

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

قطار الحرمين

سارة أكرم النخالة

232001920

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2026

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
19	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
16	3.1. المقدمة.....

16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
17	3.3. تصميم البحث
17	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
18	3.5. طريقة جمع البيانات
18	3.6. أنواع البيانات
18	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
19	3.8. الخاتمة
29	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
30	4.1. المقدمة
30	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
31	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
32	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
35	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
37	4.6. الخاتمة
38	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
38	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
39	5.2. توصيات الدراسة
39	5.3. الخاتمة
41	قائمة المراجع
42	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يمثل مشروع قطار الحرمين السريع أحد أهم مشاريع البنية التحتية للنقل في المملكة العربية السعودية، حيث صُمم لتقديم وسيلة نقل حديثة وأمنة وسريعة تربط بين المدن المقدسة وتخدم ملايين المسافرين سنوياً.

وعلى الرغم من ضخامة المشروع وأهميته الاستراتيجية، إلا أن التساؤلات ما تزال قائمة حول مدى تحقيقه للأهداف التنموية المرتبطة برؤية المملكة 2030 ومدى انعكاسه الفعلي على التنمية الاقتصادية وجودة خدمات النقل والسياحة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة بين الطموحات الاستراتيجية المرتبطة بالمشروع وبين الحاجة إلى قياس أثره بشكل علمي ومنهجي، من خلال مؤشرات واضحة مثل زيادة أعداد الركاب، ودعم السياحة الدينية، وتحسين كفاءة النقل، وتعزيز الاستدامة الاقتصادية.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تطوير مشروع قطار الحرمين السريع وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030

1.2 مشكلة الدراسة

على الرغم من التطور الملحوظ في مشاريع التحول التعليمي بالمملكة، إلا أن هناك تساؤلات حول مدى تأثير هذا التحول على جودة التعليم ومخرجاته، ومدى نجاحه في تحقيق التوازن بين التعليم الرقمي والتعليم الحضوري، إضافة إلى الحاجة لقياس الأثر الحقيقي للتحول على مهارات الطلاب وجاهزيتهم لسوق العمل.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

على المستوى التطبيقي، تفتقر الأدبيات إلى دراسات ميدانية تقيس الأثر الفعلي لقطار الحرمين باستخدام بيانات تشغيلية ومؤشرات أداء حقيقية، مثل:

- * حجم حركة الركاب السنوية.
- * مستوى رضا المسافرين.
- * أثر المشروع على السياحة الدينية.
- * المساهمة في تحسين كفاءة النقل بين المدن.
- * الأثر الاقتصادي وفرص العمل.

مما يبرز أهمية إجراء دراسة تطبيقية تتناول هذه الجوانب.

1.3 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور المحوري الذي يلعبه قطاع النقل في دعم التنمية الاقتصادية وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث يمثل قطار الحرمين

نموذجاً لمشاريع النقل الحديثة التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة وتعزيز الاستدامة.

1.3.1 على المستوى النظري

- * إثراء الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين تطوير النقل السريع والتنمية الاقتصادية.
- * تقديم نموذج نظري يربط بين مشاريع النقل الحديثة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية الوطنية.
- * دعم البحوث المستقبلية في مجال إدارة مشاريع البنية التحتية والنقل.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، توفر الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد المؤسسات في تحسين إدارة مشاريعها، ورفع معدلات النجاح، وتقليل نسب الفشل، بما ينعكس إيجابياً على الأداء المؤسسي العام.

1.4 أسئلة الدراسة

- * ما مدى مساهمة مشروع قطار الحرمين في تحسين كفاءة النقل بين المدن المقدسة؟
- * ما أثر المشروع على تقليل الحوادث المرورية والانبعاثات الكربونية؟
- * ما دوره في دعم الاقتصاد المحلي والسياحة الدينية؟
- * ما مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمة؟

* ما أبرز التحديات التشغيلية التي تواجه المشروع؟

1.5 أهداف الدراسة

- * تحليل الأثر الاقتصادي لمشروع قطار الحرمين.
- * قياس مستوى رضا الركاب عن الخدمات المقدمة.
- * تقييم دوره في تخفيف الضغط على الطرق السريعة.
- * دراسة كفاءة التشغيل والسلامة في المشروع.
- * اقتراح توصيات لتحسين الأداء المستقبلي.

1.6 فرضيات الدراسة

- * توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشغيل قطار الحرمين وتقليل زمن الرحلة بين مكة والمدينة.
- * يسهم المشروع في تقليل معدل الحوادث المرورية بين المدن المرتبطة به.
- * يؤثر مستوى جودة الخدمة بشكل إيجابي على رضا المستخدمين.
- * يساهم المشروع في تعزيز التنمية الاقتصادية في المناطق التي يخدمها.

1.7 نموذج الدراسة

المتغيرات المستقلة:

* جودة الخدمة.

* سرعة الرحلة.

* مستوى الأمان.

* أسعار التذاكر.

المتغيرات التابعة:

* رضا العملاء.

* معدل استخدام القطار.

* الأثر الاقتصادي.

يعتمد النموذج المقترح على قياس العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء باستخدام استبيان وتحليل إحصائي مثل تحليل الانحدار.

1.8 منهجية الدراسة

نوع الدراسة: وصفية تحليلية.

أداة جمع البيانات: استبيان موجه لركاب القطار وتحليل بيانات رسمية من تقارير الهيئة السعودية للخطوط الحديدية.

عينة الدراسة: عينة عشوائية من مستخدمي القطار في محطات مكة وجدة والمدينة.

أسلوب التحليل: استخدام البرامج الإحصائية SPSS أو Excel لتحليل المتوسطات والانحدار.

المصدر المنهجي العام:

Creswell, J. W. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches

<https://us.sagepub.com>

1.9 الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية:

* توزيع استبيان على 150-300 راكب.

* قياس:

* زمن الرحلة الفعلي.

* مستوى النظافة.

* دقة المواعيد.

* رضا الركاب العام.

تحليل النتائج باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T.

يمكن دعم النتائج بإحصائيات رسمية منشورة من:

الهيئة العامة للإحصاء

<https://www.stats.gov.sa>

1.10 مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

* مقدمة.

* مشكلة الدراسة.

* أهداف الدراسة.

* فرضيات الدراسة.

* منهجية الدراسة.

الشكل (2): مخطط المشروع المقترح.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يعد النقل عنصراً أساسياً في التنمية الاقتصادية، حيث يسهم في تحسين الوصول والخدمات. وفي المملكة العربية السعودية، يرتبط تطوير قطاع النقل برؤية المملكة 2030، خاصة فيما يتعلق بخدمة الحجاج والمعتمرين، وتحسين جودة الحياة، وتعزيز التنمية المستدامة. لذلك تهدف هذه الدراسة إلى استعراض أهم الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بقطاع النقل السريع وقطار الحرمين، وبيان العلاقة بين تطوير خدمات النقل وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

2.2 المتغير المستقل

يشمل المتغير المستقل في هذه الدراسة العناصر المرتبطة بتطوير مشروع قطار الحرمين السريع، وهي:

- * تحسين جودة الخدمة.
- * زيادة سرعة الرحلات.
- * رفع الطاقة الاستيعابية.
- * تحسين تجربة المسافر.

وتؤكد الدراسات السابقة أن مشاريع القطارات السريعة تسهم في:

- * تقليل زمن الرحلة.
- * تحسين كفاءة النقل.
- * دعم التنمية الاقتصادية.
- * رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمسافرين.

2.3 المتغير التابع

يرتبط المتغير التابع بمجموعة من النتائج التي يسعى المشروع إلى تحقيقها، وتشمل:

- * تحسين جودة الحياة.
- * دعم السياحة الدينية.
- * خدمة ضيوف الرحمن.
- * تعزيز التنمية الاقتصادية.

2.4 العلاقة بين المتغيرات

تشير الدراسات إلى أن تطوير مشروع قطار الحرمين السريع يؤدي إلى:

* تحسين مستوى الخدمة.

* زيادة استخدام القطار.

* دعم السياحة الدينية.

* تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

وتوضح الأدبيات وجود علاقة إيجابية بين تطوير خدمات النقل السريع وبين رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين الأداء الاقتصادي والاجتماعي.

2.5 الخاتمة

أكدت الدراسات السابقة أن النقل السريع يمثل أحد أهم العوامل الداعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، إلا أنها أشارت إلى وجود حاجة لإجراء دراسات تطبيقية تقيس الأثر الفعلي لمشروع قطار الحرمين السريع على تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويشمل الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، وفلسفة البحث، ومنهج البحث، واستراتيجية البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، وطرق جمع البيانات، وأنواعها، وإجراءات التحليل الإحصائي، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية حول أثر مشروع قطار الحرمين السريع في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يقصد بالمتغيرات الإجرائية في هذه الدراسة مجموعة المتغيرات التي سيتم قياسها وتحليلها إحصائياً، وتشمل:

أولاً: المتغيرات المستقلة

- * جودة الخدمة.
- * سرعة الرحلة.
- * مستوى الأمان.
- * أسعار التذاكر.

ثانياً: المتغيرات التابعة

- * رضا العملاء.
- * معدل استخدام القطار.
- * الأثر الاقتصادي.

ويعتمد النموذج المقترح للدراسة على قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة باستخدام الاستبانة والتحليل الإحصائي.

3.3 تصميم البحث (بصلة البحث)

فلسفة البحث

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، والتي تقوم على افتراض أن الظواهر المتعلقة بقطاع النقل والمشاريع التنموية يمكن قياسها وتحليلها بصورة موضوعية من خلال جمع البيانات الكمية وتحليلها إحصائياً. وتتسجم هذه الفلسفة مع طبيعة الدراسة الحالية التي تسعى إلى قياس أثر مشروع قطار الحرمين السريع في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030، من خلال الاعتماد على بيانات قابلة للقياس تتعلق بجودة الخدمة، وكفاءة النقل، ورضا المسافرين، والأثر الاقتصادي للمشروع.

منهج البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة وتحليل واقع مشروع قطار الحرمين السريع ومدى مساهمته في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث يتيح هذا المنهج وصف خصائص المشروع وتحليل العلاقة بين تطوير خدمات النقل السريع وتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والتنمية المرتبطة بالرؤية.

استراتيجية البحث

تعتمد الدراسة على استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy)، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة من مستخدمي قطار الحرمين السريع، بهدف جمع البيانات المتعلقة بمستوى رضا الركاب وجودة الخدمات المقدمة وكفاءة التشغيل، بالإضافة إلى تحليل البيانات والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات المختصة بقطاع النقل والسكك الحديدية في المملكة.

نوع البحث

يعد هذا البحث من البحوث التطبيقية الكمية، حيث يهدف إلى دراسة أثر مشروع قطار الحرمين السريع على تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 من خلال جمع البيانات الرقمية وتحليلها إحصائياً، للوصول إلى نتائج وتوصيات عملية تسهم في تطوير خدمات النقل وتعزيز كفاءة المشروع.

الأفق الزمني

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المقطعي (Cross-Sectional Study)، حيث يتم جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة خلال فترة زمنية محددة، دون تتبع التغيرات التي قد تطرأ على آراء المستجيبين عبر فترات زمنية متعددة.

طرق جمع وتحليل البيانات

أولاً: جمع البيانات

البيانات الأولية

- * الاستبانة الموجهة إلى مستخدمي قطار الحرمين السريع.
- * آراء المسافرين حول جودة الخدمة ومستوى الرضا وكفاءة الرحلات.

البيانات الثانوية

- * الكتب العلمية المتخصصة في إدارة النقل والمشروعات التنموية.
- * الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بالنقل السريع والسكك الحديدية.
- * التقارير الصادرة عن الخطوط الحديدية السعودية (سار).
- * تقارير رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- * الإحصاءات الرسمية المتعلقة بأعداد الركاب والنقل والسياحة الدينية.

ثانياً: تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وذلك من خلال:

* التكرارات والنسب المئوية.

* المتوسطات الحسابية.

* الانحرافات المعيارية.

* معامل ارتباط بيرسون.

* تحليل الانحدار الخطي.

* اختبار الفرضيات عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$).

وذلك بهدف قياس أثر متغيرات الدراسة المتمثلة في جودة الخدمة، وسرعة الرحلات، ومستوى الأمان، على رضا المسافرين، ومعدل استخدام القطار، وتحقيق الأهداف التنموية المرتبطة برؤية المملكة العربية السعودية 2030.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي قطار الحرمين السريع في المملكة العربية السعودية، بينما تمثل عينة الدراسة مجموعة من الركاب الذين سيتم اختيارهم بطريقة عشوائية من محطات مكة المكرمة، وجدة، والمدينة المنورة، بما يضمن تمثيل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة وتحقيق أهداف البحث.

3.5 طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من أفراد العينة، إضافة إلى الاعتماد على البيانات الثانوية المستمدة من الكتب والدراسات العلمية والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات المختصة بقطاع النقل والسكك الحديدية في المملكة العربية السعودية.

3.6 أنواع البيانات

تعتمد الدراسة على نوعين من البيانات:

* البيانات الأولية: ويتم الحصول عليها من خلال الاستبانة الموجهة إلى مستخدمي قطار الحرمين السريع.

* البيانات الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية، والأبحاث والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية، والإحصاءات المتعلقة بالنقل والسكك الحديدية ورؤية المملكة 2030.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

سيتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واستخراج النتائج، من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل:

- * التكرارات.
- * النسب المئوية.
- * المتوسطات الحسابية.
- * الانحرافات المعيارية.
- * معامل ارتباط بيرسون.
- * تحليل الانحدار الخطي.
- * اختبار الفرضيات.

ويهدف ذلك إلى قياس العلاقة بين متغيرات الدراسة والتحقق من صحة الفرضيات والإجابة عن أسئلة البحث.

3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة، بدءاً من فلسفة البحث ومنهجه واستراتيجيته، مروراً بمجتمع الدراسة والعينة، وأدوات جمع البيانات، وأنواعها، وأساليب تحليلها إحصائياً. وتمثل هذه المنهجية الأساس الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل التالي لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج والتوصيات

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات التي جُمعت من خلال الاستبانة الموجهة إلى مستخدمي قطار الحرمين السريع، بهدف التعرف على آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة، وسرعة الرحلات، ومستوى الأمان، وأسعار التذاكر، ومدى مساهمة القطار في دعم السياحة الدينية وتحسين كفاءة النقل وتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

وقد تم الاعتماد على أسلوب الإحصاء الوصفي في تحليل إجابات المشاركين، من خلال دراسة التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، بالإضافة إلى تفسير اتجاهات إجابات أفراد العينة ومناقشتها في ضوء أسئلة الدراسة وفرضياتها

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تكوّن مجتمع الدراسة من مستخدمي قطار الحرمين السريع، وخاصة المسافرين عبر محطات مكة المكرمة وجدة والمدينة المنورة. وقد استُخدمت العينة العشوائية لإتاحة الفرصة لمختلف فئات الركاب للمشاركة في الاستبانة.

اشتملت البيانات العامة للمشاركين على عدد من المتغيرات الديموغرافية، مثل الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد مرات استخدام قطار الحرمين، والغرض من الرحلة.

وأظهرت الإجابات تنوع المشاركين من حيث أعمارهم ومستوياتهم التعليمية وأغراض استخدامهم للقطار. كما تبين أن استخدام قطار الحرمين لا يقتصر على أداء مناسك الحج والعمرة، بل يشمل السفر للعمل، والزيارات العائلية، والسياحة والتنقل الشخصي بين المدن.

ويعكس هذا التنوع أهمية المشروع لمختلف شرائح المجتمع، ويؤكد أن القطار أصبح إحدى وسائل النقل الأساسية التي يعتمد عليها المسافرون بين مكة المكرمة وجدة والمدينة المنورة.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم تصميم عبارات الاستبانة بصورة واضحة ومباشرة بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها. وقد اشتملت على محاور تقيس:

1. جودة الخدمات المقدمة.
2. سرعة الرحلة ودقة المواعيد.
3. مستوى الأمن والسلامة.
4. أسعار التذاكر.
5. رضا المستخدمين.
6. مساهمة القطار في دعم الاقتصاد والسياحة الدينية.
7. دور المشروع في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

ويتحقق الصدق الظاهري للاستبانة من خلال ارتباط العبارات بموضوع الدراسة ووضوحها بالنسبة للمشاركين. كما يمكن قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ بعد اكتمال جمع الإجابات، ويُعد معامل الثبات مقبُولاً إحصائياً عندما تبلغ قيمته 0.70 أو أكثر.

وتشير صياغة محاور الاستبانة وترابطها إلى قدرتها على قياس متغيرات الدراسة بصورة مناسبة، مع ضرورة إجراء اختبار الثبات النهائي باستخدام برنامج SPSS أو Excel بعد اكتمال عدد المشاركين

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

اعتمدت الدراسة على تحليل إجابات أفراد العينة للإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة بأثر قطار الحرمين السريع في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وذلك من خلال تحليل آراء المشاركين حول جودة الخدمات، ودقة المواعيد، وأسعار التذاكر، وسهولة الحجز، ومستوى النظافة، والعوامل المؤثرة في اختيار القطار، والنية في استخدامه مستقبلاً.

أولاً: السبب الرئيسي لاستخدام قطار الحرمين

أظهرت نتائج الاستبيان أن أغلب المشاركين يستخدمون قطار الحرمين لأغراض العمرة أو الزيارة، يليها السفر للعمل، ثم السياحة، بينما جاءت الأسباب الأخرى بنسبة أقل، مما يؤكد الدور الرئيس للقطار في خدمة ضيوف الرحمن وتسهيل التنقل بين المدن المقدسة.

ثانياً: مدى الرضا عن دقة مواعيد الرحلات

أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى رضا المشاركين عن دقة مواعيد رحلات قطار الحرمين، حيث أبدى معظم أفراد العينة رضاهم عن الالتزام بالمواعيد، وهو ما يعكس كفاءة التشغيل وجودة إدارة الرحلات.

ثالثاً: أهم جانب يحتاج إلى تحسين

بينت إجابات المشاركين أن أسعار التذاكر جاءت في مقدمة الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، تلتها مواعيد الرحلات، بينما حصلت النظافة على أقل نسبة من المطالبات بالتحسين، مما يدل على رضا المستخدمين عن مستوى النظافة داخل القطارات والمحطات.

رابعاً: مدى سهولة حجز التذاكر

أوضحت النتائج أن غالبية المشاركين يرون أن إجراءات حجز تذاكر قطار الحرمين سهلة، في حين رأى عدد أقل أنها متوسطة أو صعبة، مما يشير إلى فعالية أنظمة الحجز الإلكترونية وسهولة استخدامها.

خامساً: مدى مناسبة أسعار التذاكر

أظهرت النتائج تبايناً في آراء المشاركين حول أسعار التذاكر، إذ يرى بعضهم أنها مناسبة مقابل جودة الخدمة، بينما يرى آخرون أنها مناسبة إلى حد ما، في حين اعتبر عدد محدود أن

الأسعار غير مناسبة، وهو ما يشير إلى الحاجة إلى مراجعة سياسة التسعير وتقديم عروض أو خصومات لبعض الفئات.

سادساً: مدى الرضا عن نظافة القطار والمحطات

بينت نتائج الاستبيان أن غالبية المشاركين راضون عن مستوى النظافة داخل القطارات والمحطات، مما يعكس اهتمام الجهة المشغلة بالمحافظة على جودة البيئة الداخلية وراحة المسافرين.

سابعاً: التوصية باستخدام قطار الحرمين

أظهرت النتائج أن معظم أفراد العينة ينصحون الآخرين باستخدام قطار الحرمين، وهو مؤشر إيجابي على رضا المستخدمين وثقتهم في مستوى الخدمات المقدمة.

ثامناً: أهم عامل يجعل المستخدم يختار قطار الحرمين

أوضحت النتائج أن السرعة جاءت في المرتبة الأولى كأهم عامل لاختيار قطار الحرمين، تلتها الراحة، ثم الأمان، وسهولة الحجز، مما يؤكد أن اختصار زمن الرحلة يعد الميزة التنافسية الأبرز للمشروع.

تاسعاً: النية في استخدام قطار الحرمين مستقبلاً

أشارت نتائج الدراسة إلى أن أغلب المشاركين أكدوا نيتهم استخدام قطار الحرمين مرة أخرى في المستقبل، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى رضا العملاء وثقتهم في الخدمات التي يقدمها المشروع.

خلاصة الإحصاء الوصفي

تشير نتائج التحليل الوصفي إلى وجود مستوى مرتفع من رضا مستخدمي قطار الحرمين السريع عن جودة الخدمات، ودقة المواعيد، والنظافة، وسهولة الحجز، كما أوضحت أن السرعة والراحة والأمان تمثل أهم العوامل التي تدفع المسافرين لاختيار القطار. وفي المقابل، أظهرت النتائج أن أسعار التذاكر تمثل الجانب الأكثر حاجة إلى التحسين، الأمر الذي يستدعي دراسة خيارات تسعير أكثر مرونة بما يساهم في زيادة الإقبال على استخدام القطار وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

ى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشغيل قطار الحرمين وتقليل زمن الرحلة بين مكة المكرمة والمدينة المنورة.

تشير نتائج الدراسة إلى قبول هذه الفرضية؛ إذ أسهم القطار في توفير وسيلة نقل سريعة وتقليل الوقت المستغرق في التنقل مقارنة ببعض وسائل النقل البرية التقليدية.

الفرضية الثانية

يسهم مشروع قطار الحرمين في تقليل معدل الحوادث المرورية بين المدن المرتبطة به.

يمكن قبول هذه الفرضية من الناحية التطبيقية؛ لأن استخدام القطار يقلل الحاجة إلى التنقل بالمركبات والحافلات على الطرق السريعة، ويحد من الازدحام المروري، خصوصاً في المواسم.

الفرضية الثالثة

يؤثر مستوى جودة الخدمة بصورة إيجابية في رضا المستخدمين.

تشير النتائج إلى قبول الفرضية؛ فكلما ارتفع مستوى النظافة والراحة والأمان ودقة المواعيد وسهولة الحجز، ارتفع مستوى رضا المسافرين وزادت رغبتهم في استخدام القطار مرة أخرى.

الفرضية الرابعة

يساهم مشروع قطار الحرمين في تعزيز التنمية الاقتصادية في المناطق التي يخدمها.

تؤيد نتائج الدراسة هذه الفرضية؛ حيث أدى المشروع إلى دعم السياحة الدينية، وتحسين حركة الزوار، وتوفير فرص عمل، وتنشيط الخدمات التجارية والسياحية المحيطة بالمحطات.

مناقشة النتائج

تتفق نتائج الدراسة مع الإطار النظري الذي يؤكد أن تطوير مشروعات النقل السريع يساهم في تحسين جودة الحياة ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما تبين أن جودة الخدمة وسرعة الرحلات ومستوى الأمان من أكثر العوامل تأثيراً في رضا المستخدمين.

وتؤكد النتائج كذلك أن قطار الحرمين لا يمثل مشروعاً للنقل فقط، وإنما يعد مشروعاً تنموياً واستراتيجياً يخدم ضيوف الرحمن ويدعم السياحة الدينية، ويرفع كفاءة التنقل بين المدن، ويساهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030

4.6. الخاتمة

خلص الفصل إلى أن قطار الحرمين السريع حقق أثراً إيجابياً في تحسين كفاءة النقل، وتقليل زمن الرحلات، ورفع مستوى رضا المسافرين، ودعم السياحة الدينية والتنمية الاقتصادية.

كما أظهرت النتائج وجود بعض الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير، خصوصاً ما يتعلق بأسعار التذاكر، وزيادة عدد الرحلات خلال المواسم، وتحسين وسائل النقل المرتبطة بالمحطات، وتطوير الخدمات الإلكترونية وخدمة العملاء

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

Renfe Group. (2024). *Haramain High-Speed Railway Project Overview*. Renfe.

Renfe Group. (2024). *Saudi Arabia's High-Speed Line Reaches 20 Million Passengers*. Renfe Press Room.

Kingdom of Saudi Arabia. (2016). *Saudi Vision 2030*.

Vision 2030 Kingdom of Saudi Arabia. (2024). *National Industrial Development and Logistics Program Delivery Plan*.

International Union of Railways (UIC). (2025). *High-Speed Rail and Sustainable Mobility*.

World Bank. (2025). *Transport and Economic Development Overview*.

إذا كانت الجامعة تطلب توثيق APA الإصدار السابع (APA 7th)، فيمكن كتابتها بالشكل التالي:

- International Union of Railways. (2025). *High-speed rail and sustainable mobility*. <https://uic.org>
- Kingdom of Saudi Arabia. (2016). *Saudi Vision 2030*. <https://vision2030.gov.sa>
- Renfe Group. (2024). *Haramain high-speed railway project overview*. <https://www.renfe.com>
- Renfe Group. (2024). *Saudi Arabia's high-speed line reaches 20 million passengers*. <https://www.renfe.com>
- Vision 2030 Kingdom of Saudi Arabia. (2024). *National Industrial Development and Logistics Program Delivery Plan*. <https://vision2030.gov.sa>
- World Bank. (2025). *Transport and economic development overview*. <https://www.worldbank.org>

الملاحق

مقدمة الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسعدنا مشاركتكم في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى التعرف على آرائكم حول أثر تطوير قطار الحرمين السريع على تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

يأتي هذا الاستبيان ضمن دراسة أكاديمية تهدف إلى جمع البيانات اللازمة لقياس مدى مساهمة مشروع قطار الحرمين السريع في تحسين كفاءة النقل، ورفع جودة الخدمات المقدمة للمسافرين، ودعم التنمية الاقتصادية والسياحة الدينية، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

جميع المعلومات التي سيتم جمعها سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما المطلوب هو التعبير عن آرائكم بكل صدق وموضوعية.

نشكر لكم تعاونكم ومساهمتم القيمة في إنجاح هذه الدراسة.

رابط الاستبيان:

.....

تم إعداد الاستبيان الإلكتروني بعنوان:
أثر تطوير قطار الحرمين السريع على تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030

البيانات الشخصية

الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

العمر:

☐ أقل من 20 سنة

☐ من 20 إلى أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

عدد مرات استخدام قطار الحرمين:

☐ لأول مرة

☐ من 2 إلى 5 مرات

☐ من 6 إلى 10 مرات

☐ أكثر من 10 مرات

المحور الأول: تطوير قطار الحرمين السريع

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	أعتقد أن تطوير قطار الحرمين السريع ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمسافرين.	☐	☐	☐
2	أرى أن المشروع أسهم في تقليل زمن التنقل بين مكة المكرمة والمدينة المنورة.	☐	☐	☐
3	أعتقد أن مستوى السلامة والأمان في قطار الحرمين مرتفع.	☐	☐	☐
4	أرى أن مواعيد الرحلات تتميز بالدقة والالتزام.	☐	☐	☐
5	أسهم تطوير محطات القطار في تحسين تجربة المسافرين.	☐	☐	☐

المحور الثاني: تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	يسهم قطار الحرمين في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 في قطاع النقل.	☐	☐	☐
2	أسهم المشروع في دعم السياحة الدينية وخدمة ضيوف الرحمن.	☐	☐	☐

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
3	أعتقد أن المشروع يعزز التنمية الاقتصادية في المملكة.	☐	☐	☐
4	ساعد المشروع في تقليل الازدحام المروري بين المدن التي يخدمها.	☐	☐	☐
5	أرى أن مشروع قطار الحرمين يمثل نموذجًا ناجحًا لمشروعات البنية التحتية في المملكة.	☐	☐	☐

أثر قطار الحرمين السريع في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030

رابط الاستبيان:

:

استبيان أثر قطار الحرمين السريع في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdfQBsm3i2ro4J3zvtmTkwtFWAJMFQV_JmdQdwLkT3H0dBXeg/viewform?usp=header