

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء
" دراسة تطبيقية على شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN) "

إعداد الطالب/

عبد العزيز بن محمد بن أحمد دحلان الشهراني

253002837

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

المقدمة:

شهد قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية تحولاً نوعياً غير مسبوق ليحقق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ و التي تقوم على ثلاث محاور أساسية وهي : مجتمع حيوي ، اقتصاد مزدهر ، ووطن طموح ،أثر هذه الركائز يولد قطاع الترفيه بمفهوم جديد و رؤية واضحة مما يساعد في دعم تنوع مصادر الدخل و الاستثمارات و الناتج المحلي ذات استراتيجية واضحة وخطة تشغيلية جديدة في رفع جودة الحياة الى جانب خلق فرص عمل مستدامة.

وفي ظل هذا التوجه الذي يعكس أولويات المملكة العربية السعودية نحو تطوير قطاع الترفيه وبدعم من القيادة الرشيدة ضمن مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ ، أصبح هذا القطاع استراتيجياً وتوجهاً واضحاً يتطلب عملاً إدارياً بمخرجات ذات قدرة في تحقيق التميز و الريادة والاستدامة في بيئة تنافسية تضع معاييرها للبدء في التشغيل بخطة تنفيذية محكمة تلبي توقعات الضيوف ، وترفع الأداء وتساهم في كفاءة الإنفاق للارتقاء في رفع مستوى الخدمات المقدمة بمختلف مواقعها وأماكن الجذب في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

منذ بروز مفهوم " تجربة العميل " بوصفه أحد العوامل الرئيسية للتميز في قطاع الترفيه، إذ أن الانطباع الأولي لدى الضيوف هو مصدر أساسي في بناء جسور الولاء بين المنشأة المؤسسية والضيوف لتحقيق التفوق التنافسي، إذ لم تعد تجربة العميل تقتصر على تقديم الخدمات فحسب بل امتدت لتشمل تصميم وصناعة المنتجات الترفيهية مع الاستمرار في تلبية التوقعات والاحتياجات والحرص على تطويرها. فالتجربة الكاملة تراهن عليها المؤسسات في إطار الصناعة السعودية.

ومن منظور آخر، تمثل العمليات التشغيلية البنية التحتية التي تعتبر الركيزة الأولى في جودة التجربة وتنبؤ التوقعات قبل القدوم وبعد المغادرة وتسهيل إجراءات سهولة الوصول والشمولية ومواءمة بناء الثقافات المختلفة وكفاءة إدارة الحشود وسرعة الاستجابة الى جانب الصحة والأمن والسلامة لضمان الميزة التنافسية في تحقيق رضا العميل واستمرارية الأداء، لذا فإن التكامل بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية المتكررة والمتجددة يُعد شرطاً يجب تحقيقه.

وبناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة الى تحليل أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)، مما يدعم الإدارة العليا وصناع القرار في ممارسات إدارية متوافقة مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة طويلة الأجل.

مشكلة الدراسة:

يشهد قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية تحولاً نوعياً وسط التحولات التنموية والاقتصادية ونهوضاً في المشاريع النوعية وظهور مشاريع ترفيهية تسهم في دعم الاستثمارات وتنوع مصادر الدخل، إضافة إلى الارتقاء بجودة حياة الإنسان وبيئته. يأتي هذا التحول متوافقاً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ الداعمة للاقتصاد والنمو الوطني.

وعلى الرغم من النمو المتسارع، إلا أن القطاع يواجه عدداً من التحديات التي تواكب التطور التشغيلي. ومن العوامل المحيطة التي تؤثر على العمليات التشغيلية والإدارية المرتبطة بتقديم خدمات ترفيهية عالية تلبي توقعات الضيوف. ومن أبرز هذه التحديات إدارة الحشود، وتنظيم التدفق البشري للضيوف خلال أيام المواسم والفعاليات، إضافة إلى التحديات المرتبطة بكفاءة العمليات التشغيلية وسلاسل الإمداد في عدم أو تأخير توفير الاحتياجات والخدمات الترفيهية من قبل الموردين.

كما تواجه المؤسسات الترفيهية تحديات متزايدة تتعلق بارتفاع التكاليف التشغيلية والحاجة إلى التوازن بين تجربة العميل ورفع كفاءة العمليات التشغيلية مع المحافظة على جودة الخدمات المقدمة وضمان تطبيق معايير الأمن والسلامة وإدارة المخاطر. وفي ظل هذه التحديات تبرز الحاجة إلى تطوير الممارسات الإدارية والتشغيلية التي تسهم في تحقيق التكامل بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية بما يسهم في تحقيق الأداء المؤسسي.

وانطلاقاً من ذلك، تتبلور مشكلة الدراسة والتحديات في هذه الدراسة إلى محاولة تحليل العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية وأثرهما في تحقيق استدامة الأداء المؤسسي في المؤسسات العاملة في قطاع الترفيه، وذلك من خلال التطبيق على شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)؟

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة كلاً بحسب أهميتها أو ارتباطها بقطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية، الذي يشهد تزايداً متسارعاً في ظل الطموحات الواعدة وذلك في إطار تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠، الأمر الذي يعزز أهمية دراسة الأداء المؤسسي داخل القطاع. وعليه يمكن توضيح أهمية الدراسة في المحاور التالية:

الأهمية الوطنية:

تتسابق المملكة العربية السعودية في إطار الترفيه الى التنافس العالمي وتعزيز الاقتصاد وخلق فرص عمل جديدة بطابع الهوية السعودية الأصيلة، مع دوره الكبير في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

الأهمية التطبيقية:

تقدم الدراسة المؤسسات الترفيهية للحصول على نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين كفاءة الممارسات التشغيلية بما يدعم تحقيق الأداء المستدام داخل القطاع.

الأهمية العلمية:

تسهم هذه الأدبيات في إثراء الأدبيات العلمية المرتبطة بإدارة تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية واستدامة الأداء المؤسسي، كما تعتمد على مجموعة من النماذج الإدارية الحديثة مثل نموذج رحلة العميل (Customer Journey Model)، ونموذج بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard)، ونموذج التميز التشغيلي (Operational Excellence Model) وذلك لتحليل العلاقة بين المتغيرات في هذه الدراسة.

الأهمية الإدارية والمالية:

تسهم هذه الدراسة في إبراز الأبعاد الإدارية والمالية المرتبطة بتجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية، من خلال دعم عملية اتخاذ القرار وتحسين استثمار الموارد مما يعزز في تحقيق واستدامة الأداء المالي للمؤسسات الترفيهية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في تحقيق استدامة الأداء في المؤسسات الترفيهية، يعنى بذلك شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

أولاً: توضيح مفهوم تجربة العميل في المؤسسات الترفيهية بالمملكة العربية السعودية.

تهدف الدراسة الى تقديم إطار مفاهيمي يوضح مفهوم تجربة العميل وأبعاده في المؤسسات الترفيهية، مع التركيز على مراقبة جودة الخدمات المقدمة وتعزيز العلاقة بين المؤسسة والعملاء.

ثانياً: دراسة دور كفاءة العمليات التشغيلية في تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة.

تسعى الدراسة الى تحليل مستوى كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات الترفيهية، ومدى دورها مع التركيز على تقليل هدر الموارد وتطوير.

ثالثاً: قياس أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء.

تسعى الدراسة الى تحليل أثر هذه المتغيرات في تحقيق استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

رابعاً: استكشاف العلاقة بين تجربة العميل والعمليات التشغيلية.

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية ومدى تأثيره في تعزيز الأداء المؤسسي.

تساؤلات الدراسة

- الى أي مدى يمكن لتطوير تجربة العميل أن تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الترفيهية؟

- ما دور كفاءة العمليات التشغيلية في تعزيز الأداء المؤسسي في قطاع الترفيه؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء وأثرهما في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)، وانطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن صياغة تساؤلات الدراسة على النحو الآتي:

السؤال الرئيسي:

- ما أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى تطبيق ممارسات تجربة العميل في المؤسسات الترفيهية؟
- يهدف هذا السؤال إلى تحليل مدى اهتمام المؤسسات الترفيهية بتطوير تجربة العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة، لما لذلك من دور في تعزيز رضا العملاء وولائهم.
- ما مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسات الترفيهية؟
- يسعى هذا السؤال إلى تحليل مستوى كفاءة العمليات التشغيلية ومدى فاعليتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الترفيهية.
- ما طبيعة العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية؟
- يهدف هذا التساؤل إلى استكشاف العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية، وبيان مدى تأثير التكامل بينهما في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الترفيهية.
- ما أثر تجربة العميل في تحقيق استدامة الأداء المؤسسي؟
- يركز هذا السؤال على تحليل مدى تأثير تجربة العميل في تعزيز استدامة الأداء وجودة الخدمات المقدمة.

فروض الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها تم صياغة مجموعة من الفروض لاختبار أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)، وذلك النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

الفروض الفرعية:

❖ الفرضية الفرعية الأولى:

HO₁ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

H1₂ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

❖ الفرضية الفرعية الثانية:

HO₂ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

H1₃ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

❖ الفرضية الفرعية الثالثة:

HO_3 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسات الترفيهية.

$H1_3$ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسات الترفيهية.

❖ الفرضية الفرعية الرابعة:

HO_4 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية في رفع الإنتاجية وتقليل الهدر بما يسهم في تحقيق استدامة الأداء المؤسسي.

$H1_4$ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية في رفع الإنتاجية وتقليل الهدر بما يسهم في تحقيق استدامة الأداء المؤسسي.

الدراسات السابقة:

في ضوء النمو المتزايد التي تشهده المملكة العربية السعودية في شتى المجالات إلا أن مجال الترفيه اليوم يشهد نقلة نوعية متسارعة ومحكمة في مجال الترفيه الحديث وفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ مما جعل المؤسسات والقطاعات الحكومية والخاصة تتخذ منهجية الاهتمام بتطوير تجربة العملاء وتحسين كفاءة عملياتها التشغيلية ليعزز استدامة الأداء ويأتي هذا البحث لدراسة أثر هذه العوامل في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN) وبناءً على ذلك، تستعرض هذه الفقرة أهم الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وتحليل نتائجها.

أولاً: الدراسات المتعلقة بتجربة العميل .
أجرى الباحثان (Lemon & Verhoef (2016) دراسة هدفت إلى تحليل مفهوم تجربة العميل عبر مراحل رحلة العميل المختلفة، مع التركيز على دورها في تعزيز العلاقة بين المؤسسات والعملاء. اعتمدت الدراسة على تحليل الأدبيات المتعلقة بإدارة تجربة العميل باستخدام نموذج (Customer Journey Model) لتحليل تفاعل العملاء مع الخدمات. وأظهرت النتائج أن تحسين تجربة العميل يساهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي واستدامته.

Nobar & Rostamzadeh (2018)

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تجربة العميل ورضا العملاء في قطاع الخدمات، وقد استخدمت الدراسة برنامج (Customer Satisfaction Analysis System) لتحليل بيانات رضا العملاء وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تهتم بتطوير تجربة العملاء تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء وولائهم، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بكفاءة العمليات التشغيلية

Slack et al (2019)

هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة العمليات التشغيلية في تحسين الأداء المؤسسي، واعتمدت الدراسة على استخدام نظام Enterprise Resource Planning (ERP) لتحليل العمليات التشغيلية داخل المؤسسات. وأظهرت النتائج أن تحسين كفاءة العمليات التشغيلية يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وزيادة الإنتاجية.

Xu & Wan (2024)

ركزت الدراسة على تحليل العلاقة بين الكفاءة التشغيلية واستدامة الأداء في المؤسسات الخدمية واعتمدت الدراسة على استخدام برنامج (SAP ERP System) لتحليل بيانات العمليات التشغيلية داخل المؤسسات. وأظهرت النتائج أن تحسين العمليات التشغيلية يساهم في تعزيز الكفاءة التنظيمية وتحقيق استدامة الأداء.

ثالثاً: الدراسات المتعلقة باستدامة الأداء المؤسسي

Ahmed (2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تجربة العميل والأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية. واعتمدت الدراسة على برنامج SPSS لتحليل البيانات الإحصائية المتعلقة برضا العملاء والأداء المؤسسي. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تجربة العميل واستدامة الأداء المؤسسي.

Wijaya (2025)

ركزت الدراسة على تحليل العوامل المؤثرة في الأداء المستدام للمؤسسات، وقد استخدمت الدراسة نموذج **Balanced Scorecard** لقياس مؤشرات الأداء المؤسسي وربطها بالاستدامة التنظيمية. وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد على قياس الأداء باستخدام مؤشرات استراتيجية تحقق مستويات أعلى من الاستدامة المؤسسية.

الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الى سدها!

على الرغم من تعدد الدراسات حول جربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن معظم الدراسات ركزت على تحليل كل متغير بشكل منفصل ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN) .

المنطلقات النظرية للدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحليل أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في تحقيق استدامة الأداء في المؤسسات والقطاعات الخدمية، وذلك من خلال التطبيق على شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

ويأتي هذا الاهتمام من خلال التطور الملحوظ الذي تشهده المملكة العربية السعودية، والطموح المتزايد والمتسارع نحو رقمته العمليات التشغيلية، وتطوير تجربة العملاء، وقياس مستويات الرضا، وتحقيق مستويات من الأداء والانتاجية لنمو متقدم ومستدام.

ولتحقيق تأطير علمي متكامل الأطراف للخطة البحثية و لموضوع الدراسة على مجموعة من المنطلقات النظرية التي تساعد في تحليل العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية واستدامة الأداء المؤسسي .

كما تساعد هذه المنطلقات في توضيح المفاهيم و التفسيرات التي تستطيع بها المؤسسات تحسين ممارساتها الإدارية و التشغيلية وذلك من خلال الاعتماد على البيانات التحليلية الدقيقة التي تساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

أولاً: نظرية تجربة العميل Customer Experience Theory

تشير نظرية تجربة الضيف إلى حصيلة التجارب والانفعالات وحتى الانطباعات التي تتشكل لدى الضيف أثناء تعامله مع القطاع في أماكن الجذب والاتصال. وتعد تجربة الضيف من المفاهيم الحديثة في الفكر التسويقي الإداري، تسعى المؤسسات الى تطوير تفاعلها مع العملاء مما يجعلها أيضاً عنصراً مهماً في تحليل السوق اليوم لفهم السلوك وتحليل العملاء لجودة تليق بهم ويرفع اسم القطاع (Lemon & Verhoef, 2016).

تؤكد هذه النظرية أهمية التكامل بين مختلف العناصر والمنتجات المقدمة لتصميم تجربة متكاملة للعميل وتعزيز القيمة المدركة.

❖ أبعاد تجربة الضيف

1. إدارة نقاط الاتصال (Customer Touchpoints)

تشير نقاط الاتصال الى مختلف مراحل التفاعل بين العميل والمؤسسة، والتي تسهم في ترك الانطباع العام لدى العميل حول جودة الخدمات المقدمة.

2. القيمة المدركة (Perceived Value)

تعكس القيمة المدركة الناتجة عن تقدير العميل للخدمة التي يحصل عليها مقارنة بتوقعاته السابقة حيث يتوقع تجربة مقارنة لتوقعاته وتتوافق مع احتياجاته، وذلك يعتمد على مستوى رضا العملاء.

3. التفاعل مع الخدمة (Service Interaction)

يشير التفاعل مع الخدمة إلى طبيعة العلاقة التي يتفاعل بها العميل والخدمة المقدمة، حيث يسهم هذا التفاعل في تشكيل تجربة العميل مما يؤثر بشكل مباشر مستويات الرضا.

❖ أهمية تجربة الضيف في المؤسسات التي تقدم الخدمة بشكل مباشر

- تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات في بيئة الأعمال الحديثة.
- الارتقاء بجودة الخدمات التي يتم تقديمها الى العملاء.
- تعزيز مستويات الرضاء والولاء للمؤسسات الترفيهية.

ثانياً: نظرية إدارة العمليات التشغيلية Operations Management Theory

تتمحور نظرية (Slack et al., 2019) إدارة العمليات على دراسة وتحليل نظرية الأنشطة التشغيلية داخل المؤسسة وذلك بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد وتحسين الكفاءة. وتؤكد هذه النظرية أن المؤسسات التي تعمل على تطوير عملياتها التشغيلية وتحسين كفاءتها تتمكن من تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل التكاليف التشغيلية، الأمر الذي يسهم في تحقيق أداء مؤسسي متميز

كما تؤكد هذه النظرية على أهمية تكامل العمليات التشغيلية داخل المؤسسة، وأن الرقمنة تساعد وتسهم في توظيف الأنظمة التقنية بالأدوات الحديثة المميزة وترفع مستوى كفاءة عمليات الجرد والمراجعة الداخلية فضلاً عن التحليل المالي والتشغيلي بشكل دقيق.

❖ أبعاد كفاءة العمليات التشغيلية

1. إدارة الموارد (Resource Management)

يشير مصطلح إدارة الموارد الى الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية و التقنية، بشكل منظم ودقيق لتحقيق الكفاء التشغيلية داخل المؤسسة.

2. تحسين جودة العمليات (Process Quality)

يرتبط بتطوير إجراءات العمليات التشغيلية وتبسيط الإجراءات بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

3. تقليل الهدر (Waste Reduction)

- يعزز اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق تحليل البيانات الذكية الدقيقة.
- يقلل التكاليف ويرفع الإنتاجية داخل المؤسسة.
- يحسن كفاءة عمليات الجرد والمراجعة الداخلية.

❖ دور العمليات التشغيلية في تحسين الأداء

تساعد في دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال تحليل البيانات التشغيلية وتحسين إجراءات الامتثال المالي والإداري ليعزز من جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

ثالثاً: نظرية الأداء المستدام Sustainable Performance Theory

تشير نظرية الأداء المستدام إلى قدرة المؤسسة على تحقيق مستويات متميزة من الأداء بصورة مستمرة ومستدامة على المدى الطويل، وذلك من خلال الموازنة بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المقدمة ومستوى رضا العملاء. هذا الوعي الإداري والفكر الحديث إنما هو من المفاهيم الحديثة التي تمكن للمنشآت أن تضع هدفها وتحققه بكل يسر وسهولة للحصول على نتائج مستدامة طويلة الأجل لضمان استمرارية الميزة التنافسية في بيئة الأعمال الديناميكية.

كما تشير هذه النظريات إلى أن المؤسسات التي تعتمد على البيانات التحليلية التشغيلية والتي تستخدم التقنيات الحديثة في إدارتها تكون أكثر صلابة وقوة في مواجهة التحديات والتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، حيث تساهم عمليات الرقمنة في تعزيز الكفاءة والقدرة على الأداء المتكامل ليسهل الإجراءات مما يدعم ويحقق الأداء المستدام.

❖ أبعاد استدامة الأداء

الاستدامة الاقتصادية
يتعلق بتحقيق الاستقرار المالي وتحقيق نمو اقتصادي مستدام مما يسهم في ضمان استمراريته وقدرتها على التوسع في الأسواق.

الاستدامة التشغيلية
يشير إلى تعزيز كفاءة الأداء التشغيلي وتعزيز الإنتاجية من خلال استغلال الموارد وتطوير الإجراءات.

الاستدامة الاجتماعية
يهتم بتحسين التجربة القياسية للعملاء وخدمات ذات جودة عالية مما يسهم في تعزيز رضا العملاء واستمرارية التشجيع على التعامل مع المنشأة.

❖ أهمية استدامة الأداء المؤسسي

- المساهمة في دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنشأة.
- دعم الاستقرار والنمو المؤسسي لتحقيق نمو مستدام.
- تعزيز الميزة التنافسية للمنشأة في الأسواق الحديثة.

رابعاً: رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وقطاع الترفيه.

يُعد قطاع الترفيه من القطاعات التي حظيت باهتمام كبير ضمن رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث تسعى المملكة إلى تطوير هذا القطاع ليكون مساهماً فاعلاً في دعم وتعزيز مصادر التنوع الاقتصادي الوطني. وقد شهد هذا القطاع نمواً متسارعاً يسعى إلى تحسين جودة الحياة مع تعزيز الابتكار لدى المجتمع الحيوي وبذلك يدعم تحقيق الأداء المؤسسي المستدام.

المنهجية وطرق البحث:

تركز هذه الدراسة على تحليل أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في تحقيق استدامة الأداء في المنشآت والمؤسسات الخدمية ونحوها، وذلك من خلال التطبيق على شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

سعيًا لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهجية التحليل الكمي للبيانات، وذلك لدراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليل أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء المؤسسي.

أولاً: منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كونه يعد الأكثر استخداماً في المناهج والدراسات الإدارية والتنفيذية والتنظيمية أيضاً، لما يمتلكه على الوصف والتحليل الدقيق لجميع المتغيرات، وقد تم استخدام هذا المنهج من خلال ما يلي:

❖ المنهج الوصفي:

يسهم المنهج الوصفي في توضيح المتغيرات والعلاقات مثل تجربة الضيف، وكفاءة العمليات التشغيلية، واستدامة الأداء في المؤسسات ونحوها.

❖ المنهج التحليلي:

يستخدم لتحليل العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية ومدى تأثيرها في تحقيق استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

تم الاسناد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة للتعرف على أحدث الممارسات في إدارة تجربة الضيوف وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية ودورها في دعم استدامة الأداء المؤسسي.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

على الصعيد الخاص بأن الدراسة تشمل مجتمع العاملين في شركة مشاريع الترفيه السعودية، والتي أصبحت قوةً رمزية في قطاع الترفيه وفقاً لرؤية ومستهدفات المملكة 2030، وذلك للارتباط المباشر بتحسين تجربة العميل.

❖ عينة الدراسة

سوف يتم الاختيار بشكل عشوائي من مهندسي البهجة في الشركة، وتشمل:

١- مدير/ مدراء التشغيل (على حسب المجمع الترفيهي).

٢- مدراء ومساعدى أماكن الجذب.

٣- المشرفون.

٤- أخصائيو خدمات الضيوف وقطاع التجزئة والمأكولات والمشروبات.

وذلك لجمع بيانات دقيقة وتحليلها بشكل أفضل وكفاءة عالية، وذلك لقياس أثرها.

❖ حجم العينة:

سيتم تحديد حجم العينة بناءً على حسابات إحصائية باستخدام برنامج SPSS لضمان تمثيل

عادل لمجتمع الدراسة.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

❖ الاستبانة:

سيتم تصميم استبانة تتكون من مجموعة من الأسئلة المغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

(Likert Scale)

لقياس آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، حيث تتضمن الاستبانة المحاور التالية:

- كفاءة العمليات التشغيلية داخل المجمع الترفيهي.
- إدارة تجربة العميل.
- الاستدامة المؤسسية.

وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة المستهدفة بهدف جمع البيانات وتحليلها.

رابعاً: أساليب تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج SPSS وتشمل:

- التحليل الوصفي: لوصف خصائص عينة الدراسة وتحليل استجابات أفراد العينة.
- تحليل الارتباط: لدراسة الظواهر المتغيرة في هذه الدراسة.
- تحليل الانحدار: لقياس أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء.

خامساً: الصدق والثبات

○ الصدق (Validity)

للتأكد بشكل ملائم ومدى الموائمة في الدراسة، يجب عرض الاستبانة على متخصصين وخبراء في مجال الإدارة والأعمال.

○ الثبات (Reliability)

في دراسة الثبات يتم التأكد من خلال أداة الدراسة والتي تُعرف بمعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة درجة الاتساق الداخلي في الدراسة.

سادساً: القيود والصعوبات البحثية

تمر الدراسة ببعض التحديات، ومن أبرزها:

- ١- محدودية الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية.
- ٢- صعوبة الحصول على البيانات التفصيلية من بعض القطاعات.
- ٣- تسعى الدراسة الى تحليل المفاهيم بشكل عميق ومدرّس.

أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبانة (Questionnaire) بوصفها أداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، نظرًا لملاءمتها لطبيعة الدراسة ومتغيراتها، والتي تهدف إلى تحليل أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN).

وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة، بهدف التعرف على آراء أفراد العينة حول مستوى تطبيق ممارسات تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية وتأثيرهما

❖ تصميم الاستبانة:

تم تصميم الاستبانة وتقسيمها إلى عدد من الأقسام الرئيسية، وهي على النحو الآتي:

١. القسم الأول: البيانات الديموغرافية
ويتضمن المعلومات الشخصية والمهنية لأفراد عينة الدراسة، كالعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.
٢. القسم الثاني: تجربة العميل
ويشمل عدد من الفقرات التي تهدف إلى قياس مستوى أفضل الممارسات مع تجربة العميل داخل المؤسسة ومدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
٣. القسم الثالث: كفاءة العمليات التشغيلية
ويهدف إلى قياس مستوى كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسة ومدى إسهامها في تحسين الأداء التنظيمي.
٤. القسم الرابع: استدامة الأداء المؤسسي
ويشمل فقرات تهدف إلى قياس مدى تحقيق المؤسسة لاستدامة الأداء من خلال تحسين العمليات التشغيلية وتطوير تجربة العملاء.

وقد تم تصميم فقرات الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس درجة موافقة أفراد العينة على فقرات الاستبانة.

سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة من الموظفين في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)، مع التركيز على الموظفين المرتبطين بإدارة تجربة العملاء والعمليات التشغيلية، وذلك بهدف جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. كما سيتم تحليل البيانات التي يتم الحصول عليها باستخدام برنامج SPSS وذلك لاستخراج النتائج الإحصائية وتحليل العلاقة بين المتغيرات.

المثال الأول:

❖ إلى أي مدى تسهم ممارسات تجربة العميل في تحسين استدامة الأداء المؤسسي داخل شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN) ؟

- أوافق بشدة
- أوافق
- محايد
- لا أوافق
- لا أوافق بشدة

المثال الثاني:

❖ إلى أي مدى تسهم كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز استدامة الأداء المؤسسي؟

- أوافق بشدة
- أوافق
- محايد
- لا أوافق
- لا أوافق بشدة

❖ طريقة تحليل البيانات الإحصائية

سوف يتم تحليل البيانات التي يتم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك بهدف معالجة البيانات واستخلاص النتائج الإحصائية المرتبطة بمتغيرات الدراسة. مع التركيز على استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وتشمل ما يأتي:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لقياس مستوى استجابات أفراد العينة تجاه فقرات الاستبانة.
 - معامل الارتباط (Correlation): لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - تحليل الانحدار (Regression Analysis): لاختبار أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء المؤسسي.
- جميع هذه الأساليب تُسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وسريعة تدعم تفسير بيانات الدراسة واختبار فرضياتها بدقة واحترافية عالية من المستويات الأدائية.

حدود الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن مجموعة من الحدود التي ترسم إطارها العلمي وتحدد نطاق تطبيقها، مما يتوافق مع طبيعة موضوعها المرتبط بتحليل أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية في دعم استدامة الأداء في القطاع الترفيهي، ويمكن توضيح هذه الحدود على النحو الآتي:

أولاً: الحدود الموضوعية (Thematic Scope)

تتناول الدراسة تحليل العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية وأثرهما في تحقيق استدامة الأداء المؤسسي، مع التركيز على العوامل الإدارية والتنظيمية التي تسهم في تطوير جودة الخدمات الترفيهية وتعزيز رضا الضيوف مع التطبيق على شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)، كما تركز الدراسة على مجموعة من الجوانب المرتبطة بمتغيرات البحث، وتشمل ما يأتي:

- دراسة أفضل الممارسات مع العملاء داخل القطاع، بما يشمل جودة التفاعل مع الزوار ومستوى رضاهم عن الخدمات الترفيهية المقدمة.
- تحليل فاعلية العمليات التشغيلية داخل القطاع، ومدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمات وتنظيم الأدوار لكفاءة التشغيل مع الموظفين، الضيوف، الموردين، الشركاء ونحوهم.
- استكشاف دور تكامل تجربة العميل مع كفاءة العمليات التشغيلية في تعزيز استدامة الأداء المؤسسي داخل القطاع.
- استدامة الأداء.

ثانياً: الحدود المكانية (Geographical Boundaries)

تقتصر الدراسة مكانياً على شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN)، نظراً لدورها البارز في مجال تطوير وتشغيل المشاريع الترفيهية في المملكة.

ثالثاً: الحدود الزمانية (Temporal Boundaries)

الفترة الزمنية للعام الأكاديمي ٢٠٢٦ - ٢٠٢٧ والتي يتم خلالها تطبيق أداة الدراسة وجمع البيانات وتحليلها.

رابعاً: الحدود البشرية (Human Boundaries)

تشمل الحدود البشرية للدراسة جميع الموظفين في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN) ، وعلى وجه الخصوص يتم تسليط الضوء بشكل أكبر على الموظفين المرتبطين بإدارة تجربة العملاء والعمليات التشغيلية، وذلك لدورهم الأساسي.

خامساً: الحدود المنهجية (Methodological Scope)

❖ المنهج البحثي المستخدم:

هذه الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه أحد المناهج المناسبة لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليلها، مع الاستفادة من مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة في مجالات تجربة العميل وإدارة العمليات التشغيلية واستدامة الأداء المؤسسي.

❖ أدوات البحث والاستبانة:

تُوزع الاستبانات على مجموعة من الموظفين في شركة مشاريع الترفيه السعودية (SEVEN) ، وبشكل خاص على الموظفين المرتبطين بإدارة تجربة العملاء والعمليات التشغيلية، وذلك بهدف قياس آرائهم حول مستوى تطبيق ممارسات تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية وأثرهما في تحقيق استدامة الأداء المؤسسي.

❖ تحليل الأدبيات العلمية (Literature Review)

يتم الاسناد على مراجعة وتحليل الدراسات والبحوث العلمية السابقة المرتبطة بإدارة تجربة العميل وإدارة العمليات التشغيلية والأداء المؤسسي المستدام، وذلك لتكوين أساس نظري يدعم الدراسة ويسهم في تحديد الفجوات البحثية المرتبطة بموضوعها.

❖ تحليل البيانات الميدانية:

بعد جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة يتم تحليلها وذلك بهدف دراسة العلاقة بين متغيرات البحث العلمي، وهي تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية واستدامة الأداء المؤسسي داخل القطاع.

❖ طرق تحليل البيانات:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، عبر تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، مثل التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار وذلك لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيرات البحث.

سادساً: القيود البحثية (Research Limitations)

❖ محدودية الدراسات التطبيقية في قطاع الترفيه:

تتسم الأدبيات العلمية بوجود نص نسبي في الدراسات التطبيقية، التي بحثت في العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة التشغيل والاستدامة في الأداء داخل قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية، مما يتطلب الاستفادة أو الإسناد إلى نتائج تطرقت بشكل مشابهة مثل السياحة والضيافة والفندقة.

❖ صعوبة الحصول على بعض البيانات التنظيمية:

قد تواجه الدراسة بعض القيود المرتبطة بالحصول على بيانات تفصيلية، المتعلقة بالعمليات التشغيلية أو سياسات إدارة تجربة العملاء داخل المؤسسة، وذلك بسبب طبيعة بعض المعلومات التنظيمية التي تخضع لاعتبارات السرية المؤسسية

❖ محدودية نطاق التطبيق:

تقتصر الدراسة التطبيقية على شركة مشاريع الترفيه السعودية، مما قد يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة على جميع المؤسسات العاملة في قطاع الترفيه.

❖ تباين مستوى تطبيق ممارسات تجربة العميل:

قد يتباين مستوى تطبيق ممارسات تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية بين الإدارات المختلفة داخل القطاع، ما قد ينعكس على مستوى تباين استجابات أفراد عينة الدراسة.

ختاماً، تساعد هذه الحدود في تحديد الإطار العلمي للدراسة، مما يساهم في توجيه الدراسة نحو تحليل العلاقة بين تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية وأثرهما في تحقيق استدامة الأداء المؤسسي في قطاع الترفيه، مع التركيز على الواقع التنظيمي لشركة مشاريع الترفيه السعودية SEVEN.

1. Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
2. Homburg, C., Jozić, D., & Kuehnl, C. (2017). Customer experience management: Toward implementing an evolving marketing concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(3), 377–401.
3. Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41.
4. Klaus, P., & Maklan, S. (2013). Towards a better measure of customer experience. *International Journal of Market Research*, 55(2), 227–246.
5. Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2011). *The Experience Economy*. Harvard Business Review Press.
6. Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2019). *Operations Management* (9th ed.). Pearson Education Limited.
7. Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education.
8. Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2018). *Operations and Supply Chain Management*. McGraw-Hill Education.
9. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
10. Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
11. Eccles, R. G., Ioannou, I., & Serafeim, G. (2014). The impact of corporate sustainability on organizational performance. *Management Science*, 60(11), 2835–2857.
12. Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1–3), 53–67.
13. Saudi Vision 2030. (2021). *Kingdom of Saudi Arabia Vision 2030*. Riyadh: Government of Saudi Arabia.