

Mechanisms for Activating the Role of Strategic Planning in Improving the Smart Management of Pilgrim Crowds in Light of Saudi Vision 2030

آليات تفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030

Hamdah Abdullah Alfaraidi

د. حمده بنت عبدالله الفرائضي

Associate Professor of Social Work, College of Humanities and Social Sciences, Princess Nourah bint Abdulrahman University, Riyadh, Saudi Arabia.

أستاذة الخدمة الاجتماعية المشارك، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، الرياض، المملكة العربية السعودية

Received: 11/02/2025 Revised: 22/02/2025 Accepted: 24/02/2025

تاريخ التقديم: 2025/02/11 تاريخ ارسال التعديلات: 2025/02/22 تاريخ القبول: 2025/02/24

الملخص: هدف البحث إلى تفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030، من خلال رصد الواقع الراهن لدور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030، وإلى الوقوف على أبرز التحديات التي تحد من دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030، بالإضافة إلى تحديد آليات لتفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لتلك الحشود، وأتبع البحث المنهج الوصفي، وطبقت الباحثة استبانة على عينة من العاملين في منظومة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية، وأسفرت النتائج عن نسب موافقة (متوسطة) على الواقع الراهن لدور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030، كما عكست درجة المتوسط موافقة العينة عن وجود تحديات تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحد من دوره في تحسين تلك الإدارة الذكية بدرجة موافقة (متوسطة)، وعن آليات لتفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لتلك الحشود الحجاج بدرجة موافقة (مرتفعة)، وخرج البحث بمجموعة من التوصيات، من أهمها: إجراء مراجعة دورية سنوية للخطة الاستراتيجية للتأكد من مدى تحقق أهداف الخطة للعام الواحد باستخدام نماذج متابعة تحدد الانحرافات ومستواها وسبل معالجتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية من خلال الخطط البديلة.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي - الإدارة الذكية - إدارة الحشود - الحجاج - رؤية المملكة 2030

Abstract:

The current research paper aimed to highlight the activation of the role of strategic planning in improving the smart management of pilgrim crowds in light of Saudi Vision 2030. Accordingly, the paper sought to assess the current state of strategic planning's role in enhancing smart management of pilgrim crowds under Saudi Vision 2030, identify the main challenges limiting the effectiveness of strategic planning in this area, and propose mechanisms to activate the role of strategic planning in improving the smart management of pilgrim crowds. The research employed a descriptive approach, and the researcher applied a survey to a sample of employees working within the Hajj and Umrah system in the Kingdom of Saudi Arabia. The results indicated a moderate level of agreement regarding the current role of strategic planning in enhancing the smart management of pilgrim crowds under Vision 2030. Similarly, the sample showed a moderate level of agreement on the presence of challenges hindering strategic planning from playing its role effectively. However, there was a high level of agreement on mechanisms to activate the role of strategic planning in improving smart management. The research concluded with several recommendations, the most important of which is conducting an annual review of the strategic plan to ensure the achievement of its objectives, using follow-up models to identify deviations, their levels, and ways to address them, and implementing corrective actions through alternative plans.

Keywords: Strategic Planning – Smart Management – Crowd Management – Pilgrims – Saudi Vision 2030

المقدمة.

التأكيد على أهمية تسخير الطاقات والامكانيات لخدمة ضيوف الرحمن وتوفير ادارة ذكية أمنية فاعلة ومنجزة للحفاظ على أمن الحجاج واستقرارهم.

أضف لذلك أنه وفي ظل التطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال التقنيات في كافة المجالات ، فكان لابد من الاستفادة منها في علمنا المعاصر لما لها من تأثير كبير وفعال في تنظيم أعمال الحج والعمرة ، فهي لم تعد تستخدم في وسائل المواصلات والتنقلات فقط بل توسعت في العمليات الادارية بالحرمين(المالكي وحبیب الله، 2022). ولقد تطورت تقنيات ادارة الحشود بشكل كبير خلال السنوات القليلة الماضية ، مما أدى إلى ممارسة الادارة

الذكية، و هي [Doi: https://doi.org/xxxx/xxxxxx](https://doi.org/xxxx/xxxxxx)

المدرسة

الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة(التخطيط .التنظيم القيادة .الرقابة) إلكترونيا(عباد،2022،117).

لذا يجب السير نحوها من أجل مزيد من السرعة في إنجاز المهام ومن أجل توفير الوقت والجهد وتحقيق كفاءة وفاعلية أكثر في كل المهام المطلوب إنجازها. وهذا ما أكدت عليه دراسة(Bakalov, 2018 Peng et al,2021؛ Burkov et؛ Goorha & Mohen,2016؛ al,2021) من ضرورة تطوير الادارة وأنظمتها وممارستها وعملياتها الادارية وتحولها لإدارة ذكية لمواجهة التحديات الكبيرة التي تواجهها المجتمعات، ومنها ادارة حشود الحجاج. ولقد اهتمت السلطات المعنية بالملكة بالبحث المستمر عن طرق مبتكرة لتحسين جودة وكفاءة ادارة الحشود ومراقبتها في موسم الحج والعمرة(Felemban et al., 2020).

ولقد أشارت دراسة(Gazzawe & Albahar, 2024) إلى أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كحل لمعالجة تحديات التعامل مع الحشود الضخمة خلال أداء مناسك الحج والعمرة، كما أن المملكة العربية السعودية اهتمت بممارسة الادارة الذكية لحشود الحجاج لإحداث نقلة نوعية في قطاع الحج والعمرة لتيسر خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه في بيئة تعظم الاستفادة من التقنيات الحديثة ، وصولاً لأهداف رؤية المملكة 2030، متمثل أهمها في تقديم خدمات مميزة لهم بما يعكس الصورة الحضارية للمملكة (مطير وبقادر،2022). كما قدمت دراسة(العريشي،2019) حل متكامل يستخدم انترنت الأشياء في تحقيق الادارة الذكية لحشود الحجاج

تعد جهود المملكة في خدمة المسلمين وقضاياهم من الأشياء التي لا يمكن وصفها بكلمات معدودة ، وهذا ما يميز المملكة عن جميع دول العالم الاسلامي،وما شاهدوه من عمارة وتوسيعات يفوق الوصف والتصور ، وبأني في مقدمتها التقدم الملحوظ في عمليات التحكم في حشود الحجاج، وتجنب جميع المشكلات الناجمة عن الزحام الشديد في ظل رؤية المملكة2030

وإدارة الحشود مجال بحثي حيوي نشط له تأثيره المباشر على الأفراد والمجتمعات يتداخل فيه العديد من المجالات الأخرى ، وأثره في الحج والعمرة أكبر وأوضح بسبب شدة الزحام ، ومع كثرة المشاكل في هذا المجال تتولد العديد من الفرص البحثية لتطوير تقنيات تساهم في حل هذه المشاكل وتفادي الصعوبات المستقبلية . وهذا ما أشار إليه Wijermans et al., (2016) بأن ادارة الحشود أكثر صعوبة من أي وقت مضى.

وتعد ادارة الحشود ومتابعتها من أدق وأصعب علوم الادارة ، وتتمثل أهم أدوار ادارة الحشود في الحرمین الشريفین في وضع مجموعة من الاجراءات والسياسات والخطط الموضوعة للتنفيذ قبل وأثناء وبعد انتهاء الحشود بهدف ضمان سلامة الحشود والحفاظ على حالة من الاستقرار والأمن في مكان الحدث ، والحد من وقوع اصابات أو ظهور ما قد يهدد أمن وسلامة الحشود كالأزمات المعدية أو أعمال الشغب(الخانوي وشحاتة والشرقي، 2023).

وتتمثل أهمية ادارة الحشود في القدرة على توقع الأزمات لمنع حدوثها ، وتوفير الثقة والاستقرار والأمن للحجاج ، وتنظيم التحرك والتعامل مع الحشود والأزمات المتوقعة ، والمواجهة الفورية وتحقيق السيطرة الكاملة في الحشود، ووضوح الأوامر والتعليمات الموجهة للعاملين لخدمة الحجاج، وعدم تضارب الأدوار بين العاملين وفريق ادارة الحشود في وقت الأزمة ، وتوفير نظام اتصالي على أعلى درجة من الكفاءة والفعالية يحقق تدفق المعلومات وانسيابها(غيشي ومريخي، 2022).

وفي ظل رؤية المملكة 2030 وتنامي متطلبات العمل المؤسسي في جميع قطاعات الدولة، ينبغي على وزارة الحج والعمرة مواكبة عجلة التطوير وتحسين الأداء، وتقديم استراتيجية متكاملة لتطوير منظومة ادارة الحشود وتحسين ادارتها بطريقة ذكية من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي لاتاحة الفرصة لعدد أكبر من المسلمين في تأدية مناسكهم، وكل ذلك اشارة صريحة الى

وللمرافق التي تستخدمهم من خلال توفير أكبر قدر من البيانات الآنية عن حركة هذه الحشود وحالة تلك المرافق طوال موسم الحج.

كما تبرز أهمية الإدارة الذكية بالحرمين الشريفين في قدرتها على تبسيط الإجراءات وعدم تعقيدها على الحجاج، والتنسيق بين فريق إدارة الحشود والأزمات والقيادات الأخرى ذات العلاقة بالأزمة (الديراوي، 2020، 127) وللادارة الذكية ضرورة ملحة لأهميتها في إدارة الحشود والوقاية أو التقليل من أي أضرار وخسائر محتملة من خلال الوقوف بدقة على الأسباب الطبيعية والبشرية الكامنة وراء هذه الأزمات والحشود، وكذلك عبر إحداث أنظمة للإنذار المبكر ووضع قاعدة بيانات وخطط مسبقة تسمح بالتدخل السريع والفعال (الشبلي، 2018)، كما توصلت دراسة (عياد، 2022) إلى الدور الذي تلعبه الإدارة الرقمية في تحسين إدارة الحشود وما يتضمنها من أعمال مثل التخطيط الرقمي والتنظيم الرقمي والإرشاد الرقمي والمراقبة الرقمية .

كما أوضح (سليم ومتولي، 2022، 403) للتخطيط الاستراتيجي العديد من المزايا ومنها: أنه يقدم حلولاً للمشكلات التي تواجه المنظمات مثل عدم التكيف مع المتغيرات البيئية، ويساعد في ترجمة الأهداف المستقبلية إلى واقع ويسهم في صناعة القرار الاستراتيجي واتخاذها في إطار التعاون والتنسيق والتفكير الاستراتيجي، ويمتلك خاصية استشراف المستقبل والإنذار باحتمالاته الطارئة مما يسهم في تعدد فرص تحقيق النتائج المأمولة والمتوقعة، ولقد أكدت دراسة (Zahari et al., 2020) أهمية التخطيط الاستراتيجي في إدارة حشود من خلال توصلها لفاعلية دور تخطيط المسارات في إدارة الحشود في المناطق المعرضة للكوارث. ونظراً لأهمية التخطيط الاستراتيجي فقد تناولته العديد من الدراسات مثل دراسة (برهم، 2020؛ المطيري، 2019؛ الحري والعرفي، 2019؛ Manoharan & Melitsski, 2015) والتي أثبتوا فاعلية التخطيط الاستراتيجي في العديد من الجوانب.

ويمكن تحقيق كل ما سبق من خلال التخطيط الاستراتيجي الجيد لإدارة الأزمات في موسم الحج والعمرة، واتخاذ الإجراءات الوقائية الكفيلة لمواجهة أي أحداث غير متوقعة أو مفاجئة، أي التحديد المسبق لما يجب عمله وكيفية القيام به (السماعنة والخدام، 2016). والتخطيط الاستراتيجي هو عملية استشرافية لما ستكون عليه صورة المستقبل المنشود، واكتشاف الطرق الموصلة إليه، بهدف صنع التغيير، عبر تحليل وتقييم العوامل البيئية المؤثرة ورسم التوجهات وحشد الطاقات صوب تحقيق غايات وأهداف الاستراتيجية، ومتابعة وتقييم مستوى التنفيذ (عبد الحميد، 2023، 9). ويعد التخطيط الاستراتيجي عنصراً أساسياً من عناصر الإدارة فهو يحدد مسار وتوجه المنظمة ويعمل على زيادة كفاءة وفاعلية الإدارة لرفع إنتاجية المنظمة، فالتخطيط يعد الجسر الذي يعبر بنا من حيث نحن الآن إلى ما نريد أن نصل إليه مستقبلاً (عبد المولي، 2016، 468) والتخطيط الإستراتيجي هو عملية ترمي إلى تحقيق أغراض وغايات وبرامج عمل في المدى الطويل، واتخاذ قرارات مستمرة بناء على معلومات حول المستقبل من خلال تنظيم الجهود اللازمة لتنفيذ هذه القرارات وقياس النتائج في ضوء التوقعات عن طريق التغذية العكسية، كما يعتبر التخطيط الإستراتيجي إطاراً فكرياً متكامل تشارك فيه جميع المستويات الإدارية لتحليل بيئة المنظمة، وتقييم قدراتها الذاتية، وصياغة رؤيتها ورسالتها وأهدافها، واختيار الاستراتيجيات العامة والفرعية، ووضع السياسات والبرامج والخطط والموازنات القادرة على تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة (عبد الله، 2024، 34).

مشكلة البحث.

ساعدت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحالي بطريقة فعالة في تجويد أداء الأعمال وتحسينها، لذلك تعتبر من أهم القضايا التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل القطاعات المختلفة، ومحاولتهم لإتباعها في آلية عملها كإحدى الأنماط المرغوبة حالياً. وكما ورد عبر (المنصة الوطنية الموحدة للتحويل

كانت هذه العوامل داخلية أو خارجية ، بحيث يتم تحديد الأهداف والقطاعات المختلفة المستهدفة، بالإضافة إلى الأساليب التي تتبع من أجل الوصول إلى هذه الغايات (هلال، 2008، 73) وهذا ما أكده (عبدالله، 2021، 232) من أن التخطيط الاجتماعي يعد أداة التغيير الاجتماعي ووسيلته وهو الذي يساعد على إشباع الاحتياجات وإجراء تقدير للموارد الإنسانية وصياغة الخطط الحالية والمستقبلية لاستخدام الموارد بشكل أفضل لتحسين نوعية حياة افراد المجتمع كما يعد التخطيط الاستراتيجي أمراً حتمياً لإنتاج مخرج ذو جودة ، كما إنه من خلاله تحدد الأولويات وأنواع المخرجات، حيث تحتاج المؤسسات للتخطيط الاستراتيجي نتيجة للحاجة إلى منافسة النماذج المتجددة ، وتؤهل عملية التخطيط الاستراتيجي المؤسسات لمواجهة التحديات المتلاحقة، فالاستراتيجية أداة لإبراز الميزة التنافسية والحفاظ على دورها في المجتمع لأنه أصبح من أولويات المؤسسات من أجل استثمار نقاط قوتها واكتشاف فرصها أمام ما يواجهها من تهديدات أو نقاط ضعف في مجالات وميادين نشاطاتها(شافع، 2021، 61)

وحيث كانت ولا تزال قضية إدارة حشود الحج هي التحدي الأكبر أمام المملكة السعودية في الحج والعمرة؛ حيث أن إدارة وتنظيم الحشود هي أهم معضلة تواجه المسؤولين أثناء المواسم في رمضان والحج حيث تتكرر مشكلة المعتمرين والحجاج التائهين أو الذين يتعرضون لأزمات صحية أو حضرهم الوفاة في أماكن غير محددة، كما تظهر الحاجة إلى مواجهة أنواع أخرى من المشكلات، مثل حدوث كوارث الحرائق أو الأنهيارات، أو كوارث التدافع أثناء رمي الجمرات أو غير ذلك، فضلاً عن الحاجة إلى التواصل السريع مع المشرفين على المجموعات ومع المنظمين الميدانيين إعطاء التعليمات أو الإرشادات عند حدوث هذه الكوارث(المالكي، 2022، 208)

ومن هنا اهتمت العلوم الانسانية ومهنة الخدمة الاجتماعية على وجه الخصوص بدراسة مشكلات الحج والمعتمرين واحتياجاتهم مع الاهتمام بقضاياهم وربطها بالسياق الاجتماعي للمجتمع السعودي بغية الحد من مشكلة ادارة الحشود في محاولة لإزالة كافة المعوقات والتحديات التي تحول دون عطاء واستثمار طاقته الخلاية ، والخدمة الاجتماعية كمهنة وعلم انساني تطبيقي تقوم على استخدام المعرفة العلمية للتأثير على الواقع العملي في الحياة الانسانية بهدف احداث تغييرات مرغوبة في حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات ومواجهة القضايا وتحديد أسس علاجها ، ولقد أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية جزءاً أساسياً من نسيج المجتمع فتوسعت برامجها ودخلت مجالات عديدة وبدأت تشارك في وضع وتخطيط البرامج والسياسات الاجتماعية(علي، 2010، 387)

الرقمي، ٢٠٢١) فقد صنفت المملكة ضمن أفضل عشر دول متقدمة في العالم نظراً لما تمتلكه من متانة في البنية التحتية الرقمية.

كما دعت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ والتي بدأ تدشينها في ٢٠١٦ إلى إحداث تغيير جذري في استراتيجية تنفيذ الأعمال، وخطت المملكة خطواتها في ذلك، فلم تكفي بتقديم رؤيتها وعرض أهدافها، بل حرصت منذ إنطلاقها على تسريع الانتقال إلى عالم الرقمنة الفعلية ، فبادرت المملكة عام ٢٠١٧ وبأمر ملكي بإنشاء وحدة التحول الرقمي كجهة مستقلة تعمل على تنفيذ التحول الرقمي في المملكة وتحقيق أهداف رؤيتها، من خلال التعاون مع القطاعين العام والخاص وعبر التوجيه الاستراتيجي والإشراف وتقديم الخبرة للارتقاء بمكانة المملكة العربية السعودية دولياً ولتصبح من الدول المتطورة رقمياً(الحري، ٢٠٢٠)

كما تتقدم المجتمعات عن طريق المنظمات التي تضيف لها القيمة وتحقق التقدم الاجتماعي والاقتصادي فلا يكفي تدريب وتطوير الأفراد فقط لمواجهة التغيرات بل لا بد من وجود تطوير آخر، وهو تطوير المنظمه من حيث الأهداف والإجراءات والمهارات والعمليات والأخذ بمفهوم التخطيط الإستراتيجي بما أن هذه المنظمات تؤدي خدماتها العامه في بيئه سياسيه واجتماعيه واقتصاديّه تزداد تعقيداً يوماً بعد يوم وتتغير فيها الفرص المتاحة كما أنها معرضه للضغوط غير المتوقعه ولعل أهم التحديات تتبلور في منافسه تزداد حدتها وأشكالها، ولواجهة هذه التحديات، فإن ذلك يستلزم قدر من الإهتمام بالتخطيط الإستراتيجي والرؤيه المستقبليه للمنظمه ، حيث أن المنظمات التي تخطط إستراتيجياتتفوق في أدائها الكلي عن تلك المنظمات التي لا تخطط إستراتيجياً، فحدوث قصور في هذه المنظمات قد يؤدي إلى عجزها عن إشباع متطلبات الأفراد بالمجتمع . لذا يجب تدعيم قدرتها باستمرار وتحديثها(عبدالجواد، 2017، 99)، ومن هنا فمنظمة الحج والعمرة يمكن أن تؤدي دوراً مهماً في مجالات عديده ومنها الادارة الذكية لحشود الحج إذا أحسن تنظيمها.

أضف الى ذلك أنه يجب على المنظمات المختلفة أن تدرك أن التغيير ضرورة حتمية وقاعدة جوهرية للتطوير ولمواكبة عصر العولمة والتقدم العلمي ، وبالتالي فإن على تلك المؤسسات والقائمين عليها أن يتبنوا السياسات وأن يضعوا الخطط المستقبلية لملاحقة هذا التقدم والحد من المخاطر المستقبلية التي تواجههم(علي، 2021، 141)

يعتبرالتخطيط الاستراتيجي واحدا من أكثر العمليات المطلوبة للتخطيط المستقبلي لمدة طويلة وبعيدة ، مع الأخذ في الاعتبار كافة العوامل سواء

كما أشار إلى ذلك (البناء، 2022، 280) فذكر أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي مهنة مؤسسية تهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية للفئات المستهدفة؛ لذلك أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة مسؤولة عن تطوير 1- ما أثيره وتكوين قاعدة من المعلومات النوعية عن تلك الفئات وكذلك المؤسسات والمنظمات التي توفر الرعاية الاجتماعية المختلفة والحد من 2- المخاطر التي تواجهها.

وعلى الرغم من أهمية التوجه نحو تطبيق التخطيط الاستراتيجي إلا أن تطبيقه يواجه العديد من المعوقات سواء ما يعود إلى المختصين بالتخطيط والتنفيذ 4- وأكدت على هذا دراسة (الفهيد، 2020) التي أشارت إلى أن ضعف الجانب المهاري لدى القائمين على التخطيط يعد من العقبات الرئيسية التي تواجه التخطيط الاستراتيجي أو ما يعود إلى الخطة نفسها أو عدم القدرة على 1- التنبؤ بالمستقبل بشكل دقيق والمقاومة الداخلية من المنظمة (الموسي، 2002، 69).

أهداف البحث

هدف البحث الحالي إلى:

رصد الواقع الراهن لدور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030 1- الوقوف على أبرز التحديات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحدد دوره في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030 2- تحديد آليات لتفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030 3- واستنادا على الطرح السابق للمؤلفات النظرية والدراسات السابقة يتضح أنه لا توجد دراسة - في حدود علم الباحثة- عن آليات تفعيل دور التخطيط 4- الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030، وفي ضوء ذلك يتضح أن هناك حاجة لتحديد تلك الآليات .

أهمية البحث.

الأهمية العلمية:

تتمثل أهمية البحث في دراسة موضوع تكمن أهمية البحث الحالي في قيمة الموضوع في حد ذاته والمتنقلة في الدمج بين أهم أربعة عناصر، وهي: أولاً: وزارة الحج والعمرة والتي لها أهمية دينية قبل أن تكون أهمية علمية، فهي تناقش ركن من أركان الإسلام والذي يمثل أهمية لكل فرد مسلم على مستوى العالم. ثانياً: التخطيط الاستراتيجي الذي يعتبر من أهم المفاهيم التي لاقت رواجاً في السنوات الأخيرة في عالم المؤسسات؛ لما له من أهمية في تحسين أدائها ومساعدتها في تحقيق رسالتها وأهدافها التي نشأت من أجلها، ثالثاً: الادارة الذكية لحشود الحجاج و التحول الرقمي والذي يعد موضوع حديث وخاصة في قطاع الحج إذ تندر الدراسات فيه وتعزيز مفاهيمه والحلول الذكية لتقديم خدمات تسهم بشكل مباشر في تحسين تجربة الحجاج وإثرائها، التي هي أحد أهم مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ . رابعاً: رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ والتي لاتزال الوزارات تعمل على تطبيقها وتوضيح ما تبذله القيادة السعودية في الوقت الراهن من جهود للتغيير في وزارة الحج والعمرة وخدمة ضيوف الرحمن.

حدود البحث

حدود بشرية: مجموعة من العاملين بمنظومة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية.

حدود مكانية: منظومة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية.

حدود زمانية: الفترة التي استغرقتها عملية جمع البيانات من 2024/9/26م إلى 2024/10/10م.

حدود موضوعية: مجموعة من التحديات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحد من دوره في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030 ، ومجموعة من أليات لتفعيل دور هذا التخطيط الاستراتيجي .

مفاهيم البحث.

التخطيط الاستراتيجي *Strategic Planning*

يعرف بأنه " جهد علمي منظم يعمل على توجيه مهام المنظمة وانشطتها بغرض تحقيق اهدافها ويتم من خلال فهم بيئة المنظمة الخارجية والداخلية وتحديد خطة العمل لضمان حيوية وفعالية المنظمة على المدى الزمني الطويل" *Edwards&Van (Bryson,*

Slyke,2018,318)

يعرف بأنه "التفكير المتعمق والشامل للوضع المتالي الذي يجب أن تكون عليه المؤسسة في المستقبل البعيد ورسم سيناريوهات مختلفة لهذا المستقبل، ثم التخطيط للاستفادة من الفرص المتاحة وتجنب أو تقليل مخاطر هذا المستقبل" (الغوي، 25، 2017)

أما ابن شلهوب (2014، 284) فيعرفه بأنه "العملية المتكاملة المتعلقة بوضع خطة استراتيجية طويلة المدى لتمكين المؤسسات من وضع تصورات حالية ومستقبلية تراعي في مجملها التغيير في البيئة الداخلية والخارجية والامكانيات اللازمة لتحسين أداءها ومواجهة معوقاتها"

وتعرفها الباحثة اجرائيا في البحث الحالي على أنها: تصور مستقبلي ينطلق من تحليل البيئة الداخلية والخارجية لمنظومة الحج والعمرة ، وتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي تواجه الادارة الذكية لحشود الحجاج بهدف نقلها من الوضع الحالي إلى وضع أفضل في المستقبل.

الادارة الذكية *Smart Management*

يعرف (Vlasov et al., 2019, 490) الادارة الذكية بأنها "استخدام الآلات والتقنيات الحديثة في تبادل المعلومات مع أنظمة الانتاج الأخرى ، والعمل بدرجة عالية من الاستقلالية ، واستخدام انترنت الأشياء الاصطناعي، والاستفادة من التكنولوجيا والخدمات السحابية في تحسين عمليات الادارة"

- يستمد البحث الحالي أهميته من كونه من أوائل البحوث- على حد على
- حدعلم الباحثة- التي تربط بين متغيري البحث في مجال الخدمة الاجتماعية(التخطيط الاستراتيجي والادارة الذكية لحشود الحجاج)
- مساهمة المتغيرات العالمية لتحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج وذلك من خلال التخطيط الاستراتيجي
- يساهم في البناء المعرفي مجال التخطيط الاستراتيجي، من خلال تقديم اطار نظري يثري المكتبة العربية حول كل من: التخطيط لاستراتيجي-الادارة الذكية- ادارة حشود الحجاج
- يعتبر هذا البحث الأول من نوعه- في حدود علم الباحثة- نظرا لحداثة وإيجابية موضوع التخطيط الاستراتيجي في مواجهة حشود الحجاج؛ مما يجعل هذا البحث امتداد للجهود السابقة ومرجع للدراسات اللاحقة
- يعد موضوع التخطيط الاستراتيجي لتحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج من أكبر الموضوعات المثيرة للاهتمام في المملكة العربية السعودية؛ لأنه يختص بحدث استثنائي يحدث مرة كل عام ويتعلق بأهم مكامن القوة فيها- كما جاء في رؤيتها 2030- ألا وهو حج بيت الله.
- الأهمية التطبيقية:
- يؤمل أن يستفيد القائمون على ادارة حشود الحجاج من نتائج البحث في معرفة الآليات التي تفعل دور التخطيط الاستراتيجي لتحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج
- يساعد المسؤولين عن التخطيط الاستراتيجي في منظومة الحج والعمرة في التعرف على مدى امتلاكها لأبعاد التخطيط الاستراتيجي والمعوقات التي تواجه هذا التخطيط والعمل على تلافيتها
- يتوقع أن تساهم نتائج هذا البحث في الحد من التحديات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحد من دوره في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج
- تقديم أداة بحثية مقننة (استبانة) لرصد الواقع الراهن لدور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030 وإلى الوقوف على أبرز التحديات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي بالإضافة إلى تحديد أليات لتفعيل دور التخطيط الاستراتيجي ، حيث يمكن أن يستفيد منها الباحثون في دراسات مشابهة.
- إفادة القيادات في مجال الخدمة الاجتماعية في وضع تصور مقترح ورؤية مستقبلية لكيفية تفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج وذلك للحد من التحديات التي تواجهه ولتدعيم الآليات الإيجابية.

ومستهدفاته محددة زمنياً ، وستطلق هذه البرامج تباعاً وفق المتطلبات اللازمة وصولاً للأهداف".

منهجية البحث وإجراءاته:

نوع البحث:

ينتمي البحث الحالي إلى البحوث الوصفية، حيث يُعرّف بأنه: "البحث الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة وحجمها" (عباس وآخرون، 2022، ص.74)، وهذا هو الهدف الرئيس لهذا البحث.

منهج البحث:

تم استخدام منهج المسح الاجتماعي؛ لأنه الأنسب والأكثر ملاءمة لأهداف البحث، والأكثر ارتباطاً بنوعه المتمثل في الدراسة الوصفية؛ بناءً على ذلك اعتمد البحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة للعاملين في منظومة الحج والعمرة بالملكة العربية السعودية.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في منظومة الحج والعمرة بالملكة العربية السعودية في عام 2024/2023م البالغ عددهم 236,897 فرداً وتكونت عينة البحث من 384 فرد من العاملين في منظومة الحج والعمرة بالملكة العربية السعودية في العام 2024/2023م، حيث تم توزيع الاستبانة على العاملين ولكن تم استرجاع هذا العدد وطُبق عليهم الاستبانة بصورة مباشرة وغير مباشرة (إلكترونيًا)، وبين جدول (1) توصيف أفراد عينة البحث وفقاً لمتغيراتها.

جدول (1) توصيف عينة البحث

العينة		المتغيرات	النوع
النسبة المئوية	التكرار		
37.8	145	ذكر	النوع
62.2	239	أنثى	
7.6	29	دون الجامعي	المؤهل العلمي
90.1	346	جامعي	
2.3	9	دراسات عليا	
41.1	158	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة

وتعرف الإدارة الذكية في البحث الحالي اجرائياً بأنها: الإدارة التي تستخدم العمليات الادارية بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية في ادارة حشود الحجاج في موسم الحج والعمرة بالحرمين الشريفين ، من خلال التقنيات الذكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي وشبكة الانترنت في أنظمتها الادارية وفي كافة عملياتها ؛ لرفع كفاءة ادارة حشود الحجاج ومسايرة التغيرات المستقبلية ومواكبة العصر الذكي.

حشود الحجاج Hajj Crowd

تعرف الحشود على أنها "تجمع كبير من الناس في موقف معين، نحو هدف معين وفي مكان معين، تختفي فيه صور الأفراد وينتج عنه سلوك مختلف عن السلوك العادي للأفراد" /
https://www.slideshare.net/majed17017882507?from_action=save

وتعرف الحشود اجرائياً بأنها: تجمع مؤقت لمجموعة كبيرة من المسلمين في موسم الحج والعمرة لفترة زمنية محددة بحيث يشتركوا في الأهداف والسلوكيات.

وبناء على ما سبق تعرف ادارة الحشود الذكي في الخدمة الاجتماعية على أنها: الإجراءات والسياسات والخطط الموضوعة للتنفيذ من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية قبل وبأثناء وبعد انتهاء حشد الحجاج في موسم الحج والعمرة والمعتمدة على توظيف التقنيات المتقدمة والمتكاملة؛ بهدف ضمان سلامة حشود الحجاج والحفاظ على حالة الاستقرار والأمن في مكان الحدث، والحد من وقوع إصابات أو ظهور ما قد يهدد أمن وسلامة الحشود، وذلك بأسلوب تقني متطور مما يسهم بشكل مباشر في تحقيق أحد أهم أهداف رؤية المملكة 2030

رؤية المملكة 2030 *light of the Kingdom of Saudi Arabia's 2030 vision*

عرفتها عويد (2017) بأنه "رؤية تبنتها المملكة العربية السعودية لتكون منهجاً وخارطة طريق للعمل الاقتصادي والتنموي، وقد رسمت الرؤية التوجهات والسياسات العامة للمملكة، والأهداف والالتزامات الخاصة بما لتكون المملكة نموذجاً رائداً على كافة المستويات، واشتملت الرؤية على عدد من الأهداف الاستراتيجية والمستهدفات ومؤشرات لقياس النتائج والالتزامات الخاصة بعدد من المحاور بهدف ترجمة الرؤية إلى برامج تنفيذية متعددة، يحقق كل منها جزءاً من الأهداف الاستراتيجية والتوجهات العامة للرؤية ممن خلال اعتمادها على آليات عمل جديدة تتناسب مع متطلبات كل برنامج

أُجريت التعديلات اللازمة التي أجمع المحكمون عليها بنسبة أكثر من (85%)، وبذلك أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (39) فقرة. - صدق الاتساق الداخلي:

تم حسابه بين درجة كل محور من محاور الاستبانة، والدرجة الكلية له على عينة استطلاعية قدرها (20)، والجدول (2) يوضح ذلك. جدول (2) معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية له (ن=20)

من 5 إلى أقل من 10 سنوات	157	40.9
10 سنوات فأكثر	69	18.0
لا يوجد	325	84.64
من 1 - 5 دورات	52	13.54
5 دورات فأكثر	7	1.82

يتبين من جدول (1) أن هناك شمول وتنوع في متغيرات البحث وفق

توصيف العينة

إعداد أداة البحث:

المحور الأول	معامل الارتباط	0.82**
المحور الثاني	معامل الارتباط	0.87**
المحور الثالث	معامل الارتباط	0.89**

أ - تحديد الهدف من الاستبانة:

رصد الواقع الراهن لدور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الاداء الادق الادوية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030 والوقوف على أبرز التحديات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحديد من دوره في تحسين الاداء الادق الادوية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030 كما قامت الباحثة أيضاً من خلال الاستبانة بتحديد أليات لتنفيذ دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030.

ب- إعداد الاستبانة في صورتها الأولية:

(**) دال عند مستوى 0.01 يتبين من جدول (2) أن معاملات الارتباط وقعت في الفترة المغلقة (-0.82 - 0.89)، بالتالي جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)؛ مما يشير إلى صدق الاستبانة.

- ثبات الاستبانة: تم حسابه باستخدام "معادلة ألفا للثبات" معادلة كرونباخ، وجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3) معاملات الثبات لمحاور الاستبانة، وللاستبانة ككل

أداة البحث	عدد العبارات	معامل ألفا
الاستبانة ككل	39	0.79
المحور الأول	13	0.71
المحور الثاني	13	0.82
المحور الثالث	13	0.70

يتبين من جدول (3) أن جميع معاملات ثبات الاستبانة بمحاوره جاءت دالة عند مستوى (0.01) فقد تراوحت ما بين (0.70) و(0.82)، وأن معامل الثبات للاستبانة ككل = (0.79)؛ مما يشير إلى أن الاستبانة ذو ثبات عالٍ. نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها:

- للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة البحث تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والترتيب لآراء عينة البحث، كما هو موضح بجدول (4).

جدول (4)

استجابات عينة البحث حول الواقع الراهن لدور التخطيط الاستراتيجي في ضوء رؤية المملكة 2030

الفرقات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة

ث- ضبط الاستبانة:

- صدق المحكمين:

عرضت الاستبانة في صورتها الأولية على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية متخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية؛ وذلك بغرض معرفة ما تقيسه الفقرات من الأداء المطلوب، ومدى صلة فقراتها بالمتغير المراد قياسه، وللحكم على الفقرات وصياغتها ودرجة وضوحها ومناسبتها للمحاور، وقد اقترح السادة المحكمين بعض التعديلات المهمة مثل: تعديل صياغة بعض الفقرات، وحذف بعضها واستبدالها بأخرى، وقد

متوسطة	10	0.76	2.21	يحدد فلسفة الادارة الذكية لحشود الحجاج ورؤيتها ورسالتها بناء على التحليل البيئي ودراسة الفجوة والفرص والتحديات
متوسطة	11	0.74	2.10	يساهم في تطوير مهارات القائمين على الادارة الذكية لحشود الحجاج لتقديم خدمات عالية من الدقة والموثوقية
متوسطة	12	0.66	1.91	يحدد التوقعات للموارد المالية والموارد المادية التكنولوجية اللازمة لتحقيق الادارة الذكية لحشود الحجاج بكفاءة
متوسطة	13	0.59	1.76	ينسق بين فريق ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا وبين القيادات الأخرى ذات العلاقة لمواجهة الأحداث المفاجئة
متوسطة		0.67	2.29	الإجمالي

مرتفعة	1	0.62	2.73	يوفر خطة بديلة لمعالجة أي مشكلات تطرأ أثناء ادارة حشود الحجاج تكنولوجيا خاصة في حال فشل الخطط المنفذة بالفعل
مرتفعة	2	0.71	2.57	يضع علامات النهاية التي يجب الاستناد عليها في الحكم على مدى نجاح الادارة الذكية لحشود الحجاج من عدمه
مرتفعة	3	0.65	2.56	يوفر قاعدة بيانات ضخمة منظمة تساعد في الحصول على المعرفة وتحليلها لخدمة حشود الحجاج
مرتفعة	4	0.70	2.47	يحدد الأنشطة الرئيسة والفرعية للإدارة الذكية لحشود الحجاج لتحقيق الأهداف ذات الأولوية في الفترات الزمنية المحددة
مرتفعة	5	0.64	2.35	يحدد أولويات طويلة الأجل لإدارة حشود الحجاج تكنولوجيا في ضوء الرسالة الحالية والتغيرات في الظروف البيئية المحيطة
مرتفعة	6	0.71	2.34	ينقل الخطط الاستراتيجية الموضوعة لإدارة حشود الحجاج باستخدام التقنيات الحديثة من واقع نظري لواقع عملي بكفاءة
متوسطة	7	0.70	2.31	يوظف الامكانيات الرقمية والبشرية المتاحة توظيفاً أمثل لتوفير احتياجات حشود الحجاج بأقل تكلفة وأسرع وقت
متوسطة	8	0.67	2.27	يدرس المتغيرات الداخلية والخارجية لإدارة حشود الحجاج باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي دراسة شاملة
متوسطة	9	0.65	2.25	يحدد آليات مراقبة جودة ادارة حشود الحجاج باستخدام التقنيات الحديثة لربطها بالأهداف المرجو تحقيقها

ينتضح من جدول (4) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (2.73): (1.76)؛ حيث جاءت عبارة (يوفر خطة بديلة لمعالجة أي مشكلات تطرأ أثناء ادارة حشود الحجاج تكنولوجيا خاصة في حال فشل الخطط المنفذة بالفعل) في الترتيب الأول، فيما جاءت عبارة (ينسق بين فريق ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا وبين القيادات الأخرى ذات العلاقة لمواجهة الأحداث المفاجئة) في الترتيب الأخير. وعكست درجة المتوسط الإجمالي والمقدرة بـ "2.29" للمحور الأول نسب موافقة (متوسطة) من قبل عينة البحث على فقرات هذا المحور. وهذا يشير إلى أن التخطيط الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج جيد نسبياً ولكن ليس بدرجة كبيرة، مما يدل على عناية منظومة الحج والعمرة بالتخطيط الاستراتيجي إلى حد ما لإعمالها بهدف مواجهة الظروف الصعبة الطارئة ولكنها ليست بالمستوى المطلوب. وهذا يدل على أهمية وضرورة ايضاح الخطة الاستراتيجية من الاعداد حتى التنفيذ للقيادات والعاملين بمنظومة الحج والعمرة وتدريبهم؛ لتكون المنظومة كياناً متماسكاً ومتكاملاً في اعداد الخطة الاستراتيجية ومستوى ملائم لتحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في المستقبل وتحقيق ما تصبو اليه من أهداف رئيسية وفرعية بطريقة منظمة.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى عدم توفر متطلبات التخطيط الاستراتيجية في الادارة الذكية لحشود الحجاج ومقوماتها الأساسية بالدرجة الكافية وبالشكل الملائم مما يترتب عليه عدم تهيئة بيئة العمل بدرجة جيدة للقيام بعملية التخطيط الاستراتيجي للادارة الذكية لحشود الحجاج. كما تعزو

				التقنيات التكنولوجية الحديثة
متوسطة	4	0.59	2.18	غياب الحوافر المادية والمعنوية للقائمين على اعداد الخطط الاستراتيجية وتنفيذها فيما يتعلق بالادارة الذكية لحشود الحجاج
متوسطة	5	0.68	2.16	غياب روح التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية والمسؤولة عن ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا
متوسطة	6	0.74	2.03	استغراق المناقشات حول رسالة وأهداف الادارة الذكية لحشود الحجاج وقتا طويلا من القائمين عليها
متوسطة	7	0.66	2.00	اعتقاد القائمين على ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا بأن التخطيط الاستراتيجي ليس من مهام عملهم
متوسطة	8	0.59	1.94	ندرة الاهتمام بمراجعة الاحتياجات والمتطلبات اللازمة لإدارة حشود الحجاج الكترونيا أثناء اعداد الخطط الاستراتيجية
متوسطة	9	0.64	1.91	احتياج القائمين على ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا إلى كم هائل من المعلومات والاحصاءات المكلفة
متوسطة	10	0.63	1.86	قلة البرامج التدريبية لتدريب العاملين بادارة حشود الحجاج الكترونيا على تنفيذ خطط الطوارئ والسيناريوهات المعدة مسبقا
ضعيفة	11	0.66	1.65	الافتقار إلى نظام اتصال مناسب بين الجهات المشاركة في الادارة الذكية لحشود الحجاج وبينها وبين الادارة العليا

الباحثة تلك النتيجة أيضا إلى اهتمام إدارة منظومة الحج والعمرة إلى حد ما بتوافر الكوادر المهنية المدربة على استخدام التقنيات التكنولوجية في التخطيط الاستراتيجي للادارة الذكية لحشود الحجاج ، بالإضافة إلى تحقيق التعاون المشترك بصورة جيدة لتحسين الأداء الوظيفي فيما يتعلق فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي ، وربما كان السبب في تلك النتيجة هو قناعة أغلب أفراد العينة بدرجة ما بأهمية وجدوى اتباع التخطيط الاستراتيجي لما له من دور في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج. وتعود الباحثة السبب في ذلك إلى وجود فهم واضح إلى حد ما من قبل العاملين في منظومة الحج والعمرة لأهمية وجود التوجهات الاستراتيجية والتي تشكل البنية الأساسية لأي خطة استراتيجية، وما لها من أثر فاعل في التخطيط الاستراتيجي وتطويره وتتفق هذه النتيجة جزئيا مع نتيجة دراسة (شافع، 2021) والتي أظهرت أهمية تطبيق أسلوب التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات مع ضرورة تبني الإدارة العليا لهذا الأسلوب من اجل استثمار نقاط القوة واكتشاف نقاط الضعف في مجالات وميادين نشاطها وكذلك تبني رؤية مستقبلية محددة واهداف بعيدة المدى في إطار خطة استراتيجية لضمان استمرارية تلك المؤسسات.

للإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة البحث تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والترتيب لآراء عينة البحث، كما هو موضح بجدول (5)

جدول (5)

استجابات عينة البحث حول التحديات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحد من دوره في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة

2030

الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
غياب مفهوم التخطيط الاستراتيجي لدى بعض القيادات والعاملين في مجال ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا	2.32	0.58	1	متوسطة
اعتقاد القائمين على ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا بعدم توفر الوقت الكافي للتخطيط الاستراتيجي	2.30	0.68	2	متوسطة
ندرة الكوادر البشرية المؤهلة لإعداد استراتيجيات لادارة حشود الحجاج باستخدام	2.28	0.69	3	متوسطة

وتتفق تلك النتيجة مع نتيجة دراسة (الفهد، 2020) والتي أشارت إلى أن ضعف الجانب المهاري لدى القائمين على التخطيط يعد من العقبات الرئيسية التي تواجه التخطيط الاستراتيجي، وتتفق مع نتيجة دراسة (المترب، 2021) من حيث أن التخطيط الاستراتيجي يواجه تحديات بسبب الظروف المتباينة والافتقار للمعلومات؛ مما يعوق تحديد الأهداف حيث لا توجد خطة استراتيجية شاملة، ومع دراسة (شافع، 2021) التي أظهرت ضعف الموارد المالية وأوجه الصرف. كما تتفق مع نتيجة دراسة (أحمد وعبدالرحيم وبلبح، 2024) التي أظهرت نتائجها أن أبرز المعوقات تتمثل في نقص الموارد المادية والبشرية وتباطؤ الإجراءات الإدارية وضعف الجانب المهاري لدى القائمين على التخطيط. وتختلف تلك النتيجة مع نتيجة دراسة (شافع، 2021) والتي أظهرت وعي العاملين بالجانب الإداري مما يجب الاستفادة من خبراتهم واهتمامهم بالتحديد والابتكار واستخدام الطرق الحديثة والبعد عن الطرق التقليدية

للإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة البحث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والترتيب لآراء عينة البحث، كما هو موضح بجدول (6) جدول (6)

استجابات عينة البحث حول آليات تفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الإدارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030

الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تأهيل الكوادر البشرية اللازمة لإعداد استراتيجيات إدارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا في مجالات الوقاية والاحتواء والمواجهة والاستفادة القصوى	2.55	0.69	1	مرتفعة
انشاء وحدة متخصصة بعمليات التخطيط الاستراتيجية على مستوى الادارة الذكية لحشود الحجاج مهمتها وضع خطط تتماشى مع الأوضاع المالية والامكانيات المتاحة	2.47	0.67	2	مرتفعة
توفير الموارد المالية والتقنية والبشرية والتنظيمية اللازمة لتحقيق استراتيجيات ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا	2.43	0.68	3	مرتفعة

غياب معايير تقييم الأداء الفعلي والكلي وتحديد نقاط القوة والضعف في ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا	1.62	0.69	12	ضعيفة
قلة الموارد المالية والتقنيات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات ادارة حشود الحجاج باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي	1.61	0.65	13	ضعيفة
الإجمالي	1.99	0.65		متوسطة

يتضح من جدول (5) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (2.32: 1.61)؛ حيث جاءت عبارة (غياب مفهوم التخطيط الاستراتيجي لدى بعض القيادات والعاملين في مجال ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا) في الترتيب الأول، فيما جاءت عبارة (قلة الموارد المالية والتقنيات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات ادارة حشود الحجاج باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي) في الترتيب الأخير.

وعكست درجة المتوسط الإجمالي والمقدرة بـ "1.99" للمحور الثاني نسب موافقة (متوسطة) من قبل عينة البحث على فقرات هذا المحور. وتشير تلك النتيجة الى موافقة غالبية أفراد العينة بوجود تلك المعوقات الى حد ما والتي تحول دون مستوى ملائم من التخطيط الاستراتيجي في الادارة الذكية لحشود الحجاج.

وترى الباحثة أن عملية التخطيط الاستراتيجي رغم أهميتها تواجهها العديد من الصعوبات التي تعرقل ممارسة العاملين بمنظومة الحج والعمرة لمهنتهم أثناء ادارتهم لحشود الحجاج بطريقة الكترونية؛ وترجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن مشكلة التخطيط الاستراتيجي في الادارة الذكية لحشود الحجاج حديثة العهد؛ وبالتالي لا بد أن يواجه العاملين بمنظومة الحج والعمرة العديد من الصعوبات التي تحول دون قيام عملية التخطيط الاستراتيجي بدورها في الادارة الذكية لحشود الحجاج على أكمل وجه، لذا كان لا بد من أن نوليها الاهتمام، كما ترى الباحثة أن حصول تلك المعوقات على درجات موافقة متوسطة مؤشر لضرورة وحتمية وضع آلية وخطة عمل لحلها لتفعيل هذا الدور يتم من خلاله وضع سياسات وإجراءات للتغلب على تلك الصعوبات. وتعزو الباحثة السبب في ذلك إلى وجود فهم واضح الى حد ما من العاملين بمنظومة الحج والعمرة في كيفية صياغة الخطط الاستراتيجية، والعمل على تذليل العقبات التي تواجههم في وضع الخطط الاستراتيجية، ويدلل كذلك على أن العاملين بمنظومة الحج والعمرة باتوا أكثر خبرة وممارسة للتخطيط الاستراتيجي، مما يجعل تأثير هذه المعوقات متدنيا رغم وجودها.

2.21	0.72	12	متوسطة	الاعتماد على الأبحاث العلمية للوصول إلى معدلات أداء مرضية لانجاز الخطة الاستراتيجية بمجال الادارة الذكية للحشود	2.42	0.62	4	مرتفعة	ربط نظام الحوافز بانجاز الخطط الاستراتيجية وتحقيق رؤية الادارة الذكية لحشود الحجاج ورسالتها وأهدافها
2.17	0.58	13	متوسطة	استخدام استراتيجيات مرنة تتصف بالموضوعية ومعايير القياس الجيد تناسب مع طبيعة خصائص الادارة الذكية لحشود الحجاج	2.38	0.80	5	مرتفعة	بناء نظام متكامل للبيانات والاحصاءات لمساعدة القائمين على الادارة الذكية لحشود الحجاج على متابعة التغيرات الداخلية والخارجية في بيئة الحج والعمرة وحل المشكلات الحالية والمستقبلية
2.35	0.63		مرتفعة	الإجمالي	2.37	0.56	6	مرتفعة	تأسيس قنوات اتصال مناسبة بين الجهات المشاركة في ادارة حشود الحجاج باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي
					2.35	0.61	7	مرتفعة	تقديم تصور شامل ودقيق عند اعداد الخطط الاستراتيجية لجميع الأنشطة المراد تحقيقها أثناء الادارة الذكية لحشود الحجاج وآثارها المتوقعة
					2.32	0.52	8	متوسطة	اشتمال الخطط الاستراتيجية على معايير واضحة ومحددة لأداء العاملين بوزارة الحج والعمرة أثناء ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا
					2.31	0.65	9	متوسطة	تكتيف ورش العمل والدورات التدريبية المقدمة لمنسوبي الجهات المشاركة في ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا واللازمة لتنفيذ خطط الطوارئ والسيناريوهات المعدة مسبقا
					2.28	0.76	10	متوسطة	التواصل بين واضعي الخطط الاستراتيجية المتعلقة بادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا والمنفذين لها لنقل الخطط من واقع نظري الى عملي بكفاءة
					2.25	0.61	11	متوسطة	توفير بدائل وخيارات استراتيجية لكل خطة موضوعة للادارة الذكية لحشود الحجاج للحفاظ على مستوى الأداء العالي

يتضح من جدول (6) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (2.55: 2.17)؛ حيث جاءت عبارة (تأهيل الكوادر البشرية اللازمة لإعداد استراتيجيات ادارة حشود الحجاج باستخدام التكنولوجيا في مجالات الوقاية والاحتواء والمواجهة والاستفادة القصوى) في الترتيب الأول، فيما جاءت عبارة (استخدام استراتيجيات مرنة تتصف بالموضوعية ومعايير القياس الجيد تناسب مع طبيعة خصائص الادارة الذكية لحشود الحجاج) في الترتيب الأخير. وعكست درجة المتوسط الإجمالي والمقدرة بـ "2.35" للمحور الثالث نسب موافقة (مرتفعة) من قبل عينة البحث على فقرات هذا المحور. مما يشير إلى موافقة غالبية أفراد العينة على تلك السبل المطروحة للتغلب على معوقات التخطيط الاستراتيجي في الادارة الذكية لحشود الحجاج بدرجة كبيرة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن عملية التخطيط الاستراتيجي بوجه عام وفي الادارة الذكية لحشود الحجاج بوجه خاص من القضايا الحديثة التي تتطلب الاهتمام بها، ولا يأتي هذا الاهتمام إلا من خلال اقتراح مجموعة من الآليات التي من الممكن أخذها كمرشد لتفعيل دورها، كما ترى الباحثة أن التنوع في اختيار واقتراح آليات مختلفة لإحداث هذا التغيير يسهم في أن يتم على أكمل وجه، ويقابل متطلبات واحتياجات حشود الحجاج، ويعمل على المساهمة في حل ما يواجه العاملين في منظومة الحج والعمرة من مشكلات أثناء تعاملهم مع حشود الحجاج بطريقة الكترونية.

وتتفق تلك النتيجة مع نتيجة دراسة (محمد، 2023) من حيث تقديم بعض المقترحات والآليات لتفعيل دور التخطيط الاستراتيجي بوجه عام، كما تتفق مع نتيجة دراسة (Pitriantini & Permana, 2021) حيث أكدت على أهمية الدور الذي يلعبه التخطيط الاستراتيجي بالمؤسسات، فالتخطيط الاستراتيجي يمكن أن يؤدي إلى الجودة المتوقعة، كما يتفق مع نتيجة دراسة كل من (Wijayanti et al. 2022؛ Harraf et al. 2015) حيث أكدتا على ضرورة الاهتمام بنشر ثقافة التخطيط الاستراتيجي حتى تتمكن المؤسسة من الاستجابة الفعالة للتغيرات في بيئتها الداخلية والخارجية

البناء، صفاء أحمد ذكي طه. (2022)، الصورة الذهنية لدى أخصائيو العمل مع الجماعات عن مؤسسات الأطفال الابوائية كمدخل لتطوير أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مج59، ع2، 277-318
 بوحديد، ليلي. (2011)، دور التخطيط الاستراتيجي في تفعيل الميزة التنافسية للمنظمات العربية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، العدد الاقتصادي، مج25، ع1، 1-13.

التميمي، أثير محمد ابراهيم. (2019)، الصعوبات التي تواجه تنفيذ برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية للأيتام دراسة مطقة على جمعية انسان بالرياض، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائين الاجتماعيين، مج62، ع5، 251-268

الحايك، أريج. (2018)، متطلبات تطبيق التخطيط الاستراتيجي ومعيقاته لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

الحري، خالد. (2020)، التحول الرقمي نمط حياتي ومهني بنكهة الكترونية، صحيفة عكاظ، متاح في:

<https://www.okaz.com.sa/news/na/203434>

الحري، نوال الخليوي والعريني، أسماء. (2019)، التخطيط الاستراتيجي لدى مديرات المدارس الابتدائية بوسط مدينة الرياض وعلاقته بمستوى التميز الاداري المدرسي، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج3، ع26، 74-96.

الحنايوي، محمد خالد محمد وشحاتة، طلعت الدمرداش ابراهيم والشرقي، عمر زيان. (2023)، علاقة طب الحشود بادارة الحشود في الحج والعمرة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، مج37، ع1، 1-40.

الديراوي، أيمن حسن. (2020)، التخطيط الاستراتيجي ودوره في ادارة الأزمات: دراسة حالة معهد الأمل للأيتام في قطاع غزة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، مج4، ع2، 118-142

الزهراني، عبدالعزيز صالح محمد. (2020)، دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء ادارات التعليم العام بمنطقة مكة المكرمة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، مج4، ع1، 150-184

سليم، حسن مختار حسين ومتولي، النهامي محمد ابراهيم. (2022)، تصور مقترح لتحسين مهارات التخطيط الاستراتيجي لدى القيادات الأكاديمية بكليات التربية جامعة الأزهر في ضوء معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي 2020م، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ع46، ج3، 381-518

السماعنة، سمير عبدالله والخدام، حمزة خليل. (2016)، أساليب ادارة الأزمات وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي في وزارة الداخلية الأردنية، مجلة البحوث الأمنية، مج25، ع63، 137-180

شافع، داليا محمد. (2021)، أهمية التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الادارة، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، ع22، ج5، 57-86

الشبلي، بيان ابراهيم. (2018)، أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على ادارة الأزمات "دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط

عباس، محمد خليل ونوفل، محمد بكر والعبيسي، محمد

التوصيات.

نظرًا لطبيعة البحث فقد كانت التوصيات في صورة الآليات التي تم اقتراحها للمساهمة في تفعيل دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج في ضوء رؤية المملكة 2030، وفي ضوء نتائج البحث الحالي يمكن التوصية بما يلي:

- 1- الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي، واعتباره عنصرا هاما وأساسيا في منظومة الحج والعمرة
- 2- استخدام وسائل التقنية الحديثة في مجال التخطيط الاستراتيجي ، مع الاعتماد على الأبحاث العلمية من أجل الوصول إلى معدلات أداء مرضية في إنجاز الخطة الاستراتيجية لتحسين الادارة الذكية لحشود الحجاج
- 3- التركيز على فعاليات التخطيط الاستراتيجي والالتزام بتطبيقها والابتعاد عن النظرة الحيادية التي لا تحقق التميز والريادة لمنظومة الحج والعمرة وتعرقل سبل تقدمها في ادارة حشود الحجاج
- 4- إجراء مراجعة دورية سنوية للخطة الاستراتيجية للتأكد من مدى تحقق أهداف الخطة للعام الواحد باستخدام نماذج متابعة تحدد الانحرافات ومستواها وسبل معالجتها واتخاذ الاجراءات التصحيحية من خلال الخطط البديلة
- 5- استخدام النماذج الحديثة في التخطيط كالتخطيط باستخدام بطاقة الأداء المتوازن والتخطيط باستخدام نماذج التميز والتأكيد على نمذجة التخطيط في كافة مراحل
- 6- وضع دليل سياسات واضح وموثق ومعلن يتضمن مجالات العمل المختلفة ؛ لضمان توحيد تنفيذ الأعمال وفق رؤية موحدة لتوجهات منظومة الحج والعمرة وسياساتها
- 7- الأخذ بمفهوم المقارنة المرجعية والاستفادة منها عن طريق الانفتاح على التجارب العالمية في كل من مجالي الادارة الذكية والتخطيط الاستراتيجي
- 8-

المراجع:

أولا: المراجع العربية:

- ابن شلهوب، هيفاء عبدالرحمن صالح. (2014)، علاقة التخطيط الاستراتيجي بأداء المؤسسات الخيرية لرعاية الأيتام: دراسة مطبقة على الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام في مدينة الرياض، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائين الاجتماعيين، ع52، 277-312
- أحمد، أمل محمد طه وعبدالرحيم، محمد أحمد محمود وبلح، مخلص رمضان محمد أحمد. (2024)، المعوقات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأهداف الاجتماعية لتنمية العمرانية، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، مج7، ع3، 35-51
- برهم، أحمد. (2020)، التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بفاعلية المدارس الحكومية فب محافظة الزرقاء، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، مج9، ع1، 4-30

غيشي، أحمد ومريني، محمد. (2022)، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات-دراسة حالة التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا من وجهة نظر طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبدالحفيظ بالوصوف ميلة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الفهيد، عبدالله. (2020)، آليات تنفيذ الخطط الاستراتيجية للتنمية العمرانية في ضوء الامكانيات والموارد المتاحة، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، مج 32، ع 2، 145-167

المالكي، خلود حسين العبيدي وحبيب الله، تركي محمد. (2022)، مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والزيارة، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج 12، ع 5، 581-598

المالكي، سارة سعد سعيد. (2022)، دور رئاسة شؤون الحرمين في إدارة الأزمات وتنظيم الحشود بالمسجد الحرام، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مج 3، ع 34، 205-246

محمد، هبة حاكم كامل. (2023)، التخطيط الاستراتيجي كمدخل لإدارة المخاطر المستقبلية بالمؤسسات الايوائية للأطفال، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ع 61، ج 3، 849-888

المدرّب، محمد. (2021)، الادارة العامة في الجمهورية اليمنية وإصلاحها رؤية مستقبلية، رسالة دكتوراه، كلية الدفاع الوطني، اليمن

المريسي، محمود. (2002)، الادارة الاستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، الاسكندرية: الدار الجامعية

مطير، علي عبدالعزيز علي وياقادر، صالح محمد صالح. (2022)، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الحجاج والمعتمرين: دراسة ميدانية على البنوك في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، مج 6، ع 4، 24-45

المطيري، حربي. (2019)، التخطيط الاستراتيجي لمواجهة الأزمات التعليمية بالمدارس الثانوية بالكويت في ضوء تحديات مجتمع المعرفة، رسالة ماجستير، جامعة سوهاج، كلية التربية، مصر.

المنصة الوطنية الموحدة للتحوّل الرقمي. (2021)، متاح في: <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>

نصر، خالد فوزي صفي الدين. (2020)، العلاقة بين التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الايوائية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية وتحسين أدائهم المهني على مستوى الوحدات الكبرى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مج 3، ع 50، 763-804

ثانياً : المراجع الأجنبية:

Abbas, M. K., Nofal, M. B., Al-Absi, M. M., & Abou Awad, F. M. (2022). Introduction to research methods in education and psychology (11th ed.). Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution. in Arabic.

Abdel-Hamid, R. A. M. (2023). Strategic planning for human resources and its impact on Yemeni national security. *Future of Social Sciences Journal*, Arab Association for Human and Environmental Development, 15(2), 3-26. in Arabic.

Abdel-Jawad, A. M. M. (2017). Organizational development and achieving strategic planning in civil society organizations. *Journal of Social Work Studies and Research*, 8(8), 97-112. in Arabic.

Abdel-Mawla, M. A. A. (2016). The role of strategic planning in developing administrative systems and organizational

مصطفى وأبوعواد، فريال محمد (2022). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس (ط. 11). دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبدالجواد، أمل مجدي محمد. (2017)، التطوير التنظيمي وتحقيق التخطيط الاستراتيجي بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، مج 8، ع 97، 8-112

عبدالحميد، رامي عبد الوهاب محمود. (2023)، التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وأثره على الأمن القومي اليمني، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية، مج 15، ع 3، 2-26

عبدالله، خالد عبدالفتاح. (2021)، العوامل المؤثرة على تبني الأخصائيين الاجتماعيين استخدام أسلوب التخطيط بالمشاركة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مج 55، ع 2، 229-262

عبدالله، كمال أحمد محمد. (2024)، دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات : دراسة حالة وزارة المالية-ولاية النيل الأبيض، السودان، 2022، مجلة القلم للدراسات التطبيقية، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر وجامعة دنقلا، ع 33-34

عبدالمولي، مصطفى علي أحمد. (2016)، دور التخطيط الاستراتيجي في تطوير النظم الادارية والهياكل التنظيمية بالمؤسسات الحكومية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، دراسات وبحوث تطبيقية، جامعة أسيوط ، كلية الخدمة الاجتماعية، مج 2، ع 3، 467-485

العريشي، جبريل حسن. (2019)، دور اتزت الأشياء في الادارة الذكية لحشود الحجيج ، أوراق عمل للمؤتمر السنوي الخامس والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العرب: انترنت الأشياء، مستقبل مجتمعات الانترنت المترابطة، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، أبوظبي، 442-479

علي، ماهر أبوالمعاطي (2010)، الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية، سلسلة ومجلات وطرق الخدمة الاجتماعية، الكتاب الثاني، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث

علي، محمد بدر صابر. (2021)، متطلبات تطبيق معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي بالمنظمات الأهلية كمدخل لتحسين أداء المنظمة من منظور تنظيم المجتمع، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، مج 15، ع 1، 137-169

عودة، علا خالد. (2017)، معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في الجامعات الحكومية في بغداد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن

عويد، نورة ناصر. (2017)، وظائف التعليم الجامعي السعودي والمساهمة في تحقيق أهداف برنامج التحول الوطني لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، أمجات مؤتمر: دور الجامعات السعودية في تفعيل رؤية 2030م، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية

عباد، دنيا عبدالعزيز. (2022)، دور الادارة الالكترونية في تحسين ادارة الحشود من زده نظر العاملين في منظومة الحج والعمرة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، مج 6، ع 6، 116-148

العوطي، محمود محمد. (2017)، دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الانتاجية لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية

- Al-Mudrab, M. (2021). Public administration in the Republic of Yemen and its reform: A future vision. Doctoral thesis, National Defense College, Yemen. in Arabic.
- Al-Mursi, M. (2002). Strategic management: Concepts and applied models. Alexandria: University Press. in Arabic.
- Al-Mutairi, H. (2019). Strategic planning to address educational crises in secondary schools in Kuwait in light of the knowledge society challenges. Master's thesis, University of Sohag, Faculty of Education, Egypt. in Arabic.
- Al-Sama'na, S. A. & Al-Khaddam, H. K. (2016). Crisis management techniques and their relationship to strategic planning in the Jordanian Ministry of Interior. *Security Research Journal*, 25(63), 137-180. in Arabic.
- Al-Shibli, B. I. (2018). The impact of information technology capabilities on crisis management: A field study on commercial banks in Jordan. Master's thesis, Middle East University. in Arabic.
- Al-Tamimi, A. M. I. (2019). The difficulties faced in implementing social care programs and services for orphans: A study applied to the Ihsan Charity Association in Riyadh. *Social Work Journal*, Egyptian Association of Social Workers, 62(5), 251-268. in Arabic.
- Al-Zahrani, A. S. M. (2020). The role of strategic planning in improving the performance of general education administrations in the Makkah region in light of Saudi Vision 2030. *Journal of Economic, Administrative, and Legal Sciences*, 4(1), 150-184. in Arabic.
- Ayad, D. A. (2022). The role of electronic management in improving crowd management from the perspective of workers in the Hajj and Umrah system. *Journal of Economic, Administrative, and Legal Sciences*, 6(6), 116-148. in Arabic.
- Bakalov, L. (2018). Smart Management of the business Organizations- Transition from process –Oriented towards an analytical tool set. *International Journal Information Models and analyses*, 1(7), 59-64
- Barham, A. (2020). Strategic planning and its relationship to the effectiveness of public schools in Zarqa Governorate. *Palestine University Journal of Research and Studies*, 9(4), 1-30. in Arabic.
- Bouhaid, L. (2011). The role of strategic planning in activating the competitive advantage of Arab organizations. *Journal of Law and Humanities Sciences*, Economics Edition, 25(1), 1-13. in Arabic.
- Bryson, J. M., Edwards, L. H., & Van Slyke, D. M. (2018). Getting strategic about strategic planning research. Public management review, Oxford Research Encyclopedia of Business and Management, New York: Oxford University, Volume (20), Issue (3), pp. 317-339.**
- Burkov V., Burkova, L., Loginovskiy, O. (2016). Smart Management Methods and Mechanisms of Industrial Enterprises and Organizations, Bulletin of the South Ural State University. Computer Technologies, *Automatic Control*, Radio Electronics, 16(3) 93–101
- Felemban, E. A., Rehman, F. U., Biabani, S. A. A., Ahmad, A., Naseer, A., Majid, A. R. M. A., Hussain, O. K., Qamar, A. M., Falemban, R., & Zanjir, F. (2020). Digital revolution for Hajj crowd management: A technology survey. *IEEE Access*, 8, 208583-208609. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3037396>
- Gazzawe, F., & Albahar, M. (2024). Reducing traffic congestion in Makkah during Hajj through the use of AI technology. *Heliyon*, 10(1), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23304>
- Gheshi, A. & Merikhi, M. (2022). The role of information technology in crisis management: A case study on distance learning during the Corona crisis from the perspective of students of the Institute of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, University of Abdelhafid Boulassouf Mila. Master's thesis, Institute of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences. in Arabic.
- structures in government institutions. *Scientific Journal of Social Work*, Studies and Applied Research, Assiut University, Faculty of Social Work, 2(3), 467-485. in Arabic.
- Abdullah, K. A. M. (2024). The role of strategic planning in crisis management: A case study of the Ministry of Finance, White Nile State, Sudan, 2022. *Al-Qulzam Journal of Applied Studies*, Center for Research and Studies of Red Sea Basin Countries, University of Dongola, 8, 33-54. in Arabic.
- Ahmed, A. M. T., Abdelrahim, M. A. M., & Belaih, M. R. M. A. (2024). Obstacles facing strategic planning for achieving social development goals in urban areas. *Journal of Research in Developmental Social Work*, Beni Suef University, Faculty of Social Work, 7(3), 35-51. in Arabic.
- Al-Areeshi, J. H. (2019). The role of the Internet of Things in smart crowd management for pilgrims. *Proceedings of the 25th Annual Conference of the Specialized Libraries Association, Gulf Branch: Internet of Things, Future of Interconnected Internet Communities*, Specialized Libraries Association, Gulf Branch, Abu Dhabi, 442-479. in Arabic.
- Albana, S. A. Z. T. (2022). The mental image of social workers about orphan care institutions as an entry to improving their professional performance. *Studies in Social Work and Humanities*, Faculty of Social Work, Helwan University, 59(2), 277-318. in Arabic.
- Al-Derawi, A. H. (2020). Strategic planning and its role in crisis management: A case study of the Al-Amal Institute for Orphans in Gaza Strip. *Journal of Economics, Business, and Finance*, 4(2), 118-142. in Arabic.
- Al-Fahied, A. (2020). Mechanisms for implementing strategic plans for urban development in light of available resources and capabilities. *Journal of Administrative and Economic Sciences*, 32(2), 145-167. in Arabic.
- Al-Ghouti, M. M. (2017). The role of strategic planning in improving productivity efficiency among higher education employees in Gaza Governorate. Master's thesis, Islamic University. in Arabic.
- Al-Haik, A. (2018). Requirements and obstacles to implementing strategic planning by managers of private primary schools in the Capital Governorate of Amman. Master's thesis, Middle East University, Amman. in Arabic.
- Al-Hanawi, M. K. M., Shihata, T. D. I., & Al-Sharqi, O. Z. (2023). The relationship between crowd medicine and crowd management in Hajj and Umrah. *King Abdulaziz University Journal*, 37(1), 1-40. in Arabic.
- Al-Harbi, K. (2020). Digital transformation as a lifestyle and professional pattern with an electronic flavor. *Okaz Newspaper*. Available at: <https://www.okaz.com.sa/news/na/203434> in Arabic.
- Al-Harbi, N. K. & Al-Araifi, A. (2019). Strategic planning in primary school principals in central Riyadh and its relationship with school management excellence. *Educational and Psychological Sciences Journal*, 3(26), 74-96. in Arabic.
- Ali, M. A. (2010). Modern trends in social work. Series and Methods of Social Work, Book 2. Alexandria: Modern University Office. in Arabic.
- Ali, M. B. S. (2021). Requirements for applying the European Model of Institutional Excellence in civil society organizations to improve organizational performance from a community organization perspective. *Scientific Journal of Social Work*, 15(1), 137-169. in Arabic.
- Al-Maliki, K. H. A., & Habibullah, T. M. (2022). The contribution of using smart devices in the Hajj and Umrah operations. *International Journal of Economics and Business*, 12(5), 581-598. in Arabic.
- Al-Maliki, S. S. S. (2022). The role of the Presidency of the Two Holy Mosques in crisis management and crowd organization at the Grand Mosque. *International Journal of Publishing Research and Studies*, 3(34), 205-246. in Arabic.

- Wijermans, N. et al. (2016) "A landscape of crowd-management support: An integrative approach," *Safety Science*. Elsevier B.V., pp. 142–164. doi:10.1016/j.ssci.2016.02.027.
- Zahari, M. Z. M., Zulkifli, N. A. M., Mohamad, M. R., Olabayonle, O. A., Kadir, N. A. A., & Bachok, S. (2020). Route planning for crowd management in disaster prone areas. *Planning Malaysia*, 18(4), 465-476.
- Goorha, P. & Mohen, V. (2016). Towards a theory of Smart Institutions. *Journal of Economic Structures*, 15(5), 1-23.
- Harrar, Abe; Wanasika, Issac; Tate, Kaylynn; Talbott, Kaitlyn. (2015). Organizational Agility. *The Journal of Applied Business Research*, 31 (2), 675-686.
- Ibn Shalhoub, H. A. S. (2014). The relationship between strategic planning and the performance of charitable institutions for orphan care: A study applied to the charity organization for orphan care in Riyadh. *Social Work Journal*, Egyptian Association of Social Workers, 52, 277-312. in Arabic.
- Mohamed, H. H. K. (2023). Strategic planning as an approach to managing future risks in child care institutions. *Studies in Social Work Journal*, 61(3), 849-888. in Arabic.
- Morgan LD (1996), *Annu. Rev.Social* 22:129-52
- Moteir, A. A. A., & Baqader, S. M. S. (2022). The quality of banking services and their impact on the satisfaction of pilgrims and Umrah performers: A field study on banks in Saudi Arabia. *Journal of Economic, Administrative, and Legal Sciences*, 6(4), 24-45. in Arabic.
- Nasr, K. F. S. (2020). The relationship between the professional development of social workers in orphan care institutions and the improvement of their professional performance at the level of major units. *Studies in Social Work and Humanities Journal*, Faculty of Social Work, Helwan University, 50(3), 763-804. in Arabic.
- National Unified Platform for Digital Transformation. (2021). Available at: <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>
- Onuorah, H. C. (2020): Challenges Affecting the Implementation of Strategic. Planes in Secondary Schools in Otoucha Education Zone Of Anambra State
- Ouda, A. K. (2017). Obstacles to implementing strategic planning in public universities in Baghdad from the perspective of faculty members. Master's thesis, Middle East University, Amman, Jordan. in Arabic.
- Owaid, N. N. (2017). The functions of Saudi university education and its contribution to achieving the goals of the National Transformation Program for Saudi Vision 2030. *Research Conference: The Role of Saudi Universities in Activating Vision 2030*, Qassim University, Saudi Arabia. in Arabic.
- Peng, C., Zhu, C., Wu, Y., Zhou, H., Wei, W. (2021). Research on the Smart Management and Service of Smart Classrooms in Colleges and Universities. *International Conference on Artificial Intelligence and Security (ICAIS)*. *Advances in Artificial Intelligence and Security*, 573-584
- Pitriantini, Deden; Permana, Johar. (2021). Strategic Planning on the School Quality. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 526, 41-44
- Sang, F., Kindiki, J., Sang, J., Rotich, G. and Kipruto, K. (2015). Availability and the Level of Implementation of Strategic Plans in Secondary Schools in Nandi County, Kenya. *SAGE Open*, 5(2), 1-8.
- Selim, H. M. H., & Metwally, T. M. E. (2022). A proposed framework for improving strategic planning skills in academic leadership at Al-Azhar University in light of the European Model of Institutional Excellence 2020. *Journal of Education, Ain Shams University*, 46(3), 381-518. in Arabic.
- Shafaa, D. M. (2021). The importance of strategic planning in achieving management quality. *Journal of Social Work Studies and Research*, Fayoum University, 22(5), 57-86. in Arabic.
- Vlasov, A., Grigoriev, P., Krivoshein, A., & Shakhnov, V. (2019). Smart management of technologies: predictive maintenance of industrial equipment using wireless sensor networks. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 6(2), 489-502. [http://doi.org/10.9770/jesi.2018.6.2\(2\)](http://doi.org/10.9770/jesi.2018.6.2(2))
- Wijayanti, Laksmi M; Purba, John T; Hariandja, Evo S; Si-jabat, Rosdiana. (2022). Organizational Agility in Educational Setting: A Case Study of Sekolah Murid Merdeka. *Journal Studi Guru dan Pembelajaran*, 4 (3), 649-661