

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال



أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للحرمين

إعداد الطالب/ عبدالمجيد عبيد الدهاسي

الرقم الأكاديمي/ 253000428

إشراف/

الدكتور/ فايز علي جراد

د. الفيصّل عبد الحميد

العام الدراسي:

2025

حقوق الطباعة

جميع حقوق طباعة هذا البحث ونسخه ونشره تعود ملكيتها إلى جامعة
ميدأوشن،

ولا يجوز إعادة طباعة البحث أو نشره أو أي جزء منه إلا بعد الحصول على
موافقة الجامعة.

الباحث

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، من خلال دراسة مدى إسهام التقنيات الرقمية في تطوير العمليات التشغيلية، ورفع كفاءة الأداء، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وتتبع أهمية الدراسة من الدور المتزايد للتحول الرقمي في دعم المؤسسات الحكومية وتحقيق مستهدفات التطوير المؤسسي، خاصة في الجهات التي تقدم خدمات ذات طبيعة تشغيلية مستمرة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من بعض من منسوبي الهيئة.

كما تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها بما يسهم في قياس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات التشغيلية.

وبيّنت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي له أثر إيجابي واضح في تحسين جودة الخدمات التشغيلية، من خلال تحسين كفاءة العمل، وتقليل الوقت المستغرق في الإجراءات، ورفع دقة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات التشغيلية، الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، الخدمات الحكومية، الأداء المؤسسي.

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة التحكيم والمناقشة على ما بذلوه من وقت وجهد في قراءة هذا البحث كما أشكر كل من ساعدني أو قدّم لي الدعم أثناء إعداد هذا البحث من والديني حفظهما الله وإخواني وزملائي في العمل سواء بالتوجيه أو بالمعلومة أو بالنصيحة.

ولا يفوتني أن أخص بالشكر المشرفين على الرسالة على متابعتهم التي كان لها دور كبير في إتمام هذا العمل.

وأخيرًا أقدر كل من قدّم لي الدعم والمساندة بشكل مباشر أو غير مباشر خلال إعداد هذا البحث، وكان لوقوفهم معي أثر كبير في إتمامه على الوجه المطلوب، فجزاهم الله خير الجزاء.

فهرس المحتويات

أ.....	حقوق الطباعة.
ب.....	المستخلص .
ج.....	الشكر والتقدير..
د.....	فهرس المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ي.....	قائمة الاشكال
ي.....	فهرس الملاحق
ي.....	مصطلحات البحث
1.....	الفصل الأول: المدخل العام للبحث
2.....	المقدمة
3.....	المراجعة الادبية
5.....	الدراسات السابقة المقترحة
5.....	مشكلة البحث.....
7.....	فرضيات البحث
7.....	الفرضية الرئيسية
7.....	الفرضيات الفرعية
7.....	أهداف البحث

9.....	أهمية البحث
9.....	الأهمية العلمية
10.....	الأهمية التطبيقية
10.....	الجديد الذي تقدمه الدراسة
11.....	نموذج البحث
11.....	المتغير المستقل
11.....	المتغير التابع
12.....	حدود البحث
12.....	الحدود الموضوعية
12.....	الحدود المكانية
12.....	الحدود الزمانية
12.....	الحدود البشرية
13.....	خاتمة الفصل
14.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
15.....	مقدمة
15.....	الإطار النظري
16.....	التحول الرقمي
17.....	أسباب استخدام التحول الرقمي
18.....	جودة الخدمات التشغيلية
21.....	الدراسات السابقة

22.....	الدراسات العربية
23.....	التعقيب على الدراسات العربية
23.....	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
26.....	خلاصة الفصل
27.....	الفصل الثالث: منهجية البحث
28.....	مقدمة
28.....	منهج البحث
29.....	مجتمع البحث
29.....	عينة البحث
31.....	أداة البحث
32.....	خطوات اعداد أداة البحث
34.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج
35.....	مقدمة
35.....	تحليل البيانات
38.....	اختيار فرضيات البحث
39.....	الفرضية الرئيسية
39.....	الفرضيات الفرعية
40.....	النتائج
41.....	التوصيات
42.....	المقترحات

المراجع.....43

الملاحق.....45

قائمة الجداول

جدول (1-3) توزيع افراد العينة حسب الجنس30

جدول (2-3) توزيع افراد العينة حسب العمر.....30

جدول (3-3) توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي30

جدول (4-3) توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة.....31

جدول (1-4) مقياس ليكرت36

جدول (2-4) أثرالتحول الرقمي على سرعة الخدمة37

قائمة الاشكال

شكل (1-1) نموذج البحث11

مصطلحات البحث

المتغير المستقل: التحول الرقمي11

المتغير التابع: جودة الخدمات التشغيلية11

الفصل الأول

المدخل العام للبحث

مقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في التقنيات الرقمية، مما جعل التحول الرقمي أحد أهم المحاور الاستراتيجية لتطوير المؤسسات ورفع كفاءة أدائها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها. ولم يعد التحول الرقمي يقتصر على استخدام التقنيات الحديثة، بل أصبح منهجًا متكاملًا يهدف إلى إعادة تصميم العمليات التشغيلية، وتعزيز سرعة الإنجاز، وتحسين تجربة المستفيدين، ودعم اتخاذ القرار بالاعتماد على البيانات والتقنيات الرقمية.

وتولي المملكة العربية السعودية اهتمامًا كبيرًا بالتحول الرقمي في مختلف القطاعات، انسجامًا مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تسعى إلى تطوير الخدمات الحكومية، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتوظيف التقنيات الحديثة لتحقيق التميز في تقديم الخدمات. ويعد قطاع خدمة ضيوف الرحمن من أبرز القطاعات التي حظيت باهتمام خاص، نظرًا لدوره الحيوي في خدمة ملايين الحجاج والمعتمرين والزوار، وما يتطلبه ذلك من تطوير مستمر للمنظومة التشغيلية بما يحقق أعلى مستويات الجودة والكفاءة.

يمثل التحول الرقمي في الهيئة العامة للعاية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي أحد الركائز الأساسية لتحسين جودة الخدمات التشغيلية، من خلال توظيف الأنظمة الذكية، والأتمتة، والتطبيقات

الرقمية، وتحليل البيانات، بما يسهم في رفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتسريع تقديم الخدمات، وتعزيز رضا المستفيدين، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

وتتبع أهمية هذه الدراسة من تناولها أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الحرمين الشريفين، وهو موضوع يجمع بين الجانبين الإداري والتقني في بيئة ذات خصوصية دينية وتنظيمية عالية. كما تسهم الدراسة في توفير إطار علمي يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية، ويمكن أن تدعم متخذي القرار في تطوير السياسات والاستراتيجيات الرقمية الهادفة إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن .

المراجعة الأدبية

شهد مفهوم التحول الرقمي اهتمامًا متزايدًا في الأدبيات الإدارية خلال السنوات الأخيرة، نظرًا لدوره في تطوير أداء المؤسسات وتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية. ويُعرف التحول الرقمي بأنه عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات، وإنترنت الأشياء، لإحداث تغييرات جوهرية في أساليب العمل والعمليات الإدارية، بما يسهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

وأشارت العديد من الدراسات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي، حيث يسهم في تبسيط الإجراءات، وتقليل الوقت والتكلفة، ورفع مستوى الدقة، وتحسين تجربة

المستفيدين. كما أكدت الدراسات أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على توافر البنية التحتية التقنية، ودعم

الإدارة العليا، وتطوير الكفاءات البشرية، وتطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير

وفيما يتعلق بجودة الخدمات التشغيلية، فقد تناولت الدراسات هذا المفهوم باعتباره أحد المؤشرات الرئيسة

لقياس كفاءة المؤسسات في تقديم خدماتها، ويشمل أبعادًا مثل السرعة في تقديم الخدمة، والدقة،

والاعتمادية، والاستجابة لاحتياجات المستفيدين، والاستمرارية في تقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الجودة.

وأوضحت الأدبيات أن التحول الرقمي يسهم في تحسين هذه الأبعاد من خلال أتمتة العمليات، وتكامل

الأنظمة، والاستفادة من البيانات في دعم اتخاذ القرار

وفي القطاع الحكومي، بينت الدراسات الحديثة أن التحول الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا لتحقيق التميز

المؤسسي، حيث أدى إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية، وزيادة رضا المستفيدين، وتعزيز الشفافية،

ورفع كفاءة استخدام الموارد. كما أشارت دراسات تناولت المؤسسات الخدمية إلى أن تطبيق الأنظمة

الرقمية يسهم في تحسين إدارة العمليات التشغيلية، وتقليل الأخطاء البشرية، وزيادة سرعة إنجاز الخدمات.

وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في القطاع الحكومي، إلا أن المراجعة الأدبية

تشير إلى محدودية الدراسات التي بحثت بصورة مباشرة أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات

التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وهو ما يمثل فجوة بحثية

تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها من خلال تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية في هذه البيئة ذات الخصوصية التنظيمية والخدمية.

الدراسات السابقة المقترحة: (2021-2025)

- دراسة تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية .
- دراسة عن التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع العام .
- دراسة حول التحول الرقمي وجودة الخدمات في المؤسسات الخدمية .
- دراسة عن التحول الرقمي في خدمة الحجاج والمعتمرين .
- دراسة تناولت أثر التقنيات الرقمية في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الحكومية.

مشكلة البحث

يشهد القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً في إطار تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تهدف إلى رفع كفاءة الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وتُعد الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي من الجهات التي تبنت العديد من المبادرات الرقمية لتطوير خدماتها التشغيلية، بما يساهم في تحسين إدارة العمليات، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن .

ما أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الآتية:

ما واقع تطبيق التحول الرقمي في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي؟

ما مستوى جودة الخدمات التشغيلية المقدمة في الهيئة من وجهة نظر العاملين؟

ما أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي؟

ما أكثر أبعاد التحول الرقمي تأثيراً في تحسين جودة الخدمات التشغيلية؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد الدراسة لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التشغيلية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

فرضيات البحث

تتطلق الدراسة من الفرضية الرئيسة الآتية:

الفرضية الرئيسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

الفرضيات الفرعية

وجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين سرعة تقديم الخدمات التشغيلية .

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رفع كفاءة العمليات التشغيلية .

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين دقة وجودة الخدمات التشغيلية .

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات التشغيلية .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

أهداف البحث التعرف على أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على واقع تطبيق التحول الرقمي في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات التشغيلية المقدمة في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.
- قياس أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي .
- تحديد أبعاد التحول الرقمي الأكثر إسهامًا في تحسين جودة الخدمات التشغيلية.
- التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.
- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء أفراد الدراسة حول أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية وفقًا للمتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي) - إن وجدت.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تعزيز تطبيق التحول الرقمي والارتقاء بجودة الخدمات التشغيلية في الهيئة .

أهمية البحث

تتبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية المتزايدة للتحويل الرقمي بوصفه أحد المحاور الرئيسة لتطوير المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الخدمات التشغيلية، ولا سيما في الجهات التي تقدم خدمات ذات طبيعة خاصة، مثل الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. كما تتوافق الدراسة مع توجهات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 الرامية إلى تعزيز التحويل الرقمي والارتقاء بكفاءة الخدمات الحكومية، بما يحقق التميز المؤسسي ويرفع مستوى رضا المستفيدين.

وتتمثل أهمية الدراسة في الجانبين الآتيين:

أولاً: الأهمية العلمية

- إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحويل الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية، من خلال دراسة العلاقة بينهما في بيئة عمل ذات خصوصية تنظيمية وخدمية.
- المساهمة في سد فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت أثر التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.
- توفير إطار نظري يجمع بين مفاهيم التحويل الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية، بما يفيد الباحثين والدارسين في الدراسات المستقبلية.

- تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير البحوث المتعلقة بالتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والخدمية.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية

- مساعدة متخذي القرار في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي على التعرف إلى أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التشغيلية.
- دعم جهود الهيئة في تطوير خدماتها التشغيلية من خلال الاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها.
- الإسهام في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن .
- تقديم مقترحات عملية تسهم في تطوير السياسات والخطط المتعلقة بالتحول الرقمي، بما يدعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- توفير مؤشرات يمكن الاستفادة منها في قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي وأثره في جودة الخدمات التشغيلية داخل الهيئة.

ما هو الجديد الذي تقدمه الدراسة

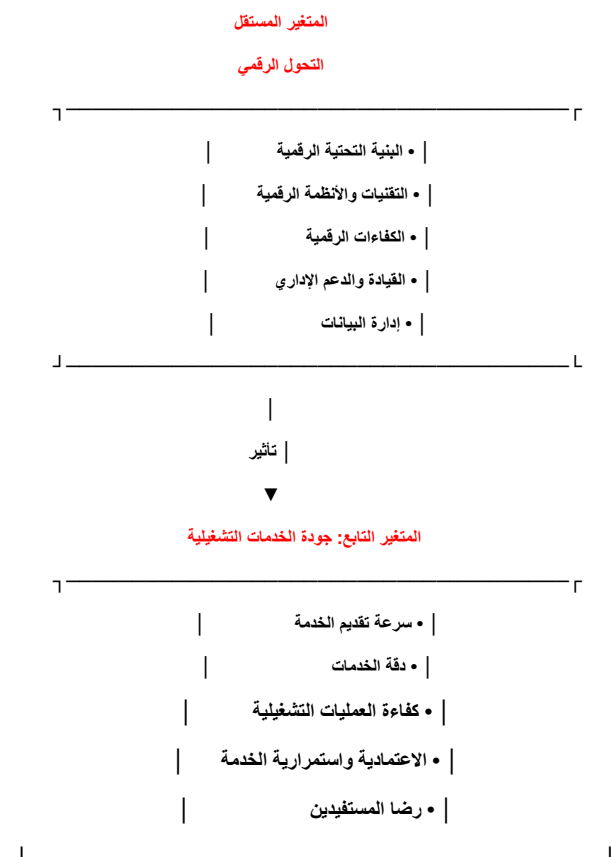
تركيزها على أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وهي بيئة عمل تتميز بخصوصية تنظيمية وتشغيلية نظرًا

لطبيعة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار. كما تقدم الدراسة تحليلاً للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية في هذا السياق، بما يوفر نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز جودة الخدمات في أحد أهم المرافق الخدمية في المملكة العربية السعودية.

نموذج البحث

المتغير المستقل: التحول الرقمي

المتغير التابع: جودة الخدمات التشغيلية



شكل رقم (1-1): نموذج البحث

حدود البحث

أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على بحث أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، من خلال دراسة أبعاد التحول الرقمي وعلاقته بجودة الخدمات التشغيلية دون التطرق إلى متغيرات أخرى خارج نطاق الدراسة.

ثانياً: الحدود المكانية

تُطبق هذه الدراسة على الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في المملكة العربية السعودية، باعتبارها الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمات التشغيلية في الحرمين الشريفين.

ثالثاً: الحدود الزمانية

تُجرى هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية المحددة لإعداد البحث (يمكنك هنا إضافة: العام الدراسي أو الفصل الدراسي مثل: 1446 هـ / 2025-2026م)، وتمثل البيانات التي سيتم جمعها خلال هذه الفترة فقط.

رابعاً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، ممن لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالعمليات التشغيلية والخدمات المقدمة داخل الحرمين الشريفين.

خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار العام للدراسة، حيث تم عرض مشكلة البحث التي تتمحور حول أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، كما تم صياغة أسئلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها بما يتوافق مع طبيعة الموضوع وأبعاده المختلفة.

كما أوضح الفصل أهمية الدراسة من الناحيتين العلمية والتطبيقية، مبيّناً ما تضيفه من معرفة علمية في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية، إضافة إلى ما يمكن أن تسهم به من نتائج وتوصيات تدعم متخذي القرار في تطوير الأداء المؤسسي داخل الهيئة.

وتضمن الفصل كذلك نموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات التشغيلية) وأبعادهما المختلفة، مما يساعد على فهم الإطار المفاهيمي الذي تستند إليه الدراسة. كما تم تحديد حدود البحث الموضوعية والمكانية والزمانية والبشرية بما يوضح نطاق الدراسة ويحدد إطارها العام.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

سيتم استعراض متغيري الدراسة الرئيسيين، وهما التحويل الرقمي بوصفه المتغير المستقل، وجودة الخدمات التشغيلية بوصفها المتغير التابع. ويتضمن الفصل عرضًا للمفاهيم الأساسية المتعلقة بالتحويل الرقمي، وأهميته، وأهدافه، ومتطلباته، وأبعاده، إضافةً إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمات التشغيلية، وأبعادها، ومؤشرات قياسها، والعوامل المؤثرة فيها .

كما يستعرض الفصل العلاقة بين التحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمات التشغيلية في المؤسسات الحكومية، في ضوء الأدبيات والنظريات ذات الصلة، بما يسهم في بناء أساس علمي يدعم الدراسة الحالية. ويختتم الفصل بعرض وتحليل الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث، وبيان أوجه الاستفادة منها، والفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، بما يعزز الإطار العلمي للدراسة ويدعم تفسير نتائجها.

الإطار النظري:

في هذه الدراسة، يركز الإطار النظري على متغيرين رئيسيين، هما التحويل الرقمي باعتباره المتغير المستقل، وجودة الخدمات التشغيلية باعتبارها المتغير التابع. ويتناول هذا الجزء مفهوم التحويل الرقمي، وأهميته، وأهدافه، ومتطلباته، وأبعاده، والتحديات التي تواجه تطبيقه، ثم يستعرض مفهوم جودة الخدمات التشغيلية،

وأهم أبعادها ومؤشرات قياسها، وأثر التحول الرقمي في تحسينها داخل المؤسسات الحكومية، مع التركيز على الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، بما ينسجم مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها .

أولاً: التحول الرقمي

يُعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي تبنتها المؤسسات في مختلف القطاعات، لما له من دور محوري في تطوير الأداء المؤسسي، ورفع كفاءة العمليات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. ولا يقتصر التحول الرقمي على استخدام التقنيات الحديثة فحسب، بل يمثل تحولاً استراتيجياً شاملاً يشمل إعادة تصميم العمليات والإجراءات، وتطوير نماذج العمل، والاستفادة من التقنيات الرقمية في دعم اتخاذ القرار وتحقيق التميز المؤسسي.

وفي الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، يمثل التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات التشغيلية، حيث يساهم في تحسين إدارة العمليات، ورفع مستوى التنسيق بين الإدارات، وتقديم خدمات أكثر جودة وكفاءة لضيوف الرحمن، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في التحول الرقمي والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية.

اسباب استخدام التحول الرقمي

تتجه المؤسسات الحكومية والخاصة إلى تبني التحول الرقمي استجابةً للتطورات التقنية المتسارعة، ولتلبية احتياجات المستفيدين المتزايدة، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة. ويُعد التحول الرقمي خيارًا استراتيجيًا يسهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الأداء المؤسسي.

ومن أبرز أسباب استخدام التحول الرقمي ما يأتي:

حسين جودة الخدمات من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة وسهولة، بما يرفع مستوى رضا المستفيدين .

رفع كفاءة العمليات التشغيلية عبر أتمتة الإجراءات وتقليل الأعمال الورقية والحد من الأخطاء البشرية .
تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإتمام العمليات والخدمات .
دعم اتخاذ القرار من خلال توفير بيانات دقيقة ومحدثة وتحليلها بما يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية .

خفض التكاليف التشغيلية نتيجة تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وترشيد استهلاك الموارد، وتحسين استغلال الإمكانيات المتاحة.

تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال توثيق العمليات إلكترونياً وإمكانية متابعتها ومراقبتها بسهولة .
تحسين التواصل والتكامل بين الإدارات المختلفة، مما يسهم في انسيابية العمل وتبادل المعلومات بكفاءة .
مواكبة التطورات التقنية العالمية والاستفادة من التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة .

تعزيز أمن المعلومات من خلال تطبيق الأنظمة الرقمية الحديثة التي توفر وسائل متقدمة لحماية البيانات والحد من المخاطر الأمنية .

تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تركز على التحول الرقمي، وتطوير الخدمات الحكومية، وتحسين جودة الحياة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

ثانياً: جودة الخدمات التشغيلية

تُعد جودة الخدمات التشغيلية من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الحكومية والخاصة، إذ تعكس قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية، بما يحقق احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. وترتبط جودة الخدمات التشغيلية بمدى كفاءة تنفيذ العمليات اليومية، وسرعة إنجازها، ودقتها، واستمرارية تقديمها وفق معايير محددة، الأمر الذي يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز الأداء المؤسسي. وتتأثر جودة الخدمات التشغيلية بعدة عوامل تشمل (سرعة تقديم الخدمة، دقة الخدمات، كفاءة العمليات التشغيلية، الاعتمادية واستمرارية الخدمات , رضا المستفيدين)

(1) سرعة تقديم الخدمة:

سرعة تقديم الخدمة من أهم أبعاد جودة الخدمات التشغيلية، إذ تعكس قدرة المؤسسة على إنجاز الخدمات المطلوبة وتقديمها للمستفيدين في الوقت المناسب وبأقل قدر ممكن من التأخير. وترتبط سرعة الخدمة بكفاءة الإجراءات التشغيلية، ومدى توفر الأنظمة الداعمة، وقدرة العاملين على التعامل مع متطلبات العمل بفاعلية.

وفي سياق الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، تمثل سرعة تقديم الخدمة أحد العناصر المهمة في تحسين الخدمات التشغيلية المقدمة لضيوف الرحمن، نظرًا لطبيعة العمل التي تتطلب الاستجابة السريعة والتنظيم الفعال، بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة تتناسب مع أعداد المستفيدين وتنوع احتياجاتهم.

(2) دقة الخدمات

تُعد دقة الخدمات من الأبعاد الأساسية لجودة الخدمات التشغيلية، حيث تشير إلى مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات بصورة صحيحة ومنظمة، وفق المعايير والإجراءات المحددة، وبما يقلل من الأخطاء أو أوجه القصور أثناء تنفيذ العمليات. وتعكس دقة الخدمة مستوى الاعتمادية والثقة التي يوليها المستفيد للمؤسسة، إذ إن تقديم الخدمة بشكل دقيق يسهم في تحقيق توقعات المستفيدين ورفع مستوى رضاهم.

وفي الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، تمثل دقة الخدمات عنصرًا مهمًا في ضمان تقديم الخدمات التشغيلية بكفاءة وموثوقية، بما يحقق متطلبات العمل ويعزز جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، من خلال الاعتماد على الأنظمة الحديثة والإجراءات المنظمة التي تدعم الدقة والتميز التشغيلي.

(3) كفاءة العمليات التشغيلية

تُعد كفاءة العمليات التشغيلية أحد الأبعاد المهمة لجودة الخدمات التشغيلية، حيث تشير إلى قدرة المؤسسة على تنفيذ أعمالها وإجراءاتها باستخدام الموارد المتاحة بطريقة فعّالة تحقق أفضل النتائج

بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة. وتعكس كفاءة العمليات مدى قدرة المؤسسة على تنظيم سير العمل، وتنسيق المهام بين الإدارات المختلفة، وتحقيق الأهداف التشغيلية بدرجة عالية من الفاعلية. وفي الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، تمثل كفاءة العمليات التشغيلية عاملاً رئيساً في ضمان استمرارية تقديم الخدمات بجودة عالية، نظراً لتعدد المهام التشغيلية وتنوع احتياجات المستفيدين. ويساعد تطوير العمليات واعتماد الحلول الرقمية الحديثة على تعزيز التكامل بين الإدارات، وتحسين إدارة الموارد، ورفع مستوى الأداء بما يحقق أهداف الهيئة في خدمة ضيوف الرحمن.

(4) الاعتمادية واستمرارية الخدمة

تُعد الاعتمادية واستمرارية الخدمة من الأبعاد الأساسية لجودة الخدمات التشغيلية، حيث تشير إلى قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بصورة منتظمة وموثوقة، والالتزام بتوفيرها في الأوقات المحددة دون انقطاع، مع الحفاظ على مستوى ثابت من الجودة والكفاءة. وتعكس الاعتمادية مدى ثقة المستفيدين في قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها وتقديم الخدمات بالشكل المتوقع

وفي الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، تمثل الاعتمادية واستمرارية الخدمة عنصراً حيوياً في جودة الخدمات التشغيلية، نظراً لأهمية المحافظة على جاهزية الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن على مدار العام. ويساعد الاعتماد على التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية في ضمان استقرار العمليات التشغيلية، ورفع مستوى موثوقية الخدمات، وتحقيق أعلى معايير الجودة والكفاءة.

5) رضا المستفيدين

يُعد رضا المستفيدين أحد المؤشرات الرئيسة لقياس جودة الخدمات التشغيلية، حيث يعبر عن مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات واحتياجات المستفيدين. ويتحقق الرضا عندما يشعر المستفيد يُعد رضا المستفيدين أحد المؤشرات الرئيسة لقياس جودة الخدمات التشغيلية، حيث يعبر عن مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات واحتياجات المستفيدين. ويتحقق الرضا عندما يشعر المستفيد بأن الخدمة تم تقديمها بكفاءة، وفي الوقت المناسب، وبطريقة تلبى متطلباته وتحقق توقعاته، مما يعزز الثقة بين المستفيد والمؤسسة.

وفي الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، يمثل رضا المستفيدين محوراً أساسياً في تقييم جودة الخدمات التشغيلية المقدمة لضيوف الرحمن، حيث تسعى الهيئة إلى تطوير خدماتها بصورة مستمرة بما يتناسب مع احتياجات الحجاج والمعتمرين والزوار. ويساعد توظيف التقنيات الرقمية في تحسين تجربة المستفيد، ورفع كفاءة الخدمات، وتحقيق مستويات أعلى من الرضا بما ينسجم مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

الدراسات السابقة:

ويتناول هذا الجزء مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع التحول الرقمي وعلاقته بتحسين جودة الخدمات التشغيلية:

الدراسات العربية

دراسة العتيبي(2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي السعودي، والكشف عن مدى تأثير متطلبات التحول الرقمي في أبعاد جودة الخدمة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة من العاملين في وزارة الداخلية السعودية، حيث بلغت العينة (164) موظفًا توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي بمكوناته المختلفة، مثل الرؤية الاستراتيجية، والموارد البشرية المؤهلة، والبنية التحتية التقنية، وشبكات الاتصال، وأمن المعلومات، في تحسين جودة الخدمات بأبعادها المختلفة. كما أكدت أهمية تطوير مهارات الموظفين ودعم الأنظمة الإلكترونية لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.

دراسة المذهن(2025) هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي بأبعاده المتمثلة في (البنية التحتية الرقمية، القيادة الرقمية، والاستراتيجية الرقمية) على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي السعودي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وركزت على دراسة العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات من خلال أبعادها المختلفة.

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات، وأكدت أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية، وتحسين الأنظمة التقنية، ووجود آليات فعالة لمتابعة وتقييم مستوى الخدمة.

دراسة حول دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة التحول الرقمي في تحسين جودة العمليات التشغيلية، من خلال دراسة العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية ورفع كفاءة الإجراءات التشغيلية.

أوضحت الدراسة أن التحول الرقمي يسهم في تحسين العمليات التشغيلية من خلال زيادة سرعة الإنجاز، وتقليل الأخطاء، وتحسين تدفق المعلومات، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

التعقيب على الدراسات العربية

يتضح من خلال الدراسات العربية السابقة وجود اتفاق عام على أهمية التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية، حيث أكدت معظم الدراسات أن توفر البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، وتطوير الأنظمة الإلكترونية تعد من المتطلبات الأساسية لنجاح التحول الرقمي. كما أشارت إلى أن تطبيق التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين سرعة تقديم الخدمة، وزيادة الدقة، وتعزيز رضا المستفيدين.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتركيزها على الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي باعتبارها بيئة تشغيلية ذات طبيعة خاصة، تتطلب مستوى مرتفعاً من الكفاءة والاعتمادية والاستمرارية في تقديم الخدمات، مما يسهم في سد جانب من الفجوة البحثية المتعلقة بدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التشغيلية في هذا القطاع.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أمور من أهمها:

تحديد متغيرات الدراسة وأبعادها

بناء الإطار النظري للدراسة

اختيار منهجية الدراسة وأداة جمع البيانات

تحديد أبعاد جودة الخدمات التشغيلية

تفسير وتحليل النتائج

تحديد الفجوة البحثية

الاستفادة من التوصيات والمقترحات

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال تركيزها على دراسة أثر التحول الرقمي على

تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي،

حيث تتناول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في بيئة تشغيلية ذات طبيعة خاصة تتطلب

مستويات عالية من الكفاءة والسرعة والدقة والاستمرارية. ويمكن توضيح أوجه تميز الدراسة الحالية

فيما يأتي:

اختلاف مجال التطبيق:

تتميز الدراسة الحالية بتطبيقها في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وهي جهة ذات طبيعة خدمية وتشغيلية خاصة ترتبط بخدمة ضيوف الرحمن، بينما ركزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات حكومية أو خدمية أخرى.

التركيز على جودة الخدمات التشغيلية:

تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات بشكل عام، حيث تركز على جودة الخدمات التشغيلية من خلال أبعاد محددة، مثل سرعة تقديم الخدمة، ودقة الخدمات، وكفاءة العمليات التشغيلية، والاعتمادية واستمرارية الخدمة، ورضا المستفيدين .

دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء التشغيلي:

تسعى الدراسة الحالية إلى قياس مدى مساهمة التحول الرقمي في تطوير العمليات التشغيلية وتحسين مستوى الخدمات، وليس فقط دراسة مدى توفر التقنيات الرقمية أو مستوى تطبيقها.

ارتباط الدراسة بمستهدفات التحول الرقمي الحكومي:

تتوافق الدراسة الحالية مع توجهات المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي وتطوير جودة الخدمات الحكومية، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تحسين كفاءة الأداء ورفع جودة حياة المستفيدين.

خصوصية مجتمع الدراسة:

يتميز مجتمع الدراسة الحالي بخصوصية طبيعة العمل وكثرة وتنوع الخدمات المقدمة، مما يجعل دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التشغيلية ذات أهمية خاصة في هذا المجال .

الإسهام في سد الفجوة البحثية:

تسهم الدراسة الحالية في إثراء الأدبيات العلمية من خلال تقديم دراسة تطبيقية حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية في قطاع لم يحظَ بالقدر الكافي من الدراسات السابقة، مما يضيف قيمة علمية وتطبيقية يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث تم استعراض مفهوم التحول الرقمي وأهميته وأسباب استخدامه، ودوره في تطوير أداء المؤسسات وتحسين كفاءة العمليات والخدمات المقدمة. كما تم تناول مفهوم جودة الخدمات التشغيلية وأبعادها المتمثلة في سرعة تقديم الخدمة، ودقة الخدمات، وكفاءة العمليات التشغيلية، والاعتمادية واستمرارية الخدمة، ورضا المستفيدين، باعتبارها من العوامل الأساسية التي تعكس مستوى أداء المؤسسة وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين.

الفصل الثالث

منهجية البحث

مقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الحالية، بهدف تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته المتعلقة بـ **أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي** .

وتُعد منهجية البحث من العناصر الأساسية التي توضح الأسلوب العلمي المتبع في جمع البيانات وتحليلها والوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها.

ويتضمن هذا الفصل عرضًا لمنهج الدراسة المستخدم، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، إضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. كما يوضح الفصل الإجراءات التي تم اتباعها للوصول إلى النتائج بما يضمن تحقيق أهداف البحث بدرجة من الدقة والموضوعية.

منهج البحث

اعتمدت الدراسة الحالية على **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع البحث الذي يهدف إلى دراسة **أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي** . ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية؛ لقدرته على وصف الظاهرة محل الدراسة، وتحليل العلاقة بين متغيراتها، وقياس مدى تأثير المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (جودة الخدمات التشغيلية).

ويعتمد المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة من خلال أداة مناسبة، ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة للوصول إلى نتائج علمية تساعد في تفسير واقع تطبيق التحول الرقمي، ومدى انعكاسه على مستوى جودة الخدمات التشغيلية.

مجتمع البحث

ويتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بتطبيق التحول الرقمي ومتابعة العمليات والخدمات التشغيلية داخل الهيئة. ويشمل مجتمع الدراسة الموظفين في الإدارات والأقسام ذات العلاقة بالخدمات التشغيلية والأنظمة الرقمية، لما لديهم من خبرة ومعرفة بواقع تطبيق التقنيات الرقمية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وقد تم اختيار هذا المجتمع لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث يتيح التعرف على آراء العاملين حول مستوى تطبيق التحول الرقمي، ومدى مساهمته في تطوير العمليات التشغيلية ورفع جودة الخدمات، بما يساعد في تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته.

عينة البحث

تُعد عينة البحث جزءاً من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة علمية بهدف تمثيل المجتمع الأصلي، بحيث يمكن الاعتماد على البيانات التي يتم جمعها منها في تحليل الظاهرة محل الدراسة والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها بدرجة مناسبة.

ونظراً لطبيعة الدراسة الحالية التي تهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، فقد تم اختيار عينة من العاملين في الهيئة من مختلف الإدارات والأقسام ذات العلاقة بالعمليات التشغيلية والتحول الرقمي، وذلك بهدف الحصول على آراء وبيانات تعكس واقع تطبيق التحول الرقمي ومستوى تأثيره على جودة الخدمات المقدمة.

تكونت عينة الدراسة من (50) موظفًا من العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وتم توزيع أفراد العينة وفقًا للخصائص الديموغرافية الآتية:

جدول (3-1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	35	70%
انثى	15	30%
المجموع	50	100%

جدول (3-2): توزيع أفراد العينة حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	10	20%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	20	40%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	30%
50 سنة فأكثر	5	10%
المجموع	50	100%

جدول (3-3): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	8	16%
بكالوريوس	32	64%
دراسات عليا	10	20%
المجموع	50	100%

جدول (3-4): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	12	24%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	18	36%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	12	24%
15 سنة فأكثر	8	16%
المجموع	50	100%

"يتضح من الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، حيث بلغ إجمالي عدد أفراد العينة (50) موظفًا، وقد تم تصنيفهم وفقًا لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وتوضح النتائج وجود تنوع في خصائص أفراد العينة، مما يعزز إمكانية الاعتماد على آرائهم في دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية، باعتبارهم من الفئات المرتبطة ببيئة العمل والعمليات التشغيلية داخل الهيئة".

أداة البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

وقد تم إعداد الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، بحيث تغطي المحاور الرئيسية للبحث، والمتمثلة في **التحول الرقمي** بوصفه المتغير المستقل، و**جودة الخدمات**

التشغيلية بوصفها المتغير التابع. كما تم تصميم فقرات الاستبانة بطريقة تساعد أفراد العينة على التعبير عن آرائهم حول مستوى تطبيق التحول الرقمي ومدى تأثيره في تحسين جودة الخدمات التشغيلية.

خطوات إعداد أداة البحث

تم إعداد أداة البحث (الاستبانة) وفق مجموعة من الخطوات العلمية والمنهجية لضمان ملاءمتها لأهداف الدراسة وقياس متغيراتها بصورة دقيقة، ويمكن توضيح خطوات إعداد الأداة كما يأتي:

تحديد أهداف الدراسة ومتغيراتها: تم تحديد الهدف الرئيس للدراسة والمتمثل في التعرف على أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وتحديد المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات التشغيلية).

الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة: تم مراجعة الكتب والأبحاث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية، بهدف الاستفادة منها في تحديد محاور الأداة وصياغة فقراتها بما يتناسب مع طبيعة الدراسة .

تحديد محاور الاستبانة وصياغة الفقرات: تم إعداد الاستبانة من خلال تقسيمها إلى محاور رئيسة تغطي متغيرات الدراسة، حيث تضمن المحور الأول فقرات خاصة بالتحول الرقمي، بينما تضمن المحور الثاني فقرات خاصة بجودة الخدمات التشغيلية بأبعادها المختلفة .

اختيار مقياس الاستجابة المناسب: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على فقرات الاستبانة، وذلك لملاءمته للدراسات الإدارية والاجتماعية وقدرته على قياس الاتجاهات والآراء .

عرض الأداة على المحكمين: تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المختصين والخبراء في مجال الإدارة والتحول الرقمي؛ بهدف التأكد من سلامة صياغة الفقرات، ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة، وإجراء التعديلات اللازمة وفق ملاحظاتهم .

إجراء اختبار أولي للأداة: تم تطبيق الاستبانة بصورة تجريبية على عدد محدود من أفراد مجتمع الدراسة؛ للتأكد من وضوح الفقرات وسهولة فهمها، والكشف عن أي صعوبات قد تواجه المشاركين أثناء الإجابة. **التحقق من صدق وثبات الأداة:** تم قياس صدق الأداة وثباتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة؛ للتأكد من قدرتها على قياس متغيرات الدراسة بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية.

إعداد الاستبانة بصورتها النهائية وتوزيعها: بعد إجراء التعديلات النهائية، تم اعتماد الاستبانة بصورتها النهائية وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (50) موظفًا، ومن ثم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة .

الفصل الرابع

تحليل البيانات والنتائج والتوصيات والمقترحات

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، بهدف التعرف على أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وذلك من خلال معالجة البيانات إحصائيًا واستخراج النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

كما يتضمن الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز تطبيق التحول الرقمي ورفع مستوى جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

تحليل البيانات

بعد الانتهاء من جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (50) موظفًا في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، تم تنظيم البيانات وإدخالها ومعالجتها إحصائيًا باستخدام الأساليب المناسبة، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

التكرارات والنسب المئوية: استخدمت لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: استخدمت للتعرف على مستوى استجابات أفراد العينة حول فقرات ومحاور الدراسة، وقياس درجة الموافقة على عبارات التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية. معامل ارتباط بيرسون: استخدم لقياس درجة العلاقة بين متغيرات الدراسة، والتعرف على مدى ارتباط التحول الرقمي بجودة الخدمات التشغيلية.

معامل ألفا كرونباخ: استخدم للتحقق من ثبات أداة الدراسة وقياس مدى اتساق فقرات الاستبانة. اختبار الانحدار الخطي: استخدم لقياس أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية، وتحديد مدى قدرة المتغير المستقل على تفسير التغير في المتغير التابع.

جدول (1-4) اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتحليل استجابات أفراد العينة، وفق التدرج الآتي:

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
4.21 – 5.00	موافق بشدة
3.41 – 4.20	موافق
2.61 – 3.40	محايد
1.81 – 2.60	غير موافق
1.00 – 1.80	غير موافق بشدة

أولاً: علاقة التحول الرقمي بسرعة تقديم الخدمة

يسهم التحول الرقمي بشكل مباشر في تحسين سرعة تقديم الخدمة من خلال تطوير أساليب العمل، وتحويل الإجراءات التقليدية إلى إجراءات إلكترونية أكثر مرونة وكفاءة. فاعتماد الأنظمة الرقمية يساهم في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتسريع عملية اتخاذ القرار، مما ينعكس إيجابياً على سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

جدول رقم (4-2): أثر التحول الرقمي على سرعة تقديم الخدمة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تسهل الأنظمة الرقمية في تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمات	4.32	0.68	موافق بشدة
يساعد التحول الرقمي في سرعة إنجاز الإجراءات التشغيلية	4.24	0.72	موافق بشدة
تساهم الخدمات الإلكترونية في تقليل وقت انتظار المستفيدين	4.18	0.75	موافق
يسهل التحول الرقمي الوصول إلى المعلومات اللازمة لتقديم الخدمة	4.28	0.70	موافق بشدة
المتوسط الكلي للمحور	4.26	0.71	موافق بشدة

ثانياً: علاقة التحول الرقمي بدقة الخدمات

يسهم التحول الرقمي في تعزيز دقة الخدمات من خلال تحسين جودة البيانات، وتوحيد الإجراءات، وتقليل الاعتماد على العمليات اليدوية التي قد تكون عرضة للأخطاء. فاعتماد الأنظمة الرقمية يتيح تنفيذ العمليات بطريقة أكثر تنظيماً، ويساعد على التحقق من صحة المعلومات، وتتبع مراحل تقديم الخدمة، مما يؤدي إلى رفع مستوى الدقة والموثوقية.

ثالثاً: علاقة التحول الرقمي بكفاءة العمليات التشغيلية

يسهم التحول الرقمي بصورة كبيرة في رفع كفاءة العمليات التشغيلية من خلال إعادة تنظيم إجراءات العمل، وأتمتة المهام، وتحسين استغلال الموارد المتاحة. حيث تساعد الأنظمة الرقمية على تقليل الوقت والجهد المبذول في تنفيذ العمليات، وتسهيل تدفق المعلومات بين الإدارات، وتحسين مستوى التنسيق والتكامل بين مختلف الوحدات التنظيمية.

رابعاً: علاقة التحول الرقمي بالاعتمادية واستمرارية الخدمة

يسهم التحول الرقمي في تعزيز الاعتمادية واستمرارية الخدمة من خلال توفير أنظمة إلكترونية متطورة تساعد المؤسسة على تقديم خدماتها بصورة منتظمة وفعالة، وتقليل احتمالية توقف العمليات أو حدوث التأخير في تقديم الخدمات. كما تتيح الحلول الرقمية إمكانية متابعة الأداء بشكل مستمر، واكتشاف المشكلات التشغيلية ومعالجتها بسرعة، مما يدعم استقرار الخدمات ورفع مستوى موثوقيتها.

خامساً: علاقة التحول الرقمي برضا المستفيدين

يُعد رضا المستفيدين من أهم المؤشرات التي تعكس نجاح المؤسسات في تقديم خدماتها، ويؤدي التحول الرقمي دوراً محورياً في رفع مستوى هذا الرضا من خلال تحسين جودة الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وتقليل وقت إنجاز المعاملات، وتوفير قنوات إلكترونية تسهل وصول المستفيدين إلى الخدمات في أي وقت وبأعلى درجات الكفاءة.

اختبار فرضيات البحث :

تم اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفقاً لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، وذلك للتحقق من أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعتاية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام (أذكر الاختبار الإحصائي الذي استخدمته، مثل: الانحدار الخطي البسيط أو المتعدد)، وأظهرت النتائج أن قيمة T أو F بلغت (....)، وأن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) بلغ (....). وبما أن قيمة مستوى الدلالة (أقل/أكبر من 0.05)، فإنه يتم قبول/رفض (الفرضية، مما يشير إلى وجود) أثر/عدم وجود أثر (ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى (H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الاعتمادية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الفرعية الثانية (H2)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استمرارية الخدمة في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الفرعية الثالثة (H3)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا المستفيدين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

نتائج المحور الأول: التحول الرقمي

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. ولتحقيق ذلك، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات المحور، بالإضافة إلى المتوسط العام للمحور، وذلك لتحديد مستوى موافقة أفراد العينة على العبارات.

وأظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور تراوحت بين (....) و(....)، في حين بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (....)، وبانحراف معياري قدره (....)، مما يشير إلى أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في الهيئة كان (مرتفعًا جدًا/مرتفعًا/متوسطًا/منخفضًا) وفقًا لمعيار الدراسة المعتمد.

وتعكس هذه النتيجة اهتمام الهيئة بتبني التقنيات الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية، بما يسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، ورفع جودة الخدمات المقدمة، ودعم تحقيق أهداف التحول الرقمي.

وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، مما يشير إلى أن تطبيق التقنيات الرقمية يسهم في رفع كفاءة العمليات وتحسين مستوى الأداء التشغيلي.

يسهم التحول الرقمي في تعزيز الاعتمادية التشغيلية من خلال تحسين دقة الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتوفير أنظمة تقنية تساعد على متابعة الأعمال وإنجازها بصورة أكثر كفاءة وموثوقية.

يساعد التحول الرقمي في دعم استمرارية الخدمة من خلال الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية والبنية التحتية الرقمية التي تُمكن الهيئة من المحافظة على استقرار الخدمات وتقليل احتمالات الانقطاع أو التأخير.

وجود تأثير للتحول الرقمي في رفع مستوى رضا المستفيدين، وذلك من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات، وتسريع إنجاز المعاملات، وتحسين تجربة المستفيدين عبر القنوات الرقمية. تساهم التقنيات الرقمية في تحسين سرعة الاستجابة وجودة اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات والمعلومات بشكل فوري، مما يساعد الإدارة على تطوير الخدمات التشغيلية ومعالجة التحديات بكفاءة. أظهرت النتائج أهمية تطوير البنية التحتية التقنية والموارد البشرية لضمان تحقيق الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي والمحافظة على استدامة جودة الخدمات التشغيلية.

يُعد التحول الرقمي أحد العوامل الاستراتيجية المهمة في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، لما يوفره من حلول مبتكرة تساعد على تحسين الأداء التشغيلي وتحقيق مستويات أعلى من الجودة والكفاءة .

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة والاستنتاجات التي تم التوصل إليها حول أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، يمكن تقديم عدد من التوصيات التي تساهم في تعزيز الاستفادة من التحول الرقمي وتطوير جودة الخدمات التشغيلية، ومن أهمها:

الاستمرار في تطوير وتوسيع تطبيقات التحول الرقمي

تعزيز البنية التحتية التقنية

الاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين

تعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات

الاستمرار في قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية

تطوير أنظمة تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي

تعزيز التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة

جاء دراسات مستقبلية تتناول أثر التحول الرقمي على مجالات أخرى

إجراء دراسات مقارنة مستقبلية

التوسع في دراسة العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي

المقترحات

إجراء دراسات مستقبلية حول أثر التحول الرقمي على مجالات تشغيلية أخرى

دراسة دور الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء في تطوير الخدمات التشغيلية

التوسع في البحث عن الفجوات البحثية المتعلقة بأثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية

في المؤسسات الحكومية، وإجراء دراسات متعمقة حول الجوانب التي لم تتناولها الدراسة الحالية، بما

يسهم في تقديم حلول وتوصيات أكثر شمولاً لدعم استدامة التطوير الرقمي.

المراجع

المراجع العربية

- السالمي، علاء عبد الرزاق. (2020). التحول الرقمي وأثره في تطوير الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 43(2)، 15-32.
- العتيبي، خالد بن عبدالله. (2021). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية. مجلة العلوم الإدارية، 13(1)، 85-110.
- القحطاني، سالم بن سعيد. (2022). التحول الرقمي ودوره في رفع كفاءة الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، 42(3)، 55-74.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2023). تقرير قياس التحول الرقمي الحكومي. المملكة العربية السعودية.
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2016). وثيقة رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

المراجع الأجنبية

- 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.

- Vial, G. (2019). **Understanding digital transformation: A review and a research agenda.** The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118-144.

- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). **Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation.** Harvard Business Review Press.

الملاحق

استمارة استبيان

سعادة الدكتور/ المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

أتشرف بأن أتقدم إلى سعادتك بهذا الطلب للاستفادة من خبرتك العلمية في تحكيم الاستبيان الخاص
ببحثي المعنون: "أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات التشغيلية في الهيئة العامة للعناية
بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي".

أرفق لسعادتك نسخة من الاستبيان، راجياً منكم التكرم بمراجعته وإبداء ملاحظاتكم وآرائكم العلمية حول
مدى وضوح الفقرات، وملاءمتها لموضوع الدراسة، وسلامة صياغتها، بالإضافة إلى أي مقترحات ترونها
مناسبة لتحسين أداة الدراسة.

شاكراً ومقدراً لكم وقتكم وجهودكم الكريمة، ومساهمتكم القيّمة في إنجاح هذا البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

عبدالمجيد عبيد الدهاسي

طالب ماجستير إدارة الأعمال

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

أولاً: البيانات الشخصية

☐ انثى

☐ ذكر

النوع الاجتماعي

☐ من 25 - أقل من 30 سنة ☐ من 30 - أقل من 40 سنة

الفئة العمرية

☐ من 40 - إلى أقل من 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر

☐ بكالوريوس

☐ دبلوم متوسط فما دون

المؤهل العلمي

☐ دكتورة

☐ ماجستير

☐ رئيس قسم

☐ مدير

المسمى الوظيفي

☐ موظف

☐ من 5 - أقل من 10 سنوات

☐ أقل من 5 سنوات

سنوات الخبرة

☐ أكثر من 15 سنة

☐ من 10 - أقل من 15 سنة