

عنوان البحث

أثر استخدام المنصات الرقمية في تعزيز موثوقية وكفاءة توريد العمالة الموسمية لشركات الطوافة خلال موسم الحج: دراسة تطبيقية على منصة كوادر.

إعداد الطالب/

وليد سليمان الياس

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

1. عنوان البحث

أثر استخدام المنصات الرقمية في تعزيز موثوقية وكفاءة توريد العمالة الموسمية لشركات الطوافة خلال موسم الحج دراسة تطبيقية على منصة كوادر.

2. مقدمة البحث

يُعد موسم الحج من أضخم التجمعات البشرية وأكثرها تعقيداً على مستوى العالم، مما يتطلب إدارة لوجستية وبشرية فائقة الدقة. وفي هذا السياق، تواجه شركات الطوافة ومقدمي خدمات حجاج الداخل والخارج تحديات سنوية جسيمة في استقطاب وتوريد العمالة الموسمية (مثل عمال النظافة، حاملي الأمتعة، ومرشدي التفويج) بالأعداد المطلوبة وفي الأوقات الحرجة. ورغم توفر العديد من موردي العمالة في السوق المحلي، إلا أن القطاع يعاني من العشوائية وضعف الموثوقية؛ حيث تتكرر حالات الإخلال بالعقود، وتأخر وصول العمالة، أو توفير أعداد أقل من المتفق عليها، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

من هنا، تبرز الحاجة الماسة إلى ابتكار حلول رقمية تنظم هذا السوق العشوائي. يسعى هذا البحث إلى دراسة دور المنصات الرقمية الوسيطة (B2B)، متخذاً من "منصة كوادر" نموذجاً تطبيقياً، كحل استراتيجي يربط شركات الطوافة بموردي عمالة محليين تم التحقق من أهليتهم وموثوقيتهم. وتهدف المنصة إلى خلق بيئة تعاقدية شفافة تضمن الوفاء بالعقود، وتقضي على مشاكل التأخير، وتدعم نجاح العمليات التشغيلية خلال موسم الحج.

3. مشكلة البحث

تتبلور مشكلة البحث في الأزمات التشغيلية التي تواجهها شركات الطوافة خلال موسم الحج نتيجة الاعتماد على طرق تقليدية وعشوائية في التعاقد مع موردي العمالة الموسمية. يؤدي غياب الموثوقية والضمانات لدى العديد من الموردين إلى إرباك خطط التفويج والإعاشة بسبب عدم توفير العمالة في الوقت أو العدد المتفق عليه. ورغم حساسية عامل "الوقت" في الحج، لا تزال هناك فجوة في استخدام الحلول الرقمية لضبط هذه العلاقة التعاقدية.

ويمكن تحديد الفجوات كالتالي:

- **فجوات على المستوى النظري:** ندرة الدراسات الأكاديمية التي تتناول إدارة "العمالة الموسمية" من منظور التحول الرقمي، خاصة في البيئة التشغيلية المعقدة والفريدة لموسم الحج.
- **فجوات على المستوى التطبيقي:** افتقار شركات الطوافة إلى أدوات تقنية تضمن التحقق المسبق من كفاءة وموثوقية موردي العمالة، وغياب الآليات الرقمية السريعة للتعامل مع النقص المفاجئ في العمالة أثناء ذروة الموسم.

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر استخدام المنصات الرقمية (مثل منصة كوادر) في تعزيز موثوقية توريد العمالة الموسمية وحل مشكلات التأخير لدى شركات الطوافة في موسم الحج؟

الأسئلة الفرعية:

1. كيف يساهم نظام التقييم والتحقق الرقمي للموردين في المنصة في الحد من حالات الإخلال بالعقود؟
2. ما أثر المنصة في تسريع الاستجابة لسد النقص الطارئ في العمالة خلال أيام الحج؟
3. ما هو مستوى رضا شركات الطوافة عن جودة العمالة الموردة عبر المنصات الرقمية مقارنة بالطرق التقليدية؟

4. أهداف البحث

- **الهدف الرئيسي:** التعرف على أثر استخدام المنصات الرقمية (منصة كوادز) في تعزيز موثوقية توريد العمالة الموسمية وحل مشكلات التأخير لدى شركات الطوافة.
- **الأهداف الفرعية:**

1. قياس مساهمة نظام التقييم والتحقق الرقمي للموردين في الحد من حالات الإخلال بالعقود.
2. الكشف عن أثر المنصة في تسريع الاستجابة لسد النقص الطارئ في العمالة خلال أيام الحج.
3. تحديد مستوى رضا شركات الطوافة عن جودة العمالة الموردة عبر المنصات الرقمية مقارنة بالطرق التقليدية.

5. أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من ارتباطه المباشر بأحد أهم الركائز الاستراتيجية للمملكة العربية السعودية، وتنوع الأهمية على مستويين:

- **على المستوى النظري:** يُسهم هذا البحث في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية الموسمية في إدارة الحشود. ويقدم إطاراً علمياً يوضح كيف يمكن للتقنية أن تعزز مفهوم "الموثوقية" (Reliability) في سلاسل الإمداد البشري المؤقت، مما يوفر مرجعاً للباحثين في مجالات إدارة العمليات والحج والعمرة.
- **على المستوى التطبيقي:** يقدم البحث حلاً عملياً وقابلاً للتطبيق (منصة كوادز) لمتخذي القرار في شركات الطوافة، يساعدهم على تجنب المخاطر التشغيلية والمالية الناتجة عن فشل الموردين. كما يتماشى هذا البحث مع مستهدفات "برنامج خدمة ضيوف الرحمن" (أحد برامج رؤية 2030) من خلال توظيف التقنية للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للحجاج وضمان انسيابية العمليات.

6. فرضيات البحث

- **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لاستخدام المنصات الرقمية في تعزيز موثوقية وكفاءة توريد العمالة الموسمية لشركات الطوافة.
- **الفرضيات الفرعية:**
 - **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام (نظام التقييم والتحقق الرقمي) وبين (موثوقية توريد العمالة).
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين (الأتمتة والسرعة الرقمية) وبين (الكفاءة التشغيلية لشركات الطوافة).

7. نموذج البحث

يوضح النموذج التالي طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد المنصة الرقمية) والمتغيرات التابعة (أبعاد توريد العمالة الموسمية):

المتغير التابع: توريد العمالة لشركات الطوافة	اتجاه التأثير	المتغير المستقل: المنصات الرقمية (منصة كواد)
• الموثوقية: الوفاء بالعقود والحد من حالات الإخلال.	►	• نظام التقييم والتحقق للموردين
• الكفاءة التشغيلية: سرعة سد الشواغر والنقص الطارئ.	►	• الأتمتة وسرعة الربط التقني
• رضا العملاء: مستوى رضا قيادات شركات الطوافة.	►	• جودة الخدمة والدعم الفني

8. مكان التطبيق المقترح ومنهجية البحث

- **مكان التطبيق (الدراسة الميدانية):** سيتم تطبيق هذه الدراسة الميدانية في مدينة مكة المكرمة، وتحديدًا على مجتمع دراسة يتكون من (شركات الطوافة، ومؤسسات خدمة حجاج الداخل والخارج، وشركات الإعاشة والخدمات اللوجستية). سيتم استهداف القيادات الإدارية مثل (مدراء الموارد البشرية، ومدراء التشغيل، ومسؤولي الاستقطاب) باعتبارهم الفئة الأكثر احتكاكاً بعمليات التعاقد مع العمالة الموسمية.
- **منهجية البحث المتوقعة:** ستعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي (الكمي)**، حيث سيتم وصف ظاهرة الاعتماد على المنصات الرقمية وتحليل أثرها على كفاءة التوريد. وستكون **"الاستبانة الإلكترونية"** هي أداة البحث الرئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة (مدراء شركات الطوافة)، ومن ثم سيتم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لاختبار الفرضيات واستخراج النتائج.

9. فصل الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات المنصات الرقمية وسلاسل الإمداد الخدمية

1. دراسة الغامدي: (2022) هدفت إلى الكشف عن دور المنصات الرقمية الوسيطة في رفع كفاءة سلاسل الإمداد الخدمية في المملكة. باعتماد المنهج الوصفي التحليلي على عينة من (142) مديراً تشغيلياً، أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمنصات الرقمية في رفع موثوقية توريد الخدمات بنسبة 68%، والحد من الإخلال بالالتزامات التعاقدية.
2. دراسة الشمري والعتيبي: (2023) تناولت أثر أتمتة العمليات عبر منصات B2B على الأداء التشغيلي في الشركات اللوجستية. وأثبتت المنهجية الكمية على (115) شركة أن أتمتة التعاقدات والربط التقني أدت إلى خفض التكاليف التشغيلية بنسبة 24% وزيادة سرعة معالجة الشواغر والنقص الطارئ.

ثانياً: دراسات إدارة العمالة الموسمية وخدمات الحج

1. دراسة المرزوقي: (2021) شخّصت تحديات إدارة الموارد البشرية الموسمية في شركات الطوافة بمكة المكرمة. وكشفت الدراسة المسحية على (88) مسؤولاً أن العشوائية في التعاقد مع متعهدي العمالة وتأخر وصولهم يُعدان أبرز مخاطر التشغيل، وأوصت ببناء نظام رقمي موحد للتحقق من أداء الموردين.
2. دراسة السلمي والجهني: (2020) قُيّمت مخاطر التعاقد مع العمالة المؤقتة في قطاع الحج، وأكدت أن غياب المعايير الرقمية للتقييم يرفع معدلات الإخلال بالعقود إلى أكثر من 30% خلال ذروة الموسم، مما يربك خطط التفويج والإعاشة.
3. دراسة الحارثي: (2024) تناولت توظيف الحلول التقنية الذكية في إدارة الحشود والخدمات المساندة لموسم الحج، وأكدت أن التحول نحو المنصات الرقمية التخصصية مطلب رئيسي لتحقيق مستهدفات رؤية 2030 في رفع جودة الخدمات.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة واستخلاص الفجوة البحثية

- التوافق: تتفق الدراسة الحالية مع الأدبيات السابقة في أهمية التحول الرقمي للحد من مخاطر الإخلال بالعقود ورفع كفاءة التشغيل.
- الفجوة البحثية: تكمن الفجوة في ندرة الدراسات التي تجمع بين المنصات الرقمية الوسيطة (B2B) والتطبيق الفعلي على قطاع توريد العمالة الموسمية في بيئة الحج المعقدة، حيث تقدم الدراسة الحالية حلاً تطبيقياً من خلال دراسة حالة "منصة كوادر".
- أوجه الاستفادة: أسهمت الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، صياغة أداة الدراسة (الاستبانة)، وتحديد أساليب التحليل الإحصائي المناسبة.

10. المخطط المقترح للمشروع وجدول المحتويات

أولاً: فصول البحث المقترحة

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (المقدمة، المشكلة، الأهمية، الأهداف، الفرضيات).
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة) مفهوم المنصات الرقمية B2B ، إدارة العمالة الموسمية، تحديات الحج).
- الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات (منهجية البحث، مجتمع وعينة الدراسة، أداة البحث، الأساليب الإحصائية).
- الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.
- الفصل الخامس: النتائج، التوصيات، والخاتمة.

ثانياً: جدول المحتويات المبدئي

رقم الصفحة	الموضوع
2	قائمة الجداول والأشكال
3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1 المقدمة
5	1.2 مشكلة البحث وأسئلته
6	1.3 أهداف البحث وفرضياته
7	1.4 أهمية البحث ونموذج الدراسة
8	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
9	2.1 مفهوم المنصات الرقمية لقطاع الأعمال
12	2.2 تحديات توريد العمالة الموسمية في الحج
15	2.3 الدراسات السابقة والتعقيب عليها
18	الفصل الثالث: منهجية البحث
19	3.1 منهج الدراسة ومجتمع البحث
20	3.2 أداة الدراسة وصدقها وثباتها
23	الفصل الرابع: تحليل البيانات
28	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
31	قائمة المراجع
33	الملاحق (الاستبانة)

11. قائمة المراجع

موثقة وفق دليل APA

1. الحارثي، فهد بن ناصر. (2024). توظيف الحلول التقنية الذكية في إدارة الحشود والخدمات المساندة لموسم الحج: رؤية استشرافية. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 50(189)، 45-82.
2. الشمري، خالد، والعتيبي، بندر. (2023). أثر أتمتة العمليات الإدارية عبر المنصات الرقمية B2B على الأداء التشغيلي في الشركات اللوجستية. المجلة السعودية للإدارة والتنمية، 12(1)، 89-118.
3. السلمي، ماجد، والجهني، عبد الرحمن. (2020). تقييم مخاطر التشغيل والتعاقد مع العمالة المؤقتة في قطاع خدمة ضيوف الرحمن. مجلة معهد خادمو الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، 28(4)، 201-235.
4. الغامدي، أحمد محمد. (2022). دور المنصات الإلكترونية في تعزيز كفاءة وموثوقية سلاسل الإمداد الخدمية في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، 42(3)، 55-78.
5. المحمودي، محمد سرحان علي. (2019). مناهج البحث العلمي (ط. 2). دار الكتب.
6. المرزوقي، صالح بن عبد الله. (2021). تحديات إدارة الموارد البشرية الموسمية في شركات الطوافة خلال موسم الحج: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، 59(2)، 112-145.
7. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2022). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، وأساليبه (ط. 18). دار الفكر للطباعة والنشر.
8. وزارة الحج والعمرة. (2023). التقرير السنوي لجهود التحول الرقمي في خدمات ضيوف الرحمن. مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.