

عنوان المشروع

“تحسين تجربة الحجاج باستخدام الذكاء الاصطناعي
في شركات المطوفين: دراسة علمية في مكة المكرمة”

اسم الطالبة

فاطمة بنت خليل أحمد أبو الخير

الرقم الجامعي (2021206033)

مشروع تخرج (١)

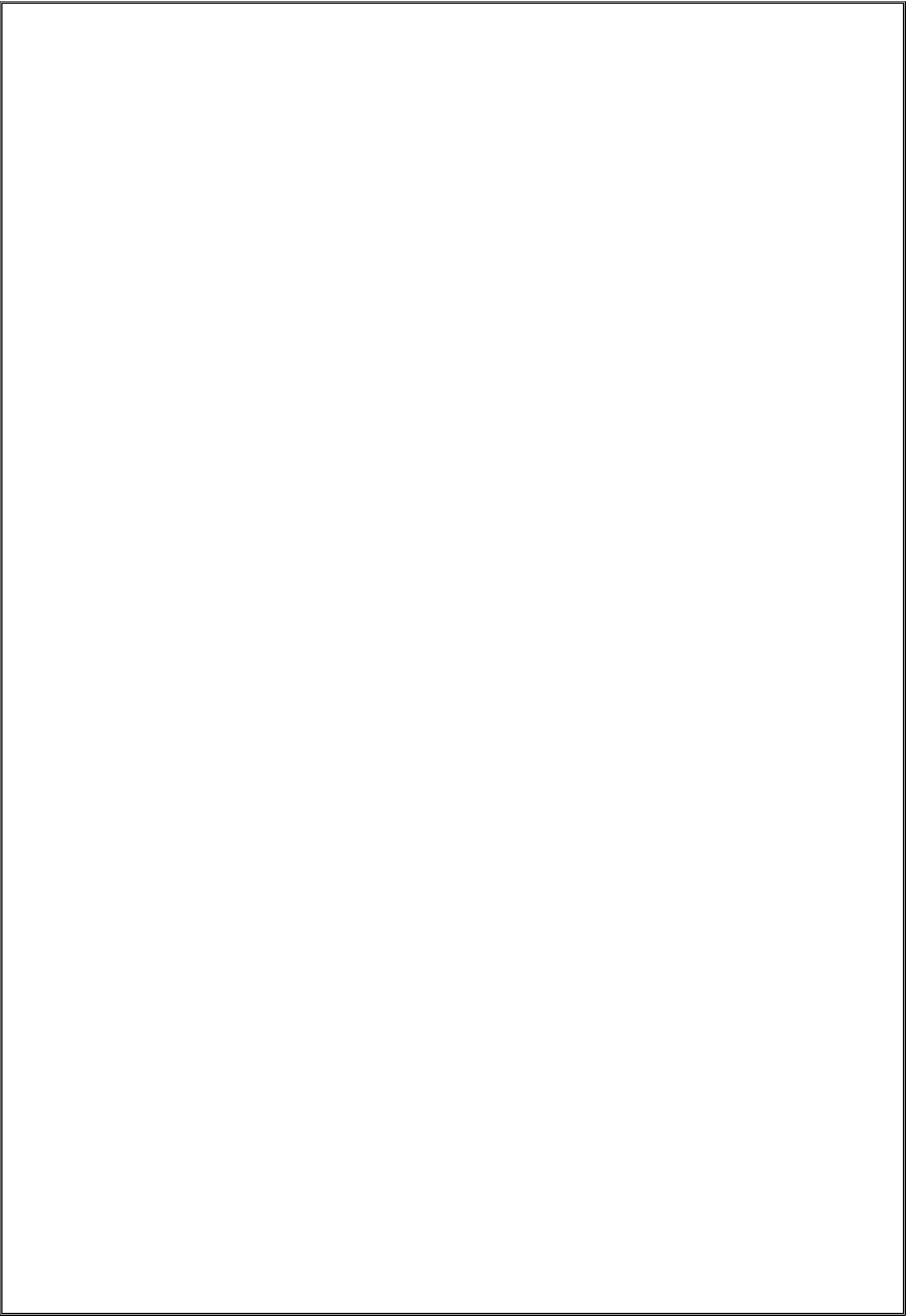
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د/ منى بنت مصطفى العشري

(عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن)

الفصل الدراسي الأول - 2024



المقدمة

تعد رحلة الحج من أبرز الأحداث الدينية التي ينتظرها المسلمون حول العالم. تتميز تلك الرحلة بأهميتها الكبيرة وطابعها الديني الخاص، حيث يسعى المسلمون لأداء مناسك الحج في مكة المكرمة بأفضل طريقة ممكنة لذا يحتاج الحجاج إلى المطوفين

"المطوف" هو الشخص الذي يرشد الحجاج إلى مناسك الحج ويساعدهم في تنفيذها ويعملون على توفير الخدمات للحجاج منذ وصولهم إلى مكة المكرمة حتى مغادرتهم لها

يُعرف المطوفون أيضاً بـ "الأدلة"، وهم يساعدون الحجاج في الإسكان وحل مشكلاتهم وتغطية احتياجاتهم بكافة جنسياتهم

لذا تعمل شركات المطوفين على تقديم خدمات متكاملة للحجاج، تشمل هذه الخدمات الإسكان، والنقل، والغذاء، والمساعدة في التسوق، وزيارة المعالم الدينية

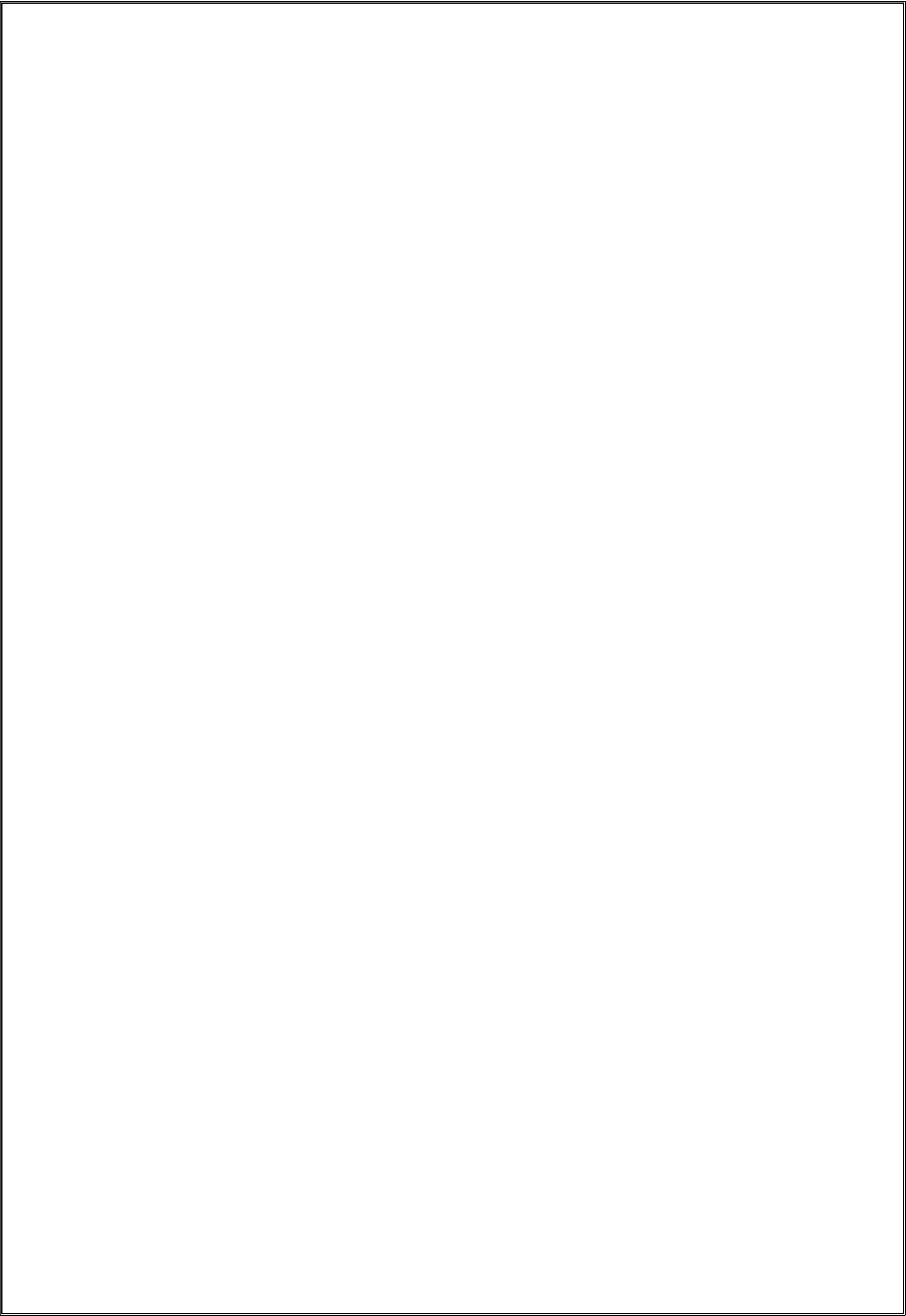
يُعد دور المطوفين أساسياً في توجيه ومساعدة الحجاج خلال رحلتهم الروحانية، يساهمون في تحسين تجربة الحجاج وتسهيل أداء مناسكهم بكفاءة ويسر وسهولة، يعد دور شركات المطوفين دوراً بارزاً في تسهيل وتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين في مدينة مكة المكرمة

لذا العديد من شركات المطوفين يسعون إلى تحسين تجربة الحجاج وتقديم خدمات أفضل وأكثر فعالية في هذا السياق، يأتي دور التكنولوجيا وتحديداً الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول مبتكرة وتحسين تجربة الحجاج فالذكاء الاصطناعي يلعب دوراً حيوياً في تحسين خدمات الحجاج من خلال تحسين تجربتهم وتوفير نظم ذكية لتسهيل التواصل، وتعزيز الأمان بفحص البيانات وتحسين إدارة الحدث بكفاءة عالية

على الرغم من أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الحجاج، إلا أنه يوجد فجوات في الدراسات السابقة تتطلب مزيداً من البحث والتحليل. على سبيل المثال، رغم وجود بعض الدراسات التي تناقش استخدام الروبوتات الذكية وتطبيقات الهاتف الذكي في تسهيل الحج، إلا أنه لا يزال هناك نقص في الأبحاث التي تركز على تقييم تأثير هذه التقنيات على تحسين تجربة الحجاج بشكل شامل وتحديد التحسينات المحتملة وغيرها

تتمثل المشكلة الأساسية التي يسعى البحث إلى حلها في تحسين تجربة الحجاج وتقديم خدمات أفضل وأكثر فعالية في مكة المكرمة، يتعين على الشركات المطوفة التكيف مع الزيادة المستمرة في أعداد الحجاج وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بشكل كامل، ومن خلال استخدام التقنيات الذكاء الاصطناعي، يمكن تحقيق تحسينات ملموسة في تجربة الحجاج وتسهيل أداء المناسك الدينية، لذا يهدف هذا البحث إلى دراسة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في شركات المطوفين وتحليل تأثيرها على تحسين تجربة الحجاج في مكة المكرمة، ومن خلال تحديد الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة وتحديد المشكلة التي يعالجها البحث، سيسهم هذا البحث في إثراء المعرفة العلمية وتوفير أساس قوي لتطوير تقنيات أكثر تقدماً لخدمة الحجاج .

البحث يهدف إلى تعزيز تجربة الحجاج في مكة المكرمة من خلال دمج التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي والذي يتمحور حول تحسين التخطيط والتنظيم لفعاليات الحج، وتعزيز الأمان والسلامة باستخدام تقنيات متقدمة، وتحسين جودة الخدمات الدينية بواسطة التكنولوجيا المبتكرة، ينعكس هدف البحث في تحقيق تفاعل إيجابي بين التكنولوجيا والخدمات الحجّية لضمان تجربة مثلى للحجاج.



مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في التحديات التي يواجهها الحجاج في مكة المكرمة خلال أداء مناسك الحج، وكيف يمكن استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لتحسين تجربتهم وتسهيل أدائهم للفرائض الدينية.

الفجوة النظرية:

تكمّن الفجوة النظرية في قلة الأبحاث التي استكشفت بشكل شامل استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة الحجاج، حيث يتعين تطوير إطار نظري يقدم فهماً أعمق لكيفية تكامل هذه التقنيات في سياق خدمات الحج وتحسين تفاعل الحجاج معها.

الفجوة التطبيقية:

تتجلى الفجوة التطبيقية في ضرورة تحويل النظريات والأفكار إلى حلول فعّالة وتطبيقية في سياق شركات المطوفين بمكة المكرمة، حيث يحتاج البحث إلى تطوير وتجربة نماذج عمل تختلف باحتياجات وظروف الحجاج لتحقيق تحسين ملموس في تجربتهم.

اهمية البحث

أهمية هذا البحث تبرز في تحقيق العديد من الفوائد وتعزيز تجربة الحجاج في مكة المكرمة تشمل النقاط الرئيسية:

١. تحسين تجربة الحاج: يهدف البحث إلى تعزيز راحة وسهولة تجربة الحاج خلال أداء مناسك الحج، مما يساهم في تحقيق رغباتهم الدينية بشكل أفضل.

٢. تعزيز الخدمات الدينية: من خلال استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، يمكن تحسين الخدمات الدينية المقدمة للحجاج، مثل تنظيم الأنشطة الدينية وتقديم المعلومات الهامة بشكل فعال.

٣. تسهيل الإدارة والتنظيم: يعمل البحث على تحسين عمليات الإدارة والتنظيم لشركات المطوفين، مما يساهم في تقديم خدمات أكثر فاعلية وكفاءة.

٤. تعزيز السلامة والأمان: يمكن لاستخدام التكنولوجيا تعزيز جوانب السلامة والأمان للحجاج، من خلال مراقبة الحركة والتوجيه الفعال في حالات الطوارئ.

٥. تعزيز السمعة والجاذبية: بتحسين تجربة الحجاج، تساهم هذه الدراسة في بناء سمعة إيجابية لشركات المطوفين وتعزيز جاذبيتها للحجاج المستقبليين.

٦. تعزيز التواصل والتفاعل: يشمل البحث تحسين وسائل التواصل بين الحجاج وشركات المطوفين، سواء كان ذلك من خلال تطبيقات الهاتف المحمول أو منصات التواصل الاجتماعي، مما يعزز التفاعل ويساهم في تلبية احتياجات الحجاج بشكل فعال.

٧. تحليل بيانات الحجاج: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات الحجاج لتحديد احتياجاتهم وتفضيلاتهم، مما يمكن الشركات من تقديم خدمات مخصصة وتكييف خطط الرعاية والدعم.

٨. توفير معلومات دقيقة وفعالة: يهدف البحث إلى توفير معلومات دقيقة وفعالة للحجاج بشكل فوري، مما يساهم في توجيههم خلال مراحل الحج وتقديم الإرشادات اللازمة.

٩. تعزيز التفاعل الثقافي: يمكن للتكنولوجيا تسهيل التفاعل وتبادل الثقافات بين الحجاج من مختلف الجنسيات وتعزيز التفاهم المتبادل والتواصل بينهم.

١٠. تعزيز التخطيط والتنظيم الشخصي: يمكن للتكنولوجيا توفير أدوات تخطيط فعالة للحجاج، مثل تطبيقات للجداول والتنبيهات، لضمان أداء المناسك والمهام بشكل منظم وبمواعيدها المحددة.

١١. تعزيز التواصل مع السلطات المحلية: يساهم الاستفادة من التكنولوجيا في تعزيز التواصل والتعاون بين شركات المطوفين والسلطات المحلية، مما يساهم في تحسين التنسيق والاستجابة لأي تحديات محتملة.

١٢. تشجيع على الابتكار وريادة الأعمال: يمكن للتكنولوجيا والذكاء الاصطناعي أن تشجع على ظهور فرص جديدة لريادة الأعمال والابتكار في مجال خدمات الحج، مما يعزز التطور والتحسين المستمر.

١٤. تعزيز الربط بين الحجاج ومكة المكرمة: يسعى البحث إلى تعزيز الروابط الروحية والثقافية بين الحجاج ومكة المكرمة، من خلال تقديم تجربة دينية أكثر اتصالاً وتفاعلاً.

١٥. تعزيز التواصل اللغوي: يستهدف البحث تحسين التواصل اللغوي بين الحجاج والمطوفين من خلال تقديم خدمات ترجمة فورية وتكامل لغات متعددة، مما يساعد في فهمهم،

١٦. تحسين التكنولوجيا لأداء المناسك: يهدف البحث إلى تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في أداء المناسك، مثل تحسين نظام إدارة الطوافات وتيسير عمليات التوجيه والمساعدة.

١٧. تحفيز البحث والابتكار في مجال الحج: يمكن للبحث أن يلهم المزيد من الأبحاث والابتكار في مجال استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الحج، وبالتالي تعزيز التطور

قائمة المراجع :

١/ نصير، أحمد. (٢٠٢٢). "روبوتات الحج ٢٠٢٢: الذكاء الاصطناعي في خدمة ضيوف الرحمن" مجلة العين.

<https://al-ain.com/article/haji-robots-2022-serving-pilgrims>

٢/ مرفت، طيب. (٢٠٢٣). "الذكاء الاصطناعي في خدمة الحجاج: صدق بوت".

<https://www.sada-tabuk.com/news/s/68562>

٣/ الشيخ، عبدالغني. (٢٠١٨). "الحج بتقنية الذكاء الاصطناعي". سبق الالكترونية.

<https://sabq.org/saudia/wygz8q>

٤/ وزارة الإعلام. (٢٠٢٣). "الذكاء الاصطناعي في خدمة حجاج بيت الله الحرام".

[https://vpc.media.gov.sa/Home/News?id=350fedf6-80d4-4a59-0fb2-](https://vpc.media.gov.sa/Home/News?id=350fedf6-80d4-4a59-0fb2-08db76ef8506)

[08db76ef8506](https://vpc.media.gov.sa/Home/News?id=350fedf6-80d4-4a59-0fb2-08db76ef8506)

٥/ في خدمة الحجاج: اختراعات مبتكرة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي"، ٢٠٢٣. سكاي عربية.

[https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)

[-D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)

[-D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)

[-D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)

[-D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)

[-D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)

[-D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)

[-D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A](https://www.skynewsarabia.com/technology/1632471-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A)