

اثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض

The impact of the quality of advisory platforms on customer satisfaction in Riyadh

دراسة تطبيقية على بعض المنصات الاستشارية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية

An applied study on some consulting platforms in Riyadh, Saudi Arabia

مشروع بحث التخرج للحصول على درجة الماجستير في ادارة المشاريع

Graduation research project for a master's degree in project management

إعداد الطالبة
الهنوف سليمان المسعود

رقم الجامعي
213000791

اشراف الدكتور
وليد صديق

مقدمة ومشكلة البحث:

إن دراسة توقعات العملاء وإشباع احتياجاتهم ورضاهم أمراً جديراً بالاهتمام، حيث يتطلب التعامل مع منصات الخدمات اكتشاف حاجات ورغبات العملاء للتأكد من رضائهم عن الخدمة أو الاستشارة المقدمة لهم، والذي يؤدي إلى خلق الرغبة لدى العميل في تكرار الاستشارة مره أخرى لكافة الأمور التي يريد فيها اتخاذ القرارات الصائبة، وإن تحقيق الاستجابة الفعالة لاحتياجات ورغبات العملاء وتدعيم مستوي رضائهم عن الخدمات الاستشارية للمنصة لم يعد أمراً اختيارياً بل أصبح واقعاً تفرضه الظروف في بيئة الأعمال، وكذلك تفرضها طبيعة وخصائص العملاء أنفسهم، فنجاح المنصات يركز بالدرجة الأولى على وجود علاقة متبادلة ناجحة بين المنصة وعملائها، ومع التقدم السريع في الاقتصاد الخدمي، أصبحت قضايا ومشاكل الخدمات الاستشارية تحظى بدرجة عالية من الاهتمام، وذلك نظراً لتزايد دورها بشكل ملحوظ في استقطاب العديد من العملاء والسعي نحو الاستحواذ على تفضيلاتهم ورضائهم (العباني، 2016: 135).

الخدمات الاستشارية من الدعامات المفيدة والهامة لمساعدة الأفراد والمنظمات في مواجهة المشكلات والصعوبات اليومية، وذلك عن طريق إحداث تغيير في الوضع الراهن للفرد أو الجماعة أو المنظمة، ولكن هذا التغيير لا يحدث في الغالب إلا بتبني رؤية تتمتع بالاحترافية، وهو ما لا يمكن تحقيقه في أغلب الحالات لذلك تلجأ إلى الاستشارة (بشير، 2013).

ويعتبر موضوع الخدمات الاستشارية من الموضوعات الهامة قديماً وحديثاً، وأخذت مجالاً واسعاً من المناقشات بين المهتمين بالمهنة من الأكاديميين والمهنيين والجهات التنظيمية المهنية، حيث تواجه المؤسسات صعوبات مشتركة في إدارة المشاريع، تتلخص في عدم القدرة على تنفيذها ضمن الموازنة والجدول الزمني المحدد، وبالتالي يؤثر على مخرجات هذه المشاريع وعدم رضا العملاء، ظهرت فكرة الخدمات الاستشارية كحل لتلك الإشكاليات والصعوبات التي تواجه المشاريع، وأصبح لها دور متزايد ومعروف عبر الشركات والمؤسسات في إدارة مشاريعها المختلفة. فالاستشارات " تعني المشاركة في عمل تقديم مشورة الخبراء للأشخاص العاملين في مجال معين "" (تقرير شركة إمباور، 2003).

كما أصبحت منصات الخدمات الاستشارية من المهام التي فرضت نفسها في الآونة الأخيرة، وهذا نظراً إلى الطلب المتزايد عليها من طرف العملاء من أجل فعالية التسيير

واتخاذ القرارات اللازمة من أجل مواكبة التحديات الاقتصادية، وذلك لثقتهم بالاستشاري الذي يتصف بالدراية الواسعة بمشاكلهم من جهة، ولتمتعهم بالكفاءة والخبرة العلمية والمهنية من جهة أخرى (يوسف، 2015)، ومن هنا يتضح لنا، إن المعنبا الحقيقي للاستشارة هو مساعدة الناس على حل مشاكلهم الانتقالي المنوَضْعُ عَمَلًا حَالِيًا إلى الحالة التي يرغبونها، فبذلك يتم رضا العميل وتحقيق رغباته.

مما سبق لاحظت الباحثة حداثة الموضوع، إذ لم يسبق لأي دراسة أن جمعت متغيرات هذه الدراسة من قبل وخاصة متغير (المنصات الاستشارية)، وعبر عصر الانفتاح الهائل الذي شهدته المملكة العربية السعودية مؤخرًا، وخاصة مدينة الرياض أدى إلى تقديم الخدمات الاستشارية، عن طريق فكرة إنشاء منصة استشارية للاستشارات.

وتتبلور مشكلة البحث، من خلال التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مدى العلاقة بين جودة المنصات الاستشارية ورضا العملاء بالرياض؟
- 2- كيف تساهم المنصات الاستشارية في تحسين تقييمات رضا العملاء بالرياض؟
- 3- ما هي النتائج المترتبة على أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض؟

أهمية البحث:

- 1- إلقاء الضوء على أهمية إرضاء العملاء، حيث أصبح رضا العميل في الوقت الحالي محل اهتمام من قبل المنصات الاستشارية.
- 2- أن هناك حاجة لمزيد من البحوث في هذا المجال، لتحديد المعايير التي يتم استخدامها لمعرفة مدى رضا العملاء.
- 3- إن البحوث في مجال فهم وقياس توقعات ورغبات العملاء محدودة.
- 4- إلقاء الضوء على فهم وتطوير رضا العملاء في مجال الخدمات الاستشارية.
- 5- إلقاء الضوء على أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض، من خلال الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مستوى رضا العملاء عن المنصات الاستشارية بالرياض.
- 2- التعرف على العلاقة بين جودة المنصات الاستشارية ورضا العملاء.
- 3- الخروج بالتوصيات اللازمة التي تسهم في تحسين جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض.

مصطلحات البحث:

تعريف المنصات " هي المنتجات والخدمات التي تربط بين مجموعتين متباينتين من المستخدمين في الشبكات ذات الوجهين، وتوفر المنصات البنية التحتية والقواعد اللازمة لتسهيل التعاملات بين المجموعتين، ويمكن أن تتخذ أشكالاً متعددة "

<https://hbrarabic.com>

تعريف الاستشارة يعرفها Barbara(1980) بأنها البحث الرسمي لنصائح أو استشارات تتعلق بمشكلة محددة أو مجموعة مشكلات تحتاج إلى معالجة خاصة أو وضع توصيات معينة، من قبل خبير أو متخصص في المجالات المهنية أو الإدارية أو الفنية ".

يُعرف Cadott(1987)et.al **بمفهوم** العميل بأنه " موقف فعال ينتج عن تقييم جميع نواحي العلاقة بين البائع وهذا العميل وتقييم العميل للسلعة أو للخدمة، يعتمد على مقارنة الأداء الفعلي لهذه السلعة أو الخدمة مع بعض المعايير أو المقاييس التي كان يتوقعها هذا العميل عن هذه السلعة أو الخدمة "

الدراسات السابقة:

دراسات وبحوث تناولت الخدمات الاستشارية:

دراسة (ربيعة، 2017) لقد أصبحت الخدمات الاستشارية من المهام التي فرضت نفسها في الآونة الأخيرة على مكاتب التدقيق على غرار خدمات التأكيد التقليدية. وهذا نظرا إلى الطلب المتزايد عليها من طرف العملاء من أجل تحسين فعالية التسيير واتخاذ القرارات اللازمة من أجل مواكبة التحديات الاقتصادية وذلك لثقتهم بالمدقق الذي

يتصف بالدراية الواسعة بمشاكلهم من جهة ولتمتعته بالكفاءة والخبرة العلمية والمهنية مع عدم إغفال عنصر الاستقلالية التي يجب أن يتمتع بها أثناء إنجازه مهامه من جهة أخرى. ولهذا تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بطبيعة الخدمات الاستشارية التي تقدمها مكاتب التدقيق ودوافع انتشارها بالإضافة إلى توضيح أهمية حياد المدقق الخارجي عند تقديمه لهذا النوع من الخدمات، ولتحقيق ذلك قامت الباحثة بمراجعة الأدبيات السابقة الخاصة بهذا الموضوع حيث توصلت إلى ما يلي: أولاً: إن أهم الأسباب التي تؤثر في توجه مكاتب التدقيق لتقديم الخدمات الاستشارية هو تطور المؤسسات وتوسيع نشاطاتها، وطلب العملاء المتزايد على هذه الخدمات بالإضافة إلى المنافسة بين مكاتب التدقيق بهدف الحصول على العملاء حيث أصبحت الأتعاب المتحصل عليها مقابل تقديم هذا النوع من الخدمات تمثل جزءاً مهماً من الدخل السنوي لمكاتب التدقيق. ثانياً: إن تقديم الخدمات الاستشارية إلى جانب التدقيق يؤثر على حياد واستقلالية المدقق.

دراسة (صالح، 2015) تناولت الدراسة أثر الخدمات الاستشارية على جودة المراجعة الخارجية وتمثلت مشكلة الدراسة في قياس واختبار أثر الخدمات الاستشارية على جودة المراجعة الخارجية، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على المهام التي يقوم بها المراجع الخارجي في غير مجال المراجعة، لكي يتمكن الجمهور من التعرف عليها، ويتمكن من الاستعانة بمكاتب المراجع الخارجي عند إبدائه لرأيه بموضوعية بقوائم منشأة العميل محل الفحص في الوقت نفسه بالمهام الاستشارية المكلف بها من قبل إدارة منشأة العميل، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الاستشارة التي يقدمها المراجع تؤدي إلى مصداقية في حساب الأرباح والخسائر وقائمة المركز المالي وتؤدي إلى معالجة الأخطاء المحاسبية، إن تقديم استشارات ضريبية يؤدي إلى سهولة حساب الضريبة وتقديم استشارات يؤدي إلى سهولة حساب الزكاة، وإعداد دفاتر اليومية وفقاً للمعايير المحاسبية يؤدي إلى جودة المراجعة الخارجية، توصي الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات في أثر أداء المراجع الخارجي للخدمات الاستشارية على تحسين جودة المراجعة للقوائم المالية.

دراسة (شقوره، 2013). تناول البحث الخدمات الاستشارية، وأثرها على درجة استقلال المراجع الخارجي وحياده، تمثلت مشكلة البحث في: أن المراجع الخارجي في بعض الأحيان يقدم خدمات استشارية للشركات التي يقوم بمراجعة، مثل: الاستشارات الضريبية، والاستشارات الخاصة بإعداد القوائم المالية وعرضها، ويحصل على أتعاب

دراسات وبحوث تناولت رضا العملاء

6

دراسة (أبو العلا، 2018) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم العناصر اللازمة لجودة الخدمة الإلكترونية ومدى قدرتها على تحقيق رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة البريد، وكذلك المساهمة بأفكار تساعد على الارتقاء بأسلوب المستخدم لتقديم خدمات بريدية إلكترونية ذات كفاءة لعملاء البريد المصري، ولقد قام الباحث بصياغة ثلاث فروض لتغطية كافة الجوانب المتعلقة بالدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، حيث تمثلت جودة الخدمة الإلكترونية بالآتي (الاستجابة، سهولة الاستخدام، الخصوصية والأمان)، وتم توزيع (٣٨٤) قائمة استقصاء على عينة الدراسة المكونة من العملاء المترددين على مراكز أداء الخدمة بمناطق البريد محل الدراسة، وتم الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي لمعالجة وتحليل بيانات الدراسة، حيث تم التوصل إلى أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية لها دور فعال في تحقيق رضا العملاء.

دراسة (سعد الله، 2017) تناولت هذه الدراسة جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الجوهرى ما هو أثر جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبائن؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمات وأبعادها ورضا الزبائن، والتعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، كما هدفت إلى توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة المنظمة في قياس جودة ما تقدمه من خدمات وتحديد أم الأبعاد التي يوليها الزبائن أهمية نسبية عالية، وذلك لمعرفة أولويات التطوير عند الحاجة إليها، قامت الدراسة باختبار الفرضيات الآتية: 1- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملموسية الخدمة ورضا الزبائن. 2- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد اعتمادية الخدمة ورضا الزبائن. 3- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستجابة ورضا الزبائن. 4- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان ورضا الزبائن. 5- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعاطف ورضا الزبائن، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي.

دراسة (العبداني، 2016) هدفت إلى التعرف على رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وعلاقتهم بسلوكهم الشرائي "دراسة تطبيقية علمية كميات مبيعات عطر البسبش" شركة الخطوط الجوية الليبية". استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واشتمل البحث على أربعة محاور رئيسية. المحور الأول عرض الأدب الإداري والمتعلق برضا العملاء والسلوك الشرائي.

والمحور الثاني دراسة تحليلية لعلاقة بين خصائص العملاء بالشركة وسلوكهم بالشركة رائي.
والمحور الثالث كشفنا العلاقة بين رضا العملاء عن الخدمة بالشركة وسلوكهم بالشركة رائي.
أما المحور الرابع فخصص لمعرفة دور المتغير اتالديموغرافية للعملاء في رضا العملاء والسلوك بالشركة رائي.
وتكونت مجموعة من العملاء المترددين على مكتب مبيعات التذاكر هابيتو مكتب مبيعات التذاكر ذاكر عمر المختار.

وتمثلت أداة البحث في استبيان لمعرفة رضا العملاء وتكرار شرائهم للخدمة المقدمة من الشركة موضوع الدراسة.
وأظهرت نتائج البحث أن أهم من منظور العملاء لدا لشركة مجموعة من المقومات التي تكفل تحقيق رضا العملاء الحاليين واسقاطها على العملاء جدد من تقبين.
كما تبين أن الشركة تهتم اهتماما من حو تحديد السعر المناسب لخدماتها المقدمة، حيث أنها تضع سعرها غير الخدماء ما تضمنوا لوبياتها عند وضعها استراتيجية لبيعتها التسويقية.
وقدما البحث مجموعة من التوصيات، منها: ضرورة العمل على وضع خطة اتصالية تمكن الشركة من وضعها لبحثنا لالاتصال بالمشركين بعمالها من أجل لالتعريف لخدماتهم ومتطلباتهم الأساسية، ويتم من ثم أخذها بعين الاعتبار وتلبيتها في ظل إمكانات الشركة.
وأخيرا ألقيا بمراجعة البحوث الميدانية المتعلقة بتقييم رضا العملاء عن الخدمة المقدمة من الشركة موضوع البحث، وذلك بهدف التعرف على أوجه القصور في الخدمة المقدمة لعمالها ومعالجتها.

دراسة (عبدالله، 2016)
هدفت هذه الدراسة لنتقييم أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا العملاء في مجال الاتصالات المتنقلة بالتركيز على شركات الهاتف النقال في المملكة العربية السعودية، شركة زين، شركة موباييلي، اعتمدت الدراسة على أساليبها أبعادها لنتقدي مخدماتها جودة عالية (الاعتمادية، الدقة، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية).
ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة ما هي أبعاد جودة الخدمات التي تؤثر على رضا العملاء في مجال الاتصالات المتنقلة لالتركيز على شركات الهاتف النقال (شركة الاتصالات السعودية، زين، موباييلي) في المملكة العربية السعودية بمنطقة الجوف؟ من هذا السؤال التمتصميم الفرضيات التالية:
علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الهاتف المحمول (شركة الاتصالات السعودية، زين، موباييلي)

ورضا العملاء في منطقة الجوف شمال المملكة العربية السعودية، تم استخدام الأصحاء الوصفي، في، وال
متوسطات الحسابية انحرافات المعيارية، والنسب المئوية و (T-
Test)، والحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل نتائج الدراسة.
وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها صحة الفرضية العامة للدراسة وخلصت إلى وجود
علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة خدمات المقدمة فيشركات الهاتف المحمول
(شركة الاتصالات السلكية واللاسلكية، عودية، زين، موبايلي)
ورضا العملاء في منطقة الجوف شمال المملكة العربية السعودية.

إجراءات البحث:

أولاً: منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي المناسب لطبيعة هذه الدراسة.

ثانياً: عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية، من خلال تقييمات العملاء المختلفة على
المنصات الاستشارية.

ثالثاً: الأدوات المستخدمة

استخدمت الباحثة الاستبيان، للتعرف على مدى رضا العملاء المستخدمون
للمنصات الاستشارية.

حدود البحث:

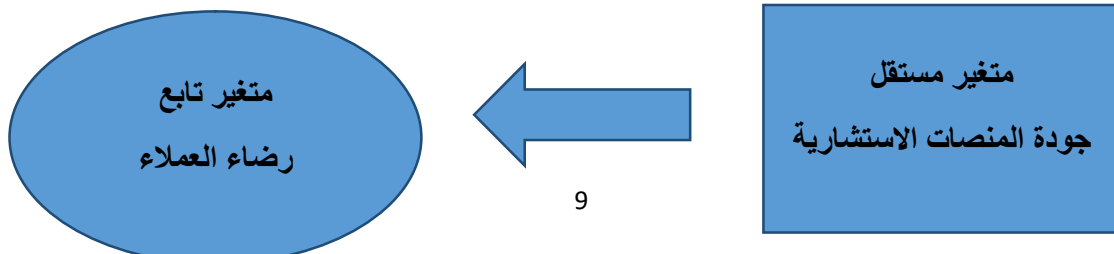
1- حدود مكانية: مدينة الرياض.

2- حدود بشرية: عدد من العملاء المستخدمين للمنصات الاستشارية بمدينة
الرياض.

3- حدود موضوعية: يتناول البحث الحالي:

متغير مستقل: (المنصات الاستشارية)

متغير تابع: (رضا العملاء)



شكل (1) رسم توضيحي لنموذج البحث (إعداد الباحثة)

فروض البحث:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المنصات الاستشارية ورضا العملاء بالرياض.

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام المنصات الاستشارية ورضا العملاء بالرياض.

الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المنصات الاستشارية نحو رضا العملاء تعزي للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي- العمر- الوظيفة).

الاستنتاجات:

1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية على أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض.

2- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة استخدام المنصات الاستشارية ورضا العملاء بالرياض.

3- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة المنصات الاستشارية نحو رضا العملاء تعزي للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي- العمر- الوظيفة).

التوصيات:

- 1- تكثيف الآليات الخاصة بالاعتناء بالعملاء.
- 2- ضرورة الاهتمام بتصميم المنصات الاستشارية خالية من الثغرات التي تؤثر على رضا العملاء.
- 3- تكوين فريق عمل متكامل المهارات لإدارة المنصات الاستشارية لمتابعة استفسارات ومقترحات العملاء والاستجابة الفورية لهم.

المراجع

العباني، حنان معمر أبو عجيلة (2016). رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وعلاقته بسلوكهم الشرائي، مجلة الجامعي، ع23.

عبد العال، ماجدة عبده محمد محمود (2021) دور الحاسب الآلي في تحسين الاعتيادية والاستجابة للخدمات الاستشارية وتأثيرها على رضا العملاء، مجلة البحوث المالية والإدارية، مج1، ع1.

تقرير شركة إمباور، 2003 <https://empower-sa.com>

يوسف، كمال أحمد (2015). أثر الخدمات الاستشارية على جودة المراجعة الخارجية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين.

<https://hbrarabic.com> تعريف المنصات

ربيعة، صلاح (2017). الخدمات الاستشارية الإدارية وتأثيرها على استقلالية المدقق، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، ع27.

صالح، ندى عوض أحمد (2015). أثر الخدمات الاستشارية على جودة المراجعة الخارجية، رسالة ماجستير، جامعة النيلين.

شقوره، إيدام محمد علي (2013). الخدمات الاستشارية وأثرها على درجة استقلالية المراجع الخارجي وحياده: دراسة ميدانية 2013، مجلة كلية العلوم الإدارية للبحوث العلمية، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية العلوم الإدارية، ع1.

أبو العلا، أشرف أبو العلا توفيق (2018). دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة: دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج9، ع4.

سعد الله، نور محي الدين محمد (2017). جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي.

عبد الله، عبد الرحيم الشاذلي يحيي (2016).

قييم رضا العملاء عن أبعاد جودة خدمات الهاتف النقال بالتركيز على

(شركة اتصالات السعودية، زين، موبايلي) بمنطقة الجوف في المملكة العربية السعودية، مجلة البحوث العربية المعاصرة، مج30، ع1.

بشيري، فايذة (2013). دور الخدمات الاستشارية في تحسين كفاءة رأس المال البشري، شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

Barbara. E, Marlcuson (1980). Consulting in the Library Network Environment, Library Trends, Vol, 28(3).

Cadott, et.al (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfactions, Journal of Marketing Research.

ملخص البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة، وتم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية، من خلال تقييمات العملاء على المنصات الاستشارية بالرياض، واستخدمت الباحثة الاستبيان للتعرف على مدى رضا العملاء المستخدمين للمنصات الاستشارية، وتوصل البحث إلى النتائج التالية: 1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية على أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض، 2- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة استخدام المنصات الاستشارية ورضا العملاء بالرياض، 3- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة المنصات الاستشارية نحو رضا العملاء تعزي للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي- العمر- الوظيفة). وتوصي الباحثة بضرورة تكثيف الآليات الخاصة بالاعتناء بالعملاء، وضرورة الاهتمام بتصميم المنصات الاستشارية خالية من الثغرات التي تؤثر على رضا العملاء، وتكوين فريق عمل متكامل المهارات لإدارة المنصات الاستشارية لمتابعة استفسارات ومقترحات العملاء والاستجابة الفورية لهم.

