

أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في القطاع الخاص

في مدينة جدة

The Impact of Stakeholder Management on the Success of Private Sector in Jeddah

إعداد الطالب

حسن موسى غزواني

الرقم الجامعي

233000700

مشروع تخرج – 2

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي

الفصل الثاني – 2026

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور المشرف على هذا المشروع، تقديرًا لجهوده العلمية وتوجيهاته الأكاديمية التي كان لها أثر بالغ في تطوير هذا العمل وصياغته بصورة منهجية رصينة.

لقد أسهمت ملاحظاته البناءة وإرشاداته المستمرة في تعزيز قدرتي على التحليل العلمي، وفهم الجوانب النظرية والتطبيقية المرتبطة بموضوع البحث، مما انعكس إيجابًا على جودة المخرجات النهائية.

كما أتوجه بوافر الامتنان إلى زوجتي الغالية التي كانت السند الأول والداعم الأكبر لي طوال فترة إعداد هذا المشروع. فقد وفّروا لي بيئة محفّزة على الإنجاز، وقدّموا لي الدعم النفسي والمعنوي الذي مكّنني من تجاوز التحديات والصعوبات التي واجهتها خلال مراحل البحث المختلفة. إن تشجيعهم المستمر كان دافعًا رئيسيًا للاستمرار والمثابرة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لجميع المشاركين في الدراسة الميدانية، الذين أسهموا بوقتهم وتعاونهم في توفير البيانات اللازمة لإتمام هذا العمل. لقد كان لمشاركتهم دور مهم في إثراء الجانب التطبيقي للبحث وتعزيز مصداقية نتائجه.

وأخيرًا، أتوجه بالشكر لكل من قدّم لي كلمة دعم أو نصيحة أو توجيه خلال هذه الرحلة العلمية. إن كل إسهام، مهما بدا بسيطًا، كان له أثر واضح في دفع هذا المشروع نحو الاكتمال. لكم مني جميعًا خالص الامتنان والتقدير.

الإهداء

إلى من كانوا مصدر القوة والإلهام في كل خطوة من خطوات هذه الرحلة العلمية...

إلى أسرتي العزيزة التي كانت ولا تزال الداعم الأول لمسيرتي، والتي منحتني الثقة التي أحتاجها لأواصل طريقي مهما اشتدت الصعوبات.

لقد كانت كلماتهم، وابتساماتهم، ومواقفهم الداعمة وقوداً يدفعني نحو الاستمرار، وملاًداً أعود إليه كلما شعرت بثقل المسؤولية.

وإلى زوجتي الغالية، شريكة الدرب، ورفيقة الأيام، التي كانت حضورها الدائم مصدر طمأنينة وقوة. لقد كانت سنداً لا يتزعزع، وملاًداً أستمد منه الصبر حين يطول الطريق، وسبباً يدفعني إلى الإصرار على تحقيق الأفضل.

كانت تشاركني لحظات التعب قبل لحظات الإنجاز، وتمنحني من دعمها ما يجعلني قادراً على المضي قدماً بثبات.

إليها أهدي هذا العمل بكل ما يحمله من معنى، فهو ثمرة صبرها وتشجيعها ووقوفها إلى جانبي في كل مرحلة من مراحل هذا المشروع.

وإلى والديّ الكريمين، اللذين غرسا في داخلي قيمة العلم، وعلماني أن النجاح لا يتحقق إلا بالإصرار والاجتهاد، وأن الطريق مهما طال فإن نهايته تُشرق لمن يواصل السير بثقة. لقد كانا دائماً مثلاً للعطاء غير المشروط، ومصدراً للقوة التي أستند إليها في كل خطوة.

وإلى إخوتي وأصدقائي الذين كانوا جزءاً من هذه الرحلة، سواء بكلمة تشجيع، أو دعاء صادق، أو لحظة دعم في وقت احتجت فيه إلى من يخفف عني ثقل المسؤولية. لقد كان لوجودهم أثر لا يُنسى في نفسي، وبصمة واضحة في هذا الإنجاز.

وإلى كل من آمن بقدرتي على الإنجاز، وفتح لي باباً من الأمل، أو منحني نصيحة صادقة، أو قَدَم لي دعماً مهما بدا بسيطاً... إليكم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع، تقديراً وامتناناً لكل لحظة كنتم فيها جزءاً من رحلتي العلمية والإنسانية.

إن هذا الإهداء ليس مجرد كلمات تُكتب، بل هو رسالة عرفان صادقة لكل من كان له أثر في أن أصل إلى هذه المرحلة. لكم جميعاً... أهدي هذا العمل بكل فخر ومحبة.

مستخلص الدراسة

الغرض

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة، من خلال استقصاء الدور الجوهري الذي تلعبه ممارسات إدارة أصحاب المصلحة في تعزيز قدرة المشاريع على تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية، وضمان استدامتها في بيئة أعمال تتسم بالتنافسية العالية.

المنهجية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان إلكتروني استهدف عينة مكونة من (100) مشارك من المتعاملين مع شركات قطاع الاتصالات بمدينة جدة. تم تصميم الأداة لتقيس إدارة أصحاب المصلحة كمتغير مستقل، ونجاح المشاريع كمتغير تابع. وجرى معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS) وبرنامج (AMOS)، مع الاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار الفرضيات والتحقق من جودة النموذج المفاهيمي.

النتائج

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، حيث بلغ معامل الارتباط (0.72). كما بينت الدراسة أن بُعد "فهم توقعات أصحاب المصلحة" كان الأكثر تأثيراً على نجاح المشاريع، يليه بُعد "التواصل الفعال". وأكدت مؤشرات الملاءمة في نمذجة المعادلات الهيكلية جودة النموذج المقترح، مما يشير إلى أن الاستثمار في تطوير علاقات إيجابية مع أصحاب المصلحة يعد ركيزة أساسية لتحقيق معايير النجاح المتمثلة في الوقت، والتكلفة، والجودة، ورضا العملاء.

الأصالة والتضمينات

تكمن أصالة هذه الدراسة في تقديم إطار تحليلي يربط بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في سياق قطاع الاتصالات السعودي بمدينة جدة. وتوصي الدراسة بضرورة تبني الشركات لاستراتيجيات تواصل استباقية، وتطوير آليات دقيقة لتحليل توقعات الأطراف المعنية وإشراكهم في مراحل المشروع المختلفة، مما يسهم في تقليل المخاطر ورفع الكفاءة التشغيلية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

الكلمات المفتاحية

إدارة أصحاب المصلحة، نجاح المشاريع، القطاع الخاص، مدينة جدة، نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير.....
2	الإهداء.....
3	مستخلص الدراسة.....
7	المقدمة.....
8	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1 مشكلة البحث.....
9	1.2 الفجوات النظرية.....
10	1.3 الفجوات التطبيقية.....
11	1.4 أهمية البحث.....
12	1.5 الأهمية النظرية.....
13	1.6 الأهمية التطبيقية.....
14	1.7 أسئلة البحث.....
14	ما مستوى تطبيق إدارة أصحاب المصلحة في مشاريع القطاع الخاص بمدينة جدة؟.....
14	ما مستوى نجاح المشاريع في القطاع الخاص؟.....
14	ما أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع؟.....
14	هل تختلف مستويات النجاح باختلاف ممارسات إدارة أصحاب المصلحة؟.....
14	ما مدى تأثير التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة على تحقيق أهداف المشروع؟.....
14	هل يسهم إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع في تحسين جودة المخرجات؟.....
15	1.8 أهداف البحث.....
15	قياس مستوى تطبيق إدارة أصحاب المصلحة في مشاريع القطاع الخاص بمدينة جدة.....
15	قياس مستوى نجاح المشاريع في القطاع الخاص.....
15	تحليل أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع.....
15	تحديد العلاقة بين ممارسات التواصل وإشراك أصحاب المصلحة وبين تحقيق أهداف المشروع.....
15	تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة أصحاب المصلحة في القطاع الخاص.....
15	بناء نموذج بحثي يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية حول إدارة المشاريع.....
16	1.9 فرضيات البحث.....
16	توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة.....
16	تؤثر ممارسات التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة تأثيراً مباشراً على تحقيق أهداف المشاريع.....
16	يسهم إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع في تحسين جودة المخرجات وتقليل المخاطر.....
16	تختلف مستويات نجاح المشاريع باختلاف مستوى تطبيق إدارة أصحاب المصلحة.....
17	1.10 نموذج البحث.....
17	المتغير المستقل: إدارة أصحاب المصلحة.....
17	المتغير التابع: نجاح المشاريع.....
18	1.11 الدراسة الميدانية.....
19	1.12 مخطط المشروع.....
19	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
19	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
19	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
19	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
19	الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة.....
20	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
20	2.1 المقدمة.....
21	2.2 مفهوم إدارة أصحاب المصلحة.....
21	2.3 أهمية إدارة أصحاب المصلحة.....

22	2.4 نماذج إدارة أصحاب المصلحة.....
22	(1) نموذج ميتشل (Mitchell et al., 1997).....
22	(2) نموذج فريمان (Freeman, 1984).....
22	(3) نموذج تحليل الشبكات.....
22	2.5 مفهوم نجاح المشاريع.....
23	2.6 معايير نجاح المشاريع.....
23	2.7 العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع.....
23	2.8 الدراسات السابقة.....
24	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
24	3.1 المقدمة.....
25	3.2 منهج الدراسة.....
25	3.3 مجتمع الدراسة.....
26	3.4 عينة الدراسة.....
26	3.5 أداة الدراسة.....
26	الجزء الأول: البيانات الديموغرافية.....
27	الجزء الثاني: مقياس إدارة أصحاب المصلحة.....
27	الجزء الثالث: مقياس نجاح المشاريع.....
27	3.6 بناء الاستبيان.....
28	3.7 صدق الأداة.....
28	3.8 ثبات الأداة.....
28	3.9 النموذج المفاهيمي للدراسة.....
29	3.10 فرضيات الدراسة.....
29	الفرضية الأولى.....
29	الفرضية الثانية.....
29	الفرضية الثالثة.....
29	الفرضية الرابعة.....
29	الفرضية الخامسة.....
30	3.11 إجراءات جمع البيانات.....
30	3.12 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
30	3.13 الإحصاء الوصفي.....
30	3.14 اختبار الصدق والثبات.....
30	3.15 تحليل الارتباط.....
30	3.16 نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).....
31	3.17 تحليل الانحدار.....
31	3.18 مبررات استخدام SEM.....
31	3.19 حدود الدراسة.....
31	3.20 الاعتبارات الأخلاقية.....
32	3.21 مصطلحات الدراسة.....
32	إدارة أصحاب المصلحة:.....
32	نجاح المشاريع:.....
32	نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM):.....
33	الفصل الرابع: النتائج والمناقشة.....
33	4.1 مقدمة.....
34	4.2 وصف العينة.....
34	4.3 النتائج الوصفية لمتغير إدارة أصحاب المصلحة.....
35	4.4 النتائج الوصفية لمتغير نجاح المشاريع.....
35	4.5 اختبار ثبات الأداة (كرونباخ ألفا).....
36	4.6 اختبار الصدق البنائي (CFA).....
36	4.7 تحليل الارتباط بين المتغيرات.....

37	4.8 نتائج نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)
37	4.9 مناقشة النتائج
38	4.10 خاتمة الفصل
39	الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة
39	5.1 مقدمة
40	5.2 ملخص النتائج
41	5.3 التوصيات
41	(1) تعزيز التواصل مع العملاء:
41	(2) تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى:
41	(3) فهم توقعات العملاء:
41	(4) تحسين جودة الخدمات:
41	(5) تعزيز رضا العملاء:
42	5.4 مقترحات للدراسات المستقبلية
43	الخاتمة
44	قائمة المراجع
44	المراجع العربية
45	المراجع الأجنبية
45	مصادر الإنترنت
46	الملاحق
46	الملحق (1)
47	الملحق (ب): الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة
48	الملحق (ج): جدول ثبات الأداة (كرونباخ ألفا)
48	الملحق (د): مصفوفة معامل الارتباط بين أبعاد الدراسة (PEARSON CORRELATION MATRIX)

قائمة الأشكال

17	شكل 1: نموذج البحث
----	--------------------------

قائمة الجداول

47	جدول (أ) جدول الاستبيان المستخدم في الدراسة
47	جدول (ب) بنود الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي
48	جدول (ج) جدول ثبات الأداة (كرونباخ ألفا)
48	جدول (د) مصفوفة معامل الارتباط بين أبعاد الدراسة

المقدمة

تُعد إدارة أصحاب المصلحة أحد المحاور الجوهرية في إدارة المشاريع الحديثة، خصوصًا في بيئات العمل الديناميكية التي تتسم بتعدد الأطراف المؤثرة وتنوع توقعاتهم وتزايد تعقيد العلاقات بينهم.

ومع التطور المتسارع الذي يشهده القطاع الخاص في مدينة جدة، وازدياد حجم المشاريع وتنوع مجالاتها، أصبحت الشركات تواجه تحديات متزايدة تتعلق بضرورة تحقيق التوازن بين متطلبات المشروع الداخلية وبين توقعات أصحاب المصلحة الخارجيين، مثل العملاء، الموردين، الشركاء، الجهات التنظيمية، والمجتمع المحلي.

هذا التوازن لم يعد خيارًا ثانويًا، بل أصبح عنصرًا أساسيًا لضمان استمرارية المشاريع وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

لقد تغير مفهوم نجاح المشاريع في السنوات الأخيرة، فلم يعد يعتمد فقط على التخطيط الجيد أو الالتزام بالوقت والتكلفة، بل أصبح مرتبطًا بقدرة الشركات على إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة بفعالية، من خلال تحديدهم بدقة، وفهم مصالحهم، وتحليل تأثيرهم المحتمل على المشروع، والتواصل المستمر معهم، وإشراكهم في مراحل المشروع المختلفة. فإدارة أصحاب المصلحة أصبحت اليوم عنصرًا استراتيجيًا يسهم في تقليل المخاطر، وتعزيز جودة القرارات، وتحقيق رضا العملاء، وضمان استدامة المشروع على المدى الطويل.

كما أن تجاهل أصحاب المصلحة أو سوء إدارتهم قد يؤدي إلى تعثر المشاريع أو تأخرها أو حتى فشلها، مهما كانت جودة التخطيط أو كفاءة التنفيذ.

وفي مدينة جدة، التي تُعد مركزًا اقتصاديًا رئيسيًا في المملكة العربية السعودية، تتنافس الشركات الخاصة على تنفيذ مشاريع ذات قيمة عالية وفي قطاعات متنوعة، مما يجعل إدارة أصحاب المصلحة عاملاً حاسماً في تحقيق النجاح.

فالتغيرات الاقتصادية، وتطور الأنظمة التنظيمية، وارتفاع مستوى توقعات العملاء، كلها عوامل تفرض على الشركات تبني ممارسات أكثر احترافية في إدارة أصحاب المصلحة. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى تحليل أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة، من خلال دراسة مستوى تطبيق هذه الممارسات، وقياس تأثيرها على تحقيق أهداف المشاريع من حيث الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

وتسعى هذه الدراسة إلى سد فجوة معرفية مهمة في الأدبيات المتعلقة بإدارة المشاريع في السياق المحلي، من خلال تقديم تحليل علمي يستند إلى بيانات ميدانية من واقع الشركات العاملة في جدة. كما تهدف إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تحسين أداء المشاريع وتعزيز قدرة الشركات على التعامل مع أصحاب المصلحة بطرق أكثر فاعلية، بما ينعكس إيجاباً على نجاح المشاريع واستدامتها في بيئة تنافسية متسارعة التغير.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مشكلة البحث

على الرغم من إدراك العديد من الشركات لأهمية إدارة أصحاب المصلحة ودورها الحيوي في تعزيز فرص نجاح المشاريع، إلا أن الواقع العملي يكشف عن وجود فجوات واضحة في تطبيق هذه الممارسات داخل مشاريع القطاع الخاص.

فكثير من المشاريع تواجه تحديات كبيرة نتيجة ضعف التواصل مع أصحاب المصلحة، أو عدم وضوح توقعاتهم، أو تجاهل تأثيرهم المحتمل على مسار المشروع، مما يؤدي إلى تأخير الإنجاز، أو زيادة التكاليف، أو انخفاض جودة المخرجات.

وتنعكس هذه الإشكالات على قدرة الشركات في تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية، خصوصاً في بيئات العمل التي تتسم بالتنافسية والتغير السريع.

وتزداد المشكلة تعقيداً في المشاريع التي تضم أطرافاً متعددة ذات مصالح متباينة، حيث يؤدي سوء إدارة أصحاب المصلحة إلى تضارب في التوقعات، وارتفاع مستوى المخاطر، وتراجع مستوى الرضا العام عن المشروع.

كما أن غياب آليات واضحة لتحديد أصحاب المصلحة وتحليل تأثيرهم، أو ضعف قنوات التواصل الفعّال معهم، قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير دقيقة أو غير متوافقة مع احتياجات المشروع، مما ينعكس سلباً على الأداء العام ويزيد من احتمالية تعثر المشروع أو فشله.

وفي ظل التوسع الكبير الذي يشهده القطاع الخاص في مدينة جدة، وارتفاع حجم المشاريع وتنوعها، أصبحت الشركات مطالبة بتبني ممارسات أكثر احترافية في إدارة أصحاب المصلحة لضمان تحقيق النجاح.

إلا أن الممارسات الحالية لا تزال تعاني من قصور في التطبيق، مما يستدعي دراسة علمية معمقة لفهم طبيعة هذه التحديات وتأثيرها على نجاح المشاريع.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة؟

وتسعى هذه الدراسة إلى معالجة هذا القصور من خلال تحليل مستوى تطبيق ممارسات إدارة أصحاب المصلحة في مشاريع القطاع الخاص بمدينة جدة، وقياس أثرها على نجاح المشاريع من حيث الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

مما يسهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات واستراتيجيات أكثر فاعلية في إدارة المشاريع.

1.2 الفجوات النظرية

تشير الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة أصحاب المصلحة إلى وجود اهتمام متزايد بدراسة هذا المفهوم في سياقات متعددة، إلا أن هذا الاهتمام لا يزال غير متوازن بين القطاعات المختلفة.

فقد ركزت غالبية الدراسات السابقة على المشاريع الحكومية أو مشاريع البنية التحتية الكبرى، نظرًا لطبيعتها المعقدة وتعدد الأطراف المؤثرة فيها.

وفي المقابل، لا تزال الدراسات التي تتناول إدارة أصحاب المصلحة في مشاريع القطاع الخاص، خصوصًا في المملكة العربية السعودية، محدودة مقارنة بحجم النمو الاقتصادي والتوسع في المشاريع داخل هذا القطاع.

كما أن الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في السياق المحلي قليلة، مما يترك فجوة معرفية واضحة تتعلق بفهم كيفية تأثير ممارسات إدارة أصحاب المصلحة على مؤشرات نجاح المشاريع مثل الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

إضافة إلى ذلك، فإن معظم الدراسات ركزت على جانب واحد من جوانب إدارة أصحاب المصلحة، مثل التواصل أو تحديد أصحاب المصلحة، دون تقديم نموذج شامل يربط بين مختلف الممارسات وتأثيرها على نجاح المشاريع.

وتبرز الفجوة النظرية أيضًا في محدودية الدراسات التي تتناول بيئة الأعمال في مدينة جدة تحديدًا، رغم كونها مركزًا اقتصاديًا رئيسيًا في المملكة، وتضم عددًا كبيرًا من المشاريع الخاصة في قطاعات متنوعة.

كما أن التغيرات التنظيمية والاقتصادية التي تشهدها المملكة في ظل رؤية 2030 تستدعي دراسات حديثة تواكب هذا التحول وتقدم فهمًا أعمق لدور إدارة أصحاب المصلحة في تحسين أداء المشاريع.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل علمي شامل يربط بين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة.

اعتمادًا على بيانات ميدانية حديثة ونموذج بحثي متكامل، بما يساهم في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم إضافة معرفية ذات قيمة للباحثين والممارسين في مجال إدارة المشاريع.

1.3 الفجوات التطبيقية

على المستوى التطبيقي، تواجه الشركات الخاصة في مدينة جدة مجموعة من التحديات العملية المتعلقة بإدارة أصحاب المصلحة، والتي تعكس وجود فجوات واضحة بين ما تنص عليه الأدبيات العلمية من ممارسات مثالية وبين ما يتم تطبيقه فعليًا في بيئة العمل. فمن أبرز هذه الفجوات ضعف آليات التواصل بين الشركات وأصحاب المصلحة، حيث تعتمد العديد من المؤسسات على أساليب تقليدية أو غير منهجية في تبادل المعلومات، مما يؤدي إلى سوء فهم التوقعات أو تأخر وصول المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة.

كما تعاني بعض الشركات من غياب التحليل المنهجي لتوقعات أصحاب المصلحة، إذ لا يتم تحديد احتياجاتهم أو تقييم تأثيرهم على المشروع بطريقة علمية واضحة، مما ينعكس سلبًا على قدرة الشركات في التعامل مع التحديات المحتملة أو الاستجابة للتغيرات المفاجئة. ويؤدي هذا القصور إلى اتخاذ قرارات غير مبنية على بيانات دقيقة، وهو ما يزيد من احتمالية حدوث تعارض بين أهداف المشروع وتوقعات الأطراف المؤثرة فيه.

وتبرز الفجوة التطبيقية أيضًا في عدم إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة، حيث تقتصر مشاركة بعضهم على مراحل محدودة أو متأخرة، مما يقلل من فرص الاستفادة من خبراتهم أو ملاحظاتهم التي قد تساهم في تحسين جودة التنفيذ. كما أن بعض الشركات لا تمتلك أدوات قياس واضحة لتقييم أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع، مما يجعل عملية المتابعة والتقييم غير دقيقة أو غير فعالة.

إضافة إلى ذلك، تعتمد العديد من الشركات على أساليب تقليدية في إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة، دون الاستفادة من التقنيات الحديثة أو النماذج المتقدمة التي يمكن أن تساهم في تحسين التواصل، وتسهيل جمع البيانات، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات. وفي ظل بيئة تنافسية متسارعة التغير مثل مدينة جدة، فإن استمرار الاعتماد على هذه الأساليب التقليدية قد يؤدي إلى انخفاض معدلات النجاح، وزيادة المخاطر التشغيلية، وتراجع القدرة التنافسية للشركات.

وبناءً على ما سبق، تظهر الحاجة الملحة إلى دراسة تطبيقية معمقة تساهم في فهم طبيعة هذه الفجوات، وتحديد أسبابها، وتقديم حلول عملية تساعد الشركات على تحسين ممارساتها في إدارة أصحاب المصلحة، بما يضمن تحقيق نتائج أفضل للمشاريع في القطاع الخاص.

1.4 أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد أهم العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع داخل القطاع الخاص، وهو إدارة أصحاب المصلحة. ففي ظل التوسع الكبير الذي يشهده القطاع الخاص في مدينة جدة.

مع ارتفاع حجم المشاريع وتعقيدها، أصبحت الشركات بحاجة ماسة إلى فهم أعمق لكيفية إدارة العلاقات مع الأطراف المؤثرة في المشروع، وتحديد تأثير هذه الإدارة على تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية.

وتبرز أهمية البحث من خلال تسليطه الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة أصحاب المصلحة في تحسين جودة القرارات وتقليل المخاطر وتعزيز رضا العملاء.

فمع تعدد الأطراف المؤثرة في المشاريع، مثل العملاء والموردين والشركاء والجهات التنظيمية، أصبح من الضروري تبني ممارسات فعّالة تضمن التواصل المستمر، وتحديد التوقعات بدقة، وإشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة.

ويسهم هذا البحث في توضيح كيفية تطبيق هذه الممارسات بطريقة علمية ومنهجية داخل بيئة العمل المحلية.

كما تكمن أهمية البحث في كونه يقدم إطاراً علمياً وتطبيقياً يساعد الشركات على تحسين ممارساتها في إدارة أصحاب المصلحة، من خلال تحليل العلاقة بين هذه الممارسات ومؤشرات نجاح المشاريع مثل الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

ويتيح هذا الإطار للشركات إمكانية تطوير سياسات واستراتيجيات أكثر فاعلية، مما يسهم في رفع معدلات النجاح وتقليل المخاطر التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية في سوق يشهد تغيرات متسارعة.

إضافة إلى ذلك، يكتسب البحث أهمية خاصة نظراً لمحدودية الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في سياق القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، وخاصة في مدينة جدة.

وبالتالي، يسهم هذا البحث في سد فجوة معرفية مهمة من خلال تقديم نتائج ميدانية حديثة يمكن الاستفادة منها في تطوير الأدبيات العلمية، ودعم صناع القرار ومديري المشاريع في تحسين الأداء العام للمشاريع.

وبشكل عام، فإن هذا البحث لا يقتصر على تقديم معرفة نظرية فحسب، بل يقدم أيضاً قيمة تطبيقية يمكن أن تنعكس بشكل مباشر على أداء الشركات.

ومن خلال تعزيز قدرتها على إدارة أصحاب المصلحة بطرق أكثر احترافية وفاعلية، مما يسهم في تحقيق النجاح والاستدامة في مشاريعها المستقبلية.

1.5 الأهمية النظرية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من كونها تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المشاريع، وبشكل خاص في مجال إدارة أصحاب المصلحة داخل القطاع الخاص السعودي.

فعلى الرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت إدارة أصحاب المصلحة في سياقات مختلفة، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على المشاريع الحكومية أو مشاريع البنية التحتية.

بينما لا تزال الدراسات التي تربط بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في القطاع الخاص محدودة، خصوصاً في البيئة المحلية لمدينة جدة.

وتبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال تقديم إطار علمي متكامل يوضح العلاقة بين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة ومؤشرات نجاح المشاريع، مثل الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

كما تسهم الدراسة في سد فجوة معرفية تتعلق بغياب نماذج بحثية محلية تدرس هذا الارتباط بشكل مباشر، مما يجعل نتائجها إضافة نوعية يمكن البناء عليها في أبحاث مستقبلية.

وتقدم الدراسة أيضاً قيمة نظرية من خلال تحليل المتغيرين في سياق محلي لم يتم تناوله بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة، الأمر الذي يعزز من فهم الباحثين لأهمية إدارة أصحاب المصلحة في بيئة الأعمال السعودية، وبتجـه إمكانية مقارنة نتائج هذه الدراسة بنتائج دراسات أخرى أجريت في بيئات مختلفة.

كما يمكن أن تشكل نتائج الدراسة أساساً لتطوير نظريات جديدة أو تعديل نماذج قائمة تتعلق بإدارة المشاريع، خصوصاً في ظل التحولات الاقتصادية والتنظيمية التي تشهدها المملكة في إطار رؤية 2030.

وبشكل عام، فإن هذه الدراسة لا تقتصر على إضافة معرفية بسيطة، بل تمثل خطوة مهمة نحو بناء قاعدة علمية أوسع حول دور إدارة أصحاب المصلحة في نجاح المشاريع، مما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أكثر عمقاً وتخصصاً في هذا المجال الحيوي.

1.6 الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم توصيات عملية يمكن للشركات الخاصة في مدينة جدة الاستفادة منها لتحسين ممارساتها في إدارة أصحاب المصلحة.

فالتحديات التي تواجه المشاريع في القطاع الخاص غالباً ما ترتبط بضعف التواصل، أو سوء فهم توقعات أصحاب المصلحة، أو عدم إشراكهم في مراحل المشروع المختلفة، مما يؤدي إلى تعثر المشاريع أو انخفاض جودة مخرجاتها.

ومن خلال نتائج هذه الدراسة، يمكن للشركات تطوير آليات جديدة للتواصل، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، وتعزيز مستوى الشفافية، بما يساهم في رفع معدلات النجاح وتقليل المخاطر التشغيلية.

كما تساهم الدراسة في مساعدة الشركات على تبني أساليب أكثر احترافية في تحديد أصحاب المصلحة وتحليل تأثيرهم، من خلال توفير إطار تطبيقي يمكن استخدامه لتقييم مستوى تطبيق ممارسات إدارة أصحاب المصلحة داخل المشاريع.

ويساعد هذا الإطار في تحسين قدرة الشركات على التنبؤ بالمخاطر المحتملة، وتحديد النقاط الحرجة التي تتطلب تدخلاً مبكراً، مما يعزز من فرص نجاح المشروع.

وتبرز الأهمية التطبيقية أيضاً في كون الدراسة تقدم حلاً عملياً قابلاً للتطبيق في بيئة العمل المحلية، خصوصاً في ظل التنافسية العالية التي يشهدها القطاع الخاص في مدينة جدة.

فمن خلال تبني التوصيات المستخلصة من الدراسة، يمكن للشركات تحسين مستوى رضا العملاء، وتعزيز جودة المخرجات، وتقليل الهدر في الوقت والتكلفة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمشاريع.

إضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في دعم صناع القرار ومديري المشاريع في تطوير سياسات واستراتيجيات أكثر فاعلية في إدارة أصحاب المصلحة، بما يتوافق مع متطلبات السوق المحلي ومعايير الجودة العالمية.

وبذلك، فإن هذه الدراسة لا تقدم قيمة نظرية فحسب، بل تقدم أيضاً قيمة عملية يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على نجاح المشاريع واستدامتها في القطاع الخاص.

1.7 أسئلة البحث

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من الأسئلة البحثية التي تهدف إلى فهم العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة.

ويتمثل السؤال الرئيسي للدراسة في:

ما أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم صياغة مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تساعد في تحليل الجوانب المختلفة للموضوع، وهي:

ما مستوى تطبيق إدارة أصحاب المصلحة في مشاريع القطاع الخاص بمدينة جدة؟

يهدف هذا السؤال إلى قياس مدى التزام الشركات بممارسات إدارة أصحاب المصلحة، مثل تحديدهم، تحليل توقعاتهم، والتواصل معهم.

ما مستوى نجاح المشاريع في القطاع الخاص؟

يركز هذا السؤال على تقييم أداء المشاريع من حيث الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

ما أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع؟

يسعى هذا السؤال إلى تحديد العلاقة المباشرة بين تطبيق ممارسات إدارة أصحاب المصلحة وتحقيق نتائج إيجابية في المشاريع.

هل تختلف مستويات النجاح باختلاف ممارسات إدارة أصحاب المصلحة؟

يهدف هذا السؤال إلى تحليل ما إذا كانت بعض الممارسات أكثر تأثيراً من غيرها في تحسين أداء المشاريع.

ما مدى تأثير التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة على تحقيق أهداف المشروع؟

يركز هذا السؤال على دور التواصل كأحد أهم عناصر إدارة أصحاب المصلحة.

هل يساهم إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع في تحسين جودة المخرجات؟

يهدف هذا السؤال إلى فهم أثر المشاركة الفعلية لأصحاب المصلحة في تعزيز جودة التنفيذ والنتائج.

وتسهم هذه الأسئلة مجتمعة في بناء إطار بحثي شامل يساعد على تحليل الظاهرة محل الدراسة من مختلف الجوانب، مما يعزز من دقة النتائج وعمق التحليل.

1.8 أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم في فهم أعمق لدور إدارة أصحاب المصلحة في نجاح المشاريع داخل القطاع الخاص بمدينة جدة.

وتأتي هذه الأهداف استجابة للحاجة المتزايدة إلى تطوير ممارسات إدارة المشاريع في بيئة عمل تتسم بالتعقيد والتنافسية، مما يجعل من الضروري تحليل العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع بشكل علمي ومنهجي.

وتتمثل الأهداف الرئيسية للدراسة فيما يلي:

قياس مستوى تطبيق إدارة أصحاب المصلحة في مشاريع القطاع الخاص بمدينة جدة.

يهدف هذا الهدف إلى تحديد مدى التزام الشركات بممارسات إدارة أصحاب المصلحة، وتقييم الأدوات والأساليب المستخدمة في تحديدهم وتحليل تأثيرهم.

قياس مستوى نجاح المشاريع في القطاع الخاص.

يركز هذا الهدف على تقييم أداء المشاريع من خلال مؤشرات النجاح الأساسية مثل الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

تحليل أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع.

يسعى هذا الهدف إلى تحديد العلاقة بين تطبيق ممارسات إدارة أصحاب المصلحة وتحقيق نتائج إيجابية في المشاريع.

تحديد العلاقة بين ممارسات التواصل وإشراك أصحاب المصلحة وبين تحقيق أهداف المشروع.

يهدف هذا الهدف إلى فهم مدى تأثير التواصل الفعال والمشاركة الحقيقية لأصحاب المصلحة في تحسين جودة القرارات والمخرجات.

تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة أصحاب المصلحة في القطاع الخاص.

يهدف هذا الهدف إلى مساعدة الشركات على تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية في إدارة أصحاب المصلحة، بما يسهم في رفع معدلات النجاح وتقليل المخاطر.

بناء نموذج بحثي يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية حول إدارة المشاريع.

يسعى هذا الهدف إلى تقديم إطار علمي يمكن للباحثين الاعتماد عليه في دراسات لاحقة، مما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية في هذا المجال.

وتسهم هذه الأهداف مجتمعة في تقديم دراسة شاملة تساعد على تحسين ممارسات إدارة المشاريع في القطاع الخاص، وتعزيز قدرة الشركات على تحقيق النجاح والاستدامة في بيئة عمل متغيرة.

1.9 فرضيات البحث

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة.

وتمثل هذه الفرضيات الأساس العلمي الذي يُبنى عليه التحليل الإحصائي، كما تساهم في توجيه الدراسة نحو فهم أعمق للعوامل المؤثرة في نجاح المشاريع.

وقد تم صياغة الفرضيات بناءً على مراجعة الأدبيات العلمية، والنتائج المتوقعة من تطبيق ممارسات إدارة أصحاب المصلحة في بيئات العمل الحديثة.

وتتمثل الفرضيات الرئيسية للدراسة فيما يلي:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة.

تنطلق هذه الفرضية من الاعتقاد بأن تطبيق ممارسات فعّالة في إدارة أصحاب المصلحة يساهم في تحسين أداء المشاريع ورفع مستوى نجاحها.

تؤثر ممارسات التواصل الفعّال مع أصحاب المصلحة تأثيرًا مباشرًا على تحقيق أهداف المشاريع.

تفترض هذه الفرضية أن التواصل المستمر والواضح مع أصحاب المصلحة يساعد في تقليل سوء الفهم، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز فرص تحقيق الأهداف.

يساهم إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع في تحسين جودة المخرجات وتقليل المخاطر.

تشير هذه الفرضية إلى أن المشاركة الفعلية لأصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة تتيح الاستفادة من خبراتهم، مما ينعكس إيجابًا على جودة التنفيذ.

تختلف مستويات نجاح المشاريع باختلاف مستوى تطبيق إدارة أصحاب المصلحة.

تفترض هذه الفرضية وجود تفاوت في نتائج المشاريع بناءً على مدى التزام الشركات بممارسات إدارة أصحاب المصلحة، مما يعكس أهمية هذه الممارسات في تحقيق النجاح.

وتساهم هذه الفرضيات في بناء إطار تحليلي يساعد على اختبار العلاقات بين المتغيرات، وتقديم نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع داخل القطاع الخاص.

1.10 نموذج البحث

يعتمد النموذج المقترح للدراسة على تحليل العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة باعتبارها المتغير المستقل، ونجاح المشاريع باعتباره المتغير التابع.

ويهدف هذا النموذج إلى توضيح كيفية تأثير ممارسات إدارة أصحاب المصلحة على مؤشرات نجاح المشاريع في القطاع الخاص بمدينة جدة، من خلال تحديد المسارات التي تربط بين المتغيرين، وتوضيح الأبعاد التي يمكن قياسها وتحليلها.

ويتضمن النموذج البحثي العناصر التالية:

المتغير المستقل: إدارة أصحاب المصلحة

ويشمل هذا المتغير مجموعة من الممارسات الأساسية مثل تحديد أصحاب المصلحة، تحليل توقعاتهم، التواصل الفعال معهم، وإشراكهم في مراحل المشروع المختلفة. ويمثل هذا المتغير المحور الرئيس الذي يُتوقع أن يؤثر على أداء المشروع ونتائجه.

المتغير التابع: نجاح المشاريع

ويقاس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات الأساسية مثل الالتزام بالوقت، التحكم في التكلفة، جودة المخرجات، ونطاق العمل. ويهدف النموذج إلى تحديد مدى تأثير هذه المؤشرات بممارسات إدارة أصحاب المصلحة.

ويعكس النموذج البحثي العلاقة المتوقعة بين المتغيرين، حيث يُفترض أن تحسين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة يؤدي إلى رفع مستوى نجاح المشاريع. كما يساعد النموذج في توجيه التحليل الإحصائي، وتحديد الفرضيات التي سيتم اختبارها، وتوضيح المسارات التي يمكن من خلالها تفسير النتائج.

ويمثل هذا النموذج إطارًا نظريًا وتطبيقيًا يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية، كما يمكن للشركات الاستفادة منه في تقييم ممارساتها الحالية وتطوير استراتيجيات أكثر فاعلية في إدارة أصحاب المصلحة، بما يساهم في تحسين أداء المشاريع وتعزيز القدرة التنافسية.

1.11 الدراسة الميدانية

تُعد الدراسة الميدانية جزءًا أساسيًا من هذا البحث، حيث تهدف إلى جمع بيانات واقعية تعكس مستوى تطبيق ممارسات إدارة أصحاب المصلحة في مشاريع القطاع الخاص بمدينة جدة، ومدى تأثير هذه الممارسات على نجاح المشاريع. وقد تم تصميم الدراسة الميدانية لتوفير صورة دقيقة وشاملة عن البيئة العملية للمشاريع، من خلال استهداف مجموعة متنوعة من المشاركين الذين يمثلون مختلف الأدوار داخل المشاريع.

وسيتم تطبيق الدراسة على عينة من المشاريع المنفذة في القطاع الخاص بمدينة جدة، وذلك من خلال استبيان موجّه إلى مديري المشاريع، المهندسين، وأعضاء فرق العمل. وقد تم اختيار هذه الفئات نظرًا لدورها المباشر في تنفيذ المشاريع، وارتباطها الوثيق بعمليات التواصل، اتخاذ القرار، وإدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.

ويهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة أصحاب المصلحة، وتحديد مدى تأثيرها على مؤشرات نجاح المشاريع مثل الوقت، التكلفة، الجودة، ونطاق العمل.

كما تعتمد الدراسة على منهجية علمية دقيقة في جمع البيانات وتحليلها، حيث سيتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وتفسير العلاقات بين المتغيرات. وتشمل هذه الأساليب التحليل الوصفي لقياس الاتجاهات العامة، بالإضافة إلى التحليل الاستنتاجي لتحديد قوة العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع.

ويسهم هذا التحليل في الوصول إلى نتائج موثوقة يمكن الاعتماد عليها في صياغة التوصيات العملية.

وتتميز الدراسة الميدانية بأنها تقدم بيانات حديثة من واقع بيئة العمل المحلية في جدة، مما يعزز من قيمة النتائج ويجعلها أكثر ارتباطًا بالتحديات الفعلية التي تواجهها الشركات. كما تتيح هذه الدراسة إمكانية مقارنة النتائج مع الأدبيات العلمية السابقة، مما يساعد في تحديد أوجه التشابه والاختلاف، وتقديم تفسير علمي للمتغيرات المؤثرة في نجاح المشاريع.

وبشكل عام، تهدف الدراسة الميدانية إلى توفير قاعدة بيانات قوية تدعم التحليل العلمي، وتساعد في بناء نموذج بحثي يمكن الاعتماد عليه في تطوير ممارسات إدارة أصحاب المصلحة داخل القطاع الخاص، بما يسهم في تحسين أداء المشاريع وتعزيز القدرة التنافسية للشركات.

1.12 مخطط المشروع

يعتمد هذا المشروع البحثي على هيكل تنظيمي واضح يتضمن مجموعة من الفصول التي تغطي مختلف جوانب الدراسة، بدءًا من الإطار النظري وحتى التحليل الإحصائي والتوصيات النهائية. ويهدف هذا المخطط إلى تنظيم محتوى الدراسة بطريقة منهجية تساهم في تحقيق أهداف البحث وتقديم نتائج دقيقة وموثوقة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يتناول هذا الفصل مقدمة شاملة عن موضوع البحث، ويعرض مشكلة الدراسة، أسئلتها، أهدافها، أهميتها النظرية والتطبيقية، بالإضافة إلى الفرضيات والنموذج البحثي. كما يوضح حدود الدراسة والمفاهيم الأساسية المستخدمة فيها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

يستعرض هذا الفصل الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، مع التركيز على الدراسات المحلية والعالمية ذات الصلة. ويهدف هذا الفصل إلى تحديد الفجوات النظرية والتطبيقية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدها.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

يتضمن هذا الفصل وصفًا تفصيليًا للمنهج المستخدم في الدراسة، وأداة جمع البيانات، وعينة الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الأسس العلمية التي يقوم عليها البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

يقدم هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، ويعرض العلاقة بين المتغيرات، ويختبر الفرضيات البحثية. كما يتضمن مناقشة شاملة للنتائج وربطها بالدراسات السابقة، مع تفسير أسباب التشابه أو الاختلاف.

الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

يختتم هذا الفصل الدراسة من خلال تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن للشركات الاستفادة منها لتحسين إدارة أصحاب المصلحة. كما يتضمن ملخصًا لأهم النتائج، بالإضافة إلى مقترحات لدراسات مستقبلية يمكن أن تبني على نتائج هذا البحث.

ويمثل هذا المخطط إطارًا شاملاً يساعد في تنظيم الدراسة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، كما يساهم في تقديم محتوى علمي متكامل يغطي جميع الجوانب النظرية والتطبيقية المتعلقة بموضوع البحث.

الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1 المقدمة

يُعد الإطار النظري أحد المراكز الأساسية التي تُبنى عليها الدراسات العلمية، إذ يوفر الأساس المفاهيمي الذي يساعد في فهم الظاهرة محل الدراسة وتفسيرها ضمن سياق منهجي واضح.

وفي هذه الدراسة، التي تبحث في أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة، يكتسب الإطار النظري أهمية خاصة نظرًا لطبيعة المتغيرات المدروسة، وارتباطها المباشر بعمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم داخل بيئة المشاريع الحديثة.

وتبرز أهمية هذا الفصل في كونه يقدم عرضًا تحليليًا للمفاهيم الرئيسية المتعلقة بإدارة أصحاب المصلحة، من حيث تعريفها، وأبعادها، وأدوارها، والنماذج النظرية التي تناولتها في الأدبيات الإدارية.

كما يتناول الفصل مفهوم نجاح المشاريع باعتباره أحد المؤشرات الحيوية التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم أدائها وقدرتها على تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية.

ويُعد الربط بين هذين المتغيرين أمرًا جوهريًا لفهم كيفية تأثير ممارسات إدارة أصحاب المصلحة على جودة تنفيذ المشاريع، ومدى قدرتها على الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة ورضا العملاء.

ويستعرض هذا الفصل مجموعة من النماذج النظرية التي تناولت إدارة أصحاب المصلحة، إضافة إلى المعايير المعتمدة لقياس نجاح المشاريع في الأدبيات الإدارية.

كما يتناول مجموعة من الدراسات السابقة التي بحثت العلاقة بين المتغيرين في سياقات مختلفة، بهدف الاستفادة من نتائجها في بناء تصور علمي متكامل يدعم النموذج المفاهيمي للدراسة الحالية.

وبذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل يساعد في فهم الأسس العلمية التي تستند إليها الدراسة،

ويُعد تمهيدًا ضروريًا للفصل الثالث الذي يتناول منهجية الدراسة، والفصل الرابع الذي يعرض نتائج التحليل الإحصائي، والفصل الخامس الذي يقدم التوصيات والخاتمة.

2.2 مفهوم إدارة أصحاب المصلحة

تُعد إدارة أصحاب المصلحة أحد المرتكزات الأساسية في إدارة المشاريع الحديثة، إذ تعتمد المشاريع في نجاحها على قدرة القائمين عليها على التعامل مع الأطراف المؤثرة فيها، سواء كانوا داخليين أو خارجيين.

ويُعرّف أصحاب المصلحة بأنهم جميع الأفراد أو الجهات التي يمكن أن تؤثر على المشروع أو تتأثر بنتائجه، مثل الإدارة العليا، فريق العمل، العملاء، الموردين، الشركاء، الجهات التنظيمية، والمجتمع المحلي.

وتتضمن إدارة أصحاب المصلحة مجموعة من العمليات المتكاملة التي تبدأ بتحديد أصحاب المصلحة بدقة، ثم تحليل مصالحهم وتوقعاتهم، وتقييم مستوى تأثيرهم على المشروع، ووضع استراتيجيات فعالة للتواصل معهم، وإشراكهم في مراحل المشروع المختلفة.

وتُعد هذه العمليات ضرورية لضمان توافق أهداف المشروع مع مصالح الأطراف المؤثرة، مما يساهم في تقليل المخاطر وتعزيز فرص النجاح. كما تشير الأدبيات إلى أن إدارة أصحاب المصلحة أصبحت عنصرًا استراتيجيًا في المشاريع، خصوصًا في البيئات التي تتسم بالتعقيد وتعدد الأطراف المؤثرة.

2.3 أهمية إدارة أصحاب المصلحة

تكتسب إدارة أصحاب المصلحة أهمية كبيرة في المشاريع نظرًا لدورها المحوري في تعزيز قدرة المشروع على تحقيق أهدافه بكفاءة وفعالية. ويمكن تلخيص أهمية هذا الجانب في النقاط التالية:

- (1) تحسين جودة القرارات من خلال توفير معلومات دقيقة وحديثة تساعد في اتخاذ قرارات أفضل.
- (2) تقليل المخاطر المحتملة عبر إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة واكتشاف المشكلات مبكرًا.
- (3) تعزيز رضا العملاء من خلال فهم توقعاتهم والتواصل المستمر معهم.
- (4) دعم المشروع من الأطراف المؤثرة مثل الإدارة العليا والجهات التنظيمية.
- (5) تحسين الأداء العام للمشروع من حيث الوقت والتكلفة والجودة.

2.4 نماذج إدارة أصحاب المصلحة

توجد عدة نماذج نظرية تساعد في فهم كيفية إدارة أصحاب المصلحة بفعالية، ومن أبرزها:

(1) نموذج ميتشل (Mitchell et al., 1997)

يعتمد هذا النموذج على ثلاثة معايير رئيسية لتحديد أصحاب المصلحة:

- القوة

- الشرعية

- الإلحاح

ويستخدم هذا النموذج لتصنيف أصحاب المصلحة وتحديد أولويات التعامل معهم.

(2) نموذج فريمان (Freeman, 1984)

يؤكد هذا النموذج على أهمية إشراك أصحاب المصلحة في عمليات اتخاذ القرار لضمان توافق مصالحهم مع أهداف المشروع، ويركز على بناء علاقات طويلة الأمد معهم.

(3) نموذج تحليل الشبكات

يركز هذا النموذج على العلاقات بين أصحاب المصلحة، ويستخدم أدوات تحليل الشبكات لفهم تأثير كل طرف على المشروع، مما يساعد في تحديد الأطراف الأكثر تأثيرًا ووضع استراتيجيات للتعامل معهم.

2.5 مفهوم نجاح المشاريع

يشير نجاح المشاريع إلى قدرة المشروع على تحقيق أهدافه المحددة ضمن الوقت والتكلفة والجودة ونطاق العمل. ويُعد نجاح المشروع مفهومًا متعدد الأبعاد، إذ يشمل الالتزام بالوقت، وضبط التكلفة، وتحقيق الجودة المطلوبة، إضافة إلى رضا العملاء وتحقيق القيمة المضافة للمؤسسة. كما يتأثر نجاح المشاريع بعوامل متعددة مثل التخطيط الجيد، إدارة المخاطر، إدارة الموارد، وإدارة أصحاب المصلحة.

2.6 معايير نجاح المشاريع

تتضمن معايير نجاح المشاريع ما يلي:

- (1) الوقت: الالتزام بالجدول الزمني المحدد.
- (2) التكلفة: الالتزام بالميزانية المعتمدة دون تجاوز.
- (3) الجودة: مطابقة مخرجات المشروع للمعايير المطلوبة.
- (4) نطاق العمل: الالتزام بالمهام المحددة دون تغيير غير مخطط له.
- (5) رضا العملاء: مدى رضا المستفيدين عن نتائج المشروع.
- (6) تحقيق القيمة: قدرة المشروع على تعزيز قدرة المؤسسة التنافسية.

2.7 العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع

تشير الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، حيث تسهم الإدارة الفعالة لأصحاب المصلحة في تحسين التواصل، وتقليل المخاطر، وتعزيز جودة القرارات، مما ينعكس إيجاباً على مؤشرات النجاح مثل الوقت والتكلفة والجودة.

كما أن إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة يساعد في بناء توافق عام حول أهداف المشروع، ويقلل من احتمالية حدوث تعارض في المصالح أو تأخير في التنفيذ.

2.8 الدراسات السابقة

- (1) دراسة (Al-Harbi, 2019): أشارت إلى أن إدارة أصحاب المصلحة تسهم في تحسين جودة القرارات وتقليل المخاطر في المشاريع الخاصة.
- (2) دراسة (Smith, 2020): أكدت أن التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة يعزز قدرة المشاريع على تحقيق أهدافها التشغيلية.
- (3) دراسة (Khan, 2021): أظهرت أن إشراك أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة يقلل من احتمالية تعثر المشروع.
- (4) دراسة (Al-Qahtani, 2022): بينت أن المشاريع التي تعتمد على تحليل منهجي لأصحاب المصلحة تحقق نتائج أفضل في الوقت والتكلفة والجودة.
- (5) دراسة (Johnson, 2023): أوضحت أن إدارة أصحاب المصلحة تُعد عاملاً استراتيجياً في نجاح المشاريع في بيئات العمل التنافسية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يُعد الفصل الثالث من الفصول المحورية في هذه الدراسة، إذ يقدّم الإطار المنهجي الذي تستند إليه عملية البحث العلمي، ويوضح الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

ويكتسب هذا الفصل أهمية خاصة نظرًا لطبيعة الدراسة التي تبحث في أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة.

وهي علاقة تتطلب منهجًا علميًا قادرًا على توصيف الظاهرة وتحليل الارتباطات بين متغيراتها بطريقة منهجية متكاملة.

ويركّز هذا الفصل على عرض المنهج المستخدم في الدراسة، وهو المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد مناسبًا للبحوث التي تهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم تحليلها لاستخلاص العلاقات بين المتغيرات.

كما يعتمد الفصل على المنهج الارتباطي الذي يساعد في تحديد قوة واتجاه العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، مما يعزز من قدرة الدراسة على تقديم نتائج علمية قابلة للتطبيق.

ويتناول الفصل كذلك مجتمع الدراسة المتمثل في عملاء شركات الاتصالات بمدينة جدة، ويعرض خصائص هذا المجتمع وأسباب اختياره، إضافة إلى توضيح أسلوب اختيار العينة وحجمها البالغ (100) مشارك.

بما يتناسب مع متطلبات التحليل الإحصائي المتقدم المستخدم في الدراسة.

كما يقدّم الفصل وصفًا تفصيليًا لأداة جمع البيانات، وهي الاستبيان، موضحًا أجزائه وأبعاده وطريقة بنائه، إضافة إلى إجراءات التحقق من صدقه وثباته لضمان جودة البيانات التي تم جمعها.

ويعرض الفصل أيضًا النموذج المفاهيمي للدراسة والفرضيات التي تم بناؤها استنادًا إلى الأدبيات السابقة.

إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وعلى رأسها نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) التي تُعد من الأساليب المتقدمة في تحليل العلاقات السببية بين المتغيرات.

3.2 منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم تحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية.

ويُعد هذا المنهج مناسباً للدراسات التي تهدف إلى قياس أثر متغيرات معينة على متغيرات أخرى، كما هو الحال في هذه الدراسة التي تبحث في أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات.

كما اعتمدت الدراسة على المنهج الارتباطي، الذي يهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات، سواء كانت علاقة إيجابية أو سلبية أو معدومة.

ويُعد هذا المنهج ضرورياً لفحص الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، حيث يسمح بفحص قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.

ويتميز الجمع بين المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الارتباطي بأنه يتيح للباحث وصف الظاهرة بدقة، ثم تحليل العلاقات بين عناصرها، مما يعزز من قدرة الدراسة على تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في الواقع العملي.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء شركات الاتصالات في مدينة جدة، نظراً لكونهم يمثلون أصحاب المصلحة الرئيسيين الذين تتأثر مشاريع الشركات بأرائهم ورضاهم.

ويشمل هذا المجتمع الأفراد الذين يستخدمون خدمات الاتصالات المختلفة، مثل الاتصالات الصوتية، الإنترنت، والخدمات الرقمية.

ويتميز مجتمع الدراسة بالتنوع من حيث:

- الجنس (ذكور وإناث)

- الفئة العمرية

- المستوى التعليمي

- مدة استخدام خدمات الاتصالات

- نوع الشركة المقدمة للخدمة

هذا التنوع يعزز من قدرة الدراسة على تقديم صورة شاملة عن واقع إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في قطاع الاتصالات.

3.4 عينة الدراسة

تم اختيار عينة مكونة من (100) مشارك من عملاء شركات الاتصالات في مدينة جدة، وذلك باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، لضمان تمثيل مختلف فئات المجتمع.

ويُعد حجم العينة مناسباً للدراسات التي تعتمد على التحليل الإحصائي المتقدم مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، حيث يُفضل أن يكون حجم العينة بين 100 إلى 200 مشارك لضمان دقة النتائج.

وقد روعي في اختيار العينة ما يلي:

- أن يكون المشارك مستخدماً فعلياً لخدمات شركات الاتصالات.
- أن يكون مقيماً في مدينة جدة.
- أن يكون لديه تجربة كافية مع خدمات الاتصالات تمكنه من تقييم إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع.

3.5 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لقدرته على جمع معلومات كمية من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية قصيرة.

وتم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع النموذج المفاهيمي للدراسة، ويتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن أسئلة تهدف إلى جمع معلومات عامة عن المشاركين، مثل:

- الجنس
- العمر
- المستوى التعليمي
- مدة استخدام خدمات شركات الاتصالات
- نوع الشركة التي يتعامل معها المشارك

هذه البيانات تساعد في وصف خصائص العينة، وفحص ما إذا كانت هناك فروق في الاستجابات تبعاً لهذه المتغيرات.

الجزء الثاني: مقياس إدارة أصحاب المصلحة

يتضمن هذا الجزء مجموعة من العبارات التي تقيس مدى تطبيق شركات الاتصالات لممارسات إدارة أصحاب المصلحة، مثل:

- وضوح التواصل مع العملاء
- الاستجابة للشكاوى والملاحظات
- إشراك العملاء في تقييم الخدمات
- فهم توقعات العملاء واحتياجاتهم
- الاهتمام برضا العملاء على المدى الطويل

تم قياس هذه العبارات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

(1) أعارض بشدة – (2) أعارض – (3) محايد – (4) أوافق – (5) أوافق بشدة.

الجزء الثالث: مقياس نجاح المشاريع

يتضمن هذا الجزء عبارات تقيس مدى نجاح مشاريع شركات الاتصالات من حيث:

- الالتزام بالوقت في تقديم الخدمات الجديدة
- الالتزام بالتكلفة وعدم تحميل العملاء تكاليف غير مبررة
- جودة الخدمات المقدمة
- وضوح نطاق الخدمة وعدم تغييره دون إشعار
- رضا العملاء عن الخدمات والمشاريع الجديدة

ويتم قياس هذه العبارات أيضًا باستخدام مقياس ليكرت الخماسي نفسه.

3.6 بناء الاستبيان

تم بناء الاستبيان استنادًا إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بإدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، إضافة إلى مراجعة عدد من الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات في سياقات مشابهة. وقد تم صياغة العبارات بشكل واضح ومباشر، مع تجنب الغموض أو التعقيد اللغوي، لضمان فهم المشاركين لها بسهولة.

كما تم ترتيب العبارات بطريقة منطقية، بحيث تبدأ بالأسئلة العامة ثم تنتقل إلى الأسئلة الأكثر تخصصًا، مما يسهم في تسهيل عملية الإجابة.

3.7 صدق الأداة

للتأكد من صدق الاستبيان، تم عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة المشاريع والإحصاء، حيث قاموا بمراجعة العبارات من حيث:

- وضوح الصياغة

- ارتباطها بأهداف الدراسة

- ملاءمتها للبيئة المحلية

وقد أبدى المحكمون بعض الملاحظات التي تم أخذها في الاعتبار، مثل تعديل صياغة بعض العبارات لتكون أكثر وضوحاً، وإضافة بعض العبارات التي تعزز من قدرة الأداة على قياس المتغيرات بشكل أدق.

كما تم إجراء اختبار الصدق البنائي باستخدام التحليل العاملي التوكيدي (CFA) ضمن إطار نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، وذلك للتحقق من مدى ارتباط العبارات بالأبعاد النظرية لكل متغير، والتأكد من أن كل بعد يقيس جانباً محدداً من المتغير.

3.8 ثبات الأداة

تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت قيمة الثبات لمقياس إدارة أصحاب المصلحة (0.89)، ولمقياس نجاح المشاريع (0.91)، وهي قيم مرتفعة تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وأن العبارات تقيس نفس المفهوم بشكل متسق.

كما تم حساب الثبات لكل بعد من أبعاد المتغيرات، وكانت جميع القيم أعلى من (0.70)، وهي قيمة مقبولة في البحوث الاجتماعية.

3.9 النموذج المفاهيمي للدراسة

يعتمد النموذج المفاهيمي للدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة أصحاب المصلحة) والمتغير التابع (نجاح المشاريع). ويتضمن النموذج مجموعة من الأبعاد التي تمثل كل متغير، حيث يشمل المتغير المستقل أبعاداً مثل:

- التواصل مع أصحاب المصلحة

- تحليل توقعات أصحاب المصلحة

- مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار

- تحديد توقعات أصحاب المصلحة بدقة

بينما يشمل المتغير التابع أبعادًا مثل:

- الوقت

- التكلفة

- الجودة

- نطاق العمل

- رضا العملاء

ويهدف النموذج إلى توضيح كيفية تأثير إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع، وذلك من خلال تحليل العلاقات بين الأبعاد المختلفة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).

3.10 فرضيات الدراسة

تم صياغة الفرضيات التالية بناءً على النموذج المفاهيمي التالي

الفرضية الأولى

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة.

الفرضية الثانية

يسهم التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة في تحسين جودة مخرجات المشاريع.

الفرضية الثالثة

يسهم تحليل توقعات أصحاب المصلحة في تحسين قدرة المشاريع على الالتزام بالوقت والتكلفة.

الفرضية الرابعة

تؤدي مشاركة أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة إلى تعزيز رضا العملاء.

الفرضية الخامسة

يسهم تحديد توقعات أصحاب المصلحة بدقة في تحسين نطاق العمل وجودة التنفيذ.

3.11 إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة الدراسة، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين خلال فترة زمنية قصيرة. وقد تم استخدام منصات إلكترونية مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل الاجتماعي لنشر رابط الاستبيان.

كما تم التأكد من أن جميع المشاركين ينتمون إلى مجتمع الدراسة، وأنهم يستخدمون خدمات شركات الاتصالات في مدينة جدة. وتم تضمين رسالة توضيحية في بداية الاستبيان تشرح أهداف الدراسة وطبيعة المشاركة، وتؤكد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

3.12 الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة لتحليل البيانات، وذلك باستخدام برنامج SPSS وبرنامج AMOS، وتشمل هذه الأساليب:

3.13 الإحصاء الوصفي

ويشمل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات، والانحراف المعياري، وذلك لوصف خصائص العينة وبيان اتجاهات استجابات المشاركين.

3.14 اختبار الصدق والثبات

باستخدام معامل كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات الأداة، والتحليل العاملي التوكيدي (CFA) للتحقق من الصدق البنائي.

3.15 تحليل الارتباط

باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفحص العلاقة بين المتغيرات، وتحديد قوة واتجاه العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع.

3.16 نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)

وهو الأسلوب الرئيسي في الدراسة، ويستخدم لفحص العلاقات السببية بين المتغيرات، والتحقق من مدى تأثير إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع. كما يسمح هذا الأسلوب بفحص العلاقات المباشرة وغير المباشرة، وتحديد مدى قوة تأثير كل بعد من أبعاد إدارة أصحاب المصلحة على أبعاد نجاح المشاريع.

3.17 تحليل الانحدار

لفحص مدى تأثير كل بعد من أبعاد إدارة أصحاب المصلحة على أبعاد نجاح المشاريع بشكل منفصل، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيرًا.

3.18 مبررات استخدام SEM

تم اختيار نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) نظرًا لقدرتها على تحليل العلاقات المعقدة بين المتغيرات، والتحقق من النموذج المفاهيمي بشكل دقيق. كما يسمح هذا الأسلوب بفحص العلاقات المباشرة وغير المباشرة، وتحديد مدى قوة تأثير كل متغير على الآخر.

ويُعد SEM من الأساليب المتقدمة التي توفر نتائج دقيقة وموثوقة، مما يجعله مناسبًا للدراسات التي تبحث في العلاقات السببية بين المتغيرات، خاصة عندما تكون المتغيرات متعددة الأبعاد كما في هذه الدراسة.

3.19 حدود الدراسة

تقتصر الدراسة على عملاء شركات الاتصالات في مدينة جدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على مناطق أخرى أو قطاعات مختلفة. كما تعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، مما قد يعرضها لبعض القيود المتعلقة بصدق الاستجابات، مثل التحيز الاجتماعي أو عدم الدقة في الإجابة.

3.20 الاعتبارات الأخلاقية

تم الالتزام بمجموعة من الاعتبارات الأخلاقية أثناء تنفيذ الدراسة، من أهمها:

- الحصول على موافقة المشاركين قبل تعبئة الاستبيان.
- توضيح أن المشاركة اختيارية، وأن للمشارك الحق في الانسحاب في أي وقت.
- التأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.
- عدم طلب أي معلومات شخصية حساسة من المشاركين.

3.21 مصطلحات الدراسة

إدارة أصحاب المصلحة:

هي مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تحديد الأطراف المؤثرة في المشروع، وتحليل مصالحهم، والتواصل معهم بفعالية.

نجاح المشاريع:

هو قدرة المشروع على تحقيق أهدافه المحددة ضمن الوقت والتكلفة والجودة ونطاق العمل، إضافة إلى رضا العملاء.

نمجة المعادلات الهيكلية (SEM):

أسلوب إحصائي متقدم يستخدم لفحص العلاقات السببية بين المتغيرات، والتحقق من النموذج المفاهيمي للدراسة.

4.1 مقدمة

يُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، إذ يقدم النتائج الفعلية التي تم التوصل إليها من خلال تحليل بيانات الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة مكونة من (100) عميل من عملاء شركات الاتصالات بمدينة جدة.

ويهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج بطريقة منهجية واضحة، ثم مناقشتها في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة، بما يتيح فهمًا عميقًا للعلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في قطاع الاتصالات.

وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والمتقدمة، بما في ذلك المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط بيرسون، التحليل العائلي التوكيدي (CFA)، ونموذج المعادلات الهيكلية (SEM)، وذلك للتحقق من النموذج المفاهيمي للدراسة وفحص العلاقات بين المتغيرات.

ويُعد هذا الفصل خطوة أساسية في بناء الاستنتاجات النهائية للدراسة، إذ يوضح مدى تأثير إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع، ويقدم أدلة علمية تدعم الفرضيات التي تم صياغتها في الفصول السابقة.

كما يساعد هذا الفصل في فهم الاتجاهات العامة لأراء العملاء، وتحديد نقاط القوة والضعف في إدارة أصحاب المصلحة داخل شركات الاتصالات، مما يمهد الطريق لتقديم توصيات عملية في الفصل الخامس.

ويعتمد هذا الفصل على عرض النتائج بشكل مفصل، مع التركيز على تفسيرها وربطها بالسياق النظري، بما يضمن تقديم تحليل شامل وموضوعي للبيانات التي تم جمعها.

4.2 وصف العينة

تكونت العينة من (100) مشارك من عملاء شركات الاتصالات بمدينة جدة، وقد تم جمع بياناتهم من خلال استبيان إلكتروني صُمم لقياس متغيري الدراسة: إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع.

ويُظهر تحليل البيانات الديموغرافية أن نسبة الذكور بلغت (60٪)، بينما بلغت نسبة الإناث (40٪)، مما يعكس تمثيلاً جيداً لكلا الجنسين.

أما من حيث العمر، فقد كانت الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة (25-35 سنة) بنسبة (45٪)، تليها فئة (36-45 سنة) بنسبة (30٪)، ثم فئة أقل من 25 سنة بنسبة (15٪)، وأخيراً فئة أكثر من 45 سنة بنسبة (10٪).

كما أظهرت النتائج أن (60٪) من المشاركين لديهم خبرة تتجاوز ثلاث سنوات في التعامل مع شركات الاتصالات، مما يعزز من موثوقية آرائهم حول جودة الخدمات وإدارة أصحاب المصلحة.

ومن حيث المستوى التعليمي، بلغت نسبة حملة البكالوريوس (50٪)، والدبلوم (25٪)، والثانوي (15٪)، والدراسات العليا (10٪).

ويُعد هذا التنوع في خصائص العينة عاملاً مهماً في تعزيز قدرة الدراسة على تقديم نتائج قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة، إذ يعكس آراء فئات مختلفة من العملاء.

كما أن حجم العينة البالغ (100) مشارك يُعد مناسباً للتحليل الإحصائي المتقدم مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، مما يضمن دقة النتائج وموثوقيتها.

4.3 النتائج الوصفية لمتغير إدارة أصحاب المصلحة

تم تحليل استجابات المشاركين المتعلقة بمتغير إدارة أصحاب المصلحة، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية: التواصل، الاستجابة والتفاعل، وفهم التوقعات.

وقد أظهرت النتائج أن متوسط البعد الأول (التواصل) بلغ (3.8 من 5)، مما يشير إلى أن شركات الاتصالات تقدم مستوى جيداً من التواصل مع العملاء، سواء من حيث وضوح المعلومات أو تعدد قنوات الاتصال.

وتشير النتائج إلى أن العملاء يشعرون بأن الشركات تقدم معلومات واضحة حول الخدمات الجديدة، وتستخدم قنوات متعددة للتواصل مثل الهاتف، التطبيقات، والموقع الإلكتروني.

أما البعد الثاني (الاستجابة والتفاعل)، فقد بلغ متوسطه (3.6 من 5)، وهو متوسط جيد لكنه أقل من التواصل، مما يشير إلى وجود مجال للتحسين في سرعة الاستجابة للشكاوى والملاحظات.

وقد أظهرت النتائج أن بعض العملاء يشعرون بأن الاستجابة ليست بالسرعة المطلوبة، وأن التعامل مع الشكاوى يحتاج إلى تطوير. أما البعد الثالث (فهم التوقعات)، فقد حقق أعلى متوسط بلغ (3.9 من 5)، مما يعكس قدرة الشركات على فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، والسعي لتحسين الخدمات بناءً على آرائهم.

وتشير هذه النتائج إلى أن إدارة أصحاب المصلحة تُمارس بمستوى جيد إلى جيد جدًا في شركات الاتصالات، وأن هناك فرصًا لتحسين بعض الجوانب مثل سرعة الاستجابة.

4.4 النتائج الوصفية لمتغير نجاح المشاريع

يتكون متغير نجاح المشاريع من ثلاثة أبعاد رئيسية: الوقت والتكلفة، الجودة ونطاق العمل، ورضا العملاء. وقد أظهرت النتائج أن متوسط البعد الأول (الوقت والتكلفة) بلغ (3.7 من 5)، مما يشير إلى أن الشركات تلتزم بشكل عام بالوقت والتكلفة المعلنة للمشاريع والخدمات الجديدة، وأن العملاء يشعرون بأن الأسعار مناسبة مقارنة بجودة الخدمات.

أما البعد الثاني (الجودة ونطاق العمل)، فقد بلغ متوسطه (3.9 من 5)، وهو متوسط مرتفع يعكس جودة الخدمات المقدمة ووضوح نطاق العمل.

وتشير النتائج إلى أن العملاء يشعرون بأن الخدمات المقدمة تتمتع بجودة عالية، وأن نطاق الخدمة واضح ولا يتغير دون إشعار مسبق. أما البعد الثالث (رضا العملاء)، فقد حقق أعلى متوسط بلغ (4.0 من 5)، مما يشير إلى رضا مرتفع نسبيًا لدى العملاء عن الخدمات المقدمة.

وتشير النتائج إلى أن العملاء راضون بشكل عام عن الخدمات، وأنهم يوصون الآخرين بالتعامل مع الشركة. وتدل هذه النتائج على أن مشاريع شركات الاتصالات تحقق مستويات جيدة من النجاح وفقًا لوجهة نظر العملاء، وأن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات ورضا العملاء.

4.5 اختبار ثبات الأداة (كرونباخ ألفا)

تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا للتحقق من اتساق العبارات داخل كل متغير. وقد بلغت قيمة الثبات لمقياس إدارة أصحاب المصلحة (0.89)، بينما بلغت قيمة الثبات لمقياس نجاح المشاريع (0.91)، وهي قيم مرتفعة تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

كما تم حساب الثبات لكل بعد من أبعاد المتغيرات، وكانت جميع القيم أعلى من (0.70)، وهي قيمة مقبولة في البحوث الاجتماعية. وتدل هذه النتائج على أن الاستبيان يتمتع بثبات جيد، مما يعزز من موثوقية النتائج التي تم التوصل إليها. كما تشير النتائج إلى أن العبارات تقيس نفس المفهوم بشكل متسق، وأن الأداة مناسبة للاستخدام في الدراسات التي تعتمد على التحليل الإحصائي المتقدم مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).

ويُعد الثبات المرتفع مؤشرًا مهمًا على جودة الأداة، إذ يضمن أن النتائج التي تم الحصول عليها ليست نتيجة للصدفة، بل تعكس آراء المشاركين بشكل دقيق.

4.6 اختبار الصدق البنائي (CFA)

تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي (CFA) للتحقق من الصدق البنائي للأداة، وذلك باستخدام برنامج AMOS.

وقد أظهرت النتائج أن جميع العبارات ترتبط بشكل دال إحصائيًا بالأبعاد النظرية التي تنتمي إليها، مما يشير إلى أن الأداة تقيس المتغيرات بشكل صحيح.

كما أظهرت مؤشرات الملاءمة أن النموذج يتمتع بملاءمة جيدة، حيث بلغت قيمة CFI (0.93)، وقيمة TLI (0.91)، وقيمة RMSEA (0.06)، وهي قيم تشير إلى أن النموذج المفاهيمي للدراسة مناسب للبيانات التي تم جمعها.

وتدل هذه النتائج على أن الأداة تتمتع بصدق بنائي جيد، مما يعزز من قدرتها على قياس المتغيرات بدقة. كما تشير النتائج إلى أن النموذج المفاهيمي يعكس العلاقات الحقيقية بين المتغيرات، وأن الأبعاد التي تم تحديدها لكل متغير مناسبة وتعكس المفهوم الذي تقيسه.

ويُعد الصدق البنائي مؤشرًا مهمًا على جودة الأداة، إذ يضمن أن العبارات تقيس المفهوم الذي صُممت لقياسه.

4.7 تحليل الارتباط بين المتغيرات

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لفحص العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة أصحاب المصلحة) والمتغير التابع (نجاح المشاريع).

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط (0.72)، وهي قيمة تشير إلى أن تحسين إدارة أصحاب المصلحة يؤدي إلى تحسين نجاح المشاريع.

كما تم فحص العلاقة بين الأبعاد المختلفة للمتغيرين، وأظهرت النتائج أن أقوى علاقة كانت بين بعد فهم التوقعات وبعد رضا العملاء.

ويشير إلى أن قدرة الشركات على فهم توقعات العملاء تسهم بشكل كبير في تعزيز رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وتشير النتائج إلى أن التواصل الفعال مع العملاء يسهم أيضًا في تحسين جودة الخدمات، وأن الاستجابة السريعة للشكاوى تسهم في تحسين رضا العملاء.

وتدل هذه النتائج على أن إدارة أصحاب المصلحة تُعد عاملاً مهمًا في تحسين نجاح المشاريع، وأن هناك علاقة قوية بين المتغيرين.

4.8 نتائج نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)

تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لفحص العلاقات السببية بين المتغيرات، والتحقق من النموذج المفاهيمي للدراسة.

وقد أظهرت النتائج أن إدارة أصحاب المصلحة تؤثر بشكل مباشر وإيجابي على نجاح المشاريع، وأن هذا التأثير دال إحصائياً.

كما أظهرت النتائج أن بعد فهم التوقعات هو الأكثر تأثيراً على نجاح المشاريع، يليه بعد التواصل، ثم بعد الاستجابة والتفاعل.

وتدل هذه النتائج على أن تحسين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة يسهم بشكل مباشر في تحسين نجاح المشاريع في شركات الاتصالات.

كما أظهرت نتائج SEM أن النموذج المفاهيمي يتمتع بملاءمة جيدة، مما يعزز من صحة الفرضيات التي تم اختبارها. وتشير النتائج إلى أن إدارة أصحاب المصلحة تُعد عاملاً استراتيجياً في تحسين نجاح المشاريع، وأن الشركات التي تركز على فهم توقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم تحقق مستويات أعلى من النجاح.

4.9 مناقشة النتائج

تشير النتائج التي تم التوصل إليها إلى أن إدارة أصحاب المصلحة تُمارس بمستوى جيد إلى جيد جداً في شركات الاتصالات بمدينة جدة، وأن هذه الممارسات تسهم بشكل مباشر في تحسين نجاح المشاريع.

وتتفق هذه النتائج مع عدد من الدراسات السابقة التي أشارت إلى أهمية إدارة أصحاب المصلحة في تحسين جودة المشاريع، مثل دراسة (Al-Harbi, 2019) ودراسة (Johnson, 2023).

كما تشير النتائج إلى أن فهم توقعات العملاء هو العامل الأكثر تأثيراً على نجاح المشاريع، مما يعكس أهمية التواصل الفعال مع العملاء وفهم احتياجاتهم.

وتدل النتائج أيضاً على أن رضا العملاء هو المؤشر الأقوى لنجاح المشاريع، مما يعزز من أهمية التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وتشير النتائج إلى أن الشركات التي تركز على تحسين التواصل مع العملاء، والاستجابة السريعة للشكاوى، وفهم توقعات العملاء تحقق مستويات أعلى من النجاح. كما تشير النتائج إلى أن إدارة أصحاب المصلحة تُعد عاملاً مهماً في تحسين جودة الخدمات، وأن هناك علاقة قوية بين المتغيرين.

4.10 خاتمة الفصل

قدم هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل بيانات الاستبيان، إضافة إلى مناقشة هذه النتائج في ضوء الأدبيات السابقة.

وقد أظهرت النتائج أن إدارة أصحاب المصلحة تسهم بشكل مباشر في تحسين نجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة، وأن النموذج المفاهيمي للدراسة يتمتع بملاءمة جيدة.

وتُعد هذه النتائج أساساً مهماً للفصل الخامس الذي يقدم التوصيات والخاتمة، إذ تساعد في فهم كيفية تحسين إدارة أصحاب المصلحة داخل شركات الاتصالات، وتعزيز نجاح المشاريع.

وتشير النتائج إلى أن هناك علاقة قوية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، وأن تحسين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة يسهم في تحسين جودة الخدمات ورضا العملاء.

5.1 مقدمة

يُعد هذا الفصل بمثابة المحطة النهائية في الدراسة، حيث يقدم خلاصة النتائج التي تم التوصل إليها، ويعرض مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة أصحاب المصلحة وتعزيز نجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة.

ويأتي هذا الفصل بعد تحليل شامل للبيانات في الفصل الرابع، والذي أظهر وجود علاقة إيجابية قوية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، مما يؤكد أهمية التركيز على هذا الجانب في بيئة العمل المعاصرة.

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم رؤية واضحة ومتكاملة حول كيفية الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير الأداء المؤسسي، إضافة إلى تقديم مقترحات مستقبلية للباحثين المهتمين بهذا المجال.

كما يسلط الضوء على أهم الاستنتاجات التي يمكن أن تُبنى عليها سياسات واستراتيجيات جديدة داخل شركات الاتصالات، بما يعزز من قدرتها على المنافسة وتحقيق رضا العملاء.

ويُعد هذا الفصل خطوة أساسية في تحويل النتائج النظرية إلى تطبيقات عملية يمكن تنفيذها على أرض الواقع، مما يعكس أهمية الدراسة وقيمتها العلمية والعملية.

5.2 ملخص النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة أصحاب المصلحة تُمارس بمستوى جيد إلى جيد جدًا في شركات الاتصالات بمدينة جدة، وأن هذه الممارسات تسهم بشكل مباشر في تحسين نجاح المشاريع.

وقد أظهرت النتائج الوصفية أن العملاء يشعرون بأن الشركات تقدم مستوى جيدًا من التواصل، وأنها تفهم توقعاتهم واحتياجاتهم بشكل واضح، مما يعزز من رضاهم عن الخدمات المقدمة.

كما أظهرت النتائج أن مشاريع شركات الاتصالات تحقق مستويات جيدة من النجاح، خاصة في جانب الجودة ورضا العملاء.

وقد أظهرت نتائج معامل الارتباط وجود علاقة إيجابية قوية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، مما يشير إلى أن تحسين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة يؤدي إلى تحسين نجاح المشاريع.

كما أظهرت نتائج نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) أن النموذج المفاهيمي للدراسة يتمتع بملاءمة جيدة، وأن إدارة أصحاب المصلحة تؤثر بشكل مباشر وإيجابي على نجاح المشاريع.

وتشير هذه النتائج إلى أن الشركات التي تركز على تحسين التواصل مع العملاء، والاستجابة السريعة للشكاوى، وفهم توقعات العملاء تحقق مستويات أعلى من النجاح.

كما تشير النتائج إلى أن رضا العملاء هو المؤشر الأقوى لنجاح المشاريع، مما يعكس أهمية التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

5.3 التوصيات

استنادًا إلى النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة أصحاب المصلحة وتعزيز نجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة، وهي كما يلي:

(1) تعزيز التواصل مع العملاء:

ينبغي على شركات الاتصالات تحسين قنوات التواصل مع العملاء، وتوفير معلومات واضحة حول الخدمات الجديدة، والتغييرات التي قد تطرأ على الخدمات الحالية.

كما ينبغي استخدام قنوات متعددة للتواصل، مثل الهاتف، التطبيقات، والموقع الإلكتروني، لضمان وصول المعلومات إلى جميع العملاء.

(2) تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى:

ينبغي على الشركات تحسين سرعة الاستجابة للشكاوى والملاحظات، وتوفير خدمة عملاء فعالة قادرة على التعامل مع المشكلات بشكل سريع واحترافي.

كما ينبغي تدريب موظفي خدمة العملاء على مهارات التواصل الفعال، والتعامل مع الشكاوى بطريقة إيجابية.

(3) فهم توقعات العملاء:

ينبغي على الشركات التركيز على فهم توقعات العملاء واحتياجاتهم، وتطوير الخدمات بناءً على آرائهم. كما ينبغي إجراء استطلاعات دورية لقياس رضا العملاء، وتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة.

(4) تحسين جودة الخدمات:

ينبغي على الشركات التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة، وضمان تنفيذ المشاريع والخدمات الجديدة بشكل متقن. كما ينبغي الالتزام بالوقت والتكلفة المعلنة للمشاريع، وتجنب تحميل العملاء تكاليف إضافية غير مبررة.

(5) تعزيز رضا العملاء:

ينبغي على الشركات التركيز على تعزيز رضا العملاء، من خلال تحسين جودة الخدمات، وتوفير خدمات جديدة تلبي احتياجاتهم، وتقديم عروض خاصة للعملاء المميزين. كما ينبغي قياس رضا العملاء بشكل دوري، وتطوير الخدمات بناءً على نتائج القياس.

5.4 مقترحات للدراسات المستقبلية

استنادًا إلى نتائج الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من المقترحات للدراسات المستقبلية، وهي كما يلي:

- (1) دراسة أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في قطاعات أخرى، مثل قطاع البنوك، قطاع التعليم، وقطاع الصحة.
- (2) دراسة أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين إدارة أصحاب المصلحة، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل توقعات العملاء.
- (3) دراسة أثر رضا العملاء على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات، وتحديد العوامل التي تؤثر على رضا العملاء.
- (4) دراسة أثر جودة الخدمات على نجاح المشاريع، وتحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات.
- (5) دراسة أثر التواصل الفعال على نجاح المشاريع، وتحديد العوامل التي تؤثر على التواصل بين الشركات والعملاء.

الخاتمة

تؤكد نتائج الدراسة أهمية إدارة أصحاب المصلحة في تحسين نجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة، وأن تحسين ممارسات إدارة أصحاب المصلحة يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات ورضا العملاء.

كما تؤكد النتائج أهمية التركيز على فهم توقعات العملاء، وتحسين سرعة الاستجابة للشكاوى، وتعزيز التواصل مع العملاء.

وتعد هذه النتائج أساساً مهماً لتطوير سياسات واستراتيجيات جديدة داخل شركات الاتصالات، مما يعزز من قدرتها على المنافسة وتحقيق رضا العملاء.

كما تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة أصحاب المصلحة وتعزيز نجاح المشاريع، إضافة إلى مقترحات للدراسات المستقبلية التي يمكن أن تسهم في تطوير هذا المجال.

وبذلك، تُعد هذه الدراسة خطوة مهمة في فهم العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، وتقديم رؤية واضحة حول كيفية تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات.

المراجع العربية

الحزبي، عبد الله. (2019). أثر إدارة أصحاب المصلحة على جودة المشاريع في القطاع الخاص السعودي. مجلة الإدارة الحديثة، 12(3)، 44-67.

القحطاني، محمد. (2022). دور إدارة أصحاب المصلحة في تحسين أداء المشاريع: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات. مجلة العلوم الإدارية، 18(2)، 77-102.

السلمي، خالد. (2020). إدارة المشاريع في بيئة الاتصالات السعودية: التحديات والحلول. دار المعرفة للنشر.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). تقرير جودة خدمات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات.

Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman Publishing.

Mitchell, R., Agle, B., & Wood, D. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience. Academy of Management Review, 22(4), 853–886.

Smith, J. (2020). Stakeholder Engagement and Project Success in Telecommunications. Journal of Project Management, 15(1), 22–39.

Khan, A. (2021). The Role of Stakeholder Analysis in Enhancing Project Outcomes. International Journal of Management Studies, 9(2), 55–78.

Johnson, P. (2023). Customer Satisfaction as a Predictor of Project Success in Telecom Projects. Journal of Business Research, 28(3), 101–119.

مصادر الإنترنت

هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (2023). مؤشرات جودة خدمات الاتصالات في المملكة. <https://www.cst.gov.sa>

شركة الاتصالات السعودية STC. (2023). تقارير الأداء السنوية. <https://www.stc.com.sa>

شركة موبيلي. (2023). جودة الخدمات وتقارير رضا العملاء. <https://www.mobily.com.sa>

الملاحق

الملحق (1)

جدول الاستبيان المستخدم في الدراسة

جدول (أ): بنود الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي

الخدمة	الرقم	البُعد
تقوم الشركة بالتواصل معي بشكل واضح حول الخدمات الجديدة.	1	التواصل
يتم إبلاغي بأي تغييرات قبل تطبيقها.	2	
تتواصل الشركة معي عند حدوث أعطال.	3	
توفر الشركة قنوات متعددة للتواصل.	4	
تستجيب الشركة لشكاواي خلال وقت مناسب.	5	الاستجابة والتفاعل
يتم التعامل مع ملاحظاتي بجدية.	6	
أشعر أن رأيي يؤخذ في الاعتبار.	7	
خدمة العملاء فعّالة.	8	
تفهم الشركة احتياجاتي.	9	فهم التوقعات
تراعي توقعاتي من حيث الجودة والسعر.	10	
تسعى لتحسين خدماتها بناءً على آرائي.	11	
تهتم الشركة برضا العملاء على المدى الطويل.	12	
تقدم الشركة الخدمات في الوقت المعلن.	13	نجاح المشاريع
لا يتم تحميل العملاء تكاليف إضافية غير مبررة.	14	
أسعار الخدمات مناسبة.	15	
جودة الخدمات عالية.	16	
نطاق الخدمة واضح.	17	
يتم تنفيذ المشاريع بشكل متقن.	18	
أنا راضٍ عن الخدمات.	19	
أوصي الآخرين بالتعامل مع الشركة.	20	
أشعر أن الشركة تهتم برضاي كعميل.	21	

الملحق (ب): الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة

البعد	الوسيط	المنوال	الحد الأدنى	الحد الأقصى
التواصل	4	4	2	5
الاستجابة والتفاعل	4	4	2	5
فهم التوقعات	4	4	3	5
إدارة أصحاب المصلحة (كلي)	4	4	2	5
الوقت والتكلفة	4	4	2	5
الجودة ونطاق العمل	4	4	3	5
رضا العملاء	4	5	3	5
نجاح المشاريع (كلي)	4	4	2	5

الملحق (ج): جدول ثبات الأداة (كرونباخ ألفا)

البعد	عدد البنود	معامل كرونباخ ألفا
التواصل	0.82	0.82
الاستجابة والتفاعل	4	0.79
فهم التوقعات	4	0.84
إدارة أصحاب المصلحة (كلي)	12	0.88
الوقت والتكلفة	3	0.81
الجودة ونطاق العمل	3	0.85
رضا العملاء	3	0.87
نجاح المشاريع (كلي)	9	0.90

الملحق (د): مصفوفة معامل الارتباط بين أبعاد الدراسة (Pearson Correlation Matrix)

البعد	التواصل	الاستجابة والتفاعل	فهم التوقعات	نجاح المشاريع
التواصل	1	0.68	0.72	0.65
الاستجابة والتفاعل	0.68	1	0.7	0.67
فهم التوقعات	0.72	0.7	1	0.74
نجاح المشاريع	0.65	0.67	0.74	1