

عنوان البحث

اهم المعوقات والتحديات لشركات الخدمات الارضيه في تشغيل المطارات في السعوديه

إعداد الطالب/

جود محمد الخليفه

إشراف/

فايز جراد

فيصل عبدالحميد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تواجه المنظمات على اختلاف مجالاتها العديد من المشكلات التي تظهر في بيئة العمل، تلك المشكلات التي تؤثر على الإنتاج ورضا الموظفين، وتؤدي إلى شعورهم بالإرهاق وبعدم الرغبة في القيام بالمسؤوليات التي وُكلت إليهم، لذلك يتم الحكم على نجاح أو فشل المنظمة بقدرتها على احتواء تلك المشكلات والعمل على حلها بما لا يؤثر على الموظفين والإنتاج. (بركة، 2019)

في جميع المؤسسات، يحتاج الموظفون إلى العمل في بيئة خالية من المخاطر، حتى تساعدهم على أداء مهامهم التي تلبي توقعات وأهداف الإنتاج، ولذلك يتعين على كل مؤسسة أن تكون على دراية بالأنواع المختلفة من مخاطر مكان العمل، ومن ثم تبني سياسات تمنع تلك المخاطر لتوفير الأمن والسلامة للموظفين. (عبد الرحمن، 2022)

وإن العمل هو نشاطٌ أو جهد يقوم به الفرد من أجل الحصول، على المال بالدرجة الأولى، وتوفير مصدرٍ للدخل، إلى جانب تطوير المهارات الفردية، والاختلاط بالآخرين، وتفريغ الطاقات الكامنة وتوظيفها في مجال العمل وتطويره و تتعدد أصناف العمل؛ فمنها المبني على الجهد الحركي؛ كأعمال البناء، والتدريب البدني، ومنها المعتمد على الطاقات الذهنية والتركيز العالي؛ ككتابة المقالات، والبحوث العلميّة، ومنها ما يجمع بين الأمرين، ورغم وجود العديد من الأعمال، إلا أنّ أصحابها يواجهون العديد من المعوقات في العمل. (خمايسي، 2014)

لذلك نجد أن هنالك العديد من الصعوبات والمشاكل التي تواجه الشركات بصفة عامة في العمل وتؤثر بشكل إيجابي على اداء تلك الشركات وعلى سير العمل بصفة عامة، وتترك بصمة سلبية تُعرقل مسيرة الحياة العملية والتي يمكن أحياناً أن تؤثر على الحياة الشخصية.(راشد،2022)

وتعتبر الشركة السعودية للخدمات الأرضية هي أشهر شركات الخدمات الأرضية وهي شركة مساهمة سعودية، مدرجة في سوق الأسهم السعودي .تعمل الشركة في مجال المناولة الأرضية في المملكة العربية السعودية وتقدم خدمات المناولة الأرضية في جميع المطارات التجارية في المملكة العربية السعودية.

يشمل نطاق عملها جوانب الخدمات المطلوبة من قبل شركات الطيران بما في ذلك خدمات الركاب في الصالات وخدمات الساحة بالمطار ومنها: خدمات الأسطول، الخدمات الفنية، خدمات النقل خدمات مراقبة الحركة وخدمات الأمتعة بالنسبة لتدريب الموظفين في الشركة السعودية للخدمات الأرضية يعد من الأمور ذات الأولوية العالية ويستفيد منه آلاف الموظفين حيث يشاركون سنوياً في الدورات التدريبية المختلفة التي تعقد في مختلف أنحاء المملكة، ومعتمده من جانب اتحاد النقل الجوي الدولي وبرنامج الأيآتا لتدقيق وسلامة العمليات الأرضية، ومركز التدريب الذي يقع في المركز الرئيسي للشركة في جدة.

تقدم الشركة السعودية للخدمات الأرضية خدماتها لأكثر من 100 شركة طيران مختلفة تصل هذه الخدمات لأكثر من 250.000 رحلة جوية في السنة يستفيد منها أكثر من 55

مليون مسافر. منذ عام 2007 م بدأت الخدمات الأرضية بالخطوط الجوية العربية السعودية بتقديم مجموعة متكاملة من خدمات المناولة الأرضية للخطوط الجوية العربية السعودية وشركات الطيران المحلية والأجنبية ورحلات الحج والعمرة والرحلات الملكية ورحلات كبار الشخصيات، ويتولى موظفوها خدمة المسافرين في ستة وعشرون مطار دولي وإقليمي وداخلي .

يذكر بأن الشركة السعودية للخدمات الأرضية تولي أهمية كبيرة لمبادرة تمكين الكوادر السعودية وتشجيعهم للانخراط في مجالات ووظائف جديدة لبناء عناصر بشرية مؤهلة وقادرة على قيادة هذا القطاع الواعد، بالإضافة لتدريبهم وتأهيلهم ببرامج تدريبية متخصصة في أكاديمية التدريب في المقر الرئيسي للشركة، لتزويدهم بالمعرفة العلمية والعملية لتقديم أفضل الخدمات لشركات الطيران والمسافرين بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030 واستراتيجية قطاع الطيران بالمملكة، ومن أهم هذه المبادرات تمكين عمل الشابات السعوديات في مجالات جديدة لم يسبق للمرأة العمل فيها مثل إشراكهم في تأدية مهام متعددة في ساحات المطارات وتشغيل جسور الإركاب وغيرها، حيث تم تحقيق نتائج مبهرة تضاف لقصص نجاح الكفاءات الوطنية التي أتيحت لهم الفرصة للتحدي والنجاح.

ي مستوى تطوير آليات العمل ودعم الابتكارات والحلول البيئية، عملت الشركة السعودية للخدمات الأرضية على تطوير معداتها لتكون ذات كفاءة عالية ومتوائمة مع البيئة وتحد من الانبعاثات الكربونية، من أجل مستقبل أكثر استدامة في قطاع النقل الجوي، بالإضافة

إلى تطبيق أفضل الممارسات العالمية في التكنولوجيا والابتكار لتحسين أداء القطاع وتجربة العميل.

الجدير بالذكر أن الشركة السعودية للخدمات الأرضية هي الشركة الرائدة في تقديم خدمات نوعية لقطاع المناولة الأرضية وحلول المطارات، حيث تُقدّم الشركة خدماتها المتنوعة في جميع مطارات المملكة لما يقارب (100) مليون مسافر على أكثر من (700) ألف رحلة من رحلات شركات الطيران المحلية والدولية، بما في ذلك التعامل مع ما يقارب (110) ملايين قطعة أمتعة، وفقًا لإحصاءات عام 2019م.

وتتمثل اهم خدماتها حيث تشمل خدماتها جميع أنشطة المناولة الأرضية مثل: (هيئة التحرير، 2012)

- إدارة المحطات وتمثيل الشركات.
- خدمات الركاب داخل الصالات والساحات.
- تشغيل المعدات الثقيلة.
- خدمات مناولة الأمتعة.
- هندسة المقصورة.
- خدمات الأسطول.
- معدات الدعم الأرضية.
- مراقبة الحمولة
- توجيه الطائرات وحركتها داخل الساحات.

- خدمات الساحة.
- نقل ومرافقة الشحنات.
- التنسيق مع متعهدي التمويل والوقود.

مشكلة الدراسة:

هناك العديد من المعوقات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية في تشغيل المطارات على مستوى مطارات العالم بصفة عاكة وعلى مستوى المطارات في المملكة العربية السعودية بصفة خاصة، والتي قد تتمثل في بعضها في الرسوم الجمركية، وارتفاع أسعار الوقود، ودعوات التراجع عن المسار التحرري للاقتصادى، وأخيرًا الأوضاع السياسية التي يمر بها العالم، وأيضًا قد تتمثل أهم تلك التحديات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية في تشغيل المطارات في المملكة العربية السعودية في الوقت الراهن، المتمثلة في زيادة أسعار الوقود وارتفاع تكلفة التشغيل بسبب الدولار، وتأثير الأوضاع السياسية على مستقبل الصناعة. (خمايسى، 2014)

و أن حجم سوق النقل الجوى العربى وصل خلال العام الماضى، إلى 297 مليون مسافر، بنسبة نمو تقدر 7.7 عن العام السابق، كما ارتفعت أعداد المسافرين في المطارات العربية لتصل إلى 359.4 مليون مسافر بنسبة نمو تقدر 5.6% خلال نفس الفترة.

كما أن شركات الخدمات الأرضية أمام تحد قوى، بسبب الرسوم الجمركية، وظهور دعوات للتراجع عن المسار الاقتصادى المتحرر، والعودة على سياسات فرص رسوم

حمائية، رغم أن الاقتصاد العالمي حقق نموًا جديدًا خلال الفترة الماضية، إلا أن هناك بعد الأمور لا يمكن التنبؤ بمستقبلها حالياً.

بالإضافة إلى أن القفزات التي سجلتها صناعة النقل الجوي في العالم أجمع، تلازمت مع اعتماد سياسات انفتاحية، خففت من القيود على حقوق النقل، ومن أهمية مفهوم شركة الطيران حاملة العلم وتستبدلها بمفهوم العلامة التجارية، ليفسح المجال أمام المتنافسين واعتبار النقل الجوي مجال اقتصادي واسع. (راشد، 2022)

لفت إلى أن شركات الطيران في العالم نقلت 6.5 مليار مسافر بين عامي 1945 و1977 أى على مدى 33 عاماً، حين نقلت تلك الشركات 70.5 مليار مسافر بين عامي 1978 و2017، ما يعنى أن معدل النمو في الفترة الأخيرة بلغ 9 أضعاف النمو في الفترة الأولى. بالإضافة إلى إرتفاع حركة الشحن في المطارات العربية، وبلغت 8.8 مليون طن بنسبة نمو 5.6% في عام 2017، أما العام الجارى شهدت 8 أشهر الأولى من العام نموًا في حركة السفر بالمنطقة العربية، بنسبة 4.8%، حين نما عدد السائحين بنسبة 7.2% خلال نفس الفترة، ما يدل على أن قطاع النقل الجوي هو العامود الفقري لصناعة السياحة، التي أصبحت تشكل دورا رئيسيا للتنمية المستدامة. (بركة، 2019)

قد أمكن من خلال ما تم استخلاصه من الدراسات السابقة ، ومراجعة أدبيات البحوث ، تحديد مشكلة الدراسة والتي تتمثل في " زيادة المعوقات والتحديات لشركات الخدمات الأرضية في تشغيل المطارات في المملكة العربية السعودية ، " .

وبالتالى يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى التساؤلات التالية:

*** ما أثر تلك المعوقات والتحديات فى تشغيل خدمات شركات الأرضية فى المطارات بالمملكة ؟**

ويتفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي كالتالى:

- ما هى أهم التحديات والمعوقات التى تواجه شركات الخدمات الأرضية ؟
- م تأثير تلك المعوقات والتحديات فى أداء المهام التشغيلية للشركات الخدمات الأرضية بكفاءة ؟

- ماهى أهم المقترحات والحلول لمقابلة تلك التحديات والمعوقات التى تواجه شركات الخدمات الأرضية فى تشغيل المطارات فى المملكة العربية السعودية؟

- ما مدى فاعلية تلك المقترحات والحلول؟
- ماهو دور إدارة شركات الخدمات الأرضية وإدارة المطارات بالمملكة فى مواجهة التحديات التى تواجه الشركات فى تشغيل أرضية المطارات؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية البحث من خلال كونه محاولة لتسليط الضوء على أهم المعوقات والتحديات لشركات الخدمات الأرضية فى تشغيل المطارات فى العالم العربى بصفة عامة، وخاصة فى مطارت المملكة لعربية السعودية، يتمثل أهمية المتغيرات المبحوثة في كونها متغيرات حديثة في مجال الإدارة والموارد البشرية بصفة خاصة ، وتعتبر التعرف على وتحديد المعوقات التنظيمية والتشغيلية واحدة من التوجهات المعاصرة التي تعتمد عليها المنظمات في تنفيذ وظائفها وتحقيق أهدافها. (بركة،2019)

وتحاول الباحثة التعرف على درجة مساهمة مجلس إدارة تلك الشركات الخاضعة للدراسة في الحد من المعوقات والتحديات التي تواجهها أثناء التشغيل داخل المطارات بالمملكة العربية السعودية وتحقيق أهدافها المستقبلية، كما يمكن تقديم مجموعة من الإضافات والمعلومات التي تفيد الباحثين والممارسين على مستوى الواقع العملي، وتمكنهم من اتخاذ القرارات بأسلوب علمي أكثر شمولاً وموضوعية. (راشد، 2022)

وعلى ذلك يمكن إبراز أهمية الدراسة من ناحيتين، إحداهما الأهمية العلمية، والأخرى الأهمية التطبيقية كما يلي:

• الأهمية العلمية:

إن أهمية البحث الميداني في تعزيز الوعي للمطارات المدروسة بشأن أهمية التعرف على أهم المعوقات والتحديات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية بالمطارات بالمملكة العربية السعودية.

لذلك يهدف البحث الحالي إلى استخدام نتائجه لتوضيح كيفية المعوقات والتحديات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية بالمطارات بالمملكة العربية السعودية وتقليل تفاقمها، وبالتالي تحسين أداء الشركة بشكل أفضل .

كما إن للبحث أهمية علمية وتطبيقية، حيث تكمن الأهمية العلمية في استفادة النتائج والتوصيات لزيادة كفاءة المنشآت وتحسين الأداء، كما تساهم في تطوير الأعمال والخدمات المقدمة، وتفتح آفاقاً جديدة للباحثين والدارسين، وتوضيح العلاقات بين متغيرات الدراسة لإظهار الصورة للإدارة العليا واتخاذ القرارات الصحيحة.

• الأهمية التطبيقية:

إن إلقاء الضوء على المعوقات والتحديات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية بالمطارات بالمملكة العربية السعودية حيث تساهم تحديد تلك المعوقات في تحسين الأداء لتلك الشركات، وتسهيل الإجراءات الإدارية وتقليل الوقت والجهد للموظفين، كما يمكن لنتائج البحث أن تساهم في تطوير أداء شركات الخدمات الأرضية بالمملكة العربية السعودية. (راشد، 2022)

وتأتي أهمية البحث في كونه تستهدف مجالاً تطبيقياً هاماً للغاية وهو المتمثل في المطارات في المملكة العربية السعودية حيث ان لمس المتابع لمجال الطيران السعودي التوجه النوعي الذي اعتمدته الهيئة العامة للطيران في المملكة من ناحية الجدية في إعلان الأرقام المتحققة والمستهدفة؛ نحو وضع معايير واضحة لقياس مدى التقدم الذي تنجزه، وإيماناً منها بأهمية هذا القطاع الحيوي في دعم الاقتصاد السعودي والمساهمة في الوصول لأهداف رؤية 2030.

الهيئة العامة للطيران المدني ومنذ جائحة كورونا أخذت على عاتقها النهوض بالطيران السعودي ليس فقط لتجاوز الأزمة، بل لقيادة مستقبل الطيران العالمي نحو المزيد من الانطلاق والنمو، لهذا تصدر تقريراً شهرياً يتضمن «معايير أداء مطارات المملكة» بكامل التفاصيل، كذلك تصدر شهرياً «مؤشر تصنيف شركات الطيران وفقاً لعدد الشكاوى المرفوعة من المسافرين» ونسبة معالجة هذه الشكاوى.

في ذات الإطار أصدرت الهيئة العامة للطيران المدني قبل أيام (تقرير الطيران السنوي الأول) لتقدم نظرة عامة حول الأثر الاقتصادي لهذا القطاع، وكذلك توضح من خلال التفاصيل الدقيقة مساهمة هذا القطاع في اقتصاد المملكة ومناطقها الثلاث عشرة التي تحتضن المطارات بما لها من دور ديناميكي على مدار الساعة. (عبد الرحمن، 2021)

أكثر ما يلفت الانتباه في التقرير هو إبراز الدور الاقتصادي المؤثر للطيران، حيث ساهم بمبلغ 53 مليار دولار في الاقتصاد السعودي وتوفير 958 ألف وظيفة بشكل مباشر وغير مباشر، كذلك بيّن التقرير التحولات الكبيرة التي يشهدها قطاع الطيران في المملكة خلال فترة وجيزة حيث تجاوزت السعودية متوسط النمو العالمي عام 2023 في سعة المقاعد، بنسبة نمو 123%، في حين وصل متوسط التعافي العالمي 90%، وطالما نحن في الأرقام فقد رصد التقرير زيادة الحركة الجوية عام 2023، حيث بلغ عدد المسافرين 112 مليون مسافر عبر مطارات المملكة بنسبة نمو 26% عن العام السابق، وبلغ عدد الرحلات الجوية 815 ألف رحلة بزيادة 16% عن العام السابق.

(تقرير الطيران السنوي الأول) سلّط الضوء على الجهود التنظيمية المستمرة للهيئة و الأثر الإيجابي لما عملت عليه من لوائح وتشريعات ساهمت في تعزيز التنافسية وإيجاد المزيد من الخيارات في قطاع الطيران بالمملكة، بالإضافة لجهودها في نمو الربط الجوي والارتقاء بالخدمات سواء من شركات الطيران أو المطارات أو الشحن، والإسهام في ارتفاع معايير التدريب والقدرات البشرية ونمو قطاعات أخرى كالنقل والخدمات اللوجستية والسياحة وغيرها. (راشد، 2022)

إن لغة الأرقام لا تكذب، وهي مؤشر مهم في قياس الأداء وتقييم العمل ومعرفة الاتجاه، خاصةً حينما تكون في قطاع حيوي يخضع لمعايير عالمية ويرتبط بجهات كثيرة داخل وخارج الوطن، ويسعى وسط ذلك كله لدعم الاقتصاد وخدمة المجتمعات الإنسانية محلياً وعالمياً.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية بصفة أساسية إلى التعرف على ما أثر تلك المعوقات والتحديات في تشغيل خدمات شركات الأرضية في المطارات بالمملكة ؟

ويتفرع من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية هي كالتالي:

- تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية .
- تحديد تأثير تلك المعوقات والتحديات في أداء المهام التشغيلية للشركات الخدمات الأرضية بكفاءة .
- تحديد المقترحات والحلول لمقابلة تلك التحديات والمعوقات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية في تشغيل المطارات في المملكة العربية السعودية.
- تحديد فاعلية تلك المقترحات والحلول.
- تحديد دور إدارة شركات الخدمات الأرضية وإدارة المطارات بالمملكة في مواجهة التحديات التي تواجه الشركات في تشغيل أرضية المطارات.

تساؤلات الدراسة

البحث هو عملية استكشافية تستهدف الحصول على معلومات جديدة أو تحليل الحقائق المعروفة بطريقة أعمق وأوسع. وتتضمن مسائل البحث العديد من العوامل والجوانب المختلفة التي يجب معرفتها وفهمها لتحقيق النتائج المطلوبة.

أحد أهم جوانب البحث هو تحديد الموضوع الذي يرغب الشخص في دراسته. يجب أن يكون الموضوع محددًا وواضحًا للباحث للتركيز على الجوانب الرئيسية وتحقيق الهدف المطلوب. يجب أن يكون الموضوع محددًا بما يكفي لتحديد المشكلة التي يجب حلها أو الفرضية التي يجب إثباتها.

ومن أجل تحديد الموضوع المناسب، يمكن للباحثين الاعتماد على العديد من الأدوات والموارد. يمكن الاستفادة من الإنترنت، والمكتبات، والأرشيفات، والمختبرات، والمقابلات، والمسوحات والدراسات السابقة. وعند البحث عن موضوع معين، يجب أن يتم تقييم جودة ومصداقية المصادر المستخدمة.

بعد تحديد الموضوع والموارد المناسبة، يجب على الباحثين تحديد الأسئلة الرئيسية التي يريدون الإجابة عليها وتفصيل العوامل ذات الصلة التي يجب التركيز عليها. ومن ثم تعريف الفرضيات والتي يجب إثباتها أو نفيها.

وبعد تحديد الأسئلة الرئيسية والتركيز على العوامل ذات الصلة، يجب على الباحثين تحديد منهج البحث الذي يناسب الموضوع والأسئلة المحددة. يمكن استخدام الأساليب الكمية والنوعية، والعرضية، والتجريبية، والاستقرائية، والمرجعية.

وبعد اختيار منهج البحث، يجب على الباحثين تحديد العينة المناسبة التي يجب دراستها. يمكن استخدام العينات المجانية أو العينات المختارة عشوائياً أو المتحكممة أو العينات المؤكدة.

وعند جمع البيانات، يجب تحليلها بدقة باستخدام الأساليب الإحصائية والتحليلية. يجب على الباحثين تحليل البيانات للتحقق من الفرضيات المطروحة وإثباتها أو نفيها.

وأخيراً، يجب على الباحثين تقديم النتائج والتوصيات المستندة إلى الأدلة العلمية والتي تشير إلى الحلول الممكنة والتحسينات المطلوبة. ومن ثم، يجب على الباحثين تحرير تقرير البحث الذي يعرض النتائج والتوصيات بشكل مفصل وواضح.

وبالنهاية، يجب على الباحثين أن يكونوا على دراية تامة بالمسائل البحثية والتقنيات اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة. كما يجب أن يكونوا على استعداد لتحليل وتفسير البيانات بدقة وإعداد تقرير البحث الذي يعرض النتائج بشكل واضح وشامل.

وبالتالي تتمثل أهم تساؤلات الدراسة الحالية في مايلي:

*** ما أثر تلك المعوقات والتحديات في تشغيل خدمات شركات الأرضية في المطارات بالمملكة ؟**

ويتفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي كالتالي:

- ما هي أهم التحديات والمعوقات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية ؟
- م تأثير تلك المعوقات والتحديات في أداء المهام التشغيلية للشركات الخدمات

الأرضية بكفاءة ؟

- ماهى أهم المقترحات والحلول لمقابلة تلك التحديات والمعوقات التى تواجه شركات الخدمات الأرضية فى تشغيل المطارات فى المملكة العربية السعودية؟

- ما مدى فاعلية تلك المقترحات والحلول؟
- ماهو دور إدارة شركات الخدمات الأرضية وإدارة المطارات بالمملكة فى مواجهة التحديات التى تواجه الشركات فى تشغيل أرضية المطارات؟

فروض الدراسة:

إن فروض البحث العلمي من أبرز ركائز البحث العلمي التي يتم الاعتماد عليها في معظم الدراسات، بحيث تعتبر الفرضيات البحثية عنصر أساسي من هذه الدراسات، ولا بدّ من صياغتها بالشكل السليم.

على الباحث العلمي أن يحرص على وضع الفروض البحثية وصياغتها بالشكل السليم، وأن تشمل جميع المتغيرات البحثية، على أن يعمل الباحث خلال مراحل دراسته على جمع البيانات ودراساتها وتحليلها لتفسير العلاقة فيما بين هذه المتغيرات.

إن بناء فرضيات البحث العلمي هي نتاج لتفكير ابداعي علمي عميق، والتي يمكن من خلالها البحث عن العلاقات التي تربط بين المتغيرات البحثية المستقلة والتابعة.

تكون الفروض في البحوث الوصفية ذات صفات غير رقمية، وبالتالي تكون أقل وضوحاً من تلك الموجودة في البحوث التجريبية التي تكون فرضياتها دقيقة وواضحة ذات طبيعة رقمية، ولذلك تكون نتائج البحوث التجريبية أكثر دقة ومنطقية من البحوث الوصفية.

إن الفرضيات البحثية هي رؤية الباحث العلمي وتصوره المبدئي لما ستصل اليه دراسته العلمية من نتائج، والتي تأتي النتائج لاحقاً لتأكيدھا او نفيھا بالأدلة والبراهين، أي أن الفروض هي التخمينات والتوقعات للباحث العلمي حول حل الظاهرة او المشكلة البحثية. ومن جهة أخرى يمكن اعتبار الفرضيات البحثية بأنها التفسير المؤقت او المحتمل لعدد من الوقائع البحثية التي سيتم اختبارھا لاحقاً، وبناءً على هذا الاختبار يتم تأكيد صحة الفروض أو زيفھا.

مما سبق، اعتمد الباحث عند صياغة فروض الدراسة على نتائج الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة التي تم تناولھا ، والمقابلات الشخصية التي تم مقابلتھا مع بعض العاملين ، وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافھا ، تم صياغة فروض الدراسة في ضوء الفرض العدم لإختبار الفرضيات التالية:

- الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات وتحديات شركات الخدمات الأرضية وبين الأداء لتلك الشركات.
- الفرض الثاني: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديات شركات الخدمات وبين تشغيل المطارات في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

- دراسة (راشد، 2022) بعنوان " أثر العمليات التشغيلية على تحسين أداء الصناعات المغذية للأجهزة المنزلية بالعاشر من رمضان: دراسة ميدانية"

يهدف هذا البحث لتحديد أثر العمليات التشغيلية، في تحسين أداء الصناعات المغذية للأجهزة المنزلية بالعاشر من رمضان، ومواجهة التحديات والمعوقات التي تؤثر في أداء تلك الصناعات، كما يهدف إلى دراسة العمليات التشغيلية وتطويرها بما يخدم قطاع الصناعات الكبرى، وتمثلت مشكلة البحث في كيفية تطوير العمليات التشغيلية في ظل التحديات التي تواجه الصناعات المغذية للأجهزة المنزلية من انخفاض السيولة وارتفاع أسعار الطاقة، وانتشار العشوائية في السوق؟، حيث عدم القدرة على إنتاج منتج خال من العيوب، من النواحي الفنية للعمليات التشغيلية، وانخفاض دورها في تحقيق مستويات عالية من الاهتمام بالمقاييس التشغيلية لتحسين أداء الصناعة، وتم توضيحها من خلال نموذج إحصائي لعدد (٦) منظمات، وهي عينة عشوائية طبقية تمثلت في (٢٣٤) مفردة، من (أصحاب المصانع، مديري المصانع، الإدارة المالية، رؤساء الأقسام، مهندسين الإنتاج، مشرفي الإنتاج وفنييه). وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للعمليات التشغيلية في تحسين أداء الصناعات المغذية للأجهزة المنزلية بالعاشر من رمضان، كما أشارت النتائج لوجود علاقة ارتباط قوية بين العمليات التشغيلية وتحسن أداء الصناعات المغذية، كما أن النتائج أكدت حرص الإدارة على وعي العاملين يعد من أهم أساليب تحسين العمليات التشغيلية، حيث احتل الأولوية الأولى، بمعدل أهمية نسبي تخطى 86%.

ويوصي هذا البحث بضرورة تحديد نقاط القوة لدى المنظمات الصناعية الوسيطة والعمل على تعزيزها من خلال وضع جدول زمني ثابت يشمل تطوير أنظمة العمل الإدارية بشكل مستمر وخفض وقت العمليات التشغيلية المهدرة وتحليل أسبابها ووضع الحلول الجذرية لها من خلال تحديث النظم الإلكترونية، وحرص الإدارة على تحقيق علاقة تكامل وترابط بين الإدارات كافة لتسهم في رفع كفاءة الأداء، بالإضافة إلى ضرورة سعي الإدارات المختصة لتوفير المواد الخام المحلية بالمواصفات المطلوبة، وزيادة معدلات التشغيل بشكل مستمر على أن تقل نسبة المعيب في المنتج، وضرورة إدخال التكنولوجيا الحديثة في الإنتاج من أجل زيادة تنافسية السلع ورفع معدلات النمو.

- دراسة (عبد الرحمن، 2021)، " تحليل الشبكات الأرضية للمطارات: دراسة حالة المملكة العربية السعودية"

تكون المطارات أحد مصادر الدخل للدول، لذا يجب أن تتنافس على جذب أكبر قدر من المسافرين والمستثمرين من خلال تسهيل عملية النقل منها وإليها عبر طرقها البرية، كما تمثل شبكة الطرق الإقليمية الرابطة بين المطارات والمدن المكون الرئيس لتوسعة نطاق التغطية المساحية للمطار، وتملك المملكة العربية السعودية 28 مطاراً دولياً وداخلياً، يتميز كل منها بإمكانية وصول مختلفة وفق نفوذ تغطيتها المساحية، وتسعى هذه الدراسة للكشف عن النطاق الأرضي لخدمة المطارات، وتصنيف المطارات وفق إمكانية الوصول إليها؛ لتمكين صانع القرار من تحسين الشبكة، وتوفير أفضل إمكانية للوصول للمطار لخدمة المسافرين، وتقليص زمن الوصول، وذلك عبر تحليل الشبكات Network Analysis الموجودة في برنامج ArcGIS. وأظهرت النتائج أن جملة نطاق التغطية المساحية

لمطارات المملكة تبلغ 83% من مساحة الدولة خلال مدة زمنية 180 دقيقة، وأن نطاق التغطية المساحية يرتبط بعلاقة طردية متوسطة مع عدد وصلات الطريق والمراكز العمرانية، وطردية ضعيفة مع أعداد المسافرين. وتنقسم إمكانية الوصول في مطارات المملكة إلى إمكانية مرتفعة في 25% من المطارات، ومتوسطة في 35% منها، ومنخفضة في 40% من المطارات. واقتُرحت الدراسة تحسين شبكة الطرق البرية المؤدية للمطارات عن طريق زيادة عدد وصلات الطريق المرتبطة بها؛ لرفع إمكانية الوصول إليها، وتنشيط حركة الاستثمار على محاور الطرق المؤدية إلى المطارات؛ لتخفيف تكاليف إنشاء الطرق، عبر طرح رؤيا واضحة لاستثمارات الأرض وكيفية الاستثمار بها من قبل أصحاب القرار، بالإضافة إلى استخدام تحليل الشبكات الموجود في بيئة عمل برنامج نظم المعلومات الجغرافية عند عملية إعادة التخطيط للنقل والاستفادة من نتائج الموضوعية التي تحاكي الواقع لتوفير الجهد والمال.

- دراسة (بركة، 2019)، بعنوان " أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين:

دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي 2019"

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة خدمات مطار كريم بلقاسم على رضا المسافرين وتوضيح العلاقة بينهما، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة على عينة من مجتمع الدراسة مكونة من 100 مسافر على مستوى مطار حاسي مسعود الدولي، وتم استرجاع 69 استبانة قابلة للمعالجة باستخدام برنامج (spss 20) إضافة إلى استخدامنا للمقابلة

لمعرفة الخدمات المقدمة في المطار وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع لجودة خدمات المطار على رضا المسافرين.

- دراسة (خمايسي، 2014) بعنوان " واقع ومعيقات تطوير الحقول التشغيلية الصناعية في البلدان العربية الفلسطينية"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع ومعيقات تطوير الحقول التشغيلية الصناعية في البلدان العربية الفلسطينية. وحاولت تفسير محدودية التشغيل داخل البلدان العربية، واعتمدت الدراسة على منهجية وصفية وكمية تحليلية مقارنة وناقدة. وتكونت من عدة عناصر، ناقش العنصر الأول حقول التشغيل ودورها في التنمية الاقتصادية. وتناول العنصر الثاني واقع المناطق الصناعية التشغيلية في البلدان العربية. وأبرز العنصر الثالث تطور إنشاء المناطق الصناعية التشغيلية في البلدان العربية. وانتقل العنصر الرابع إلى معوقات تطوير المناطق الصناعية والحقول التشغيلية، ومنها المعوقات المتعلقة بسياسة الدولة التمييزية، والمعوقات الاجتماعية والثقافية، والمعوقات البنيوية، والمعوقات الجغرافية. وأشارت النتائج إلى أن شح مناطق التشغيل في البلدان العربية عبر عن حجم ومساحة المناطق الصناعية الصغيرة، وأكدت على تعدد المعوقات التي تواجه إقامة وتطوير حقول تشغيل صناعية في البلدان العربية والتي بدأت تستأنف عملية التمدين، وتوصلت إلى أن التحولات في سياسة الدولة الاقتصادية نحو السكان العرب أظهرت إزالة الحواجز وتجاوز المعوقات المتعلقة بتطوير المناطق الصناعية كما حدث في التسعينات من القرن الماضي، أدى إلى تطوير مناطق صناعية شكلت رافعة اقتصادية إلى البلدان العربية رغم حجمها المحدود.

المنطلقات النظرية للدراسة:

حسب نوع البيانات : اعتمد الباحثة على الجمع بين الجانب النظرى والجانب التطبيقى من أجل الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، ويمكن تحقيق ذلك على النحو التالى:

- **البيانات الثانوية :** تُعرف البيانات الثانوية أنها تلك البيانات التى تم جمعها من قبل بواسطة آخرين لأهداف أخرى ، ولكن يمكن الإستفادة بها لأغراض الدراسة الحالية .

البيانات الثانوية هي البيانات التي تم جمعها من مصادر أخرى وتستخدم لأغراض غير الغرض الأصلي للجمع. وعادة ما تكون هذه البيانات متاحة للجمهور عبر مصادر مثل المسوحات والتقارير والدراسات الأخرى. وتستخدم البيانات الثانوية للبحث والتحليل واتخاذ القرارات في مجالات مختلفة مثل الأعمال والتسويق والعلوم والطب وغيرها.

وقد اعتمد الباحثة على مجموعة من البيانات الثانوية والتي تتمثل فى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع معوقات وتحديات التى تواجه شركات الخدمات الأرضية فى تشغيل المطارات فى المملكة العربية السعودية ، بالإضافة إلى الدوريات و المجالات العلمية و الكتب العربية أو الأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه.

-**البيانات الأولية :** تُعرف البيانات الأولية أنها البيانات التى تُجمع من الميدان لأول مرة عن طريق الاستقصاء (إدريس ، 2012).

وتعد بيانات خام (Raw Data) أحد المصطلحات الأساسية في عالم التكنولوجيا والبرمجة وتعني البيانات التي لم تتم معالجتها بأي شكل من الأشكال، وتعتبر هذه البيانات هامة جداً في عملية الحصول على معلومات مفيدة وقيمة.

يمكن اعتبار البيانات الخام هي النتيجة المباشرة للعمليات المختلفة، ويمكن أن تكون هذه العمليات متعددة ومتنوعة، مثل القياسات العلمية والتجارية والاجتماعية والتعليمية وغيرها. وعندما تتم معالجة البيانات الخام، يتم تحويلها إلى شكل يمكن فهمه واستخدامه بشكل أكبر.

تتميز البيانات الخام بأنها تحتاج إلى معالجة وتحليل لتصبح مفيدة، وذلك يتطلب الكثير من الوقت والجهد، وقد يتطلب أيضاً مهارات تقنية متقدمة. ولكن عندما تتم معالجة البيانات الخام بشكل جيد، يمكن الحصول على معلومات قيمة ومفيدة تساعد في تحسين العمليات واتخاذ القرارات الصحيحة.

تتيح البيانات الخام للمستخدمين الحصول على معلومات أكثر دقة وشمولية، حيث يتم جمع البيانات بشكل أساسي من مصادر متعددة، وعندما تتم معالجتها بشكل صحيح، يمكن استخدامها لتحديد الاتجاهات والإحصائيات والتوجهات في الأسواق والصناعات المختلفة. على سبيل المثال، يمكن استخدام البيانات الخام في مجال الصناعة لتحسين عمليات الإنتاج وتحسين الجودة والكفاءة، حيث يتم جمع البيانات الخام من مراقبة العمليات وتحليلها بشكل دقيق لتحديد العمليات الفعالة وتحسين العمليات المعيبة.

وسوف تقوم الباحثة بجمع بيانات أولية التي تم تجميعها من مفردات الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء والتي تم الحصول عليها من خلال العاملين في شركات الخدمات الأرضية الخاضعة للدراسة .

وأعتمد الباحثة هنا على أسلوب الدراسة الميدانية في جمع البيانات الأولية حول متغيرات الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء التي تم توجيهها إلى في شركات الخدمات الأرضية الخاضعة للدراسة.

الأساليب الإحصائية التي تفيد في مثل هذه الدراسات تتمثل في مايلي:

- التكرارات والنسب المئوية من أجل معرفة مدى استجابة أفراد عينة الدراسة نحو فقرات ومحاور ومجالات الدراسة ومن أجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة والقيام بترتيبها حسب درجة الموافقة.
- معامل الارتباط بيرسون لبيان علاقة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- الانحدار البسيط لتحديد شكل واتجاه العلاقة.

- المعالجة الإحصائية:

سوف تعتمد منهجية معالجة البحث الحالية على بعض أساليب التحليل المتقدم للمتغيرات المتعددة بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وفي ضوء طبيعة متغيرات الدراسة من ناحية ، وأغراض التحليل وإختبار الفروض من ناحية أخرى، سوف يتم الإعتماد على مايلي:

- إختبار الإعتماذية والثقة بإستخدام معامل ثبات ألفا، وسيتم إستخدامه لتحديد مصداقية ومدى درجة الإعتماذ على المقاييس المستخدمة فى الدراسة ودرجة الإتساق الداخلى لأسئلة الإستقصاء.

- أساليب إحصائية وصفية مثل : المتوسطات و الإنحراف المعيارى لمتغيرات الدراسة، والجداول التكرارية (نسبة تكرار المقياس) التى تساعد على عرض البيانات فى صورة أكثر وضوحاً

- أسلوب تحليل التباين أحادى الاتجاه (On Way ANOVA): ويعتبر أحد الأساليب الإحصائية التى يمكن إستخدامها فى تحديد الفروق بين متوسطات المجتمعات المختلفة، وتم إستخدامه بغرض تحديد درجة التشابه أو الإختلاف بين آراء المستقصى .

- أسلوب تحليل الارتباط والانحدار المتعدد يعتبر ذلك الأسلوب من أساليب التحليل التى تتعامل مع المتغيرات المتعددة ، وغالباً مايتم إستخدام هذين الأسلوبين معاً وذلك بغرض الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة ، حيث يساعد أسلوب تحليل الانحدار المتعدد على التحقق من وجود علاقة بين المتغير التابع وعدد من المتغيرات المستقلة، كما يستخدم مع هذا الأسلوب فى التحليل أسلوب تحليل الارتباط المتعدد وذلك لتحديد قوة العلاقة بين هذين النوعين من المتغيرات.

- إختبار T- Test وإختبار F-Test الملازمين لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل التحقق من مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية لنوع وقوة العلاقة بين المتغيرات موضع الدراسة ولإختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة.

- معامل كروبناج إلفا لاختبار ثبات أداة الدراسة .

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة .

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية . ولتحديد طول مقياس ليكرت الخماسي

الحدود الدنيا والعليا " تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس

للحصول على طول الخلية الصحيح ، أي أداة الدراسة $0.80 = 5/4$ ، بعد ذلك يتم إضافة

هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح لتحديد الحد

الأعلى لهذه الخلية. وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

* متوسط من 1 إلى 1.80 يعني بدرجة ضعيفة جدا

* متوسط من 1.81 إلى 2.60 يعني بدرجة ضعيفة .

* متوسط من 2.61 إلى 3.40 يعني بدرجة متوسطة .

* متوسط من 3.41 إلى 4.20 يعني بدرجة كبيرة .

* متوسط من 4.21 إلى 5 يعني بدرجة كبيرة جدا .

أحد عشر: مجتمع وعينة البحث

1/9- مجتمع البحث:

تم تضمين كافة العاملين في في شركات الخدمات الأرضية الخاضعة للدراسة في المملكة

العربية السعودية.

2/9- عينة البحث

تم تحديد حجم العينة عن طريق استخدام برنامج " Rasoft " ، وذلك من خلال تحديد المجتمع الأصلي وتمت عملية الاتباع للعينة العشوائية وبلغت حجم العينة 380 موظف.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الباحثة على مجموعة من الأساليب البحثية والمتمثلة فيما يلي:

1/10 **حسب الهدف من الدراسة:** قام الباحثة بتحديد المشكلة ، ثم علاجها وبالتالي فإن الأسلوب المتبع في هذه الدراسة هو الأسلوب الاستطلاعي ، حيث يهدف إلى تحديد مشكلة الدراسة ، وتحديد متغيراتها ، وصياغة الفروض ، ثم استخدام الأسلوب الاستنتاجي والذي يهدف إلى معالجة المشكلة وتقديم الإقتراحات المناسبة لعلاجها، حيث يهدف إلى توصيف ظواهر ومتغيرات الدراسة وتحليل العلاقات والاختلافات بين متغيرات موضوع الدراسة ومشكلته، حتى يتم تحقيق المعالجة المتكاملة لتلك المشكلة (إبراهيم ، 2012).

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى معرفة أهم المعوقات والتحديات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية في المطارات بالمملكة العربية السعودية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتوافق هذا المنهج مع طبيعة الدراسة ، إضافة إلى أنه يقدم بيانات ومعلومات واضحة ودقيقة عن المشكلة قيد الدراسة . ثم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

أدوات الدراسة :

سوف يتم استخدام تقنية الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة حيث يتكون الاستبيان من 20 سؤال، وتم تقسيمه إلى جزأين:

- **الجزء الأول:** وسوف تتكون من عدة أسئلة تتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

- **الجزء الثاني:** خاص بمتغيرات الدراسة .

وسوف يتم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، وتم تحديد مقياس الإجابة عن فقرات الدراسة كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (2) قياس ليكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

سوف يتم تفسير المتوسطات الحسابية وفقا لمقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- متوسط أكثر من 3.6 يشير إلى موافق بشدة أو تسهم بدرجة مرتفعة جدا.
- متوسط يتراوح بين أكثر من 6.2 إلى 3.6 يشير إلى موافق أو تسهم بدرجة مرتفعة.
- متوسط يتراوح بين أكثر من 0.3 إلى 6.2 يشير إلى محايد أو تسهم بدرجة متوسطة.
- متوسط يتراوح بين أكثر من 8.0 إلى 0.3 يشير إلى غير موافق أو تسهم بدرجة ضعيفة.
- متوسط يتراوح بين 0 إلى 8.0 يشير إلى غير موافق بشدة أو لا تسهم إطلاقاً .

حدود الدراسة :

سيتم جمع البيانات من خلال إعداد استبيان خاص بموضوع الدراسة ويتم توزيعه على عينة البحث للحصول على البيانات الأولية المطلوبة، بالاعتماد على المراجعة الدقيقة للدراسات السابقة ذات الصلة.

كما تم تحديد متغيرات الدراسة وأساليب القياس من خلال المراجعة الدقيقة للدراسات السابقة، مع التركيز على أهم المعوقات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية في تشغيل المطارات بالمملكة العربية السعودية وبناءً على ذلك تم تحديد حدود الدراسة كما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** تم تقييد موضوع البحث بدور نظم المعلومات الإدارية في نجاح إدارة المشروعات في شركات المقاولات تمثل الحدود الموضوعية للدراسة الحالية في

الترعف على أهم المعوقات والتحديات التي تواجه شركات الخدمات الأرضية في تشغيل المطارات بالمملكة العربية السعودية.

- **الحدود البشرية:** تم إجراء البحث على عينة عشوائية من موظفي ومديري شركات الخدمات الأرضية في تشغيل المطارات بالمملكة العربية السعودية..

- **الحدود المكانية:** تم إجراء البحث في شركات المقاولات بالمملكة العربية السعودية.

- **الحدود الزمنية:** تتمثل الحدود الزمنية للدراسة الحالية في سنة 2024.

المراجع:

- بركة، هاجر، خمقاني، حكيمة، و دلهوم، خليفة. (2019). أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي 2019 (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- عبدالرحمن، منال علي. (2021). تحليل الشبكات الأرضية للمطارات: دراسة حالة المملكة العربية السعودية. المجلة العربية لنظم المعلومات الجغرافية، مج14، ع3.

- راشد، محمد محمود حافظ، فريد، أسامة محمود، و جبريل، ماجدة محمد. (2022). أثر العمليات التشغيلية على تحسين أداء الصناعات المغذية للأجهزة المنزلية بالعاشر من رمضان: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع4 .
- خميسي، راسم محيي الدين. (2014). واقع ومعوقات تطوير الحقول التشغيلية الصناعية في البلدان العربية الفلسطينية. المستقبل العربي، مج 36، ع 419 .
- هيئة التحرير. (2012). المطارات السعودية: منافذ جوية مهمة لضيوف الرحمن. مجلة الحج والعمرة، س67، ج 8 ، 39 – 72.