

استخدام التقنيات الذكية لتوليد المعرفة بوزارة الحج والعمرة: نموذج مقترح

Using Smart Technologies on Knowledge Creation at The Ministry of Hajj and Umrah: A Proposed Model

اسم الطالبة: أبرار عاطف أصغر

اسم المشرفة: أ. د. سوسن طه ضليبي

مستخلص الرسالة باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع استخدام عمليات توليد المعرفة بوزارة الحج والعمرة وتحديد الأساليب والتقنيات المستخدمة بها في توليد المعرفة وتقديم نموذج معرفي يسهم في تعزيز عملية توليد المعرفة بالوزارة. وقد استخدمت الدراسة منهج تحليل المحتوى لتحليل الإنتاج الفكري، ومنهج دراسة الحالة لدراسة واقع توليد المعرفة بوزارة الحج والعمرة، وقد اشتملت العينة على ١٠٠ موظف بوزارة الحج والعمرة، كما استخدمت الدراسة أسلوب دلفاي للتحقق من النموذج المعرفي المقترح لتوليد المعرفة من خلال توزيع استبانة على ٩ خبراء متخصصين في مجالي إدارة المعرفة وتقنية المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع استخدام عمليات توليد المعرفة بوزارة الحج والعمرة مرتفع جداً وأن أكثر أساليب توليد المعرفة استخداماً بوزارة الحج والعمرة كان أسلوب العصف الذهني، يليها التعاقد مع الشركات الاستشارية وعمل جلسات حوارية. كما أظهرت النتائج أن التقنيات الخاصة بتوليد المعرفة الأكثر استخداماً اشتملت على البرامج التعاونية، يليها استخدام قواعد البيانات الخاصة بوزارة الحج والعمرة واستخدام البريد الإلكتروني، ثم استخدام الحساسات الرقاقات الذكية RFID القابلة للارتداء، وقد توصلت الدراسة إلى قائمة من المعايير لأساليب وتقنيات توليد المعرفة التي يمكن تبنيها في المنظمات العامة والخاصة لتحقيق الميزة التنافسية. كما توصلت الدراسة إلى اقتراح نموذج معرفي لعمليات توليد المعرفة يتضمن الأساليب والتقنيات المساعدة على توليد المعرفة. مع التوصية بتبني هذا النموذج بوزارة الحج والعمرة لتلبية احتياجات الحجاج وتحسين خدمة ضيوف الرحمن.

استخدام التقنيات الذكية لتوليد المعرفة بوزارة الحج والعمرة: نموذج مقترح

Using Smart Technologies on Knowledge Creation at The Ministry of Hajj and Umrah: A Proposed Model

اسم الطالبة: أبرار عاطف أصغر

اسم المشرفة: أ.د. سوسن طه ضليحي

مستخلص الرسالة بالإنجليزية

This study aimed to know the reality of the use of knowledge generation processes in the Ministry of Hajj and Umrah, identify the methods and techniques used in generating knowledge in the ministry, and present a knowledge model that contributes to enhancing the knowledge generation process in the ministry. The study used the content analysis approach to analyse intellectual production, and the case study approach to study the reality of knowledge generation in the Ministry of Hajj. The sample included 100 employees of the Ministry of Hajj and Umrah, in addition this study used Delphi method to verify the knowledge generation model by distributing a questionnaire for 9 experts specialized in the fields of knowledge management and information technology. Among the most prominent results of the study, the results showed that the reality of the use of knowledge generation processes in the Ministry of Hajj and Umrah is very high, and that the most used method of generating knowledge in the Ministry of Hajj and Umrah was the brainstorming method, contracting with consulting companies and conducting dialogue sessions. The results also showed that the most used knowledge generation techniques included collaborative programs, the use of databases of the Ministry of Hajj and Umrah and the use of e-mail, finally the use of wearable RFID smart chip sensors. In public and private organizations to achieve competitive advantage. The study also came up with a proposed cognitive model for knowledge generation processes that includes smart methods and techniques. The study

recommended adopting the proposed knowledge model in the Ministry of Hajj and Umrah and similar organizations to meet the needs of pilgrims and improve the service of pilgrims.