



Everyone's Smart University

Midocean University

College of Management

Master of Project Management

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

Team leader:

Alhanouf Almasoud

Academic ID

213000791

Advisor:

Dr. Walid Abdelgawwad

2023



جامعة الجميع الذكية

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة مشاريع

اثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء بالرياض

قائد الفريق:

الهنوف المسعود

الرقم الاكاديمي

213000791

المشرف:

د. وليد سليمان

2023

أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء (بالرياض)

مقدمة ومشكلة البحث:

خلق الله تعالى الإنسان ليكون اجتماعياً فالإنسان غير قادر على العيش وحيداً والقيام بكافة احتياجاته التي يحتاجها وحده دون مساعدة الآخرين، ودون أن يحتك بهم، فما يتقنه إنسان معين لا يتقنه إنسان آخر، لهذا السبب فالمعيشة على الأرض تكاملية بطبيعتها؛ إذ إنّ التكاملية تعطي انطباعاً عن أنّ البشر هم جسد واحد وكلّ إنسان يشكّل خليةً في هذا الجسم الكبير، من هنا فاختفاء الإنسان أو تقوقعه أو انكفائه على ذاته لن يكون ولا بأيّ حال من الأحوال في خدمة البشرية؛ فهذا الإنسان يمتلك العديد ممّا لا يمتلكه غيره.

والاستشاريون هم أهل الخبرة والمعلومات الغزيرة في كل مجال على حدا عند اللجوء إليهم فانت توفر الكثير والكثير من الوقت والجهد والمال وتجنب نفسك الكثير من الخداع وتجنب نفسك خسارة الكثير من المال لذا جاء ديننا الحنيف ليؤكد علينا أهمية اللجوء الى أهل الخبرة والاستشارة على أهل الخبر فقد روي عن رسول الله صلى الله عليه وسلم (ما خاب من استشار وما ندم من استخار) وان اختلف في اسناده ولكن هناك صحة في معناه وقد أمرنا الله جلا في علاه وامتدح الصحابة الكرام في قوله (وأمرهم شورى بينهم) (فاسألوا أهل الذكر إن كنتم لا تعلمون) صدق الله العظيم ونتيجة للتطور التكنولوجي فقد ظهرت المنصات الالكترونية للاستشارات لتوفر المزيد والمزيد من الجهد وتسهل عليك أمر الشورى والاستشارة. ونتيجة لعدم سهولة الحصول على المختصين في المجالات المختلفة والاستشاريون المهرة فقد عملت الفئات المثقفة خاصة مع انتشار الانترنت في شتى بقاع الأرض فقد عملوا على انشاء منصات الكترونية تسهل الحصول على الاستشارة والقدرة على الوصول الى الاستشاريون المهرة.

لذا قمنا بهذا البحث للوقوف على مدى أهمية وفائدة المنصات الاستشارية على العميل خاصة في مدينة الرياض

تساؤلات البحث:

لذى فنحن في بحثنا هذا نواجه ثلاث موضوعات مهمة للتعرف على أهمية أثر جودة المنصات الاستشارية على رضاء العملاء (بالرياض) وهي:

- التعرف على الاستشاريون؟
- ما علاقة التطور بتسهيل الاستشارات؟
- ما فائدة المنصات الاستشارة على العملاء؟

أهمية البحث:

الأهمية لا تعني الضرورة ولكن تعني الفائدة وهذا الفرق بين بعض الناس وبعض يعني أن الذي صنع الفارق بين الناس وبعضها البعض هو البحث عن الأهمية والفائدة والعمل عليها ما دام هناك قدرة فتكمن فائدة منصات الاستشارات في أنها توفر وتقلل الجهد والمال المصروف مما يعود بالنفع الكبير على معظم مستخدميها وقد تفتح أمامنا العديد والعديد من الأفاق التي توسع مدارك علمنا وتوضح لنا كيف نحقق أقصى فائدة من أقل جهد ومن أقل إنفاق فلربما مثلاً عدم استشارة أحدنا لأهل الخبرة تضعه في مشاكل متواترة تكاد لا تنتهي في أنه لو استشار أحد أهل الخبرة في بداية مشكلته لانتهى وقتي كمثال بعض الأمراض التي تصيب الإنسان تبدأ صغيرة ويمكن تداركها لكن تكاسل الأفراد عن استشارة الأطباء المتخصصون وأهل الخبرة إلى تطور المرض عنده وعدم القدرة على تداركه من هن ظهرت أهمية الاستشارة عامة والمنصات الاستشارية خاصة.

وأهمية الاستشارة تكمن في أنها توسّع تفكير الإنسان وترفعه إلى الكمال، وتعمل وبشكل كبير جداً على أن تصقل شخصيته، وعلى أن تضع بصره على نقاط لم يستطع هو نفسه رؤيتها بسبب سيطرة تفكير آني ولحظي على تفكيره ممّا غيّر من اتجاه تفكيره وأبعده عن النقطة التي اتّضحت له عندما استشار إنساناً آخرًا. والاستشارة أيضاً قد تريح الإنسان في حال كان رأيه خاطئاً؛ لأنّه سوف يبرئ نفسه من تهمة التقصير التي كانت ستجعله يندم وبشكل كبير جداً على كلّ لحظة لم يعط فيها الموضوع حقّه. ونشير إلى أنّ الاستشارة لم تكن يوماً ما ترفاً وإنّما ضرورة، لأنّه لو عدنا إلى ما ذكرناه عن أنّ الناس يشكّلون في مجموعهم جسداً واحداً وكبيراً وأنّ الإنسان ما هو إلّا جزء من هذا الجسد، من هنا نجد أنّ الإنسان محتاج وبشكل كبير جداً لباقي الأجزاء، فمجموع الآراء تعطي رأياً أقرب إلى الصحّة؛ لأنّ كلّ

إنسان قادر على أن يرى ما لا يراه غيره من الناس ممّا سيعمل على تكوين الصورة الكاملة الحسنة والجيدة التي ستوصله إلى القرار الصحيح في نهاية المطاف.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى معرفة أثر جودة المنصات الاستشارية على رضا العملاء (بالرياض) ويمكن تعدادها كما يلي :

- التعرف على المستشارون معنى وهدف
- أهمية الاستشاريون والمنصات الاستشارية
- جودة المنصات الاستشارية على العملاء
- تطبيق هذه النقطة على العملاء بالرياض

الفصل الأول:

- مصطلحات مهمة:

الاستشارة من أبرز مظاهر التعاون بين البشر هي عملية استشارة الآخرين في الأمور المختلفة سواء العامة أو الخاصة، بحكم أنهم يمتلكون خبرة في مجال الاستشارة أكثر من باقي الناس مما سيعطي خبرة جيدة عن هذا الموضوع؛ بحيث تساعد هذه الخبرة في اتخاذ القرار المناسب والصحيح. تعني الاستشارة عملية أخذ الآراء من المختصين أو من ذوي الخبرة الحياتية مما سيؤدي إلى الوصول إلى القرار الصائب وبأفضل صورة. وإن استشارة الآخرين في الأمور المختلفة أمر حدثت عليه كافة الحركات الإصلاحية والديانات لأهميتها، وهي أمر مارسه المصلحون وبدرجة كبيرة جداً كونهم يمثلون القدوة لمختلف أصناف الناس، ولهذا السبب فإن الإنسان يتوجب عليه أن يكون دائم الاستشارة لغيره من الناس وخاصة من ذوي العقول الراجحة.

المنصات استشارية أو الاستشاري هو خبير محترف يقدم المشورة في مجال معين مثل الأعمال التجارية والتعليم والقانون والامتنال التنظيمي والموارد البشرية والتسويق) والعلاقات العامة (والتمويل والرعاية الصحية والهندسة والعلوم والأمن) إلكترونيًا أو ماديًا، أو أي من المجالات المتخصصة الأخرى .

عادة ما يكون الاستشاري (المنصات الاستشارية) خبيرًا أو محترفًا متمرسًا في مجال معين ولديه معرفة واسعة بالموضوع. يمكن أن يندرج دور الاستشاري خارج المجال الطبي (حيث يستخدم المصطلح خصيصًا لدرجة الطبيب) تحت إحدى الفئتين العامتين:

• **منصات استشارية (مستشار) داخلي :** شخص أو مجموعة يعملون داخل منظمة ولكنه متاح للاستشارة في مجالات تخصصه من قبل الإدارات أو الأفراد الآخرين (يعملون كعملاء)

• **منصات استشارية (مستشار) خارجي :** شخص يتم توظيفه خارجيًا للعميل (إما عن طريق شركة استشارية أو وكالة أخرى) ويتم تقديم خبرته على أساس مؤقت، مقابل رسوم عادةً. تتراوح الشركات الاستشارية في الحجم من الملكية الفردية التي تتكون من مستشار واحد، والشركات الصغيرة التي تتكون من عدد صغير من الاستشاريين، إلى الشركات الاستشارية المتوسطة إلى الكبيرة، والتي تكون في بعض الحالات شركات متعددة الجنسيات. يتعامل هذا النوع من الاستشاريين عمومًا مع عملاء متعددين ومتغيرين، وهم عادةً شركات أو منظمات غير ربحية أو حكومات.

من خلال تعيين الاستشاريين أو إنشاء المنصات الاستشارية يمكن للعملاء الوصول إلى مستويات أعمق من الخبرة مما سيكون مجديًا من الناحية المالية بالنسبة لهم للاحتفاظ بها في المنزل على أساس طويل الأجل. علاوة على ذلك، يمكن للعملاء التحكم في نفقاتهم على الخدمات الاستشارية من خلال شراء أكبر قدر ممكن من الخدمات من الاستشاري الخارجي حسب الرغبة.

يقدم الاستشاريون نصائحهم لعملائهم في أشكال متنوعة. يتم استخدام التقارير والعروض التقديمية غالبًا. ومع ذلك، في بعض المجالات المتخصصة، قد يقوم الاستشاري بتطوير برامج مخصصة أو منتجات أخرى للعميل. اعتمادًا على طبيعة الخدمات الاستشارية ورغبات العميل، قد يتم نشر المشورة من الاستشاري عن طريق وضع التقرير أو العرض التقديمي عبر الإنترنت، أو قد تظل المشورة سرية، ولا يتم تقديمها إلا لكبار المديرين التنفيذيين في المنظمة التي تأخذ المال مقابل الخدمات الاستشارية.

منصات : هي موقع الكتروني يمكن للعملاء التواصل مع الاستشاريون دون الحاجة الى السفر والترحال وبذلا لجهد وانفاق المزيد من المال .

العميل : هو شخص أو شركة تحتاج الى خبرة الآخرين في مشكلة ما جدت عليه لا يعرف آلية التعامل معها ولا حلها.

ويتضح لنا أن نطاق مجالات الخبرة التي يغطيها مصطلح استشاري (منصة استشارية) واسع. أحد الأنواع الأكثر شيوعاً هو المنصات الاستشارية الإدارية .

تختلف الاستشارات والوسائل التي يتم من خلالها انشاء المنصات الاستشارية الداخلية أو الخارجية حسب الغرض المرجو منها .. يتم انشاء منصات استشارية نستغني بها اللجوء للبحث عن أهل الخبرة واستغلالهم لحاجة العملاء لتنفيذ موزر من حيث المساعدة في إيجاد حلول لقضايا محددة ولكن الطرق التي يتم بها القيام بذلك تقع بشكل عام على عاتق الاستشاري لاتخاذ القرار. يشار أيضاً إلى منصات استشارية نظم المعلومات أو إدارة المشروع على أنه مجرد منصات استشارية تدير قيوداً مثل الميزانية والموارد المتفق عليها مع العميل. من ناحية أخرى، تقوم المنصات الاستشارية الداخلية أو الخارجية بدور غير الموظف الذي يوجد عادة داخل المنظمة ويساعد في سد الفجوة الناجمة عن نقص الموظفين والمهارات والخبرة. يتم توجيههم من خلال الهيكل الإداري العادي للمنظمة. ومع ذلك، هناك نموذج مختلط حيث يمكن تعيين استشاري كمدير مؤقت أو تنفيذي، مما يوفر مزيجاً من الخبرة المتخصصة للاضطلاع بدور شاغر مؤقتاً (عادةً على مستوى رفيع).

الفصل الثاني:

- الأنواع:

في مجال الأعمال التجارية، ومؤخراً في المجال الخاص، فإن المنصات استشارية بين الأكثر شيوعاً هم:

- منصات استشارية في النمذجة ثلاثية الأبعاد متخصصون في مجال المسح الضوئي ثلاثي الأبعاد والطباعة والنمذجة والتصميم والهندسة والبناء وكل ما له علاقة بالأبعاد الثلاثة.
- منصات استشارية - تحويل الأعمال متخصصون في مساعدة أصحاب المصلحة التجاريين على مواءمة الاستراتيجية والأهداف مع عملياتهم التجارية. قد يشمل ذلك المساعدة في تحديد فرص تغيير الأعمال وثغرات القدرات، وتحديد الحلول لتمكين القدرة التجارية المطلوبة (قد يشمل ذلك الحلول التقنية أو التنظيمية أو العملية) ودعم تنفيذ هذه التغييرات عبر الأعمال.
- منصات استشارية في الهندسة تقديم خدمات الاستشارة ذات الصلة الهندسية مثل التصميم والإشراف والتنفيذ، والإصلاح والتشغيل والصيانة والتكنولوجيا، وإنشاء الرسومات والمواصفات، والتوصيات للجمهور والشركات.
- المنصات الاستشارية للتربويين الذين يساعدون الطلاب أو أولياء الأمور في اتخاذ القرارات التعليمية وتقديم المشورة في مختلف القضايا، مثل الرسوم الدراسية، والرسوم، والتأثيرات، والتسجيل في التعليم العالي.
- منصات استشارية في الموارد البشرية (HR) الذين يقدمون الخبرة حول ممارسات التوظيف وإدارة الأفراد.
- يساعد منصات استشارية في الهجرة في الإجراءات القانونية للهجرة من بلد إلى آخر.
- منصات استشارية في الإنترنت المتخصصون في استخدام الإنترنت للأعمال وبيقون أنفسهم على اطلاع دائم بالقدرات الجديدة والمتغيرة التي يوفرها الويب.

من الناحية المثالية، تتمتع المنصات الاستشارية للإنترنت أيضاً بالخبرة العملية والخبرة في المهارات الإدارية مثل التخطيط الاستراتيجي والتغيير والمشاريع والعمليات والتدريب والعمل الجماعي ورضا العملاء.

- منصات استشارية في تكنولوجيا المعلومات (IT) في العديد من التخصصات مثل أجهزة الكمبيوتر أو هندسة البرمجيات أو الشبكات.
- قد يكون المديرون المؤقتون كما هو مذكور أعلاه منصات استشارية مستقلين يعملون كمديرين تنفيذيين مؤقتين يتمتعون بسلطة اتخاذ القرار بموجب سياسات أو قوانين الشركة. يجوز لهم الجلوس في مجالس أو لجان مشكلة خصيصاً
- منصات استشارية في التسويق الذين يتم استدعائهم بشكل عام لتقديم المشورة حول مجالات تطوير المنتجات والمسائل التسويقية ذات الصلة بما في ذلك استراتيجية التسويق.
- منصات استشارية في العمليات المتخصصون في تصميم أو تحسين العمليات التشغيلية ويمكن أن يكونوا محددین بالصناعة أو القطاع.
- يتعامل منصات استشارية في العلاقات العامة (PR) بشكل خاص مع مسائل العلاقات العامة الخارجية لمنظمة العميل، وغالباً ما يتم إشراكهم على أساس شبه دائم من قبل المنظمات الأكبر حجماً لتقديم المدخلات والتوجيه.
- منصات استشارية في الأداء الذين يركزون على تنفيذ مبادرة أو الأداء العام لعملائهم.
- منصات استشارية العقارات ينصح مستثمري العقارات أو المشترين أو البائعين حول إيجابيات وسلبيات الاستثمار في عقار.
- منصات استشارية في المبيعات الذين يركزون على جميع مستويات المبيعات والتسويق لتحسين عائد الاستثمار للمبيعات ونقل الحصة من المنافسة.
- المنصات الاستشارية الاستراتيجية المعروفون أيضاً باسم المنصات استشاريون الإداريين (يعملون على تطوير وتحسين الاستراتيجية التنظيمية جنباً إلى جنب مع الإدارة العليا في العديد من الصناعات).

الفصل الثالث:

- تطور مجال الاستشارات ومنصات الاستشارات:

على الرغم من أن معظم عمليات البحث والتحليل في المكتب تتم في مكاتب الاستشاريين أو المكاتب المنزلية وقد ظهرت المنصات الإلكترونية لتحتوي معظم هذه الأنواع في حالة الشركات الاستشارية الصغيرة، يعمل استشاريون عادةً في موقع العميل لبعض الوقت على الأقل، من خلال قضاء الوقت في مؤسسة العميل أو على منصة العميل الإلكترونية ويكون الاستشاري قادرًا على مراقبة إجراءات العمل، ومقابلة العمال، والمديرين، والمديرين التنفيذيين، وأعضاء مجلس الإدارة، أو غيرهم من الأفراد، ودراسة كيفية عمل المنظمة إذا احتاج الأمر لزيارة العميل.

إذا كانت المنصات استشارية إدارية يقدم المشورة إلى شركة برمجيات تعاني من معنويات الموظفين والتغيب عن العمل ومشكلات مع المديرين وكبار المهندسين الذين يغادرون الشركة، فمن المحتمل أن يقضي المنصات استشارية وقتًا طويلاً في مكتب العميل، وإجراء مقابلات مع الموظفين والمهندسين، المديرين والمديرين التنفيذيين، ومراقبة إجراءات العمل. من ناحية أخرى، فإن المنصات استشارية القانوني الذي طلب تقديم المشورة بشأن قضية معينة في قانون الملكية قد يعقد اجتماعات قليلة فقط في مكتب العميل، ويقوم بمعظم أعماله في مكتب الاستشارة وفي المكاتب القانونية.

وبالمثل، بدأت أسواق الاستشاريين ذوي المهارات العالية عبر الإنترنت في النمو. توفر هذه المنصات عبر الإنترنت للاستشاريين خبرة في العمل لشركات استشارية نموذجية للانتقال بسهولة إلى العمل الحر. هذا يعني أن العديد من الاستشاريين أصبحوا أكثر مرونة فيما يتعلق بالمكان الذي يمكنهم العمل فيه وطبيعة عملهم.

ومن المعلوم أنه لا يوجد مؤهل واحد لتصبح استشاريًا، بخلاف تلك المنصوص عليها فيما يتعلق بالموظفين الطبيين والنفسيين والهندسيين الذين حصلوا على هذا المستوى من الدرجة أو التراخيص المهنية. الاستشاريون قد يملكون درجة البكالوريوس، درجة الدراسات العليا، درجة المهنية أو التسميات المهنية المتعلقة بمجال (ق) من الخبرة. في بعض المجالات، قد يُطلب من الاستشاري الحصول على تراخيص مهنية معينة (على سبيل المثال، قد يتعين على المهندس المدني الذي يقدم الاستشارات في مشروع بناء جسر أن يكون مهندسًا محترفًا). في أنواع أخرى من الاستشارات، قد لا تكون هناك متطلبات تأهيل محددة. قد يتعين على المنصات استشارية القانوني أن يكون عضوًا في نقابة المحامين أو حاصلًا على شهادة في القانون. قد يتعين على منصات استشارية المحاسبة أن يكون لديه تسمية محاسبية، مثل حالة المحاسب القانوني. من ناحية أخرى، يصبح بعض الأفراد كمنصة استشارية بعد مسيرة مهنية طويلة وامتيزة كقائد تنفيذي أو سياسي، لذلك قد تكون خبرتهم الإدارية أو الحكومية هي «أوراق اعتمادهم» الرئيسية، وليس درجة أو تعيينًا مهنيًا.

يعرّف المنصات استشارية بيتر بلوك المنصات استشارية على أنه «كشخص له تأثير على فرد أو مجموعة أو منظمة، ولكن ليس لديه سلطة مباشرة لتنفيذ التغييرات.» يقارن هذا بمدير بديل وهو الشخص الذي «يعمل نيابة عن مدير أو بدلاً منه». الفرق الرئيسي هو أن المنصات استشارية لا يتخذ قرارات أبدًا للفرد أو المجموعة، في حين أن المدير البديل يتخذ القرارات.

يلتزم الزملاء المعتمدون بمدونة قواعد الأخلاق التي تتطلب من الاستشاري تقديم «المشورة العملية الناجحة» فقط - «التحليل كطبيب عام والحل كمتخصص» - باستخدام مهارات وخبرات زميل مشارك متعاقد، وبالتالي في جميع الأوقات تزويد العميل بأفضل النصائح والدعم المتاح. على الصعيد الدولي، يتم الإشراف على اعتماد الاستشاريين الإداريين من قبل مؤسسات التدريب والاعتماد في التعليم العالي.

- تأسس المجلس الدولي لمعاهد الاستشارات الإدارية (ICMCI) في عام 1987 ويضم حوالي 50 معهدًا في جميع أنحاء العالم. إن الحصول على حالة منصات استشارية إدارية معتمد (CMC) هو اعتمادها المعترف به دوليًا في بعض البلدان مثل الولايات المتحدة، يتوافق مع معايير ISO / IEC 17024: 2003 الذي لا يقتصر على المحتوى الفني لممارسة المنصات استشارية. على سبيل المثال، يمكن عقد هذا بالتساوي من قبل خبير الموارد البشرية أو مهندس كيميائي يعملون كمنصات استشاريون إداريين في مجال (مجالات) خبرتهم. يوجد حوالي 10000 استشاري إداري معتمد في جميع أنحاء العالم.
- الاتحاد الدولي للمهندسين الاستشاريين (FIDIC) هو اتحاد يضم أعضاؤه جمعيات وطنية للمهندسين الاستشاريين.

لخدمات الاستشارات الإدارية، يتوفر معيار ISO 20700 منذ عام 2017.

الفصل الرابع :

- مدى تأثير المنصات على رضا العملاء خاصة بالرياض :

ستعمل هذه المنصات لا محالة على جلب المنفعة وتقليل الاستغلال وتوفير الجهد والمال وتقليل الهدر والتجارب الخاطئة وهذا ما سنحصده متى ما تم التوجيه السليم والفعال من قبل الهيئات المختصة وكثر الوعي لدى المجتمع حول فائدة المرجوة من مثل هذه المنصات الاستشارية في مدينة الرياض والمملكة عامة مما سيجلب رضا عظيم وفائق لدى العملاء.

الفصل الخامس:

- استبانات البحث:

ولقياس أثر جودة المنصات الاستشارية في رضا العملاء بالرياض قمنا بعمل استبانة عشوائية مكونة من إحدى عشر سؤالاً وهي :

- هل سبق لك استعملت منصات استشارية ؟

نعم

لا

- هل تتوقع أن هناك منفعة من المنصات الاستشارية؟

نعم

لا

- هل سبق لك أن سمعت عن المنصات الاستشارية؟

نعم

لا

- تتوقع ان جربت استعمال المنصات الاستشارية أن تعود عليك بالفائدة؟

نعم

لا

- كم تتوقع تأثير المنصات الاستشارية على العملاء وطالبو الاستشارية؟

100%

50%

25%

00%

- مدى اقتناعك بضرورة واهمية الاستشارة؟

%100

%50

%25

%00

- توقعك بانتشار المنصات الاستشارية؟

%100

%50

%25

%00

- هل تتوقع تزايد الاقبال على المنصات الاستشارية؟

نعم

لا

- هل أول مرة تسمع عن مثل هذا الموضوع؟

نعم

لا

- هل تتوقع ان المنصات الاستشارية توفر الجهد والمال والوقت

نعم

لا

- هل أنت راضي مقتنع بموضوع البحث واستفدت من هذه الاستبانة؟

نعم

لا

نتائج الاستبانة:

ومن خلال هذه الاستبانة تبين لنا ما يلي :

أن هناك ضعف توعوي مجتمعي حول مثل هذا الموضوع وهناك ضعف في الاقبال على هذه المنصات ان لم يكن معدوم فقد جاءت معظم الإجابات سلبية في ناحية الإقبال على المنصات الاستشارية وإيجابية في دعم الاستشارة واهميتها ومدى الفائدة منها.

فقد جاءت النتائج :

- المعرفة بالمنصات الاستشارية ضئيلة.
- التوقع بأن المنصات الاستشارية منها نفع عالى المجتمع جاءت الردود إيجابية ومرتفعة.
- الاهتمام بالموضوع جاء التقدير له متوسط.
- وجاء التوقع بإقبال المجتمع على مثل هذه المنصات عالى.
- وجاء الرضا عن طرح مثل هذا الموضوع مرتفع التقدير لدى الأغلبية.

الفصل السادس:

- ملخص البحث :

لقد اثبتت المنصات الالكترونية في الاستشارات في أنها تعمل بنسبة كبيرة على توفير وتقليل الجهد والمال المصروف مما يعود بالنفع الكبير على معظم مستخدميها وقد تفتح أمامنا العديد والعديد من الأفاق التي توسع مدارك علمنا وتوضح لنا كيف نحقق أقصى فائدة من أقل جهد ومن أقل إنفاق، وأنها توسّع تفكير الإنسان وترفعه إلى الكمال، وتعمل وبشكل كبير جداً على أن تصقل شخصيته، وعلى أن تضع بصره على نقاط لم يستطع هو نفسه رؤيتها بسبب سيطرة تفكير أني ولحظي على تفكيره ممّا غير من اتجاه تفكيره وأبعده عن النقطة التي اتّضحت له عندما استشار إنساناً آخرًا.

قد تريح الإنسان في حال كان رأيه خاطئاً؛ لأنّه سوف يبرئ نفسه من تهمة التقصير التي كانت ستجعله يندم وبشكل كبير جداً على كلّ لحظة لم يعط فيها الموضوع حقّه. ونشير إلى أنّ الاستشارة لم تكن يوماً ما ترفاً وإنّما ضرورة

الفصل السابع :

- توصيات الباحث:

توصي الباحثة بضرورة نشر الوعي بين افراد المجتمع بأهمية مثل هذه المنصات الاستشارية ونشر الوعي بعظم وفائدة مثل هذه المنصات في توفير الوقت والجهد والمال وتوسيع الفكر والمدارك الذهنية وزيادة العلم ونصي أيضا الجهات الحكومية والخاصة بنشر الوعي لدى العملاء عبر :

- شاشات التلفاز
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الرسائل النصية

وذلك سعيا منهم لتحقيق مجتمع واعي فاهم متميز.

الفهرس:

البند	رقم الصفحة
العنوان	1
مقدمة ومشكلة البحث	2
تساؤلات البحث	3
أهمية البحث	4
أهداف البحث	5
الفصل الأول - مصطلحات البحث	6
الفصل الثاني - أنواع المنصات	9
الفصل الثالث - تطور مجال الاستشارات	11
الفصل الرابع - مدى تأثير المنصات على رضا العملاء خاصة بالرياض	14
الفصل الخامس - استبانات البحث	15
نتائج الإستبانة	17
الفصل السادس - ملخص البحث	18
الفصل السابع - توصيات البحث	19
الفهرس	20
المراجع	21

المراجع:

1. "معلومات عن مستشار على موقع universalis.fr". universalis.fr. مؤرشف من الأصل في 2021-04-28.
2. "معلومات عن مستشار على موقع jstor.org". jstor.org. مؤرشف من الأصل في 2020-06-25.
3. "معلومات عن مستشار على موقع treccani.it". treccani.it. مؤرشف من الأصل في 2021-04-27.

المراجع الأجنبية:

1. Nissen, Volker, ed. (2019). *Advances in Consulting Research: Recent Findings and Practical Cases. Contributions to Management Science. Springer International Publishing*. doi:10.1007/978-3-319-95999-3. ISBN 978-3-319-95998-6.
2. "Management Consulting Journal". CMI. Retrieved 2021-04-08.
3. "Management Consulting Journal". ICMCI. Retrieved 2021-04-08.
4. Treichler, Christoph (2019), Nissen, Volker (ed.), "Consulting Industry and Market Trends: A Two-Sided View", *Advances in Consulting Research: Recent Findings and Practical Cases, Contributions to Management Science, Cham: Springer International Publishing*, pp. 253–272, doi:10.1007/978-3-319-95999-3_12, ISBN 978-3-319-95999-3, S2CID 169456958, retrieved 2021-04-11
5. Marsh, Sheila (2009). *The Feminine in Management Consulting*. doi:10.1057/9780230594883. ISBN 978-1-349-30258-1.
6. Seebacher, Uwe (2021). *Template-based Management: A Guide for an Efficient and Impactful Professional Practice. Management for Professionals. Springer International Publishing*. ISBN 978-3-030-56610-4.
7. "Think:Act Magazine". Roland Berger. Retrieved 2021-04-11.
8. Susskind, Richard; Susskind, Daniel (2015-10-22). "The Future of the Professions". doi:10.1093/oso/9780198713395.001.0001. ISBN 9780198713395.
9. Weiss, Alan (2016). *Million dollar consulting : the professional's guide to growing a practice (5th ed.)*. New York. ISBN 978-1-259-58862-4. OCLC 948593913.