

## التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن: دراسة تطبيقية على قطاع الحج وزوار مكة المكرمة

اسم الطالبة:

أمان ناجي

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف:

د / عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل / 9

العام الدراسي: ٢٠٢٦ م



## المحتويات

|         |                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------|
| 4.....  | الفصل الأول : الإطار العام للدراسة.....                 |
| 6.....  | المقدمة.....                                            |
| 8.....  | مشكلة البحث.....                                        |
| 10..... | أهمية البحث.....                                        |
| 11..... | أسئلة البحث.....                                        |
| 11..... | أهداف البحث.....                                        |
| 13..... | فرضيات البحث.....                                       |
| 17..... | نموذج البحث المقترح وشرح مكوناته.....                   |
| 20..... | مكان التطبيق المقترح للدراسة ( الدراسة الميدانية )..... |
| 22..... | منهجية البحث المتوقعة.....                              |
| 23..... | الفصل الثاني : الدراسات السابقة.....                    |
| 29..... | الدراسات السابقة ( مراجعات الأدبيات ).....              |
| 34..... | الفصل الثالث : الخاتمة ومناقشة النتائج.....             |
| 39..... | تصميم البحث.....                                        |
| 40..... | مناقشة النتائج.....                                     |
| 41..... | الخاتمة.....                                            |
| 42..... | مخطط المقترح للبحث.....                                 |
| 43..... | المراجع.....                                            |

## قائمة الأشكال

|         |                                           |
|---------|-------------------------------------------|
| 14..... | الشكل 1 : نموذج الدراسة.....              |
| 21..... | الشكل 2 : مخطط منهجية البحث المتوقعة..... |
| 42..... | الشكل 3 : مخطط المقترح للبحث.....         |

## الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

## المقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة ثورة رقمية غير مسبوقة أسهمت في إحداث تغييرات جذرية في مختلف القطاعات الحكومية والخدمية والاقتصادية، وأصبح التحول الرقمي أحد أبرز المحاور الاستراتيجية التي تعتمد عليها الدول لتحقيق التنمية المستدامة، ورفع كفاءة الأداء، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ولم يعد التحول الرقمي يقتصر على استخدام الأجهزة والأنظمة الإلكترونية في إنجاز الأعمال، بل أصبح يمثل عملية تطوير شاملة تستهدف إعادة تصميم الإجراءات والعمليات الإدارية والخدمية، وتوظيف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والتطبيقات الذكية؛ بهدف تحقيق السرعة والدقة والمرونة في تقديم الخدمات، وتعزيز الشفافية، وترشيد استخدام الموارد، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتحسين تجربة المستخدم، بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي والتنافسية العالمية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

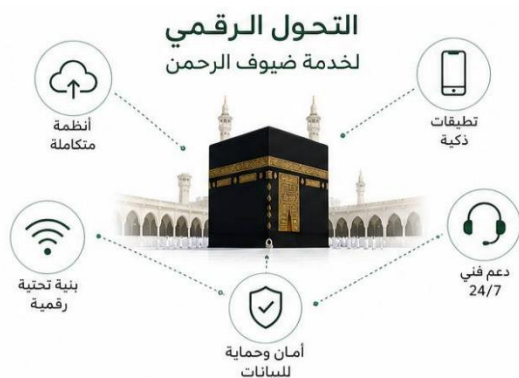
وأدركت العديد من الدول أهمية التحول الرقمي باعتباره أحد أهم العوامل الداعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، فعملت على تطوير استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي، والاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الكوادر البشرية، وتطوير التشريعات المنظمة للخدمات الإلكترونية، بما يسهم في تحسين كفاءة المؤسسات الحكومية والخاصة، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق التكامل بين الجهات المختلفة، وتسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، وهو ما جعل التحول الرقمي أحد أهم مؤشرات تقدم الدول في التقارير والمؤشرات الدولية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، 2020).

وأولت المملكة العربية السعودية اهتمامًا بالغًا بالتحول الرقمي، وجعلته أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية رائدة تقدم خدمات حكومية عالية الجودة تعتمد على الابتكار والتقنيات الحديثة، وتسهم في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وتحقيق رضا المستفيدين، ورفع جودة الحياة. وقد انعكس هذا التوجه في إطلاق العديد من المبادرات الوطنية والبرامج الرقمية، وإنشاء هيئة الحكومة الرقمية، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وإطلاق منصات إلكترونية متقدمة، بما يعزز من قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدمات أكثر كفاءة ومرونة وسرعة، ويواكب أفضل الممارسات العالمية في مجال التحول الرقمي (رؤية المملكة العربية السعودية، 2021؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

ويُعد قطاع خدمة ضيوف الرحمن من أهم القطاعات التي حظيت بعناية خاصة في المملكة العربية السعودية، نظرًا للمكانة الدينية العظيمة التي تتبوأها المملكة باعتبارها مهبط الوحي وقبلة المسلمين، وتشرفها بخدمة ملايين الحجاج والمعتمرين والزوار القادمين من مختلف أنحاء العالم. وقد سعت المملكة إلى تسخير جميع إمكانياتها البشرية والتقنية والتنظيمية لتوفير أفضل الخدمات لضيوف الرحمن، انطلاقًا من مسؤوليتها الدينية والوطنية، وحرصها على تمكينهم من أداء مناسكهم بكل يسر وأمان وطمأنينة، مع توفير بيئة خدمية متكاملة تراعي أعلى معايير الجودة والكفاءة (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

وقد شهدت منظومة الحج والعمرة خلال السنوات الأخيرة تطورًا نوعيًا بفضل تطبيق مفاهيم التحول الرقمي، حيث أطلقت العديد من المنصات والتطبيقات الإلكترونية التي أسهمت في تسهيل إجراءات إصدار التأشيرات، وتنظيم التصاريح، وإدارة الحشود، وحجز الخدمات، والإرشاد الرقمي، وتقديم الخدمات الصحية والأمنية، والتواصل الفوري مع المستفيدين، إضافة إلى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في دعم اتخاذ القرار وإدارة العمليات التشغيلية، الأمر الذي انعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وأسهم في تقليل زمن إنجاز الخدمات، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتحسين تجربة المستفيدين، وتعزيز رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وتُعد جودة الخدمات من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم مستوى أدائها، إذ ترتبط بمدى قدرة الجهة المقدمة للخدمة على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم بكفاءة وفاعلية، من خلال توفير خدمات دقيقة وسريعة وموثوقة وسهلة الوصول، مع الاستمرار في تطويرها وتحسينها بما يتلاءم مع المتغيرات التقنية واحتياجات المستفيدين. وفي قطاع الحج والعمرة، تزداد أهمية جودة الخدمات نظرًا لتنوع احتياجات ضيوف الرحمن واختلاف ثقافتهم وجنسياتهم، الأمر الذي يتطلب وجود منظومة رقمية متكاملة قادرة على تقديم خدمات مرنة ومتراصة تسهم في تحسين تجربتهم منذ التخطيط للرحلة وحتى مغادرتهم للمملكة وبرزت الحاجة إلى دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، لما يمثله هذا القطاع من أهمية دينية واقتصادية واجتماعية، ولما يشهده من تطور مستمر في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة وتسعى الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام التحول الرقمي.



\* (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

\* (رؤية المملكة العربية السعودية، 2021).

\* (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

\* (OECD، 2020).

## مشكلة البحث

يشهد قطاع خدمة ضيوف الرحمن في المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي، وذلك في إطار الجهود الرامية إلى تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي جعلت من التحول الرقمي أحد الممكّنات الرئيسة لرفع كفاءة الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (رؤية المملكة العربية السعودية، 2021). كما عملت الجهات الحكومية المختصة على تطوير العديد من المنصات والخدمات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل رحلة الحجاج والمعتمرين والزوار، وتحسين تجربتهم، ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

ورغم التطور الكبير الذي يشهده هذا القطاع، فإن نجاح التحول الرقمي لا يقاس بمجرد توفير التقنيات الحديثة، وإنما بمدى انعكاسها على جودة الخدمات، وسرعة تقديمها، وسهولة الوصول إليها، ورضا المستفيدين عنها (هيئة الحكومة الرقمية، 2024). كما أن الزيادة المستمرة في أعداد ضيوف الرحمن تستدعي تطوير الخدمات بصورة مستمرة، والاستفادة من التقنيات الحديثة في إدارة الحشود، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز التكامل بين الجهات ذات العلاقة (وزارة الحج والعمرة، 2024).

وتتمثل مشكلة البحث في الحاجة إلى التعرف على مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وقياس أثره في رفع كفاءة الخدمات، وتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين والزوار، والكشف عن أبرز التحديات التي قد تحد من تحقيق الاستفادة المثلى من تطبيقات التحول الرقمي، بما يسهم في دعم الجهود الوطنية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

وعليه، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في قطاع الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية التي تسعى إلى التعرف على واقع تطبيق التحول الرقمي في الجهات المقدمة لخدمات ضيوف الرحمن، ومدى توافر البنية التقنية اللازمة لدعم الخدمات الرقمية، ومستوى إسهام التقنيات الحديثة في تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات، وتحسين سرعة إنجازها، ورفع مستوى الدقة والكفاءة في تقديمها. كما تتناول هذه التساؤلات مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين والزوار، ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، والتعرف على

دور التطبيقات الذكية والمنصات الإلكترونية والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تطوير جودة الخدمات، بالإضافة إلى استكشاف أبرز التحديات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق التحول الرقمي في قطاع خدمة ضيوف الرحمن، سواء كانت تحديات تقنية أو تنظيمية أو بشرية، والوقوف على المقترحات المناسبة لتعزيز الاستفادة من التقنيات الرقمية بما يحقق أعلى مستويات الجودة والتميز في الخدمات.

وبذلك تعكس مشكلة البحث فجوة علمية تتمثل في الحاجة إلى دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في ظل التطورات التقنية المتسارعة، وقياس مدى فاعلية المبادرات الرقمية التي أطلقتها المملكة العربية السعودية في تحقيق أهدافها، ومدى انعكاسها على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار. كما تسعى الدراسة إلى تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في دعم متخذي القرار، وتطوير الخطط والاستراتيجيات المستقبلية، وتعزيز كفاءة الخدمات الرقمية، وتحقيق تجربة أكثر سهولة وأماناً ورضا لضيوف الرحمن، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ويعزز مكانة المملكة وريادتها العالمية في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار.



\* رؤية المملكة العربية السعودية. (2021).

\* هيئة الحكومة الرقمية. (2024).

\* برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024).

\* وزارة الحج والعمرة. (2024).

## أهمية البحث

### أولاً: الأهمية على المستوى النظري

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من تناولها أحد الموضوعات المعاصرة التي تحظى باهتمام متزايد على المستويين المحلي والدولي، وهو التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات، ولا سيما في قطاع خدمة ضيوف الرحمن الذي يُعد من أهم القطاعات الحيوية في المملكة العربية السعودية. ويأتي هذا الاهتمام في ظل التوسع المستمر في تطبيق التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية، وما يصاحب ذلك من تغيرات في أساليب تقديم الخدمات الحكومية، الأمر الذي يجعل دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات ذات قيمة علمية تسهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة العامة، والإدارة الرقمية، وجودة الخدمات، والإدارة الحكومية الحديثة (رؤية المملكة العربية السعودية، 2021).

وتستمد الدراسة أهميتها النظرية من ارتباطها بأحد برامج تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وهو برنامج خدمة ضيوف الرحمن، الذي يهدف إلى تطوير الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار، والاستفادة من التقنيات الحديثة لرفع جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين، مما يجعل نتائج هذه الدراسة إضافة علمية يمكن الاستفادة منها في دعم الدراسات المستقبلية المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة الخدمات الحكومية (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

وتسهم الدراسة كذلك في توضيح المفاهيم العلمية المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات، وبيان العلاقة بينهما، واستعراض أبرز النظريات والدراسات السابقة التي تناولت هذا المجال، بما يساعد الباحثين والدارسين على بناء إطار نظري متكامل يمكن الاعتماد عليه في إجراء دراسات مستقبلية في قطاعات مختلفة. كما أنها تقدم أساساً علمياً يمكن الاستناد إليه في تفسير أثر تطبيق التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، خاصة في القطاعات التي تعتمد على تقديم خدمات جماهيرية واسعة النطاق مثل قطاع خدمة ضيوف الرحمن (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وتبرز أهمية الدراسة أيضاً في مواكبتها للتطورات التقنية المتسارعة التي يشهدها العالم، وازدياد الاعتماد على الحلول الرقمية في إدارة الخدمات العامة، مما يجعلها مرجعاً علمياً يمكن أن يسهم في إثراء المكتبة العربية في مجال التحول الرقمي، لاسيما أن الدراسات العربية التي تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن ما زالت محدودة مقارنة بأهمية هذا القطاع ودوره في تحقيق مستهدفات التنمية الوطنية (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، 2020).

## ثانيًا: الأهمية على المستوى التطبيقي

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل الجهات الحكومية والمؤسسات العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، من خلال التعرف على مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات، وتحديد نقاط القوة التي يمكن تعزيزها، والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير، بما يسهم في رفع كفاءة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار وتحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز (وزارة الحج والعمرة، 2024).

تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في بناء خطط واستراتيجيات أكثر فاعلية لتطوير الخدمات الرقمية، ودعم المبادرات التقنية المستقبلية، والاستفادة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة وإنترنت الأشياء في تحسين تجربة ضيوف الرحمن، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز سرعة إنجاز الخدمات وتقليل الوقت والجهد والتكاليف، بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد ويرفع مستوى رضا المستفيدين (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وتوفر الدراسة كذلك معلومات علمية يمكن أن تستفيد منها الجهات المسؤولة عن التخطيط والتطوير في تقييم المبادرات الرقمية الحالية، وقياس أثرها في تحسين جودة الخدمات، والكشف عن أبرز التحديات التقنية والتنظيمية التي قد تواجه تطبيق التحول الرقمي ويسهم في تحقيق التحسين المستمر للخدمات المقدمة لضيوف الرحمن ويعزز التكامل بين الجهات الحكومية (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

ويُتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم جهود المملكة العربية السعودية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، وتعزيز مكانتها العالمية في تقديم خدمات متميزة للحجاج والمعتمرين والزوار، من خلال تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساعد في تطوير الخدمات الرقمية ويواكب أفضل الممارسات العالمية في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ وزارة الحج والعمرة، 2024).

---

\* رؤية المملكة العربية السعودية. (2021).

\* هيئة الحكومة الرقمية. (2024).

\* برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024).

\* وزارة الحج والعمرة. (2024).

\* منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). (2020).

## أسئلة البحث

يركز البحث على توضيح أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في قطاع الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة، من خلال التعرف على واقع تطبيق التحول الرقمي ومدى انعكاسه.

1. ما واقع تطبيق التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في قطاع الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن؟
4. إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في رفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار؟
5. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في قطاع خدمة ضيوف الرحمن؟
6. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن؟

## أهداف البحث

- يهدف البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بمشكلة البحث وأسئلته، وتسعى إلى توضيح أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
- \* التعرف على واقع تطبيق التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة.
  - \* قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في ظل تطبيق التحول الرقمي.
  - \* تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار.
  - \* توضيح مدى إسهام التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات، وتحسين سرعة إنجازها، وتعزيز رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات المقدمة.
  - \* التعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في قطاع خدمة ضيوف الرحمن.
  - \* تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد الجهات المعنية على تطوير الخدمات الرقمية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، بما يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

## فرضيات البحث

استناداً إلى الأدبيات العلمية التي تناولت التحول الرقمي وجودة الخدمات، والتي أشارت إلى أن توظيف التقنيات الرقمية يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا المستفيدين، كما أكدت العديد من الدراسات أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على تكامل البنية التقنية، وكفاءة الأنظمة الرقمية، والقدرة على توظيف التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تجربة المستفيدين وجودة الخدمات المقدمة (OECD, 2020)؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

وأوضحت الأدبيات أن قطاع خدمة ضيوف الرحمن يُعد من أكثر القطاعات التي شهدت تطوراً في تطبيقات التحول الرقمي، من خلال استخدام المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية والذكاء الاصطناعي وإدارة البيانات، بهدف تسهيل إجراءات الحج والعمرة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمرين والزوار، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ وزارة الحج والعمرة، 2024).

### الفرضية الرئيسية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية الرقمية وتحسين جودة الخدمات لضيوف الرحمن.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمرين والزوار.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ورفع مستوى رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة الخدمات في قطاع الحج والعمرة.

---

رؤية المملكة العربية السعودية. (2016). رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

هيئة الحكومة الرقمية. (2024). تقرير قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية.

وزارة الحج والعمرة. (2024). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024). التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). Digital Government Index: 2019 Results

## الفرضيات الفرعية

استنادًا إلى الأدبيات العلمية التي تناولت التحول الرقمي في القطاع الحكومي، فقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن تطوير البنية التحتية الرقمية، وتوظيف التقنيات الحديثة، وتكامل الأنظمة الإلكترونية، تمثل عوامل رئيسية في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما أكدت الأدبيات أن التحول الرقمي يسهم في تبسيط الإجراءات، وتقليل الوقت والجهد، وتحسين تجربة المستفيدين، وتعزيز رضاهم عن الخدمات المقدمة (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ OECD، 2020).

وتنطلق هذه الدراسة من فرضية مفادها أن تطوير البنية التحتية الرقمية واستخدام المنصات والتطبيقات الإلكترونية في قطاع خدمة ضيوف الرحمن يسهمان في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمرين والزوار، من خلال تسهيل الإجراءات، ورفع كفاءة الأداء، وتحسين سرعة الاستجابة، بما ينعكس إيجابًا على تجربة المستفيدين (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024؛ وزارة الحج والعمرة، 2024).

تفترض الدراسة أن استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، يسهم في تحسين إدارة الحشود، ورفع كفاءة الخدمات التشغيلية، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات بصورة أكثر دقة وفاعلية، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتحقيق مستويات أعلى من الرضا عن الخدمات المقدمة (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ OECD، 2020).

وتفترض الدراسة كذلك أن التكامل الرقمي بين الجهات الحكومية والخدمية ذات العلاقة بخدمة ضيوف الرحمن يسهم في تقديم خدمات أكثر كفاءة ومرونة، ويقلل من الازدواجية في الإجراءات، ويعزز سرعة إنجاز الخدمات، مما ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمرين والزوار (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وبناءً على ما سبق، تفترض الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بمختلف أبعاده وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في قطاع الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة، وتعزيز تجربة ضيوف الرحمن في جميع مراحل رحلتهم (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

---

رؤية المملكة العربية السعودية. (2016). رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

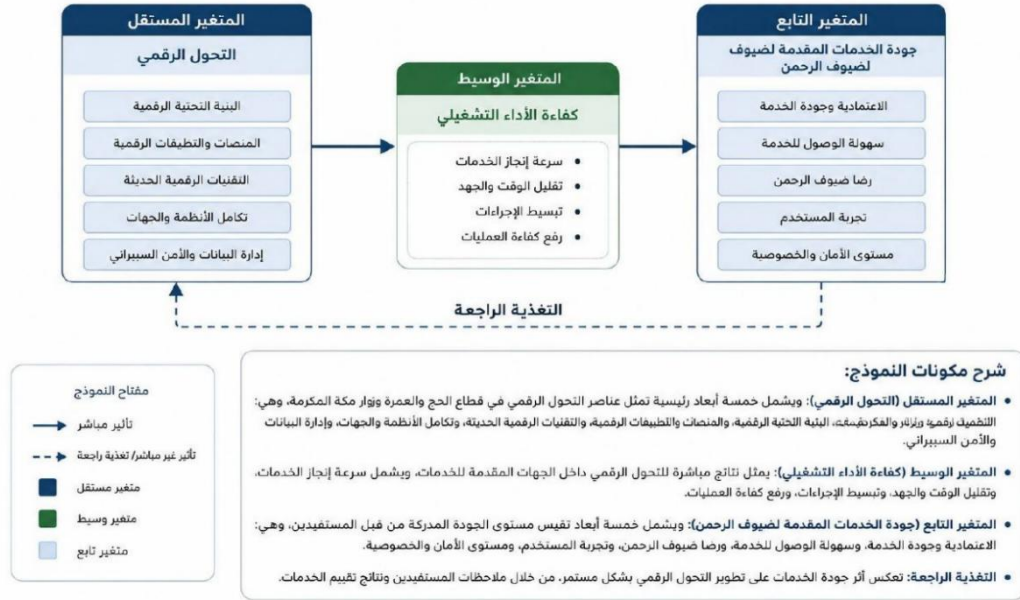
هيئة الحكومة الرقمية. (2024). تقرير قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية.

وزارة الحج والعمرة. (2024). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024). التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن

## نموذج البحث المقترح وشرح مكوناته

### نموذج البحث المقترح وشرح مكوناته



### الشكل ١ : نموذج الدراسة

يُعد نموذج البحث إطاراً مفاهيمياً يوضح طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة، ويسهم في توجيه منهجية البحث وتحليل البيانات بصورة علمية ومنظمة، كما يساعد في تفسير العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات التي بُنيت عليها الدراسة. ويستند هذا النموذج إلى ما أكدته الأدبيات في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات، والتي أشارت إلى أن التحول الرقمي يُعد أحد أهم العوامل المؤثرة في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا المستفيدين، من خلال توظيف التقنيات الحديثة، وتطوير البنية التحتية الرقمية (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ OECD، 2020). ويقوم النموذج المقترح في هذه الدراسة على اعتبار التحول الرقمي المتغير المستقل، والذي يؤثر في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بوصفها المتغير التابع (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024؛ وزارة الحج والعمرة، 2024).

رؤية المملكة العربية السعودية. (2016).

هيئة الحكومة الرقمية. (2024).

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024).

## أولاً: التمثيل (Visual Representation)

يمثل نموذج البحث المقترح إطاراً مفاهيمياً يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويبين اتجاه التأثير المتوقع بينها استناداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة. ويهدف هذا النموذج إلى توضيح كيفية إسهام التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، حيث يعد التحول الرقمي المتغير المستقل الذي يؤثر في جودة الخدمات بوصفها المتغير التابع. كما يوضح النموذج أن هذه العلاقة قد تتأثر بمجموعة من الخصائص الديموغرافية للمستخدمين، مثل العمر، والجنس، والجنسية، والمستوى التعليمي، وعدد مرات أداء الحج أو العمرة، والتي قد تؤثر في مستوى إدراك المستخدمين لجودة الخدمات الرقمية (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

ويعكس النموذج المقترح التوجهات الحديثة في الإدارة الرقمية، التي تؤكد أن الاستثمار في التقنيات الرقمية لا يقتصر على تطوير البنية التقنية، وإنما يمتد إلى تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز رضا المستخدمين، وتحقيق الاستدامة المؤسسية. لذلك يمثل هذا النموذج الأساس الذي تستند إليه الدراسة في اختبار الفرضيات وتحليل البيانات واستخلاص النتائج المتعلقة بأثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن (OECD، 2020).

## ثانياً: مكونات نموذج البحث

### 1- المتغير المستقل: التحول الرقمي

يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل في هذه الدراسة، ويُقصد به عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير الخدمات والإجراءات والعمليات التشغيلية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. ولا يقتصر التحول الرقمي على استخدام الأنظمة الإلكترونية، بل يشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية والخدمية، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز التكامل بين الأنظمة، والاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة والحوسبة السحابية في دعم اتخاذ القرار وتحسين الخدمات (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ OECD، 2020) ويتكون التحول الرقمي في هذه الدراسة من عدة أبعاد رئيسية، تشمل البنية التحتية الرقمية، والمنصات والتطبيقات الإلكترونية، والتكامل الرقمي بين الجهات الحكومية، وأمن المعلومات، واستخدام التقنيات الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات، حيث تمثل هذه الأبعاد العناصر الأساسية التي تساعد في تطوير خدمات الحج والعمرة، وتسهيل رحلة ضيوف الرحمن، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، ورفع جودة الخدمات بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

## 2- المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

يمثل هذا المتغير النتائج المتوقعة من تطبيق التحول الرقمي، ويقصد به مستوى كفاءة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار، ومدى قدرتها على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بكفاءة وسرعة ودقة. وتعد جودة الخدمات من أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم أداء المؤسسات الخدمية، إذ ترتبط بسهولة الحصول على الخدمة، وسرعة إنجازها، ودقتها، وموثوقيتها، ورضا المستفيدين عنها، إضافة إلى قدرتها على تحقيق تجربة متميزة وأمنة للمستفيدين (وزارة الحج والعمرة، 2024).

ويفترض هذا النموذج أن التحول الرقمي يسهم بصورة مباشرة في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، من خلال تقليل الإجراءات التقليدية، وتحسين سرعة تقديم الخدمات، وتعزيز دقة المعلومات، وتطوير وسائل التواصل مع المستفيدين، والاستفادة من التطبيقات الذكية في إدارة الخدمات، بما يؤدي إلى رفع مستوى رضا الحجاج والمعتمرين والزوار عن الخدمات المقدمة لهم (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

### ثالثاً: طبيعة العلاقة بين المتغيرات (الفرضيات)

يعتمد النموذج المقترح على وجود علاقة تأثير إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، حيث تشير الأدبيات إلى أن نجاح تطبيق التحول الرقمي يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، وتسريع الإجراءات، وتعزيز رضا المستفيدين. كما تؤكد الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في البنية الرقمية والتقنيات الحديثة تحقق مستويات أعلى من جودة الخدمات مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الأساليب التقليدية في تقديم خدماتها (OECD، 2020؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وتفترض الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بأبعاده المختلفة وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، بحيث يسهم التحول الرقمي في تحسين سرعة تقديم الخدمات، وسهولة الوصول إليها، ورفع مستوى الدقة والكفاءة، وتحسين تجربة الحجاج والمعتمرين والزوار، وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، بما يحقق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016).

---

هيئة الحكومة الرقمية. (2024). تقرير قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية.  
وزارة الحج والعمرة. (2024). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة.

#### رابعاً: المتغيرات الديموغرافية (المتغيرات الوسيطة/المعدلة)

تتضمن الدراسة مجموعة من المتغيرات الديموغرافية التي يمكن أن تؤثر في طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، وتشمل الجنس، والعمر، والجنسية، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، وعدد مرات أداء الحج أو العمرة، ومدى استخدام التقنيات الرقمية. وتساعد هذه المتغيرات في تفسير اختلاف آراء المستفيدين تجاه الخدمات الرقمية، وقياس مدى تأثير الخصائص الشخصية والاجتماعية في تقييم جودة الخدمات المقدمة (وزارة الحج والعمرة، 2024).

وتسهم دراسة هذه المتغيرات في تقديم نتائج أكثر دقة حول الفروق بين فئات المستفيدين، الأمر الذي يساعد الجهات المختصة على تطوير خدمات رقمية تتناسب مع احتياجات مختلف الشرائح، وتحسين تجربة ضيوف الرحمن وفق خصائصهم ومتطلباتهم المختلفة، بما يعزز جودة الخدمات وكفاءة الأداء.

#### خامساً: السياق التطبيقي للنموذج

يطبق هذا النموذج على قطاع خدمات الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة، الذي يعد من أهم القطاعات الخدمية في المملكة العربية السعودية، ويحظى باهتمام كبير ضمن برامج تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ولا سيما برنامج خدمة ضيوف الرحمن. ويتميز هذا القطاع بتنوع الخدمات المقدمة، وكثرة الجهات المشاركة في تقديمها، وارتفاع أعداد المستفيدين، الأمر الذي يجعل التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات وتحسين جودتها.

ويهدف تطبيق النموذج في هذا السياق إلى قياس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتقديم نتائج علمية يمكن أن تسهم في دعم صناع القرار، وتطوير المبادرات الرقمية، وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة، بما يرفع مستوى رضا الحجاج والمعتمرين والزوار، ويعزز مكانة المملكة العربية السعودية عالمياً في تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024؛ رؤية المملكة العربية السعودية، 2016).

---

رؤية المملكة العربية السعودية. (2016). رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

هيئة الحكومة الرقمية. (2024). تقرير قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية.

وزارة الحج والعمرة. (2024). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024). التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن.

## مكان التطبيق المقترح للدراسة (الدراسة الميدانية)

تُجرى الدراسة الميدانية المقترحة في مدينة مكة المكرمة، باعتبارها المركز الرئيس لاستقبال ضيوف الرحمن، والوجهة التي يقصدها ملايين الحجاج والمعتمرين والزوار من مختلف دول العالم، مما يجعلها البيئة الأكثر ملاءمة لدراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم. كما تُعد مكة المكرمة من أكثر المدن التي شهدت تطوراً في تطبيق مبادرات التحول الرقمي ضمن مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث تعمل الجهات الحكومية والخدمية على توظيف أحدث التقنيات الرقمية والمنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية والذكاء الاصطناعي لتسهيل رحلة ضيوف الرحمن، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم في مختلف مراحل رحلتهم (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

وسيتم تطبيق الدراسة على الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة الذين استفادوا من الخدمات الرقمية المقدمة خلال رحلتهم، سواء قبل الوصول إلى المملكة أو أثناء وجودهم في مكة المكرمة أو بعد انتهاء مناسكهم، وذلك بهدف التعرف على آرائهم حول مستوى التحول الرقمي، ومدى إسهامه في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم، وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية والخدمية. ويُعد اختيار مكة المكرمة مناسباً لطبيعة الدراسة؛ نظراً لما تتميز به من كثافة عالية في أعداد المستفيدين، وتنوع الخدمات المقدمة، وتعدد الجهات الحكومية والخاصة المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن، الأمر الذي يجعلها بيئة تطبيقية غنية يمكن من خلالها دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات بصورة واقعية، والوصول إلى نتائج تعكس واقع الخدمات المقدمة في هذا القطاع الحيوي. كما أن التطور المستمر في المنظومة الرقمية الخاصة بالحج والعمرة يجعل مكة المكرمة نموذجاً رائداً في تطبيق الحلول الرقمية على المستوى المحلي والعالمي، مما يعزز أهمية إجراء هذه الدراسة فيها (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ وزارة الحج والعمرة، 2024).

## منهجية البحث المتوقعة

تعتمد هذه الدراسة على إطار منهجي متكامل يهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، من خلال جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية تسهم في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، وذلك على النحو الآتي:

### فلسفة البحث:

تعتمد الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، التي تقوم على جمع البيانات الكمية وتحليلها بصورة موضوعية، واستخدام الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات، والوصول إلى نتائج علمية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة، حيث تعد هذه الفلسفة من أكثر الفلسفات استخدامًا في الدراسات الإدارية ودراسات جودة الخدمات والتحول الرقمي (Saunders et al., 2019).

### منهج البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach)، وذلك من خلال الانطلاق من الأدبيات العلمية والدراسات السابقة لبناء فرضيات الدراسة، ثم اختبارها ميدانيًا باستخدام البيانات التي يتم جمعها من أفراد العينة، بهدف التحقق من طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

### إستراتيجية البحث:

تستخدم الدراسة إستراتيجية المسح (Survey Strategy)، لكونها من أكثر الاستراتيجيات ملائمة للدراسات الكمية، حيث تتيح جمع البيانات من عدد كبير من أفراد مجتمع الدراسة خلال فترة زمنية محددة، بما يساعد على الحصول على نتائج دقيقة يمكن تحليلها إحصائيًا والإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها.

### اختيار البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Research)، باستخدام استبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة المبنية وفق مقياس ليكرت الخماسي، بهدف قياس آراء أفراد العينة حول مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة لهم، ومن ثم تحليل النتائج باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة.

## الأفق الزمني:

تتبع الدراسة التصميم المقطعي (Cross-sectional Study)، حيث يتم جمع البيانات من أفراد العينة خلال فترة زمنية واحدة، بهدف التعرف على واقع التحول الرقمي وجودة الخدمات في وقت إجراء الدراسة، دون الحاجة إلى تتبع المتغيرات عبر فترات زمنية متعددة.

## التقنيات والإجراءات:

سيتم تصميم استبانة إلكترونية باستخدام Google Forms، وتوزيعها على عينة من الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة الذين سبق لهم الاستفادة من الخدمات الرقمية المرتبطة بالحج والعمرة. ومن المتوقع أن تضم عينة الدراسة نحو 200 مشارك، بما يوفر حجمًا مناسبًا لإجراء التحليلات الإحصائية والوصول إلى نتائج أكثر دقة.

وسيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية، مثل الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية)، واختبار معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحليل الانحدار الخطي لقياس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، واختبارات الفروق الإحصائية عند الحاجة، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وتُعد هذه المنهجية مناسبة لطبيعة الدراسة، إذ تمكن الباحث من قياس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بصورة علمية، واختبار فرضيات الدراسة، وتقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها الجهات المسؤولة عن تطوير خدمات الحج والعمرة، بما يساهم في تعزيز جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا ضيوف الرحمن، ودعم مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجال التحول الرقمي والارتقاء بمنظومة خدمة ضيوف الرحمن.

## مخطط منهجية البحث المتوقعة



الشكل 2 : مخطط منهجية البحث المتوقعة

### الدراسة الميدانية: قطاع خدمات الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة

يُعد قطاع خدمات الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة من أهم القطاعات الخدمية في المملكة العربية السعودية، إذ يحظى باهتمام كبير من القيادة الرشيدة، لما يمثلته من أهمية دينية وإنسانية واقتصادية، حيث يرتبط بخدمة ملايين الحجاج والمعتزمين والزوار القادمين إلى مكة المكرمة من مختلف دول العالم لأداء مناسك الحج والعمرة وزيارة المسجد الحرام. ويشهد هذا القطاع تطوراً مستمراً في مختلف الجوانب التنظيمية والتقنية، بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، وتوفير تجربة متميزة وأمنة لضيوف الرحمن، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي أولت اهتماماً كبيراً بتطوير منظومة الحج والعمرة، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016).

ويضم قطاع خدمة ضيوف الرحمن عدداً كبيراً من الجهات الحكومية والخدمية التي تعمل بصورة تكاملية، من أبرزها وزارة الحج والعمرة، والهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، وهيئة الحكومة الرقمية، إضافة إلى العديد من الجهات الأمنية والصحية والخدمية وشركات القطاع الخاص، التي تشارك جميعها في تقديم منظومة متكاملة من الخدمات

للحجاج والمعتمرين والزوار. وقد أسهم هذا التكامل المؤسسي في تعزيز كفاءة الخدمات، وتحقيق مستويات مرتفعة من الجودة والسرعة في إنجاز الإجراءات، من خلال الاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة والمنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية.

وشهد القطاع خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي، حيث عملت المملكة على توظيف أحدث التقنيات الرقمية لتطوير خدمات الحج والعمرة، فأطلقت العديد من المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية التي أسهمت في تسهيل إجراءات إصدار التصاريح، وحجز الخدمات، وإدارة الحشود، وتقديم الإرشادات الرقمية، وتحسين التواصل مع ضيوف الرحمن، إضافة إلى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة وإنترنت الأشياء لدعم اتخاذ القرار، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في جميع مراحل رحلة ضيف الرحمن (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

وأصبح التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية في تطوير منظومة الحج والعمرة، حيث أسهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات، وتقليل الإجراءات التقليدية، وتعزيز دقة المعلومات، وتسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، فضلاً عن رفع مستوى التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة، مما انعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا الحجاج والمعتمرين والزوار عن الخدمات المقدمة لهم. وقد ساعد ذلك في تحقيق مستويات عالية من الكفاءة التشغيلية، وتحسين إدارة الحشود، وتعزيز السلامة والأمن، وتقديم تجربة أكثر سهولة ومرونة لضيوف الرحمن (وزارة الحج والعمرة، 2024).

ونظراً لما يشهده هذا القطاع من تطور رقمي متسارع، فقد أصبح يمثل بيئة تطبيقية مناسبة لإجراء هذه الدراسة، التي تهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وقياس مدى إسهام التقنيات الرقمية في رفع كفاءة الخدمات، وتحسين تجربة المستفيدين، وتعزيز مستوى رضاهم. كما تسعى الدراسة إلى تحديد أبرز التحديات التي قد تواجه تطبيق التحول الرقمي في هذا القطاع، واقتراح عدد من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير الخدمات الرقمية مستقبلاً، ودعم متخذي القرار في تعزيز جودة الخدمات، بما يحقق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ويعزز المكانة الريادية للمملكة عالمياً في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار.

---

(هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

(وزارة الحج والعمرة، 2024).

(رؤية المملكة العربية السعودية، 2016).

## الفصل الثاني : الدراسات السابقة

## الدراسات السابقة (مراجعة الأدبيات)

### مقدمة

حظي موضوع التحول الرقمي باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية والتقنية خلال السنوات الأخيرة، نظرًا لما أحدثته من تغيرات جوهرية في أساليب إدارة المؤسسات وتقديم الخدمات في القطاعين العام والخاص. فقد أصبح التحول الرقمي أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين كفاءة الأداء، ورفع جودة الخدمات، وتطوير تجربة المستفيدين، من خلال توظيف التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، بما يسهم في تحسين العمليات التشغيلية، وتقليل الوقت والجهد، وتعزيز الشفافية وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين. وأكدت العديد من الدراسات أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد على الجانب التقني فقط، بل يرتبط أيضًا بوجود رؤية استراتيجية، وبنية تحتية متطورة، وكوادر بشرية مؤهلة، وسياسات تنظيمية داعمة للتحول والتطوير المستمر. (موقع المجلات العلمية)

وفي المملكة العربية السعودية، اكتسب التحول الرقمي أهمية خاصة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي جعلت التحول الرقمي أحد الممكّنات الرئيسة لتطوير الخدمات الحكومية، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الحياة، وتعزيز رضا المستفيدين. وقد انعكس ذلك بصورة واضحة في قطاع الحج والعمرة، الذي شهد خلال السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا في استخدام المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية لتيسير رحلة ضيوف الرحمن، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتعزيز تجربة الحجاج والمُعتمرين والزوار. (الوكالة العربية السعودية)

وتوسعت الدراسات الحديثة في تناول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، وأشارت إلى أن المؤسسات التي تطبق برامج التحول الرقمي بصورة فعالة تحقق مستويات أعلى من جودة الخدمات ورضا المستفيدين مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الأساليب التقليدية. ولذلك يهدف هذا الفصل إلى استعراض أبرز الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة، وتحليل نتائجها، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. (موقع المجلات العلمية)

موقع المجلات العلمية

الوكالة العربية السعودية

## أولاً: المتغير المستقل (التحول الرقمي)

يُعد التحول الرقمي أحد أهم المفاهيم الحديثة في الإدارة، وقد تناولته العديد من الدراسات بوصفه وسيلة لتطوير الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي. فقد توصلت دراسة العتيبي (2023) إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية، وأوضحت أن عناصر التحول الرقمي، والمتمثلة في الرؤية الإستراتيجية، والموارد البشرية المؤهلة، والبنية التحتية التقنية، وشبكات الاتصال، وأمن المعلومات، تؤثر بصورة مباشرة في جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، وأوصت بزيادة الاستثمار في تطوير البنية الرقمية وتأهيل الكوادر البشرية لدعم التحول الرقمي. (موقع المجلات العلمية)

وبينت دراسة العيسى حول التحول الرقمي في الجامعات السعودية وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات التعليمية، وأوضحت أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على تكامل الأبعاد التنظيمية والبشرية والتقنية، وليس على توفير التقنية وحدها، وهو ما يؤكد أن التحول الرقمي يمثل منظومة متكاملة تستهدف تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. (مجلة العلوم العربية والإنسانية)

وأوضح برنامج خدمة ضيوف الرحمن أن التحول الرقمي أصبح أحد أهم المحاور الإستراتيجية لتطوير منظومة الحج والعمرة، من خلال إطلاق المنصات الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، وربط الجهات الحكومية

## ثانياً: المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن)

تُعد جودة الخدمات من المفاهيم الأساسية في الإدارة الحديثة، إذ ترتبط بقدرة الجهة المقدمة للخدمة على تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة وسرعة ودقة. وقد تناولت دراسة العصيمي (2024) أثر جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وأظهرت وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات ومستوى رضا ضيوف الرحمن، (معهد العرب للعلوم والنشر)

وأوضحت وزارة الحج والعمرة أن قياس تجربة ضيوف الرحمن أصبح جزءاً أساسياً من منظومة تطوير الخدمات، حيث يتم الاعتماد على الزيارات الميدانية، واستطلاعات الرأي، وتحليل البيانات الرقمية.

معهد العرب للعلوم والنشر

موقع المجلات العلمية

مجلة العلوم العربية والإنسانية

الوكالة العربية السعودية

### ثالثاً: العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات

أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات، حيث توصلت دراسة العتيبي (2023) إلى أن التحول الرقمي يسهم في رفع جودة الخدمات الحكومية من خلال تحسين الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والجوانب الملموسة للخدمة، كما أوضحت أن تطوير البنية الرقمية والموارد البشرية يعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي وتحسين الخدمات. **(موقع المجلات العلمية)**

وتوصلت دراسة المقاطي (2025) حول دور منصة نسك إلى أن المنصات الرقمية أصبحت تؤدي دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات، وتسريع الإجراءات، وتحسين تجربة المستخدم، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي للتحول الرقمي في تطوير خدمات الحج والعمرة. (مندمة)

وأظهرت دراسة بنجر والصالح ويوسف حول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات اللوجستية خلال موسم الحج أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز سرعة اتخاذ القرار، وتحسين إدارة الحشود، بما ينعكس إيجاباً على تجربة ضيوف الرحمن وجودة الخدمات المقدمة لهم. **(المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات)**

ويتضح وجود اتفاق بين معظم الدراسات على أن التحول الرقمي يمثل عاملاً رئيساً في تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز رضا المستفيدين، إلا أن الدراسات التي تناولت بصورة مباشرة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في مكة المكرمة ما تزال محدودة، وهو ما يمثل فجوة بحثية تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها من خلال دراسة تطبيقية تركز على هذا القطاع الحيوي، بما يسهم في دعم متخذي القرار وتطوير الخدمات المقدمة بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. **(موقع المجلات العلمية)**

---

المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات

موقع المجلات العلمية

موقع المجلات العلمية

## رابعاً: عرض وتحليل الدراسات السابقة بشكل تفصيلي

### 1. دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لزائري المملكة العربية السعودية بغرض العمرة والحج أو الترفيه (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة لزائري المملكة العربية السعودية القادمين لأداء الحج والعمرة أو لأغراض الترفيه، كما سعت إلى قياس مستوى استخدام الزوار للخدمات الرقمية، وتحليل العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة باللغتين العربية والإنجليزية طبقت على عينة مكونة من (540) زائراً للمملكة العربية السعودية.

وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى استخدام الخدمات الرقمية بين الزوار، كما بينت وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات السياحية، حيث أسهمت الخدمات الإلكترونية في تسهيل الإجراءات، وسرعة إنجاز المعاملات، وتحسين تجربة الزائر، ورفع مستوى رضاه عن الخدمات المقدمة. وترتبط هذه الدراسة ارتباطاً مباشراً بموضوع البحث الحالي؛ إذ تؤكد أن التحول الرقمي يمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وهو ما يدعم الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة الحالية. (مندمة)

### 2. دراسة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري لتحسين خدمة الحاج والمعتمر – دراسة حالة المملكة العربية السعودية (زروقي وبن مسعود، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية العاملة في قطاع الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مدى إسهام التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل واقع استخدام التقنيات الرقمية في منظومة الحج والعمرة وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال أسهمت بصورة كبيرة في تحسين كفاءة العاملين، وتطوير جودة الخدمات، وتسهيل إجراءات الحج والعمرة، كما ساعدت في رفع سرعة إنجاز الخدمات، وتحسين التواصل مع المستفيدين، ودعم اتخاذ القرار داخل الجهات المعنية. وأكدت الدراسة أن التطبيقات الذكية والأنظمة الرقمية أصبحت عنصراً رئيساً في تطوير خدمات الحج والعمرة، وهو ما يتفق مع موضوع الدراسة الحالية التي تبحث في أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. (ASJP)

### 3. دراسة E-government and Logistical Health Services During Hajj Season (الجهني وآخرون، 2022)

ركزت هذه الدراسة على دور الحكومة الإلكترونية في تطوير الخدمات الصحية واللوجستية المقدمة خلال موسم الحج، وهدفت إلى تقييم أثر التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات الصحية وتحسين إدارة العمليات اللوجستية المرتبطة بالحجاج. واعتمدت الدراسة على تحليل المبادرات الرقمية المطبقة خلال موسم الحج، مع تقييم أثرها على جودة الخدمات.

وأوضحت نتائج الدراسة أن تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية أسهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات الصحية، وتعزيز إدارة الحشود، ورفع مستوى التنسيق بين الجهات الحكومية، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات اللوجستية المقدمة للحجاج. كما أكدت أن التحول الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا في تطوير منظومة الحج، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية، وهو ما يدعم توجه الدراسة الحالية نحو تحليل أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. (Springer)

### 4. دراسة إدارة الاتصال الرقمي في خدمات الحج والعمرة: مراجعة منهجية للأدبيات (2025)

هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة وتحليل الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الاتصال الرقمي في خدمات الحج والعمرة، من خلال منهجية المراجعة المنهجية للدراسات السابقة، بهدف تحديد أبرز الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات الرقمية المقدمة للحجاج والمعتمرين.

وأظهرت الدراسة أن التحول الرقمي لم يعد يقتصر على أتمتة الإجراءات الإدارية، بل أصبح منظومة متكاملة تشمل التعليم الرقمي للحجاج، والشفافية في تقديم المعلومات، وإدارة المخاطر، وبناء الثقة، وتطوير المنصات الرقمية، بما يسهم في تحسين تجربة ضيوف الرحمن ورفع جودة الخدمات المقدمة لهم. كما أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البنية الرقمية، وتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية والخدمية، بما يحقق أفضل مستويات جودة الخدمة. وترتبط هذه الدراسة بصورة مباشرة بموضوع الدراسة الحالية، لكونها تؤكد أهمية التحول الرقمي في تطوير خدمات الحج والعمرة وتحسين تجربة المستفيدين. (Rumah Jurnal)

#### خامساً: التحليل النقدي والفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليلها، يتضح أنها قدمت إسهامات علمية مهمة في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، وأكدت أن توظيف التقنيات الرقمية يسهم في رفع كفاءة الأداء، وتسريع الإجراءات، وتحسين تجربة المستخدمين، وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. كما أجمعت معظم الدراسات على أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على تكامل البنية التحتية الرقمية، وتطوير الموارد البشرية، وتعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة، بما يحقق خدمات أكثر كفاءة وجودة. (Springer)

وعلى الرغم من أهمية هذه الدراسات، إلا أن معظمها ركز على التحول الرقمي بصورة عامة، أو تناول جودة الخدمات السياحية، أو الخدمات الحكومية، أو الخدمات الصحية واللوجستية خلال موسم الحج، بينما لم تتناول بصورة مباشرة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في مدينة مكة المكرمة من منظور شامل يجمع بين الحجاج والمعتمرين والزوار. كما أن عدد الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع داخل البيئة السعودية ما يزال محدوداً، خاصة تلك التي تقيس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات من وجهة نظر المستخدمين أنفسهم. (مندمة)

وتنطلق الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة البحثية، من خلال دراسة تطبيقية تهدف إلى تحليل أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في قطاع الحج والعمرة وزوار مكة المكرمة، بما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية، وتقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها الجهات المعنية بتطوير خدمات الحج والعمرة، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

## الفصل الثالث : منهجية البحث

## مقدمة

يُعد الالتزام بالمنهجية العلمية من أهم الأسس التي تستند إليها البحوث العلمية، إذ تمثل منهجية البحث الإطار المنظم الذي يوجه الباحث في تحديد مشكلة الدراسة، وصياغة أهدافها وتساؤلاتها، واختيار الأساليب المناسبة لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، بما يضمن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموضوعية يمكن الاستفادة منها في تطوير المعرفة ودعم متخذي القرار. كما تسهم المنهجية العلمية في تعزيز مصداقية النتائج، وإمكانية تعميمها، وتوفير أساس علمي لتقديم التوصيات والمقترحات التي تسهم في تطوير الممارسات الإدارية والخدمية في مختلف القطاعات (Saunders et al., 2019؛ Creswell & Creswell، 2018).

ويُعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي تبنتها الحكومات والمؤسسات حول العالم، لما له من دور محوري في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية. ولم يعد التحول الرقمي يقتصر على استخدام التقنيات الحديثة، بل أصبح عملية استراتيجية شاملة تهدف إلى إعادة تصميم الخدمات والإجراءات وتطوير أساليب العمل، من خلال توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، بما يسهم في تقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة ومرونة، وتحقيق رضا المستفيدين (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، 2020؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث أولت الرؤية اهتمامًا كبيرًا بتطوير الخدمات الحكومية، وتعزيز الابتكار، ورفع كفاءة الأداء، وتحسين جودة الحياة، من خلال بناء حكومة رقمية متكاملة تعتمد على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها. وقد انعكس ذلك بصورة واضحة في قطاع الحج والعمرة، الذي شهد خلال السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في الخدمات الرقمية المقدمة لضيوف الرحمن، عبر إطلاق العديد من المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية التي تهدف إلى تسهيل رحلة الحجاج والمعتمرين والزوار، وتحسين تجربتهم منذ التخطيط للرحلة وحتى مغادرة المملكة (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024؛ وزارة الحج والعمرة، 2024). وتُعد جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من أهم الأولويات التي تسعى المملكة إلى تحقيقها، لما تمثله من أهمية دينية ووطنية وإنسانية، إذ ترتبط بصورة مباشرة بمستوى رضا الحجاج والمعتمرين والزوار عن الخدمات التي يحصلون عليها. وهو ما جعل التحول الرقمي أحد أهم العوامل المؤثرة في تطوير منظومة خدمات الحج والعمرة خلال السنوات الأخيرة (Parasuraman, Zeithaml, & Berry، 1988؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

## التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد التعريفات الإجرائية للمتغيرات من العناصر الأساسية في البحوث العلمية، إذ تسهم في تحديد المقصود بمتغيرات الدراسة بصورة واضحة ودقيقة، بما يساعد على قياسها وتحليلها إحصائيًا وفق أسس علمية. كما تمثل إطارًا مرجعيًا يوضح كيفية ترجمة المفاهيم النظرية إلى مؤشرات قابلة للقياس داخل أداة الدراسة، الأمر الذي يسهم في تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته بصورة منهجية وموضوعية. وتكتسب التعريفات الإجرائية أهمية خاصة في الدراسات الإدارية؛ لأنها تحدد الأبعاد التي سيتم الاعتماد عليها في قياس المتغيرات، وتضمن توحيد المفاهيم المستخدمة أثناء جمع البيانات وتحليلها وتفسير النتائج (Saunders et al., 2019؛ Creswell & Creswell، 2018).

### أولاً: المتغير المستقل (التحول الرقمي)

يُعد التحول الرقمي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام كبير في الأدبيات الإدارية، لما له من دور محوري في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة العمليات التشغيلية. ويشمل التحول الرقمي توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، لإعادة تصميم الخدمات والإجراءات بما يحقق الكفاءة والسرعة والمرونة في تقديم الخدمات (OECD، 2020؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

ويقصد بالتحول الرقمي في هذه الدراسة إجرائيًا: مدى استخدام الجهات المقدمة لخدمات الحج والعمرة للتقنيات والمنصات الرقمية والتطبيقات الذكية في تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة، بما يسهم في تسهيل الإجراءات، وسرعة إنجاز الخدمات، وتحسين تجربة المستفيدين، ويقاس من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد التحول الرقمي.

### 1- البنية التحتية الرقمية

يقصد بالبنية التحتية الرقمية مدى توافر الأنظمة التقنية، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات، والمنصات الإلكترونية، والأجهزة والتطبيقات الرقمية التي تعتمد عليها الجهات المقدمة لخدمات ضيوف الرحمن في تنفيذ أعمالها وتقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية. كما تشمل مدى جاهزية البيئة التقنية لاستيعاب التطورات الرقمية وضمان استمرارية تقديم الخدمات دون انقطاع (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ OECD، 2020).

## 2- الخدمات الرقمية

يقصد بالخدمات الرقمية جميع الخدمات التي تقدم إلكترونياً عبر المنصات والتطبيقات الذكية، مثل إصدار التصاريح، وحجز المواعيد، والاستعلام عن الخدمات، والإرشاد الإلكتروني، والتواصل مع الجهات المختصة، بما يسهم في تسهيل رحلة ضيوف الرحمن، وتقليل الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمة المقدمة (وزارة الحج والعمرة، 2024؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

## 3- الكفاءة الرقمية

تشير الكفاءة الرقمية إلى قدرة الجهات القائمة على خدمة ضيوف الرحمن على استخدام التقنيات الرقمية بصورة فعالة لتحقيق السرعة والدقة في إنجاز الخدمات، وتحسين جودة الأداء، وتقديم خدمات مرنة وأمنة تلبي احتياجات المستفيدين، مع ضمان التكامل بين مختلف الأنظمة الإلكترونية المستخدمة (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ OECD، 2020).

### ثانياً: المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن)

تُعد جودة الخدمات من أهم المفاهيم التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم مستوى أدائها، إذ تعبر عن قدرة الجهة المقدمة للخدمة على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم بكفاءة وفاعلية، من خلال تقديم خدمات تتميز بالدقة، والسرعة، وسهولة الوصول، والموثوقية، والاستجابة، بما يؤدي إلى تحقيق رضا المستفيدين وتعزيز تجربتهم (Parasuraman, Zeithaml, & Berry، 1988؛ وزارة الحج والعمرة، 2024).

ويقصد بجودة الخدمات في هذه الدراسة إجرائياً: مستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة للحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة من وجهة نظر المستفيدين، ويقاس من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة

## 1- سرعة تقديم الخدمة

يقصد بها المدة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة الرقمية، ومدى سرعة إنجاز الإجراءات، وتقليل فترات الانتظار، وسرعة استجابة الجهات المقدمة للخدمة لطلبات المستفيدين، بما يسهم في تحسين تجربة ضيوف الرحمن ورفع مستوى رضاهم (Parasuraman et al., 1988؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

## 2- سهولة الوصول إلى الخدمة

تشير إلى مدى سهولة استخدام المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية، وإمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية في أي وقت ومن أي مكان، مع وضوح الإجراءات وسهولة التنقل بين الخدمات المختلفة دون تعقيد، بما يسهم في تحسين تجربة المستفيدين (وزارة الحج والعمرة، 2024؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

## 3- رضا المستفيدين

يقصد به مستوى رضا الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم، ومدى توافق تلك الخدمات مع احتياجاتهم وتوقعاتهم، وانعكاس ذلك على تقييمهم العام لجودة الخدمات المقدمة خلال رحلتهم، ويُعد من أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم نجاح التحول الرقمي في قطاع الحج والعمرة (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024؛ Parasuraman et al., 1988).

---

هيئة الحكومة الرقمية. (2024).

وزارة الحج والعمرة. (2024).

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024).

رؤية المملكة العربية السعودية. (2016).

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). (2020).

Saunders et al. (2019).

Creswell & Creswell. (2018).

Parasuraman et al. (1988).

## تصميم البحث (خطة البحث)

يمثل تصميم البحث الإطار المنهجي الذي يسترشد به الباحث في تنفيذ إجراءات الدراسة بصورة منظمة ودقيقة، إذ يحدد الأساليب العلمية المناسبة لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بما يتوافق مع طبيعة مشكلة البحث وأهدافه. كما يساهم تصميم البحث في تحقيق التكامل بين عناصر الدراسة المختلفة، ويضمن الوصول إلى نتائج تتميز بالموضوعية والدقة والموثوقية، الأمر الذي يساعد في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير المعرفة العلمية ودعم متخذي القرار (Saunders et al., 2019؛ Creswell & Creswell, 2018).

وتُعرف خطة البحث بأنها مجموعة من الإجراءات والخطوات العلمية التي يحددها الباحث مسبقاً لتنظيم الدراسة، وتشمل اختيار منهج البحث، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بصورة علمية دقيقة (Creswell & Creswell, 2018؛ Saunders et al., 2019).

واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. ويتيح هذا المنهج وصف واقع التحول الرقمي في قطاع الحج والعمرة، وتحليل مستوى جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة، والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة بصورة علمية ومنهجية (Saunders et al., 2019؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

ويعتمد المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية، حيث تشمل البيانات الأولية المعلومات التي يتم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، بينما تشمل البيانات الثانوية الكتب، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية، والمقالات العلمية ذات الصلة بموضوع البحث. ويساعد هذا المنهج في تقديم وصف دقيق لواقع التحول الرقمي وجودة الخدمات، وتحليل العلاقة بينهما، واستخلاص نتائج تدعم تحقيق أهداف الدراسة (Creswell & Creswell, 2018؛ OECD, 2020).

وتتوافق طبيعة هذه الدراسة مع المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنها تسعى إلى قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في قطاع الحج والعمرة، والتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، بالإضافة إلى دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين تلك الخدمات، والكشف عن مدى مساهمة التقنيات الرقمية في رفع كفاءة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين، بما يدعم مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

وقد تم تصميم الدراسة وفق إطار بحثي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل، ويتكون من مجموعة من الأبعاد، مثل البنية التحتية الرقمية، والخدمات الرقمية، والكفاءة الرقمية، في حين تمثل جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن المتغير التابع، الذي يُتوقع أن يتأثر بمستوى تطبيق التحول الرقمي داخل الجهات المعنية بخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار. ويساعد هذا التصميم في تفسير العلاقة بين المتغيرين وتحليل النتائج بما يحقق أهداف الدراسة (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ OECD، 2020).

واعتمدت الدراسة على الاستبانة الإلكترونية بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، لما تتميز به من سهولة التطبيق، وسرعة الوصول إلى المستجيبين، وإمكانية الحصول على بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن تعميمها بدرجة مناسبة من الثقة العلمية. كما سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار، بما يساعد في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها (Saunders et al., 2019؛ Creswell & Creswell، 2018).

وتعد أهمية تصميم البحث في الدراسة الحالية من كونه يوفر إطاراً علمياً متكاملًا لتنظيم مراحل الدراسة المختلفة، بدءًا من تحديد المشكلة البحثية، مرورًا بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً باستخلاص النتائج وتقديم التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير منظومة التحول الرقمي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ودعم جهود الجهات الحكومية والخدمية في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، والارتقاء بتجربة الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة، وتعزيز مكانة المملكة عالمياً في خدمة ضيوف الرحمن (رؤية المملكة العربية السعودية، 2016؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2024).

---

Creswell & Creswell (2018).

Saunders et al (2019).

هيئة الحكومة الرقمية. (2024).

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD).

رؤية المملكة العربية السعودية. (2016).

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024).

### مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة الذين استفادوا من الخدمات الرقمية المقدمة من الجهات المعنية بخدمة ضيوف الرحمن في المملكة العربية السعودية، مثل المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية والخدمات الرقمية المرتبطة بالحج والعمرة والزيارة. ويشمل المجتمع الأفراد الذين استخدموا إحدى هذه الخدمات خلال فترة الدراسة، ويمكنهم تقييم مستوى التحول الرقمي ومدى إسهامه في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.

ويُعد مجتمع البحث الإطار الذي تُستمد منه البيانات، إذ يمثل جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة، والذين يمكن تعميم نتائج البحث عليهم. ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة، وتوافد ملايين الحجاج والمعتمرين والزوار إلى مكة المكرمة سنويًا، فإنه يصعب دراسة جميع أفراد المجتمع، لذلك يتم اختيار عينة تمثل المجتمع تمثيلًا مناسبًا، بما يحقق أهداف الدراسة ويضمن الحصول على نتائج علمية دقيقة (Saunders et al., 2019؛ Creswell & Creswell، 2018).

### عينة البحث

تُعرف عينة البحث بأنها جزء من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة علمية بحيث يمثل المجتمع الأصلي بصورة مناسبة، مما يسمح بتعميم النتائج بدرجة مقبولة من الثقة. وفي هذه الدراسة سيتم اختيار عينة من الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة الذين استخدموا الخدمات الرقمية المرتبطة بالحج أو العمرة أو الزيارة، بهدف التعرف على آرائهم حول مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة لهم.

وسيتم اختيار العينة بما يضمن تنوع أفرادها من حيث الجنسية، والفئة العمرية، والجنس، ومستوى التعليم، وعدد مرات أداء الحج أو العمرة أو الزيارة، بما يساعد على الحصول على بيانات أكثر شمولاً وتمثيلًا لمختلف فئات ضيوف الرحمن (Saunders et al., 2019).

## اختيار العينة في هذه الدراسة

نظرًا لطبيعة الدراسة التي تتناول التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، فقد تم الاعتماد على العينة المتاحة (Convenience Sampling)، من خلال توزيع استبانة إلكترونية على الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة الذين سبق لهم استخدام الخدمات الرقمية، مثل التطبيقات والمنصات الإلكترونية الخاصة بالحج والعمرة والزيارة. ويُتوقع أن يبلغ حجم العينة حوالي 200-300 مشارك، وهو عدد مناسب لإجراء التحليلات الإحصائية وتحقيق أهداف الدراسة. كما روعي تنوع أفراد العينة من حيث الجنس، والعمر، والجنسية، والمستوى التعليمي، وعدد مرات الاستفادة من الخدمات، بما يسهم في تقديم نتائج أكثر دقة وواقعية، تعكس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتدعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

## طرق جمع البيانات

تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب العلمية التي تتناسب مع طبيعة البحث، وذلك بهدف الحصول على معلومات دقيقة حول أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، من خلال الاعتماد على البيانات الأولية والثانوية.

## المصادر الثانوية

تم جمع البيانات الثانوية من خلال الرجوع إلى الكتب العلمية، والدراسات السابقة، والأبحاث المحكمة، والتقارير الرسمية، والمقالات العلمية التي تناولت موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات، إضافة إلى التقارير الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية، ووزارة الحج والعمرة، وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن، ورؤية المملكة العربية السعودية 2030، وذلك لدعم الجانب النظري للدراسة، وبناء الإطار المفاهيمي، وتفسير النتائج في ضوء الأدبيات العلمية الحديثة.

## أنواع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات، وذلك لضمان شمولية التحليل ودقة النتائج المتعلقة بأثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وقد تمثلت أنواع البيانات فيما يأتي:

### أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي يتم الحصول عليها مباشرة من مصدرها الأصلي، حيث قام الباحث بجمعها من أفراد عينة الدراسة من الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة الذين سبق لهم الاستفادة من الخدمات الرقمية المقدمة في قطاع الحج والعمرة. وقد تم جمع هذه البيانات باستخدام الاستبانة الإلكترونية بوصفها الأداة الرئيسية للدراسة، والتي صُممت لقياس مستوى تطبيق التحول الرقمي وأثره في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، من خلال مجموعة من المحاور التي تعكس أبعاد متغيرات الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016).

وتُعد البيانات الأولية المصدر الرئيس لهذه الدراسة؛ لأنها تعكس آراء المستفيدين بصورة مباشرة، وتسهم في قياس واقع التحول الرقمي ومدى تأثيره في جودة الخدمات، مما يعزز دقة النتائج وموثوقيتها.

### ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر منشورة مسبقاً، مثل الكتب العلمية، والدراسات السابقة، والأبحاث المحكمة، والمجلات العلمية، والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات ذات العلاقة، مثل هيئة الحكومة الرقمية، ووزارة الحج والعمرة، وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن، ورؤية المملكة العربية السعودية 2030. وقد تم الاعتماد على هذه البيانات في إعداد الإطار النظري، وتحليل الدراسات السابقة، وتفسير النتائج، ومقارنتها بما توصلت إليه الأدبيات العلمية (Saunders et al., 2019)؛ هيئة الحكومة الرقمية، (2024).

وتسهم البيانات الثانوية في توفير خلفية علمية متكاملة حول التحول الرقمي وجودة الخدمات، كما تساعد في دعم نتائج الدراسة وربطها بالأطر النظرية والتطبيقية ذات الصلة.

## مناقشة النتائج

في ضوء ما تم عرضه في الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن التحول الرقمي أصبح من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية والخدمية في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء، خاصة في القطاعات التي تتعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين، مثل قطاع الحج والعمرة. وقد أكدت الأدبيات العلمية أن توظيف التقنيات الرقمية، والمنصات الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، يسهم في تسهيل الإجراءات، وتقليل الوقت والجهد، وتحسين دقة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين، الذي يعزز جودة الخدمات المقدمة (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ OECD، 2020).

وأوضحت الدراسات السابقة أن التحول الرقمي لا يقتصر على استخدام التقنية فقط، وإنما يشمل إعادة تصميم العمليات والإجراءات الإدارية، وتطوير وسائل التواصل مع المستفيدين، وتحسين سرعة الاستجابة، ورفع مستوى التكامل بين الجهات المختلفة، بما يسهم في تقديم خدمات أكثر مرونة وكفاءة. وقد بينت دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لـ 1000 زائر من المملكة العربية السعودية أن التحول الرقمي كان له تأثير إيجابي واضح في تحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين، (دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية، 2023).

وأشارت دراسة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري لتحسين خدمة الحاج والمعتمر إلى أن استخدام التقنيات الرقمية الحديثة أدى إلى تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وساعد على تسهيل الإجراءات، وتحسين التواصل، وتسريع إنجاز المعاملات، بما ينعكس إيجاباً على تجربة ضيوف الرحمن وجودة الخدمات المقدمة لهم (زروقي وبن مسعود، 2022).

أما على مستوى النتائج الميدانية المتوقعة للدراسة الحالية، فمن المتوقع أن تظهر وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، حيث يُتوقع أن يسهم التوسع في استخدام التطبيقات الذكية، والمنصات الإلكترونية، والخدمات الرقمية في تسهيل رحلة الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة، ورفع مستوى سرعة إنجاز الخدمات، وتحسين دقتها.

---

هيئة الحكومة الرقمية. (2024).

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). (2020).

دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات السياحية لـ 1000 زائر. (2023).

زروقي، م.، وبن مسعود، س. (2022).

رؤية المملكة العربية السعودية. (2016).

## الخاتمة

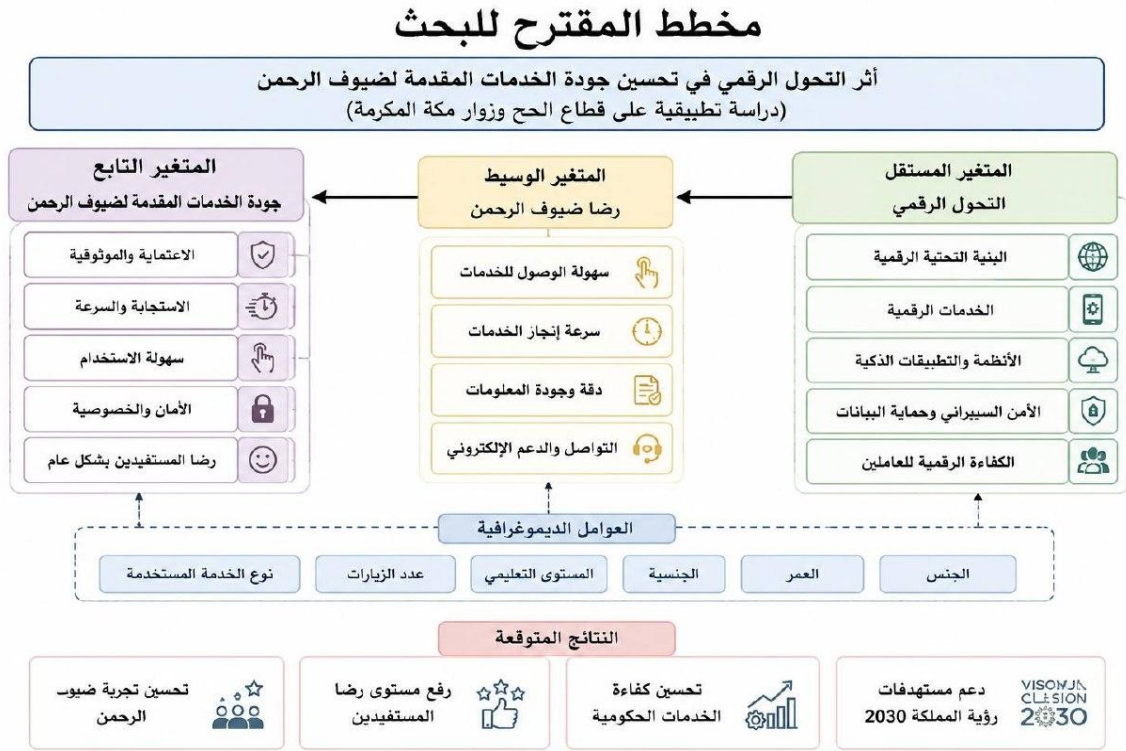
في ختام هذا الفصل، يمكن التأكيد على أن هذه الدراسة سعت إلى بناء إطار علمي ومنهجي متكامل يوضح الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها لدراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن: دراسة تطبيقية على قطاع الحج وزوار مكة المكرمة. وقد جاء هذا الفصل لبيان الأسس المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات وتحليلها، بما يتوافق مع مبادئ البحث العلمي، ويسهم في الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة والموضوعية والمصداقية (Saunders et al., 2019؛ Creswell & Creswell، 2018).

وقد تم في هذا الفصل تحديد مجتمع البحث المتمثل في الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة المستفيدين من الخدمات الرقمية المقدمة في قطاع الحج والعمرة، باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة لهم. ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وتنوعه واختلاف جنسيات المستفيدين وخصائصهم، فقد تم الاعتماد على عينة ممثلة للمجتمع، بما يسهم في الحصول على نتائج يمكن تعميمها بدرجة مناسبة من الثقة العلمية، وفقًا للأسس المنهجية المتبعة في الدراسات الإدارية والإنسانية (Saunders et al., 2019).

وتتناول الفصل مفهوم العينة وآلية اختيارها، حيث تم الاعتماد على عينة من الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة الذين سبق لهم استخدام المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية والخدمات الرقمية المرتبطة بالحج والعمرة والزيارة. وقد روعي عند اختيار العينة تحقيق التنوع في الخصائص الديموغرافية، مثل الجنس، والعمر، والجنسية، والمستوى التعليمي، بما يسهم في تمثيل مختلف فئات المستفيدين، ويعزز من دقة النتائج ومصداقيتها.

وفيما يتعلق بأدوات جمع البيانات، فقد اعتمدت الدراسة بصورة رئيسة على الاستبانة الإلكترونية بوصفها الأداة الأساسية لجمع البيانات، لما تتميز به من سهولة التطبيق، وإمكانية الوصول إلى عدد كبير من المستفيدين، والحصول على بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي. وقد صُممت الاستبانة لقياس مستوى تطبيق التحول الرقمي وأثره في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، مع تغطية مختلف أبعاد الدراسة، بما يساعد في تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته (Sekaran & Bougie, 2016).

واستندت الدراسة إلى المصادر الثانوية، التي شملت الكتب العلمية، والدراسات السابقة، والأبحاث المحكمة، والتقارير الرسمية الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية، ووزارة الحج والعمرة وخدمة ضيوف الرحمن، بمستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تطوير الخدمات الرقمية والارتقاء بتجربة ضيوف الرحمن.



الشكل : 3 مخطط المقترح للبحث

تنطلق الدراسة الحالية من فرضية أن التحول الرقمي يمثل أحد أهم العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وذلك من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية، وتعزيز كفاءة الأنظمة الرقمية، وتسهيل إجراءات الحصول على الخدمات، بما ينعكس إيجاباً على تجربة الحجاج والمعتمرين وزوار مكة المكرمة. ومع ذلك، قد تظهر بعض الاختلافات في مستوى تأثير التحول الرقمي تبعاً لاختلاف خصائص المستفيدين، ومستوى الوعي الرقمي لديهم، ومدى استخدامهم للتطبيقات والمنصات الإلكترونية، وهو ما يضيف بعداً تطبيقياً مهماً لهذه الدراسة ويوضح المخطط المقترح للبحث العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل بأبعاده المختلفة، في حين تمثل جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن المتغير التابع الذي يُتوقع أن يتأثر بمستوى تطبيق التحول الرقمي. كما يتضمن المخطط المتغيرات الديموغرافية للمستفيدين بوصفها متغيرات قد تسهم في تفسير الفروق في استجابات أفراد العينة. وفي الختام، تؤكد الدراسة أن الاستثمار في التحول الرقمي لا يقتصر على تطوير التقنيات والأنظمة الإلكترونية ورفع جودة الخدمات، وزيادة سرعة وكفاءة تقديمها، وتعزيز رضا المستفيدين.

## قائمة المراجع

- برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024). التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن. الرياض: برنامج خدمة ضيوف الرحمن.
- رؤية المملكة العربية السعودية. (2016). رؤية المملكة العربية السعودية 2030. الرياض: مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.
- زروقي، محمد، وبن مسعود، سميرة. (2022). مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري لتحسين خدمة الحاج والمعتمر.
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). (2020). Digital Government Index 2019 Results. Paris: OECD Publishing.
- وزارة الحج والعمرة. (2024). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة. الرياض: وزارة الحج والعمرة.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2024). تقرير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Sage Publications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. Psychometrika, 16(3), 297–334.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students (8th ed.). Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.). John Wiley & Sons.