

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص. ماجستير إدارة المشاريع



عنوان البحث

دور تطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) في تحسين جودة الخدمات الإسعافية
الطارئة: دراسة حالة في هيئة الهلال الأحمر السعودي

إعداد الطالب / نايف خالد ال منصور

الرقم الاكاديمي: 252001775

إشراف/

د.الفیصل عبدالحمید محمد

دفايز علي الجراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة الدراسة

تُعدّ الخدمات الإسعافية الطارئة الركيزة الأساسية في منظومة الرعاية الصحية، ومؤشراً حيوياً على جاهزية الدول وقدرتها على الاستجابة الفعالة للأزمات والحوادث. إن الطبيعة الحرجة لهذه الخدمات، والتي تتسم بالسرعة العالية، والتعقيد اللوجستي، والحاجة إلى التنسيق الدقيق تحت ضغط الوقت، تضعها في مصاف العمليات التي تتطلب مستويات قصوى من التنظيم والكفاءة.

وفي سياق المملكة العربية السعودية، تضطلع هيئة الهلال الأحمر السعودي (SRCA) بدور محوري في تقديم هذه الخدمات المنقذة للحياة. ونظراً للتحول المتسارع والتوسع الجغرافي الذي تشهده المملكة، يبرز التحدي المتمثل في ضمان جودة وكفاءة الخدمات الإسعافية بما يتماشى مع أفضل المعايير العالمية.

تُقدم إدارة المشاريع الاحترافية (PMI)، من خلال معاييرها ومنهجياتها المنهجية، إطاراً قوياً لإدارة الموارد، وتقييم المخاطر، وتخطيط وتنفيذ العمليات التشغيلية المعقدة. ونظراً لأن كل استجابة إسعافية طارئة يمكن النظر إليها كـ "مشروع" مصغر ينبغي إدارته بكفاءة، فإن تبني هذه المعايير قد يمثل نقطة تحول جوهرية في تحسين الأداء التشغيلي والخدمي.

وعليه، تسعى هذه الدراسة لاستكشاف وتحليل الدور الذي يلعبه التطبيق الفعال لمعايير إدارة المشاريع الاحترافية الصادرة عن معهد إدارة المشاريع (PMI) في تعزيز جودة الخدمات الإسعافية المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي، وتحديد الأثر الملموس لهذا التطبيق على مؤشرات الأداء الرئيسية مثل وقت الاستجابة، وكفاءة التوزيع، وجودة الرعاية المقدمة في الميدان.

مشكلة الدراسة

تتبع مشكلة الدراسة من وجود تباين بين الأهمية القصوى لرفع كفاءة وجودة الخدمات الإسعافية الطارئة، وبين الحاجة إلى تطبيق أطر إدارية متقدمة ومنهجية (مثل معايير PMI) لضمان تحقيق هذه الكفاءة على أسس علمية وموحدة. رغم الجهود المبذولة، قد تواجه العمليات الإسعافية تحديات في إدارة الموارد بكفاءة عالية، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وضمان توحيد جودة الخدمة عبر مختلف المراكز. ويُعتقد أن غياب أو ضعف تطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية يمكن أن يكون سبباً رئيسياً في استمرار هذه التحديات.

المشكلة الرئيسية:

ما مدى فاعلية تطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) في تحسين جودة الخدمات الإسعافية الطارئة في هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما هو واقع تطبيق هيئة الهلال الأحمر السعودي لمعايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) في إدارة عملياتها وخدماتها الإسعافية؟
2. كيف يؤثر تطبيق معايير PMI، وتحديداً في مجال إدارة النطاق والوقت، على مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الإسعافية (مثل وقت الاستجابة والوصول)؟
3. ما هو الدور الذي تلعبه معايير إدارة المخاطر والجودة المستمدة من PMI في الحد من الأخطاء التشغيلية وتحسين نتائج الرعاية الإسعافية؟
4. ما هي أبرز المعوقات الإدارية والتشغيلية التي تحد من تطبيق هيئة الهلال الأحمر السعودي الكامل والفعال لمعايير إدارة المشاريع الاحترافية؟

الأهمية العلمية والعملية للدراسة

أولاً: الأهمية العلمية (الأكاديمية)

1. إثراء الأدبيات المتخصصة: تُسهم هذه الدراسة في سد الفجوة المعرفية الناتجة عن محدودية الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين الأطر المنهجية لإدارة المشاريع (PMI) وبين مجال الخدمات الإسعافية الطارئة، مما يوفر أساساً نظرياً لتطبيق هذه المعايير في بيئات العمل غير التقليدية.
 2. توفير إطار قياس: تقدم الدراسة إطاراً نموذجياً يمكن للباحثين الآخرين استخدامه لقياس أثر الإدارة المنهجية (Projectization) على جودة الخدمات المقدمة في القطاعات الإنسانية والحكومية الأخرى.
 3. توليد المعرفة التطبيقية: توفر الدراسة بيانات ومعلومات إمبيريقية معمقة حول تحديات وفرص دمج معايير إدارة المشاريع في بيئة عمل تتسم بالضغط والسرعة.
- ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

1. دعم هيئة الهلال الأحمر السعودي: تزويد الهيئة بتوصيات واضحة ومبنية على الأدلة لتبني أفضل الممارسات في إدارة العمليات الإسعافية، مما يساعد في تحسين كفاءة استخدام الموارد، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة القدرة على الاستجابة.
2. تحسين جودة الخدمة: المساهمة المباشرة في رفع مستوى جودة الخدمات الإسعافية المقدمة للمواطنين والمقيمين، وهو ما ينعكس إيجاباً على إنقاذ الأرواح وتحسين نتائج الرعاية الصحية الطارئة.
3. مساعدة صانعي القرار: تقديم رؤى استراتيجية لصانعي القرار في قطاع الطوارئ حول كيفية هيكلة وتصميم العمليات التشغيلية والإسعافية بناءً على أسس منهجية مستدامة، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 لرفع كفاءة الخدمات الحكومية.

4. نموذج إرشادي: يمكن استخدام نتائج الدراسة كنموذج إرشادي لوكالات الإغاثة والإسعاف الأخرى على المستويين الإقليمي والدولي التي تسعى إلى تحسين أدائها التشغيلي من خلال تبني معايير احترافية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الدور الجوهري الذي يلعبه تطبيق المعايير الاحترافية لإدارة المشاريع (PMI) في الارتقاء بمستوى وجودة الخدمات الإسعافية الطارئة في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

الهدف الرئيسي:

تحديد وتقييم الدور الفعال لتطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) في تحسين جودة الخدمات الإسعافية الطارئة بهيئة الهلال الأحمر السعودي.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على واقع ومستوى تطبيق هيئة الهلال الأحمر السعودي لمعايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) في تخطيط وتنفيذ العمليات الإسعافية.
2. قياس أثر تطبيق معايير PMI، وتحديدًا في مجالي إدارة النطاق والوقت، على مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الإسعافية.
3. الكشف عن مساهمة معايير إدارة المخاطر والجودة المستمدة من PMI في تقليل الأخطاء التشغيلية وتعزيز نتائج الرعاية الإسعافية.
4. تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه هيئة الهلال الأحمر السعودي في تطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية.

تساؤلات الدراسة

تتبلور تساؤلات الدراسة حول العلاقة بين تطبيق المعايير الاحترافية لإدارة المشاريع (PMI) وبين جودة الخدمات الإسعافية الطارئة.

التساؤل الرئيسي:

ما مدى فاعلية تطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) في تحسين جودة الخدمات الإسعافية الطارئة في هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما هو واقع تطبيق هيئة الهلال الأحمر السعودي لمعايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) في إدارة عملياتها وخدماتها الإسعافية؟
2. كيف يؤثر تطبيق معايير PMI، وتحديداً في مجال إدارة النطاق والوقت، على مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الإسعافية (مثل وقت الاستجابة والوصول)؟
3. ما هو الدور الذي تلعبه معايير إدارة المخاطر والجودة المستمدة من PMI في الحد من الأخطاء التشغيلية وتحسين نتائج الرعاية الإسعافية؟
4. ما هي أبرز المعوقات الإدارية والتشغيلية التي تحد من تطبيق هيئة الهلال الأحمر السعودي الكامل والفعال لمعايير إدارة المشاريع الاحترافية؟

فرضيات الدراسة

تهدف الفرضيات إلى اختبار العلاقة المقترحة بين متغيرات الدراسة، وسيتم اختبارها إحصائياً في ضوء نتائج التحليل الميداني.

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) على تحسين جودة الخدمات الإسعافية الطارئة في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير PMI في إدارة النطاق والوقت على تقليل وقت الاستجابة الإسعافية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير إدارة المخاطر والجودة على الحد من الأخطاء التشغيلية وتحسين سلامة المرضى في الخدمات الإسعافية.

- توجد معوقات إدارية وتنظيمية تحد من التطبيق الفعال لمعايير إدارة المشاريع الاحترافية في بيئة عمل هيئة الهلال الأحمر السعودي.

متغيرات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين متغيرين أساسيين:

المتغير	الاسم باللغة العربية	الشرح
المستقل (Independent Variable)	تطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI)	ويُقاس بمدى تطبيق المجالات المعرفية الرئيسية لإدارة المشاريع (مثل إدارة التكامل، النطاق، الوقت، الجودة، المخاطر) على العمليات الإسعافية.
التابع (Dependent Variable)	جودة الخدمات الإسعافية الطارئة	ويُقاس بمؤشرات الأداء التشغيلية والسريرية المعتمدة (مثل متوسط وقت الاستجابة، نسبة نجاح التدخلات، رضا المستفيدين، ومعدل الأخطاء التشغيلية).

مصطلحات الدراسة

توضيح المصطلحات الرئيسية المستخدمة لضمان فهم موحد ومحدد للمفاهيم داخل نطاق الدراسة:

1. معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI – Professional Project Management Standards):

○ **إجرائياً:** هي مجموعة المبادئ والممارسات والأدوات والتقنيات المنهجية الموحدة المعتمدة من معهد إدارة المشاريع (Project Management Institute)، والتي يتم تطبيقها لتخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة الموارد اللازمة لإكمال مشروع أو عملية محددة بنجاح ضمن قيود النطاق والوقت والميزانية والجودة.

2. الخدمات الإسعافية الطارئة (Emergency Ambulance Services):

○ **إجرائياً:** هي الخدمات الطبية المتنقلة التي تقدمها هيئة الهلال الأحمر السعودي، وتشمل الاستجابة السريعة للبلاغات، وتقديم الرعاية الطبية الأولية في موقع الحدث، ونقل المصابين أو المرضى إلى المرافق الصحية المناسبة، مع ضمان استمرارية الرعاية خلال النقل.

3. جودة الخدمات الإسعافية الطارئة (Quality of Emergency Ambulance Services):

○ **إجرائياً:** هي مدى تلبية الخدمة الإسعافية لتوقعات المستفيدين والمعايير المهنية المعمول بها، وتقاس في هذه الدراسة بناءً على مؤشرات الأداء الأساسية ومنها: (1) كفاءة وقت الاستجابة، (2) كفاءة استخدام الموارد، (3) مدى الالتزام بالبروتوكولات الطبية، و(4) معدل تحسن الحالة أو عدم تدهورها خلال فترة الرعاية الإسعافية.

4. هيئة الهلال الأحمر السعودي (SRCA):

○ **إجرائياً:** هي الجهة الوطنية المسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية الإسعافية الطارئة، وإدارة الكوارث، والنقل الإسعافي في المملكة العربية السعودية، وهي مجال التطبيق والدراسة الميدانية لهذه الورقة البحثية.

1. دراسة (عنبر، 2016م)

- **هدف الدراسة:** التعرف على دور المعايير الدولية لإدارة المشاريع في زيادة جودة المشروع في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة.
- **المنهجية والأداة:** المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة لجمع البيانات.
- **عينة الدراسة:** (191) منسق ومدير مشروع.
- **أبرز النتائج:**
 - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المعايير الدولية لإدارة المشاريع (تكامل، نطاق، وقت، تكلفة، جودة، موارد، مخاطر، مشتريات، اتصالات) وزيادة جودة المشروع في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة.

2. دراسة (Amr، 2017)

- **هدف الدراسة:** استكشاف أهم أساليب أو عوامل إدارة المشاريع التي تسهم في نجاح مشاريع البناء الضخمة في باكستان.
- **المنهجية والأداة:** المنهج النوعي، باستخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات.
- **عينة الدراسة:** (3) من مديري مشاريع البناء الضخمة المعنية.
- **أبرز النتائج:**
 - أساليب إدارة المشاريع التي تساهم في النجاح تتشابه مع الأدبيات (أهداف واضحة، دعم الإدارة العليا، إشراك أصحاب المصلحة، فريق مختص).
 - أظهرت مناهج أكثر تحديداً في باكستان: الاستعانة بمصادر خارجية، التعاون، الثقافة التنظيمية، وموقف أصحاب المصلحة المحليين كعوامل نجاح حاسمة.

3. دراسة (الجبوري، 2019م)

- **هدف الدراسة:** التعرف على أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع على جودة مشاريع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في عمان بالأردن.

- المنهجية والأداة: المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة لجمع البيانات.
- عينة الدراسة: (435) موظفاً في المؤسسة.
- أبرز النتائج:

- وجود أثر لأبعاد المعايير الدولية (إدارة وقت وتكلفة المشاريع، إدارة مشتريات وموارد المشاريع، وإدارة اتصالات المشاريع) على جودة المشاريع (معيار الارتباط، الكفاءة، الفاعلية، الأثر، الاستدامة).
- عدم وجود أثر لبعد إدارة نطاق وتكامل المشاريع على جودة المشاريع في المؤسسة.

4. دراسة (Touqan، 2020)

- هدف الدراسة: التعرف على أثر اعتماد معايير إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في صناعة البناء والتشييد في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- المنهجية والأداة: المنهج الوصفي، باستخدام الاستبانة لجمع البيانات.
- عينة الدراسة: (99) مدير مشروع في منظمات تعاقدية مختلفة.
- أبرز النتائج:

- المنظمات التي تتبنى معايير إدارة المشاريع كانت أكثر نجاحاً من غيرها بناءً على مقاييس: تحقيق أهداف التكلفة، تلبية المواصفات الفنية، تحقيق أهداف العمل، ورضا العملاء.
- وجود ارتباط بين اعتماد المعايير والنجاح المقاس بتلك الأبعاد الأربعة.
- (يشير النص إلى دراسة أخرى لم تذكر تفاصيلها في هذا الجزء وهي "Al-Zahrani Al-Madani").

5. دراسة (حوامدة، 2022م)

- هدف الدراسة: السعي إلى التعرف على أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع الإنشائية في شركات المقاولات في الأردن.
- المنهجية والأداة: المنهج الوصفي المسحي، باستخدام الاستبانة لجمع البيانات.

• عينة الدراسة: (309) مهندساً.

• أبرز النتائج:

- درجة تطبيق المعايير الدولية لإدارة المشاريع جاءت بدرجة متوسطة.
- مستوى جودة المشاريع الإنشائية جاء متوسطاً.
- كشفت النتائج عن وجود أثر لتطبيق المعايير الدولية لإدارة المشاريع على مستوى جودة المشاريع الإنشائية.

6. دراسة (العلوان، 2022م)

- هدف الدراسة: التعرف على أثر إدارة المخاطر على جودة المشاريع الإنشائية الهندسية في الأردن.
- المنهجية والأداة: المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة لجمع البيانات.
- عينة الدراسة: (348) مفردة من مدراء المشاريع، المدراء التنفيذيين، ورؤساء الأقسام، والمهندسين.
- أبرز النتائج:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إدارة المخاطر وجودة المشاريع الهندسية في الأردن.

7. دراسة (ميا وآخرون، 2023م)

- هدف الدراسة: التعرف على أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع في تحقيق جودة المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الساحل السوري.
- المنهجية والأداة: المنهج الوصفي، باستخدام الاستبانة لجمع البيانات.
- عينة الدراسة: (105) مدير أو مالك مشروع.
- أبرز النتائج:

- وجود علاقة طردية قوية وذات دلالة معنوية بين المعايير الدولية لإدارة المشاريع وبين مؤشر الجودة للميزة التنافسية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

8. دراسة (Hammed et al., 2023)

- **هدف الدراسة:** تقييم العلاقات بين إدارة جودة المشروع ونجاح المشروع.
- **المنهجية والأداة:** تصميم البحث المسحي، باستخدام أداة الاستبيان.
- **عينة الدراسة:** عينة عشوائية طبقية بحجم (57) من مديري المشاريع و (246) من عملاء شركات البناء في لاغوس، نيجيريا.
- **أبرز النتائج:**
 - وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين إدارة جودة المشروع ورضا العميل.
 - المنظمة التي لديها استراتيجيات فعالة لإدارة جودة المشروع من المرجح أن تلبي احتياجات العملاء، مما يؤدي إلى رضا العميل.

الإطار النظري للدراسة:

المحور الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لإدارة المشاريع الاحترافية (PMI)

- مفهوم إدارة المشاريع: التعريف الاصطلاحي والإجرائي لإدارة المشاريع وفقاً لمعايير معهد إدارة المشاريع (PMI).
- المجالات المعرفية العشرة: استعراض مختصر وموجه لأهم المجالات المعرفية في دليل PMBOK وكيفية ترابطها.
- الأهمية الاستراتيجية: دور إدارة المشاريع في تحقيق الأهداف التنظيمية المؤسسية في القطاع العام.
- مفهوم مكتب إدارة المشاريع (PMO): أنواعه ووظائفه وأهميته في بيئات العمل الكبيرة.

المحور الثاني: إدارة الجودة في المشاريع وتطبيقاتها الأساسية

- تعريف جودة المشروع: مفهوم التخطيط، وضمان، وضبط الجودة كعمليات متكاملة.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM): المبادئ وكيفية دمجها مع منهجيات إدارة المشاريع.
- أدوات قياس الجودة: مراجعة لأدوات مثل الرسوم البيانية للتحكم (Control Charts) ومخططات باريتو.

المحور الثالث: الخدمات الإسعافية الطارئة: المفهوم والأهمية الحيوية

- التعريف بالخدمة الإسعافية: تصنيفها ضمن الخدمات الصحية وتحديد طبيعتها الحرجة.
- أنواع الاستجابة الإسعافية: التفريق بين الاستجابة لحوادث يومية والاستجابة للكوارث والأزمات.

- **العوامل الحاسمة:** تحليل العوامل التي تحدد نجاح أو فشل الاستجابة (مثل وقت الاستجابة، ونوعية التدخل الطبي).
- المحور الرابع: هيئة الهلال الأحمر السعودي: الهيكل وواقع العمليات التشغيلية
- **النشأة والتطور:** نبذة تاريخية عن هيئة الهلال الأحمر السعودي ودورها.
- **الهيكل التنظيمي والإداري:** تحليل أقسام الهيئة التي ترتبط بالعمل الإسعافي الميداني.
- **آلية تفعيل البلاغات:** وصف الإجراءات المتبعة من لحظة تلقي البلاغ حتى الوصول للموقع.
- المحور الخامس: أبعاد ومؤشرات قياس جودة الخدمات الإسعافية الطارئة
- **جودة الرعاية القبلية:** مؤشرات قياس جودة الرعاية الطبية المقدمة في موقع الحادث وأثناء النقل.
- **كفاءة الأداء التشغيلي:** مؤشرات قياس السرعة (وقت الاستجابة، وقت النقل) والاعتمادية.
- **مفهوم سلامة المريض والموظف:** دور الجودة في تقليل الأخطاء التشغيلية والمخاطر المهنية.
- المحور السادس: تطبيقات PMI في إدارة العمليات والبيئات الطارئة
- **التحول من إدارة العمليات إلى إدارة المشاريع (Projectization):** أهمية التعامل مع الأحداث الطارئة كمشاريع.
- **تكييف معايير PMI:** دراسة إمكانية تكييف منهجيات إدارة المشاريع لتلائم سرعة وضغط البيئة الإسعافية.
- **نماذج عالمية:** استعراض تجارب دول ومنظمات عالمية في تطبيق إدارة المشاريع في خدمات الطوارئ.
- المحور السابع: دور إدارة النطاق وإدارة الوقت في كفاءة الاستجابة
- **إدارة نطاق الخدمة الإسعافية:** تحديد بوضوح لما يجب فعله في كل مرحلة لتجنب الانحراف.

• إدارة وقت الاستجابة الإسعافية: تحليل عناصر دورة الوقت الإسعافي وكيفية تقليل الفاقد الزمني.

• أهمية الجدولة الزمنية: استخدام أدوات تخطيط المشاريع لتحسين مسارات وسرعة الفرق الإسعافية.

المحور الثامن: إدارة المخاطر والموارد البشرية في السياق الإسعافي

• تحديد وتقييم المخاطر الإسعافية: مخاطر الموقع، الطقس، المعدات، ومخاطر سلامة الطاقم.

• خطة استجابة المخاطر: كيف تساعد معايير PMI في تطوير خطط استباقية للتعامل مع التحديات المتوقعة.

• إدارة الموارد البشرية: دور PMI في تطوير كفاءة وتدريب فرق الإسعاف وتوزيعهم.

المحور التاسع: التحديات والمعوقات التنظيمية لتطبيق المعايير الاحترافية

• المعوقات الثقافية والتنظيمية: مقاومة التغيير وغياب الوعي بأهمية المنهجيات الإدارية الحديثة.

• التحديات المالية والتدريبية: القيود المتعلقة بالتمويل اللازم لبرامج التدريب على PMI.

• التحديات التقنية: مدى توافر الأنظمة والبرمجيات اللازمة لدعم أدوات إدارة المشاريع.

المحور العاشر: الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بـ PMI وجودة الخدمات

• دراسات حول أثر PMI على الجودة في القطاع الصحي: مراجعة للدراسات المحلية والإقليمية.

• دراسات الحالة: تحليل لنتائج الأبحاث التي تناولت تطبيق إدارة المشاريع في منظمات حكومية مماثلة.

• تحليل الفجوة البحثية: تحديد ما تضيفه الدراسة الحالية من خلال التركيز على هيئة الهلال الأحمر السعودي تحديداً.

منهجية وطرق بحث الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة (Research Methodology)

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method)**، وهو المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. لماذا المنهج الوصفي التحليلي؟

- **الوصف:** يهدف المنهج الوصفي إلى وصف الظاهرة المدروسة (واقع تطبيق معايير PMI في الهلال الأحمر السعودي) بدقة من حيث طبيعتها وخصائصها ومستوى حدوثها.
- **التحليل:** يهدف الشق التحليلي إلى دراسة العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين متغيرات الدراسة (المتغير المستقل: تطبيق معايير PMI، والمتغير التابع: جودة الخدمات الإسعافية) وتفسير هذه العلاقات إحصائياً للوصول إلى استنتاجات تدعم أو ترفض الفرضيات المطروحة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة (Population and Sample)

1. مجتمع الدراسة (Study Population)

يتكون مجتمع الدراسة من **جميع العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي (SRCA)** ممن لديهم دور إشرافي، إداري، أو تنفيذي مباشر في عمليات إدارة وتخطيط وتقديم الخدمات الإسعافية الطارئة. ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- مديرو الإدارات والمشاريع ذات الصلة بالعمليات الإسعافية.
- المشرفون ورؤساء المراكز الإسعافية.
- الموظفون في أقسام الجودة وإدارة المشاريع (إن وجدت).
- الموظفون التنفيذيون في غرف العمليات والتحكم الإسعافي.

2. عينة الدراسة (Study Sample)

نظراً لحجم مجتمع الدراسة المحتمل وانتشاره الجغرافي، سيتم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sample) أو العينة العشوائية البسيطة التي تمثل شرائح المجتمع الإحصائي للدراسة. سيتم تحديد حجم العينة الإحصائي المناسب باستخدام المعادلات الإحصائية المتعارف عليها (مثل معادلة مورغان أو كوهين)، لضمان التمثيل الكافي والدقة الإحصائية لنتائج التحليل. وتُركز العينة على العاملين ممن لديهم خبرة كافية في العمليات الإسعافية أو المعرفة بمعايير إدارة المشاريع داخل الهيئة.

ثالثاً: أداة الدراسة (Study Tool)

تعتمد الدراسة بشكل رئيسي على الاستبيان (Questionnaire) كأداة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة. يتم تصميم الاستبيان ليخدم الأهداف الفرعية للدراسة ويحتوي على عدة محاور رئيسية:
أ. هيكل الاستبيان :

1. المحور الأول: البيانات الديموغرافية (المعلومات الأولية): (المنصب الوظيفي،

الخبرة، المؤهل العلمي، الدور في العمليات الإسعافية).

2. المحور الثاني: واقع تطبيق معايير إدارة المشاريع (المتغير المستقل): يتضمن

فقرات تقيس مستوى تطبيق مجالات معرفية محددة من PMI ذات صلة بالخدمة

الإسعافية (مثل إدارة وقت الاستجابة، إدارة المخاطر اللوجستية، إدارة جودة الرعاية).

3. المحور الثالث: مستوى جودة الخدمات الإسعافية (المتغير التابع): يتضمن

فقرات تقيس إدراك المستجيبين لجودة الأداء الحالي بناءً على مؤشرات مثل كفاءة

الاستجابة، وسلامة العمليات، وتوحيد الإجراءات.

ب. قياس الاستجابة:

يُستخدم مقياس ليكرت الخماسي (Five-point Likert Scale) لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج الإجابات من (1) لا أوافق بشدة إلى (5) أوافق بشدة، لتقييم مدى موافقة أو معارضة المستجيبين لعبارات الاستبيان.

ج. صدق وثبات الأداة:

- **الصدق (Validity):** يتم التحقق من الصدق الظاهري والصدق البنائي للاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين (خبراء في إدارة المشاريع، وأكاديميين في الإدارة الصحية) لضمان وضوح العبارات وملاءمتها للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها.
- **الثبات (Reliability):** يتم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) بعد إجراء دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة صغيرة من خارج العينة الرئيسية. يجب أن تكون قيمة المعامل مقبولة إحصائياً (عادةً 0.70 فأعلى) لضمان أن الاستبيان يعطي نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقه.

رابعاً: المعالجة الإحصائية (Statistical Treatment)

لتحليل البيانات التي تم جمعها واختبار الفرضيات، سيتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). تتضمن طرق المعالجة الإحصائية ما يلي:

1. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):

- **التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages):** لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وتحديد واقع تطبيق كل بند من بنود الاستبيان.
- **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (Means and Standard Deviations):** لتحديد مستوى الموافقة على عبارات المحاور المختلفة وترتيب أولوياتها.

2. الإحصاء التحليلي (Inferential Statistics):

- **معاملات الارتباط (Correlation Coefficients):** (مثل معامل ارتباط بيرسون) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات الفرعية لتطبيق معايير PMI وجودة الخدمات الإسعافية.
- **تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis):** لتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد تطبيق PMI) على المتغير التابع (جودة الخدمات الإسعافية)، والكشف عن المتغير الأكثر تأثيراً.
- **اختبار "ت" (T-Test) أو تحليل التباين الأحادي (ANOVA):** للمقارنة بين متوسطات استجابات العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (كالخبرة والمنصب).

حدود الدراسة (Limits of the Study)

- **الحدود الموضوعية (Subject Matter Limit):** تقتصر الدراسة على تحليل العلاقة بين تطبيق معايير إدارة المشاريع الاحترافية (PMI) وتحسين جودة الخدمات الإسعافية الطارئة،
- **الحدود المكانية (Spatial Limit):** تُطبق الدراسة على هيئة الهلال الأحمر السعودي (SRCA) فقط،
- **الحدود البشرية (Human Limit):** تقتصر عينة الدراسة على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي ممن لهم علاقة مباشرة بتخطيط وإدارة وتقديم الخدمات الإسعافية.
- **الحدود الزمنية (Time Limit):** تقتصر الدراسة على جمع البيانات وتحليلها خلال الفترة الزمنية المحددة : العام الأكاديمي 2024-2025).

1. أحمد، محمد عبد العزيز مبارك (2022م). أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة جودة الخدمة الصحية بالتطبيق على مستشفى رويال كبر محلة. الدراسات العليا جامعة الزعيم الأزهري، (7)، 107-132.
2. الجبوري، زيد حسن خلف درويش (2019م). أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع على جودة مشاريع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
3. الحواج، فيصل صادق (2020م). تقييم جودة تنفيذ المشاريع الإنشائية الخاصة بدولة الكويت. المجلة العربية للنشر العلمي، (21)، 126-150.
4. حوامدة، عبدة باسم (2022م). أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع الإنشائية: دراسة ميدانية على شركات المقاولات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة جرش، الأردن.
5. دهليز، خالد بن عبد السلام، وعنبر، هشام محمود (2017م). أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 25(2)، 1-94.
6. الدليمي، سعد أحمد خليفة (2019م). إدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية دراسة تحليلية الإقليم الشمال في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
7. العلوان، شذى علي موسى (2022م). أثر إدارة المخاطر على جودة المشاريع الإنشائية الهندسية دراسة تطبيقية على المشاريع الإنشائية الهندسية في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
8. العمراني، عبد الغني (2012م). دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي (ط2). دار الكتاب الجامعي. اليمن.

9. عنبر، هشام محمود (2016م). دور المعايير الدولية لإدارة المشاريع في زيادة جودة المشروع في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
10. قنديل، ياسمين أحمد إسماعيل (2022م). أثر الارتجال التنظيمي في تعزيز جودة المشاريع الإنشائية في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن.
11. مها، علي يونس، وناصر، سومر وآخرون (2023م). أثر المعايير الدولية لإدارة المشاريع في تحقيق جودة المشروع دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الساحل السوري. مجلة جامعة البعث، 45(2)، 107-138.
12. المحيميد، ناصر بن إبراهيم بن سعد (2016م). إدارة المشاريع الاحترافية وفق منهجية PM (ط1). مكتبة الملك فهد الوطنية. المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. **Al-Hajj, A & ,Zraunig, M.M** .(2018) .The Impact of Project Management Implementation on the Successful Completion of Projects in Construction .International Journal of Innovation, Management and Technology.27-21 , (1)9 ,
2. **Amr, T.E** .(2017) .Project Management Approaches in Mega Construction Projects in Developing Countries: Cases from Pakistan .Master thesis, Umeå School of Business, Economics and Statistics, Sweden.
3. **Ashehri, E** .(2020) .An assessment of the use of Project Management Practices (PMPs) in the public sector in the

Kingdom of Saudi Arabia and their role in improving Public Value .Dissertation, Heriot–Watt University, Scotland.

4. **Hammed, O.G., Musibau, S.A. et al .(2023)** .Evaluation of impact of Project Quality Management on Project Success . International journal of Interdisciplinary Research in Social Sciences.(2)1 ,
5. **Hussain, S.B., Uddin, M.K.M. et al .(2022)** .The Impact of Project Management Practices on Project Success . International Research Journal of Engineering and Technology.1002–995 ,(5)9 ,
6. **Ljevo, Z & ,.Vukomanović, M .(2017)** .Impact of the Project Management Process on the Quality of the Final Product in the Definition and Planning Phase .Conference: ORGANIZATION, TECHNOLOGY AND MANAGEMENT IN CONSTRUCTION–OTMC 2017.
7. **Nița, N–M., Stan, S.E. et al .(2023)** .Project Management Methodologies in the Organizations of Yesterday, Today and Tomorrow .International Conference KNOWLEDGE–BASED ORGANIZATION.151–146 ,(1)29 ,
8. **Obunwo, C & ,.Surash, S .(2017)** .Quality Management as a Key Requirement for Stakeholder Satisfaction in Nigeria Construction Projects .International Journal of Engineering Research and Technology.29–23 ,(4)5 ,
9. **Tooqan, M., Ojiako, U. et al .(2020)** .The Impact of Adopting Project Management Standards on Project Success: Evidence from the Construction Industry of the United Arab

Emirates .Proceedings of the 5th NA International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Detroit, Michigan, USA, August 10–14.

10. **Uhlir, Z .**(2013) .The Effect of the Project Manager Certification Process on the Development of Project Management –A Croatian Perspective .Procedia Social and Behavioral Sciences.232–223 ,74 ,

Mid–Ocean University

College of Management



Program/Specialization:

Master of Project Management

Title of the Research:

The Role of Applying Professional Project Management (PMI) Standards in Improving the Quality of Emergency Ambulance Services: A Case Study at the Saudi Red Crescent Authority

Prepared by Student:

Nayef Khalid Almansour

Academic Number:

252001775

Supervised by:

Dr. Al Faisel Abdulhamid Mohammed

Dr. Ali Al Jarrad

Academic Year:

2025