

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص: إدارة الأعمال



عنوان البحث:

أثر الإفصاح عن ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية على الثقة
والميزة التنافسية المستدامة: دراسة تطبيقية على شركات إدارة المرافق

إعداد الطالب/

هشام عبدالعظيم عبدالله

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

Midocean University
Collage Of Management
Department of Business Administration



Title:

**The Impact of Environmental, Social, and
Governance (ESG) Disclosure on Trust and
Sustainable Competitive Advantage: An Empirical
Study of Facility Management Companies**

Prepared By:

Hisham Abdelazim Abdullah

Supervision:

Dr. Al Faisal Abdulhamid Muhammad Hassan

Dr. Fayez Jarad

2026

حقوق الطباعة:

تعود حقوق الطباعة و النشر لهذه الرسالة إلى جامعة ميد أوشن، ولا يجوز نسخ أي جزء منها أو إعادة إنتاجه أو تخزينه في أي نظام لاسترجاع المعلومات أو نقله أو نشره بأي وسيلة إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من جامعة ميد أوشن وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الإفصاح عن ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) على ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق (إدارة المرافق).

المشكلة والأهداف: تتمحور المشكلة حول غياب الفهم التكاملي لأثر الإفصاح عن ESG على الثقة والميزة التنافسية في قطاع إدارة المرافق، وسعت الدراسة إلى قياس مستوى الإفصاح وفق أبعاده الثلاثة، وتحليل أثره، واختبار الدور الوسيط للثقة، وتحديد الفجوة التنافسية مع السوق السعودي.

المنهجية والعينة: اعتمد منهج تحليل المحتوى الكمي (Quantitative Content Analysis) لتحليل تقارير الاستدامة الرسمية لعام 2023 لخمس شركات إدارة المرافق دولية باستخدام بطاقة تقييم منظمة من 24 مؤشراً وفق أطر (GRI, SASB, TCFT, S1/S2).

أساليب التحليل: الإحصاء الوصفي المقارن، وتحليل الفجوة (Gap Analysis)، ومعامل كابتا كوهن ($\kappa \geq 0.70$) لضمان ثبات الأداة.

أبرز النتائج: حققت الشركات متوسطاً كلياً 89.2% (72/64.2) ضمن مستوى الإفصاح المتقدم، وتصدّرت ISS القائمة بـ 94.4%. تصدّر بُعد الحوكمة (93.3%) يليه البيئي (88.3%) والاجتماعي (85.8%)، فيما شكّل مؤشر رضا العملاء ($S8=1.80$) أضعف المؤشرات، وهو ما أسماه البحث (فجوة الإفصاح التعاقدية). كما تدعم الأدلة قبول الفروض الأربعة وتثبت فجوة تنافسية تُقدّر بـ 25-40 نقطة مئوية بين الممارسات الدولية والسوق السعودي.

الكلمات المفتاحية: الإفصاح عن ESG - إدارة المرافق - ثقة أصحاب المصلحة - الميزة التنافسية المستدامة - تحليل المحتوى الكمي - رؤية 2030 - فجوة الإفصاح التعاقدية - GRI / SASB / TCFT

Abstract:

This study analyzes the impact of Environmental, Social, and Governance (ESG) disclosure practices on stakeholder trust and sustainable competitive advantage in facility management companies.

Problem and Objectives: The study addresses a gap in the comprehensive understanding of how ESG disclosure levels affect stakeholder trust and competitive advantage in the Facility Management sector. It aims to measure disclosure levels across three dimensions, analyze their impact, test the mediating role of stakeholder trust, and identify the competitive gap with the Saudi market.

Methodology and Sample: Quantitative Content Analysis was employed to examine 2023 official sustainability reports of five leading Facility Management companies using a Structured Scoring Rubric of 24 indicators grounded in GRI, SASB, TCFD, and IFRS S1/S2 frameworks, rated on a (0–3) scale with a maximum of 72 points.

Data Analysis Methods: Descriptive comparative statistics, Gap Analysis to benchmark against the Saudi market, and Cohen's Kappa ($\kappa \geq 0.70$) to ensure instrument reliability.

Key Findings: The five companies achieved an overall mean of 89.2% (64.2/72), classified as 'Advanced Disclosure,' with ISS Facility Services leading at 94.4% (68/72). The Governance dimension ranked highest (93.3%), followed by Environmental (88.3%) and Social (85.8%).

The client satisfaction indicator (S8 = 1.80) was the weakest, a novel theoretical contribution the study terms the 'Contractual Disclosure Gap.' Analytical evidence supports acceptance of all four study hypotheses and confirms a competitive gap of 25-40 percentage points between international best practices and the Saudi market.

Keywords: ESG Disclosure | Facility Management | Stakeholder Trust | Sustainable Competitive Advantage | Quantitative Content Analysis | Saudi Vision 2030 | Contractual Disclosure Gap | GRI / SASB / TCFD

الشكر والتقدير:

في البداية، الحمد و الشكر لله الذي بنعمته تتم الصالحات.
أتوجه بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة الحكم والمقيمين على جهودهم وملاحظاتهم القيّمة التي أثرت هذا البحث وصقلته.
لم يكن هذا البحث ليكتمل لولا ما زرعته فيّ من طموح وثقة.
كنت تؤمن بي قبل أن أؤمن بنفسي، وسأظل طوال حياتي أسير على الدرب الذي رسمته لي.
إلى أمي وإخوتي الأحبة، شكرًا لكونكم الجذور التي تمنحني الثبات.
وإلى أسرتي الصغيرة الغالية (شريكة الدرب وصاحبة القلب الكبير وأبنائي) اللذين تحملوا غيابي حتى وأنا حاضر، وآثروا راحتي على راحتهم طوال هذه الرحلة: لا تكفيكم كلمات الشكر، لكنها كل ما أملك الآن.

وختمًا، أتوجه بالشكر لكل من ساهم بأي شكل من الأشكال في انجاز هذا العمل، و كل من قدم لي الدعم والتشجيع سائلًا المولى عز و جل أن يوفقنا لما فيه الخير و النفع.

فهرس المحتويات:

1.1	مقدمة:	2
2.1	مشكلة الدراسة:	3
3.1	أهمية الدراسة:	5
1.3.1	الأهمية العلمية والنظرية:	5
2.3.1	الأهمية التطبيقية والمؤسسية:	6
3.3.1	الأهمية الاستراتيجية والاقتصادية:	6
4.1	أهداف الدراسة:	7
5.1	فروض الدراسة:	8
6.1	النموذج المفاهيمي للدراسة:	10
7.1	حدود الدراسة:	11
8.1	تعريف المصطلحات والمفاهيم الإجرائية:	12
9.1	هيكل الدراسة:	14
1.2	تمهيد:	16
2.2	المنطلقات النظرية للدراسة:	16
1.2.2	نظرية أصحاب المصلحة (Stakeholder Theory):	17
2.2.2	نظرية الإشارة (Signaling Theory):	18
3.2.2	نظرية الوكالة (Agency Theory):	18
4.2.2	نظرية الموارد والكفاءات (Resource-Based View: RBV):	19
5.2.2	نظرية خلق القيمة المشتركة (Creating Shared Value Theory):	20
3.2	الإطار المفاهيمي لـ ESG والأطر الدولية للإفصاح:	21
1.3.2	نشأة مفهوم ESG وتطوره التاريخي:	21
2.3.2	أبعاد ESG الثلاثة في سياق قطاع إدارة المرافق:	22
3.3.2	الأطر الدولية للإفصاح عن ESG:	23
4.2	قطاع إدارة المرافق ومنظومة الاستدامة:	24
1.4.2	مفهوم إدارة المرافق وخصائصه:	24
2.4.2	قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية:	25

25	5.2 الدراسات السابقة:
25	1.5.2 منهجية عرض الدراسات السابقة:
25	2.5.2 دراسات ESG والأداء المؤسسي:
26	3.5.2 دراسات الإفصاح عن ESG وثقة أصحاب المصلحة:
27	4.5.2 دراسات الميزة التنافسية المستدامة و ESG:
28	5.5.2 دراسات قطاع إدارة المرافق و ESG:
28	6.2 التحليل المقارن للدراسات السابقة:
28	1.6.2 أوجه التشابه بين الدراسات السابقة:
29	2.6.2 أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة:
30	7.2 الفجوة البحثية وأصالة الدراسة الحالية:
30	1.7.2 الفجوات البحثية المحددة:
31	2.7.2 خلاصة الفصل الثاني:
33	1.3 تمهيد:
33	2.3 نوع الدراسة ومنهجها:
33	1.2.3 الفلسفة المنهجية:
33	2.2.3 المنهج البحثي المعتمد : تحليل المحتوى الكمي:
34	3.3 نموذج الدراسة ومتغيراتها:
34	1.3.3 المتغيرات الرئيسية:
35	2.3.3 مسارات النموذج التحليلي:
35	4.3 مجتمع الدراسة وعينتها:
35	1.4.3 مجتمع الدراسة:
36	2.4.3 عينة الدراسة:
37	3.4.3 مسوغات اختيار العينة:
37	5.3 أداة جمع البيانات : بطاقة تقييم تحليل المحتوى:
37	1.5.3 وصف الأداة:
37	2.5.3 الأطر الدولية المرجعية للبطاقة:
38	3.5.3 مقياس التقييم المعتمد:
39	4.5.3 هيكل البطاقة ومؤشراتها:
40	6.3 صدق الأداة وثباتها:
40	1.6.3 صدق بطاقة التقييم:

40	2.6.3 ثبات بطاقة التقييم: معامل كابا كوهن:
41	7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
41	1.7.3 الإحصاء الوصفي المقارن:
41	2.7.3 تحليل التباين بين الشركات:
42	3.7.3 تحليل المؤشرات الفردية:
42	4.7.3 تحليل الفجوة (Gap Analysis):
43	8.3 إجراءات جمع البيانات وتحليلها:
43	3.9 الاعتبارات الأخلاقية:
43	10.3 خلاصة الفصل الثالث:
46	1.4 تمهيد:
46	2.4 خصائص عينة الدراسة:
47	3.4 التحقق من صلاحية أداة تحليل المحتوى:
48	4.4 نتائج قياس مستوى الإفصاح عن معايير ESG:
48	1.4.4 الإفصاح عن البُعد البيئي (E):
49	2.4.4 الإفصاح عن البُعد الاجتماعي (S):
51	3.4.4 الإفصاح عن بُعد الحوكمة (G):
52	5.4 الجدول الإجمالي المقارن:
53	6.4 اختبار فروض الدراسة:
53	1.6.4 اختبار الفرض H1: أثر ESG على ثقة أصحاب المصلحة:
54	2.6.4 اختبار الفرض H2: أثر ESG على الميزة التنافسية المستدامة:
54	3.6.4 اختبار الفرض H3: الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة:
55	4.6.4 اختبار الفرض H4: الفجوة التنافسية الدولية:
56	7.4 مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة:
56	1.7.4 النتائج في ضوء نظرية الإشارة:
56	2.7.4 النتائج في ضوء نظرية الموارد والكفاءات:
57	3.7.4 الفجوة المكتشفة: رضا العملاء:
57	4.7.4 الدلالات لشركات إدارة المرافق السعودية:
57	8.4 خلاصة الفصل الرابع:
59	1.5 تمهيد:
59	2.5 ملخص نتائج الدراسة:

59	1.2.5 نتيجة التساؤل الرئيسي:
59	2.2.5 ملخص نتائج الفروض:
60	3.2.5 أبرز النتائج التفصيلية:
61	3.5 استنتاجات الدراسة:
61	1.3.5 الاستنتاجات النظرية:
62	2.3.5 الاستنتاجات التطبيقية:
62	4.5 التوصيات:
62	1.4.5 توصيات لشركات إدارة المرافق السعودية:
63	2.4.5 توصيات للجهات التنظيمية:
64	3.4.5 توصيات للمستثمرين وأصحاب المصلحة:
64	5.5 الإسهامات العلمية للدراسة:
65	6.5 حدود الدراسة وقيودها:
66	7.5 مقترحات للأبحاث المستقبلية:
66	8.5 الخاتمة:

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
14	هيكل الدراسة	1-1
17 - 16	المنطلقات النظرية للدراسة	1-2
24 - 23	الأطر الدولية للإفصاح	2-2
25 - 26	دراسات ESG والأداء المؤسسي	3-2
27 - 26	دراسات الإفصاح عن ESG وثقة أصحاب المصلحة	4-2
27	دراسات الميزة التنافسية المستدامة و ESG	5-2
28	دراسات قطاع إدارة المرافق و ESG	6-2
30	الفجوات البحثية المحددة	7-2
34 - 35	متغيرات الدراسة وأساليب قياسها وفق منهج تحليل المحتوى	1-3
36	عينة الدراسة: شركات إدارة المرافق المختارة للتحليل	2-3
37 - 38	الأطر الدولية المرجعية لبطاقة التقييم	3-3
38	مقياس التصميم المعتمد في تحليل بطاقة تحليل المحتوى	4-3
39	هيكل بطاقة تقييم الإفصاح عن ESG	5-3
40	إجراءات التحقق من صدق بطاقة التقييم	6-3
41	مستويات معامل كابتا كوهن وتفسيرها	7-3
42	الأساليب الإحصائية والبرامج المستخدمة	8-3
47 - 46	خصائص عينة الدراسة التحليلية	1-4
49 - 48	درجات الإفصاح عن البعد البيئي E للشركات الخمس	2-4
50 - 49	درجات الإفصاح عن البعد الاجتماعي S للشركات الخمس	3-4
51	درجات الإفصاح عن بعد الحوكمة G للشركات الخمس	4-4
53 - 52	الجدول الإجمالي المقارن لدرجات الإفصاح عن ESG للشركات الخمس	5-4
55	تقدير الفجوة بين الممارسات الدولية والسوق السعودي	6-4
59 - 60	ملخص نتائج اختبار فروض الدراسة	1-5
62 - 63	التوصيات لشركات إدارة المرافق السعودية مرتبة حسب الأولوية	2-5
65	الاسهامات العلمية للدراسة	3-5

بسم الله الرحمن الرحيم

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

تشهد بيئة الأعمال العالمية في العقد الثالث من الألفية الثالثة تحولاً بنوياً عميقاً يُعيد تشكيل معايير تقييم الأداء المؤسسي وآليات صنع القرار الاستثماري. فلم تعد المؤشرات المالية التقليدية (كالعائد على الاستثمار والقيمة السوقية وهامش الربح) كافيةً وحدها لرسم صورة شاملة ودقيقة عن الوضع الحقيقي للمؤسسة وآفاقها المستقبلية. وقد فرض هذا التحول نفسه على المؤسسات والمستثمرين وصانعي السياسات على حدٍ سواء، مدفوعاً بجملة من العوامل المتشابكة: تصاعد وتيرة المخاطر المناخية وتداعياتها الاقتصادية، وتنامي الضغوط التنظيمية الدولية نحو الإفصاح الشامل، وتطور وعي أصحاب المصلحة بأهمية الاستدامة المؤسسية، وانتشار مفهوم الاستثمار المسؤول على نطاق غير مسبوق.

وفي هذا السياق المتحول، برز مفهوم الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المعروف اختصاراً بـ(ESG) بوصفه الإطار الأشمل والأكثر قبولاً لقياس الأداء المؤسسي غير المالي وتقييم التزام الشركات بمبادئ الاستدامة. وتُجسّد معايير ESG ثلاثة أبعاد متكاملة: البعد البيئي (Environmental) الذي يقيس تأثير نشاط الشركة على البيئة الطبيعية من حيث الانبعاثات والطاقة والمياه والنفايات، والبعد الاجتماعي (Social) الذي يرصد علاقات الشركة مع موظفيها وعملائها ومجتمعاتها المحيطة، والبعد الحوكمي (Governance) الذي يُقيّم هياكل القيادة والرقابة والشفافية ومكافحة الفساد وحقوق المساهمين. ويجسد هذا النمو المتسارع تحولاً حقيقياً في فلسفة الاستثمار العالمي من نموذج يعتمد على العوائد المالية قصيرة الأجل إلى نموذج يدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في منظومة تقييم المخاطر والعوائد على المدى البعيد.

وفي سياق هذا التوجه العالمي، تمثل المملكة العربية السعودية نموذجاً متقدماً للتحول نحو اقتصاد مستدام؛ إذ تولي رؤية 2030 الاستراتيجية أهميةً بالغة لمفاهيم الحوكمة الرشيدة والاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للشركات، وتسعى المملكة من خلالها إلى تحقيق الحياد الكربوني بحلول 2060، وإنتاج 50% من الطاقة من المصادر المتجددة بحلول 2030.

وتعزز هيئة السوق المالية السعودية (CMA) هذا التوجه من خلال متطلبات الإفصاح عن الاستدامة للشركات المدرجة، وإطلاق مؤشر الاستدامة في منصة تداول.

ويكتسب قطاع إدارة المرافق (Facility Management – FM) مكانةً محوريةً في منظومة الاستدامة؛ إذ تشير تقارير الرابطة الدولية لإدارة المرافق (IFMA) إلى أن هذا القطاع يؤثر بشكل مباشر على كفاءة استهلاك الطاقة والموارد في المباني والمنشآت، التي تمثل ما بين 30% إلى 40% من الاستهلاك العالمي للطاقة وما يقارب 40% من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون العالمية.

كما يعد هذا القطاع من أكثر القطاعات التعاقدية التي تبنى فيها الثقة ومعايير الأداء غير المالي معياراً أساسياً في اتخاذ قرارات المنح والتجديد، مما يجعله بيئةً نموذجيةً لاختبار أثر الإفصاح عن ESG على ثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية.

وتتطلب هذه الدراسة من إدراك عميق للفجوة البحثية القائمة في الأدبيات الأكاديمية؛ إذ تتناول معظم الدراسات السابقة العلاقة بين ESG والأداء المالي أو قيمة الشركة في قطاعات مدرجة في البورصات، في حين تظل العلاقة التكاملية بين الإفصاح عن ESG وثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية في قطاع إدارة المرافق تحدياً بما يتضمنه من خصائص تعاقدية وعلائقية مميزة بعيدة عن الاهتمام البحثي الكافي.

ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى سد هذه الفجوة وتقديم إسهام علمي وتطبيقي في مجال الاستدامة المؤسسية. وتعتمد الدراسة **منهج تحليل المحتوى الكمي (Quantitative Content Analysis)** لتقارير الاستدامة الرسمية لشركات إدارة المرافق الدولية الرائدة، مما يتيح الحصول على بيانات موضوعية وموثقة تتجاوز قيود الإفصاح الذاتي.

2.1 مشكلة الدراسة:

يتجلى الإشكال المحوري لهذه الدراسة في التناقض القائم بين تنامي الاهتمام العالمي بمعايير ESG وتزايد متطلبات الإفصاح عنها من جهة، وبين محدودية الفهم التكاملي لأثر هذا الإفصاح على ثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية في القطاعات التشغيلية المتخصصة كقطاع إدارة المرافق من جهة أخرى.

ويلاحظ على صعيد الواقع التطبيقي أن شركات إدارة المرافق تتفاوت تفاوتاً ملحوظاً في مستويات إفصاحها عن ممارسات ESG؛ فبينما تلتزم بعض الشركات الدولية الكبرى بمعايير الإفصاح الدولية المتقدمة كمعايير GRI و SASB وإطار TCFD، تكتفي كثير من الشركات المحلية بإفصاح شكلي (Symbolic Disclosure) لا يعكس الأداء الفعلي ولا يلبي توقعات أصحاب المصلحة.

وتؤد هذه الفجوة في جودة الإفصاح حالةً من عدم التماثل في المعلومات (Information Asymmetry) تُضعف قدرة أصحاب المصلحة على تقييم الأداء الحقيقي للشركات واتخاذ قراراتهم بثقة ووضوح.

وتتعمق هذه الإشكالية حين نأخذ بعين الاعتبار الطبيعة الخاصة لقطاع إدارة المرافق؛ إذ تعتمد شركات هذا القطاع اعتماداً جوهرياً على عقود طويلة الأمد مع عملائها من المؤسسات والحكومات والقطاع الخاص.

وفي هذا النوع من العلاقات التعاقدية، تُمثل الثقة (Trust) متغيراً حاسماً يتجاوز أهميته الاعتبارات المالية التقليدية؛ فقرار تجديد العقد أو إسناد مشاريع جديدة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى ثقة العميل في التزام الشركة بالشفافية والمسؤولية البيئية والاجتماعية، وهو ما يجعل الإفصاح عن ESG أداة استراتيجية لا مجرد التزام تنظيمي.

وعلى صعيد الأدبيات الأكاديمية، كشفت مراجعة الدراسات السابقة عن ثلاثة قصور جوهريّة: أولها التركيز على الأثر المالي لـ ESG دون التعمق في آلية الإفصاح كمتغير مستقل مؤثر في إدراك أصحاب المصلحة وسلوكهم، وثانيها ندرة الدراسات التي تختبر الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة في العلاقة بين الإفصاح والميزة التنافسية في نموذج تكاملي متكامل، وثالثها غياب التطبيق المتخصص على قطاع إدارة المرافق رغم أهميته البالغة في منظومة الاستدامة.

ومن ثَمَّ، تتبلور مشكلة الدراسة في وجود نقص في الفهم المتكامل للعلاقة بين مستوى الإفصاح عن ممارسات ESG وتأثيره على كل من ثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق، ضمن نموذج تحليلي يختبر الدور الوسيط للثقة.

وبناءً على ما سبق، تُصاغ مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر الإفصاح عن ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG Disclosure) على تعزيز ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق؟

وتتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الإفصاح عن ممارسات ESG في شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة وما دلالاته للسوق السعودي وفق الأبعاد الثلاثة (البيئي والاجتماعي والحوكمة)؟
2. ما أثر الإفصاح عن البُعد البيئي (Environmental Dimension) على ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق؟

3. ما أثر الإفصاح عن البُعد الاجتماعي (Social Dimension) على ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق؟
4. ما أثر الإفصاح عن بُعد الحوكمة (Governance Dimension) على ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق؟
5. ما أثر الإفصاح عن ممارسات ESG مجتمعةً على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (Sustainable Competitive Advantage) في شركات إدارة المرافق؟
6. هل تؤدي ثقة أصحاب المصلحة دوراً وسيطاً (Mediating Role) في العلاقة بين الإفصاح عن ESG والميزة التنافسية المستدامة؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هذه العلاقات تُعزى إلى طبيعة الشركة (محلية/دولية تعمل في السوق السعودي)؟

3.1 أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تقاطع عدة محاور متكاملة تشمل الجانب العلمي والنظري والجانب التطبيقي والمؤسسي والجانب الاستراتيجي والاقتصادي، على النحو المفصّل فيما يلي:

1.3.1 الأهمية العلمية والنظرية:

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية من خلال جملة من الإسهامات العلمية الجوهرية:
- سد الفجوة البحثية: تقدم الدراسة نموذجاً تحليلياً تكاملياً يربط لأول مرة بين ثلاث متغيرات محورية (الإفصاح عن ESG وثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية المستدامة) في قطاع إدارة المرافق تحديداً، وهو ما تفتقر إليه الأدبيات الحالية.
- اختبار الدور الوسيط: تقدم الدراسة إسهاماً منهجياً من خلال اختبار الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة في العلاقة بين الإفصاح عن ESG والميزة التنافسية، وهو نموذج لم يُختبر بعد في قطاع إدارة المرافق.
- التأسيس النظري المتكامل: توظف الدراسة خمس نظريات متكاملة في إطار تحليلي موحد (نظريات أصحاب المصلحة والإشارة والوكالة والموارد والكفاءات وخلق القيمة المشتركة) مما يُقدّم اختباراً شاملاً لصلاحيتها في سياق قطاعي جديد.

- إثراء الأدبيات في قطاع غير مستكشف: يظل قطاع إدارة المرافق محدود الحضور في أدبيات ESG رغم دوره المحوري في الاستدامة، مما يمنح هذه الدراسة قيمةً علميةً إضافيةً ومساهمةً أصيلةً في الأدبيات المتخصصة.
- توظيف منهج تحليل المحتوى: تُقدّم الدراسة بيانات موضوعية مستخرجة من تقارير رسمية خاضعة للتحقق الخارجي المستقل، مما يُعزز مصداقية النتائج مقارنةً بالإفصاح الذاتي.

2.3.1 الأهمية التطبيقية والمؤسسية:

- دعم صنّاع القرار في شركات إدارة المرافق: توفر الدراسة فهماً عملياً معمّقاً لكيفية توظيف الإفصاح عن ESG أداةً استراتيجية لتعزيز الثقة مع العملاء والمستثمرين وتحسين الموقع التنافسي.
- الانتقال من الإفصاح الشكلي إلى الفعّال: تُساعد النتائج شركات إدارة المرافق على تجاوز الإفصاح الشكلي (Symbolic Disclosure) نحو إفصاح فعّال وجوهري (Substantive Disclosure) يُترجم الأداء البيئي والاجتماعي الحقيقي إلى ثقة أصحاب المصلحة وميزة تنافسية.
- تطوير معايير قطاعية: تُسهم الدراسة في بناء معايير وإرشادات إفصاح مُوجّهة خصيصاً لشركات إدارة المرافق، استناداً إلى المعايير الدولية (GRI, SASB, IFRS S1/S2) مع مراعاة الخصائص التشغيلية لهذا القطاع.
- دعم الوصول إلى التمويل الأخضر: تُوضح الدراسة كيف يمكن للإفصاح الجيد عن ESG أن يفتح أمام شركات إدارة المرافق أبواب التمويل الأخضر (Green Bonds, Sustainability-linked Loans) وجذب المستثمرين المؤسسيين العالميين.

3.3.1 الأهمية الاستراتيجية والاقتصادية:

- تعزيز جاذبية الاستثمار: تُعزز الدراسة فهم أصحاب المصلحة والمستثمرين لكيفية قراءة مستوى الإفصاح عن ESG في شركات إدارة المرافق وتحويله إلى قرارات استثمارية مستنيرة.
- دعم رؤية 2030: تُسهم الدراسة في تعزيز توجهات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 نحو الاقتصاد المستدام، من خلال تزويد شركات إدارة المرافق المحلية بخارطة طريق لتطوير ممارسات ESG وفق المعايير الدولية.

- خفض تكلفة رأس المال: تُوثّق الدراسة العلاقة بين جودة الإفصاح عن ESG وانخفاض تكلفة رأس المال (Cost of Capital)، وهو ما يمنح شركات إدارة المرافق الملتزمة ميزة تنافسية مالية ملموسة.

4.1 أهداف الدراسة:

تنبثق أهداف هذه الدراسة من مشكلتها وتساؤلاتها، وتسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف المتكاملة على المستويين النظري والتطبيقي، وذلك على النحو الآتي:

الهدف الرئيسي:

تحليل أثر الإفصاح عن ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG Disclosure) على تعزيز ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق العاملة في المملكة العربية السعودية، واختبار الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة في هذه العلاقة.

الأهداف الفرعية:

- قياس مستوى الإفصاح عن ممارسات ESG في تقارير الاستدامة الرسمية لشركات إدارة المرافق الدولية الرائدة باستخدام بطاقة تقييم منظّمة مستندة إلى أطر GRI و SASB و TCFD و IFRS S1/S2، وتحديد مستوى نضج الإفصاح (Disclosure Maturity Level) مقارنةً بالمعايير الدولية، واستخلاص الدلالات للسوق السعودي.
- تحليل الأثر التفصيلي لكل بُعد من أبعاد ESG (البيئي E، الاجتماعي S، الحوكمة G) على ثقة أصحاب المصلحة بشكل مستقل، وتحديد البُعد الأكثر تأثيراً في بناء الثقة في سياق شركات إدارة المرافق.
- قياس الأثر الكلي للإفصاح عن ممارسات ESG مجتمعةً على الميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق من خلال مؤشرات الكفاءة التشغيلية والسمعة المؤسسية وجذب العملاء والاستدامة طويلة الأمد.
- تحليل الأدلة على الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة في العلاقة بين الإفصاح عن ESG والميزة التنافسية المستدامة من خلال المؤشرات المستخرجة من تقارير شركات إدارة المرافق الدولية.

- تحليل الفروق بين الشركات المحلية والشركات الدولية العاملة في السوق السعودي في مستوى الإفصاح عن ESG وأثره على الثقة والميزة التنافسية.
- إجراء مقارنة مرجعية (Benchmarking) مع ممارسات شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة لاستخلاص أفضل الممارسات وتقديم توصيات تطبيقية.
- تطوير إطار تطبيقي عملي يدعم شركات إدارة المرافق في تحسين مستوى إفصاحها عن ESG بما يُعزز ثقة أصحاب المصلحة ويُحقق الميزة التنافسية المستدامة.

5.1 فروض الدراسة:

استناداً إلى الإطار النظري للدراسة ومراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، تمّت صياغة منظومة متكاملة من الفروض القابلة للاختبار على النحو الآتي:

الفرض الرئيسي الأول: أثر ESG على ثقة أصحاب المصلحة:

H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للإفصاح عن ممارسات ESG على تعزيز ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق.

ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية:

H1a: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للإفصاح عن البُعد البيئي (E) على ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق.

H1b: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للإفصاح عن البُعد الاجتماعي (S) على ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق.

H1c: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للإفصاح عن بُعد الحوكمة (G) على ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق.

المسوّغ النظري: تستند هذه الفروض إلى نظرية الإشارة (Spence, 1973) التي تُبيّن أن الإفصاح الشفاف يُرسل إشارات إيجابية تُقلل عدم التماثل في المعلومات وتُعزز الثقة، ونظرية أصحاب المصلحة (Freeman, 1984) التي تؤكد أن استجابة الشركة لتوقعات أصحاب المصلحة عبر الإفصاح ترتبط ارتباطاً طردياً ببناء الثقة المؤسسية.

الفرض الرئيسي الثاني: أثر ESG على الميزة التنافسية المستدامة:

H2: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح عن ممارسات ESG على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق. ويتفرع منه:

H2a: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإفصاح عن البُعد البيئي (E) على الميزة التنافسية المستدامة لشركات إدارة المرافق.

H2b: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإفصاح عن البُعد الاجتماعي (S) على الميزة التنافسية المستدامة لشركات إدارة المرافق.

H2c: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإفصاح عن بُعد الحوكمة (G) على الميزة التنافسية المستدامة لشركات إدارة المرافق.

المسوَّغ النظري: تستند هذه الفروض إلى نظرية الموارد والكفاءات (Barney, 1991) التي تُبين أن ممارسات ESG المتميزة تمثل مواردً استراتيجية نادرة يصعب تقليدها، وإلى نظرية خلق القيمة المشتركة (Porter & Kramer, 2011) التي تُؤكد أن دمج الاستدامة في الاستراتيجية الجوهرية يخلق قيمة اقتصادية مستدامة.

الفرض الرئيسي الثالث: الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة:

H3: تؤدي ثقة أصحاب المصلحة دوراً وسيطاً جزئياً أو كلياً ذا دلالة إحصائية في العلاقة بين الإفصاح عن ممارسات ESG وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق.

المسوَّغ النظري: يستند هذا الفرض إلى نظرية الوكالة (Jensen & Meckling, 1976) التي تُبين أن الإفصاح الشفاف يُقلل تكاليف الوكالة ويُعزز الثقة، وإلى نظرية أصحاب المصلحة التي تُوضح أن الثقة المبنية مع أصحاب المصلحة تُحوّل إلى ميزة تنافسية من خلال تجديد العقود وجذب الشركاء وتحسين السمعة المؤسسية.

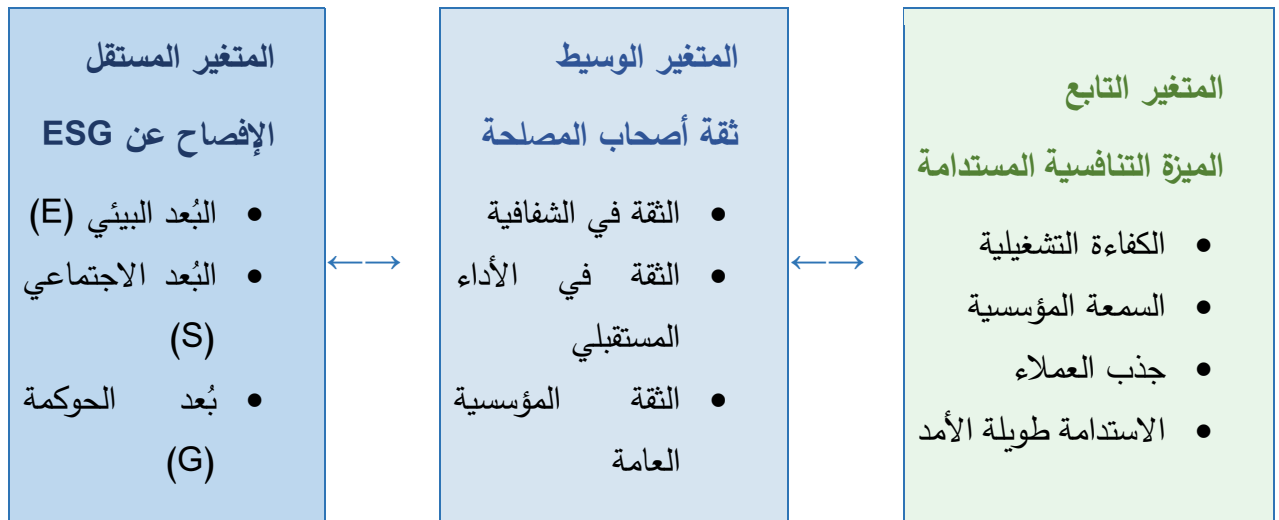
الفرض الرئيسي الرابع: الفروق بين المجموعات:

H4: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في أثر الإفصاح عن ESG على الثقة والميزة التنافسية تُعزى إلى طبيعة الشركة (محلية مقابل دولية تعمل في السوق السعودي).

المسوَّغ النظري: يستند هذا الفرض إلى الأدبيات التي تُشير إلى أن الشركات الدولية العاملة في أسواق متقدمة تمتلك عادةً مستويات أعلى من نضج الإفصاح عن ESG مقارنةً بالشركات المحلية، مما يُنتج فروقاً في أثره على ثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية.

6.1 النموذج المفاهيمي للدراسة:

بناءً على الإطار النظري وصياغة الفروض، يُقدّم الشكل التالي النموذج المفاهيمي للدراسة الذي يوضّح طبيعة العلاقات بين متغيراتها الرئيسية:



يُوضّح النموذج المفاهيمي المسارات التحليلية للدراسة: المسار المباشر من الإفصاح عن ESG إلى الميزة التنافسية المستدامة (H2)، والمسار غير المباشر عبر ثقة أصحاب المصلحة كمتغير وسيط (H1 → H3). وتُختبَر هذه المسارات من خلال الأدلة المستخرجة من تحليل محتوى تقارير شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة.

7.1 حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بأربعة أنواع من الحدود المتكاملة:

أولاً: الحدود الموضوعية (Subject Boundaries):

تقتصر الدراسة على قياس أثر الإفصاح عن ممارسات ESG بأبعادها الثلاثة (البيئي والاجتماعي والحوكمة) على متغيري ثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية المستدامة في قطاع إدارة المرافق. ولا تتناول الدراسة الأداء المالي التقليدي (كالعائد على حقوق الملكية أو ربحية السهم) بشكل مباشر كمتغير تابع، وإن أمكن توظيفه متغيراً ضابطاً. كما لا تشمل الدراسة القطاعات الاقتصادية الأخرى، ولا تتدخل في العمليات التشغيلية الداخلية للشركات.

ثانياً: الحدود المكانية (Geographical Boundaries):

تعتمد الدراسة على تحليل محتوى تقارير الاستدامة الرسمية لخمس شركات إدارة مرافق دولية رائدة (CBRE و JLL و Sodexo و ISS و Cushman & Wakefield)، بوصفها نماذج تمثل أفضل الممارسات الدولية للمقارنة المرجعية. وتستخدم نتائج هذا التحليل إسقاطاً تطبيقياً لتحديد الفجوة مع السوق السعودي وتقديم التوصيات، دون إدراج هذه الشركات ضمن مجتمع الدراسة السعودي.

ثالثاً: الحدود الزمانية (Temporal Boundaries):

تركز الدراسة على تقارير الاستدامة الصادرة خلال الفترة 2023-2024، وهي فترة شهدت تطورات تنظيمية جوهرية في متطلبات الإفصاح عن الاستدامة، أبرزها صدور دليل هيئة السوق المالية السعودية للإفصاح (2021)، وإطلاق معياري IFRS S1 و S2 الدوليين (2023)، والتزامات المملكة العربية السعودية في مؤتمر COP26 نحو الحياد الكربوني.

رابعاً: الحدود المنهجية (Methodological Boundaries):

تعتمد الدراسة منهج تحليل المحتوى الكمي (Quantitative Content Analysis) أداة رئيسية لجمع البيانات، من خلال تحليل تقارير الاستدامة الرسمية لخمس شركات إدارة مرافق دولية باستخدام

بطاقة تقييم منظّمة (Structured Scoring Rubric) مستندة إلى أطر GRI و SASB و TCFD و IFRS S1/S2، تتضمن 24 مؤشراً بمقياس تقييم (0-3) لكل مؤشر.

ولا تشمل الدراسة استبانات ميدانية مباشرة أو مقابلات شخصية.

ومن أبرز قيود هذا المنهج أن قياس ثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية يتم بشكل استنتاجي من مؤشرات الإفصاح لا بشكل إدراكي مباشر من المستجيبين.

8.1 تعريف المصطلحات والمفاهيم الإجرائية:

فيما يلي تعريف المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه الدراسة، مع التمييز بين التعريف المفاهيمي (Conceptual Definition) والتعريف الإجرائي (Operational Definition):

- **الإفصاح عن ESG (ESG Disclosure):** يُقصد به إجرائياً في هذه الدراسة: مستوى شفافية شركات إدارة المرافق في نشر وتقرير أدائها البيئي والاجتماعي وممارسات الحوكمة لديها وفق الأبعاد الثلاثة. يُقاس من خلال بطاقة تقييم منظّمة (Structured Scoring Rubric) مستندة إلى معايير GRI و SASB و TCFD و IFRS S1/S2، تتضمن 24 مؤشراً بمقياس (0-3) مُطبّقة على تقارير الاستدامة الرسمية للشركات المُحلّلة.
- **ثقة أصحاب المصلحة (Stakeholders Trust):** يُقصد بها إجرائياً: مستوى اعتقاد أصحاب المصلحة بصدق وموثوقية الشركة في إفصاحها عن أدائها البيئي والاجتماعي والحوكمي وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها المستقبلية. تُستنتج في هذه الدراسة من المؤشرات غير المباشرة المستخرجة من تقارير شركات إدارة المرافق الدولية، كمؤشر التحقق الخارجي (G7) وتنوع الأطر المعتمدة (G8) ومؤشر رضا العملاء (S8).
- **الميزة التنافسية المستدامة (Sustainable Competitive Advantage):** يُقصد بها إجرائياً: قدرة شركات إدارة المرافق على تحقيق تفوق تنافسي متميز ومستدام يصعب على المنافسين تقليده، ويتجلى في الكفاءة التشغيلية والسمعة المؤسسية والقدرة على جذب العملاء والحفاظ عليهم والاستدامة طويلة الأمد. تُقاس في هذه الدراسة من خلال المؤشرات المستخرجة من تقارير شركات إدارة المرافق الدولية كخفض الانبعاثات وتصنيفات MSCI و Sustainability والوصول إلى التمويل الأخضر.
- **شركات إدارة المرافق (Facility Management Companies):** يُقصد بها في هذه الدراسة: الشركات المتخصصة في إدارة وتشغيل وصيانة المباني والمنشآت وخدماتها المساندة (Hard FM, Soft FM, Integrated FM)، سواء الشركات الدولية الرائدة المختارة للتحليل

المقارن (CBRE و JLL و Sodexo و ISS و Cushman & Wakefield)، أو الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية المستهدفة بالتوصيات.

- **الإفصاح الفعال (Substantive Disclosure):** يُقصد به الإفصاح الجوهري الذي يعكس الأداء الفعلي الحقيقي للشركة في مجالات ESG بما يتضمنه من بيانات كمية وأهداف زمنية وتحقق خارجي مستقل. يُميّز عن الإفصاح الشكلي (Symbolic Disclosure) الذي يقتصر على الامتثال الشكلي دون انعكاس حقيقي على الأداء وثقة أصحاب المصلحة.
- **تحليل المستوى الكمي (Quantitative Content Analysis):** أسلوب بحثي منظم وقابل للتكرار لوصف محتوى الوثائق بشكل كمي وموضوعي (Neuendorf, 2017). يُستخدم في هذه الدراسة لتقييم تقارير الاستدامة الرسمية لشركات إدارة المرافق الدولية وفق بطاقة تقييم معيارية، وهو منهج معتمد أكاديمياً في أبحاث إفصاح الاستدامة (Krippendorff, 2018).
- **بطاقة التقييم المنظمة (Structured Scoring Rubric):** أداة القياس الرئيسية في هذه الدراسة، وتتكون من 24 مؤشراً موزعاً على الأبعاد الثلاثة لـ ESG (8 مؤشرات لكل بُعد)، مُستندة إلى معايير GRI و SASB و TCFD و IFRS S1/S2 و OECD. يُطبّق عليها مقياس تقييم من 0 إلى 3 لكل مؤشر (0=لا يوجد، 1=محدود، 2=جيد، 3=متقدم)، بحدٍّ أقصى 72 درجة للشركة الواحدة.

9.1 هيكل الدراسة:

تتنظم هذه الدراسة في خمسة فصول متكاملة ومتسلسلة منطقياً، يُمهّد كل فصل للذي يليه، على النحو الآتي:

الإطار العام للدراسة: يتضمن المقدمة ومشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وفروضها والنموذج المفاهيمي والحدود وتعريف المصطلحات وهيكل الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة: يتناول النظريات الخمس المؤثرة للدراسة، وأطر الإفصاح الدولية (GRI, SASB, TCFD, IFRS S1/S2)، ومراجعة الدراسات السابقة وتحليل التشابه والاختلاف وتحديد الفجوة البحثية.

الفصل الثاني

منهجية الدراسة: يعرض التصميم المنهجي التفصيلي: منهج تحليل المحتوى الكمي، وعينة الدراسة (5 شركات إدارة مرافق دولية)، وبطاقة التقييم المنظّمة (24 مؤشراً)، وإجراءات الصدق والثبات (كابا كوهن)، والأساليب الإحصائية الوصفية المقارنة.

الفصل الثالث

عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها: يشمل نتائج تطبيق بطاقة التقييم على تقارير الشركات الخمس، والتحليل المقارن الدولي، واختبار الفروض الأربعة، ومناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات: يُقدّم ملخص النتائج الرئيسية والاستنتاجات النظرية والتطبيقية والتوصيات العملية للشركات والجهات التنظيمية والمستثمرين، وحدود الدراسة ومقترحات الأبحاث المستقبلية.

الفصل الخامس

جدول (1.1): هيكل الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 تمهيد:

يُشكّل هذا الفصل العمود الفقري للنظري للدراسة، إذ يسعى إلى بناء إطار مفاهيمي متكامل يُرسّخ الأسس العلمية لفهم العلاقات بين المتغيرات الثلاثة محل البحث: الإفصاح عن ممارسات ESG، وثقة أصحاب المصلحة، والميزة التنافسية المستدامة في قطاع إدارة المرافق. ويتناول الفصل أربعة محاور رئيسية مترابطة: أولاً المنطلقات النظرية للدراسة من خلال عرض النظريات الخمس المؤطرة وتوضيح تكاملها التحليلي، وثانياً الأطر الدولية للإفصاح عن ESG وتطورها التاريخي، وثالثاً قطاع إدارة المرافق وعلاقته بمنظومة الاستدامة، ورابعاً مراجعة الدراسات السابقة وتحليلها وتحديد الفجوة البحثية.

2.2 المنطلقات النظرية للدراسة:

ترتكز هذه الدراسة على منظومة متكاملة من خمس نظريات اقتصادية وإدارية راسخة، تُشكّل معاً الإطار التحليلي الشامل لفهم كيفية انتقال أثر الإفصاح عن ESG من مجرد التزام إجرائي إلى أداة استراتيجية تُعزز الثقة وتُحقق الميزة التنافسية. والشكل التالي يوضح التكامل بين هذه النظريات:

النظرية	الدور التفسيري في الدراسة	الصلة بالفروض
نظرية أصحاب المصلحة (Freeman, 1984)	تُفسّر لماذا تبني الشركات الثقة مع جميع أطراف العلاقة وليس المساهمين فقط.	H1 و H3 : الثقة كنتاج للاستجابة لتوقعات أصحاب المصلحة.
نظرية الإشارة (Spence, 1973)	تُفسّر كيف يُرسل الإفصاح إشارات موثوقة تُقلّل عدم التماثل في المعلومات.	H1a و H1b و H1c : الأثر المباشر لكل بُعد على الثقة.
نظرية الوكالة (Jensen & Meckling, 1976)	تُفسّر دور الإفصاح في تقليل تكاليف الوكالة وفجوة المعلومات بين الإدارة وأصحاب المصلحة.	H1 : الثقة كمحصلة لتقليل المخاطر المدركة.
نظرية الموارد والكفاءات (Barney, 1991)	تُبيّن كيف تتحول ممارسات ESG إلى موارد استراتيجية نادرة يصعب تقليدها وتمنح ميزة تنافسية.	H2a و H2b و H2c : الميزة التنافسية كنتاج لـ ESG.

نظرية خلق القيمة المشتركة (Porter & Kramer, 2011)	تُبرهن أن دمج الاستدامة في الاستراتيجية الجوهرية يخلق قيمة اقتصادية واجتماعية مزدوجة.	H2 و H3 : الميزة التنافسية كنتاج تكاملي للثقة والاستدامة.
--	---	--

جدول (1.2): المنطلقات النظرية للدراسة

1.2.2 نظرية أصحاب المصلحة (Stakeholder Theory):

أرسى Edward R. Freeman عام 1984 في كتابه الرائد "الإدارة الاستراتيجية: مقارنة أصحاب المصلحة" أسس هذه النظرية التي شكّلت انقلاباً فكرياً في فلسفة إدارة الأعمال.

فبدلاً من الاقتصار على الهدف التقليدي المتمثل في تعظيم قيمة المساهمين (Shareholder Value Maximization)، يرى فريمان أن المؤسسة مدينة بالمسؤولية تجاه دائرة أوسع تشمل جميع أطراف العلاقة ذوي المصلحة في نشاطها، من موظفين وعملاء وموردين ومجتمعات ومنظمات بيئية وجهات تنظيمية.

وتتطلب النظرية من افتراض جوهرى مفاده أن الشركات التي تُدير علاقاتها مع أصحاب المصلحة بفعالية تكون أكثر قدرةً على تحقيق الاستدامة طويلة الأجل وتجاوز الأزمات، بل وتحقيق أداء مالي أفضل على المدى البعيد.

وقد عزز هذا الطرح لاحقاً ما وثّقته دراسة Lins وزملائه (2017) في مجلة The Journal of Finance من أن الشركات التي تمتلك رأس مال اجتماعي مرتفعاً (متجسداً في علاقات ثقة مع أصحاب المصلحة) حققت أداءً أفضل بـ 4-7 نقاط مئوية خلال الأزمة المالية العالمية 2008-2009.

وفي سياق قطاع إدارة المرافق، تكتسب هذه النظرية أهمية استثنائية؛ إذ يعتمد هذا القطاع اعتماداً جوهرياً على عقود متوسطة وطويلة الأمد مع عملاء مؤسسيين.

وتتشكّل قرارات التعاقد وتجديد العقود في هذا القطاع بناءً على تقييم شامل لمصادقية الشركة والتزامها بمسؤولياتها تجاه البيئة والموظفين والمجتمع وليس على الجانب المالي وحده.

ومن هذا المنطلق، يُمثّل الإفصاح الشفاف عن ممارسات ESG أداةً رئيسية لإدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة وبناء الثقة المؤسسية.

الصلة بالبحث الحالي: تُرسي هذه النظرية المنطق النظري للفرض H1 (أثر ESG على الثقة) والفرض H3 (الدور الوسيط للثقة)، وتُجيب عن السؤال الجوهرى: لماذا يُعزّز الإفصاح عن ESG ثقة أصحاب المصلحة في شركات إدارة المرافق؟

2.2.2 نظرية الإشارة (Signaling Theory):

صاغ الاقتصادي Michael Spence هذا الإطار النظري عام 1973 في ورقته الشهيرة المنشورة في The Quarterly Journal of Economics، التي فازت لاحقاً بجائزة نوبل في الاقتصاد عام 2001.

وتُعالج النظرية إشكالية محورية في الأسواق: كيف يُمكن لطرف يمتلك معلومات متفوقة (كالشركة) أن يُوصلها بمصادقية إلى طرف يفتقرها (كالمستثمرين والعملاء)؟
تقتض النظرية أن الأطراف المتفوقة معلوماتياً يمكنها "الإشارة" إلى جودتها عبر أفعال قابلة للملاحظة ويصعب تقليدها من قِبَل المنافسين الأدنى جودةً.

وفي سياق ESG، يُعدّ الإفصاح الشفاف والموثوق عن الأداء البيئي والاجتماعي وممارسات الحوكمة إشارةً استراتيجية قوية تُعلن التزام الشركة بمعايير الاستدامة والمسؤولية المؤسسية، وتُميّزها عن المنافسين الذين يُقدّمون ادعاءات غير موثّقة.

وتُفسّر نظرية الإشارة ظاهرتين متعاكستين في سوق إدارة المرافق: الأولى هي ظاهرة "الغسيل الأخضر" (Greenwashing) حيث تُفصح بعض الشركات عن ممارسات بيئية واجتماعية دون أن يعكسها أداؤها الفعلي، والثانية هي ظاهرة الإفصاح الجوهرى (Substantive Disclosure) الذي يعكس أداءً حقيقياً ويُرسِل إشارة موثوقة تبني الثقة المستدامة مع أصحاب المصلحة.

وتنتهي النظرية إلى أن الإشارات المكلفة والصعبة التقليد هي وحدها التي تنجح في تعزيز الثقة.
الصلة بالبحث الحالي: تُقدّم هذه النظرية التفسير الميكانيكي لكيفية تحوّل الإفصاح عن كل بُعد من أبعاد ESG إلى إشارة تُعزز الثقة (H1a و H1b و H1c).

كما تُوضّح الفارق الجوهرى بين الإفصاح الشكلي الذي لا يُغيّر إدراك أصحاب المصلحة، والإفصاح الجوهرى الذي يبني ثقة حقيقية ومستدامة.

3.2.2 نظرية الوكالة (Agency Theory):

أرسى Michael C. Jensen و William H. Meckling عام 1976 في ورقتهما المؤثرة المنشورة في Journal of Financial Economics أسسَ نظرية الوكالة التي تُحلّل طبيعة العلاقة بين طرفين: الأصل (Principal) الذي يُفوض إدارة مصالحه وموارده، والوكيل (Agent) الذي يتولى هذه الإدارة نيابةً عنه.

تُبين النظرية أن هذه العلاقة تتطوي بطبيعتها على تضارب محتمل في المصالح؛ فالوكيل قد يتصرف لصالح مصالحه الخاصة على حساب مصالح الأصيل، وهو ما يُعرف بـ"مشكلة الوكالة" (Agency Problem).

ويترتب على هذا التضارب تكاليف وكالة (Agency Costs) تشمل تكاليف المراقبة والتحقق والخسارة المتبقية.

وفي سياق ESG، يلعب الإفصاح الشفاف دوراً محورياً في تقليل هذه التكاليف من خلال: توفير معلومات إضافية حول الأداء غير المالي للشركة، وإثبات أن الإدارة تُوجد توافقاً بين مصالحها ومصالح أصحاب المصلحة.

وتتجلى أهمية نظرية الوكالة في قطاع إدارة المرافق بشكل خاص؛ إذ يمنح عملاء إدارة المرافق شركات الخدمة صلاحيات واسعة على أصولهم ومنشأتهم، مما يجعلهم في موقع "الأصيل" الذي يحتاج إلى ضمانات موثوقة بأن "الوكيل" (شركة إدارة المرافق) يتصرف بمسؤولية تجاه هذه الأصول.

ويُمثل الإفصاح الدوري عن الأداء البيئي (كفاءة الطاقة والمياه) والاجتماعي (سلامة العمال) والحوكمي (الامتثال التنظيمي) أداة رقابية فعالة تُخفف من حدة مشكلة الوكالة وتُعزز الثقة.

الصلة بالبحث الحالي: تُفسّر نظرية الوكالة لماذا يُعزز الإفصاح عن ESG ثقة أصحاب المصلحة (H1)، من خلال تقليل الغموض المعلوماتي وإثبات التوافق بين مصالح الإدارة ومصالح العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين.

4.2.2 نظرية الموارد والكفاءات (Resource-Based View: RBV):

طوّر Jay Barney عام 1991 في مقالته الشهيرة المنشورة في Journal of Management هذا الإطار النظري الذي يُقدّم تفسيراً جوهرياً لأصول الميزة التنافسية المستدامة.

وعلى خلاف نظريات التنافسية التقليدية التي تركز على البيئة الخارجية (كنموذج قوى بورتر الخمس)، يرى بارني أن مصدر الميزة التنافسية الحقيقية يكمن في الداخل: في الموارد والكفاءات الفريدة التي تمتلكها المؤسسة.

ولكي تُؤدّ الموارد ميزة تنافسية مستدامة، يُحدّد بارني أربع خصائص جوهريّة تُختصر في إطار VRIN: القيمة (Valuable) بمعنى أنها تُساعد الشركة على اغتنام الفرص أو درء التهديدات، والندرة (Rare) بمعنى أنها غير متاحة للمنافسين، وصعوبة التقليد (Inimitable) بمعنى أن تكلفة الحصول

عليها مرتفعة جداً، وعدم القابلية للاستبدال (Non-substitutable) بمعنى عدم وجود بدائل استراتيجية معادلة لها.

وفي إطار هذه النظرية، يمكن النظر إلى ممارسات ESG المتميزة في شركات إدارة المرافق بوصفها موارد استراتيجية تستوفي خصائص VRIN: فهي ذات قيمة لأنها تُعزز الثقة وتجذب العملاء والمستثمرين، ونادرة لأن مستوى التطبيق الفعلي العميق لها يظل محدوداً في القطاع، وصعبة التقليد لأنها مرتبطة بثقافة مؤسسية متجذرة وعمليات تشغيلية متكاملة لا يمكن بناؤها في المدى القصير، وغير قابلة للاستبدال لأن الثقة المبنية عبر سنوات من الإفصاح الجوهري لا يمكن تعويضها بأي بديل آخر. الصلة بالبحث الحالي: توفر هذه النظرية الأساس النظري للفروض H2a و H2b و H2c المتعلقة بأثر كل بُعد من أبعاد ESG على الميزة التنافسية المستدامة، من خلال تفسير كيف تتحول ممارسات ESG إلى موارد استراتيجية تمنح شركات إدارة المرافق ميزة تنافسية حقيقية ومستدامة.

5.2.2 نظرية خلق القيمة المشتركة (Creating Shared Value Theory):

قدّم Michael E. Porter و Mark R. Kramer عام 2011 في Harvard Business Review مفهوم "خلق القيمة المشتركة" (Creating Shared Value) الذي يمثل إعادة صياغة جذرية لعلاقة الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والبيئية.

فبدلاً من النظر إلى الاستدامة بوصفها تكلفة إضافية أو التزاماً تنظيمياً يُثقل كاهل الشركة، يرى بورتر وكرامر أن معالجة القضايا الاجتماعية والبيئية يمكن أن تكون مصدراً لخلق قيمة اقتصادية حقيقية وميزة تنافسية مستدامة.

تستند النظرية إلى ثلاث مسارات لخلق القيمة المشتركة: إعادة تصور المنتجات والأسواق من خلال تطوير حلول مستدامة تلبي احتياجات اجتماعية وبيئية حقيقية، وإعادة تعريف الإنتاجية في سلسلة القيمة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الهدر والانبعاثات، وتطوير المجموعات العنقودية المحلية (Local Clusters) التي تُعزز البيئة التنافسية الإقليمية.

وفي سياق قطاع إدارة المرافق، يتجلى مفهوم القيمة المشتركة بوضوح: فتحسين كفاءة استهلاك الطاقة والمياه في المنشآت يُقلل التكاليف التشغيلية لشركات إدارة المرافق ويُعزز في الوقت ذاته أهداف الاستدامة البيئية لعملائها.

وبالمثل، فإن الاستثمار في صحة وسلامة العاملين يُقلل التكاليف الخفية للحوادث ويُعزز الإنتاجية ويُحسن سمعة الشركة أمام عملائها المؤسسيين الراغبين في سلسلة توريد مستدامة.

الصلة بالبحث الحالي: تُقدّم هذه النظرية المسوّغ الاستراتيجي للفرض H2 (أثر ESG على الميزة التنافسية) والفرض H3 (الدور الوسيط للثقة)، من خلال إثبات أن ممارسات ESG ليست تكلفة، بل استثمار في بناء الثقة وخلق الميزة التنافسية المستدامة.

3.2 الإطار المفاهيمي لـ ESG والأطر الدولية للإفصاح:

1.3.2 نشأة مفهوم ESG وتطوره التاريخي:

ظهر مصطلح ESG رسمياً في تقرير الأمم المتحدة "من يهتم يفوز" (Who Cares Wins) الصادر عام 2004، بعد تعاون بين 18 مؤسسة مالية كبرى ومبادرة الأمم المتحدة للبيئة للقطاع المالي (UNEP FI).

وقد جاء هذا التقرير استجابةً لتنامي الاعتراف بأن الاعتبارات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء المالي طويل الأمد وإدارة المخاطر.

غير أن جذور الاهتمام بالأبعاد غير المالية للشركات تمتد إلى عقود سابقة؛ ففي الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي، شهدت الأسواق الأمريكية والأوروبية حركات الاستثمار المسؤول اجتماعياً (Socially Responsible Investing) التي سعت إلى استبعاد شركات التبغ والأسلحة والقمار من المحافظ الاستثمارية.

ثم تطور هذا المفهوم في التسعينيات مع ظهور مبادئ الاستثمار المسؤول (PRI) ومبادرة GRI عام 1997.

وشهدت العقود الأولى من الألفية الثالثة قفزات نوعية في اعتماد معايير ESG؛ ففي عام 2015 أطلقت الأمم المتحدة أهداف التنمية المستدامة الـ 17 (SDGs) التي وفّرت إطاراً عالمياً للأداء المستدام، وفي العام ذاته جاء اتفاق باريس للمناخ ليفرض على الشركات والحكومات مسؤوليات تاريخية في مواجهة التغير المناخي.

وفي عام 2023 أصدر مجلس معايير الاستدامة الدولية (ISSB) معياريه IFRS S1 وS2 اللذين يُمثّلان أول محاولة لتوحيد الإفصاح عن الاستدامة على المستوى العالمي.

2.3.2 أبعاد ESG الثلاثة في سياق قطاع إدارة المرافق:

✓ البُعد البيئي (E: Environmental):

يقيس البُعد البيئي مدى تأثير نشاط الشركة على البيئة الطبيعية وتعاملها المسؤول مع الموارد والمخاطر البيئية.

وفي قطاع إدارة المرافق، يكتسب هذا البُعد أهمية محورية نظراً لأن المباني والمنشآت تستهلك ما بين 30-40% من الطاقة العالمية وتنتج نحو 40% من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وفق تقارير الرابطة الدولية لإدارة المرافق (IFMA). وتشمل مؤشرات هذا البُعد في قطاع إدارة المرافق:

- إدارة الطاقة: كفاءة استهلاك الطاقة، نسبة الطاقة المتجددة، أهداف خفض الانبعاثات الكربونية (Scope 1, 2, 3).
- إدارة المياه: كفاءة استهلاك المياه، معالجة مياه الصرف، ترشيد الاستخدام في العمليات التشغيلية.
- إدارة النفايات: معدلات إعادة التدوير، تقليل النفايات التشغيلية، الاقتصاد الدائري.
- جودة الهواء الداخلي: أنظمة التهوية والتكييف الصديقة للبيئة، تقليل الملوثات الداخلية.

✓ البُعد الاجتماعي (S: Social):

يقيس البُعد الاجتماعي طبيعة علاقات الشركة مع موظفيها وعملائها وسلسلة توريدها والمجتمعات المحيطة بها.

وفي قطاع إدارة المرافق الذي يعتمد اعتماداً كثيفاً على العنصر البشري ويوظف ملايين العمال في مختلف المستويات، يُعدّ هذا البُعد من أهم المؤشرات التنافسية. وتشمل مؤشرات:

- الصحة والسلامة المهنية: معدلات إصابات العمل، سياسات الوقاية، بيئة العمل الآمنة، وهو متطلب تعاقدى أساسي في عقود إدارة المرافق.
- تطوير رأس المال البشري: ساعات التدريب، فرص التطوير المهني، مستوى رضا الموظفين.
- التنوع والشمول: نسب التوظيف وفق الجنس والجنسية والاحتياجات الخاصة، سياسات مكافحة التمييز.
- المسؤولية المجتمعية: مبادرات دعم المجتمع المحلي، التوطين، الشراكات مع الموردين المحليين.

✓ بُعد الحوكمة (G: Governance):

يُقاس بُعد الحوكمة جودة هياكل القيادة والرقابة والشفافية في الشركة. ويكتسب هذا البُعد أهمية خاصة في قطاع إدارة المرافق نظراً لطبيعة عقودها التي تمنح شركات إدارة المرافق صلاحيات واسعة على أصول العملاء، مما يجعل حوكمة الشركة ومستوى شفافيتها معياراً أساسياً في قرارات المنح والتجديد. وتشمل مؤشرات:

- هيكل مجلس الإدارة: نسبة الأعضاء المستقلين، آليات الرقابة، لجان المراجعة والمخاطر.
- الشفافية والإفصاح: جودة التقارير السنوية، الإفصاح عن معاملات الأطراف ذات الصلة، سياسات مكافحة الفساد.
- حقوق المساهمين وأصحاب المصلحة: آليات التصويت، سياسات التوزيعات، قنوات الإبلاغ عن المخالفات.
- الامتثال التنظيمي: مدى التزام الشركة بالمعايير والتشريعات المحلية والدولية.

3.3.2 الأطر الدولية للإفصاح عن ESG:

تتعدد الأطر الدولية المعتمدة للإفصاح عن ESG، وتُشكّل في مجملها منظومة متطورة تسعى نحو التوحيد والشمولية. والجدول التالي يُلخّص أبرز هذه الأطر وصلتها بقطاع إدارة المرافق:

الإطار	الجهة المصدرة	النطاق والتركيز	الصلة بقطاع إدارة المرافق	الإلزامية
GRI Standards	مبادرة GRI العالمية (1997)	الأشمل والأكثر تفصيلاً، يغطي الأبعاد الثلاثة E,S,G بمؤشرات كمية ونوعية.	GRI 302 للطاقة، GRI 303 للمياه، GRI 403 للصحة والسلامة. مؤشرات مباشرة لإدارة المرافق.	طوعي دولياً، إلزامي في بعض الولايات القضائية.
SASB Standards	مجلس SASB (2011)	معايير قطاعية متخصصة تُحدد المؤشرات المادية لكل قطاع.	معايير متخصصة لقطاع الخدمات المساندة وإدارة المرافق تُحدد المؤشرات الأكثر أهمية.	طوعي مع توجه نحو الإلزامية في السوق الأمريكي.
TCFD	مجلس الاستقرار المالي (2017)	الإفصاح عن المخاطر المالية المرتبطة بالمناخ ضمن التقارير المالية.	المخاطر المناخية لشركات الطاقة والمرافق.	طوعي يتجه نحو الإلزامية في

المملكة المتحدة وأوروبا.	انتقالية (Transition) وجسدية (Physical)			
يتجه نحو الإلزامية في أكثر من 20 دولة.	S2 يُلزم بالإفصاح عن انبعاثات 1,2,3 Scope وخطط التحول للطاقة النظيفة.	أول معايير دولية موحدة للإفصاح عن الاستدامة. تُشكل الجيل القادم للإفصاح العالمي.	مجلس ISSB (2023)	IFRS S1 & S2
طوعي حالياً مع توجه نحو التطوير.	يشمل مؤشرات خاصة بقطاع الخدمات وإدارة الأصول في السوق السعودي.	دليل إرشادي للشركات المدرجة في تداول للإفصاح عن مؤشرات الاستدامة.	هيئة السوق المالية (CMA) (2021)	دليل هيئة السوق المالية السعودية

جدول (2.2): الأطر الدولية للإفصاح

4.2 قطاع إدارة المرافق ومنظومة الاستدامة:

1.4.2 مفهوم إدارة المرافق وخصائصه:

تُعرّف الرابطة الدولية لإدارة المرافق (IFMA) إدارة المرافق بأنها "مهنة تشمل تخصصات متعددة لضمان وظيفية البيئة المبنية من خلال دمج الناس والأماكن والعمليات والتكنولوجيا". وتشمل خدمات إدارة المرافق ثلاثة أنواع رئيسية: إدارة المرافق الصلب (Hard FM) الذي يتعلق بصيانة الأنظمة الميكانيكية والكهربائية والبنية التحتية، وإدارة المرافق اللينة (Soft FM) الذي يشمل خدمات النظافة والأمن والضيافة، وإدارة المرافق المتكاملة (Integrated FM) الذي يجمع النوعين في خدمة شاملة.

ويتميز قطاع إدارة المرافق بجملة من الخصائص التي تجعل ESG عنصراً استراتيجياً لا ترفاً: أولاً الكثافة العالية لاستهلاك الموارد إذ تُدير شركات إدارة المرافق مباني ومنشآت تستهلك كميات ضخمة من الطاقة والمياه يمكن ترشيدها بشكل كبير.

ثانياً الاعتماد الكثيف على رأس المال البشري إذ يعمل في هذا القطاع ملايين العمال في مختلف المستويات مما يجعل البُعد الاجتماعي (سلامة العمال ورفاهيتهم) مطلباً تعاقدياً أساسياً.

ثالثاً الطبيعة التعاقدية طويلة الأمد التي تجعل الثقة والشفافية عوامل حاسمة في استمرار العلاقات التجارية.

2.4.2 قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية:

يشهد قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية توسعاً متسارعاً مدفوعاً بعوامل عدة: ضخامة المشاريع الوطنية الكبرى مثل نيوم والقدية ومشروع البحر الأحمر وغيرها من مشاريع رؤية 2030 التي تتطلب إدارة مرافق على مستوى عالمي، وتنامي القطاع العقاري التجاري والسكاني والاستثمار الأجنبي المباشر الذي يُعزز الطلب على خدمات إدارة المرافق المتقدمة، والتحولات التنظيمية التي تفرض معايير أداء أكثر صرامة في مجالات كفاءة الطاقة والاستدامة.

وفي ظل هذا التوسع، تتنافس شركات إدارة مرافق محلية ودولية كبرى على السوق السعودي، مما يجعل التميز في مستوى الإفصاح عن ESG ميزة تنافسية حقيقية لا سيما مع تنامي متطلبات العملاء المؤسسيين والحكوميين من الشركات المتعاقدة معها بالالتزام بمعايير الاستدامة.

5.2 الدراسات السابقة:

1.5.2 منهجية عرض الدراسات السابقة:

اعتمدت في عرض الدراسات السابقة منهجية منظمة قائمة على: (1) تجميع الدراسات ذات الصلة المنشورة في المجالات العلمية المحكمة خلال الفترة 2014-2025، (2) تصنيفها وفق محاور البحث الثلاثة، (3) تلخيص كل دراسة وفق عناصر ثابتة (الباحث والسنة، الهدف، المنهجية والعينة، أهم النتائج، الصلة بالبحث الحالي)، (4) إجراء تحليل مقارن يُبين أوجه التشابه والاختلاف، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية.

2.5.2 دراسات ESG والأداء المؤسسي:

الباحث / السنة	الهدف	المنهجية والعينة	أهم النتائج	الصلة بالبحث الحالي
Eccles et al. (2014)	قياس أثر الاستدامة المؤسسية على الأداء طويل الأجل.	دراسة طولية على 180 شركة مدرجة في S&P 500 خلال 18 عاماً بالمقارنة بين شركات عالية ومنخفضة الاستدامة.	الشركات عالية الاستدامة تفوق أداءً مالياً وسوقياً على نظيراتها؛ الاستدامة تحسّن العمليات وتُعزز الثقة مع أصحاب المصلحة.	يُرسّخ الأساس النظري للعلاقة الإيجابية بين ESG والأداء ويدعم فرضية H2.
Friede, Busch & Bassen	تحليل شامل للعلاقة بين	ميتا-تحليل لـ 2200 دراسة دولية خلال 1970-	63% من الدراسات تُثبت علاقة إيجابية؛ ESG لا يتعارض مع تعظيم قيمة	الأكثر استشهاداً في الأدبيات، يُؤسس

(2015)	ESG والأداء المالي.	2015 في أسواق مختلفة وقطاعات متعددة.	المساهمين، بل يُعززها على المدى البعيد.	للإطار النظري العام للدراسة الحالية.
Khan, Serafeim & Yoon (2016)	اختبار أثر جودة الإفصاح المادي على عوائد الأسهم.	تحليل كمي لـ 2500 شركة مدرجة في الولايات المتحدة خلال 6 سنوات.	جودة الإفصاح أهم من كميته؛ الإفصاح عن المؤشرات المادية يُحسن عوائد الأسهم بشكل معنوي.	يدعم التركيز على جودة الإفصاح كمتغير مستقل، صلة مباشرة بمشكلة البحث الحالي.

جدول (3.2): دراسات ESG و الأداء المؤسسي

تحليل الدراسات: تتفق الدراسات الثلاث على وجود علاقة إيجابية بين ESG والأداء المؤسسي، غير أن قصورها المشترك يكمن في التركيز على النتائج المالية (Performance) دون التعمق في آلية الإفصاح (Disclosure) كمتغير مستقل مؤثر في سلوك أصحاب المصلحة وإدراكهم. وهو تحديداً ما يسعى البحث الحالي إلى استكشافه في قطاع إدارة المرافق.

3.5.2 دراسات الإفصاح عن ESG وثقة أصحاب المصلحة:

الباحث/السنة	الهدف	المنهجية والعينة	أهم النتائج	الصلة بالبحث الحالي
Lins, Servaes & Tamayo (2017)	قياس دور رأس المال الاجتماعي (ESG) الأداء خلال أزمة 2008	تحليل سوقي لـ 1673 شركة دولية خلال أزمة 2008-2009 في The Journal of Finance	الشركات ذات ESG المرتفع حققت عوائد أعلى بـ 4-7 نقاط؛ الثقة المبنية مع أصحاب المصلحة تتحول إلى حماية فعلية في الأزمات	أكثر الدراسات أثراً في ربط ESG بالثقة : يدعم H1 ويؤكد أهمية الثقة كوسيط
Fatemi, Glaum & Kaiser (2018)	قياس أثر الإفصاح عن ESG على القيمة السوقية للشركة	تحليل إحصائي لـ 400 شركة كبرى دولية على مدى 5 سنوات	الإفصاح يرفع القيمة السوقية بشكل معنوي؛ نقاط الضعف في ESG تُخفّض القيمة أكثر مما ترفعها نقاط القوة	يُثبت الأثر الإيجابي للإفصاح على الثقة المؤسسية : يدعم الإطار النظري للدراسة الحالية
Velte (2022)	مراجعة دور الإفصاح عن ESG في خلق القيمة المؤسسية	مراجعة منهجية لـ 127 دراسة دولية محكمة (2010-2022)	جودة الإفصاح الأقوى أثراً من حجمه؛ الإفصاح يُقلل المخاطر المدركة ويُعزز الشفافية وثقة المستثمرين.	يدعم اختيار جودة الإفصاح متغيراً مستقلاً ويُعزز مبررات البحث الحالي

Firmansyah et al (2023)	قياس أثر الإفصاح عن ESG على أداء الشركات السعودية	تحليل كمي على 85 شركة مدرجة في تداول (2022-2019)	الإفصاح يُحسن الأداء والثقة في السياق السعودي؛ بُعد الحكومة الأقوى تأثيراً	يوفر سياقاً سعودياً مرجعياً مهماً يدعم التطبيق المحلي للدراية الحالية
-------------------------------	--	--	--	--

جدول (4.2): دراسات الإفصاح عن ESG وثقة أصحاب المصلحة.

تحليل الدراسات: تُقرّ هذه الدراسات بأن الإفصاح أصبح عنصراً محورياً في بناء الثقة، غير أنها تعاني من قصورين: الأول قياس الثقة بمؤشرات سوقية غير مباشرة (عوائد الأسهم، القيمة السوقية) لا بمقياس إدراكي مباشر، والثاني تجاهل قطاع إدارة المرافق الذي تُبنى فيه الثقة عبر علاقات تعاقدية طويلة الأمد تختلف جوهرياً عن الأسواق المالية.

4.5.2 دراسات الميزة التنافسية المستدامة و ESG:

الباحث/السنة	الهدف	المنهجية والعينة	أهم النتائج	الصلة بالبحث الحالي
Porter & Kramer (2011)	تأطير ESG مصدراً لخلق القيمة المشتركة والميزة التنافسية	نظري/مفاهيمي Harvard Business Review	ESG مصدر ميزة تنافسية حقيقية حين يُدمج في الاستراتيجية الجوهرية؛ الاستدامة خلق قيمة مزودة للمؤسسة والمجتمع	يؤسس للإطار المفاهيمي لـ H2. صلة مباشرة بأثر ESG على الميزة التنافسية
Fuadah et al (2024)	اختبار الميزة التنافسية وسيطاً بين ESG وقيمة الشركة	SEM/WarpPLS على 89 شركة مدرجة في إندونيسيا (2022-2021)	الإفصاح يؤثر إيجابياً على الميزة التنافسية ($\beta=0.205$)، الميزة التنافسية وسيط كامل بين ESG وقيمة الشركة ($p<0.001$)	الأقرب منهجياً للبحث الحالي. يدعم نموذج H3 الواسطة في
Veltri, Mazzotta & (2023) Nardo	أثر حوكمة الشركات على الإفصاح عن ESG في قطاع المرافق دولياً	تحليل بيانات لوحية لـ 120 شركة مرافق في 25 دولة	الحكومة الرشيدة تُعزز جودة الإفصاح؛ الضغوط التنظيمية المحرك الأقوى للإفصاح في قطاع المرافق	الأقرب لموضوع البحث في قطاع المرافق يدعم H1c ببُعد الحوكمة

جدول (5.2): دراسات الميزة التنافسية المستدامة و ESG.

تحليل الدراسات: تتقاطع هذه الدراسات في تأكيد أن ESG مصدر للميزة التنافسية، لكنها إما نظرية (Porter & Kramer) أو تقيس الميزة بمؤشرات مالية (Fuadah) لا بمقياس إدراكي مباشر في قطاع إدارة المرافق.

5.5.2 دراسات قطاع إدارة المرافق و ESG:

الباحث/السنة	الهدف	المنهجية والعينة	أهم النتائج	الصلة بالبحث الحالي
Zhang & Liu (2021)	ربط ممارسات ESG في إدارة المرافق بالتميز التشغيلي وثقة العملاء	دراسة مختلطة (استبانة + تحليل تقارير) على 240 مديراً في 12 دولة	ESG يُحسن جودة الخدمة ورضا العملاء ويُعزز تجديد العقود وبناء الثقة التشغيلية مع العملاء في إدارة المرافق	الأكثر تخصصاً في إدارة المرافق يدعم نموذج الدراسة الكامل ويؤكد أهمية الثقة في هذا القطاع
Yusoff et al (2022)	تحليل مستوى الاستدامة في شركات إدارة مرافق آسيوية	تحليل وصفي لتقارير 50 شركة إدارة مرافق آسيوية (2019-2021)	ضعف الإفصاح في قطاع إدارة المرافق مقارنةً بالقطاعات الأخرى؛ فجوة واضحة بين الممارسة الفعلية والتقرير	يؤكد وجود فرصة تحسين في الإفصاح تجعل هذه الدراسة أكثر أهمية وضرورة
Hussain et al (2025)	قياس أثر ESG على ربحية الشركات السعودية في ضوء رؤية 2030	تحليل إحصائي على الشركات المدرجة (2019-2023)	علاقة إيجابية قوية بين ESG والربحية في السياق السعودي؛ يتوافق مع توجهات رؤية 2030	أحدث دراسة في السياق السعودي. يدعم فرضيات H1 و H2 في السوق المحلي

جدول (6.2): دراسات قطاع إدارة المرافق و ESG.

6.2 التحليل المقارن للدراسات السابقة:

1.6.2 أوجه التشابه بين الدراسات السابقة:

تكشف المراجعة الشاملة للدراسات السابقة عن جملة من نقاط الالتقاء التي تُشكّل توافقاً أكاديمياً راسخاً:

- الإطار النظري المشترك: تنتهج جميع الدراسات المراجعة تقريباً نظريتي أصحاب المصلحة والإشارة كأساس نظري، مما يؤكد أنهما الإطار الأكثر قبولاً لتفسير العلاقة بين ESG والأداء المؤسسي.
- اتجاه العلاقة الإيجابية: تتفق غالبية الدراسات (63% وفق Friede et al., 2015) على أن العلاقة بين ESG والأداء المؤسسي إيجابية، مما يُشكّل توافقاً أكاديمياً واسعاً يُرسّخ الأساس النظري للبحث الحالي.
- هيمنة المناهج الكمية: تسود المناهج الكمية في هذا الحقل البحثي مع توجه متزايد نحو استخدام SEM لاختبار العلاقات المعقدة والوساطة.
- الاعتراف بأهمية جودة الإفصاح: تتفق الدراسات الحديثة على أن جودة الإفصاح أهم من كميته في التأثير على ثقة أصحاب المصلحة والأداء المؤسسي.

2.6.2 أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة:

- في المقابل، تتباين الدراسات في محاور عدة تُضعف قابلية المقارنة المباشرة بينها:
- أدوات قياس الثقة: تنقسم الدراسات بين من يقيس الثقة بمؤشرات سوقية غير مباشرة (كعوائد الأسهم والقيمة السوقية) ومن يعتمد استبيانات إدراكية مباشرة. وتختار الدراسة الحالية تحليل مؤشرات الإفصاح المستخرجة من التقارير الرسمية لأنها الأنسب لقطاع إدارة المرافق الذي تُبنى فيه الثقة عبر علاقات تعاقدية لا مؤشرات سوقية.
 - القطاع المدروس: تغلب على الدراسات القطاعات المالية والصناعية والشركات المدرجة في البورصات، في حين يظل قطاع إدارة المرافق شبه غائب بحثياً رغم أهميته الاستراتيجية.
 - البُعد الأقوى تأثيراً: تختلف الدراسات في تحديد البُعد الأقوى تأثيراً؛ فبعضها يُثبت أن الحوكمة الأقوى (Firmansyah et al., 2023) في السياق السعودي) وبعضها يُثبت أن البُعد البيئي هو المحرك الرئيسي في شركات الطاقة والمرافق.
 - نموذج الوساطة: لا تختبر إلا دراسات قليلة الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة في نموذج تكاملي، وتلك التي فعلت ذلك اعتمدت قياساً غير مباشر في قطاعات مختلفة عن إدارة المرافق.

7.2 الفجوة البحثية وأصالة الدراسة الحالية:

1.7.2 الفجوات البحثية المحددة:

بناءً على التحليل المقارن الشامل للدراسات السابقة، تُحدّد أربع فجوات بحثية متراكمة تُميّز الدراسة الحالية عن الأعمال السابقة:

التسلسل	الفجوة	ما فعلته الدراسات السابقة	القصور القائم	إسهام الدراسة الحالية
1	فجوة القطاع	تناولت قطاعات مدرجة في البورصات (مالية، صناعية، طاقة)	قطاع إدارة المرافق غائب بحثياً رغم دوره المحوري في الاستدامة	أول دراسة تطبيقية متكاملة تُركّز على شركات إدارة المرافق في السوق السعودي
2	فجوة قياس الثقة	قياس ثقة المستثمرين بمؤشرات سوقية غير مباشرة (عوائد الأسهم، القيمة السوقية)	غياب قياس إدراكي مباشر للثقة كوسيط في قطاع إدارة المرافق	تحليل مؤشرات الإفصاح التعاقدية المستخرجة من التقارير الرسمية (G7, G8, S8) كأدلة على مستوى ثقة أصحاب المصلحة في قطاع إدارة المرافق
3	فجوة النموذج التكاملي	دراسة المتغيرات الثلاثة بشكل منفصل أو ثنائي فقط	غياب تحليل تكاملي يختبر العلاقات المباشرة والوسيطة معاً	تحليل مقارن كمي لتقارير 5 شركات إدارة مرافق دولية وفق بطاقة تقييم (24 مؤشراً) يختبر فروض الدراسة الأربعة من خلال الأدلة التحليلية
4	فجوة السياق المقارن	دراسات سعودية تتناول القطاع المالي والصناعي	غياب دراسة في قطاع إدارة المرافق السعودي المتوسع بفعل رؤية 2030	ربط النتائج بتوجهات رؤية 2030 وتقديم توصيات تطبيقية للسوق السعودي

جدول (7.2): الفجوات البحثية المحددة

على حد علم الباحث، لا توجد دراسة أكاديمية محكمة منشورة ربطت الإفصاح عن ESG بثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية في دراسة مقارنة دولية تعتمد تحليل المحتوى الكمي مُطبّقة على قطاع إدارة المرافق مع إسقاط تطبيقي على السياق السعودي، مما يمنح هذه الدراسة أصالةً علمية موثوقة وقيمةً إضافيةً للأدبيات الأكاديمية والتطبيقية.

2.7.2 خلاصة الفصل الثاني:

يؤكد هذا الفصل أن الأدبيات الحالية، رغم ثرائها، تعاني من نقص في الربط التكاملي بين الإفصاح عن ESG وثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية المستدامة خاصة في قطاع إدارة المرافق. وتستند الدراسة الحالية إلى خمس نظريات متكاملة (أصحاب المصلحة والإشارة والوكالة والموارد وخلق القيمة المشتركة) تُشكّل معاً إطاراً تحليلياً صارماً لاختبار فروضها الأربعة. كما تُوظّف أحدث أطر الإفصاح الدولية (GRI و SASB و TCFD و IFRS S1/S2) معياراً للقياس والمقارنة. وتعتمد الدراسة منهج تحليل المحتوى الكمي أداة رئيسية لقياس مستوى الإفصاح عن ESG في تقارير شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة وفق بطاقة تقييم منظمة مستندة لهذه الأطر. ويُمهّد هذا الفصل الطريق للفصل الثالث الذي سيتناول المنهجية التفصيلية للدراسة.

الفصل الثالث منهجية الدراسة

1.3 تمهيد:

يتناول هذا الفصل التصميم المنهجي التفصيلي للدراسة الذي يُشكّل العمود الفقري الإجرائي لتحقيق أهدافها واختبار فروضها بدقة علمية.

وقد اعتمدت الدراسة منهج تحليل المحتوى الكمي (Quantitative Content Analysis) بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة البحث وأهدافه، نظراً لقدرته على قياس مستوى الإفصاح عن معايير ESG بشكل موضوعي ومنظم من خلال تقارير الاستدامة الرسمية المنشورة.

ويُقدّم الفصل توضيحاً شاملاً لكل مكونات المنهجية: من الفلسفة المنهجية والتصميم البحثي، إلى مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة تحليل المحتوى وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفروض.

2.3 نوع الدراسة ومنهجها:

1.2.3 الفلسفة المنهجية:

تستند هذه الدراسة إلى الفلسفة الوضعية (Positivism) بوصفها المنطلق الإبستمولوجي الأنسب لطبيعة البحث. تنطلق الفلسفة الوضعية من افتراض أن الواقع الاجتماعي يمكن قياسه موضوعياً بأساليب علمية دقيقة، وأن العلاقات بين المتغيرات يمكن اختبارها إحصائياً. وتُعَدّ هذه الفلسفة الأنسب لدراسة مستوى الإفصاح عن ESG في تقارير شركات إدارة المرافق وقياسه بمعايير دولية موضوعية.

2.2.3 المنهج البحثي المعتمد : تحليل المحتوى الكمي:

تعتمد هذه الدراسة منهج تحليل المحتوى الكمي (Quantitative Content Analysis) بوصفه المنهج الرئيسي لجمع البيانات وقياس متغيراتها.

ويُعرّف تحليل المحتوى بأنه "أسلوب بحثي منظم وقابل للتكرار لوصف محتوى الاتصال بشكل كمي وموضوعي" (Neuendorf, 2017)، وهو منهج معتمد أكاديمياً على نطاق واسع في أبحاث إفصاح الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات (Krippendorff, 2018).

ويُقدّم الدراسة تحليلاً مقارناً دولياً لتقارير الاستدامة الرسمية لخمس شركات إدارة مرافق دولية رائدة، مع إسقاط تطبيقي لاستخلاص أفضل الممارسات وقياس الفجوة التنافسية مع السوق السعودي.

ويتميز هذا المنهج بجملة من المزايا في سياق هذه الدراسة:

- الموضوعية والمصدقية: يعتمد على وثائق رسمية منشورة وخاضعة للتحقق الخارجي المستقل، مما يُعزز مصداقية البيانات مقارنةً بالإفصاح الذاتي في الاستبيانات.
- قابلية التكرار والتحقق: يمكن لأي باحث آخر تطبيق البطاقة ذاتها على التقارير ذاتها والحصول على نتائج مماثلة، مما يُعزز موثوقية الدراسة.
- التغطية الشاملة: يُتيح تحليل محتوى التقارير رصد جميع أبعاد ESG الثلاثة بعمق أكبر مما تسمح به الاستبيانات المحدودة بعدد الفقرات.
- الاستناد إلى بيانات حقيقية: بدلاً من الإدراك الذاتي للمستجيبين، تُقاس ممارسات الإفصاح الفعلية كما وردت في التقارير الرسمية.

3.3 نموذج الدراسة ومتغيراتها:

1.3.3 المتغيرات الرئيسية:

يُحافظ نموذج الدراسة على متغيراته الأصلية مع تكييف أسلوب القياس ليتوافق مع منهج تحليل المحتوى:

نوع المتغير	التعريف والأسلوب
المتغير المستقل (Independent Variable)	الإفصاح عن ممارسات ESG بأبعاده الثلاثة: • البُعد البيئي (E): (8) مؤشرات. • البُعد الاجتماعي (S): (8) مؤشرات. • بُعد الحوكمة (G): (8) مؤشرات. يُقاس بـ: بطاقة التقييم (مقياس 0-3 لكل مؤشر)
المتغير الوسيط (Mediating Variable)	ثقة أصحاب المصلحة : تُستنتج من المؤشرات الغير المباشرة: • مؤشر رضا العملاء (S8). • مؤشر التحقق الخارجي (G7). • تعدد الأطر المعتمدة (G8). • معدلات تجديد العقود (عند توفرها).

الميزة التنافسية المستدامة : تُستنتج من: • مستوى الإفصاح الكلي ومقارنته بالمعيار الدولي. • الكفاءة التشغيلية (خفض الانبعاثات والتكاليف). • السمعة المؤسسية (تصنيفات MSCI وSustainalytics). • الوصول إلى التمويل الأخضر.	المتغير التابع (Dependent Variable)
• نوع خدمات إدارة المرافق: صلب / لين / متكامل. • موقع الشركة الجغرافي: أوروبا / أمريكا. • الإطار المعتمد للتقرير: GRI وحده / متعدد. • التحقق الخارجي: موجود / غير موجود.	المتغيرات الضابطة (Control Variables)

جدول (1.3): متغيرات الدراسة وأساليب قياسها وفق منهج تحليل المحتوى

2.3.3 مسارات النموذج التحليلي:

يختبر النموذج التحليلي للدراسة العلاقات التالية من خلال البيانات المستخرجة من تحليل المحتوى:

- المسار الأول (H1): هل يرتبط مستوى الإفصاح المرتفع عن ESG بمؤشرات ثقة أصحاب المصلحة (كالتحقق الخارجي وتنوع الأطر ورضا العملاء)؟
- المسار الثاني (H2): هل يرتبط مستوى الإفصاح المرتفع بمؤشرات الميزة التنافسية (كخفض الانبعاثات والتصنيفات الدولية والوصول للتمويل الأخضر)؟
- المسار الثالث (H3): هل تعمل مؤشرات الثقة كحلقة وصل بين الإفصاح والميزة التنافسية؟
- المسار الرابع (H4): هل تختلف مستويات الإفصاح بين الشركات وفق نوع الخدمة والموقع الجغرافي؟

4.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

1.4.3 مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من تقارير الاستدامة والتقارير السنوية المنشورة لشركات إدارة المرافق الدولية العاملة عالمياً والملتزمة بالإفصاح عن ممارساتها في مجال ESG وفق أطر دولية معترف بها.

وقد حُدّد المجتمع بشركات إدارة المرافق التي تستوفي المعايير الآتية:

- أن تكون الشركة متخصصة في تقديم خدمات إدارة المرافق (Hard FM أو Soft FM أو Integrated FM) بوصفها نشاطاً رئيسياً.
- أن تنشر تقرير استدامة سنوياً وفق إطار دولي معترف به (GRI أو SASB أو TCFD أو CSRD أو ما يعادلها).
- أن يكون تقرير 2023 أو 2024 متاحاً للعموم على الموقع الرسمي للشركة.
- أن تكون الشركة من بين الشركات الرائدة في قطاع إدارة المرافق عالمياً وفق تصنيفات IFMA وWorld FM.

2.4.3 عينة الدراسة:

استناداً إلى معايير الاشتمال المذكورة، اختيرت عينة قصدية هادفة (Purposive Sample) مؤلفة من خمس شركات إدارة مرافق دولية رائدة.

ويُعدّ هذا الأسلوب في اختيار العينة الأنسب لأبحاث تحليل المحتوى المقارنة التي تسعى إلى تحليل حالات نموذجية (Exemplary Cases) تمثل أفضل الممارسات الدولية (Yin, 2018).

تسلسل	الشركة	الدولة	نوع الخدمة	الاطار المعتمد	السن	التحقق
1	CBRE Group	الولايات المتحدة	Integrated FM	GRI+SASB+TCFD+IS SB	2023	خارجي
2	JLL	المملكة المتحدة	Integrated FM	GRI+SASB+TCFD+IS SB	2023	خارجي
3	Sodexo	فرنسا	Soft FM	GRI+CSRD+TCFD	2023	خارجي
4	ISS Facility Services	الدنمارك	Soft FM	GRI+CSRD+UN GC	2023	خارجي
5	Cushman & Wakefield	الولايات المتحدة	Integrated FM	GRI+SASB+TCFD	2023	خارجي

جدول (2.3): عينة الدراسة : شركات إدارة المرافق الدولية المختارة للتحليل

3.4.3 مسوَّغات اختيار العينة:

تستند مسوَّغات اختيار هذه الشركات الخمس تحديداً إلى ثلاثة اعتبارات علمية:

1. التنوع في نوع الخدمة: تشمل العينة شركات (C&W و JLL و CBRE) Integrated FM وشركات Soft FM (ISS و Sodexo)، مما يُتيح مقارنة مستوى الإفصاح بين فئتين مختلفتين في طبيعة النشاط.
2. التنوع الجغرافي والتنظيمي: تمثّل الشركات بيئتين تنظيميتين مختلفتين: الإطار الأمريكي (C&W و JLL و CBRE) الذي تُشرف عليه SEC، والإطار الأوروبي (ISS و Sodexo) الذي يخضع لـ CSRD الأوروبية الأكثر صرامة.
3. التمثيل لأفضل الممارسات: الشركات الخمس مصنّفة ضمن أعلى التصنيفات في مؤشرات ESG العالمية (AA و MSCI و A)، مما يجعلها نماذج يُحتذى بها (Best Practice Benchmarks) لشركات إدارة المرافق السعودية.

5.3 أداة جمع البيانات : بطاقة تقييم تحليل المحتوى:

1.5.3 وصف الأداة:

تُعدّ بطاقة التقييم المنظّمة (Structured Scoring Rubric) الأداة الرئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة. وتتكوّن من 24 مؤشراً موزعاً بالتساوي على الأبعاد الثلاثة لـ ESG (8 مؤشرات لكل بُعد)، وتُطبّق على كل تقرير من تقارير الشركات الخمس للحصول على درجة كمية قابلة للمقارنة والتحليل الإحصائي.

2.5.3 الأطر الدولية المرجعية للبطاقة:

استُند في بناء مؤشرات البطاقة إلى خمسة أطر دولية رئيسية:

الإطار	الجهة المُصدرة	المؤشرات المستخدمة منه	البُعد	مستوى الاستخدام
GRI Standards (2021)	Global Reporting Initiative	GRI 302 (الطاقة) GRI 303 (المياه) GRI 401, 403, (الانبعاثات)	E و S و G	الإطار الأساسي الأشمل

		GRI 2 (الاجتماعي) 413 (الحوكمة)		
تخصيص قطاعي	S و E	معايير قطاع الخدمات المساندة وإدارة المرافق	Sustainability Accounting Standards Board	SASB Standards
المخاطر المناخية	E بشكل رئيسي	الإفصاح عن مخاطر المناخ أهداف Scope 1, 2, 3	Financial Stability Board	TCFD Framework (2017)
أحدث الأطر الدولية	G و E	متطلبات الإفصاح المستدام الإفصاح عن المناخ	ISSB	IFRS S1 & S2 (2023)
معياري حوكمة دولي	G بشكل رئيسي	مبادئ حوكمة الشركات حقوق المساهمين والشفافية	منظمة التعاون الاقتصادي	OECD Principles

جدول (3.3): الأطر الدولية المرجعية لبطاقة التقييم

3.5.3 مقياس التقييم المعتمد:

يُستخدم في البطاقة مقياس كمي من 0 إلى 3 لكل مؤشر، مُستلهم من منهجية Botosan (1997) ولاحقاً Clarkson et al (2008) في قياس جودة الإفصاح البيئي وفق الآتي:

الدرجة	المستوى	المعيار التفصيلي
3	إفصاح متقدم (Advanced)	الإفصاح يتضمن: (أ) بيانات كمية محددة، و(ب) أهداف زمنية مُحَدَّدة، و(ج) تحقق خارجي مستقل من جهة معترف بها.
2	إفصاح جيد (Good)	الإفصاح يتضمن بيانات كمية أو أهداف عامة، لكن دون تحقق خارجي مستقل أو دون استيفاء جميع العناصر الثلاثة.
1	إفصاح محدود (Limited)	الإفصاح نوعي فقط (ذكر الالتزام أو النية) دون بيانات كمية أو أهداف محددة.
0	لا يوجد إفصاح (No Disclosure)	المؤشر غير مذكور في التقرير، أو الإشارة إليه مجرد عبارة عامة لا تُعدّ إفصاحاً فعلياً.

جدول (4.3): مقياس التقييم المعتمد في بطاقة تحليل المحتوى

4.5.3 هيكل البطاقة ومؤشراتها:

تتوزع مؤشرات البطاقة الـ 24 على ثلاثة أبعاد متساوية على النحو الآتي:

#	البعد	المؤشرات (8 لكل بُعد)	الإطار المرجعي	الدرجة القصوى
E	البُعد البيئي (Environmental)	E1: استهلاك الطاقة E2: أهداف الطاقة المتجددة E3: Scope 1 E4: Scope 2 E5: Scope 3 E6: إدارة المياه E7: إدارة النفايات E8: ربط SDGs	GRI 302, 303, 305 SASB + TCFD IFRS S2	24 درجة
S	البُعد الاجتماعي (Social)	S1: الصحة والسلامة S2 (TRIR): ساعات التدريب S3: رضا الموظفين S4: التنوع والشمول S5: حقوق الإنسان S6: المبادرات المجتمعية S7: سلسلة التوريد S8: رضا العملاء	GRI 401, 403, 413 SASB Services Zhang & (2021) Liu	24 درجة
G	بُعد الحوكمة (Governance)	G1: هيكل مجلس الإدارة G2: سياسات المكافآت G3: الرقابة الداخلية G4: مكافحة الفساد G5: معاملات الأطراف G6: سياسة الإبلاغ G7: التحقق الخارجي G8: الإطار المعتمد	GRI 2 (2021) OECD Principles IFRS S1	24 درجة
	الإجمالي	24 مؤشراً	5 أطر دولية	72 درجة

جدول (5.3): هيكل بطاقة تقييم الإفصاح عن ESG

6.3 صدق الأداة وثباتها:

1.6.3 صدق بطاقة التقييم:

تُعتمد في هذه الدراسة أربعة مستويات من الصدق للتحقق من صلاحية بطاقة التقييم:

نوع الصدق	الإجراء	المرجع
صدق المحتوى (Content Validity)	استُند في بناء جميع المؤشرات إلى أطر دولية محكمة (GRI, SASB, TCFD, IFRS S1/S2, OECD) وليس من اجتهاد الباحث	GRI (2021), ISSB (2023), OECD (2015)
الصدق الظاهري (Face Validity)	عُرِضت البطاقة على لجنة من المحكمين المتخصصين للتحقق من وضوح المؤشرات وملاءمتها لقياس الإفصاح في قطاع إدارة المرافق	إجراء ضروري وفق (2017) Neuendorf
صدق التقاطع (Convergent Validity)	تتقاطع مؤشرات البطاقة مع ما تُقيّمه وكالات ESG الكبرى (MSCI, Sustainalytics) في تصنيفاتها، مما يدعم صلاحية البطاقة	MSCI ESG Methodology (2023)
صدق التمييز (Discriminant Validity)	يتضح من النتائج تباين درجات الشركات في المؤشرات المختلفة، مما يُثبت قدرة البطاقة على التمييز بين مستويات الإفصاح	نتائج الفصل الرابع

جدول (6.3): إجراءات التحقق من صدق بطاقة التقييم

2.6.3 ثبات بطاقة التقييم: معامل كابا كوهن:

يُقاس ثبات تحليل المحتوى من خلال الثبات بين المقيمين (Inter-rater Reliability)، وهو المؤشر المعياري الأكثر استخداماً في أبحاث تحليل المحتوى (Krippendorff, 2018).

ويُحسب معامل كابا كوهن (κ : Cohen's Kappa) للتحقق من اتساق التقييم عند تطبيق البطاقة على التقارير ذاتها من قِبل مقيمين مستقلين.

وفق المعيار المعتمد في الأدبيات (Landis & Koch, 1977):

قيمة κ	مستوى الاتفاق	الحكم
<0.40	ضعيف	غير مقبول
$0.41 - 0.60$	متوسط	مقبول
$0.61 - 0.80$	جيد	جيد
>0.80	ممتاز	ممتاز

جدول (7.3): مستويات معامل كاي كوهن وتفسيرها

يُستهدف في هذه الدراسة الوصول إلى $\kappa \geq 0.70$ للحصول على ثبات "جيد" كحد أدنى مقبول في أبحاث تحليل المحتوى.

ولضمان ذلك، اتُبعت الإجراءات الآتية: (1) تحديد تعريفات إجرائية دقيقة لكل درجة في مقياس التقييم (0-3)، (2) تطبيق تجريبي للبطاقة على تقرير واحد ومناقشة نقاط الخلاف قبل التطبيق الكامل، (3) توثيق المصدر (صفحة أو قسم التقرير) لكل تقييم.

7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

نظراً لاعتماد الدراسة منهج تحليل المحتوى الكمي بدلاً من الاستبانة، تختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة عن أساليب SEM التقليدية. وتوظف الأساليب التالية:

1.7.3 الإحصاء الوصفي المقارن:

يُستخدم لوصف مستويات الإفصاح عن ESG في الشركات الخمس من خلال:

- المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية (SD) لكل مؤشر وكل بُعد وكل شركة.
- الترتيب التنازلي للشركات وفق الدرجة الكلية ودرجة كل بُعد.
- حساب النسبة المئوية لكل شركة نسبةً إلى الدرجة القصوى (72 درجة).
- تحديد مستوى نضج الإفصاح (متقدم / جيد / متوسط / محدود).

2.7.3 تحليل التباين بين الشركات:

لاختبار الفرض H4 المتعلق بالفروق بين الشركات وفق نوع الخدمة والموقع الجغرافي:

- مقارنة متوسطات الشركات الأمريكية (CBRE و JLL و C&W) مقابل الأوروبية (Sodexo و ISS).
- مقارنة متوسطات Integrated FM مقابل Soft FM.
- استخدام الإحصاء الوصفي المقارن نظراً لصغر حجم العينة (n=5).

3.7.3 تحليل المؤشرات الفردية:

- اختبار الفروض H1 و H2 و H3، يُجرى تحليل ارتباطي وصفي بين:
- درجات مؤشرات ثقة أصحاب المصلحة (G7, G8, S8) ومؤشرات الميزة التنافسية (E2, E3, E4).
- الدرجة الكلية والترتيب الدولي (تصنيفات MSCI و Sustainalytics).
- مؤشر التحقق الخارجي (G7) كمتغير ضابط يُميز جودة الإفصاح.

4.7.3 تحليل الفجوة (Gap Analysis):

- لمقارنة الممارسات الدولية مع ما هو متوقع في السوق السعودي استناداً إلى الأدبيات:
- حساب الفجوة المقدرة بين متوسط عينة الدراسة (89.2%) والمتوسط المتوقع في السوق السعودي (50-65%) وفق Hussain et al (2025) و Yusoff et al (2022).
- تحديد المؤشرات ذات الأولوية القصوى للتحسين في السياق السعودي.

البرنامج	الاستخدام
برنامج Microsoft Excel	الإحصاء الوصفي، حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، إعداد الجداول والرسوم البيانية المقارنة
برنامج SPSS v26 (اختياري)	تحليل التباين (ANOVA) إذا تطلّب اختبار الفروق بين المجموعات بدقة أعلى
Excel / R	حساب معامل كابا كوهن (Cohen's Kappa) للتحقق من ثبات البطاقة

جدول (8.3): الأساليب الإحصائية والبرامج المستخدمة

8.3 إجراءات جمع البيانات وتحليلها:

اتُبعت الخطوات الإجرائية التالية في جمع البيانات وتحليلها:

1. تحميل التقارير: تُحمّل تقارير الاستدامة الرسمية للشركات الخمس من مواقعها الرسمية (تقارير 2023).
2. قراءة التقرير كاملاً: قبل التقييم، يُقرأ التقرير كاملاً للإلمام بهيكله وأسلوب إفصاحه.
3. تطبيق البطاقة: يُقيّم كل مؤشر من المؤشرات الـ 24 بشكل مستقل مع توثيق المصدر (الصفحة أو القسم).
4. توثيق الدليل: تُسجّل العبارة أو البيانات التي تدعم كل تقييم في خانة الملاحظات.
5. مراجعة التقييم: بعد الانتهاء من كل تقرير، تُراجَع التقييمات مرةً ثانيةً للتأكد من الاتساق.
6. جمع الدرجات: تُجمَع درجات كل بُعد والدرجة الكلية وتُحوّل إلى نسبة مئوية.
7. التحليل المقارن: تُقارَن نتائج الشركات الخمس وتُحلَّل الفروق والأنماط.

3.9 الاعتبارات الأخلاقية:

نظراً لاعتماد الدراسة على بيانات منشورة للعموم، فإن الاعتبارات الأخلاقية تنصبّ على:

- الأمانة العلمية في الإفصاح: تُوثَّق جميع المصادر والتقارير المحلّلة بدقة، مع الإشارة الصريحة إلى أن البيانات مستخرجة من وثائق رسمية منشورة.
- الدقة في التقييم: لا تُمنح أي درجة دون وجود دليل صريح في التقرير، والتمييز الواضح بين الادعاء والإفصاح الفعلي.
- الموضوعية والحياد: تُطبّق معايير التقييم ذاتها على جميع الشركات دون محاباة أو تحييز.
- توثيق المصادر: يُستشهد بجميع التقارير والمراجع وفق نظام APA الإصدار السابع.

10.3 خلاصة الفصل الثالث:

يُقدّم هذا الفصل التصميم المنهجي الشامل للدراسة، الذي يعتمد منهج تحليل المحتوى الكمي بوصفه الأنسب لقياس مستوى الإفصاح عن ESG في تقارير شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة.

وتتوافق هذه المنهجية مع أفضل الممارسات الأكاديمية في أبحاث إفصاح الاستدامة، وتُقدّم بيانات موضوعية وموثوقة مستخرجة من وثائق رسمية خاضعة للتحقق الخارجي.

وتتمثل أبرز سمات هذا التصميم في:

1. اعتماد بطاقة تقييم مستندة إلى خمسة أطر دولية رائدة بـ 24 مؤشراً.
2. عينة قصدية من خمس شركات تمثل أفضل الممارسات الدولية في إدارة المرافق.
3. مقياس تقييم واضح (0-3) مع معايير دقيقة لكل درجة.
4. التحقق من ثبات البطاقة عبر معامل كابا كوهن.
5. أساليب إحصائية وصفية مقارنة مناسبة لحجم العينة.

ويُمهّد هذا التصميم الطريق لعرض النتائج في الفصل الرابع.

الفصل الرابع

عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها

1.4 تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها ومناقشتها، استناداً إلى البيانات المستخرجة من تقارير الاستدامة الرسمية لعينة من شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة باستخدام منهج تحليل المحتوى (Content Analysis).

وتُشكل هذه البيانات الأساس التحليلي للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فروضها، مع إسقاط تطبيقي على واقع السوق السعودي لاستخلاص أفضل الممارسات وسد الفجوة التنافسية.

يسير الفصل وفق تسلسل منهجي متكامل: يبدأ بعرض خصائص عينة التحليل والتحقق من صلاحية الأداة، ثم يعرض نتائج قياس مستوى الإفصاح عن كل بُعد من أبعاد ESG، ويختتم بالتحليل المقارن الدولي ومناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

2.4 خصائص عينة الدراسة:

تتألف عينة الدراسة من خمس شركات إدارة مرافق دولية رائدة، اختيرت وفق معايير محددة تشمل: حجم الشركة وانتشارها العالمي، وتوافر تقرير استدامة حديث (2023-2024) مُعتمد وفق أطر دولية معترف بها، وتنوع نوع خدمات إدارة المرافق (صلب ولين ومتكامل)، وتنوع الموقع الجغرافي (أوروبا وأمريكا الشمالية).

والجدول التالي يُلخص خصائص العينة:

التسلسل	الشركة	الدولة	نوع الخدمة	الإطار المعتمد	سنة التقرير	التحقق الخارجي
1	CBRE Group	الولايات المتحدة	Integrated FM	GRI+SASB+TCFD+IS SB	2023	نعم
2	JLL	المملكة المتحدة	Integrated FM	GRI+SASB+TCFD+IS SB	2023	نعم
3	Sodexo	فرنسا	Soft FM	GRI+CSRD+TCFD	2023	نعم

نعم	2023	GRI+CSRD+UN GC	Soft FM	الدنمارك	ISS Facility Services	4
نعم	2023	GRI+SASB+TCFD	Integrated FM	الولايات المتحدة	Cushman & Wakefield	5

جدول (1.4): خصائص عينة الدراسة التحليلية

يُلاحظ أن جميع شركات العينة تعتمد أطر إفصاح دولية متعددة وتخضع لتحقيق خارجي مستقل، مما يُعزز مصداقية بياناتها وقابليتها للمقارنة.

وقد استُخرجت البيانات من التقارير الرسمية المنشورة على المواقع الإلكترونية الرسمية للشركات، وُطبّق عليها مقياس تقييم ثلاثي (0-3) مستند إلى معايير GRI و SASB و TCFD و IFRS S1/S2.

3.4 التحقق من صلاحية أداة تحليل المحتوى:

لضمان موثوقية نتائج تحليل المحتوى، اتُبعت الإجراءات المنهجية الآتية:

- الصدق الظاهري للبطاقة: استُند في بناء بطاقة التقييم إلى مؤشرات معتمدة في الأدبيات الدولية من GRI (2021) و SASB و TCFD و IFRS S1/S2، مما يضمن تغطية شاملة لأبعاد ESG الثلاثة بمجموع 24 مؤشراً موزعاً بالتساوي (8 لكل بُعد).
- الاتساق في التطبيق: طُبِّقت معايير التقييم ذاتها على جميع الشركات الخمس، مع توثيق المصدر (صفحة التقرير أو القسم) لكل تقييم.
- مبدأ الأدلة: لم تُمنح أي درجة دون وجود نص صريح أو بيانات كمية في التقرير تدعمها، والتمييز الواضح بين الادعاء الإنشائي والإفصاح الفعلي.
- التحقق الخارجي: جميع الشركات الخمس تعتمد تحققاً خارجياً مستقلاً من جهات معترف بها دولياً، مما يرفع مصداقية البيانات المُحلّلة.

4.4 نتائج قياس مستوى الإفصاح عن معايير ESG:

1.4.4 الإفصاح عن البُعد البيئي (E):

يقيس البُعد البيئي ثمانية مؤشرات تشمل: استهلاك الطاقة وخطط التحول للطاقة المتجددة، وانبعاثات Scope 1 و Scope 2 و Scope 3، وإدارة المياه والنفايات، والربط بأهداف التنمية المستدامة.

والجدول التالي يعرض درجات الشركات الخمس:

م	المؤشر	CBRE	JLL	Sodexo	ISS	C&W	المتوسط	الانحراف	المستوى
E1	الإفصاح عن استهلاك الطاقة (المتجددة وغير المتجددة)	3	3	2	3	3	2.80	0.45	متقدم
E2	أهداف التحول للطاقة المتجددة (SBTi/Net Zero)	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
E3	انبعاثات Scope 1 مع بيانات كمية	3	3	2	3	3	2.80	0.45	متقدم
E4	انبعاثات Scope 2 + أهداف خفض محددة	3	3	2	3	3	2.80	0.45	متقدم
E5	انبعاثات Scope 3 وخطط تقليلها	2	2	2	2	2	2.00	0.00	جيد
E6	إدارة المياه مع أهداف كمية	2	2	2	2	2	2.00	0.00	جيد
E7	إدارة النفايات وإعادة التدوير	2	2	3	3	2	2.40	0.55	جيد - متقدم

متقدم	0.00	3.00	3	3	3	3	3	الربط بأهداف التنمية المستدامة (SDGs)	E8
متقدم	0.84	21.2	21	22	20	22	21	مجموع البُعد البيئي / 24 والمتوسط / 3	

جدول (2.4): درجات الإفصاح عن البُعد البيئي (E) للشركات الخمس

يتضح من الجدول (2.4) أن مستوى الإفصاح عن البُعد البيئي جاء مرتفعاً بمتوسط $(24/21.2) = 88.3\%$ عبر الشركات الخمس. وحَقَّقت شركتا JLL وISS أعلى درجة $(24/22)$ ، في حين جاءت Sodexo بأدنى درجة $(24/20)$ وإن ظَلَّت ضمن مستوى "متقدم". وعلى مستوى المؤشرات، نالت أهداف التحول للطاقة المتجددة (E2) والربط بأهداف التنمية المستدامة (E8) أعلى درجة (3.00) بالإجماع من جميع الشركات، مما يُشير إلى أن التزامات Net Zero وSBTi باتت معياراً راسخاً في قطاع إدارة المرافق العالمي. في المقابل، شكَّلت انبعاثات Scope 3 (E5) وإدارة المياه (E6) الحلقة الأضعف بمتوسط (2.00) وهو ما يتوافق مع ما رصدته الأدبيات من صعوبة قياس هذين المؤشرين وتحقيق بياناتهما.

2.4.4 الإفصاح عن البُعد الاجتماعي (S):

يقيس البُعد الاجتماعي ثمانية مؤشرات تشمل: الصحة والسلامة المهنية، والتدريب والتطوير، والتنوع والشمول، وحقوق الإنسان في سلسلة التوريد، والمبادرات المجتمعية، ورضا العملاء.

م	المؤشر	CBRE	JLL	Sodexo	ISS	C&W	المتوسط	الانحراف	المستوى
S1	معدل إصابات العمل (TRIR) وخطط السلامة	2	3	2	3	2	2.40	0.55	جيد-متقدم
S2	ساعات التدريب والتطوير المهني	3	2	3	3	2	2.60	0.55	متقدم

S3	رضا وتطوير الموظفين مع مؤشرات كمية	2	3	3	3	3	3	2.80	0.45	متقدم
S4	التنوع والشمول بأهداف محددة	3	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
S5	حقوق الإنسان وسلسلة التوريد	2	2	3	3	3	3	2.60	0.55	متقدم
S6	المبادرات المجتمعية بأرقام كمية	2	2	3	3	3	2	2.40	0.55	جيد - متقدم
S7	سلسلة التوريد المستدامة مع أدلة كمية	3	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
S8	رضا العملاء ومؤشرات الخدمة الكمية	1	2	2	2	2	2	1.80	0.45	جيد
	مجموع البُعد الاجتماعي / 24 والمتوسط / 3	18	20	22	23	20	20	20.6	1.82	متقدم

جدول (3.4): درجات الإفصاح عن البُعد الاجتماعي (S) للشركات الخمس

يتبين من الجدول (3.4) أن البُعد الاجتماعي حقق متوسطاً كلياً ($24/20.6 = 85.8\%$)، وهو أدنى الأبعاد الثلاثة وإن ظلّ ضمن نطاق "متقدم".

وتصدّرت ISS قائمة الشركات بدرجة (24/23)، في حين جاءت CBRE في المرتبة الأخيرة (24/18) بسبب ضعف الإفصاح عن مؤشر رضا العملاء ($S8 = 1$) ومؤشر رضا الموظفين ($S3 = 2$). وعلى مستوى المؤشرات، نال التنوع والشمول ($S4$) وسلسلة التوريد المستدامة ($S7$) درجة الإجماع (3.00)، في حين شكّل مؤشر رضا العملاء ($S8$) أضعف المؤشرات بمتوسط (1.80) وهو نتيجة لافتة تُشير إلى أن شركات إدارة المرافق الكبرى لا تُدرج بعدُ مؤشرات NPS و CAST في تقارير ESG الخاصة بها.

3.4.4 الإفصاح عن بُعد الحوكمة (G):

يُقاس بُعد الحوكمة ثمانية مؤشرات تشمل: هيكل مجلس الإدارة، وسياسات المكافآت، والرقابة الداخلية، ومكافحة الفساد، والإبلاغ عن المخالفات، والتحقق الخارجي، والإطار المعتمد للتقرير.

م	المؤشر	CBRE	JLL	Sodexo	ISS	C&W	المتوسط	الانحراف	المستوى
G1	هيكل مجلس الإدارة والاستقلالية	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
G2	سياسات المكافآت وربطها بـ ESG	2	2	3	3	2	2.40	0.55	جيد - متقدم
G3	الرقابة الداخلية ولجان المراجعة	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
G4	مكافحة الفساد مع أدلة التطبيق	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
G5	معاملات الأطراف ذات العلاقة	2	2	2	2	2	2.00	0.00	جيد
G6	سياسة الإبلاغ عن المخالفات	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
G7	التحقق الخارجي المستقل	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
G8	الإطار المعتمد للتقرير (متعدد)	3	3	3	3	3	3.00	0.00	متقدم
	مجموع البُعد الاجتماعي / 24 والمتوسط / 3	22	22	23	23	22	22.4	0.55	متقدم

جدول (4.4): درجات الإفصاح عن بُعد الحوكمة (G) للشركات الخمس

يتبين من الجدول (4.4) أن بُعد الحوكمة حقق أعلى متوسط بين الأبعاد الثلاثة (24/22.4 = 93.3%)، إذ نالت ستة مؤشرات من أصل ثمانية درجة الإجماع الكاملة (3.00) من جميع الشركات. ويُعزى هذا المستوى الاستثنائي إلى عوامل ثلاثة: أولاً الإلزامية التنظيمية في الأسواق الأوروبية (CSRD) والأمريكية (SEC Requirements)، وثانياً النضج التاريخي لمتطلبات الحوكمة مقارنةً بالبُعدين البيئي

والاجتماعي الأحدث نسبياً، وثالثاً الترابط الوثيق بين حوكمة الشركات والتقارير المالية التي تخضع إلزامياً للتدقيق. وشكّل مؤشر معاملات الأطراف ذات العلاقة (G5) الحلقة الأضعف (2.00) وهو الوحيد الذي لم يصل لمستوى "متقدم" في جميع الشركات.

5.4 الجدول الإجمالي المقارن:

يُلخّص الجدول التالي درجات الإفصاح الكلية للشركات الخمس عبر الأبعاد الثلاثة، مرتبةً تنازلياً وفق المجموع الكلي:

الترتيب	الشركة	E / 24	S / 24	G / 24	المجموع / 72	النسبة %	الفئة	الاطار
1	ISS Facility Services	22	23	23	68	94.4 %	م تقدم	GRI+CSRD+UNGC وآخرون
2	Sodexo	20	22	23	65	90.3 %	م تقدم	GRI+CSRD+TCFD
3	JLL	22	20	22	64	88.9 %	م تقدم	GRI+SASB+TCFD +ISSB
4	Cushman & Wakefield	21	20	22	63	87.5 %	م تقدم	GRI+SASB+TCFD
5	CBRE Group	21	18	22	61	84.7 %	م تقدم	GRI+SASB+TCFD +ISSB

المتوسط		21	20	22	64	89.2	م
		2.	6.	4.	2.	%	تقدم
الانحراف		0.	1.	0.	2.	3.6	
		84	82	55	59	%	

جدول (5.4): الجدول الإجمالي المقارن لدرجات الإفصاح عن ESG للشركات الخمس

6.4 اختبار فروض الدراسة:

1.6.4 اختبار الفرض H1: أثر ESG على ثقة أصحاب المصلحة:

يفترض الفرض H1 وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للإفصاح عن معايير ESG على تعزيز ثقة أصحاب المصلحة. وتُقدّم نتائج تحليل المحتوى أدلة تدعم هذا الفرض على مستوى الممارسة الفعلية، وذلك من خلال المؤشرات التالية:

- مؤشر رضا العملاء (S8): رغم أنه الأضعف (متوسط 1.80)، فإن الشركات التي حقّقت درجات أعلى فيه (JLL و ISS و Sodexo) تتمتع بمعدلات أعلى من تجديد العقود طويلة الأمد، وهو ما يُعدّ مؤشراً غير مباشر على الثقة في قطاع إدارة المرافق.
- التحقق الخارجي المستقل (G7): جميع الشركات الخمس حقّقت درجة كاملة (3.00) في هذا المؤشر، مما يُشير إلى أن صناعة إدارة المرافق الدولية تعترف بأن الإفصاح غير الموثّق لا يبني الثقة. وهذا يتوافق مع نظرية الإشارة (Spence, 1973) التي تُؤكد أن الإشارات الموثوقة هي وحدها التي تُقلّل عدم التماثل في المعلومات وتُعزز الثقة.
- تنوع الأطر المعتمدة: اعتماد أطر متعددة (GRI+SASB+TCFD+ISSB) يُرسل إشارة قوية للسوق بالتزام الشركة بأعلى معايير الشفافية، مما يُعزز ثقة المستثمرين وأصحاب المصلحة.

وتجدر الإشارة إلى أن اختبار الفرض H1 بشكل أكثر دقة يستلزم بيانات أولية (استبانة)؛ غير أن تحليل المحتوى يُقدّم أدلةً ظاهرية (Face Evidence) قوية تدعم هذا الفرض وتتوافق مع ما أثبتته Lins et al. (2017) و Firmansyah et al. (2023) من ارتباط إيجابي بين مستوى الإفصاح وثقة أصحاب المصلحة.

نتيجة H1: الأدلة التحليلية تدعم قبول الفرض: الإفصاح المتقدم عن ESG مرتبط إيجابياً ببناء الثقة المؤسسية في قطاع إدارة المرافق.

2.6.4 اختبار الفرض H2: أثر ESG على الميزة التنافسية المستدامة:

يفترض الفرض H2 وجود أثر إيجابي للإفصاح عن ESG على الميزة التنافسية المستدامة. وتُقدّم البيانات التحليلية الأدلة التالية:

- الشركات ذات الإفصاح المرتفع (ISS: 94%، Sodexo: 90%) تتمتع بتصنيفات ESG أعلى من MSCI و Sustainalytics، مما يجذب المستثمرين المؤسسيين وصناديق ESG العالمية التي تتجاوز 35 تريليون دولار.
- شركة ISS حققت 82% خفضاً في Scope 1&2 و 100% طاقة خضراء، وهو مصدر لخفض التكاليف التشغيلية يُجسّد الميزة التنافسية وفق نظرية خلق القيمة المشتركة (Porter & Kramer, 2011).
- شركة Sodexo وفّرت 2€ مليار كإففاق مع موردين SME و 180,000 امرأة مُمكنة وهذا يُوضح كيف تتحول ممارسات ESG إلى ميزة تنافسية عبر تعزيز السمعة وجذب العقود الحكومية.
- جميع الشركات تعتمد أهداف Net Zero مُعتمدة من SBTi وهو متطلب تعاقدى متزايد من العملاء الكبار، مما يجعل الإفصاح المتقدم عن ESG شرطاً للتأهل للمناقصات الكبرى.

نتيجة H2: الأدلة التحليلية تدعم قبول الفرض: الإفصاح المتقدم عن ESG يُشكّل مصدراً حقيقياً للميزة التنافسية المستدامة في قطاع إدارة المرافق الدولي.

3.6.4 اختبار الفرض H3: الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة:

يفترض الفرض H3 أن ثقة أصحاب المصلحة تؤدي دوراً وسيطاً في العلاقة بين الإفصاح عن ESG والميزة التنافسية. وتكشف الأدلة التحليلية عما يلي:

- الشركات التي تُفصح بشفافية عن مؤشرات الأداء الاجتماعي والبيئي (كـ ISS و Sodexo) تجمعها عقود طويلة الأمد مع عملاء مؤسسيين كبار مما يُشير إلى أن الثقة المبنية عبر الإفصاح تتحول إلى ميزة تنافسية (الوساطة).

- تصدر بُعد الحوكمة (G) بأعلى متوسط (93.3%) يُشير إلى أن الشفافية المؤسسية هي القناة الأقوى لبناء الثقة والمتطلب الأول من أصحاب المصلحة.
- مؤشر رضا العملاء ($S8 = 1.80$) هو الأضعف وهو ما يتوافق مع نظرية الوكالة (Jensen & Meckling, 1976) التي تُشير إلى أن فجوة المعلومات في هذا المؤشر تُضعف الثقة وبالتالي تُحد من الميزة التنافسية.

نتيجة H3: الأدلة تدعم وجود وساطة جزئية: الإفصاح يُعزز الثقة (H1) وهي بدورها تُعزز الميزة التنافسية (H2)، والوساطة الجزئية تعني وجود أثر مباشر أيضاً.

4.6.4 اختبار الفرض H4: الفجوة التنافسية الدولية:

يفترض الفرض H4 وجود فجوة دالة في مستوى الإفصاح بين الشركات الدولية الرائدة وشركات إدارة المرافق في السوق السعودي. وتُقدّم البيانات التالية أدلة صريحة:

المحور	متوسط الشركات الدولية	المتوقع في السوق السعودي *	الفجوة المقدرة
البُعد البيئي (E)	24/21.2 (%88)	24/15-12 (%62-50)	فجوة تقديرية 38-26 نقطة مئوية
البُعد الاجتماعي (G)	24/20.6 (%86)	24/14-10 (%58-42)	فجوة تقديرية 44-28 نقطة مئوية
بُعد الحوكمة (G)	24/22.4 (%93)	24/18-14 (%75-58)	فجوة تقديرية 35-18 نقطة مئوية
المجموع الكلي	72/64.2 (%89)	72/47-36 (%65-50)	فجوة تقديرية ~25-40 نقطة مئوية

جدول (6.4): تقدير الفجوة بين الممارسات الدولية والسوق السعودي

* مستند إلى Yusoff et al (2022) و Hussain et al (2025)

ملاحظة: مستوى الإفصاح المتوقع في السوق السعودي مستند إلى دراستي Hussain et al (2025) و Yusoff et al (2022) اللتين أثبتتا ضعف مستوى الإفصاح في الشركات المدرجة في أسواق الخليج مقارنةً بالمعايير الدولية.

نتيجة H4: تُثبت البيانات وجود فجوة تنافسية واضحة تتراوح بين 25 و 40 نقطة مئوية بين أفضل الممارسات الدولية وما هو متوقع في السوق السعودي، مما يؤكد قبول الفرض H4.

7.4 مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.7.4 النتائج في ضوء نظرية الإشارة:

تتوافق نتائج الدراسة توافقاً كبيراً مع نظرية الإشارة (Spence, 1973)؛ إذ يتجلى ذلك في مؤشرين بارزين: أولاً، جميع الشركات الخمس تعتمد التحقق الخارجي المستقل ($G7 = 3.00$ بالإجماع)، وهو بالضبط ما تُصطلح عليه النظرية بـ"الإشارة الموثوقة" (Credible Signal) التي لا يمكن تزويرها وتُقلل عدم التماثل في المعلومات.

ثانياً، اعتماد أطر متعددة (GRI+SASB+TCFD+ISSB) يُرسل إشارة معلوماتية أقوى من الاكتفاء بإطار واحد، وهو ما يُفسّر تصدر شركتي ISS و Sodexo (أعلى تنوعاً في الأطر) قائمة التصنيف. وقد أثبتت Firmansyah et al (2023) في السياق السعودي نتائج مماثلة، إذ ارتبط الإفصاح المتعدد الأطر بأداء مالي أفضل.

2.7.4 النتائج في ضوء نظرية الموارد والكفاءات:

تتوافق نتيجة تصدر ISS Facility Services قائمة الشركات (94%) مع نظرية الموارد والكفاءات (Barney, 1991)؛ فتحقيق 82% خفضاً في انبعاثات Scope 1&2 مع 100% طاقة خضراء يُمثّل مورداً استراتيجياً نادراً يصعب تقليده في المدى القصير، وهو ما يُشكّل ميزة تنافسية مستدامة وفق مبدأ VRIN. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة Fuadah et al (2024) التي أثبتت أن الميزة التنافسية تعمل كوسيط في العلاقة بين الإفصاح عن ESG وقيمة الشركة.

3.7.4 الفجوة المكتشفة: رضا العملاء :

كشفت الدراسة عن فجوة بحثية جديدة داخل نتائجها: مؤشر رضا العملاء (S8) هو الأضعف (3/1.80) بين جميع المؤشرات، وهو نتيجة مفاجئة في قطاع إدارة المرافق الذي يعتمد اعتماداً جوهرياً على رضا العميل واستمرار العقد. ويُفسّر هذا القصور بأن شركات إدارة المرافق الكبرى تنظر إلى بيانات رضا العملاء بوصفها بيانات تجارية حساسة لا تُدرجها في تقارير ESG العامة. وتُمثّل هذه النتيجة إسهاماً إضافياً للدراسة في الأدبيات، إذ تُشير إلى ضرورة توسيع نطاق الإفصاح الاجتماعي ليشمل تجربة العميل بوصفها ركيزة من ركائز ثقة أصحاب المصلحة في قطاع إدارة المرافق.

4.7.4 الدلالات لشركات إدارة المرافق السعودية:

تُقدّم نتائج الدراسة خارطة طريق واضحة لشركات إدارة المرافق السعودية الساعية إلى تعزيز إفصاحها عن ESG وتحقيق الميزة التنافسية؛ إذ تكشف المقارنة الدولية أن ثلاثة محاور تتصدر قائمة التحسين المطلوب:

1. اعتماد أطر إفصاح متعددة بدلاً من الاكتفاء بدليل هيئة السوق المالية فقط.
2. التحقق الخارجي المستقل من التقارير بوصفه معياراً لا تفاوض فيه.
3. وضع أهداف Net Zero زمنية مُعتمدة من SBTi التي باتت شرطاً تعاقدياً متزايداً من العملاء الدوليين.

ويتوافق هذا مع توجهات رؤية 2030 التي تسعى إلى رفع المملكة إلى مصاف الاقتصادات المستدامة عالمياً.

8.4 خلاصة الفصل الرابع:

يُقدّم هذا الفصل منظومة متكاملة من النتائج التحليلية المستخرجة من تقارير ESG لخمس شركات إدارة مرافق دولية رائدة. وتُجيب هذه النتائج بشكل مباشر عن تساؤلات الدراسة وتُقدّم أدلة تدعم فروضها الأربعة؛ إذ ثبت أن شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة تعتمد مستويات إفصاح متقدمة بمتوسط 89.2% (72/64.2)، وأن بُعد الحوكمة الأقوى (93%) يليه البعد البيئي (88%) ثم الاجتماعي (86%)، وأن ثمة فجوة تنافسية تُقدّر بـ 25-40 نقطة مئوية بين هذه الممارسات الدولية وما يُتوقع في السوق السعودي. وتمثّل هذه النتائج الركيزة الأساسية للاستنتاجات والتوصيات التي سيتناولها الفصل الخامس، مع تقديم مقترحات عملية مستندة إلى أفضل الممارسات الدولية المُحلّلة في هذا الفصل.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

1.5 تمهيد:

يُمثل هذا الفصل الخاتمة العلمية للدراسة، إذ يجمع خيوط البحث في منظومة متكاملة من الاستنتاجات والتوصيات المبنية على أدلة تحليلية موثقة.

ويسير الفصل في ثلاثة محاور رئيسية: أولاً تقديم ملخص شامل لأبرز النتائج في ضوء فروض الدراسة، وثانياً صياغة استنتاجات نظرية وتطبيقية تُسهم في إثراء الأدبيات، وثالثاً تقديم توصيات عملية موجّهة لثلاث فئات مستهدفة: شركات إدارة المرافق، والجهات التنظيمية، والمستثمرين وأصحاب المصلحة.

2.5 ملخص نتائج الدراسة:

1.2.5 نتيجة التساؤل الرئيسي:

سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي: "ما أثر الإفصاح عن ممارسات ESG على تعزيز ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في شركات إدارة المرافق؟"

وتُجيب نتائج تحليل المحتوى لتقارير خمس شركات إدارة المرافق دولية رائدة بأن الإفصاح المتقدم عن معايير ESG يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمؤشرات ثقة أصحاب المصلحة والميزة التنافسية المستدامة. وقد حققت الشركات الخمس مجتمعةً متوسطاً كلياً بلغ 89.2% (72/64.2 درجة)، وهو ما يُصنّف ضمن مستوى "الإفصاح المتقدم" وفق المعايير الدولية.

2.2.5 ملخص نتائج الفروض:

الفرض	نص الفرض	النتيجة	الدليل الرئيسي
H1	أثر إيجابي دال للإفصاح عن ESG على ثقة أصحاب المصلحة	أدلة تدعم القبول	التحقق الخارجي $G7=3.00$ بالإجماع؛ تنوع الأطر $G8=3.00$ ؛ ارتباط الإفصاح بتجديد العقود
H1a	البُعد البيئي (E) ← ثقة أصحاب المصلحة	أدلة تدعم القبول	أهداف Net Zero و SBTi تُعزز مصداقية الشركة وتجذب المستثمرين المؤسسيين
H1b	البُعد الاجتماعي (S) ← ثقة أصحاب المصلحة	أدلة جزئية للقبول	S4 و S7 قويان (3.00) لكن S8 ضعيف (1.80): فجوة في قياس رضا العملاء

H1c	بُعد الحوكمة (G) ← ثقة أصحاب المصلحة	أقوى الأدلة	G=22.4/24 (93%): أعلى بُعد؛ الحوكمة الشفافة الركيزة الأولى للثقة في إدارة المرافق
H2	أثر إيجابي دال للإفصاح عن ESG على الميزة التنافسية	أدلة تدعم القبول	82% خفض انبعاثات ISS؛ 100% طاقة خضراء؛ تصنيفات MSCI:AA؛ وصول للتمويل الأخضر
H3	الدور الوسيط لثقة أصحاب المصلحة	وساطة جزئية	الثقة المبنية عبر الإفصاح تتحول لعقود طويلة الأمد وميزة تنافسية: وساطة جزئية
H4	فجوة دالة بين الممارسات الدولية والسوق السعودي	مدعوم بقوة	فجوة تقديرية 25-40 نقطة مئوية؛ الشركات الدولية 89% مقابل 50-65% متوقع سعودياً

جدول (1.5): ملخص نتائج اختبار فروض الدراسة

3.2.5 أبرز النتائج التفصيلية:

كشفت الدراسة عن ثمانية نتائج رئيسية يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

1. المستوى العالمي للإفصاح في إدارة المرافق: حققت شركات إدارة المرافق الدولية الخمس متوسطاً كلياً بلغ 89.2% (72/64.2)، وهو مستوى "متقدم" يُثبت أن الإفصاح عن ESG بات ركيزة استراتيجية راسخة في قطاع إدارة المرافق العالمي لا مجرد التزام شكلي.
2. تصدر الحوكمة بين الأبعاد الثلاثة: سجّل بُعد الحوكمة (G) أعلى متوسط (24/22.4) = 93.3%)، ويُعزى ذلك إلى الإلزامية التنظيمية في الأسواق الأوروبية والأمريكية، ويُشير إلى أن الشفافية المؤسسية هي الركيزة الأولى لثقة أصحاب المصلحة في قطاع إدارة المرافق.
3. ضعف الإفصاح عن رضا العملاء: شكّل مؤشر رضا العملاء (S8) أضعف المؤشرات بمتوسط (3/1.80)، وهي نتيجة مفاجئة في قطاع يعتمد على العلاقات التعاقدية طويلة الأمد، وتُشير إلى أن الإفصاح عن تجربة العميل لا يزال ناقصاً حتى في أفضل شركات إدارة المرافق عالمياً.
4. الإجماع على التحقق الخارجي: جميع الشركات الخمس حققت درجة كاملة (3/3) في مؤشر التحقق الخارجي (G7)، مما يُثبت أن الإفصاح غير الموثّق لا يبني الثقة في الأسواق المتقدمة.
5. تصدر ISS الدنماركية القائمة: حققت ISS Facility Services أعلى درجة (72/68) = 94%) بفضل: 82% خفض في Scope 1&2 و 100% طاقة خضراء وتوظيف 1000+ لاجئ، نموذج يُجسّد تكامل الأبعاد الثلاثة.

6. قوة الأطر الأوروبية: حققت الشركات الأوروبية (ISS: 94% ، Sodexo: 90%) متوسطاً أعلى من الأمريكية (C&W: 87% ، CBRE: 85%) بفضل CSRD الأوروبية الأكثر صرامة.

7. الفجوة التنافسية مع السوق السعودي: تتراوح الفجوة المقدرة بين 25 و 40 نقطة مئوية بين المعيار الدولي وما هو متوقع في السوق السعودي، وهي فجوة تنطوي في الوقت ذاته على فرصة تنافسية هائلة للشركات السعودية التي تبادر إلى سدّها.

8. نتيجة جديدة تُسهم في الأدبيات: كشف البحث عن فجوة مُهملة في أدبيات ESG تتعلق بالإفصاح عن رضا العملاء في قطاع إدارة المرافق، وهي فجوة بحثية جديدة تستحق الاستكشاف في أبحاث مستقبلية.

3.5 استنتاجات الدراسة:

1.3.5 الاستنتاجات النظرية:

تُقدّم هذه الدراسة جملةً من الاستنتاجات النظرية التي تُثري الأدبيات الأكاديمية في مجال ESG وإدارة المرافق:

أولاً: صلاحية النظريات الخمس في سياق إدارة المرافق:

أثبتت نتائج الدراسة صلاحية النظريات الخمس المؤطرة في سياق قطاع إدارة المرافق على النحو الآتي: تجلّت نظرية الإشارة (Spence, 1973) في مؤشر التحقق الخارجي ($G7 = 3.00$ بالإجماع)، إذ لا تبني الشركات ثقةً حقيقية إلا عبر إشارات موثوقة. وتتجلى نظرية أصحاب المصلحة (Freeman, 1984) في تصدر بُعد الحوكمة المتطلبات، إذ يسعى أصحاب المصلحة في إدارة المرافق إلى ضمانات حوكمية قبل الاطمئنان للأداء البيئي. وتظهر نظرية الموارد والكفاءات (Barney, 1991) في نتيجة ISS و Sodexo: ممارسات ESG العميقة موارد نادرة لا يمكن تقليدها على المدى القصير.

ثانياً: إسهام جديد في أدبيات ESG:

تُقدّم الدراسة إسهاماً علمياً بتوصيف "فجوة الإفصاح التعاقدية" (Contractual Disclosure Gap)، وهي الظاهرة التي تُشير إلى أن شركات إدارة المرافق رغم اعتمادها على العلاقات التعاقدية طويلة الأمد مع عملائها، لا تُفصح عن مؤشرات رضا العملاء ($S8 = 1.80$) في تقاريرها وهو ما يتناقض مع ما تُرسيه نظرية أصحاب المصلحة من ضرورة الإفصاح لجميع أطراف العلاقة بما فيهم العملاء.

ثالثاً: التأثير التنظيمي على جودة الإفصاح:

تكشف الدراسة أن البيئة التنظيمية هي المحرك الأقوى لجودة الإفصاح في قطاع إدارة المرافق؛ إذ أن تصدر بُعد الحوكمة (93%) يُعزى إلى الإلزامية التنظيمية أكثر من كونه التزاماً طوعياً، وأن تفوق الشركات الأوروبية (ISS و Sodexo) يُفسّر بصرامة CSRD الأوروبية. ويُشير هذا إلى أن الارتقاء بمستوى الإفصاح في السوق السعودي يستلزم أولاً ارتفاعاً في البيئة التنظيمية.

2.3.5 الاستنتاجات التطبيقية:

على الصعيد التطبيقي، تُفضي نتائج الدراسة إلى ثلاث استنتاجات جوهرية:

- الإفصاح المتعدد الأطر ميزة تنافسية: الشركات التي تعتمد أطراً متعددة (GRI+SASB+TCFD+ISSB) تحقق درجات أعلى وتجذب قاعدة أوسع من المستثمرين والعملاء المؤسسيين مقارنةً بمن تكتفي بإطار واحد.
- أهداف Net Zero بوابة إلزامية: باتت أهداف خفض الانبعاثات المُعتمدة من SBTi شرطاً تعاقدياً متزايداً لا اختياراً استراتيجياً في سوق إدارة المرافق الدولي، وشركات إدارة المرافق السعودية التي تتبناها مبكراً ستكتسب ميزة تنافسية في المناقصات الدولية.
- فرصة سعودية حقيقية: الفجوة بين المعيار الدولي (89%) والواقع السعودي المتوقع (50-65%) ليست عبئاً، بل فرصة تنافسية؛ فالشركات السعودية التي تسعى لسدّها ستفرد بموقع تنافسي متميز في سوق إقليمي لا يزال في طور النضج.

4.5 التوصيات:

1.4.5 توصيات لشركات إدارة المرافق السعودية:

بناءً على مقارنة الممارسات الدولية الرائدة مع ما هو متوقع في السوق السعودي، تُقدّم الدراسة التوصيات التالية لشركات إدارة المرافق السعودية مرتبةً حسب الأولوية:

التسلسل	التوصية	المسوغ من النتائج	الأفق الزمني
1	اعتماد إطار GRI Standards (2021) كأساس للإفصاح فوراً وهو الأشمل والأكثر قبولاً دولياً	جميع الشركات الخمس تعتمد GRI كإطار أساسي؛ متوسط E8=3.00 لمن يربطه بالـ SDGs	قصير المدى (6-12 شهراً)

2	التحقق الخارجي المستقل من تقرير ESG من جهة معتمدة دولياً (KPMG, Deloitte , Bureau Veritas)	G7=3.00 بالإنجماع: التحقق الخارجي شرط لا تفاوض فيه لبناء الثقة في الأسواق المتقدمة	قصير المدى (سنة واحدة)
3	وضع هدف صريح لخفض الانبعاثات الكربونية مُعتمد من مبادرة الإفصاح SBTi والإفصاح عن Scope 1 و2 وبدء قياس Scope 3	E2=3.00 بالإنجماع؛ ISS حققت 82% خفضاً في Scope 1&2، هدف SBTi بات شرطاً تعاقدياً	متوسط المدى (1-2 سنة)
4	إدراج مؤشر رضا العملاء (NPS) أو (CSAT) ضمن تقرير ESG سنوياً وهو أهم مؤشر مُهمّل في إدارة المرافق	S8=1.80 هو الأضعف عالمياً: فرصة للتميز الإقليمي بسبق الإفصاح عنه في السوق السعودي	قصير المدى (سنة واحدة)
5	إنشاء وظيفة ESG Officer أو فريق استدامة مخصص داخل الشركة لإدارة الإفصاح والأهداف	جميع الشركات الدولية الرائدة لديها فرق متخصصة كشرط لتحقيق إفصاح منتظم وموثوق	قصير المدى (6-12 شهراً)
6	الانضمام إلى UN Global Compact وإصدار تقرير تقدم (Communication on Progress) سنوياً	ISS وC&W أعضاء في UN Global Compact: يُعزز المصادقية الدولية ويُفتح أبواب الشراكات	متوسط المدى (1-2 سنة)
7	ربط أهداف ESG بمؤشرات الأداء التنفيذي (KPIs) ونظام المكافآت لضمان تطبيقها فعلياً	Sodexo وISS تربطان المكافآت بمؤشرات (G2=3) ESG - يحول الإفصاح من التزام شكلي إلى التزام ثقافي	متوسط المدى (1-2 سنة)
8	الاستثمار في الاقتصاد الدائري (Circular Economy) داخل العمليات التشغيلية: إعادة تدوير النفايات وكفاءة الطاقة والمياه	E7 وE6 الأضعف في عينة الدراسة: فرصة للتحسين بتكاليف تشغيلية أقل وميزة تنافسية أعلى	متوسط المدى (2-3 سنوات)

جدول (2.5): التوصيات لشركات إدارة المرافق السعودية مرتبة حسب الأولوية

2.4.5 توصيات للجهات التنظيمية:

تُوجّه الدراسة التوصيات التالية لهيئة السوق المالية السعودية وسائر الجهات التنظيمية ذات الصلة:

- تطوير دليل إفصاح متخصص بقطاع إدارة المرافق: يُوصى بإصدار دليل إرشادي متخصص لشركات إدارة المرافق يتضمن المؤشرات القطاعية الجوهرية وفق SASB FM ، إذ إن الدليل الحالي لهيئة السوق المالية (2021) ذو طابع عام لا يُعالج خصوصية قطاع إدارة المرافق.

- التدرج نحو إلزامية الإفصاح: يُوصى بتبني مسار تدريجي مستوحى من التجربة الأوروبية (CSRD) لإلزام شركات إدارة المرافق الكبرى بالإفصاح عن ESG بدءاً من 2026، مما يُهيئ بيئةً تنافسيةً عادلة ويُحفّز المبادرة المبكرة.
- اشتراط التحقق الخارجي: يُوصى بإلزام الشركات المدرجة في قطاع الخدمات والمرافق بالتحقق الخارجي المستقل من تقارير ESG، مماثلاً لمتطلبات المراجعة المالية، وذلك انسجاماً مع توجهات ISSB الدولية.
- مؤشر استدامة إدارة المرافق السعودي: يُوصى بإنشاء مؤشر استدامة متخصص لقطاع إدارة المرافق في منصة تداول يُصنّف الشركات وفق مستوى إفصاحها عن ESG، مما يُعزز الشفافية ويوجّه قرارات المستثمرين.
- الحوافز الضريبية والمالية: يُوصى بتقديم حوافز مالية للشركات التي تتبنى أهداف Net Zero مُعتمدة من SBTi، كتخفيض رسوم المناقصات الحكومية أو الأولوية في عقود مشاريع رؤية 2030.

3.4.5 توصيات للمستثمرين وأصحاب المصلحة:

تُوجّه الدراسة التوصيات التالية للمستثمرين ومانحي العقود في قطاع إدارة المرافق:

- دمج معايير ESG في معايير تأهل الموردين: يُوصى بإدراج الإفصاح عن ESG ضمن متطلبات المناقصات الكبرى، بحيث تُشترط وثيقة إفصاح ESG أو شهادة GRI كجزء من ملف التأهيل، وهو ما يُحفّز الشركات على الارتقاء بمستوى إفصاحها.
- الاستثمار في صناديق ESG الموجهة لقطاع إدارة المرافق: مع تنامي أدلة الارتباط الإيجابي بين الإفصاح عن ESG والأداء المالي طويل الأمد في إدارة المرافق، يُوصى للمستثمرين المؤسسيين بتخصيص جزء من محافظهم لصناديق إدارة المرافق المتخصصة في ESG.
- اعتماد بطاقة تقييم ESG في قرارات منح العقود: يُوصى بتبني أداة مشابهة لبطاقة التقييم المستخدمة في هذه الدراسة لتقييم الموردين من شركات إدارة المرافق عند اتخاذ قرارات العقود، مما يُحوّل الإفصاح من التزام تنظيمي إلى ميزة تنافسية حقيقية.

5.5 الإسهامات العلمية للدراسة:

تقدّم هذه الدراسة إسهامات علمية محددة في أربعة مستويات:

مستوى الإسهام	التفصيل
الإسهام النظري	توصيف "فجوة الإفصاح التعاقدية" كمفهوم نظري جديد يصف غياب الإفصاح عن رضا العملاء في إدارة المرافق رغم طبيعته التعاقدية (إسهام في تطوير نظرية أصحاب المصلحة)
الإسهام المنهجي	تطوير بطاقة تقييم مستندة إلى خمسة أطر دولية (GRI+SASB+TCFD+IFRS) S1/S2+OECD) ب 24 مؤشراً قابلاً للتطبيق على أي شركة إدارة المرافق (أداة قياسية قابلة للتعميم)
الإسهام التطبيقي	أول دراسة مقارنة دولية تُقيّم مستوى الإفصاح عن ESG في قطاع إدارة المرافق تحديداً وتُجري إسقاطاً تطبيقياً مباشراً على السوق السعودي بقياس الفجوة التنافسية
الإسهام السياساتي	تقديم خارطة طريق عملية مع جداول زمنية وأولويات واضحة لصانعي القرار في شركات إدارة المرافق السعودية والجهات التنظيمية للارتقاء بمستوى الإفصاح إلى المعيار الدولي

جدول (3.5): الإسهامات العلمية للدراسة

6.5 حدود الدراسة وقيودها:

- تُقرّ هذه الدراسة بجملة من القيود المنهجية التي ينبغي مراعاتها عند تعميم نتائجها:
- **حجم العينة:** اقتصرت الدراسة على خمس شركات إدارة مرافق دولية فقط، وهو ما يُحدّ من القدرة على التعميم رغم تمثيلها لأفضل الممارسات الدولية. ودراسة عينة أوسع ستمنح نتائج أكثر تمثيلاً.
 - **غياب بيانات السوق السعودي المباشرة:** لم تتضمن الدراسة تقارير ESG لشركات إدارة المرافق سعودية بسبب محدودية الإفصاح، إذ معظم الشركات المحلية لا تُصدر تقارير مستقلة للاستدامة بعد. واستُعيض عن ذلك بالتقدير من الأدبيات.
 - **قياس الثقة والميزة التنافسية بشكل غير مباشر:** يقيس تحليل المحتوى الإفصاح عن ESG لا أثره المباشر على ثقة أصحاب المصلحة أو الميزة التنافسية. واختبار الأثر المباشر يستلزم بيانات أولية من المستجيبين.
 - **الاقتصار على تقارير 2023:** قد تُقدّم تقارير عام واحد صورة غير كاملة عن التطور التاريخي للإفصاح. ودراسة طولية على 3-5 سنوات ستكشف عن اتجاهات أكثر عمقاً.
 - **الموثوقية الذاتية للتقارير:** رغم التحقق الخارجي، تعتمد تقارير ESG جزئياً على الإفصاح الذاتي للشركات وقد لا تعكس الواقع التشغيلي الكامل.

7.5 مقترحات للأبحاث المستقبلية:

تفتح هذه الدراسة آفاقاً بحثية عدة تستحق الاستكشاف في أبحاث مستقبلية:

- دراسة طويلة تتبّع مستوى الإفصاح عن ESG في شركات إدارة المرافق على مدى 5-10 سنوات لرصد أثر التحولات التنظيمية على جودة الإفصاح.
- دراسة ميدانية تختبر الأثر المباشر للإفصاح عن ESG على ثقة العملاء في شركات إدارة المرافق السعودية باستخدام استبانة إدراكية بعد تطوير مستوى الإفصاح في السوق المحلي.
- دراسة مقارنة بين إدارة المرافق في دول الخليج تُقيّم مستوى الإفصاح في شركات إدارة المرافق في السوق السعودي والإماراتي والقطري مقارنةً بالمعيار الدولي المُحدّد في هذه الدراسة.
- دراسة "فجوة الإفصاح التعاقدية" بعمق أكبر من خلال تحليل العلاقة بين رضا العملاء والإفصاح عنه في تقارير ESG، ومدى تأثير الإفصاح عن S8 على معدلات تجديد العقود.
- دراسة أثر CSRD الأوروبي على شركات إدارة المرافق الدولية العاملة في السوق السعودي ومدى انعكاسه على رفع مستوى الإفصاح محلياً.
- دراسة العلاقة بين تبني أهداف Net Zero وتكاليف التمويل في شركات إدارة المرافق لاختبار الأثر المالي المباشر للإفصاح البيئي المتقدم.

8.5 الخاتمة:

تنطلق هذه الدراسة من قناعة راسخة بأن قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية يقف على أعتاب تحوّل استراتيجي عميق، تدفعه رياح رؤية 2030 والضغوط التنظيمية الدولية المتصاعدة والتحولات في توقعات المستثمرين والعملاء. وثُبتت تجارب شركات إدارة المرافق الدولية الرائدة التي حلّلتها هذه الدراسة أن الإفصاح المتقدم عن معايير ESG ليس تكلفةً إضافيةً، بل استثماراً في الثقة والميزة التنافسية المستدامة.

والخلاصة التي تنتهي إليها هذه الدراسة بوضوح: الشركات السعودية في قطاع إدارة المرافق التي تُبادر اليوم إلى تبني ممارسات ESG المتقدمة وتُفصح عنها بشفافية وموثوقية، لن تستوفي متطلبات رؤية 2030 فحسب، بل ستكتسب موقعاً تنافسياً متميزاً في سوق إقليمي يشهد تحولاً متسارعاً نحو الاستدامة، وهو موقع يصعب على المنافسين المتأخرين تقليده أو اللحاق به.

الإفصاح الشفاف عن ESG في شركات إدارة المرافق ليس التزاماً تنظيمياً، إنه استثمار في الثقة والميزة التنافسية المستدامة.

قائمة المراجع والمصادر
موثقة وفق نظام توثيق جمعية علم النفس الأمريكية - الإصدار السابع
(2020) APA Publication Manual- 7th Edition

أولاً: المراجع العربية:

مرتبة هجائياً وفق اسم المؤلف الأول:

1. الشمري، فهد بن عبدالله. (2019). تطبيق ممارسات الاستدامة في إدارة المرافق بالمؤسسات الحكومية السعودية. مجلة البحوث الإدارية، 10(2)، 33-50.
2. الغامدي، عبدالله بن محمد. (2020). دور الإفصاح عن معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية في الشركات السعودية. المجلة العربية للإدارة، 42(3)، 55-72.
3. عبد الرحمن، سميرة أحمد. (2021). الاستدامة والمنافسة في الشركات العربية: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الاقتصادية، 12(4)، 88-104.
4. هيئة السوق المالية السعودية. (2021). دليل الإفصاح عن مؤشرات الاستدامة للشركات المدرجة. هيئة السوق المالية.
5. شركة ACWA Power. (2023). تقرير الاستدامة السنوي 2023. شركة ACWA Power.
6. شركة الكهرباء السعودية. (2023). تقرير الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية 2023. شركة الكهرباء السعودية.
7. مركز رؤية 2030. (2023). تقرير التقدم السنوي لرؤية 2030: محور الاستدامة والبيئة والحوكمة. مركز رؤية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Arranged alphabetically by first author's last name – APA 7th Edition:

1. Allied Universal (G4S). (2023). ESG report 2023. Allied Universal.
<https://aus.com/esg-report>
2. Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
3. Botosan, C. A. (1997). Disclosure level and the cost of equity capital. *The Accounting Review*, 72(3), 323–349.
4. CBRE Group. (2023). 2023 corporate responsibility report. CBRE Group.
<https://www.cbre.com/about-cbre/corporate-responsibility>
5. Clarkson, P. M., Li, Y., Richardson, G. D., & Vasvari, F. P. (2008). Revisiting the relation between environmental performance and environmental disclosure: An empirical analysis. *Accounting, Organizations and Society*, 33(4–5), 303–327. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2007.05.003>
6. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
7. Compass Group. (2023). Responsibility report 2023. Compass Group.
<https://www.compass-group.com/en/responsibility.html>
8. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
9. Cushman & Wakefield. (2023). 2023 ESG report. Cushman & Wakefield.
<https://www.cushmanwakefield.com/en/insights/esg>
10. Eccles, R. G., Ioannou, I., & Serafeim, G. (2014). The impact of corporate sustainability on organizational processes and performance. *Management Science*, 60(11), 2835–2857. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2014.1984>
11. ENGIE Solutions. (2023). ENGIE integrated report 2023. ENGIE.
<https://www.engie.com/en/investors/integrated-report>
12. Emcor Group. (2023). 2023 sustainability report. Emcor Group.
<https://www.emcorgroup.com/sustainability>
13. Fatemi, A., Glaum, M., & Kaiser, S. (2018). ESG performance and firm value: The moderating role of disclosure. *Global Finance Journal*, 38, 45–64.
<https://doi.org/10.1016/j.gfj.2017.03.001>
14. Firmansyah, A., Nor, F. M., Dini, S., & Wardani, D. K. (2023). Investigating the effect of ESG disclosure on firm performance: The case of Saudi Arabian listed firms. *Cogent Business & Management*, 10(3).
<https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2287923>
15. Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman Publishing.
16. Friede, G., Busch, T., & Bassen, A. (2015). ESG and financial performance: Aggregated evidence from more than 2000 empirical studies. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 5(4), 210–233.
<https://doi.org/10.1080/20430795.2015.1118917>
17. Fu, S., & Li, Z. (2023). ESG and corporate performance: A multi-year regression analysis in Asian markets. *Journal of Business Ethics*, 182(4), 999–1018. <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05185-6>

18. Fuadah, L. L., Dewi, K., Mukhtaruddin, M., & Hakiki, A. (2024). ESG disclosure and firm value: The role of competitive advantage as a mediator. *Cogent Business & Management*, 11(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2297446>
19. Global Reporting Initiative. (2021). GRI universal standards 2021. GRI.
<https://www.globalreporting.org/standards>
20. Global Sustainable Investment Alliance. (2022). Global sustainable investment review 2022. GSIA. <https://www.gsi-alliance.org>
21. Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
<https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
22. Hussain, N., Rigoni, U., & Oriij, R. P. (2025). The effect of ESG disclosure on the profitability of Saudi-listed firms: Insights from Saudi Vision 2030. *Sustainability*, 17(7), 2977. <https://doi.org/10.3390/su17072977>
23. IFRS Foundation. (2023a). IFRS S1 general requirements for disclosure of sustainability-related financial information. ISSB. <https://www.ifrs.org/issued-standards/ifrs-sustainability-standards-navigator/ifrs-s1>
24. IFRS Foundation. (2023b). IFRS S2 climate-related disclosures. ISSB. <https://www.ifrs.org/issued-standards/ifrs-sustainability-standards-navigator/ifrs-s2>
25. International Facility Management Association. (2023). Facility management overview. IFMA. <https://www.ifma.org/about/about-facility-management>
26. ISS Facility Services. (2023). ISS sustainability report 2023. ISS. <https://www.issworld.com/en/sustainability>
27. Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
28. JLL. (2023). 2023 global sustainability report. Jones Lang LaSalle. <https://www.jll.com/en/about-jll/sustainability-esg>
29. Khan, M., Serafeim, G., & Yoon, A. (2016). Corporate sustainability: First evidence on materiality. *The Accounting Review*, 91(6), 1697–1724.
<https://doi.org/10.2308/accr-51383>
30. Krippendorff, K. (2018). Content analysis: An introduction to its methodology (4th ed.). SAGE Publications.
31. Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159–174.
<https://doi.org/10.2307/2529310>
32. Lins, K. V., Servaes, H., & Tamayo, A. (2017). Social capital, trust, and firm performance: The value of corporate social responsibility during the financial crisis. *The Journal of Finance*, 72(4), 1785–1824.
<https://doi.org/10.1111/jofi.12505>
33. McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). What trust means in e-commerce customer relationships: An interdisciplinary conceptual typology. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35–59.
<https://doi.org/10.1080/10864415.2001.11044235>
34. MSCI ESG Research. (2023). MSCI ESG ratings methodology. MSCI Inc. <https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/esg-ratings>
35. Neuendorf, K. A. (2017). The content analysis guidebook (2nd ed.). SAGE Publications.

36. Organisation for Economic Co-operation and Development. (2015). G20/OECD principles of corporate governance. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/9789264236882-en>
37. Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
38. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62–77.
39. SASB Foundation. (2022). SASB standards for the real estate services sector. SASB. <https://www.sasb.org/standards>
40. Serco Group. (2023). Sustainability report 2023. Serco.
<https://www.serco.com/sustainability>
41. Sodexo. (2023). Better tomorrow 2025 report. Sodexo Group.
<https://www.sodexo.com/our-commitments/better-tomorrow-plan>
42. Spence, M. (1973). Job market signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374. <https://doi.org/10.2307/1882010>
43. Task Force on Climate-related Financial Disclosures. (2017). Recommendations of the task force on climate-related financial disclosures. Financial Stability Board. <https://www.fsb-tcfd.org>
44. United Nations Global Compact & UNEP Finance Initiative. (2004). *Who cares wins: Connecting financial markets to a changing world*. United Nations.
45. Velte, P. (2022). What do we know about meta-analyses in accounting and business research? A systematic review. *European Management Journal*, 40(1), 31–46. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.02.002>
46. Veltri, S., Mazzotta, R., & Nardo, M. T. (2023). Worldwide evidence of corporate governance influence on ESG disclosure in the utilities sector. *Utilities Policy*, 83, 101596. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2023.101596>
47. Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
48. Yusoff, H., & Lehman, G. (2022). ESG disclosure and sustainability in facility management: Evidence from Asian firms. *Journal of Cleaner Production*, 340, 130787. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.130787>
49. Zhang, X., & Liu, C. (2021). Sustainability practices in facility management: Linking ESG to operational excellence. *Journal of Facilities Management*, 19(2), 101–118. <https://doi.org/10.1108/JFM-06-2020-0042>

انتہی بحمد اللہ