

### عنوان الدراسة:

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

الاسم: عبدالرحمن سلي جلو

قسم: كلية الادارة

الرقم الجامعي: 233002180

إشراف

د / عبد الرحيم نادر

## Table of Contents

|        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| 3..... | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| 3..... | المقدمة                           |
| 4..... | مشكلة الدراسة                     |
| 5..... | الفجوة النظرية                    |
| 5..... | الفجوة التطبيقية                  |
| 6..... | أهمية الدراسة                     |
| 6..... | أولاً: الأهمية النظرية            |
| 6..... | ثانياً: الأهمية التطبيقية         |
| 7..... | المراجع                           |
| 7..... | المراجع العربية                   |
| 7..... | المراجع الانجليزية                |

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### المقدمة

وقد عايش العالم خلال الأعوام الماضية تطورات كبيرة في مجال التكنولوجيا المعلوماتية والتواصلية، الأمر الذي جعل من فكرة التحول الرقمي إحدى أهم الاستراتيجيات التي يتم الاعتماد عليها في المؤسسات لتقييم أدائها وتعزيز قدراتها التنافسية. فلم يعد التحول الرقمي يعني بالضرورة التحول إلى استخدام التقنيات الحديثة، بل أصبحت مفهوماً شاملاً يقوم على إعادة هندسة العمليات الإجرائية واستخدام البيانات التكنولوجية في اتخاذ القرار (Vial, 2019).

فبسبب التقدم المتسارع الذي طرأ في العالم التكنولوجي، أصبح على المؤسسات التي تعمل في قطاعات مختلفة أن تبدأ باعتماد حلول تكنولوجية بهدف تحقيق الكفاءة التشغيلية وتخفيض تكاليف التشغيل وكذا تحسين الخدمات المقدمة. ومن القطاعات الأكثر استفادة من التحول الرقمي هو قطاع النقل الذي يتميز بدور فعال في ما يتعلق بإدارة الأساطيل، وتوثيق حركة المركبات، والتحكم في مخططات الركاب، وكذا في إدارة الموارد التشغيلية (Büyükožkan & Göçer, 2018).

وتشكل رحلات الحج والعمرة بالنسبة للمملكة العربية السعودية أهمية كبيرة بسبب وجود العديد من المستفيدين منها سنوياً. كما أن الحكومة السعودية تعتبر هذا القطاع جزءاً من خطة رؤية السعودية 2030 الهادفة إلى تحسين تجربة ضيوف الرحمن وتوفير أفضل الخدمات لهم. ويُعد النقل أحد العناصر الأساسية في منظومة الحج والعمرة، حيث يعتمد نجاح الخطط التشغيلية على كفاءة إدارة عمليات نقل الحجاج والمعتمرين بين المنافذ والمشاعر المقدسة ومختلف المواقع الدينية (Vision 2030, 2023).

ولأن الحاجة إلى تقديم خدمات عالية الجودة ازدادت بازدياد عدد حجاج ومعتكري المسجد الحرام ومتوسط توقعاتهم، فإن شركات النقل أصبحت في حاجة ماسة إلى تبني تقنيات رقمية متقدمة تشمل تقنيات التتبع الذكي، والحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي لتتمكن من رفع كفاءة الأداء الخاص بها (Verhoef et al., 2021).

وهو ما يجعل الهدف الأساسي للبحث الحالي هو الكشف عن الدور الذي يمكن أن يلعبه التحول الرقمي في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية

## مشكلة الدراسة

ويعتبر قطاع النقل الخاص بالحجاج والمعتمرين واحدًا من أصعب القطاعات في التشغيل بسبب كثرة المستفيدين والجهات المعنية، وكذلك صغر الفترة الزمنية التي تُنفَّذ فيها الأعمال التشغيلية. وتواجه شركات النقل مشكلات متعددة فيما يتعلق بإدارة الموارد، وتنظيم الجداول التشغيلية، والتخلص من الازدحام، والسماح بانسيابية عمليات النقل خلال موسم الحج والعمرة.

ومع ذلك، هناك العديد من المشاكل التي تواجه البعض منها من الشركات، وهي ارتفاع التكاليف التشغيلية، وكذلك بطء الاستجابة للتغيرات في الأحداث الفعلية، بالإضافة إلى ضعف استغلال البيانات التشغيلية في اتخاذ القرارات. وتظهر الأدبيات بأن التحول الرقمي يساعد كثيراً على حل العديد من المشاكل من خلال تسهيل تدفق المعلومات، والإدارة الفعالة للعمليات، والاستعداد للتخطيط والتنبؤ واتخاذ القرار ( Warner & Wäger, 2019).

ومع ذلك، فإن هناك عدم وجود دراسات كثيرة حول العلاقة بين التحول الرقمي وفعالية العمليات التشغيلية في شركات نقل الحجاج والمعتمرين خاصة في بيئة السعودية، مما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية للكشف عن مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين الأداء التشغيلي لهذه الشركات.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

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

ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركات نقل الحجاج والمعتمرين؟
2. ما مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في هذه الشركات؟
3. ما أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟

## الفجوة النظرية

رغم التزايد المستمر في دراسات التحول الرقمي، إلا أن الأغلبية من الأدبيات اقتصرت على القطاعات الصناعية والفروع المالية والتجارة الإلكترونية والعناية بالصحة، بينما كان هناك اهتمام أقل نسبياً بنقل الحجاج والمعتمرين (Verhoef et al., 2021).

بالإضافة إلى ذلك، كان هناك اهتمام أقل من الباحثين في تقديم مفهوم التحول الرقمي على نطاق عريض دون التفصيل أكثر في آثاره على كفاءة العمليات التشغيلية عن طريق القياس باستخدام مقاييس مثل سرعة تنفيذ العمليات، تقليل الأخطاء التشغيلية، والكفاءة في استخدام الموارد وجودة الخدمة.

ومن ثم تتمثل الفجوة النظرية في الحاجة إلى تطوير فهم أعمق للعلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية في بيئة تشغيلية ذات طبيعة خاصة مثل شركات نقل الحجاج والمعتمرين

## الفجوة التطبيقية

على المستوى التطبيقي، تشير التقارير الرسمية إلى توسع الجهات العاملة في قطاع الحج والعمرة في استخدام الحلول الرقمية، إلا أن هناك تفاوتاً بين الشركات في مستوى النضج الرقمي وتبني التقنيات الحديثة.

كما أن الدراسات التطبيقية التي تناولت قياس الأثر الفعلي للتحول الرقمي على مؤشرات الأداء التشغيلي في شركات نقل الحجاج والمعتمرين لا تزال محدودة، الأمر الذي يحد من إمكانية بناء قرارات استراتيجية تستند إلى أدلة علمية واضحة.

وعليه تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال جمع بيانات ميدانية من العاملين في شركات النقل وقياس أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية بصورة مباشرة.

## أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية قطاع الحج والعمرة باعتباره أحد القطاعات الاستراتيجية في المملكة العربية السعودية، ومن أهمية التحول الرقمي كأحد الممكّنات الرئيسة لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

## أولاً: الأهمية النظرية

1. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي والكفاءة التشغيلية .
2. تقديم إطار نظري يفسر العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين العمليات التشغيلية .
3. توفير مرجع علمي للباحثين المهتمين بقطاع الحج والعمرة .
4. المساهمة في سد النقص البحثي المتعلق بشركات نقل الحجاج والمعتمرين .

## ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. دعم متخذي القرار في شركات النقل بالمعلومات اللازمة لتعزيز التحول الرقمي .
2. المساهمة في تطوير الخطط التشغيلية الخاصة بنقل الحجاج والمعتمرين .
3. المساعدة في رفع كفاءة استخدام الموارد البشرية والتقنية .
4. تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن .
5. دعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 المتعلقة بخدمة الحجاج والمعتمرين .

## 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 الإنجليزية

- 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>