

**دور إدارة المشاريع في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في
المطارات دراسته ميدانية على مطار الملك عبدالعزيز**

إعداد الطالب/ رامي ضيف الله الحازمي

الرقم الجامعي /252000659

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2025

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة
7	فروض الدراسة:
8	الدراسات السابقة:
18	الفجوة البحثية:
19	المنطلقات النظرية للدراسة:
21	المنهجية وطرق البحث:
23	حدود الدراسة:
24	المراجع

مقدمة:

تشهد صناعة الطيران تحولات متسارعة تستدعي تطويراً شاملاً في كيفية إدارة العمليات والخدمات، وخاصة في بيئات المطارات. تنطلق هذه الدراسة من الحاجة الملحة إلى تحسين تجربة المسافر وجودة الخدمات المقدمة، إذ يُعد المطار نقطة التماس الأولى والأخيرة في رحلة العميل، ما يجعل مستوى الرضا المتولد عنها عنصراً حاسماً في بناء الصورة الذهنية عن الدولة وشركات الطيران فيها (Harrison & Lahav, 2025).

تُمارس إدارة المشاريع الحديثة دوراً محورياً في إحداث هذا التحول، من خلال تطبيق أدوات التخطيط والتنفيذ والرقابة لضمان تقديم خدمات متكاملة ضمن أطر زمنية وتكلفية وجودية محسوبة. إذ تعتمد مشاريع تطوير المطارات على تكامل فرق العمل متعددة التخصصات، وتُدار وفق معايير دقيقة من الجودة والمرونة والاستدامة، ما يعزز من قدرة المطار على الاستجابة لتطلعات المسافرين المتغيرة (Rief & Burke, 2021؛ Harison & Lahav, 2025).

تسعى هذه الدراسة الميدانية، بالتطبيق على مطار الملك عبدالعزيز الدولي، إلى تحليل أثر إدارة المشاريع في تطوير تجربة المسافر من خلال دراسة ميدانية تنظر في العلاقة بين كفاءة إدارة النطاق، الوقت، التكلفة، والجودة وبين رضا المسافرين وجودة الخدمات. فمع ما شهده المطار من مشاريع توسعة وتحول رقمي، تبرز الحاجة إلى تقييم مدى نجاح تلك المشاريع في تحقيق نتائج ملموسة على مستوى تجربة المسافر (Wattanakamolchai & Choibamroong, 2025).

وتأتي أهمية هذه الدراسة في ضوء التنافسية المتزايدة بين المطارات العالمية، والضغط المتنامي لتبني ممارسات إدارة مشاريع فعّالة تحقق التوازن بين الكفاءة التشغيلية ومتطلبات المسافرين. إذ تشير الدراسات إلى أن تطبيق مبادئ إدارة المشاريع المتقدمة يساهم في تحسين جودة الخدمات، وتقصير أوقات الانتظار، وتحقيق تجربة أكثر سلاسة وتخصيصاً للمسافرين (Shujaa & Abu Rifai, 2022).

مشكلة الدراسة

تواجه المطارات الدولية اليوم تحديات متزايدة في تلبية توقعات المسافرين الذين أصبحوا أكثر وعيًا وطلبًا لتجربة سفر متكاملة وفعالة. إذ لم يعد كافيًا توفير بيئة آمنة، بل أصبح من الضروري توفير خدمات ذات جودة عالية تشمل جميع مراحل الرحلة بدءًا من تسجيل الدخول وحتى مغادرة المطار. وقد أظهرت دراسة (Harrison & Lahav, 2025) أن تصميم تجربة المسافر يجب أن يعتمد على تحليل نقاط التماس والاحتياجات الخاصة بمختلف شرائح المسافرين، ما يعزز من قيمة الخدمة ويقلل من نقاط الألم أثناء الرحلة.

في هذا السياق، يُعدّ تطوير تجربة المسافر وتحسين جودة الخدمات أحد المخرجات الأساسية لتطبيق مفاهيم إدارة المشاريع الحديثة، التي تركز على عناصر أساسية مثل إدارة الوقت، إدارة الجودة، إدارة التكلفة، وإدارة النطاق. فقد بيّنت دراسة (Rief & Burke, 2021) أن دمج مفاهيم إدارة المشاريع في تطوير مرافق وخدمات مطار مينيابوليس الدولي ساهم بشكل مباشر في رفع جودة تجربة المستخدم وتحقيق نتائج ملموسة على مؤشرات الأداء الخدمي (ASQ).

ورغم الجهود المبذولة في المطارات السعودية، ومنها مطار الملك عبدالعزيز الدولي، إلا أن الدراسات الميدانية كشفت عن فجوات في مستوى الرضا العام للمسافرين عن الخدمات المقدمة. إذ أظهرت دراسة (Hussein et al., 2020) حول مطار برج العرب الدولي في مصر وجود فجوة بين توقعات المسافرين ومستوى الخدمات الفعلية، ما يشير إلى تحدٍ مشترك في العديد من المطارات العربية يتمثل في ضعف التكامل بين تخطيط المشاريع وتحقيق القيمة التجريبية للمسافر.

كما بيّنت دراسة (Wattanakamolchai & Choibamroong, 2025) أن قياس تجربة المسافر وتحليل فجوات الأداء باستخدام أدوات تحليل الأهمية مقابل الأداء (IPA) يُظهر وجود قصور في عدة أبعاد أساسية مثل الراحة البدنية والمشاركة السلوكية، وهي أبعاد تتطلب إدارة مشاريع فعالة لتجاوزها، خاصة عند تطوير البنية التحتية أو تقديم الخدمات الذكية التي تعتمد على التكنولوجيا والتحول الرقمي. بناءً على ما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة في وجود قصور محتمل في تطبيق ممارسات إدارة المشاريع داخل المطارات السعودية بالشكل الذي يضمن تحقيق تحسين ملموس في تجربة المسافر وجودة الخدمات المقدمة. ومن هنا يُطرح السؤال الرئيس للدراسة:

ما دور إدارة المشاريع بأبعادها (إدارة الوقت، إدارة الجودة، إدارة التكلفة، إدارة النطاق) في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية

الإسهام في الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المشاريع في قطاع الطيران، من خلال الربط بين أبعاد إدارة المشاريع وتجربة المسافرين، وهي علاقة لم تُدرس بشكل كافٍ في السياق العربي والخليجي. إثراء المجال الأكاديمي بمقاربة منهجية جديدة تربط بين مؤشرات أداء المشاريع ومؤشرات رضا العملاء في المطارات، ما يعزز التكامل بين الإدارة الهندسية والإدارة التسويقية الخدمية. توسيع نطاق النماذج النظرية المستخدمة في تحليل تجربة المسافرين، وذلك من خلال توضيح مفاهيم إدارة المشاريع كمحددات تفسيرية لجودة الخدمات ورضا العملاء في البنية التحتية للمطارات. تمهيد الطريق لدراسات مقارنة مستقبلية بين المطارات السعودية والمطارات الإقليمية أو العالمية، باستخدام أطر تحليل علمية تربط بين جودة إدارة المشاريع وكفاءة التشغيل الخدمي. سد فجوة بحثية قائمة تتعلق بضعف الدراسات الميدانية التي تستند إلى أدوات تحليل كمية لقياس أثر إدارة المشاريع على جودة تجربة المسافرين في بيئات مطارات نامية أو متحولة.

ثانياً: الأهمية العملية

دعم متخذي القرار في قطاع النقل الجوي بتوفير مؤشرات أداء واضحة عن مدى تأثير كفاءة إدارة المشاريع على تحسين تجربة المسافرين وجودة الخدمات. تحسين أداء مطار الملك عبدالعزيز الدولي من خلال تقديم توصيات قائمة على نتائج ميدانية تُسهم في رفع مستوى رضا المسافرين، وتقليل فجوات الأداء الخدمي في نقاط التماس.

تعزيز الكفاءة التشغيلية للخدمات المساندة داخل المطار، مثل أنظمة التسجيل، التفتيش، النقل الداخلي، وغيرها من الخدمات ذات الصلة بإدارة المشروع.

دعم جهود التحول الرقمي والبنية التحتية الذكية من خلال التركيز على البعد التنفيذي للمشاريع باعتباره ركيزة لتحسين تجربة المستخدم النهائي.

توفير أدوات قياس وتقييم محلية يمكن استخدامها من قبل الجهات التشغيلية في المطارات السعودية لتقييم فعالية مشاريعها وتأثيرها المباشر على رضا العملاء.

توجيه الاستثمار في المشاريع المستقبلية نحو الجوانب التي تعزز من تجربة المسافر، استناداً إلى نتائج الدراسة وتحليل الفجوات بين الأداء المتوقع والفعلي.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

التعرف على دور إدارة المشاريع بأبعادها (إدارة الوقت، إدارة الجودة، إدارة التكلفة، إدارة النطاق) في تطوير تجربة المسافر وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على أثر إدارة الوقت في تطوير تجربة المسافر وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.
- التعرف على أثر إدارة الجودة في تطوير تجربة المسافر وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.
- التعرف على أثر إدارة التكلفة في تطوير تجربة المسافر وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.
- التعرف على أثر إدارة النطاق في تطوير تجربة المسافر وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما دور إدارة المشاريع بأبعادها المختلفة في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟

الأسئلة الفرعية:

- ما دور إدارة الوقت في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟
- ما دور إدارة الجودة في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟
- ما دور إدارة التكلفة في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟
- ما دور إدارة النطاق في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المشاريع بأبعادها (إدارة الوقت، إدارة الجودة، إدارة التكلفة، إدارة النطاق) في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الوقت في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة التكلفة في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة النطاق في تطوير تجربة المسافرين وتحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

الدراسات السابقة:

دراسة (باقر وآخرون، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها (إدارة المخاطر الفنية، إدارة المخاطر اللوجستية، إدارة المخاطر المالية، إدارة مخاطر الموارد البشرية، إدارة المخاطر الاجتماعية والسياسية، وإدارة المخاطر البيئية) على إدارة المشاريع الهندسية بأبعادها (إدارة التكلفة، إدارة الجودة، إدارة الوقت، وإدارة النطاق)، وذلك من خلال الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في الهيئة العامة للطرق والنقل البري في دولة الكويت.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من المهندسين والفنيين العاملين في الهيئة باستخدام العينة العشوائية البسيطة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (160) استبانة بنسبة استجابة بلغت (72.72%).

تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، بالإضافة إلى نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لاختبار الفرضيات.

توصلت النتائج إلى وجود أثر دال إحصائياً لإدارة المخاطر بأبعادها مجتمعة على إدارة المشاريع الهندسية بأبعادها مجتمعة، كما تبين وجود أثر دال لإدارة المخاطر على الثقافة التنظيمية، وأثر دال للثقافة

التنظيمية على إدارة المشاريع الهندسية، إضافة إلى وجود أثر جزئي دالٍ لإدارة المخاطر على إدارة المشاريع الهندسية عبر الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط.

وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء أنظمة إلكترونية لمراقبة وتقييم المعدات والأدوات المستخدمة في المشاريع وربطها بإدارة الجودة، والحد من المخاطر المرتبطة بسلسلة التوريد عبر تطوير برامج لتعقب المخاطر وربطها بالبرامج الإلكترونية لإدارة المشاريع مثل Primavera، وتعزيز الرقابة المالية عبر ربط برنامج KIMS المستخدم في الهيئة ببرامج الإدارة المالية وديوان المحاسبة، إضافة إلى بناء قاعدة بيانات شاملة للمخاطر التي تواجه المشاريع الهندسية في جميع مراحلها لتسهيل عملية التقييم والمعالجة والوقاية.

دراسة (الشهري والعقيلي، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الرشيدة بأبعادها (التحسين المستمر، الإدارة بالرؤية، واحترام الأفراد) في دعم مشاريع إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، تحويل وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وُزِعَ على عينة مكونة من (42) من رؤساء الإدارات والإدارات العليا في الأجهزة الحكومية بمنطقة الباحة. أظهرت النتائج وجود دور إيجابي للإدارة الرشيدة في دعم مشاريع إدارة المعرفة، حيث جاء بعد تطبيق المعرفة في المرتبة الأولى، تلاه بعد اكتساب المعرفة، ثم تحويل وتوزيع المعرفة. كما تبين أن مستوى الممارسات الحالية للإدارة الرشيدة مرتفع جدًا، وجاء بعد الإدارة بالرؤية في المرتبة الأولى، يليه التحسين المستمر، ثم احترام الأفراد. كما كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات المؤهل الدراسي أو سنوات الخبرة أو جهة العمل، مع وجود علاقة ارتباطية قوية ودالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الرشيدة ومشاريع إدارة المعرفة عند مستوى معنوية (0.01).

وأوصت الدراسة بضرورة مشاركة العاملين في عمليات التخطيط والتنفيذ لتعزيز الإبداع، والاستفادة من الأخطاء كفرص للتعليم والتحسين المستمر، وعقد ورش عمل لمعالجة ضعف دعم الإدارات العليا لتطبيقات الإدارة الرشيدة، وتشجيع تبني الأفكار الابتكارية للموظفين، إضافة إلى وضع سياسات واضحة لتنظيم بيئة العمل الرشيدة ودعم مشاريع المعرفة، وإيجاد حلول للضغوط الاقتصادية التي تواجه العاملين.

دراسة (الحري، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي بأبعاده (الرؤية الاستراتيجية، تحديد الأهداف، تحليل البيئة الداخلية والخارجية، صياغة الاستراتيجيات، تنفيذ ومتابعة الخطط) على إدارة المشاريع وأدائها في المؤسسات المختلفة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال المقابلات المقننة التي أجريت مع عينة من القيادات الإدارية في مشاريع متنوعة الأحجام. توصلت النتائج إلى أن التخطيط الاستراتيجي يمثل عنصراً محورياً في نجاح إدارة المشاريع، وأن وجود رؤية استراتيجية واضحة يسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المشروع. كما أوضحت النتائج أن كافة المشاريع مهما كان حجمها تحتاج إلى تخطيط استراتيجي مسبق لضمان كفاءة التنفيذ وتحقيق النتائج المرجوة، في حين اختلفت بعض الآراء حول ضرورة التخطيط في المشاريع الصغيرة. وأوصت الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية متخصصة في التخطيط الاستراتيجي وآليات تطبيقه في المشاريع، واختيار القادة الإداريين وفق معايير موضوعية قائمة على الكفاءة والخبرة لضمان فاعلية إدارة المشاريع وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

دراسة (الطحطوح، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التحليل التنبؤي، دعم اتخاذ القرار، الأتمتة الذكية، وتحسين الكفاءة التشغيلية) على إدارة المشاريع في مختلف قطاعات الأعمال. استخدمت الدراسة منهجية تحليل SWOT ومنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (157) موظفاً يعملون في إدارة المشاريع، حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (139) بنسبة استجابة بلغت (88.5%). تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية ودالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المشاريع، مما يؤكد أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين فعالية التخطيط والتنفيذ والرقابة في المشاريع. وأوصت الدراسة بضرورة توظيف الذكاء الاصطناعي بشكل أوسع في أنشطة إدارة المشاريع، وتدريب الكوادر البشرية على استخدام أدواته التحليلية والتنبؤية، ودمج أنظمة الذكاء الاصطناعي ضمن أنظمة إدارة المشاريع الحديثة لتعزيز الكفاءة والدقة في اتخاذ القرار.

دراسة (خلاف وآخرون، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (الإجراءات الرقمية قبل الرحلة، الخدمات الرقمية أثناء الرحلة، والخدمات الرقمية بعد الرحلة) على قيمة تجربة السفر للمسافرين في شركة مصر للطيران.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستقصاء الإلكتروني لجمع البيانات من عينة مكونة من 724 مسافرًا على خطوط شركة مصر للطيران. تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 25 (من خلال التحليل الوصفي، واختبارات الدلالة الإحصائية، وتحليل الارتباط والانحدار. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين اتجاهات المسافرين نحو الممارسات الرقمية وقيمة تجربة السفر المقدمة لهم، مما يشير إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين تجربة المسافر ولكن بدرجة محدودة.

وأوصت الدراسة بضرورة رفع وعي المسافرين بأهمية واستخدام التقنيات الرقمية في تسهيل إجراءات الرحلة بمراحلها الثلاث (قبل وأثناء وبعد الرحلة)، وتعزيز الجهود الترويجية الإلكترونية عبر الموقع الرسمي للشركة وتطبيقات الهاتف وصفحات التواصل الاجتماعي، لدعم التحول الرقمي وتحسين تجربة المسافرين.

دراسة (Nait، 2021.)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تجربة العملاء الرقمية بأبعادها (الالتزام بالمواعيد، الاحترافية، الموارد البشرية، تصميم التطبيق، وتفاعل الشركة مع العميل) في شركة ياسير الناشئة، واقتراح نموذج مفاهيمي لتحسين تجربة العملاء الرقمية.

استخدمت الدراسة المنهج الهجين (النوعي والاستكشافي)، حيث تم استخلاص وتحليل تعليقات العملاء على صفحة الشركة في فيسبوك باستخدام برنامج NVivo11، على عينة مكونة من 62 مستخدمًا لتطبيق ياسير.

أظهرت النتائج أن التكنولوجيا الرقمية تُحدث تحولًا جوهريًا في تجربة العملاء، وأن عوامل مثل الالتزام بالمواعيد، الاحتراف، الموارد البشرية، تصميم التطبيق، وتفاعل الشركة تؤثر بشكل واضح في مستوى رضا العملاء عن التجربة الرقمية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز جودة التفاعل بين الشركة والعملاء، وتحسين تصميم التطبيق وتجربة المستخدم، وتطوير مهارات فرق العمل البشرية في التعامل الرقمي مع العملاء، إضافة إلى العمل على اختبار النموذج المفاهيمي المقترح للتحقق من صلاحيته في الدراسات المستقبلية.

دراسة (محمد وآخرون، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تجربة العلامة التجارية بأبعادها (التفاعل مع الخدمة، التجربة العاطفية، التجربة الاجتماعية، تجربة المنتج، والبيئة المادية) على كلمة الفم الخضراء من خلال التزام الزبون بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، والالتزام المعياري) في المصارف الأهلية العاملة في محافظة المثنى.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة بلغت (469) استمارة صالحة للتحليل من أصل (500) استبانة موزعة بنسبة استجابة (93.8%)، شملت ستة مصارف هي: بغداد للاستثمار، التنمية الدولي للاستثمار، إيلاف الإسلامي، دار السلام، الخليج، والعالم الإسلامي.

تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (الإصدار 27) وبرنامج AMOS (الإصدار 27)، من خلال اختبارات التوزيع الطبيعي، معامل كرونباخ ألفا، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، والانحدار.

توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير دالة إحصائية بين تجربة العلامة التجارية، والالتزام الزبون، وكلمة الفم الخضراء، مما يشير إلى أن اهتمام المصارف بتعزيز تجربة العلامة التجارية يسهم في رفع مستوى التزام الزبائن، والذي يؤدي بدوره إلى بناء كلمة فم خضراء إيجابية تجاه خدمات المصارف.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التفاعل مع الزبائن وتحسين البيئة المادية والخدمية للمصارف، والتركيز على بناء تجربة عاطفية واجتماعية إيجابية للزبائن، إضافة إلى دعم استراتيجيات الولاء والالتزام الزبوني بوصفها مدخلاً لبناء سمعة خضراء مستدامة في القطاع المصرفي.

دراسة (حسوني وهادي، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تجربة الزبون بأبعادها (التجربة الحسية، التجربة العاطفية، التجربة المعرفية، التجربة السلوكية، والتجربة الاجتماعية) على السلوكيات التطوعية للزبون في مطاعم الوجبات السريعة في منطقة الفرات الأوسط.

استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة عشوائية مكونة من (537) زبوناً من مرتادي مطاعم الوجبات السريعة.

تم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية SPSS (الإصدار 24) و AMOS (الإصدار 24)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ونمذجة المعادلات الهيكلية لاختبار الفرضيات.

وتوصلت النتائج إلى أن تجربة الزبون تؤثر إيجابياً وبدرجة معنوية على السلوكيات التطوعية للزبائن، مما يدل على أن تحسين جودة التجربة بمختلف أبعادها يسهم في تعزيز سلوكيات الزبائن الإيجابية تجاه العلامة التجارية.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بجميع مكونات تجربة الزبون، خصوصاً الجوانب العاطفية والسلوكية والاجتماعية، وتطوير استراتيجيات تسويقية تهدف إلى خلق تجربة متكاملة للزبائن تشجع على السلوكيات التطوعية والمشاركة الإيجابية في تعزيز سمعة المطاعم.

دراسة (المطيرى وغريب، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطور الأدب المنشور في موضوع استخلاص المعرفة من تجارب العملاء بأبعاده (بداية الاهتمام بالموضوع، تطور المفاهيم والمصطلحات، حجم الإنتاج الفكري، التباين بين الأدب العربي والإنجليزي، والمصطلحات المستخدمة)، وذلك في قواعد البيانات العربية والعالمية.

استخدمت الدراسة منهج مراجعة الأدب المنهجي (Systematic Literature Review)، من خلال الاعتماد على ثلاث قواعد بيانات عربية (دار المنظومة، Ecolink، الباحث العلمي بالعربية)، وثلاث قواعد بيانات إنجليزية (IEEE، ProQuest Dissertations & Theses، Google Scholar).

أظهرت النتائج أن الاهتمام بموضوع استخلاص المعرفة وتجربة العميل بدأ في أوائل التسعينات، وأول عمل منشور في هذا المجال باللغة الإنجليزية كان عام 2004م، مع قلة واضحة في استخدام مصطلح

“Knowledge Extraction” في الأدب العربي مقارنة بالإنجليزي. كما لم تُعثر أي دراسة عربية تناولت تحديدًا موضوع استخلاص المعرفة من تجارب العملاء، مما يدل على ندرة الأبحاث وورش العمل والمؤتمرات في هذا المجال عربيًا.

وأوصت الدراسة بضرورة إثراء الإنتاج الفكري العربي في موضوع استخلاص المعرفة من تجارب العملاء، وتشجيع الباحثين على استكشاف هذا المجال الناشئ لما له من أهمية استراتيجية في فهم وتحسين تجارب العملاء في بيئات الأعمال الحديثة.

دراسة (حسين وآخرون، 2020)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات المقدمة في مطار برج العرب الدولي وفقًا لمتطلبات مؤسسة سكاي تراكس، وذلك من خلال قائمة استقصاء تحتوي على أحد عشر محورًا متعلقًا بالخدمات، بهدف معرفة آراء المسافرين حول جودة الخدمة، وتحديد متطلباتهم، والكشف عن أوجه القصور في الخدمة، وتعزيز رضاهم.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي، بالإضافة إلى المنهج الكمي لتحليل البيانات باستخدام المعدلات، النسب المئوية، والاختبارات الإحصائية.

تم جمع البيانات من خلال استمارات استقصاء وُزعت على عينة من المسافرين، إلى جانب عقد مقابلات شخصية مع بعض المسؤولين والعاملين بالمطار.

أظهرت النتائج أن المسافرين غير راضين بشكل عام عن مستوى الخدمات المقدمة في مطار برج العرب الدولي، مما يعكس وجود فجوة بين توقعاتهم وما يُقدم فعليًا.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة تسهيلات الخدمات المقدمة، وتحسين الصورة العامة للمطار، وتفعيل آليات الاستماع لصوت العميل بشكل منهجي، بما يساهم في رفع مستوى رضا المسافرين وتحقيق المعايير الدولية للخدمة.

دراسة (بن جمعة وسعيدى، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة إدارة الوقت بأبعادها (تخطيط الوقت، تنظيم الوقت، استخدام التقنيات، وتقليل الهدر الزمني) في تحسين جودة الخدمة العمومية في مطار هواري بومدين بالعاصمة الجزائرية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبيان موجّه إلى مقدمي الخدمة ومتلقيها بالمطار، لوصف المتغيرات وتحليل العلاقة بين إدارة الوقت وجودة الخدمة المقدمة.

توصلت النتائج إلى أن تقديم الخدمة في الوقت المناسب يعد من أبرز ركائز الجودة في بيئة المطارات، وأن الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة والإدارة الفعالة للوقت يقلل من زمن الانتظار ويساهم في رفع رضا المستخدمين.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التكنولوجية، وتوسيع مراكز تقديم الخدمة، وتكثيف الدورات التدريبية للموظفين، بما يدعم تقديم خدمات سريعة وفعالة تعزز جودة الخدمة العمومية داخل المطار.

دراسة (شجاع وابو رفاعي، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصور العملاء لجودة الخدمات الأمنية وأثرها على رضاهم في مطار شرم الشيخ الدولي، من خلال تحليل عدد من الأبعاد الأمنية تشمل: إجراءات التفتيش والفحص، مدة التفتيش، وقت الانتظار، سلوك المفتشين، الثقة في إدارة الأمن، والثقة في معدات فحص الحقائب، بالإضافة إلى اقتراح آلية لتجاوز التحديات المرتبطة بهذه الجوانب.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع 450 استمارة استقصاء على المسافرين، إلى جانب إجراء مقابلات شخصية مع مديري شركات الطيران والأسواق الحرة والمطاعم بالمطار.

أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الثقة لدى العملاء في الإجراءات الأمنية ورجال الأمن ومعدات الفحص، في مقابل عدم رضاهم عن طول الطوابير، وتأخر إجراءات التفتيش، وسلوك بعض العاملين، وضعف التوعية بالإجراءات الأمنية الحديثة.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير آليات تفتيش أكثر سرعة وكفاءة، وتحسين سلوك العاملين بالتدريب والتأهيل، وتوفير وسائل إعلامية توعوية للمسافرين حول طبيعة الإجراءات الأمنية، بما يعزز رضا العملاء ويحقق التوازن بين الأمن وسلاسة التجربة.

دراسة (على ، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور خدمات النقل الجوي بأبعاده (تسهيل حركة السلع، تسهيل انتقال اليد العاملة، دعم الإنتاج، وتعزيز الترابط الجغرافي بين الدول) على الاقتصاد في الدول الإفريقية، وذلك من خلال دراسة حالة سلطة الطيران المدني السوداني.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إلى جانب منهج دراسة الحالة لتحليل واقع خدمات النقل الجوي في السودان كنموذج يمثل أحد أهم الدول الإفريقية.

أظهرت النتائج أن خدمات النقل الجوي تسهم بشكل كبير في دعم الاقتصاد الإفريقي، من خلال ربط الدول ببعضها وزيادة التبادل التجاري وتوزيع المنتجات الزراعية والصناعية ومدخلات الإنتاج بحسب احتياجات كل دولة، مما يعزز التكامل الاقتصادي داخل القارة.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل سلطة الطيران المدني السوداني، وتوسيع البنية التحتية للمطارات وخصوصًا مطار الخرطوم الدولي، والتعامل مع المطارات كوحدات اقتصادية تعمل وفق آليات السوق والمنافسة التجارية، بما يعزز من فاعلية قطاع النقل الجوي في تحقيق التنمية الاقتصادية في إفريقيا.

دراسة (Wattanakamolchai & Choibamroong, 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تجربة المسافرين بأبعادها (العاطفية، المعرفية، الحسية، السلوكية، الهوية الاجتماعية، والراحة البدنية) على مستوى رضا المسافرين الدوليين عن الخدمات في مطار سوفارنابومي الدولي - بانكوك، وذلك من خلال تحليل الفجوات بين التوقعات والتجربة الفعلية في سبعة نقاط تماس رئيسية داخل المطار (تسجيل الدخول، الأمن، الجوازات، الصعود للطائرة، سهولة الوصول، المرافق، والمناطق التجارية).

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الكمي والنوعي، حيث تم إجراء مسح ميداني منظم على عينة مكونة من 474 مسافرًا دوليًا مغادرًا خلال الفترة من يونيو إلى يوليو 2024، وتحليل البيانات باستخدام أسلوب تحليل الأهمية مقابل الأداء (IPA). كما تم إجراء مقابلات نصف مهيكلية مع عشرة من كبار التنفيذيين بمطار هونغ كونغ الدولي بهدف المقارنة المرجعية.

أظهرت النتائج وجود فجوات خدمية ملحوظة في أبعاد الهوية الاجتماعية، الراحة البدنية، والمشاركة السلوكية (conative engagement)، والتي تم تصنيفها كأولويات استراتيجية لتحسين تجربة المسافر. وقد توصلت الدراسة إلى إطار استراتيجي مقترح باسم SCOPE يركز على دمج رؤى المسافرين مع خبرات المتخصصين لتقديم تجارب مطارية مخصصة وسلسلة ومبنية على التعاطف. وأوصت الدراسة باستخدام نموذج تجربة المسافر المكوّن من ستة أبعاد كمرجع في تصميم خدمات النقل الجوي، والاعتماد على أسلوب IPA كأداة تشخيصية لتحسين جودة الخدمات في المطارات الدولية ذات الحجم المماثل.

دراسة (Harison & Lahav, 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تحسين تجربة السفر الجوي بأبعادها (تحليل نقاط التماس، تحديد نقاط الألم، تطوير شخصيات المسافرين، وتكامل الخدمات) في المطارات الأوروبية والأميركية، من خلال مقابلات وملاحظات ميدانية تهدف إلى تطوير إطار شامل لتقييم وتحسين تجربة المسافرين.

استخدمت الدراسة المنهج النوعي عبر مقابلات شبه مهيكلة أجراها سبعة مراقبين مع 64 مشاركًا من المسافرين وموظفي المطارات، وتم تحليل رحلة المسافر بالكامل وتصنيف المشاركين إلى أربع شخصيات رئيسية: مسافر الأعمال، العائلة، المسافر الترفيهي، وكبار السن.

توصلت النتائج إلى أهمية تصميم الخدمات بناءً على فهم دقيق للشخصيات وأنماط التفاعل مع نقاط التماس، كما أبرزت إمكانية تحسين رضا المسافرين من خلال اعتماد تقنيات ناشئة مثل الأنظمة البيومترية والذكاء الاصطناعي، وتكامل الجهود بين شركات الطيران، الأمن، وإدارة المطار.

وأوصت الدراسة بضرورة استخدام "الخرائط الديناميكية للشخصيات" القائمة على البيانات اللحظية، وتبني استراتيجية تصميم خدمات تعتمد على التكامل والتنسيق عبر مختلف الجهات الفاعلة في بيئة المطار، بهدف تحقيق تجربة سلسلة وفعالة للمسافرين.

دراسة (Rief & Burke, 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات تحسين تجربة العملاء بأبعادها (تدريب العملاء، برامج التحفيز، إشراك الموظفين، والتصميم المتمركز حول العميل) على رفع جودة الخدمات والمنشآت في

مطار مينيابوليس-سانت بول الدولي (MSP) ، من خلال رؤية هيئة مطارات المتروبوليتان (MAC) المتمثلة في تقديم "أفضل تجربة مطار." استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التطبيقي، مع تحليل ممارسات MAC في تأسيس مجلس عمل لخدمة العملاء (CSAC) وتطوير برامج التدريب والمكافآت، بالإضافة إلى دمج متطلبات العملاء والموظفين في تصميم وتطوير المرافق، بما يعزز الراحة وتقليل التوتر وضمان عدالة الخدمة لجميع الفئات.

أظهرت النتائج أن دمج ثقافة خدمة العملاء في جميع جوانب التشغيل والبنية التحتية أدى إلى تحسين كبير في جودة تجربة المسافرين والموظفين على حد سواء، ورفع تصنيف المطار في مؤشر جودة خدمات المطارات (ASQ) ، حيث حصل MSP على جائزة أفضل مطار في أمريكا الشمالية لفئة 25-40 مليون مسافر سنوياً لمدة أربع سنوات متتالية قبل جائزة كوفيد-19. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في إشراك جميع الأطراف في تصميم الخدمة، وتعميم ممارسات التمرکز حول العميل في البنية المؤسسية، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر حتى في ظل الأزمات.

الفجوة البحثية:

أولاً: اتفقت العديد من الدراسات السابقة على أن لإدارة المشاريع تأثيراً واضحاً في جودة تنفيذ الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين، كما في دراسة (الطحطوح، 2024) التي أثبتت أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين فعالية إدارة المشاريع، ودراسة (الحربي، 2022) التي أبرزت دور التخطيط الاستراتيجي في دعم الأداء. ومع ذلك، لم تتناول هذه الدراسات تجربة المسافر تحديداً كمستفيد رئيسي في قطاع الطيران، مما يبرز اختلاف موضوع الدراسة الحالية وتركيزها على "المطار" كنقطة التقاء لخدمات المشاريع والخدمات العامة.

ثانياً: ركزت بعض الدراسات مثل (خلاف وآخرون، 2022) على التحول الرقمي وتجربة المسافر، لكنها اكتفت بتحليل أثر الأدوات الرقمية على القيمة المقدمة دون الربط المباشر بممارسات إدارة المشاريع كتخطيط الوقت أو ضبط النطاق أو إدارة التكلفة، وهو ما تحاول هذه الدراسة سدّه من خلال تحليل تكامل هذه الأبعاد الإدارية وتأثيرها المباشر في تحسين جودة الخدمة وتجربة العميل داخل المطار.

ثالثاً: تناولت دراسات أخرى مثل (شجاع وأبو رفاعي، 2022) و(حسين وآخرون، 2020) تقييم رضا المسافرين عن الخدمات الأمنية أو التشغيلية في المطارات، إلا أنها لم تعتمد على إطار مفاهيمي متكامل لإدارة المشاريع ولم تربط جودة الخدمات بنموذج إداري تحليلي قائم على أبعاد واضحة مثل الوقت والجودة والتكلفة والنطاق.

رابعاً: على الرغم من تعدد الأبحاث التي ناقشت الخدمات في قطاع الطيران، إلا أن أغلبها اكتفى بجوانب فنية أو تشغيلية أو أمنية دون دمج حقيقي لإدارة المشاريع كمنهج تطبيقي لتحسين تجربة المسافر، وهو ما تركز عليه هذه الدراسة بوصفه بُعداً مغفلاً في الدراسات السابقة، خصوصاً في السياق المحلي لمطار الملك عبدالعزيز في المملكة العربية السعودية.

خامساً: ومن هنا تتضح الفجوة البحثية، إذ لا توجد دراسة ميدانية سابقة دمجت أبعاد إدارة المشاريع (الزمن، الجودة، التكلفة، النطاق) كعوامل تؤثر في تجربة المسافر وجودة الخدمات المقدمة له داخل بيئة مطارات المملكة. ولذلك، تسعى الدراسة للإجابة عن سؤالها الرئيس:

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. مفهوم إدارة المشاريع وأبعادها

تُعد إدارة المشاريع من الركائز الأساسية التي تستند إليها المنظمات في تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف، خاصة في البيئات الديناميكية مثل المطارات. وتشمل الأبعاد الرئيسية لإدارة المشاريع: إدارة الوقت، إدارة التكلفة، إدارة الجودة، وإدارة النطاق، والتي تمثل مجتمعة عناصر التحكم الجوهرية لضمان تنفيذ المشروع بكفاءة. فنجاح أي مشروع يعتمد على التكامل بين هذه الأبعاد، من خلال التخطيط الجيد، والرقابة، والتقييم المستمر. وتبرز أهمية هذه الأبعاد في القطاع الخدمي كالمطارات، حيث يؤدي أي خلل في أحدها إلى تأخر أو ضعف في مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين.

(باقر وآخرون، 2020)

2. تجربة المسافر وجودة الخدمات في بيئة المطارات

تجربة المسافرين تعتبر انعكاسًا مباشرًا لجودة الخدمات المقدمة داخل المطار، وتشمل عناصر متعددة كزمن الانتظار، الخدمات الأرضية، التفاعل مع الموظفين، ونظافة المرافق. كما أن تقييم المسافرين لهذه التجربة يُعد مؤشرًا حساسًا على مدى التميز في الخدمة. وقد أظهرت دراسات حديثة أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى الخدمات الرقمية وتحسين تجربة السفر لدى المسافرين، مما يوضح أن جودة الخدمات داخل المطارات لا تتفصل عن إدارة المشاريع التي تؤسس لهذه البنى التحتية والخدمات التشغيلية. (خلاف وآخرون، 2022)

3. العلاقة بين إدارة المشاريع وتجربة المسافرين

تُساهم المشاريع المُدارة بكفاءة في تحسين تجربة المسافرين من خلال تطوير بيئة مطارية متكاملة، تُدار فيها عمليات الأمن، إجراءات الدخول، الصعود للطائرة، وتقديم الخدمات اللوجستية بشكل متزامن وسلس. وعندما يتم تنفيذ مشاريع تطويرية وفق معايير إدارة المشاريع، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على انسيابية الإجراءات، وتقليص وقت الانتظار، ورفع درجة رضا المسافرين. إذ تؤكد الأدبيات أن تخطيط المشاريع بشكل استراتيجي وتنفيذها بكفاءة يؤديان إلى تحسين الأداء الكلي لمرافق المطار والخدمات المقدمة داخله.

(الحربي، 2022)

4. دور الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في تعزيز إدارة المشاريع وتحسين تجربة المسافرين

يُعد توظيف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي من العوامل المؤثرة على تجربة المسافرين، حيث تُساهم هذه التقنيات في دعم اتخاذ القرار وتحسين العمليات التشغيلية في إدارة المشاريع. وتوضح الدراسات أن استخدام الأتمتة الذكية والتحليل التنبؤي يؤدي إلى تحسين فعالية التخطيط والتنفيذ في المطارات، مما يُعزز مستوى الخدمات المقدمة ويوفر تجربة أكثر مرونة وسلاسة للمسافرين. وهو ما يؤكد أن فعالية إدارة المشاريع الحديثة تتعزز من خلال دمج أدوات التحول الرقمي فيها.

(الطحطوح، 2024؛ خلاف وآخرون، 2022)

5. أهمية إدارة الجودة ضمن نطاق المشروع في بيئة المطارات

تشير الدراسات إلى أن مشاريع المطارات التي تولي اهتماماً بإدارة الجودة أثناء مراحل التنفيذ تُحقق نتائج أفضل على مستوى رضا المسافرين. فمراقبة الجودة في مراحل التصميم والبناء والتشغيل تُنتج بيئة خدمتية أكثر موثوقية، وتقلل من الشكاوى التشغيلية، كما تسهم في تحسين الصورة الذهنية للمطار. وتُعد هذه الأبعاد من مخرجات إدارة المشاريع الفعالة، حيث تتقاطع إدارة الجودة مع باقي الأبعاد (الوقت، التكلفة، النطاق) لتؤسس لخدمة متكاملة من منظور المسافر.

(باقر وآخرون، 2020)

6. تجربة المطارات العربية في قياس جودة الخدمة وتأثيرها على رضا المسافرين

أظهرت دراسة حالة مطار برج العرب أن هناك فجوة بين توقعات المسافرين ومستوى الخدمات الفعلي، وهو ما يؤكد على أهمية توظيف منهجية علمية في تنفيذ مشاريع التطوير داخل المطارات. وخلصت الدراسة إلى أن تحسين تجربة المسافر يتطلب تفعيل آليات الاستماع إلى صوت العميل، وتنفيذ مشاريع تطويرية تُركز على تقليل أوقات الانتظار وتحسين الخدمات المقدمة، وهو ما يرتبط ارتباطاً مباشراً بإدارة المشاريع بكفاءة وفعالية. (حسين وآخرون، 2020)

7. أهمية الوقت في تقديم الخدمة داخل المطارات

أكدت دراسة حول مطار هوارى بومدين أن إدارة الوقت تُعد من أبرز محددات جودة الخدمة في بيئة المطار. حيث أظهرت النتائج أن الالتزام الزمني في تنفيذ المشاريع وتقديم الخدمات يُسهم في تقليل الازدحام وزمن الانتظار، وبالتالي رفع مستوى رضا المسافرين. وهذا يعكس أهمية تضمين بُعد الوقت في إدارة مشاريع التطوير الخدمي داخل المطارات.

(بن جمعة وسعيد، 2023)

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لتحليل العلاقة بين إدارة المشاريع وتجربة المسافرين وجودة الخدمات في بيئة المطارات. ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة قيد الدراسة وتحليلها إحصائياً، لاستخلاص أنماط العلاقة بين المتغيرات.

ثانياً: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة. وقد تم بناء الاستبانة بناءً على الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، وتضمنت فقرات تغطي أبعاد المتغير المستقل (إدارة المشاريع) والمتغير التابع (تجربة المسافرين وجودة الخدمات).

ثالثاً: مجتمع الدراسة وعينتها

تمثل مجتمع الدراسة في المسافرين وموظفي التشغيل وإدارة المشاريع في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بمدينة جدة. وتم اختيار عينة عشوائية طبقية شملت فئتين:

- مسافرون تم استطلاع آرائهم حول تجربة السفر وجودة الخدمات.
- موظفون متخصصون في إدارة وتشغيل المشاريع بالمطار.

رابعاً: الأساليب الإحصائية

استخدم برنامج SPSS في تحليل البيانات، من خلال الأدوات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لتحليل البيانات الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل الاستجابات.
- اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة.
- تحليل الارتباط والانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

حدود الدراسة:

أولاً: الحدود المكانية : تُجرى هذه الدراسة ميدانيًا على مطار الملك عبدالعزيز الدولي في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

ثانيًا: الحدود الزمانية : تم تنفيذ هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2026/2025م.

ثالثًا: الحدود الموضوعية : تتمحور الدراسة حول موضوع "دور إدارة المشاريع في تطوير تجربة المسافر وتحسين جودة الخدمات"، وتركز فقط على أبعاد محددة لإدارة المشاريع مثل: (إدارة الوقت، الجودة، النطاق، التكلفة)، وأبعاد محددة لتجربة المسافر وجودة الخدمة.

رابعًا: الحدود البشرية : تقتصر الدراسة على عينة من المسافرين والعاملين في مطار الملك عبدالعزيز.

المراجع

- باقر، وفاء جاسم علي عباس، ارتيمة، هاني جزاع عبدالكريم، و الهواري، سامر فواز. (2020). أثر إدارة المخاطر في إدارة المشاريع الهندسية: الدور الوسيط للثقافة المنظمة في الهيئة العامة للطرق والنقل البري في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1219633>
- الشهري، عبدالمنعم ياسين، و العقيلي، عثمان بن موسى عثمان. (2024). دور الإدارة الرشيدة في دعم مشاريع إدارة مشاريع إدارة المعرفة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية: نموذج مقترح. المجلة العربية الدولية لإدارة المعرفة، مج3، ع1 ، 121 - 172. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1438961>
- الحربي، خالد حمود نعيمش. (2022). التخطيط الاستراتيجي وأثره على إدارة المشاريع. مسالك للدراسات الشرعية واللغوية والإنسانية، ع13 ، 253 - 292. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1335746>
- الطحطوح، عمر بن عمار. (2024). تأثير الذكاء الاصطناعي على إدارة المشاريع: دراسة باستخدام منهجية تحليل SWOT. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، مج13، ع1 ، 396 - 420. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1478802>
- خلاف، ألاء خلاف خلف، عاشور، علاء أحمد، و عبدالراضي، حسين عبدالوهاب. (2022). The Digital Transformation of Egypt Air Flights and the Passenger Experience. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج23، ع2 ، 267 - 289. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1393108>
- محمد، رؤى عبدالكريم صاحب، عباس، زكي محمد، و المفرجي، سيف علي جاسم. (2022). دور تجربة العلامة التجارية في تحقيق كلمة الفم الخضراء: الدور الوسيط للالتزام الزبون: دراسة تطبيقية لآراء عينة من زبائن المصارف الأهلية العاملة في محافظة المثنى. مجلة الدراسات المستدامة، مج4، ملحق ، 716 - 738. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1336824>

- حسوني، أثير عبدالأمير، و هادي، بشرى حبيب. (2021). توظيف تجربة الزبون في تعزيز السلوكيات التطوعية للزبون: دراسة تحليلية في مطاعم الوجبات السريعة في منطقة الفرات الأوسط. مجلة الدراسات المستدامة، مج3، ملحق ، 528 - 552. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1162632>
- المطيري، إيمان جري، و غريب، ماجدة عزت. (2023). استخلاص المعرفة من تجارب العملاء: مراجعة لأدب الموضوع والاتجاهات البحثية. اعلم، ع34 ، 175 - 194. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1453397>
- حسين، أسماء حسين مصطفى، عبدالوارث، مروة فوزي، و فهمي، تقى محروس. (2020). تحسين جودة الخدمات بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاي تراكس. مجلة كلية السياحة والفنادق، مج4، ع1 ، 65 - 81. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1069511>
- بن جمعة، أمينة، و سعيدي، وفاء. (2023). دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة حالة مطار هوارى بومدين بالجزائر العاصمة. مجلة دراسات اقتصادية، مج17، ع2 ، 576 - 594. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1402696>
- شجاع، أسماء علي إبراهيم، و أبو رفاعي، زكي زكي السيد. (2022). تأثر تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة في المطارات على رضا العملاء بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي. مجلة كلية السياحة والفنادق، ع11، ج3 ، 1 - 37. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1315212>
- علي، عثمان صالح محمد. (2021). خدمات النقل الجوي ودورها الاقتصادي في الدول الإفريقية: دراسة حالة السودان بالتطبيق على سلطة الطيران المدني. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع9 ، 1 - 45. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1190184>

- Harison, E., & Lahav, Y. (2025). Every Air Travel Begins With a Customer Journey. *Advances in Mechatronics and Mechanical Engineering (AMME) Book Series*, 241–272. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-7403-0.ch010>
- Raouti ,K. A. ،Nouala ،M.و ، Nait ،l. B. (2021). L'expérience Client Digitale "DCX": Étude Qualitative, Cas De La Start-Up Algérienne Yassir. 278 ، 4ع ، 10مج - 295. مسترجع من *مجلة التنظيم والعمل*. <http://search.mandumah.com/Record/1539303>
- Rief, B. M., & Burke, P. G. (2021). Metropolitan Airports Commission's vision for customer-centric services and facilities at Minneapolis–St. Paul International Airport. <https://doi.org/10.69554/joxr3000>
- Wattanakamolchai, S., & Choibamroong, T. (2025). Passenger Experience Management Strategies for Bangkok Suvarnabhumi Airport. *Tourism and Hospitality*, 6(4), 175. <https://doi.org/10.3390/tourhosp6040175>

Mid Ocean University
College of Management
Master of project management



**The Role of Project Management in Developing
Passenger Experience and Improving Service Quality at
Airports: A Field Study on King Abdulaziz Airport**

Prepared by:/Rami Dhaifallah Al-Hazmi

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2025