

عنوان الدراسة:

دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية لشركات نقل الحجاج والمعتمرين:
دراسة ميدانية

الاسم: عبد الرحمن سلي جلو

قسم: كلية الإدارة

الرقم الجامعي: 233002180

إشراف

د / عبد الرحيم نادر

Table of Contents

3.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3.....	أسئلة الدراسة
3.....	السؤال الرئيسي
3.....	الأسئلة الفرعية
3.....	أهداف الدراسة
3.....	الهدف الرئيسي
3.....	الأهداف الفرعية
4.....	فرضيات الدراسة
4.....	نموذج الدراسة
5.....	منهجية الدراسة
6.....	الدراسة الميدانية
6.....	مجتمع الدراسة
6.....	عينة الدراسة
6.....	أداة الدراسة
7.....	أساليب تحليل البيانات
7.....	مخطط المشروع المقترح
8.....	المراجع
8.....	المراجع العربية
8.....	المراجع الانجليزية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس

ينطلق البحث من محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية لشركات نقل الحجاج والمعتمرين؟

الأسئلة الفرعية

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركات نقل الحجاج والمعتمرين؟
2. ما مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في شركات نقل الحجاج والمعتمرين؟
3. ما أثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية لشركات نقل الحجاج والمعتمرين؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد الدراسة حول التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي

تهدف الدراسة بصورة رئيسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية لشركات نقل الحجاج والمعتمرين.

الأهداف الفرعية

ولتحقيق الهدف الرئيس، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركات نقل الحجاج والمعتمرين .
2. قياس مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في شركات نقل الحجاج والمعتمرين .
3. دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية .
4. التعرف على الفروق في استجابات أفراد الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية .
5. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز التحول الرقمي وتحسين الأداء التشغيلي في شركات نقل الحجاج والمعتمرين .

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

تنطلق الدراسة من الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية لشركات نقل الحجاج والمعتمرين.

الفرضيات الفرعية

تنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من تطبيق التحويل الرقمي في شركات نقل الحجاج والمعتمرين.

الفرضية الثانية: تتمتع شركات نقل الحجاج والمعتمرين بمستوى مرتفع من كفاءة العمليات التشغيلية.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في كل من:

- سرعة إنجاز العمليات التشغيلية .
- كفاءة استغلال الموارد .
- تقليل الأخطاء التشغيلية .
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين .
- تحسين اتخاذ القرارات التشغيلية .

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول التحويل الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

نموذج الدراسة

اعتمدت الدراسة على نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يمثل التحويل الرقمي المتغير المستقل، بينما تمثل كفاءة العمليات التشغيلية المتغير التابع.

ويتكون المتغير المستقل (التحويل الرقمي) من الأبعاد الآتية:

- البنية التحتية الرقمية .
- استخدام الأنظمة الذكية .
- إدارة البيانات والمعلومات .

• دعم الإدارة العليا للتحويل الرقمي .

• تنمية المهارات الرقمية للعاملين .

أما المتغير التابع (كفاءة العمليات التشغيلية) فيتكون من الأبعاد الآتية:

• سرعة تنفيذ العمليات .

• كفاءة استخدام الموارد .

• تقليل الأخطاء التشغيلية .

• جودة الخدمات .

• سرعة الاستجابة للمتغيرات التشغيلية .

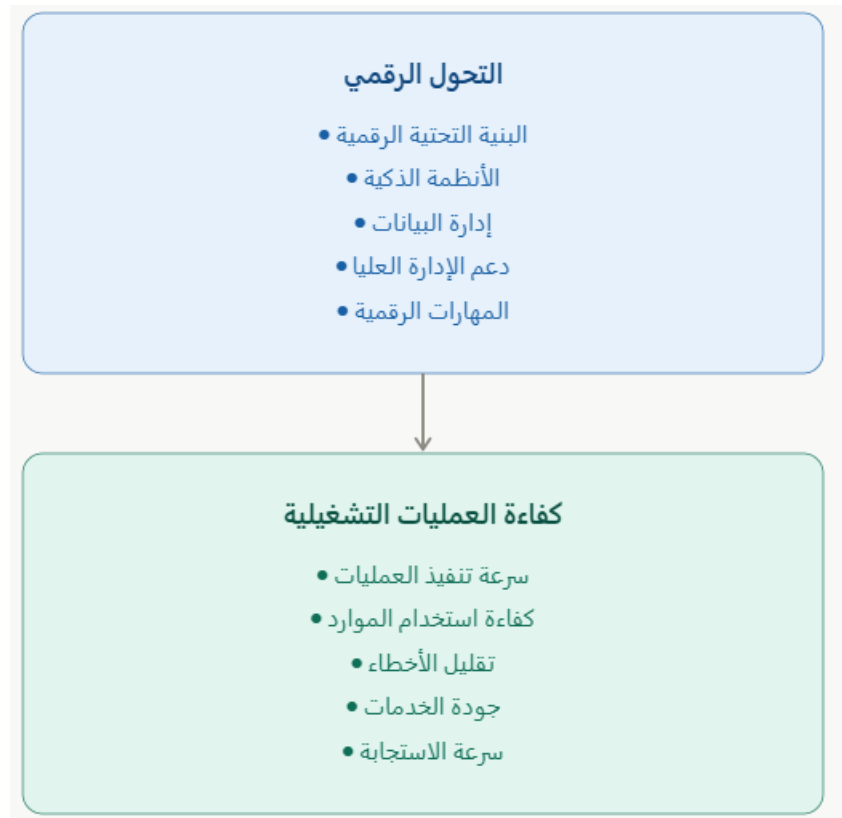


Figure 1: نموذج الدراسة

منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**؛ نظراً لملاءمته لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف واقع تطبيق التحويل الرقمي في شركات نقل الحجاج والمعتمرين، وتحليل أثره في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية.

كما تعتمد الدراسة على الأسلوب الكمي من خلال استخدام الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة مثل SPSS، واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، مثل:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
- معامل ارتباط بيرسون .
- تحليل الانحدار الخطي .
- اختبار (T-test).
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية العاملين في شركات نقل الحجاج والمعتمرين داخل المملكة العربية السعودية.

وتتمثل عناصر الدراسة الميدانية فيما يلي:

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات نقل الحجاج والمعتمرين بالمملكة العربية السعودية، ممن يشغلون وظائف إدارية وتشغيلية وتقنية ذات صلة بعمليات النقل.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية مناسبة من العاملين في تلك الشركات بما يحقق تمثيلاً مناسباً لمجتمع الدراسة، مع مراعاة اختلاف المستويات الوظيفية وسنوات الخبرة.

أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على استبانة يتم إعدادها بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة، وتتكون من قسمين:

- البيانات الديموغرافية .
- فقرات قياس التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي .

أساليب تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، وذلك للتحقق من:

- صدق وثبات الأداة .
- وصف خصائص العينة .
- اختبار الفرضيات .
- قياس أثر التحول الرقمي في كفاءة العمليات التشغيلية .

مخطط المشروع المقترح

يتكون المشروع البحثي من خمسة فصول رئيسة كما يأتي:

المحتويات	الفصل
الإطار العام للدراسة، المقدمة، مشكلة الدراسة، الفجوة البحثية، الأهمية، الأسئلة، الأهداف، الفرضيات، نموذج الدراسة، المنهجية، الدراسة الميدانية.	الفصل الأول
الإطار النظري والدراسات السابقة، ويتناول مفاهيم التحول الرقمي، وكفاءة العمليات التشغيلية، وقطاع نقل الحجاج والمعتمرين، والدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة.	الفصل الثاني
منهجية الدراسة وإجراءاتها، ويشمل مجتمع الدراسة، والعينة، وأداة الدراسة، وصدقها وثباتها، وإجراءات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة.	الفصل الثالث
تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وعرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة.	الفصل الرابع
النتائج النهائية، والاستنتاجات، والتوصيات، والمقترحات لإجراء دراسات مستقبلية.	الفصل الخامس

المراجع

المراجع العربية

- برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2023). *التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن 2023*. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- وزارة الحج والعمرة. (2024). *التقرير الإحصائي للحج والعمرة*. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2023). *مؤشر نضج التحول الرقمي للجهات الحكومية*. الرياض، المملكة العربية السعودية.

المراجع الانجليزية

- Büyüközkan, G., & Göçer, F. (2018). Digital supply chain: Literature review and a proposed framework for future research. *Computers in Industry*, 97, 157–177. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2018.02.010>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Warner, K. S. R., & Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326–349. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.12.001>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37:2.3>