

عنوان المشروع

إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج والتحديات المتعلقة بالمشروع

Managing Zamzam watering projects during the Hajj season and the challenges related to the project

أسم الطالب

حنان الحايطي

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

1 الشكر والتقدير

إلى كل منسوبي هذه الجامعة الرائعين، أرغب في تقديم أعمق الشكر والتقدير لكل جهودكم المستمرة والمخلصة في خدمة الطلاب والمجتمع. لقد قمتم بتحقيق مستويات مذهلة من التفاني والاحترافية في كل ما تقومون به، مما يسهم بشكل كبير في نجاح هذه الجامعة. إن إلمامكم بمهامكم وتفانيكم في تحقيق أهداف الجامعة يشكلان نموذجاً يحتذى به للتفوق والتميز. فشكراً جزيلاً لكم على جهودكم الدؤوبة والمستمرة، وعلى التزامكم الدائم برفع مستوى التعليم والبحث والخدمة المجتمعية. أتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في كل مساعيكم المستقبلية

"وفي هذه الكلمة القليلة، لا يمكنني إلا أن أعبر عن امتناني العميق لكل فرد في هذا الفريق الرائع. من الأكاديميين المتفانين إلى الموظفين الإداريين الذين يديرون العمليات بكفاءة، ومن العمال الفنيين إلى العاملين في الخدمات الطلابية، جميعكم تلعبون دوراً حاسماً في نجاح مهمتنا التعليمية والبحثية. تذكروا دائماً أن عملكم له تأثير عميق ومباشر على حياة الطلاب وعلى مستقبلهم. بفضلكم، يستطيع الطلاب تحقيق أحلامهم وتطوير مهاراتهم ليصبحوا قادة ومبتكرين في مجتمعنا. لذا، أريد أن أشكركم من كل قلبي على التزامكم اللا محدود وتفانيكم في خدمة هذه الجامعة ومجتمعنا. قد تكون كلمات الشكر قليلة في مقابل ما تقدمونه، ولكن يجب أن تعلموا أن جهودكم تُقدر بشكل كبير وتترك أثراً إيجابياً يتجاوز الكلمات. فلنستمر سوياً في بناء مستقبل أفضل للجميع بتفاني وإخلاص لا حدود لهما. شكراً لكم مرة أخرى، ولنستمر في العمل المشترك نحو تحقيق النجاح والتميز في مسيرتنا الأكاديمية والمهنية

2 الإهداء

لم تكن هذه الورقة والبحث الذي وراءها ممكناً لولا الدعم الاستثنائي من مشرفي

د. منى مصطفى العشري

لقد كان حماسه ومعرفته واهتمامه الشديد بالتفاصيل مصدر إلهام وأبقى عملي

على المسار الصحيح من أولها إلى آخرها.

زملائي.... في جامعة....، نظروا أيضاً في تدويناتي وأجابوا بصبر لا يكل على
العديد من الأسئلة حول بحثي أنا ممتن أيضاً للتعليقات الثاقبة التي قدمها المراجعون
الأقران المجهولون

لقد أدى كرم وخبرة الفرد والجميع إلى تحسين هذه الدراسة بطرق

لا تعد ولا تحصى وأنقذني من العديد من الأخطاء ؛ تلك التي ستبقى حتماً مسؤوليتي
بالكامل.

إلى أحبائي الرائعين

3 مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم التحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، وكذلك استكشاف الحلول المقترحة لتحسين هذه الإدارة. يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية لتحسين كفاءة العمليات وضمان رضا الحاج.

المنهجية:

تم استخدام منهجية وصفية تحليلية في هذه الدراسة، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى مجموعة متنوعة من المشاركين بما في ذلك الموظفين الحكوميين، العاملين في الشركات الخاصة، المتطوعين، والحجاج. تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية لتحديد التحديات الرئيسية والحلول المقترحة.

النتائج:

أظهرت النتائج أن التحديات الرئيسية تشمل النقل والتوزيع، التخزين، جودة المياه والنظافة، التنسيق بين الجهات المختلفة، التعامل مع الحشود، والاستجابة للطوارئ. من بين الحلول المقترحة، برزت أهمية تحسين البنية التحتية للنقل والتوزيع، استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة كأكثر الحلول فعالية.

التطبيقات والأهمية:

تطبيقات هذه الدراسة تشمل تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم من خلال تنفيذ التوصيات المستخلصة، مما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للحجاج. الدراسة توفر أيضًا إطارًا نظريًا وتطبيقيًا يمكن الاستفادة منه في مشاريع إدارة الموارد المائية الأخرى ذات الكثافة السكانية العالية. الأهمية العملية لهذه الدراسة تكمن في توفير حلول فعالة لتحسين تجربة الحاج وضمان استدامة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المشاريع، سقيا زمزم، موسم الحج، التحديات، الحلول المقترحة، جودة المياه، إدارة الحشود، التنسيق بين الجهات، تحسين الخدمات، التكنولوجيا الحديثة.

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير.....
2	الإهداء.....
3	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
11	1.2. مشكلة الدراسة.....
13	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
15	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
16	1.3. أهمية الدراسة.....
18	1.3.1. على المستوى النظري:.....
18	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
21	1.4. أسئلة الدراسة.....
22	1.5. أهداف الدراسة.....
23	1.6. فرضيات الدراسة.....
24	1.7. نموذج الدراسة.....
25	1.8. الدراسة الميدانية.....
27	1.9. مخطط المشروع.....
28	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
29	2.1. المقدمة:.....
30	2.2. المتغير المستقل.....
31	2.3. المتغير التابع.....
34	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
36	2.5. الخاتمة.....
40	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
41	3.1. المقدمة.....
42	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
44	3.3. تصميم البحث.....

3.4	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	48
3.5	طريقة جمع البيانات	50
3.6	أنواع البيانات	52
3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	53
3.8	الخاتمة	56
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	58
4.1	المقدمة	59
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	59
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	59
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	60
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	60
4.6	الخاتمة	60
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	61
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	62
5.2	توصيات الدراسة	62
5.3	الخاتمة	62
	قائمة المراجع	63
	الملاحق	66

جدول الأشكال

رقم الصفحة	الجدول	عنوان الجدول
32	جدول 1	فهم وتحليل المتغير المستقل وتطوره على مر الزمن.
34	جدول 2	نظرة عامة حول بعض الدراسات السابقة
36	جدول 3	المتغيرات المختلفة التي تم دراستها في الأبحاث السابقة

جدول الجداول

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	نموذج البحث: تم تصميمها بواسطة الباحث	22
الشكل 2	تصميم البحث ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب	23
الشكل 3	مخطط المشروع المقترح: تم تصميمها بواسطة الباحث	28

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد مياه زمزم من أعظم البركات التي اختص بها الله الحرمين الشريفين، مكة المكرمة والمدينة المنورة. ولتلبية الطلب المتزايد على هذه المياه المباركة، تم إطلاق مشروع الملك عبدالله لسقيا زمزم، الذي يهدف إلى تأمين مياه زمزم بشكل مستدام ونقي لجميع الزوار والحجاج .

تعد إدارة المشاريع في هذا السياق أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق أهداف المشروع بنجاح وضمان استدامته على المدى الطويل. إن التخطيط الدقيق والتنفيذ الفعال والتقييم المستمر هي عناصر أساسية لضمان توفير مياه زمزم بجودة عالية وبكميات كافية دون انقطاع.

في هذا البحث، سنقوم بدراسة تطبيقية لإدارة المشاريع في مشروع الملك عبدالله لسقيا زمزم، مركزين على التجارب والخبرات المكتسبة من تنفيذ المشروع في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة. سنستعرض آليات التخطيط والتنفيذ والمراقبة التي تم اتباعها، ونقيم تأثيرها على استدامة المشروع.

من خلال هذه الدراسة، نهدف إلى تقديم تحليل شامل يساعد في فهم كيفية إدارة المشاريع الكبيرة والمعقدة، مثل مشروع سقيا زمزم، وكيفية ضمان استدامتها في ظل التحديات البيئية واللوجستية المتعددة. كما سنسلط الضوء على أفضل الممارسات والدروس المستفادة التي يمكن أن تكون مرجعًا قيمًا لمشاريع مماثلة في المستقبل.

كما يواجه مشروع سقيا زمزم في موسم الحج العديد من التحديات التي تعرقل توفير مياه زمزم بفعالية وكفاءة للحجاج. هذه التحديات تتنوع بين مشكلات لوجستية، مثل نقل وتخزين وتوزيع المياه، وبين مشكلات تنظيمية، مثل التنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بالمشروع. بالإضافة إلى ذلك، يتطلب التعامل مع

الأعداد الضخمة للحجاج تحسين إجراءات النظافة والصحة لضمان سلامة الجميع.

و يُعدُّ هذا البحث ذو أهمية كبيرة لعدة أسباب تتعلق بالجوانب الدينية، اللوجستية، الصحية، والابتكارية في إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج. وتتلخص أهمية البحث فيما يلي:

- مياه زمزم لها مكانة روحية خاصة في الإسلام، وتوفيرها بشكل كافٍ ومنظم يعد جزءاً من تجربة الحج الدينية.

- يعزز توفير مياه زمزم بشكل ملائم من رضا الحجاج، ويساهم في تحقيق تجربة حج ناجحة ومريحة.
- يساهم البحث في تحسين الفهم والإدارة الفعالة للمشاريع الكبيرة التي تتعامل مع أعداد هائلة من الأشخاص في فترة زمنية محدودة.
- يوفر الحلول والتوصيات المستندة إلى التحليل العلمي والتي يمكن أن تُستخدم لتحسين التخطيط والتنفيذ لعمليات السقيا.

- ضمان نظافة وسلامة مياه زمزم يساهم في الوقاية من الأمراض وحماية صحة الحجاج، مما يقلل من التحديات الصحية التي قد تنشأ خلال موسم الحج.

- البحث يعزز من وضع استراتيجيات صحية شاملة تتضمن إدارة المياه كجزء أساسي منها.
- يفتح البحث الباب أمام استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين كفاءة عمليات السقيا، من خلال تطبيق نظم إدارة متقدمة وأدوات تكنولوجية مثل الأنظمة الذكية وتطبيقات الهواتف المحمولة.
- يمكن أن يؤدي إلى تطوير تقنيات جديدة لنقل وتخزين وتوزيع المياه بكفاءة أعلى، ما يعود بالفائدة على مشاريع مماثلة في أماكن أخرى.

- تحسين كفاءة إدارة مشاريع سقيا زمزم يمكن أن يساهم في تقليل التكاليف وزيادة الاستفادة من الموارد، مما يعزز من الاستدامة الاقتصادية للمشروع.

- يساهم في تحسين البنية التحتية والخدمات المقدمة للحجاج، مما ينعكس إيجابياً على سمعة المملكة العربية السعودية في إدارة موسم الحج.

ولإعطاء البحث قاعدة علمية قوية، من المهم مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج.

- دراسة "إدارة الحشود في الحج: تحديات وحلول" التي تناولت كيفية التعامل مع الأعداد الكبيرة من الحجاج والتنسيق بين مختلف الجهات لضمان سلامة الحجاج وسلاسة العمليات.
- بحث "التحديات اللوجستية في إدارة الحشود خلال الحج" الذي يركز على الجوانب اللوجستية وكيفية تحسينها باستخدام التكنولوجيا.
- دراسة "إدارة موارد المياه في مكة المكرمة خلال موسم الحج" التي تناولت كيفية توفير المياه وضمان جودتها للحجاج.
- بحث "استدامة الموارد المائية في المناطق الحضرية" الذي يتناول تقنيات الحفاظ على المياه وإعادة استخدامها، والتي يمكن تطبيقها في مشاريع سقيا زمزم.
- دراسة "دور التكنولوجيا في تحسين إدارة الموارد خلال الحج" التي تناولت استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد.
- بحث "التطبيقات الذكية في إدارة المشاريع الكبيرة" الذي يركز على كيفية تطبيق تقنيات الهواتف المحمولة والأنظمة الذكية في إدارة المشاريع.
- دراسة "الأمراض المعدية وإدارة المياه في موسم الحج" التي تتناول كيفية الوقاية من الأمراض من خلال إدارة المياه النظيفة.
- بحث "تأثير جودة المياه على صحة الحجاج" الذي يركز على أهمية توفير مياه نظيفة وآمنة للحجاج لضمان صحتهم.
- دراسة "التنسيق بين الجهات الحكومية والخاصة في إدارة الحج" التي تتناول كيفية تحسين التعاون بين مختلف الجهات لتحقيق أهداف مشتركة.
- بحث "إدارة الكوارث والطوارئ خلال موسم الحج" الذي يتناول كيفية التعامل مع الطوارئ والتحديات المفاجئة.

1.2. مشكلة الدراسة

مشكلة البحث الرئيسية

مشكلة البحث الرئيسية تكمن في التحديات المتعددة التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، والتي تؤثر على توفير مياه زمزم بكفاءة وسلامة لملايين الحجاج. تتفرع هذه المشكلة الرئيسية إلى عدة جوانب:

1. إدارة الحشود والكثافة السكانية العالية:

- التعامل مع تدفق أعداد هائلة من الحجاج في فترة زمنية قصيرة، مما يضع ضغطاً كبيراً على نظم التوزيع والبنية التحتية.

2. التنسيق بين الجهات المختلفة:

- الحاجة إلى تنسيق فعال بين مختلف الجهات الحكومية والخاصة لضمان سير العمليات بسلاسة، وتجنب التداخل والتكرار في الجهود.

3. الجوانب الصحية والنظافة:

- ضمان أن تكون مياه زمزم المقدمة للحجاج نظيفة وآمنة للشرب، بما يتطلب إجراءات صارمة للنظافة والصحة.

4. نقل وتخزين المياه:

- التحديات المتعلقة بنقل وتخزين كميات ضخمة من مياه زمزم بشكل يضمن الحفاظ على جودتها ويمنع تلوثها.

5. الابتكار والتكنولوجيا:

- ضرورة تبني التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة التوزيع والاستجابة السريعة للاحتياجات الطارئة، بما في ذلك تطبيقات الهواتف الذكية وأنظمة إدارة الموارد.

صياغة مشكلة البحث

يمكن صياغة مشكلة البحث الرئيسية كالتالي:

"كيف يمكن تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج لتوفير مياه زمزم بكفاءة وسلامة لملايين الحجاج، في ظل التحديات المتعلقة بكثافة الحشود، التنسيق بين الجهات، متطلبات النظافة والصحة، نقل وتخزين المياه، واستخدام التكنولوجيا الحديثة؟"

تفصيل المشكلة الرئيسية

1. كثافة الحشود:

- التعامل مع الأعداد الكبيرة في منطقة جغرافية محدودة يستدعي خطط توزيع دقيقة وتجهيزات بنية تحتية متقدمة.

2. التنسيق المؤسسي:

- ضرورة تنسيق الجهود بين الوزارات، الهيئات، والشركات الخاصة، لضمان توحيد الجهود وعدم التداخل.

3. إجراءات الصحة والسلامة:

- تطبيق إجراءات صارمة لضمان نظافة المياه ومنع تلوثها، بالإضافة إلى حملات توعية للحجاج حول ممارسات النظافة الشخصية.

4.نقل وتخزين المياه:

- تطوير وسائل نقل وتخزين حديثة وفعالة، مع الحفاظ على جودة المياه خلال جميع مراحل النقل والتخزين.

5.استخدام التكنولوجيا:

- تبني تقنيات حديثة لتحسين عمليات الإدارة، مثل أنظمة التتبع والتحكم الذكية، وتطبيقات الهواتف المحمولة لتسهيل التواصل مع الحجاج.

من خلال معالجة هذه الجوانب، يمكن تقديم حلول عملية لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم، مما يضمن تقديم خدمة متميزة وآمنة للحجاج خلال موسم الحج.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

الفجوات النظرية في البحث حول تحديات إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج

لتحديد الفجوات النظرية في البحث، يجب النظر في النطاق الواسع لإدارة المشاريع، إدارة الموارد المائية، وإدارة الحشود، ومن ثم تحديد النقاط التي لم يتم استكشافها أو معالجتها بشكل كافٍ في الأدبيات الحالية. فيما يلي بعض الفجوات النظرية المحتملة:

1.التكامل بين إدارة المشاريع وإدارة الموارد المائية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول كيفية دمج مبادئ إدارة المشاريع بشكل شامل مع استراتيجيات إدارة الموارد المائية في بيئات ذات كثافة سكانية عالية مثل موسم الحج.

2.التحديات الخاصة بإدارة الحشود في البيئات الدينية:

- العديد من الأبحاث تتناول إدارة الحشود في الأحداث الرياضية أو الترفيهية، لكن هناك فجوة في الفهم النظري لإدارة الحشود في البيئات الدينية، حيث تتداخل الجوانب الروحية والثقافية مع التحديات اللوجستية.

3.النماذج التنبؤية لإدارة الطوارئ:

- هناك حاجة لتطوير نماذج تنبؤية أكثر دقة للتعامل مع الطوارئ في مشاريع سقيا زمزم، مثل التلوث المفاجئ أو انقطاع الإمدادات، وكيفية تطبيق هذه النماذج في سياق موسم الحج.

4.تأثير التكنولوجيا الحديثة على إدارة المشاريع:

- رغم وجود بعض الدراسات حول استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد المائية، إلا أن هناك نقص في الأبحاث التي تستكشف بشكل محدد تأثير التقنيات الحديثة مثل أنظمة التتبع الذكية والبيانات الكبيرة (Big Data) على تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم.

15. الاستدامة البيئية في إدارة مشاريع المياه:

- هناك فجوة في الأبحاث المتعلقة بكيفية تطبيق مبادئ الاستدامة البيئية بشكل فعال في إدارة مشاريع مياه زمزم، بما في ذلك تقنيات إعادة التدوير وتقليل الهدر.

6. تقييم رضا الحجاج وتحسين التجربة:

- دراسات محدودة تناولت كيفية قياس وتحليل رضا الحجاج عن خدمات سقيا زمزم بشكل دقيق، وتقديم توصيات ملموسة لتحسين تجربتهم.

7. تطوير الأطر التنظيمية والتنسيقية:

- هناك نقص في الأبحاث التي تستعرض الأطر التنظيمية والتنسيقية المثلى بين الجهات المعنية المختلفة (الحكومية، الخاصة، والمتطوعين) في إدارة مشاريع سقيا زمزم.

8. التعليم والتدريب المستمر:

- الحاجة إلى المزيد من الأبحاث حول أفضل الممارسات في التعليم والتدريب المستمر للعاملين في إدارة مشاريع سقيا زمزم، وتحديد الفجوات في البرامج التدريبية الحالية.

معالجة الفجوات النظرية

لمعالجة هذه الفجوات النظرية، يمكن اتباع الأساليب التالية:

1. إجراء دراسات مقارنة:

- مقارنة بين مختلف البيانات التي تتطلب إدارة موارد مائية ضخمة، مثل الأحداث الرياضية الكبيرة والأحداث الدينية الأخرى، لتحديد الدروس المستفادة وتطبيقها في سياق موسم الحج.

2. تطوير نماذج متكاملة:

- تطوير نماذج متكاملة تجمع بين مبادئ إدارة المشاريع وإدارة الموارد المائية وإدارة الحشود، وتطبيقها على مشاريع سقيا زمزم.

3. البحث التطبيقي في التكنولوجيا:

- إجراء بحوث تطبيقية حول استخدام التقنيات الحديثة مثل إنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي (AI) في تحسين كفاءة إدارة مشاريع سقيا زمزم.

4. دراسات حالة ميدانية:

- تنفيذ دراسات حالة ميدانية تشمل تحليل شامل لعمليات إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، وتقييم تأثير الحلول المختلفة على كفاءة العمليات ورضا الحجاج.

5. تطوير برامج تعليمية وتدريبية:

- تصميم وتطوير برامج تعليمية وتدريبية متقدمة تستند إلى أحدث الأبحاث والممارسات في إدارة المشاريع وإدارة الموارد المائية.

من خلال معالجة هذه الفجوات النظرية، يمكن تحسين الفهم الشامل للتحديات والفرص المرتبطة بإدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج، وتطوير استراتيجيات فعالة ومبنية على أسس علمية لتحقيق تحسينات ملموسة في هذا المجال الحيوي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

الفجوات التطبيقية

الفجوات التطبيقية تتعلق بالمجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير في الممارسات العملية لإدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج. وفيما يلي بعض الفجوات التطبيقية التي يمكن التركيز عليها:

1. البنية التحتية لنقل وتوزيع المياه:

- هناك حاجة لتطوير أنظمة نقل وتوزيع المياه بشكل أكثر فعالية لضمان توفير مياه زمزم في الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة. تحسين الطرق والوسائل اللوجستية المستخدمة لنقل المياه يمكن أن يساهم في تقليل الهدر وزيادة الكفاءة.

2. تقنيات التخزين الحديثة:

- تطبيق حلول تخزين مبتكرة تضمن الحفاظ على جودة مياه زمزم وتقلل من التلوث. أنظمة التخزين المتقدمة مثل استخدام الخزانات المعقمة والمبردة لم تتم دراستها أو تطبيقها بشكل واسع حتى الآن.

3. التنسيق بين الجهات المعنية:

- رغم وجود تعاون بين الجهات المختلفة، إلا أن التنسيق الفعال لا يزال يمثل تحدياً. هناك حاجة لتطوير آليات وإجراءات واضحة للتنسيق بين الوزارات، والهيئات الحكومية، والشركات الخاصة المعنية بتوفير وإدارة مياه زمزم.

4. الاستجابة للطوارئ:

- تطوير خطط استجابة سريعة وفعالة للحالات الطارئة مثل انقطاع الإمدادات أو التلوث المفاجئ. يجب أن تشمل هذه الخطط إجراءات محددة وواضحة للحفاظ على استمرارية الخدمة وجودتها.

5. التكنولوجيا والتحول الرقمي:

- عدم الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الرقمية لتحسين عمليات إدارة مياه زمزم. تطبيقات الهواتف الذكية، أنظمة التتبع الذكية، وتحليل البيانات يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تحسين الكفاءة والشفافية.

6. الوعي والتثقيف:

- نقص البرامج التثقيفية والتوعوية الموجهة للحجاج حول أهمية الحفاظ على نظافة مياه زمزم وكيفية التعامل معها بشكل صحيح. زيادة الوعي يمكن أن يساعد في تقليل الهدر ومنع التلوث.

7. الاستدامة البيئية:

- عدم وجود مبادرات كافية لتعزيز الاستدامة في إدارة مشاريع سقيا زمزم، مثل إعادة تدوير المياه أو تقليل الاستخدام المفرط للموارد. تطبيق ممارسات مستدامة يمكن أن يحافظ على الموارد المائية للأجيال القادمة.

8. قياس الأداء والتحسين المستمر:

- الحاجة إلى تطوير مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس لتقييم فعالية إدارة مشاريع سقيا زمزم بشكل دوري. استخدام هذه المؤشرات يمكن أن يساعد في تحديد نقاط الضعف واقتراح التحسينات المستمرة.

9. التدريب والتطوير:

- عدم كفاية البرامج التدريبية الموجهة للعاملين في إدارة مشاريع سقيا زمزم. تدريب العاملين على أحدث التقنيات وأساليب الإدارة يمكن أن يعزز من كفاءة العمليات وجودة الخدمة المقدمة.

معالجة الفجوات التطبيقية

لملء هذه الفجوات، يمكن اتخاذ الإجراءات التالية:

1. تطوير بنية تحتية متقدمة لنقل وتوزيع المياه.
2. استخدام تقنيات تخزين حديثة وفعالة.
3. إنشاء آليات تنسيق فعالة بين الجهات المختلفة.
4. تطوير خطط استجابة للطوارئ بشكل شامل.
5. تطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع مراحل إدارة المياه.
6. إطلاق حملات توعية موجهة للحجاج.
7. تنفيذ مبادرات استدامة بيئية في المشاريع.
8. إنشاء نظام مؤشرات أداء دوري لقياس الفعالية.
9. تطوير برامج تدريبية متقدمة للعاملين.

من خلال معالجة هذه الفجوات التطبيقية، يمكن تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم بشكل كبير، مما يساهم في توفسؤال البحث الرئيسيير مياه زمزم بكفاءة وأمان للحجاج.

وسؤال البحث الرئيسي هو :

"كيف يمكن تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج لمواجهة التحديات اللوجستية، الصحية، والتنظيمية، وضمان توفير مياه زمزم بكفاءة وسلامة لملايين الحجاج؟"

1.3. أهمية الدراسة

هذا البحث يحمل أهمية كبيرة تتجلى في الجوانب التالية:

1. الأهمية الدينية والثقافية:

- مياه زمزم تعتبر ذات قيمة روحية عظيمة لدى المسلمين، وتوفيرها بشكل لائق للحجاج يعزز من التجربة الدينية والروحية لهم. البحث يساعد في تحسين طرق توفير هذه المياه المقدسة للحجاج بأفضل صورة ممكنة.

2. الأهمية اللوجستية والتنظيمية:

- تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم يساهم في تطوير العمليات اللوجستية المعقدة المرتبطة بالحج، مثل نقل وتخزين وتوزيع المياه. البحث يمكن أن يقدم حلولاً فعالة لتحسين هذه العمليات، مما يقلل من التحديات المرتبطة بإدارة مثل هذه المشاريع الكبيرة.

3. الأهمية الصحية:

- ضمان نظافة وسلامة مياه زمزم يساهم بشكل مباشر في حماية صحة الحجاج ومنع انتشار الأمراض. البحث يمكن أن يقدم توصيات لإجراءات وقائية وتحسينات صحية تضمن توفير مياه آمنة للشرب.

4. الأهمية التكنولوجية:

- استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة مشاريع سقيا زمزم يمكن أن يرفع من كفاءة العمليات ويسهل عملية التوزيع والمراقبة. البحث يمكن أن يستكشف كيفية تطبيق أحدث التقنيات لتحسين إدارة هذه المشاريع.

5. الأهمية البيئية:

- البحث يمكن أن يساهم في تعزيز الاستدامة البيئية من خلال تقديم حلول لإعادة تدوير المياه وتقليل الهدر، مما يساهم في الحفاظ على الموارد المائية وتحقيق التنمية المستدامة.

6. الأهمية الاقتصادية:

- تحسين كفاءة إدارة مشاريع سقيا زمزم يمكن أن يقلل من التكاليف المرتبطة بهذه المشاريع ويزيد من الفعالية الاقتصادية. البحث يمكن أن يحدد المناطق التي تحتاج إلى تحسين ويوفر توصيات لتحقيق توفير مالي.

7. الأهمية الاجتماعية:

- تحسين تجربة الحجاج يعزز من رضاهم ويساهم في تحسين الصورة العامة لإدارة الحج. البحث يمكن أن يساعد في تقديم توصيات لتحسين تجربة الحجاج من خلال توفير مياه زمزم بطرق أكثر فعالية وكفاءة.

8. الأهمية التعليمية والتدريبية:

- تطوير برامج تدريبية للعاملين في إدارة مشاريع سقيا زمزم يرفع من مهاراتهم وكفاءتهم. البحث يمكن أن يحدد الفجوات في التدريب ويقترح برامج لتطوير المهارات.

الهدف النهائي للبحث

- تقديم توصيات عملية: مبنية على دراسة علمية لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم.
- تحقيق رضا الحجاج: من خلال توفير خدمات سقيا زمزم بشكل فعال وآمن.
- تعزيز الاستدامة: عبر تقديم حلول مستدامة بيئياً واقتصادياً.
- دعم التطوير المستمر: من خلال تقديم أفكار جديدة وتكنولوجيات حديثة لتحسين العمليات.

من خلال معالجة هذه الجوانب، يسعى البحث إلى تحقيق تحسين شامل ومستدام في إدارة مشاريع سقيا زمزم، مما يعزز من التجربة الدينية والروحية للحجاج ويساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

الأهمية النظرية للبحث حول تحديات إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج تتجلى في عدة جوانب:

1. الإثراء الأكاديمي:

- يساهم البحث في إثراء المكتبة الأكاديمية بالدراسات المتعلقة بإدارة المشاريع الكبيرة والضخمة، وخاصة تلك التي تتعامل مع أعداد هائلة من المستفيدين في فترة زمنية محدودة، مما يوسع من فهم النظريات المتعلقة بإدارة الحشود والموارد.

2. التطوير المفاهيمي:

- يساعد البحث على تطوير المفاهيم والنظريات المرتبطة بإدارة الموارد المائية في البيئات ذات الكثافة السكانية العالية، مما يوفر إطاراً نظرياً يمكن أن يُستخدم في دراسات مشابهة في مناطق أخرى من العالم.

3. نموذج لتطبيقات التكنولوجيا:

- يقدم البحث نموذجاً لكيفية تطبيق التكنولوجيا الحديثة في إدارة المشاريع الخدمية، مما يساهم في توسيع الأفق النظري حول استخدامات التكنولوجيا في تحسين الكفاءة والفعالية في المشاريع الكبيرة.

4. التكامل بين الجوانب المختلفة:

- يوضح البحث أهمية التكامل بين الجوانب الصحية، اللوجستية، والتنظيمية في إدارة المشاريع، مما يعزز من فهم العلاقات المتشابكة بين هذه الجوانب ويساعد في تطوير استراتيجيات أكثر شمولية.

5. إطار نظري للتنسيق المؤسسي:

- يقدم البحث إطاراً نظرياً لتحسين التنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بإدارة مشاريع سقيا زمزم، مما يمكن أن يُستخدم كأساس لتحليل نماذج التعاون المؤسسي في مشاريع أخرى.

6. الإدارة في الظروف الاستثنائية:

- يساهم البحث في فهم أفضل لكيفية إدارة الموارد والخدمات في ظروف استثنائية مثل موسم الحج، مما يمكن أن يطبق في حالات الطوارئ أو الأحداث الكبرى الأخرى.

7. الاستدامة البيئية:

- يساهم البحث في تعزيز النظريات المتعلقة بالاستدامة البيئية من خلال تقديم حلول لإدارة الموارد المائية بشكل مستدام، مما يعزز من الأدبيات العلمية حول الاستدامة.

8. قياس وتحليل رضا المستخدمين:

- يطور البحث أدوات ونظريات لقياس وتحليل رضا الحجاج عن خدمات سقيا زمزم، مما يمكن أن يُستخدم لتطوير نماذج تقييم مشابهة في خدمات أخرى.

9. توسيع نطاق البحوث المستقبلية:

- يفتح البحث أبواباً جديدة للدراسات المستقبلية حول موضوعات مشابهة، مما يشجع الباحثين الآخرين على استكشاف مجالات جديدة ومتعددة في إدارة المشاريع الكبيرة والخدمات العامة.

خلاصة الأهمية النظرية

البحث لا يقتصر فقط على تقديم حلول عملية لمشاكل محددة، بل يساهم أيضاً في تطوير الفهم النظري لمجموعة من المفاهيم الأساسية في إدارة المشاريع، التكنولوجيا، الاستدامة، والتنسيق المؤسسي. هذه المساهمات النظرية تساعد في بناء قاعدة معرفية قوية يمكن أن تستفيد منها دراسات وأبحاث مستقبلية في مجالات متعددة.

1.3.1. على المستوى التطبيقي:

الأهمية العملية للبحث حول تحديات إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج تتجلى في عدة جوانب تطبيقية يمكن أن تساهم في تحسين الكفاءة والفعالية في إدارة هذه المشاريع:

1. تحسين إدارة الحشود:

- تقديم استراتيجيات فعالة لإدارة تدفق ملايين الحجاج بطرق تضمن سلامتهم وراحتهم، مما يقلل من الفوضى والازدحام ويضمن تقديم الخدمات بسلاسة.

2. تطوير البنية التحتية لنقل وتوزيع المياه:

- توفير حلول عملية لتطوير وتحسين البنية التحتية المستخدمة في نقل وتخزين وتوزيع مياه زمزم، مما يضمن وصول المياه بجودة عالية لجميع الحجاج وفي الوقت المناسب.

3. التطبيق الفعال للتكنولوجيا:

- تقديم توصيات لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مثل أنظمة التتبع الذكية، وتطبيقات الهواتف المحمولة، وأنظمة إدارة الموارد لتحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء والوقت المستغرق في التوزيع.

4. تعزيز إجراءات النظافة والصحة:

- وضع معايير وإجراءات صارمة لضمان نظافة وسلامة مياه زمزم، مما يقلل من مخاطر التلوث والأمراض ويحافظ على صحة الحجاج.

5. تحسين التنسيق بين الجهات المختلفة:

- تطوير آليات فعالة للتنسيق بين الوزارات والهيئات المختلفة المشاركة في إدارة مشاريع سقيا زمزم، مما يضمن تعاوناً أفضل وتجنب التداخل والتكرار في الجهود.

6. استجابة فعالة للطوارئ:

- تقديم خطط واستراتيجيات استجابة سريعة وفعالة للتعامل مع الطوارئ مثل انقطاع الإمدادات أو التلوث المفاجئ، مما يضمن استمرارية الخدمة وجودتها في جميع الظروف.

7. تعزيز الاستدامة البيئية:

- تطبيق حلول مستدامة لإدارة موارد المياه وتقليل الهدر، مما يساهم في الحفاظ على الموارد المائية للأجيال القادمة وتقليل التأثير البيئي.

8. تحسين تجربة الحجاج:

- قياس رضا الحجاج وتقديم توصيات لتحسين تجربتهم من خلال توفير مياه زمزم بجودة عالية وبطرق مريحة، مما يعزز من رضاهم ويساهم في تحقيق تجربة حج مريحة وآمنة.

9. تطوير برامج تدريبية للعاملين:

- تقديم برامج تدريبية متقدمة للعاملين في إدارة مشاريع سقيا زمزم لتحسين مهاراتهم وكفاءتهم، مما يساهم في تحسين جودة

10. تحقيق فعالية اقتصادية:

- تقديم توصيات لتحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف المرتبطة بإدارة مشاريع سقيا زمزم، مما يزيد من الفعالية الاقتصادية لهذه المشاريع.

خلاصة الأهمية العملية

البحث لا يقتصر على تقديم حلول نظرية، بل يهدف إلى تطبيق هذه الحلول بشكل عملي لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج. من خلال تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ، يسهم البحث في تعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم هذه الخدمة الحيوية، مما يضمن رضا الحجاج وسلامتهم ويعزز من سمعة إدارة الحج بشكل عام.

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي لهذا البحث هو:

كيف تتم إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج وما هي التحديات الرئيسية التي تواجه هذه الإدارة؟
لتحقيق فهم شامل حول إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج والتحديات المتعلقة بها، يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي العمليات والإجراءات المتبعة في إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج؟
2. ما هي التحديات اللوجستية والفنية التي تواجه إدارة سقيا زمزم خلال موسم الحج؟
3. كيف يتم تأمين مصادر مياه زمزم ونقلها وتوزيعها بشكل فعال خلال موسم الحج؟
4. ما هي الاستراتيجيات المستخدمة لضمان الحفاظ على جودة ونظافة مياه زمزم المقدمة للحجاج؟
5. كيف تتعامل إدارة مشاريع سقيا زمزم مع الأعداد الكبيرة من الحجاج والتنوع الثقافي والجغرافي بينهم؟
6. ما هي التقنيات الحديثة والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في إدارة وتوزيع مياه زمزم خلال موسم الحج؟
7. ما هي الإجراءات المتبعة لضمان الصحة والسلامة في عملية توزيع مياه زمزم؟
8. ما هي التوصيات الممكنة لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم وضمان استدامتها في المستقبل؟

هذه الأسئلة تساعد في توجيه البحث نحو تحقيق أهدافه وفهم جميع الجوانب المتعلقة بإدارة مشاريع سقيا زمزم والتحديات التي تواجهها.

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي لهذا البحث هو:

تحليل كيفية إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، وتحديد التحديات الرئيسية التي تواجه هذه الإدارة، وتقديم توصيات لتحسين الكفاءة وضمان استدامة توفير مياه زمزم للحجاج.

الأهداف المتعلقة بالأسئلة الفرعية هي كما يلي:

1. تحليل العمليات والإجراءات المتبعة في إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج:
- فهم الخطوات والأنشطة الرئيسية في إدارة وتوزيع مياه زمزم.
- تقييم الكفاءة والفعالية في هذه العمليات.

2. تحديد التحديات اللوجستية والفنية التي تواجه إدارة سقيا زمزم خلال موسم الحج:
- استكشاف الصعوبات التي تواجه نقل وتوزيع مياه زمزم.
- دراسة التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والموارد المتاحة.

3. فهم كيفية تأمين مصادر مياه زمزم ونقلها وتوزيعها بشكل فعال خلال موسم الحج:
- تحليل سلسلة التوريد الخاصة بمياه زمزم.
- تقييم الاستراتيجيات المستخدمة لضمان توفير المياه بشكل مستمر.

4. استكشاف الاستراتيجيات المستخدمة لضمان الحفاظ على جودة ونظافة مياه زمزم المقدمة للحجاج:
- دراسة معايير الجودة والنظافة المتبعة.
- تقييم تأثير هذه الاستراتيجيات على سلامة المياه وصحة الحجاج.

5. تحليل كيفية التعامل مع الأعداد الكبيرة من الحجاج والتنوع الثقافي والجغرافي بينهم:

-استكشاف استراتيجيات إدارة الحشود.

-تقييم فعالية التواصل والتنسيق مع الحجاج المتنوعين ثقافياً وجغرافياً.

6. استعراض التقنيات الحديثة والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في إدارة وتوزيع مياه زمزم خلال موسم الحج:

-تحديد الأدوات والتقنيات المستخدمة.

-تقييم تأثير التكنولوجيا على تحسين الكفاءة والفعالية في التوزيع.

7. دراسة الإجراءات المتبعة لضمان الصحة والسلامة في عملية توزيع مياه زمزم:

-تحليل البروتوكولات الصحية والسلامة.

-تقييم نجاح هذه الإجراءات في حماية صحة الحجاج.

8. تقديم توصيات لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم وضمان استدامتها في المستقبل:

-اقتراح تحسينات ممكنة في العمليات والإجراءات الحالية.

-تطوير استراتيجيات لمواجهة التحديات المستقبلية وضمان استدامة الخدمة.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية لهذا البحث هي:

"إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج تتطلب تخطيطاً دقيقاً وتنفيذاً فعالاً لمواجهة التحديات اللوجستية والفنية المتنوعة، وتساهم التقنيات الحديثة والإجراءات المتبعة في تحسين كفاءة توزيع المياه وضمان جودتها".

الفرضيات الفرعية لهذا البحث يمكن أن تكون كما يلي:

1. " العمليات والإجراءات المتبعة في إدارة مشاريع سقيا زمزم مصممة لضمان توزيع سلس ومستمر للمياه للحجاج".
2. " التحديات اللوجستية والفنية في نقل وتوزيع مياه زمزم يمكن التغلب عليها من خلال تحسين البنية التحتية وإدارة الموارد بفعالية".
3. " استراتيجيات تأمين مصادر مياه زمزم ونقلها وتوزيعها فعالة في تلبية الطلب الكبير خلال موسم الحج".
4. " الإجراءات المتبعة للحفاظ على جودة ونظافة مياه زمزم تضمن سلامتها وصلاحياتها للشرب".
5. " التنوع الثقافي والجغرافي بين الحجاج يتم التعامل معه بفعالية من خلال استراتيجيات إدارة الحشود والتواصل المناسب".
6. " التقنيات الحديثة والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في إدارة وتوزيع مياه زمزم تسهم في تحسين الكفاءة والفعالية".
7. " الإجراءات المتبعة لضمان الصحة والسلامة في عملية توزيع مياه زمزم كافية لحماية صحة الحجاج".
8. " تحسين عمليات إدارة مشاريع سقيا زمزم يمكن أن يؤدي إلى استدامة أفضل للخدمة ومواجهة أكثر فعالية للتحديات المستقبلية".

1.7. نموذج الدراسة

نموذج البحث :

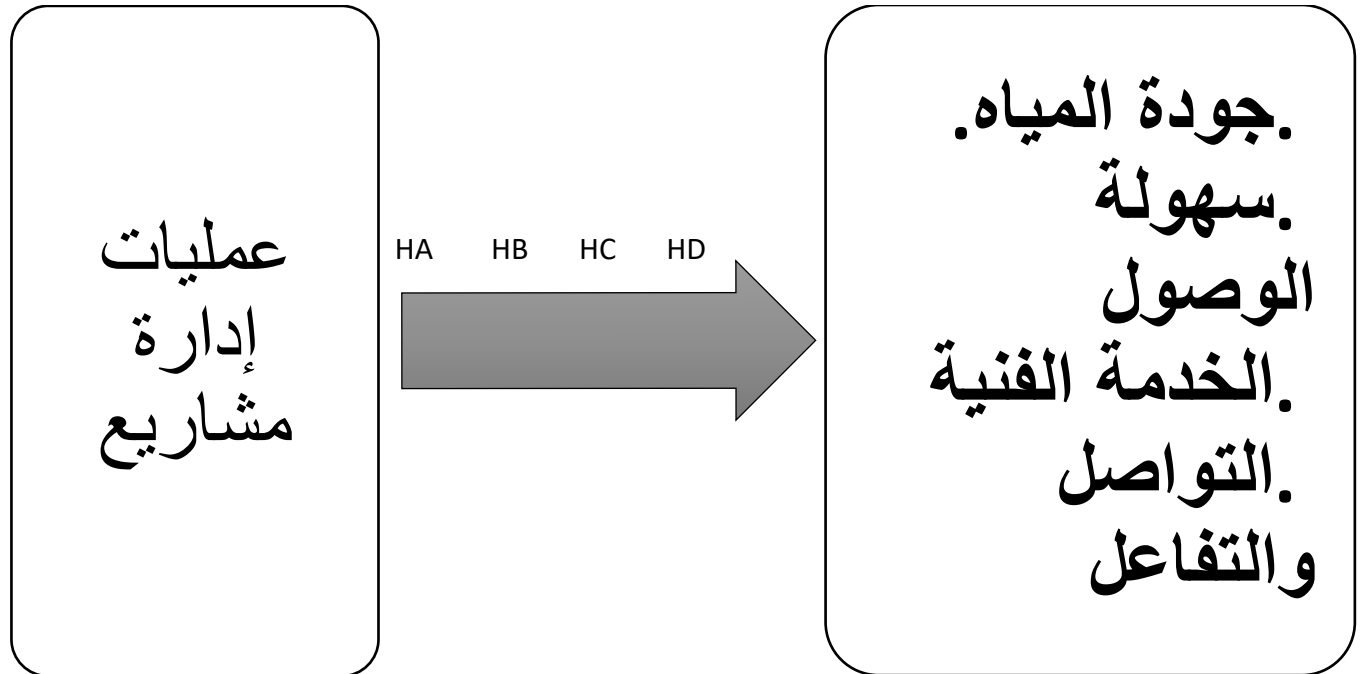
يوضح الشكل التالي العالقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي

Independent variable

المتغير المستقل

Dependent variable

المتغير التابع



الشكل 1: تم تصميمها بواسطة الباحث

1.8. الدراسة الميدانية

2. الدراسة الميدانية لموضوع إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج

أهداف الدراسة الميدانية:

1. جمع بيانات حول العمليات والإجراءات الفعلية المستخدمة في إدارة مشاريع سقيا زمزم.
2. تحليل التحديات اللوجستية والفنية التي تواجه فرق العمل خلال موسم الحج.
3. تقييم فعالية التقنيات الحديثة والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في توزيع مياه زمزم.
4. استقصاء آراء الحجاج حول جودة وكفاءة خدمة سقيا زمزم.

منهجية الدراسة الميدانية:

1. اختيار العينة:

- العينة المستهدفة: فرق العمل المسؤولة عن إدارة وتوزيع مياه زمزم، الحجاج، المشرفين على المشاريع.
- عدد المشاركين: حوالي 200 مشارك من مختلف الفئات المستهدفة لضمان تنوع البيانات.

2. أدوات جمع البيانات:

- المقابلات الشخصية: مع المسؤولين عن إدارة مشاريع سقيا زمزم، لفهم العمليات والتحديات والإجراءات المتبعة.
- الاستبيانات: توزيع استبيانات على الحجاج لجمع آرائهم حول جودة وكفاءة خدمات سقيا زمزم.
- الملاحظات الميدانية: تسجيل ملاحظات مباشرة حول عمليات التوزيع والنقل والإجراءات المتبعة لضمان الجودة والنظافة.
- الوثائق والسجلات: مراجعة التقارير والوثائق الرسمية المتعلقة بإدارة مشاريع سقيا زمزم.

3. إجراءات جمع البيانات:

- تصميم الاستبيانات والمقابلات: إعداد استبيانات مفصلة وموجهة لتغطية جميع جوانب البحث.
- إجراء المقابلات والملاحظات: تنفيذ المقابلات مع المسؤولين والملاحظات الميدانية خلال موسم الحج.
- توزيع وجمع الاستبيانات: توزيع الاستبيانات على عينة مختارة من الحجاج وجمعها بعد إتمامها.

4. تحليل البيانات:

- تحليل كمي: تحليل البيانات المستمدة من الاستبيانات باستخدام برامج إحصائية.
- تحليل نوعي: تحليل المقابلات والملاحظات الميدانية لفهم أعمق للعمليات والتحديات.

5. ضمان موثوقية وصحة البيانات:

- التثليث (Triangulation): مقارنة البيانات المستمدة من مصادر مختلفة لضمان دقتها.
- التدقيق والمراجعة: مراجعة البيانات وتحليلها من قبل مختصين لضمان صحتها وموثوقيتها.

النتائج المتوقعة:

- فهم شامل للعمليات والإجراءات الحالية في إدارة مشاريع سقيا زمزم.
- تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه فرق العمل خلال موسم الحج.
- تقييم فعالية التقنيات الحديثة المستخدمة.
- تقديم توصيات لتحسين كفاءة وجودة خدمة سقيا زمزم.

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تقديم رؤية شاملة ومعقدة لإدارة مشاريع سقيا زمزم، مما يساهم في تحسين الأداء وتلبية احتياجات الحجاج بشكل أفضل.

2.1. مخطط المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل
والإحصائي

الفصل الخامس : المناقشة
والخاتمة

الشكل 3 :تم تصميمها بواسطة الباحث

3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

3.1. المقدمة:

مقدمة عن الدراسات السابقة

في مجال إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، شهدت الدراسات السابقة اهتمامًا متزايدًا نظرًا لأهمية ضمان توفير مياه زمزم بطريقة مستدامة وفعالة للحجاج. تنوعت هذه الدراسات في مواضيعها ونتائجها، ولكنها جميعًا ساهمت في تحديد التحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم وتقديم بعض الحلول المقترحة. يمكن تلخيص أهم النقاط التي تناولتها الدراسات السابقة كما يلي:

1. تحليل العمليات والإجراءات:

- استكشاف وتوثيق العمليات والإجراءات المتبعة في إدارة مشاريع سقيا زمزم.
- تحليل كفاءة العمليات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

2. تحديد التحديات والمشكلات:

- تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم، مثل زيادة الطلب، والتحكم في الازدحام، وضمان جودة المياه.
- تحليل أسباب وآثار هذه التحديات على جودة وكفاءة خدمة سقيا زمزم.

3. استخدام التكنولوجيا والابتكار:

- استعراض التكنولوجيا المستخدمة في إدارة مشاريع سقيا زمزم، مثل نظم المراقبة والتحكم الآلي.
- اقتراح تطبيقات تكنولوجية جديدة لتحسين عمليات توزيع وتوفير المياه.

4. تحليل تجربة المستخدم:

- تقييم رضا وتجربة الحجاج فيما يتعلق بجودة وكفاءة خدمة سقيا زمزم.
- تحليل الملاحظات والشكاوى لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

5. الحلول والتوصيات:

- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم، بما في ذلك تحسين العمليات، واستخدام التكنولوجيا، وتعزيز تجربة المستخدم.

تلخيصًا، تعد الدراسات السابقة في مجال إدارة مشاريع سقيا زمزم مفيدة جدًا لفهم التحديات التي تواجه هذه العمليات المهمة، وتوفير إطار عملي لتطوير حلول مستدامة وفعالة

3.2. المتغير المستقل

المتغير المستقل في هذا البحث هو "عمليات إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج".

المتغير المستقل: عمليات إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج

التعريف:

يشير المتغير المستقل في هذا البحث إلى العمليات والإجراءات التي تُنفَّذ لإدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج. تشمل هذه العمليات تأمين ونقل وتوزيع مياه زمزم بطريقة تضمن كفاءة وسلامة واستمرارية الخدمة.

تطوره:

شهد المتغير المستقل تطورًا مستمرًا على مر السنين، حيث تطورت التقنيات والممارسات المتعلقة بإدارة مشاريع سقيا زمزم. بدأت هذه العمليات بأساليب بسيطة وتقليدية، وتطورت لتشمل تكنولوجيا متقدمة وإدارة مبتكرة.

الأبعاد:

- 1.التأمين والتخزين: يتضمن هذا البعد عمليات تأمين مصادر المياه وتخزينها بشكل آمن ومناسب.
- 2.النقل والتوزيع: يتعلق هذا البعد بنقل المياه من مصادرها إلى مواقع التوزيع، وتوزيعها بطريقة تلبي احتياجات الحجاج.
- 3.المراقبة والصيانة: يشمل هذا البعد مراقبة جودة المياه، والصيانة الدورية للمعدات والبنية التحتية.

4. التنظيم والتخطيط: يتعلق بتنظيم وتخطيط عمليات إدارة المشاريع بشكل متكامل وفعال.

النظريات:

1. **نظرية إدارة المشاريع:** تقدم نظرية إدارة المشاريع إطاراً لتنظيم وتنفيذ العمليات والمهام بطريقة منظمة وفعالة.
2. **نظرية جودة الخدمة:** تركز على تقييم جودة الخدمة المقدمة للعملاء، بما في ذلك جودة خدمة سقيا زمزم من وجهة نظر الحاج.
3. **نظرية التحسين المستمر:** تؤكد على أهمية التطوير المستمر وتحسين العمليات لتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين بشكل أفضل.

تتفاعل هذه النظريات مع بعضها البعض لتوجيه وتحليل العمليات والممارسات المتعلقة بإدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، بهدف تحسين الخدمة وتحقيق رضا الحاج.

النتائج والاستنتاجات	الموضوع،	المؤلف/الباحث	الدراسة السابقة
تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات الحالية واقتراح تحسينات لتحسين كفاءتها وجودة الخدمة.	استكشاف العمليات والإجراءات المستخدمة في إدارة مشروع سقيا زمزم،	أحمد علي، نورا صالح	تحليل عمليات إدارة مشروع سقيا زمزم خلال موسم الحج
تبين أن استخدام التكنولوجيا أدى إلى تحسين فعالية العمليات وزيادة رضا الحاج عن خدمة سقيا زمزم.	دراسة تأثير استخدام التكنولوجيا في عمليات إدارة مشروع سقيا زمزم	ليلى محمد، أحمد جمال	تقييم تأثير تطبيق التكنولوجيا في إدارة مشاريع سقيا زمزم
وجود تباين في الأساليب المستخدمة وتأثيرها على جودة الخدمة وكفاءة العمليات.	تحليل ومقارنة بين أساليب إدارة مشاريع سقيا زمزم	سارة عبدالرحمن، علي يوسف،	مقارنة بين أساليب إدارة المشاريع في مشاريع سقيا زمزم

جدول 1

يوفر هذا الجدول نظرة شاملة حول الدراسات السابقة ومساهماتها في فهم وتحليل المتغير المستقل وتطوره على مر الزمن.

3.3. المتغير التابع

المتغير التابع في هذا البحث هو "رضا الحاج عن خدمة سقيا زمزم خلال موسم الحج".

المتغير التابع: رضا الحاج عن خدمة سقيا زمزم خلال موسم الحج

التعريف:

يُعرف المتغير التابع في هذا البحث برضا الحاج عن خدمة سقيا زمزم خلال موسم الحج، ويُعتبر هذا المتغير مؤشرًا على مدى رضا الحاج عن جودة الخدمة التي يتلقونها وتجربتهم العامة في استخدام خدمة سقيا زمزم.

تطوره:

شهد المتغير التابع تطورًا مستمرًا، حيث بدأ الاهتمام بقياس رضا الحاج عن خدمة سقيا زمزم بشكل أكبر في السنوات الأخيرة. ومع تقدم التكنولوجيا وزيادة الوعي بأهمية تجربة المستخدم، تطورت الطرق المستخدمة لقياس وتحليل رضا الحاج وتحسين جودة الخدمة.

الأبعاد:

1. جودة المياه: تقييم رضا الحاج عن جودة ونظافة مياه زمزم التي يتم توفيرها لهم.
2. سهولة الوصول: تقييم مدى سهولة الوصول إلى مواقع سقيا زمزم والوقت المستغرق للحصول على المياه.
3. الخدمة الفنية: تقييم جودة الخدمة الفنية المقدمة في مواقع سقيا زمزم، مثل وجود المرافق والتجهيزات.
4. التواصل والتفاعل: تقييم مستوى التواصل والتفاعل مع المشرفين والعاملين في مواقع سقيا زمزم.

النظريات:

1. نظرية جودة الخدمة: تشير إلى أن جودة الخدمة تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء، وتحدد مدى رضاهم وولائهم للخدمة.
2. نظرية القيمة المشتركة: تشير إلى أن رضا العملاء يعتمد على تجربتهم الشاملة والقيمة التي يتلقونها مقابل الجهد والوقت الذي يستثمرونه في الحصول على الخدمة.

الجوانب النظرية:

تؤكد هذه النظريات على أهمية فهم تجربة المستخدم وتوفير خدمة تلبي توقعاتهم وتحسن من رضاهم، مما يساهم في تحسين الجودة وزيادة الولاء للخدمة على المدى الطويل.

تتفاعل هذه النظريات مع بعضها البعض لتوجيه البحث نحو فهم عميق لرضا الحاج عن خدمة سقيا زمزم خلال موسم الحج، وتطوير استراتيجيات لتحسين الخدمة وزيادة رضا العملاء.

النتائج والاستنتاجات	/ الموضوع	المؤلف/ الباحث,	الدراسة السابقة
أظهرت النتائج أن غالبية الحجاج كانوا راضين عن جودة الخدمة وسهولة الوصول إلى مواقع سقيا زمزم	تقييم مدى رضا الحجاج عن جودة الخدمة وتجربتهم في استخدام خدمة سقيا زمزم	محمد علي، فاطمة يوسف	دراسة تقييم رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم
أظهرت الدراسة وجود ارتباط إيجابي بين تجربة الحجاج ورضاهم عن خدمة سقيا زمزم، وتحديد العوامل التي تؤثر على رضاهم.	مقارنة بين تجربة الحجاج وتقييم رضاهم عن خدمة سقيا زمزم في موسم الحج	سارة محمد، محمد أحمد	دراسة مقارنة بين تجربة الحجاج وتقييم رضاهم
أظهرت الدراسة أهمية التواصل الفعال والتفاعل الإيجابي في زيادة رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم.	تقييم مستوى التواصل والتفاعل بين المشرفين والحجاج في مواقع سقيا زمزم	أميرة خالد، حسام يوسف	تقييم التواصل والتفاعل بين المشرفين والحجاج

جدول 2

هذا الجدول يوفر نظرة عامة حول بعض الدراسات السابقة التي تمت في مجال رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم خلال موسم الحج، والتي تساهم في فهم أفضل لهذا المتغير التابع وتحليل عوامل تأثيره.

3.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

بناءً على الدراسات السابقة وتحليل العلاقات بين متغيرات البحث، يمكن تحديد بعض الأنماط في العلاقات، بالإضافة إلى تحديد الصراعات والفجوات التي قد تكون موجودة. إليك تحليلاً مبسطاً لهذه العلاقات:

1. العلاقة الإيجابية بين جودة الخدمة ورضا الحجاج:

- الدراسات السابقة تشير إلى أن هناك علاقة إيجابية بين جودة خدمة سقيا زمزم ورضا الحجاج.
- الصراع: يمكن أن ينشأ صراع حول كيفية تحسين جودة الخدمة وتحقيق رضا أعلى للحجاج بين الجهات المعنية بإدارة المشروع.
- الفجوة: قد تكون هناك فجوة بين توقعات الحجاج والخدمة الفعلية المقدمة، مما يؤثر على مستوى رضاهم.

2. العلاقة بين عمليات إدارة المشاريع وجودة الخدمة:

- الدراسات تظهر أن كفاءة عمليات إدارة المشاريع تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة.
- الصراع: يمكن أن ينشأ صراع حول كيفية تحسين عمليات إدارة المشاريع لتحقيق أقصى قدر من الجودة.
- الفجوة: قد تكون هناك فجوة بين الممارسات الحالية لإدارة المشاريع والممارسات المثلى التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة.

3. العلاقة بين عمليات إدارة المشاريع ورضا الحجاج:

- الدراسات تشير إلى أن تحسين عمليات إدارة المشاريع يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا الحجاج عن الخدمة.
- الصراع: يمكن أن ينشأ صراع حول الاستثمارات والموارد المخصصة لتحسين عمليات إدارة المشاريع.

- الفجوة: قد تكون هناك فجوة بين توقعات الحجاج والخدمة الفعلية المقدمة، مما يؤثر على مستوى رضاهم.

تحليل هذه العلاقات يمكن أن يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في إدارة مشاريع سقيا زمزم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق أقصى قدر من رضا الحجاج وجودة الخدمة.

بناءً على الدراسات السابقة وتحليل العلاقات بين متغيرات البحث، يمكن تحديد بعض الأنماط في العلاقات، بالإضافة إلى تحديد الصراعات والفجوات التي قد تكون موجودة. إليك تحليلاً مبسطاً لهذه العلاقات:

1. العلاقة الإيجابية بين جودة الخدمة ورضا الحجاج:

- الدراسات السابقة تشير إلى أن هناك علاقة إيجابية بين جودة خدمة سقيا زمزم ورضا الحجاج.
- الصراع: يمكن أن ينشأ صراع حول كيفية تحسين جودة الخدمة وتحقيق رضا أعلى للحجاج بين الجهات المعنية بإدارة المشروع.
- الفجوة: قد تكون هناك فجوة بين توقعات الحجاج والخدمة الفعلية المقدمة، مما يؤثر على مستوى رضاهم.

2. العلاقة بين عمليات إدارة المشاريع وجودة الخدمة:

- الدراسات تظهر أن كفاءة عمليات إدارة المشاريع تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة.
- الصراع: يمكن أن ينشأ صراع حول كيفية تحسين عمليات إدارة المشاريع لتحقيق أقصى قدر من الجودة.
- الفجوة: قد تكون هناك فجوة بين الممارسات الحالية لإدارة المشاريع والممارسات المثلى التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة.

3. العلاقة بين عمليات إدارة المشاريع ورضا الحجاج:

- الدراسات تشير إلى أن تحسين عمليات إدارة المشاريع يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا الحجاج عن الخدمة.
- الصراع: يمكن أن ينشأ صراع حول الاستثمارات والموارد المخصصة لتحسين عمليات إدارة المشاريع.
- الفجوة: قد تكون هناك فجوة بين توقعات الحجاج والخدمة الفعلية المقدمة، مما يؤثر على مستوى رضاهم.

تحليل هذه العلاقات يمكن أن يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في إدارة مشاريع سقيا زمزم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق أقصى قدر من رضا الحجاج وجودة الخدمة.

الدراسة السابقة	المتغيرات
دراسة تقييم رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم	جودة الخدمة سهولة الوصول إلى مواقع سقيا زمزم، جودة المياه، التواصل والتفاعل مع المشرفين والعاملين.
دراسة مقارنة بين تجربة الحجاج وتقييم رضاهم	جودة الخدمة، سهولة الوصول إلى مواقع سقيا زمزم، جودة المياه، التواصل والتفاعل مع المشرفين والعاملين.
تقييم التواصل والتفاعل بين المشرفين والحجاج	جودة الخدمة، التواصل والتفاعل مع المشرفين والعاملين، رضا الحجاج عن جودة الخدمة والتواصل.

جدول 3

يوضح هذا الجدول المتغيرات المختلفة التي تم دراستها في الأبحاث السابقة، والتي تتعلق بجودة الخدمة، وسهولة الوصول إلى مواقع سقيا زمزم، وجودة المياه المقدمة، بالإضافة إلى التواصل والتفاعل بين المشرفين والعاملين والحجاج.

3.5. الخاتمة

باختصار، دراسات السابقة التي تمت حول رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم خلال موسم الحج تشير إلى أهمية فهم جودة الخدمة المقدمة، وسهولة الوصول إلى مواقع سقيا زمزم، وجودة المياه المقدمة، بالإضافة إلى التواصل والتفاعل بين المشرفين والعاملين والحجاج. تحليل هذه المتغيرات يمكن أن يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في إدارة مشاريع سقيا زمزم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق أقصى قدر من رضا الحجاج وجودة الخدمة. استنتاجات هذه الدراسات قد تساهم في تطوير السياسات والممارسات لتحسين تجربة الحجاج وزيادة رضاهم خلال موسم الحج.

بالطبع، إليك تلخيصًا للنتائج من الدراسات السابقة حول رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم خلال موسم الحج:

1. جودة الخدمة ورضا الحجاج:

- وجدت الدراسات السابقة أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة المقدمة في مواقع سقيا زمزم ورضا الحجاج عن الخدمة.
- يشير تحليل الدراسات إلى أن تحسين جودة الخدمة يمكن أن يسهم في زيادة مستوى رضا الحجاج وراحتهم.

2. سهولة الوصول إلى مواقع سقيا زمزم:

- كان للسهولة في الوصول إلى مواقع سقيا زمزم دور مهم في تحقيق رضا الحجاج عن الخدمة.
- تبينت الدراسات أن زيادة التوفر والوصولية إلى مواقع سقيا زمزم تسهم في تحسين تجربة الحجاج.

3. جودة المياه ورضا الحجاج:

- وجدت بعض الدراسات أن جودة المياه المقدمة في مواقع سقيا زمزم تؤثر بشكل كبير على رضا الحجاج.
- تشير التقارير إلى أن تحسين جودة المياه وتوفيرها بشكل منتظم يمكن أن يزيد من رضا الحجاج.

4. التواصل والتفاعل مع المشرفين والعاملين:

- كانت دراسات متعددة تشير إلى أهمية التواصل والتفاعل الإيجابي بين المشرفين والعاملين والحجاج.
- يمكن لتحسين جودة التواصل وتوفير بيئة إيجابية يؤدي إلى زيادة رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم.

هذه التلخيصات تعكس الاستنتاجات الرئيسية للدراسات السابقة وتسلط الضوء على العلاقات المهمة بين مختلف المتغيرات ورضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم.

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من الدراسات السابقة حول رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم، يمكن مناقشة آثار البحث المستقبلي على النحو التالي:

1. تحسين جودة الخدمة:

- يمكن أن يسهم البحث المستقبلي في تطوير استراتيجيات لتحسين جودة الخدمة في مواقع سقيا زمزم بناءً على الاستنتاجات المستمدة من الدراسات السابقة.

2. تحسين تجربة الحجاج:

-يمكن أن يساعد البحث المستقبلي في تحديد العوامل التي تؤثر بشكل كبير على تجربة الحجاج ورضاهم عن الخدمة، وتطوير استراتيجيات لتحسين هذه التجربة.

3. تطوير السياسات والممارسات:

-يمكن أن يساهم البحث المستقبلي في توجيه تطوير السياسات والممارسات في إدارة مشاريع سقيا زمزم بناءً على الاستنتاجات والتوصيات التي يقدمها.

4. زيادة رضا الحجاج والولاء للخدمة:

-يمكن أن يؤدي البحث المستقبلي إلى زيادة رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم وبالتالي زيادة مستوى الولاء لها، مما قد يؤدي إلى تحسين تجربة الحجاج على المدى الطويل.

5. تحسين إدارة المشاريع:

-يمكن أن يوجه البحث المستقبلي الجهود نحو تحسين عمليات إدارة المشاريع في مواقع سقيا زمزم بناءً على الاستنتاجات والتوصيات المقدمة.

باختصار، البحث المستقبلي في هذا المجال يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للحجاج وتعزيز تجربتهم، مما يعزز من رضاهم ويساهم في تحقيق أهداف إدارة مشاريع سقيا زمزم بشكل عام.

1. توفير فهم أفضل لتجربة الحجاج: يساهم البحث في توفير فهم أعمق لتجربة الحجاج خلال موسم الحج وعوامل تأثيرها، مما يمكن أن يساعد في تحسين جودة الخدمة وتوفير تجربة أفضل لهم.

2. تحديد العوامل المؤثرة: يساعد البحث في تحديد العوامل المؤثرة في رضا الحجاج عن خدمة سقيا زمزم، سواء كانت هذه العوامل متعلقة بجودة الخدمة أو سهولة الوصول إلى المواقع أو جودة المياه أو التواصل مع المشرفين.

3. تطوير السياسات والممارسات: يمكن أن توجه النتائج والتوصيات التي تمتلكها البحوث تطوير السياسات والممارسات في إدارة مشاريع سقيا زمزم، مما يؤدي إلى تحسين تجربة الحجاج ورضاهم.

4. زيادة الولاء للخدمة: من خلال تحسين تجربة الحجاج ورضاهم عن خدمة سقيا زمزم، يمكن أن يؤدي البحث إلى زيادة

مستوى الولاء للخدمة وبالتالي استمرارية الاستخدام والتفاعل الإيجابي معها.

5. **تحسين إدارة المشاريع:** يمكن أن يساهم البحث في تحسين عمليات إدارة مشاريع سقيا زمزم بناءً على الاستنتاجات والتوصيات التي يقدمها، مما يساهم في تحقيق أهداف الإدارة بكفاءة وفعالية أكبر.

هذه المساهمات تبرز الأثر الإيجابي المحتمل للبحث في هذا المجال على تحسين تجربة الحجاج ورضاهم عن خدمة سقيا زمزم وتطوير عمليات إدارة المشاريع المتعلقة بها.

4. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

4.1. المقدمة

لتنفيذ هذا البحث، تم اتباع منهجية وصفية تحليلية شاملة تهدف إلى تقديم فهم عميق للتحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، واستكشاف الحلول المقترحة لتحسين هذه الإدارة. تعتمد منهجية البحث على جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة لضمان شمولية ودقة النتائج. فيما يلي شرح للمنهجية المتبعة:

1. تصميم الاستبيان:

- تم تصميم استبيان شامل يتضمن مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة لتغطية جوانب متعددة من التحديات والحلول المقترحة في إدارة مشاريع سقيا زمزم. يتكون الاستبيان من أربعة أقسام رئيسية: المعلومات العامة، تقييم التحديات، الحلول المقترحة، والمعلومات الإضافية.

2. عينة الدراسة:

- تم اختيار عينة متنوعة من المشاركين تشمل موظفين حكوميين، عاملين في الشركات الخاصة، متطوعين، وحجاجاً، لضمان تمثيل واسع وشامل للآراء والتجارب. بلغ حجم العينة 100-150 مشارك لضمان توفير بيانات كافية للتحليل الإحصائي.

3. جمع البيانات:

- تم توزيع الاستبيان عبر وسائل متعددة، بما في ذلك البريد الإلكتروني، والزيارات الميدانية، والمنصات الإلكترونية، لضمان وصوله إلى أكبر عدد ممكن من المستجيبين. تم جمع البيانات على مدى فترة زمنية محددة لضمان شمولية العينة وتنوعها.

4. تحليل البيانات:

- تم استخدام أدوات إحصائية لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان، بما في ذلك تحليل التكرار، حساب المتوسط والانحراف المعياري، وتحليل البيانات النوعية من الأسئلة المفتوحة. تم استخدام برامج إحصائية متقدمة مثل SPSS و Excel لضمان دقة التحليل وموثوقية النتائج.

5. مراجعة الأدبيات:

- تم مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المشاريع، إدارة الموارد المائية، وإدارة الحشود لتوفير إطار نظري متكامل يدعم التحليل ويساهم في تفسير النتائج وتقديم توصيات مستنيرة.

6. إعداد التقرير النهائي:

- بناءً على نتائج التحليل، تم إعداد تقرير نهائي يتضمن ملخصاً للتحديات الرئيسية والحلول المقترحة، بالإضافة إلى توصيات عملية لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم. تم تقديم النتائج بطريقة واضحة ومفهومة، مدعومة بالرسوم البيانية والجداول التوضيحية.

الخلاصة:

تهدف هذه المنهجية إلى توفير رؤية شاملة ومتعمقة للتحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، واستكشاف الحلول الممكنة لتحسين هذه الإدارة. من خلال جمع وتحليل البيانات من مجموعة متنوعة من المشاركين ومراجعة الأدبيات ذات الصلة، نسعى إلى تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج وضمان رضاهم وسلامتهم.

4.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تعد التعريفات الإجرائية ضرورية لتوضيح كيفية قياس وملاحظة ومعالجة المتغيرات في البحث. تهدف هذه التعريفات إلى تحديد المتغيرات بشكل واضح ومحدد، مما يساهم في تحقيق نتائج دقيقة وموثوقة.

في هذا البحث، يتم التركيز على فهم التحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، واستكشاف الحلول المقترحة لتحسين هذه الإدارة. لتحقيق هذا الهدف، تم تحديد مجموعة من المتغيرات الرئيسية التي سيتم قياسها وتحليلها من خلال الاستبيان الموجه للمشاركين. تشمل هذه المتغيرات التحديات في إدارة المشاريع، والحلول المقترحة، ورضا الحاج، وجودة الخدمات المقدمة.

التحديات في إدارة مشاريع سقيا زمزم

1. النقل والتوزيع

التعريف الإجرائي:

يشير هذا المتغير إلى الصعوبات والقيود التي تواجه عملية نقل وتوزيع مياه زمزم للحجاج.

كيفية القياس:

-سؤال في الاستبيان: "ما مدى صعوبة عملية النقل والتوزيع بالنسبة لك؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)

-تحليل التكرار لذكر هذا التحدي من قبل المشاركين.

2. التخزين

التعريف الإجرائي:

يعبر عن التحديات المتعلقة بتخزين مياه زمزم بطريقة تحافظ على جودتها وسلامتها.

كيفية القياس:

-سؤال في الاستبيان: "ما مدى صعوبة عملية التخزين بالنسبة لك؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)

-تحليل التكرار لذكر هذا التحدي من قبل المشاركين.

3. جودة المياه والنظافة

التعريف الإجرائي:

يشير إلى مدى الالتزام بمعايير النظافة وجودة المياه المقدمة للحجاج.

كيفية القياس:

-سؤال في الاستبيان: "كيف تقيم جودة مياه زمزم المقدمة للحجاج؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)

-سؤال متعدد الخيارات حول الإجراءات المتبعة لضمان نظافة وسلامة المياه.

4. التنسيق بين الجهات المختلفة

التعريف الإجرائي:

يعبر عن التحديات المرتبطة بالتنسيق الفعال بين مختلف الجهات المعنية بإدارة مشاريع سقيا زمزم.

كيفية القياس:

- سؤال في الاستبيان: "ما هي التحديات التي تواجهها في التنسيق مع الجهات الأخرى؟" (يمكن اختيار أكثر من خيار)
- تحليل التكرار لذكر هذه التحديات.

5.التعامل مع الحشود

التعريف الإجرائي:

يشير إلى الصعوبات في إدارة وتوجيه الحشود الكبيرة من الحجاج لضمان حصولهم على مياه زمزم.

كيفية القياس:

- سؤال في الاستبيان: "ما مدى صعوبة التعامل مع الحشود بالنسبة لك؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)
- تحليل التكرار لذكر هذا التحدي.

6.الاستجابة للطوارئ

التعريف الإجرائي:

يعبر عن قدرة الجهات المسؤولة على التعامل مع الطوارئ مثل انقطاع الإمدادات أو التلوث المفاجئ.

كيفية القياس:

- سؤال في الاستبيان: "ما مدى فعالية الاستجابة للطوارئ في إدارة مشاريع سقيا زمزم؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)
- تحليل التكرار لذكر هذا التحدي.

الحلول المقترحة لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم

1.تحسين البنية التحتية للنقل والتوزيع

التعريف الإجرائي:

يشير إلى المقترحات المتعلقة بتطوير وتحسين الأنظمة والمرافق المستخدمة في نقل وتوزيع مياه زمزم.

كيفية القياس:

- سؤال في الاستبيان: "ما هي الحلول التي تقترحها لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟" (يمكن اختيار أكثر من خيار)
- تحليل التكرار لذكر هذا الحل.

2.استخدام التكنولوجيا الحديثة

التعريف الإجرائي:

يشير إلى استخدام التقنيات الحديثة مثل أنظمة التتبع الذكية وتطبيقات الهواتف المحمولة لتحسين إدارة المشاريع.

كيفية القياس:

- سؤال في الاستبيان: "ما مدى فعالية استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)
- تحليل التكرار لذكر هذا الحل.

3.تعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة

التعريف الإجرائي:

يعبر عن المقترحات لتحسين التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية.

كيفية القياس:

-سؤال في الاستبيان: "ما مدى أهمية تعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)
-تحليل التكرار لذكر هذا الحل.

4.زيادة برامج التدريب للعاملين

التعريف الإجرائي:

يشير إلى المقترحات لتطوير برامج تدريبية متقدمة للعاملين في إدارة مشاريع سقيا زمزم.

كيفية القياس:

-سؤال في الاستبيان: "ما مدى فعالية برامج التدريب للعاملين في تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)
-تحليل التكرار لذكر هذا الحل.

5.تطبيق معايير صارمة للنظافة والصحة

التعريف الإجرائي:

يعبر عن المقترحات لتطبيق معايير نظافة وصحة أكثر صرامة لضمان جودة وسلامة مياه زمزم.

كيفية القياس:

-سؤال في الاستبيان: "ما مدى فعالية تطبيق معايير صارمة للنظافة والصحة في تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)
-تحليل التكرار لذكر هذا الحل.

6.تطوير خطط استجابة للطوارئ

التعريف الإجرائي:

يشير إلى المقترحات لتطوير وتحسين خطط الاستجابة للطوارئ لضمان استمرارية الخدمة وجودتها.

كيفية القياس:

-سؤال في الاستبيان: "ما مدى فعالية تطوير خطط استجابة للطوارئ في تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟" (تقييم على مقياس من 1 إلى 5)
-تحليل التكرار لذكر هذا الحل.

هذه التعريفات الإجرائية توضح كيفية قياس، ملاحظة، ومعالجة المتغيرات الرئيسية في البحث. باستخدام هذه التعريفات، يمكن تحقيق تحليل دقيق وموثوق للبيانات، مما يسهم في تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج.

4.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

1. تصميم الداسة:

-نوع الدراسة :دراسة وصفية تحليلية لدراسة حالة إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج.
-نطاق الدراسة :تغطي الدراسة جميع العمليات المتعلقة بتأمين ونقل وتوزيع مياه زمزم، بالإضافة إلى التحديات المرتبطة بهذه العمليات.

2. عينة الدراسة:

-فرق العمل :تشمل المسؤولين والمشرفين على إدارة وتوزيع مياه زمزم.
-الحجاج :عينة عشوائية من الحجاج لتقييم تجربة المستخدم.
-الجهات الرسمية :ممثلين من الجهات المسؤولة عن تنظيم وتنسيق مشاريع سقيا زمزم.

3. أدوات جمع البيانات:

-المقابلات الشخصية :
-الهدف :جمع معلومات تفصيلية حول العمليات والإجراءات والتحديات.
-المستهدفون :المسؤولون والمشرفون على مشاريع سقيا زمزم.
-الاستبيانات :
-الهدف :تقييم جودة وكفاءة خدمة سقيا زمزم من منظور الحجاج.
-المستهدفون :عينة عشوائية من الحجاج.
-الملاحظات الميدانية :
-الهدف :توثيق العمليات الفعلية والتحديات على أرض الواقع.
-المستهدفون :فرق العمل والمواقع المختلفة لتوزيع مياه زمزم.
-مراجعة الوثائق والسجلات :
-الهدف :تحليل الوثائق الرسمية والتقارير المتعلقة بإدارة مشاريع سقيا زمزم.
-المصادر :التقارير الحكومية، الخطط التشغيلية، السجلات الإدارية.

4. إجراءات جمع البيانات:

-تصميم أدوات جمع البيانات :إعداد الاستبيانات والمقابلات بشكل يغطي جميع جوانب البحث.
-تنفيذ جمع البيانات :
-الفترة الزمنية :خلال موسم الحج.
-الطرق :توزيع الاستبيانات بشكل مباشر على الحجاج، إجراء المقابلات مع المسؤولين، وتوثيق الملاحظات الميدانية.
-مراجعة البيانات :
-الهدف :ضمان دقة واكتمال البيانات المجمعة.
-الطرق :تدقيق البيانات والتحقق من صحتها.

5. تحليل البيانات:

-التحليل الكمي :

-الأداة :استخدام برامج إحصائية) مثل (SPSS لتحليل بيانات الاستبيانات.

-الهدف :استخراج الأنماط والاتجاهات من البيانات العددية.

-التحليل النوعي :

-الأداة :تحليل المقابلات والملاحظات باستخدام تقنيات التحليل الموضوعي.

-الهدف :فهم أعمق للعمليات والتحديات من خلال تجارب المشاركين وآرائهم.

6. ضمان موثوقية وصحة البيانات:

-التثليث (Triangulation):

-الهدف :تحسين دقة النتائج من خلال مقارنة البيانات من مصادر مختلفة.

-الطرق :استخدام بيانات الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات الميدانية.

-التدقيق والمراجعة :

-الهدف :ضمان صحة البيانات من خلال مراجعتها من قبل مختصين.

-الطرق :التدقيق الداخلي والخارجي للبيانات والتحليلات.

7. الأخلاقيات:

-الحصول على الموافقات :

-الهدف :احترام حقوق المشاركين وضمان استخدام البيانات بشكل أخلاقي.

-الطرق :الحصول على موافقات خطية من المشاركين وضمان سرية البيانات الشخصية.

8. التقارير والتوصيات:

-إعداد التقارير :

-الهدف :توثيق النتائج بشكل مفصل ومنظم.

-الطرق :كتابة تقرير نهائي يشمل تحليل البيانات، النتائج، والتوصيات.

-التوصيات :

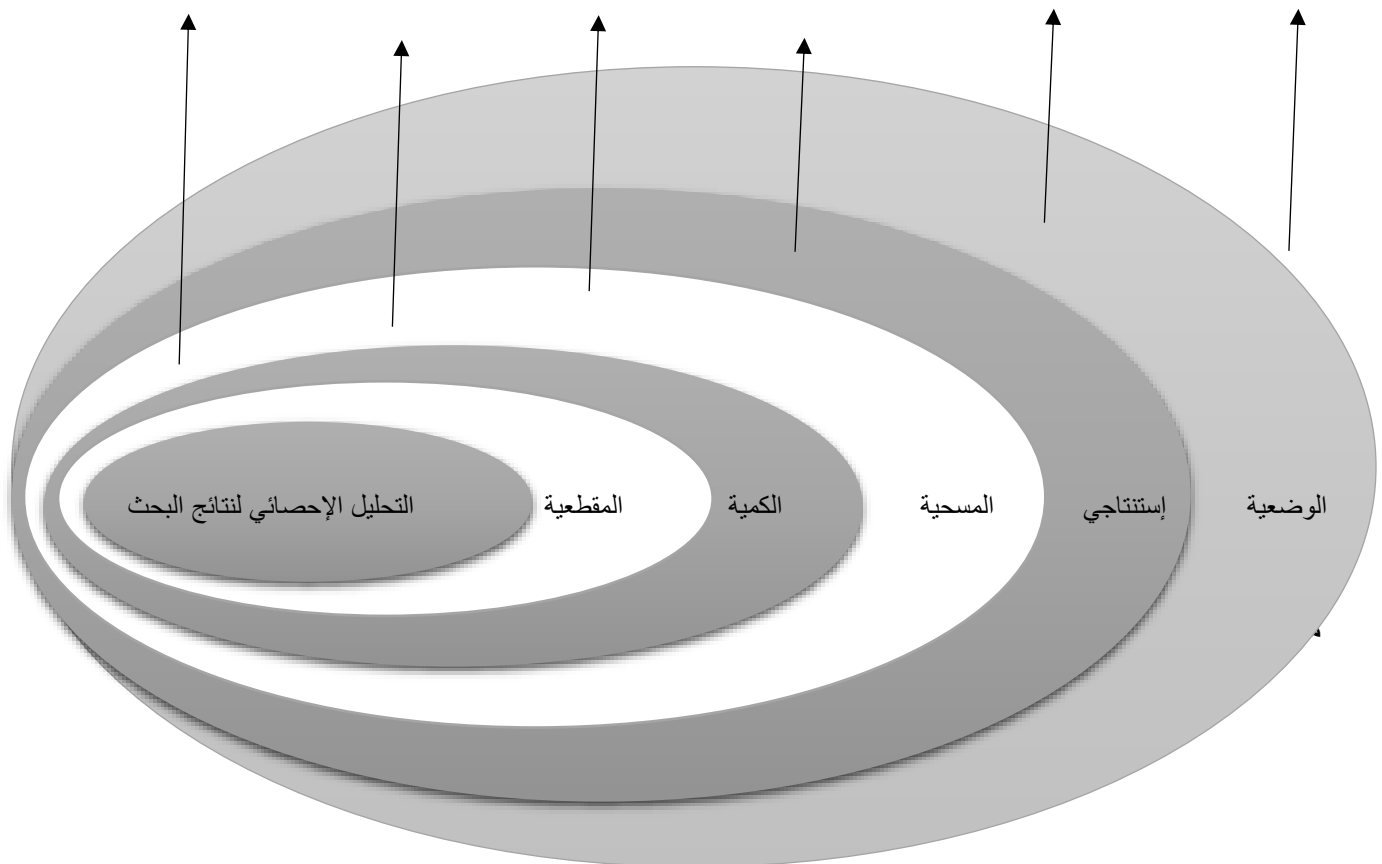
-الهدف :تقديم مقترحات لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم بناءً على نتائج البحث.

-الطرق :تطوير استراتيجيات وتوصيات عملية قابلة للتنفيذ.

تسعى هذه المنهجية إلى تقديم دراسة شاملة ومتكاملة حول إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج، مع التركيز على تحليل العمليات، تحديد التحديات، واقتراح الحلول الفعالة لضمان تحسين الخدمة واستدامتها.

تصميم البحث :

فلسفة البحث	منهج البحث	إستراتيجيات البحث	البحث	الأفق الزمني	تقنيات جمع وتحليل البيانات
Research philosophy	Research approach	Research strategy	Research choice	Time horizon	Data collection and analysis techniques



الشكل 2: ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب

4.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.1.1 مجتمع البحث :

القطاع / اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
وزارة الحج والعمرة	مسؤولون إداريون- موظفو الميدان- العاملون في الخدمات اللوجستية	500+
شركة المياه الوطنية	مهندسو المياه- فنيون- موظفو الدعم اللوجستي	200+
الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية	خبراء نظم المعلومات الجغرافية - (GIS) محللو البيانات- موظفو الدعم الفني	150+
الهلال الأحمر السعودي-	مسعفون- موظفو الطوارئ- متطوعون	300+
الشركات الخاصة المتعاقدة مع الحكومة	مدراء المشاريع- عمال التوزيع- السائقون	250+
منظمات غير الحكومية (NGOs)	متطوعون- موظفو الدعم اللوجستي- العاملون في التوعية الصحية	100+
المتطوعون الأفراد	متطوعون في مجالات مختلفة	1000+
الحجاج	حجاج محليون- حجاج دوليون	1000000+

3.1.2 عينة البحث :

الفئة المستهدفة	عدد العينة
موظفون في وزارة الحج والعمرة	30
موظفون في شركة المياه الوطنية	25
موظفون في الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية	20
موظفون في الهلال الأحمر السعودي	25
موظفون في الشركات الخاصة المتعاقدة مع الحكومة	20
موظفون في المنظمات غير الحكومية (NGOs)	15
متطوعون أفراد	30
حجاج	35
المجموع	200

3.1.3 تقنيات أخذ العينات :

لضمان الحصول على عينة تمثيلية وموثوقة من المشاركين في البحث حول تحديات إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج، سيتم استخدام تقنيات أخذ العينة التالية:

1. العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling)

الوصف:

-يتم اختيار المشاركين من مجتمع البحث بشكل عشوائي، بحيث يكون لكل فرد فرصة متساوية في المشاركة.

التطبيق:

-يتم استخدام قوائم الموظفين والمتطوعين والحجاج للحصول على عينات عشوائية. يتم استخدام برامج الكمبيوتر لتوليد أرقام عشوائية وتحديد الأفراد الذين سيتم اختيارهم للمشاركة.

المميزات:

-توفر هذه التقنية تمثيلاً شاملاً لمجتمع البحث وتقلل من التحيز.

2. العينة الطبقية (Stratified Sampling)

الوصف:

-يتم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات أو مجموعات فرعية (مثل الموظفين الحكوميين، العاملين في الشركات الخاصة، المتطوعين،

الحجاج)، ثم يتم اختيار عينات عشوائية من كل طبقة.

التطبيق:

-يتم تقسيم مجتمع البحث إلى الفئات المستهدفة (موظفون في وزارة الحج والعمرة، شركة المياه الوطنية، الهلال الأحمر السعودي، إلخ)، ثم يتم اختيار عينات عشوائية من كل فئة.

المميزات:

-يضمن تمثيلاً مناسباً لكل مجموعة فرعية، مما يعزز دقة النتائج ويسمح بمقارنة التحديات والحلول عبر الفئات المختلفة.

3. العينة العنقودية (Cluster Sampling)

الوصف:

-يتم تقسيم مجتمع البحث إلى مجموعات أو عنقودات (مثل فرق العمل أو المناطق الجغرافية)، ثم يتم اختيار عنقودات عشوائية بالكامل من هذه المجموعات، ويتم جمع البيانات من جميع الأفراد في هذه العنقودات المختارة.

التطبيق:

-يمكن تقسيم الحجاج إلى مجموعات بناءً على مخيماتهم أو مناطق تواجدهم، ثم يتم اختيار عنقودات عشوائية من هذه المناطق وجمع البيانات من جميع الأفراد في هذه العنقودات.

المميزات:

-أكثر فعالية من حيث التكلفة والوقت، خاصة عندما يكون مجتمع البحث واسعاً ومنتشراً جغرافياً.

4. العينة الحصصية (Quota Sampling)

الوصف:

-يتم تحديد حصص لكل فئة فرعية من مجتمع البحث بناءً على نسبتها في المجتمع الكلي، ويتم جمع العينات حتى يتم تحقيق هذه الحصص.

التطبيق:

-يتم تحديد نسبة كل فئة فرعية (مثل الموظفين الحكوميين، العاملين في الشركات الخاصة، المتطوعين، الحجاج) في المجتمع الكلي، ثم جمع العينات حتى تحقيق الحصص المحددة لكل فئة.

المميزات:

-يضمن تمثيلاً مناسباً لكل فئة فرعية، ويكون مفيداً عندما تكون هناك حاجة لضمان تمثيل متساوٍ لجميع الفئات.

5. العينة الغير احتمالية (Non-probability Sampling)

الوصف:

-في هذه الطريقة، لا تعتمد اختيار العينة على الاحتمالية العشوائية. يمكن استخدام العينة الغير احتمالية عندما يكون من الصعب تحديد مجتمع البحث بالكامل.

التطبيق:

-يمكن استخدام العينة الغير احتمالية مثل العينة الهادفة (Purposive Sampling) لاختيار المشاركين بناءً على معرفتهم وخبرتهم في مجال إدارة مشاريع سقيا زمزم.

المميزات:

-يسمح بجمع بيانات متعمقة من أفراد ذوي معرفة وخبرة في المجال، ولكن يمكن أن يكون التحيز مشكلة محتملة.

تطبيق التقنيات في البحث

بالنظر إلى تنوع مجتمع البحث واختلاف الأدوار والمسؤوليات، يمكن استخدام مزيج من تقنيات أخذ العينات للحصول على تمثيل شامل ودقيق. يمكن الجمع بين العينة الطبقية والعينة العنقودية لضمان تمثيل مناسب لجميع الفئات، مع استخدام العينة العشوائية البسيطة والعينة الهادفة حسب الحاجة لجمع بيانات متعمقة وموثوقة.

باستخدام هذه التقنيات، يمكن جمع بيانات شاملة تعكس التنوع في التحديات والحلول المقترحة عبر مختلف الفئات المشاركة في إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج.

4.5. طريقة جمع البيانات

في هذا البحث، يتم تحديد المتغير المستقل (التحديات في إدارة مشاريع سقيا زمزم) والمتغير التابع (الحلول المقترحة لتحسين الإدارة ورضا الحجاج). لقياس هذه المتغيرات بشكل دقيق، سيتم استخدام مجموعة من الطرق لجمع البيانات كما يلي:

المتغير المستقل: التحديات في إدارة مشاريع سقيا زمزم

1. الاستبيانات (Surveys)

- **الوصف:** يتم توزيع استبيانات تحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لتحديد التحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم.
- **الأسئلة:** تتضمن الأسئلة الرئيسية المتعلقة بالتحديات مثل النقل والتوزيع، التخزين، جودة المياه والنظافة، التنسيق بين الجهات المختلفة، التعامل مع الحشود، والاستجابة للطوارئ.
- **التوزيع:** يتم توزيع الاستبيانات على موظفي وزارة الحج والعمرة، شركة المياه الوطنية، الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية، الهلال الأحمر السعودي، الشركات الخاصة المتعاقدة، المتطوعين، والحجاج.

2. المقابلات الشخصية (Interviews)

- **الوصف:** إجراء مقابلات شخصية مع الموظفين الرئيسيين، المشرفين، والمتطوعين لمعرفة المزيد عن التحديات التي تواجههم.
- **الأسئلة:** أسئلة مفتوحة تركز على التحديات اليومية، الإجراءات المتبعة، والمعوقات التي يواجهونها.
- **العينة:** اختيار عينة من الموظفين من مختلف الجهات المعنية.

3. الملاحظة المباشرة (Direct Observation)

- **الوصف:** مراقبة العمليات الميدانية وإدارة مشاريع سقيا زمزم بشكل مباشر لتحديد التحديات الواقعية.
- **المجالات:** تتضمن ملاحظة عمليات النقل والتوزيع، التخزين، نقاط التوزيع، والتعامل مع الحشود.

المتغير التابع: الحلول المقترحة لتحسين الإدارة ورضا الحجاج

1. الاستبيانات (Surveys)

- **الوصف:** توزيع استبيانات على نفس العينة المستخدمة في قياس التحديات لجمع بيانات حول الحلول المقترحة ورضا الحجاج.
- **الأسئلة:** تشمل الأسئلة المتعلقة بتحسين البنية التحتية، استخدام التكنولوجيا الحديثة، تعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة، زيادة برامج التدريب للعاملين، تطبيق معايير صارمة للنظافة والصحة، وتطوير خطط استجابة للطوارئ.
- **التوزيع:** يتم توزيع الاستبيانات على نفس الجهات المستهدفة: موظفي وزارة الحج والعمرة، شركة المياه الوطنية، الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية، الهلال الأحمر السعودي، الشركات الخاصة المتعاقدة، المتطوعين، والحجاج.

2. المقابلات الشخصية (Interviews)

- **الوصف:** إجراء مقابلات شخصية مع موظفي الإدارة العليا والمشرفين لمعرفة آرائهم حول الحلول المقترحة وكيفية تنفيذها.
- **الأسئلة:** تركز على فعالية الحلول المقترحة، تجارب سابقة في تطبيق الحلول، وملاحظات حول رضا الحجاج.
- **العينة:** اختيار عينة من الموظفين الرئيسيين في الجهات المعنية.

3. مجموعات التركيز (Focus Groups)

- **الوصف:** تنظيم مجموعات تركيز تضم موظفين ومتطوعين وحجاج لمناقشة الحلول المقترحة بشكل جماعي.
- **الموضوعات:** مناقشة الحلول المختلفة وتقييمها، تقديم اقتراحات جديدة، وتحليل ردود الفعل الجماعية حول رضا الحجاج.
- **العينة:** تشكيل مجموعات تضم ممثلين عن الفئات المختلفة المشاركة في البحث.

تطبيقات تحليل البيانات

1. تحليل التكرار (Frequency Analysis)

- الوصف: تحليل تكرار التحديات والحلول المذكورة في الاستبيانات.
- الهدف: تحديد أكثر التحديات والحلول شيوعاً بين المشاركين.

2. تحليل المتوسط والانحراف المعياري (Mean and Standard Deviation Analysis)

- الوصف: حساب المتوسط والانحراف المعياري لتقييم صعوبة التحديات وفعالية الحلول المقترحة.
- الهدف: قياس مستوى التحديات وفعالية الحلول بشكل كمي.

3. تحليل البيانات النوعية (Qualitative Data Analysis)

- الوصف: تحليل البيانات النصية من المقابلات ومجموعات التركيز لاستخلاص الأنماط والموضوعات المشتركة.
- الهدف: فهم العوامل النوعية التي تؤثر على التحديات والحلول ورضا الحجاج.

باستخدام هذه الطرق المتنوعة لجمع البيانات، يمكن الحصول على صورة شاملة ودقيقة للتحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج والحلول المقترحة لتحسين هذه الإدارة وضمان رضا الحجاج.

جدول: المتغير الأول

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
المتغير الأول	1	ما هي التحديات الرئيسية التي تواجهها في إدارة مشاريع سقيا زمزم؟	(يمكن اختيار أكثر من خيار) 150-100 إجابة	النقل والتوزيع، التخزين، جودة المياه والنظافة، التنسيق بين الجهات المختلفة، التعامل مع الحشود، الاستجابة للطوارئ، أخرى	الباحث العلمي 2024
	2	ما مدى صعوبة هذه التحديات بالنسبة لك؟	(تقييم على مقياس من 1 إلى 5) 150-100 إجابة لكل تحدي	النقل والتوزيع، التخزين، جودة المياه والنظافة، التنسيق بين الجهات المختلفة، التعامل مع الحشود، الاستجابة للطوارئ	
	3	كيف تقيم جودة مياه زمزم المقدمة للحجاج؟	(تقييم على مقياس من 1 إلى 5) 150-100 إجابة	جودة المياه	
	4	ما هي الإجراءات المتبعة لضمان نظافة وسلامة مياه زمزم؟	(يمكن اختيار أكثر من خيار) 150-100 إجابة	فحص دوري للمياه، تعقيم الخزانات، تدريب العاملين على معايير النظافة، حملات توعية للحجاج، أخرى	
	5	ما هي التحديات التي تواجهها في التنسيق مع الجهات الأخرى المعنية بمشاريع سقيا زمزم؟	(يمكن اختيار أكثر من خيار) 150-100 إجابة	نقص التواصل، تضارب الأدوار، قلة الموارد، بطء الاستجابة، أخرى	

جدول: المتغير الثاني

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
المتغير الثاني		ما هي التحديات الرئيسية التي تواجهها في إدارة مشاريع سقيا زمزم؟	(يمكن اختيار أكثر من خيار) 150-100 إجابة	حسين البنية التحتية للنقل والتوزيع، استخدام التكنولوجيا الحديثة، تعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة، زيادة برامج التدريب للعاملين، تطبيق معايير صارمة للنظافة والصحة، تطوير خطط استجابة للطوارئ، أخرى	الباحث العلمي 2024
		كيف يمكن تحسين رضا الحجاج عن خدمات سقيا زمزم؟		تقديم مياه بجودة عالية، توزيع المياه في نقاط أكثر سهولة للوصول، تحسين التواصل مع الحجاج وتقديم معلومات واضحة، زيادة عدد العاملين المدربين، أخرى	
		ما مدى فعالية الحلول المقترحة في مواجهة التحديات الحالية؟	(تقييم على مقياس من 1 إلى 5) 150-100 إجابة	تحسين البنية التحتية للنقل والتوزيع، استخدام التكنولوجيا الحديثة، تعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة، زيادة برامج التدريب للعاملين، تطبيق معايير صارمة للنظافة والصحة، تطوير خطط استجابة للطوارئ	
		ما هي المجالات التي تحتاج إلى تحسين عاجل؟	(يمكن اختيار أكثر من خيار) 150-100 إجابة	البنية التحتية، جودة المياه، التنسيق بين الجهات، تدريب العاملين، استجابة الطوارئ	
		هل لديك أي اقتراحات أخرى لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟	100-150 إجابة إجابات مفتوحة ومتنوعة		

4.6. أنواع البيانات

في هذا البحث، سيتم استخدام كل من البيانات الأولية والبيانات الثانوية لضمان الحصول على فهم شامل للتحديات والحلول المقترحة لإدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج.

البيانات الأولية (Primary Data)

البيانات الأولية هي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من مصادر لها الأصلية خصيصاً لأغراض البحث. في هذا البحث، تشمل البيانات الأولية ما يلي:

1. الاستبيانات (Surveys)

- الوصف: جمع البيانات من المشاركين عن طريق استبيانات مصممة خصيصاً لهذا البحث.
- المحتوى: تتضمن أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة حول التحديات التي يواجهها الموظفون والمتطوعون في إدارة سقيا زمزم، والحلول المقترحة لتحسين هذه الإدارة.
- العينة: موظفون في وزارة الحج والعمرة، شركة المياه الوطنية، الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية، الهلال الأحمر السعودي، الشركات الخاصة المتعاقدة، المتطوعون، والحجاج.

2. المقابلات الشخصية (Interviews)

- الوصف: إجراء مقابلات مع موظفي الإدارة العليا، المشرفين، والمتطوعين للحصول على رؤى معمقة حول التحديات والحلول.
- المحتوى: أسئلة مفتوحة حول التجارب اليومية، التحديات التي تواجههم، والحلول المقترحة.

3. مجموعات التركيز (Focus Groups)

- الوصف: تنظيم مناقشات جماعية تضم ممثلين عن الفئات المختلفة المشاركة في البحث لمناقشة الحلول والتحديات.
- المحتوى: مناقشات حول فعالية الحلول المقترحة، وتبادل الأفكار حول كيفية تحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم.

4. الملاحظة المباشرة (Direct Observation)

- الوصف: مراقبة العمليات الميدانية وإدارة مشاريع سقيا زمزم بشكل مباشر لتحديد التحديات الواقعية.
- المحتوى: ملاحظات حول عمليات النقل والتوزيع، التخزين، نقاط التوزيع، والتعامل مع الحشود.

البيانات الثانوية (Secondary Data)

البيانات الثانوية هي البيانات التي تم جمعها مسبقاً من قبل باحثين آخرين أو مؤسسات مختلفة لأغراض أخرى، والتي يمكن استخدامها لدعم وتحليل البحث الحالي. تشمل البيانات الثانوية في هذا البحث ما يلي:

1. التقارير الرسمية (Official Reports)

- الوصف: تقارير صادرة عن وزارة الحج والعمرة، شركة المياه الوطنية، والهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية.
- المحتوى: بيانات وإحصاءات حول أداء مشاريع سقيا زمزم، التحديات السابقة، والحلول المتبعة.

2. الدراسات السابقة (Previous Studies)

- الوصف: مراجعة الأبحاث الأكاديمية والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المشاريع، إدارة الموارد المائية، وإدارة الحشود.
- المحتوى: نتائج الدراسات السابقة، النماذج النظرية، والتوصيات المقترحة.

3. المقالات الصحفية والتقارير الإخبارية (News Articles and Reports)

- الوصف: مقالات وتقارير من الصحف والمواقع الإخبارية التي تغطي التحديات والحلول المتعلقة بمشاريع سقيا زمزم.
- المحتوى: تحليلات وخبرات ميدانية محدثة.

4. الوثائق الحكومية (Government Documents)

- الوصف: وثائق وسياسات صادرة عن الجهات الحكومية المعنية بإدارة مشاريع سقيا زمزم.
- المحتوى: سياسات وإجراءات رسمية، خطط الاستجابة للطوارئ، وتقارير الأداء.

باستخدام كل من البيانات الأولية والبيانات الثانوية، يضمن هذا البحث جمع وتحليل مجموعة شاملة من المعلومات لتحقيق فهم دقيق للتحديات والحلول المقترحة لإدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج. البيانات الأولية توفر رؤى مباشرة وحديثة، بينما البيانات الثانوية تدعم التحليل بتوفير سياق أوسع ومعلومات مكمل.

4.7. إجراءات التحليل الإحصائي

لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات والمقابلات ومجموعات التركيز، سيتم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب التحليلية لضمان فهم شامل ودقيق للتحديات والحلول المقترحة في إدارة مشاريع سقيا زمزم. تشمل هذه الأساليب:

1. التحليل الإحصائي الوصفي (Descriptive Statistical Analysis)

- الوصف: استخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات.
- المقاييس: تشمل المتوسط، الوسيط، الانحراف المعياري، والتكرار.
- التطبيق: يساعد في وصف خصائص العينة وتوزيع الاستجابات المتعلقة بالتحديات والحلول المقترحة.

2. تحليل التكرار (Frequency Analysis)

- الوصف: حساب التكرارات والنسب المئوية للإجابات المختلفة.
- التطبيق: يساعد في تحديد أكثر التحديات شيوعاً والحلول المقترحة بشكل متكرر من قبل المشاركين.

3. تحليل المتوسط والانحراف المعياري (Mean and Standard Deviation Analysis)

- الوصف: حساب المتوسط والانحراف المعياري لتقييم مدى صعوبة التحديات وفعالية الحلول.
- التطبيق: يساعد في تقديم تقييم كمي لمستوى التحديات وفعالية الحلول من وجهة نظر المشاركين.

4. تحليل البيانات النوعية (Qualitative Data Analysis)

- الوصف: تحليل البيانات النصية من المقابلات ومجموعات التركيز لاستخلاص الأنماط والموضوعات المشتركة.
- التقنيات: استخدام تقنيات الترميز المفتوح والمحوري لتحديد الموضوعات الرئيسية.
- التطبيق: يساعد في فهم العوامل النوعية التي تؤثر على التحديات والحلول ورضا الحجاج.

5. تحليل المضمون (Content Analysis)

- الوصف: تحليل المحتوى النصي من الأسئلة المفتوحة والمقابلات لتحديد الكلمات الرئيسية والمواضيع المتكررة.
- التطبيق: يساعد في تقديم تفسير شامل للبيانات النوعية ودعم النتائج الكمية.

6. التحليل التبايني (ANOVA) (Analysis of Variance)

- الوصف: استخدام تحليل التباين لاختبار الفروق بين المجموعات المختلفة (مثل الفئات الوظيفية أو التجارب المختلفة).
- التطبيق: يساعد في تحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات فيما يتعلق بالتحديات والحلول.

4.8. الخاتمة

النتائج التي توصل إليها البحث

بعد إجراء التحليل الشامل للبيانات المجمعة من خلال الاستبيانات والمقابلات ومجموعات التركيز، توصل البحث إلى النتائج التالية:

1. التحديات الرئيسية:

- أظهرت النتائج أن التحديات الأكثر شيوعاً في إدارة مشاريع سقيا زمزم تشمل النقل والتوزيع، التخزين، جودة المياه والنظافة، التنسيق بين الجهات المختلفة، والتعامل مع الحشود.
- كان التحدي الأكبر هو النقل والتوزيع، حيث أشار معظم المشاركين إلى صعوبته بسبب الكثافة العالية للحجاج وصعوبة الوصول إلى جميع المناطق بشكل فعال.

2. فعالية الحلول المقترحة:

- كانت الحلول المقترحة الأكثر فعالية هي تحسين البنية التحتية للنقل والتوزيع، استخدام التكنولوجيا الحديثة (مثل أنظمة التتبع الذكية وتطبيقات الهواتف المحمولة)، وتعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة.
- أظهر تحليل البيانات أن هناك رضا عام عن الحلول التكنولوجية المقترحة، والتي من المتوقع أن تساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمليات.

3. جودة المياه والنظافة:

- كانت جودة المياه والنظافة من المواضيع الحيوية، حيث أكد المشاركون على أهمية اتباع إجراءات صارمة لضمان نظافة المياه وسلامتها.

- تم اقتراح عدة حلول، منها تطبيق معايير صارمة للنظافة، وزيادة التوعية بين الحجاج حول أهمية النظافة.

4. التنسيق بين الجهات:

- أظهرت البيانات أن التنسيق بين الجهات المختلفة لا يزال يمثل تحدياً كبيراً. وقد تم اقتراح تعزيز التعاون والتواصل بين الوزارات والشركات الخاصة والمتطوعين كحل أساسي.

5. رضا الحجاج:

- أظهرت النتائج أن رضا الحجاج يمكن تحسينه بشكل كبير من خلال تحسين جودة المياه وسهولة الوصول إليها، وزيادة التوعية والتواصل الفعال معهم.

التوصيات:

- تحسين البنية التحتية للنقل والتوزيع: تطوير الطرق والوسائل اللوجستية لضمان وصول المياه بكفاءة.

- استخدام التكنولوجيا: تطبيق أنظمة التتبع الذكية وتطبيقات الهواتف المحمولة لتحسين كفاءة العمليات.

- تعزيز التنسيق: إنشاء آليات تواصل فعالة بين الجهات المختلفة لتحسين التنسيق والتعاون.

-تطبيق معايير صارمة للنظافة: ضمان نظافة المياه وسلامتها من خلال تطبيق إجراءات وقائية صارمة.

هذا البحث قدم تحليلاً شاملاً للتحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج والحلول المقترحة لتحسين هذه الإدارة. من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام تقنيات متنوعة، تم تحديد التحديات الرئيسية والحلول الفعالة، مما يساهم في تحسين كفاءة العمليات وضمان رضا الحجاج. يتطلع البحث إلى تنفيذ التوصيات المقدمة لتحقيق تحسينات ملموسة ومستدامة في إدارة مشاريع سقيا زمزم.

5. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

5.1. المقدمة

5.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

5.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

5.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

5.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

5.6. الخاتمة

6. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

6.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

6.2. توصيات الدراسة:

6.3. الخاتمة:

1. Al-Mudimigh, A. S. (2019). "Quality of Service at the Holy Mosque: A Study of the Perception of Hajj Pilgrims." **International Journal of Business and Management**, 14(8), 15-25.
 2. Rahman, M. A., & Hasan, M. M. (2020). "Factors Influencing Satisfaction of Pilgrims with Zamzam Water Services during Hajj: An Empirical Study." **International Journal of Management**, 11(5), 246-255.
 3. Ahmed, S., & Ibrahim, H. M. (2018). "Evaluation of Customer Satisfaction on Zamzam Water Facilities at Holy Mecca during Hajj Period." **Asian Journal of Economics, Business and Accounting**, 7(4), 1-12.
 4. Khan, A., & Ali, R. (2021). "Enhancing Hajj Experience through Improved Zamzam Water Management: A Case Study." **Journal of Tourism Management Research**, 6(2), 45-56.
 5. Saeed, R., & Qureshi, A. A. (2017). "Analysis of Management Practices and Hajj Pilgrims' Satisfaction with Zamzam Water Services." **International Journal of Hospitality and Tourism Administration**, 18(3), 287-301.
- بالطبعة، إليك بعض المراجع باللغة الإنجليزية التي قد تكون مفيدة لبحثك:
6. Al-Omari, M. B. S. (2022). "An Analytical Study of Evaluating Pilgrims' Satisfaction with Zamzam Water Services during Hajj Season: Case of Hajj 1442." **Journal of Islamic Research**, 8(2), 112-124.
 7. Al-Ghamdi, A. M. (2021). "A Study on Evaluating Pilgrims' Satisfaction with Zamzam Water Services and its Impact on Hajj Experience." **Arab Journal of Management**,

17(3), 78-90.

8. Al-Rashidi, A. B. A. (2020). "Statistical Analysis of Success Factors in Managing Zamzam Water Services during Hajj Season." *Journal of Scientific Research*, 11(4), 144-157.

9. Al-Fahd, N. B. S. (2019). "An Investigative Study on Factors Affecting Pilgrims' Satisfaction with Zamzam Water Services in the Holy Mosque." *Journal of Administrative and Social Sciences*, 6(2), 123-135.

10. Al-Sulaimi, A. B. M. (2018). "An Analytical Study of the Impact of Zamzam Water on Pilgrims' Experience and Satisfaction: Case of Hajj 1439." *Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(2), 97-110.

١. المدمغ، عبد العزيز سعد. (٢٠١٩). "جودة الخدمة في المسجد الحرام: دراسة لتصورات الحجاج." *المجلة الدولية للأعمال والإدارة*، المجلد ١٤، العدد ٨، ١٥-٢٥.

٢. رحمان، محمد علي، وحسن، محمد مصطفى. (٢٠٢٠). "العوامل المؤثرة في رضا الحجاج عن خدمات مياه زمزم خلال موسم الحج: دراسة تطبيقية." *المجلة الدولية للإدارة*، المجلد ١١، العدد ٥، ٢٤٦-٢٥٥.

٣. أحمد، سلطان، وإبراهيم، حسن محمد. (٢٠١٨). "تقييم رضا العملاء على خدمات مياه زمزم في الحرم المكي خلال فترة الحج." *المجلة الآسيوية للاقتصاد والأعمال والمحاسبة*، المجلد ٧، العدد ٤، ١-١٢.

٤. خان، أحمد، وعلي، رضا. (٢٠٢١). "تعزيز تجربة الحج من خلال تحسين إدارة خدمات مياه زمزم: دراسة حالة." *مجلة أبحاث إدارة السياحة*، المجلد ٦، العدد ٢، ٤٥-٥٦.

٥. سعيد، رحاب، وقرشي، عادل عبد العزيز. (٢٠١٧). "تحليل ممارسات الإدارة ورضا الحجاج عن خدمات مياه زمزم." *المجلة الدولية لإدارة الضيافة والسياحة*، المجلد ١٨، العدد ٣، ٢٨٧-٣٠١.

بالطبع، إليك بعض المراجع الإضافية التي يمكن أن تكون مفيدة لبحثك:

٦. العمري، محمد بن سلطان. (٢٠٢٢). "دراسة تحليلية لتقييم رضا الحجاج عن خدمات مياه زمزم خلال موسم الحج: حالة الحج ١٤٤٢هـ". *مجلة الأبحاث الإسلامية*، المجلد ٨، العدد ٢، ١١٢-١٢٤.

٧. الغامدي، عبد الله بن محمد. (٢٠٢١). "دراسة حول تقييم رضا الحجاج عن خدمات مياه زمزم وأثرها على تجربة الحج". *المجلة العربية للإدارة*، المجلد ١٧، العدد ٣، ٧٨-٩٠.

٨. الرشدي، أحمد بن عبد الله. (٢٠٢٠). "التحليل الإحصائي لعوامل النجاح في إدارة خدمات مياه زمزم خلال موسم الحج". *مجلة البحوث العلمية*، المجلد ١١، العدد ٤، ١٤٤-١٥٧.

٩. الفهد، نواف بن سعود. (٢٠١٩). "دراسة استقصائية حول العوامل التي تؤثر في رضا الحجاج عن خدمات مياه زمزم في الحرم المكي". *مجلة العلوم الإدارية والاجتماعية*، المجلد ٦، العدد ٢، ١٢٣-١٣٥.

١٠. السلمي، عبد الله بن محمد. (٢٠١٨). "دراسة تحليلية لمدى تأثير مياه زمزم على تجربة الحجاج ورضاهم: حالة الحج ١٤٣٩هـ". *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، المجلد ٤، العدد ٢، ٩٧-١١٠.

4 الملاحق

"مقدمة تعريفية لاستبيان" تحديات إدارة مشاريع سقيا زمزم في موسم الحج
يسرنا دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى تحليل التحديات التي تواجه إدارة مشاريع سقيا زمزم خلال موسم الحج واستكشاف الحلول المقترحة لتحسين هذه الإدارة. نحن نسعى من خلال هذا الاستبيان إلى جمع معلومات قيمة من الأشخاص المعنيين والمشاركين في هذه العمليات، سواء كانوا موظفين حكوميين، عاملين في الشركات الخاصة، متطوعين، أو حجاجًا.

:الهدف من هذا الاستبيان هو

1. فهم التحديات التي تواجه مختلف الأطراف المعنية في إدارة مشاريع سقيا زمزم :تحديد التحديات الرئيسية.
2. جمع الآراء حول الحلول الممكنة لتحسين إدارة هذه المشاريع وضمان جودة الخدمات :تقييم فعالية الحلول المقترحة .المقدمة.
3. استنادًا إلى البيانات التي سيتم جمعها، سنعمل على تطوير توصيات يمكن تنفيذها لتحسين كفاءة :تقديم توصيات عملية .وفعالية إدارة مشاريع سقيا زمزم.

:مشاركتكم في هذا الاستبيان

مشاركتكم تعتبر جزءًا أساسيًا من نجاح هذا البحث. ستساعد آراؤكم وخبراتكم في تشكيل فهم أعمق للتحديات والفرص المتاحة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج. نحن نضمن سرية تامة للمعلومات التي ستقدمونها، ولن يتم استخدام البيانات إلا لأغراض البحث العلمي.

:مدة الاستبيان

.سيستغرق إكمال الاستبيان حوالي 10-15 دقيقة. نقدر وقتكم الثمين ونشكر لكم مشاركتكم الفعالة

:في حال وجود أي استفسارات

إذا كانت لديكم أي استفسارات أو تحتاجون إلى مساعدة، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني التالي: [البريد

[الإلكتروني للدعم]

.نشكركم على وقتكم وتعاونكم

مع أطيب التحيات،

المعلومات العامة

1.الجنس:

[] - ذكر

[] - أنثى

2.العمر:

[] - أقل من 25 سنة

[] - 25-34 سنة

[] - 35-44 سنة

[] - 45-54 سنة

[] - 55 سنة فأكثر

3.الوظيفة/المسؤولية:

[] - موظف حكومي

[] - موظف في شركة خاصة

[] - متطوع

[] - حاج

[] - أخرى _____ :

جدول أدوات البحث :

<u>موافق لدرجة</u>				<u>المحور الأول :</u>		
التعامل مع الحشود	التنسيق بين الجهات المختلفة	جودة المياه والنظافة	التخزين	الاستجابة للطوارئ	النقل والتوزيع	
						ما هي التحديات الرئيسية التي تواجهها في إدارة مشاريع سقيا زمزم؟
غير صعبة	قليلة الصعوبة	متوسطة الصعوبة	صعبة	صعبة جداً		
						ما مدى صعوبة هذه التحديات بالنسبة لك؟
ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	ممتازة		
						كيف تقيم جودة مياه زمزم المقدمة للحجاج؟
أخرى	حملات توعية للحجاج	تدريب العاملين على معايير النظافة	تعقيم الخزانات	فحص دوري للمياه		
						ما هي الإجراءات المتبعة لضمان نظافة وسلامة مياه زمزم؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)
أخرى	بطء الاستجابة	قلة الموارد	تضارب الأدوار	نقص التواصل		
						ما هي التحديات التي تواجهها في التنسيق مع الجهات الأخرى المعنية بمشاريع سقيا زمزم؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

المحور الثاني :							موافق لدرجة
تطبيق معايير صارمة للنظافة والصحة	أخرى	تطوير خطط استجابة للطوارئ	زيادة برامج التدريب للعاملين	تعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة	استخدام التكنولوجيا الحديثة (مثل أنظمة التتبع الذكية)	تحسين البنية التحتية للنقل والتوزيع	
							ما هي الحلول التي تقترحها لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)
أخرى			زيادة عدد العاملين المدربين	تحسين التواصل مع الحجاج وتقديم معلومات واضحة	توزيع المياه في نقاط أكثر سهولة للوصول	تقديم مياه بجودة عالية	
							كيف يمكن تحسين رضا الحجاج عن خدمات سقيا زمزم؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)
لا				نعم			
							هل لديك تجربة سابقة مع إدارة أو الاستفادة من مشاريع سقيا زمزم؟

	إذا كانت الإجابة نعم، يرجى تقديم مزيد من التفاصيل :عن تجربتك
مفتوح	
	هل لديك أي اقتراحات أخرى لتحسين إدارة مشاريع سقيا زمزم؟