

Faculty of Management
Midocean University

Final Project 1

Code: MGM 496



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم التخصص: إدارة عامة

عنوان المشروع : أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن:
دراسة تطبيقية على قطاع الحج بمكة المكرمة"

مقدم البحث : امان ناجي

الرقم الاكاديمي : ٢٣٣٠٠٠٨٧٨

إشراف د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس بجامعة ميدأوشن

٢٠٢٦/٦/٢٦ / ١٤٤٨

جدول المحتويات

مقدمة الدراسة 1-1

يشهد العالم المعاصر طفرة تكنولوجية متسارعة أحدثت تحولاً جذرياً في بنية المؤسسات والمنظمات، حيث انتقلت من الأنماط التقليدية إلى تبني استراتيجيات الرقمنة الشاملة لتطوير كفاءتها التشغيلية (الشناق، ٢٠٢٣). ولم يعد التحول الرقمي مجرد خيار تقني، بل بات ركيزة استراتيجية تتبناها الدول في خططها التنموية بعيدة المدى لإعادة تشكيل بيئات العمل (صالح الدين وبدوي، ٢٠٢٣). وتأتي هذه الدراسة لتناقش مدى مواءمة هذه الخطط التقنية مع احتياجات المستفيدين، وتأثيرها المباشر على مستويات الرضا والقبول لدى الأفراد بمختلف فئاتهم. تطبيقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ الطموحة الرامية إلى قيادة التحول الرقمي الشامل، يسعى قطاع الحج بمكة المكرمة إلى إحداث نقلة نوعية في منظومة العمل لخدمة ملايين الحجاج والمعتمرين سنوياً. وقد تجسد هذا التوجه في حزمة من الخدمات الذكية والمبتكرة مثل التأشيرات الإلكترونية ومنصات تنظيم الحشود وإدارة التصاريح. وتأتي هذه الدراسة التطبيقية لفحص أثر هذا التحول الرقمي في ترقية جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، والوقوف على مدى مساهمة الحلول التقنية في تيسير رحلتهم الإيمانية وتحقيق أعلى معدلات الرضا لديهم.

التعريف بموضوعات البحث:

التعريف الإجرائي للتحول الرقمي : لاستبدال الشامل والجذري للأنظمة والإجراءات التقليدية في قطاع الحج، عبر تبني المنظومات التقنية الذكية (مثل المنصات الرقمية الموحدة، وتطبيقات الهواتف الذكية ك'نسك'، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وبطاقات الحج الذكية)، لإدارة وتسهيل رحلة ضيوف الرحمن وأتمتة الخدمات "المقدمة لهم من لحظة صدور التأشيرة وحتى المغادرة".

التعريف الإجرائي لجودة الخدمات: ما مدى التميز والكفاءة في منظومة الخدمات الموجهة لضيوف الرحمن (الإسكان، النقل، الإعاشة، خدمات المشاعر المقدسة)، ومقدار مطابقة هذه الخدمات لتوقعات الحجاج والمعتمرين أو تفوقها عليها، بما يضمن سلامة وأمن وراحة ضيوف الرحمن ويثري تجربتهم الدينية والرحلية "وفق أعلى المعايير العالمية".

اهداف البحث

يسعى إلى قياس وتحليل أثر استراتيجيات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بقطاع الحج في مكة المكرمة،

١,٢,١ المشكلة الدراسة: يشهد قطاع الحج بمكة المكرمة ضغطاً بشرياً وتشغيلياً هائلاً ومتزايداً سنوياً، مما يضع الجهات التنظيمية أمام تحدٍّ مستمر للحفاظ على كفاءة وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. ومع إطلاق رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي تستهدف استضافة أعداد مضاعفة من الحجاج والمعتمرين وتيسير رحلتهم الإيمانية، برزت الحاجة الملحة للانتقال الكامل من الأنماط الإدارية والخدمات التقليدية إلى الحلول الذكية. وتكمن المشكلة الحقيقية في وجود فجوة بين سرعة تدفق الحشود والقدرة الاستيعابية للأنظمة التقليدية، مما يجعل تبني استراتيجيات التحول الرقمي حتمية تنظيمية لمواجهة تحديات إدارة الوقت، وتسهيل الإجراءات، وضمان انسيابية الخدمة دون المساس بجودتها.

تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الوقوف على الدور الذي يلعبه التحول الرقمي بأدواته ومنصاته المتعددة في ترقية جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بقطاع الحج في مكة المكرمة. ورغم الجهود الحديثة المبذولة،

١,٢,١ الفجوات على المستوى النظري:

- ١ - ندرة الأطر النظرية المخصصة للبيئات المؤقتة والمزدحمة.
- ٢ - قصور قياس أثر الرقمنة على الأبعاد النوعية لجودة الخدمة الدينية.
- ٣ - محدودية الدراسات العربية الحديثة المواكبة للتطورات المتسارعة.

١,٢,٢ لفجوات على المستوى التطبيقي:

- ١ - تفاوت الجاهزية الرقمية الرقمية وتكامل الأنظمة
- ٢ - تحديات تبني المستفيدين للتكنولوجيا (الأمية الرقمية وتنوع الثقافات
- ٣ - الحاجة إلى مؤشرات قياس أداء (KPIs) ميدانية ومحدثة

١,٣ أهمية الدراسة: تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية بالغة من خلال تقديمها لإطار نظري مبتكر يدمج

، وإعادة (Servqual) بين استراتيجيات التحول الرقمي الحديثة وأبعاد جودة الخدمة الشاملة، متمثلة في نموذج تكيفها لتلائم البيئات التشغيلية ذات الخصوصية الدينية والبشرية المعقدة والموقوتة كقطاع الحج بمكة المكرمة. وتسهم الدراسة في سد فجوة معرفية واضحة في المكتبة الأكاديمية العربية عبر مواكبتها للقفزات التقنية المتسارعة والمستمرة حتى عام ٢٠٢٦، مما يمنحها قيمة مضافة كمرجعية بحثية وأداة قياس مقننة يستفيد منها الباحثون والمهتمون بدراسة أثر الأنظمة الذكية والذكاء الاصطناعي في إدارة الحشود والخدمات اللوجستية الاستثنائية.

ومن الناحية التطبيقية، تبرز قيمة الدراسة في توفير مؤشرات ميدانية وبيانات إحصائية دقيقة تعكس الواقع الفعلي لتجربة ضيوف الرحمن الرقمية، مما يمنح صناع القرار والمخططين في وزارة الحج والعمرة والجهات ذات العلاقة ركيزة علمية لدعم اتخاذ القرار وتوجيه الاستثمارات التكنولوجية نحو الأنظمة الأكثر كفاءة. كما تساهم النتائج والتوصيات المرتقبة في تمكين المؤسسات الأهلية لخدمات الحجاج من ترقية جودة خدماتها، وتقديم حلول إجرائية مرنة تتغلب على تحديات تباين الثقافات والقدرات التقنية للمستفيدين، بما يضمن تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تيسير رحلة الحجاج الإيمانية ورفع معدلات رضاهم استهدفت هذه الدراسة تقييم أثر التحول الرقمي على جودة تنفيذ المشاريع الهندسية في بلديات المملكة الأردنية باعتبارها (GIS) الهاشمية، والوقوف على مرتكزاته الإدارية، مع التركيز على دور نظم المعلومات الجغرافية أحد أبرز الأنظمة الرقمية المعتمدة؛ ولتحقيق ذلك اعتمد البحث على المنهج الوصفي الاستقرائي

١,٣,٢ الفجوة النظرية في أهمية الدراسة: تكمن الفجوة المعرفية والنظرية في أن الأدبيات الإدارية

والتقنية السابقة قد صاغت أطر التحول الرقمي ونماذج جودة الخدمة التقليدية (مثل نموذج Servqual) لتناسب بيئات مؤسسية مستقرة تعمل على مدار العام كالقطاعات المصرفية والتجارية، في حين تفتقر المكتبة الأكاديمية العربية—في حدود علم الباحث—إلى تأصيل نظري يفسر كيفية إعادة تكيف هذه الأبعاد والمفاهيم الرقمية لتلائم بيئات تشغيلية ذات خصوصية بشرية وجغرافية معقدة وموقوتة كقطاع الحج بمكة المكرمة

الفجوة التطبيقية في أهمية الدراسة: تتجلى الفجوة التطبيقية والميدانية في التحدي الواقعي المتمثل في "تباين القدرات التقنية وتنوع الثقافات" لدى مجتمع الدراسة الفعلي (ضيوف الرحمن)، والذين يفدون من شتى أنحاء العالم بخلفيات لغوية، وعمرية، ومعرفية متفاوتة، مما يخلق فجوة تنفيذية بين الأداء المستهدف للأنظمة الرقمية الذكية (كالتطبيقات والمنصات الإلكترونية) والمنفعة الفعلية التي يلمسها الحاج ميدانياً. يضاف إلى ذلك تحدي التكامل الإجرائي والربط الذكي الأنّي بين الجهات المتعددة المشرفة على الحج، ونقص الدراسات الميدانية الحديثة التي تقيس جودة هذه الخدمات من واقع تجربة العميل المباشرة؛ ومن ثم، تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في توفير مؤشرات قياس أداء واقعية تدعم صناع القرار في معالجة هذه الثغرات التشغيلية وتحسين الأداء الميداني.

ملاحظة دكتور مأكتبه المصادر لسبب حتى استكمل التكيف الثاني لسي ما هو بشكل ولكن ان

شاءالله اعدله في تكليف ٢

