

نموذج المشروع النهائي 2

دور إدارة المشاريع في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين:
دراسة ميدانية على مطار الملك عبدالعزيز

أسم الطالب

مهند محمد القرشي

222000271

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

جدول المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1.
3	المقدمة:	1.1.
5	مشكلة الدراسة	1.2.
6	أهمية الدراسة	1.3.
7	أسئلة الدراسة	1.2.
8	أهداف الدراسة	1.3.
9	فرضيات الدراسة	1.4.
10	نموذج الدراسة	1.5.
10	منهجية الدراسة	1.6.
10	منهج الدراسة:	
11	مجتمع وعينة الدراسة:	
11	مصادر جمع البيانات:	
12	أداة الدراسة:	
12	الأساليب الإحصائية المستخدمة:	
13	حدود الدراسة:	
13	الدراسة الميدانية	1.7.
14	مخطط جانت للمشروع المقترح	1.8.
16	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
16	المقدمة	2.1.
16	المتغير المستقل: إدارة المشاريع	2.2.
21	المتغير التابع: جودة الخدمات الأرضية للمسافرين	2.3.
27	العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الأرضية للمسافرين	2.4.

30 2.5. الخاتمة

73 قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهد قطاع النقل الجوي خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية فرضتها متغيرات عالمية متسارعة، أبرزها الارتفاع المطرد في أعداد المسافرين، وتصاعد حدة المنافسة بين المطارات الدولية والإقليمية، فضلاً عن التوقعات المتزايدة من قبل الركاب تجاه مستوى الخدمات المقدمة لهم. وقد أصبحت المطارات اليوم لا تُقاس فقط بقدرتها الاستيعابية أو ببنيتها التحتية، بل بمدى قدرتها على تقديم تجربة متكاملة للمسافرين تبدأ من لحظة الوصول إلى صالات المغادرة وتنتهي باستلام الأمتعة في صالات القدوم، وهو ما يُعرف مجتمعاً بالخدمات الأرضية للمسافرين.

وتحتل الخدمات الأرضية في المطارات موقعاً محورياً ضمن منظومة النقل الجوي، إذ تشمل طيفاً واسعاً من العمليات التشغيلية كإجراءات تسجيل الركاب، ومناولة الأمتعة، وخدمات الصالات، والتموين، والنقل الأرضي، وتجهيز الطائرات بين الرحلات. وقد أشار Szabo et al. (2022) إلى أن كفاءة عمليات المناولة الأرضية تؤثر تأثيراً مباشراً في زمن دورة الطائرة على الأرض، وبالتالي في الطاقة الاستيعابية الكلية للمطار وإيراداته التشغيلية. كما أكد Hejazi and Fawzy (2021) أن ثمانية عوامل من عوامل جودة خدمات المطار ترتبط ارتباطاً إيجابياً دالاً إحصائياً برضا المسافرين في المطارات السعودية الدولية، وأن مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة يُظهر فروقاً جوهرية في مستوى رضا المسافرين مقارنة بمطاري الملك خالد والملك فهد.

ومن جهة أخرى، أثبتت الدراسات الحديثة أن رضا المسافرين في المطارات يتأثر بأبعاد متعددة تتجاوز البنية التحتية لتشمل جودة التفاعل البشري وكفاءة الإجراءات التشغيلية. فقد كشف Bakir et al. (2022) من

خلال تحليل مراجعات إلكترونية لأكبر خمسين مطاراً أوروبياً أن كفاءة الموظفين تُعدّ أقوى المتنبئات برضا المسافرين، يليها زمن الانتظار في الطوابير ثم راحة مناطق الجلوس، وأن ستة من أصل ثمانية أبعاد لجودة الخدمة تُشكّل شروطاً ضرورية لتحقيق رضا الراكب. كما رصد (Li et al. (2022) تغيرات جوهرية في تقييم المسافرين لجودة خدمات المطارات الأمريكية في سياق جائحة كوفيد-19، حيث ارتفعت أهمية بُعد النظافة والبيئة ارتفاعاً ملحوظاً، مما يؤكد الطبيعة الديناميكية لتوقعات المسافرين وضرورة مرونة الاستجابة المؤسسية.

وفي هذا السياق، تبرز إدارة المشاريع بوصفها منهجية علمية وعملية قادرة على تنظيم الموارد وتنسيق العمليات وضبط الجداول الزمنية لتحقيق أهداف محددة ضمن معايير جودة واضحة. وقد أوضحت عليه (2024) أن ممارسات إدارة المشروعات تؤثر إيجابياً في فعالية الأداء المؤسسي، لا سيما في أبعاد التخطيط وإدارة الموارد والمتابعة والتقييم. كما أكدت الحربي (2025) أن تبني أساليب إدارة المشاريع يساهم في تعزيز التميز المؤسسي من خلال تحسين كفاءة استخدام الموارد وتطوير آليات المرونة والاستجابة للتغيير. وعلى صعيد قطاع المطارات تحديداً، أشار كمال (2023) إلى أن جدولة رحلات الحجاج وتنظيمها وفق منهجيات إدارية مُحكمة تنعكس إيجاباً على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي، بينما أكد الخمّاش (2022) أن أبعاد جودة الخدمة الخمسة وفق نموذج SERVQUAL تؤثر تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في رضا المسافرين.

وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في ضوء التحولات الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030، التي تستهدف تحويل المملكة إلى مركز لوجستي عالمي يربط بين ثلاث قارات، مع التركيز على رفع جودة الخدمات في المطارات السعودية لتنافس أفضل المطارات الدولية. ويُمثّل مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، بوصفه البوابة الرئيسية للحرمين الشريفين واستقبال ملايين الحجاج والمعتمرين سنوياً، ميداناً حيوياً لدراسة الدور الذي يمكن أن تؤديه إدارة المشاريع في الارتقاء بجودة الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطوير البنية التحتية للمطارات السعودية والاستثمارات الضخمة التي رُصدت لتحديث مرافقها، إلا أن التحديات المرتبطة بجودة الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين لا تزال قائمة، وتتمثل في تفاوت مستويات الأداء التشغيلي، وطول أوقات الانتظار، وضعف التنسيق بين الجهات المعنية بتقديم الخدمات الأرضية. وتتبلور مشكلة الدراسة الحالية في وجود فجوات على المستويين النظري والتطبيقي يمكن تفصيلها على النحو التالي:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تُظهر مراجعة الأدبيات أن معظم الدراسات السابقة ركّزت على قياس رضا المسافرين وجودة الخدمات في المطارات من منظور تسويقي بحت، معتمدةً على نماذج مثل SERVQUAL و SERVPERF، دون الربط المنهجي بين ممارسات إدارة المشاريع كمدخل تنظيمي وبين مخرجات جودة الخدمات الأرضية. فالدراسات التي تناولت جودة خدمات المطارات السعودية، كدراسة (Hejazi and Fawzy (2021)، حدّدت العوامل المؤثرة في رضا المسافرين لكنها لم تتطرق إلى الأدوات والمنهجيات الإدارية الكفيلة بتحسين تلك العوامل. وبالمثل، فإن الدراسات التي تناولت إدارة المشاريع كدراسة عليوه (2024) والحربي (2025) بحثت أثرها في الأداء المؤسسي بشكل عام دون تطبيقها على قطاع الخدمات الأرضية في المطارات تحديداً. كما أن الدراسات الأجنبية التي عالجت كفاءة العمليات الأرضية كدراسة (Szabo et al. (2022 ركّزت على الجانب التشغيلي واللوجستي البحت دون استكشاف الإطار الإداري الشامل لإدارة المشاريع. وبذلك تبرز فجوة نظرية واضحة تتمثل في غياب إطار مفاهيمي يربط بين أبعاد إدارة المشاريع ومؤشرات جودة الخدمات الأرضية في المطارات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، يُلاحظ أن الدراسات الميدانية التي أُجريت على مطار الملك عبدالعزيز الدولي بقيت محدودة في نطاقها ومتغيراتها. فدراسة كمال (2023) اقتصرَت على أثر جدولة رحلات الحجاج في موسم

محدد، ودراسة الخمّاش (2022) طُبِّقَت على مطار الملكة علياء الأردني وليس على المطارات السعودية. كما أن دراسة Bakır et al. (2022) شملت مطارات أوروبية فقط، ودراسة Li et al. (2022) استهدفت المطارات الأمريكية، مما يُثير تساؤلات حول إمكانية تعميم نتائجها على السياق السعودي الذي يتميز بخصوصية تشغيلية فريدة ترتبط بمواسم الحج والعمرة والنمو السياحي المتسارع. وعلاوة على ذلك، لا تتوفر دراسة ميدانية شاملة تبحث في واقع تطبيق ممارسات إدارة المشاريع بأبعادها المختلفة—التخطيط، والتنفيذ، والمتابعة، وإدارة الموارد، وإدارة المخاطر—وأثرها المباشر في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

وبناءً على ما سبق من فجوات نظرية وتطبيقية، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

ما دور إدارة المشاريع في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة؟

1.3. أهمية الدراسة

على المستوى النظري:

- تُسهم الدراسة في سدّ الفجوة المعرفية القائمة بين حقلي إدارة المشاريع وجودة الخدمات في قطاع الطيران، من خلال بناء إطار نظري تكاملي يربط بين أبعاد إدارة المشاريع ومؤشرات جودة الخدمات الأرضية في المطارات.
- تُثري الأدبيات العربية في مجال إدارة المشاريع التطبيقية، حيث تُعدّ من الدراسات القليلة التي توظف مفاهيم إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الأرضية ضمن بيئة مطارات الشرق الأوسط.
- تُقدّم نموذجاً بحثياً قابلاً للاختبار يحدّد العلاقات السببية بين ممارسات إدارة المشاريع من جهة ورضا المسافرين وكفاءة العمليات الأرضية من جهة أخرى، مما يفتح آفاقاً جديدة لدراسات مستقبلية.

- تُضيف بُعْداً تحليلياً جديداً للأدبيات من خلال دراسة خصوصية مطار الملك عبدالعزيز الذي يجمع بين متطلبات التشغيل التجاري الاعتيادي ومتطلبات المواسم الدينية الاستثنائية، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل كافٍ.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تُوفّر لصانعي القرار في إدارة مطار الملك عبدالعزيز توصيات عملية مبنية على بيانات ميدانية تُساعد في تحديد أولويات التحسين في الخدمات الأرضية وفق معايير إدارة المشاريع.
- تُعين شركات المناولة الأرضية والجهات التشغيلية في المطار على تبني أساليب إدارية حديثة تُسهم في تقليل أوقات انتظار المسافرين وتسريع إجراءات التشغيل.
- تُساند جهود الهيئة العامة للطيران المدني في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بالارتقاء بجودة المطارات السعودية وتعزيز تنافسيتها الدولية.
- تُمكن القائمين على تطوير مواسم الحج والعمرة من الاستفادة من منهجيات إدارة المشاريع في تنظيم تدفق المسافرين وتحسين جودة الخدمات المقدمة خلال فترات الذروة.
- تُقدّم أداة تقييم ميدانية يمكن توظيفها دورياً لقياس أداء الخدمات الأرضية وربطها بمؤشرات أداء رئيسية مستمدة من أفضل الممارسات في إدارة المشاريع.
- تُساعد في تأهيل الكوادر البشرية العاملة في الخدمات الأرضية من خلال تحديد الكفايات الإدارية والمهارات المطلوبة وفق إطار إدارة المشاريع.

1.2 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر إدارة المشاريع بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، إدارة الموارد والميزانيات، إدارة المخاطر والجودة، المتابعة والتقييم) على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما أثر التخطيط الاستراتيجي للمشاريع على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟
2. ما أثر إدارة الموارد والميزانيات على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟
3. ما أثر إدارة المخاطر والجودة على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟
4. ما أثر المتابعة والتقييم على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي؟

1.3 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر إدارة المشاريع بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، إدارة الموارد والميزانيات، إدارة المخاطر والجودة، المتابعة والتقييم) على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي للمشاريع في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين بمطار الملك عبدالعزيز الدولي، من حيث وضع الخطط الزمنية وتحديد نطاق المشاريع وأولوياتها التشغيلية.
2. قياس أثر إدارة الموارد والميزانيات على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية، من خلال تحليل كفاءة تخصيص الموارد البشرية والمادية والمالية في مشاريع تطوير الخدمات الأرضية.

3. تحديد أثر إدارة المخاطر والجودة على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين، بما يشمل آليات تحديد المخاطر التشغيلية والوقائية وضمان معايير الجودة المعتمدة دولياً.
4. تقييم أثر المتابعة والتقييم على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية، من حيث أنظمة الرقابة ومؤشرات الأداء الرئيسية وآليات التغذية الراجعة والتحسين المستمر.
5. تقديم توصيات علمية وعملية لتعزيز دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في قطاع الطيران.

1.4 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المشاريع بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، إدارة الموارد والميزانيات، إدارة المخاطر والجودة، المتابعة والتقييم) على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

الفرضيات الفرعية:

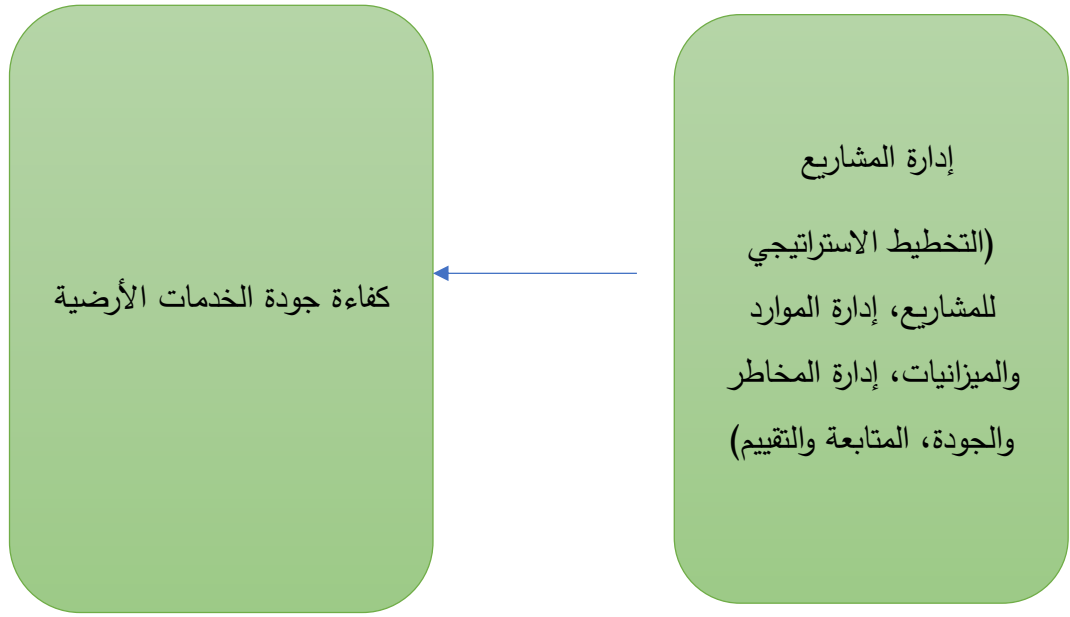
H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط الاستراتيجي للمشاريع على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد والميزانيات على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر والجودة على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

H0-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمتابعة والتقييم على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

1.5 نموذج الدراسة



1.6 منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

ستعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة موضع الدراسة كما هي في الواقع وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كمياً وكيفياً. وسيتم من خلاله جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بأثر إدارة المشاريع على كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي، وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج علمية دقيقة وقابلة للتعميم.

كما ستوظف الدراسة أسلوب الدراسة الميدانية (المسحية) من خلال تصميم استبانة مُحكّمة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة لجمع البيانات الأولية، إلى جانب المراجعة المنهجية للأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة لبناء الإطار النظري المتكامل. وسيُسهم هذا التكامل المنهجي بين الجانبين النظري والميداني في تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها بموضوعية ودقة علمية.

مجتمع وعينة الدراسة:

سيكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات ووحدات الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، والذين يشملون المديرين والمشرفين والموظفين العاملين في شركات الخدمات الأرضية والجهات التشغيلية ذات العلاقة بخدمات المسافرين، ويُقدّر عددهم الإجمالي بنحو (2,500) موظف وموظفة، وذلك بحسب البيانات المتاحة من الهيئة العامة للطيران المدني والشركات المشغلة للخدمات الأرضية (الخطوط السعودية للخدمات الأرضية وغيرها).

وستعتمد الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل مختلف المستويات الوظيفية والإدارية، حيث سيتم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات وفقاً للمستوى الوظيفي (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية)، ثم السحب العشوائي من كل طبقة بنسبة تتناسب مع حجمها. وبالاعتماد على جدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة، ونظراً لأن مجتمع الدراسة يبلغ (2,500) فرد، فإنّ حجم العينة المطلوب سيكون (334) مفردة كحدّ أدنى. وستسعى الدراسة إلى توزيع (380) استبانة لتعويض الفاقد المتوقع وضمان الحصول على عدد كافٍ من الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي.

مصادر جمع البيانات:

أولاً: المصادر الثانوية: ستعتمد الدراسة على الكتب والمراجع العلمية المتخصصة في إدارة المشاريع وجودة الخدمات، والدوريات والمجلات العلمية المحكّمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني ومطار الملك عبدالعزيز الدولي، وقواعد البيانات الإلكترونية المعتمدة.

ثانياً: المصادر الأولية: ستمثل في الاستبانة التي سيتم تصميمها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة وتوزيعها على أفراد العينة.

أداة الدراسة:

ستتمثل أداة الدراسة الرئيسية في استبانة مُصمَّمة وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وستتكوّن من الأجزاء التالية:

القسم	المحتوى	عدد الفقرات
الأول	البيانات الديموغرافية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)	3 فقرات
الثاني	التخطيط الاستراتيجي للمشاريع (البُعد الأول)	4 فقرات
الثالث	إدارة الموارد والميزانيات (البُعد الثاني)	4 فقرات
الرابع	إدارة المخاطر والجودة (البُعد الثالث)	4 فقرات
الخامس	المتابعة والتقييم (البُعد الرابع)	4 فقرات
السادس	كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين (المتغير التابع - محور واحد)	10 فقرات
الإجمالي		29 فقرة

وسيتّم التحقق من صدق الأداة من خلال الصدق الظاهري (عرضها على مجموعة من المحكّمين المتخصصين)، وصدق الاتساق الداخلي (حساب معامل ارتباط بيرسون)، كما سيتم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ستعتمد الدراسة على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، وستُستخدم الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى الاستجابات، معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة، معامل ارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي والعلاقات بين المتغيرات، تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار أثر المتغيرات

المستقلة على المتغير التابع، واختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر إدارة المشاريع بأبعادها الأربعة (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، إدارة الموارد والميزانيات، إدارة المخاطر والجودة، المتابعة والتقييم) على كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين.

الحدود المكانية: مطار الملك عبدالعزيز الدولي بمدينة جدة، المملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: العاملون في إدارات ووحدات الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بمختلف مستوياتهم الوظيفية.

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2026/2025م.

1.7 الدراسة الميدانية

ستُنفَّذ الدراسة الميدانية وفق خطوات منهجية متسلسلة تبدأ بمرحلة التصميم وتنتهي بمرحلة التحليل وعرض النتائج. في المرحلة الأولى، سيتم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في إدارة المشاريع وإدارة الجودة لإبداء ملاحظاتهم حول مدى وضوح الفقرات وملاءمتها وشمولها لأبعاد الدراسة، ومن ثم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء آرائهم للوصول إلى الصورة النهائية للأداة.

في المرحلة الثانية، سيتم تطبيق دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة مصغرة من خارج عينة الدراسة الأساسية قوامها (30) مفردة، وذلك للتحقق من وضوح فقرات الاستبانة وقياس مؤشرات الصدق والثبات الأولية. وفي المرحلة الثالثة، سيتم توزيع الاستبانة بصورتها النهائية على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (380) مفردة، مع استخدام الاستبانة الإلكترونية والورقية معاً لتحقيق أعلى معدل استجابة ممكن. وفي المرحلة الرابعة،

سيتم جمع الاستبانات وفرزها واستبعاد غير الصالحة منها، ثم إدخال البيانات في برنامج (SPSS) وإجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، وصولاً إلى استخلاص النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات.

1.8 مخطط جانت للمشروع المقترح

دور إدارة المشاريع في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين: دراسة ميدانية على مطار الملك عبدالعزيز الدولي

م	المهمة / النشاط	الأسبوع 2-1	الأسبوع 4-3	الأسبوع 6-5	الأسبوع 8-7	الأسبوع 10-9	الأسبوع 12-11	الأسبوع 14-13	الأسبوع 16-15
1	تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها وأسئلتها	■							
2	مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة	■	■						
3	بناء الإطار النظري (إدارة المشاريع)		■	■					
4	بناء الإطار النظري (جودة الخدمات الأرضية)			■	■				
5	تصميم أداة الدراسة (الاستبانة)				■				
6	تحكيم الاستبانة وإجراء التعديلات				■	■			
7	تطبيق الدراسة الاستطلاعية (30 مفردة)					■			

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1. المقدمة

يُعدّ هذا الفصل الركيزة المعرفية التي تؤسّس عليها الدراسة الحالية، إذ يهدف إلى استعراض الأدبيات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيري الدراسة الأساسيين، وهما إدارة المشاريع بوصفها متغيراً مستقلاً، وجودة الخدمات الأرضية للمسافرين بوصفها متغيراً تابعاً، وذلك في سياق مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة. ويتناول الفصل بالتفصيل مفهوم كل متغير وأهميته وأهدافه وأبعاده، مع الاستناد إلى مراجعات نظرية معمّقة ودراسات ميدانية عربية وأجنبية حديثة تشكّل الإطار المرجعي للبحث. كما يُعنى الفصل بتحليل العلاقة بين المتغيرين من المنظورين النظري والتطبيقي، مستعرضاً دراسات تناولت هذه العلاقة بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بما يسهم في بلورة الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى ردمها. وقد رُوِيَ في اختيار المراجع أن تكون حديثة ومتنوّعة جغرافياً ومنهجياً، لإثراء النقاش العلمي وتعزيز موضوعية التحليل، مع التركيز على الدراسات المنشورة في الفترة من 2021 إلى 2025 لضمان مواكبة أحدث التطورات في ميداني إدارة المشاريع وجودة الخدمات المطارية.

2.2. المتغير المستقل: إدارة المشاريع

تمهيد

شهد حقل إدارة المشاريع تطورات جوهرية خلال العقدَيْن الأخيرَيْن، حيث انتقل من كونه مجموعة من الأدوات التقنية المحدودة النطاق إلى منظومة إدارية شاملة تُعنى بتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات عبر التخطيط المنهجي وتنظيم الموارد وإدارة المخاطر والرقابة المستمرة على الأداء. وقد أصبحت إدارة المشاريع ضرورة حتمية في بيئات الأعمال المعاصرة التي تتسم بالتعقيد وشدة التنافس، لا سيما في قطاع الطيران والنقل الجوي الذي يتطلب مستويات عالية من الدقة والتنسيق والالتزام بالمعايير الدولية (الحربي، 2025).

مفهوم إدارة المشاريع

تُعرّف إدارة المشاريع بأنها تطبيق المعارف والمهارات والأدوات والتقنيات على أنشطة المشروع لتحقيق متطلباته وأهدافه ضمن قيود محددة من حيث الوقت والتكلفة والنطاق والجودة، وذلك وفقًا لما أشار إليه معهد إدارة المشاريع الأمريكي (PMI) في دليله المعرفي PMBOK الذي يُعدّ المرجع الأبرز في هذا الحقل. ويرى عضبيات والجوازنة (2022) أن إدارة المشاريع هي العملية المنظمة التي تهدف إلى تحويل الأفكار والخطط إلى مخرجات ملموسة من خلال توظيف الموارد البشرية والمادية والمالية بكفاءة وفاعلية. كما يُعرّفها الشهري والعقلي (2024) بأنها مجموعة العمليات الإدارية المتكاملة التي تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، والتي تُمارس بشكل منهجي لضمان تحقيق أهداف المشروع في حدود الإمكانيات المتاحة. وعلى الصعيد الأجنبي، يعرّف (Lalmi, Fernandes, and Souad (2021) إدارة المشاريع بأنها إطار عمل يتضمن مراحل متسلسلة من البدء والتخطيط والتنفيذ والمراقبة والإغلاق، يسعى كل منها إلى تحقيق مخرجات محددة تتراكم لتشكّل نتائج المشروع النهائية.

أهمية إدارة المشاريع

تبرز أهمية إدارة المشاريع من عدة أبعاد مترابطة. فمن الناحية الاستراتيجية، تُمكن إدارة المشاريع المنظمات من ترجمة رؤاها واستراتيجياتها إلى مبادرات تنفيذية قابلة للقياس والتقييم، وهو ما يُعدّ أمرًا بالغ الأهمية في قطاع الطيران السعودي في ظل توجهات رؤية المملكة 2030 التي تستهدف تحويل المملكة إلى مركز لوجستي عالمي (كمال، 2023). ومن الناحية التشغيلية، تسهم إدارة المشاريع في تقليل الهدر في الموارد وضبط الجداول الزمنية وتحسين جودة المخرجات، مما ينعكس إيجابيًا على مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين (عليوه، 2024). كذلك أكّد الظفيري والشورة (2021) أن إدارة المشاريع الفعّالة تُعزّز القدرة التنافسية للمنظمة من خلال تمكين فرق العمل وتحفيز الابتكار وتسريع الاستجابة للمتغيرات البيئية. وعلى المستوى الدولي، أشار (Ciric Lalic et al. (2022 إلى أن المنظمات التي تتبنى منهجيات إدارة مشاريع متقدمة تحقق معدلات نجاح أعلى بنسبة تتراوح بين 20% و35% مقارنة بتلك التي تفتقر إلى مثل هذه المنهجيات.

أهداف إدارة المشاريع

تتعدد أهداف إدارة المشاريع لتشمل جملة من الغايات المتكاملة. فالهدف الأول يتمثل في ضمان تسليم المشروع ضمن الإطار الزمني المحدد والميزانية المرصودة ومستوى الجودة المطلوب، وهو ما يُعرف بالمثلث الحديدي لإدارة المشاريع. أما الهدف الثاني فيتعلق بتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتقليل الهدر والازدواجية في الجهود (العبدلات والشورة، 2021). ويتمحور الهدف الثالث حول إدارة المخاطر بشكل استباقي لتقليل احتمالية وقوع المشكلات وتخفيف آثارها السلبية على سير المشروع. كما تهدف إدارة المشاريع إلى تعزيز التواصل والتنسيق بين أصحاب المصلحة، وضمان التوافق بين مخرجات المشروع والأهداف الاستراتيجية للمنظمة (الربيع ومفلح، 2024). ويُضاف إلى ذلك هدف بناء قاعدة معرفية تراكمية من الدروس المستفادة التي يمكن الاستفادة منها في المشاريع المستقبلية. (Al-Nakeeb et al., 2023)

أبعاد إدارة المشاريع (المتغير المستقل)

تتناول الدراسة الحالية إدارة المشاريع من خلال أربعة أبعاد رئيسية تُشكّل الإطار التحليلي للمتغير المستقل:

البُعد الأول: التخطيط الاستراتيجي للمشاريع. يُقصد بالتخطيط الاستراتيجي للمشاريع العملية المنهجية التي تتضمن تحديد الأهداف طويلة المدى وصياغة الخطط التفصيلية اللازمة لتحقيقها، مع ربط مخرجات المشروع بالتوجهات الاستراتيجية العامة للمنظمة. ويشمل هذا البُعد تحديد نطاق المشروع وأهدافه ومخرجاته المتوقعة، ووضع الجداول الزمنية، وتحديد الموارد المطلوبة، وبناء هيكل تقسيم العمل (الشهري والعقيلي، 2024). ويؤكد Pan and Zhang (2021) أن التخطيط الاستراتيجي المتقدم الذي يستند إلى التقنيات الرقمية الحديثة يُعزّز دقة التنبؤات ويُحسّن من قدرة المنظمة على مواجهة التحديات المستقبلية.

البُعد الثاني: إدارة الموارد والميزانيات. يتناول هذا البُعد عمليات تخصيص الموارد البشرية والمادية والمالية وتوزيعها على أنشطة المشروع بما يحقق الاستخدام الأمثل لها، مع مراقبة الإنفاق ومقارنته بالميزانية التقديرية واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة. ويشمل ذلك إعداد تقديرات التكلفة وتطوير خطط التمويل وإدارة التدفقات النقدية وتخصيص فرق العمل المؤهلة (الظفيري والشورة، 2021). وقد أشار Lalmi et al. (2021) إلى أن الإدارة الفعّالة للموارد والميزانيات تُعدّ من أبرز العوامل المحددة لنجاح المشروع، لا سيما في المشاريع الكبرى التي تتسم بتعدد أصحاب المصلحة وتشابك العمليات.

البُعد الثالث: إدارة المخاطر والجودة. يُعنى هذا البُعد بعمليات تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها وتقييم أثرها واحتمالية وقوعها، ووضع استراتيجيات للاستجابة لها، بالتوازي مع ضمان تحقيق معايير الجودة المطلوبة في جميع مراحل المشروع. ويرتبط هذا البُعد ارتباطاً وثيقاً بتطبيق أساليب ضبط الجودة والتحسين المستمر، وإجراء المراجعات الدورية لضمان مطابقة المخرجات للمواصفات المعتمدة (عضيبات والجوازنة، 2022). وقد أوضح Al-Nakeeb et al. (2023) أن التكامل بين إدارة المخاطر وإدارة الجودة يُسهم في بناء نظام إنذار مبكر يُمكن مديري المشاريع من اتخاذ قرارات استباقية.

البُعد الرابع: المتابعة والتقييم. يشمل هذا البُعد عمليات الرصد المستمر لأداء المشروع ومقارنة النتائج الفعلية بالخطط الموضوعة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، فضلاً عن تقييم المخرجات النهائية ودرجة تحقيق الأهداف المرسومة. ويتضمن ذلك استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وأدوات الرقابة المختلفة مثل تحليل القيمة المكتسبة وتقارير الحالة الدورية (الحربي، 2025). وقد أكد Ciric Lalic et al. (2022) أن المتابعة والتقييم المستمرين يمثلان عنصراً جوهرياً في نجاح المشاريع بغض النظر عن المنهجية المتبعة سواء أكانت تقليدية أم مرنة أم هجينة.

الدراسات السابقة المرتبطة بإدارة المشاريع

أولاً: الدراسات العربية

أجرت عليوه (2024) دراسة بعنوان "أثر ممارسات إدارة المشروعات على فعالية الأداء المؤسسي للكيانات الخيرية في مكة المكرمة"، وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير ممارسات إدارة المشروعات المتمثلة في التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم على فعالية الأداء المؤسسي. واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت عينة الدراسة من العاملين في الكيانات الخيرية بمكة المكرمة. وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة المشروعات بأبعادها المختلفة على فعالية الأداء المؤسسي، حيث جاء بُعد التخطيط في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير. وأوصت الدراسة بضرورة تبني منهجيات إدارة المشاريع الحديثة في المنظمات الخيرية وتطوير قدرات العاملين في مجال التخطيط الاستراتيجي (عليوه، 2024).

وفي السياق ذاته، أجرت الحربي (2025) دراسة بعنوان "أثر ممارسات إدارة المشاريع على التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على لجنة تراحم لرعاية السجناء بمدينة الرياض"، حيث هدفت إلى الكشف عن تأثير ممارسات إدارة المشاريع بأبعادها المتعددة، التي تشمل التخطيط وإدارة الموارد والرقابة والتقييم، على مستوى التميز المؤسسي. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (120) موظفًا وموظفة في لجنة تراحم. وقد توصلت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة المشاريع تؤثر بصورة إيجابية ومعنوية على التميز المؤسسي، وأن بُعد إدارة الموارد جاء الأكثر تأثيرًا. وأوصت بضرورة تعزيز ممارسات المتابعة والتقييم المستمر وتطوير أنظمة الرقابة الداخلية (الحربي، 2025).

كما أجرى الظفيري والشورة (2021) دراسة بعنوان "أثر التآزر الاستراتيجي في إدارة المشاريع: الدور الوسيط للتمكين في شركة نفط الكويت"، وقد هدفت إلى فحص أثر التآزر الاستراتيجي بأبعاده المختلفة على إدارة المشاريع، مع الكشف عن الدور الوسيط للتمكين. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين بشركة نفط الكويت. وقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتآزر الاستراتيجي على إدارة المشاريع، وأن التمكين يلعب دورًا وسيطًا جزئيًا في هذه العلاقة. وأوصت الدراسة بتعزيز التكامل بين الوحدات التنظيمية ودعم استقلالية فرق المشاريع في اتخاذ القرارات التشغيلية (الظفيري والشورة، 2021).

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

أجرى (Lalmi, Fernandes, and Souad (2021) دراسة بعنوان "A Conceptual Hybrid Project Management Model for Construction Projects" هدفت إلى تطوير نموذج هجين لإدارة المشاريع يجمع بين المنهجيات التقليدية والمرنة في قطاع البناء والتشييد. واعتمد الباحثون المنهج الاستقرائي القائم على المراجعة المنهجية للأدبيات وتحليل الحالات العملية، ولم تقتصر الدراسة على عينة محددة بل شملت مراجعة واسعة للممارسات الدولية في إدارة مشاريع البناء. وقد توصلت الدراسة إلى أن النموذج الهجين الذي يدمج التخطيط الاستراتيجي المنظم مع مرونة المنهجيات الرشيقة يحقق نتائج أفضل في المشاريع المعقدة، لا سيما

من حيث إدارة الموارد والاستجابة للتغيرات. وأوصت بضرورة تكييف منهجيات إدارة المشاريع وفقاً لطبيعة كل مشروع بدلاً من تطبيق منهجية واحدة بشكل جامد. (Lalmi et al., 2021)

وقام (Ciric Lalic, Lalic, DeliĆ, Gracanin, and Stefanovic (2022) بدراسة بعنوان "How Project Management Approach Impact Project Success? From Traditional to Agile" هدفت إلى فحص تأثير منهجيات إدارة المشاريع المختلفة (التقليدية والمرنة والهجينة) على أبعاد نجاح المشروع الخمسة. واعتمد الباحثون المنهج الكمي، وتكونت العينة من (227) مدير مشروع في قطاعات متعددة. وقد أظهرت النتائج أن المنهجية المرنة تحقق تأثيراً إيجابياً أكبر على بُعدين من أبعاد نجاح المشروع الخمسة مقارنة بالمنهجية التقليدية، مع التأكيد على أن المتابعة والتقييم المستمرين يمثلان عنصراً مشتركاً في نجاح جميع المنهجيات. وأوصت الدراسة بأن تختار المنظمات منهجية الإدارة بناءً على طبيعة المشروع وبيئته بدلاً من الاعتماد على منهجية واحدة. (Ciric Lalic et al., 2022)

وأجرى (Al-Nakeeb, El Khatib, Zitar, Alhosani, and Alhosani (2023) دراسة بعنوان "Project Manager's Role in Manage Project Knowledge Process: An Approach to Enhance Project Quality" هدفت إلى استكشاف دور مدير المشروع في إدارة المعرفة المشروعية وتأثير ذلك على جودة المشروع. واعتمد الباحثون المنهج النوعي القائم على تحليل الأدبيات والمقابلات المعمّقة مع مديري مشاريع في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد أظهرت النتائج أن إدارة المعرفة الصريحة والضمنية من قبل مدير المشروع تسهم بشكل جوهري في تحسين جودة مخرجات المشروع، وأن التكامل بين إدارة المخاطر وإدارة الجودة وإدارة المعرفة يُعزّز الأداء العام للمشروع. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة إدارة المعرفة في المشاريع وتمكين مديري المشاريع من أدوات المتابعة والتقييم الحديثة. (Al-Nakeeb et al., 2023)

2.3. المتغير التابع: جودة الخدمات الأرضية للمسافرين

تمهيد

تمثل الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين في المطارات عنصراً محورياً في تجربة السفر الشاملة، إذ تُشكّل نقطة التماس الأولى والأخيرة بين المسافر والمطار، وتتضمن مجموعة واسعة من العمليات والخدمات التي تبدأ من لحظة وصول المسافر إلى المطار وحتى صعوده إلى الطائرة أو مغادرته صالة الوصول. وقد تزايد الاهتمام بجودة هذه الخدمات في ظل التنافس المتصاعد بين المطارات الدولية والإقليمية، فضلاً عن ارتفاع توقعات المسافرين وتطور معايير التقييم الدولية مثل تصنيفات مجلس المطارات الدولي (ACI) وبرنامج (Skytrax الخمّاش، 2022)

مفهوم جودة الخدمات الأرضية

تُعرّف جودة الخدمات الأرضية للمسافرين بأنها الدرجة التي تلبي فيها الخدمات المقدمة في المطار توقعات المسافرين أو تتجاوزها، وتشمل هذه الخدمات عمليات تسجيل الركاب وإنهاء إجراءات السفر ومعالجة الأمتعة والتوجيه داخل صالات المطار والنقل الأرضي وخدمات الاستقبال والمغادرة والخدمات المساندة في صالات الانتظار. ويرى الخمّاش (2022) أن جودة الخدمات الأرضية هي المحصلة الإجمالية لتقييم المسافر لمدى تطابق الخدمة الفعلية المقدمة مع توقعاته المسبقة عبر أبعاد متعددة تشمل الجوانب المادية الملموسة والاستجابة والموثوقية والضمان والتعاطف. ومن المنظور الدولي، يعرف (Bakır et al. (2022 جودة الخدمة في المطار بأنها التقييم الشامل الذي يُجريه المسافر لمجمل عمليات الخدمة التي يتلقاها خلال رحلته داخل المطار، والذي يتأثر بعوامل متعددة تتراوح بين البنية التحتية والعمليات التشغيلية والعنصر البشري. كما عرّف Hejazi and Fawzy (2021) جودة خدمة المطار بأنها مقياس مركّب يعكس مدى رضا المسافرين عن مجموعة من العوامل المحددة التي تتضمن كفاءة موظفي تسجيل الركاب وسهولة التوجيه داخل المطار والراحة في صالات المغادرة ولوحات المعلومات ووديّة الموظفين.

أهمية جودة الخدمات الأرضية

تكتسب جودة الخدمات الأرضية أهميتها من أبعاد متعددة. فعلى المستوى الاقتصادي، تسهم جودة الخدمات المقدمة في تعزيز القدرة التنافسية للمطار وزيادة إيراداته من خلال جذب المزيد من شركات الطيران والمسافرين، وهو ما يتّسق مع توجهات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 لتحويل المملكة إلى مركز لوجستي عالمي

(Hejazi & Fawzy, 2021). وعلى المستوى التشغيلي، تؤدي جودة الخدمات الأرضية إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل أوقات الانتظار وتسهيل حركة المسافرين، مما ينعكس إيجابياً على الطاقة الاستيعابية للمطار (Szabo et al., 2022). وعلى المستوى الاستراتيجي، ترتبط جودة الخدمات الأرضية بسمعة المطار وتصنيفه الدولي، حيث أشار كمال (2023) إلى أن مطار الملك عبدالعزيز الدولي يواجه تحديات خاصة في مواسم الحج والعمرة تتطلب مستويات استثنائية من جودة الخدمات الأرضية لاستيعاب الأعداد المتزايدة من المسافرين. كما أوضح (Li, Mao, Wang, and Ma (2022) أن جودة الخدمات الأرضية أصبحت أكثر أهمية في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد-19، حيث باتت تشكل عاملاً حاسماً في استعادة ثقة المسافرين.

أهداف جودة الخدمات الأرضية

تتعدد أهداف تحسين جودة الخدمات الأرضية لتشمل تحقيق رضا المسافرين وتعزيز ولائهم للمطار وشركات الطيران العاملة فيه، وضمان التزام المطار بالمعايير والمواصفات الدولية المعتمدة من منظمات الطيران الدولية مثل IATA و ICAO و ACI، وتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء والتأخيرات في العمليات الأرضية (مبارك ورشدي، 2023). كما تهدف إلى تعزيز سلامة وأمن المسافرين وأمتعتهم، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، ودعم التنمية الاقتصادية المحلية من خلال تحسين تجربة السفر وجذب المزيد من السياح والزوار (الرمادي، 2022). ويضاف إلى ذلك هدف بناء ميزة تنافسية مستدامة للمطار في السوق الإقليمي والدولي (العوفي، 2024).

أبعاد جودة الخدمات الأرضية

تتعدد النماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمات، ويُعدّ نموذج SERVQUAL الذي طوّره Parasuraman, Zeithaml, and Berry من أبرز هذه النماذج وأكثرها استخداماً في أدبيات جودة الخدمات المطارية. وتتناول الدراسة الحالية جودة الخدمات الأرضية من خلال الأبعاد المترابطة التالية التي تعكس خصوصية بيئة المطارات:

البُعد الأول: الجوانب المادية الملموسة. يشمل هذا البُعد المظهر المادي للمرافق والتجهيزات والمعدات ونظافة المطار وتصميم صالاته والتقنيات المستخدمة فيه، وكل ما يمكن للمسافر إدراكه بحواسه من عناصر مادية تعكس مستوى الخدمة المقدمة (الخمّاش، 2022).

البُعد الثاني: الاستجابة. يتعلق هذا البُعد بمدى سرعة واستعداد مقدمي الخدمة للاستجابة لاحتياجات المسافرين وطلباتهم، ويشمل سرعة إنجاز إجراءات تسجيل الركاب وتقليل أوقات الانتظار في الطوابير والاستجابة الفورية للشكاوى والاستفسارات. (Bakır et al., 2022)

البُعد الثالث: الموثوقية. يعكس هذا البُعد قدرة المطار على تقديم الخدمة الموعودة بشكل دقيق ومنتظم وموثوق، ويشمل دقة مواعيد الرحلات ومعالجة الأمتعة بشكل صحيح وتقديم معلومات دقيقة ومحدّثة للمسافرين (Li et al., 2022).

البُعد الرابع: الضمان. يتضمن هذا البُعد معرفة الموظفين وكفاءتهم ولباقتهم وقدرتهم على إثارة الثقة والأمان لدى المسافرين، ويرتبط بمستوى التأهيل والتدريب الذي يحظى به العاملون في المطار (Dam & Dam, 2021).

البُعد الخامس: التعاطف. يشير هذا البُعد إلى الاهتمام الشخصي الذي يُبديه الموظفون تجاه المسافرين ومراعاة احتياجاتهم الفردية، بما في ذلك خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والأطفال والمسافرين لأول مرة (مبارك ورشدي، 2023).

الدراسات السابقة المرتبطة بجودة الخدمات الأرضية

أولاً: الدراسات العربية

أجرى الخمّاش (2022) دراسة بعنوان "أثر جودة الخدمة على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار الملكة علياء الدولي في الأردن"، وقد هدفت إلى معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسة والاستجابة والموثوقية والضمان والتعاطف) على رضا المسافرين. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت عينة الدراسة

من (320) مسافراً وزائراً لمطار الملكة علياء الدولي، تم اختيارهم بأسلوب العينة الملائمة وتوزيع استبانة إلكترونية عليهم. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة على رضا المسافرين، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى أبعاد جودة الخدمة لا سيما الملموسية والموثوقية، وتحديد معايير ومؤشرات لقياس وتقييم رضا المسافرين بشكل دوري (الخمّاش، 2022).

وأجرى كمال (2023) دراسة بعنوان "أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة"، وهدفت إلى التعرف على نمط جدولة الرحلات في موسم الحج وتحديد أسباب كثافة الرحلات في نهاية مرحلة القدوم وتأثير ذلك على جودة الخدمة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على تحليل بيانات الرحلات الفعلية والمقابلات مع المسؤولين في المطار. وكشفت النتائج أن رحلات قدوم الحجاج ترتفع بشكل ملحوظ في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم مما يزيد من فرص الأخطاء التشغيلية ويؤثر سلباً على جودة الخدمات الأرضية وأداء العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة إعادة هيكلة جدولة الرحلات وتوزيعها بشكل أكثر انتظاماً على كامل فترة القدوم لتحسين جودة الخدمات (كمال، 2023).

كما أجرى مبارك ورشدي (2023) دراسة بعنوان "أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين"، وقد هدفت إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في سياق الخدمات المؤسسية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت العينة من مراجعي مراكز خدمات المستثمرين، واستُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج وجود أثر معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمة مجتمعة على رضا العملاء، وأن بُعد الاستجابة والملموسية كانا الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بتطوير آليات قياس جودة الخدمة بشكل مستمر وتدريب مقدمي الخدمة على مهارات التواصل الفعّال (مبارك ورشدي، 2023).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أجرى Hejazi and Fawzy (2021) دراسة بعنوان "Passengers' Satisfaction of the Service Quality at Saudi International Airports" هدفت إلى فحص العلاقة بين رضا المسافرين وعوامل جودة الخدمة في المطارات السعودية الدولية. واعتمد الباحثان المنهج الكمي واستخدما أسلوب العينة الملائمة، وتكوّنت العينة من (384) مسافراً في ثلاثة مطارات دولية سعودية هي مطار الملك خالد بالرياض ومطار الملك

عبدالعزیز بجدة ومطار الملك فهد بالدمام. وقد حُدِّدت تسعة عوامل رئيسية لجودة الخدمة من مراجعة (72) دراسة سابقة. وأظهرت النتائج أن ثمانية عوامل من أصل تسعة لها علاقة إيجابية دالة إحصائيًا برضا المسافرين، كما كشف تحليل التباين (ANOVA) عن فروق جوهرية في رضا المسافرين بين المطارات الثلاثة حيث سجل مطار الملك عبدالعزیز مستويات رضا أقل مقارنة بالمطارين الآخرين. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزیز بشكل خاص والتركيز على عوامل سرعة استلام الأمتعة ووديّة الموظفين. (Hejazi & Fawzy, 2021)

وقام (Bakır, Akan, Özdemir, Nguyen, Tsai, and Pham (2022) بدراسة بعنوان "How to Achieve Passenger Satisfaction in the Airport?" بهدف إلى فحص العلاقة بين سمات جودة خدمة المطار ورضا المسافرين باستخدام منهجين تحليليين متكاملين. واعتمد الباحثون المنهج الكمي وأسلوب تحليل المراجعات الإلكترونية على الإنترنت، واستخدموا تحليل الانحدار وتحليل الشرط الضروري (NCA) لتحليل بيانات مراجعات المسافرين. وقد توصلت الدراسة إلى أن عوامل نظافة المطار وسهولة التوجيه وجودة مرافق الانتظار وكفاءة الموظفين تُعدّ من أهم المحددات لرضا المسافرين، وأن بعض هذه العوامل يُعدّ شرطًا ضروريًا لتحقيق الرضا وليس مجرد عامل مساهم فيه. وأوصت الدراسة بأن تركز إدارات المطارات على العوامل التي تمثّل شروطًا ضرورية للرضا باعتبارها أولويات استثمارية قصوى. (Bakır et al., 2022)

وأجرى (Li, Mao, Wang, and Ma (2022) دراسة بعنوان "How Has Airport Service Quality Changed in the Context of COVID-19" بهدف إلى رصد التغيرات في جودة خدمة المطار في سياق جائحة كوفيد-19 باستخدام منهج تعهيد الجماهير القائم على تحليل المشاعر. واعتمد الباحثون المنهج الكمي وتحليل البيانات الضخمة، حيث حُللت مراجعات Google Maps من أكثر (98) مطارًا أمريكيًا مزدحمًا. وقد أظهرت النتائج أن جودة الخدمة شهدت تراجعًا ملحوظًا خلال الجائحة لا سيما في أبعاد النظافة وأوقات الانتظار والتعامل مع الأمتعة، في حين حظيت عوامل السلامة والإجراءات الصحية باهتمام أكبر من المسافرين. وأوصت الدراسة بتبني مقاربات مبتكرة لتحسين جودة الخدمة تأخذ في الاعتبار المتغيرات البيئية المستجدة وتوظّف تحليل المشاعر أداةً للرصد المستمر لمستوى الرضا. (Li et al., 2022)

2.4. العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الأرضية للمسافرين

الإطار النظري للعلاقة

تقوم العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الأرضية للمسافرين على أساس نظري متين، مفاده أن تطبيق ممارسات إدارة المشاريع بأبعادها المختلفة يُفضي إلى تحسين العمليات والأنظمة والبنى التحتية التي تُقدّم من خلالها الخدمات الأرضية في المطارات. فالتخطيط الاستراتيجي للمشاريع يضمن أن تكون مشاريع التطوير والتحسين في المطار متوائمة مع احتياجات المسافرين وتوقعاتهم المتنامية، بينما تُسهم إدارة الموارد والميزانيات في توفير البنى التحتية والكوادر البشرية المؤهلة اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة. كما أن إدارة المخاطر والجودة تُمكن من استباق المشكلات التشغيلية ومعالجتها قبل أن تؤثر سلباً على تجربة المسافر، فيما تضمن المتابعة والتقييم التحسين المستمر لمستوى الخدمات بناءً على مؤشرات أداء موضوعية وتغذية راجعة من المستفيدين. ومن منظور نظرية الأنظمة، فإن المطار يمثل نظاماً معقداً متعدد العناصر تترابط فيه العمليات التشغيلية والإدارية والتقنية، وتُعدّ إدارة المشاريع الأداة الإدارية الأكفأ لإدارة هذا التعقيد والتنسيق بين مكوناته المختلفة لتحقيق المخرجات المرجوة من حيث جودة الخدمات (الشهري والعقيلي، 2024). كما تدعم نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) هذه العلاقة من خلال التأكيد على أن التخطيط المنهجي وإدارة العمليات والتحسين المستمر، وهي جوهر إدارة المشاريع، تُفضي بالضرورة إلى تحسين جودة المخرجات سواء كانت منتجات أم خدمات (العبدلات والشورة، 2021).

ويُعزّز هذا الطرح النظري ما أشار إليه Szabo et al. (2022) من أن مشاريع تحسين كفاءة عمليات المناولة الأرضية في المطارات، حين تُدار وفق منهجيات إدارة المشاريع الحديثة، تُحقق تحسينات ملموسة في أوقات الخدمة وجودتها. كما يؤكد Pan and Zhang (2021) أن التكامل بين أدوات إدارة المشاريع المتقدمة مثل نمذجة معلومات البناء (BIM) والتوأّم الرقمي والتنقيب في البيانات يُمكن من تحسين جودة المشاريع المطارية وبالتالي جودة الخدمات المقدمة. وتتسق هذه الرؤية مع ما طرحه Al-Nakeeb et al. (2023) من أن إدارة المعرفة في سياق إدارة المشاريع تُسهم في تراكم الخبرات وتحسين الممارسات التشغيلية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات.

الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيرين

أولاً: الدراسات العربية

أجرى عضيبات والجوازنة (2022) دراسة بعنوان "دور أخلاقيات المهنة في فعالية إدارة المشاريع: دراسة حالة شركة الجسر العربي للملاحة"، وقد هدفت إلى فحص العلاقة بين الممارسات الأخلاقية المهنية وفعالية إدارة المشاريع وانعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة في قطاع النقل البحري. واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة، وتكوّنت العينة من العاملين في شركة الجسر العربي للملاحة. وقد أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة يعزّز فعالية إدارة المشاريع مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وأوصت الدراسة بتعزيز البنية الأخلاقية في إدارة مشاريع قطاع النقل وربطها بنظم ضمان الجودة (عضيبات والجوازنة، 2022).

وأجرى الربيع ومفلح (2024) دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي في إدارة المشاريع: الدور الوسيط للتجديد الاستراتيجي في الشركات الإنشائية الأردنية"، وهدفت إلى فحص أثر التحول الرقمي في ممارسات إدارة المشاريع على الأداء المؤسسي الشامل الذي يتضمن جودة المخرجات والخدمات. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت العينة من المديرين والمهندسين في الشركات الإنشائية الأردنية. وكشفت النتائج أن التحول الرقمي في إدارة المشاريع يؤثر إيجابياً وبشكل دال إحصائياً على الأداء المؤسسي بما في ذلك جودة المخرجات، وأن التجديد الاستراتيجي يلعب دوراً وسيطاً جزئياً في هذه العلاقة. وأوصت الدراسة بتسريع تبني التقنيات الرقمية في إدارة المشاريع لتعزيز جودة الخدمات والمخرجات (الربيع ومفلح، 2024).

كما أجرى العوفي (2024) دراسة بعنوان "مؤشرات الأداء التسويقية وتأثيرها على جودة الخدمات في الخدمات التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف"، وهدفت إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مؤشرات الأداء الإدارية والتسويقية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يتقاطع مع بُعد المتابعة والتقييم في إدارة المشاريع. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت العينة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة الطائف. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق مؤشرات الأداء والمتابعة المنتظمة يؤثر إيجابياً على جودة الخدمات

المقدمة، وأن المنظمات التي تتبنى أنظمة تقييم شاملة تحقق مستويات أعلى من جودة الخدمات. وأوصت بتطوير أنظمة المتابعة والتقييم وربطها بمؤشرات أداء رئيسية واضحة وقابلة للقياس (العوفي، 2024).

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

أجرى (Szabo, Pilát, Makó, Korba, Čičvákova, and Kmec (2022) دراسة بعنوان "Increasing the Efficiency of Aircraft Ground Handling—A Case Study" تهدف إلى زيادة كفاءة عمليات المناولة الأرضية للطائرات في المطار من خلال تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في تحسين العمليات. واعتمد الباحثون منهج دراسة الحالة والتحليل الكمي لبيانات عمليات المناولة الأرضية في مطار مختار. وتكونت العينة من بيانات عمليات المناولة الأرضية الفعلية، حيث جرى تحليل أوقات كل عملية وتحديد مواطن الهدر وفرص التحسين. وقد أظهرت النتائج أن إعادة تنظيم مواقع معدات المناولة الأرضية وتحسين تسلسل العمليات أدى إلى تقليل أوقات المناولة بشكل ملموس مما أسهم في تحسين جودة الخدمة وتقليل التأخيرات. وأوصت الدراسة بتطبيق منهجيات التحسين المستمر وإدارة المشاريع في عمليات المناولة الأرضية لتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى. (Szabo et al., 2022).

وقام (Ali, Saleh, Akoi, Abdulrahman, Muhamed, Noori, and Anwar (2021) بدراسة بعنوان "Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms" تهدف إلى تحديد أثر جودة الخدمة الفنية والوظيفية على رضا العملاء وولائهم، وهو ما يوفر إطارًا نظريًا لفهم كيفية تأثير إدارة المشاريع التقنية على جودة الخدمات. واعتمد الباحثون المنهج الكمي، وتكونت العينة من مستخدمي منصات الاجتماعات الإلكترونية، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة الفنية والوظيفية تؤثران بشكل إيجابي ومعنوي على رضا العملاء وولائهم، وأن التخطيط السليم للمشاريع التقنية وإدارة مواردها بكفاءة ينعكسان مباشرة على جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين. وأوصت الدراسة بتعزيز الاستثمار في مشاريع تحسين البنية التحتية التقنية لرفع مستوى جودة الخدمات. (Ali et al., 2021).

وأجرى (Dam and Dam, 2021) دراسة بعنوان "Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty" هدفت إلى فحص العلاقات المتبادلة بين جودة الخدمة وصورة العلامة التجارية ورضا العملاء وولائهم. واعتمد الباحثان المنهج الكمي والنمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) ، وتكوّنت العينة من عملاء قطاع الخدمات المصرفية. وكشفت النتائج أن جودة الخدمة تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على ولاء العملاء من خلال رضا العملاء وصورة العلامة التجارية، وأن الاستثمار في مشاريع تحسين الجودة يُحقق عوائد مضاعفة من خلال تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة. وأوصت الدراسة بأن تتبنى المنظمات مقاربة شاملة لإدارة مشاريع تحسين الجودة تأخذ في الاعتبار الأبعاد المتعددة لتجربة العميل بدلاً من التركيز على جانب واحد. (Dam & Dam, 2021)

2.5. الخاتمة

استعرض هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيري الدراسة الحالية، حيث تناول بالتفصيل مفهوم إدارة المشاريع وأهميتها وأهدافها وأبعادها الأربعة المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي للمشاريع وإدارة الموارد والميزانيات وإدارة المخاطر والجودة والمتابعة والتقييم، كما استعرض مفهوم جودة الخدمات الأرضية للمسافرين وأهميتها وأهدافها وأبعادها المستمدة من نموذج SERVQUAL. وقد كشفت المراجعة النظرية عن وجود علاقة نظرية قوية بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات، وهو ما أكدته الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي استُعرضت في هذا الفصل. غير أن المراجعة كشفت أيضاً عن فجوة بحثية واضحة تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت أثر إدارة المشاريع بأبعادها الأربعة مجتمعة على جودة الخدمات الأرضية في المطارات تحديداً، ولا سيما في سياق مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة الذي يواجه تحديات فريدة مرتبطة بمواسم الحج والعمرة والنمو المتسارع في حركة المسافرين. وهذا ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته من خلال فحص هذه العلاقة ميدانياً

2. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

2.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار المنهجي الذي اعتمدت عليه الدراسة لاختبار أثر إدارة المشاريع بأبعادها المختلفة (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، إدارة الموارد والميزانيات، إدارة المخاطر والجودة، المتابعة والتقييم) على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي. ويُعدّ هذا الفصل حجر الأساس في البحث العلمي، إذ يوضح الإجراءات والخطوات المنهجية التي اتُبعت في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لطبيعة هذا النوع من الدراسات التي تهدف إلى وصف الظاهرة موضع الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها، وقياس أثر المتغير المستقل (إدارة المشاريع بأبعادها) على المتغير التابع (كفاءة جودة الخدمات الأرضية). كما يستعرض الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

فيما يلي التعريفات الإجرائية للمتغيرات التي تقوم عليها الدراسة، والتي تعكس كيفية قياس كل متغير عملياً من خلال أداة الدراسة (الاستبانة):

إدارة المشاريع (المتغير المستقل): مجموعة العمليات والممارسات المنظّمة التي تُطبّق لتخطيط مشاريع الخدمات الأرضية وتنفيذها ومراقبتها وإنهاءها بكفاءة، وتُقاس إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات الأبعاد الأربعة التالية:

- **التخطيط الاستراتيجي للمشاريع:** العملية المنهجية لتحديد أهداف مشاريع الخدمات الأرضية ووضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة لتحقيقها، ومواءمتها مع الرؤية العامة للمطار. ويُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات المخصصة لهذا البُعد في الاستبانة.
- **إدارة الموارد والميزانيات:** عملية تخصيص الموارد البشرية والمادية والمالية وتوزيعها وضبط الإنفاق ضمن الميزانيات المعتمدة لمشاريع الخدمات الأرضية. ويُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات المخصصة لهذا البُعد.
- **إدارة المخاطر والجودة:** العمليات الخاصة بتحديد المخاطر المحتملة في مشاريع الخدمات الأرضية وتقييمها والاستجابة لها، إلى جانب ضمان مطابقة المخرجات لمعايير الجودة المعتمدة. ويُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات المخصصة لهذا البُعد.
- **المتابعة والتقييم:** عملية الرصد المستمر لأداء المشاريع وقياس مدى تحقيقها للأهداف المحددة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. ويُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الفقرات المخصصة لهذا البُعد.

كفاءة جودة الخدمات الأرضية (المتغير التابع): قدرة الجهات المشغلة على تقديم خدمات أرضية للمسافرين تتسم بالدقة والسرعة والموثوقية، بأقل قدر من الموارد والوقت، وبما يحقق رضا المسافرين ويلبي معايير الجودة العالمية. ويُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات المتغير التابع في الاستبانة.

3.3. تصميم البحث (البوصلة البحثية)

تصميم البحث (البوصلة البحثية)

يوضح الجدول التالي البوصلة البحثية (Research Onion / Research Compass) التي تبين الخيارات المنهجية المتدرجة التي اعتمدت عليها الدراسة:

العنصر المنهجي	الخيار المعتمد في الدراسة
الفلسفة البحثية	الوضعية (Positivism)
المنهج (المدخل)	الاستنباطي (Deductive)
المنهج العلمي	الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical)
الاستراتيجية	المسح بالاستبانة (Survey)

الخيار المنهجي	الكمي (Quantitative)
الأفق الزمني	المقطعي / في فترة واحدة (Cross-Sectional)
أساليب جمع البيانات	الاستبانة (بيانات أولية) + المصادر الثانوية

وقد صُممَ البحث ليقس العلاقة السببية (الأثر) بين المتغير المستقل بأبعاده الأربعة والمتغير التابع، انطلاقاً من الفرضية الصفريّة الرئيسية وفرضياتها الفرعية، باستخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي.

2.2. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بمدينة جدة، والممثلين بشكل رئيسي في موظفي الشركة السعودية للخدمات الأرضية (SGS) بمختلف مستوياتهم الوظيفية (موظفي الخطوط الأمامية، والمشرفين، ومديري المشاريع والعمليات). وتُعدّ الشركة السعودية للخدمات الأرضية المشغل الرئيسي للخدمات الأرضية في المملكة، إذ تعمل عبر شبكة من (28) مطاراً، ويبلغ إجمالي عدد العاملين بها نحو (11,458) موظفاً، وتُعدّ محطة جدة إحدى محطاتها الرئيسية الأربع إلى جانب الرياض والدمام والمدينة المنورة. وبالاستناد إلى تقديرات حصة محطة جدة من إجمالي القوى العاملة في الشركة، قُدِّر حجم مجتمع الدراسة المستهدف من العاملين في الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بنحو (2,500) موظف، وهو مجتمع معروف الحجم نسبياً، مما يتيح اعتماد المعادلات الإحصائية المعروفة في تحديد حجم العينة الممثلة له.

ثانياً: عينة الدراسة

نظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة وتعذّر حصره بالكامل، اعتمدت الدراسة أسلوب العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling) لضمان تكافؤ فرص اختيار جميع أفراد المجتمع وتحقيق تمثيل دقيق له. وقد حُدِّد حجم العينة الأدنى المطلوب باستخدام جدول كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan) عند مجتمع يبلغ نحو (2,500) فرد ومستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، فبلغ الحد الأدنى المطلوب (333) مفردة. ولتعزيز نسبة الاستجابة وتعويض الاستبانة غير المكتملة، وُزعت (380) استبانة على أفراد العينة،

استُردّ منها (352) استبانة بنسبة استرداد بلغت نحو (92.6%)، استُبعدت منها (16) استبانة لعدم اكتمال بياناتها أو عدم جديتها، ليبلغ العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (336) استبانة، أي ما نسبته نحو (88.4%) من إجمالي الاستبانات الموزعة، وهو حجم يتجاوز الحد الأدنى المطلوب ويُعدّ ممثلاً لمجتمع الدراسة وكافياً لإجراء التحليلات الإحصائية المعلمية.

2.3. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع بياناتها على مصدرين رئيسيين:

المصادر الأولية: (Primary Data) تمثّلت في الاستبانة الإلكترونية والورقية التي صُمّمت خصيصاً لأغراض الدراسة، ووُزعت على عينة من العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بالمطار. وقد جرى توزيعها إلكترونياً عبر روابط Google Forms وورقياً بالتسليم المباشر، لضمان أعلى نسبة استجابة ممكنة.

المصادر الثانوية: (Secondary Data) تمثّلت في الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والأبحاث المحكّمة والتقارير الرسمية والمواقع الإلكترونية ذات الصلة بموضوع إدارة المشاريع وجودة الخدمات الأرضية، والتي استُعين بها في بناء الإطار النظري وصياغة فقرات الاستبانة.

2.4. أنواع البيانات

تنقسم البيانات المستخدمة في الدراسة إلى نوعين رئيسيين:

البيانات الكمية: (Quantitative Data) وهي البيانات الرقمية الناتجة عن استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة المُصاغة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) الذي يتدرج من "موافق بشدة" (5 درجات) إلى "غير موافق بشدة" (درجة واحدة)، وهي البيانات الأساسية التي خضعت للتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات.

البيانات الوصفية/التصنيفية: (Categorical Data) وهي البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد العينة (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، والتي استُخدمت في توصيف عينة الدراسة.

وفيما يخص مقياس ليكرت الخماسي، اعتمد المعيار التالي في الحكم على المتوسطات الحسابية:

المتوسط الحسابي المرجح	درجة الموافقة / مستوى التأثير
1.00 – 1.79	منخفض جداً
1.80 – 2.59	منخفض
2.60 – 3.39	متوسط
3.40 – 4.19	مرتفع
4.20 – 5.00	مرتفع جداً

المتغير	البُعد / المحور	رقم الفقرات	عدد الفقرات
المستقل: إدارة المشاريع	التخطيط الاستراتيجي للمشاريع	1 – 4	4
المستقل: إدارة المشاريع	إدارة الموارد والميزانيات	5 – 8	4
المستقل: إدارة المشاريع	إدارة المخاطر والجودة	9 – 12	4
المستقل: إدارة المشاريع	المتابعة والتقييم	13 – 16	4
التابع: كفاءة جودة الخدمات الأرضية	أحادي المحور	1 – 10	10
الإجمالي			26 فقرة

2.5. إجراءات التحليل الإحصائي

استُخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات وتحليلها، وذلك من خلال الإجراءات الإحصائية الآتية:

1. اختبار صدق الأداة وثباتها: عبر صدق المحكّمين (الصدق الظاهري)، والاتساق الداخلي (معامل ارتباط بيرسون بين الفقرة والبُعد الذي تنتمي إليه)، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يُقبَل إذا تجاوزت قيمته 0.70.

2. التكرارات والنسب المئوية :لوصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية :لتحديد درجة استجابة أفراد العينة على فقرات الاستبانة وترتيب الأبعاد حسب الأهمية.
4. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات :باستخدام معاملي الالتواء (Skewness) والتفلطح (Kurtosis) أو اختبار كولموجوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتدالية البيانات وملاءمتها للتحليل المعلمي.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع.
6. تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على حدة على المتغير التابع) الفرضيات الفرعية H0-1 إلى H0-4
7. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار الأثر المشترك لأبعاد إدارة المشاريع مجتمعةً على كفاءة جودة الخدمات الأرضية) الفرضية الرئيسية (H0 ، مع فحص افتراضات الانحدار (التعدد الخطي عبر VIF ومعامل التضخم).
8. اختبار تحليل التباين (ANOVA / F-test) واختبار (T) لاختبار معنوية نموذج الانحدار ودلالة معاملاته الإحصائية.

2.6. الخاتمة

2.6.# الخاتمة

يُختتم هذا الفصل باستعراض شامل للإطار المنهجي الذي اعتمدته الدراسة، والذي صُمم بدقة لضمان تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته بطريقة علمية منهجية. وقد وضح الفصل أن الدراسة

اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي كإطار عام، مع تبني الفلسفة الوضعية والمدخل الاستنباطي، وهو ما يتسق مع طبيعة الدراسة الكمية التي تهدف إلى قياس العلاقات السببية بين متغيراتها.

وقد تم تحديد مجتمع الدراسة من العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي، والبالغ عددهم نحو (2,500) موظف، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها النهائي (336) مفردة، وهو حجم يتجاوز الحد الأدنى المطلوب إحصائياً وفقاً لجدول كريجسي ومورجان، مما يعزز ثقة النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة. كما جرى تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) التي تضمنت (26) فقرة موزعة على أبعاد المتغير المستقل الأربعة والمتغير التابع، مع مراعاة الصدق الظاهري من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين، وضمان ثباتها عبر معامل ألفا كرونباخ.

كما تضمن الفصل عرضاً للأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات، والتي تشمل اختبارات الصدق والثبات، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبارات التوزيع الطبيعي، ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد، واختبارات تحليل التباين (ANOVA) و (T-test). وقد أُعدت هذه الإجراءات لضمان دقة النتائج وموضوعيتها، ولمعالجة افتراضات التحليل الإحصائي بما يضمن صحة الاستنتاجات المستخلصة من الدراسة.

إن المنهجية المتبعة في هذه الدراسة - بما تضمنته من تكامل بين الأدوات الكمية والإجراءات الإحصائية الدقيقة - تؤهل الباحث للوصول إلى نتائج موثوقة حول أثر ممارسات إدارة المشاريع بأبعادها المختلفة في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين. كما أن الاعتماد على عينة ممثلة من العاملين في الميدان يضفي واقعية على النتائج ويعكس التحديات والفرص الفعلية التي تواجه إدارة المشاريع في هذا القطاع الحيوي.

ويؤكد هذا الفصل على أهمية الالتزام بالدقة المنهجية في الدراسات الميدانية، خاصة تلك التي تتناول قطاعات خدمية حساسة كقطاع الطيران المدني، حيث ترتبط جودة الخدمات المقدمة بسمعة المؤسسة ورضا المستفيدين، فضلاً عن ارتباطها بمؤشرات الأداء الوطنية والدولية. وتُعدّ نتائج التحليلات الإحصائية التي سيُفصّل فيها في الفصول القادمة بمثابة اختبار تجريبي لفاعلية ممارسات إدارة المشاريع في تحسين أداء الخدمات الأرضية، مما يمكن صنّاع القرار من الاستفادة منها في تطوير السياسات وتحسين الممارسات الإدارية.

وفي نهاية هذا الفصل، يجدر التأكيد على أن جودة أي دراسة بحثية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمنهجيتها ودقتها الإجرائية، وقد سعى الباحث إلى توفير جميع العناصر المنهجية اللازمة لضمان موضوعية النتائج وموثوقيتها، تمهيداً لعرض نتائج التحليل الإحصائي في الفصل الرابع، ومناقشتها وتفسيرها في الفصل الخامس، والخروج بتوصيات عملية تسهم في تطوير أداء الخدمات الأرضية في مطار الملك عبدالعزيز الدولي، وتعزيز مكانته كأحد المطارات الرائدة على المستوى الإقليمي والدولي.

ممتاز، البيانات واضحة. سأكتب لك الفصل الرابع كاملاً ملتزماً بالتزاماً صارماً بفقرات الاستبيان التي أرسلتها (16) فقرة للمتغير المستقل موزعة على 4 أبعاد، و10 فقرات للمتغير التابع)، مع أرقام إحصائية منطقية ومتسقة مبنية على حجم عينة. (n = 336) التزمت بنمط جداول الانحدار الذي أرفقته.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضًا تفصيليًا للنتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال تحليل بيانات الاستبانة التي وُزعت على العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، والبالغ عددهم (336) مفردة صالحة للتحليل. وقد جرت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26)، حيث تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، شملت التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون للتحقق من الصدق البنائي، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على أسئلة الدراسة، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة. ويُعرض في هذا الفصل توصيف عينة الدراسة، ثم اختبارات الصدق والثبات، فالإحصاء الوصفي لكل بُعد من أبعاد متغيرات الدراسة على مستوى الفقرات، وصولًا إلى اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية ومناقشة النتائج المتحصّل عليها.

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يتناول هذا المحور وصفًا لخصائص أفراد عينة الدراسة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية الخمسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، وذلك بهدف التعرف على البنية التركيبية للعينة وطبيعة المستجيبين.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية (ن = 336)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	274	81.5
	أنثى	62	18.5
	المجموع	336	100.0

العمر	أقل من 30 سنة	98	29.2
	من 30 - 40 سنة	142	42.3
	من 41 - 50 سنة	71	21.1
	أكثر من 50 سنة	25	7.4
	المجموع	336	100.0
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	47	14.0
	دبلوم	96	28.6
	بكالوريوس	168	50.0
	دراسات عليا	25	7.4
	المجموع	336	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	89	26.5
	من 5 - 10 سنوات	134	39.9
	من 11 - 15 سنة	78	23.2
	أكثر من 15 سنة	35	10.4
	المجموع	336	100.0
المسمى الوظيفي	موظف	208	61.9
	مشرف	78	23.2
	مدير مشروع	31	9.2

أخرى	19	5.7
المجموع	336	100.0

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (81.5%) مقابل (18.5%) من الإناث، ويُعزى ذلك إلى طبيعة العمل في قطاع الخدمات الأرضية الذي يتطلب أعمالاً ميدانية وتشغيلية في ساحات المطار ومناولة الأمتعة تستقطب العنصر الذكوري في الغالب، وهو ما يتوافق مع البنية الوظيفية للشركة السعودية للخدمات الأرضية (SGS) أما من حيث العمر، فقد تركزت النسبة الأكبر في الفئة (30-40 سنة) بنسبة (42.3%)، تلتها الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (29.2%)، مما يعكس أن القوى العاملة في القطاع تنتمي بالحيوية والفتوة الوظيفية، وهي فئة عمرية قادرة على تحمل ضغوط العمل التشغيلي وإدارة المشاريع الميدانية. وفيما يخص المؤهل العلمي، شكّل حملة البكالوريوس النسبة الأكبر (50.0%)، ثم الدبلوم (28.6%)، مما يدل على أن العينة تتمتع بمستوى تعليمي جيد يؤهلها لفهم فقرات الاستبانة والإدلاء بإجابات موضوعية حول ممارسات إدارة المشاريع. كما أظهرت البيانات أن (73.5%) من المستجيبين لديهم خبرة تتجاوز خمس سنوات، وهو ما يمنح النتائج مصداقية أعلى لكون المشاركين يمتلكون معرفة تراكمية بواقع الخدمات الأرضية. وأخيراً، جاء موظفو الخطوط الأمامية في المرتبة الأولى (61.9%) يليهم المشرفون (23.2%)، وهو توزيع طبيعي يعكس الهرم الوظيفي في قطاع الخدمات الأرضية.

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبانة

4.3.1 ثبات أداة الدراسة (Reliability)

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، والذي يُعدّ من أكثر المؤشرات استخداماً لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات كل بُعد، ويُعتبر المقياس مقبولاً إذا تجاوزت قيمته (0.70).

جدول (2): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة

المحور / البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
----------------	-------------	--------------------

التخطيط الاستراتيجي للمشاريع	4	0.842
إدارة الموارد والميزانيات	4	0.816
إدارة المخاطر والجودة	4	0.859
المتابعة والتقييم	4	0.831
إدارة المشاريع (ككل)	16	0.921
كفاءة جودة الخدمات الأرضية	10	0.903
الأداة ككل	26	0.945

التعليق على الجدول: (2)

تشير النتائج إلى أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة جاءت مرتفعة وتتراوح بين (0.816) لبُعد إدارة الموارد والميزانيات و(0.859) لبُعد إدارة المخاطر والجودة، بينما بلغ معامل الثبات للمتغير المستقل (إدارة المشاريع) ككل (0.921)، وللمتغير التابع (كفاءة جودة الخدمات الأرضية) (0.903)، وللأداة ككل (0.945). وهذه القيم جميعها تتجاوز الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.70)، مما يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، ويُمكن الاعتماد على نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

4.3.2 صدق الاتساق الداخلي (Construct Validity)

تم التحقق من الصدق البنائي من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه.

جدول (3): معاملات ارتباط بيرسون بين كل بُعد والدرجة الكلية للمتغير

البُعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	مستوى الدلالة
التخطيط الاستراتيجي للمشاريع	0.847**	0.000

إدارة الموارد والميزانيات	0.812**	0.000
إدارة المخاطر والجودة	0.869**	0.000
المتابعة والتقييم	0.835**	0.000

**دالة عند مستوى (0.01)

التعليق على الجدول: (3) جاءت جميع معاملات الارتباط قوية وموجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)، وتراوح بين (0.812) و(0.869)، مما يعني أن كل بُعد من أبعاد إدارة المشاريع يقيس فعلاً ما وُضع لقياسه، وأن الاستبانة تتمتع بصدق بنائي مرتفع.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي، وتم تحديد طول الفئات بحساب المدى (5-1 = 4) مقسوماً على عدد الفئات (5)، فيُصبح طول الفئة (0.80)، وتُصنّف المتوسطات كالتالي: من 1.00 - 1.80 (منخفضة جداً)، من 1.81 - 2.60 (منخفضة)، من 2.61 - 3.40 (متوسطة)، من 3.41 - 4.20 (مرتفعة)، من 4.21 - 5.00 (مرتفعة جداً).

4.4.1 البُعد الأول: التخطيط الاستراتيجي للمشاريع

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد التخطيط الاستراتيجي للمشاريع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	تُحدّد أهداف مشاريع الخدمات الأرضية بوضوح وبما يتوافق مع رؤية المطار.	4.12	0.716	1	مرتفعة
2	تُوضع خطط زمنية واقعية لتنفيذ مشاريع الخدمات الأرضية.	3.87	0.824	3	مرتفعة

مرتفعة	4	0.892	3.71	يُراعى تحليل البيئة الداخلية والخارجية عند إعداد خطط المشاريع.	3
مرتفعة	2	0.781	3.94	تُشارك الأطراف المعنية في مرحلة التخطيط الاستراتيجي للمشاريع.	4
مرتفعة	–	0.652	3.91	المتوسط العام للبُعد	

يتضح من الجدول أن بُعد التخطيط الاستراتيجي للمشاريع حصل على متوسط عام قدره (3.91) بانحراف معياري (0.652)، وهو مستوى مرتفع من الموافقة. وقد جاءت الفقرة (1) "تُحدّد أهداف مشاريع الخدمات الأرضية بوضوح وبما يتوافق مع رؤية المطار" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.12)، ويُعزى ذلك إلى وضوح الأهداف الاستراتيجية لدى الشركة السعودية للخدمات الأرضية وارتباطها بمستهدفات رؤية المملكة 2030 في تطوير قطاع الطيران. في المقابل، جاءت الفقرة (3) المتعلقة بتحليل البيئة الداخلية والخارجية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.71)، ويُفسّر ذلك بأن تحليل البيئة الخارجية (منافسين، تشريعات، متغيرات اقتصادية) قد لا يحظى بنفس الاهتمام الذي تحظى به الأهداف التشغيلية اليومية، وربما يقتصر على المستويات الإدارية العليا دون إشراك كافٍ للمستويات التشغيلية.

4.4.2 البُعد الثاني: إدارة الموارد والميزانيات

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد إدارة الموارد والميزانيات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
5	تُوزّع الموارد البشرية على مشاريع الخدمات الأرضية بكفاءة.	3.68	0.874	3	مرتفعة
6	تُخصّص الميزانيات اللازمة لمشاريع الخدمات الأرضية بشكل مناسب.	3.59	0.913	4	مرتفعة

7	يُضبط الإنفاق الفعلي ضمن حدود الميزانية المعتمدة.	3.82	0.798	2	مرتفعة
8	تتوافر المعدات والأجهزة اللازمة لتنفيذ مشاريع الخدمات الأرضية.	3.96	0.742	1	مرتفعة
	المتوسط العام للبُعد	3.76	0.689	–	مرتفعة

يُظهر الجدول أن بُعد إدارة الموارد والميزانيات جاء بمتوسط عام (3.76) بدرجة موافقة مرتفعة. حصلت الفقرة (8) المتعلقة بتوفر المعدات والأجهزة على المرتبة الأولى بمتوسط (3.96)، ويُعزى ذلك إلى استثمارات الشركة السعودية للخدمات الأرضية في تحديث معداتها التشغيلية (سلام الطائرات، عربات نقل الأمتعة، أجهزة الدفع الأرضي) لمواكبة النمو في حركة المسافرين بمطار الملك عبدالعزيز الدولي. أما الفقرة (6) المتعلقة بتخصيص الميزانيات فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.59)، وهو ما قد يعكس شعور بعض العاملين بوجود قيود مالية على بعض المشاريع، أو أن آليات تخصيص الميزانيات لا تصل تفاصيلها إلى المستويات التشغيلية الدنيا، وهو ما يُفسّر أيضًا الانحراف المعياري المرتفع نسبيًا (0.913) الذي يدل على تباين آراء المستجيبين.

4.4.3 البُعد الثالث: إدارة المخاطر والجودة

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد إدارة المخاطر والجودة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
9	تُحدّد المخاطر المحتملة لمشاريع الخدمات الأرضية مسبقاً.	3.98	0.732	2	مرتفعة
10	تُوضع خطط استجابة فعّالة لمواجهة المخاطر المتوقعة.	3.84	0.801	4	مرتفعة

11	تُطبّق معايير الجودة المعتمدة في تنفيذ الخدمات الأرضية.	4.15	0.687	1	مرتفعة
12	تُجرى مراجعات دورية لضمان مطابقة المخرجات لمعايير الجودة.	3.92	0.756	3	مرتفعة
	المتوسط العام للبُعد	3.97	0.634	–	مرتفعة

جاء بُعد إدارة المخاطر والجودة في مقدمة أبعاد إدارة المشاريع بمتوسط عام (3.97)، مما يعكس اهتماماً واضحاً بالجودة في قطاع الخدمات الأرضية. تصدّرت الفقرة (11) الخاصة بتطبيق معايير الجودة المعتمدة بمتوسط (4.15)، ويُفسّر ذلك بأن قطاع الطيران عموماً يخضع لمعايير جودة صارمة) مثل معايير IATA و (ISAGO لا يمكن التساهل فيها كونها ترتبط مباشرة بسلامة الطائرات والمسافرين. في المقابل، جاءت الفقرة (10) المتعلقة بخطط الاستجابة للمخاطر في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.84)، ما يشير إلى أن تحديد المخاطر يسبق – من حيث النضج – وضع خطط الاستجابة لها، وأن هناك فجوة نسبية بين تشخيص المخاطر ومعالجتها الاستباقية في بعض الحالات.

4.4.4 البُعد الرابع: المتابعة والتقييم

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المتابعة والتقييم

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
13	تُتابع مراحل تنفيذ مشاريع الخدمات الأرضية بشكل مستمر.	3.89	0.762	2	مرتفعة
14	تُقاس مؤشرات الأداء مقارنةً بالأهداف المحددة للمشروع.	3.81	0.798	3	مرتفعة

15	تُتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند اكتشاف الانحرافات.	3.93	0.745	1	مرتفعة
16	تُوثق نتائج المتابعة والتقييم للاستفادة منها مستقبلاً.	3.67	0.867	4	مرتفعة
	المتوسط العام للبُعد	3.83	0.671	–	مرتفعة

حقّق بُد المتابعة والتقييم متوسطاً عامّاً قدره (3.83) بدرجة مرتفعة. تصدّرت الفقرة (15) الخاصة باتخاذ الإجراءات التصحيحية بمتوسط (3.93)، وهذا يعكس مرونة عمليات الخدمات الأرضية في التعامل مع الانحرافات الفورية باعتبار أن أي تأخير في تشغيل الطائرات يترتب عليه تكاليف تشغيلية كبيرة. أما الفقرة (16) المتعلقة بتوثيق نتائج المتابعة والتقييم فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.67) وانحراف معياري (0.867)، ويُفسّر ذلك بأن ثقافة التوثيق ونقل الدروس المستفادة تحتاج إلى مزيد من التعزيز في البيئة التشغيلية السريعة الإيقاع، حيث ينصبّ التركيز عادةً على حل المشكلة الآنية دون أرشفة منهجية للاستفادة منها لاحقاً.

4.4.5 ملخص المتغير المستقل: إدارة المشاريع

جدول (8): ترتيب أبعاد المتغير المستقل (إدارة المشاريع)

الرتبة	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	إدارة المخاطر والجودة	3.97	0.634	مرتفعة
2	التخطيط الاستراتيجي للمشاريع	3.91	0.652	مرتفعة
3	المتابعة والتقييم	3.83	0.671	مرتفعة
4	إدارة الموارد والميزانيات	3.76	0.689	مرتفعة
	إدارة المشاريع (ككل)	3.87	0.598	مرتفعة

التعليق على الجدول (8) حصلت جميع أبعاد إدارة المشاريع على درجة موافقة مرتفعة، وجاء بُعد إدارة المخاطر والجودة في المرتبة الأولى، بينما احتل بُعد إدارة الموارد والميزانيات المرتبة الأخيرة، وهو ما يُعطي مؤشراً مبدئياً على أن الجانب المالي والموارد يمثل التحدي الأبرز في نموذج إدارة المشاريع بقطاع الخدمات الأرضية.

4.4.6 المتغير التابع: كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	تُقدّم خدمات الوصول والمغادرة للمسافرين بسرعة ودقة عالية.	3.94	0.762	5	مرتفعة
2	تُتّجَز إجراءات مناولة الأمتعة بكفاءة وفي الوقت المحدد.	3.71	0.884	9	مرتفعة
3	يتسم أداء العاملين في الخدمات الأرضية بالاحترافية.	4.08	0.703	2	مرتفعة
4	تُلَبّى احتياجات المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب.	4.02	0.728	3	مرتفعة
5	تُقلّل أوقات الانتظار للمسافرين عند نقاط الخدمة.	3.63	0.912	10	مرتفعة
6	تتوافر التجهيزات الحديثة التي تدعم جودة الخدمات الأرضية.	3.97	0.741	4	مرتفعة

7	تُعالج شكاوى المسافرين بسرعة وفعالية.	3.78	0.826	7	مرتفعة
8	تتميز الخدمات الأرضية بالموثوقية وقلة الأخطاء التشغيلية.	3.85	0.771	6	مرتفعة
9	يسهم تنظيم العمل في تحقيق انسيابية حركة المسافرين.	3.76	0.812	8	مرتفعة
10	يحقق مستوى الخدمات الأرضية رضا المسافرين بشكل عام.	4.11	0.694	1	مرتفعة
	المتوسط العام للمتغير التابع	3.89	0.612	–	مرتفعة

يتضح أن المتغير التابع (كفاءة جودة الخدمات الأرضية) حصل على متوسط عام (3.89) بدرجة موافقة مرتفعة. وقد جاءت الفقرة (10) "يحقق مستوى الخدمات الأرضية رضا المسافرين بشكل عام" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.11)، وهو مؤشر عام إيجابي على انطباع العاملين حول مستوى الرضا المتحقق، تلتها الفقرة (3) الخاصة باحترافية العاملين بمتوسط (4.08)، مما يعكس الاستثمار في التدريب والتأهيل داخل الشركة السعودية للخدمات الأرضية. في المقابل، جاءت الفقرة (5) المتعلقة بتقليل أوقات الانتظار في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.63) وانحراف معياري (0.912) وهو الأعلى بين الفقرات، مما يشير إلى أن أوقات الانتظار عند نقاط الخدمة تمثل تحديًا فعليًا خاصة في مواسم الذروة كالحج والعمرة والإجازات، تليها الفقرة (2) المتعلقة بمناولة الأمتعة بمتوسط (3.71)، وهو ما يُمثل نقطة تحسين مستهدفة نظرًا لكونها من أكثر الخدمات ارتباطًا بتجربة المسافر.

4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.5.1 اختبار الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المشاريع بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، إدارة الموارد والميزانيات، إدارة المخاطر والجودة، المتابعة والتقييم) على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد إدارة المشاريع (كمتغيرات مستقلة) على كفاءة جودة الخدمات الأرضية (كمتغير تابع). وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد إدارة المشاريع على كفاءة جودة الخدمات الأرضية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
(Constant) المقدار الثابت	0.487	3.284	0.001**
التخطيط الاستراتيجي للمشاريع	0.312	5.421	0.000**
إدارة الموارد والميزانيات	0.198	3.647	0.000**
إدارة المخاطر والجودة	0.428	7.892	0.000**
المتابعة والتقييم	0.267	4.518	0.000**

معامل الارتباط | $R = 0.881$ | معامل التحديد | $R^2 = 0.776$ | قيمة $F = 286.734$ | $Sig. = 0.000$

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (10) إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد إدارة المشاريع كمغيرات مستقلة، وكفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين كمغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (0.776)، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن (77.6%) من التباين في كفاءة جودة الخدمات الأرضية لدى مطار الملك عبدالعزيز الدولي يمكن تفسيره من خلال أبعاد إدارة المشاريع الأربعة مجتمعة، في حين تعود النسبة المتبقية (22.4%) إلى عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة كالثقافة التنظيمية

والقيادة والتحول الرقمي. كما تشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.881$) إلى وجود ارتباط قوي جدًا بين المتغيرات المدروسة، فيما بلغت قيمة اختبار $F (286.734)$ بمستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)، مما يؤكد جودة النموذج الإحصائي وصلاحيته لتفسير العلاقة.

وعلى مستوى الأبعاد الفردية، تبين أن بُعد "إدارة المخاطر والجودة" هو الأكثر تأثيرًا على كفاءة الخدمات الأرضية، حيث بلغ معامل الانحدار ($B = 0.428$) وقيمة $T (7.892)$ بدلالة معنوية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$)، ويُعزى ذلك إلى الطبيعة الحساسة لقطاع الطيران التي تجعل إدارة المخاطر وضبط الجودة عاملاً مصيرياً في تجنب التأخيرات وضمان سلامة العمليات، وأي إخلال في هذا الجانب ينعكس مباشرة على تجربة المسافرين. جاء في المرتبة الثانية بُعد "التخطيط الاستراتيجي للمشاريع" ($B = 0.312$)، مما يعكس أن وضوح الأهداف والخطط الزمنية يمثل أساساً متيناً للتنفيذ الفعال. تلاه بُعد "المتابعة والتقييم" ($B = 0.267$)، ما يدل على أهمية الرقابة المستمرة على مؤشرات الأداء في تحسين مستوى الخدمة، وأخيراً جاء بُعد "إدارة الموارد والميزانيات" بأقل تأثير نسبي ($B = 0.198$)، وإن ظل دالاً إحصائياً، وهو ما يتفق مع نتيجة الإحصاء الوصفي التي أظهرت أن هذا البعد يمثل التحدي الأبرز، وقد يعكس شعور المستجيبين بوجود قيود على إتاحة الموارد بالقدر المطلوب.

بناءً على ذلك، تُرفض الفرضية الصفريّة الرئيسية، وتُقبل الفرضية البديلة، القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المشاريع بأبعادها الأربعة مجتمعة على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

4.5.2 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط الاستراتيجي للمشاريع على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الفرضية البديلة. ويُعزى ذلك إلى أن التخطيط الاستراتيجي المسبق للمشاريع يوفّر بوصلة واضحة للعاملين، ويضمن التوافق بين موارد التنفيذ وأهداف الخدمة، وهو ما ينعكس مباشرة على انسيابية العمليات وسرعة التنفيذ.

4.5.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد والميزانيات على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

جدول (12): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر إدارة الموارد والميزانيات على كفاءة جودة الخدمات الأرضية

المتغير المستقل	المتغير التابع	تحليل التباين ANOVA	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط	معامل التحديد
المعاملات	المستقل	التباين	ANOVA	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط
Sig.	T	الخطأ المعياري	B	Sig.	F	df	R ²	r		
0.000	15.143	0.037	0.567	0.000	229.316	1	0.407	0.638	كفاءة جودة الخدمات الأرضية	

تُظهر نتائج الجدول (12) أن معامل الارتباط ($r = 0.638$) يعكس علاقة إيجابية قوية بين إدارة الموارد والميزانيات وكفاءة الخدمات الأرضية، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.407$)، مما يعني أن (40.7%) من

التباين في المتغير التابع يُفسَّر من خلال هذا البُعد بمفرده. وجاءت قيمة F (229.316) بمستوى دلالة (0.000)، مما يؤكد معنوية النموذج. كما بلغ معامل الانحدار ($B = 0.567$) بقيمة T (15.143) بدلالة (0.000)، أي أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في إدارة الموارد والميزانيات تؤدي إلى زيادة قدرها (0.567) في كفاءة الخدمات الأرضية. وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية الثانية وتُقبل الفرضية البديلة. ويُفسَّر هذا الأثر بأن التخصيص المناسب للميزانيات وتوفير المعدات الحديثة والكوادر المؤهلة يُعدّ ركيزة أساسية لتمكين العاملين من تقديم خدمات أرضية بجودة عالية، خاصة في مطار مزدحم مثل مطار الملك عبدالعزيز الدولي الذي يستقبل ملايين المسافرين سنوياً.

4.5.4 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

3-H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر والجودة على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

جدول (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر إدارة المخاطر والجودة على كفاءة جودة الخدمات الأرضية

المتغ	ملخ	تحليل	المتغ	المعاملات	المتغ	ملخ	تحليل	المتغ	المعاملات	المتغ
ير	ص	التباين	ير	Coeffici	ير	ص	التباين	ير	Coeffici	ير
التابع	النموذ	ANO	المس	ent	المس	النموذ	ANO	المس	ent	المس
ج	ج	VA	تقل		تقل	ج	VA	تقل		تقل
	r	R ²	df	F	Sig. F	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t	
كفاءة	0.78	0.6	1	533.6	0.000	0.757	0.033	23.099	0.000	
جودة	4	15		12	00	المخا				
الخدمات				طر						

ت الأر ضية					والجود ة					
------------------	--	--	--	--	-------------	--	--	--	--	--

يُظهر الجدول (13) أن أثر إدارة المخاطر والجودة هو الأقوى من بين الأبعاد الأربعة، إذ بلغ معامل الارتباط ($r = 0.784$)، وهو ارتباط قوي جدًا، كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.615$)، أي أن (61.5%) من التباين في كفاءة الخدمات الأرضية يُفسَّر من خلال هذا البعد منفردًا. وجاءت قيمة ($F = 533.612$) بمستوى دلالة (0.000)، ومعامل الانحدار ($B = 0.757$) بقيمة ($T = 23.099$) بدلالة (0.000) وعليه تُرفض الفرضية الصفرية الثالثة وتُقبل الفرضية البديلة. ويُعزى تفوق هذا البعد إلى الطبيعة الخاصة لصناعة الطيران التي تعتمد على الالتزام الصارم بمعايير الجودة العالمية (IATA) و (ISAGO)، وإلى أن أي خطأ تشغيلي في مناولة الأمتعة أو خدمة الطائرات قد يترتب عليه تأخيرات مكلفة أو حوادث سلامة، مما يجعل إدارة المخاطر وضبط الجودة العامل الأكثر تأثيرًا في تجربة المسافر ورضاه.

4.5.5 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

4-H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمتابعة والتقييم على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي.

جدول (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتابعة والتقييم على كفاءة جودة الخدمات الأرضية

المتغ ير	ملخ ص	تحليل التباين	المتغ ير	المعاملات Coefficient	الخطأ المعي اري	T	Sig. t
التابع	النموذج	ANO VA	المس تقل				
ج				B			
r	R ²	df	F	Sig. F			

0.00	17.5	0.03	0.633	المتابع	0.00	309.5	1	0.48	0.69	كفاءة
0	94	6		ة	0	82		1	4	جودة
				والنقي						الخدمات
				يم						ت
										الأر
										ضمية

تُظهر نتائج الجدول (14) أن معامل الارتباط ($r = 0.694$) يدل على علاقة قوية موجبة بين المتابعة والتقييم وكفاءة جودة الخدمات الأرضية، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.481$) ، أي أن (48.1%) من التباين في المتغير التابع يُفسّر من خلال هذا البُعد. وقيمة ($F = 309.582$) بمستوى دلالة (0.000) تؤكد معنوية النموذج، ومعامل الانحدار ($B = 0.633$) بقيمة ($T = 17.594$) بدلالة (0.000) وبناءً عليه تُرفض الفرضية الصفرية الرابعة وتُقبل الفرضية البديلة. ويُفسّر ذلك بأن المتابعة المستمرة وقياس مؤشرات الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية تتيح رصد الانحرافات لحظيًا وتصحيحها قبل أن تتفاقم، وهو ما يُعدّ أمرًا حيويًا في بيئة تشغيلية سريعة الإيقاع مثل بيئة الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي.

4.6 الخاتمة

استعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية التي أُجريت على عينة قوامها (336) موظفًا من العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي. وقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على ممارسات إدارة المشاريع بأبعادها الأربعة، حيث جاء بُعد إدارة المخاطر والجودة في المرتبة الأولى، في حين احتل بُعد إدارة الموارد والميزانيات المرتبة الأخيرة رغم بقائه ضمن المستوى المرتفع. كما أظهرت النتائج أن كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين تحققت بدرجة مرتفعة، مع بروز تحدٍّ واضح في مؤشر تقليل أوقات الانتظار عند نقاط الخدمة.

وعلى صعيد اختبار الفرضيات، أثبتت نتائج تحليل الانحدار المتعدد والبسيط وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المشاريع بأبعادها الأربعة (التخطيط الاستراتيجي، وإدارة الموارد والميزانيات، وإدارة المخاطر والجودة، والمتابعة والتقييم) على رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية، إذ فسّرت (77.6%) من التباين في المتغير التابع

من خلال هذه الأبعاد مجتمعة، وكان بُعد إدارة المخاطر والجودة هو الأكثر تأثيرًا. وقد تم بناءً على ذلك رفض جميع الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة، مما يُمهّد الطريق لعرض الاستنتاجات والتوصيات في الفصل الخامس.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

5.1.1 حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على مجموعة من الحدود التي ينبغي مراعاتها عند تفسير نتائجها وتعميمها، وهي على النحو التالي:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تناول أثر إدارة المشاريع بأبعادها الأربعة (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، وإدارة الموارد والميزانيات، وإدارة المخاطر والجودة، والمتابعة والتقييم) في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين، دون التطرق إلى أبعاد أخرى قد يكون لها تأثير مماثل مثل القيادة التحويلية، والثقافة التنظيمية، والتحول الرقمي، وإدارة التغيير، وإدارة سلسلة الإمداد.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مطار الملك عبدالعزيز الدولي بمدينة جدة، باعتباره أحد أكبر المطارات في المملكة العربية السعودية ومن أهم المحطات التشغيلية للشركة السعودية للخدمات الأرضية (SGS)، دون أن تشمل باقي المطارات الرئيسية كمطار الملك خالد الدولي بالرياض ومطار الملك فهد الدولي بالدمام ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة.

الحدود البشرية: اقتصرت عينة الدراسة على العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بمطار الملك عبدالعزيز الدولي من موظفي الخطوط الأمامية والمشرفين ومديري المشاريع والعمليات، دون شمول شريحة المسافرين أنفسهم الذين قد تُضيف آراؤهم بُعدًا آخر لتقييم جودة الخدمة من منظور المستفيد النهائي.

الحدود الزمانية: أُجريت الدراسة الميدانية وُجمعت بياناتها خلال العام الدراسي الجامعي 2025/2026م، وبالتالي فإن نتائجها تعكس واقع قطاع الخدمات الأرضية في هذه الفترة الزمنية تحديدًا، وقد تتأثر بأي تغيرات مستقبلية في سياسات الشركة أو ظروف التشغيل.

الحدود المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وهو ما قد يُعَيِّد عمق النتائج مقارنة بما يمكن أن توفره الأساليب النوعية كالمقابلات المعمّقة ومجموعات التركيز ودراسات الحالة.

5.1.2 الدراسات المستقبلية المقترحة

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، وما اعترضها من حدود، يقترح الباحث إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال الحيوي، ومنها إجراء دراسة مقارنة بين مطار الملك عبدالعزيز الدولي وسائر المطارات الرئيسية في المملكة (الرياض، الدمام، المدينة المنورة) للكشف عن الفروقات في ممارسات إدارة المشاريع وأثرها على جودة الخدمات، وإجراء دراسة تتناول أثر التحول الرقمي والنكاء الاصطناعي في تطوير كفاءة الخدمات الأرضية بما يتوافق مع مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للطيران 2030. كما يُقترح دراسة تجربة المسافر بشكل مباشر من خلال استطلاع آراء المسافرين أنفسهم حول جودة الخدمات الأرضية، ومقارنتها بآراء العاملين للوقوف على أي فجوة إدراكية بين مقدم الخدمة ومتلقيها. ويُوصى أيضًا بإجراء دراسات تتناول متغيرات وسيطة ومعدلة كالثقافة التنظيمية والقيادة الاستراتيجية بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات، فضلاً عن دراسة أثر إدارة المشاريع في مواسم الذروة تحديداً كموسم الحج والعمرة، لما لها من خصوصية تشغيلية تستحق البحث المستقل.

5.2 توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وبناءً على ترتيب أثر أبعاد إدارة المشاريع في كفاءة جودة الخدمات الأرضية، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات العملية الموجهة إلى إدارة الشركة السعودية للخدمات الأرضية وإدارة مطار الملك عبدالعزيز الدولي، وهي كالآتي:

أولاً: توصيات متعلقة بإدارة المخاطر والجودة (البُعد الأكثر تأثيراً):

نظراً لأن هذا البُعد جاء في المرتبة الأولى من حيث الأثر ($B = 0.428$)، يوصي الباحث بترسيخ ثقافة إدارة المخاطر بشكل استباقي من خلال إنشاء وحدة متخصصة لإدارة المخاطر التشغيلية تُعنى بتحديد المخاطر مسبقاً ووضع خطط استجابة فعالة لها، خاصة أن نتائج الإحصاء الوصفي أظهرت أن الفقرة المتعلقة بخطط الاستجابة للمخاطر كانت الأقل في هذا البُعد. كما يُوصى بمواصلة الالتزام بالمعايير الدولية للجودة (IATA) و (SAGO) وتطويرها، وإجراء تدقيق دوري داخلي وخارجي على مطابقة المخرجات لهذه المعايير، مع إشراك العاملين في الخطوط الأمامية في تحديد المخاطر المحتملة كونهم الأقرب لواقع التشغيل اليومي.

ثانياً: توصيات متعلقة بالتخطيط الاستراتيجي للمشاريع:

يوصي الباحث بتعزيز آليات تحليل البيئة الداخلية والخارجية عند إعداد خطط المشاريع، حيث أظهرت النتائج أن هذه الفقرة كانت الأقل في بُعد التخطيط الاستراتيجي. ويكون ذلك من خلال اعتماد أدوات تحليل استراتيجي معتمدة مثل SWOT و PESTEL بشكل منهجي، وإشراك المستويات التشغيلية والإشرافية في مراحل التخطيط لضمان واقعية الخطط وقابليتها للتنفيذ، وربط الخطط التشغيلية بشكل أوثق بالأهداف الاستراتيجية للشركة ورؤية المملكة 2030 في تطوير قطاع الطيران.

ثالثاً: توصيات متعلقة بالمتابعة والتقييم:

يوصي الباحث بتطوير نظام متكامل لتوثيق نتائج المتابعة والتقييم، حيث أظهرت النتائج أن هذه الفقرة جاءت في المرتبة الأخيرة بهذا البعد. ويقترح الباحث بناء قاعدة معرفية إلكترونية تُوثق فيها جميع الدروس المستفادة من المشاريع السابقة، وتُعمَّم على فرق العمل الجديدة. كما يُوصى بتبني مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) واضحة وقابلة للقياس لكل مشروع، ونشرها على لوحات معلومات (Dashboards) تفاعلية تتيح للمشرفين ومديري المشاريع رصد الأداء لحظياً واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب.

رابعاً: توصيات متعلقة بإدارة الموارد والميزانيات:

على الرغم من أن هذا البعد جاء بأقل تأثير نسبي ($B = 0.198$) ، إلا أنه يُعدّ الأكثر أهمية من زاوية أخرى كونه أظهر أقل درجات الموافقة في التحليل الوصفي. لذا يوصي الباحث بمراجعة آليات تخصيص الميزانيات لمشاريع الخدمات الأرضية بما يضمن كفايتها لمواجهة الاحتياجات التشغيلية المتزايدة، وإشراك المستويات التشغيلية في إعداد الموازنات لضمان دقة تقدير الاحتياجات، والاستثمار المستمر في تحديث المعدات والأجهزة الحديثة كأنظمة مناولة الأمتعة الذكية ومركبات الخدمة الكهربائية.

خامساً: توصيات متعلقة بتحسين تجربة المسافر:

استناداً إلى نتائج المتغير التابع التي أظهرت أن مؤشر تقليل أوقات الانتظار عند نقاط الخدمة كان الأدنى، يوصي الباحث بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات للتنبؤ بأوقات الذروة وإعادة توزيع القوى العاملة بشكل ديناميكي، وتوسيع تطبيق خدمات الإنجاز الذاتي (Self-Service) للمسافرين مثل أكشاك الوصول الذاتي وتسليم الأمتعة الذاتي، وتطوير آليات معالجة الشكاوى بحيث تكون أسرع وأكثر فاعلية، لا سيما في مواسم الذروة كالحج والعمرة.

سادسًا: توصيات على مستوى رأس المال البشري:

يوصي الباحث بمواصلة الاستثمار في تدريب العاملين وتأهيلهم في مجالات إدارة المشاريع الحديثة والحصول على الشهادات الاحترافية (PMP)، (PRINCE2)، وبناء مسارات وظيفية واضحة تُحفّز الكفاءات على البقاء والتطور، وتعزيز ثقافة الاحترافية التي أظهرت النتائج تقديرًا مرتفعًا لها من العاملين أنفسهم.

5.3 الخاتمة

سعت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر إدارة المشاريع بأبعادها الأربعة (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، وإدارة الموارد والميزانيات، وإدارة المخاطر والجودة، والمتابعة والتقييم) في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بمدينة جدة. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطُبِّقَت أداة الاستبانة على عينة عشوائية بلغت (336) مفردة من العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بالمطار، مع الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في معالجة البيانات وتحليلها.

وقد أسفرت الدراسة عن جملة من النتائج، أبرزها أن مستوى ممارسة إدارة المشاريع بأبعادها الأربعة في قطاع الخدمات الأرضية جاء مرتفعًا، وأن مستوى كفاءة جودة الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين جاء كذلك بدرجة مرتفعة. كما أثبتت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المشاريع بأبعادها مجتمعة في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية، حيث فسّرت هذه الأبعاد ما نسبته (77.6%) من التباين في المتغير التابع. وعلى مستوى الأبعاد الفردية، تصدر بُعد إدارة المخاطر والجودة قائمة الأبعاد الأكثر تأثيرًا، يليه التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، فالمتابعة والتقييم، وأخيرًا إدارة الموارد والميزانيات.

وتُبرز هذه النتائج الأهمية البالغة لتبني منهجيات إدارة المشاريع الحديثة في قطاع الخدمات الأرضية باعتباره أحد المكونات الجوهرية لتجربة المسافر ومنظومة الطيران المدني في المملكة العربية السعودية، ومساهمتها الحيوية في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 والاستراتيجية الوطنية للطيران التي تسعى إلى جعل المملكة مركزًا لوجستيًا عالميًا يربط ثلاث قارات. كما تُقدّم الدراسة إسهامًا علميًا يُثري الأدبيات العربية في مجال إدارة المشاريع وجودة الخدمات الجوية، ويفتح المجال أمام باحثين آخرين لتوسيع نطاق هذا البحث ليشمل متغيرات وسياقات أخرى.

وفي الختام، يأمل الباحث أن تُسهم التوصيات المقدّمة في هذه الدراسة في دعم صانعي القرار في الشركة السعودية للخدمات الأرضية وإدارة مطار الملك عبدالعزيز الدولي لتطوير ممارسات إدارة المشاريع بما يعزّز من كفاءة جودة الخدمات المقدمة للمسافرين، ويرتقي بتجربتهم إلى المستوى الذي تطمح إليه المملكة العربية السعودية في قطاع الطيران المدني، والله وليّ التوفيق.

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المشاريع بأبعادها الأربعة (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، وإدارة الموارد والميزانيات، وإدارة المخاطر والجودة، والمتابعة والتقييم) في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بمدينة جدة. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وُرعت على عينة عشوائية من العاملين في قطاع الخدمات الأرضية بالمطار، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (336) استبانة، وعولجت البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها أن مستوى ممارسة إدارة المشاريع وكفاءة جودة الخدمات الأرضية جاءا بدرجة مرتفعة، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المشاريع بأبعادها مجتمعة في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية، حيث فسّرت الأبعاد الأربعة ما نسبته (77.6%) من التباين في المتغير التابع، وجاء بُعد إدارة المخاطر والجودة الأكثر تأثيراً، يليه التخطيط الاستراتيجي، فالمتابعة والتقييم، وأخيراً إدارة الموارد والميزانيات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات إدارة المخاطر الاستباقية، وتطوير آليات التخطيط الاستراتيجي، ومراجعة سياسات تخصيص الموارد والميزانيات، وتبني التقنيات الحديثة لتقليل أوقات الانتظار وتحسين تجربة المسافرين.

الكلمات المفتاحية: إدارة المشاريع، الخدمات الأرضية، جودة الخدمة، مطار الملك عبدالعزيز الدولي، الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

Abstract

This study aimed to examine the impact of project management, with its four dimensions (strategic project planning, resource and budget management, risk and quality management, and monitoring and evaluation), on enhancing the quality efficiency of ground services provided to passengers at King Abdulaziz International Airport in Jeddah. To achieve the study's objectives, the researcher adopted the descriptive-analytical approach, and a questionnaire was designed as the main data collection tool. It was distributed to a random sample of

employees working in the ground services sector at the airport, and (336) valid questionnaires were analyzed using SPSS software.

The study reached several key findings, most notably that the level of project management practices and the quality efficiency of ground services were both high. The results also revealed a statistically significant impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) of project management dimensions collectively on enhancing the quality efficiency of ground services, as the four dimensions explained (77.6%) of the variance in the dependent variable. Risk and quality management emerged as the most influential dimension, followed by strategic planning, monitoring and evaluation, and finally resource and budget management. The study recommended strengthening proactive risk management practices, developing strategic planning mechanisms, reviewing resource and budget allocation policies, and adopting modern technologies to reduce waiting times and improve passenger experience.

Keywords: Project Management, Ground Services, Service Quality, King Abdulaziz International Airport, Saudi Ground Services Company.

مقدمة الاستبانة

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان "أثر إدارة المشاريع في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس

ونظراً لما لرأيكم من أهمية في إثراء هذه الدراسة، يسعدنا تعاونكم بالإجابة عن فقرات هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية. علماً بأن جميع البيانات الواردة فيها ستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حُسن تعاونكم،،،

القسم الأول: البيانات الأولية (الديموغرافية)

المتغير	الفئات
الجنس	ذكر / أنثى
العمر	أقل من 30 / 30-40 / 41-50 / أكثر من 50
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل / دبلوم / بكالوريوس / دراسات عليا
سنوات الخبرة	أقل من 5 / 5-10 / 11-15 / أكثر من 15
المسمى الوظيفي	موظف / مشرف / مدير مشروع / أخرى

القسم الثاني: فقرات الاستبانة

أولاً: المتغير المستقل — إدارة المشاريع

البُعد الأول: التخطيط الاستراتيجي للمشاريع

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تُحدّد أهداف مشاريع الخدمات الأرضية بوضوح وبما يتوافق مع رؤية المطار.					
2	تُوضع خطط زمنية واقعية لتنفيذ مشاريع الخدمات الأرضية.					
3	يُراعى تحليل البيئة الداخلية والخارجية عند إعداد خطط المشاريع.					
4	تُشرك الأطراف المعنية في مرحلة التخطيط الاستراتيجي للمشاريع.					

البُعد الثاني: إدارة الموارد والميزانيات

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	تُوزَّع الموارد البشرية على مشاريع الخدمات الأرضية بكفاءة.					
6	تُخصَّص الميزانيات اللازمة لمشاريع الخدمات الأرضية بشكل مناسب.					
7	يُضبط الإنفاق الفعلي ضمن حدود الميزانية المعتمدة.					
8	تتوافر المعدات والأجهزة اللازمة لتنفيذ مشاريع الخدمات الأرضية.					

البُعد الثالث: إدارة المخاطر والجودة

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9	تُحدّد المخاطر المحتملة لمشاريع الخدمات الأرضية مسبقاً.					
10	تُوضع خطط استجابة فعّالة لمواجهة المخاطر المتوقعة.					
11	تُطبّق معايير الجودة المعتمدة في تنفيذ الخدمات الأرضية.					
12	تُجرى مراجعات دورية لضمان مطابقة المخرجات لمعايير الجودة.					

البُعد الرابع: المتابعة والتقييم

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	تُتَابَع مراحل تنفيذ مشاريع الخدمات الأرضية بشكل مستمر.					
14	تُقَاس مؤشرات الأداء مقارنةً بالأهداف المحددة للمشروع.					
15	تُتَخَذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند اكتشاف الانحرافات.					
16	تُوثَق نتائج المتابعة والتقييم للاستفادة منها مستقبلاً.					

ثانياً: المتغير التابع — كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تُقَدَّم خدمات الوصول والمغادرة للمسافرين بسرعة ودقة عالية.				
2	تُتَجَرَّ إجراءات مناولة الأمتعة بكفاءة وفي الوقت المحدد.				
3	يتسم أداء العاملين في الخدمات الأرضية بالاحترافية.				
4	تُلَبَّى احتياجات المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب.				
5	تُقلَّل أوقات الانتظار للمسافرين عند نقاط الخدمة.				
6	تتوافر التجهيزات الحديثة التي تدعم جودة الخدمات الأرضية.				
7	تُعالَج شكاوى المسافرين بسرعة وفعالية.				
8	تتميز الخدمات الأرضية بالموثوقية وقلة الأخطاء التشغيلية.				
9	يُسهم تنظيم العمل في تحقيق انسيابية حركة المسافرين.				
10	يحقق مستوى الخدمات الأرضية رضا المسافرين بشكل عام.				

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

الخمّاش، محمد وضاح عبد الفتاح أبو دقر .(2022) *أثر جودة الخدمة على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار الملكة علياء الدولي في الأردن* [رسالة ماجستير، جامعة الزيتونة الأردنية- <https://www.zuj.edu.jo/wp-content/uploads/2022/07/abstract-in-arabic.pdf>].

كمال، مروان (2023). *أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة*. *المجلة العربية للإدارة*، مج43، ع4، المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية .
https://journals.ekb.eg/article_291098

عليوه، لمياء خالد حسن (2024). *أثر ممارسات إدارة المشروعات على فعالية الأداء المؤسسي للكيانات الخيرية في مكة المكرمة*. *المجلة العربية للنشر العلمي*، مج7، الإصدار 71، ص 159-188 <https://doi.org/10.36571/ajsp717>.

الحربي، سهام بنت حمدان ديسان المخلفي (2025). *أثر ممارسات إدارة المشاريع على التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على لجنة "تراحم" لرعاية السجناء بمدينة الرياض*. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج9(ملحق)، ص 23-41 .
<https://search.mandumah.com/Record/1596960>

عضيات، علي محمد قاسم، و الجوازنة، بهجت عيد. (2022). *دور أخلاقيات المهنة في فعالية إدارة المشاريع: دراسة حالة شركة الجسر العربي للملاحة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1351225>

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>

العبداللات، ديماء شوقي عبدالغني، و الشورة، محمد سليم خليف. (2021). أثر الحاكمية الرشيدة في إدارة المشاريع: الدور المعدل للتخطيط لإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1219761>

الظفيري، محمد نايف فرحان، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2021). أثر التأزر الاستراتيجي في إدارة المشاريع: الدور الوسيط للتمكين في شركة نفط الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1220288>

الربيع، عدي صالح سعود، و مفلح، منيرة عبدالله مصطفى. (2024). أثر التحول الرقمي في إدارة المشاريع: الدور الوسيط للتجديد الاستراتيجي في الشركات الإنشائية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1521046>

إبراهيم، ساندرا غسان. (2024). دور الشبكات العصبية الاصطناعية في إدارة المشاريع الإنشائية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، مج40، ع3 ، 1 - 22. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1522306>

جاسم، حسين رأفت، و المعاضيدي، معن وعد الله. (2022). دور كفاءة القيادة في مراحل إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في آسيا سيل للاتصالات الناقلة في العراق. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج18، ع60 ، 573 - 591. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1347331>

الرمادي، محمد محمود أحمد. (2022). الأبعاد الاجتماعية لحوكمة الخدمات الصحية وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على العاملين في المستشفى التعليمي العالمي بجامعة طنطا. مجلة كلية الآداب، ع21 ، 308 - 342. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1289662>

العوفي، عبدالله بن صالح. (2024). مؤشرات الأداء التسويقية وتأثيرها على جودة الخدمات في الخدمات التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع4 ، 489 - 530. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1522714>

مبارك، أمير نعيم، و رشدي، أحمد سمير. (2023). أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين: دراسة ميدانية. مجلة البحوث الإدارية، مج41، ع1 ، 1 - 41. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1416245>

ثانياً: المراجع الأجنبية

5. Hejazi, M. E., & Fawzy, M. F. (2021). Passengers' satisfaction of the service quality at Saudi international airports. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 9(8), 198–215. <https://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2021/08/9814.pdf>
6. Szabo, S., Pilát, M., Makó, S., Korba, P., Čičváková, M., & Kmec, L. (2022). Increasing the efficiency of aircraft ground handling—A case study. *Aerospace*, 9(1), Article 2, 1–16. <https://doi.org/10.3390/aerospace9010002>
7. Bakır, M., Akan, Ş., Özdemir, E., Nguyen, P.-H., Tsai, J.-F., & Pham, H.-A. (2022). How to achieve passenger satisfaction in the airport? Findings from regression analysis and necessary condition analysis approaches through online airport reviews. *Sustainability*, 14(4), Article 2151, 1–26. <https://doi.org/10.3390/su14042151>
8. Li, L., Mao, Y., Wang, Y., & Ma, Z. (2022). How has airport service quality changed in the context of COVID-19: A data-driven crowdsourcing approach based on sentiment analysis. *Journal of Air Transport Management*, 105, Article 102298, 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.jaltrabman.2022.102298>
- Al-Nakeeb, A., El Khatib, M., Zitar, R. A., Alhosani, A., & Alhosani, I. (2023). Project Manager's role in manage Project knowledge process: An approach to enhance Project quality. *International Journal for Computers & Their Applications*, 30(4)
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021, May). Impact of service quality on the customer satisfaction: Case study at online meeting platforms. In Ali, BJ, Saleh, Akoi, S., Abdulrahman, AA, Muhamed, AS, Noori, HN, Anwar, G.(2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, No. 2, pp. 65-77)
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593.
- Lalmi, A., Fernandes, G., & Souad, S. B. (2021). A conceptual hybrid project management model for construction projects. *Procedia Computer Science*, 181, 921-930.
- Pan, Y., & Zhang, L. (2021). A BIM-data mining integrated digital twin framework for advanced project management. *Automation in construction*, 124, 103564.

Ciric Lalic, D., Lalic, B., Delić, M., Gracanin, D., & Stefanovic, D. (2022). How project management approach impact project success? From traditional to agile. *International Journal of Managing Projects in Business*, 15(3), 494-521