

العنوان باللغة العربية

تطبيق رضا أصحاب المصلحة كمؤشر لقياس الأداء ومدى تأثيره على جودة العمل في إدارة المرافق وصيانة المدن

إعداد الطالبة/

ساره الهاجري

إشراف/

الاستاذة / اسماء ابو عنزة

العام الدراسي:

2024

الفهرس:

م	الموضوع	رقم الصفحة
.1	المستخلص	5
.2	الفصل الأول	6
.3	المقدمة	7
.4	مشكلة الدراسة	7
.5	أهمية الدراسة	7
.6	أهداف الدراسة	8
.7	تساؤلات الدراسة	8
.8	فرضيات الدراسة	8
.9	الفصل الثاني :	9
.10	البحث الاول: الدراسات السابقة	10
.11	المبحث الثاني: الإطار النظري	14
.12	المبحث الثالث: أصحاب المصلحة وجودة العمل	17
.13	المحور الأول: علاقة رضى أصحاب الصلحة بتحسين جودة العمل في إدارة المرافق وصيانة المدن	17
.14	المحور الثاني: طرق جمع وقياس رضى أصحاب المصلحة	18
.15	الفصل الثالث	20
.16	منهج البحث	21
.17	الفصل الرابع	23
.18	نتائج البحث	24
.19	التوصيات المستخلصة	47
.20	الملخص	48
.21	Abstract	50
.22	المراجع	51
.23	الملاحق	52

قائمة الجداول

م	الجدول	رقم الصفحة
1.	جدول رقم (١) توزيع أفراد حسب العمر	27
2.	جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي	28
3.	جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المؤهل العلمي	29
4.	جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل	30
5.	جدول رقم (5) ما هو مستوى إدراكك لأهمية رضى أصحاب المصلحة على مستوى أداء العمل؟	31
6.	جدول رقم (6) كيف تقيم مستوى رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟	32
7.	جدول رقم (7) ما مدى أهمية رضا أصحاب المصلحة بالنسبة لك؟	33
8.	جدول رقم (8) هل تعتقد أن رضا أصحاب المصلحة يؤثر على جودة العمل في مؤسستك؟	34
9.	جدول رقم (9) كيف يتم قياس رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟	35
10.	جدول رقم (10) ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا أصحاب المصلحة؟	36
11.	جدول رقم (11) هل لديك آليات معينة للتواصل مع أصحاب المصلحة حول رضاهم؟	37
12.	جدول رقم (12) ما هي التحديات التي تواجهها في تحسين رضا أصحاب المصلحة؟	38
13.	جدول رقم (13) كيف تؤثر ملاحظات أصحاب المصلحة على تحسين جودة العمل؟	39
14.	جدول رقم (14) هل تعتقد بأن هناك علاقة مباشرة بين رضى أصحاب المصلحة وزيادة الإنتاجية؟	40
15.	جدول رقم (15) كيف يتم التعامل مع الشكاوى أو المشكلات المتعلقة برضى أصحاب المصلحة؟	41
16.	جدول رقم (16) ما هو الدور الذي تلعبه فرق العمل في تعزيز رضا أصحاب المصلحة؟	42
17.	جدول رقم (17) هل تعتبر رضا أصحاب المصلحة جزءاً من استراتيجية العمل لديك؟	43
18.	جدول رقم (18) كيف يمكن تحسين تجربة أصحاب المصلحة في مؤسستك؟	44
19.	جدول رقم (19) هل هناك أي أدوات أو تقنيات تستخدمها لجمع بيانات حول رضا أصحاب المصلحة؟	45
20.	جدول رقم (20) كيف يؤثر رضا أصحاب المصلحة على سمعة مؤسستك في السوق؟	46

قائمة الاشكال

م	الشكل	رقم الصفحة
1.	شكل رقم (١) توزيع أفراد حسب العمر	27
2.	شكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي	28
3.	شكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المؤهل العلمي	29
4.	شكل رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل	30
5.	شكل رقم (5) ما هو مستوى إدراكك لأهمية رضا أصحاب المصلحة على مستوى أداء العمل؟	31
6.	شكل رقم (6) كيف تقيم مستوى رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟	32
7.	شكل رقم (7) ما مدى أهمية رضا أصحاب المصلحة بالنسبة لك؟	33
8.	شكل رقم (8) هل تعتقد أن رضا أصحاب المصلحة يؤثر على جودة العمل في مؤسستك؟	34
9.	شكل رقم (9) كيف يتم قياس رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟	35
10.	شكل رقم (10) ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا أصحاب المصلحة؟	36
11.	شكل رقم (11) هل لديك آليات معينة للتواصل مع أصحاب المصلحة حول رضاهم؟	37
12.	شكل رقم (12) ما هي التحديات التي تواجهها في تحسين رضا أصحاب المصلحة؟	39
13.	شكل رقم (13) كيف تؤثر ملاحظات أصحاب المصلحة على تحسين جودة العمل؟	39
14.	شكل رقم (14) هل تعتقد بأن هناك علاقة مباشرة بين رضا أصحاب المصلحة وزيادة الإنتاجية؟	40
15.	شكل رقم (15) كيف يتم التعامل مع الشكاوى أو المشكلات المتعلقة برضى أصحاب المصلحة؟	41
16.	شكل رقم (16) ما هو الدور الذي تلعبه فرق العمل في تعزيز رضا أصحاب المصلحة؟	42
17.	شكل رقم (17) هل تعتبر رضا أصحاب المصلحة جزءاً من استراتيجية العمل لديك؟	43
18.	شكل رقم (18) كيف يمكن تحسين تجربة أصحاب المصلحة في مؤسستك؟	44
19.	شكل رقم (19) هل هناك أي أدوات أو تقنيات تستخدمها لجمع بيانات حول رضا أصحاب المصلحة؟	45
20.	شكل رقم (20) كيف يؤثر رضا أصحاب المصلحة على سمعة مؤسستك في السوق؟	46

المستخلص :

يتناول البحث دراسة العلاقة بين رضا أصحاب المصلحة (stakeholder satisfaction) وجودة أداء إدارة المرافق وصيانة المدن، مع التركيز على تأثير رضا هؤلاء الأطراف كأداة لقياس الأداء وتحسين جودة العمل. يُستعرض في البحث أهمية رضا أصحاب المصلحة كمؤشر رئيسي لقياس فعالية الإدارة وكوسيلة لتحسين وتطوير سير العمل داخل المؤسسات.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحليل كيف يؤثر رضا أصحاب المصلحة على جودة العمل في إدارة المرافق وصيانة المدن، وما إذا كانت هناك علاقة بين مستويات الرضا وتحسين ممارسات المراقبة ومراقبة الجودة. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة لفهم كيفية دمج رضا الأطراف المعنية في مؤشرات الأداء الرئيسية لتحقيق تحسين مستدام.

مشكلة الدراسة: تتمثل المشكلة في التحقق من دقة وموثوقية قياسات رضا أصحاب المصلحة، والتي تعد من الأدوات الرئيسية لتقييم وتحسين جودة الأداء داخل المؤسسات. يتطلب جمع البيانات وتفسيرها الفعال تحديات تتعلق بتحديد الطرق المثلى لضمان نتائج دقيقة تمثل الأداء الواقعي.

منهجية البحث: استخدم الباحث منهجاً مختلطاً، حيث تم جمع البيانات النوعية من خلال استطلاعات الرأي والملاحظة المباشرة، والبيانات الكمية عبر استبيان موجه إلى عينة من موظفي قسم إدارة المرافق وصيانة المدن في الشركة التي يعمل بها الباحث بالمملكة العربية السعودية. شملت الدراسة تحليل بيانات ديموغرافية لأفراد العينة، واستطلاع آراءهم حول أثر رضا أصحاب المصلحة على الأداء المؤسسي.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن هناك ارتباطاً قوياً بين رضا أصحاب المصلحة وجودة الأداء. 76% من المشاركين أقرّوا بأهمية رضا الأطراف المعنية في تحسين جودة العمل. كما أن 79% من المشاركين أكدوا أن رضا أصحاب المصلحة له تأثير كبير على جودة العمل داخل المؤسسات. من بين التحديات التي واجهت المؤسسات في قياس وتحقيق الرضا كانت "عدم استجابة أصحاب المصلحة" و"نقص الموارد".

يعكس البحث أهمية رضا أصحاب المصلحة كأداة رئيسية لتحسين وتطوير أداء المؤسسات في مجال إدارة المرافق وصيانة المدن. كما تؤكد النتائج على ضرورة تبني استراتيجيات فعّالة في جمع البيانات وتحليلها لضمان تحقيق أهداف التحسين المستدام.

الفصل الأول

المقدمة:

لطالما كان الحرص على مدى جودة الخدمات أو المنتجات هو أحد أهم اسباب نجاح أو استمرار أي عمل قائم، وقد اختلفت طرق تقييم ومراقبة الجودة وكذلك طرق التحسين. وأن من أهم هذه الطرق التي ترغب هذه الدراسة في القاء وتركيز الضوء عليها هي رضى أصحاب المنفعة (stakeholder satisfaction) ومدى تأثيرها حين تستخدم كمؤشر لقياس أداء الإدارة وكوسيلة من وسائل تحسين وتطوير ومراقبة سير العمل.

تعد صيانة المدينة وإدارة المرافق ضرورية لضمان فعالية وجاذبية الفضاءات الحضرية. تلعب الأطراف المعنية (أصحاب المنفعة)، بما في ذلك السكان والشركات والزوار، دورًا حاسمًا في تشكيل فعالية هذه الخدمات من خلال تقديم الملاحظات والتوقعات.

أهمية رضا الأطراف المعنية:

يؤثر رضا الأطراف المعنية بشكل مباشر على دعمهم للمبادرات الحضرية، والمشاركة المدنية، والتصور العام للخدمات العامة. من خلال دمج رضا الأطراف المعنية في أطر مؤشرات الأداء الرئيسية، تهدف المدن إلى مواءمة الأهداف التشغيلية مع احتياجات وتفضيلات المجتمع.

مشكلة الدراسة:

كون الرقابة والتدقيق الشفاف والمتابعة الجدية لسير العمل ونزاهة واخلاص الموظفين في اداء مسؤولياتهم من أهم اسباب نجاح العمل كانت دائما هناك مشكلة كيفية التحقق من مدى شفافية وصدق الرقابة وجودة العمل، ظهور استطلاع مدى رضى العملاء وأصحاب المنفعة وانتشاره في جميع المجالات والاعمال خصوصا في السنوات الاخيرة كان أحد اهم طرق التحقق.

لذا كان من الضروري التأكد ماهي افضل الطرق المتبعة في تطبيق مدى رضى اصحاب المنفعة ومعرفة ماهي التحديات التي يتم التعرض لها حين جمع وقياس وتفسير البيانات التي يجمعها من أصحاب المصلحة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في توضيح مدى أهمية رضى اصحاب المنفعة ليس فقط كمؤشر لمدى فعالية وجودة أداء الادارة لعملها وإنما على قدرتها لتحسين وتطوير سير العمل وكنوع من انواع الرقابة المستمرة على حسن سير العمل بالشكل المطلوب وبشكل دائم، فحرص اعضاء مجلس الادارة والمدراء على متابعة اراء اصحاب المنفعة من عملاء أو شركاء أو موظفين وجعلها مطلب أساسي في تقييم أداء الادارة والموظفين وبالتالي تحديد العلاوات والمكافئات التي تعود

عليهم سنويا بعد التقييم السنوي بل وربطها بالميزانية السنوية المخصصة للإدارة وبتجديد عقود الموظفين سيساهم وبشكل كبير على حرص الإدارة المعنية بالمحافظة على تقديم أفضل أداء ممكن وعدم التأخر في تقديم الخدمات وعلى العمل على تطوير طرق جديدة وفعالة للمحافظة على مستوى الأداء المطلوب.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير رضا الأطراف المعنية على فعالية عمليات المراقبة ومراقبة الجودة في إدارة الأعمال. تسعى الدراسة لفهم ما إذا كانت مستويات رضا الأطراف المعنية المرتفعة تؤدي إلى تحسين ممارسات المراقبة وتعزيز تدابير مراقبة الجودة.

تساؤلات الدراسة:

- 1- كيفية قياس رضا اصحاب المنفعة ودمجه في مؤشرات الأداء الرئيسية في صيانة المدينة وإدارة المرافق؟
- 2- ما مدى دقة آراء وتقييم اصحاب المنفعة للخدمات المقدمة؟ وكيف أحصل على نتائج حقيقية تعكس الأداء الواقعي للعمل؟
- 3- ما مدى أثر استخدام رضا اصحاب المنفعة كمؤشر أداء رئيسي على أداء صيانة المدينة وإدارة المرافق .

فروض الدراسة:

1. الارتباط الإيجابي: هناك ارتباط إيجابي كبير بين رضا الأطراف المعنية وقوة ممارسات المراقبة. ترتبط مستويات الرضا العالية بجهود مراقبة أكثر صرامة وانتظامًا.
2. تحسين مراقبة الجودة: تميل الشركات ذات مستويات رضا الأطراف المعنية العالية إلى تنفيذ تدابير أكثر شمولاً لمراقبة الجودة. غالبًا ما يتم دمج ملاحظات الأطراف المعنية في استراتيجيات تحسين الجودة، مما يؤدي إلى جودة عامة أفضل.
3. حلقة التغذية الراجعة: تحديد حلقة تغذية راجعة حيث تعزز المراقبة الفعالة ومراقبة الجودة رضا الأطراف المعنية، مما يعزز بدوره الاستثمار الإضافي في هذه المجالات.

الفصل الثاني

المبحث الاول: الدراسات السابقة

مقدمة:

أصبح تطبيق رضا الأطراف المعنية كمؤشر أداء رئيسي (KPI) في إدارة الأعمال أمرًا متزايد الانتشار. تستكشف الأبحاث في هذا المجال تأثيره على تحسينات الأداء، استراتيجيات إشراك الأطراف المعنية، والتحديات التي تواجهها الشركات في قياس وتفسير بيانات الرضا.

-الدراسات السابقة

الدراسات الأجنبية التي تم مراجعتها:

1. Anderson, E., & Mittal, V. (2000). "Strengthening the satisfaction-profit chain." *Journal of Service Research*, 3(2), 107-120.
2. Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). "The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications." *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
3. Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman Publishing.
4. Grönroos, C. (1994). *Quo Vadis, Marketing? Towards a Relationship Marketing Paradigm. *Journal of Marketing Management*, 10(5), 347-360.
5. Grönroos, C. (2001). "The perceived service quality concept – A mistake?" *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150-152.
6. Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Free Press.
7. Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Sage Publications.
8. Korschun, D., Bhattacharya, C. B., & Sen, S. (2014). "Corporate social responsibility, customer orientation, and the job performance of frontline employees." *Journal of Marketing*, 78(3), 20-37.
9. McColl-Kennedy, J. R., & White, J. (2006). "Service experience management in the hospitality industry." *Journal of Service Research*, 8(3), 159-176.
10. Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). "The commitment-trust theory of relationship marketing." *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
11. Morsing, M., & Schultz, M. (2006). "Corporate social responsibility communication: Stakeholder information, response and involvement strategies." *Business Ethics: A European Review*, 15(4), 323-338.

12. Naylor, R. W., Kahn, B. E., & Krishnan, R. (2011). "Using customer satisfaction measures to guide and improve service quality." *Journal of Service Research*, 13(3), 252-264.
13. Oliver, R. L. (1999). "Whence consumer loyalty?" *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44.
14. Schwartz, S. H. (1999). "A theory of cultural values and some implications for work." *Applied Psychology: An International Review*, 48(1), 23-47.
15. Sweeney, J. C., Soutar, G. N., & Johnson, L. W. (1999). "Customer perceptions of service quality: A multidimensional model." *Journal of Retailing*, 75(1), 77-92.
16. Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). "Evolving to a new dominant logic for marketing." *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.
17. Wong, A., & Sohal, A. S. (2003). "Service quality and customer loyalty: A multi-dimensional perspective." *Journal of Service Marketing*, 17(6), 551-568.
18. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). "The behavioral consequences of service quality." *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

تحسينات الأداء:

1. تحسين جودة الخدمة:

- تشير الدراسات إلى أن الشركات التي تعطي الأولوية لرضا الأطراف المعنية غالبًا ما تشهد تحسينات كبيرة في جودة الخدمة. من خلال التركيز على الملاحظات من العملاء والموظفين والأطراف المعنية الأخرى، يمكن للشركات معالجة القضايا المحددة بشكل أكثر فعالية، مما يؤدي إلى تعزيز معايير الخدمة العامة. (Heskett et al., 1994; Zeithaml et al., 1996)

2. زيادة الكفاءة التشغيلية:

- تظهر الأبحاث أن دمج رضا الأطراف المعنية في مؤشرات الأداء يساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية. الشركات التي تتابع وتستجيب لملاحظات الأطراف المعنية يمكنها تبسيط العمليات، وتقليل الفجوات، وتحسين تخصيص الموارد. (Morgan & Hunt, 1994; Oliver, 1999)

3. تحسين الأداء المالي:

- تشير الأدلة إلى وجود علاقة إيجابية بين رضا الأطراف المعنية العالي وتحسين الأداء المالي. الشركات التي تدير علاقاتها مع الأطراف المعنية بفعالية غالبًا ما تشهد نتائج مالية أفضل بسبب زيادة ولاء العملاء وتعزيز سمعة العلامة التجارية. (Anderson & Mittal, 2000; McColl-Kennedy & White, 2006).

استراتيجيات إشراك الأطراف المعنية (اصحاب المنفعة):

1. آليات جمع الملاحظات الفعالة:

- يشمل الإشراك الناجح إنشاء آليات قوية لجمع الملاحظات، بما في ذلك الاستبيانات والمقابلات والمجموعات التركيزية. يجمع تحليل الملاحظات بشكل منتظم ويساعد الشركات على الحصول على رؤى قابلة للتنفيذ واتخاذ قرارات مستنيرة. (Grönroos, 1994; Zeithaml et al., 1996)

2. النهج التشاركي:

- يعزز إشراك الأطراف المعنية من خلال الأساليب التشاركية، مثل المجالس الاستشارية والمنتديات المجتمعية، من دقة وملاءمة بيانات الرضا. يساعد هذا النهج الشركات على مواءمة استراتيجياتها مع احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية. (Donaldson & Preston, 1995; Freeman, 1984)

3. التواصل الاستباقي:

- الحفاظ على قنوات الاتصال المفتوحة وتقديم تحديثات في الوقت المناسب بناءً على ملاحظات الأطراف المعنية أمران أساسيان للإشراك الفعال. الشركات التي تتواصل بشفافية بشأن أفعالها وقراراتها عادة ما تحقق مستويات أعلى من رضا الأطراف المعنية (Korschun et al., 2014; Morsing & Schultz, 2006).

التحديات في قياس وتفسير البيانات:

1. دقة وموثوقية البيانات:

- ضمان دقة وموثوقية بيانات الرضا هو تحدٍ كبير. قضايا مثل تحيزات العينة، انخفاض معدلات الاستجابة، وعدم التناسق في الملاحظات يمكن أن تؤدي إلى نتائج مشوهة وتمثيل غير دقيق لمشاعر الأطراف المعنية. (Naylor et al., 2011; Sweeney et al., 1999)

2. تعقيد التفسير:

- يمكن أن يكون تفسير ملاحظات الأطراف المعنية معقدًا، خصوصًا عند التعامل مع البيانات النوعية. غالبًا ما تواجه الشركات صعوبة في ترجمة الملاحظات إلى رؤى قابلة للتنفيذ وتمييز بين الشكاوى الفردية والقضايا النظامية. (Grönroos, 2001; Vargo & Lusch, 2004)

3. قيود الموارد:

- تواجه العديد من الشركات قيودًا من حيث الميزانية والأفراد، مما يمكن أن يحد من قدرتها على تنفيذ ومراقبة مؤشرات رضا الأطراف المعنية بفعالية. قد تؤثر قيود الموارد على مدى جمع وتحليل الملاحظات. (Wong & Sohal, 2003; Zeithaml et al., 1996)

4. الاختلافات الثقافية والديمغرافية:

- يجب على الشركات التي تعمل في أسواق متنوعة أن تأخذ في اعتبارها الاختلافات الثقافية والديمغرافية عند قياس رضا الأطراف المعنية. من الضروري تخصيص آليات جمع الملاحظات لمجموعات الأطراف المعنية المختلفة لضمان دقة وملاءمة البيانات (Hofstede, 2001; Schwartz, 1999).

المبحث الثاني: الإطار النظري

المقدمة:

رضا أصحاب المصلحة هي جزء أساسي من إدارة المشاريع والخدمات العامة، حيث تلعب دوراً حيوياً في تقييم فعالية الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تتضمن مفاهيم رضا أصحاب المصلحة مجموعة من الأفكار والمبادئ التي تساهم في فهم كيفية تلبية احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية. فيما يلي توضيح لبعض هذه المفاهيم:

مفاهيم رضا أصحاب المصلحة

1. تعريف رضا أصحاب المصلحة:

رضا أصحاب المصلحة يشير إلى درجة الرضا التي يشعر بها الأطراف المعنية مثل العملاء، الموظفين، الموردين، والمجتمع تجاه أنشطة المنظمة وخدماتها. يتضمن هذا المفهوم تقييم مدى تلبية المنظمة لتوقعات واحتياجات هؤلاء الأطراف (Freeman, 1984).

2. الاستجابة لاحتياجات أصحاب المصلحة

تشير الاستجابة لاحتياجات أصحاب المصلحة إلى قدرة المنظمة على فهم وتلبية توقعات واحتياجات الأطراف المعنية بشكل فعال. هذا يشمل الاستماع لملاحظاتهم، ومعالجة الشكاوى، وتقديم تحسينات تتماشى مع احتياجاتهم (Mitchell, Agle, & Wood, 1997).

3. أهمية رضا أصحاب المصلحة

رضا أصحاب المصلحة يلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء التنظيمي. عندما تكون المنظمة قادرة على تحقيق رضا الأطراف المعنية، فإنها تعزز من دعمهم وتفاعلهم الإيجابي، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأداء والنجاح طويل الأمد (Jones, 1995).

4. مؤشرات رضا أصحاب المصلحة

تتضمن مؤشرات رضا أصحاب المصلحة أدوات وطرق لقياس مستوى رضا الأطراف المعنية، مثل استبيانات الرضا، مقاييس الأداء، ومراجعات التغذية الراجعة. تستخدم هذه المؤشرات لتحديد مدى تحقيق أهداف المنظمة في تلبية احتياجات الأطراف المعنية (Carroll & Buchholtz, 2014).

5. إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة

إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة تشمل استراتيجيات وأساليب تركز على بناء علاقات إيجابية ومستدامة مع الأطراف المعنية. يتطلب ذلك التواصل الفعال، المشاركة النشطة، وإدارة النزاعات المحتملة لتحقيق رضا أصحاب المصلحة وتعزيز العلاقات. (Freeman, 1984; Donaldson & Preston, 1995)

6. تأثير رضا أصحاب المصلحة على الأداء

تأثير رضا أصحاب المصلحة على الأداء التنظيمي يتعلق بكيفية تحسين أداء المنظمة من خلال تلبية توقعات واحتياجات الأطراف المعنية. الدراسات تشير إلى أن رضا العملاء والموظفين والمجتمع يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملحوظة في الأداء التنظيمي والمالي. (Harrison & Wicks, 2013)

7. الاستدامة ورضا أصحاب المصلحة

الاستدامة تلعب دوراً في رضا أصحاب المصلحة حيث تركز على تحقيق توازن بين الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية. تبني المنظمة لممارسات مستدامة يمكن أن يحسن من رضا الأطراف المعنية ويؤدي إلى نتائج أداء طويلة الأمد. (Elkington, 1997).

هذه المفاهيم توفر أساساً لفهم كيفية تأثير رضا أصحاب المصلحة على الأداء التنظيمي وتعزز من قيمة وفعالية استراتيجيات إدارة العلاقات مع الأطراف المعنية.

وتعتبر نظرية أصحاب المصلحة، نظريات إدارة الأداء، ونظريات سلوك المنظمات من الأسس النظرية التي تساهم في فهم العلاقة بين رضا أصحاب المصلحة ونتائج الأداء التنظيمي. فيما يلي نظرة على كل من هذه النظريات وكيفية دعمها للعلاقة بين رضا أصحاب المصلحة ونتائج الأداء.

1- نظرية أصحاب المصلحة

وجهات النظر النظرية:

- النظرية التقليدية: تركز على أن المنظمات يجب أن تلي مصالح المساهمين الأساسيين فقط، مثل المساهمين والمالكين، بينما تكون الأطراف الأخرى ثانوية. ومع ذلك، فإن هذا الفهم قد يتجاهل أهمية الأطراف الأخرى مثل الموظفين والعملاء والمجتمع. (Freeman, 1984)
- نظرية أصحاب المصلحة الموسعة: تفترض أن المنظمات يجب أن تأخذ في الاعتبار مصالح جميع الأطراف المعنية وليس فقط المساهمين. يتم اعتبار جميع الأطراف مثل العملاء، الموظفين، الموردين، والمجتمع جزءاً من عملية صنع القرار لتحقيق الاستدامة والنجاح التنظيمي. (Freeman, 1984; Mitchell, Agle, & Wood, 1997).

2- نظريات إدارة الأداء

وجهات النظر النظرية:

- نظرية بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard): تعتبر بطاقة الأداء المتوازن إطاراً استراتيجياً يربط بين أهداف الأداء الاستراتيجي ونتائج الأداء من خلال أربعة جوانب: المالية، العملاء، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو. هذا يعزز من قدرة المنظمات على تحقيق رضا أصحاب المصلحة من خلال تحسين الأداء العام (Kaplan & Norton, 1996).
- نظرية إدارة الأداء القائمة على النتائج: الصيغة تركز على قياس وتقييم الأداء بناءً على النتائج التي تحققها المنظمة. هذا يشمل تقييم مدى تحقيق الأهداف المحددة وتحليل التأثير على الأطراف المعنية (Neely, Gregory, & Platts, 1995).

3. نظريات سلوك المنظمات

وجهات النظر النظرية:

- نظرية الدافعية: (Maslow's Hierarchy of Needs)
 - الصيغة تقترح أن الأفراد لديهم مجموعة من الاحتياجات التي يجب تلبيتها لتحقيق الرضا الشخصي. عندما يتم تلبية هذه الاحتياجات بشكل فعال، فإن ذلك يؤدي إلى تحسين أداء الأفراد وبالتالي تحسين رضا أصحاب المصلحة. (Maslow, 1943)
- نظرية القيادة: (Transformational Leadership)
 - الصيغة تركز على كيف يمكن للقيادة التحويلية تحسين رضا الموظفين من خلال تحفيزهم وتطويرهم. القيادة الفعالة تعزز من تفاعل الموظفين ودعمهم لأهداف المنظمة، مما يؤثر إيجابياً على الأداء التنظيمي ورضا أصحاب المصلحة. (Hersey & Blanchard, 1982)
- نظرية الدافعية والأداء: (Expectancy Theory)
 - الصيغة تقترح أن الأفراد سيعملون على تحقيق الأهداف إذا كانوا يتوقعون أن جهودهم ستؤدي إلى نتائج مرضية. تحسين توقعات الأداء والنتائج يعزز من رضا أصحاب المصلحة (Porter & Lawler, 1968).

العلاقة بين هذه النظريات:

نظرية أصحاب المصلحة توفر الإطار لفهم كيفية تأثير رضا أصحاب المصلحة على الأداء التنظيمي من خلال تلبية احتياجات وتوقعات جميع الأطراف المعنية. نظريات إدارة الأداء تساعد في قياس وتحسين الأداء بناءً على مدى تحقيق الأهداف المرسومة وتقييم النتائج الفعلية.

نظريات سلوك المنظمات تساهم في فهم كيف يؤثر سلوك الأفراد، القيادة، والدافعية على رضا أصحاب المصلحة وأداء المنظمة بشكل عام.

من خلال دمج هذه النظريات، يمكن للباحثين والمديرين تحسين فهمهم للعلاقة بين رضا أصحاب المصلحة ونتائج الأداء التنظيمي، مما يساعد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعزيز الأداء المستدام

المبحث الثالث: أصحاب المصلحة وجودة العمل

المحور الأول: علاقة رضى أصحاب الصلحة بتحسين جودة العمل في إدارة المرافق وصيانة المدن

يعتبر رضا أصحاب المصلحة عنصراً حيوياً في تحسين جودة العمل في أي مجال من مجالات إدارة المرافق وصيانة المدن. العلاقة بين الرضا وجودة العمل لا تقتصر فقط على تحسين الخدمات بل تمتد لتشمل تعزيز كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وزيادة الاستدامة.

1. تحقيق التوافق مع احتياجات أصحاب المصلحة

عندما يتم جمع بيانات دقيقة حول احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة، يتمكن القائمون على إدارة وصيانة المرافق من تحسين جودة الخدمات بشكل يتناسب مع هذه التوقعات. على سبيل المثال، في مدينة دبي، قامت بلدية دبي بتطوير نظام متكامل للاستماع إلى شكاوى المواطنين وآرائهم حول صيانة الحدائق العامة. من خلال هذا النظام، تم تحديد عدد من المشكلات مثل تأخر صيانة المساحات الخضراء وتقصير بعض المقاولين في أداء واجباتهم. بعد تنفيذ تحسينات بناءً على هذه الملاحظات، تحسّن مستوى رضا المواطنين بشكل ملحوظ، مما ساعد على تعزيز صورة البلدية وتحسين جودة العمل بشكل عام (عبد الله، 2021).

2. تحفيز الابتكار والتحسين المستمر

يساهم رضا أصحاب المصلحة في تحفيز الابتكار وتطوير أساليب جديدة لإدارة وصيانة المرافق. على سبيل المثال، في مدينة نيويورك، قامت إدارة المرافق بتحليل شكاوى المواطنين المتعلقة بصيانة الطرق وإصلاح الحفر في الأرصفة. من خلال هذه التحليلات، تم اكتشاف الحاجة إلى تقنيات جديدة تسمح بإصلاح الحفر بشكل أسرع وأقل تكلفة. وبناءً على ذلك، تبنت المدينة تقنيات مثل استخدام المواد الحديثة مثل الخرسانة الباردة التي توفر وقتاً في التنفيذ وتكلفة أقل، وبالتالي تحسن الأداء وكفاءة العمل بشكل ملحوظ (محمد، 2020).

3. تعزيز الثقة والشفافية

إن التركيز على رضا أصحاب المصلحة يعزز من الثقة بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها. في العديد من الدول، لا يتم اتخاذ قرارات بشأن تجديد أو تطوير المرافق إلا بعد إجراء استطلاعات رأي للمواطنين أو استشارات عامة تسمح لهم بالتعبير عن آرائهم. على سبيل المثال، في لندن، تتم إدارة مشروعات صيانة

البنية التحتية مثل الطرق والجسور عبر إشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرار. يتم تنظيم جلسات استماع عامة حيث يمكن للمواطنين تقديم ملاحظاتهم وأفكارهم حول المخططات المقترحة، ما يعزز من الثقة في العمليات الحكومية ويساهم في تحسين جودة العمل (عبد الله، 2021).

4. تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة

من خلال قياس رضا أصحاب المصلحة، يمكن اتخاذ قرارات صائبة بشأن تخصيص الموارد وتوزيعها بشكل أكثر فعالية. على سبيل المثال، في مدينة كيوتو باليابان، كان هناك العديد من الشكاوى من المواطنين بشأن ضعف خدمة جمع النفايات في بعض الأحياء. بعد جمع البيانات وتحليلها، تبين أن هناك سوء توزيع للموارد بين المناطق الحضرية والمناطق الريفية. بناءً على هذه النتائج، تم تعديل جداول جمع النفايات وزيادة عدد الحاويات في المناطق الأكثر حاجة، مما أدى إلى تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين جودة الخدمة (طه، 2019).

المحور الثاني: طرق جمع وقياس رضى أصحاب المصلحة

قياس رضا أصحاب المصلحة يتطلب استخدام أدوات ومنهجيات متنوعة لجمع البيانات، وتحليلها، واستخدام النتائج لتحسين الأداء واتخاذ قرارات استراتيجية. هناك عدة طرق رئيسية لقياس رضا أصحاب المصلحة في مجال إدارة المرافق وصيانة المدن، ومنها:

1. استطلاعات الرأي (Surveys)

تعد استطلاعات الرأي من أكثر الأساليب شيوعاً وفعالية لقياس رضا أصحاب المصلحة. في العديد من المدن، يتم تنظيم استطلاعات دورية لجمع انطباعات المواطنين عن جودة الخدمات المقدمة في إدارة وصيانة المرافق. على سبيل المثال، قامت بلدية الرياض في السعودية بتوزيع استطلاعات إلكترونية على المواطنين حول خدمات صيانة الحدائق العامة. تتيح هذه الاستطلاعات للمواطنين التعبير عن آرائهم حول نظافة الحدائق، وفترات الصيانة، ومدى توافر الخدمات فيها. بناءً على هذه الاستطلاعات، يمكن للجهات المعنية اتخاذ خطوات لتحسين أداء الخدمات (محمد، 2020).

2. المقابلات الشخصية والمجموعات النقاشية (Focus Groups)

تعتبر المقابلات الشخصية والمجموعات النقاشية من الطرق التي توفر فهماً أعمق لآراء أصحاب المصلحة. يتم خلالها طرح أسئلة مفتوحة للسماح للمشاركين بالتعبير عن تجاربهم الشخصية والمشاكل التي يواجهونها. على سبيل المثال، في مدينة أبوظبي، تم تنظيم مجموعات نقاشية مع المواطنين حول صيانة الطرق والمرافق العامة. أظهرت المجموعات أن معظم الشكاوى تتعلق بتأخر صيانة الطرق في بعض المناطق. بناءً على هذه الملاحظات، تم تخصيص ميزانية أكبر لتطوير هذه المناطق (طه، 2019).

3. تحليل البيانات والاتجاهات

استخدام البيانات المجمعة من الاستطلاعات والمقابلات يساعد في فهم الاتجاهات العامة للرضا. على سبيل

المثال، بعد تحليل بيانات استطلاعات الرأي في مدينة باريس، تبين أن هناك تحسناً في رضا المواطنين بشأن نظافة الشوارع، بينما كانت الشكاوى تزداد فيما يتعلق بتأخر صيانة الأرصفة. يتيح هذا التحليل للجهات المسؤولة أن تركز جهودها في المناطق التي تحتاج إلى تحسين، مما يساهم في تحسين جودة العمل بشكل عام (عبد الله، 2021).

4. نظام الشكاوى والملاحظات

يعد نظام الشكاوى والملاحظات من الأساليب الفعالة في جمع ردود فعل أصحاب المصلحة بشكل مستمر. يتيح هذا النظام للمواطنين الإبلاغ عن أي مشكلة تتعلق بالمرافق أو الصيانة، مما يساعد الجهات المعنية في تحديد جوانب الضعف والعمل على معالجتها. يمكن أيضاً تتبع الشكاوى وحلها في الوقت المناسب لزيادة رضا أصحاب المصلحة في مدينة سنغافورة، على سبيل المثال، يوجد نظام إلكتروني لتقديم الشكاوى يتعلق بالمرافق العامة، حيث يستطيع المواطنون الإبلاغ عن أي مشاكل تتعلق بالنفايات أو الطرق أو الحدائق. يتم متابعة هذه الشكاوى بشكل دوري ويتم الرد عليها بسرعة (محمد، 2020).

5. المراجعات المنتظمة والتقارير الدورية

يُعد إعداد تقارير دورية لمراجعة رضا أصحاب المصلحة من أفضل الممارسات. من خلال هذه التقارير، يمكن للجهات المعنية الحصول على صورة شاملة عن أداء المرافق والخدمات بناءً على ملاحظات أصحاب المصلحة، مما يساعد في وضع استراتيجيات تحسينية فعالة. تقوم الجهات المسؤولة عن إدارة المرافق في العديد من المدن الكبرى مثل هونغ كونغ وسيدني بإعداد تقارير سنوية تشمل تقييم مستوى رضا أصحاب المصلحة وتوثيق أوجه التحسين التي تم تحقيقها بناءً على تلك التقييمات (عبد الله، 2021).

الفصل الثالث

مقدمة:

تستخدم الدراسة منهجًا مختلطًا نوعيًا وكميًا عن طريق الملاحظة المباشرة وتحليل نتائج الاستبيان بالإضافة إلى تحليل الوثائق. حيث يتم تجميع البيانات النوعية عن طريق تحليل استطلاعات الرأي التي تم جمعها على مدار سنتين من قسم إدارة المرافق وصيانة المدينة وكذلك الملاحظة المباشرة لقياس مستويات الرضا وممارسات المراقبة. كما يتم جمع البيانات الكمية عبر الاستبيان مع عينة الدراسة والمكونة من مدير القسم وأعضاء الفريق للحصول على رؤى أعمق حول العلاقة بين الرضا ومراقبة الجودة.

مجتمع البحث وحدود البحث:

لمحدودية الموارد والوقت وقع الاختيار على قسم إدارة المرافق وصيانة المدينة في الشركة التي يعمل بها الباحث.

المنهجية وطرق البحث:

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

اعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات والمعلومات في دراسته:

أولاً: المصادر الثانوية: قام الباحث باستخدام مجموعة من المصادر الثانوية في إعداد الإطار النظري للدراسة، والتي شملت الكتب والمراجع الأجنبية والعربية ذات الصلة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى المقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة الحديثة التي تناولت موضوع البحث الحالي.

ثانياً: المصادر الأولية: لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، قام الباحث بتصميم استبانة كأداة رئيسية لتحقيق هذا الهدف.

مجالات الدراسة (بشري ، مكاني ، زمني) :

المجال الزمني: تم تطبيق الدراسة خلال الربع الأخير من عام ٢٠٢٤ م

المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة على قسم إدارة المرافق وصيانة المدن في شركة كبرى في المملكة العربية السعودية .

المجال البشري : تم تطبيق الدراسة على المدراء ورؤساء الأقسام ومدراء المشاريع والموظفين الإداريين العاملين فيها.

نتائج التحليل الإحصائي للمتغيرات الديموغرافية لوحدة المعاينة :

سوف نقتصر على عرض لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية .

إجراءات جمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبيان الالكتروني لجمع بيانات عينة الدراسة .

طريقة جميع البيانات :

سيتم الاعتماد على الملاحظة والمناقشة لدعم النتائج.

الفصل الرابع

نتائج البحث

مقدمة:

في هذا الجزء من البحث، سيتم عرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها بعد جمع البيانات وتحليلها، والتي تهدف إلى فهم مدى تأثير رضى أصحاب المصلحة على جودة أداء العمل في السياق المعني. بناءً على تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات والبحث الميداني، سيتم تقديم رؤى متعمقة حول العلاقة بين مستوى رضا أصحاب المصلحة، سواء كانوا موظفين، عملاء، أو شركاء، وأداء العمل المؤسسي أو الفردي.

كما ستتضمن هذه الفقرة أيضًا التوصيات المستخلصة من النتائج التي قد تساهم في تحسين ممارسات العمل وزيادة فعاليتها، بالإضافة إلى تحسين العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصلحة. تبرز أهمية هذه التوصيات في توجيه السياسات والاستراتيجيات المستقبلية التي تركز على تعزيز بيئة العمل وجودته بشكل مستدام.

تحليل وعرض البيانات:

نتائج التحليل:

1. توزيع العينة حسب العمر:

- يشير توزيع العينة حسب العمر إلى أن غالبية المشاركين في الدراسة تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة (56%). بينما كانت الفئات العمرية الأكبر نسبياً أقل تمثيلاً في العينة، حيث بلغت نسبة المشاركين فوق 55 سنة 3%. هذا يشير إلى أن العينة تمثل بشكل أساسي الفئة العمرية الشابة والمتوسطة.

2. توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي:

- أظهرت البيانات أن أغلب المشاركين في الدراسة من الذكور (94%).، في حين أن الإناث شكلن 6% فقط. هذا يوضح أن هناك تمثيلاً ضئيلاً للإناث في العينة وقد يكون ذلك له تأثير على شمولية النتائج في بعض السياقات.

3. توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

- أغلب المشاركين في الدراسة لديهم مؤهل علمي من درجة البكالوريوس (71%)، بينما يوجد عدد أقل من الحاصلين على درجة الماجستير (26%). كما أن نسبة الحاصلين على الشهادات العليا (دكتوراه) كانت معدومة، مما قد يشير إلى أن العينة تتكون بشكل أساسي من أفراد ذوي تعليم عالي إلى متوسط.

4. توزيع العينة حسب سنوات الخبرة في العمل:

- تركزت سنوات الخبرة في فئة 11-20 سنة (32%)، مما يعكس وجود خبرات مهنية متنوعة في العينة. كما أن 29% من المشاركين لديهم خبرة 5 سنوات أو أقل، ما يعني أن بعض الأفراد في العينة يمتلكون تجربة محدودة في المجال المعني.

5. إدراك أهمية رضى أصحاب المصلحة:

- أظهرت النتائج أن معظم المشاركين (76%) يدركون أهمية رضى أصحاب المصلحة على مستوى أداء العمل بشكل "مرتفع جداً"، ما يدل على الوعي الكبير لدى الأفراد بأثر رضا أصحاب المصلحة في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات.

6. تقييم مستوى رضى أصحاب المصلحة في المؤسسات:

- أشار 68% من المشاركين إلى أن مستوى رضى أصحاب المصلحة في مؤسساتهم "مرتفع جداً"، بينما كان 32% يرون أن المستوى متوسط. وهذا يعكس جهداً ملحوظاً من قبل المؤسسات في تعزيز رضى أصحاب المصلحة.

7. أهمية رضى أصحاب المصلحة بالنسبة للأفراد:

- أغلب المشاركين (88%) يرون أن رضى أصحاب المصلحة "مهم جداً" بالنسبة لهم، مما يسلط الضوء على التقدير العالي لأثر رضا أصحاب المصلحة في أداء العمل وتطوير العلاقات المؤسسية.

8. أثر رضى أصحاب المصلحة على جودة العمل:

- 79% من المشاركين يعتقدون أن رضى أصحاب المصلحة يؤثر "بشكل كبير" على جودة العمل في المؤسسات، بينما يرى 21% أن الأثر محدود. هذا يعكس الرأي السائد بأن هناك علاقة قوية بين رضا أصحاب المصلحة وتحسين جودة العمل.

9. طرق قياس رضى أصحاب المصلحة:

- أظهرت البيانات أن غالبية المؤسسات (53%) تعتمد على الاستبيانات الدورية لقياس رضى أصحاب المصلحة، بينما 32% من المؤسسات تعتمد على الاجتماعات الشخصية. بينما لا يوجد قياس في 15% من المؤسسات.

10. العوامل التي تؤثر على رضى أصحاب المصلحة:

- كانت "جودة الخدمة المقدمة" هي العامل الرئيس في تأثير رضى أصحاب المصلحة (74%)، تليها "التواصل الفعال" (24%)، بينما كان "السعر أو التكلفة" أقل تأثيراً (2%).

11. آليات التواصل مع أصحاب المصلحة:

- 62% من المشاركين أكدوا أن هناك آليات منتظمة للتواصل مع أصحاب المصلحة حول رضاهم، بينما 26% يواصلون الاتصال "حسب الحاجة"، و12% أفادوا بعدم وجود آليات تواصل مع أصحاب المصلحة.

12. التحديات في تحسين رضى أصحاب المصلحة:

- أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تحسين رضى أصحاب المصلحة كانت "عدم استجابة أصحاب المصلحة" (50%)، تليها "نقص الموارد" (24%)، ثم "الصعوبة في تحديد احتياجاتهم" (15%).

13. أثر ملاحظات أصحاب المصلحة على تحسين جودة العمل:

- أظهرت النتائج أن 74% من المشاركين يرون أن ملاحظات أصحاب المصلحة تساعد بشكل كبير في تحديد نقاط القوة والضعف، بينما 18% يرون أنها تؤدي إلى تغييرات فورية.

14. العلاقة بين رضى أصحاب المصلحة والإنتاجية:

- 62% من المشاركين يعتقدون أن هناك "علاقة قوية" بين رضى أصحاب المصلحة وزيادة الإنتاجية، بينما 32% يرون أن هناك "علاقة متوسطة"، و6% فقط أشاروا إلى عدم وجود علاقة واضحة.

15. التعامل مع شكاوى أصحاب المصلحة:

- 74% من المشاركين أشاروا إلى أن الشكاوى المتعلقة برضى أصحاب المصلحة يتم التعامل معها بسرعة، بينما 12% يرون أنها تُعالج بعد فترة، و15% أشاروا إلى عدم وجود نظام محدد للتعامل مع الشكاوى.

16. دور فرق العمل في تعزيز رضى أصحاب المصلحة:

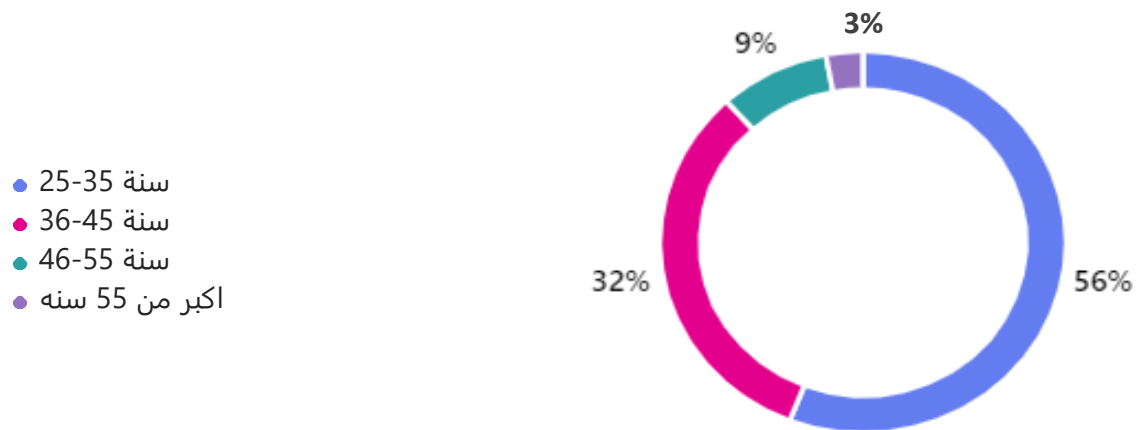
- 71% من المشاركين رأوا أن فرق العمل لها "دور كبير جداً" في تعزيز رضى أصحاب المصلحة، بينما 29% أشاروا إلى أن دور فرق العمل محدود.

عرض البيانات من الاستبيانات المجموعة

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية. /.
25 سنة - 35 سنة	19	56
36 سنة - 45 سنة	11	32
46 سنة - 55 سنة	3	9
أكبر من 55 سنة	1	3
المجموع	34	100%

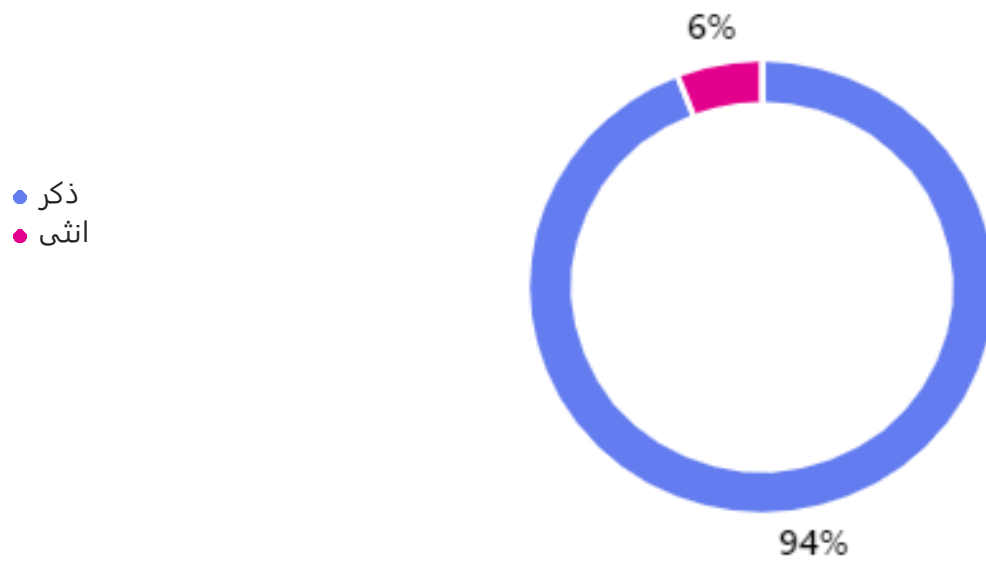
شكل رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



جدول رقم (2) توزيع أفراد حسب النوع الاجتماعي:

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية. /.
ذكر	32	94
أنثى	2	6
المجموع	34	%100

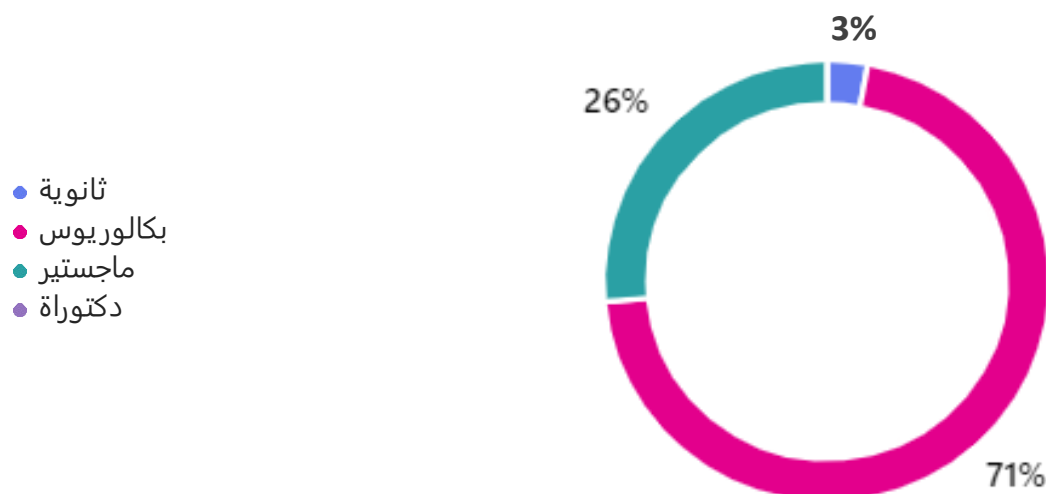
شكل رقم (2) توزيع أفراد حسب النوع الاجتماعي



جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية. /.
ثانوية	1	3
بكالوريوس	24	71
ماجستير	9	26
دكتورة	0	0
المجموع	34	%100

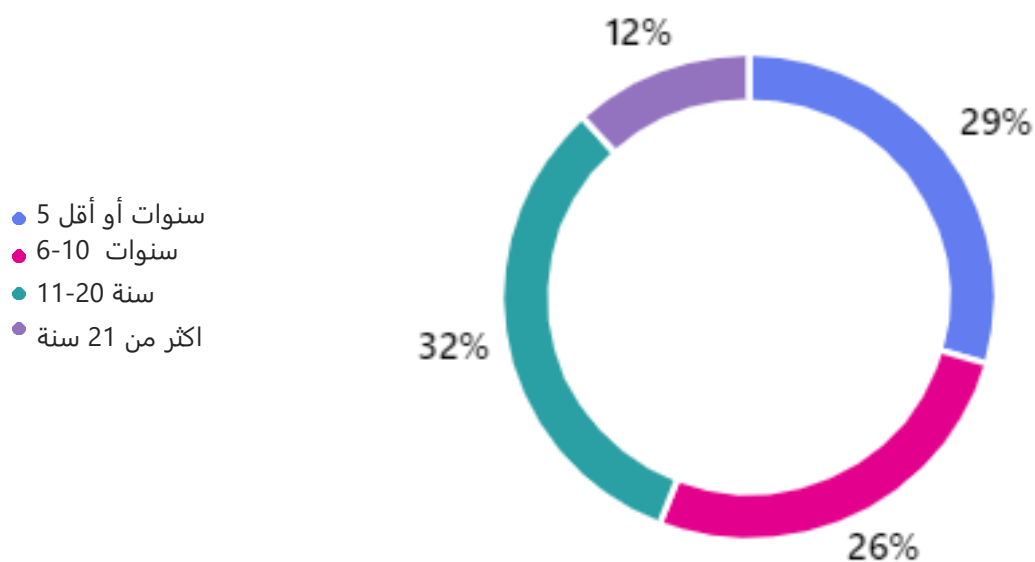
شكل رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل

الخبرة في إدارة المشاريع	العدد	النسبة المئوية. /.
5 سنوات أو أقل	10	29
6 - 10 سنوات	9	26
11-20 سنة	11	32
21 سنة فأكثر	4	12
المجموع	34	100

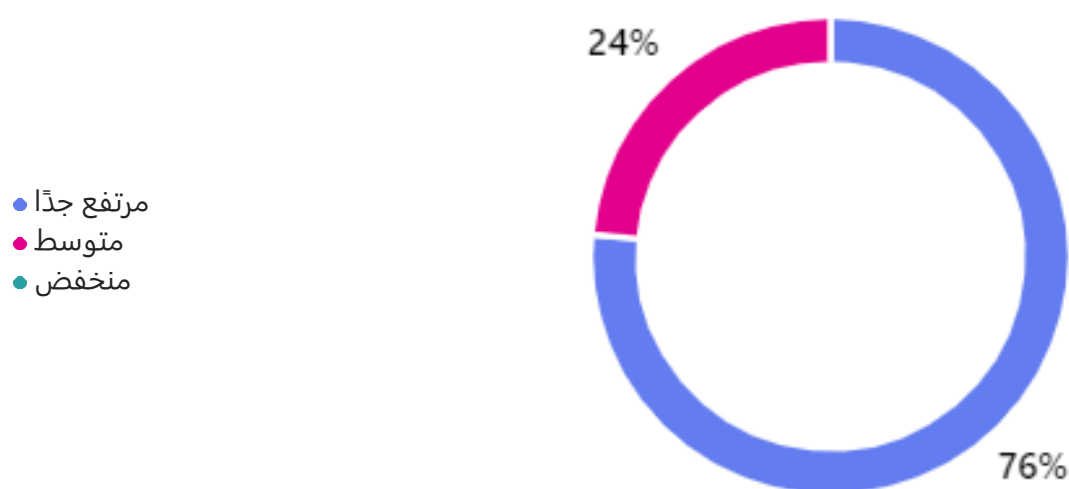
شكل رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل



جدول رقم (5) ما هو مستوى إدراكك لأهمية رضى أصحاب المصلحة على مستوى أداء العمل؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
مرتفع جدا	26	76
متوسط	8	24
منخفض	0	0
المجموع	34	100%

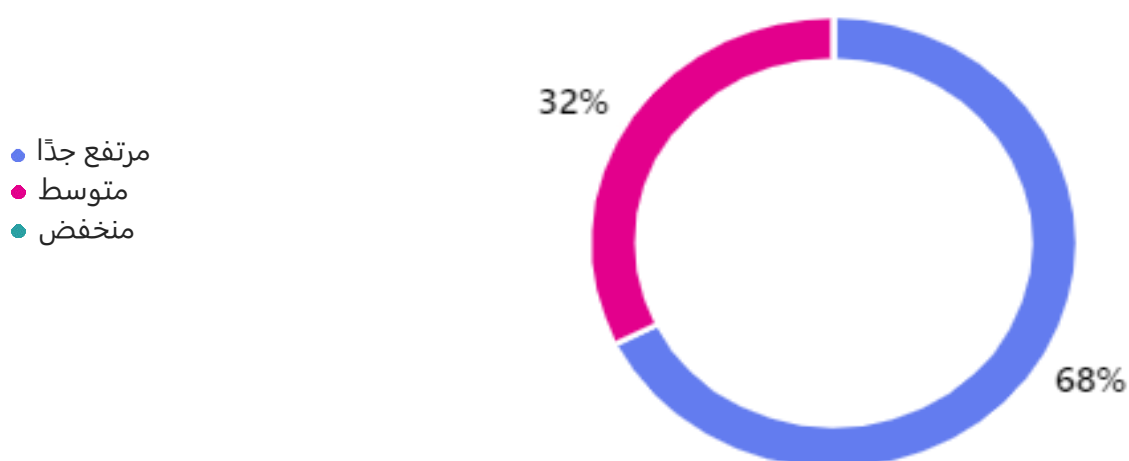
شكل رقم (5) ما هو مستوى إدراكك لأهمية رضى أصحاب المصلحة على مستوى أداء العمل؟



جدول رقم (6) كيف تقيم مستوى رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
مرتفع جداً	23	68
متوسط	11	32
منخفض	0	0
المجموع	34	100%

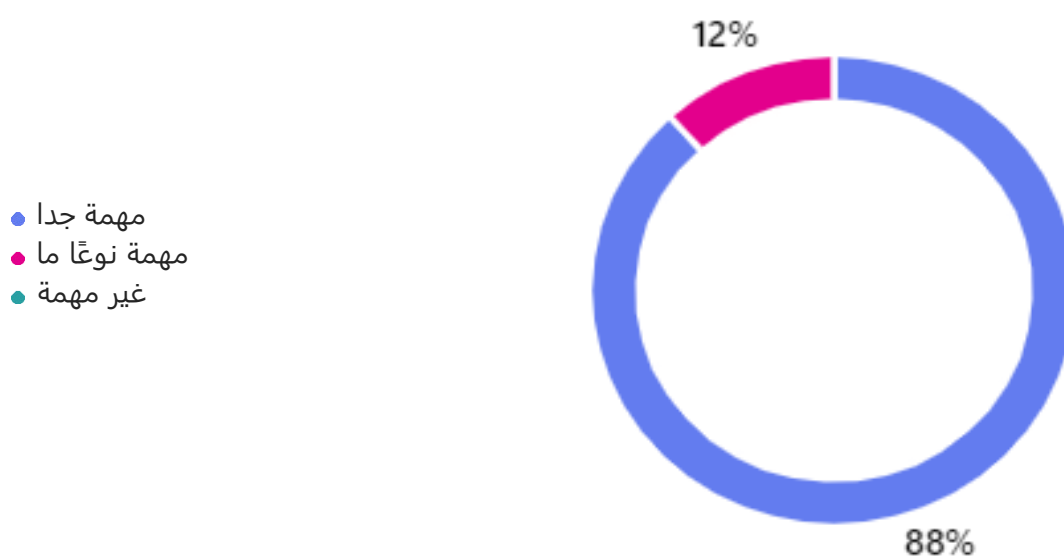
شكل رقم (6) كيف تقيم مستوى رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟



جدول رقم (7) ما مدى أهمية رضا أصحاب المصلحة بالنسبة لك؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
مهمة جدا	30	88
مهمة نوعا ما	4	12
غير مهمة	0	0
المجموع	34	100%

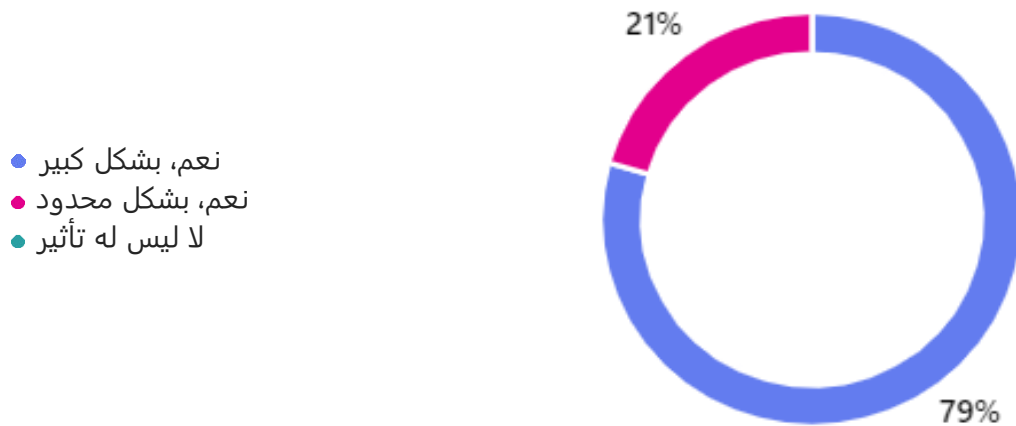
شكل رقم (7) ما مدى أهمية رضا أصحاب المصلحة بالنسبة لك؟



جدول رقم (8) هل تعتقد أن رضا أصحاب المصلحة يؤثر على جودة العمل في مؤسستك؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /
نعم، بشكل كبير	27	79
نعم، بشكل محدود	7	21
لا ليس له تأثير	0	0
المجموع	34	100%

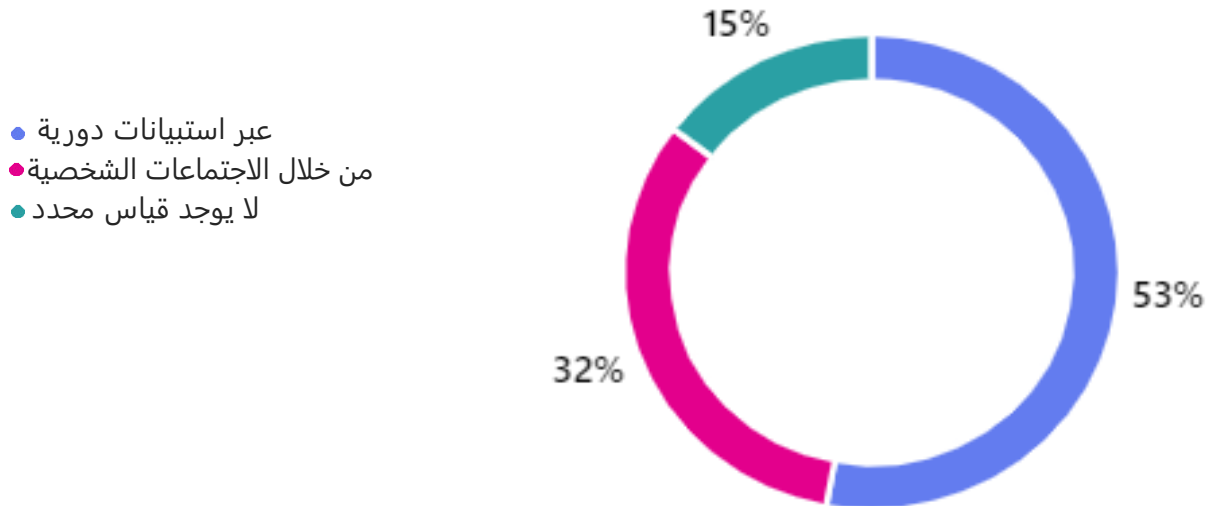
جدول رقم (8) هل تعتقد أن رضا أصحاب المصلحة يؤثر على جودة العمل في مؤسستك؟



جدول رقم (9) كيف يتم قياس رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
عبر استبيانات دورية	18	53%
من خلال الاجتماعات الشخصية	11	32%
لا يوجد قياس	5	15%
المجموع	34	100%

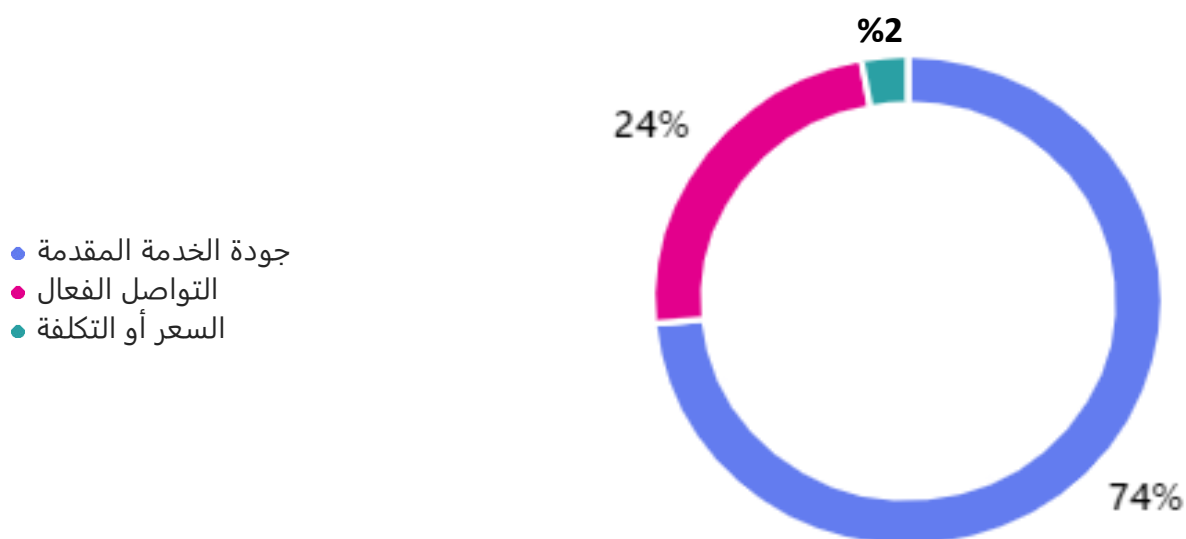
شكل رقم (9) كيف يتم قياس رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟



جدول رقم (10) ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا أصحاب المصلحة؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /
جودة الخدمة المقدمة	25	74%
التواصل الفعال	8	24%
السعر أو التكلفة	1	2%
المجموع	34	100%

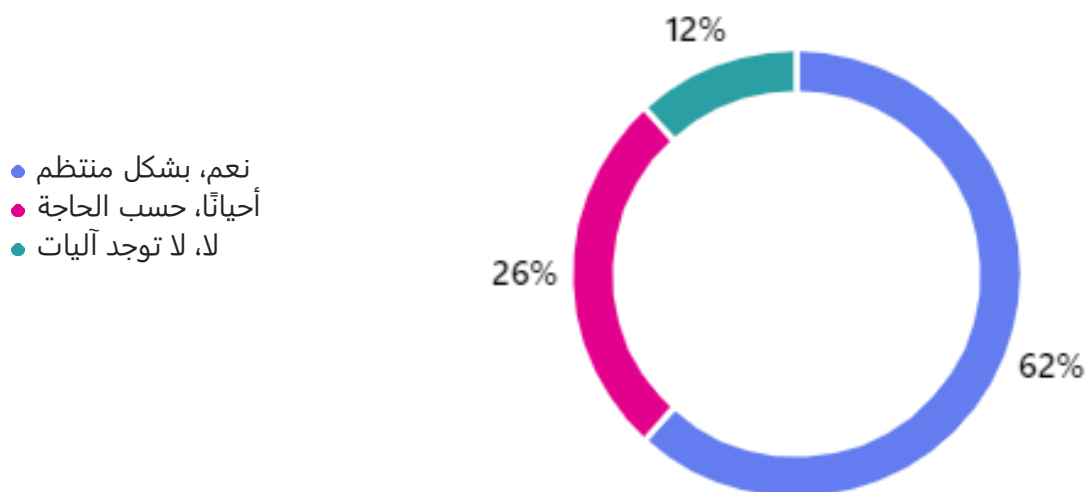
شكل رقم (10) ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا أصحاب المصلحة؟



جدول رقم (11) هل لديك آليات معينة للتواصل مع أصحاب المصلحة حول رضاهم؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
نعم، بشكل منتظم	21	62%
أحياناً، حسب الحاجة	9	26%
لا، لا توجد آليات	4	12%
المجموع	34	100%

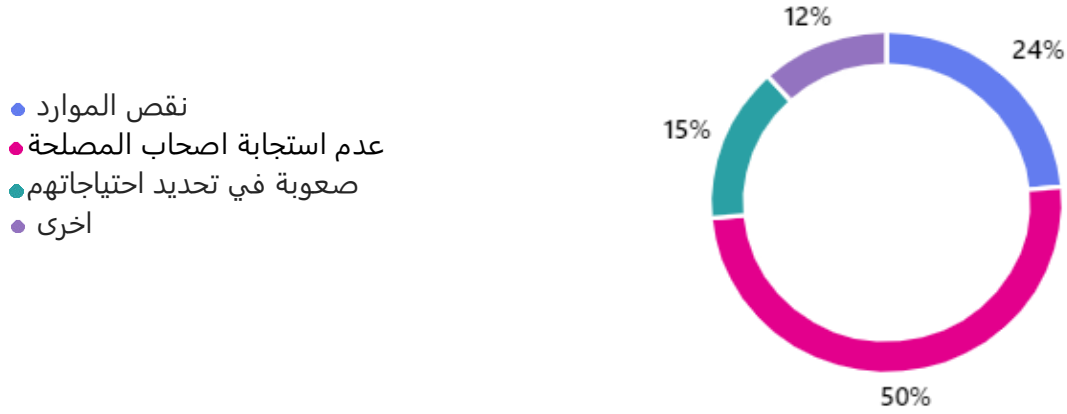
شكل رقم (11) هل لديك آليات معينة للتواصل مع أصحاب المصلحة حول رضاهم؟



جدول رقم (12) ما هي التحديات التي تواجهها في تحسين رضا أصحاب المصلحة؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
نقص الموارد	8	24%
عدم استجابة أصحاب المصلحة	17	50%
الصعوبة في تحديد احتياجاتهم	5	15%
أخرى: المتابعة والالتزام	1	3%
أخرى: Factors beyond control of the business including third parties involvement (e.g. retailers)	1	3%
أخرى: Stakeholder participation on surveys and willingness to improve future relations	1	3%
أخرى: Lack of communication from stakeholders regarding answering satisfaction surveys and providing possible enhancements to the operations (silo mentality that requires management)	1	3%
المجموع	34	100%

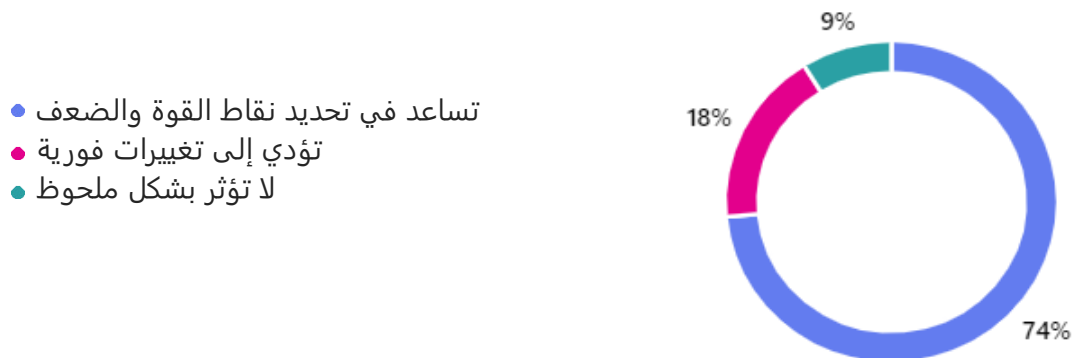
شكل رقم (12) ما هي التحديات التي تواجهها في تحسين رضا أصحاب المصلحة؟



جدول رقم (13) كيف تؤثر ملاحظات اصحاب المصلحة على تحسين جودة العمل؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /
تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف	25	74%
تؤدي الى تغييرات فورية	6	18%
لا تؤثر بشكل ملحوظ	3	9%
المجموع	34	100%

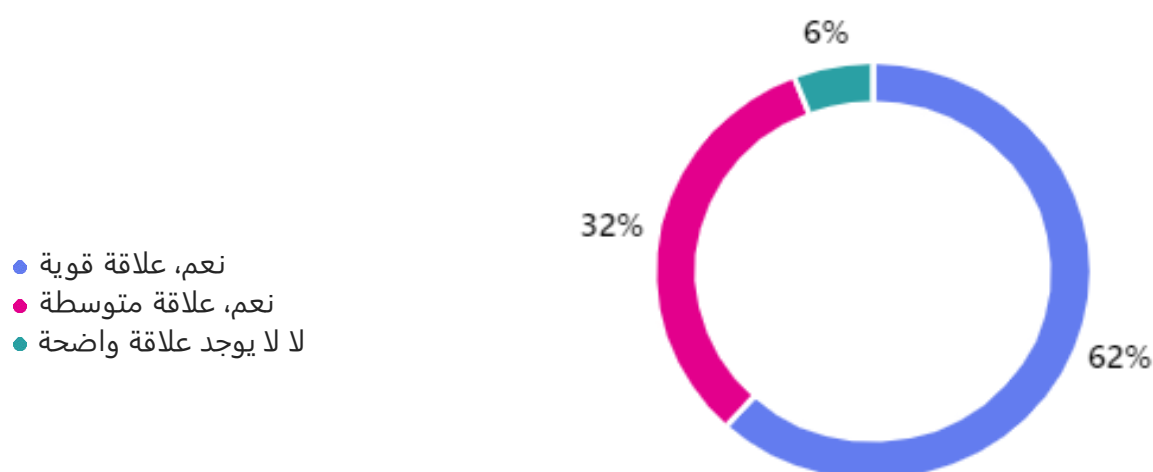
شكل رقم (13) كيف تؤثر ملاحظات اصحاب المصلحة على تحسين جودة العمل؟



جدول رقم (14) هل تعتقد بأن هناك علاقة مباشرة بين رضى أصحاب المصلحة وزيادة الإنتاجية؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /
نعم علاقة قوية	21	62%
نعم علاقة متوسطة	11	32%
لا لا يوجد علاقة واضحة	2	6%
المجموع	34	100%

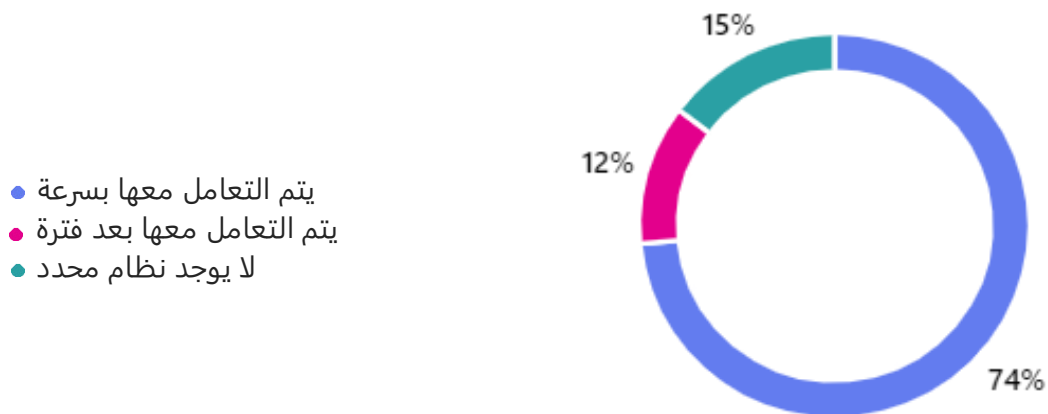
شكل رقم (14) هل تعتقد بأن هناك علاقة مباشرة بين رضى أصحاب المصلحة وزيادة الإنتاجية؟



جدول رقم (15) كيف يتم التعامل مع الشكاوى او المشكلات المتعلقة برضى أصحاب المصلحة؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
يتم التعامل معها بسرعة	25	74%
يتم التعامل معها بعد فترة	4	12%
لا يوجد نظام محدد	5	15%
المجموع	34	100%

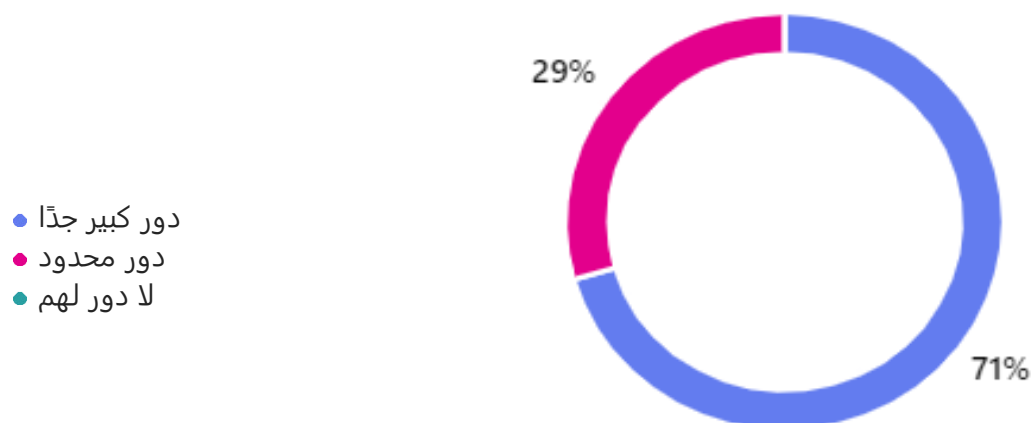
شكل رقم (15) كيف يتم التعامل مع الشكاوى او المشكلات المتعلقة برضى أصحاب المصلحة؟



جدول رقم (16) ما هو الدور الذي تلعبه فرق العمل في تعزيز رضا أصحاب المصلحة؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
دور كبير جدا	24	71%
دور محدود	10	29%
لا دور لهم	0	0
المجموع	34	100%

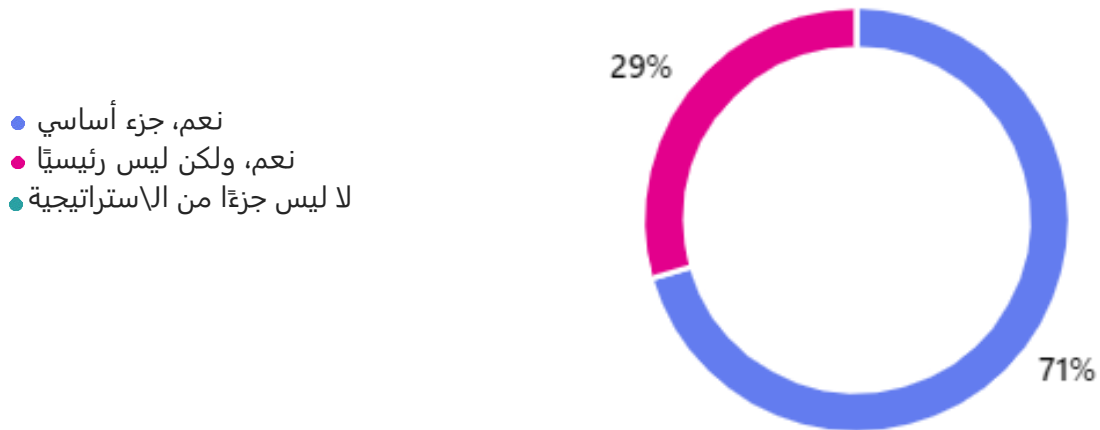
شكل رقم (16) ما هو الدور الذي تلعبه فرق العمل في تعزيز رضا أصحاب المصلحة؟



جدول رقم (17) هل تعتبر رضا أصحاب المصلحة جزءاً من استراتيجية العمل لديك؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
نعم جزء أساسي	24	71%
نعم ولكن ليس جزء رئيسي	10	29%
لا ليس جزءاً من الاستراتيجية	0	0
المجموع	34	100%

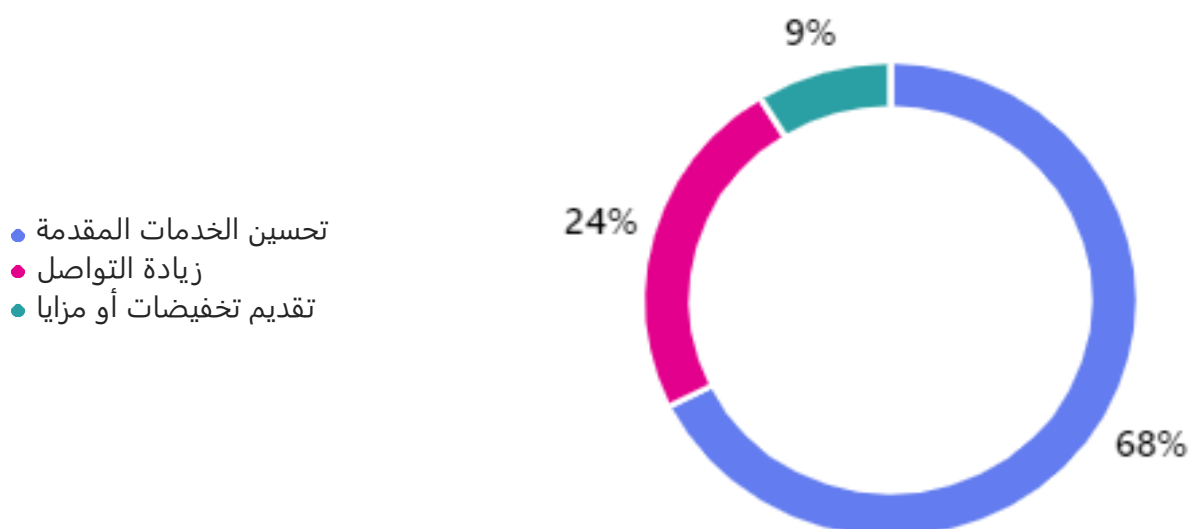
شكل رقم (17) هل تعتبر رضا أصحاب المصلحة جزءاً من استراتيجية العمل لديك؟



جدول رقم (18) كيف يمكن تحسين تجربة أصحاب المصلحة في مؤسستك؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
تحسين الخدمات المقدمة	23	68%
زيادة التواصل	8	24%
تقديم تخفيضات أو مزايا	3	9%
المجموع	34	100%

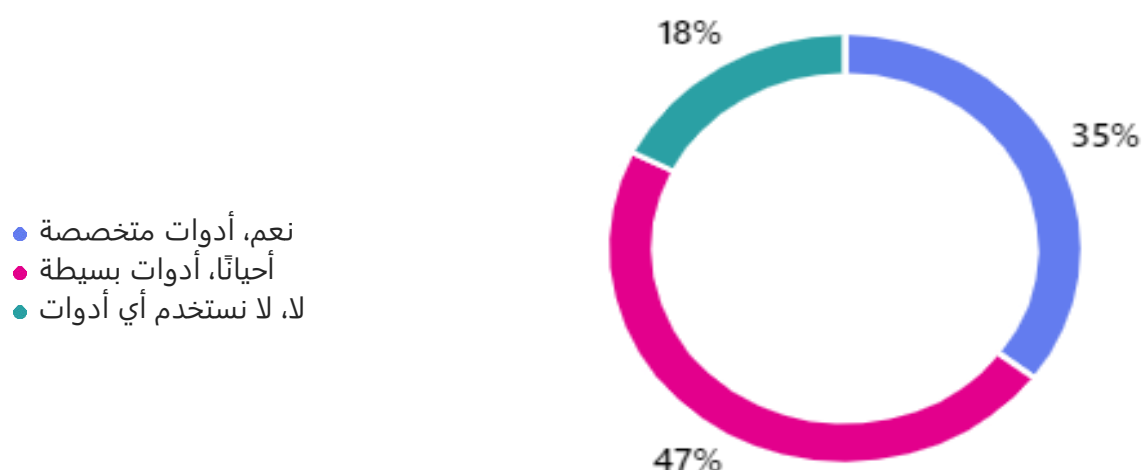
شكل رقم (18) كيف يمكن تحسين تجربة أصحاب المصلحة في مؤسستك؟



جدول رقم (19) هل هناك أي أدوات أو تقنيات تستخدمها لجمع بيانات حول رضا أصحاب المصلحة؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
نعم أدوات متخصصة	12	35%
أحياناً، أدوات بسيطة	16	47%
لا، لا نستخدم أي أدوات	6	18%
المجموع	34	100%

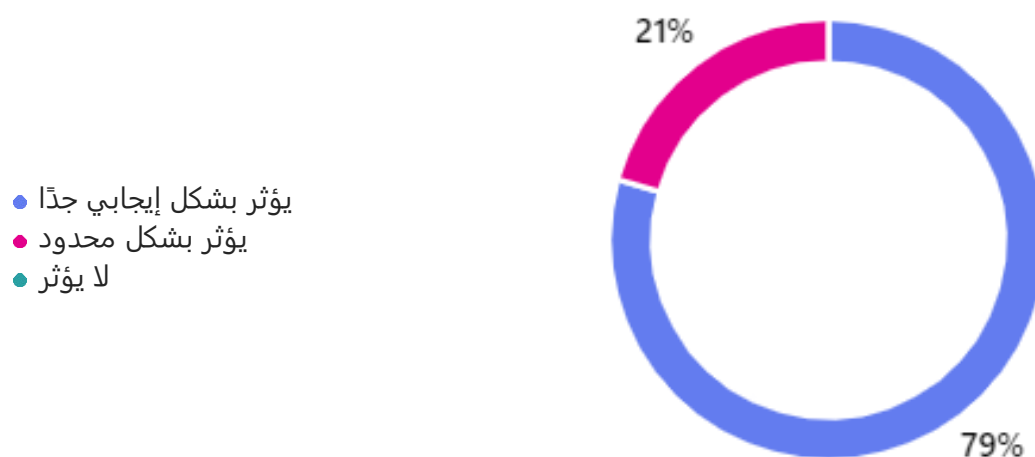
شكل رقم (19) هل هناك أي أدوات أو تقنيات تستخدمها لجمع بيانات حول رضا أصحاب المصلحة؟



جدول رقم (20) كيف يؤثر رضا أصحاب المصلحة على سمعة مؤسستك في السوق؟

الإجابة	العدد	النسبة المئوية. /.
يؤثر بشكل إيجابي جدا	27	79%
يؤثر بشكل محدود	7	21%
لا يؤثر	0	0
المجموع	34	100%

شكل رقم (20) كيف يؤثر رضا أصحاب المصلحة على سمعة مؤسستك في السوق؟



التوصيات المستخلصة:

1- تعزيز التواصل المنتظم مع أصحاب المصلحة:

بما أن غالبية المؤسسات تعتمد على آليات تواصل غير منتظمة أو حسب الحاجة، يُنصح بتطوير آليات تواصل منتظمة وفعالة مع أصحاب المصلحة لضمان تحسين مستوى رضائهم.

2- تحسين قياس رضى أصحاب المصلحة:

من الضروري توسيع نطاق أدوات قياس رضى أصحاب المصلحة لتشمل أدوات قياس متكاملة تجمع بين الاستبيانات الدورية والاجتماعات الشخصية ووسائل أخرى، لضمان جمع بيانات دقيقة وشاملة.

3- الاستجابة السريعة لشكاوى أصحاب المصلحة:

نظرًا لأهمية سرعة التعامل مع الشكاوى، يُوصى بتطوير نظام شكاوى فعال يساهم في تحسين استجابة المؤسسات ويعزز الثقة بين الأطراف المعنية.

4- مواصلة تطوير جودة الخدمة:

يجب على المؤسسات التركيز على تحسين جودة الخدمة المقدمة لأصحاب المصلحة كأحد العوامل الرئيسية المؤثرة في رضاهم وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة.

5- التغلب على تحديات عدم استجابة أصحاب المصلحة:

من خلال تطوير استراتيجيات تحفيزية للتفاعل مع أصحاب المصلحة وتعزيز المشاركة الفعالة، يمكن التغلب على تحديات عدم الاستجابة وزيادة التعاون معهم.

6- تفعيل دور فرق العمل:

يجب على المؤسسات تعزيز دور فرق العمل في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصلحة، من خلال تدريبهم على استراتيجيات التواصل الفعال وكيفية إدارة توقعات أصحاب المصلحة بشكل أفضل.

7- تحفيز التغييرات المستمرة بناءً على ملاحظات أصحاب المصلحة:

ينبغي أن تقوم المؤسسات بتحليل ملاحظات أصحاب المصلحة بانتظام واستخدامها لتحفيز تغييرات فورية تعزز من جودة العمل وتحقق تحسينات مستدامة.

8- تعزيز العلاقة بين رضا أصحاب المصلحة والإنتاجية:

يمكن للمؤسسات تعزيز الإنتاجية من خلال تطوير برامج تركز على تحسين رضا أصحاب المصلحة، ما سينعكس إيجاباً على الأداء العام والإنتاجية داخل المؤسسة.

الملخص:

في ختام هذا البحث، تبين أن تطبيق مقياس رضى أصحاب المصلحة يعدّ من الأدوات الأساسية لتقييم مدى جودة العمل في مختلف المجالات. لقد أظهرت النتائج أهمية فحص تقييمات أصحاب المصلحة في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة فعالية العمليات التنظيمية. كما بينت الدراسة أن تفاعل أصحاب المصلحة وتأثيراتهم المباشرة على العمليات يمكن أن يكون له دور محوري في تعزيز جودة العمل وضمان استدامة التطوير في البيئة المهنية.

من خلال تحليل آراء أصحاب المصلحة، يمكن تحديد النقاط القوية والنقاط التي تحتاج إلى تحسين في الأداء، وبالتالي وضع استراتيجيات فعّالة لتحسين الجودة. على الرغم من التحديات التي قد تواجه تطبيق هذا المقياس في بعض السياقات، إلا أن النتائج أظهرت بوضوح أن الاستماع إلى أصحاب المصلحة ومشاركتهم في عمليات اتخاذ القرار يسهم بشكل كبير في تحقيق نتائج إيجابية.

في المستقبل، يمكن توسيع نطاق هذا التطبيق ليشمل مجالات أوسع من خلال استخدام أدوات وتقنيات تحليل متقدمة، مما يسهم في تعزيز العلاقة بين الجودة ورضا أصحاب المصلحة بشكل أكثر فعالية.

Abstract:

In conclusion, this research has shown that applying stakeholder satisfaction measures is one of the essential tools for assessing work quality across various fields. The findings highlighted the importance of evaluating stakeholder feedback in improving institutional performance and enhancing the effectiveness of organizational processes. The study also demonstrated that stakeholder engagement and their direct impact on processes can play a pivotal role in enhancing work quality and ensuring sustainable development within the professional environment.

By analyzing stakeholder opinions, it is possible to identify both strengths and areas in need of improvement in performance, and thus develop effective strategies for quality enhancement. Despite the challenges that may arise when applying this measure in certain contexts, the results clearly indicated that listening to stakeholders and involving them in decision-making processes significantly contributes to achieving positive outcomes.

In the future, this application can be expanded to broader areas by utilizing advanced analytical tools and techniques, which will help strengthen the relationship between quality and stakeholder satisfaction more effectively.

المراجع

المراجع العربية:

1. طه، محمد. (2019). "تحسين جودة الخدمات العامة من خلال قياس رضا أصحاب المصلحة". دورية دراسات الإدارة والتنمية. 45-60: 23(4).
2. عبد الله، فاطمة. (2021). "دور قياس الرضا في تحسين إدارة المرافق". مجلة الإدارة الحضرية-98: 18(2). 112.
3. محمد، حسن. (2020). "قياس رضا أصحاب المصلحة: الأدوات والتقنيات المستخدمة". دراسات في إدارة المرافق العامة. 55-70: 15(1).

المراجع الاجنبية:

1. Carroll, A. B., & Buchholtz, A. K. (2014). Business and Society: Ethics and Stakeholder Management. Stamford: Cengage Learning.
2. Clarkson, M. B. E. (1995). "A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance". Academy of Management Review, 20(1), 92-117.
3. Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). "The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications". Academy of Management Review, 20(1), 65-91.
4. Elkington, J. (1997). Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business. Oxford: Capstone Publishing.
5. Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman.
6. Harrison, J. S., & Wicks, A. C. (2013). Stakeholder Theory, Value, and Firm Performance. Cambridge: Cambridge University Press.
7. Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1982). Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
8. Jensen, M. C. (2001). "Value maximization, stakeholder theory, and the corporate objective function". Business Ethics Quarterly, 12(2), 235-256.
9. Jones, T. M. (1995). "Instrumental stakeholder theory: A synthesis of ethics and economics". Academy of Management Review, 20(2), 404-437.
10. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston: Harvard Business Review Press.

11. Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). "Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts". *Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
12. Maslow, A. H. (1943). "A theory of human motivation". *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
13. Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (1995). "Performance measurement system design: A literature review and research agenda". *International Journal of Operations & Production Management*, 15(4), 80-116.
14. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood: Irwin.
15. Wheeler, D., & Sillanpää, M. (1997). *The Stakeholder Corporation: A Blueprint for Maximizing Stakeholder Value*. London: Pitman.

الملاحق

الاستبانة:

Applying stakeholder satisfaction as KPI and its impact on the quality of work performance

تطبيق رضى أصحاب المصلحة كمؤشر لقياس الأداء ومدى تأثيره على جودة أداء العمل

Dear Respondent,

I am a Master's candidate (Management) at the University of Midocean Currently, I to examine the This study aims am conducting a study titled " Applying stakeholder satisfaction as KPI and its impact on the quality of work performance"

I would like to request your cooperation to answer this questionnaire. Any information obtained will be kept confidential and only used for academic purposes. Your cooperation is highly appreciated.

Thank you in advance for agreeing to participate in this study.

* Required

1. Age

* العمر

☐ 25-35

☐ 36-45

☐ 46-55

☐ over 55 years old/أكبر من 55 سنة

2. Gender

* النوع

☐ ذكر Male

☐ انثى Female

3. المستوى التعليمي
Educational Level *

☐ ثانوية High School

☐ بكالوريوس Bachelor's

☐ ماجستير Master's

☐ دكتوراة Doctorate

4. المنصب
Position *

Enter your answer

5. سنوات الخبرة في العمل
Years of Experience
*

☐ 5 years & less

☐ 5-10 years/ سنوات

☐ 11-20 years/سنة

☐ 21 years & above/اكثر من 21 سنة

6. ما هو مستوى إدراكك لأهمية رضى أصحاب المصلحة على مستوى أداء العمل؟
What is your level of awareness regarding the importance of stakeholder satisfaction in relation to work performance? *

☐ مرتفع جداً Very high

☐ متوسط Average

☐ منخفض Low

7. كيف تقيم مستوى رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟
How do you evaluate the level of stakeholder satisfaction in your organization? *

☐ مرتفع جداً Very high

☐ متوسط Average

☐ منخفض Low

8. ما مدى أهمية رضا أصحاب المصلحة بالنسبة لك؟
How important is stakeholder satisfaction to you? *

☐ مهمة جداً Very important

☐ مهمة نوعاً ما Somewhat important

☐ غير مهمة Not important

9. هل تعتقد أن رضا أصحاب المصلحة يؤثر على جودة العمل في مؤسستك؟
Do you think stakeholder satisfaction affects the quality of work in your organization? *

☐ نعم، بشكل كبير Yes, significantly

- ☐ نعم، بشكل محدود Yes, somewhat
- ☐ لا، ليس له تأثير No, it has no effect

10. كيف يتم قياس رضا أصحاب المصلحة في مؤسستك؟ *
How is stakeholder satisfaction measured in your organization? *

- ☐ عبر استبيانات دورية Through regular surveys
- ☐ من خلال الاجتماعات الشخصية Through personal meetings
- ☐ لا يوجد قياس محدد There is no specific measurement

11. ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا أصحاب المصلحة؟ *
What are the main factors that affect stakeholder satisfaction? *

- ☐ جودة الخدمة المقدمة Quality of service provided
- ☐ التواصل الفعال Effective communication
- ☐ السعر أو التكلفة Price or cost

12. هل لديك آليات معينة للتواصل مع أصحاب المصلحة حول رضاهم؟ *
Do you have specific mechanisms for communicating with stakeholders about their satisfaction? *

- ☐ نعم، بشكل منتظم Yes, regularly
- ☐ أحياناً، حسب الحاجة Sometimes, as needed
- ☐ لا، لا توجد آليات No, there are no mechanisms

13. ما هي التحديات التي تواجهها في تحسين رضا أصحاب المصلحة؟
What challenges do you face in improving stakeholder satisfaction? *

- ☐ نقص الموارد Lack of resources
- ☐ عدم الاستجابة من أصحاب المصلحة Lack of response from stakeholders
- ☐ صعوبة في تحديد احتياجاتهم Difficulty in identifying their needs
- ☐ Other

14. كيف تؤثر ملاحظات أصحاب المصلحة على تحسين جودة العمل؟
How do stakeholder feedbacks affect the improvement of work quality? *

- ☐ تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف Help identify strengths and weaknesses
- ☐ تؤدي إلى تغييرات فورية Lead to immediate changes
- ☐ لا تؤثر بشكل ملحوظ Do not have a significant effect

15. هل تعتقد أن هناك علاقة مباشرة بين رضا أصحاب المصلحة وزيادة الإنتاجية؟
Do you think there is a direct relationship between stakeholder satisfaction and increased productivity? *

- ☐ نعم، علاقة قوية Yes, a strong relationship
- ☐ نعم، علاقة متوسطة Yes, a moderate relationship
- ☐ لا، لا يوجد علاقة واضحة No, there is no clear relationship

16. كيف يتم التعامل مع الشكاوى أو المشكلات المتعلقة برضا أصحاب المصلحة؟
How are complaints or issues related to stakeholder satisfaction handled? *

- ☐ يتم التعامل معها بسرعة They are addressed promptly
- ☐ يتم التعامل معها بعد فترة They are addressed after a while
- ☐ لا يوجد نظام محدد There is no specific system

17. ما هو الدور الذي تلعبه فرق العمل في تعزيز رضا أصحاب المصلحة؟
What role do teams play in enhancing stakeholder satisfaction? *

- ☐ دور كبير جداً A very significant role
- ☐ دور محدود A limited role
- ☐ لا دور لهم No role at all

18. هل تعتبر رضا أصحاب المصلحة جزءاً من استراتيجية العمل لديك؟
Do you consider stakeholder satisfaction as part of your business strategy? *

- ☐ نعم، جزء أساسي Yes, a core part
- ☐ نعم، ولكن ليس رئيسياً Yes, but not a primary focus
- ☐ لا، ليس جزءاً من الاستراتيجية No, it is not part of the strategy

19. كيف يمكن تحسين تجربة أصحاب المصلحة في مؤسستك؟
How can the stakeholder experience in your organization be improved? *

- ☐ تحسين الخدمات المقدمة Improving the services provided
- ☐ زيادة التواصل Increasing communication
- ☐ تقديم تخفيضات أو مزايا Offering discounts or benefits

20. هل هناك أي أدوات أو تقنيات تستخدمها لجمع بيانات حول رضا أصحاب المصلحة؟
Are there any tools or techniques you use to collect data on stakeholder satisfaction? *

- ☐ نعم، أدوات متخصصة Yes, specialized tools
- ☐ أحياناً، أدوات بسيطة Sometimes, simple tools
- ☐ لا، لا نستخدم أي أدوات No, we do not use any tools

21. كيف يؤثر رضا أصحاب المصلحة على سمعة مؤسستك في السوق؟
How does stakeholder satisfaction affect your organization's reputation in the market? *

- ☐ يؤثر بشكل إيجابي جداً It has a very positive effect
- ☐ يؤثر بشكل محدود It has a limited effect
- ☐ لا يؤثر It does not affect

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration

Title in English

The application of stakeholder satisfaction as a KPI and its impact on work quality in facility management and city maintenance.

Prepared by:

Sarah Alhajri

Supervised by:

Asmaa Abu Anza

Year:2024