

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة ميداووشن

كلية الإدارة

الحلول الرقمية وتأثيرها على قطاع الحج والعمرة والسياحة

(مجموعة مورو العالمية – مكة المكرمة – المملكة العربية السعودية)

The automated solutions and its influence on the Hajj, Umrah and tourism sectors

إعداد الطالبة :

منى عبدالله الحسين

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميداووشن

الرقم الجامعي : 2021201397

إشراف :

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميداووشن

العام الجامعي : 2024 م 1445 هـ

المقدمة

في عصر تتسارع فيه وتيرة التطور التكنولوجي، باتت الحلول الرقمية جزءاً لا يتجزأ من كافة مناحي الحياة، محدثة ثورة في الطريقة التي نعيش ونعمل بها. في قطاعات الحج والعمرة والسياحة، أحدثت هذه الحلول تغييرات جذرية أيضاً، مما أدى إلى تحسينات ملحوظة في كيفية إدارة الخدمات وتقديمها. تتيح الحلول الرقمية، من خلال استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والتطبيقات الذكية، فرصاً غير مسبوقة لتعزيز الكفاءة والفعالية في هذه القطاعات، وذلك بتسهيل الوصول إلى المعلومات، تحسين تجربة الزوار، وضمان سلامتهم.

من خلال توفير منصات رقمية للتسجيل والحجز، أصبحت عمليات التنظيم وإدارة الحشود أكثر سلاسة، مما يقلل من التحديات اللوجستية ويحسن الأمان خلال مواسم الحج والعمرة. كما تساهم هذه الأدوات في تعزيز الشفافية وتقديم خدمات مخصصة للحجاج والمعتمرين، بما يتوافق مع احتياجاتهم الخاصة وتفضيلاتهم. علاوة على ذلك، تُسهم التقنيات الرقمية في تحسين تجارب السياح من خلال تقديم معلومات مفصلة ومحدثة عن المواقع التاريخية والثقافية، مما يثري تجاربهم الثقافية والروحانية.

في هذا السياق، تعمل الحلول الرقمية على إحداث تحول في قطاعات الحج والعمرة والسياحة، ليس فقط بتحسين الخدمات المقدمة وإنما أيضاً بتعزيز القدرة التنافسية لهذه القطاعات على المستوى العالمي. تؤدي هذه التغييرات إلى تحسين الاستدامة والكفاءة، مما يشير إلى مستقبل مشرق حيث تتكامل التقنيات الرقمية بشكل أعمق في تجربة الحج والعمرة والسياحة، موفرة تجربة غنية وميسرة للزوار من جميع أنحاء العالم.

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على واقع استخدام زائري المملكة بغرض العمرة والحج أو الترفيه للخدمات السياحية الرقمية التي تقدمها المملكة، وواقع جودة هذه الخدمات في ظل التحول الرقمي، والكشف عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه، وكذلك الكشف عن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه.

مشكلة الدراسة

في ظل التحولات الرقمية السريعة التي يشهدها العالم، برزت أهمية استكشاف تأثيرات هذه التحولات على قطاعات حيوية مثل الحج والعمرة والسياحة. تمثل هذه القطاعات أبعادًا مهمة ليس فقط من الناحية الروحية والدينية ولكن أيضًا من الناحية الاقتصادية والاجتماعية للعديد من الدول، خصوصًا تلك التي تعتبر مراكز للحج والعمرة. ومع ذلك، يواجه تطبيق الحلول الرقمية في هذه القطاعات تحديات متعددة تتطلب دراسة معمقة وتحليلًا دقيقًا لضمان تحقيق الفوائد المرجوة وتجنب العقبات المحتملة.

المشكلة الأساسية تكمن في كيفية دمج التقنيات الرقمية بشكل فعال في قطاعات الحج والعمرة والسياحة بما يساهم في تحسين الخدمات المقدمة، تعزيز تجربة الزوار، وضمان الكفاءة والأمان، مع مراعاة الحفاظ على القيم الروحانية والثقافية المرتبطة بهذه الشعائر. تشمل التحديات المحتملة مسائل الخصوصية وأمان البيانات، الحواجز التقنية أمام الزوار من مختلف الفئات العمرية والثقافية، والحاجة إلى بنية تحتية تقنية متقدمة وموثوقة.

علاوة على ذلك، يتطلب التحول الرقمي في هذه القطاعات تنسيقًا وتعاونًا بين مختلف الجهات الفاعلة، بما في ذلك الحكومات، الشركات التقنية، ومقدمي الخدمات السياحية والدينية، لضمان توحيد الجهود وتحقيق الأهداف المشتركة. كما ينبغي مراعاة التأثيرات البيئية والاجتماعية للحلول الرقمية، مع التركيز على تعزيز الاستدامة والشمولية.

بناءً على ما سبق، تتجلى أهمية إجراء هذه الدراسة في تحليل وفهم الأبعاد المتعددة للتحول الرقمي في قطاعات الحج والعمرة والسياحة، لتقديم إطار عمل يساعد في توجيه الجهود المستقبلية نحو تحقيق تكامل فعال بين التقنيات الرقمية والحفاظ على القيم التقليدية والثقافية.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية متزايدة في سياق الثورة الرقمية التي تشهدها مختلف قطاعات الاقتصاد والمجتمع، وخاصةً في قطاعات الحج والعمرة والسياحة التي تعد من الركائز الأساسية للعديد من الدول من حيث الدخل الاقتصادي والأهمية الثقافية والدينية. يبرز دور هذه الدراسة في فهم كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يُحدث تغييرات جوهرية في طرق تقديم الخدمات وإدارة العمليات في هذه القطاعات، وكذلك في تحسين تجربة الزوار والحجاج. من خلال النظر في الفرص والتحديات المرتبطة بالحلول الرقمية، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة تسهم في تطوير استراتيجيات فعالة للتكامل بين التكنولوجيا والخدمات الدينية والسياحية، مع الحفاظ على الجوانب الروحانية والثقافية المهمة.

أهمية الدراسة تتجلى في عدة نقاط رئيسية:

1. تعزيز الفهم العميق لتأثير الحلول الرقمية: توفر الدراسة فهماً شاملاً لكيفية استفادة قطاعات الحج والعمرة والسياحة من الابتكارات التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والتطبيقات الذكية، وتأثيرها على تحسين الخدمات وتجربة الزوار.
2. دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية: تساعد نتائج الدراسة صانعي القرار في القطاعين العام والخاص على فهم الاتجاهات الحالية وتوقع التحديات المستقبلية، مما يمكنهم من تطوير استراتيجيات تحقق أقصى استفادة من التقنيات الرقمية.
3. المساهمة في تحسين الكفاءة والأمان: تبرز الدراسة كيف يمكن للتقنيات الرقمية تعزيز الكفاءة في إدارة الحشود والخدمات، وتحسين معايير الأمان، وهو أمر حيوي خلال مواسم الحج والعمرة.
4. تعزيز الاستدامة والشمولية: تشير الدراسة إلى الدور الذي يمكن أن تلعبه الحلول الرقمية في تعزيز الاستدامة البيئية والاجتماعية لهذه القطاعات، وضمان الوصول الشامل للخدمات لجميع الزوار بغض النظر عن خلفياتهم.
5. تحفيز الابتكار والابتكار: تسلط الدراسة الضوء على الحاجة إلى حلول مبتكرة تتجاوز التطبيقات التقليدية، مما يشجع على التفكير الإبداعي وتطوير تقنيات جديدة تلبى الاحتياجات الخاصة لقطاعات الحج والعمرة والسياحة.

6. تعزيز التجربة الثقافية والروحانية: من خلال فهم كيفية دمج التقنيات الرقمية مع الاحترام العميق للقيم الدينية والثقافية، تسعى الدراسة إلى توفير معلومات تساهم في تحسين الجوانب الروحانية والثقافية لتجربة الزوار.

7. دعم النمو الاقتصادي: تقدم الدراسة رؤى حول كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي للدول من خلال جذب المزيد من الزوار وتحسين جودة الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات.

المراجع

هيئة التحرير. (2020). منصة الحج الذكية: التقنية في خدمة ضيوف الرحمن. مجلة الحج والعمرة، ع912 ، 32 – 34.

سالم، دعاء فتحي سالم، مليانى، خلود عبدالله محمد، و الجعيد، بندر عويض. (2023). فاعلية البرامج الاتصالية الرقمية لوزارة الحج والعمرة ودورها في تعزيز الصورة الذهنية لمساهمة قطاع الحج والعمرة في ضوء رؤية 2030. مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، ع30 ، 241 – 286

سلطان صالح الخزيم، مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة 14 (14)، 105-164، 2023

هيفاء حمود الشمري. (2020). توجهات مستخدمي السياحة الرقمية في ضوء التحويل الوطني للمملكة العربية السعودية. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، (62)، 172-195.

عبيد، أحمد. (2021). التحول الرقمي في الأرشيفات الحكومية: تجربة وزارة السياحة السعودية. مجلة دراسات الوثائق، ع3 ، 115 – 158.

هيئة التحرير. (2020). وزارة الحج والعمرة ومكتب إدارة البيانات الوطنية يناقشان استراتيجيات التحول الرقمي. مجلة الحج والعمرة، ع911 ، 18 – 19.

الموجي، سارة عاطف. (2022). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة العاملين في المجال السياحي. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج23، ع1 ، 104 – 126