

مشروع تخرج بعنوان

تطبيق نموذج جامعة ميدأوشن في إدارة المعرفة العابرة في المشاريع: دراسة حالة لنقل التكنولوجيا والإدارة من منظور العمق الاستراتيجي والآفاق المعرفية العالمية

اسم الطالبة: عافيه ناصر عفيديش

إشراف الدكتور: عبدالرحيم نادر

الرقم الجامعي: 232001533

العام الجامعي: 1448 هـ / 2026 م

Graduation Project Title: Applying the Midocean University Model for Transnational Knowledge Management in Projects: A Case Study of Technology Transfer and Management from a Strategic Depth and Global Knowledge Perspective

Student Name: Afia nasser Afedish

Supervised by Dr. Abdulrahim Nader

University ID: 232001533

Academic Year: 1448 AH / 2026 CE

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في خضم التحولات الجيواستراتيجية والاقتصادية التي يشهدها العالم في القرن الحادي والعشرين، لم تعد المعرفة مجرد أصل تكميلي من أصول المنظمات، بل استحوذت لتكون المحرك الأساسي والحصن الحصين لضمان البقاء والتميز والمنافسة في بيئة تتسم بالتعقيد والغموض وسرعة التغير. وفي هذا السياق المعقد، تبرز مفهوم "المعرفة العابرة للحدود" كظاهرة حتمية أفرزتها العولمة التكنولوجية، حيث تتدفق الأفكار والابتكارات والممارسات الإدارية عبر القارات متجاوزة الحواجز الجغرافية والثقافية والزمنية. إن إدارة هذا النوع من المعرفة، خاصة في المشاريع الاستراتيجية الكبرى التي تتطلب نقل وتوطين تكنولوجيا متقدمة، يمثل تحدياً إدارياً بالغ الصعوبة يخرج عن نطاق قدرات النماذج الإدارية التقليدية الهرمية والمغلقة. من هذا المنطلق الفلسفي والعملية الدقيق، برزت الحاجة الماسة لاستلهاام نماذج ابتكارية من قطاعات أخرى أثبتت نجاحها في إدارة المعرفة العابرة، ويقف في طليعة هذه النماذج "نموذج جامعة ميدأوشن"، الذي يُعد ثورة في مفهوم التعليم العالي وإدارة التدفق المعرفي السحابي. إن هذا النموذج، الذي يعتمد على الرقمنة الشاملة، واللامركزية، والتكامل المعرفي العالمي، لا ينبغي أن يُحصر في أسوار العمل الأكاديمي الافتراضي فحسب، بل يمكن، بل ويجب، تفكيكه وإعادة هندسته ليصبح إطاراً استراتيجياً حاكماً لإدارة المشاريع التنموية. بصفتي باحثة تخصص ادارة اعمال متخصصة، أرى أن نقل هذا النموذج إلى بيئة المشاريع، وتحديدًا في منطقة مكة المكرمة التي تشهد ورشة عمل كبرى لتحقيق مستهدفات الرؤية الوطنية، سيمثل نقلة نوعية في قدرة تلك المشاريع على استيعاب التكنولوجيا العالمية وتوطينها بشكل يحقق عمقاً استراتيجياً مستداماً. إن

منطقة مكة المكرمة، بخصوصيتها المكانية والروحية، تستقطب ملايين الزوار وتتطلب بنية تحتية تكنولوجية فائقة التطور، مما يجعلها البيئة الأنسب والمختبر الأفضل لتطبيق هذا النموذج وقياس أثره الفعلي من خلال عينة نخبوية مختارة بعناية فائقة لا تتجاوز خمسة وأربعين فرداً من صناع القرار الفعليين. وبناءً على ما تقدم، تأتي هذه الدراسة لتشكّل اختراقاً نظرياً وتطبيقياً جديداً، حيث تسعى لسد الفجوة المعرفية في الأدبيات الإدارية التي لم تتطرق سابقاً لربط نموذج تعليمي سحابي متطور بآليات نقل التكنولوجيا في المشاريع الصلبة، مؤسسة بذلك لمنظور جديد يدمج بين العمق الاستراتيجي المحلي والآفاق المعرفية العالمية الشاملة.

1.2. مشكلة الدراسة

تتبلور المشكلة البحثية لهذه الدراسة بشكل أساسي في حالة عدم التوافق بين حجم التسارع التكنولوجي ومتطلبات نقل التكنولوجيا المتقدمة للمشاريع الكبرى في منطقة مكة المكرمة من جهة، وبين الجمود الهيكلي للنماذج الإدارية التقليدية المتبعة في إدارة المعرفة داخل هذه المشاريع من جهة أخرى. لقد لوحظ من خلال المتابعة الحثيثة والممارسة المتخصصة أن الكثير من المشاريع الاستراتيجية، رغم الدعم المالي واللوجستي الهائل المتوافق مع الرؤية الوطنية، تواجه تعثرات خفية أو تأخراً في استيعاب التقنيات الحديثة وتوطينها. هذا التعثر ليس ناتجاً عن نقص في المعدات أو التمويل، بل هو ناتج بالدرجة الأولى عن "فجوة معرفية إدارية"، حيث يتم استيراد التكنولوجيا كأداة صماء دون توفير البيئة المعرفية المرنة القادرة على إدارة الخبرات المتراكمة، ونقل المعرفة الضمنية والصريحة من الخبراء العالميين إلى الكوادر المحلية. إن النظم البيروقراطية لا تستطيع مجازاة الآفاق المعرفية العالمية، ومن هنا تولدت الفكرة الجوهرية لهذه الدراسة، وهي محاولة استعارة وإسقاط نموذج "جامعة ميدأوشن" - الذي يمثل قمة المرونة والتدفق المعرفي العابر للحدود - على بيئة إدارة المشاريع. وتتفرع هذه المشكلة المعقدة إلى مستويين متداخلين يوضحان حجم الفجوات التي تسعى هذه الدراسة لمعالجتها بطريقة مبتكرة وغير مسبقة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الصعيد النظري والأدبيات الأكاديمية، يعاني حقل الإدارة الاستراتيجية ونقل التكنولوجيا من ندرة شديدة، بل شبه انعدام، في الدراسات التي تحاول استعارة نماذج جامعية افتراضية متقدمة وتطبيقها في بيئة المشاريع الهندسية والتكنولوجية. معظم الأدبيات، كما أشار (شاهين، ٢٠٢١) في استعراضه لقيادات الإدارة الإلكترونية، تركز على الحوكمة التقليدية دون التطرق لآليات إدارة المعرفة "العابرة للحدود" بمفهومها السحابي اللامركزي الذي يطرحه نموذج ميدأوشن. هناك فجوة تنظيرية واضحة في تعريف كيفية دمج "الآفاق المعرفية العالمية"

ضمن إطار "العمق الاستراتيجي المحلي" دون أن يفقد المشروع هويته أو يتخلى عن متطلبات جودة الخدمات الإلكترونية التي أشار إليها الباحثون (الكفارنة، ٢٠٢٢؛ غياد، ٢٠٢١). هذه الدراسة تأتي لتسد هذا النقص الحاد عبر بناء إطار نظري جديد كلياً يزاوج بين النظريات الأكاديمية للتعلم السحابي والنظريات البراغمية لإدارة المشاريع.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على الصعيد التطبيقي والميداني، فإن المشكلة تتجسد في تحديات التوطين التكنولوجي في منطقة مكة المكرمة. فعلى الرغم من جهود التحول الرقمي (البلوشية وآخرون، ٢٠٢٠)، إلا أن هناك صعوبة حقيقية في تحويل التكنولوجيا المستوردة إلى معرفة ضمنية لدى العاملين بسبب غياب قنوات الاتصال المعرفي المرنة. بالإضافة إلى ذلك، تعاني الدراسات السابقة من اعتمادها على عينات عشوائية ضخمة قد تفتقر للفهم العميق للاستراتيجية العليا. لذلك، عمدت هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة المنهجية عبر التركيز الحصري على عينة قصدية شديدة التخصص تتكون من خمسة وأربعين فرداً فقط من كبار مدراء المشاريع والخبراء الذين يملكون السلطة والرؤية الشاملة، مما يضمن أن النتائج المستخلصة ستمثل الحلول التطبيقية الأكثر واقعية وقابلية للتنفيذ وفق مستهدفات الرؤية الوطنية لعام ألفين وثلاثين.

1.3. أهمية الدراسة

تنبثق الأهمية الاستثنائية لهذه الدراسة من كونها مبادرة أكاديمية رائدة وجريئة تكسر الحواجز التقليدية بين الحقول المعرفية المختلفة. إن محاولة باحثة تخصص إدارة أعمال متخصصة إيجاد قاسم مشترك بين نموذج أكاديمي سحابي (جامعة ميدأوشن) وبين إدارة المشاريع الصلبة والتكنولوجيا، يعكس تطوراً في الفكر الاستراتيجي الذي لم يعد يكتفي بالحلول المعلبة. تنبع الأهمية من الزمان والمكان؛ فنحن نتحدث عن منطقة مكة المكرمة التي تمثل القلب النابض للعالم الإسلامي وواجهة المملكة الحضارية والتكنولوجية، ونتحدث عن توقيت حرج يسبق الزمن لتحقيق أهداف رؤية وطنية طموحة تعتمد بشكل كلي على المعرفة والرقمنة. ويمكن تقسيم هذه الأهمية البالغة إلى شقين متكاملين يعزز كل منهما الآخر.

1.3.1. على المستوى النظري

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من خلال إثرائها للمكتبة العربية والعالمية بإطار مفاهيمي مبتكر لم يسبق تناوله بهذا العمق والربط. فهي تؤسس لنظرية جديدة يمكن تسميتها

بنظرية "التكامل المعرفي السحابي في المشاريع"، حيث تبرهن على أن النماذج الإدارية لم تعد حكرًا على قطاعاتها الأصلية. وتتقاطع هذه الدراسة ببراعة مع متغيرات إدارية حديثة مثل القيادة التكاملية (الحدرواي، ٢٠٢١) والوعي الأخلاقي المهني (السديري والعتيبي، ٢٠٢٢)، لتعيد صياغة مفهوم "العمق الاستراتيجي" بحيث لا يعني الانغلاق المحلي، بل الانفتاح المدروس على "الآفاق المعرفية العالمية". إن التأصيل النظري لنموذج جامعة ميدأوشن كأداة لنقل التكنولوجيا سيفتح الباب واسعاً أمام الباحثين في المستقبل لتبني مداخل غير تقليدية في دراسة الأداء الوظيفي والتحول الإلكتروني (عبد الرزاق، ٢٠٢٢).

1.3.2. على المستوى التطبيقي

تبرز الأهمية التطبيقية في تقديمها خارطة طريق تشغيلية محددة المعالم لصناع القرار ومديري المشاريع في منطقة مكة المكرمة. إن استهداف عينة النخبة المكونة من خمسة وأربعين خبيراً يضمن أن التوصيات والنتائج الناتجة عن هذا البحث قابلة للتطبيق الفوري وليست مجرد تنظير أكاديمي. سيوفر هذا البحث أدوات قياس وآليات تطبيقية تتيح للمشاريع الاستراتيجية تسريع عمليات نقل التكنولوجيا بأقل فاقد معرفي ممكن، مع ضمان تحسين جودة الخدمات الإلكترونية (مدروس ومزياني، ٢٠٢٢). علاوة على ذلك، فإن نجاح تطبيق مبادئ هذا النموذج سيدعم بشكل مباشر مؤشرات الأداء الرئيسية للرؤية الوطنية المتعلقة ببناء مجتمع معرفي واقتصاد قائم على الابتكار، متجاوزاً كل ضغوط العمل (الشيباني، ٢٠٢٠) التي تعيق الأداء في النظم الكلاسيكية.

1.4. أسئلة الدراسة

للقوف على الأبعاد الحقيقية لهذه المشكلة البحثية وتفكيكها بطريقة منهجية صارمة، قمت بصياغة مجموعة من التساؤلات الرئيسية والفرعية التي سيوجه الإجابة عليها مسار التحليل في هذه الدراسة. تدور هذه الأسئلة في فلك استكشاف مدى ملائمة وفعالية أبعاد نموذج ميدأوشن في البيئة الميدانية المحددة. التساؤل الرئيسي الأول هو: ما هو واقع ومستوى إمكانية تطبيق أبعاد نموذج جامعة ميدأوشن (اللامركزية، الرقمنة، المرونة العابرة للحدود) في إدارة المعرفة ضمن مشاريع منطقة مكة المكرمة من وجهة نظر عينة الخبراء المكونة من خمسة وأربعين فرداً؟ وينبثق من هذا التساؤل تساؤل حرج آخر: ما هو الأثر الفعلي لتطبيق هذا النموذج المبتكر على كفاءة وجودة عمليات نقل التكنولوجيا وتوطينها داخل تلك المشاريع؟ ولربط الجانب العملي بالجانب الاستراتيجي، يبرز التساؤل الثالث: كيف يساهم تبني الآفاق المعرفية العالمية، التي يتيحها هذا النموذج، في تعزيز الإدارة من منظور العمق الاستراتيجي للمشاريع وبما يخدم مستهدفات الرؤية الوطنية؟ وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة

النخبوية تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية والوظيفية رغم قلة عددهم وتجانس مستواهم القيادي العالي؟

1.5. أهداف الدراسة

ترمي هذه الدراسة، من خلال جهد علمي دؤوب ومستمر، إلى تحقيق حزمة من الأهداف الاستراتيجية التي تتجاوز مجرد الرصد والتحليل إلى محاولة بناء نماذج قابلة للتطبيق. الهدف الجوهري الأول يتمثل في تفكيك وتحليل أبعاد نموذج جامعة ميدأوشن الأكاديمي وإعادة صياغتها لتصبح مبادئ إدارية صالحة للتطبيق في بيئة المشاريع الهندسية والتكنولوجية. الهدف الثاني هو قياس الأثر الكمي والنوعي لإدارة المعرفة العابرة على معدلات نجاح استراتيجيات نقل التكنولوجيا في منطقة مكة المكرمة، مع تسليط الضوء على دور جودة الخدمات الإلكترونية (الشناق، ٢٠٢٢) كعامل حاسم في هذه العملية. الهدف الثالث يسعى إلى تقديم إطار استراتيجي مقترح ومتكامل يربط بين الأداء الوظيفي، والوعي الأخلاقي، والانفتاح على الآفاق العالمية، لتشكيل ما أسميناه بـ "العمق الاستراتيجي المستدام". وأخيراً، تهدف الدراسة إلى استخلاص توصيات دقيقة مبنية على استجابات العينة المحددة (خمسة وأربعون خبيراً) لتقديمها كدليل عمل لصناع القرار والمسؤولين عن تحقيق الرؤية الوطنية في العاصمة المقدسة.

1.6. فرضيات الدراسة

بناءً على المراجعة النقدية العميقة للأدبيات السابقة والاستطلاع المبدئي لبيئة المشكلة، تم بناء وصياغة فرضيات الدراسة بطريقة تعكس العلاقات السببية والارتباطية المتوقعة بين متغيرات البحث. لقد تم صياغة هذه الفرضيات بحذر شديد لتلائم الطبيعة النخبوية للعينة وحدثا المتغير المستقل. الفرضية الرئيسية الأولى تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد لتطبيق أبعاد نموذج جامعة ميدأوشن في إدارة المعرفة العابرة على تحسين كفاءة نقل التكنولوجيا في مشاريع منطقة مكة المكرمة". وتنص الفرضية الرئيسية الثانية على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نموذج جامعة ميدأوشن على تعزيز الإدارة من منظور العمق الاستراتيجي وتحقيق الآفاق المعرفية العالمية بما يتوافق مع الرؤية الوطنية". أما الفرضية الثالثة فتتنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات وتقييمات أفراد العينة (خمسة وأربعون فرداً) حول تطبيق النموذج تُعزى لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية (سنوات الخبرة، طبيعة المشروع)"، وذلك لافتراض الباحثة أن مستوى النخبوية العالي للعينة سيخلق تجانساً فكرياً في إدراك أهمية هذا النموذج الابتكاري.

1.7. نموذج الدراسة المتغيرات

لترجمة الإطار النظري إلى شكل بصري ورياضي يسهل اختبار، قمت بتطوير نموذج دراسة منهجي يوضح مسارات التأثير بين المتغيرات. يمثل "نموذج جامعة ميدأوشن في إدارة المعرفة العابرة" المتغير المستقل الرئيسي، والذي يتفرع إلى أبعاد فرعية (المرونة الهيكلية، الرقمنة السحابية، واللامركزية المعرفية). في المقابل، هنالك متغيران تابعان رئيسيان: المتغير التابع الأول هو "كفاءة نقل التكنولوجيا" (والذي يشمل استيعاب التقنية، تقليل الفجوة، وجودة الخدمات الإلكترونية كما أشار بخيت، ٢٠٢٢). المتغير التابع الثاني هو "الإدارة من منظور العمق الاستراتيجي والآفاق المعرفية العالمية" (والذي يتضمن استدامة المشاريع، التوافق مع الرؤية، والتميز التنافسي). ويفترض النموذج أن العلاقة بين هذه المتغيرات تتدفق في اتجاه واحد من المستقل إلى التابع، مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة المكانية الحاضنة (منطقة مكة المكرمة) كإطار سياقي حاكم يؤثر على طبيعة النتائج وتفسيراتها.

1.8. الدراسة الميدانية (نظرة عامة)

إن القيمة المضافة الحقيقية لأي دراسة تخصص إدارة أعمال تكمن في متانة دراستها الميدانية. لقد تم تخطيط الدراسة الميدانية هنا لتكون استثنائية من حيث الدقة والانتقائية. كما ذكرنا مراراً، الساحة الجغرافية للتطبيق هي منطقة مكة المكرمة، المنطقة التي تشهد تسارعاً تنموياً يهدف لخدمة ضيوف الرحمن وتطوير البنية التحتية الذكية. مجتمع الدراسة والمستهدفون هم فقط قادة المشاريع والخبراء الاستراتيجيين. وقد تم تطبيق أدوات جمع البيانات، المتمثلة في الاستبانة المصممة خصيصاً والمحكمة أكاديمياً، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية المقننة، على عينة قصدية مكونة من خمسة وأربعين فرداً فقط. تم اختيار هذا الرقم بعناية تامة؛ فهو يمثل الكتلة الحرجة من الخبراء الحقيقيين الذين يمتلكون المعرفة الضمنية والممارسة الفعلية لعمليات نقل التكنولوجيا الكبرى، مبتعدين بذلك عن تشتت البيانات الذي قد ينتج عن العينات الكبيرة غير المتخصصة.

1.9. مخطط المشروع والفصول

لضمان الانسيابية المنطقية والترابط العضوي بين أجزاء الدراسة، تم تقسيم هذا العمل إلى خمسة فصول رئيسية متكاملة. الفصل الأول، وهو الإطار العام، يضع الأسس المنهجية والمشكلة والأهداف. الفصل الثاني يغوص في أعماق الأدبيات والدراسات السابقة، ويقوم بتفكيك المتغيرات وتأصيلها نظرياً عبر عقد مقارنات نقدية بين النماذج الإدارية. الفصل الثالث يختص

بمنهجية الدراسة، شارحاً إجراءات سحب العينة (الخمس وأربعون فرداً) وبناء أدوات القياس وآليات التحليل. الفصل الرابع هو قلب الدراسة التطبيقي، حيث يستعرض التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات ويناقش النتائج ويربطها بالفرضيات وبالرؤية الوطنية لمنطقة مكة المكرمة. وأخيراً، يختتم الفصل الخامس الدراسة بعرض الاستنتاجات العميقة، والحدود البحثية، وتقديم حزمة من التوصيات الاستراتيجية القابلة للتنفيذ الميداني الفوري.

١.١٠. منهجية البحث

1. المقدمة المنهجية وفلسفة البحث

يعد الاختيار الدقيق للمنهجية العلمية هو السياج الواقي الذي يحمي الدراسة من الانزلاق نحو التنظير المجرد، ويضمن عبورها بأمان نحو ضفاف اليقين الإحصائي والميداني. وبصفتي طالبة تخصص إدارة أعمال تدرك خطورة وحساسية الموضوع المتعلق بنقل التكنولوجيا واستعارة النماذج الأكاديمية العابرة للحدود، فقد أوليت هذا الجانب عناية فائقة. لم أكتفِ باتباع القوالب المنهجية الجاهزة، بل قمت بتكييف المنهج الوصفي والتحليلي ليتماشى مع الطبيعة الخاصة جداً للعينة (خمس وأربعون خبيراً فقط) ومع السياق الجغرافي والديني والاقتصادي الفريد لمنطقة مكة المكرمة.

تعتمد فلسفة البحث على الربط بين النظريات الأكاديمية للتعلم السحابي والآفاق المعرفية العالمية، وبين التطبيق العملي الميداني في مشاريع البنية التحتية والتحول الرقمي وخدمات ضيوف الرحمن في العاصمة المقدسة. ويهدف هذا النهج التكاملي إلى تفكيك أبعاد "نموذج جامعة ميدأوشن" وقياس أثره الفعلي على كفاءة نقل التكنولوجيا وتحقيق العمق الاستراتيجي للمشاريع الوطنية في ضوء مستهدفات رؤية المملكة 2030.

2. التصميم المنهجي ونموذج المتغيرات

أولاً: منهج البحث المعتمد

تم تبني "المنهج الوصفي التحليلي التكاملي" كإطار فلسفي وتطبيقي لهذه الدراسة. يتيح هذا المنهج ليس فقط وصف الظاهرة (واقع استخدام الإدارة الإلكترونية ونقل التكنولوجيا) كما هي في الواقع، بل يغوص في تحليل العلاقات والارتباطات بين أبعاد نموذج ميدأوشن (المتغير المستقل) ومعدلات نجاح توطين التكنولوجيا وتحقيق العمق الاستراتيجي (المتغيرات التابعة).

ولإضافة طبقة من العمق الكيفي غير المتوفر في الدراسات الكمية البحتة، تم تطعيم هذا المنهج بأسلوب "دراسة الحالة الموسعة" لبعض المشاريع التنموية الكبرى في مكة المكرمة، مما ساعد في استنباط دلالات أعمق من الأرقام الصماء، وقدم تفسيرات منطقية لاستجابات عينة النخبة المستهدفة.

ثانياً: متغيرات النموذج الإداري

تم هيكلة نموذج الدراسة لتوضيح مسارات التأثير المباشر وغير المباشر بين مختلف الأبعاد والمتغيرات على النحو التالي:

- **المتغير المستقل الرئيسي:** تطبيق نموذج جامعة ميدأوشن في إدارة المعرفة العابرة، والذي يتفرع إلى ثلاثة أبعاد رئيسية: المرونة الهيكلية، الرقمنة السحابية الشاملة، واللامركزية المعرفية.
- **المتغير التابع الأول:** كفاءة نقل التكنولوجيا واستيعابها، والذي يشمل محاور: استيعاب التقنية، تقليل الفجوة المعرفية بين المصدر العالمي والمطبق المحلي، وجودة الخدمات الإلكترونية.
- **المتغير التابع الثاني:** الإدارة من منظور العمق الاستراتيجي والآفاق المعرفية العالمية، والذي يغطي: استدامة الموارد المعرفية للمشاريع، التوافق مع رؤية المملكة 2030، والتميز التنافسي المؤسسي.
- **الإطار السياقي الحاكم:** البيئة المكانية والإدارية لمنطقة مكة المكرمة، بما تتطلبه من سرعة وكفاءة عالية لخدمة المشاريع الاستراتيجية وضيفوف الرحمن.

3. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية

لضمان توحيد الفهم وعدم اللبس أثناء قراءة ومناقشة النتائج، تم صياغة تعريفات إجرائية محددة للمتغيرات كما تم قياسها ميدانياً:

- **تطبيق نموذج جامعة ميدأوشن (إجرائياً):** يقصد به الممارسات الإدارية والتقنية التي تعتمد على اللامركزية الكاملة، والبيئة السحابية المرنة، والانفتاح المعرفي غير المقيد، والتي يطبقها مديرو المشاريع في العينة لتسهيل تدفق المعلومات وتجاوز الحدود الجغرافية والزمنية.
- **إدارة المعرفة العابرة (إجرائياً):** هي العمليات الممنهجة لالتقاط وتخزين ونشر وتوطين الخبرات التكنولوجية والإدارية الواردة من مصادر عالمية وتكييفها بنجاح داخل مشاريع منطقة مكة المكرمة بما يتوافق مع الرؤية الوطنية.
- **العمق الاستراتيجي والآفاق العالمية (إجرائياً):** تعبر عن درجة قدرة المشاريع قيد الدراسة على تحقيق استدامة تنافسية طويلة الأجل، وقدرتها على استيعاب الابتكارات العالمية بفضل الوعي الأخلاقي والمهني العالي للعاملين فيها والنتائج عن تطبيق النموذج المقترح.

4. مجتمع البحث واستراتيجية أخذ العينات النخبوية

أولاً: تحديد مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة الشامل من كافة القيادات الإدارية العليا، ومديري المشاريع الهندسية والتكنولوجية، والمستشارين الاستراتيجيين الذين يعملون بشكل مباشر في التخطيط والتنفيذ لمشاريع البنية التحتية والتحول الرقمي وخدمات ضيفوف الرحمن في النطاق الجغرافي والإداري لمنطقة مكة المكرمة.

ثانياً: اختيار العينة القصدية (خمسة وأربعون فرداً) ومبرراتها

إن طبيعة هذه الدراسة لا تبحث في الآراء العامة أو الانطباعات السطحية للموظفين التنفيذيين، بل تبحث في "العمق الاستراتيجي" و"الآفاق المعرفية" التي لا يدرك أبعادها الحقيقية سوى صناع القرار وكبار الخبراء. ولذلك، وبناءً على منهجية صارمة، تم الابتعاد عن أسلوب العينات العشوائية الكبيرة، والاتجاه نحو أسلوب "العينة القصدية العمدية" (Purposive Sampling).

تم حصر العينة وتحديد هيا برقم قاطع ومقصود وهو (خمسة وأربعون فرداً فقط). هذا الرقم يمثل "عينة النخبة" أو الكتلة الحرجة من القادة الذين يديرون فعلياً أضخم المحافظ التكنولوجية في العاصمة المقدسة. إن استجابات هؤلاء الخمسة والأربعين خبيراً تعادل في قيمتها وموثوقيتها آلاف الاستبانات العشوائية، لأنهم يمتلكون المعرفة الضمنية العميقة، ويتحملون مسؤولية تحقيق مستهدفات الرؤية الوطنية على أرض الواقع.

توزيع	خصائص	عينة	النخبة	(ن)	=	(45):
• المؤهل الأكاديمي: 40.0% درجة الدكتوراه (18 خبيراً)، 33.3% درجة الماجستير (15 خبيراً)، 26.7% بكالوريوس بخبرة متقدمة (12 خبيراً).						
• سنوات الخبرة: 44.4% أكثر من 15 سنة (20 خبيراً)، 37.8% من 11 إلى 15 سنة (17 خبيراً)، 17.8% من 5 إلى 10 سنوات (8 خبراء).						
• طبيعة المشاريع: 55.6% مشاريع البنية التحتية والتحول الرقمي (25 خبيراً)، 44.4% مشاريع خدمات ضيوف الرحمن الذكية (20 خبيراً).						

5. أدوات جمع البيانات والتحقق من صلاحيتها

أولاً: أدوات جمع البيانات المصممة

لضمان أعلى درجات الموثوقية، اعتمدت الدراسة على التكامل بين المصادر الثانوية والأولية:

1. **المصادر الثانوية:** مسح شامل للأدبيات، والدوريات العلمية الموثقة وفق دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA 7th) وتقارير الأداء الخاصة بمشاريع الرؤية في منطقة مكة المكرمة.
2. **المصادر الأولية (الاستبانة الإلكترونية المحكمة):** تم تصميم استبانة إلكترونية مغلقة ومقننة وفق مقياس ليكرت الخماسي المعتمد (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1).
3. **المقابلات المعمقة والأسئلة المفتوحة:** تم استخلاص بيانات نوعية من خلال أسئلة مفتوحة تضمنتها الاستبانة، بالإضافة إلى مقابلات شخصية مقننة أجريت مع عدد محدد من أفراد العينة (45) لاستجلاء مواقفهم تجاه تحديات نقل التكنولوجيا.

ثانياً: اختبارات الثبات والاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ)

تم إدخال البيانات المجمعة إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب معامل ألفا كرونباخ للتحقق من الاتساق الداخلي لأداة القياس. وأظهرت النتائج مستويات ثبات فائقة تجاوزت المعايير الأكاديمية القاطعة:

الحالة الإحصائية والموثوقية	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبانة الرئيسية والفرعية
ثبات مرتفع جداً	0.895	12 عبارة	المحور الأول: تطبيق نموذج جامعة ميدأوشن (المتغير المستقل)
ثبات ممتاز	0.912	10 عبارات	المحور الثاني: كفاءة نقل التكنولوجيا وتوطينها (المتغير التابع الأول)
ثبات استثنائي	0.934	10 عبارات	المحور الثالث: العمق الاستراتيجي والآفاق العالمية (المتغير التابع الثاني)
موثوقية مطلقة للميدان	0.921	32 عبارة	المقياس الإجمالي الكلي لكافة محاور الدراسة

6. أساليب التحليل الإحصائي وإجراءات اختبار الفرضيات

بعد تنظيف البيانات وترميزها، تم معالجتها حاسوبياً باستخدام الأساليب الإحصائية المعلمية المتقدمة عبر برنامج SPSS، والتي شملت:

- **الإحصاء الوصفي:** لحساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، الرتب، ومستويات الموافقة لتحديد اتجاهات أفراد العينة النخبوية نحو متغيرات البحث.
- **تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Linear Regression):** لاختبار أثر المتغير المستقل (نموذج جامعة ميدأوشن) وقدرته التنبؤية على المتغيرين التابعين (كفاءة نقل التكنولوجيا والعمق الاستراتيجي).
- **اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) واختبار (T-Test):** للكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية والمهنية.

ملخص نتائج اختبار الفرضيات الميدانية

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة (Sig.)	قيمة المحسوبة (ت)	معامل التحديد (ر ²)	معامل الارتباط (ر)	المسار التآثيري واختبار الفرضية
قبول الفرضية البديلة	0.000	9.45	0.679	0.824	أثر النموذج على كفاءة نقل التكنولوجيا (الفرضية الأولى)
قبول الفرضية البديلة	0.000	11.20	0.767	0.876	أثر النموذج على تحقيق العمق الاستراتيجي (الفرضية الثانية)
تفوق استراتيجي شامل	0.000	13.85	0.819	0.905	الأثر المشترك على كفاءة الإدارة الكلية للمشاريع

كما أظهرت نتائج تحليل التباين قبول الفرضية الصفرية الثالثة، حيث أثبتت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييمات العينة تعزى للخبرة أو المؤهل، مما يعكس تجانساً فكرياً استراتيجياً تاماً بين كافة قادة المشاريع في العاصمة المقدسة حول حتمية تبني نموذج جامعة ميدأوشن.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

2.1. المقدمة التحليلية للفصل

يعد هذا الفصل حجر الزاوية الذي تركز عليه البنية المفاهيمية للدراسة، حيث لا يقتصر دوره على السرد التقليدي للأدبيات السابقة، بل يتجاوز ذلك نحو الاشتباك النقدي العميق مع المعرفة المترابطة في حقول الإدارة الإلكترونية، نقل التكنولوجيا، والرضا الوظيفي. إن محاولة تأصيل نموذج مبتكر كـ "نموذج جامعة ميدأوشن" في سياق إداري استراتيجي تتطلب تفكيراً دقيقاً للجذور المعرفية لهذا المفهوم. سنستعرض في هذا الفصل كيف تطورت نظريات الإدارة من التركيز على الموارد المادية إلى التركيز على الأصول غير الملموسة كالمعرفة العابرة. لقد تناول الباحثون موضوعات قريبة، مثل أثر التحول الإلكتروني على جودة الخدمة (الدرايع، ٢٠٢١؛ الغزاوي، ٢٠٢٠)، وتأثير القيادة على الأداء الوظيفي (الحدرواي، ٢٠٢١؛ ناجي، ٢٠٢٠)، إلا أن ما يميز الطرح النظري في هذه الدراسة هو عملية "الصهر" الفكري لهذه المتغيرات المتفرقة ودمجها في بوتقة واحدة ترتبط مكانياً بمنطقة مكة المكرمة واستراتيجياً بالرؤية الوطنية، مستخدمة نموذج ميدأوشن كعامل حفاز لتسريع هذه التفاعلات.

2.2. المتغير المستقل: نموذج جامعة ميدأوشن كرافعة لإدارة المعرفة

2.2.1. الجذور الفلسفية والبنية اللامركزية للنموذج

لفهم الآلية التي يعمل بها نموذج جامعة ميدأوشن، يجب العودة إلى الجذور الفلسفية التي أدت لظهوره. لقد نشأ هذا النموذج كاستجابة حتمية لحالة القصور في الأنظمة الأكاديمية التقليدية التي كبالتها الحدود الجغرافية والزمنية. يعتمد النموذج في جوهره الفلسفي على فكرة "الوجود السحابي الكلي" ()، (Ubiquitous Cloud Presence) حيث تكون المعرفة متاحة في كل مكان وزمان، وتتم إدارتها عبر شبكات لامركزية متصلة. عند إسقاط هذا المفهوم على بيئة المشاريع، نجد أنه يقدم حلاً سحرياً لمشكلة البيروقراطية. فبدلاً من انتظار الموافقات الهرمية لنقل تقنية معينة أو تبادل خبرة فنية، يتيح النموذج بناء مجتمعات ممارسة افتراضية (Virtual Communities of Practice) تتواصل بشكل فوري. يشير (القدح ومرادخاني، ٢٠٢١) في دراستهما القيمة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً محورياً في تطوير الأداء الحكومي، وهذا يتوافق تماماً مع بنية ميدأوشن التي تنقل مفهوم "الإدارة الإلكترونية" من مجرد أتمتة العمليات

إلى "أتمتة الفكر وتدفق المعرفة". إن قدرة هذا النموذج على التكيف السريع تجعله الوعاء المثالي لاحتواء الخبرات العالمية وتذويبها لتناسب مع طبيعة المشاريع في منطقة مكة المكرمة.

2.2.2. المعرفة العابرة للحدود: من التنظير إلى التطبيق

المعرفة العابرة للحدود ليست مجرد مصطلح أكاديمي رنان، بل هي عملية حيوية بالغة التعقيد تتضمن نقل الخبرات التكتيكية والاستراتيجية من بيئة ثقافية وتشغيلية معينة إلى بيئة أخرى مختلفة كلياً. في سياق مشاريع منطقة مكة المكرمة، التي تعتمد غالباً على تحالفات هندسية وتكنولوجية عالمية، تصبح هذه المعرفة هي الفاصل بين نجاح المشروع أو تعثره. يؤكد (بان وزملائه، ٢٠٢١) على أهمية ممارسات الموارد البشرية والاحتفاظ بالموظفين في رفع الأداء في قطاعات الأعمال الإلكترونية. ونحن نرى من منظور هذه الدراسة أن نموذج ميدأوشن يوفر البنية التحتية التكنولوجية والبيئة النفسية التي تحفز العاملين على استيعاب هذه المعرفة الوافدة دون الشعور بضغوط العمل السلبية التي حذر منها (الشيواني، ٢٠٢٠). إن النموذج يعمل المعرفة العابرة كتيار مستمر يجب توجيهه بمرونة بدلاً من محاولة تخزينه في هياكل صلبة، مما يعزز من الرضا الوظيفي الذي أثبت (أحمد، ٢٠٢٢) أهميته البالغة في تحسين الأداء العام للعاملين.

2.3. المتغير التابع الأول: كفاءة نقل التكنولوجيا واستيعابها

2.3.1. ديناميكيات نقل التكنولوجيا في ظل التحول الرقمي

إن عملية نقل التكنولوجيا في العصر الحديث تجاوزت المفهوم الكلاسيكي المتمثل في شراء الأجهزة وتثبيتها. إنها عملية تتضمن بالضرورة "نقل العقل" الذي يدير هذه التقنية. وتبرز هنا إشكالية كبرى في العديد من المشاريع الاستراتيجية، وهي أن التكنولوجيا تُنقل أسرع بكثير من قدرة الكوادر المحلية على استيعابها، مما يخلق فجوة فنية وتقنية خطيرة. في هذا السياق، تطرق (الدحيات، ٢٠٢١) إلى أهمية تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات كضمانة لجودة الخدمات الإلكترونية. إن نموذج جامعة ميدأوشن يوفر هذه الحوكمة من خلال آليات تقييم وتدريب مستمرة ومدمجة في صلب عملية النقل. علاوة على ذلك، أثبتت الدراسات (العتيبي، ٢٠٢٠؛ ليندة، ٢٠٢١) أن جودة الخدمات الإلكترونية، سواء الحكومية أو الخاصة، هي المعيار الحقيقي لنجاح أي تحول تقني. وعند تطبيق نموذجنا المقترح على العينة المكونة من خمسة وأربعين خبيراً، نهدف إلى قياس مدى قدرتهم على استخدام هذا النموذج المرن لضمان جودة استيعاب التكنولوجيا المنقولة لمشاريع مكة المكرمة وجعلها جزءاً أصيلاً من القدرات التشغيلية اليومية.

2.3.2. دور الذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية في التوطين التكنولوجي

لا يمكن إغفال البعد الإنساني في أي عملية إدارية، مهما بلغت درجة تعقيدها التكنولوجي. فمقاومة التغيير هي رد فعل طبيعي لأي عملية نقل تكنولوجيا جديدة. وهنا نتقاطع مع دراسات حيوية مثل دراسة (زغدود، ٢٠٢٠) حول الذكاء العاطفي ودراسة (ناجي، ٢٠٢٠) حول تأثير العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي. إن ما يميز نموذج ميدأوشن عند تطبيقه في إدارة المشاريع هو أنه يدمج الذكاء العاطفي في بيئته السحابية عبر قنوات تواصل مفتوحة، وشفافية في اتخاذ القرار، وإشراك لجميع الأطراف المعنية. هذا النهج يقلل من حدة التوتر المصاحب للتحويلات التقنية الكبرى، ويحول بيئة العمل في مشاريع مكة المكرمة من بيئة ناقلة للتكنولوجيا بتكلف، إلى بيئة حاضنة ومرحبة بها، مما ينعكس إيجاباً على التميز في جودة الخدمات المصرفية والخدمية بشكل عام كما أشارت دراسة (مدروس ومزياني، ٢٠٢٢) في بيانات مشابهة.

2.4. المتغير التابع الثاني: الإدارة من منظور العمق الاستراتيجي والآفاق العالمية

2.4.1. تشريح مفهوم العمق الاستراتيجي وارتباطه بالرؤية الوطنية

إن مصطلح "العمق الاستراتيجي" في سياق هذه الدراسة لا يُقصد به التوسع الجغرافي، بل يشير إلى الكثافة المعرفية والمناعة التنظيمية التي تمتلكها المشاريع لمواجهة الصدمات المستقبلية واستدامة النمو. بالنسبة لمنطقة مكة المكرمة، التي تشكل محوراً استراتيجياً في الرؤية الوطنية، فإن العمق الاستراتيجي يعني امتلاك القدرة الذاتية على تطوير التقنيات وتطويرها لخدمة ملايين المستفيدين سنوياً بكفاءة لا نظير لها. ويؤكد (السديري والعتيبي، ٢٠٢٢) على أن الوعي الأخلاقي المهني هو ركيزة أساسية لتحسين الأداء؛ ونحن نضيف أن هذا الوعي، عندما يندمج مع الآفاق المعرفية العالمية عبر نموذج ميدأوشن، فإنه يخلق قيادة إدارية تمتلك وعياً عميقاً بمتطلبات اللحظة الراهنة وتحديات المستقبل (محمد، ٢٠٢١). إن الإدارة بهذا المنظور تتجاوز تحقيق الأرباح أو إنجاز المراحل الزمنية للمشروع، لتصل إلى بناء إرث معرفي مؤسسي لا ينضب، يمثل رصيذاً استراتيجياً للدولة بأكملها.

2.5. العلاقة بين المتغيرات وتطبيقاتها (جداول المقارنة والتحليل)

لتوضيح التفوق الهيكلي والوظيفي لنموذج جامعة ميدأوشن عند تطبيقه في مجال الإدارة ونقل التكنولوجيا، قمت بتطوير جداول مقارنة تحليلية تبرز الفروق الجوهرية ومناطق التشابه مع النماذج الإدارية الكلاسيكية، مع التركيز على انعكاس ذلك على بيئة المشاريع في منطقة مكة المكرمة.

جدول رقم (١): المقارنة الاستراتيجية بين الإدارة التقليدية وتطبيق نموذج ميدأوشن في نقل التكنولوجيا

تطبيق نموذج جامعة ميدأوشن (الشبكي)	النماذج الإدارية التقليدية (الهرمية)	معايير المقارنة الاستراتيجية
تتدفق بشكل دائري وفوري ولا مركزي، تعتمد على السحابة الرقمية والمجتمعات الافتراضية الذكية.	تتدفق ببطء شديد من الأعلى للأسفل، تعتمد على الوثائق الورقية والاجتماعات الفيزيائية المعقدة.	آلية إدارة ونقل المعرفة
عمق لا محدود، يسمح باستقطاب العقول والخبرات العالمية لحظياً دون حواجز مكانية.	محدود ومقيد بنطاق المشروع الجغرافي وقدرات الخبراء المحليين المتواجدين فقط.	العمق الاستراتيجي والآفاق العالمية
مصمم أساساً ليكون رقمياً بالكامل، مما يجعله متوافقاً بشكل أصيل ومسرّعاً لمبادرات الرؤية.	تحتاج إلى وقت طويل وجهود مالي ضخم للوصول للتحويل الرقمي الكامل (البلوشية وآخرون، ٢٠٢٠).	القدرة على دعم مبادرات الرؤية الوطنية

تطبيق نموذج جامعة ميدأوشن (الشبكي السحابي)	النماذج الإدارية التقليدية (الهرمية)	معايير المقارنة الاستراتيجية
يتيح بيئة تعاونية متزامنة وغير متزامنة تضاعف من إنتاجية العينة وترفع كفاءة قراراتهم.	صعوبة بالغة في التنسيق المتزامن وعقد الجلسات الدورية مع نخبة الخبراء المنشغلين.	مستوى التفاعل مع الخبراء (عينة ٤٥ فرداً)

جدول رقم (٢): أوجه التشابه والاختلاف الدقيقة في معالجة جودة الخدمات والأداء

أوجه الاختلاف الجوهرية (البصمة الابتكارية للنموذج)	أوجه التشابه (نقاط التقاطع)	المحور التحليلي
النموذج الجديد لا يرى التكنولوجيا كأداة، بل كـ "بيئة ممتافيرسية شاملة" تدار داخلها العمليات بأكملها.	كلا النمطين يدرك أهمية الإنترنت وبرمجيات الإدارة كأدوات مساعدة لنجاح المشاريع.	الاعتماد البنية التكنولوجية على
التقييم هنا تكاملي (الحدرواي، ٢٠٢١) ومبني على تحليل البيانات الضخمة للموظف لتقديم حوافز دقيقة (المري، ٢٠٢٠).	الهدف المشترك هو رفع كفاءة العاملين وتحقيق رضاهم لإنجاز مهام المشروع.	تحسين الأداء الوظيفي والرضا

أوجه الاختلاف الجوهرية (البصمة الابتكارية للنموذج)	أوجه التشابه (نقاط التقاطع)	المحور التحليلي
القدرة الفائقة على الاستباقية وخلق قيمة مضافة متجددة للزبون (ليندة، ٢٠٢١) عبر المعرفة العالمية المحدثة باستمرار.	السعي الدائم لتقديم خدمة ترضي العميل النهائي وتقليل الأخطاء التشغيلية.	التركيز على جودة الخدمة والمستفيد

2.6. الخاتمة الاستنتاجية للفصل

لقد أثبت هذا الفصل، من خلال المراجعة النقدية العميقة والتحليل المقارن، أن هناك أرضية نظرية خصبة ومبررات علمية قوية لتبني نموذج جديد بالكامل. إن الدراسات التي تناولت دور الإدارة الإلكترونية (السيد وآخرون، ٢٠٢٠) وأثرها على رضا متلقي الخدمة (الشناق، ٢٠٢٢)، بالإضافة إلى الأبحاث المؤكدة على أهمية الوعي والحوافز والأداء، تشكل مجتمعة الإطار المساند الذي يمكن لنموذج جامعة ميدأوشن أن يقف عليه لينطلق نحو تحقيق العمق الاستراتيجي لمشاريع منطقة مكة المكرمة. إن هذا التأسيس النظري الرصين هو ما سيمكننا في الفصول القادمة من قياس هذه المتغيرات ميدانياً وبدقة متناهية على عينة الخبراء المستهدفة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

[illegible]

جامعة ميدأوشن - تخصص إدارة اعمال

- 1.1. المقدمة
- 1.2. مشكلة الدراسة
 - 1.2.1. فجوات على المستوى النظري
 - 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
- 1.3. أهمية الدراسة

- 1.3.1. على المستوى النظري
- 1.3.2. على المستوى التطبيقي
- 1.4. أسئلة الدراسة
- 1.5. أهداف الدراسة
- 1.6. فرضيات الدراسة
- 1.7. نموذج الدراسة المتغيرات
- 1.8. الدراسة الميدانية (نظرة عامة)
- 1.9. مخطط المشروع والفصول

• 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

- 2.1. المقدمة التحليلية للفصل
- 2.2. المتغير المستقل: نموذج جامعة ميدأوشن كرافعة لإدارة المعرفة
 - 2.2.1. الجذور الفلسفية والبنية اللامركزية للنموذج
 - 2.2.2. المعرفة العابرة للحدود: من التنظير إلى التطبيق
- 2.3. المتغير التابع الأول: كفاءة نقل التكنولوجيا واستيعابها
 - 2.3.1. ديناميكيات نقل التكنولوجيا في ظل التحول الرقمي
 - 2.3.2. دور الذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية في التوطين التكنولوجي
- 2.4. المتغير التابع الثاني: الإدارة من منظور العمق الاستراتيجي والآفاق العالمية
 - 2.4.1. تشريح مفهوم العمق الاستراتيجي وارتباطه بالرؤية الوطنية
- 2.5. العلاقة بين المتغيرات وتطبيقاتها (جداول المقارنة والتحليل)
- 2.6. الخاتمة الاستنتاجية للفصل

• 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

- 3.1. المقدمة المنهجية
- 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية
- 3.3. تصميم البحث وفلسفته
- 3.4. مجتمع البحث واستراتيجية أخذ العينات النخبوية

- 3.4.1. تحديد مجتمع الدراسة
- 3.4.2. مبررات واختيار العينة القصدية (خمسة وأربعون فرداً)
- 3.5. طريقة جمع البيانات وأدواتها
- 3.6. إجراءات التحليل الإحصائي المتقدمة

• 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

- 4.1. المقدمة التحليلية لنتائج الميدان ومعالجة البيانات الحاسوبية
- 4.2. توصيف عينة الدراسة والخصائص الديموغرافية والمهنية
- 4.3. اختبارات الصدق والثبات لأدوات القياس (معامل ألفا كرونباخ)
- 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (المتوسطات والانحرافات المعيارية)
- 4.5. اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة الدلالات الاستراتيجية والتحليلية
- 4.6. الخاتمة الاستنتاجية والتحليلية للفصل الرابع

• 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات الاستراتيجية

- 5.1. حدود الدراسة وآفاق الدراسات المستقبلية
- 5.2. التوصيات الاستراتيجية الموجهة لصناع القرار
- 5.3. الخاتمة النهائية للدراسة

• قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. أحمد، أحلام ابراهيم عبد الله (٢٠٢٢). أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على شركة جيااد السودان ٢٠١٩-٢٠٢١م. *مجلة الفلزم العلمية*، (١٤).
2. بخيت، أيمن ربيع منصور (٢٠٢٢). تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة سوهاج، مصر*.
3. البلوشية، نوال بنت علي، الحراسي، نبهان، والعوفي، علي (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية. *مجلة الدراسات التكنولوجية*، ١(٢).
4. بان، س.، ليم، ي. م.، لي، ت. هـ.، وتيوه، م. ت. ت. (٢٠٢١). الاحتفاظ بالموظفين، الأداء الوظيفي وممارسات الموارد البشرية: دراسة في قطاع التجارة الإلكترونية. *دورية الإدارة والموارد البشرية*.
5. الحدرواي، رافد حميد عباس (٢٠٢١). تأثير القيادة التكاملية في نظام تقييم الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية في مديرية بلديات محافظة بابل. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، ١٧(١).
6. الدحيات، سحر طالب محمد (٢٠٢١). أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة مؤتة، الأردن*.
7. الدرابيع، محمود (٢٠٢١). الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة. *مجلة الإدارة العامة الفلسطينية*.
8. زغدود، عبد المالك (٢٠٢٠). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة -دراسة حالة اتصالات الجزائر-. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر*.
9. السديري، فهدة بنت سلطان، والعتيبي، فوزية بنت نوار (٢٠٢٢). دور الوعي الأخلاقي المهني في تحسين الأداء الوظيفي لمراجعين الحسابات الخارجيين بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، ٣٦(١).

10. السيد، محمد أحمد سالم، وآخرون (٢٠٢٠). آليات مقترحة لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مديري مدارس الحلقة. *مجلة الإدارة التربوية المعاصرة*.
11. شاهين، شريف كامل محمود (٢٠٢١). قيادات الإدارة الإلكترونية: دراسة استعراض أدبيات الموضوع. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، (٣).
12. الشناق، محمد نواف محمد (٢٠٢٢). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة دراسة حالة أمانة عمان الكبرى. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة الشرق الأوسط*، الأردن.
13. الشيباني، المبروك (٢٠٢٠). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية. *مجلة كلية الأدب*، (٢٩).
14. عبد الرزاق، عمر عيد (٢٠٢٢). أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول). *مجلة جامعة عمان العربية للبحوث*، ١(٧).
15. العتيبي، نايف حيان خالد العصيمي (٢٠٢٠). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة مؤتة*، الأردن.
16. الغزاوي، وعد متعب (٢٠٢٠). أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة اليرموك*، الأردن.
17. غياد، كريمة (٢٠٢١). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة. *مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة*، ٨(٢).
18. القدح، م. أ.، ومرادخاني، ل. (٢٠٢١). الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية في الأردن. *المجلة الإلكترونية للبحوث الهندسية والحاسوبية والعلوم التطبيقية*، ٣، ٨٢-٦٥.
19. قليل، حياة، وواضح، سلمى (٢٠٢٠). دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون دراسة ميدانية ببريد الجزائر. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة محمد بوضياف*، الجزائر.
20. الكفارنة، هنادي عوض الله (٢٠٢٢). جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *الجامعة الإسلامية*، غزة.

21. ليندة، بولعل (٢٠٢١). أثر جودة الخدمات الالكترونية على خلق قيمة للزبون دراسة ميدانية لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية. *مجلة المعيار*، ٢٥ (٦١).
22. محمد، عيد عبد الجواد أحمد (٢٠٢١). الفروق في جودة الأداء الوظيفي لدى المديرين في ضوء المتغيرات الديمغرافية. *مجلة القراءة والمعرفة*، جامعة عين شمس.
23. مدروس، نادية، ومزياني، حنان (٢٠٢٢). دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق ولاء العملاء: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري. *مجلة الابتكار والتسويق*، ٩ (١).
24. المري، محمد طالب الدهمان (٢٠٢٠). أثر الحوافز على جودة الخدمات في وزارة الصناعة والتجارة في قطر: دراسة حالة. [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة عمان الأهلية*، الأردن.
25. ناجي، حزام (٢٠٢٠). تأثير العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بمجموعة ثانويات بمدينة عين فكرون". [دراسة ماجستير غير منشورة]. *جامعة العربي بن مهيدي*، الجزائر.
-