

تقنية المعلومات في تيسير خدمات الحجاج والزوار

إعداد

أ. محمد بن عبدالرحمن البيجاوي

مساعد مدير عام وزارة الحج - فرع منطقة المدينة المنورة

الملخص

أهداف ورقة العمل:

- تعريف موجز بدور فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة في خدمة الحجاج والزوار.
- تعريف بالجهات المشاركة في تقديم الخدمات.
- وصف مراحل وإجراءات رحلة الحجاج والمعتمر.
- عرض واقع خدمات المعتمرين (النظام الإلكتروني للعمرة).
- عرض واقع خدمات الحجاج (تجربة فرع وزارة الحج بإنشاء الملفات الآلية).
- خطوات نحو بلوغ الهدف (عرض مرئي للنظام الإلكتروني المنشود).
- استفادة الجهات العاملة الأخرى في بدء خططها من البيانات المتوفرة لدى فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة.
- مقترحات نحو تكامل الخدمات للحجاج والزوار وتيسيرها والارتقاء بها.

يسعى مقدم ورقة العمل بعون الله وتوفيقه لاستعراض واقع الخدمات فعلياً والجهود التي بذلت وتبذل في سبيل تطويرها والارتقاء بها، من خلال توضيح رؤية ورسالة فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة ثم تعريف موجز بدور الفرع في خدمة الحجاج والمعتمرين وعلاقته مع الشركاء في تقديم الخدمة وآليات العمل المتبعة لتقديمها سواء للحجاج أو المعتمرين وفق مراحل وإجراءات محددة تسهم فيها تقنية المعلومات وفقاً لمتطلبات العمل ومعطياته سعياً نحو تيسير الإجراءات والارتقاء بمستوى الخدمات، وسيتم طرح ذلك من خلال محورين هما:

الأول: يستعرض النظام الإلكتروني للعمرة، وكيف حرصت وزارة الحج على بناء نظام حديث متكامل مع الشركاء ووفقاً لرؤية مستقبلية، وهو ما أدى لتقديم خدمة متميزة ومتطورة.

الثاني: يستعرض تجربة فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة للاستفادة من قواعد بيانات الحجاج المتوفرة لديه ولدى بعض الشركاء في تقديم الخدمة وإيجاد روابط منطقية بينها ومن ثم بناء الملف الآلي لكل من (الحاج، الفنادق والدور السكنية، مجموعات الإسكان، بعثات الحج، مكاتب الخدمة الميدانية، تقارير العمليات الميدانية، نظام الطيران الآلي - جداول الرحلات والتقارير - قياس وتقويم الأداء....).

وبعد ما تقدم سيتم استعراض كيف يمكن أن تسهم تقنية المعلومات وتحقيق الربط الآلي مع الشركاء في الخدمة في تطوير استراتيجيات العمل لديهم من خلال التخطيط المسبق والتنفيذ وفقاً لما هو متوفر من إحصائيات ومؤشرات تعكس المتطلبات الفعلية للعمل وبما يحقق تطوير الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن زوار مسجد المصطفى عليه أفضل الصلاة والسلام.

وسيتم استعراض ورقة العمل من خلال عرض مرئي (power point) مشتملاً على أبرز المحاور مع الأمثلة التوضيحية من واقع العمل المنفذ حالياً والمتوقع مستقبلاً بإذن الله.