

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

ماجستير ادارة المشاريع

أثر إدارة الوقت في تنظيم الفعاليات على رضا أصحاب المصلحة: دراسة

ميدانية على الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض.

إعداد الطالب/

فهد بن محمد عبدالله القحطاني

252000772

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2025

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
4	أهمية الدراسة:
5	أهداف الدراسة:
6	تساؤلات الدراسة
7	فروض الدراسة:
7	الدراسات السابقة:
8	الفجوة البحثية:
13	المنطلقات النظرية للدراسة:
14	المنهجية وطرق البحث:
17	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
18	رابعاً: أداة الدراسة
21	المراجع

مقدمة:

تشهد المنظمات في العصر المعاصر تغيرات متسارعة وازدياداً في حجم الأنشطة المطلوبة منها، مما جعل إدارة الوقت إحدى الركائز الأساسية في نجاح العمل المؤسسي والفعاليات على حد سواء، فمع تعدد المهام وتزايد المسؤوليات وتنوع أصحاب المصلحة في بيئات العمل، أصبح الوقت مورداً استراتيجياً ينبغي التعامل معه بوعي واحترافية، وقد ارتبط مفهوم إدارة الوقت خلال العقود الأخيرة بمفاهيم أوسع تشمل التخطيط، وجدولة المهام، وتحديد الأولويات، والرقابة الزمنية، باعتبارها ممارسات تؤثر بصورة مباشرة في كفاءة الأداء وتدفق العمليات داخل المؤسسة. (Callula et al., 2024).

و تتداخل إدارة الوقت مع مجالات متنوعة من الممارسات الإدارية، لا سيما تلك المرتبطة بكفاءة الموارد البشرية وتحسين الأداء التنظيمي، إذ إن حسن استثمار الوقت يسهم في رفع القدرة التنافسية للمنظمات ويحسن مستوى الرضا لدى المستفيدين والعاملين والشركاء، كما تشير الأبحاث إلى أن إدارة الوقت ترتبط بشكل مباشر بجودة التنظيم وفاعلية العمليات، حيث يعد الالتزام بالوقت والقدرة على التنبؤ بالتحديات الزمنية من أبرز العوامل التي تؤثر في مستوى الثقة المهنية داخل المؤسسات. (Mahdawi, 2023).

وتُعد الفعاليات وخاصة الثقافية منها أحد المجالات التي تتطلب مستوى مرتفعاً من الدقة في إدارة الوقت، نظراً لاحتوائها على برامج متعددة، وجهات مشاركة متنوعة، وفئات واسعة من الجمهور، وتعتمد الفعاليات على التزام زمني صارم يبدأ من مرحلة التخطيط، مروراً بالإعداد والتجهيز، وصولاً إلى التنفيذ والمتابعة. وتعكس جودة إدارة الوقت في الفعالية مستوى الاحترافية لدى الجهة المنظمة، كما تسهم في تقديم تجربة متكاملة للجمهور. (Aboissa, 2023).

ويُعد رضا أصحاب المصلحة أحد المؤشرات الأساسية لنجاح الفعاليات، إذ يمثل مدى توافق توقعاتهم مع ما تم تقديمه فعلياً من برامج وخدمات وتنظيم، ويمكن النظر إلى أصحاب المصلحة في الفعاليات الثقافية باعتبارهم أطرافاً متعددة تشمل الجمهور، والرعاة، والمتعاونين، والجهات الحكومية، إضافة إلى المؤسسات المنظمة. وتبرز أهمية هذا المفهوم في الدراسات التي تناولت القطاعات الخدمية والمشروعات الكبرى، حيث ثبت أن رضا أصحاب المصلحة ينعكس على استدامة العلاقات مع المؤسسة وعلى نجاحها المستقبلي. (Jarbou, 2023).

وبالنظر إلى توسع قطاع الفعاليات في المملكة العربية السعودية، ولا سيما في مدينة الرياض، أصبحت الحاجة ملحة لفهم الدور الذي تلعبه إدارة الوقت في تحسين جودة تنظيم الفعاليات الثقافية ورضا أصحاب

المصلحة. وعلى الرغم من وجود دراسات تناولت إدارة الوقت أو رضا أصحاب المصلحة في سياقات مختلفة، إلا أن الدراسات التي تجمع بين هذين المتغيرين في سياق الفعاليات الثقافية لا تزال محدودة، مما يبرز أهمية هذا البحث في سد فجوة معرفية مهمة.

مشكلة الدراسة

تواجه الجهات المنظمة للفعاليات، وخاصة الثقافية منها، تحديات متزايدة تتعلق بإدارة الوقت باعتباره أحد المكونات الجوهرية لضمان نجاح الفعالية وجودة مخرجاتها. فالتنظيم الزمني الدقيق يشكل ركيزة أساسية في سير العمليات المرتبطة بتجهيز المحتوى، والتنسيق مع الجهات الداعمة، والتحكم في تسلسل الأنشطة، وضمان تجربة متكاملة للجمهور وأصحاب المصلحة، وتشير الأدبيات المعاصرة إلى أن إدارة الوقت تنتقل من كونها مهارة فردية إلى كونها منظومة إدارية مركبة تؤثر في جودة الأداء التنظيمي وفي رضا الأطراف ذات العلاقة. (Callula et al., 2024)

ورغم الاعتراف المتزايد بأهمية إدارة الوقت في الفعاليات، إلا أن عدداً من الدراسات يبرز وجود فجوات واضحة بين ما تتطلبه الفعاليات من دقة تنظيمية وما يتم تطبيقه على أرض الواقع، فقد أثبتت دراسات عدة أن غياب الجداول الزمنية الواضحة ونقص آليات المتابعة ينعكس سلباً على جودة الأداء، ويرفع احتمالية حدوث تعطل أو ارتباك أثناء تنفيذ الأنشطة. (Aboissa, 2023)

انطلاقاً مما سبق، تتمثل أساس مشكلة الدراسة في وجود حاجة فعلية لفهم أثر إدارة الوقت على رضا أصحاب المصلحة في الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض، في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذا القطاع رغم توسعه الكبير في السنوات الأخيرة، وتكمن المشكلة في التساؤل حول مدى قدرة ممارسات إدارة الوقت بأبعادها من تخطيط، وجدولة مهام، وتحديد أولويات، وتخصيص للموارد الزمنية، ومتابعة تنفيذية على تحسين جودة تنظيم الفعاليات ورفع مستوى رضا أصحاب المصلحة بمختلف فئاتهم.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- تسهم الدراسة في تعزيز المعرفة العلمية المتعلقة بدور إدارة الوقت في مجال تنظيم الفعاليات، من خلال تحليل أبعاد إدارة الوقت وعلاقتها برضا أصحاب المصلحة، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى المزيد من البحث المتخصص في البيئة العربية.
- تقدّم الدراسة إطاراً نظرياً يربط بين مفهوم إدارة الوقت وجودة تنظيم الفعاليات الثقافية، بما يثري الأدبيات ذات الصلة بالإدارة الفعّالة للفعاليات وإدارة أصحاب المصلحة.
- تمثل الدراسة إضافة علمية من حيث تناولها لأبعاد متعددة لإدارة الوقت وتحليل أثر كل بُعد على رضا أصحاب المصلحة، مما يساعد على بناء نماذج تفسيرية أكثر دقة لفهم العلاقة بين المتغيرات.
- تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات مستقبلية تعتمد على النماذج الإحصائية المتقدمة للتعلم في فهم تأثير إدارة الوقت في مختلف القطاعات المرتبطة بالفعاليات وإدارة الحدث.

ثانياً: الأهمية العملية للدراسة

- تمكّن النتائج صنّاع القرار في الجهات المنظمة للفعاليات الثقافية بمدينة الرياض من تطوير آليات فعّالة لإدارة الوقت، تساعد في تحسين تنظيم الفعاليات ورفع مستوى رضا أصحاب المصلحة بمختلف فئاتهم.
- توفّر الدراسة مؤشرات عملية تساعد العاملين في مجال تنظيم الفعاليات على تحسين التخطيط المسبق، وجدولة المهام، وتحديد الأولويات، بما يسهم في رفع جودة التنفيذ وتقليل الهدر الزمني.
- تساعد التوصيات المؤسسات الثقافية والجهات المنظمة على بناء خطط تشغيلية تعتمد على إدارة الوقت كوسيلة لتعزيز الكفاءة وتحسين تجربة الجمهور والرعاة وشركاء التنفيذ.
- تدعم الدراسة جهود تطوير قطاع الفعاليات في المملكة من خلال تسليط الضوء على أهمية الإدارة الزمنية في تحسين مستوى التنظيم، مما ينعكس إيجاباً على نجاح الفعاليات واستدامتها.
- تسهم النتائج في توجيه التدريب والتطوير المهني للعاملين في قطاع الفعاليات، عبر التركيز على مهارات إدارة الوقت كأحد العناصر الأساسية للتميز التنظيمي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة الوقت بأبعادها المتمثلة في: التخطيط المسبق، وجدولة المهام، وتحديد الأولويات، وتخصيص الموارد الزمنية، والمتابعة والرقابة الزمنية، على رضا أصحاب المصلحة في مجال تنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض. وتسعى الدراسة إلى الكشف عن مدى إسهام كفاءة إدارة الوقت في تحسين جودة التنظيم، ورفع مستوى التفاعل، وتحقيق رضا مختلف الفئات المعنية بالفعاليات. ، وتتفرع منه عدده أهداف فرعية:

1. دراسة أثر التخطيط المسبق للفعاليات على مستوى رضا أصحاب المصلحة، ومدى انعكاسه على جودة تنفيذ الأنشطة الثقافية ومخرجاتها.
2. تحليل أثر جدولة المهام وتوزيع الأدوار على كفاءة تنفيذ الفعاليات، وما إذا كان ذلك يسهم في تعزيز رضا الجهات المشاركة والجمهور.
3. تقييم أثر تحديد الأولويات في مراحل الإعداد والتنفيذ على الحد من الضغوط التنظيمية، وتحقيق رضا أصحاب المصلحة بمختلف فئاتهم.
4. فحص أثر تخصيص الموارد الزمنية على جودة الخدمات التنظيمية المقدمة خلال الفعاليات الثقافية ومدى تأثيره في رضا المشاركين والرعاة.
5. دراسة أثر المتابعة والرقابة الزمنية أثناء تنفيذ الفعالية على الالتزام بالجدول الزمني، وانعكاس ذلك على رضا أصحاب المصلحة.
6. تقديم إطار تفسيري للعلاقة بين إدارة الوقت وجودة تنظيم الفعاليات، بما يدعم عملية اتخاذ القرار في الجهات المنظمة.

تساؤلات الدراسة

- ما أثر إدارة الوقت بأبعادها (التخطيط المسبق، جدولة المهام، تحديد الأولويات، تخصيص الموارد الزمنية، المتابعة والرقابة الزمنية) على رضا أصحاب المصلحة في تنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية منها :

1. ما أثر التخطيط المسبق للفعاليات على رضا أصحاب المصلحة في الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض؟
2. ما أثر جدولة المهام وتوزيع الأدوار على مستوى رضا أصحاب المصلحة؟
3. ما أثر تحديد الأولويات في مراحل الإعداد والتنفيذ على رضا أصحاب المصلحة؟
4. ما أثر تخصيص الموارد الزمنية على جودة التنظيم ورضا أصحاب المصلحة؟
5. ما أثر المتابعة والرقابة الزمنية أثناء تنفيذ الفعاليات على رضا أصحاب المصلحة؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا أصحاب المصلحة تُعزى لخصائصهم الديموغرافية أو مستوى مشاركتهم في الفعاليات؟

فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت بأبعادها (التخطيط المسبق، جدولة المهام، تحديد الأولويات، تخصيص الموارد الزمنية، المتابعة والرقابة الزمنية) ورضا أصحاب المصلحة في تنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط المسبق للفعاليات ورضا أصحاب المصلحة في الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جدولة المهام وتوزيع الأدوار ورضا أصحاب المصلحة.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الأولويات خلال مراحل الإعداد والتنفيذ ورضا أصحاب المصلحة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخصيص الموارد الزمنية وجودة التنظيم بما ينعكس على رضا أصحاب المصلحة.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتابعة والرقابة الزمنية أثناء تنفيذ الفعاليات ورضا أصحاب المصلحة.

الدراسات السابقة:

دراسة (Callula et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإطار الهيكلي لإدارة الوقت بأبعاده المتمثلة في: تقنيات تحديد الأولويات، وأساليب جدولة المهام، واستراتيجيات التفويض، وتوظيف التكنولوجيا، على تحسين تخصيص الوقت ورفع الإنتاجية في بيئات العمل الديناميكية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة المشكلة البحثية، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من المهنيين والعاملين في سياقات مهنية متعددة خضعت لتطبيق الإطار المقترح.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحقيق تحسن ملحوظ في كفاءة إدارة الوقت ورضا العملاء؛ إذ أظهرت المؤشرات التطبيقية ارتفاعاً بنسبة 20% في معدلات إنجاز المشاريع لدى مديري المشاريع باستخدام مصفوفة أيزنهاور ومبدأ باريتو، وانخفاضاً بنسبة 25% في زمن إنجاز المشاريع داخل وكالة تسويق، إضافة إلى تحسن بنسبة 30% في وضوح المشروعات داخل شركة ناشئة، مما يؤكد فعالية الإطار ومرونته في سياقات العمل المختلفة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير الإطار الهيكلي لإدارة الوقت من خلال دمج التغذية الراجعة في الوقت الحقيقي، وتعزيز عمليات المراجعة المستمرة، واستكشاف تأثير التقنيات الحديثة على تحسين فاعليته، بما يسهم في تمكين المؤسسات من التعامل مع تعقيدات بيئات العمل المعاصرة وتحقيق نجاح مستدام..

دراسة (Abolghasemi et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة أصحاب المصلحة بأبعادها المختلفة على كلٍّ من أداء المشاريع ورضا أصحاب المصلحة في مشاريع المباني السكنية بماليزيا. وشملت الأبعاد الرئيسية للدراسة مؤشرات قياس إدارة أصحاب المصلحة، وقياس الأداء، ورضا أصحاب المصلحة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم توزيع استبانة على مطوري مشاريع البناء السكني (156 مطوراً) وعلى المشترين (468 مشترياً)، بما يمثل العينة الأساسية للدراسة، وذلك بهدف قياس مستوى الاتفاق المدرك بين الطرفين حول مؤشرات الدراسة. وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات البنائية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لقياس العلاقات المباشرة والتأثيرات الوسيطة بين المتغيرات.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة الفعالة لأصحاب المصلحة تؤثر تأثيراً مباشراً وإيجابياً في أداء المشاريع ورضا أصحاب المصلحة، كما تبين أن رضا أصحاب المصلحة يسهم بشكل جوهري في تحسين أداء المشاريع، مما يجعله وسيطاً بالغ الأهمية في العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة وأداء المشاريع. وأكدت النتائج أن تبني ممارسات تركز على أصحاب المصلحة يسهم في تعزيز النتائج النهائية للمشاريع، وتحسين مستوى التعاون، ورفع كفاءة الأداء في قطاع البناء السكني الماليزي.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الممارسات التي تراعي احتياجات أصحاب المصلحة واعتماد أساليب تفاعلية أكثر فاعلية، إضافة إلى دمج التقنيات الرقمية مثل نمذجة معلومات البناء (BIM) لتحسين التواصل ودعم عملية اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى رفع كفاءة المشاريع وتحقيق رضا أعلى لدى أصحاب المصلحة..

دراسة (Ali et al., 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة أصحاب المصلحة بأبعادها المختلفة على كلٍّ من مدة المشروع وتكلفته في المشروعات العملاقة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على المقابلات كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث أُجريت مقابلات مع عدد من مديري المشاريع والمهندسين، إضافة إلى استخدام استبانة مختصرة لقياس أثر إدارة أصحاب المصلحة في المشروعات الكبرى.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن إدارة أصحاب المصلحة تُعد عاملاً حاسماً في الحد من تأخيرات تنفيذ المشاريع وتقليل تجاوزات التكلفة، وأن تأثيرها يمتد عبر مختلف مراحل المشروع، بدءاً من مرحلة تهيئة الموقع واستخراج التراخيص والأعمال الإدارية، مروراً بمراحل التنفيذ المتعددة، وصولاً إلى مرحلة التسليم. وأظهرت النتائج أيضاً أهمية إدارة أصحاب المصلحة قبل وأثناء وبعد الانتهاء من المشروع لضمان انسيابية التنفيذ وتحقيق مخرجات ناجحة.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات إدارة أصحاب المصلحة على امتداد دورة حياة المشروع، واعتماد آليات تواصل فعالة لضمان التنسيق المستمر بين جميع الأطراف ذات العلاقة، بما يساهم في الحد من التأخير وتجاوز التكاليف، وتحسين أداء المشروعات العملاقة بشكل عام.

دراسة (ابوعيسى، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين الهيكلي بأبعاده المتمثلة في: المشاركة في اتخاذ القرار، التفويض، فرق العمل، التحفيز، والمعلومات والاتصال، على إدارة الوقت في مديرية التجارة لولاية الجلفة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تكونت العينة من 60 إطاراً من أصل مجتمع بلغ 200 مفردة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي لأبعاد التمكين الهيكلي على إدارة الوقت من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، بما يعكس الدور الحيوي لممارسات التمكين في الرفع من كفاءة استثمار الوقت وتجنب مصادر الهدر.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني تطبيقات أوسع للتمكين الهيكلي داخل المؤسسة، وتعزيز مشاركة العاملين وتمكينهم من المعلومات والصلاحيات اللازمة بهدف دعم إدارة الوقت بفعالية أكبر وتحسين الأداء التنظيمي بشكل عام.

دراسة (المهداوي، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الوقت على كفاءة أداء العاملين، إضافة إلى الوقوف على الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات والأفراد في تنمية مهارات إدارة الوقت. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لكون الدراسة تندرج ضمن البحوث المسحية، كما استعان بالمنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي لتحليل البيانات وتفسيرها بصورة منهجية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أبرزها أن البيئة والسلوك المكتسب، أي نمط الحياة والممارسات اليومية، يمثلان عاملاً جوهرياً في اكتساب مهارات إدارة الوقت والتعامل مع الأزمات، كما أشارت النتائج إلى ضعف ثقافة الاهتمام بإدارة الوقت في المجتمع.

واختُتمت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات، أهمها ضرورة تعزيز ثقافة الوقت ابتداءً من مراحل التعليم الأساسي وصولاً إلى التعليم العالي، إضافة إلى تكريسها داخل المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص، بما يسهم في بناء مجتمع يمتلك وعياً متقدماً بأهمية الوقت في الحياة المعاصرة.

دراسة (عبدالله، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي في شركة الشقيق للمياه والكهرباء. ولتحقيق أهدافها اعتمد الباحثان المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة مكونة من (82) موظفاً. كما صُممت استبانة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. وقد توصلت النتائج إلى وجود تأثير واضح لإدارة الوقت على أداء العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.72) والانحراف المعياري (0.60). كما ظهر أثر إيجابي لاستغلال الوقت لدى العاملين بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.66). وأثبتت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى يقل عن 0.05 بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي، إضافة إلى إدراك منسوبي الشركة لأهمية إنجاز الأعمال في الوقت المحدد. كما تبين وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين استغلال الوقت والأداء الوظيفي، إلى جانب وجود فروق تعزى لمتغير العمر، مقابل عدم وجود فروق تعزى للمؤهل العلمي أو سنوات الخبرة.

واختُتمت الدراسة بعدد من التوصيات، أبرزها ضرورة مواءمة حجم العمل مع ساعات العمل الرسمية، وتوفير الوسائل والتقنيات التي تسهم في رفع كفاءة إنجاز المهام، إضافة إلى تثقيف العاملين وتشجيعهم على إعداد خطط مسبقة لتنظيم الوقت وإنجاز الأعمال بكفاءة أعلى.

دراسة (عتودي وعبدالعال، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الوقت على الأداء الإداري المتميز في بنك البركة السوداني بولاية الخرطوم. وتمثلت مشكلة الدراسة في تحديد طبيعة هذا الأثر وقياسه، استناداً إلى الفرضية الرئيسية التي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والأداء

الإداري المتميز في البنك. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من 60 عاملاً بالبنك. كما استخدمت الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بياناتها.

وتوصلت النتائج إلى أن العاملين يتمتعون بسرعة بديهية في أداء مهامهم، وهو ما يعكس وجود ممارسات إيجابية لإدارة الوقت داخل البنك. واختتمت الدراسة بجملة من التوصيات، أبرزها ضرورة توعية الإداريين بمفاهيم وفنون إدارة الوقت، والتعريف بقاعدة (80/20) وتطبيقها في الممارسات الإدارية اليومية بما يساهم في تعزيز الكفاءة ورفع مستوى الأداء الإداري المتميز.

دراسة (جربو، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الابتكار بأبعادها المتمثلة في: الأفراد المبتكرون، المناخ الابتكاري، أساليب وتكنولوجيا الابتكار، والخدمات الابتكارية، في البنك الإسلامي الأردني على رضا العملاء بأبعاده: صورة المنظمة، توقّعات العميل، الجودة المدركة، والتفاعل مع العميل. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم إعداد استبانة لقياس أثر إدارة الابتكار على رضا العملاء. وبعد توزيعها على مجتمع الدراسة المكوّن من (35) موظفاً في فروع البنك الإسلامي الأردني بمدينة إربد، جرى تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الابتكار تُحدث أثراً إيجابياً واضحاً في تعزيز صورة المنظمة، ورفع مستوى توقّعات العملاء، وتحسين الجودة المدركة، وزيادة مستوى التفاعل مع العملاء، مما يجعلها قادرة على تحقيق رضا العملاء عبر دورها في توفير الخدمات التي يطمح إليها العميل ويتوقعها.

كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز المناخ التنظيمي الداعم للابتكار، وتفعيل أساليب وتكنولوجيا الابتكار في بيئة العمل المصرفي، بما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

دراسة (جوال واخرون، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة علاقات العملاء الإلكترونية على رضا عملاء الأعمال، من خلال تطبيق دراسة ميدانية على عملاء مجموعة شركات العز الصناعية بجمهورية مصر

العربية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتم توزيع (410) قوائم استقصاء على عينة الدراسة المكوّنة من عملاء مجموعة شركات العز الصناعية، كما جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي وإيجابي للمتغير المستقل، المتمثل في إدارة علاقات العملاء الإلكترونية، بأبعادها الاستراتيجية والتنظيمية والتشغيلية والتكنولوجية، على رضا عملاء الأعمال، وذلك من خلال أبعاده التابعة: ثقة عملاء الأعمال، والتزامهم تجاه المنظمة. وأبرزت النتائج أن اعتماد ممارسات فعّالة في إدارة علاقات العملاء الإلكترونية يسهم في تعزيز ثقة العملاء وزيادة التزامهم.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام منظمات الأعمال بتبني إدارة علاقات العملاء الإلكترونية في أبعادها المختلفة، بما يعزز قدرة المنظمة على تحقيق رضا عملائها، ودعم ثقتهم، ورفع مستويات التزامهم على نحو يسهم في استدامة علاقتهم بالمنظمة.

الفجوة البحثية:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تركيزها على تحليل أثر الممارسات الإدارية الحديثة على تحسين الأداء التنظيمي ورفع مستوى رضا أصحاب المصلحة، سواء أكانوا عملاء أو موظفين أو شركاء في العملية التنظيمية. كما تشترك الدراسة مع دراسات مثل (Abolghasemi et al., 2024)، و(جربو، 2023)، و(جوال وآخرون، 2021) في تبني المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الإطار الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات الإدارية والسلوكية. كذلك، تتفق الدراسة مع أعمال (Callula et al., 2024) و(عبدالله، 2021) و(عتودي وعبدالعال، 2021) في تأكيدها على أهمية إدارة الوقت أو الممارسات التنظيمية ذات الصلة في تحسين كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين. وتشترك جميع هذه الدراسات في توظيف أدوات كمية مثل الاستبانة والتحليل الإحصائي باستخدام SPSS أو PLS-SEM، وفي التوصية بضرورة تطوير الممارسات الإدارية واستثمار التقنيات الحديثة لتعزيز الفاعلية التنظيمية وتحقيق التميز في الأداء.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث السياق التطبيقي؛ إذ تركز على تنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض بوصفه مجالاً ميدانياً لم يُتناول بعمق في الدراسات السابقة التي انصبّت غالباً على قطاعات الصناعة، والخدمات المصرفية، والمشروعات الهندسية. كما تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على أثر إدارة الوقت تحديداً على رضا أصحاب المصلحة في بيئة تتسم بالتعقيد الزمني والتنوع الوظيفي، بينما ركزت دراسات أخرى مثل (Abolghasemi et al., 2024) و (Ali et al., 2021) على إدارة أصحاب المصلحة وأثرها في الأداء أو التكلفة الزمنية للمشروعات. وتختلف الدراسة الحالية كذلك في أنها تسعى إلى بناء إطار تطبيقي لإدارة الوقت في قطاع الفعاليات الثقافية، مما يضيف بعداً جديداً للتطبيق العملي لمفاهيم إدارة الوقت في مجالات تنظيمية غير تقليدية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- أولاً: مفهوم إدارة الوقت

تُعد إدارة الوقت عنصراً محورياً في علم الإدارة الحديثة، حيث تمثل عملية التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة على الوقت المتاح لإنجاز المهام بكفاءة. ويُنظر إلى إدارة الوقت باعتبارها مهارة تنظيمية تؤثر بشكل مباشر في الأداء العام للأفراد والمؤسسات، من خلال تحسين الإنتاجية وتقليل الهدر الزمني وتحقيق الأهداف ضمن المهل المحددة. وتؤكد الأدبيات أن إدارة الوقت ليست مجرد تنظيم لساعات العمل، وإنما هي إطار شامل يتضمن اتخاذ القرارات المتعلقة بأولويات المهام وتخصيص الموارد واستثمار الجهود بأكثر الطرق فعالية. وتزداد أهمية إدارة الوقت في القطاعات التي تعتمد على توقيتات دقيقة، مثل تنظيم الفعاليات الثقافية، حيث يتسبب أي خلل زمني في التأثير على تجربة الجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين، مما يبرز دورها في ضمان النجاح التنظيمي (Aquil et al., 2021).

- ثانياً: أهمية إدارة الوقت في سياق الفعاليات

يتسم قطاع الفعاليات بطبيعته الحساسة للوقت، حيث ترتبط الأنشطة بجدول زمني محدد لا يحتمل التأخير أو التغيير العشوائي. وتُظهر الدراسات أن إدارة الوقت تسهم في تحسين فاعلية التنسيق بين الجهات المختلفة المشاركة في تنفيذ الفعالية، إلى جانب تحسين جودة التنفيذ وتقليل الارتباك

التنظيمي. وفي الفعاليات الثقافية تحديداً، تؤثر إدارة الوقت في قدرة المنظمين على إعداد الفعالية بصورة متقنة واستثمار الموارد المتاحة بما يضمن رضا الجمهور والرعاة والشركاء، ما يجعل إدارة الوقت متغيراً حاسماً في نجاح الفعاليات. (Callula et al., 2024).

- ثالثاً: التخطيط المسبق كأحد أبعاد إدارة الوقت

يُعد التخطيط المسبق نقطة الانطلاق الأساسية في إدارة الوقت، إذ يتيح للمنظمين تحديد الأهداف، وتوزيع المهام، وتوقع التحديات المحتملة في مراحل التنظيم. وتشير الأدبيات إلى أن التخطيط الفعال يساعد في ضبط الجدول الزمني وتقليل احتمالات التعطل أثناء التنفيذ، خصوصاً في الفعاليات التي تتطلب تنسيقاً بين عدة جهات. ويمكن التخطيط من وضع خطط بديلة واستباق المشكلات، مما يقلص من الفجوات الزمنية ويعزز رضا أصحاب المصلحة. (Mahdawi, 2023).

- رابعاً: جدولة المهام وتوزيع الأدوار

تُعد عملية الجدولة أحد العوامل الجوهرية في التحكم بوقت الفعالية، حيث تشمل تقسيم المهام إلى مراحل زمنية واضحة وتحديد المسؤوليات بدقة، بما يمنع تداخل الأدوار ويقلل الازدواجية. وتبرز أهمية الجدولة في الفعاليات التي تتطلب تتابعاً دقيقاً للأنشطة، مثل الفعاليات الثقافية التي تحتوي على عروض زمنية وحصرية. وتؤكد الدراسات أن وضوح الجدول الزمني يساهم في تحسين الانسياب التنظيمي وتقليل الارتباك، مما ينعكس إيجاباً على رضا أصحاب المصلحة. (Abdullah, 2021).

- خامساً: تحديد الأولويات وأثره في كفاءة التنفيذ

يُعد تحديد الأولويات أحد أهم عناصر إدارة الوقت، حيث يتيح التركيز على المهام الأكثر أهمية وتأثيراً في نجاح الفعالية. وتستخدم المؤسسات العديد من الأدوات مثل مصفوفة أيزنهاور ومبدأ باريتو لترتيب المهام وفقاً لمستوى الإلحاح والأهمية. وتُظهر الأدبيات أن المهام الحرجة في الفعاليات يجب التعامل معها أولاً لتفادي أي تأخير في التسلسل الزمني العام. ويساهم تحديد الأولويات في تحسين توجيه الموارد ورفع كفاءة التنظيم. (Callula et al., 2024).

- سادساً: تخصيص الموارد الزمنية داخل الفعاليات

يمثل تخصيص الوقت أحد الممارسات الأساسية في إدارة الفعاليات، حيث يتطلب تقدير الزمن المناسب لكل نشاط أو مرحلة تنفيذية، والحرص على الموازنة بين الوقت المتاح والموارد الأخرى مثل القوى البشرية والتقنيات. وتشير الدراسات إلى أن التقدير غير الدقيق للوقت يؤدي إلى إرباك في

التنفيذ، بينما يعزز التخصيص المنهجي للوقت من فعالية الإدارة ويسهم في تحقيق رضا أصحاب المصلحة عبر الالتزام بالمواعيد وجودة التنفيذ. (Aboissa, 2023) .

- **سابعاً: المتابعة والرقابة الزمنية أثناء التنفيذ**

تعد المتابعة والرقابة من المكونات الحيوية لإدارة الوقت، حيث يتم رصد تقدم تنفيذ الأنشطة مقارنة بالجدول الزمني المخطط، والتدخل الفوري عند وجود تأخير أو خلل. وتؤكد الأدبيات أن الفعاليات الناجحة تعتمد على أنظمة رقابية فعالة تتيح تعديل المسار وضمان الالتزام بخط العمل. ويسهم ذلك في تعزيز رضا أصحاب المصلحة من خلال ضمان جودة التنفيذ واستمرارية تدفق الأنشطة دون عوائق. (Atoudi & Abdelal, 2021) .

- **ثامناً: مفهوم رضا أصحاب المصلحة**

يُعد رضا أصحاب المصلحة مؤشراً مركزياً لنجاح المشروعات والفعاليات، ويعكس مستوى تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم. ويتضمن مفهوم أصحاب المصلحة فئات متنوعة تشمل الجمهور، الرعاية، الشركاء، الموردين، والجهات الحكومية الداعمة. وتوضح الأدبيات أن رضا أصحاب المصلحة يتأثر بمجموعة من العوامل، أبرزها جودة الخدمات، الالتزام بالوقت، مستوى التنظيم، وفعالية التواصل. وفي بيئة الفعاليات الثقافية، يُعد رضا أصحاب المصلحة مكوناً جوهرياً في قياس نجاح الفعالية واستدامة الشراكات المستقبلية. (Jarbou, 2023) .

- **تاسعاً: أثر إدارة الوقت على رضا أصحاب المصلحة**

تكشف الدراسات الحديثة أن تحسين إدارة الوقت يؤدي إلى رفع مستوى رضا أصحاب المصلحة من خلال تحسين جودة التنفيذ وتقليل الأخطاء التنظيمية. كما ينعكس التنظيم الجيد للوقت على بناء الثقة بين المنظمين وأصحاب المصلحة، ويعكس صورة مهنية للفعالية، مما يعزز القيمة المضافة للحدث. وفي الفعاليات الثقافية، يظهر هذا الأثر بوضوح في التزام الفعالية بجدولها الزمني، وحسن إدارة التقلبات بين الأنشطة، والاستجابة السريعة لأي طارئ. (Abolghasemi et al., 2024) .

- **عاشراً: إدارة الوقت كعامل مؤثر في الأداء التنظيمي العام**

تؤكد الأدبيات الإدارية أن إدارة الوقت تُعد أحد المداخل الأساسية لتحسين الأداء التنظيمي، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات أو المشاريع. وتوضح دراسات مثل دراسة (Ali et al., 2021) أن سوء إدارة الوقت يؤدي إلى تأخير المشاريع وزيادة التكلفة، بينما يسهم التنظيم الجيد للوقت في

رفع كفاءة الأداء وتحقيق النتائج المستهدفة. وفي الفعاليات، يرتبط الأداء التنظيمي بمدى الانضباط في الجدول الزمني، وجودة التنسيق، والتزام الأطراف المختلفة بإطار العمل.

- الحادي عشر: دور التكنولوجيا في تحسين إدارة الوقت داخل الفعاليات

أصبح اعتماد التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من إدارة الوقت في العديد من القطاعات، بما في ذلك فعاليات الرياض. وتشمل أدوات التكنولوجيا أنظمة الجدولة الرقمية، وبرامج إدارة المشاريع، وتطبيقات التواصل الفوري، ولوحات المتابعة الرقمية. وقد أثبتت الأدبيات أن دمج التكنولوجيا يساهم في تقليل الهدر الزمني، وتحسين سرعة اتخاذ القرار، وزيادة مستوى التنسيق والمرونة في التعامل مع التغيرات. (Callula et al., 2024).

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الموضوع القائم على دراسة العلاقة بين إدارة الوقت ورضا أصحاب المصلحة في تنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض. وسيتم في إطار هذا المنهج تحديد الأبعاد الرئيسة لمتغير إدارة الوقت، وصياغة نموذج مفاهيمي يوضح علاقته بالمتغير التابع المتمثل في رضا أصحاب المصلحة. كما ستقوم الدراسة بجمع البيانات الأولية من خلال استبانة يتم إعدادها وفق أسس علمية، بما يضمن قياساً دقيقاً لآراء أفراد العينة حول أبعاد الدراسة.

وسيتم اختيار عينة الدراسة بطريقة ملائمة لطبيعة مجتمع الفعاليات الثقافية، بحيث تُطبق أداة الاستبانة على فئات مختلفة من أصحاب المصلحة، مثل المنظمين، والجمهور، والرعاة، والمتعاونين. وستقوم الدراسة بمعالجة البيانات باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة، بهدف اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات. كما سيتم توظيف الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاستخلاص النتائج، بما يمكن من بناء تفسير علمي معمق لطبيعة أثر إدارة الوقت في رفع مستوى رضا أصحاب المصلحة داخل بيئة تنظيم الفعاليات الثقافية.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

سيتمثل مجتمع الدراسة في جميع أصحاب المصلحة المرتبطين بتنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض، بما يشمل المنظمين، والرعاة، والمتعاونين، والجمهور المستهدف، والعاملين في الشركات والمؤسسات الداعمة للفعاليات. ويُقدَّر العدد الإجمالي لأفراد مجتمع الدراسة بحوالي (1,200) فرد ممن لهم ارتباط

مباشر أو غير مباشر بعمليات التنظيم أو المشاركة أو التفاعل مع الفعاليات الثقافية. ويمتاز هذا المجتمع بالتنوع في الأدوار والمسؤوليات، مما يجعله مناسباً لقياس أثر إدارة الوقت على مستوى رضا أصحاب المصلحة من زوايا متعددة.

عينة الدراسة

ما عينة الدراسة فسيتم اختيارها باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل جميع فئات أصحاب المصلحة، حيث ستتكون العينة من (300) مشارك موزعين على الفئات الرئيسة وفق نسب مدروسة تعكس حجم كل فئة في مجتمع الدراسة. وسيتم توزيع الاستبانة الإلكترونية والمطبوعة على أفراد العينة لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة. ويُتوقع أن تتيح هذه العينة حجماً كافياً لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة واختبار الفرضيات حول أثر إدارة الوقت بأبعاده المختلفة على رضا أصحاب المصلحة في تنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض.

رابعاً: أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمتغيري البحث: إدارة الوقت ورضا أصحاب المصلحة في تنظيم الفعاليات الثقافية بمدينة الرياض. وسيتم تصميم الاستبانة وفق منهجية علمية قائمة على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، بما يضمن شمولها لجميع الأبعاد المحددة للمتغيرات. وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة: القسم الأول يشتمل على البيانات الديموغرافية للمشاركين، والقسم الثاني يتضمن مجموعة من العبارات المتعلقة بأبعاد إدارة الوقت (التخطيط المسبق، جدولة المهام، تحديد الأولويات، تخصيص الموارد الزمنية، المتابعة والرقابة الزمنية)، أما القسم الثالث فيتضمن العبارات الخاصة بقياس رضا أصحاب المصلحة بأبعاده المختلفة. وستُعتمد الدرجة الخماسية لليكرت في قياس استجابات المبحوثين، لضمان إمكانية تحليل البيانات بطريقة كمية دقيقة تسمح باختبار الفرضيات واستخلاص النتائج العلمية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سوف تستخدم الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات بهدف تحليلها واختبار فرضيات الدراسة. وسيتم ذلك من خلال البرنامج الإحصائي SPSS وتشمل الأساليب الإحصائية ما يلي:

1. الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics) وذلك لحساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية بهدف وصف خصائص عينة الدراسة ومستوى استجاباتهم على عبارات الاستبانة.
2. اختبار الثبات (Reliability Analysis) من خلال استخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من موثوقية أداة الدراسة وثبات قياسها للمتغيرات.
3. تطبيق معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد إدارة سلاسل الإمداد والميزة التنافسية .

تحليل الفرضيات الإحصائية

- استخدام الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر كل بعد من أبعاد سلسلة الإمداد على أبعاد الميزة التنافسية .
- تطبيق تحليل التباين (ANOVA) لمقارنة متوسطات المجموعات وفق خصائص الشركات (مثل الحجم أو القطاع الصناعي)

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** ستركز الدراسة على تحليل أثر إدارة الوقت بأبعادها (التخطيط المسبق، جدولة المهام، تحديد الأولويات، تخصيص الموارد الزمنية، المتابعة والرقابة الزمنية) على رضا أصحاب المصلحة في تنظيم الفعاليات الثقافية.

- **حدود مكانية:** ستجرى الدراسة في مدينة الرياض، وذلك على مجموعة من الفعاليات الثقافية التي تُنظم داخل نطاقها الجغرافي.
- **حدود زمانية:** ستجرى هذه الدراسة خلال العام 2025.
- **الحدود البشرية:** ستشمل الدراسة فئات محددة من أصحاب المصلحة، وهم: المنظمون، والرعاة، والمتعاونون، والجمهور المشاركون في الفعاليات الثقافية..

المراجع

- أبو عيسى، عمرو أحمد عبده. (2023). أثر إدارة علاقات العملاء الإلكترونية على رضا عملاء الأعمال: دراسة ميدانية على مجموعة شركات العز الصناعية بجمهورية مصر العربية. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، مج3، ع4 ، 1595 - 1646. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1416694>
- جربو، جمال محمد لقمة. (2023). أثر إدارة الوقت على كفاءة أداء العاملين: دراسة الحالة بنك فيصل الإسلامي السوداني. مجلة ربحان للنشر العلمي، ع33 ، 117 - 141. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1371526>
- جوال، محمد السعيد، بن بولرباح، سارة، و بن يحيى، نجاة. (2021). تحليل أثر التمكين الهيكلي على إدارة الوقت باستخدام المربعات الصغرى الجزئية: دراسة ميدانية بمديرية التجارة لولاية الجلفة "الجزائر". مجلة آفاق للعلوم، مج6، ع3 ، 125 - 140. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1213904>
- عبدالله، آدم عبدالله سليمان. (2021). أثر إدارة الوقت على الأداء الإداري المميز: دراسة تطبيقية، بنك البركة السوداني. مجلة جامعة سنار للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج1، ع2 ، 7 - 19. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1267684>
- عتودي، إبراهيم بن محمد، و عبدالعال، عادل حميد. (2021). أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على منسوبي شركة الشقيق للمياه والكهرباء. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع24 ، 118 - 141. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1237961>
- المهداوي، خالد حسين شلاش. (2023). أثر إدارة الابتكار على رضا العملاء: دراسة حالة على البنك الإسلامي الأردني في مدينة إربد. إربد للبحوث والدراسات الإنسانية، مج25، ع1 ، 229 - 264. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1367075>

-

- . Abolghasemi, M., Al-Mhdawi, M. K. S., Pour Rahimian, F., & Qazi, A. (2024). Exploring the nexus of stakeholder management, project performance and stakeholder satisfaction in Malaysian residential building projects: a PLS-SEM approach. *Engineering, Construction and Architectural Management*. <https://doi.org/10.1108/ecam-03-2024-0367>
- Ali, E.-H. A., Mahdi, I., Mahdi, H. A., & Assaf, K. A. (2021). The impact of stakeholder management on reducing time and cost in the implementation stages of mega projects. <https://doi.org/10.54623/fue.fej.2.2.3>
- Callula, B., Sana, E., Jacqueline, G., Nathalie, J., & Maria, L. (2024). A Structural Framework for Effective Time Management in Dynamic Work Environments. <https://doi.org/10.33050/atm.v8i2.2256>

Mid Ocean University

College of Management

Master of project management



The Impact of Time Management in Event Organization on Stakeholder

Satisfaction: A Field Study on Cultural Events in Riyadh City

Prepared by:

Fahad Mohammed Abdullah Alqahtani

252000772

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2025