفرصة للاستفادة من المعرفة والخبرات العالمية في حل التحديات التي تواجه قطاع الحج والعمرة. وبالتالي، فإن هذه التحديات الابتكارية ليست مجرد مسابقات، بل تمثل منصات استراتيجية لدفع الابتكار والإبداع في هذا القطاع الحيوي.

الترجمة والخدمات الإثرائية، بالإضافة إلى مسار التجربة الرقمية الذي ركز على استخدام الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء

تم تخصيص جوائز بقيمة إجمالية بلغت 150,000 ريال سعودي، إضافة إلى تقديم برامج تدريبية واستشارات متخصصة لدعم المبتكرين في تنفيذ حلولهم

إشراك المجتمع الدولي:

من خلال هذه المسابقات وتحديات الابتكار، تسعى وزارة الحج والعمرة إلى إشراك المجتمع الدولي في تطوير حلول مبتكرة. يتيح ذلك للمشاركين من دول أخرى تبادل الخبرات والتقنيات التي ساعدت في تحسين تنظيم المناسبات الكبيرة في بلدانهم. على سبيل المثال، يمكن تبادل أفضل الممارسات المتعلقة بإدارة الحشود، استخدام الذكاء الاصطناعي، وتطوير تقنيات النقل المستدام.

التنسيق بين القطاعات الحكومية والخاصة:

النجاح في تنفيذ هذه الحلول المبتكرة لا يأتي إلا من خلال التنسيق المثمر بين الجهات الحكومية، مثل وزارة الحج والعمرة، التي تقدم الدعم التنظيمي والإطار القانوني الذي يوجه المشاركين نحو الحلول التي تتماشى مع الاحتياجات الفعلية للحجاج. إضافة إلى ذلك، يساهم القطاع الخاص من خلال توفير التقنيات الحديثة والابتكارات التي تساهم في تنفيذ هذه الحلول. المنظمات غير الربحية تلعب أيضاً دوراً محورياً في تطبيق هذه الحلول على أرض الواقع من خلال تقديم الدعم المجتمعي وتسهيل التفاعل المباشر مع الحجاج

من خلال هذا التنسيق، تضمن وزارة الحج والعمرة تحقيق نتائج ملموسة في تحسين تجربة الحج والعمرة، مما يجعل هذه الفعاليات نموذجاً يحتذى به في مجال الابتكار والتعاون بين القطاعين العام والخاص

لتصميم حلول مبتكرة تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة المعتمرين. شهدت المسابقة مشاركة 150 فريقاً، وركزت على تطوير الروبوتات الذكية وتحليل بيانات الحجاج لتنظيم حركة الحشود داخل الحرمين الشريفين.

صحة ثون:

بالشراكة بين وزارة الصحة ووزارة الحج والعمرة مسابقة "صحة ثون"، التي تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية للحجاج باستخدام تقنيات حديثة لمراقبة الحالة الصحية في الوقت الفعلي. شهدت المسابقة مشاركة 436 مشاركاً قدموا 164 فكرة مبتكرة، وشارك في الفعالية ممثلون من 10 دول و11 جنسية. إلى جانب ذلك، تم توفير 28 ساعة تدريبية شارك فيها 91 خبيراً ومدرباً متخصصاً في مجال الرعاية الصحية والتقنيات الطبية، وذلك لتطوير حلول مبتكرة للاستجابة للطوارئ الصحية التي قد تحدث أثناء موسم الحج.

تحدي الحج والعمرة:

أطلق "تحدي الحج والعمرة" ضمن إطار مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة لعام 2022 و2023، وشارك فيه 1484 متقدماً من 42 دولة. من بين هذه المشاركات، تم اختيار 31 فريقاً للمشاركة في المعسكر التدريبي، وتصفية الفرق للوصول إلى 13 فريقاً في المرحلة النهائية. ركز التحدي على استخدام تقنيات حديثة مثل الطائرات بدون طيار (الدرونز) لتوزيع المواد الضرورية مثل المياه والموارد الغذائية على الحجاج في الأماكن الأكثر ازدحاماً. كما استهدفت الفعالية تحسين تنظيم حركة الحشود باستخدام الروبوتات الذكية، مما ساهم في تحسين تجربة الحجاج. كما تم توزيع المشاركات في عدة مسارات، منها مسار الخدمات الأساسية الذي شمل حلولاً في مجالات الإعاشة والتموين وإدارة الحشود، ومسار الخدمات الإثرائية الذي تناول خدمات

تحدي الحج والعمرة
Hajj and Umrah Challenge



صحة ثون
HEALTHON



تحدي الحلول المستدامة
لضيوف الرحمن
SUSTAINABLE SOLUTIONS
FOR PILGRIMS CHALLENGE

وسم المقال

معامل الابتكار

ركيزة التطور المستدام في قطاع الحج والعمرة



أ. أمل عوض الحساني

مدير مشاريع في وكالة وزارة الحج والعمرة لخدمات الحجاج والمعتمرين

وتكمن أهمية معامل الابتكار في أنها تساهم في:

1. **تشجيع الإبداع:** يوفر معمل الابتكار بيئة تحفز التفكير الإبداعي، من خلال العمل الجماعي وتبادل الأفكار، حيث يمكن للمشاركين اكتشاف حلول جديدة ومبتكرة للتحديات المختلفة.

2. **تطوير المهارات:** يتيح المعمل للأفراد فرصة تعلم مهارات جديدة، سواء كانت تقنية، مثل البرمجة والتصميم والنمذجة، أو مهارات ناعمة، مثل العمل الجماعي والتواصل والتفكير الإبداعي.

3. **تحفيز ريادة الأعمال:** يمكن أن يكون معمل الابتكار نقطة انطلاق للعديد من رواد الأعمال، عن طريق توفير الدعم والتوجيه، حيث يمكن للأفكار المبتكرة أن تتحول إلى مشروعات تجارية ناجحة.

4. **التفاعل مع المجتمع:** يساهم معمل الابتكار في بناء جسور بين الأفراد والمجتمع، بتنظيم ورش عمل وفعاليات، ونشر الثقافة الابتكارية وتحفيز المشاركة المجتمعية.

وفي الختام... يعد معمل الابتكار منصة حيوية تعزز من قدرة الأفراد والمجتمعات على الابتكار والتطوير، بتوفير بيئة مناسبة وموارد كافية، ويمكن لمعامل الابتكار أن تلعب دوراً مهماً في تشكيل المستقبل، ودفع عجلة التقدم في مختلف المجالات، إن الاستثمار في هذه المعامل والتشجيع على الابتكار هو استثمار في مستقبل أكثر إشراقاً وازدهاراً.

+ محورية معامل الابتكار في تعزيز تطور خدمات الحج والعمرة لضيوف الرحمن

تعد فريضة الحج من أسرى التجارب الروحية، التي يعيشها المسلم، حيث يجتمع الملايين من الحجاج من مختلف أنحاء العالم في مكان واحد لأداء مناسكهم، ومع تزايد أعداد الحجاج في كل عام يبرز التحدي في توفير خدمات متميزة، تضمن سلامتهم وراحتهم وتحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة، ومن هنا يأتي دور "معمل الابتكار في قطاع الحج والعمرة"، الذي يسعى إلى تطوير حلول مبتكرة، تساهم في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين، والعثور على الإجابات عن الأسئلة المهمة، وتيسير أداء مناسكهم.

ويعد معمل الابتكار واحداً من أبرز المفاهيم الحديثة، التي تساهم في تعزيز الإبداع وتطوير الأفكار الجديدة، ويهدف إلى توفير بيئة محفزة، تجمع بين (التكنولوجيا، والفنون، والعلوم، والأبحاث، والتجارب) مما يتيح للأفراد وفرق العمل تبني مشروعات مبتكرة، وتحويل الأفكار إلى واقع ملموس، لذا يعرف معمل الابتكار بأنه: "بيئة تفاعلية تركز على تطوير الأفكار والمفاهيم الجديدة، حيث يجتمع الأفراد من خلفيات مختلفة ومتعددة التخصصات، مثل: (المهندسين، والمصممين، والمبرمجين، والفنانين، والطلاب، والمهنيين، والخبراء... الخ) للتعاون وتحفيز الإبداع، والذي يساهم في تحويل الأفكار الابتكارية إلى منتجات أو خدمات قابلة للتطبيق، عن طريق توفير الأدوات اللازمة والمساحات المناسبة، لتمكين الأفراد والفرق من استكشاف أفكارهم، وتحويلها إلى نماذج أولية أو منتجات نهائية.



نبذة عن منتدى العمرة والزيارة

أتحت رعاية وتشريف صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن سلطان بن عبد العزيز آل سعود - حفظه الله - أمير منطقة المدينة المنورة، نظّمت وزارة الحج والعمرة منتدى العمرة والزيارة في نسخته الأولى، خلال الفترة من 13 - 15 شوال 1445 هـ في مركز الملك سلمان الدولي للمؤتمرات، حيث يعد المنتدى حدثاً عالمياً كأحد أهم المنتديات المتخصصة، ويجمع بين صنّاع القرار والخبراء والمستثمرين والمبتكرين من مختلف القطاعات المتعلقة بالعمرة والزيارة، إضافة إلى حضور ومشاركة أبرز الهيئات والشركات الفاعلة من داخل المملكة وخارجها

ويعكس منتدى العمرة والزيارة، الجهود التي تقدمها المملكة العربية السعودية للمعتمرين والزوار، وخلق رحلة إيمانية وتجربة استضافة بمعايير عالمية، وتخليد الذكرى في أذهان وقلوب ضيوف الرحمن من كافة أنحاء العالم

ويُعد المنتدى فرصة للتواصل وتبادل الخبرات، حيث يشتمل المنتدى على جلسات حوارية وحلقات نقاش وورش عمل بالإضافة إلى معرض مصاحب ويستعرض أحدث الخدمات المقدمة والحلول المبتكرة والمستدامة والتي تضمن التطوير والتحسين المستمر. كما يناقش المنتدى التحديات والفرص والاتجاهات الناشئة في القطاع، ويقدم رؤى وتوصيات لتحسين تجربة المعتمرين والزوار وتيسير استضافة قاصدي الحرمين الشريفين

+ أهداف المنتدى

1. تعزيز الحوار والابداع لاثراء التجربة والارتقاء برحلة العمرة والزيارة
2. تطوير الفرص الاستثمارية في قطاع العمرة والزيارة
3. تطوير الخدمات والمنتجات المقدمة للمعتمر والزائر
4. تعزيز الشراكات وبناء علاقات دائمة بين الجهات في قطاع العمرة
5. توسيع الشبكات المحلية والدولية في تقديم حلول متكاملة للمعتمر والزائر





« **تحفيز** الشراكات وبناء علاقات مستدامة بين المنشآت العاملة في قطاع العمرة والزيارة. »
« **تطوير** الفرص الاستثمارية والخدمات والمنتجات المقدمة. »
« **بناء** الشبكات المحلية والدولية للعمل في تقديم حلول متكاملة . »

« **ابتكار** الحلول، ليست تلك التي تعالج التحديات فقط، بل وتلك التي تتجاوز مرحلة تلبية الاحتياج، وتفتح أمام الجميع آفاقاً جديدة. »



المنتدى في أرقام

مفتاحا وقياسا للحرم النبوي الشريف



3130
اتفاقية
عدد الاتفاقيات



19
ألف زائر
عدد الزوار



116
دولة
عدد الدول



42
شركة
شركة عمرة مشاركة في المعرض



117
عارض
عدد العارضين



23
رعاية
عدد الرعاية



6
مجموعات
عدد مجموعات التركيز



6
طااولات
عدد الطااولات المستديرة



42
متحدث
عدد المتحدثين



24
ورشة
عدد ورش العمل



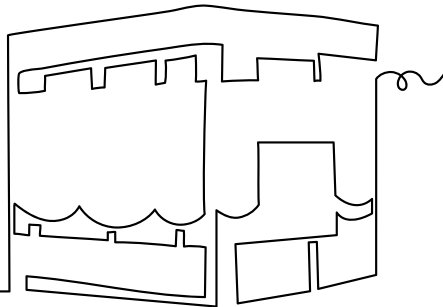
منبذة عن مؤتمر ومعرض الحج

المنصة في تعزيز الشفافية، وزيادة القدرة التنافسية، وتسهيل توقيع الاتفاقيات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج

وتبذل الجهات المشاركة من القطاعين العام والخاص والقطاع غير الربحي، جهودها العادفة لتسهيل الوصول للخدمات وتطويرها، والمساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، والتعريف بمهامها والخدمات التي تقدمها لضيوف الرحمن واستعراض مبادراتها التي تساهم في تسهيل الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

برعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود -حفظه الله-، تقيم وزارة الحج والعمرة بالشراكة مع برنامج خدمة ضيوف الرحمن، مؤتمر ومعرض الحج، والذي يستعرض أحدث التطورات والممارسات في تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن، لتسهيل الإجراءات وإبراز المشاريع النوعية التي ترتقي بجودة الخدمات المقدمة في الحج والعمرة، ودعم ريادة الأعمال والابتكار، وتوفير الفرص النوعية لهم.

وبعد نجاح الحدث في تحقيق العديد من الإنجازات في دوراته السابقة، يهدف مؤتمر ومعرض الحج في نسخته الرابعة، بالتعاون مع وزارة الحج والعمرة وشركائها، إلى تعزيز تجربة الحج من خلال البرامج والمبادرات المبتكرة. كما يوفر منصة ديناميكية تهدف إلى تسهيل المبادرات والجهود الحالية، والاستفادة من فرص القطاع، وتعزيز علاقات التعاون بين أصحاب المصلحة من خلال جمع كافة القطاعات المعنية بالحج تحت سقف واحد. كما ستسهم هذه





مؤتمر ومعرض الحج في أرقام



100

متحدث
من ضمنهم أصحاب معالي وسفراء،
بالإضافة إلى عدد من المتخصصين من
داخل المملكة وخارجه



47

جلسة مؤتمر
تضمنت جلسات حوارية وكلمات
خاصة ونقاش الحج وعروض
تقديمة



26

مليار ريال
القيمة الإجمالية لعدد 202
اتفاقية



62

قطاع
قطاع مشارك في مجال الحج



1432

إعلامي
تغطية إعلامية



87

دولة
عدد الدول المشاركة



42

جهة مشاركة
جهة حكومية مشاركة



250

جهة مشاركة
من القطاعات الحكومية والخاصة
وغير الربحية



34000

م²
مساحة المعرض والمؤتمر



100,000

زائر
من أصحاب الأعمال والمستثمرين
والمبتكرين وممثلي البعثات الأجنبية



1958

متدرب
عدد المتدربين



50

ورشة
عدد ورش العمل

وسم المقال

الخدمات الدينية للحجاج والمعتمرين

خدمات مبتكرة وإمكانات مبهرة



أ.مروان أنس حياني

باحث مختص في تصميم التعليم في
شركة سبر

+ المقدمة:

يعد كل من الحج والعمرة شعيرتين من شعائر الإسلام التي أمر الله بها، ورتب الأجر والثواب على فعلها، فالحج ركن من أركان الإسلام الخمسة، وهو فرض على المسلم المكلف المستطيع، ذكراً أو أنثى، مرة واحدة في العمر، والعمرة هي سنة مستحبة عن النبي صلى الله عليه وسلم لها أجر عظيم، فقد قال الله تعالى:

﴿وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا﴾

[سورة آل عمران: الآية 97]

وقال تعالى:

﴿وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ﴾

[سورة البقرة: الآية 196]

وقال النبي صلى الله عليه وسلم:

(بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ: شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَإِقَامِ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ، وَحُجِّ الْبَيْتِ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ)

[رواه الشيخان]

وسئل النبي صلى الله عليه وسلم عن العمرة أواجبة هي؟ قال:

(لا، وأن تعتمر خير لك)

[رواه الترمذي]

وبناءً على المكانة الدينية التي أوضاعها للحج والعمرة فإن جميع المسلمين في مشارق الأرض ومغاربها يتشوقون لأدائها، ويبدلون كل ما يملكون في سبيل الوصول إلى تلك الأراضي المقدسة، والشعور بالمشاعر الروحية التي لا توجد في أماكن أخرى، لذلك فإن أول ما يفكر به المسلم عند التخطيط للقيام بتلك الشعائر هو زيارة مدينتي مكة المكرمة، والمدينة المنورة.

+ أولاً: الخدمات في مكة المكرمة:

يتوافد ضيوف الرحمن القادمون للحج والعمرة من كل أنحاء العالم، ويصل عددهم إلى ملايين الزوار سنوياً، وتبذل المملكة جهوداً استثنائية لتوفير الخدمة والراحة للحجاج والمعتمرين والزوار، حتى يتفرغوا لأداء عباداتهم آمين مطمئنين، لا يشغلهم شيء غير العبادة التي أتوا من أجلها، وفيما يأتي بعض الخدمات الدينية المقدمة في مكة المكرمة.

1. خدمة ترجمة خطب الجمعة:

إن صلاة الجمعة من الشعائر الأسبوعية التي يؤديها المسلمون في مختلف أنحاء العالم، ويستمعون فيها إلى الخطبة باللغة المحلية التي يستخدمونها، لفهمها وتطبيق ما فيها من إرشاد، إلا أن خطبة الجمعة في مكة المكرمة تختلف عن باقي مدن العالم حيث أنه يمكن الاستماع إلى ترجمة خطبة الجمعة داخل المسجد الحرام بعدة لغات عن طريق منصة "منارة الحرمين الشريفين"، حيث توفر المنارة الخطبة مترجمة صوتياً من خلال البث المباشر من المسجد الحرام، باللغات التالية: الأوردية، الفرنسية، الملايو، الفارسية، الإنجليزية.

2. خدمة الإجابة على استفسارات الحجاج والمعتمرين:

يحتاج المصلون في المسجد الحرام لاستفسارات طارئة، لذلك تنتشر في أرجاء المسجد الحرام أجهزة الهواتف المخصصة للرد على أسئلة واستفسارات الحجاج والمعتمرين والمصلين بسبع لغات عالمية.

3. خدمة المصاحف باللغات:

تعد قراءة القرآن من المصاحف عبادة يؤجر فاعلها، لا سيما في المسجد الحرام، إلا أنه قد يصعب قراءة المصاحف باللغة العربية على المسلمين غير العرب، لذلك تتوفر المصاحف في المسجد الحرام مع عدد كبير من ترجمات معاني القرآن إلى اللغات العالمية، خدمة للضيوف من جميع أنحاء العالم، ليتمكنوا من قراءة القرآن وتدبر معانيه أثناء بقائهم في الحرم، وتتوفر هذه الترجمات في دوايب المصاحف المعروفة لسهولة الوصول إليها، وتعد هذه المصاحف وقف للحرم لا يجوز إخراجها أو اصطحابها من قبل الحجاج والمعتمرين إلى بلدانهم.

فمكة المكرمة هي المدينة المقدسة الأولى لدى المسلمين، فيها المسجد الحرام والكعبة المشرفة، قبلة المسلمين التي يتوجهون إليها في صلواتهم، وتهوي إليها أفئدتهم لأداء مناسك الحج والعمرة، وفيها ولد أشرف الخلق، خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وانطلقت منها رسالة الإسلام إلى جميع بقاع الأرض بعد ما نزل بها القرآن الكريم، تقع مكة المكرمة غربي المملكة العربية السعودية، وشهدت في عهد ملوك المملكة اهتماماً عظيماً، وما زال الاعتناء بها مستمراً لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن، كما شهد أبرز معالمها "المسجد الحرام"، الكثير من التوسعات التي شملت كل أجزاء المسجد، وحظيت المشاعر المقدسة بمجموعة من الأعمال التطويرية، لتوفير كل سبل الراحة والاطمئنان لجميع الحجاج والمعتمرين من مختلف أنحاء العالم.

أما المدينة المنورة فتعد إحدى الوجهات الرئيسية لملايين المسلمين حول العالم حيث أنها أول عاصمة في تاريخ الإسلام، وثاني أقدس الأماكن لدى المسلمين بعد مكة المكرمة، تقع المدينة المنورة في منطقة الحجاز غربي المملكة العربية السعودية، وبها يوجد المسجد النبوي الشريف الذي بناه رسول الله صلى الله عليه وسلم بنفسه بعد هجرته سنة 1هـ/622م، ثم توفي ودفن فيه، فأصبح أحد أكبر المساجد في العالم بعد المسجد الحرام، ويزور المدينة المنورة سنوياً ملايين المسلمين لزيارة قبر الرسول صلى الله عليه وسلم، وقبور كبار الصحابة والسلف الصالح من التابعين.

وفي ظل الاهتمام الكبير الذي توليه المملكة لتوفير تجربة مثالية للحجاج والمعتمرين، فقد وظفت المملكة إمكانات هائلة بالتعاون مع عدد كبير من المؤسسات المختصة لتوفير خدمات مبتكرة للحجاج والمعتمرين في مختلف القطاعات، كالتوجيه والإرشاد والصحة والنقل والسلامة وغيرها الكثير.

في هذا المقال نسلط الضوء على الخدمات الدينية التي تُقدم للحجاج والمعتمرين في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة، والتي من شأنها تقديم التوجيه الصحيح للحجاج والمعتمرين لأداء الشعائر بصورة صحيحة، والحصول على كافة الخدمات الدينية التي يحتاجونها بأفضل الوسائل المبتكرة.

4. خدمات الفتاوى للحجاج والمعتمرين:

يقوم نخبة من العلماء وطلبة العلم من الجامعات والمحاكم الشرعية وأساتذة المعاهد العلمية وغيرها بالرد على أسئلة الحجاج والمعتمرين فيما يخص أمور مناسكهم واستفساراتهم الشرعية، وذلك عبر البرنامج الخاص بإجابة السائلين، الذي تقدمه الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد في الحرم المكي عبر 19 مكتباً، ويتم في هذه المكاتب أيضاً توزيع المطويات التوجيهية والشرعية المفيدة، وتتوزع مكاتب الإفتاء داخل الحرم (١٠ مكاتب) وفي الساحات الخارجية (٩ كبائن)، وتعمل هذه المكاتب على مدار 24 ساعة.

كما أنه عند وجود ازدحام فإن مكاتب الإفتاء توفر هواتف مجانية متوفرة عند باب الملك عبد العزيز وباب الملك فهد، وعند مكاتب الإفتاء، وعادة ما يتم الرد مباشرة عند رفع السماعة.

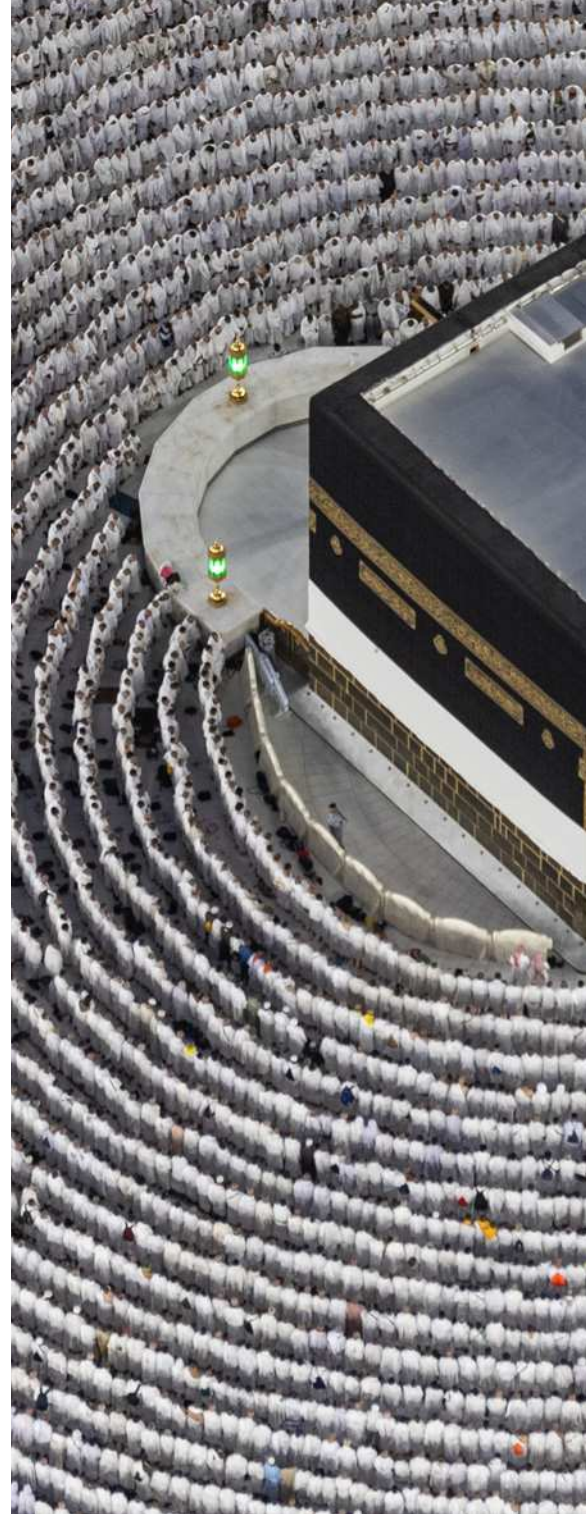
5. خدمات الصم والبكم:

تتوفر في المسجد الحرام جميع الخدمات التي تحتاج إليها شريحة الصم والبكم وضعاف السمع، وقد تم تخصيص مجموعة من الموظفين للاهتمام بهم وتقديم الخدمات إليهم، كما تتوفر أفضل الخدمات التقنية والفنية المبتكرة، وذلك ليؤدوا عباداتهم في الحرم المكي بكل يسر وسهولة، ومن أبرز تلك الخدمات:

- تهيئة مصلى خاص لذوي الإعاقة السمعية، يتم فيه تعليمهم القرآن الكريم بلغة الإشارة، وترجمة الدروس والفتاوى.
- ترجمة خطبة الجمعة بلغة الإشارة، وبعد الصلاة تتم استضافة أحد المشايخ للإجابة على أسئلتهم، ويقوم المترجم بترجمتها بلغة الإشارة.
- توزيع تفسير معاني القرآن الكريم بلغة الإشارة بصيغة رقمية.
- توفير السماعات لضعاف السمع، لاستخدامها في أوقات الصلاة والخطب والدروس.
- تأهيل عدد من معلمي حلقات تعليم القرآن الكريم بالمسجد الحرام وتدريبهم على مهارات لغة الإشارة.
- توفير جهاز المصحف الإلكتروني للمكفوفين، ومصحف برايل.

6. خدمات الموظفات في مصليات النساء:

تم إعداد مصليات خاصة بالنساء يشرف عليها أكثر من 120 موظفة، يعملن طوال اليوم خلال أربع ورديات، ويوجد من بينها مصليات خاصة بذوات الإعاقة، وقد تم تزويد عدد من هذه المصليات بالروبوت التوجيهي الذكي للإفتاء، لتوضيح كيفية أداء المناسك، والإفتاء والإجابة عن الأسئلة، والتواصل مع المشايخ عن بعد باستخدام إحدى عشرة لغة عالمية، بالإضافة إلى تقديم النصح والتوعية للزائرات، وتعليمهن صفة الصلاة والوضوء وصلاة الجنازة، وإقامة حلقات تصحيح وإتقان لتلاوة القرآن الكريم، وأيضاً يتم تقديم الإرشاد والتوجيه في المصليات النسائية بعدد من اللغات العالمية.



+ ثانياً: الخدمات في المدينة المنورة:

تتطلب خدمة الأعداد الكبيرة لزوار المسجد النبوي عملاً دائماً، ومجهوداً متواصلاً، وتفكيراً مبتكراً في كل ما يساعد على راحة الزوار، وهناك العديد من الخدمات المقدمة في المسجد النبوي، بعضها يشترك مع خدمات المسجد الحرام، وبعضها يختلف عنها، ومنها:

1. خدمة الإفتاء عبر الهاتف:

تتوفر مكاتب خاصة للإفتاء في حرم المسجد النبوي، بالإضافة إلى مجموعة من الهواتف داخل المسجد النبوي، والتي يتولى الرد فيها على استفسارات المستفتين مجموعة من العلماء، وهذه الخدمة من الخدمات المشتركة مع المسجد الحرام في مكة المكرمة.

2. مكتبة المسجد النبوي:

تقع مكتبة المسجد النبوي في سطح المسجد، ويمكن الوصول لها من باب العقيق، وتضم مكتبة المسجد النبوي قاعات مطالعة للرجال، وأخرى للنساء، وأخرى للأطفال، وتضم المكتبة العديد من الأقسام: كقسم المخطوطات، وقسم المكتبة الصوتية، والقسم الفني المسؤول عن تجليد وترميم الكتب والمخطوطات، وأقسام الفهرسة والتصنيف، بالإضافة إلى قسم الكتب النادرة، والمكتبة الرقمية والبحث والترجمة، وغيرها من الأقسام، والمكتبة متاحة للزيارة يومياً من الساعة (8) صباحاً، وحتى الساعة (10) ليلاً.

3. خدمة الدروس العلمية:

تقام الدروس العلمية طيلة السنة، وتتوزع أوقاتها بعد الصلوات المفروضة، ويقوم بالتدريس فيها نخبة من العلماء المتخصصين في العلوم الشرعية بمختلف فروعها من فقه وحديث وتفسير وعقيدة وأخلاق وغيرها، من مختلف البلدان الإسلامية.

4. خدمة المصاحف والتفاسير

يشترك المسجد النبوي مع المسجد الحرام في خدمة توفير المصاحف وترجمة معاني القرآن الكريم بمختلف اللغات، وهي متوفرة بأحجام متوسطة وكبيرة، بالإضافة إلى توفر مصاحف للمكفوفين بلغة برايل كما تقدم.

5. خدمة ترجمة خطبة الجمعة

تتم ترجمة خطبة الجمعة بشكل مباشر بسبع لغات من خلال مجموعة الترددات الإذاعية، كما هو الحال في المسجد الحرام أيضاً.

6. خدمة حلقات تحفيظ القرآن الكريم

وهي حلقات لتعليم تلاوة القرآن الكريم وتحفيظه، حيث يمكن التسجيل فيها بشكل مباشر داخل المسجد النبوي، أو من خلال التسجيل المسبق عبر الموقع الإلكتروني، وتوفر هذه الخدمة فرصة ذهبية لتعلم قراءة وحفظ القرآن الكريم خصوصاً للزوار والوافدين من الدول غير العربية.

+ الخاتمة:

إن ما تقدم الحديث عنه من خدمات دينية للحجاج والمعتمرين يعد مدعاة للفخر من قبل القائمين على هذه الخدمات الجبارة، وعلى رأسهم وزارة الحج والعمرة السعودية، فهذه الخدمات المبتكرة تحتاج لموارد بشرية، وإدارية، ولوجستية هائلة، توفرها الوزارة في سبيل خدمة الحجاج والمعتمرين، وهذا يدل على بُعد نظر في التخطيط وشمول في الرؤية التي من شأنها أن تحسن تجربة الحجاج والمعتمرين عاماً بعد عام.

+ المراجع:

<https://www.haj.gov.sa/Home>

<https://www.nusuk.sa/ar>



لقاء الإبداع والابتكار في التعليم الرقمي



برعاية المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

وزارة الحج والعمرة

شريك نجاح في الإبداع والابتكار
في التعليم الرقمي



القسم الخامس

برامج مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال



مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال مسار البحث والتطوير والابتكار دعم الابتكارات من الفكرة إلى التجربة



أ. هديل طلال القشامي

أخصائية استراتيجيات إبداعية
مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال بوزارة الحج والعمرة.

وهنا يأتي دور مسار البحث والتطوير والابتكار من برنامج الإبداع والريادة في مواسم الحج هو الساحة التي تُصنع فيها الريادة المستقبلية من خلال تجربة منتجاتك الابتكارية، وإطلاق مشاريعك الريادية أمام جمهور عالمي في بيئة حقيقية ومُلهمة

+ فُكز التجربة.. ابتكار مستدام للغد

ابتكار الحلول المستدامة يتجاوز مجرد الأفكار النظرية؛ إنه يركز على التجارب العملية التي تستمر في صقل وتحسين تلك الحلول. من خلال **تبني 'فكر التجربة'، نتمكن من خلق ابتكارات تتفاعل مع التحديات المستقبلية.** هكذا، تتحول التجربة إلى أداة للتحسين المستمر، حيث تُحسن الحلول وتتكيف مع كل موسم، لتصبح ركيزة أساسية في تطوير تجربة الحج بشكل يواكب المستقبل. وحين تدمج في عملياتنا الإبداعية، يصبح التأثير ليس مجرد حدث عابر، بل عملية مستمرة. كل خطوة تُحسن الفكرة، وكل اختبار يُظهر أوجه جديدة للتطوير

"اعتمدنا تطلعات طموحة لقطاع البحث والتطوير والابتكار،

لتصبح المملكة من رواد الابتكار في العالم"

الأمير محمد بن سلمان آل سعود

ولي عهد المملكة العربية السعودية

موسم الحج أرض الابتكار، حيث تُختبر الأفكار ويُصنع المستقبل. وكل فكرة جديدة تضاف إلى هذا المخزون الروحي، تكون بمثابة فكرة تؤثر في البشرية جمعاء. فإذا كان موسم الحج هو المكان الذي تلتقي فيه قلوب الحجاج في عبادة واحدة، فهو أيضًا المكان الذي تتلاقى فيه الأفكار لتحقيق موسم حج أكثر تطورًا وإبداعًا. ويواجه المبدع تحديات لا حصر لها، حيث يبدو المستقبل غامضًا والتساؤلات تتزاحم: "هل ستكون هذه الفكرة قابلة للتحقيق؟ هل سيتمكن هذا المنتج من التكيف مع التحديات؟"



+ من الفكرة إلى التجربة: تحويل الحلم إلى واقع

من الفكرة إلى التجربة، يكون هناك دائماً مسارٌ غير مرئي، هو الذي يربط بين اللحظة التي تخطر فيها الفكرة في رأسك واللحظة التي تلمس فيها نتائجها على أرض الواقع. هذه الرحلة هي التي تشكل الابتكار الأصيل، الذي لا ينمو إلا من خلال التجربة، ومن خلال المثابرة على تحقيق الحلم. فلتكن فكرتك اليوم هي شرارة التغيير. اجعلها تحيا، اجعلها تُختبر، ودعها تتحول إلى تجربة تُلهمك وتُلهم العالم من حولك. لأنك، ببساطة، قادر على صنع المستحيل.

+ موسم الحج: الابتكار في أكبر مختبر عالمي!

إنه مختبر العقول المبدعة، حيث تنبثق الأفكار الجديدة من احتياجات حقيقية، وحيث يتحول الخيال إلى واقع ينبض بالحياة في قلب كل حاج. في هذا المختبر العملاق، من المنتجات التقنية إلى التطبيقات الذكية والخدمات المبتكرة، تمثل هذه الابتكارات أكثر من مجرد توفير للراحة؛ فهي تمثل فرصة لا يُختبر فيها النجاح فحسب، بل يُختبر أيضاً الأثر العميق الذي تتركه الأفكار المبدعة في تحسين تجربة ضيوف الرحمن. كانوا يحملون معهم تجارب مميزة وأفكاراً فريدة، يعكفون على اختبارها في بيئة مليئة بالتحديات، يراقبون نموها، ويتابعون نجاحاتها حتى تتحول إلى حلول غير مسبوقة.

+ الإحصائيات تروي قصة التحول: أرقام مُلهمة

من موسم حج 1445هـ

من خلال الأرقام، نروي قصة الابتكار الذي أحدث فرقاً حقيقياً في تحسين الخدمات وتطوير التجربة

- ٩٢٢٥ حاجاً عاشوا تجربة ابتكارية فريدة، مستفيدين من حلول تم تطويرها لتحسين تجربتهم بشكل مباشر، مما جعل لحظات الحج أكثر سهولة وراحة.
- ٤٣٥٨١ عينة بحثية تم اختبارها بعناية، في بيئة مليئة بالتحديات، بهدف تحسين كل جانب من تجربة الحج
- ٥٦ شركة اكتشفت إمكانيات جديدة، وأبدت اهتمامها بالمنتجات الابتكارية التي تم اختبارها وتجربتها خلال الموسم
- ٢٠ شركة داعمة لمسيرة التجارب، ومنح الحجاج ما يستحقونه من تجربة استثنائية، مما جعل الابتكار شريكاً حقيقياً للتميز.





هذا الموسم كان مختلفًا، لم يكن حجاجًا فقط؛ كان مختبرًا للابتكار، ومسرحًا للإبداع، ودعوة للتغيير. كل خطوة، كل فكرة طُبِّقت وكل منتج جُرِّب كان له غاية واحدة: أن نصنع تجربة تُخلد في ذاكرة ضيوف الرحمن. فمن وميض فكرة إلى تجربة ملهمة، ومن رقم في تقرير إلى حكاية تُلهم المستقبل.. هذا هو التحول الذي شهدناه في حج 1445هـ..

+ دعوة للمبدعين حول العالم

هل تمتلك فكرة مُبتكرة يمكن أن تحدث فرقًا؟

هل تريد تجربة منتجاتك الابتكارية في موسم حج 1446هـ؟

من خلال مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال بوزارة الحج والعمرة، نُتيح لك فرصة فريدة للمشاركة في مسار البحث والتطوير والابتكار، يمكن لأفكارك أن تتحول إلى تجارب ملموسة، وتساهم في خلق تجربة حج استثنائية لا تُنسى. هذا هو المكان الذي يتم فيه تبني الرؤى المبتكرة، والحلول غير التقليدية، وتُتاح الفرص لتجربة منتجاتك أمام ملايين الحجاج تجعل من رحلتهم أكثر سلاسة، وأمانًا، وتطورًا

ابتكار حج 1446هـ يبدأ معك، فهل أنت مستعد لصنع الفرق؟



مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال جائزة مبدعون منصتك الأولى لتسليط الضوء على مبادراتك الإبداعية!

تُعتبر جائزة مبدعون التي تُقيمها وزارة الحج والعمرة تحت رعاية معالي وزير الحج والعمرة، الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة، وإدارة مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال مثلاً بارزاً على الابتكار الاجتماعي في مجال الحج والعمرة. تهدف هذه الجائزة إلى تسليط الضوء على الجهود المتميزة التي تبذلها الشركات الخاصة في تقديم منتجات وخدمات مبتكرة للحجاج والمُعتمرين، مما يعزز من تجربة الزوار ويُساهم في تطوير القطاع وتهدف جائزة مبدعون إلى تسليط الضوء على الجهود المتميزة للشركات الخاصة في ابتكار وتطوير المنتجات والخدمات التي تُثري تجربة الحجاج والمُعتمرين. وتشمل مجالات الجائزة تحسين الخدمات الأساسية والإثرائية والرقمية، مما يُشجع الشركات على تقديم حلول إبداعية تُساهم في رفع مستوى الجودة وتُعكس التزام المملكة بتقديم أفضل الخدمات لضيوفها. كما تُحفز الجائزة التنافس الإيجابي بين الشركات، مما يدفعها نحو الابتكار المستمر والتطوير الدؤوب

لمن يمتلك الأفكار المبدعة.. فلتكن جائزة "مبدعون" مسرحاً لتجسيدها.

+ إبداعك يستحق الأضواء نحن هنا لمنحك الفرصة

تستهدف الجائزة جميع الشركات والمؤسسات العاملة في قطاع الحج والعمرة، إيماناً بأن الإبداع لا يقتصر على الكيانات الكبيرة، بل ينبع من الأفكار الخلاقة التي قد تُطلقها شركات ناشئة أو صغيرة ومتوسطة. هذا التوجه يُعزز من دور هذه الشركات كمحركات للتغيير والتطوير في هذا القطاع الحيوي

تخضع المشاريع المُقدمة لعملية تقييم دقيقة ومنهجية، تبدأ بالتصفية الأولية ثم التقديم عبر المنصة الإلكترونية، مروراً بالزيارات الميدانية، وصولاً إلى التقييم النهائي من قبل لجنة تحكيم مُتخصصة. هذه المراحل تضمن اختيار المشاريع الأكثر ابتكاراً وتأثيراً، والتي تُقدم حلولاً واقعية وقابلة للتطبيق.



+ مراحل جائزة "مبدعون" في أرقام: نجاح يتحدث عن نفسه!

- **367+ مشاركة** من مختلف الشركات والمؤسسات، التي أظهرت شغفاً عميقاً للتفرد والابتكار
- **148 مشاركة** تأهلت للزيارات الميدانية، تمثل نماذج رائدة وواعدة من الإبداع الذي يستحق أن يُحتفى به
- **أكثر من 80 جهة متنافسة ومشاركة**، حيث يتضافر الجهد ويزداد التميز في صناعة التجارب المبهرة
- **140 زيارة، منها 82 حضورية** لضمان التفاعل المباشر و**58 افتراضية** تضمن الوصول والاطلاع من أي مكان
- **معدل نمو قدره 78 % في سنة 2024م**، ما يُبرز المكانة المتزايدة للجائزة ومدى تأثيرها في تحفيز الابتكار في القطاع

إذا كانت لديك مبادرة متميزة، جائزة مبدعون هي منصتك للاحتفاء بها



+ مبادرتك الإبداعية.. هي محور الاحتفاء القادم!

لقد تجسد أثر جائزة مبدعون في نسختها الثانية لعام 2024م، حيث قدم الفائزون نماذج مُلهمة للابتكار، من تحسين تجربة الحجاج في أماكن الانتظار، إلى تطوير أنظمة رقمية تُسهل عملية التنقل والتواصل. هذه النماذج تؤكد أن الابتكار الاجتماعي في مجال الحج والعمرة لا يقتصر على توفير خدمات جديدة، بل يمتد ليشمل تحسين جودة الحياة وتجربة الزوار بشكل عام، مما يُعزز من مكانة المملكة كوجهة رائدة عالمياً في خدمة زائريها.

إن دعم الابتكار في قطاع الحج والعمرة يُساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف رؤية 2030، التي تهدف إلى تعزيز الاقتصاد الوطني وتطوير القطاعات الحيوية. وتُمثل جائزة مبدعون منصة مثالية لتبادل الأفكار والخبرات وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص، مما يُساهم في تحقيق التنمية المستدامة في هذا القطاع الحيوي

جائزة مبدعون كغيرها من مبادرات وزارة الحج والعمرة تجسد قصة نجاح والتزام المملكة الراسخ بخدمة ضيوف الرحمن بأعلى معايير الجودة والابتكار، والمساهمة في رسم مستقبل متطور لقطاع الحج والعمرة، مستقبلاً قوامه الإبداع والعطاء والإخلاص في خدمة بيت الله الحرام وزواره الكرام.





وسم المقال

الابتكار التحليلي

مبادرة مركز ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار



م. عماد الدين محمد عوامتى

الفائز بالمركز الأول في مجال منظومة العمل بجائزة مبدعون بنسختها الثانية



+ معالجة التحديات التشغيلية في الحج والعمرة

في ظل توسع منظومة أعمال الحج والعمرة وتطورها المستمر، أصبحت هناك حاجة ماسة للتخطيط الدقيق، وتوزيع الموارد بتوازن يتناسب مع طبيعة العمل وحجمه.

ومع الزيادة الهائلة في كمية البيانات المتاحة، تظهر أهمية استثمار هذه المعلومات بفاعلية، لضمان تحقيق نتائج ملموسة، إذ إن البيانات لم تعد مجرد أرقام أو معلومات عابرة، بل أصبحت ثروة حقيقية، يمكن أن تسهم في صياغة استراتيجيات دقيقة وفعالة، وبواسطة التحليل العميق لهذه البيانات، يمكن لصناع القرار التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية، وتوقع التحديات المحتملة، مما يتيح لهم اتخاذ إجراءات استباقية، تكفل تقديم خدمات متميزة.

كما تُعد إدارة الموارد البشرية والمادية بكفاءة عنصراً حاسماً في تعزيز فاعلية العمليات التشغيلية، عن طريق تطبيق استراتيجيات مدروسة، تمكّن المنظومة من تحقيق أقصى استفادة من كل مورد متاح، فتكامل الجهود البشرية مع الاستخدام الذكي للأصول المادية يخلق ديناميكية متوازنة، تُسهم في تلبية احتياجات الحجاج والمعتمرين بفاعلية، وتحقيق نتائج مبهره تعكس الالتزام بتقديم تجربة متميزة لضيوف الرحمن.

+ تعزيز الذكاء التنظيمي لزيادة كفاءة

القرارات الاستراتيجية وفعاليتها في شركات الحج والعمرة

أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً بالغاً بخدمة ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين، إذ توجه القيادة الرشيدة -حفظها الله- جميع الإمكانيات، وتسخر كل الجهود والموارد، لتوفير أفضل الخدمات لهم، وفي ظل رؤية السعودية 2030، أصبح استخدام أحدث التقنيات وتطبيق أحدث الدراسات هو محور التحسين المستمر لتجربة الحجاج والمعتمرين، وهو ما يتطلب استحداث مبادرات تعزز من الابتكار التحليلي واتخاذ القرار، وتأتي «مبادرة مركز ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار» في هذا الإطار لتكون خطوة رائدة، لتحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم صنع القرار في شركات الحج والعمرة في اتخاذ القرارات المثلى.

+ أهم التحديات التي قادت إلى تنفيذ المبادرة

- **التوسع الكبير في منظومة أعمال الحج:** يستلزم النمو المتسارع في حجم أنشطة الحج والعمرة تنفيذ عمليات تشغيلية دقيقة وتخطيطاً محكماً للخدمات المقدمة كافة.
- **التخطيط والاستشعار المبكر للمخاطر وحجم العمل المتوقع:** إن توفر الكميات الكبيرة من البيانات يساعد على التنبؤ المبكر للمخاطر، وتحديد حجم العمل المتوقع خلال مواسم الحج والعمرة.
- **الاستخدام الأمثل للموارد:** الاستفادة من الموارد البشرية والمادية، بما يضمن تلبية احتياجات متطلبات العمل وفقاً للحجم المتوقع.
- **تحسين جودة الخدمات:** تسعى الشركات دائماً إلى الارتقاء بخدماتها وتجويدها ورفع مستوى رضا عملائها.
- **دعم اتخاذ القرارات المثلى:** ضمان مساعدة متخذ القرار في الشركة على اتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة ومعلومات واضحة.

+ نظرة عامة على المبادرة

يعمل مركز ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار على تطبيق مجموعة من النظريات والإجراءات والتقنيات، التي تعمل على تحويل البيانات الأولية إلى معلومات مفيدة، تعرض عن طريق مؤشرات وأدوات تقنية لكل متخذ قرار، بهدف مساعدته على اتخاذ القرارات المناسبة المستمدة من البيانات، بما يحقق معايير الجودة والأداء المتميز، تماشياً مع الخطط التشغيلية المعدة من الشركة، والمعتمدة من مقام وزارة الحج والعمرة.

ويهدف هذا المركز إلى توظيف التقنية بناء على استخدام:

- معلومات لحظية دقيقة ذات قيمة نوعية عالية، تستمد من البيانات التي يدخلها موظفو الشركة في جميع مراحل العمل.

- بيانات ذات موثوقية عالية متوفرة من عدة مؤشرات استراتيجية ومصادر موثوقة، مثل: مركز معلومات وزارة الحج والعمرة.
- معلومات وبيانات مهمة، وهي حويلة لما اكتسب من خبرات تراكمية وتجارب سابقة ناجحة مرتبطة بالأداء المتحقق في المواسم السابقة.
- وذلك بهدف التحسين والتطوير لجودة القرارات، التي يجب اتخاذها بناءً على هذه المعلومات.

+ المخرجات الأساسية للمبادرة

يتمخض عن المركز ثلاثة نظم رئيسية، تهدف إلى تحسين أداء العمليات، وتعزيز جودة اتخاذ القرارات:

1. نظام مراقبة أداء جودة الخدمات

وهو نظام يستخدم مجموعة من الخوارزميات والذكاء الاصطناعي، بهدف المتابعة والتدقيق لمجموعة من العمليات والإجراءات الهامة والحساسة لمنظومة العمل، والتحقق من سير إجراءاتها ضمن محدداتها الزمنية، لضمان جودة الخدمة وتحقيق الأداء المتوقع بالوجه الصحيح.

وأهم ما يميز هذا النظام:

- إشعار الجهة المسؤولة عن المتابعة والتنفيذ لإجراء عملية ما، عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، بأي ملاحظات لم تعالج قبل وصولها إلى المرحلة الحرجة، مع اقتراح الإجراء المناسب لمعالجة هذه الملاحظة.
- في حال لم تعالج الملاحظة ضمن المدة الزمنية المحددة، توثق مخالفة بحق الجهة المعنية وتُصعد تدريجياً إلى الإدارات العليا، وفقاً للتسلسل الهرمي لجهة الرصد في الشركة.

2. مؤشرات الأداء وقياس الإنجاز

طور المركز وزود بمجموعة غنية من مؤشرات الأداء التفاعلية، أكثر من (60) مؤشراً، لقياس فاعلية العمليات التشغيلية في مختلف قطاعات الشركة، مثل: الموارد البشرية، وقطاع الإسكان، وعلاقات شؤون الحجاج، وقطاع الترحيب والاستقبال، ومراكز الخدمة الميدانية، وقطاع الخدمات الإنسانية والدعم والمساندة، إضافة لمراكز المغادرة.

إذ تهدف هذه المؤشرات إلى متابعة الأداء في القطاعات التشغيلية المختلفة وتحسينه بأسلوب تفاعلي ومستمر.

3. خرائط رقمية ومتابعة ميدانية

كما زود المركز بمجموعة من الخرائط الرقمية، التي تُستخدم في تتبع المواقع الميدانية ومراقبتها في الوقت ذاته، والتي تتيح تقديم تقارير فورية إلى مراكز العمليات والجهات التنفيذية، مما يضمن رصد أي تحديات أو مخالفات فور حدوثها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية بسرعة وكفاءة عالية.

مخرجات المركز

مراقبة أداء جودة الخدمات

مؤشر الأداء وقياس الإنجاز

خرائط رقمية ومتابعة ميدانية

مركز ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار



البيانات المدخلة

معلومات لحظية دقيقة ذات قيمة نوعية عالية متعلقة بكافة مراحل العمر

بيانات ذات موثوقية عالية متوفرة من عدة مصادر ومؤشرات استراتيجية

محددات بناءً على ما اكتسب من خبرات تراكمية وتجارب سابقة ناجحة

+ الخاتمة

في الختام يمثل «مركز ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار» نقلة نوعية في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية في منظومة الحج والعمرة، إذ يجمع بين الابتكار التقني والتحليل الذكي للبيانات واستخدام الذكاء الاصطناعي، لتحسين جودة القرارات وتطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

كما لا تقتصر هذه المبادرة على تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، ورفع رضا المستفيدين فقط، بل تسعى أيضاً إلى بناء بيئة عمل متكاملة، تركز على التخطيط الاستراتيجي والتنبؤ المبكر بالمخاطر والاحتياجات، وهي تساهم مباشرة في دعم رؤية المملكة 2030، وأهدافها الرامية إلى الارتقاء بتجربة الحجاج والمعتمرين، مما يعكس التزام المملكة المستمر بالتطوير والتجويد لخدمات ضيوف الرحمن، وتعزيز مكانتها بوصفها قائدة عالمية في مجال الحج والعمرة وإدارة الحشود.

+ الفئات المستهدفة من المبادرة

قياديو الشركة، وموظفو إدارة المخاطر، والمجالس الإشرافية، ومراكز العمليات المختلفة، إضافة لجميع أصحاب المصلحة في منظومة الحج والعمرة، والذين تربطهم علاقات تنظيمية بالشركة (مسؤولو وزارة الحج والعمرة، ممثلو الحجاج الكرام، النقابة العامة للسيارات، وغيرهم).

+ الأثر الناتج من المبادرة

باستخدام البيانات والمعلومات المتاحة استخداماً فعالاً، تساهم المبادرة في:

- **تحسين جودة القرارات:** يعزز المركز من عملية اتخاذ القرارات في الشركة بناءً على معلومات دقيقة وموثوقة.
- **تطوير مستوى الخدمة:** تساهم المبادرة في رفع جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وضمان رضا المستفيدين.
- **توفير الكفاءة التشغيلية:** يحقق المركز الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، ويساهم في تحسين فاعلية العمليات التشغيلية وكفاءتها.
- **التخطيط والتنبؤ المبكر بالمخاطر:** يساهم المركز في توفير بيانات وتحليلات دقيقة، تساعد على التنبؤ المبكر بالمخاطر المحتملة، مما يتيح للشركة اتخاذ إجراءات استباقية، كما يمكّن من تحديد حجم العمل المتوقع خلال مواسم الحج والعمرة.

وسم المقال

أتمتة العمليات التشغيلية في الحج لتحسين تجربة ضيوف الرحمن



د. سامي عبد الله المويهي

الفائز بالمركز الأول في مجال منظومة الخدمات
الرقمية بجائزة مبدعون بنسختها الثانية



توفر «وازن» للشركات الوصول إلى بيانات الحجاج وإدارتها عن بُعد، من دون الحاجة إلى أجهزة تقنية باهظة التكلفة، تشمل هذه الحلول:

- **إدارة الشؤون المالية:** تتضمن الأنظمة أدوات متقدمة لإدارة المصاريف، وإعداد التقارير الضريبية، مما يساهم في تتبع الموارد المالية بدقة، وتحقيق كفاءة في تخصيصها.
- **إدارة علاقات العملاء (CRM):** تساعد هذه التقنية على التواصل السريع مع الحجاج عبر الرسائل النصية وواتساب، فيمكن إرسال التعليمات ومواقع التجمعات للحجاج بدقة، وتقليل الأخطاء البشرية.
- **التسكين الإلكتروني:** يُعنى هذا النظام بتوزيع الحجاج على أماكن السكن الملائمة، سواء في الفنادق أو المخيمات، بناءً على احتياجاتهم، يتيح ذلك الحد من التكدس، ويضمن سهولة الوصول للأماكن المخصصة.
- **إدارة الحافلات والمواصلات:** توفر الأنظمة حلاً عملياً لتنظيم عمليات النقل، مما يساهم في تخفيف الازدحام، وضمان راحة الحجاج في أثناء التنقل بين المواقع المقدسة.
- **تطبيق خاص بالحجاج:** يوفر التطبيق الرقمي للحاج معلومات عن موقع سيره، ويتيح له الاستفادة من خدمات إضافية، مثل التوجيه إلى القبلة، وتوفير محتوى إسلامي مترجم بعدة لغات، والتعرف على أبرز الأماكن السياحية والتجارية في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

تحرص وزارة الحج والعمرة على تحسين تجربة ضيوف الرحمن باستمرار، وفي «وازن» نؤمن أن أتمتة العمليات التشغيلية أكبر عامل مؤثر في تحسين تجربة الحاج، فعن طريق التكامل بين المنصات الحكومية وأنظمة الشركات في تقديم الخدمات المختلفة، سيسمح لمعلومات الحاج أن تمر بسلسلة، مما يحدد وقت وصوله، ووقت مغادرته، ومعرفة تفضيلاته في السكن والتنقل، وجعلها في متناوله بأبسط الإجراءات، يساهم هذا التحول الرقمي كثيراً في تحسين كفاءة العمل، وتخفيف الأعباء على الموظفين، مما يتيح للحجاج التركيز على أداء مناسكهم بسهولة وراحة، وعن طريق الأتمتة يمكننا استيعاب تزايد أعداد الحجاج، أحد مستهدفات رؤية المملكة 2030، وتنوع احتياجاتهم في مجالات السكن، والتنقل، والتواصل، مما يجعل الأتمتة حلاً مثالياً لضمان تلبية هذه المتطلبات بكفاءة ومرونة.

تقدم «وازن» لقطاع الأعمال حلولاً متكاملة، لتسهيل إدارة الحجاج والمعتمرين، وضمان تنظيم جميع التفاصيل اللوجستية بدقة، وعن طريق هذه الأنظمة يمكن للشركات توزيع الحجاج على أماكن الإقامة، وتنسيق تنقلاتهم، وتسهيل رحلتهم منذ تسجيلهم وحتى انتهاء المناسك، مما يقلل من احتمالية حدوث أي مشكلات تتعلق بوفرة المعلومات أو سرعة تقديم الخدمة.

+ ختاماً

أصبحت الأتمتة الرقمية جزءاً أساسياً في إدارة خدمات الحج، إذ تقدم خدمات مرنة وشاملة تضيّ طابعاً جديداً على تجربة الحاج، ومع استمرار تطور منصة نسك وتوجهها لأن تصبح تطبيقاً شاملاً لكل ما يعنى بالحجاج والمعتمرين، سيكون هناك المزيد من الفرص للتكامل مع المنصة، وتقديم خدمات في مختلف الجوانب، والمزيد من الفرص الاستثمارية في قطاع التقنية.

+ آثار الأتمتة في تجربة الحاج:

تسهم الأنظمة الرقمية المؤتمتة في تحسين تجربة الحاج، وتقدم له خدمات أكثر دقة، وتقلل الأعباء عن الموظفين، ما يتيح لهم التركيز على تقديم المساعدة في مجالات مختلفة.

وفيما يلي بعض الآثار الإيجابية للأتمتة:

- **الحاج يختار سريره:** يتيح للحاج اختيار موقع سكنه في المشاعر المقدسة، بواسطة عرض الفنادق والمخيمات في منى وعرفات له بشكل ثلاثي الأبعاد، ويستطيع تحديد السرير الملائم لتفضيلاته، وهذا يسهل عملية دخوله للمخيم، إذ يكون لديه إلمام مسبق بموقع المخيم ومرافقه، مما يخوله الاستفادة من كامل الخدمات المقدمة له.
- **تقليل الأخطاء البشرية:** تساعد الأنظمة المؤتمتة على تقليل الأخطاء الشائعة، مثل تخصيص الغرف وتنسيق التنقلات، بواسطة عمليات دقيقة وخالية من التدخلات اليدوية.
- **توفير الوقت:** توفر الأنظمة المؤتمتة الوقت والجهد على الموظفين، وتتيح لهم تقديم دعم فوري للحجاج، ما يرفع من كفاءة العمليات.
- **تيسير التواصل:** يمكن للحجاج الحصول على التعليمات اللازمة والتحديثات المستمرة عبر رسائل واتساب وSMS، من دون الحاجة إلى التواصل المتكرر مع موظفي خدمة العملاء، مما يسهل على الحجاج الوصول للمعلومات والتوجيهات سريعاً.
- **تنظيم النقل:** تساعد الأنظمة على تسهيل حركة الحجاج بين المشاعر المقدسة في منى وعرفات، ما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتسهيل التنقلات اليومية.

+ استدامة الخدمات الرقمية ونموها المستقبلي

مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال في وزارة الحج والعمرة يدعم الشركات الناشئة ورواد الأعمال ورائدات الأعمال، ويقيم لهم الورش والمسابقات السنوية، للخروج بأفضل الخدمات والابتكارات، التي تثرى تجربة الحاج، وتعزز تطور الخدمات.

لذا أشكرهم لدعمننا وأهيب بالمهتمين التواصل مع المركز والاستفادة من خدماته، فلقد كان لفوزنا بجائزة "مبدعون" عظيم الأثر في مسيرتنا، وتسهيل وصولنا للسوق، وزيادة ثقة القطاع بخدمات «وازن».



وسم المقال

استكشف كنوز السعودية واستمتع بتجربتك حج لا تُنسى مع «رواء»!



د. رامي عادل باشا

الفائز بالمركز الأول في مجال منظومة الخدمات
الإثرائية بجائزة مبدعون بنسختها الثانية

شركة
إكرام الضيف
Ekram Aldyf
company



مع تطور رؤية السعودية 2030 أصبحت التجربة الدينية للحجاج والمعتمرين هدفاً استراتيجياً، لتحقيق تحسينات شاملة، وبهذه الرؤية لا يركز على الجانب الروحي فحسب، ولكن أيضاً على تجربة ثرية ثقافياً وحضارياً، تأتي مبادرة «رواء» جزءاً لا يتجزأ من هذا التحول الكبير، إذ تساهم في تقديم المملكة للعالم بصورة جديدة ومتجددة عبر الحجاج والمعتمرين، تهدف «رواء» إلى تغيير الصورة النمطية للمملكة، وجعل رحلة الحج والعمرة محطة للعديد من التجارب الغنية والمعرفية.

في إطار رؤية «رواء» يسلط الضوء على الكنوز السياحية والتاريخية التي تزرع بها المملكة، بهدف تعزيز تجربة الحج والعمرة وجعلها لا تُنسى، إن تعزيز هذه التجربة لا يقتصر على الحرمين الشريفين فحسب، بل يشمل السياحة الثقافية والتاريخية، وهو ما يفتح الباب أمام استكشاف المزيد من المناطق والمعالم، التي تحمل في طياتها إرثاً تاريخياً وجمالاً فريداً.

+ ما مبادرة «رواء»؟

«رواء» ليست مجرد مبادرة سياحية عادية، بل هي جسر يربط بين الماضي والحاضر، عن طريق تعريف الحجاج والمعتمرين على معالم المملكة التاريخية والطبيعية، التي تمتد عبر آلاف السنين، تحمل كلمة «رواء» في طياتها معنى التروي والإثراء، وتحمل في اسمها معنى عميقاً، إذ ترمز إلى "تروي الشخص بالماء"، وفي هذا السياق، تمثل تروي الحجاج بالمعارف والثقافة والسياحة، تهدف المبادرة إلى إشباع شغف الحجاج بالمعرفة، وتعريفهم بجوانب المملكة، التي لا تقتصر على الجانب الديني، بل تشمل أيضاً التاريخ والثقافة والمعالم السياحية، هذا النهج يساهم في جعل تجربة الحج أكثر شمولية، تجمع بين العبادة واكتشاف كنوز السعودية.





تستخدم المبادرة تقنيات حديثة، لعرض المعلومات والتجارب الثقافية بطريقة مبتكرة داخل مقر سكن الحجاج في مكة المكرمة وفي المشاعر المقدسة، تعتمد هذه الطريقة على تقنيات مثل:

- **نظارات الواقع الافتراضي (VR):** التي تنقل الحجاج في جولات افتراضية، للتعرف على المعالم التاريخية والسياحية في المملكة.
- **نظارات ثلاثية الأبعاد (3D):** لعرض مقاطع مرئية تثقيفية عن تاريخ السعودية وثقافتها.
- **تقنية الهولوغرام:** لعرض الشخصيات التاريخية، أو مشاهد من الأحداث المهمة بطريقة تفاعلية ومبتكرة.
- **شاشات العرض:** تُستخدم لتقديم محتويات مرئية عن المناطق السياحية والثقافية.
- **وسائل التواصل الاجتماعي والملفات التفاعلية:** تساهم في تقديم معلومات وتحديثات فورية للحجاج، مما يعزز تجربتهم الثقافية والمعرفية.

أطلقت مبادرة «رواء» لدعم أهداف رؤية السعودية 2030، التي تركز على تنويع مصادر الدخل الوطني بعيداً عن النفط، وتطوير قطاعات اقتصادية متنوعة مثل السياحة، تهدف المبادرة إلى استثمار تجربة الحج في إثراء الضيوف بالمعرفة والثقافة، وتحفيزهم على استكشاف المملكة وزيارتها مرة أخرى كوجهة سياحية.

➤ مبادرة رواء وجائزة مبدعون:

حققت مبادرة «رواء» إنجازاً كبيراً بحصولها على المركز الأول في جائزة "مبدعون" التي نظمتها وزارة الحج والعمرة، في فئة منظومة الخدمات الإثرائية لحج عام 1444هـ، هذا التكريم يعكس الابتكار والتميز، الذي تسعى المبادرة لتحقيقه في إثراء تجربة الحجاج والمعتمرين ثقافياً ومعرفياً، تكريم شركة "إكرام الضيف"، التابعة لشركة "أشرقت"، من معالي وزير الحج والعمرة، يُعزز من مكانة المبادرة، ودورها الرائد في تطوير خدمات الحج والعمرة وفق رؤية المملكة 2030

هذا النجاح يعزز من قيمة «رواء» كونها عنصراً محورياً في تطوير منظومة الحج والعمرة، بتقديم خدمات ذات طابع تثقيفي ومعرفي، تهدف إلى تغيير الصورة الذهنية للحجاج عن المملكة، وإثراء رحلتهم بتجارب ثقافية متميزة.

آلية عمل مبادرة رواء:

مبادرة «رواء» تعتمد على آليتين رئيسيتين لتقديم خدماتها الإثرائية للحجاج والمعتمرين:

الطريقة الأولى: استخدام التقنية والتكنولوجيا

الطريقة الثانية: الجولات الإرثية

+ استكشف كنوز السعودية: ماذا تقدم «رواء»؟

1. العلا: مدينة التاريخ والطبيعة

العلا التي تقع في شمال غرب المملكة، تعد واحداً من أبرز المواقع الأثرية في المملكة، هذه المدينة ليست فقط غنية بالتاريخ، بل أيضاً بالطبيعة الخلابة.

ومع وجود المواقع الأثرية مثل مدائن صالح، التي تعد أول موقع سعودي يدرج ضمن قائمة التراث العالمي لليونسكو، تعد العلا جوهرة حقيقية.

2. جدة التاريخية: مزيج من القديم والحديث

تعد جدة التاريخية، أو "البلد" كما يطلق عليها محلياً، أحد أهم المواقع التي يمكن استكشافها ضمن إطار «رواء»، تجمع جدة بين العمارة القديمة والأجواء الساحلية الرائعة، ما يجعلها وجهة مثالية للحجاج الراغبين في التعرف على تاريخ المدينة القديمة وسحر الأسواق التقليدية.

3. الدرعية: مهد الدولة السعودية

من بين الكنوز التي تسعى «رواء» لتسليط الضوء عليها مدينة الدرعية التاريخية، تقع الدرعية في ضواحي الرياض، وتعد مهد الدولة السعودية الأولى، إن زيارة هذه المدينة تمنح الحجاج فرصة للاطلاع على تاريخ المملكة، من خلال متاحفها ومبانيها القديمة، التي تجسد تطور البلاد على مدى القرون.

4. الطائف: مدينة الورود والجمال الطبيعي

مدينة الطائف ليست بعيدة عن مكة المكرمة، وتُعرف بمناخها المعتدل وجبالها الخلابة، إضافة إلى ذلك تعد الطائف وجهة زراعية شهيرة، حيث تنتشر مزارع الورود والفاكهة، زيارة الطائف تمثل فرصة رائعة للحجاج للاستمتاع بجمال الطبيعة السعودية، والتعرف على تاريخها الزراعي.

+ تعزيز الاستدامة وتطوير تجربة ضيف الرحمن

من خلال مبادرة «رواء» لا يُركّز على الجانب الثقافي والمعرفي فقط، بل تسعى المبادرة أيضاً إلى تطوير قطاع الإثراء المحلي، الذي يعد جزءاً مهماً من رؤية 2030، فالمملكة تمتلك إمكانيات كبيرة في هذا المجال، بفضل ما تحويه من مواقع طبيعية وتاريخية، تجعلها وجهة إرثية عالمية.

علاوة على ذلك تساهم «رواء» في تعزيز الاستدامة المالية للمملكة، عن طريق تنمية الإيرادات غير النفطية، فالإثراء يعد قطاعاً واعداً، يمكن أن يساهم مساهمة كبيرة في الاقتصاد الوطني، ومن خلال فتح أبواب المملكة أمام الحجاج والمُعتمريين، ليس لأداء الشعائر الدينية فحسب، بل أيضاً للاستمتاع بالتاريخ والثقافة، تساهم «رواء» في جذب المزيد من الزوار على المدى الطويل.

تتضمن تنظيم جولات فعلية لزيارة المعالم السياحية والتاريخية والأثرية في مختلف أنحاء المملكة، توفر هذه الجولات فرصة للحجاج لاستكشاف المملكة من منظور ثقافي وتاريخي، والتعرف على كنوزها، التي قد تكون غير معروفة للكثيرين.

من خلال هذه الآليات تعمل مبادرة «رواء» على إثراء تجربة الحجاج وجعلها أكثر شمولية، مما يساهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، وتعزيز مكانة السعودية بصفتها وجهة سياحية وثقافية عالمية.

+ إثراء تجربة الحجاج: كيف يمكن أن تغير «رواء» الصورة النمطية؟

منذ قرون ارتبطت فكرة الحج في أذهان الملايين حول العالم بمكة المكرمة والمدينة المنورة، ورغم أن الحرمين الشريفين يمثلان قلب المملكة الديني، إلا أن «رواء» تسعى إلى استغلال هذه الفرصة لتعريف الحجاج والمُعتمريين بغير هاتين المدينتين، فالمملكة غنية بالمعالم التاريخية والأثرية والطبيعية، التي قد لا يعرفها الكثيرون.

على سبيل المثال: عن طريق «رواء»، يمكن للحجاج استكشاف منطقة (العلا)، التي تعد من أهم المناطق الأثرية في المملكة، تضم العلا آثاراً تاريخية قديمة تعود إلى حضارات ممالك لحيان والأنباط، إن زيارة العلا تُعد تجربة فريدة تفتح نافذة على الماضي، وتجعل الزائر يعيش تجربة مدهشة تتجاوز ألف عام.

أيضاً يُمكن لـ«رواء» أن تكون بوابة للحجاج لاستكشاف جدة التاريخية، التي تشتهر بمبانيها القديمة وأسواقها التقليدية، إضافة لكون جدة بوابة للحرمين الشريفين، فهي تحمل في طياتها تاريخاً طويلاً يعود لقرون مضت، حيث كانت محطة للحجاج القادمين من مختلف أنحاء العالم الإسلامي، إن التعرف على هذه المناطق لا يثري الحجاج فحسب، بل يمنحهم فهماً أعمق لتاريخ المملكة والمجتمع السعودي.

+ كيف تسهم «رواء» في رفع جودة الخدمات المقدمة للحجاج؟

بالإضافة إلى تعزيز الإثراء والثقافة، تركز «رواء» أيضاً على تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمرين، فمن خلال تقديم تجارب مميزة تشمل زيارات لأهم المعالم التاريخية والإثرائية، تعزز «رواء» من تجربة الحجاج وتمنحهم قيمة إضافية لا تقتصر على الجانب الديني.

كما تسعى المبادرة إلى إشراك الجهات المحلية في دعم هذا التحول، سواء من خلال تحسين البنية التحتية، أو تطوير الخدمات الفندقية والإثرائية، بما يتماشى مع معايير الجودة العالمية، إن تجربة الحج لم تعد تقتصر على أداء المناسك فقط، بل أصبحت تشمل تجربة شاملة تجمع بين الراحة والتعلم والاستمتاع.

+ «رواء» ورؤية 2030: تحقيق التكامل بين الإثراء والخدمة

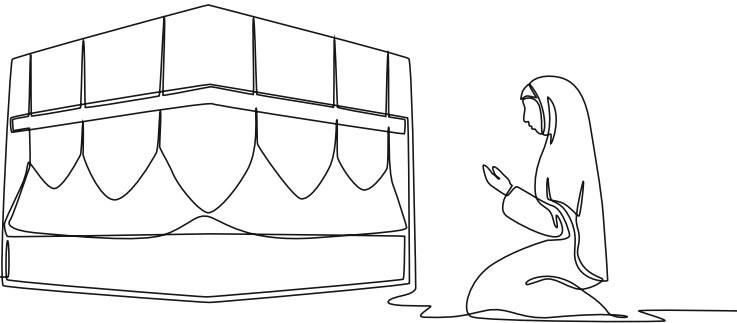
إن تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 يتطلب التكامل بين القطاعات المختلفة، ومن هنا تأتي «رواء» بوصفها جزءاً من هذا التكامل، المبادرة ترتبط مباشرة مع أهداف برامج خدمة ضيوف الرحمن وبرنامج جودة الحياة، إذ تركز على إثراء تجربة الحجاج وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم، وفي الوقت نفسه تسهم في تطوير قطاع الإثراء ودعم الاستدامة المالية.

فمن خلال «رواء» تسهم المملكة في تحويل رحلات الحج والعمرة إلى تجارب لا تُنسى، حيث يتمكن الحجاج من التعرف على الجوانب الثقافية والتاريخية للمملكة، مما يعزز من فهمهم للبلاد ويزيد من احتمالية عودتهم زواراً سياحيين مستقبليين.

+ خاتمة: رحلة حج لا تُنسى مع «رواء»

مبادرة «رواء» تمثل تحولاً نوعياً في مفهوم الحج والعمرة، فإثراء تجربة الحجاج ثقافياً ومعرفياً لا يسهم فقط في تحسين جودة الخدمة المقدمة، بل يعزز أيضاً من فهم الحجاج لجوانب المملكة المتعددة، من خلال «رواء» تفتح الأبواب أمام الزوار لاستكشاف كنوز المملكة، والتمتع بتجربة حج لا تُنسى، تجمع بين العبادة والتعلم والاستكشاف.

تعد «رواء» أكثر من مجرد مبادرة، فهي جزء من استراتيجية طويلة الأمد، تهدف إلى تقديم المملكة بصورة جديدة للعالم، وتحقيق أهداف رؤية 2030 في تنويع الاقتصاد وتحسين جودة الحياة. إنها فرصة لتحويل تجربة الحج إلى رحلة شاملة، تعزز من الروابط الثقافية والمعرفية بين المملكة وبقية العالم، وتجعل من المملكة وجهة سياحية دائمة للزوار.



وسم المقال

شرف خدمت الحجاج من الالتزام إلى الابتكار



أ. جميل سليمان بندقي

الفائز بالمركز الأول في مجال الخدمات
الأساسية بجائزة مبدعون بنسختها
الثانية

تعد خدمة حجاج بيت الله الحرام من المجالات دائمة التطور وعظيمة الأثر، لا سيما وأنها تحظى باهتمام كبير من هذا البلد المعطاء المملكة العربية السعودية، منذ عهد الملك المؤسس عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود، طيب الله ثراه، وصولاً إلى هذا العهد الزاهر في ظل قيادة حكيمة من لدن مولاي خادم الحرمين الشريفين وسمو سيدي ولي العهد رئيس مجلس الوزراء حفظهما الله، فقد وضعت رؤية السعودية 2030 ملامح رئيسية واستراتيجية في مجال خدمة ضيوف الرحمن، تستند إلى الاستثمار الأمثل للطاقات البشرية والخدمات الرقمية، وتستهدف إثراء تجربتهم الإيمانية، وتجاوز توقعاتهم، وترك ذكريات خالدة لا تُنسى.

إن رحلة الحاج الإيمانية والتي تبدأ منذ لحظة التفكير بأداء المناسك وحتى عودته إلى دياره، تتخللها العديد من المحطات، التي تعمل عليها مختلف القطاعات بهدف راحته، وحتى ينعم بأداء المناسك بكل يسر وطمأنينة، بدءاً من توفير مختلف وسائل النقل والخدمات اللوجستية، مروراً بتأمين خدمات السكن والإعاشة والرعاية الطبية الفائقة وإدارة الحشود، فضلاً عن التطوير المستمر للحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة والتحديث المستمر للبنية التحتية، ويواكب ذلك السعي الدؤوب إلى الارتقاء بمهارات العاملين في الخدمات الميدانية، تحقيقاً لرضا ضيوف الرحمن، بتأهيلهم وفق برامج تدريبية نوعية، علاوة على تحفيز مختلف القطاعات للمساهمة في خدمة الحجاج مكلفين ومتطوعين.



وقد حازت «نزلي» على جوائز تقدير من معالي وزير الحج والعمرة الدكتور توفيق الربيعية، لإطلاقها مبادرتين، إحداها كرسي الحاج، وهو منتج ابتكاري يستهدف الاستثمار الأمثل للمساحات، ويحاكي تجربة مقاعد الرفاهية الجوية للدرجتين الأولى والأعمال على الطائرات، وبالشراكة مع شركة «كدانة» جريت خلال موسم حج 1445هـ في عدد من منشآتها، حيث حظيت برضا الحاج واستحسانهم، فالمنتج ليس مجرد مقعد، بل يمثل نظاماً متكاملًا من الحلول، التي تُعنى براحة الحاج وتعزيز تجربته خلال المناسك، يتميز بمسند ذراع كبير يوفر مزيداً من الراحة، وكذلك طاولة طعام متحركة، وحاملاً للكأس، إضافة لشاشة قابلة للطي، ومنفذ USB ومنفذ لشحن الأجهزة، ونظام إنارة مرن، ويضاف إلى ذلك أن المقاعد تتميز بخاصية الأمان المقاومة للحريق.

أما المبادرة الثانية فهي ابتكار نوعي، يتمثل في طريقة جديدة في تغليف الأضاحي، بحفظها في مغلفات لمدة تصل إلى سنتين، وبطريقة تضمن السلامة الغذائية.

وتعتزم «نزلي» تنفيذ مبادرة أخرى نوعية خلال مواسم الحج المقبلة في مجال التموين، تتمثل في إنتاج الصلصات، التي تستعمل في طهي الطعام، تتميز بالجودة والسلامة، لتقديم وجبات ترضي الأذواق.

إن التطوير والابتكار هو مسار اتخذته «نزلي» في خدماتها ومنتجاتها المقدمة لضيوف الرحمن، ولذا فإن موسم الحج القادم سيشهد الكشف عن مبادرات جديدة، تهتم بأدق تفاصيل رحلة الحاج الإيمانية، والتي يشارك في كتابة قصة نجاحها مختلف القطاعات الحكومية والخاصة، مدركين أن بناء السمعة لدى عملائنا من الحاج هو إرث عظيم، يستلزم الحفاظ على مكتسباته وتعزيزه وتنميته، وأن إثراء تجربة الحج هو الهدف المشترك الذي سنسعى لمواكبته دائماً.

هذه الجهود المتضافرة من القطاعات الحكومية والخاصة كافة، تُتَوَّج في النهاية ولله الحمد والمنّة، إلى عنوان يُختتم به كل موسم بـ "نجاح موسم الحج"، إذ تُسلَّط الأضواء من كل وسائل الإعلام الدولية على المشروعات العظيمة والمبادرات المميزة، التي أسهمت في استقبال هذه الجموع وخدمتهم وتيسير إجراءاتهم على مدار الساعة، فيما تؤكد مشاعر الحاج التلقائية بعد أداء المناسك ما يحظون به من رعاية واهتمام، وألسنتهم تلهج بالدعاء للمملكة، قيادة وشعباً، للتسهيلات والخدمات كافة، التي تتطور عاماً بعد آخر، وتساهم ليس فقط في إتمام الحج بكل سكونية وطمأنينة، بل لتجاوز هذا المفهوم إلى توفير تجربة حج استثنائية.

وفي شركة «نزلي» الرائدة في تقديم خدمات الحج ومنتجاته لضيوف الرحمن بخبرات متراكمة تجاوز أربعين عاماً، تقدم سنوياً العديد من الخدمات المبتكرة، التي تستند إلى الدراسات العلمية الرصينة والتجارب العملية من خبراء في هذا المجال، علاوة على استقصاء الآراء من المتخصصين وضيوف الرحمن، وقبل ذلك تحديد العناصر والركائز الرئيسية التي تنطلق منها المبادرات، ومن ذلك الاستدامة والسلامة الغذائية وتحدي المساحة، وغيرها من المجالات التي تستهدف إثراء تجربة الحاج.

وقد شهد موسم حج 1445هـ تقديم منتج نزلي سوفاب، والذي يتحول إلى سرير مستو مع خاصية مساج متنوعة، مزوّد بمنفذ لشحن الأجهزة الذكية، وكذلك رف علوي لتخزين الأمتعة، وقد حظي المنتج برضا الحاج، وساهم في راحتهم بعد عودتهم من أداء المناسك، فهو منتج على الرغم من تعدد استخداماته ومنافعه، إلا أنه تحدى المساحة في مشعر منى، موفراً تجربة مميزة، علاوة على الخيام المبتكرة مزدوجة الطبقة، التي تتميز بمضاعفة عزل أشعة حرارة الأجواء، مع توفير نظام تبريد متقدم، يحافظ على درجة حرارة مناسبة داخل المخيمات، ولأن الحج يصادف موسم الصيف فقد غُطّي وظُلِّل 90% من مساحات «نزلي»، وذلك بهدف تعزيز تجربة الحاج وسلامتهم من ضربات الشمس والإجهاد الحراري.

كما واصلت نزلي خلال موسم الحج وبالمشاعر المقدسة تفريدها باستخدام الفحم الحجري عوضاً عن الحطب، فحققت بذلك السلامة البيئية، فيما طبقت كذلك معايير التعقيم على الصلصات المستخدمة، الأمر الذي ساهم في تقديم وجبات صحية وآمنة.

وفي إطار حرصها على الالتزام بتنفيذ مبادرات الاستدامة والتنظيم، أطلقت «نزلي» مشروع «محسن» الذي يتابع مسار الحاج، ويُنسّق أوقات التحرك، وفيه تصميم جداول رمي الجمرات وأوقات الحافلات، فيدعم هذا المشروع الحاج، ويضمن خدمتهم وفق أعلى معايير الجودة وبما يضمن راحتهم، لا سيما وأنه بالشراكة مع العديد من الجهات، بهدف تجويد الخدمات وتعزيز النمو المستدام، فتشمل الخدمات تنظيم كل محطات رحلة ضيوف الرحمن، بدءاً من المطار، مروراً بالفندق وأداء المناسك والجولات السياحية، وانتهاء بمركز إدارة الأزمات.

مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال برنامج سلسلة إبداع وريادة منارة الإلهام لتمكين القدرات



في عالم تتسارع فيه التحديات وتتنوع فيه الاحتياجات، يتركز برنامج "سلسلة إبداع وريادة" الذي نقدمه بوزارة الحج والعمرة كقوة دافعة نحو بناء مستقبل مشرق ومليء بالإبداع في هذا القطاع الحيوي. هذا البرنامج لا يقتصر على تقديم ورش تدريبية، بل هو رحلة متكاملة نحو إرساء ثقافة التميز، حيث يُنمي قدرات العاملين ويشعل فيهم شرارة التفكير الابتكاري، ويمنحهم الأدوات والمهارات اللازمة لتقديم خدمات استثنائية تُحاكي تطلعات ضيوف الرحمن.

+ التدريب الفعّال لتحقيق دروب الابتكار

ما يميز هذا البرنامج هو تكامله الفريد بين العلم والتطبيق، حيث لا تُعد ورش العمل التي يقدمها مجرد محطات لتعليم المهارات، بل هي بوابات نحو تحول نوعي في تقديم الخدمات. من خلالها، يُتاح للمشاركين فرصة التعمق في فهم احتياجات ضيوف الرحمن، ويُدرّبون على كيفية تلبية تطلعاتهم، بل وتجاوزها بطرق غير تقليدية، ليشعر كل حاج ومُعتمر بأن رحلته الروحية قد أصبحت تجربة استثنائية، مشبعة بكل مظاهر الرعاية والاهتمام، وبأنهم في كنف عناية لا تُضاهى، تعكس عظمة التجربة الإيمانية التي يعيشونها

+ لا يقتصر برنامج "سلسلة إبداع وريادة" على تنظيم ورش عمل ولقاءات دورية فحسب، بل يُعد منصة تفاعلية تجمع بين الخبرات المتنوعة والرؤى الطموحة. من خلال هذه المنصة، يتم تحفيز العاملين في القطاع على تبني التفكير الإبداعي والابتكار، مع تطوير حلول استراتيجية قادرة على التكيف مع التحديات المتزايدة والتحويلات السريعة التي يشهدها القطاع

+ في رحاب التدريب والتمكين

نمنحهم مفاتيح الإبداع، ليصبحوا قادةً قادرين على إعادة تشكيل كل لحظة من خدمة ضيوف الرحمن برؤية مبتكرة.

+ استثمارنا بتطويرك.. هو أولويتنا

في إطار التزامنا المستمر بتحقيق التميز، نعمل على تطوير حلول مبتكرة تواكب احتياجات قطاع الحج والعمرة من خلال تطوير القدرات البشرية وتزويدها بالمعرفة والمهارات. على سبيل المثال، تم تنظيم ورش عمل تناولت موضوعات مثل "كيف نحول المشكلات إلى فرص مبتكرة في قطاع الحج والعمرة؟" و"الابتكار المؤسسي"، مما ساهم في تسليط الضوء على الفرص والتحديات التي تواجه هذا القطاع. كما تم استضافة خبراء وممارسين في مجالات الإبداع والابتكار، مما أتاح تبادل المعرفة والخبرات بين المشاركين. فما يميز هذا البرنامج هو تركيزه على البُعد الإنساني للتجربة، فالمستفيدون النهائيون ليسوا مجرد أرقام في إحصائيات، بل هم ضيوف الرحمن الذين قدموا من كل فج عميق، يحملون معهم آمالاً ودعوات. وقد أفضت جهودنا إلى نتائج ملموسة، حيث حقق البرنامج جذباً واسعاً لعدد 2308 من المهتمين، مع استفادة 1094 من المشاركين. كما شهدنا تنوعاً ثرياً في الأنشطة التدريبية، التي بلغ عددها 20 فعالية بين ورش عمل ومحاضرات ولقاءات، لتقدم مساحة حيوية لتبادل المعرفة والتطوير المستمر.

إن التجربة التي تم تقديمها للمستفيدين لم تكن مجرد تعلم، بل كانت تجربة غنية بالمعرفة والابتكار، فقد أظهرت النتائج أن 95.2% من المستفيدين كانوا راضين تماماً عن جودة البرنامج. والأكثر من ذلك، أن 95% من المشاركين أبدوا استعدادهم وتوصيتهم بالعودة لتكرار هذه الورش التدريبية، مما يعكس التأثير العميق لهذه المبادرات في تطوير الأداء والقدرات.





مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال مسابقة موهوب من الموهبة الخفية إلى الابتكار المؤسسي



"وجدنا حقيقة إبداعات وقدرات كثيرة وراح نتوسع في
اكتشاف المواهب،
سوف نبحت عن أي شخص مُبدع في أي مجال كان ونقول تعال
خلينا نعرف عليك"

معالي وزير الحج والعمرة
الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة

+ موهبة اليوم.. هي إبداع الغد!

من خلال "مسابقة موهوب"، يُمنح كل فرد فرصة لاكتشاف مواهبه الخفية وتطويرها، ليس فقط على مستوى المهارات الفردية، بل من خلال توجيهها نحو تحولات مؤسسية مبتكرة تُسهم في تحسين وتسهيل تجربة الحج والعمرة. تُعتبر "مسابقة موهوب" منصة للإبداع حيث تسهم في دمج الإمكانيات البشرية مع التكنولوجيا الحديثة لتعزيز الخدمة المقدمة للحجاج والمعتمرين. مع تنوع مجالات المسابقة، التي تشمل الكتابة الإبداعية، التصوير الفوتوغرافي، المونتاج، والمتحدث الرسمي، تسعى الوزارة إلى رصد وتوجيه الطاقات الفعالة في مختلف المجالات التي تُسهم في إثراء التجربة المقدمة لضيوف الرحمن.

من خلال هذه المبادرة، تمكّن منسوبي الوزارة من مشاركة مهاراتهم بأعلى مستويات التميز، حيث يُتاح لهم استخدام أدواتهم المبدعة لإضافة أبعاد جديدة تُثري القطاع وتضع ضيوف الرحمن في قلب التجربة الدينية بأرقى وأفضل صورة ممكنة

تسخير المواهب لصناعة التغيير..

كيف تُسهم مسابقة موهوب في بناء مستقبل مبتكر؟

أنث

موهوب بالفطرة

في مسعى من وزارة الحج والعمرة للارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتحقيق تجربة لا مثيل لها، تُطل "مسابقة موهوب" كأداة تفاعلية رائدة تسعى لاكتشاف أعمق الطاقات البشرية الكامنة لدى منتسبيها. هذه المسابقة تتجاوز كونها مجرد منافسة، إذ هي دعوة لرحلة استكشافية في عمق الإبداع البشري، تستنهض فيه التميز وتوجهه نحو تحقيق تطلعات المملكة في تقديم أرقى وأحدث حلول الخدمة

لا نكتفي بالبحث عن الموهبة، بل نسعى لفتح أفق جديد للرؤى الطموحة التي تتجاوز مجرد الفكرة لتصبح واقعًا يساهم في رسم مستقبل خدمات الحج والعمرة. "مسابقة موهوب" هي منارة لإبراز الإمكانيات الخفية التي تُحرك عجلة الابتكار، وتفتح أمام وزارة الحج والعمرة أبوابًا جديدة لتحقيق التفوق المؤسسي والتطوير المستمر

إن "مسابقة موهوب" لا تقتصر على تقديم حلقة وصل بين الأفكار المبدعة والواقع التطبيقي، بل تساهم في خلق بيئة حيوية مليئة بالتنافس الإيجابي، مما يعزز قدرتهم على التفكير المبتكر وتطبيق حلول استثنائية تواكب المتغيرات المتسارعة، الذي ينعكس بدوره على تطوير الأداء المؤسسي. ومن خلال هذه الجهود، تسعى الوزارة إلى تجسيد رؤية المملكة 2030 في مجال تقديم خدمات ذات جودة عالية ومتجددة، تلامس احتياجات الحجاج والمعتمرين وتساهم في تمكينهم من أداء مناسكهم بكل يسر وسهولة.

**الإبداع يولد حين تُمنح الموهبة المساحة لتنمو، الموهبة وحين تُكتشف
تعيد تصور الممكن في عالم لا يعرف حدوداً..**

+ موهوبينا صنعوا الفرق!

إشراقة أسماء تميّزت، وأبدعت

أسماء لامعة صنعت فرقا، أعادت صياغة معاني الإبداع داخل وزارة الحج والعمرة، وأصبحت رمزاً للتفوق ورمزاً للابتكار



إسراء حسن السمان
الفائز في مجال مونتاج الفيديو



منطقة مكة المكرمة



عبد الله مسفر الغامدي
الفائز في مجال التعليق الصوتي



منطقة جدة



محمد بن جمعان السفين
الفائز في مجال مسار الكتابة الإبداعية



منطقة جدة



حاتم بن عوض الصبحي
الفائز في مجال مسار الكتابة الإبداعية



منطقة مكة المكرمة



فايز فوزي ميره
الفائز في مجال تصوير الفيديو



منطقة المدينة المنورة



مهند ادريس العبادي
الفائز في مجال التصوير الفوتوغرافي



منطقة مكة المكرمة



عبد الله عمر باخضر
الفائز في مجال مسار الكتابة الإبداعية



منطقة مكة المكرمة



محمد إبراهيم الأخضر
الفائز في مجال مسار الكتابة الإبداعية



منطقة المدينة المنورة

وسم المقال

ربيع التوفيق



أ.محمد جمعان السفيناني

الفائز في مسابقة موهوب مسار الكتابة الإبداعية

الطواف إلى شركات، لخلق روح التنافس الشريف، للوصول إلى ما يفوق توقعات ضيف الرحمن، وتحت رقابة وحوكمة وإشراف من وزارة الحج والعمرة، ومن القفزات أيضاً مبادرة ما يعرف "بحج وعمرة الأفراد المباشر B2C" لتسهيل قدوم ضيوف الرحمن من الدول غير الإسلامية، إلى تذليل الصعاب، لفتح كل سبل التعاون الدولي، وبما يواكب كل جديد في عالم الإبداع والتميز، وذلك من خلال لن أقول إقامة، بل صناعة المنصات عالمياً، ليجتمع بها مزودو الخدمات محلياً وخارجياً، ويجتمع بها أصحاب المصلحة من الجهاز الحكومي والخاص والقطاع غير الربحي، وأصحاب المعالي والسعادة والسماحة والريادة، في مظلة واحدة، سواء في ندوة الحج الكبرى، أو في مظلة المؤتمر والمعرض لخدمات الحج، أو المنتدى والمعرض لخدمات العمرة والزيارة، أو لقاء جسور، أو حفل ختامه مسك، أو ورش العمل المحلية، أو اللقاءات والزيارات الخارجية لصاحب المعالي وزير الحج والعمرة، وغيرها الكثير.

أما عن اهتمام وزارتنا الموقرة بالعاملين لديها، ففي تشرفها بجائزة "الارتباط الوظيفي لعام 2022" بين الوزارات، خير شاهد على ما تقوم به من خلق بيئة آمنة ومبدعة ومنتجة بشغف وحب، حتى إنني أكتب مقالي هذا بناء على إحدى المبادرات ومحفزات الإبداع التي أطلقتها الوزارة لموظفيها.

أما القيم التي تسير بداخلها وزارة الحج والعمرة، فإنها تعمل وتنجز بإحسان وبالإحسان تنظم وتوجه، وفي إحسان يجتمع حولها جميع الجهات والقطاعات، وبصغير الأمور قبل كبيرها تهتم، وباهتمام تصغي للجميع، وباهتمام تتحرى اختيار الأفضل عن المفضل، ليرفع ويطبق، لا تشارك وحسب، بل تُمكّن، وتشعرك بالانتماء لها دون أن تعلم، لتعطي وتتفاجأ من نتيجة الإنجاز المحقق، تبعد بالابتكار وتبتكر الإبداع.

توفيق وفضل من الله جلّ وعزّ أن جعل تاريخ قدومي لهذه الدنيا بعد سماعي لنداء أبينا إبراهيم عليه وعلى نبينا محمد الصلاة والسلام، حينما أمره الله تبارك وتعالى بأن يؤذن في الناس بالحج، هو التاريخ نفسه الذي تشرفت به بالالتحاق بوزارة الحج والعمرة، وعن ماهية الترابط بينهما، فإن ولادتي الأولى ونشأتي كانت في مهبط الوحي، وبطبيعة الحال فإن خدمة الحجاج والمعتمرين بما لدينا من إمكانيات بسيطة ومتواضعة كانت أمراً إلزامياً في عائلتي وفي جميع العوائل المحيطة، أما تاريخ ولادتي الثاني فقد كان في الجهة المُكلّفة بالارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وبالتنسيق مع كل الجهات للوصول بضيف الرحمن لتحقيق مقاصد الحج والعمرة، والتي تركز على: (تعظيم شعائر الله تعالى، والتألف، والتآخي).

وحين الحديث عن وزارتنا الموقرة، فلزاماً أن نذكر المراحل التي مرت بها:

ابتداء من مديرية للحج، ثم وزارة للحج والأوقاف، ثم استقرت على ما هي عليه الآن وزارة للحج والعمرة، وبين كل مرحلة انتقالية وأخرى هناك العديد من القفزات الكبيرة والمهمة، إلا أنه وبعد إطلاق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، كانت هناك انتقالات ذهبية وفريدة: من تطويع التقنية، وإشراك القطاع الخاص بوصفه جهة تنفيذية، وتمكين القطاع غير الربحي من الاستفادة من التسهيلات ليكون شريك نجاح، إلى تعزيز التعاون الدولي، إلى الكثير والكثير، ومن أمثلة ذلك مما يمكن ذكره: رقمنة الخدمات، من تطبيق «اعتمرنا» والذي أضأ طريقنا نحو أظهر بقاع الأرض في ظلام جائحة كورونا، إلى تطبيق «نسك» العالمي، والذي يبدأ مع ضيف الرحمن من لحظة تفكيره في التخطيط للرحلة الإيمانية، إلى عودته إلى منزله آمناً مطمئناً، ومن الأمثلة لرقمنة الخدمات إطلاق المسار الإلكتروني، والتأشيرة الإلكترونية، وغيرها من الجهود التي اختصرت المسافات وسهلت السعي، ومن القفزات التاريخية تحويل مؤسسات

وحين أردت أن أرى نفسي في هذا الكون، فقد رسمت دائرة كبيرة وكتبت بداخلها 8 مليارات إنسان على وجه الأرض، ثم رسمت دائرة أصغر وكتبت بداخلها 2 مليار مسلم، ثم رسمت دائرة أصغر بكثير، وكتبت بداخلها ما يقارب 2000 من أعضاء فريق عمل وزارة الحج والعمرة، ثم رسمت نقطة وكتبت بجانبها عامل واحد في قطاع الحج والعمرة، فعدت إلى الدائرة الأولى وكتبت بجانبها إحسان، وبجانب الثانية خدمة، وبجانب الثالثة امتنان، وبجانب النقطة الأخيرة كتبت اسمي "محمد"، فرددت العبارة الشهيرة لتجسيد معنى العطاء في الوزارة "سنجعل ضيف الرحمن محور اهتمامنا"، اتخذت حينها قراراً أن أعمل بجد، لأن أكون من خير من يمثل الوزارة من خلال الأداء الوظيفي والتطوير الذاتي وروح التشارك، وسأعمل وفق صلاحياتي على تحقيق استراتيجية الوزارة مع جميع فريق العمل، لترتقي بصناعة تجربة ثرية وفريدة لضيف الرحمن.

أما سبب اختياري لعنوان مقالي "ربيع التوفيق" فإن الشهر الذي ولدت فيه، والذي التحقت بالوزارة فيه هو شهر "ربيع الثاني" وتحديداً في اليوم السابع عشر، وهو اختصار لعنوان آخر كنت أفكر فيه "قصة توفيق في الثاني من الأشهر الربيعية".

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وسم المقال

رحلة العمر



أ.محمد إبراهيم الأخضر

الفائز بمسابقة موهوب مسار الكتابة الإبداعية

في الرابع عشر من شوال عام ألف وأربع مئة وأربعين للهجرة وصلتني رسالة أشبه بالأمل يشع في صدري، وطلتني دعوة من قسم التواصل الداخلي أن على الراغبين في الالتحاق برحلة الحج التسجيل في الرابط المرفق... رحلة مدفوعة التكاليف، من لا يرغب؟

لبّيت الدعوة وأنا أتخيلني طائفاً وراجماً، وبينما أملأ الحقول بما طلب من بيانات، إذ بحقل حان يسأل عمّن أرغب في مرافقتي من ذوي القربى، ومن غير أبي؟

زادت لهفتي واشتد ترقبي، لقد رفعت طلباً في الأرض وآخر في السماء "اللهم بلغني حج بيتك الحرام"، ثم وفي السادس والعشرين من ذي القعدة تصلني الموافقة، لقد صدر التصريح، أي بشارة هذه التي وصلت؟!

ذهبت لأبي وأمارات وجهي تنقل خبري، ما أرقّ دموعي السائرة وهو يلهج بالحمد والشكر! صار يردد من ذلك الحين: لبيك اللهم لبيك.

أسرعت بحماسة ولهفة لأجهز المتاع وأحجز رحلات القطار، لقد أصبح لصيقاً بي لقب "الحاج محمد" وكان من أقرب الألقاب لقلبي.

في محطة القطار رافقنا الإخوة والأصدقاء يودعوننا وهم يوصوننا بالداء، ابتدأت رحلتنا بإكرام ومباركة... عربات القطار بالحجيج تباركت.

ها قد وطئت أقدامنا مكة، ها نحن حجاج بيت الله الحرام، الذين وُجّهت جهود وطن كامل من أجل خدمتهم، قادة توجّه، جند ينفذ، وشعب يرحب.

اللافتات في كل مكان كتب بالخط العريض عليها (مرحباً بضيوف الرحمن)، كم هو عظيم أن تكون للرحمن ضيفاً!

من بيت الله بدأنا مناسك الحج طائفين حول الكعبة سبعة، وبين الصفا والمروة سعيين سبعة، حيث سعت هاجر، وحيث بكى إسماعيل، حيث نسعى أنا وأبي والحجاج على اختلاف ألوانهم ولغاتهم... نسعى لله في حب وأمن.

من كل بقاع الأرض أتوا قاصدين ملبّين، تسقط الألقاب وتأتلف الثياب... خارجنا بياض وداخلنا بياض، والكل بصوت مسموع يردد: "لبيك اللهم لبيك.. لبيك لا شريك لك لبيك".

كان هناك حاكم عادل في حكمه، محسن في عطائه، رائع في خصاله، تحدث يوماً وقال:

"علينا أن نرثهم بشعائر الإسلام، علينا أن نجتمع الشتات والأفكار، علينا أن نخدم ضيوف الرحمن".

كان يدرك بأن الزمن سيأتي بمن يكمل ما بدأه وخطّطه... أبنائه... أحفاده... وشعبه، كل من يسعى إلى البذل والإحسان، ختم الحديث وقال:

"علينا أن نعتني بما يخدم بيت الله الحرام".

ومنذ ذلك الزمان إلى عهد الملك سلمان، أقواله تجسدت إلى أفعال كما يراها العالم الآن، دعواته بأن تتحقق الآمال، تحققت والله الحمد بالدلائل والبرهان، بطل هذا الحوار المؤسس الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن، الذي بنى الأمجاد ووضع الأركان، الذي شرف بخدمة ضيوف الرحمن.

وكنيت للرحمن ضيفاً شاهداً على كرم وطن وشعب وقادة، ولي في مكة حكاية... في العمر محطات فارقَات يغيرن ويبدلن، يقدمن ويؤخرن، يعلمن ويهذبن، ثم إن مسار الرحلة بعدها مختلف لا ريب.

ولعل محطتي هذه كانت بعيدة، ثم وبتسخير من الإله دنت فبلّغت... عن أجمل محطات العمر أروي حكايتي...

ارتوت أرواحنا قبل أبداننا في الثامن من ذي الحجة،
بتنا بمنى، ثم ها نحن في عرفة... والحج عرفة.

وكل وصف قاصر عن وصف يوم عرفة، يوم مهيب
يباهي بنا الله أهل السماء، على جبل عرفة وقفنا،
وارتفعت أكنفنا بالدعاء "خير الدعاء دعاء يوم عرفة".

على يمين أبي أدعو وتصل لمسامعي بعض دعواته،
التي كان لاسمي نصيب وافر منها... موقف تضاءلت كل
الرغبات من بعده.

ثم وعند المغيب توجهنا إلى مزدلفة، حيث بتنا
وجمعنا الحصوات، استعداداً لرمي الجمرات، لقد كان
عيداً مختلفاً في منى، عيداً نهنى به الحجاج الذين غدوا
رفاقاً لنا في حجتنا.

رمينا سبع حصوات في جمرة العقبة، طفنا سبعة
أشواط في صحن الكعبة، وخلال أيام التشريق رمينا ما
بقي من الجمرات سبعة سبعة.

لقد تمّ الحج... لقد عدنا كيوم ولدتنا أمهاتنا... لقد
وُلدت أرواحنا من جديد.

ودّعنا رفاق الحج ودموعنا تغالبنا، مشاعرنا
تسابقنا... نفوس مطمئنة، قلوب منشرحة، ركن خامس
تحقق بحمد الله.

ثم تركنا مكة إلا أنها ما تركتنا، ومنذ القدم
وحتى الرجوع ونحن نتلمس الجهود المبذولة والخدمات
المشكورة، رأينا ثمرة التنظيم ونتيجة التصميم، وليس
من رأى كمن سمع.

وعند عودتنا في محطة القطار الغريب يهنئنا قبل
القريب، وبالورد والترحيب، استقبلنا أهل والصحب،
استقبلونا وقد وجدونا على غير ما ودعونا.. لا يعود
الحاج كما ذهب.

رحلة الحج هذه كانت هي رحلة العمر.

وسم المقال

إِعْمَلْ بِإِحْسَانٍ
يُرْضِيكَ الرَّحْمَنُ

أ.حاتم عوض الصباحي
الفائز بمسابقة موهوب مسار الكتابة الإبداعية

حرصت على اختيار سكن مناسب من أجل إسعادهم، أرجوكم ساعدني! لم أستطع إيجاد حل لإصدار تصاريح لهنّ، قلت له: أبشر، وستؤدون العمرة جميعكم الآن إن شاء الله، قال: حاولت كثيرًا، ولكنني فقدت الأمل! بدأت في أخذ معلومات زوجته وابنته، وجدت الحلول بتوفيق الله ثم أصدرت تصاريجهنّ، حينها مددت الهاتف له فقلت: هذه التصاريح كاملة والآن بإمكانكم جميعًا تأدية عمرتكم، حينها أجهش الرجل بالبكاء، وسجد فرحًا وهو يبكي ويردد: الحمد لله الحمد لله، والله إنني قلت في نفسي إذا لم تتيسر فلن أعتمر أنا أيضًا، ثم بادر وعانقني عناقً شديد، ويردد مرتين: فرجت همّي، الله يفرّج همك

- فرجت همّي .. الله يفرّج همك.
- الله يصب عليك الرزق صبا كالமطر ا لمنهمر
- الله يعطيك حتى يرضيك
- سأدعو لك في الملتزم .. لأنك ساعدتني
- أعطني اسمك! لأنني في كل سجدة سوف أدعو لك.

دعوات كنسمة فجرٍ بارد تططب على
روحك..

دعوات تضم قلبك وتمسح عليه من كل
أوجاعه ..

فكيف وهي دعوة نابعة من أفئدة
ضيوف الرحمن؟

لماذا؟ لأنني فقط " أعمل بإحسان "

سأخلق بك في رحلة قصيرة من بعض
المواقف التي تقشعر لها الأبدان.

والتي مررت بها خلال عملي، أريدك أن
تعيشها معي، وتستشعر ذلك بجميع
حواسك.

معتمرٌ من داخل المملكة قال: صدقني
سنة أشهر وأنا أدخر المال حتى آتي إلى
مكة مع زوجتي وابنتي لنؤدي عمرتنا،



أنا فخور بأنني خادمًا لهم، أضيء لهم الطريق في لحظة إحساسهم بأنهم ضلّوا، وبلسمًا لهم عند شعورهم بالتعب، وعُكازًا لهم في لحظات الضعف، وساعيًا ومجاهدًا ومتحمسًا لتذليل كل العقبات التي تواجههم، أنا هنا، أنا ابن المملكة العربية السعودية، بلدي العظيم بقيادته الملهمة التي سخّرت كل الإمكانيات لتكون رحلة ضيوف الحرمين الشريفين آمنة مطمئنة، أنا هنا، أنا ابن وزارة الحج والعمرة المحفزة المطورة المبدعة، أنا دليل المعتمرين وحارسهم الأمين، أنا يا ضيف الرحمن عند ضعفك ستجدي أوفى الأصدقاء، وعندما تخاف الظلام أنير لك قمرًا في الأرجاء، وعند تذكرك سأرسم البسمة على مُحياك ولا أحتاج ثناء، ستجدي في كل عتبة تواجهك، فأنا فخور بخدمتك صباح مساء.

قال لي والدي -حفظه الله- ذات مرة: يا ولدي، كلما شعرت بثقل وكسل عند ذهابك لعملك، فتذكر بأنك ذاهبٌ للأجر، وتخدمُ ضيوفًا بذلوا الغالي والنفيس من أجل هذه اللحظات الإيمانية، اذهب وأنت فخور ومتلهفٌ لمساعدتهم، فقد اصطفاك الله من بين جميع الناس لهذا العمل العظيم، فاحرص على خدمتهم وأكرمهم فهم ضيوف بيت الله.

أنا خادمًا لضيوف الرحمن

عسى ربي يُؤتيني الثواب

معينٌ لهم وأعمل بإحسانٍ

وبدعائهم أجتاز الصعاب

معتمر من الجنسية البريطانية ومعه والده ووالدته، قال: أنا هنا منذ ثلاثة أيام، ولم أستطع أن أعتمر حتى الآن، بسبب إشكالية في الحجز ولم أجد لها حلًا، وإذا لم أستطع أن أعتمر اليوم فسأذهب لبلدي دون أدائي للعمرة، لأننا اليوم بعد صلاة الظهر سنغادر إلى المدينة المنورة ومنها إلى بلدي، ربّتُ على كُتفه، وطمأننتُه بأننا سنجد حلًا إن شاء الله، بدأت بأخذ المعلومات وانتهت الإشكالية وأصدرت التصاريح لهم، حينها شعرت بإنجاز عظيم أفخر به، فكيف بردة فعلهم؟ يا لها من ردة فعل تُبكي الحجر! والدّه ووالدته طاعنين في السن يكيان كالأطفال ويرفعان أيديهما فرحًا وحمداً وشكرًا لله! عانقني وهو يبكي عندما رأى التصاريح في هاتفه قائلاً: أخي، أعطني اسمك لأنني سأدعو لك في كل سجدة، أخي لن أنساك ما حييت من دعائي.

معتمر تائه من الجنسية التركية، جاء إلى المركز وهو يُقَلِّبُ كُفَيْه، ويردد باللغة التركية: لقد تُهت، أين أنا؟ إلى أين أذهب؟ حاولت أن أفهم بعض كلماته، بحكم معرفتي المتواضعة باللغة التركية، بدأت بفهم كلماته شيئًا فشيئًا، وعندما أردت أن أطمئنّه بدأت بالتفكير بأن معرفتي المتواضعة لا تكفي فقد يكون ما فهمته خاطئًا! دخلت على أحد برامج الترجمة، وكتبت ما أريد أن أقوله باللغة العربية، وسمعتها جيدًا باللغة التركية، ثم ذهبت وأخبرته باللغة التركية: والدي، لا تقلق أريدك أن تطمئن، سيأتي الآن ممثل الشركة ليأخذك إلى مكان إقامتك، بدأ يبتسم، وشعر بالراحة كثيرًا، حتى جاء ممثل الشركة، وأخبرته بالتركية أيضًا: أن هذا هو ممثل الشركة اذهب معه وستصل لمكان إقامتك، ابتسم، وعانقني وبدأ يردد بالتركية: رَضِيَ اللهُ عَنْكَ يَا ابْنِي، فلولا محاولتك مساعدتي، وفهم لغتي فلن أصل إلى أهلي وبلدي!

هذه نقطة في بحرٍ من المواقف التي نعيشها وزملائي في الميدان بشكل يوميّ ..

وتحتاج لكتبٍ حتى أسردها جميعها!

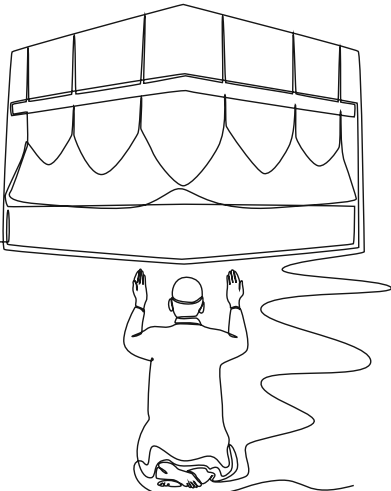
لكن لا بد أن تعلم أنه

تعمل خيرًا .. أجراً تلقى

تعمل خيرًا .. حَيْرَتِكَ يَفْقَى

تعمل خيرًا .. هَيَأَتِكَ تَرْقَى

استشعر عند استيقاظك كل صباح أنك عندما تدُلُ معتمرًا تائهًا، أو تساعد حاجًا، وتتلذذ بخدمتهم، وتفرح بإنجاز مساعدتك لهم، فكأنك تزرع بذرة طيبة لك، وسترى ثمارها في نفسك، وبيتك، وأهلك، ومالك، فهذا ما أراه في حياتي بفضل الله وكرمه.



مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال أفكارك تهمنا منصتنا الرقمية.. لإطلاق إبداعك



وفعالة، تساهم في تطوير وتحسين تجربة الحج والعمرة. البرنامج يعمل على تمكين الطاقات الإبداعية من تحويل الأفكار الرائدة إلى واقع ملموس يواكب احتياجات الحجاج والمعتمرين، ويسهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة لهم، بما يضمن تجربة مميزة وفريدة تلامس احتياجاتهم وتفوق تطلعاتهم

+ التجربة الفريدة: كيف تعيشها؟

لا يقتصر دور برنامج "نفكر" على استضافة الأفكار المبدعة فحسب، بل يعمل على توجيهها، تطويرها، ومن ثم تحويلها إلى حلول قابلة للتطبيق، تقدم للمسلمين حول العالم رحلة لا تُنسى؛ رحلة لا تحمل فقط عبير روحانية، بل تحمل أيضًا لمسات مبتكرة تُسهم في تحسين الحياة اليومية لهم.

نقدم نموذجًا شاملاً يبدأ بتطوير الأفكار عبر الاستشارات المتخصصة، مرورًا بتحليل متطلبات الواقع، وصولاً إلى تحويل الأفكار إلى مشاريع تُنفذ بالتعاون مع الجهات المختصة. وبهذا، يضمن البرنامج أن الابتكار لا يُخلق في فراغ، بل ينبع من احتياجات الحجاج أنفسهم، ليصنع فرقًا حقيقيًا في رحلتهم

تجاوزت الأفكار التي تم تقديمها في إطار البرنامج أكثر من 3500 فكرة مبتكرة!

لُتسهم هذه الأفكار في إثراء وتطوير التجربة الروحية. هذه الأرقام تبرهن على أن الإبداع في خدمة ضيوف الرحمن لم يعد خيارًا، بل ضرورة تُلهم وتُحفز الجميع للعمل من أجل تحسين هذه التجربة المقدسة

في قلب رؤية المملكة الطموحة التي تهدف إلى تقديم أرقى وأروع التجارب لضيوف الرحمن، تفتح وزارة الحج والعمرة أبوابًا رحبة لإبداع لا حدود له في ابتكار الحلول. مع تزايد التدفق المستمر للحجاج والمعتمرين من كافة أنحاء العالم، تظل الوزارة في صدارة الساعين لتوفير مسارات جديدة تُواكب تطلعاتهم وتلبي احتياجاتهم المتجددة. من خلال برامج مبتكرة مثل "نفكر"، الذي يهدف إلى تحويل الأفكار الإبداعية إلى حلول واقعية، و"التصميم التشاركي الداخلي"، الذي يجسد الابتكار الاجتماعي كأداة فعالة لتحويل التحديات إلى فرص، تنطلق الوزارة في رحلة مستدامة لاستقبال الأفكار المبدعة، التي تولد من قلب التحديات، لتخلق حلولاً مبتكرة تضيف التميز على تجربة الحج والعمرة، وتترك بصمة لا تُنسى في مسيرة المسلمين

+ برنامج نفكر

ابتكارك ليس خيارًا، بل ضرورة!

برنامج "نفكر" ليس مجرد منصة للأفكار، بل هو انطلاقة لتحويل الإبداع إلى ضرورة تواكب تطلعات ضيوف الرحمن. في إطار هذا البرنامج، نُشجّع ون دعم العقول المبدعة من جميع الجهات والأفراد على تقديم حلول مبتكرة

+ التصميم التشاركي

عندما نتحدث الأفكار بصوت واحد

يرتكز برنامج "التصميم التشاركي الداخلي" على إشراك مختلف الإدارات والوكالات التابعة للوزارة في عملية تطوير حلول مبتكرة، تلبي الاحتياجات المتغيرة للحجاج والمعتمرين. فالتصميم التشاركي هو منهجية تركز على إشراك جميع الأطراف المعنية في عملية التصميم. في سياق الحج والعمرة، يصبح هذا النهج بالغ الأهمية نظراً لطبيعة هذه الشعائر الدينية التي تستقطب ملايين المسلمين من خلفيات وثقافات مختلفة.

ويتجلى الهدف من البرنامج إلى إشراك الإدارات والوكالات المختلفة في الوزارة لتطوير حلول إبداعية تلبي احتياجات الحجاج والمعتمرين. من خلال منهجيات متعددة، يتم جمع الأفكار الإبداعية وتحليلها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات وكفاءتها. يتضمن البرنامج عدة مراحل، بدءاً من استقبال الأفكار، مروراً بدراساتها وتحليلها، وصولاً إلى تقديم الاستشارات وورش العمل التي تهدف إلى توجيه المبتكرين

+ شراكة العقول لصناعة حلول مبتكرة

عندما يُدمج التصميم التشاركي في المشاريع والمبادرات، فإنه يعزز من جودة القرارات وفعاليتها. إنه نهج يتحدى الجمود ويحث على التفكير بطرق غير تقليدية، مما يُتيح مجالاً للابتكار الاجتماعي وتطوير حلول فعالة تلبي احتياجات الحجاج والمعتمرين، تتضمن أهداف البرنامج تعزيز الابتكار في تقديم الخدمات، وتبادل الخبرات بين الجهات المختلفة، مما يساهم في خلق بيئة عمل تعاونية، تُمهّد الطريق لتطوير حلول إبداعية ومدرّسة تواكب التطلعات، مما يعزز من تجربة الزيارة ويُجسد روح الابتكار الاجتماعي في كل خطوة.

أحد أبرز الأمثلة على ذلك هو ورشة عمل "تصنيف واختيار الأفكار الإبداعية" التي نُفذت بالتعاون مع مركز عناية، والتي أدت إلى إطلاق مبادرة "عناية المتنقلة" بالشراكة مع البنك الأهلي، حيث تم تقديم هذه الخدمة المبتكرة خلال موسم الحج في عدة مواقع حيوية، تشمل مكة المكرمة، المشاعر المقدسة، ومطار الملك عبد العزيز بجدة

من خلال استخدام أدوات إبداعية يتمكن المشاركون من تقييم الأفكار والحلول المقترحة بشكل منهجي، مما يعزز من فرص نجاح الابتكارات المقترحة. إن لغة التصميم التشاركي ليست مجرد وسيلة لحل المشكلات؛ إنه نهج يتحدث بلغة التفاعل، الإصغاء، والإبداع الجماعي. حيث تُصاغ الإنجازات بأيدٍ متضافرة، وتُكتب النجاحات بروح واحدة

+ رؤية طموحة.. وقيادة مُلهمة عندما نتحدث الأفكار بصوت واحد

تلك التغريدة ليست سؤالاً؛ بل هي دعوة مفتوحة تُجسد رؤية معالي الوزير المتجددة نحو الابتكار في خدمة ضيوف الرحمن. إنها لحظة تحفيز لأفكار لا حدود لها، تنبثق من عمق التطلعات الوطنية الطموحة التي تسعى لتحقيق تجربة حج وعمرة تدمج بين الروحانية الرفيعة والتطور التقني المبتكر. معاليه، بإلهاماته المستمرة، يفتح المجال للجميع ليكونوا جزءاً من هذا التحول العظيم، حيث تتلاقى الأفكار المبدعة مع احتياجات الحجاج والمعتمرين، لتشكل حلولاً عملية تنعكس بشكل مباشر على جودة تجربتهم، وتعيد رسم معالم النجاح في خدمة ضيوف الرحمن بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030



مركز الإبداع والابتكار وريادة الأعمال منتدى صنّاع الإبداع محفل قادة التغيير

في قلب المملكة العربية السعودية، حيث تلتقي الروحانية بالتطور، يبرز "منتدى صنّاع الإبداع السنوي" كمرآة لرؤية وزارة الحج والعمرة العميقة والطموحة التي تسعى لتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار. في هذا المحفل، تتجسد رؤية الوزارة في تقديم تجربة دينية استثنائية لضيوف الرحمن، عبر تعزيز التنافسية بين شركات الحج والعمرة وفتح آفاق جديدة للابتكار في خدماتها. هو منصة حيوية تجذب صنّاع المستقبل، أولئك الذين يحملون في طياتهم رؤى تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في قطاع الحج والعمرة، وتؤسس لمرحلة جديدة من الإنجازات

"أنتم من يقود النقلة النوعية لخدمة ضيوف الرحمن، نريد أن نرى إبداعكم وتميزكم وقدراتكم في أفكار غير تقليدية، ونسعى أن نرى مبادرين مبدعين وتميزين في تقديم خدمات إشرائية"

معالي وزير الحج والعمرة

الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة

+ محفل الإبداع

حيث تُصنع الحلول التي تحدث الفرق!

منتدى "صنّاع الإبداع السنوي" هو نقطة محورية في استراتيجية وزارة الحج والعمرة، التي تهدف إلى تحقيق التميز في خدمة ضيوف الرحمن. المنتدى لا يقتصر على تكريم المشاركين المبدعين فحسب، بل هو أيضاً منصة تفاعلية تُسهم في بناء أفكار جديدة تُلبي احتياجات الحجاج والمُعتمرين. هو ملتقى يجمع بين الابتكار والريادة، حيث تتلاقى المبادرات المتميزة في مجالات الخدمات، التسهيلات، والتحسينات التكنولوجية، لتسهم في إعادة تشكيل تجربة الحج والعمرة

في كل جانب من جوانب هذا المحفل، يتم تسليط الضوء على إنجازات حقيقية تسعى لتحقيق التغيير الفعلي، حيث تلتقي الأفكار الطموحة لتتحول إلى حلول ريادية تُحدث تحولاً في خدمة ضيوف الرحمن. هنا، لا تقتصر الأفكار على الحلم، بل تصبح مشاريع تُسَطّر قصص نجاح خالدة، وتترك بصمة تُحفر في سجل الزمن كإرث حضاري يفتخر به الأجيال القادمة

+ نداء إلى صنّاع الغد

كل مشروع يُنفذ، وكل ابتكار يُقدّم، ما هو إلا حجر أساس في صرح أمل جديد نؤسسه جميعًا لخدمة ضيوف الرحمن. المنتدى هو مساحة تنبض بالطموح، حيث لا سقف للأفكار، وفي كل زاوية فيه تلتقي الخبرات لتخلق تجارب غير مسبوقة. إنها منصة لترابط الجهود وتكامل العقول، لتصنع غدًا مشرقًا يواكب تطلعاتنا، في خدمة من يفدون من كل بقاع الأرض لأداء منا سكرمهم

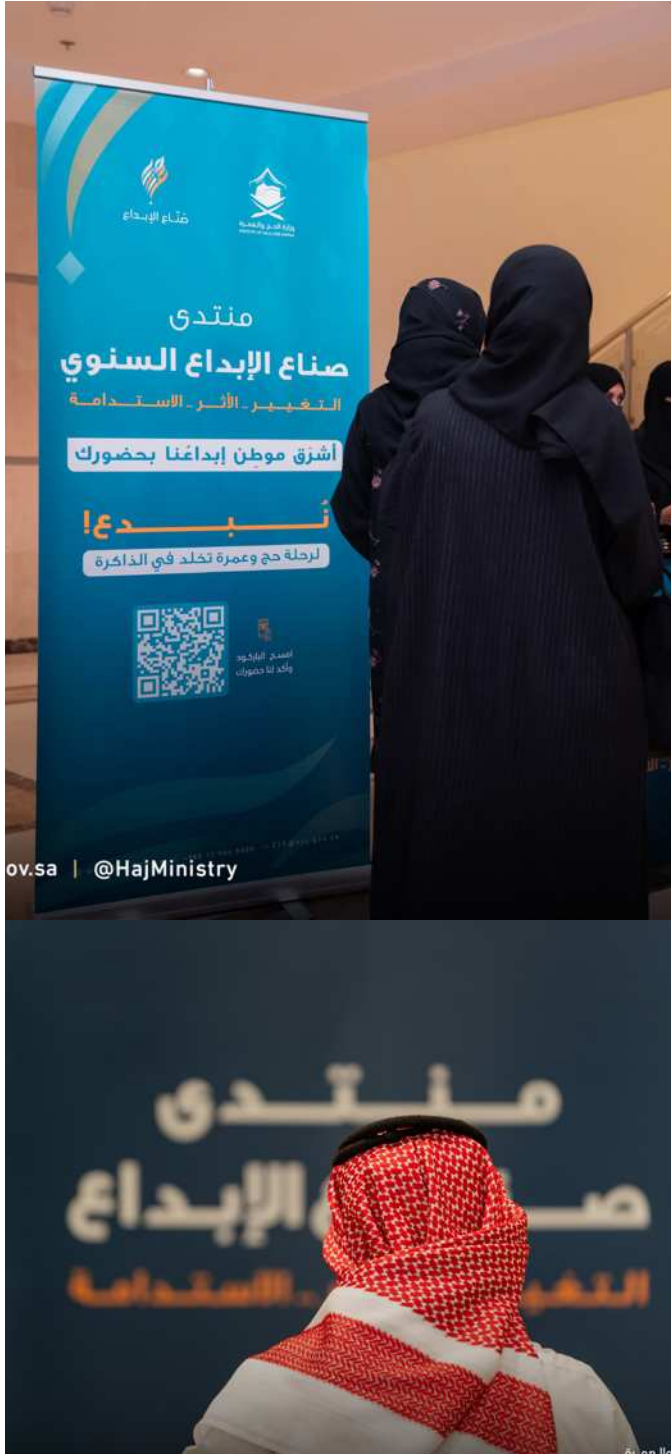
تكريم المبدعين الذين أسهموا في دفع عجلة الابتكار وريادة الأعمال في قطاع الحج والعمرة هو بداية لفتح آفاق جديدة من الفرص. أفكارهم ليست مجرد حلول، بل بذور لثورات إبداعية قد تضيء طريق المستقبل. ورغم أهمية هذا التكريم، إلا أنه يظل جزءًا من رؤية أكبر تسعى إلى تحقيقها المملكة العربية السعودية: أن تكون في طليعة الدول التي تقدم تجربة دينية فريدة، حيث تتناغم الروحانية مع التقنية الحديثة، لتصنع تميزًا يعكس طموحات العصر ويخدم تطلعات الأمة.

+ شاركنا.. لا كضيف، بل كقائد للتغيير!

العالم لا ينتظر، والتغيير لا يتوقف. منتدى صنّاع الإبداع هو مكانٌ لأولئك الذين لا يكتفون بالمشاهدة، بل يصنعون المشهد.

فهو ليس مجرد حدث، بل هو محفل خاص لأولئك الذين يؤمنون أن التغيير يبدأ من فكرة. ويرون في التحديات فرصًا خصبة للإبداع، وفي كل خطوة لديهم رؤية عميقة لمستقبل يُصنع اليوم.

كن جزءًا من هذا المحفل؛ ودعنا نكتشف معًا صانع الأثر القادم.



تطبيق نسك

المركز الأول
لأكثر تطبيقات
السفر تحميلاً

حسب تقرير هيئة الاتصالات
والفضاء والتقنية للعام 2023



أرقام من نسك:

10

10+

25+

100+

120+

لغات
عالية

جهات متعاونة
من قطاع الأعمال

جهة مرتبطة
من القطاع الحكومي

جنسية
مستفيدة

خدمة مقدّمة
لضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

1966 +966920002814

Haj.gov.sa

@HajMinistry

@SaudiMOHU

مبادرة الابتكار الاجتماعي SOCIAL INNOVATION الابتكار من أجل الأثر

تهدف مبادرة الابتكار الاجتماعي لتمكين المؤسسات والأفراد من فهم المتغيرات الاجتماعية المتسارعة، وتصميم الحلول المرتكزة على الإنسان، وتفعيل منظومة القيمة الاجتماعية في القرارات ذات الأثر المجتمعي،

لماذا هذه المبادرة؟

أصبحت التحديات التي تواجه مجتمعاتنا معقدة وغامضة إلى حدٍّ لم يعد التخطيط التقليدي قادراً على التعامل معها وهنا يأتي دور الابتكار الاجتماعي والتفكير التصميمي في إيجاد الحلول لتلك التحديات

لماذا الابتكار الاجتماعي؟

يساعد الابتكار الاجتماعي المؤسسات والقيادات الاجتماعية على تطوير الحلول المرتكزة على الإنسان، واكتشاف احتياجاتهم التي لم يتم تلبيتها بعد، وتصميم الخدمات والمنتجات وفقاً لتلك الاحتياجات، واختبارها وتطويرها لتتحول إلى حلول مستدامة

أروقة الريادة
Arwaqah alreyadah



sabr
Business.Design



innovationhub.social



فرص الشراكة مع مجلة

اتجاهات الابتكار الاجتماعي

المجلة ذات أهداف اجتماعية، تعتمد على الداعمين والمساهمين في تحقيق رسالتها.

ندعوكم لمشاركتنا رسالة المجلة من خلال رعاية عدد واحد أو أكثر من المجلة.

تواصل معنا، واطلب عرضاً للرعاية ليصلك خلال 48 ساعة:

info@innovationhub.social

حول أروقة

أروقة هي شركة رائدة في مجال ريادة الأعمال الاجتماعية. نعمل على دعم وتمويل المؤسسات الاجتماعية والمشاريع ذات التأثير الإيجابي. بفهم عميق للتحديات الاجتماعية، نقدم الدعم المالي والتقني والاستشاري لمساعدة هذه المؤسسات على تحقيق أهدافها. بالاعتماد على نموذج الأعمال الاجتماعية، نساهم في تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق التغيير الإيجابي في المجتمعات التي نخدمها.

حول سبر لتصميم الأعمال

شركة مختصة في إجراء البحوث الميدانية، وتصميم حلول الأعمال، وبناء القدرات، وإطلاق المبادرات، من خلال استخدام تقنيات التحليل، ومنهجيات الابتكار، وتصميم الإستراتيجيات القيادية والتنفيذية، لتمكين الأفراد، والمؤسسات من النمو وإحداث الأثر الإيجابي في المجتمعات التي تعمل فيها.