



أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على رضا الحجاج والمعتمرين الدور الوسيط :
نظم المعلومات البشرية
الدكتور: رامي محمد أحمد الحاج

تاريخ إرسال الدراسة: 2026/1/17 - تاريخ قبول الدراسة: 2026/2/15 - تاريخ النشر: 2026/4/30

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على رضا الحجاج والمعتمرين، مع اختبار الدور الوسيط الذي تلعبه نظم المعلومات البشرية في هذه العلاقة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات الأولية عبر استبانة وُزعت على عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده (البطاقات الذكية، المنصات الإلكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، والفرص التطوعية الرقمية) على رضا الحجاج والمعتمرين. كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على نظم المعلومات البشرية، ووجود أثر مماثل لنظم المعلومات البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين. وأثبت التحليل الإحصائي أن نظم المعلومات البشرية تلعب دوراً وسيطاً جزئياً في تعزيز العلاقة بين التحول الرقمي ورضا ضيوف الرحمن. أوصت الدراسة بضرورة استمرار وزارة الحج والعمرة في تعزيز استثماراتها في مبادرات التحول الرقمي، مع التركيز على تطوير نظم المعلومات البشرية كأداة استراتيجية لتدريب وتأهيل الكوادر العاملة على تقديم خدمات رقمية عالية الجودة، مما ينعكس إيجاباً على تجربة ورضا الحجاج والمعتمرين.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، رضا الحجاج والمعتمرين، نظم المعلومات البشرية، خدمات الحج والعمرة، رؤية المملكة 2030.

Abstract: This study aimed to measure the impact of digital transformation in Hajj and Umrah services on the satisfaction of pilgrims and Umrah performers, while also examining the mediating role of Human Information Systems (HIS) in this relationship. To achieve its objectives, the study employed a descriptive-analytical approach. A questionnaire was used as the primary tool for data collection from a sample of employees at the Ministry of Hajj and Umrah in the Kingdom of Saudi Arabia. The study found a significant positive impact of digital transformation, with its dimensions (smart cards, electronic platforms, mobile applications, and digital volunteering opportunities), on the satisfaction of pilgrims. The results also revealed a significant positive impact of digital transformation on Human Information Systems, as well as a similar impact of HIS on pilgrim satisfaction. Statistical analysis confirmed that HIS plays a partial mediating role in enhancing the relationship between digital transformation and the satisfaction of pilgrims. Based on the findings, the study recommended that the Ministry of Hajj and Umrah should continue to enhance its investments in digital transformation initiatives. It also emphasized the importance of developing Human Information Systems as a strategic tool for training and qualifying personnel to deliver high-quality digital services, which in turn positively reflects on the experience and satisfaction of pilgrims and Umrah performers.

Keywords: Digital Transformation, Pilgrim Satisfaction, Human Information Systems, Hajj and Umrah Services, Saudi Vision 2030.

1. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

لقد صاحب تطور التكنولوجيا تطور العالم، ونحن اليوم نمر بالعديد من التطورات والتحديثات خلال هذه القرن، وتحولنا من عصر الرسائل الورقية إلى الرقمية عبر أجهزة التواصل الذكية والتي تدعمها تكنولوجيا ضخمة، وكذلك قد تشكلت هذه التحديثات عبر السنوات حتى تصل يدها إلى المؤسسات فيما يعرف بالتحول الرقمي (الشناق، 2023).

تتوسع الشركات والمؤسسات لجعل أنظمتها الحديثة مناسبة مع التحول الرقمي، فبدلاً من تقديم جميع خدماتها بشكل تقليدي بل تحولت إلى تقديم جزء منها نحو الرقمنة بل يوجد منظمات تتبنى استراتيجية تحويل جميع خدماتها إلى خدمات رقمية، وعلى الجانب الآخر تقوم بوضع تسهيلات للمستهلكين والأفراد للتعامل معها.

يعد التحول الرقمي أحد الطفرات الجيدة والتي تتبناها معظم الدول والشركات كونها طفرة في عالم الأعمال، فهناك دول أصبحت تضع خطط لسنوات قصيرة أو قد تكون طويلة المدى من أجل ما يعرف بـ الرقمنة أو التحول الرقمي ولكن السؤال هل تناسب هذه الخطط كل أفراد المجتمع؟ هذا ما سيتم مناقشته في هذه الدراسة ومعرفة تأثير التحول الرقمي في خدمات وزارة الحج والعمرة على رضا المستهلكين والمعتمرين والحجاج (صلاح الدين & بدوي، 2023).

وتقوم هذه الدراسة بفحص تأثير التحول الرقمي في الخدمات المقدمة من وزارة الحج والعمرة على رضا الحجاج و المعتمرين وذلك اعتماداً على الرؤية الحديثة للمملكة 2030 والتي تريد الوصول من خلالها إلى مجموعة متنوعة من الأهداف لجعل المملكة دولة رائدة، وسيتم تطبيق الدراسة على وزارة الحج والعمرة والتي تقوم بخدمة الملايين من الأفراد كل عام لتوفير تسهيلات متعددة للمعتمرين والحجاج، فقد تبنت هذه الوزارة نقلة كبيرة في الفترة الأخيرة العديد من الخدمات الإلكترونية مثل التقديم على التأشيرة بشكل إلكتروني أو إمكانية دخول بعض الأماكن مثل الروضة (وزارة الحج والعمرة، 2023).

2.1 أهمية الدراسة

استناداً إلى ما تقدم، فإن أهمية الدراسة الحالية تتمثل في:

1.2.1 الجانب الأول: الأهمية النظرية:

تكمن أهمية البحث العلمية في أن قضية التحول الرقمي هي إحدى التقنيات التي انجبتها التكنولوجيا الحديثة من أجل توفير خدمات متعددة وإمكانية الحصول عليها بمختلف الطرق، فيستطيع التحول الرقمي حل العديد من المشكلات الموجودة في المنظمات مثل إهدار الوقت أو تكديس الأعمال.

فالتحول الرقمي هو سمة العصر الحالي بل تسعى المنظمات إلى تفعيل هذه الألية حتى وإن تكلفت مبالغ إضافية بل ترى أن في الأجل الطويل يمكنها الاستعاضة بها من أجل توفير الراحة للمستهلكين.

وبالتطبيق على وزارة الحج والعمرة يمكننا النظر بعمق لأهمية التحول الرقمي ودوره في فاعلية المنتجات والخدمات المقدمة للعالم الإسلامي وهل استطاعت المنظمة تحقيق ما تسعى إليه، وبشكل عام يمكن قياس التحول الرقمي للخدمات المقدمة من وزارة الحج والعمرة على رضا الحجاج والمعتمرين.

2.2.1 الجانب الثاني: الأهمية العملية:

يعد الرضا من أهم المقاييس والتي يمكن الاستناد عليها في عملية التقييم لبعض الخدمات بالنجاح أو الفشل لذا نحاول في هذا البحث توضيح أهمية رضا المستهلكين وهم المعتمرين والحجاج والذين لا يتشابهون في الجنس، العمر، الخلفية الثقافية والجنسية والعديد من الصفات الأخرى، فوزارة الحج والعمرة لا تتعامل مع فئة محددة من الأفراد بل على النقيض من ذلك فهي تشمل كافة المجتمع الإسلامي.

3.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف، يمكن إجمالها بما يلي:

- تحديد مستوى الأهمية النسبية للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة بأبعاده (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- تحديد مستوى الأهمية النسبية لرضا الحجاج والمعتمرين من وجهة نظر العاملين في وزارة الحج والعمرة السعودية
- تحديد مستوى الأهمية النسبية لنظم معلومات الموارد البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- بيان أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) على رضا الحجاج والمعتمرين في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- بيان أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) على نظم المعلومات البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- بيان أثر نظم المعلومات البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين في وزارة الحج والعمرة السعودية
- التحقق من أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) على رضا الحجاج والمعتمرين ، الدور الوسيط : لنظم معلومات الموارد البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية.

4.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

تكمن مشكلة البحث في رضا الحجاج والمعتمرين، فمن الصعب في بعض الأحيان الحصول على رضا المستهلك في الخدمات التي يتم تقديمها وذلك لأن مقياس الرضا قد يختلف من شخص لأخر اعتماداً على معايير متنوعة مثل العمر، الجنس أو الخلفية الثقافية.

أما عن وزارة الحج والعمرة فهي واحدة من أهم الوزارات في العالم والأهم في العالم الإسلامي وذلك لأنها تقوم بخدمة الملايين من المعتمرين والحجاج بشكل سنوي، وفي خلال السنوات الأخيرة لقد بدأ الحديث حول التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية من أجل الوصول إلى أهداف رؤية المملكة 2030 والذي بدأ في عام 2015 بشكل تقريبي، ولكن ظهر تأثيره على وزارة الحج والعمرة بشكل خاص في الوقت الحالي.

وذلك لأن وزارة الحج والعمرة أطلقت مجموعة من الخدمات والتي أصبح يمكن تنفيذها بشكل إلكتروني وأهمها هي تأشيرة العمرة الإلكترونية من أجل تسهيل الإجراءات على المعتمرين، وعلى الجانب الأخر يوجد خدمات أخرى مثل الحجز مسبقاً للدخول إلى الروضة.

كم وتلعب نظم معلومات الموارد البشرية دوراً هاماً في هذا الجانب، خصوصاً في الخدمات الإلكترونية، والتي يمكن تأهيل العاملين مما في نهاية المطاف يحسن من رضا الحجاج والمعتمرين وسيتم تطبيق الدراسة كما وضحنا بالسابق على وزارة الحج والعمرة السعودية من أجل البحث في أثر التحول الرقمي في الخدمات المقدمة من هذه الجهة على رضا المعتمرين والحجاج وذلك خلال الفترة من 2020 إلى 2023.

ومن هنا يمكن صياغة التساؤل الرئيسي للدراسة: ما أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية، المنصات الإلكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) على رضا الحجاج والمعتمرين (ملائمة أماكن السكن، خدمات المشاعر، النقل، التفويج)، الدور الوسيط: لنظم معلومات الموارد البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية .؟

يشترك منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- تحديد مستوى الأهمية النسبية للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة بابعاده (البطاقات الذكية، المنصات الإلكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- تحديد مستوى الأهمية النسبية لرضا الحجاج والمعتمرين من وجهة نظر العاملين في وزارة الحج والعمرة السعودية
- تحديد مستوى الأهمية النسبية لنظم معلومات الموارد البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- بيان أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية، المنصات الإلكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) على رضا الحجاج والمعتمرين في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- بيان أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية، المنصات الإلكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) على نظم المعلومات البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية.
- بيان أثر نظم المعلومات البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين في وزارة الحج والعمرة السعودية

5.1 فرضيات الدراسة

بالاستناد إلى السؤال الرئيس للدراسة، والأسئلة الفرعية حددت الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية ، تطبيقات الاجهزة الخلوية ، الفرص التطوعية الرقمية) على رضا الحجاج والمعتمرين(ملائمة اماكن السكن ، خدمات المشاعر ، النقل ، التفويج) في وزارة الحج والعمرة السعودية.

HO1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على ملائمة السكن من وجهة نظر العاملين في وزارة الحج والعمرة السعودية.

HO1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على خدمات المشاعر في وزارة الحج والعمرة السعودية.

HO1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على النقل في وزارة الحج والعمرة السعودية.

HO1-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على التفويج في وزارة الحج والعمرة السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

HO2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية ، تطبيقات الاجهزة الخلوية ، الفرص التطوعية الرقمية) على نظم معلومات الموارد البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

HO3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم معلومات الموارد البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين في وزارة الحج والعمرة السعودية

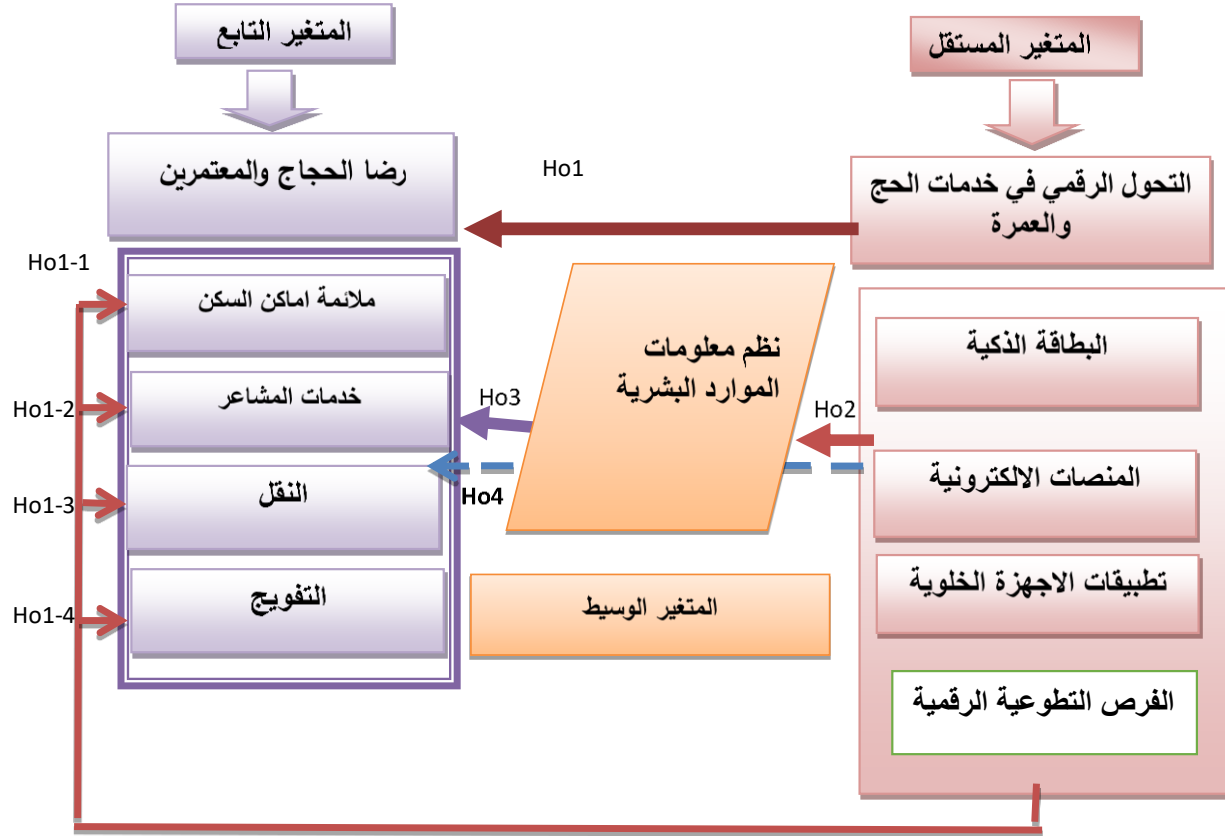
الفرضية الرئيسية الرابعة:

HO4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على رضا الحجاج والمعتمرين ، بوجود الدور الوسيط : لنظم معلومات الموارد البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية .

6.1 أنموذج الدراسة

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في تحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال المتغير الوسيط ، فقد قامت الباحثة بتطوير نموذج خاص بالدراسة.

يشير الشكل (1.1) إلى أنموذج الدراسة الذي يتضمن متغيراتها، وأبعاد كل متغير بالإضافة إلى المراجع التي تم اعتمادها.



المصدر: من تصميم الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

2. الدراسات السابقة

1.2: الدراسات في البيئة العربية

دراسة الخزاعلة (2024) بعنوان:

أثر التحول الرقمي على رضا متلقي الخدمة

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر التحول الرقمي على رضا متلقي الخدمة في دائرة الأراضي والمساحة الأردنية، وتناولت الدراسة خمسة أبعاد للتحول الرقمي وهي: سهولة الاستخدام المدركة، والفائدة المدركة، والثقة المدركة، والجودة المدركة، وتصميم الموقع الرقمي، وعشرة فقرات لقياس رضا متلقي الخدمة. تكون مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة في مديريات أراضي

محافظات إقليم الشمال، وعددها (9) مديريات، واعتمد الباحث على أسلوب المسح بالعينة الميسرة لدراسة مجتمع الدراسة وتحليله، واستخدمت الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات. تم توزيع الاستبانة على متلقي الخدمة في مديريات أراضي محافظات إقليم الشمال، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (522) استبانة، استرد منها (415) استبانات من مجموع الاستبانات الموزعة. كانت منها (391) استبانة صالحة للتحليل، واستخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية، منها: الأساليب الوصفية، ومعاملات الارتباط، واختبار الانحدار الخطي المتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها: تمتلك مديريات أراضي محافظات إقليم الشمال التحول الرقمي بدرجة كلية مرتفعة، حيث احتل بُعد الجودة المدركة المرتبة الأولى، تلاه بُعد الفائدة المدركة، ثم بُعد الثقة المدركة، فبُعد سهولة الاستخدام المدركة، وأخيراً بُعد تصميم الموقع الرقمي. أيضاً تتمتع المديريات بمستوى رضا متلقي الخدمة كلي مرتفع. وبالنسبة لاختبار فرضيات الدراسة أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي ورضا متلقي الخدمة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.553). وفيما يتعلق بأثر أبعاد التحول الرقمي في رضا متلقي الخدمة فقد أظهرت النتائج بأن متغير الثقة المدركة كان الأكثر تأثيراً على رضا متلقي الخدمة، تلاه متغير الجودة المدركة، فمتغير سهولة الاستخدام المدركة، فمتغير تصميم الموقع الرقمي وأخيراً متغير الفائدة المدركة وعلى التوالي. وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات، للدائرة المبحوثة، والأبحاث مستقبلية، وذلك في ضوء نتائجها.

دراسة البطرني والجزار، (2023) بعنوان :

أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة من البنوك المدرجة بالبورصة المصرية – دراسة ميدانية :

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى توافر متطلبات تطبيق التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) في البنوك المدرجة بالبورصة المصرية، وتحديد أثر استخدام تطبيقات التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، المؤسسات الكبرى). (البيانات) على أدائها. شمل مجتمع الدراسة البنوك المقيدة بالبورصة المصرية، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ووزعت على عينة عشوائية من العاملين بالبنوك. وتم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرجاع (160) استبانة صالحة للتحليل. وتم تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الرابع والعشرون. ولغرض اختبار الفرضيات تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى مدى توافر متطلبات تطبيق التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) في البنوك المدرجة بالبورصة المصرية، بالإضافة إلى وجود تأثير كبير لأبعاد التحول الرقمي (الكفاءات البشرية). والبنية التحتية والبيانات الضخمة) في أدائها.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير بنية تحتية رقمية مرنة ودعمها من خلال تعزيز جاهزية أمن المعلومات في البنوك، ودعم التطوير السليم للذكاء الاصطناعي من خلال توفير بيئة تنظيمية مناسبة تحفز الثقة وثقافة البنوك، الحكومة والمجتمع حول التكنولوجيا .

دراسة الحديدي واخرون (2022) بعنوان:

أثر تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين النضج الرقمي دراسة ميدانية في شركة كورك للاتصالات :

يهدف البحث الحالي إلى بيان أثر تكنولوجيا التحول الرقمي بأبعادها (دعم القيادة، البنى التحتية، الأمن الرقمي، تحشيد الموارد) كمتغير مستقل في تحسين النضج الرقمي (الاستراتيجية الرقمية، السوق الرقمي، العمليات الرقمية، الثقافة الرقمية) كمتغير تابع، في شركة كورك للاتصالات، ولترجمة هذا الهدف إلى واقع ملموس قامت الباحثة ببناء نموذج افتراضي يوضح من خلاله متغيرات وأبعاد الدراسة وطبيعة العلاقات فيما بينها، اعتمدت الباحثة على منهج الوصفي التحليلي، وصياغة مجموعة من الفرضيات والتي تم اختبارها احصائياً وفق برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS)، أما العينة المختارة فهي من العاملين في شركة كورك في المحافظات الشمالية (أربيل، سلیمانیه، كركوك)، وتم تحديد عينة البحث بواقع (82) مستجيب. وتوصل البحث إلى عدة استنتاجات كانت أهمها وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا التحول الرقمي في النضج الرقمي من خلال ابعادها وخصوصاً دعم القيادة العليا في الشركة بالدرجة الأولى ومن ثم تحشيد الموارد وامتلاك البنى التحتية الحديثة، وأخيراً توفير الامن الرقمي من خلال امتلاك أحدث البرمجيات الخاصة بالحماية.

وعرض البحث مجموعة من المقترحات كان أهمها ينبغي الاستفادة من تجارب شركات الاتصالات الرائدة في مجال توظيف تكنولوجيا الرقمية الجديدة وادارتها وتطويرها بما يحسن من إدارة الشركة عينة البحث للقيام بعملها وتقديم الخدمة بالشكل المناسب.

دراسة السواط والحري (2022) بعنوان :

أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس الجامعيين بجامعة الملك عبد العزيز، وكذلك التعرف على متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على أثر المعوقات التي تحد من فعالية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على المعايير التي يجب أن تتوفر في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق أداء أكاديمي فعال في ظل التحول الرقمي . واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز. تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (599) عضواً.

واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد تأثير للتحول الرقمي على الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس الجامعيين في جامعة الملك عبد العزيز، هناك تأثير كبير للمعايير التي يجب أن تتوفر في أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز لتحقيق الأهداف الأكاديمية. كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، يشجع التحول الرقمي التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني، والعمل على إزالة المعوقات التي تحد من فعالية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي. ومن أهم التوصيات: توافر متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي

لأعضاء هيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، الالتزام بالمعايير التي يجب توافرها في الكلية لتحقيق أداء أكاديمي فعال في ظل التحول الرقمي، تشجيع التحول الرقمي. التحول في التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني
دراسة مطير وبقادر (2022) بعنوان :

جودة الخدمات المصرفية و أثرها على رضا الحجاج والمعتمرين – دراسة ميدانية على البنوك في المملكة العربية السعودية :

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمات المصرفية المقدمة في بنوك المملكة العربية السعودية على رضا الحجاج والمعتمرين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. ويمثل مجتمع الدراسة عملاء البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية والبالغ عددهم (150) عميلاً. وقد أظهر نتائج التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية ورضا الحجاج والمعتمرين، وأظهرت النتائج أن المتغيرات المؤثرة في رضا الحجاج والمعتمرين هي: الاستجابة، التعاطف، بينما تبين عدم وجود تأثير لباقي المتغيرات الملموسة، الاعتمادية، الأمان.

وقد أوصت الدراسة عمل مواقف مريحة لوقوف السيارات في البنوك، وكذلك على البنوك زيادة الاهتمام بمعرفة مستوى رضا العملاء من الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة.

دراسة رواس (2022) بعنوان

تقييم و اقع إدارة الجودة الشاملة في الحج والعمرة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التمويل والإعاشة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريين والعاملين. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في مطابخ مدينة مكة المكرمة البالغ عددها 115 مطبخاً، وتم اختيار عينة الدراسة من العاملين والإداريين في تلك المطابخ. وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: تطبق مؤسسات التمويل والتمويل بمكة المكرمة إدارة الجودة الشاملة. وتلتزم الإدارة العليا لمؤسسات التمويل بنجاح إدارة الجودة الشاملة. وفي ضوء هذه النتائج أوصى الباحث بما يلي: ضرورة قيام الإدارة العليا لمؤسسات التمويل بمكة المكرمة بتوفير كافة الموارد اللازمة للتطوير المناسب والتحسين المستمر لأنظمتها. ضرورة إشراك العاملين في عملية التخطيط الاستراتيجي..

دراسة رشوان و ابو عرب (2022) بعنوان :

دور التحول الرقمي في تحسين جودة عملية التدقيق الداخلي :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة عملية التدقيق الداخلي. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيقها على مجتمع الدراسة المكون من المدققين الداخليين العاملين في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، وبلغ عددهم (85). تم استخدام طريقة المدقق والجرد الشامل نظراً لصغر حجمها

المجتمع، حيث تم تحليل بيانات استجابة الاستبيان وتفسيرها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS). وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام التحول الرقمي يساهم في ضمان جودة عمل المراجع الداخلي والقدرة على استخدام البيانات الإلكترونية لتسهيل إنجاز وتنفيذ عملية التدقيق بدقة عالية. وأوصت الدراسة بضرورة أن تعمل البنوك المدرجة في بورصة فلسطين على استخدام التحول الرقمي لما له من فائدة في إحداث تغييرات جوهرية في تنظيم وتخطيط عملية التدقيق وتقييم المخاطر التي قد تواجه عملية التدقيق الداخلي.

2.2 الدراسات في البيئة الاجنبية

دراسة (Sagar (2024 بعنوان :

The Impact Of Digital Transformation On Retail Management And Consumer Behavior

تأثير التحول الرقمي على إدارة البيع بالتجزئة وسلوك المستهلك

في المشهد المتطور باستمرار لصناعة البيع بالتجزئة، تعمل طفرة التحول الرقمي على إعادة تشكيل الممارسات التقليدية وإعادة تحديد توقعات المستهلكين. يبحث هذا البحث في التأثير العميق للتحول الرقمي على كل من استراتيجيات إدارة البيع بالتجزئة وسلوك المستهلك. وعلى خلفية التقدم التكنولوجي وصعود التجارة الإلكترونية، تهدف الدراسة إلى كشف الأبعاد المتعددة الأوجه لهذا التحول النموذجي. تشمل أهداف البحث فهم القوى الدافعة وراء التحول الرقمي في قطاع التجزئة، ودراسة التحديات التي يواجهها تجار التجزئة التقليديون، وتحليل المشهد المتطور لتوقعات المستهلكين وسلوكياتهم. تشكل المراجعة النقدية للأدبيات الموجودة الأساس، حيث تتعمق في المفاهيم الأساسية مثل البيع بالتجزئة متعدد القنوات، وصنع القرار القائم على البيانات، وتكامل التقنيات الناشئة. سيؤدي استكشاف التحول الرقمي في إدارة البيع بالتجزئة إلى تحليل التغييرات في الممارسات التشغيلية، وتحسين سلسلة التوريد، واعتماد تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي. في الوقت نفسه، سوف يقوم البحث بفحص التغييرات في سلوك المستهلك في العصر الرقمي، بما في ذلك التحولات في أنماط التسوق، وتأثير المراجعات عبر الإنترنت، ودور وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل التفضيلات. وسيتم تقييم التحديات والفرص الناشئة عن هذا التحول التحويلي، وتسهيل الضوء على العقبات التي يواجهها تجار التجزئة التقليديون وسبل تعزيز مشاركة العملاء، والكفاءة التشغيلية، والوصول إلى الأسواق. يتضمن البحث دراسات حالة، ويقدم أمثلة واقعية لتجار التجزئة الذين نجحوا في التنقل في المشهد الرقمي. وفي الختام، ستلخص الورقة النتائج الرئيسية، مع التركيز على الطبيعة المستمرة للتحول الرقمي وضرورة التكيف المستمر للشركات لتظل قادرة على المنافسة في قطاع التجزئة الديناميكي.

دراسة (Kim and Chen (2023 بعنوان :

The impact of digital transformation on innovation performance - The mediating role of innovation factors

أثر التحول الرقمي على أداء الابتكار - الدور الوسيط لعوامل الابتكار

وقد ركزت أبحاث التحول الرقمي الحالية على الأداء الاقتصادي والبيئي، حيث استكشفت القليل من الدراسات بشكل مباشر العلاقة بين التحول الرقمي والابتكار. بناءً على منظور عامل الابتكار، قمنا باستكشاف العلاقة بين التحول الرقمي والابتكار باستخدام بيانات الشركة بين عامي 2009 و2019. وكانت النتائج كما يلي: (1) تم قياس التحول الرقمي للشركات من خلال أساليب التحليل النصي وقد وجد أن التحول الرقمي يمكن أن يعزز الابتكار في الشركات. (2) يعد تدفق المعرفة والموظفين الفنيين والاستثمار في البحث والتطوير والوعي بالابتكار مسارات وسيطة مهمة. (3) في البعد الكمي للابتكار، يكون الدور الوسيط للوعي بالابتكار أكبر. وفي بُعد جودة الابتكار، يكون الدور الوسيط للفنيين أكبر. (4) للتحول الرقمي تأثير أكبر على ابتكار الشركات غير المملوكة للدولة، والشركات التي لا تعتمد على التكنولوجيا المتقدمة، والشركات التي لا تسبب تلوثاً كبيراً، مما يخفف الفجوة بين الأنواع المختلفة من الشركات. تخفف نتائج هذه الورقة من مخاوف التحول الرقمي في البلدان النامية مثل الصين وتوفر الخبرات والأدلة لها لتعزيز الصناعة والابتكار المستدام.

دراسة (Gao et al (2023) بعنوان :

Exploring the effect of digital transformation on Firms' innovation performance

استكشاف تأثير التحول الرقمي على الأداء الابتكاري للشركات

لقد برز تأثير الصناعة الرقمية ورقمنة الشركات على ابتكار المؤسسات كموضوع بحثي بالغ الأهمية. لتقييم تأثير التحول الرقمي على تعزيز مخرجات الابتكار، نقترح نموذج لعبة لمنظمتين تستثمران في التحول الرقمي، وتحليل مؤشر مستوى رقمنة المؤسسة باستخدام أدوات بايثون لتحليل النص، واستخدام نموذج التأثير الثابت. وتشير النتائج إلى أن رقمنة الشركات ومستوى الابتكار في الصناعة الرقمية الإقليمية يمكن أن يعززا ابتكار الشركات. ومع ذلك، فإن مستوى الابتكار في الصناعة الرقمية الإقليمية يمكن أن يكون له تأثير سلبي معتدل على تأثير الابتكار الرقمي في الشركات. علاوة على ذلك، فإن تأثير رقمنة الشركات على الابتكار يكون أكثر وضوحاً في صناعات الخدمات المرتبطة بالرقمية. وفي الصناعات الأخرى، يكون مستوى الابتكار في الصناعة الرقمية الإقليمية تأثير أكبر على تعزيز الابتكار. ونظرًا لميل الشركات إلى الاستفادة المجانية في اعتماد التكنولوجيا، تظهر هذه الدراسة أنه كلما ارتفع مستوى التصنيع الرقمي في المنطقة التي تقع فيها الشركة، انخفضت كفاءة الابتكار الهامشية للاستثمار الرقمي للشركة. وعندما يكون مستوى تطور التصنيع الرقمي في المنطقة التي تقع فيها الشركة أعلى، فإن التأثير التنافسي يعمل على تحسين كفاءة الابتكار الهامشية للشركات في المناطق المجاورة، مما يعني ضمناً أن التصنيع الرقمي له تأثير غير مباشر مكاني. ويتحقق اختبار المتانة ذو الصلة أيضًا من نتيجة التحليل التجريبي. ونتيجة لذلك، ينبغي إيلاء الصناعة الرقمية المزيد من الاهتمام والدعم المالي.

دراسة (Verhoef et al., 2021) بعنوان:

Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda

التحول الرقمي: تأمل متعدد التخصصات وأجندة بحثية

هدفت هذه الدراسة، وهي ورقة مفاهيمية نشرت في مجلة علمية مرموقة، إلى تقديم إطار شامل لفهم التحول الرقمي. سعت الدراسة إلى تحديد الأبعاد الرئيسية للتحول الرقمي وتأثيراته على استراتيجيات الشركات، وتجربة العملاء، والهياكل التنظيمية. اعتمدت الدراسة على مراجعة نقدية ومكثفة للأدبيات في مجالات متعددة مثل التسويق، ونظم المعلومات، والإدارة الاستراتيجية. قام الباحثون بتجميع الأبحاث السابقة لتطوير نموذج متكامل يوضح كيف يجب على الشركات التعامل مع التحول الرقمي.

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي ليس مجرد تبني للتكنولوجيا، بل هو تغيير جذري في استراتيجية المنظمة وثقافتها وعملياتها. وأكدت أن تجربة العميل (Customer Experience) هي المحور الأساسي لأي مبادرة تحول رقمي ناجحة. كما أشارت إلى أن الشركات تحتاج إلى تطوير قدرات ديناميكية، مثل المرونة التنظيمية والقدرة على تحليل البيانات، للاستفادة الكاملة من الفرص الرقمية.

أوصت الدراسة الباحثين بالتركيز على دراسة الجانب الإنساني للتحول الرقمي، بما في ذلك كيفية تأثيره على الموظفين والحاجة إلى إدارة التغيير بفعالية. كما دعت الشركات إلى تبني نهج يركز على العميل أولاً عند تصميم استراتيجياتها الرقمية.

3. الاطار النظري

1-3 التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة

1.1.3 مفهوم التحول الرقمي

الرقمنة والتحول الرقمي هي مصطلحات غالبًا ما تظهر في أعلى أولويات المديرين المعاصرين. على الرغم من استخدامها بشكل مترادف في كثير من الأحيان، فإن هذه المفاهيم لها معاني مختلفة تمامًا وتستلزم نهجًا مختلفًا جذريًا. تصف الرقمنة عملية الانتقال من التناظرية إلى الرقمية، في حين يتم تعريف الرقمنة على أنها الطريقة التي تتم بها إعادة هيكلة العديد من مجالات الحياة الاجتماعية حول الاتصالات الرقمية والوسائط. البنية التحتية (Brennen, & Kreiss, 2016).

و التحول الرقمي هو عملية تهدف إلى تحسين كيان ما عن طريق إحداث تغييرات كبيرة في خصائصه من خلال مجموعات من تقنيات المعلومات والحوسبة والاتصالات والاتصال. على الرغم من الاعتراف إلى حد كبير بأن هذه المصطلحات تتبع في كثير من الأحيان ترتيبًا تسلسليًا للنضج، فإن معظم المنظمات المعاصرة تمر الآن بعملية تحويل عملياتها رقميًا. ومع ذلك، فإن القيام بذلك يقدم عددًا من المحاذير، وغالبًا ما تكون التكنولوجيا مجرد جزء من اللغز المعقد الذي يجب أن يتم حلها لتبقى قادرة على المنافسة في العالم الرقمي (Vial, 2019).

على الرغم من إجراء قدر كبير من الأبحاث على مدار العقد الماضي في مجال التحول الرقمي، إلا أنه لا يزال هناك الكثير لتتعلمه عن هذا التحول. ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى أن التحول الرقمي يخضع لمجموعة واسعة من الحالات الطارئة ويحدث في بيئة مرنة ومتغيرة باستمرار مما يتطلب فهماً شاملاً للنظام البيئي بأكمله الذي يتكشف فيه. من بين الأبحاث التجريبية الواسعة التي أجريت لدراسة ظاهرة التحول الرقمي، قام الباحثون بدراسة التغيرات في الاستراتيجيات التنظيمية، والعملية،

والهياكل وتنظيم اتخاذ القرار، والثقافة، وكذلك التحولات الصناعية. ومع ذلك، فإن التحول الرقمي ليس ظاهرة تحدث تأثيرات على هذه المستويات المختلفة، دون أن تتأثر بها في نفس الوقت. ولذلك فإن هناك تفاعلاً معقداً بين القوى المؤثرة في التحول الرقمي وتأثيره عليها (Baiyere,2020).

ويمكن ان نبني فهمنا للتحول الرقمي على تعريف Vial (2019). حيث يعتبر التحول الرقمي بمثابة عملية تشمل تغييرات كبيرة من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). بتوسيع عمل Vial (2019)، ويجب ان نقوم بتطوير نموذج مفاهيمي يتضمن الرؤية النظرية من الأدبيات المتعلقة باستراتيجية الأعمال الرقمية، وإدارة التغيير التنظيمي، وقدرات تكنولوجيا المعلومات. يعتبر النموذج المفاهيمي بمثابة أساس لتحديد موضع الحالات المعروضة في بقية الكتاب، وكذلك لتطوير فهم شامل للتحول الرقمي كما تمت دراسته في الأدبيات الموجودة. ونريد أن نسلط الضوء هنا على أن النموذج المفاهيمي المقدم في هذا الكتاب تخدم المقالة غرض خلق فهم شامل لما يستلزمه المفهوم، دون الخروج من عملية منهجية لمراجعة جميع الأدبيات ذات الصلة. بل إنه يعتمد على تيارات بحثية بارزة ظهرت على مر السنين، وكذلك على وجهات نظر المؤلفين الخاصة. ويقدم القسم التالي النموذج المفاهيمي للتحول الرقمي ويعرض بعض المواضيع الرئيسية التي احتلت الاهتمام الأكاديمي والعملي على مدى العقود الماضية. وبالتسلسل، نتطرق بإيجاز إلى الآثار المترتبة على البحث في الممارسة ونختتم بوصف موجز للفصول اللاحقة والمجالات المختلفة التي تغطيها (Bilgeri, 2017).

بناءً على الأدبيات الموجودة حول التحول الرقمي، وعلى أساس توليف مراجعات الأدبيات البارزة الحديثة، يمكن ان نقوم بتطوير منظور موحد للتحول الرقمي، حيث يجب ان نميز بين النموذج المفاهيمي للرقمنة، والتي تتضمن فقط تحسين الأنشطة التنظيمية من خلال الاستفادة من التقنيات الرقمية، والتحول الرقمي الذي يستلزم تغييراً جوهرياً أعمق لنموذج الأعمال بأكمله للمنظمة مع تأثيرات مضاعفة على الصناعات بأكملها. وبالتالي، يتطلب التحول الرقمي رؤية أوسع للسوابق التي تثير التغييرات أو تحددها داخل المنظمات، بالإضافة إلى النتائج التي تحدثها هذه التغييرات في السياق الأوسع للعمل. ومن خلال تطبيق هذا الفهم في نموذجنا المفاهيمي للتحول الرقمي، فإننا نحدد أربع نقاط رئيسية مثيرة للاهتمام والتي تم وصفها بمزيد من التفصيل في الأقسام الفرعية أدناه. هذه ليست شاملة بأي حال من الأحوال، ومن الواضح أن هناك ارتباطات سببية وردود فعل معقدة بين العناصر الرئيسية التي تشكل مجتمعة التحول الرقمي. من أجل التبسيط وتقديم نظرة عامة موجزة ومفهومة عن التحول الرقمي، تعرض هذه المقالة بعض النتائج الرئيسية ضمن المجالات الأربعة الرئيسية: السوابق، والاستفادة من التقنيات الرقمية، وتوليد القيمة، والأداء

ان التحول الرقمي يبدو مختلفاً لكل منظمة، فقد يكون من الصعب تحديد تعريف ينطبق على الجميع. ومع ذلك، بشكل عام، فإننا نعرف التحول الرقمي في خدمات الحج بأنه دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات وأنشطة الحج مما يؤدي إلى تغييرات جوهريّة في كيفية عمل وزارة الحج والعمرة وكيفية تقديم القيمة للعجاج. أبعد من ذلك، فهو تغيير ثقافي يتطلب من وزارة الحج والعمرة تحدي الوضع الراهن باستمرار، والتجربة في كثير من الأحيان، والتعاطي العلمي مع الفشل (Vey, 2017).

والتحول الرقمي هو مصطلح يشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الحياة والعمل، وخلق تغييرات جذرية في كيفية تقديم الخدمات والمنتجات والقيمة للعملاء أو المواطنين. يعتبر التحول الرقمي فرصة هائلة لتحسين الكفاءة والإبداع والابتكار والشمولية في مختلف القطاعات، من الصحة إلى التعليم إلى الزراعة إلى الصناعة. ولكن التحول الرقمي يواجه أيضا تحديات ومخاطر، مثل تفاقم عدم المساواة والتهديد للخصوصية والأمن وحقوق الإنسان. لذلك، يتطلب التحول الرقمي استراتيجية واضحة وشاملة تنطلق من تشخيص الوضع الراهن وتحديد الأهداف والفرص والعوائق، وتنفيذها بتخصيص الموارد والشراكات اللازمة، ومراقبة وتقييم النتائج.

يتضمن التحول الرقمي استخدام التكنولوجيا الرقمية في كل جانب من جوانب حياتنا، سواء كانت الأعمال التجارية، أو التعليم، أو الاتصالات، أو الصحة، وغيرها. يعزز التحول الرقمي قدرتنا على الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأسهل، ويوفر لنا أدوات تفاعلية للتواصل والتعلم والتعامل مع البيانات.

يرى الباحث ان التحول الرقمي هو العملية التي تطبقها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال. تغير هذه العملية بشكل أساسي الطريقة التي تقدم بها المؤسسة القيمة للعملاء. تعتمد الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة. ومن أمثلة التحول الرقمي ما يلي:

- بدء الشركات في إنشاء حلول رقمية، مثل تطبيقات الجوال أو منصة التجارة
- الإلكترونية ترحيل الشركات من البنية التحتية القائمة على أجهزة الكمبيوتر المحلية إلى الحوسبة السحابية
- اعتماد الشركات للمستشعرات الذكية لخفض تكلفة التشغيل

ما الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي؟

الرقمنة هي عملية تحويل الجوانب المادية في عمليات الأعمال وتدفقات العمل إلى جوانب رقمية. إن المقصود من تمثيل الأشياء غير الرقمية أو المادية في تنسيق رقمي هو أن يكون بإمكان نظام الكمبيوتر استخدام هذه المعلومات.

على سبيل المثال، تُحوّل النماذج الورقية التي يملؤها العملاء إلى نماذج رقمية يكملونها عبر الإنترنت وحينئذ يمكن استخدام هذه البيانات الرقمية في التحليلات وذكاء الأعمال في مجال الأعمال، قد تتضمن مبادرات الرقمنة مشروعات مثل:

- تحديث الأنظمة القديمة
- أتمتة العمليات الورقية أو اليدوية الحالية
- نقل النظام ليكون متاحًا عبر الإنترنت

إن الاكتفاء بالرقمنة وحدها لا يُعد تحوُّلاً رقمياً، إلا أنها خطوة أولى مهمة في رحلة التحوُّل الرقمي. وللتحوُّل الرقمي نطاق أوسع بكثير يقود إلى تحوُّل ثقافي مهيم في المؤسسة.

2.1.3 ابعاد التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة

اولاً: البطاقات الذكية

بطاقة الحج هي بطاقة إلكترونية مشفرة وتم توحيدها لمساعدة الحجاج وتضمن البطاقة العديد من المعلومات الشخصية عن الحجاج. البطاقة متوفرة في تطبيق نسك ويتم إصدارها بتأشيرة أو تصريح الحجاج من المملكة نفسها. تتوفر البطاقة بنسخة مطبوعة تقدمها شركات الخدمات إلى الحجاج. البطاقة مرتبطة بالتطبيقات الإلكترونية للحج. البطاقة محتوية على جميع المعلومات التي تهم الشخص الحاج. بإمكان الحاج أن يطلب الوجبات التي يريدتها بواسطة هذه البطاقة. تتوفر البطاقة الذكية بالعديد من الألوان وكل لون مرتبط بخدمات معينة يتم تقديمها للحجاج، ومن هذه الألوان اللون الأحمر والأخضر والأزرق وكذلك اللون الأصفر، يتم استخدام هذه الألوان في البرامج الخاصة بالحجاج، ويتم استخدام الألوان في تحديد مسارات سير الحاج وتستخدم أيضاً في دخول وخروج الأفراد الحجاج من المرافق.

مزايا بطاقة الحج الذكية

- لبطاقة الحج الذكية العديد من المزايا لحاملها من الحجاج ومن أهمها:
- الباركود الذي تحتوي عليه البطاقة ويتضمن معلومات الحاج
- تضمن البطاقة بيانات الحاج الصحية والشخصية والمكتب الذي يتبعه الحاج.
- تمكن البطاقة الحجاج من دخول وخروج من المرافق العامة في مخيمات الحجاج داخل مكة
- يوجد بالبطاقة رمز التحقق السريع الذي يستخدم في الدخول لتطبيق كيو آر كود.
- تساعد البطاقة الحجاج في الذهاب لمقر سكنهم.

تطبيق شعائر

تطبيق شعائر مرتبط ببطاقة الحج الذكية:

- أنه مجاني تماماً
- المميزات أنه يتوفر باللغة الإنجليزية بجانب العربية
- يعمل التطبيق على أجهزة IOS ANDROID
- التطبيق ويمكن الحاج من معرفة الأمور التي تساعد في تسهيل الزيارة ابتداء من نقاط التجمع إلى تقييم الخدمات المتقدمة

ثانياً: المنصات الإلكترونية

في إطار سعي وزارة الحج والعمرة لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 بتحسين التجربة واستضافة المزيد من ضيوف الرحمن ، تم تطوير نظام المنصات الالكترونية للعمل كقاعدة مركزية لربط جميع وكالات السفر عبر الإنترنت و مقدمي الخدمات بالمملكة من عرض خدماتهم للحجاج والمعتمرين من (سكن، نقل، إعاشة، برامج سياحية، تذاكر طيران، تأمين ... الخ) عبر منصات التسويق العالمية والمحلية. ومن ثم استكمال إجراءات طلب التأشيرة آليا من خلال المسارات الإلكترونية للحج والعمرة بالتكامل مع مركز المعلومات الوطني ووزارة الخارجية وإرسال نسخة إلكترونية من التأشيرة فور صدورهما إلى البريد الإلكتروني للحاج أو المعتمر، مع إتاحة خدمة إلكترونية لتمكينه من التحقق من اعتماد الوزارة لحزمة الخدمات المشتراة ، مما أدى إلى جعل رحلة المعتمر أسهل بكثير، ولتحقيق وخدمة هذا الهدف ، طورت وزارة الحج والعمرة بوابة مقام لفتح باب التسجيل للمنصات التي ترغب بالربط بنظام الحجز المركزي.

ثالثا : تطبيقات الاجهزة الخلوية

تطبيقات على الاجهزة الخلوية ومن الامثلة عليها :

- تطبيق نسك الإلكتروني
- تطبيق المطوف مناسك الحج والعمرة
- تطبيق مناسك الحج والعمرة خطوة بخطوة
- تطبيق الحج ثلاثي الأبعاد
- تطبيق مناسك الحج والعمرة
- تطبيق حج ذكي

رابعا :الفرص التطوعية الرقمية

مما لا شك فيه أن شبكة الحاسوب والإنترنت أصبحت جزء لا يتجزأ من عمل جميع القطاعات والمنظمات بما فيهم العمل التطوعي والحث على الاستفادة من الثورة الإلكترونية في تعزيز قيم العمل التطوعي عامة وفي الحج خاصة وتحقيقاً لرؤية المملكة 2030 في تعزيز العمل التطوعي فهناك فرص كثيرة للجهات غير الربحية في العمل التطوعي بشكل رقمي إلكتروني فيإمكانها المساهمة في تقديم العديد من الخدمات الإلكترونية ونذكر أبرزها في الرسم التالي (<https://webinar.api.tts.sa>) :



2.3 رضا الحجاج والمعتمرين

1.2.3 مفهوم رضا الزبون

رضا العملاء (CS) هو فلسفة عمل توضح المسؤولية والقدرة على تلبية احتياجات العملاء، وإدارة توقعاتهم والتنسيق بها، وتسليط الضوء على أهمية خلق القيمة لهم، لأن مقاييس رضا العملاء توفر معلومات لمديري المنظمات وهو أمر ضروري لفهم وتحديد الاحتياجات والمتطلبات الحقيقية للعملاء، حتى يكون لديهم قيمة عالية لتحسين هذا الفهم، يعتمد أداء المنظمات وقدرتها التنافسية بشكل كبير على قدرتها على إرضاء العملاء بكفاءة وفعالية (Lager, 2008).

يمكن تعريف CS على أنه إدراك الفرد إما للاستياء أو المتعة من خلال مقارنة الأداء المتصور للمنتج فيما يتعلق بتوقعات الفرد (Mendoza, Marius, Pérez, Grimán, & 2007).

ولأن المنظمات لا تستطيع المنافسة بفعالية دون تلبية توقعات عملائها، فإن رضا العملاء هو سر النجاح في صناعة الضيافة ومحدده. لذلك، إذا أراد مديرو المنظمات تحسين وتطوير أعمالهم، فيجب عليهم أن يفهموا بوضوح العوامل التي توفر قيمة أعلى للعملاء (Yilmaz, Alpkun, & Ergun, 2005).

وفقاً لـ Grigoroudis & Siskos، يتم وصف رضا العملاء على أنه: استجابة رضا المستهلك. من المعتقد أن ميزة المنتج أو الخدمة، أو المنتج أو الخدمة نفسها، قدمت (أو توفر) مستوى ممتعاً من الإشباع المرتبط بالاستهلاك، بما في ذلك مستويات الإشباع الأقل أو الزائد. في صناعة الضيافة، يعد إنشاء تجربة العملاء من المنتج غير الملموس أكثر أهمية من المنتج الملموس الفعلي. لقد توصلنا إلى فهم أن العملاء سيحتفظون بذكرات الإقامة أو الخدمة التي تلقوها. وبالتالي، فإن عروض السوق تتجاوز المنتجات المادية؛ وبدلاً من ذلك، فإنهم يغلفونها في غلاف التجربة التي يمكن للعميل أخذها معهم إلى المنزل، من وجهة

نظر العملاء، القيمة تعادل مشاعر العملاء وتصوراتهم الخاصة (غالبًا ما تكون ذاتية) تجاه المنتج أو الخدمة، والتي يجب الوفاء بها (Aunola & Heikkinen 2015, 79).

يعد مفهوم رضا الزبون من أبرز المفاهيم التجارية العصرية التي تهدف إلى تلبية حاجات ومتطلبات العملاء، والرد على كافة استفساراتهم، وتأمين متطلباتهم في الوقت المحدد، وحسب الخصائص المطلوبة، وضمن الشروط المحددة، بصورة تضمن استمرار تعاملهم معها، وتحقيق مزيداً من المبيعات، وبالتالي تضمن زيادة الأرباح المادية. يتمثل مفهوم رضا الزبون في الجهود التي تبذلها مؤسسات الأعمال المختلفة لكسب رضا المستهلكين، من خلال تقديم سلع إنتاجية مادية أو خدمات مهمة حسب المعايير المناسبة لمتطلباتهم واحتياجاتهم، وتحول دون الاستحواذ عليهم من قبل الشركات المنافسة الأخرى، وذلك عن طريق بيع المنتجات بأسعار معقولة ضمن صفات ذات جودة مناسبة، ويتم تقديمها في الأوقات المحددة للتسليم من قبل الطرفين البائع والمشتري ودون أي تأخير. يعتبر رذا الزبائن من المفاهيم التسويقية التي تقيس مدى مطابقة المنتجات والخدمات لتوقعات المستهلكين من حيث السعر، والكمية، ومواعيد الاستلام والتوزيع في الأسواق، ويتم ذلك عن طريق اتباع جملة من العمليات الإدارية والتسويقية التي تضمن تحقيق ما يُسمى بالأداء المتوازن، والذي يحافظ على أرباح المنظمة، ويُرضي زبائنها، وبالتالي يرضي جميع الأطراف.

من منظور التسويق، غالبًا ما يتم استدعاء قيمة العميل للفرق بين الفوائد التي يتلقاها العميل من استخدام الخدمة وتكلفة الحصول عليها. تكاليف المنتج أو الخدمة، في هذه الحالة، لا توصف بالضرورة بأنها نقدية؛ وبدلاً من ذلك، في صناعة الضيافة، تعد التكاليف غير النقدية، مثل الوقت، أكثر أهمية. المشكلة التي تظهر غالبًا في السوق هي كيفية زيادة قيمة العميل في السوق المستهدف. من أجل تنفيذ هذه الاستراتيجية بنجاح، من الضروري للإدارة معرفة العملاء وفهم احتياجاتهم الأساسية وخلق القيمة لهم، بشكل عام، يمكن الوصول إلى النتائج الإيجابية من خلال التغلب على المطالب الأولية والتنبؤ بالطلبات المحتملة، التي لا يشعر بها العميل نفسه. وتطبيق هذا النموذج، سيتم إنشاء قيمة المنتج أو الخدمة للمستخدم النهائي (Kotler & Bowen & Makens 2010, 13).

يرى الباحث وبكلمات بسيطة، رضا العملاء هو مقياس يحدد مدى تلبية منتجات أو خدمات المنظمة لتوقعات العملاء. إنه أحد أهم مؤشرات نوايا الشراء وولاء العملاء. على هذا النحو، فهو يساعد على التنبؤ بنمو الأعمال والإيرادات. رضا العملاء (Customer satisfaction) هو مقياس لمدى تلبية منتجات الشركة وخدماتها وفريق خدمات العملاء لتوقعات العملاء. إنه يعكس صحة نشاطك التجاري من خلال إظهار مدى استجابة منتجاتك أو خدماتك لمتطلبات الزبائن. وتجربة الزبون هي تجربة عاطفية متعددة الحواس وإيجابية وشاملة تؤدي إلى تغييرات شخصية وتؤثر على عملية صنع القرار. ومن خلال التأثير على خصوصية الفرد وتصوراتهم ومشاعره، من الممكن إنشاء حدث لا يُنسى وفريد من نوعه (في هذه الحالة، ليس متطابقًا). (Aunola & Heikkinen 2015, 80). توقعات العملاء هي آراء العميل تجاه خدمة أو أخرى والتي تعتمد على الشراء السابق أو آراء الأصدقاء.

التقييمات وعروض السوق. تلبية توقعات العملاء يعني فقط الوصول إلى رضا العملاء. وبالتالي، من الضروري أن يقوم المسوقون بتحديد توقعات العملاء المرغوبين بعناية: فتحديد التوقعات منخفضة جداً قد يؤدي في النهاية إلى الفشل في جذب عملاء جدد. إن رفع التوقعات إلى حد كبير يؤدي إلى عدم كفاية توفير مستوى معين من الجودة.

2.2.3 ابعاد رضا الحجاج والمعتمرين

ملائمة اماكن السكن :

تشكل مساكن الحجاج في منى قلب تجربة الحج المتميزة، ومع تطلع المملكة العربية السعودية إلى تحقيق أهداف رؤية 2030، وتعزيز الابتكار والاستدامة بشكل عام، وفي منظومة الحج بشكل خاص، نجد أنفسنا أمام سؤال مهم: كيف نحسن هذه المساكن لتصبح أكثر راحة وخصوصية للحجاج؟.

تم إنشاء وتشيد آلاف الأبراج السكنية الحديثة وفقاً لشروط ومواصفات تتطلبها المرحلة الحالية وتفي باحتياجات المرحلة المستقبلية لاستيعاب أعداد الحجيج المتزايدة عاماً بعد عام واصبح إسكان الحجاج ينافس أمثاله للسكن الدائم في كثير من الدول المتقدمة بصفة العموم والبلد القادم منه الحاج بصفة الخصوص، وحقيقة فقد قام أبناء مكة المكرمة والمدينة المنورة على مستوى الأفراد ورجال الأعمال والمؤسسات والشركات بواجبهم لخدمة حجاج وزوار المدينتين المقدستين اللتين تشهد فيهما قيمة العقارات للمتر الواحد من الأرض ارتفاعاً متزايداً حيث تبدأ قيمة المتر الواحد من الأرض من (10.000 إلى 400.000) ريال وقابلة للزيادة ويعتبر أعلى سعر متر في العالم لأنه في أقدس بقاع الله واحمها إليه وهذا يزيدنا نحن أبناء مكة فخرا وقوة وعزيمة في أداء مسؤولياتنا ومن خلال ذلك اصبحت المنشآت السكنية والفندقية الخاصة بسكن الحجاج تحاكي أحدث النظم المطورة والمتجددة لغرض راحة حجاج بيت الله الحرام والإيفاء بمتطلباتها من ناحية السكن والأمن والسلامة والإخلاء السريع في حالة الكوارث لا سمح الله والمتوفرة في المنشآت السكنية الحديثة ومع صدور التوجهات الكريمة بفتح باب الزيارة والعمرة طوال العام أصبحت المسؤولية كبيرة ووضع تنظيم لذلك اصبح ضرورة تملها المرحلة الحالية.

خدمات المشاعر:

نفذت (الصحة) في موسم حج عام 1443هـ خطة تهدف إلى رفع نسبة رضا ضيوف الرحمن المرجعين والمنومين في مستشفيات المشاعر المقدسة، تتمثل في تدريب وتأهيل كوادر سعودية متخصصة في هذا المجال. وأوضحت الوزارة أن مبادرة (تجربة المريض) تقوم بمهام متعددة خلال موسم الحج، تتمثل في تصميم رحلة الحاج داخل المنشآت الصحية بالمشاعر، منذ دخوله وحتى نهاية زيارته المنشأة؛ لتقديم الخدمة الصحية بجودة عالية وخلال فترة قصيرة، دون تكديس أو زحام؛ حيث تعمل هذه المبادرة على تيسير حصول المستفيدين على الخدمات الصحية داخل منشآت المشاعر وتسهيل تنقلهم.

وتطبق (الصحة) معايير (تجربة المريض) داخل المنشآت الصحية بالمشاعر المقدسة، فيما تدير (تجربة المريض) آلية التعامل مع الشكاوى، وتعمل على معالجتها، والتنسيق مع الأقسام ذات العلاقة لحلها. كما تقيس تجربة الحاج وعكسها في مؤشرات وزارة الصحة بالحج، من خلال بناء التقارير الخاصة بتجربة المريض الحاج داخل المنشأة الصحية، سواء أقسام

المنشأة، أو بالمرور اليومي على الحجاج المنومين، وتلبية احتياجاتهم، وقياس تجربتهم. وتعمل (الصحة) على تذليل تحديات التواصل عبر اللغة مع الحجاج، بالإضافة إلى الإعداد والتجهيز لتوزيع هدايا معايدة على الحجاج داخل المنشآت الصحية.

النقل :

أسهم تطور التقنية واستخداماتها المتعددة في تطوير خدمات النقل والخدمات اللوجستية؛ حيث تمتلك المملكة أفضل الأنظمة والبرامج المتطورة التي أدت إلى إحداث نقلة وتطور كبير، وأصبحت بموجبه تصنف ضمن أهم الدول في العالم في جدول الرحلات خاصة في موسمي الحج والعمرة.

التفويج :

ركز التفويج وغرفة المتابعة والتحكم، هو مركز متخصص يجمع جهود تنظيم خطط الحج تحت سقف واحد، ويهتم بعمليات الرقابة والتخطيط والتنفيذ، وتسيير نظام التفويج، بما يسهم في منع التدافع بين الحجاج، وضمان سلامتهم في المشاعر المقدسة.

يعد المركز ذراعاً أساسيةً للجهات المعنية بتنظيم الحج والعمرة في سرعة اتخاذ القرار ومعالجة التحديات المتعلقة بموسم الحج، كما يسهم المركز في تعزيز أمن الحجاج وسلامتهم، وزيادة الرضا عن الخدمات المقدمة لهم، وتسهيل عمليات التفويج من المشاعر المقدسة وإليها، كما يسهم في تقليل التكاليف المالية والاستفادة منها في مجالات أخرى.

3.3: نظم المعلومات ادارة الموارد البشرية

1.3.3 مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية؟

أنظمة معلومات الموارد البشرية (HRIS) هي برامج تستخدم لجمع وحفظ وإدارة جميع المعلومات الخاصة بالموظفين في الشركة. يتم استخدام هذه التقنيات، التي تسمى HRIS، من قبل متخصصي الموارد البشرية لتبسيط سير العمل، وزيادة الإنتاجية، وجمع البيانات والاحتفاظ بها.

يمكن النظر إلى علاقة بين المنظمات ونظم المعلومات بطريقتين: أولاً: يجب أن تتواءم وتتوافق نظم المعلومات مع المنظمة كي تقوم لها ما تحتاجه من معلومات، ثانياً: على المنظمة أن تتقبل تأثير نظم المعلومات عليها حتى يمكنها الاستفادة من المزايا الاستراتيجية من وجود أنواع جديدة من التكنولوجيا. وفي هذا الصدد يجب على المنظمة أن تعدل من أهدافها وعملياتها، وعلاقتها مع الأطراف الخارجية كي تتمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات، نخلص من نوع العلاقات السابقة أن نظم المعلومات تؤثر في المنظمة في ذات الوقت التي يتأثر تصميم نظم المعلومات بالمنظمة. وأن المنظمات المعاصرة لديها شكل محدد وواضح من التخصص وتقسيم العمل، وهو ما يؤدي إلى الاستعانة بخدمات الخبراء وتدريبهم لأداء مهام معينة، ويتم تنظيم هؤلاء المتخصصين في شكل هرمي للسلطة يحدد مقدار السلطة والتبعية التنظيمية للفرد اعتماداً على العمل الذي يؤديه، وكذلك مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد السلطة والمسؤولية لكل موقع داخل التنظيم (البديوي، 2008).

4. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والاحصاء الاستدلالي المناسب وذلك كون هذه الدراسة هي دراسة سببية تتمتع بطابع كمي، وستناول عرضاً للطرق والاجراءات التي ستبني في الدراسة من حيث مجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها، وتوضيحاً لأداة الدراسة ومدى ثباتها، والاساليب الاحصائية التي ستستخدم في معالجة البيانات من خلال الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك تمهيداً للوصول إلى نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

تعد هذه الدراسة إيضاحية من حيث الغرض واستنتاجية في طبيعتها نظراً لاعتمادها على النظريات الإدارية والدراسات السابقة في عملية جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة الخاصة لهذا الغرض، فهي تعد دراسة ميدانية. اعتمدت الدراسة على استراتيجية المسح/المعاينة، حيث تم استخدام التوزيع العشوائي (عينة عشوائية) وذلك تجنباً للتحيز الذي من الممكن أن ينشأ من الاختيار القسدي (العمدي).

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في وزارة الحج والعمرة السعودية والبالغ 36 الف موظف.

أجرى الباحث دراسته على وزارة الحج والعمرة، حيث قام الباحث باستخدام التوزيع العشوائي وذلك تجنباً للتحيز الذي من الممكن أن ينشأ من الاختيار القسدي (العمدي)، حيث قام الباحث بتوزيع (420) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وما تم استرجاعه من هذه الاستبانات (394) أي ما نسبته (93.8%)، في حين بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (371)، وبالتالي فإن نسبة ما هو صالح للتحليل من عدد الاستبانات المسترجعة هو (94.2%).

تتكون وحدة المعاينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية وفقاً لآخر احصائيات الصادرة عن دوائر الموارد البشرية في النوك التجارية في المملكة العربية السعودية. تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة. حيث يشير هذا المنهج إلى محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة لعناصر ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات اللازمة من مجموعة من الباحثين المرتبطين بالظاهرة محل البحث، وأسلوب الدراسة الميدانية، وستعتمد هذه الدراسة لجمع البيانات اللازمة على مصدرين هما :

حيث تم جمع البيانات المتعلقة في الاطار النظري للدراسة الحالية من خلال الرجوع الى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الأنترنت المختلفة.

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، حيث قام الباحث بجمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، والتي تم بنائها بالرجوع الى الدراسات السابقة والتي شملت عدد من الفقرات التي تعكس اهداف الدراسة واستئمتها، وتم توزيعها على عينة الدراسة.

تتمثل أداة الدراسة بالاستبانة كأداة في جمع البيانات الأولية، وتم الاسترشاد بمتغيرات الدراسة الحالية ومقاييسها والجمع بين الاستعارة الكلية والاستعارة الجزئية لفقرات المقياس والتكييف والتعديل للفقرات الاخرى واطراف فقرات جديدة وبما

يتلائم مع بيئة المصارف محل الدراسة والبيئة السعودية بشكل عام. إضافة الى تحري المراجع والمصادر والدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. وستحتوي الاستبانة على أربعة مجموعات من الأسئلة وسيتم تصميمها على النحو التالي :

الجزء الأول: تضمن بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني : تضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغيرات الدراسة المستقلة (عمليات إدارة المعرفة).

الجزء الثالث : تضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغيرات الدراسة التابعة (رضا الحجاج والمعتمرين).

الجزء الرابع : تضمن الفقرات التي تقيس متغير الدراسة الوسيط (نظم معلومات الموارد البشرية).

كما اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس إجابات أفراد العينة على فقرات استبانة الدراسة، ذلك أن هذا المقياس من المقاييس الفئوية الشائعة في الدراسات الإنسانية والإدارية،

5. تحليل البيانات واختبار الفرضيات

بناءً على البيانات التي قدمتها، قمت بدمج الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (371 مشاركاً) في جدول

واحد شامل يسهل قراءته والمقارنة بين فئاته، يليه تعليق تحليلي يربط هذه البيانات بسياق الدراسة.

جدول (1): الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة (ن=371)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي ذكر	ذكر	310	83.6%
	أنثى	61	16.4%
العمر	30 سنة فأقل	23	6.2%
	31 سنة - 40 سنة	225	60.6%
	41 سنة - 50 سنة	106	28.6%
	51 سنة فأكثر	17	4.6%
المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع	27	7.3%
	بكالوريوس	227	61.2%
	دبلوم عالي	9	2.4%
	ماجستير	76	20.5%
	دكتوراه	32	8.6%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	14	3.8%
	6 - 10 سنوات	52	14.0%
	11 - 15 سنة	62	16.7%
	16 - 20 سنة	170	45.8%
	21 - 25 سنة	56	15.1%
	26 سنة فأكثر	17	4.6%
المجموع		371	100.0%

يُظهر التحليل الوصفي لبيانات أفراد العينة المكونة من (371) موظفاً إدارياً في وزارة الحج والعمرة السعودية تجانساً ملحوظاً في بعض الخصائص وتنوعاً في أخرى، ويمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

يسيطر العنصر الرجالي على العينة بنسبة (83.6%)، وهو ما قد يعزى لطبيعة العمل الميداني والإداري المكثف المرتبط بمواسم الحج والعمرة. أما من حيث العمر، فنجد أن الفئة العمرية (31-40 سنة) هي الغالبة بنسبة (60.6%)، تليها الفئة (41-50 سنة)، مما يعني أن أكثر من (89%) من القوى البشرية تقع في مرحلة النضج المهني والشباب الحيوي، وهي فئة قادرة على العطاء وتحمل ضغوط العمل لفترات طويلة.

تعكس النتائج مستوى تعليمياً مرتفعاً جداً، حيث أن الغالبية العظمى (61.2%) يحملون درجة البكالوريوس، بالإضافة إلى نسبة نوعية هامة من حملة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) تجاوزت (29%). هذا المؤشر يعطي موثوقية عالية لإجابات العينة، كونها صادرة عن أفراد يمتلكون الوعي الأكاديمي الكافي لاستيعاب محاور الدراسة وأهدافها.

يتضح أن العينة تتمتع بخبرة تراكمية رصينة، حيث تتركز النسبة الأكبر (45.8%) في فئة الخبرة (16-20 سنة). وجود هذا المزيج بين الخبرة الطويلة والمؤهل العلمي المرتفع يشير إلى أن الوزارة تعتمد على كفاءات "خبرة" في مفاصلها الإدارية، مما يعزز من قدرة الباحث على تعميم النتائج، نظراً لأن المبحوثين يمتلكون رؤية عميقة وشاملة لبيئة العمل وتحدياتها.

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التحول الرقمي (المتغير المستقل)

الرتبة البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1 تطبيقات الأجهزة الخلوية	3.92	0.710	مرتفع
2 البطاقات الذكية	3.90	0.595	مرتفع
3 الفرص التطوعية الرقمية	3.84	0.692	مرتفع
4 المنصات الإلكترونية	3.82	0.675	مرتفع

الرتبة البعد	المتوسط الحسابي الانحراف المعياري مستوى الأهمية	مرتفع
- التحول الرقمي ككل	3.87	0.668

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد رضا الحجاج (المتغير التابع)

الرتبة البعد	المتوسط الحسابي الانحراف المعياري مستوى الأهمية	مرتفع
2 التفويج	3.84	0.776
1 النقل	3.84	0.699
3 ملائمة أماكن السكن	3.82	0.733
4 خدمات المشاعر	3.77	0.712
- رضا الحجاج ككل	3.80	0.722

جدول (4): الإحصاء الوصفي لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية (المتغير الوسيط)

المتغير	المتوسط الحسابي الانحراف المعياري مستوى الأهمية درجة الموافقة	مرتفع	موافق
نظم معلومات الموارد البشرية	3.86	0.598	

تُظهر النتائج الوصفية في الجداول السابقة أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في وزارة الحج والعمرة جاء بدرجة (مرتفعة) بمتوسط حسابي (3.87)، حيث تصدر بعد "تطبيقات الأجهزة الخلوية" المرتبة الأولى، مما يشير إلى نجاح الوزارة في رقمنة الخدمات الأساسية وتسهيل وصول الحجاج إليها عبر الهواتف الذكية.

وفيما يخص رضا الحجاج والمعتمرين، فقد حقق متوسطاً عاماً قدره (3.80)، حيث نال بعداً "التفويج والنقل" أعلى مستويات الرضا، مما يعكس كفاءة الخطط التشغيلية الرقمية في إدارة الحشود وتسهيل الحركة بين المشاعر المقدسة.

أما نظم معلومات الموارد البشرية (المتغير الوسيط)، فقد حققت متوسطاً حسابياً (3.86)، وهو مؤشر قوي على حداثة الأنظمة المستخدمة في إدارة الكوادر البشرية وتدريبها رقمياً. وتؤكد هذه النتائج الوصفية مجتمعة على وجود بنية تحتية رقمية وبشرية متينة في الوزارة تدعم بشكل مباشر تجربة ضيوف الرحمن وتساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

جدول (5) تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى

المتغيرات	β Coefficients	t-statistics	Probability (sig)
الثابت	قيمة التأثير	المحسوبة	الاحتمالية
	-0.079	-0.351	0.727

البطاقات الذكية	0.383	3.922	0.000	
المنصات الإلكترونية	0.224	2.541	0.013	
تطبيقات الأجهزة الخلوية	0.001	0.014	0.989	
الفرص التطوعية الرقمية	0.399	4.309	0.000	
مستوى الدلالة الكليية Sig	F-value	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	معامل التحديد R ²	الإرتباط R
0.000	81.197	0.808	0.819	0.905

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت $R = (0.905)$ ، وهذا يوضح أن قيمة العلاقة ما بين للتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة (البطاقات الذكية ، المنصات الإلكترونية ، تطبيقات الأجهزة الخلوية ، الفرص التطوعية الرقمية) و رضا الحجاج والمعتمرين بأبعادها (ملائمة أماكن السكن ، خدمات المشاعر، النقل ، التفويج) طردية قوية. كما وتظهر النتائج أعلاه أن قيمة R^2 بلغت (0.819) وهذا يدل على مقدار التباين الذي تحدثه المتغيرات المستقلة مجتمعة بالمتغير التابع ، أي أن أبعاد التحول الرقمي المختلفة تشكل (81.9%) من التباين في رضا الحجاج والمعتمرين . كما وتظهر النتائج أعلاه أن قيمة معامل التحديد المعدل قريبة من معامل التحديد، وبالتالي فإذا تم طرح معامل التحديد المعدل من معامل التحديد $(0.819 - 0.808) = 0.011$ وهذه القيمة (0.011) تدل على أنه إذا تم تضمين مجتمع الدراسة كاملاً ضمن نموذج الدراسة، سيكون هناك (0.011) انحراف في النتائج، وهو لا يكاد أن يذكر، وهذا بدوره يؤكد على أن عينة الدراسة ممثلة للمجتمع.

كما ويتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الثابت كانت سالبة (-0.079)، أي أن قيمة رضا الحجاج والمعتمرين تساوي (-) 0.079 في حال كانت جميع أبعاد التحول الرقمي تساوي صفراً، إلا أن الدلالة الإحصائية لها (0.727) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، أي أنها غير دالة احصائياً للحكم على قيمتها في حال مساواة المتغيرات المستقلة للصفر، إضافة أظهرت النتائج أعلاه تأثير كل بعد من أبعاد التحول الرقمي على رضا الحجاج والمعتمرين ، بحيث أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية لبعده البطاقات الذكية بلغ (0.000) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (3.922) وهي أكبر من قيمة t الجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية للبطاقات الذكية على رضا الحجاج والمعتمرين ، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعده البطاقات الذكية بلغت (0.383) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد بعد البطاقات الذكية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة رضا الحجاج والمعتمرين بقيمة (0.383). أيضاً، أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية لبعده المنصات الإلكترونية بلغ (0.013) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (2.541)

وهي أكبر من قيمة t المجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية للمنصات الالكترونية على رضا الحجاج والمعتمرين ، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعده المنصات الالكترونية بلغت (0.224) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد بعد المنصات الالكترونية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة رضا الحجاج والمعتمرين بقيمة (0.224). كما وأظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية لبعده تطبيقات الاجهزة الخلوية بلغ (0.989) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (0.014) وهي أقل من قيمة t المجدولة (1.96)، وهذا يوضح عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لتطبيقات الاجهزة الخلوية على رضا الحجاج والمعتمرين. وفيما يتعلق بمستوى الفرص التطوعية الرقمية ، فقد أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية بلغ (0.000) وهي دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (4.309) وهي أكبر من قيمة t المجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية للفرص التطوعية الرقمية على رضا الحجاج والمعتمرين ، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعده الفرص التطوعية الرقمية بلغت (0.399) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد بعد الفرص التطوعية الرقمية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة رضا الحجاج والمعتمرين بقيمة (0.399).

وفيما يتعلق بالتأثير الكلي للتحول الرقمي بأبعادها المختلفة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية ، تطبيقات الاجهزة الخلوية ، الفرص التطوعية الرقمية) في رضا الحجاج والمعتمرين ، حيث بلغت قيمة F-value (81.197) وهي دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا بدوره يدل على أن التحول الرقمي بأبعادها المختلفة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية ، تطبيقات الاجهزة الخلوية ، الفرص التطوعية الرقمية) لها تأثير ذو دلالة احصائية في رضا الحجاج والمعتمرين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءا على ذلك يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل.

جدول (6) تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الثانية

المتغيرات	β Coefficients	t-statistics	Probability (sig)	
الثابت	قيمة التأثير	المحسوبة	الاحتمالية	
	0.852	6.392	0.000	
البطاقات الذكية	0.266	4.690	0.000	
المنصات الالكترونية	0.158	3.035	0.003	
تطبيقات الاجهزة الخلوية	0.172	3.080	0.002	
الفرص التطوعية الرقمية	0.182	3.462	0.001	
مستوى الدلالة الكلية Sig	F-value	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	معامل التحديد R ²	الارتباط R
0.000	138.224	0.597	0.602	0.776

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت $R = (0.776)$ ، وهذا يوضح أن قيمة العلاقة ما بين التحول الرقمي بأبعادها المختلفة (البطاقات الذكية ، المنصات الالكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلية، الفرص التطوعية الرقمية) ونظم معلومات الموارد البشرية في وزارة الحج والعمرة السعودية علاقة طردية قوية. كما وتظهر النتائج أعلاه أن قيمة R^2 بلغت (0.602) وهذا يدل على مقدار التباين الذي تحدثه المتغيرات المستقلة مجتمعة بالمتغير التابع ، أي أن أبعاد التحول الرقمي تشكل (60.2%) من التباين في نظم معلومات الموارد البشرية. كما وتظهر النتائج أعلاه أن قيمة معامل التحديد المعدل قريبة من معامل التحديد، وبالتالي فإذا تم طرح معامل التحديد المعدل من معامل التحديد $(0.602 - 0.597) = 0.005$ وهذه القيمة (0.005) تدل على أنه إذا تم تضمين مجتمع الدراسة كاملاً ضمن نموذج الدراسة، سيكون هناك (0.005) انحراف في النتائج، وهو لا يكاد أن يذكر، وهذا بدوره يؤكد على أن عينة الدراسة ممثلة للمجتمع.

كما ويتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الثابت كانت موجبة (0.852)، أي أن قيمة نظم المعلومات البشرية تساوي (0.852) في حال كانت جميع أبعاد التحول الرقمي تساوي صفرًا كونها دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة أظهرت النتائج أعلاه تأثير كل بعد من أبعاد التحول الرقمي على نظم معلومات الموارد البشرية، بحيث أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية لبعده البطاقات الذكية بلغ (0.000) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (4.690) وهي أكبر من قيمة t المجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية البطاقات الذكية على نظم معلومات الموارد البشرية ، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعده البطاقات الذكية بلغت (0.266) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد بعد البطاقات الذكية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة نظم معلومات الموارد البشرية بقيمة (0.266). أيضاً، أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية لبعده المنصات الالكترونية بلغ (0.003) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (3.035) وهي أكبر من قيمة t المجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية لامنصات الالكترونية على نظم المعلومات الموارد البشرية، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعده المنصات الالكترونية بلغت (0.158) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد بعد المنصات الالكترونية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة نظم المعلومات الموارد البشرية بقيمة (0.158). كما وأظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية لبعده تطبيقات الأجهزة الخلية بلغ (0.002) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (3.080) وهي أعلى من قيمة t المجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية لتطبيقات الأجهزة الخلية على نظم معلومات الموارد البشرية، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعده تطبيقات الأجهزة الخلية بلغت (0.172) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد بعد المنصات الالكترونية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة نظم المعلومات الموارد البشرية بقيمة (0.172). وفيما يتعلق بمستوى الفرص التطوعية الرقمية ، فقد أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية بلغ (0.001) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة

($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (3.462) وهي أكبر من قيمة t الجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية للفرص التطوعية الرقمية على نظم المعلومات الموارد البشرية، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعد الفرص التطوعية الرقمية بلغت (0.182) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد بعد الفرص التطوعية الرقمية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة نظم المعلومات الموارد البشرية بقيمة (0.182).

وفيما يتعلق بالتأثير الكلي للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة (البطاقات الذكية، المنصات الالكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) في نظم المعلومات الموارد البشرية، حيث بلغت قيمة F-value (138.224) وهي دالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا بدوره يدل على أن التحول الرقمي بأبعاده المختلفة (البطاقات الذكية، المنصات الالكترونية، تطبيقات الأجهزة الخلوية، الفرص التطوعية الرقمية) لها تأثير ذو دلالة احصائية في نظم المعلومات الموارد البشرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على ذلك يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل.

جدول (7) تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة

المتغيرات	β Coefficients	t-statistics	Probability (sig)	
الثابت	قيمة التأثير	المحسوبة	الاحتمالية	
	0.390	1.313	0.193	
نظم معلومات الموارد البشرية	0.885	11.626	0.000	
مستوى الدلالة الكلية Sig	F-value	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	معامل التحديد R ²	الارتباط R
0.000	135.171	0.638	0.643	0.802

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت ($R = 0.802$)، وهذا يوضح أن قيمة العلاقة ما بين نظم معلومات الموارد البشرية ورضا الحجاج والمعتمرين بأبعاده في وزارة الحج والعمرة السعودية طردية قوية. كما وتظهر النتائج أعلاه أن قيمة R^2 بلغت (0.643) وهذا يدل على مقدار التباين الذي تحدثه المتغيرات المستقلة مجتمعة بالمتغير التابع، أي أن بعد نظم معلومات الموارد البشرية تشكل (64.3%) من التباين في رضا الحجاج والمعتمرين بأبعاده. كما وتظهر النتائج أعلاه أن قيمة معامل التحديد المعدل قريبة من معامل التحديد، وبالتالي فإذا تم طرح معامل التحديد المعدل من معامل التحديد ($0.638 - 0.643 = 0.005$) وهذه القيمة (0.005) تدل على أنه إذا تم تضمين مجتمع الدراسة كاملاً ضمن نموذج الدراسة، سيكون هناك (0.005) انحراف في النتائج، وهو لا يكاد أن يذكر، وهذا بدوره يؤكد على أن عينة الدراسة ممثلة للمجتمع.

كما ويتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الثابت كانت موجبة (0.390)، أي أن قيمة رضا الحجاج والمعتمرين تساوي (0.390) في حال كانت نظم المعلومات الموارد البشرية تساوي صفراً، إلا أن الدلالة الإحصائية لها (0.193) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، أي أنها غير دالة احصائية للحكم على قيمتها في حال مساواة المتغيرات المستقلة للصفر، إضافة أظهرت النتائج أعلاه تأثير نظم معلومات الموارد البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين بحيث أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة الإحصائية لنظم

معلومات الموارد البشرية بلغ (0.000) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أكدته قيمة t المحسوبة حيث بلغت لهذا البعد (11.626) وهي أكبر من قيمة t المجدولة (1.96)، وهذا يوضح وجود أثر ذو دلالة احصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين ، وهذا ما أكدته دلالة الأثر الكلي لقيمة F-value حيث بلغت (135.171) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولمعرفة قيمة الأثر واتجاهه، فقد أظهرت النتائج أن قيمة (بيتا) لبعد البطاقات الذكية بلغت (0.885) وهي طردية موجبة، وهذه القيمة تدل على أنه كلما زاد نظام معلومات الموارد البشرية بوحدة واحدة فإنه من المتوقع أن تزداد قيمة رضا الحجاج والمعتمرين بقيمة (0.885). وبناءً على ذلك يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل

وللقيام بتحليل هذه الفرضية فإنه سوف يتم استخدام برمجية (AMOS) وذلك لاستخدام تحليل المسار، وبالاعتماد على طريقة (Baron and Kenny (1981) ، فإن هذا النوع من التحليل يتضمن عمليتين رئيسيتين وهما كما يلي:

أولاً: قياس الأثر المباشر للتحول الرقمي على رضا الحجاج والمعتمرين

ثانياً: قياس الأثر المباشر للتحول الرقمي على نظم معلومات الموارد البشرية، والأثر المباشر لنظم معلومات الموارد البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين ، والأثر غير المباشر للتحول الرقمي على رضا الحجاج والمعتمرين في وظل وجود أثر المتغير الوسيط نظم معلومات الموارد البشرية. بحيث أنه يجب أن تكون طبيعة العلاقة ما بين التحول الرقمي ورضا الحجاج والمعتمرين دالة احصائياً قبل دخول المتغير الوسيط وهنا أيضاً يجب مراقبة قيمة (بيتا) وقيمة معدل التباين المفسر Average variance extracted (AVE) ، وبعد ادخال المتغير الوسيط ، إذا كانت العلاقة ما بين التحول الرقمي ورضا الحجاج والمعتمرين غير دالة احصائياً وأن قيمة البيتا قد قلت، وازدادت قيمة معدل التباين المفسر، فإن ذلك قد يكون أن المتغير الوسيط لعب دور الوسيط الكامل، لكن إذا كانت طبيعة العلاقة ما بين التحول الرقمي ورضا الحجاج والمعتمرين بعد ادخال المتغير الوسيط ما زالت دالة احصائياً، في حين وأن قيمة البيتا قد قلت، وازدادت قيمة معدل التباين المفسر، فإن ذلك قد يكون أن المتغير الوسيط لعب دور الوسيط الجزئي. وهذا ما سوف يتم النظر به في الفقرات اللاحقة كما هو موضح أدناه:

الأثر المباشر:

التحول الرقمي - رضا الحجاج والمعتمرين:

الدلالة الإحصائية: 0.000 (ذات دلالة إحصائية عالية).

معامل بيتا: 1.076 (يعني أن كل زيادة في التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في رضا الحجاج والمعتمرين بمقدار 1.076 وحدة).

معدل التباين المفسر (AVE): 0.159 يعني أن 15.9% من التباين في رضا الحجاج والمعتمرين يُفسر بالتحول الرقمي

التحول الرقمي - نظم معلومات الموارد البشرية:

الدلالة الإحصائية: 0.000 (ذات دلالة إحصائية عالية).

معامل بيتا: 0.614 (يعني أن كل زيادة في التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في نظم معلومات الموارد البشرية بمقدار 0.614 وحدة).

معدل التباين المفسر (AVE): 0.505 (يعني أن 50.5% من التباين في نظم معلومات الموارد البشرية يُفسر بالتحول الرقمي) نظم معلومات الموارد البشرية - رضا الحجاج والمعتمرين: الدلالة الإحصائية: 0.000 (ذات دلالة إحصائية عالية).

معامل بيتا: 0.357 (يعني أن كل زيادة في نظم معلومات الموارد البشرية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في رضا الحجاج والمعتمرين بمقدار 0.357 وحدة). الأثر غير المباشر:

التحول الرقمي على رضا الحجاج والمعتمرين في ظل وجود نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط: الدلالة الإحصائية: 0.000 (ذات دلالة إحصائية عالية).

معامل بيتا: 0.777 (يعني أن كل زيادة في التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في رضا الحجاج والمعتمرين بمقدار 0.777 وحدة من خلال نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط).

الدلالات الإحصائية العالية لكل العلاقات الموضحة تشير إلى وجود أثر مباشر وغير مباشر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي ونظم معلومات الموارد البشرية على رضا الحجاج والمعتمرين.

النتائج تدعم رفض الفرضية الصفرية (Ho4) والقبول بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على رضا الحجاج والمعتمرين من خلال نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط.

جدول رقم (8): الأثر المباشر وغير مباشر للمتغير الوسيط

معدل التباين المفسر (AVE)	بيتا	الدلالة الإحصائية	متغيرات الدراسة	الأثر المباشر
0.159	1.076	0.000	التحول الرقمي - رضا الحجاج والمعتمرين	
0.505	0.614	0.000	التحول الرقمي - نظم معلومات الموارد البشرية	
	0.357	0.000	نظم معلومات الموارد البشرية - رضا الحجاج والمعتمرين	
	0.777	0.000	التحول الرقمي على رضا الحجاج والمعتمرين في ظل وجود نظم معلومات الموارد البشرية	الأثر غير المباشر

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن التحول الرقمي في علاقتها مع رضا الحجاج والمعتمرين وذلك قبل دخول المتغير الوسيط (اي الأثر المباشر) كانت دالة احصائيا (0.000) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا بدوره يؤكد على وجود علاقة ما بين التحول الرقمي ورضا الحجاج والمعتمرين قبل دخول المتغير الوسيط، كما ويمكن ملاحظة قيمة بيتا والتي بلغت (1.076)،

إضافة إلى قيمة معدل التباين المفسر من المتغير التابع بلغت (0.159)، وبعد إدخال المتغير الوسيط تبين أن العلاقة المباشرة ما بين التحول الرقمي ونظم معلومات الموارد البشرية كانت دالة احصائياً حيث بلغت قيمة الدلالة (0.000) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، إضافة كانت طبيعة العلاقة المباشرة ما بين نظم معلومات الموارد البشرية ورضا الحجاج والمعتمرين دالة احصائياً حيث بلغت مستوى الدلالة لها (0.000) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، في حين يمكن ملاحظة أن علاقة التحول الرقمي على رضا الحجاج والمعتمرين في ظل وجود نظم معلومات الموارد البشرية تبين أنها ما زالت دالة احصائياً، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بالمقابل تحققت شروط الوسيط الجزئي، حيث تبين أن قيمة البيتا قد قلت من (1.076) إلى (0.777)، وأن قيمة معدل التباين المفسر قد ازدادت من (0.159) إلى (0.505)، وهذا يدل على أن نظم معلومات الموارد البشرية لعب دور المتغير الوسيط الجزئي، بمعنى آخر أن العلاقة ما بين التحول الرقمي ورضا الحجاج والمعتمرين قد زادها متغير نظم معلومات الموارد البشرية تفسيراً، وهذا هو الدور الحقيقي للمتغير الوسيط. ولمعرفة قيمة أثر المتغير الوسيط فهي عبارة عن قيمة الأثر غير المباشر والتي تساوي $0.219 = 0.357 * 0.614$ ، وبالتالي فإن قيمة الأثر الكلي تساوي $0.996 = 0.777 + 0.219$.

بناءً على نتائج دراستك الميدانية حول أثر التحول الرقمي في وزارة الحج والعمرة، يمكن صياغة النتائج والتوصيات في فقرات تحليلية متصلة كما يلي:

نتائج الدراسة أظهرت الدراسة أن وزارة الحج والعمرة السعودية تولي اهتماماً بالغاً بمحور التحول الرقمي، حيث تمتلك الوزارة قدرة متميزة على بناء ثقافة تنظيمية رقمية متطورة تنعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة. ويتضح من خلال التحليل الإحصائي أن نظم معلومات الموارد البشرية تمثل أسلوباً استراتيجياً في تفكير الوزارة، إذ تساهم هذه النظم في توسيع مدارك العاملين وإيجاد البدائل التقنية المبتكرة للمشكلات الميدانية واتخاذ القرارات الدقيقة بشأنها. كما كشفت النتائج عن وجود ترابط وثيق وتكامل بين مبادرات الرقمنة ومستوى رضا ضيوف الرحمن، لا سيما في جوانب التفويج والنقل التي حققت أعلى درجات الرضا نتيجة الاعتماد على تطبيقات الأجهزة الخلية وقواعد البيانات التكنولوجية الحديثة. وتؤكد الدراسة أن الوزارة تتبنى أساليب حضارية لتعزيز الالتزام بالسلوك الداعم للتميز المؤسسي، مع الحرص على استقطاب كوادر بشرية ذات تحصيل علمي وعملي عالٍ قادرة على التعامل مع الأنظمة المؤتمتة بفعالية. وقد أثبت التحليل الإحصائي الدور الجوهري لنظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط، حيث تساهم في تفسير وتعزيز العلاقة بين التقنيات الرقمية المطبقة وبين رضا الحجاج، مما يشير إلى أن الاستثمار في تدريب وتطوير العنصر البشري رقمياً هو المحرك الأساسي لنجاح استراتيجيات التحول الرقمي الشاملة في قطاع الحج والعمرة بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030.

توصيات الدراسة توصي الدراسة بضرورة استمرار وزارة الحج والعمرة في تطوير آليات البطاقات الذكية وتوسيع نطاق استخدامها، مع أهمية تكثيف ورش العمل المعرفية للموظفين لضمان تبادل الخبرات التقنية ومواكبة أحدث المستويات العالمية في هذا المجال. كما يشدد الباحث على أهمية وضع استراتيجيات تنمية تهدف إلى تقريب وجهات النظر بين القيادات

والمؤوسين وزيادة تدفق الأفكار الشبابية التي تساهم في ابتكار حلول رقمية غير تقليدية لتحديات العمل الميداني. ومن الضروري العمل على إنشاء مركز بحثي متخصص يعنى بدراسة الأبحاث الحديثة المتعلقة بدور التنمية البشرية الرقمية في تعزيز الأداء الاقتصادي والخدمي، مع التركيز على صياغة برامج تدريبية تخصصية تتكامل مع الاستراتيجية العامة للوزارة لضمان استدامة التميز في تقديم الخدمات. وتوصي الدراسة أيضاً بضرورة المراجعة الدورية لخطط التفويج والنقل وتحديثها بناءً على التغذية الراجعة الرقمية من الحجاج، مع العمل على إتاحة المجال للموظفين لاستخدام كافة آليات برامج التنمية البشرية بصورة أكثر فعالية لتقليل الفجوة المركزية وتعزيز كفاءة المورد البشري كحجر زاوية في نجاح التحول الرقمي والوصول إلى أقصى درجات الرضا لضيوف الرحمن

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- البطرني، محمد، والجزار، حسن. (2023). أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة من البنوك المدرجة بالبورصة المصرية – دراسة ميدانية.
- الحديدي، سارة، وعلي، بشرى، والجبوري، إيمان. (2022). أثر تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين النضج الرقمي: دراسة ميدانية في شركة كورك للاتصالات.
- الخزاعلة، أكرم علي. (2024). أثر التحول الرقمي على رضا متلقي الخدمة في دائرة الأراضي والمساحة الأردنية.
- رشوان، محمد، وأبو عرب، إياد. (2022). دور التحول الرقمي في تحسين جودة عملية التدقيق الداخلي.
- رواس، محمد بن سعيد. (2022). تقييم واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات الإعاشة والتموين في الحج والعمرة.
- السواط، طلق، والحري، وليد. (2022). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي: دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز.
- الشناق، غسان. (2023). أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية.
- صلاح الدين، محمد، وبدوي، أحمد. (2023). التحول الرقمي كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية في قطاع الخدمات الحكومية.
- مطير، خالد، وبقادر، أحمد. (2022). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الحجاج والمعتمرين – دراسة ميدانية على البنوك في المملكة العربية السعودية.
- وزارة الحج والعمرة. (2023). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة. المملكة العربية السعودية.

البيديوي. (2008). (ورد ذكره في سياق الحديث عن نظم المعلومات المذكورة في نصك).

ثانياً: المراجع الأجنبية

Aunola, E., & Heikkinen, V. (2015). Visions of Hospitality and Tourism Business.

Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management.

Bilgeri, D., Wortmann, F., & Fleisch, E. (2017). How digital transformation affects large manufacturing companies' organization.

Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization.

Gao, Y., Zuzul, T., & Jones, G. (2023). Exploring the effect of digital transformation on Firms' innovation performance.

Kim, S., & Chen, Y. (2023). The impact of digital transformation on innovation performance - The mediating role of innovation factors.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2010). Marketing for hospitality and tourism.

Lager, M. (2008). CRM: In the public interest.

Mendoza, L. E., Marius, A., Pérez, M., & Grimán, A. C. (2007). Critical success factors for a customer relationship management strategy.

Sagar, P. (2024). The Impact Of Digital Transformation On Retail Management And Consumer Behavior.

Verhoef, P. C., et al. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda.

Vey, K., et al. (2017). Learning & development in times of digital transformation.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda.

Yilmaz, C., Alpkan, L., & Ergun, E. (2005). Cultural determinants of customer- and learning-oriented value systems.

((استبانة))

أخي المدير...أختي المديرية

تحية طيبة،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: أثر التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة على رضا الحجاج والمعتمرين، الدور الوسيط : لنظم المعلومات البشرية). وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال من جامعة اكسفورد الالكترونية

ونظراً لذلك نأمل منكم التعاون والتكرم بالمساعدة في تعبئة الاستبانة المرفقة، من خلال الإجابة على العبارات التي تتضمنها وذلك بوضع علامة (✓) تحت الإجابة التي تنطبق مع آرائكم، و نفيدكم بأن جميع المعلومات سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فقط. ولكم جزيل الشكر والاحترام

الباحث:رامي محمد أحمد الحاج

الجزء الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية يرجى وضع إشارة (✓) أمام الإجابة المناسبة:

1- النوع الاجتماعي

ذكر انثى

2- العمر

30 سنة فأقل 31 سنة – 40 سنة

41 سنة – 50 سنة 51 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

<input type="checkbox"/>	ماجستير	<input type="checkbox"/>	دكتوراه
<input type="checkbox"/>	دبلوم عالي	<input type="checkbox"/>	بكالوريوس
		<input type="checkbox"/>	دبلوم كلية مجتمع

-4- الفئة العمرية

<input type="checkbox"/>	6 سنوات – 10 سنوات	<input type="checkbox"/>	5 سنوات فأقل
<input type="checkbox"/>	16 سنة – 20 سنة	<input type="checkbox"/>	11 سنة – 15 سنة
<input type="checkbox"/>	26 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	21 سنة – 25 سنة

الجزء الثاني:

العبارات التالية تتعلق بالتحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة ، يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت الإجابة المناسبة

غير موافق	غير موافق اطلاقا	موافق لحد ما	موافق	موافق تماما	العبارة
البطاقات الذكية					
					1 تسهل البطاقات الذكية عمليات التسجيل للحجاج والمعتمرين
					2 تسهم البطاقات الذكية في تحسين أمان الحجاج والمعتمرين
					3 تقلل البطاقات الذكية من وقت الانتظار عند نقاط التفتيش
					4 تساعد البطاقات الذكية في تتبع موقع الحجاج والمعتمرين
					5 تحسن البطاقات الذكية تجربة الحجاج والمعتمرين بشكل عام
المنصات الإلكترونية					
					6 توفر المنصات الإلكترونية المعلومات بشكل سريع وفعال للحجاج والمعتمرين
					7 تسهل المنصات الإلكترونية عملية حجز السكن والخدمات الأخرى
					8 تقلل المنصات الإلكترونية من الحاجة إلى التواصل المباشر مع الموظفين

					تحسن المنصات الإلكترونية مستوى الشفافية في تقديم الخدمات	9
					تميز عملية الدخول الى المنصات بالسهولة	
تطبيقات الاجهزة الخلوية						
					تمكن تطبيقات الأجهزة الخلوية الحجاج والمعتمرين من الوصول إلى المعلومات في أي وقت	10
					تساعد تطبيقات الأجهزة الخلوية في توجيه الحجاج والمعتمرين خلال مناسك الحج والعمرة	11
					توفر تطبيقات الأجهزة الخلوية إشعارات فورية حول التحديثات والمستجدات	12
					تساهم تطبيقات الأجهزة الخلوية في تسهيل التواصل مع المسؤولين	13
					تقلل تطبيقات الأجهزة الخلوية من الاعتماد على الوثائق الورقية	14
الفرص التطوعية الرقمية						
					توفر الفرص التطوعية الرقمية دعماً فورياً للحجاج والمعتمرين	16
					تشجع الفرص التطوعية الرقمية على المشاركة المجتمعية	17
					تساعد الفرص التطوعية الرقمية في سد الفجوات في الخدمات المقدمة	18
					تتيح الفرص التطوعية الرقمية التواصل بين المتطوعين والحجاج بسهولة	19
					تسهم الفرص التطوعية الرقمية في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين	20

الجزء الثالث:

العبارات التالية تتعلق برضا الحجاج، يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت الإجابة المناسبة

العبارة		موافق تماماً	موافق	موافق لحد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
ملائمة اماكن السكن						
	توفر أماكن السكن وسائل الراحة الأساسية للحجاج والمعتمرين					
	تتواجد أماكن السكن بالقرب من المشاعر المقدسة					
	تتميز أماكن السكن بالنظافة والصيانة الجيدة					
	توفر أماكن السكن أماناً كافياً للحجاج والمعتمرين					
	تسهم أماكن السكن في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين					
خدمات المشاعر						
	تتوفر خدمات المشاعر بشكل كافٍ خلال موسم الحج					
	تتميز خدمات المشاعر بالكفاءة والفعالية					
	تسهم خدمات المشاعر في تسهيل أداء المناسك					

					تتواجد خدمات المشاعر في جميع المواقع الضرورية	28
					تتوافق خدمات المشاعر مع احتياجات الحجاج والمعتمرين	29
النقل						
					تتوفر وسائل النقل بشكل كافٍ خلال موسم الحج	31
					تتميز وسائل النقل بالكفاءة والأمان	32
					تسهل وسائل النقل في تسهيل تنقل الحجاج بين المواقع المختلفة	33
					تتواجد وسائل النقل في الأوقات المحددة	34
					تحسن وسائل النقل تجربة الحجاج والمعتمرين	35
غير موافق	غير موافق	موافق	موافق	موافق	التفويج	
اطلاقاً		لحد ما		تماماً		
					يتم تنظيم عمليات التفويج بشكل جيد	36
					تسهل عمليات التفويج في تقليل الازدحام	37
					تتميز عمليات التفويج بالكفاءة والفعالية	38
					تتواجد عمليات التفويج في جميع المواقع الضرورية	39
					تتوافق عمليات التفويج مع احتياجات الحجاج والمعتمرين	40

الجزء الرابع:

العبارات التالية تتعلق بنظم معلومات الموارد البشرية ، يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت الإجابة المناسبة

غير موافق	غير موافق	موافق	موافق	موافق	العبارة	
اطلاقاً		لحد ما		تماماً		
نظم معلومات الموارد البشرية						
					تساهم نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين إدارة بيانات الحجاج	46
					تسهل نظم معلومات الموارد البشرية عمليات التوظيف والتدريب	47
					تمكن نظم معلومات الموارد البشرية من متابعة أداء العاملين بفعالية	48
					تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين تواصل العاملين مع الإدارة	49
					تساهم نظم معلومات الموارد البشرية في تقليل الأخطاء الإدارية؟	50
					توفر نظم معلومات الموارد البشرية تقارير دقيقة عن العاملين	51
					تسهل نظم معلومات الموارد البشرية عملية تقييم الأداء	52
					تساهم نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين رضا العاملين	53
					تسهل نظم معلومات الموارد البشرية إجراءات الترقية والنقل	54

غير موافق اطلاقا	غير موافق	موافق لحد ما	موافق	موافق تماما	العبارة
					55 تساعد نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة؟