

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع



عنوان البحث

تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية: بالتطبيق
على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الإنشائية

إعداد الطالب/

يوسف بن محمد بن حمد البطحي

إشراف/

د. أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:

2024

Midocean University
College of Management
Department of / Master of Project Management



Title of the Research

**The Impact of Organizational Sustainability on Customer
Satisfaction in Construction Projects: Applied to King Abdullah
University of Science and Technology (KAUST) as a
Construction Project**

Prepared by:

Yosef Mohammad Hamad AlButhi

Supervised by:

Dr. Asma Abuanzeh

Academic Year:

2024

المخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير الاستدامة التنظيمية بأبعادها (الاستدامة الاقتصادية، الاستدامة الاجتماعية، والاستدامة البيئية) على مستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) . وكذلك التعرف على واقع الاستدامة التنظيمية ومستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية محل الدراسة.

وتمثل مجتمع الدراسة في عملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الانشائية التي تم الانتهاء منها ويتمثل عملاء الجامعة في (طلاب وخريجين وأولياء أمور وعاملين بالجامعة). وقام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 350 مفردة عند مستوى ثقة 95% وحدود خطأ $\pm 5\%$. كما تم استخدام منهجية بحثية كمية لجمع البيانات من عينة من عينة الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والحزمة الإحصائية SPSS.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الاستدامة الاقتصادية، الاستدامة الاجتماعية، والاستدامة البيئية) على رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أود في هذا المقام أن أعبر عن خالص شكري وتقديري لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث وقدم لي الدعم والإرشاد طوال فترة إعداد هذا العمل.

أعبر عن عميق امتناني للأستاذة الدكتورة أسماء أبو عنزة، التي لم تبخل عليّ بوقتها وجهدها ونصائحها القيمة. إن توجيهاتها السديدة وإرشاداتها المستمرة كانت دائماً مصدر إلهام ودافع لي في إتمام هذا البحث.

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء هيئة التدريس في (جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة)، الذين لم يدخروا جهداً في توفير البيئة الأكاديمية المناسبة والدعم العلمي الذي كان له الأثر الكبير في تطوير معرفتي وصقل مهاراتي.

ولا أنسى أن أعبر عن شكري وامتناني العميق لعائلتي الكريمة، التي كانت دائماً مصدر القوة والتحفيز لي. شكراً لكم على صبركم وتشجيعكم المستمر لي.

أخيراً، أود أن أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم في هذا البحث من قريب أو بعيد، وأسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وأن ينفع به العلم والمعرفة.

والله ولي التوفيق،

الباحث

فهرس المحتويات

أ.....	الملخص
ب.....	الشكر والتقدير
ج.....	فهرس المحتويات
1.....	الفصل الأول
1.....	الإطار العام للدراسة
1.....	مقدمة
2.....	مشكلة الدراسة
3.....	أهمية الدراسة
4.....	أهداف الدراسة
4.....	تساؤلات الدراسة
5.....	فروض الدراسة
6.....	الدراسات السابقة
16.....	المنطلقات النظرية للدراسة
17.....	المنهجية وطرق البحث
18.....	أدوات الدراسة
19.....	حدود الدراسة
20.....	الفصل الثاني
20.....	الإطار النظري للدراسة
20.....	المبحث الأول: الاستدامة التنظيمية
20.....	1) مفهوم الاستدامة التنظيمية
21.....	2) تطور نشأة وظهور التنمية المستدامة
22.....	3) أبعاد الاستدامة التنظيمية
24.....	4) متطلبات تحقيق الاستدامة التنظيمية
26.....	المبحث الثاني: رضا العملاء
26.....	1) مفهوم رضا العملاء
27.....	2) أهمية رضا العملاء

29.....	(3) محددات رضا العملاء.....
30.....	(4) قياس رضا العملاء.....
32.....	الفصل الثالث.....
32.....	منهجية الدراسة الميدانية.....
32.....	مقدمة.....
32.....	1.3 جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) :
33.....	2.3 أسلوب البحث:.....
34.....	3.3 تصميم أداة الدراسة:.....
37.....	4.3 مجتمع وعينة البحث:
38.....	5.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:
39.....	الفصل الرابع.....
39.....	الدراسة التطبيقية.....
39.....	التحليل الإحصائي واختبارات الفروض.....
39.....	أولاً: اختبار ثبات أداة القياس (ثبات الاستبانة).....
41.....	ثانياً: اختبار صدق أداة القياس (صدق الاستبانة).....
44.....	ثالثاً: تحليل المعالجات الإحصائية.....
50.....	رابعاً: اختبارات فرضيات الدراسة.....
59.....	الفصل الخامس.....
59.....	نتائج وتوصيات الدراسة.....
59.....	1-5 نتائج الدراسة.....
62.....	2-5 التوصيات.....
64.....	المراجع.....
64.....	أولاً: المراجع العربية.....
67.....	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
68.....	قائمة الملاحق.....
69.....	ملحق رقم 1.....
69.....	قائمة الاستقصاء في شكلها النهائي.....
76.....	ملحق رقم 2.....
76.....	جداول الاختبارات الإحصائية.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
35	متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات في قائمة الاستقصاء	(1-3)
36	جدول رقم (2-3) درجات ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات قائمة الاستقصاء	(2 - 3)
36	(مقياس التصحيح)	(3-3)
39	ثبات الاستبانة	(1 - 4)
41	اختبار الصدق لمحور الاستدامة الاقتصادية	(2 - 4)
42	اختبار الصدق لمحور الاستدامة الاجتماعية	(3 - 4)
43	اختبار الصدق لمحور الاستدامة البيئية	(4 - 4)
43	اختبار الصدق لمحور رضا العملاء	(5 - 4)
44	خصائص عينة الدراسة حسب الجنس	(6 - 4)
45	خصائص عينة الدراسة حسب العمر	(7 - 4)
45	خصائص عينة الدراسة حسب العلاقة بالجامعة	(8 - 4)
46	خصائص عينة الدراسة حسب الجنسية	(9 - 4)
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس الاستدامة الاقتصادية	(10 - 4)
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس الاستدامة الاجتماعية	(11 - 4)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس الاستدامة البيئية	(12 - 4)

50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس رضا العملاء	(13 - 4)
51	نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة التنظيمية ورضا العملاء	(14 - 4)
53	نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة الاقتصادية ورضا العملاء	(15 - 4)
55	نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة الاجتماعية ورضا العملاء	(16 - 4)
57	نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة البيئية ورضا العملاء	(17 - 4)

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي يشهدها العالم اليوم أصبحت الاستدامة ضرورة ملحة لتحقيق التنمية المستدامة. يعد القطاع الإنشائي من أبرز القطاعات التي تساهم في التأثير على البيئة والاقتصاد والمجتمع. ومع تزايد الطلب على المباني المستدامة والذكية تبرز الحاجة إلى دراسة تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ الاستدامة التنظيمية ومدى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية من خلال تطبيقها على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) في المملكة العربية السعودية.

تُعد المشاريع الإنشائية من أبرز محركات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العالم حيث تساهم في توفير البنية التحتية اللازمة للنمو والتطور الحضري. تعتبر جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) نموذجاً رائداً للمشاريع الإنشائية الحديثة في المملكة العربية السعودية. تم افتتاح الجامعة في عام 2009 كمؤسسة بحثية رائدة تهدف إلى تحقيق التميز في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة. تتسم البنية التحتية للجامعة بالحدثاء والاستدامة مما يجعلها مثالية لدراسة تأثير الاستدامة التنظيمية على رضا العملاء (KAUST)، (2023).

تشير الاستدامة التنظيمية إلى مجموعة من المبادئ والممارسات التي تهدف إلى تحقيق توازن بين المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للمؤسسات. تتضمن هذه الممارسات تحسين كفاءة استخدام

الموارد والحد من التأثيرات البيئية السلبية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية (عيد 2023). في قطاع الإنشاءات تعد الاستدامة التنظيمية عاملاً حاسماً لتحقيق المشاريع التي تتوافق مع معايير البيئة المستدامة وتلبية احتياجات المجتمع.

يعتبر رضا العملاء مقياساً هاماً لنجاح أي مشروع حيث يعكس مدى تلبية توقعات واحتياجات العملاء. في المشاريع الإنشائية يتأثر رضا العملاء بعوامل متعددة تشمل جودة البناء الالتزام بالمواعيد المحددة التكلفة والخدمات المقدمة بعد التسليم (Kotler & Keller ، 2016) حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الاستدامة التنظيمية في مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) على مستوى رضا العملاء.

تأتي هذه الدراسة في إطار الجهود المبذولة لتعزيز ممارسات الاستدامة في القطاع الإنشائي وتحقيق التميز في المشاريع الكبرى مثل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية. إن فهم العلاقة بين الاستدامة التنظيمية ورضا العملاء يسهم في تطوير ممارسات أفضل في إدارة المشاريع الإنشائية مما يؤدي إلى تحسين الأداء البيئي والاقتصادي والاجتماعي للمشاريع. نأمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز الوعي بأهمية الاستدامة في القطاع الإنشائي وتشجيع المؤسسات على تبني ممارسات مستدامة تلبي توقعات واحتياجات العملاء.

مشكلة الدراسة

تعتمد المشاريع الإنشائية الكبرى على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات وتوقعات العملاء. مع تزايد الاهتمام العالمي بالاستدامة أصبحت الاستدامة التنظيمية جزءاً لا يتجزأ من عملية التخطيط والتنفيذ في المشاريع الإنشائية. بالرغم من هذا فإن تأثير تطبيق الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية لا يزال غير واضح تماماً. لذلك فإن مشكلة الدراسة

تتمثل في تناول هذا الفراغ من خلال استكشاف تأثير ممارسات الاستدامة التنظيمية على رضا العملاء في مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) في المملكة العربية السعودية. هل يؤدي تطبيق الاستدامة التنظيمية إلى تحسين مستوى رضا العملاء؟

أهمية الدراسة

يمكننا تقسيمها إلى أهمية علمية وأهمية عملية كما يلي:

الأهمية العلمية

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على العلاقة بين الاستدامة التنظيمية ورضا العملاء في المشاريع الإنشائية وهو مجال يحتاج إلى مزيد من البحث والتعمق. من خلال هذه الدراسة سيتم تقديم فهم أفضل لكيفية تأثير ممارسات الاستدامة التنظيمية على رضا العملاء مما يساهم في تطوير الأدبيات العلمية في هذا المجال. كما تسعى الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء في المشاريع الإنشائية المستدامة مما يعزز من القدرة على تطوير نظريات جديدة ومناهج بحثية مبتكرة.

الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في تقديم توصيات عملية للمؤسسات الإنشائية لتحسين ممارساتها في مجال الاستدامة التنظيمية. ستساعد هذه التوصيات المؤسسات على تطبيق مبادئ الاستدامة بشكل فعال مما يعزز من مستوى رضا العملاء ويؤدي إلى تحسين الأداء العام للمشاريع الإنشائية. بالإضافة إلى ذلك ستساهم نتائج هذه الدراسة في توجيه صناع القرار والمخططين في قطاع الإنشاءات نحو تبني ممارسات مستدامة تحقق توازنًا بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. تطبيق هذه الممارسات يمكن أن يعزز من سمعة المؤسسات ويساهم في تحقيق ميزة تنافسية في السوق.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الى تحقيق مجموعة أهداف تتمثل في:

➤ تأصيل إطار نظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في الاستدامة التنظيمية ورضا العملاء بغرض توضيح مفاهيمها وأبعادها ومتغيراتها وطبيعة العلاقة بينها وفقا للدراسات السابقة والادبيات النظرية.

➤ تحليل والتعرف على واقع الاستدامة التنظيمية ومستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية محل الدراسة.

➤ التعرف على تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية محل الدراسة.

➤ تقديم التوصيات والاقتراحات التي تعزز من التأثير الإيجابي للاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية محل الدراسة بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي للدراسة يتمثل في: هل يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية بأبعادها على مستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

وينبثق من هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية تتمثل فيما يلي:

1) هل يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاقتصادية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

(2) هل يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على مستوى رضا العملاء في

المشاريع الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

(3) هل يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على مستوى رضا العملاء في

المشاريع الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية على مستوى رضا

العملاء في المشاريع الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية تتمثل فيما يلي:

(1) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاقتصادية على مستوى رضا العملاء في

المشاريع الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

(2) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على مستوى رضا العملاء في

المشاريع الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

(3) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على مستوى رضا العملاء في المشاريع

الانشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تناولت الاستدامة التنظيمية

دراسة (سليمان 2020) بعنوان " تصور مقترح لتطوير إدارة التعليم العام المصري في ضوء

متطلبات الاستدامة التنظيمية"

هدفت الدراسة إلى استكشاف سبل تطوير إدارة التعليم العام المصري في ظل بعض متطلبات الاستدامة التنظيمية كما هدفت إلى التعرف على نقاط القوة التي يتميز بها إدارة التعليم العام المصري التي تدعم تحقق الاستدامة التنظيمية وكذلك نقاط الضعف التي تحد من تحقق الاستدامة التنظيمية بالتعليم العام المصري وكشف الفرص المتاحة والتي تدعم تحقق الاستدامة التنظيمية وكذلك تحديد التحديات الخارجية التي من القدرة على تحقيق الاستدامة التنظيمية. ابتعت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب SOWT

وتوصلت الدراسة إلى وجود زيادة مستمر في عدد الطلاب في التعليم العام مع ملاحظة أن تزايد نسبة المعلمين ليس مستمر مما يشير إلى تزايد الضغط على الموارد البشرية والمادية لمنظومة التعليم العام والذي يمثل تهديداً يجب مواجهته لضمان تلبية الاحتياجات المختلفة. كما توصلت الدراسة إلى تقديم مقترح لتطوير التعليم العام المصري من خلال تحقيق الاستدامة التنظيمية.

(الشريفي والعنزي 2022) بعنوان " تأثير الاستدامة التنظيمية على السمعة التنظيمية: دراسة

تطبيقية في الشركة العامة للأسمنت العراقية-معاونيه السمنت الجونية"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاستدامة التنظيمية والتي تمثلت أبعادها في (الاستدامة الاقتصادية الاستدامة الاجتماعية الاستدامة البيئية) والسمعة التنظيمية والتي تمثلت أبعادها في (الجاذبية

العاطفية الخدمات والمنتجات الرؤية والقيادة البيئة في مكان العمل والأداء المالي) كما هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق الشركة محل الدراسة لأبعاد الاستدامة التنظيمية وكذلك مستوى سمعة الشركة واعتمدت الدراسة على سحب عينة من مجتمع الدراسة والمتمثل في العاملين في الشركة العامة للأسمنت العراقية في الكوفة كما اعتمدت الدراسة على الحزمة الإحصائية (smartpls).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة وتأثير للاستدامة التنظيمية في السمعة التنظيمية وإن الاستدامة التنظيمية ذو تأثير موجب على سمعة المنظمات حيث أنه لكما تبنت الشركة محل الدراسة مستويات مرتفعة من الاستدامة أدى ذلك إلى تحسين سمعتها في المجتمع المحيط. كما توصلت الدراسة إلى أن الشركة محل الدراسة تتمتع بمستوى سمعة تنظيمية عال لدى العاملين بهم كما أنهم يشعرون بالرضا وأن مكان العمل مناسب لهم وحل ثقة.

واوصت الدراسة بضرورة المحافظة على السمعة التنظيمية من خلال تعزيز ممارسات الاستدامة التنظيمية كما أوصت بضرورة مساهمة الشركة في دعم المبادرات المجتمعية والتعاون في الاعمال الخيرية كما انه يجب على الشركة تقليص استخدام الموارد المحدودة والاعتماد بشكل أكبر على الطاقة المتجددة لتقليل الاثار السلبية لمنتجاتها على المجتمع.

دراسة (عيد 2023) بعنوان " تأثير التجديد الاستراتيجي على تحقيق الاستدامة التنظيمية: دراسة

تطبيقية على شركات صناعة الكيماويات بمدينة السادات"

هدفت الدراسة إلى توصيف التجديد الاستراتيجي والاستدامة التنظيمية كما هدفت الى استكشاف نوع وقوة العلاقة بين التجديد الاستراتيجي والاستدامة التنظيمية وتوضيح مدى إمكانية التمييز بين شركات صناعة الكيماويات استنادا للتجديد الاستراتيجي والاستدامة التنظيمية لشركات صناعة الكيماويات بمدينة السادات. كما هدفت الى التعرف على مستوى توافر أبعاد التجديد الاستراتيجي وأبعاد الاستدامة التنظيمية

بالشركات محل البحث وكذلك وجود اختلاف بقطاعات الصناعات الكيماوية بمدينة السادات لتوافر ابعاد متغيرات الدراسة تعزي الى النوع المؤهل العلمي المستوى الإداري.

وفي سبيل تحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما اعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة

توصلت الدراسة إلى أن واقع التجديد الاستراتيجي ذو مستوي مرتفع على المستوى الإجمالي ولكل بعد كما اتضح ان الاستدامة التنظيمية مرتفعة أيضا على المستوى الإجمالي وكما توصلت الدراسة الى عدم وجود اختلافات ذو دلالة للتجديد الاستراتيجي والاستدامة التنظيمية تعزي الى البيانات الشخصية كما توصلت الى وجود علاقة ارتباط طردي ذو دلالة بين التجديد الاستراتيجي والاستدامة التنظيمية كما انه يوجد تأثير معنوي للتجديد الاستراتيجي والاستدامة التنظيمية بقطاع صناعة الكيماويات بمدينة السادات ويختلف هذا التأثير باختلاف النوع ومستوي التعليم والمستوى الإداري.

اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتخطيط وتطوير الجودة والتحسين المستمر في الشركات محل الدراسة كما اوصت بالعمل على دمج الاتجاهات الحديثة للتجديد الاستراتيجي في خطط واستراتيجيات الشركة والعمل على نشر وتوعية الإدارة العليا بالمزايا التي يمكن أن يحصل عليها كلا من الشركة والعميل. كما اوصت بضرورة توفير بنية تحتية تنظيمية فعالة لدعم تطبيق ممارسات الاستدامة التنظيمية وسعي جميع الشركات نحو تحقيق الاستدامة البيئية.

دراسة (النجار 2023) بعنوان "الدور الوسيط للقيادة التحويلية الخضراء في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتعزيز الاستدامة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الحدود الشمالية"

هدفت الدراسة الى معرفة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على تعزيز الاستدامة التنظيمية وتحليل واستكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتعزيز الاستدامة التنظيمية من خلال توسيط القيادة التحويلية الخضراء وتمثل مجتمع الدراسة في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمنطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال المصادر المكتبية والاستبيان كأداة للدراسة استخدمت برامج الإحصائية لأجراء التحليل الاحصائي تمثلت في برنامج (SPSS) وبرنامج (AMOS V.24).

وتوصلت الدراسة الى أنه يوجد أثر معنوي دال احصائيا لممارسات الموارد البشرية الخضراء بأبعادها وبين الاستدامة التنظيمية بالإضافة الى دخول القيادة التحويلية الخضراء في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والاستدامة التنظيمية مما أدى الى زيادة التأثير بين ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء على الاستدامة التنظيمية.

اوصت الدراسة بالعمل على التوسع في تطبيق الإدارة الخضراء بحيث تغطي جميع أنشطة المستشفيات كما اوصت بالتركيز على تعزيز ونشر الثقافة الخضراء للعاملين والعمل على تطوير وتنمية التدريب الأخضر لدى الموظفين بالمستشفيات محل الدراسة كما اقترحت بدراسة متغيرات أخرى من الممكن أن تؤثر على الاستدامة التنظيمية.

دراسة (الحميدي 2023) بعنوان " أثر التطوير التنظيمي على الاستدامة التنظيمية: دراسة ميدانية

على جامعة الطائف"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التطوير التنظيمي على تحقيق الاستدامة التنظيمية في البُعد الاقتصادي بجامعة الطائف. وأيضاً التعرف على أثر التطوير التنظيمي على تحقيق الاستدامة التنظيمية في البُعد الاجتماعي بالجامعة محل الدراسة. كما هدفت إلى التعرف على أثر التطوير التنظيمي في تحقيق الاستدامة التنظيمية في البعد البيئي بجامعة الطائف.

وتمثل مجتمع الدراسة في جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي بينما تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة العشوائية.

وتوصلت الدراسة الى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية إيجابي قوي للتطوير التنظيمي على تحقيق الاستدامة التنظيمية كما توصلت إلى أن بعد مستوى الفرد في التطوير التنظيمي كان أكثر الأبعاد توافر مقارنة ببعد مستوى الجماعة وبعد المؤسسة في التطوير التنظيمي كما توصلت الى وجود تأثير إيجابي دال احصائياً للتطوير التنظيمي على تحقيق الاستدامة التنظيمية في البُعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بجامعة الطائف. كما أن بُعدى الاستدامة البيئية والاقتصادية كان البُعدين الأكثر توافر بالجامعة محل الدراسة وأكثرها تأثيراً بالتطورات المتلاحقة بالعمل الجامعي.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على اعداد البرامج التدريبية المناسبة لتعريف العاملين بالجامعة بالمتغيرات الأساسية التي يجب التركيز عليها لتحقيق التطوير التنظيمي بالجامعة. كما أوصت بضرورة زيادة نسبة الدعم المالي المخصص لبرامج التطوير التنظيمي بالجامعة محل الدراسة لما لو من أثر في تحقيق الاستدامة التنظيمية للجامعة على المدى الزمني البعيد. والعمل على عقد ندوات وورش عمل مكثفة لتنفيذ متطلبات الاستدامة التنظيمية للحفاظ على البيئة والموارد المتاحة في ظل أزمة التغير

المناخي. كما اوصت بالعمل على تطوير البنية التحتية لتدعم طرق تحقيق استدامة الجامعات. كما اوصت بتوظيف العلاقة بين التطوير التنظيمي والاستدامة الاجتماعية والاستفادة منها في تنفيذ الأهداف الاستراتيجية وحث العاملين بالجامعة على المشاركة أهمية الفعالة في اقتراح الأنشطة الداعمة لتنفيذ ممارسات الاستدامة الاقتصادية أو اجتماعية أو البيئية.

دراسة (الراعي 2024) بعنوان "الدور الوسيط للاستدامة التنظيمية في العلاقة بين إدارة المواهب والتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركة مياه الشرب والصرف الصحي في محافظة الدقهلية"

هدفت الدراسة الى استكشاف الدور الوسيط للاستدامة التنظيمية في العلاقة بين إدارة المواهب والتميز المؤسسي بشركة مياه الشرب والصرف الصحي في محافظة الدقهلية كما هدفت الى دراسة العلاقة بين إدارة المواهب والتميز المؤسسي وكذلك دراسة وتحليل العلاقة بين إدارة المواهب والاستدامة التنظيمية ودراسة العلاقة بين الاستدامة التنظيمية وإدارة التميز.

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق جمع المعلومات النظرية من المصادر المكتبية والاستبيان كأداة للدراسة وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركة مياه الشرب والصرف الصحي في محافظة الدقهلية بجمهورية مصر العربية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة المواهب بمختلف أبعادها على كل من الاستدامة التنظيمية والتميز المؤسسي كما تبين وجود تأثير معنوي لأبعاد الاستدامة التنظيمية (البيئية الاقتصادية الاجتماعية) على التميز المؤسسي كما توصلت الى أن الاستدامة التنظيمية تتوسط بشكل جزئي العلاقة بين إدارة المواهب والتميز المؤسسي.

وقدمت الدراسة مجموعة توصيات لعل أهمها ضرورة اتباع منهجية الإدارة العلمية للمواهب البشرية من خلال وضع استراتيجية يتم تطبيقها على مراحل على فترات زمنية وتقديم البرامج التدريبية الداعمة لكافة ممارسات الاستدامة التنظيمية وتنفيذها من خلال متخصصين بغرض دعم أبعاد الاستدامة البيئية

والاقتصادية والاجتماعية واجراء التحليل الدوري لعناصر كل من البيئة الداخلية والخارجية حتى يمكن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ودعم عمليات التميز المؤسسي. كما اقترحت بتطبيق الدراسة في قطاعات ومجالات أخرى ودول أخرى أيضا.

ثانياً: الدراسات التي تناولت رضا العملاء

دراسة (العنزي فايزة 2020) بعنوان " دور التسويق الرقمي في تحقيق رضا العملاء دراسة تطبيقية

على مواطني دولة الكويت"

هدفت إلى معرفة دور التسويق الرقمي في تحقيق رضا العملاء في دولة الكويت نظرا اهمية التسويق الرقمي وسيطرته على عمليات البيع والشراء على جميع المستويات المحلي والعالمي اكما هدفت أيضا الى تحديد ما إذا كانت ممارسات التسويق الإلكتروني من خلال تحويل المنتجات إلى رقمية سترضي العميل أم أن ذلك لا يوجد له قيمة مضافة بالنسبة له. وكانت أهم نتائجها هي رفض الفرضيات السبع التي شملتها الدراسة وبناء على نتائج البحث وتحليل الفرضيات لتحقيق أهداف البحث أوصى الباحث بضرورة الاهتمام باستخدام الأساليب الإبداعية من خلال شبكة الإنترنت مع استخدام الوسائل الترويجية. أساليب جذب العملاء لزيارة الموقع الإلكتروني مع ضمان انغماس العملاء في المشاركة الإعلانية وضرورة الحفاظ على العملاء الحاليين ومحاولة جذب عملاء جدد من خلال إنشاء قنوات اتصال مع العملاء.

دراسة (عزيزة حسام 2021) بعنوان " فاعلية عناصر المزيج الترويجي في تحقيق رضا العملاء

بشركات خدمات الاتصالات المتنقلة بالمملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية المزيج الترويجي في تحقيق رضا العملاء بقطاع خدمات الاتصالات المتنقلة بالمملكة العربية السعودية. وتمثل مجتمع البحث من عملاء شركات خدمات

الاتصالات المتنقلة في منطقة الرياض بالمملكة اعتمدت الدراسة على أخذ عينة ميسرة ولإجراء التحليل الاحصائي استخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج (SPSS 20) كما استخدمت المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وتحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل التباين المتعدد في التحليل الإحصائي للبيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن فاعلية عناصر المزيج الترويجي التي تستخدمها شركات الاتصالات المتنقلة محل الدراسة في السعودية كانت متوسطة كما تبين وجود تأثير إيجابي دال احصائياً لعناصر المزيج الترويجي التي تستخدمها شركات الاتصالات محل الدراسة على رضا العملاء وتم ترتيبها تنازلياً وفقاً لقوة تأثيرها كما يلي: ترويج المبيعات والتسويق المباشر الإعلان والعلاقات العامة والبيع الشخصي.

دراسة (الناصر & اسماعيل 2022) بعنوان " دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية " دراسة تطبيقية" هدفت الدراسة الى استكشاف أبعاد جودة الخدمة المقدمة من شركة الخطوط الجوية الكويتية وأبعاد رضا العملاء وتحديد نوع ودرجة قوة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء واستعانة الدراسة بالاستقصاء لجمع البيانات الأولية لعينة من العملاء المسافرين علي الخطوط الجوية الكويتية وتوصلت الدراسة إلى أن واقع جودة الخدمة مرتفع بالنسبة للمستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها وتبين أن مستوى رضا العملاء كان متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده وتوصلت الى وجود علاقة ارتباط طردية إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة وأبعاد رضا العملاء.

دراسة (عبد النور & مسعودي 2022). بعنوان " التسويق الإلكتروني وأثره على رضا الزبون دراسة ميدانية على عينه من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة" هدفت الدراسة إلى معرفة مدى رضا العملاء في شركة الاتصال بالجزائر في ظل السعي الدائم للشركات لاقتناص الفرص التي تزيد

من حصتها السوقية وتحقق لها ميزة تنافسيه وفي ظل التطور الكبير والسريع في عالم التكنولوجيا وثورة المعلومات الضخمة التي باتت تسيطر على جميع قطاعات الأعمال في جميع أنحاء العالم لذلك تسعى أيضاً الشركات التي تعمل في مجال الاتصالات إلى استفادتها من التسويق الإلكتروني وتوصلت إلى أن أهم ما الأساليب التي تعتمد عليه شركة اتصالات الجزائر هو الجانب الترويجي وأنها تفتقر بشكل كبير للاهتمام في بقية جوانب التسويق الإلكتروني وهذا ما يجعلها لا تحقق رضا العملاء.

دراسة (المغربي آمنة 2023) بعنوان " دور رضا العملاء كمتغير وسيط على العلاقة بين

التسويق الإلكتروني وولاء العميل بالتطبيق على شركة الاتصالات المصرية"

هدفت الدراسة إلى دراسة قياس تأثير التسويق الإلكتروني على ولاء العملاء في شركة الاتصالات المصرية WE وتهدف الدراسة الى بحث العلاقة بين رضا العملاء والتسويق الإلكتروني كما تحدد درجة تأثير رضا العملاء على ولاءهم وكذلك رضا العملاء كوسيلة وسيطة بين المتغير في التسويق الإلكتروني وولاء العملاء وتم سحب عينة عشوائية من عملاء شركة الاتصالات المصرية WE لجمع البيانات المطلوبة لدراسة ولقياس العلاقة بين التسويق الإلكتروني وأبعاده وولاء العملاء باعتبار رضا العميل كمتغير وسيط وقد تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لملائمة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن فعالية العلاقة المباشرة بين التسويق الإلكتروني وولاء العملاء تقل عندما يدخل رضا العملاء في العلاقة غير المباشرة فإن رضا العملاء يلعب دوراً وسيطاً كلياً بين التسويق الإلكتروني وولاء العملاء.

دراسة (العوضي & حامد 2023). بعنوان " تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة

ميدانية" هدفت إلى توضيح الأسباب الرئيسية والصعوبات التي تؤدي إلى عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من خلال شركة الاتصالات "أورانج مصر" وتقديم المساعدة لإدارة شركة أورانج مصر على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة حتى تتمكن من تحقيق التحسين المطلوب على مستوى كافة

الأنشطة داخل الشركة وتحسين الخدمات المقدمة مما يزيد من مستوى رضا العملاء عن خدماتها ويعزز من وضعها السوقي وتحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء الشركة. كما هدفت الى دراسة العلاقة والاثّر بين مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء على رضائهم عن هذه الخدمات واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة الى ان زيادة مستوى رضا العملاء بجودة الخدمات التي تقدمها مراكز خدمة العملاء بشركة أورانج مصر ويرجع ذلك لإتباع الشركة لأساليب وطرق جديدة لخدمة العملاء بشكل يحسن من أدائها لتعويض وتقليص من حجم الخسارة التي تحملتها الشركة عن الأعوام السابقة.

دراسة (عثمان الوزير 2024) بعنوان " جودة الخدمة الداخلية وأثرها في رضا العملاء من خلال

تحقيق رضا العاملين: دراسة حالة: المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة المركزية"

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة الداخلية المقدمة للعاملين في المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة المركزية وكذلك التعرف على درجة رضا العاملين في المركز محل الدراسة وكذلك مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية كما هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الخدمة الداخلية في رضا العملاء من خلال تحقيق رضا العاملين في المركز محل الدراسة. وابتعت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كما تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان وتمثل مجتمع الدراسة في المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة المركزية الفرع الرئيسي بصنعاء بينما تم سحب عينة عشوائية منتظمة من العاملين بالمركز وبالنسبة للعملاء تم سحب عينة عشوائية بسيطة. ولتحليل البيانات والعلاقة والاثّر استخدمت الدراسة برنامج SPSS و Amos في تحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى إن مستوى جودة الخدمة الداخلية في المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة المركزية محل البحث عالية كما أن مستوى رضا العاملين بالمركز محل الدراسة مرتفع كما أن

مستوى رضا العملاء عن المركز محل الدراسة مرتفع أيضا كما توصلت الدراسة الى وجود أثر لجودة الخدمة الداخلية في رضا العملاء ورضا العاملين كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا العاملين في رضا العملاء.

المنطلقات النظرية للدراسة

1) الاستدامة التنظيمية (المتغير المستقل):

تشير إلى قدرة المنظمات على الحفاظ على مورد محدد لمدة زمنية طويلة بمعدلات معينة وذلك من خلال توجيه جميع الأنشطة والأعمال المؤسسية اتجاه تعزيز العدالة الاجتماعية والحفاظ على البيئة وتحقيق النمو والازدهار الاقتصادي وتعزيز الأنشطة الثقافية (الراعي 2024).

أبعاد الاستدامة التنظيمية: تتمثل في ثلاث أبعاد رئيسية

• الاستدامة الاقتصادية:

تشير إلى أن المؤسسة تمارس بأنشطتها بطريقة مسؤولة ومعتزفة بها مع تحقيق عائد اجتماعي واقتصادي لجميع الأطراف أصحاب المصالح سواء بالنسبة للمؤسسة أو المجتمع (الراعي 2024).

• الاستدامة الاجتماعية:

تشير إلى تحقيق العدالة الاجتماعية في توزيع الموارد الطبيعية والاقتصادية وتقديم جميع الخدمات الاجتماعية مثل الصحة والتعليم الرعاية الاجتماعية إلى جميع فئات المجتمع والعمل على علاج المشكلات الاجتماعية المزمنة مثل البطالة وتحمل المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية من خلال تكوين وتنمية علاقات جيدة مع جميع فئات المجتمع بالإضافة إلى المساهمة في ترسيخ القيم والمبادئ المجتمعية المتأصلة (الراعي 2024).

• الاستدامة البيئية:

يشير إلى العمل على توفير الموارد الطبيعية والاستغلال الأمثل لها باعتبارها ملكاً للأجيال الحالية والأجيال القادمة بالإضافة إلى حماية الأنظمة البيئية من التلوث والمخاطر البيئية وبالتالي فإن الاستدامة البيئية تعتبر جزءاً من المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والتي تركز جهودها لتحقيق تطورات مستمرة ومتصلة في هذا الجانب (الراعي 2024).

(2) رضا العملاء (المتغير التابع):

يشير إلى الحالة التي يتم فيها تلبية حاجات ورغبات وتوقعات العملاء بأسلوب أكثر فعالية من المنافسين أو التميز والتفوق على المنافسين مما يؤدي إلى قيام العميل بإعادة الشراء لنفس المنتج وزيادة الولاء للمنظمة" فرضا العملاء يتمثل في استجابة العميل لتقييم الفرق المدرك بين التوقعات السابقة أو أي معيار آخر للأداء الفعلي للمنتج كما هو مدرك بعد الاستهلاك" (العوضي & حامد 2023).

المنهجية وطرق البحث

للإحاطة بجميع جوانب الموضوع محل الدراسة وللإجابة على تساؤلات الدراسة وإثبات فرضياتها سوف تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي والذي يعتمد على الجزء ليعمم على الكل في الجانب التطبيقي حيث سيتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية.

بناءً على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى لتحقيقها استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً كما لا يكتفي هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل يتعداها إلى التحليل والتفسير لغرض الوصول إلى الاستنتاجات التي تبني عليها هذه الدراسة حيث سيتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية. سيتم استخدام استبيانات موجهة لعملاء

جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) لجمع البيانات حول تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية. سيتم تحليل البيانات باستخدام تقنيات التحليل الإحصائي لتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة. وسيتم اختيار العينة بعناية لضمان تمثيل متوازن لعملاء الجامعة محل البحث. سيتم تحليل البيانات باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS لتوليد النتائج والتحليلات الإحصائية اللازمة. تتيح هذه المنهجية للبحث الحصول على بيانات كمية ونوعية شاملة لفهم تأثير الاستدامة التنظيمية على رضا العملاء في المشاريع الإنشائية.

كما اعتمد الباحث على نوعين من البيانات هما:

• مصادر البيانات الثانوية: -

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي قُدمت في الاستدامة التنظيمية ورضا العملاء الموجودة في الكتب والدوريات والمجلات والنشرات والرسائل العلمية التي لها علاقة بموضوع البحث.

• مصادر البيانات الأولية: -

من خلال البحث في الجانب الميداني بالاعتماد على استبانة سيتم إعداد أسئلتها بحيث تغطي كافة جوانب الموضوع قيد البحث وتوزع على أفراد العينة وتجميعها وتفريغها وتحليلها باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة للوصول للدلالات ذات القيمة والمؤشرات التي بدورها تدعم موضوع البحث.

أدوات الدراسة

تتمثل أداة الدراسة في قائمة الاستقصاء تعتبر أداة ملائمة في تقصي وجهات النظر والآراء حول قضية ما وقد تم استخدامها كأداة رئيسية للحصول على البيانات الأولية من مجتمع البحث كما تم تصميم قائمة الاستقصاء في ضوء أهداف البحث.

سوف يتم تصميم الاستبيان لقياس تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء من خلال دراسة حالة مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الانشائية التي تم الانتهاء من تنفيذها.

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة المتغيرات الرئيسية والتي تمثلت في الاستدامة التنظيمية بأبعادها الثلاثة "الاقتصادية الاجتماعية والبيئية" (متغير مستقل) ورضا العملاء (متغير تابع) وذلك بغرض التعرف على تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية
- **الحدود المكانية:** سوف تقتصر الدراسة على آراء عملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الانشائية التي تم الانتهاء من تنفيذها.
- **الحدود الزمنية:** تتمثل في مدة البداية في اعداد الدراسة وهي بداية من عام 2024.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الاستدامة التنظيمية

1) مفهوم الاستدامة التنظيمية

يعد مفهوم الاستدامة التنظيمية أحد المداخل التنموية الجديدة في محاولة لتحقيق توازن رشيد في جميع الجوانب الاجتماعية والبيئية والاقتصادية وعدم الاقتصار على الجانب الاقتصادي فقط من أجل ضمان تحقيق جودة حياة أفضل وتحقيق استثمار أمثل للموارد وتطوير الممارسات الإدارية بما يلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمنظمات (سليمان 2020).

وعرف (الحميدي 2023) الاستدامة التنظيمية بأنها استمرارية المنظمة وقدرتها على تحقيق النمو والازدهار والمرونة وتعزيز القدرة على مواجهة واستيعاب التحديات بشكل فعال وكفاء مع الحفاظ على وظائفها الهيكلية والقدرة التشغيلية وتحقيق الجدوى الاقتصادية سواء الحاضر وفي المستقبل وكذلك تحقيق وتعزيز القيمة المضافة للمجتمع والحفاظ على الموارد الطبيعية والبيئة وعدم التأثير عليها بشكل سلبي. كما يرى (الراعي 2024) أنها تشير إلى قدرة المنظمات على الحفاظ على مورد محدد لمدة زمنية طويلة بمعدلات معينة وذلك من خلال توجيه جميع الأنشطة والأعمال المؤسسية اتجاه تعزيز العدالة الاجتماعية والحفاظ على البيئة وتحقيق النمو والازدهار الاقتصادي وتعزيز الأنشطة الثقافية.

بينما عرف (عيد 2023) الاستدامة التنظيمية بأنها الممارسات والأنشطة المؤسسية التي تحاول من خلالها بشكل استباقي المساهمة في تحقيق التوازن المستدام على الصعيد الاقتصادي والبيئي والاجتماعي

على المدى قصير الاجل والمتوسط وطويل الاجل والتي تستخدمها المؤسسة للحفاظ على مهام العمل ومواردها واستمراريتها عن طريق تنفيذ مهامها بكفاءة وفعالية على الجانب الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.

وعرفها (سليمان 2020) قدرة المنظمة على تلبية الاحتياجات الحالية للمستفيدين سواء كانوا عملاء عاملين إداريين وكذلك المجتمع المحلي دون التأثير السلبي على قدرة المنظمة على تحقيق الاحتياجات المستقبلية لهم.

وقد أصبح مفهوم لاستدامة التنظيمية بارزاً على المستوى العالمي عبر التقرير الذي أعدته اللجنة المعنية بالبيئة والتنمية بالأم المتحدة "المستقبل المشترك" حيث أكد هذا التقرير ارتباط الاستدامة التنظيمية بالسلامة البيئية والعدالة الاجتماعية ومستوى النمو الاقتصادي في المنظمات (الحدراوي وآخرون 2020).

كما تشير الاستدامة إلى قدرة المنظمة على البقاء والاستمرارية في تحقيق النمو والازدهار وتشير أيضاً إلى الجدوى الاقتصادية والاجتماعية والسلامة البيئية وتتطلب توافر هذه المحاور الثلاثة في المنظمة بشكل مترابط ومتداخل كوحدة واحدة (العمرى 2019).

2) تطور نشأة وظهور التنمية المستدامة

مرت الاستدامة بثلاث مراحل قبل أن تحظى بالاهتمام الكبير الذي وصلت له في وقتنا الحالي حيث قبل عام 1972 بدأت المرحلة الأولى والتي عرفت بالفترة الجنينية ومن بعد ذلك جاءت المرحلة الثانية والتي عرفت بالقبولية والتي امتدت من منذ عام 1972 إلى عام 1982 واخير مرحلة التطور والتي بدأت من عام 1987 حتى الوقت الحالي حيث تطور مفهوم الاستدامة وأصبحت واسعة الانتشار والتشعب لدى الكثير من المنظمات والمجتمعات والافراد التي اهتمت بشده بها وبتبنيها (الشريفي والعنزي 2022).

وفي ظل الاهتمام البالغ بمفهوم الاستدامة والتي أصبحت أمر لا مَر منه في عالم الأعمال وقد أثرت بشكل كبير على كافة جوانب مهام ووظائف المنظمات واستخدمتها المنظمات كإستراتيجية تنافسية.

في مطلع القرن الحادي والعشرين وفي ظل عالم يتسم بالتغير المستمر أصبحت الاستدامة هي السمة التي يسعى الى تحقيقها جميع المنظمات على المستوى المحلي والعالمي (عيد 2023).

ويعد مفهوم الاستدامة وسيلة للمنظمات لتحسين مستوى الإنتاجية وتحقيق التوازن مع المتطلبات البيئية والمجتمعات المحلية فالاستدامة التنظيمية تشير إلى تأثير المنظمات على الجوانب الاقتصادية للأطراف ذو العلاقة وعلى النظم الاقتصادية على المستوى المحلي والعالمي.

(3) أبعاد الاستدامة التنظيمية

اتفقت غالبية البحوث والدراسات التي تناولت الاستدامة التنظيمية على أن أبعادها تتمثل في ثلثا أبعاد رئيسية وهي الاستدامة الاقتصادية والاستدامة البيئية والاستدامة الاجتماعية ومن بين هذه الدراسات (الراعي 2024) (الشريفي والعنزي 2022) (الحميدي 2023) وبناءً عليه فقد تبنت الدراسة الحالية هذه الابعاد باعتبار انها الأكثر شيوعاً بين الباحثين والأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة الحالية.

أولاً: الاستدامة الاقتصادية

تشير إلى أن المؤسسة تمارس بأنشطتها بطريقة مسؤولة ومعترف بها مع تحقيق عائد اجتماعي واقتصادي لجميع الأطراف أصحاب المصالح سواء بالنسبة للمؤسسة أو المجتمع (الراعي 2024).

ويرى (الحميدي 2023) الجدوى الاقتصادية تقع في صميم الاستدامة التنظيمية لأنها تولد أرباحاً ووظائف تساعد وتمكن من تحقيق الرفاه الاجتماعي العام. كما أنه في مجال التنمية المستدامة يوجد الحاجة إلى الاعتراف بالرؤية المحاسبية الكلاسيكية لأنه بدون رأس المال المادي أي الاقتصادي تختفي المنظمة من الوجود. وعلى ذلك فإن الاستدامة الاقتصادية يجب أن تضمن تحقيق واستمرار التدفق

النقدي الكافي بجانب اعتبارات المنافسة وعروض الأعمال ودخول أسواق جديدة لضمان تحقيق الأرباح طويلة المدى وعلى ذلك فإن قدرة المنظمة على تحقيق الاستدامة الاقتصادية يعني أن المنظمة تمارس أنشطتها بطريقة مسؤولة ومعترف بها مع ضمان تحقيق عائد اجتماعي واقتصادي لجميع الأطراف.

كما تعبر الاستدامة الاقتصادية عن قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح من أجل البقاء والاستقرار وتعظيم الاستفادة من النظم الاقتصادية (Ruhl)، ، (2020) حيث تستهدف الاستدامة التنظيمية تحسين رفاهية الإنسان وتعزيز الالتزام بالممارسات الأخلاقية داخل المنظمة وعدم تحميل الأجيال المستقبلية بأعباء اقتصادية من خلال اتباع سياسات اقتصادية ومالية حكيمة ورشيدة.

ثانياً: الاستدامة الاجتماعية

تشير إلى تحقيق العدالة الاجتماعية في توزيع الموارد الطبيعية والاقتصادية وتقديم جميع الخدمات الاجتماعية مثل الصحة والتعليم الرعاية الاجتماعية إلى جميع فئات المجتمع والعمل على علاج المشكلات الاجتماعية المزمنة مثل البطالة وتحمل المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية من خلال تكوين وتنمية علاقات جيدة مع جميع فئات المجتمع بالإضافة إلى المساهمة في ترسيخ القيم والمبادئ المجتمعية المتأصلة (الراعي 2024).

إن تحقيق الاستدامة التنظيمية الاجتماعية تركز على مبدأ العدالة الاجتماعية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال التنفيذ العملي لقيم ومبادئ الاستدامة على المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة ومن أمثلة هذه القيم الصدق واحترام القانون والدفاع عن الهوية الثقافية وحرية الأفراد وكذلك التواصل الإيجابي بين العاملين في المنظمة والمجتمعات المحيطة بها (Keller)، 2012، (p3).

حيث أن رأس المال البشري يشير بشكل أساسي إلى جوانب مثل المهارات والتحفيز والولاء الوظيفي. فلاستدامة التنظيمية الاجتماعية تهتم بتحمل المنظمة لتكاليف الاجتماعية وضمان الحفاظ وتنمية رأس

المال الاجتماعي وعدم استغلال الافراد ومنح الحوافز وتعزيز مبادئ الديمقراطية والتوزيع العادل للموارد. وبناء على ذلك فان الاستدامة الاجتماعية تشمل عناصر ترتبط بالتنمية البشرية مثل التعليم والتدريب والسلامة والصحة المهنية وتأمين وتحسين جودة بيئة العمل والمساواة في الأجور والمزايا والحوافز العادلة وتعزيز مبدئ تكافؤ الفرص وعدم التمييز في مكاف العمل وكذلك الجوانب الأخلاقية مثل حقوق الإنسان والقيم الثقافية (الحميدي 2023).

ثالثاً: الاستدامة البيئية

يشير إلى العمل على توفير الموارد الطبيعية والاستغلال الأمثل لها باعتبارها ملكا للأجيال الحالية والالجيال القادمة بالإضافة إلى حماية الأنظمة البيئية من التلوث والمخاطر البيئية وبالتالي فإن الاستدامة البيئية تعتبر جزءاً من المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والتي تركز جهودها لتحقيق تطو ارت مستمرة ومتصلة في هها الجانب (الراعي 2024).

وعرف (Attah، 2010) الاستدامة البيئية على أنها الحفاظ على العوامل والممارسات التي تساهم في تحسين جودة البيئة على المدى الزمني الطويل.

الاستدامة التنظيمية البيئية ترتبط بمواضيع مثل الحفاظ على التنوع البيولوجي وحماية الموارد غير المتجددة وتدوير النفايات والقدرة على تجديد الموارد وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها. وتتضمن الاستدامة البيئية التنظيمية منع الآثار السلبية والضرر الذي يمكن أن تسببها المنظمة في النظام البيئي الطبيعي (الحميدي 2023).

4) متطلبات تحقيق الاستدامة التنظيمية

تحقيق الاستدامة التنظيمية يتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تضمن استمرارية المنظمة وتحقيق أهدافها على المدى الطويل. من بين هذه المتطلبات:

- ❖ **القيادة المستدامة:** تعتبر القيادة المستدامة أحد العناصر الأساسية لتحقيق الاستدامة التنظيمية. تشير الدراسات إلى أن القيادات القادرة على تبني ممارسات مستدامة تعمل على تعزيز الابتكار والكفاءة في إدارة الموارد البشرية خاصة عند التركيز على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (green HRM) التي تسهم في تحسين الأداء البيئي وتقليل الهدر (أبو شرخ 2023).
- ❖ **التخطيط الاستراتيجي:** يعد التخطيط الاستراتيجي من الأدوات الحاسمة لتحقيق الاستدامة المؤسسية. أظهرت إحدى الدراسات أن تخطيط السيناريوهات الاستراتيجية يسهم بشكل كبير في تحسين اتخاذ القرارات وزيادة فعالية المؤسسات في مواجهة التحديات المستقبلية. وقد وجد أن 51% من التغيير في كفاءة اتخاذ القرارات في المؤسسات يعود إلى تبني هذه الاستراتيجيات (أبو حصيرة 2020).
- ❖ **التنظيم الإداري الفعال:** يلعب التنظيم الإداري دوراً رئيسياً في تحقيق الاستدامة في المنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة. إذ يتطلب استدامة الشركات هيكل تنظيمي مرن ومتكيف مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية مما يساهم في تعزيز الكفاءة العامة للمنظمة واستمراريتها على المدى الطويل (أبو شرخ 2023).
- ❖ **إدارة الموارد البشرية المستدامة:** تتضمن الاستدامة في إدارة الموارد البشرية تطوير ممارسات تهدف إلى تحسين البيئة التنظيمية والموارد المتاحة بشكل مستدام. هذا يشمل تعزيز التوظيف الأخضر التدريب المستمر والتطوير المهني الذي يركز على الاستدامة البيئية. بالإضافة إلى ذلك تسعى إدارة الموارد البشرية الخضراء إلى تعزيز الابتكار داخل المنظمة من خلال تبني ممارسات مسؤولة بيئياً واجتماعياً (زينل وصالح 2021).
- ❖ **التوافق مع الأهداف الاستراتيجية:** تحتاج المؤسسات إلى مواءمة أهدافها الاستراتيجية مع مبادئ الاستدامة. وهذا يتطلب دمج ممارسات مستدامة في عمليات الإنتاج والقرارات التنظيمية لضمان النمو طويل الأمد والوفاء بالمسؤوليات الاجتماعية والبيئية.

المبحث الثاني: رضا العملاء

1) مفهوم رضا العملاء

يُعد رضا العملاء مؤشراً مهماً لأداء المؤسسة حيث أنه يوضح مدى تلبية المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة لتوقعات العملاء واحتياجاتهم كما يعكس أيضاً مدى نجاح المؤسسة في توفير تجربة إيجابية للعملاء. يُعرّف الباحثون مفهوم رضا العملاء بطرق مختلفة.

يذكر (العوضي وحامد 2023) أن رضا العملاء هو الحالة التي يتم فيها تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم وتوقعاتهم بشكل أكثر فعالية من احتياجات ورغبات وتوقعات المنافسين أو في حالة التميز والتفوق على المنافسين مما يجعل العملاء يشتركون نفس المنتجات بشكل متكرر ويزيد من ولائهم للمنظمة. ويعرف رضا العملاء بأنه رضا العملاء هو رد فعل العميل على الفرق المتصور في الأداء الفعلي للمنتج المتصور بعد استهلاكه مقارنة بالأداء الفعلي للمنتج المتصور بعد استهلاكه.

(هارفارد بيزنس ريفيو 2023) يُعرّف رضا العملاء على أنه درجة إيجابية تقيس رضا العميل عن المنتج أو الخدمة أو التجربة. يتم تحقيق هذا المؤشر من خلال نشر استبيانات رضا العملاء. ويتضمن الاستطلاع تقييم شعور العميل النهائي بعد الاتصال بالمنتج على مقياس من خمس أو سبع نقاط واختيار الإجابات مثل (راضٍ - غير راضٍ).

إن رضا العملاء هو دراسة جيدة ومتعمقة للعملاء ومعرفة توجهاتهم وأساليب الشراء وآلياته (الداردكة والشلبي 2006).

كما يعرف (البيب حسن 2020) رضا العميل بأنه إدراك العميل بأن المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة تلبي المعايير التي يتوقعها العميل وترضي احتياجاته ورغباته.

ويعتقد آخرون أن رضا العملاء هو مقياس لمدى تلبية المنتج أو الخدمة لتوقعات العملاء. يعتبر مفهوم رضا العملاء مهماً للشركات لأنه يساعد على تحديد مستوى الولاء وتكرار الأعمال التي يمكن أن تتوقعها الشركة من عملائها (رواد 2019).

تشير (الشربيني 2006) إلى أن توجهات المؤسسة يجب أن تعبر عن مدى اهتمامها بالعملاء وجعل تحقيق رضا العملاء مهمتها الأساسية وهو ما يتطلب من المؤسسة العمل مع احتياجات ورغبات العملاء وامتلاك القدرة على تحديد هذه الاحتياجات. إن رضا العملاء يعني تلبية الاحتياجات والرغبات المتنوعة والمتعددة للعملاء وهو أحد أهم العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار.

(2) أهمية رضا العملاء

يُعد رضا العملاء عاملاً رئيسياً للتمييز وعنصراً استراتيجياً مهماً في الأعمال التجارية ومقياساً رئيسياً لأداء الأعمال وغالباً ما يُنظر إليه كعنصر من عناصر بطاقة الأداء المتوازن في الأسواق التنافسية التي تسعى جاهدةً لكسب رضا العملاء. يُعد رضا العملاء المرتفع عاملاً مساهماً في الاحتفاظ بالعملاء وتعظيم القيمة مدى الحياة والحفاظ على سمعة العلامة التجارية كما أن فهم شعور العملاء عند تفاعلهم مع العلامة التجارية هو أحد أفضل الطرق لتحديد نقاط الضعف ومجالات التحسين. لا يمكن للشركات التي لا تقيس رضا العملاء تحديد العملاء غير الراضين مما قد يخلق انطباعاً سلبياً عن العملاء المحتملين أو المتقربين والعملاء الراضين الذين يمكن أن يكسبوا ولاءهم (هارفارد بيزنس ريفيو 2023). يشير (رواد 2019) إلى أن رضا العملاء يلعب دوراً مهماً في نجاح واستدامة أي عمل تجاري ويمكن اعتبار أهمية رضا العملاء على النحو التالي:

1. **زيادة الولاء:** عندما يكون العملاء راضين عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة

فمن المرجح أن يعودوا إلى المتجر ويكرروا عمليات الشراء. ويؤدي هذا الولاء إلى

علاقة طويلة الأمد بين العميل والشركة.

2. التوصيات بالمنتجات والخدمات: غالباً ما يوصي العملاء الراضون بالمنتجات

والخدمات للأصدقاء والأقارب. هذه التوصيات الشفهية هي أحد أقوى أشكال التسويق

لأنها تأتي من مصدر موثوق به.

3. تعزيز السمعة: يعزز العملاء الراضون سمعة الشركة في السوق. تجذب الشركات

ذات السمعة الجيدة المزيد من العملاء الجدد وتحتفظ بالعملاء الحاليين بشكل أفضل.

4. زيادة الإيرادات: يميل العملاء الراضون إلى إنفاق المزيد من الأموال على المنتجات

والخدمات التي يتقنون بها. بالإضافة إلى ذلك يقوم العملاء الراضون بالترويج للشركة

بشكل طبيعي مما يقلل من تكاليف التسويق والإعلان.

5. شكاوى ومشاكل أقل: العملاء الراضون هم أقل عرضة للشكاوى أو المشاكل مع المنتج

أو الخدمة. وهذا يقلل من التكاليف المرتبطة بحل الشكاوى ويحسن تجربة العملاء

بشكل عام.

6. تحسين الأداء الداخلي: يمكن أن يكون رضا العملاء مؤشراً على جودة العمليات

الداخلية للشركة. غالباً ما تكون الشركات التي تركز على رضا العملاء أكثر كفاءة

وفعالية في تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة.

كما يرى (بو هريرة 2016 13) أنه يمكن تلخيص أهمية رضا العملاء على النحو التالي:

- يؤدي رضا العميل عن السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى زيادة عدد العملاء الجدد لأن

ردود فعل العملاء الجيدة عن المؤسسة وخدماتها تعتبر دعاية جيدة للمؤسسة.

- يقلل رضا العملاء من احتمالية خسارة أو فقدان العملاء مما يمكن المنظمة من حماية مكانتها

في السوق.

- يوفر رضا العملاء تغذية راجعة للمنظمة مما يمكّنها من أن تصبح أكثر تفاعلاً وإدراكاً لاحتياجات عملائها من أجل تحسين منتجاتها وخدماتها باستمرار.
- يُستخدم رضا العملاء كمقياس لجودة الخدمات المقدمة.

(3) محددات رضا العملاء

يمكن تصنيف محددات رضا العملاء إلى ثلاثة عناصر (الرحمان محمد 2022)

(1) **التوقعات:** تمثل التوقعات كلاً من الخبرة السابقة للمستهلك بما في ذلك كمية كبيرة من المعلومات غير المجردة (مثل الإعلانات والكلمات الشفهية) والتوقعات حول قدرة المؤسسة على تقديم الجودة في المستقبل.

(2) **القيمة المدركة أو (الأداء الفعلي):** القيمة المدركة هي المستوى النسبي لجودة المنتج مقابل السعر المدفوع. يمكن أن تكون مهمة جداً للعملاء خاصة في مرحلة الشراء الأولى ولكن ليس لها تأثير كبير على رضاهم عند تكرار الشراء.

(3) **المطابقة وعدم المطابقة:** تتحقق المطابقة عندما يكون الأداء الفعلي للمنتج مساوياً لأدائه المتوقع. ويشير عدم المطابقة إلى مدى انحراف أداء المنتج عن المستوى المتوقع الذي كان موجوداً قبل الشراء هناك حالتان:

- الانحراف الإيجابي أي أن يتجاوز الأداء الفعلي الأداء المتوقع.
- انحراف سلبي أي عندما يكون الأداء الفعلي أقل من الأداء المتوقع (الخير 2018

(84).

4) قياس رضا العملاء

تهتم المؤسسات بشكل متزايد بجذب العملاء من غير العملاء مع الاحتفاظ بالعملاء الحاليين (John، 2003) ويعتبر قياس رضا العملاء مؤشراً على مدى نجاح المؤسسة في تقديم منتجاتها وخدماتها إلى السوق.

يعتبر رضا العملاء مفهوماً غامضاً ومجرداً ويختلف المظهر الفعلي للرضا من شخص لآخر ومن منتج أو خدمة إلى أخرى. ويعتمد الرضا على عدد من المتغيرات النفسية والمادية ويرتبط بالسلوكيات المتعلقة بالرضا مثل معدلات الإرجاع والتوصية. قد يختلف الرضا تبعاً للخيارات الأخرى المتاحة للعميل والمنتجات الأخرى التي قد يقارن العميل منتج المؤسسة بها.

وبما أن الرضا هو في الأساس حالة نفسية فينبغي التعامل بحذر مع محاولات قياسه كمياً ولكن كان هناك نمو كبير في الآونة الأخيرة في الأبحاث في هذا المجال: فقد أظهرت الدراسات التي أجراها بيرري (بارت ألين) وبرودور بين عامي 1990 و1998 أن سلوك الرضا يتأثر بـ "قيم الجودة" العشر التي تم تحديدها والتي وسعها بيرري في عام 2002 لتصبح معروفة باسم "المجالات العشرة للرضا". وتشمل هذه المجالات العشرة للرضا: الجودة والقيمة؛ وحسن التوقيت؛ والكفاءة؛ وسهولة الوصول؛ والبيئة؛ والعمل الجماعي بين الإدارات؛ وسلوكيات الخدمة في الخطوط الأمامية؛ والالتزام تجاه العملاء؛ والابتكار. تؤكد هذه العناصر على التحسين المستمر والتغيير التنظيمي والقياس وغالباً ما تُستخدم لتطوير أطر قياس الرضا كنموذج متكامل. 1985 وضع باراسورامان زيثامل وبيري (ليونارد لام) (Berry، 1991) وأوراق 1988 الأساس لقياس رضا العملاء عن الخدمة باستخدام الفجوة بين توقعات العملاء للأداء وتصوراتهم. وهذا مقياس موضوعي وكمي لـ "فجوة" الرضا؛ ويتعامل عمل كرونين وتايلور مع "الفجوة" التي وصفها باراسورمان زيثامل وبيري كاثنتين على أنها مقياسان مختلفان أحدهما الأداء المتوافق مع التوقعات. وفقاً لـ Garbrand فإن رضا العملاء يساوي نسبة الأداء المتصور إلى الأداء المتوقع.

يتضمن القياس النموذجي لرضا العملاء فحص مجموعة من البيانات باستخدام أسلوب ليكرت أو الأسلوب الحجمي. يُطلب من العملاء تقييم كل بيان وفقاً لتصورهم للمؤسسة التي يتم تقييمها وتوقعات أدائها (Kessler، 2003).

ويري (الرحمان محمد 2022) غالباً ما تكون مقاييس التسويق التقليدية مثل حجم المبيعات والحصة السوقية والتي تقيس الأرباح بناءً على منتج أو فئة معينة غير صحيحة في تحديد رضا العملاء. هناك طرق يمكن من خلالها قياس رضا العملاء عن منتج أو خدمة ما من خلال الإجابة على الأسئلة التالية.

- هل يحصل العملاء على مستوى معين من الخدمة في جميع تعاملاتهم مع الشركة؟
- هل يتم الوفاء بكل ما وعدوا به؟
- هل نقدم أكبر قدر ممكن من الدعم؟
- نبقى العملاء على علم بأي تغييرات نجريها على خدماتنا أو منتجاتنا.
- نريد أن نعرف كيف يستخدم عملاؤنا منتجاتنا - هل نقدم لهم أفضل خدمة ودعم ممكنين؟
- نحن على دراية باحتياجات عملائنا الحاليين والمستقبليين.
- نحن مهتمون بتلك الاحتياجات.
- كم عدد الأشخاص في المؤسسة الذين يفهمون احتياجات عملائنا.
- يتم تسليم المنتجات والخدمات في الوقت المحدد.
- يمكن للعملاء الوثوق بجودة الموردين.

تُظهر الإجابات على هذه الأسئلة أن تحقيق الرضا التام للعملاء يتطلب مشاركة المؤسسة بأكملها وأنه كلما زادت معرفتنا باحتياجات العملاء كلما استطعنا الاستجابة لتلك الاحتياجات بشكل أسرع (الحوال 2015 122-123).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة الميدانية

مقدمة

تعتبر منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها محور أساسياً للبحث يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي للبحث والحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي بغرض التوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها وذلك في ضوء الأدبيات المتعلقة بمشكلة البحث وبالتالي تحقق الأهداف التي يسعى البحث لتحقيقها وقد اشتملت هذه المنهجية على مجموعة من العناصر المتعلقة ب(نبذه عن جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) وأسلوب البحث وكيفية تصميم أداة البحث ومجتمع وعينة البحث وكذلك الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات) وسيتم عرض هذه العناصر على النحو التالي:

1.3 جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) :

تعد جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) المملكة العربية السعودية واحدة من أكثر الجامعات تقدماً على مستوى العالم وتتميز بتركيزها على الاستدامة والتصميم المبتكر. قامت شركة أرامكو بإنشاء الجامعة فيما تولت شركة HOK التصميم المعماري وتم الانتهاء من البناء في عام 2009 بمساحة قدرها 603,850 متر مربع تضم 27 مبنى متصل يحتوي على مختبرات ومرافق بحثية متطورة (الموقع الرسمي لشركة HOK).

يتميز تصميم الحرم الجامعي بالاستدامة مستلهماً من العناصر العربية التقليدية. على سبيل المثال استوحيت أنظمة التهوية الطبيعية من الخيام البدوية الكبيرة التي تغطي المباني لحمايتها من أشعة الشمس

الحارقة بالإضافة إلى أبراج الرياح (أو المداخن الشمسية) التي تستخدم التهوية الطبيعية لتبريد المناطق المخصصة للمشاة باستخدام نسيم البحر الأحمر. هذه الابتكارات ساهمت في حصول جامعة (KAUS) على شهادة LEED البلاتينية مما جعلها أكبر مشروع معتمد بهذه الشهادة في العالم حينها. كما تعتمد الجامعة على الطاقة الشمسية إضاءة LED وتقنيات الحفاظ على المياه لتقليل تأثيرها البيئي (المصدر: الموقع الرسمي إلى Build Me والموقع الرسمي إلى Carboun)

2.3 أسلوب البحث:

يتبع الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لطبيعة البحث القائم ولقدرته على وصف وتفسير متغيرات البحث وإبراز الأثر والعلاقة بينها وتحليل النتائج التي قام بها الباحث لاختبار فروض البحث ومن ثم الخروج بالتوصيات تأتي تؤكد على أهمية تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الانشائية. كما اعتمد الباحث على نوعين من البيانات هما:

• مصادر البيانات الثانوية: -

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي قُدمت في الاستدامة التنظيمية ومستوى رضا العملاء بالمشاريع الانشائية الموجودة في الكتب والدوريات والمجلات والنشرات والرسائل العلمية التي لها علاقة بموضوع البحث.

• مصادر البيانات الأولية: -

من خلال البحث في الجانب الميداني بالاعتماد على استبانة تم إعداد أسئلتها بحيث تغطي كافة جوانب الموضوع قيد البحث وتوزع على أفراد العينة وتجميعها وتقريرها وتحليلها باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة للوصول للدلالات ذات القيمة والمؤشرات التي بدورها تدعم موضوع البحث.

• قائمة الاستقصاء: -

تعتبر أداة ملائمة في تقصي وجهات النظر والآراء حول قضية ما وقد تم استخدامها كأداة رئيسية للحصول على البيانات الأولية من مجتمع البحث كما تم تصميم قائمة الاستقصاء في ضوء أهداف البحث.

3.3 تصميم أداة الدراسة:

اعتمد الباحث في ذلك على قائمة الاستقصاء وتم صياغة قائمة الاستقصاء بحيث تغطي كافة متغيرات الدراسة الميدانية مع مراعاة الأخذ في الاعتبار الأصول العلمية التي يمكن أن تحقق درجة كبيرة من الدقة والموضوعية والحيادية للبيانات وفي ضوء ذلك أعد الباحث قائمة استقصاء مبدئية (المعدة للتحكيم أو الصدق الظاهري) ومن ثم عمل التعديلات اللازمة في صياغة بعض الأسئلة حتى تم التوصل إلى صيغتها النهائية كما هي موضحة في (ملحق رقم 1).

وعلى هذا فقد تم تقسيم قائمة الاستقصاء إلى ثلاثة أقسام هما:

القسم الأول: البيانات التصنيفية والمعلومات العامة والشخصية عن المستجيب وتتضمن ثلاث أسئلة كما يلي على التوالي: (الجنس العمر الجنسية نوع العلاقة بالجامعة).

القسم الثاني: يتضمن هذا القسم من قائمة الاستقصاء مجموعة من الفقرات التي تقيس مدى توفر أبعاد الاستدامة التنظيمية في الجامعة والمتمثلة بأبعادها في (الاستدامة الاقتصادية الاستدامة البيئية الاستدامة الاجتماعية) في الجامعة محل البحث وتتكون من (19) عبارة لقياس ثلاث أبعاد للاستدامة التنظيمية.

القسم الثالث: يتضمن هذا القسم من قائمة الاستقصاء مجموعة من الفقرات التي تقيس رضا عملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الانشائية محل البحث وتتكون من (9) عبارات لقياس رضا العملاء.

وفي سبيل تصميم قائمة الاستقصاء تم الاعتماد على عدة دراسات منها: (الحميدي 2023) ودراسة (سليم همام 2022) ودراسة (على جيا 2016). وقد قام الباحث بإعادة تهيئة عبارات أبعاد المقاييس بما يتناسب مع مجال التطبيق وفيما يلي: يوضح الجدول رقم (3 - 1) متغيرات البحث وأرقام الفقرات في قائمة الاستقصاء المستخدمة.

جدول رقم (3-1)

متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات في قائمة الاستقصاء

المتغيرات والأبعاد	أرقام العبارات	عدد الفقرات لكل متغير وكل بُعد على حدة
المتغير المستقل وأبعاده الفرعية (الاستدامة التنظيمية)	(19 - 1)	19
1. الاستدامة الاقتصادية.	(7 - 1)	7
2. الاستدامة الاجتماعية	(13-8)	6
3. الاستدامة البيئية	(19-14)	6
المتغير التابع (رضا العملاء)	(9-1)	9

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على قائمة الاستقصاء

ويوضح الجدول رقم (3-1) أرقام الفقرات في قائمة الاستقصاء والخاصة بكل متغير على حدة وكذلك عدد فقرات كل متغير وكل بُعد على حدة، وذلك بالاعتماد على قائمة الاستقصاء المرفقة بملحقات الدراسة ملحق رقم (1) وقد تمت صياغة هذه الفقرات بحيث يتم الاستجابة لها وفقاً لدرجات مقياس لكرت خماسي الأبعاد والمكون من خمس درجات وذلك للتعبير عن درجة الاتفاق أو عدم الاتفاق، حيث تبدأ بالرقم (5) للتعبير عن درجة موافق بشدة والرقم (4) للتعبير عن درجة الموافق، والرقم (3) للتعبير عن

الاتجاه المحايد، والرقم (2) للتعبير عن درجة غير موافق، والرقم (1) للتعبير عن درجة غير موافق بشدة،

حيث تغطي كل درجة منها استجابة معينة وبذلك يكون اتجاه المقياس حسب الجدول رقم (3-2)

جدول رقم (3-2) درجات ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات قائمة الاستقصاء

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على درجات مقياس ليكرت

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (1-5) تم حساب الفئة العليا

للمقياس - الفئة الدنيا = $5 - 1 = 4$ وهو ما يسمى المدى ولاستخراج طول فئة المتوسط تمت قسمة

المدى على الفئة العليا للمقياس أي $4 \div 5 = 0.8$ وهي طول فئة الوسط الحسابي ويوضح ذلك

الجدول رقم (3-3) مستويات درجات الموافقة (مقياس التصحيح)

جدول رقم (3-3)

(مقياس التصحيح)

فئة الوسط الحسابي	خيار الموافقة	نسبة الموافقة	درجة الموافقة
4,20 - 5,00	موافق بشدة	84% - 100%	مرتفعة جداً
3,40 - 4,19	موافق	68% - 83.8%	مرتفعة
2,60 - 3,39	محايد	52% - 67.8%	متوسطة
1,80 - 2,59	غير موافق	36% - 51.8%	منخفضة
1,00 - 1,79	غير موافق بشدة	35.8% فأقل	منخفضة جداً

4.3 مجتمع وعينة البحث:

يُعرف مجتمع البحث بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أي جميع الأشياء والأفراد المكونة لمشكلة البحث وعلى ذلك يمكن توضيح مجتمع وعينة هذا البحث من خلال ما يلي:

1.4.3 تحديد مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من عملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الانشائية التي تم الانتهاء منها ويتمثل عملاء الجامعة في (طلاب وخريجين أولياء أمور عاملين بالجامعة).

2.4.3 تحديد عينة البحث:

بعد أن قام الباحث بتحديد مجتمع البحث وهو عملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الانشائية التي تم الانتهاء منها ويتمثل عملاء الجامعة في (طلاب وخريجين وأولياء أمور وعاملين بالجامعة). مجتمع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) يشمل حوالي 2,500 خريج ينتمون إلى أكثر من 80 دولة. بالإضافة إلى الخريجين تضم الجامعة مجتمعا كبيرا من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين الذين يساهمون في تطوير العلوم والتكنولوجيا (الموقع الرسمي لجامعة KAUST).

ونظرا لكبر حجم المجتمع وعدم وجود إطار محدد للمجتمع ووفقا لجدول سكران وبوجي سوف يقوم الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 363 مفردة عند مستوى ثقة 95% وحدود خطأ $\pm 5\%$.

وسوف تتمثل وحدات المعاينة في (الطلاب الخريجين العاملين بالجامعة أولياء الأمور).

5.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

بعد الانتهاء من جمع البيانات اللازمة للبحث سيتم استخدام البرامج الإحصائية الجاهزة على الحاسب الآلي ومنها البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS 26.V) وذلك لإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل هذه البيانات والتحقق من صحة الفروض ومن هذه الأساليب ما يلي:

أولاً: الأساليب الوصفية مثل (التكرارات والنسب المئوية الوسط الحسابي والانحراف المعياري).

ثانياً: الأساليب الاستدلالية مثل (معامل الفا "Alpha" ومعامل ارتباط بيرسون وإختبار معنويته وتحليل الانحدار البسيط وأسلوب تحليل الانحدار المتعدد التدريجي)

الفصل الرابع

الدراسة التطبيقية

التحليل الإحصائي واختبارات الفروض

تم اختبار ثبات وصدق الاستبانة وذلك بتوزيع عدد (30) استمارة استبانة، تم استردادها جميعاً، وتم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من أجل تنفيذ المعالجات الإحصائية لعينة الدراسة.

أولاً: اختبار ثبات أداة القياس (ثبات الاستبانة)

يُعد ثبات الاستبانة الاختبار المُفسّر لمدى تغير نتائج الاستبانة بشكل كبير عند إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، والجدول (4 - 1) يوضح نتائجه.

جدول (4 - 1)
ثبات الاستبانة

العنصر	العبارات	عدد العبارات	معامل كرونيباخ ألفا قبل إجراء التعديلات	معامل كرونيباخ ألفا بعد إجراء التعديلات	معامل كرونيباخ ألفا للمحور ككل قبل إجراء التعديلات	معامل كرونيباخ ألفا للمحور ككل بعد إجراء التعديلات
المتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)						
الاستدامة الاقتصادية	7 – 1	7	19	0.956	0.962	0.963
	13 – 8	6		0.914		
	19 – 14	6		0.907		
المتغير التابع (رضا العملاء)						
رضا العملاء	9 – 1	9		0.956	0.957	0.957
معامل الثبات العام	28		0.977			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

تم التحقق من ثبات الاستبانة باختبار معامل ألفا كرو نباخ، وتبين الملاحظات التالية:

- المحور الأول من محاور المتغير المستقل والذي يقيس بُعد (الاستدامة الاقتصادية)، تبين أن أسئلة الاستبانة التي تقيس هذا المحور وعددها سبعة أسئلة، تعطي ثباتاً مقداره 0.956.
 - المحور الثاني من محاور المتغير المستقل والذي يقيس (الاستدامة الاجتماعية)، تبين أن أسئلة الاستبانة التي تقيس هذا المحور وعددها ستة أسئلة تعطي ثباتاً مقداره 0.914
 - المحور الثالث من محاور المتغير المستقل والذي يقيس (الاستدامة البيئية)، تبين أن أسئلته وعددها ستة أسئلة تعطي ثباتاً مقداره 0.907.
 - محاور المتغير المستقل ككل التي تقيس (الاستدامة التنظيمية)، تبين أن أسئلة محاور المتغير المستقل جميعها تعطي ثباتاً مقداره 0.962، كما تبين أنه بحذف الفقرة الأخيرة من فقرات قياس المتغير المستقل سيزيد الثبات بمقدار طفيف ليصل إلى 0.963.
 - المحور الذي يقيس المتغير التابع (رضا العملاء)، تبين أن أسئلته تعطي ثباتاً بنسبة 0.956، وقد أظهر برنامج SPSS أنه إذا تم حذف الفقرة الأخيرة من فقرات المحور فسيؤدي ذلك إلى ارتفاع بسيط جداً في ثبات هذا المحور ليصل ثبات المحور إلى 0.957.
 - محاور الاستبانة ككل والتي تقيس المتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)، والمتغير التابع (رضا العملاء)، تبين أن جميع فقرات الاستبانة ككل مجتمعة تعطي ثباتاً عاماً بنسبة 0.977.
- وبعد مراجعة نتائج اختبار ثبات فقرات أداة القياس فقد تبين أن جميع فقرات قياس المتغير المستقل، والمتغير التابع قد حققت ثباتاً أكبر من 70%، ومما سبق يتضح عدم حذف أي فقرة من فقرات الاستبانة إلا بعد التحقق من صدق تلك الفقرات بإجراء اختبارات الارتباط التي تساعد في التحقق من صدق الاستبانة.

ثانياً: اختبار صدق أداة القياس (صدق الاستبانة)

بعد أن تم التحقق من ثبات الاستبانة بإيجاد معامل كرونباخ ألفا لكل محور من محاور المتغير المستقل ومحاور المتغير التابع، تم التحقق من الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، وذلك من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين فقرات أبعاد المتغير المستقل وفقرات أبعاد المتغير التابع، فيما يسمى باختبار الصدق كما يلي:

أ. معاملات الارتباط بين فقرات المتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)، وتتمثل في:

1. المحور الأول (الاستدامة الاقتصادية)

جدول (4 - 2)

اختبار الصدق لمحور الاستدامة الاقتصادية

العبارة	الاتساق الداخلي		الصدق البنائي	
	معامل الارتباط	المعنوية Sig	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1 تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	0.914	0.000	0.858	0.000
2 تهتم الجامعة بصيانة البنية التحتية والحفاظ عليها.	0.837	0.000		
3 تعمل الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي بما يخفض من تكاليف الأنشطة.	0.860	0.000		
4 تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي.	0.843	0.000		
5 تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالورق، الأدوات، والماء.	0.882	0.000		
6 تهتم الجامعة بتنويع مصادر التمويل الخاص بها.	0.789	0.000		
7 تتوفر بالجامعة الميزانيات الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية.	0.926	0.000		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (4 - 2) أن الأسئلة الخاصة بقياس محور (الاستدامة الاقتصادية) تُعبر بصدق عما تم تصميمها لقياسه، فقد سجلت جميع الفقرات ارتباط قوي عند مستوى معنوية أقل من 0.05.

2. المحور الثاني (الاستدامة الاجتماعية)

يتضح من الجدول رقم (4 - 3) أن جميع فقرات المحور الثاني التي تقيس (الاستدامة الاجتماعية)، تتمتع جميعها بمعاملات ارتباط موجبة قوية عند مستوى معنوية أقل من 0.05، مما يدل على علاقات ارتباط قوية تربط كل فقرة بالمحور، وهذا يشير إلى أن جميع فقرات المحور تعبر بصدق عما صُممت لقياسه.

جدول (4 - 3)
اختبار الصدق لمحور الاستدامة الاجتماعية

العبارة	الاتساق الداخلي		الصدق البنائي	
	معامل الارتباط	المعنوية Sig	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1 تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية المتعلقة بتحقيق الاستدامة كالفقر والبطالة.	0.848	0.000	0.786	0.000
2 تبذل الجامعة جهوداً مناسبة للتوعية الاجتماعية بالاستدامة.	0.813	0.000		
3 تعتمد الجامعة على تطوير علاقات قوية بينها وبين أصحاب المصالح.	0.804	0.000		
4 تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستفيدين (الطلاب، مؤسسات المجتمع، المجتمع المحلي)	0.828	0.000		
5 تركز الجامعة على تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.	0.815	0.000		
6 تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز تواجدها في بيئة العمل المحلية.	0.692	0.000		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

3. المحور الثالث (الاستدامة البيئية)

جدول (4 - 4)

اختبار الصدق لمحور الاستدامة البيئية

	العبارة	الاتساق الداخلي		الصدق البنائي	
		معامل الارتباط	المعنوية Sig	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	عند تطوير خطتها الاستراتيجية تضع الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار.	0.733	0.000	0.887	0.000
2	تقدم الجامعة دعماً مناسباً لقضايا البيئة.	0.666	0.000		
3	تهتم الجامعة بتقليل النفقات الناتجة عن أنشطتها.	0.898	0.000		
4	تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	0.852	0.000		
5	تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	0.800	0.000		
6	تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	0.699	0.000		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (4 - 4) أن جميع أسئلة المحور الثالث من محاور المتغير المستقل والتي

تقيس (الاستدامة البيئية)، تتمتع بمعاملات ارتباط بين قوية ومتوسطة عند مستوى معنوية أقل من

0.05، وبذلك فجميع الأسئلة لهذا المحور تعبر بصدق عما تم وضعها لقياسه.

ب. معاملات الارتباط بين فقرات المتغير التابع (رضا العملاء):

جدول (4 - 5)

اختبار الصدق لمحور رضا العملاء

	العبارة	الاتساق الداخلي		الصدق البنائي	
		معامل الارتباط	المعنوية Sig	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	تقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الربح الحقيقي لها	0.889	0.000	0.909	0.000
2	تنظر إلينا الجامعة باعتبارنا نحقق إيراداتها وتعمل على إرضائنا	0.888	0.000		
3	تقدم لنا الجامعة خدمات إضافية باستمرار	0.834	0.000		
4	تبحث الجامعة دائماً عن المعلومات التي لدينا لكي تساعدنا في اتخاذ القرارات	0.605	0.000		
5	تدعم الجامعة مؤسسات وجمعيات حماية البيئة	0.871	0.000		
6	أنا راضي على التعامل مع الجامعة	0.931	0.000		

7	أنا راضي على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة.	0.847	0.000
8	سوف أستمر في التعامل مع الجامعة	0.931	0.000
9	سوف أرشح الجامعة لغيري	0.721	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (4 - 5) أن جميع أسئلة المتغير التابع، والتي تقيس (رضا العملاء)، تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ومتوسطة عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وبذلك فجميع الأسئلة لهذا المحور تُعبر وبصدق عما تم تصميمها من أجل قياسه.

ثالثاً: تحليل المعالجات الإحصائية

أ. خصائص عينة الدراسة

1. الجنس

جدول (4- 6)
خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	249	71.1%
أنثى	101	28.9%
المجموع	350	100%

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (4 - 6) أن عينة الدراسة أغلبها من الذكور، فقد بلغ عدد الذكور في عينة الدراسة (249) ذكر، بنسبة 71.1% من عينة الدراسة، فيما بلغ عدد الإناث (101)، بنسبة 28.9% من عينة الدراسة.

2. العمر

يتضح من الجدول رقم (4 - 7) أن النسبة الغالبة على المبحوثين هي فئة من تتراوح أعمارهم من 18 إلى أقل من 30 سنة بنسبة 69.4%، وهي غالباً من الطلاب والخريجين والبعض من العاملين بالجامعة، ويليهما بشكل مباشر فئة من تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 13.1%، وتأتي في المرتبة الثالثة فئة من تزيد أعمارهم عن 50 سنة بنسبة 11.5%، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة تأتي فئة من تتراوح أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 6%.

جدول (4 - 7)
خصائص عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
من 18 إلى أقل من 30 سنة	243	69.4%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	46	13.1%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	21	6%
50 عام فأكثر	40	11.5%
المجموع	350	100%

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي

3. العلاقة بالجامعة

جدول (4 - 8)
خصائص عينة الدراسة حسب العلاقة بالجامعة

العلاقة بالجامعة	العدد	النسبة
طالب	252	72%
خريج	40	11.4%
عاملين بالجامعة	12	3.4%
ولي أمر	46	13.2%
المجموع	350	100%

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (4 - 8) أن النسبة الأكبر والأكثر غلبة على عينة الدراسة وفقاً للعلاقة بالجامعة هي نسبة 72% والتي تمثل الطلاب، يليها مباشرةً أولياء الأمور بنسبة بلغت 13.2% فقط من عينة الدراسة، ويأتي في المرتبة الثالثة الخريجين بنسبة 11.4%، وفي المرتبة الأخيرة العاملين بالجامعة بنسبة 3.4% من عينة الدراسة.

4. الجنسية

جدول (4 - 9)
خصائص عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	العدد	النسبة
سعودي	183	52.3%
سوري	56	16%
فلسطيني	22	6.3%
أردني	14	4%
لبناني	14	4%
مصري	12	3.4%
ليبي	10	2.9%
تونسي	8	2.3%
مغربي	8	2.3%
ماليزي	6	1.7%
جزائري	5	1.4%
إيراني	2	0.6%
المجموع	350	100%

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (4 - 9) أن النسبة الأكبر والأكثر غلبة على عينة الدراسة وفقاً للجنسية هي نسبة 52.3% والتي تمثل فئة السعوديين، وهو أمر منطقي فالجامعة تقع على الأراضي السعودية، ويليه مباشرة السوريين بنسبة بلغت 16% من عينة الدراسة، ويأتي في المرتبة الثالثة الفلسطينيون بنسبة 6.3% من عينة الدراسة، وفي المرتبة الرابعة يتقاسمها أصحاب الجنسية الأردنية واللبنانية بنسبة واحدة 4% من عينة الدراسة، وفي المرتبة الخامسة يأتي أصحاب الجنسية المصرية بنسبة 3.4%، ويحتل أصحاب الجنسية الليبية المركز السادس بنسبة 2.9%، ويتقاسم أصحاب الجنسية التونسية والمغربية المركز السابع بنسبة 2.3%، ويأتي أصحاب الجنسيات الماليزية والجزائرية والإيرانية في المراكز الثامن والتاسع والعاشر.

ب. الإحصاء الوصفية لمتغيرات الدراسة

نبدأ الإحصاء الوصفية بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية

لإجابات المبحوثين.

أولاً: المتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)

1. الاستدامة الاقتصادية

جدول (4 - 10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس الاستدامة الاقتصادية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام
1	4.25	0.702	2	أوافق بشدة
2	4.25	0.719	3	أوافق بشدة
3	4.16	0.816	4	أوافق
4	4.34	0.635	1	أوافق بشدة
5	3.97	0.917	7	أوافق
6	4.02	0.899	6	أوافق
7	4.05	0.865	5	أوافق
المتوسط المرجح لمحور الاستدامة الاقتصادية	4.14			أوافق

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

نستنتج من إجابات المبحوثين على فقرات مقياس (الاستدامة الاقتصادية) والتي تظهر

نتائجها في الجدول رقم (4 - 10) أنها إيجابية نحو جميع الفقرات، فقد بلغت المتوسطات الحسابية لتلك

الفقرات جميعها أكبر من (3.40)، مما يعني الموافقة، مما يعكس موافقة المبحوثين على الاستدامة

الاقتصادية كأحد أبعاد الاستدامة التنظيمية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية على فقرات هذا المقياس

بين (3.97 - 4.34).

وقد احتلت الفقرة الرابعة المركز الأول بمتوسط حسابي يبلغ 4.34، وهو أكبر المتوسطات، ويشير ذلك إلى مدى استفادة الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي، في حين احتلت الفقرة الخامسة المركز الأخير بين فقرات المحور.

2. الاستدامة الاجتماعية

جدول (4 - 11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس الاستدامة الاجتماعية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام
1 تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية المتعلقة بتحقيق الاستدامة كالفقر والبطالة.	3.91	1.043	6	أوافق
2 تبذل الجامعة جهوداً مناسبة للتوعية الاجتماعية بالاستدامة.	4.17	0.745	3	أوافق
3 تعتمد الجامعة على تطوير علاقات قوية بينها وبين أصحاب المصالح.	4.12	0.801	4	أوافق
4 تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستفيدين (الطلاب، مؤسسات المجتمع، المجتمع المحلي)	4.05	0.873	5	أوافق
5 تركز الجامعة على تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.	4.21	0.717	1	أوافق بشدة
6 تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز تواجدها في بيئة العمل المحلية.	4.18	0.738	2	أوافق
المتوسط المرجح لمحور الاستدامة الاجتماعية	4.10			أوافق

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

نستنتج من إجابات المبحوثين على فقرات مقياس (الاستدامة الاجتماعية) والتي تظهر نتائجها في الجدول رقم (4 - 11) أنها إيجابية نحو جميع الفقرات، حيث أن متوسطاتها الحسابية جميعها تزيد عن 3.40 بما يعني الموافقة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية على فقرات هذا المقياس بين (3.91 - 4.21)، وقد كان المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة هو أكبر تلك المتوسطات، ويشير ذلك إلى الدور المتميز الذي تؤديه الجامعة في تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي، بينما كان المتوسط الحسابي للفقرة الأولى أقل المتوسطات، حيث بلغ 3.91، ويشير ذلك إلى ضعف ثقة المبحوثين في كل تبني الجامعة للقضايا الاجتماعية التي تتعلق بتحقيق الاستدامة كالفقر والبطالة.

3. الاستدامة البيئية

جدول (4 - 12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس الاستدامة البيئية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام
1 عند تطوير خطتها الاستراتيجية تضع الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار.	4.21	0.731	3	أوافق بشدة
2 تقدم الجامعة دعماً مناسباً لقضايا البيئة.	4.12	0.779	5	أوافق
3 تهتم الجامعة بتقليل النفايات الناتجة عن أنشطتها.	4.21	0.871	4	أوافق بشدة
4 تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	4.12	0.873	6	أوافق
5 تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	4.23	0.794	2	أوافق بشدة
6 تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	4.27	0.871	1	أوافق بشدة
المتوسط المرجح لمحور الاستدامة البيئية		4.19		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

نستنتج من إجابات المبحوثين على فقرات مقياس (الاستدامة البيئية) والتي تظهر نتائجها في الجدول رقم (4 - 12) أنها إيجابية نحو جميع فقرات المقياس، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية على فقرات هذا المقياس بين (4.12 - 4.27)، بما يشير إلى الموافقة على فقرات المقياس.

وقد كان المتوسط الحسابي للفقرة السادسة هو أكبر تلك المتوسطات، بمتوسط 4.27، بما يشير إلى الموافقة بشدة، ويشير ذلك إلى مشاركة الجامعة واهتمامها بالمبادرات الوطنية البيئية، في حين حققت الفقرة الثانية أقل متوسط.

ثانياً: المتغير التابع (رضا العملاء)

نستنتج من إجابات المبحوثين على فقرات مقياس (رضا العملاء) والتي تظهر نتائجها في الجدول رقم (4 - 13) أنها إيجابية نحو جميع الفقرات، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية جميعها أكبر من 3.40 بما يعني الموافقة، وتدل الموافقة على تمتع الجامعة محل الدراسة بمستوى جيد من رضا العملاء.

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية على فقرات هذا المقياس بين (3.95 - 4.26)، وقد حققت الفقرة الأولى أعلى متوسط حسابي قدره (4.26) بما يعني الموافقة بشدة، مما يشير إلى تمتع الجامعة

بسمعة عالية بين طلابها وعملاءها وتميزها في خدمتهم وشعورهم بمدى اهتمامها بإرضائهم حيث تعتبرهم أنهم الربح والمكسب الفعلي الحقيقي.

كما أشارت متوسطات الفقرة الخامسة إلى الموافقة فقط، وهذا مؤشر خطر يشير إلى ضعف دعم الجامعة لمؤسسات وجمعيات حماية البيئة، حيث لم يوافق العملاء بشدة على أن الجامعة تدعم مؤسسات وجمعيات حماية البيئة، مما يشير إلى قصور في دعم الجامعة لتلك الجمعيات والمؤسسات.

جدول (4 - 13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس رضا العملاء

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه العام
1 تقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الربح الحقيقي لها	4.26	0.838	1	أوافق بشدة
2 تنظر إلينا الجامعة باعتبارنا نحقق إيراداتها وتعمل على إرضائنا	4.19	0.869	2	أوافق
3 تقدم لنا الجامعة خدمات إضافية باستمرار	4.07	0.859	7	أوافق
4 تبحث الجامعة دائماً عن المعلومات التي لدينا لكي تساعدنا في اتخاذ القرارات	4.17	0.865	3	أوافق
5 تدعم الجامعة مؤسسات وجمعيات حماية البيئة	3.95	0.971	9	أوافق
6 أنا راضي على التعامل مع الجامعة	4.13	0.892	5	أوافق
7 أنا راضي على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة.	4.12	0.906	6	أوافق
8 سوف استمر في التعامل مع الجامعة	4.05	0.999	8	أوافق
9 سوف أرشح الجامعة لغيري	4.16	0.816	4	أوافق
المتوسط المرجح لمحوّر رضا العملاء	4.12			أوافق

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

رابعاً: اختبارات فرضيات الدراسة

1. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).
وللتحقق من تلك الفرضية، تم صياغة الفرضية التالية:

H0: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في

المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

H1: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع

الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، ويوضح ذلك الجدول

رقم (4 - 14).

جدول (4 - 14)
نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة التنظيمية ورضا العملاء

النموذج	درجات الحرية df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة F
الانحدار	1	132.383	132.383	1147.474	0.000
البواقي	348	40.149	0.115		
المجموع	349	196.642			
المتغيرات	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	المعلمية الإحصائية t	الدلالة الإحصائية Sig
	معامل التأثير B	الانحراف المعياري	معامل الترتيب Beta		
ثابت الانحدار	0.156	0.128		1.223	0.222
الاستدامة التنظيمية	1.031	0.030	0.876	33.874	0.000
معاملات الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المُصحَّح Adjusted R Square	الانحراف المعياري Std.Error		
0.876	0.767	0.767	0.33966		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

من خلال النتائج التي يظهرها الجدول السابق رقم (4 - 14) تبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية) على المتغير التابع (رضا العملاء)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.876) وبدلالة إحصائية بلغت (0.00) أي أنها أقل من 0.05، وتشير علاقة الارتباط القوية الموجودة بين الاستدامة التنظيمية ورضا العملاء إلى اهتمام الجامعة محل الدراسة بالاستدامة التنظيمية وأبعادها، كما تشير إلى الدور القوي الذي تؤديه الاستدامة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الاستدامة الاقتصادية، الاستدامة الاجتماعية، والاستدامة البيئية) في تحسين رضا العملاء في المشاريع الإنشائية.

وقد تبين من نتائج تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل والتابع، ما يلي:

- وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية) على المتغير التابع (رضا العملاء)، حيث تشير النتائج إلى أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.767)، وتمثل هذه النسبة نسبة تفسير المتغير المستقل للتغير الحادث في المتغير التابع، حيث تفسر المتغيرات المستقلة (الاستدامة التنظيمية) ما نسبته (76.7%) من التغير أو التباين في صورة العلامة التجارية، أي أن 76.7% من التغير الذي يحدث في رضا العملاء يرجع سببه إلى التغير الحادث في الاستدامة التنظيمية.

- قيمة الدلالة الإحصائية للمتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)، Sig تساوي 0.000 وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05)، وكذلك قيمة المعلمية الإحصائية t المحسوبة تساوي (33.874) وهي أكبر من المعلمية الإحصائية المعتمدة ل t والبالغة 1.96، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من الاستدامة التنظيمية على رضا العملاء.

- قيمة معامل التأثير B للمتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية) تساوي 0.876، وهذا يشير إلى أن المتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية) يؤثر على المتغير التابع (رضا العملاء) بمقدار 0.876، أي أنه كلما زادت الاستدامة التنظيمية بمقدار 1% أدى ذلك إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 87.6%.

النموذج الرياضي المستخدم في تحليل الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع يعكس علاقة خطية ذات دلالة إحصائية، وهذا يشير إلى قبول النموذج المستخدم، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (1147.474)، وهي أكبر من القيمة المعتمدة البالغة 1.96، وذلك عند مستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد البالغ (0.05)، ولذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية على

مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاقتصادية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

H0 : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاقتصادية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST). **H1 :** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاقتصادية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، ويوضح ذلك الجدول رقم (4 – 15).

جدول (4 – 15)
نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة الاقتصادية ورضا العملاء

النموذج	درجات الحرية df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة F
الانحدار	1	108.319	108.319	587.034	0.000
البواقي	348	64.213	0.185		
المجموع	349	172.532			
المتغيرات	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	المعلمية الإحصائية المحسوبة t	الدلالة الإحصائية Sig
	معامل التأثير B	الانحراف المعياري	معامل الترتيب Beta		
ثابت الانحدار	0.548	0.149		3.671	0.000
الاستدامة الاقتصادية	0.861	0.036	0.792	24.229	0.000
معاملات الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المُصحَّح Adjusted R Square	الانحراف المعياري Std.Error		
0.792	0.628	0.627	0.42956		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

من خلال النتائج التي يظهرها الجدول السابق رقم (4 – 15) تبين وجود تأثير معنوي ذو دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل (الاستدامة الاقتصادية) في المتغير التابع

(رضا العملاء)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.792) وبدلالة إحصائية بلغت (0.00) أي أنها أقل من 0.05.

وقد تبين من نتائج تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل والتابع، ما يلي:

- وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الاستدامة الاقتصادية) والمتغير التابع (رضا العملاء)، حيث تشير النتائج إلى أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.628)، وتمثل هذه النسبة نسبة تفسير المتغير المستقل للتغير الحادث في المتغير التابع، حيث تفسر المتغيرات المستقلة (الاستدامة الاقتصادية) ما نسبته (62.8%) من التغير أو التباين في (رضا العملاء).

- قيمة الدلالة الإحصائية للمتغير المستقل (الاستدامة الاقتصادية)، Sig تساوي 0.000 وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05)، وكذلك قيمة المعلمية الإحصائية t المحسوبة تساوي (24.229) وهي أكبر من المعلمية الإحصائية المعتمدة ل t والبالغة 1.96، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من الاستدامة الاقتصادية على رضا العملاء.

- قيمة معامل التأثير B للمتغير المستقل (الاستدامة الاقتصادية) تساوي 0.861، وهذا يشير إلى أن المتغير المستقل (الاستدامة الاقتصادية) يؤثر على المتغير التابع (رضا العملاء) بمقدار 0.861، أي أنه كلما زادت الاستدامة الاقتصادية بمقدار 1% أدى ذلك إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 86.1%.

النموذج الرياضي المستخدم في تحليل الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع يعكس علاقة خطية ذات دلالة إحصائية، وهذا يشير إلى قبول النموذج المستخدم، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (587.034)، وذلك عند مستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد البالغ (0.05)، ولذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على وجود تأثير معنوي ذو

دلالة إحصائية للاستدامة الاقتصادية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، وللتحقق من تلك الفرضية كما يلي:

H0: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

H1: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، ويوضح ذلك الجدول رقم (4 - 16).

جدول (4 - 16)
نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة الاجتماعية ورضا العملاء

النموذج	درجات الحرية df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة F
الانحدار	1	103.909	103.909	526.943	0.000
البواقي	348	68.623	0.197		
المجموع	349	172.532			
المتغيرات	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	المعلمية الإحصائية t المحسوبة	الدلالة الإحصائية Sig
	معامل التأثير B	الانحراف المعياري	معامل الترتيب Beta		
ثابت الانحدار	0.680	0.152		4.478	0.000
الاستدامة الاجتماعية	0.838	0.037	0.776	22.955	0.000
معاملات الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المُصَحَّح Adjusted R Square	الانحراف المعياري Std.Error		
0.776	0.602	0.601	0.44406		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

من خلال النتائج التي يظهرها الجدول السابق رقم (4 - 16) تبين وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل (الاستدامة الاجتماعية) في المتغير التابع (رضا العملاء)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.776) وبدلالة إحصائية بلغت (0.00)

وقد تبين من نتائج تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل والتابع، ما يلي:

- وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الاستدامة الاجتماعية) في المتغير التابع (رضا العملاء)، حيث تشير النتائج إلى أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.602)، وتمثل هذه النسبة نسبة تفسير المتغير المستقل للتغير الحادث في المتغير التابع، حيث تفسر المتغيرات المستقلة (الاستدامة الاجتماعية) ما نسبته (60.2%) من التغير أو التباين في رضا العملاء.

- قيمة الدلالة الإحصائية للمتغير المستقل (الاستدامة الاجتماعية)، Sig تساوي 0.000 وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05)، وكذلك قيمة المعلمية الإحصائية t المحسوبة تساوي (22.955) وهي أكبر من المعلمية الإحصائية المعتمدة ل t والبالغة 1.96، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على رضا العملاء.

- قيمة معامل التأثير B للمتغير المستقل (الاستدامة الاجتماعية) تساوي 0.838، وهذا يشير إلى أن المتغير المستقل يؤثر في المتغير التابع (رضا العملاء) بمقدار 0.838، أي أنه كلما زادت الاستدامة الاجتماعية بمقدار 1% أدى ذلك إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 83.8%.

النموذج الرياضي المستخدم في تحليل الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع يعكس علاقة خطية ذات دلالة إحصائية، وهذا يشير إلى قبول النموذج المستخدم، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (526.943)، وذلك عند مستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد البالغ (0.05)، ولذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، وللتحقق من تلك الفرضية كما يلي:

H0: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على مستوى رضا العملاء في المشاريع

الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

H1: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على مستوى رضا العملاء في المشاريع

الإنشائية بالتطبيق على مشروع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، ويوضح ذلك الجدول

رقم (4 - 17).

جدول (4 - 17)

نتائج تحليل الانحدار بين الاستدامة البيئية ورضا العملاء

النموذج	درجات الحرية df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة F
الانحدار	1	131.192	131.192	1104.386	0.000
البواقي	348	41.340	0.119		
المجموع	349	172.532			
المتغيرات	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	المعلمية الإحصائية المحسوبة t	الدلالة الإحصائية Sig
	معامل التأثير B	الانحراف المعياري	معامل الترتيب Beta		
ثابت الانحدار	0.076	0.123		0.614	0.539
الاستدامة البيئية	0.965	0.029	0.872	33.232	0.000
معاملات الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد المُصحَّح Adjusted R Square	الانحراف المعياري Std.Error		
0.872	0.760	0.760	0.34466		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

من خلال النتائج التي يظهرها الجدول السابق رقم (4 - 17) تبين وجود تأثير معنوي ذو دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل (الاستدامة البيئية) في المتغير التابع (رضا

العملاء)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.872) وبدلالة إحصائية بلغت (0.00).

وقد تبين من نتائج تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل والتابع، ما يلي:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الاستدامة البيئية) في المتغير التابع (رضا العملاء)، حيث تشير النتائج إلى أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.760)، وتمثل هذه النسبة نسبة تفسير المتغير المستقل للتغير الحادث في المتغير التابع، حيث تفسر المتغيرات المستقلة (الاستدامة البيئية) ما نسبته (76%) من التباين في رضا العملاء.

- قيمة الدلالة الإحصائية للمتغير المستقل (الاستدامة البيئية)، Sig تساوي 0.000 وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05)، وكذلك قيمة المعلمية الإحصائية t المحسوبة تساوي (33.232) وهي أكبر من المعلمية الإحصائية المعتمدة لـ t والبالغة 1.96، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على رضا العملاء.

- قيمة معامل التأثير B للمتغير المستقل (الاستدامة البيئية) تساوي 0.965، وهذا يشير إلى أن المتغير المستقل (الاستدامة البيئية) يؤثر في المتغير التابع (رضا العملاء) بمقدار 0.965، أي أنه كلما زادت الاستدامة البيئية بمقدار 1% أدى ذلك إلى تحسن رضا العملاء بمقدار 96.5%. النموذج الرياضي المستخدم في تحليل الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع يعكس علاقة خطية ذات دلالة إحصائية، وهذا يشير إلى قبول النموذج المستخدم، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (1104.386)، وذلك عند مستوى معنوية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد البالغ (0.05)، ولذلك فإننا نرفض الفرض العدم (H_0) ونقبل الفرض البديل (H_1) والذي ينص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

الفصل الخامس

نتائج وتوصيات الدراسة

1-5 نتائج الدراسة

خلصت الدراسة بشقيها النظري والعملي إلى النتائج التالية، والتي تم تلخيصها فيما يلي:

1. نسبة الذكور في عينة الدراسة تمثل النسبة الغالبة، حيث بلغت نسبتهم 71.1%، وبلغت نسبة الإناث 28.9% من عينة الدراسة.

2. النسبة الغالبة على المبحوثين وفقاً لعمر المبحوثين هي فئة من تتراوح أعمارهم من 18 إلى أقل من 30 سنة بنسبة 69.4%، ويليهما بشكل مباشر فئة من تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 13.1%، وتأتي في المرتبة الثالثة فئة من أكثر من 50 سنة بنسبة 11.4%، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة تأتي فئة من تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة بنسبة 6%.

3. النسبة الأكبر والأكثر غلبة على عينة الدراسة وفقاً للعلاقة بالجامعة هي نسبة 72% والتي تمثل الطلاب، ويليهما مباشرة أولياء الأمور بنسبة بلغت 13.2% فقط من عينة الدراسة، ويأتي في المرتبة الأخيرة العاملين بالجامعة بنسبة 3.4% من العينة.

4. النسبة الأكبر والأكثر غلبة على عينة الدراسة وفقاً للجنسية هي نسبة 52.3% والتي تمثل أصحاب البلد وهم حاملي الجنسية السعودية، ويليهما مباشرة من يحملون الجنسية السورية بنسبة بلغت 16% من عينة الدراسة.

5. المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس الاستدامة الاقتصادية جاءت جميعها أكبر من 3.40 بما يعني الموافقة، ويعكس موافقة المبحوثين على تمتع الجامعة محل الدراسة بمستوى جيد من الاستدامة الاقتصادية.

6. احتلت الفقرة الرابعة في مقياس الاستدامة الاقتصادية المركز الأول بمتوسط حسابي يبلغ 4.34، وهو أكبر المتوسطات، ويشير ذلك إلى تمتع الجامعة بتوفير في الإنفاق المالي مستفيدةً بالتقنيات الحديثة التي تتمتع بها وتستخدمها بكفاءة، في حين احتلت الفقرة الخامسة المركز الأخير بين فقرات المحور.
7. أشارت إجابات المبحوثين على فقرات مقياس (الاستدامة الاجتماعية) إلى الإيجابية نحو جميع الفقرات، حيث أن متوسطاتها الحسابية جميعها تزيد عن 3.40 بما يعني الموافقة.
8. أشار المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة في مقياس (الاستدامة الاجتماعية) إلى الموافقة بشدة، بما يعكس الدور المتميز الذي تؤديه الجامعة في تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.
9. جاءت إجابات المبحوثين على فقرات مقياس (الاستدامة البيئية) بالموافقة على جميع فقرات المقياس، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية على فقرات هذا المقياس بين (4.12 – 4.27)، بما يشير إلى تمتع الجامعة بمستوى مميز من الاستدامة البيئية.
10. بلغ المتوسط الحسابي للفقرة السادسة في مقياس (الاستدامة البيئية) أكبر المتوسطات بين فقرات المقياس بمتوسط حسابي 4.27، بما يشير إلى الموافقة بشدة، ويعكس اهتمام الجامعة بالمشاركة في الفعاليات والمبادرات البيئية الحكومية.
11. جاءت إجابات المبحوثين على فقرات مقياس (رضا العملاء) إيجابية نحو جميع الفقرات، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية جميعها أكبر من 3.40 بما يعني الموافقة، فيما عدا الفقرة الأولى، التي أشار متوسطها الحسابي إلى الموافقة بشدة، وتعكس شدة الموافقة على تلك الفقرة اهتمام الجامعة بعملائها وإرضائهم واعتبارهم الربح والمكسب الحقيقي.
12. أشارت متوسطات الفقرة الخامسة من فقرات مقياس (رضا العملاء) إلى الموافقة فقط بمتوسط (3.95)، وهذا مؤشر خطر يشير إلى ضعف دعم الجامعة للمؤسسات والجمعيات المهمة

بحماية البيئة، حيث لم يوافق المبحوثين بشدة على دعم الجامعة لمؤسسات وجمعيات حماية البيئة، مما يشير إلى ضعف دعم الجامعة لتلك المؤسسات.

13. توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) والتي تنص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة التنظيمية بأبعادها الثلاثة على رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

14. توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) والتي تنص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاقتصادية على رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

15. توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) والتي تنص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة الاجتماعية على رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

16. توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) والتي تنص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للاستدامة البيئية على رضا العملاء في المشاريع الإنشائية بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST).

17. توصلت الدراسة إلى أن الاستدامة التنظيمية كمتغير مستقل كلما زادت بمقدار 1% فإن تلك الزيادة تؤدي إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 87.6%.

18. توصلت الدراسة إلى أن الاستدامة الاقتصادية كأحد أبعاد المتغير المستقل كلما زادت بمقدار 1% فإن تلك الزيادة تؤدي إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 86.1%.

19. توصلت الدراسة إلى أن الاستدامة الاجتماعية كأحد أبعاد المتغير المستقل كلما زادت بمقدار 1% فإن تلك الزيادة تؤدي إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 83.8%.

20. توصلت الدراسة إلى أن الاستدامة البيئية كأحد أبعاد المتغير المستقل كلما زادت بمقدار 1% فإن تلك الزيادة تؤدي إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 96.5%.

5-2 التوصيات

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، نخلص إلى بعض التوصيات ونلخصها في ما يلي:

1. توصلت الدراسة إلى تمتع الجامعة محل الدراسة بمستوى متميز من الاستدامة الاقتصادية،

ولذلك نوصي بالتركيز والعمل على الحفاظ على تلك الميزة وذلك المستوى المتميز، التي يمكن

اعتبارها ميزة تنافسية تتميز بها الجامعة محل الدراسة بين منافسيها، ويلزم مراعاة العمل على

الارتقاء أكثر وأكثر بمستوى الاستدامة الاقتصادية، حيث تعبر الموافقة بشدة على فقرة (تستفيد

الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي) عن ميزة تنافسية يلزم التركيز على الحفاظ

عليها، والعمل على تحسينها بشكل أفضل والاهتمام دائماً بأحدث التقنيات لتوفير الإنفاق المالي.

2. مما توصلت إليه الدراسة من نتائج نجد أن الفقرة الخامسة من فقرات مقياس (رضا العملاء)

التي أشارت إلى الموافقة بمتوسط حسابي 3.95، تشير إلى ضعف دعم الجامعة لمؤسسات

وجمعيات حماية البيئة، حيث لم يوافق المبحوثين بشدة مما يشير إلى ضعف دعم جامعتهم

للجمعيات والمؤسسات المهتمة بحماية البيئة، ويدعو ذلك إلى زيادة تركيز واهتمام الجامعة

بدعم تلك المؤسسات والجمعيات التي تعمل على حماية البيئة، وذلك من خلال توجيه طاقات

الطلاب لدعم تلك الجمعيات والمؤسسات بالتبرعات والعمل الجاد على توليد الأفكار الإبداعية

التي تساهم في حماية البيئة.

3. مما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإننا نوصي بأن المشاريع الإنشائية بالمملكة عليها أن تهتم

بدعم الاستدامة البيئية بشكل أكبر مما هي عليه الآن، وذلك للحفاظ على رضا عملاءها، حيث

تبين أن الاستدامة البيئية هي صاحبة الأثر الأكبر في تحسين رضا العملاء بين المتغيرات

المستقلة، حيث أثبتت تلك الدراسة أنه كلما زادت الاستدامة البيئية بمقدار 1% أدت تلك الزيادة

إلى تحسن رضا العملاء بمقدار 96.5%، وعليه فإن الإدارات المعنية بالمشاريع الإنشائية

بالمملكة يجب أن تعمل على المشاركة بشكل دائم في الفعاليات والمبادرات البيئية التي تطلقها

حكومة المملكة، كما يجب أن تهتم بالتركيز على تطبيق الحوكمة البيئية في أعمالها المتنوعة، وذلك من خلال اهتمام أكبر بتقليل النفايات الناتجة عن أنشطتها، حيث يجب عليها التركيز على تقليل التعاملات الورقية والاعتماد على التقنيات الحديثة مثل البريد الإلكتروني في المراسلات بدلاً من المراسلات الورقية التي يتولد عنها نفايات تضر البيئة وتضر استدامتها.

4. مما توصلت إليه الدراسة من نتائج تفيد بأن الاستدامة الاقتصادية كمتغير مستقل هي ثاني أكبر أثر على رضا العملاء، حيث تبين من نتائج الدراسة أنه كلما زادت الاستدامة الاقتصادية بمقدار 1% أدى ذلك إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 86.1%، وعليه فإننا نوصي القائمين على إدارة الأعمال الإنشائية بالمملكة بوضع سياسات واضحة ومحددة لاستخدام الموارد كالورق، والأدوات، والماء، وذلك للحفاظ على الاستدامة الاقتصادية التي من شأنها أن تؤدي إلى زيادة رضا العملاء.

5. توصلت نتائج الدراسة إلى أن الاستدامة الاجتماعية كمتغير مستقل هي صاحب المركز الثالث في الأثر على رضا العملاء بين باقي أبعاد المتغير المستقل، حيث تبين من نتائج الدراسة أنه كلما زادت الاستدامة الاجتماعية بمقدار 1% أدى ذلك إلى تحسن في رضا العملاء بمقدار 83.8%، وعليه فإننا نوصي إدارات الأعمال الإنشائية بالمملكة بالعمل الجاد على دعم القضايا الاجتماعية التي تتعلق بتحقيق الاستدامة كالبطالة والفقر، وذلك من خلال التعاون مع الجمعيات الخيرية والمؤسسات التي تعمل على ذلك، وذلك بدعم تلك المؤسسات وتوجيه طاقات الطلاب للعمل معها، مع التركيز على المبادرات الاجتماعية التي تطلقها المملكة في إطار تنفيذ رؤية المملكة 2030، مع ضرورة إطلاق مبادرات ومسابقات بين الطلاب للخروج بأفكار إبداعية مستحدثة تزيد من المساهمات الاجتماعية للجامعات بالمجتمع، وتجعل من الجامعة منارة تتبنى المسؤولية الاجتماعية التي تعزز من تواجد الجامعة في بيئة العمل المحلية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- (1) أبو حصيرة غدير عيد. (2020). دور تخطيط السيناريوهات الاستراتيجية في تحقيق الاستدامة المؤسسية في قطاعات شبكة المنظمات الأهلية بالمحافظات الجنوبية [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة القدس <https://dspace.alquds.edu/handle/20.500.12213/7126>.
- (2) أبو شرخ أنوار أحمد إسماعيل (2023). القيادة المستدامة ودورها في تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء جامعة القدس <https://dspace.alquds.edu/handle/20.500.12213/7126>
- (3) بوهريرة أم الخير 2016 جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا العملاء: دراسة حالة عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي وكالة تقرت رسالة ماجستير جامعة قاصدي مرباح -ورقلة.
- (4) الحدراوي رافد حميد والذبحاوي عامر عبد الكريم والزبيدي حيدر حمودي (2020). دور الوعي الاستراتيجي في تحقيق الاستدامة التنظيمية: دراسة استطلاعية في معمل سمنت النجف الاشرف. مجلة كلية أداب جامعة الكوفة 1(43) 499-522.
- (5) الحميدي منال بنت حسين بن حسن (2023). أثر التطوير التنظيمي على الاستدامة التنظيمية: دراسة ميدانية على جامعة الطائف جامعة سوهاج كلية التربية المجلة التربوية عدد 111 ج2.
- (6) الحوال سعاد فهد (2015). التسويق الأخضر ودوره في زيادة رضا العملاء دارك الكتاب الحديث مصر.
- (7) الخير عبير عبد الكريم (2018). تأثير التوجه بالتسويق القصير في تحقيق رضا المستهلكين دراسة ميدانية رسالة ماجستير جامعة تشرين سوريا.
- (8) الدرادكة مأمون سليمان & الشلبي طارق عبد العزيز (2006) إدارة الجودة وخدمة العملاء دار صفاء للنشر والتوزيع الطبعة الاولى الاردن ص58.
- (9) الراعي عبد الوهاب راغب (2024). الدور الوسيط للاستدامة التنظيمية في العلاقة بين إدارة المواهب والتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركة مياه الشرب والصرف الصحي في محافظة الدقهلية جامعة بورسعيد كلية التجارة مجلة البحوث المالية والتجارية مجلد 25 العدد الثالث.
- (10) الرحمان بن عابد ومحمد عزاوي (2022). دور التسويق الأخضر في زيادة رضا العملاء دراسة حالة مؤسسة نفطال (الوكالة التجارية بأدرار) رسالة ماجستير جامعة أحمد دراية- أدرار كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير الجزائر.

- (11) رواد (2019). رضا العملاء - إستراتيجية قياس وتحقيق رضا العميل تم الاطلاع عليه على منصة رواد على الرابط التالي [رضا العملاء - إستراتيجية قياس وتحقيق رضا العميل \[2024\]](http://roowaad.com) - منصة رواد (roowaad.com)
- (12) زينل وسام سامي جبار وصالح أسو محمد لطيف (2021). القيادة الخضراء ودورها في إدارة الموارد البشرية المستدامة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة كركوك. مجلة الجامعة العراقية 29(51) 381-395.
- (13) سليم همام عبدالعال (2022). " أثر وسائل النشر الإلكتروني على رضا العملاء لقطاع الاتصالات بمصر " أكاديمية السادات للعلوم الإدارية مركز الاستشارات والبحوث والتطوير مجلة البحوث الإدارية مجلد 40 عدد 3.
- (14) سليمان حنان حسن (2020). تصور مقترح لتطوير إدارة التعليم العام المصري في ضوء بعض متطلبات الاستدامة التنظيمية مجلة التربوية العدد الأول ج 1 يناير ص ص 472-519.
- (15) الشربيني عزة احمد (2006). التوجه بالسوق ورضاء العملاء دراسة تطبيقية على قطاع المستشفيات الجامعية بالدقهلية المؤتمر العلمي السنوي الدولي الثاني والعشرين إعادة هيكلة الاقتصاديات العربية في ظل التحديات المعاصرة جامعة المنصورة كلية التجارة ص 7.
- (16) الشريف زينب هادي والعنزي أميرة خضير كاظم (2022). تأثير الاستدامة التنظيمية على السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة العراقية-معاونيه السمات الجونية -Al Ghari Journal of Faculty of Administration and Economics Vol. 18 (No.3) 2022 PP. 817-838.
- (17) عبد النور رشيد سليمان. ومسعودي طارق. (2022). التسويق الإلكتروني وأثره على رضا الزبون دراسة ميدانية على عينه من زبائن مؤسسة الاتصالات الجزائر-ورقة.
- (18) عثمان نجوى أحمد والوزير عبد الرحمن علي (2024). جودة الخدمة الداخلية وأثرها في رضا العملاء من خلال تحقيق رضا العاملين: دراسة حالة: المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة المركزية مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية مجلد 3 عدد 1 ص ص 1-24.
- (19) عزيزة حسام محمد رياض (2021). " فاعلية عناصر المزيج الترويجي في تحقيق رضا العملاء بشركات خدمات الاتصالات المتنقلة بالمملكة العربية السعودية" المجلة العربية للإدارة مج 41 ع 1 ص 23-46.
- (20) علي جيا محمد (2016). العلاقة بين رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات: دراسة ميدانية على شركات صناعة المشروبات الغازية في اقليم كوردستان-العراق المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية مجلد السابع ملحق العدد الثاني ص 434-

- (21) العمري ماجد بن فهد بن يحيى (2019). دور إدارات الجامعات الحكومية السعودية في التحول نحو الاستدامة في ضوء بعض الخبرات العالمية: تصور مقترح (رسالة دكتوراه). جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- (22) العنزي فايزة. (2020). دور التسويق الرقمي في تحقيق رضا العملاء دراسة تطبيقية على مواطني دولة الكويت.
- (23) العوضي منصور احمد العوضي & حامد محمد محمد عبد الفتاح (2023). تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية .المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. 53(1) 637-692.
- (24) العوضي منصور احمد العوضي & حامد محمد محمد عبد الفتاح (2023). تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية .المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. 53(1) 637-692.
- (25) عيد أيمن عادل (2023). تأثير التجديد الاستراتيجي على تحقيق الاستدامة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركات صناعة الكيماويات بمدينة السادات مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية مجلد 60 العدد الأول - يناير.
- (26) لبيب حسن عيد (2020) تحليل اتجاهات المديرين والعملاء نحو دور إدارة توقعات العملاء في تحقيق رضا العميل دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية العامة ومراكز الخدمات البريدية بمحافظتي القاهرة والجيزة مجلة البحوث المالية والتجارية مجلد 21 العدد 4 - أكتوبر 2020.
- (27) المغربي امنه محمد حمد. (2023). دور رضا العملاء كمتغير وسيط على العلاقة بين التسويق الالكتروني وولاء العميل بالتطبيق على شركة الاتصالات المصرية.
- (28) الموقع الرسمي لجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية . KAUST. (n.d.). *Student Handbook*. Retrieved from https://www.kaust.edu.sa/Documents/downloads/student_handbook.pdf
- (29) الناصر مريم عيسى على & اسماعيل عمار فتحي موسي (2022). " دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية " دراسة تطبيقي "المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية - المجلد الثالث عشر - العدد الثالث - مارس 2022
- (30) النجار سامر أحمد محمد (2023). الدور الوسيط للقيادة التحويلية الخضراء في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتعزيز الاستدامة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بمنطقة الحدود الشمالية مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية مجلد 60 العدد الثالث-إبريل.

31) هارفارد بيزنس ريفيو (2023). مقال بعنوان " رضا العملاء " تم الاطلاع عليه على الرابط التالي
[شرح معنى "رضا العملاء | \(Customer Satisfaction \) دليل مصطلحات هارفارد بزنس ريفيو\(hbrarabic.com\)](http://hbrarabic.com)

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1) Attah, N. V. (2010). Environmental sustainability and sustainable growth: A global outlook.
- 2) Berry Leonard L. (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York: Free Press. *ISBN:9780029030790*.
- 3) Build Me. (n.d.). *King Abdullah University of Science and Technology (KAUST), Saudi Arabia*. Build Me. Retrieved from <https://www.build-me.com/kaust>
- 4) Carboun. (n.d.). *Sustainability at KAUST: A New Model for University Campuses in the Middle East*. Carboun. Retrieved from <http://www.carboun.com/sustainability-at-kaust/>
- 5) HOK. (n.d.). *King Abdullah University of Science and Technology (KAUST)*. HOK. Retrieved from <https://www.hok.com/projects/view/king-abdullah-university-of-science-and-technology-2/>
- 6) John Joby (2003). *Fundamentals of Customer-Focused Management: Competing Through Service*. Westport, Conn.: Praeger. *ISBN:9781567205640*.
- 7) KAUST. (2023). About KAUST. Retrieved from <https://www.kaust.edu.sa/en/about>
- 8) Kessler Sheila (2003). *Customer satisfaction toolkit for ISO 9001:2000*. Milwaukee, Wis.: ASQ Quality Press. *ISBN:0873895592*.
- 9) Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- 10) Ruhl, J. B. (2020). Beyond Green Infrastructure-Integrating the Ecosystem Services Framework into Urban Planning Law and Policy. *JCULP*, 4, 218.

قائمة الملاحق

ملحق رقم 1
قائمة الاستقصاء في شكلها النهائي

استبيان

عزيزي المشارك

أنا طالب ماجستير (إدارة) في جامعة ميدأوشن وأجري حالياً دراسة بعنوان " تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية: بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الإنشائية".

تهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية.

أود أن أطلب منك التعاون في الإجابة على هذا الاستبيان. سيتم الحفاظ على سرية أي معلومات يتم الحصول عليها وستستخدم فقط لأغراض أكاديمية. نحن نقدر تعاونك كثيراً.

أشرك مقدماً على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة. إذا كان لديك أي أسئلة فلا تتردد في الاتصال بمشرفي الكريم الأستاذة الدكتورة أسماء أبو عنزة أو التواصل معي شخصياً يوسف البطحي (طالب ماجستير).

طالب الماجستير

المشرف

كلية الإدارة

الأستاذة الدكتورة أسماء أبو عنزة

اسم الجامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني:

yousef.albuthi@hotmail.com

asmaabuanzeh@midocean.edu.km

رقم الهاتف: +966555857515

القسم الأول: الخصائص الشخصية

■ الجنس

- ذكر
- انثي

■ العمر

- من 18 سنوات إلى أقل من 30 سنة
- من 30 إلى أقل من 40 سنة
- من 40 إلى أقل من 50 سنة
- 50 عام فأكثر

■ نوع العلاقة بالجامعة

- طالب
- خريج
- ولي أمر
- عاملين بالجامعة

■ الجنسية

- من فضلك اكتب الجنسية

القسم الثاني: الاستدامة التنظيمية

يرجى تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية لذا يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعكس رأيك باختيار أحد البدائل الخمسة.

مجموعة العبارات التالية تقيس تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع الإنشائية: بالتطبيق على جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) كأحد المشاريع الإنشائية. يرجى تحديد مستوى موافقتك وفقاً لما يناسبك.

الاستدامة التنظيمية (المتغير المستقل)						
م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الاستدامة الاقتصادية						
1	تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية					
2	تهتم الجامعة بصيانة البنية التحتية والحفاظ عليها.					
3	تعمل الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي بما يخفف من تكاليف الأنشطة.					
4	تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي.					
5	تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالورق الأدوات - الماء.					
6	تهتم الجامعة بتنويع مصادر التمويل الخاص بها.					
7	تتوفر بالجامعة الميزانيات الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية.					

الاستدامة الاجتماعية					
8	تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية المتعلقة بتحقيق الاستدامة كالفقر والبطالة.				
9	تبذل الجامعة جهوداً مناسبة للتوعية الاجتماعية بالاستدامة.				
10	تعتمد الجامعة على تطوير علاقات قوية بينها وبين أصحاب المصالح.				
11	تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستفيدين (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).				
12	تركز الجامعة على تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.				
13	تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز تواجدتها في بيئة العمل المحلية.				
الاستدامة البيئية					
14	عند تطوير تضع الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار خططها الاستراتيجية.				
15	تقدم الجامعة دعماً مناسباً لقضايا البيئة.				
16	تهتم الجامعة بتقليل النفقات الناتجة عن أنشطتها.				
17	تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.				
18	تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.				
19	تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.				

القسم الثالث: رضا عملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
رضا عملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)						
1	تقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الربح الحقيقي لها					
2	تتظر إلينا الجامعة باعتبارنا نحقق إيراداتها وتعمل على إرضائنا					
3	تقدم لنا الجامعة خدمات إضافية باستمرار					
4	تبحث الجامعة دائماً عن المعلومات التي لدينا لكي تساعدنا في اتخاذ القرارات					
5	تدعم الجامعة مؤسسات وجمعيات حماية البيئة					
6	أنا راضي على التعامل مع الجامعة					
7	أنا راضي على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة.					
8	سوف استمر في التعامل مع الجامعة					
9	سوف أرشح الجامعة لغيري					

الامتحان:

نحن نقدر لك تخصيص وقتك لملء الاستبيان. إن مشاركتك تعني لنا الكثير ونقدرها بشدة. المعلومات التي شاركتها مهمة جداً لتحليلنا وستساعدنا على تحسين أداء الجامعة. مرة أخرى نحن ممتنون جداً لمساهماتك.

مع خالص التحية

طالب ماجستير

اسم: يوسف بن محمد البطحي

الجامعة ميدأوشن

رقم الجوال : +966555857515

ملحق رقم 2
جداول الاختبارات الإحصائية

جداول الاختبارات الإحصائية

أولاً: جداول اختبارات ثبات الاستبانة

أ. ثبات الاستبانة لأبعاد المتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)

1. ثبات الاستبانة للمحور الأول (الاستدامة الاقتصادية)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	4.0333	.76489	30
تهتم الجامعة بصيانة البنية التحتية والحفاظ عليها.	4.1000	.75886	30
تعمل الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي بما يخفف من تكاليف الأنشطة.	4.1000	.80301	30
تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي.	4.2667	.69149	30
تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالورق الآتومات - الماء.	3.8333	.98553	30
تهتم الجامعة بتنوع مصادر التمويل الخاص بها.	3.8667	.77608	30
تتوفر بالجامعة الميزانيات الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية.	3.9000	.95953	30
الاستدامة الاقتصادية	4.0143	.71118	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	28.0810	25.002	.887	.947
تهتم الجامعة بصيانة البنية التحتية والحفاظ عليها.	28.0143	25.718	.789	.953
تعمل الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي بما يخفف من تكاليف الأنشطة.	28.0143	25.156	.815	.952
تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي.	27.8476	26.211	.802	.953
تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالورق الآتومات - الماء.	28.2810	23.449	.833	.952
تهتم الجامعة بتنوع مصادر التمويل الخاص بها.	28.2476	26.004	.728	.957
تتوفر بالجامعة الميزانيات الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية.	28.2143	23.178	.895	.947
الاستدامة الاقتصادية	28.1000	24.783	1.000	.942

2. ثبات الاستبانة للمحور الثاني (الاستدامة الاجتماعية)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية المتعلقة بتحقيق الاستدامة كالفقر والبطالة.	23.2000	14.834	.753	.907
تبذل الجامعة جهوداً مناسبة للتوعية الاجتماعية بالاستدامة.	22.8000	17.535	.747	.900
تعتمد الجامعة على تطوير علاقات قوية بينها وبين أصحاب المصالح.	23.0333	17.357	.730	.901
تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستفيدين (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	23.2000	16.190	.745	.901
تركز الجامعة على تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.	22.9000	18.325	.761	.901
تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز نواحيها في بيئة العمل المحلية.	22.8667	18.420	.594	.914
الاستدامة الاجتماعية	23.0000	16.828	1.000	.879

3. ثبات الاستبانة للمحور الثالث (الاستدامة البيئية)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
عند تطوير وضع الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار خططها الاستراتيجية.	24.6222	17.142	.645	.901
تقدم الجامعة دعماً مناسباً لقضايا البيئة.	24.6556	17.960	.574	.907
تهتم الجامعة بتقليل النفايات الناتجة عن أنشطتها.	24.5556	13.993	.837	.880
تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	24.4222	14.955	.777	.887
تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	24.5222	15.639	.708	.895
تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	24.4222	17.519	.607	.904
الاستدامة البيئية	24.5333	15.913	1.000	.869

4. ثبات الاستبانة للمتغير المستقل ككل (الاستدامة التنظيمية)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	75.5807	147.276	.838	.959
تهتم الجامعة بصيانة البنية التحتية والحفاظ عليها.	75.5140	148.738	.762	.960
تعمل الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي بما يخفض من تكاليف الأنشطة.	75.5140	148.299	.740	.960
تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي.	75.3474	150.322	.744	.960
تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالورق الآتومات - الماء.	75.7807	142.595	.843	.959
تهتم الجامعة بتنوع مصادر التمويل الخاص بها.	75.7474	148.225	.772	.960
تتوفر بالجامعة الميزات التي الكافية لاستمرار جودة تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية.	75.7140	141.911	.900	.958
تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية المتعلقة بتحقيق الاستدامة كالمحضر والبطالة.	75.9807	142.329	.714	.961
تبدل الجامعة جهوداً مناسبة للتوعية الاجتماعية بالاستدامة.	75.5807	147.131	.846	.959
تعتمد الجامعة على تطوير علاقات قوية بينها وبين أصحاب المصالح.	75.8140	149.849	.655	.961
تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستفيدين (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	75.9807	147.214	.653	.961
تركز الجامعة على تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.	75.6807	151.681	.719	.960
تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز تواجدها في بيئة العمل المحلية.	75.6474	149.144	.733	.960
عند تطوير نضج الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار خطتها الاستراتيجية.	75.6140	150.754	.664	.961
تقدم الجامعة دعماً مناسباً للقضايا البيئية.	75.6474	150.966	.730	.960
تهتم الجامعة بتقليل النفايات الناتجة عن أنشطتها.	75.5474	141.157	.849	.959
تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	75.4140	145.740	.722	.960
تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	75.5140	149.958	.558	.962
تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	75.4140	154.763	.458	.963
الاستدامة التنظيمية	75.6333	147.482	1.000	.958

ب. ثبات الاستبانة للمتغير التابع (رضا العملاء)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
نقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الريح الحقيقي لها	35.9778	50.434	.857	.949
ننظر إلينا الجامعة باعتبارنا نحقق إيراداتها ونعمل على إرضائنا	36.0444	51.681	.860	.949
نقدم لنا الجامعة خدمات إضافية بأسفمرا	36.0111	54.744	.803	.953
نبحث الجامعة دائما عن المعلومات التي لدينا لكي نساعدنا في اتخاذ القرارات	36.0778	55.620	.523	.963
ندعم الجامعة مؤسسات وجمعيات حمادة البيئة	36.3778	51.053	.835	.950
أنا راضي على التعامل مع الجامعة	36.0778	49.857	.911	.947
أنا راضي على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة	36.1111	50.253	.801	.952
سوف استمر في التعامل مع الجامعة	36.2111	48.254	.908	.947
سوف أروح الجامعة لغيري	36.0111	55.112	.668	.957
رضا العملاء	36.1000	51.610	1.000	.945

ثبات الاستبانة ككل

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	115.6918	386.794	.838	.976
تهتم الجامعة بصيانة البنية التحتية والحفاظ عليها.	115.6251	389.421	.754	.976
تعمل الجامعة على تطوير الهيكـل التنظيمي بما يخفض من تكاليف الأنشطة.	115.6251	388.215	.750	.976
تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي.	115.4585	391.503	.753	.976
تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالورق الآتومات - الماء .	115.8918	379.232	.843	.976
تهتم الجامعة بتنويع مصادر التمويل الخاص بها.	115.8585	389.467	.735	.976
تتوفر بالجامعة الميزات التي الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية.	115.8251	378.716	.882	.975
تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية المتعلقة بتحقيق الاستدامة كالفقر والبطالة.	116.0918	380.988	.668	.977
تبذل الجامعة جهوداً مناسبة للتوعية الاجتماعية بالاستدامة.	115.6918	386.572	.845	.976
تعتمد الجامعة على تطوير علاقات قوية بينها وبين أصحاب المصالح.	115.9251	391.918	.628	.977
تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستفيدين (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	116.0918	386.257	.670	.977
تركز الجامعة على تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.	115.7918	395.084	.672	.977
تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز تواجدها في بيئة العمل المحلية.	115.7585	390.026	.727	.976
عند تطوير تضح الجامعة الأهداف البيئية في الاعتراف خطتها الاستراتيجية.	115.7251	393.482	.629	.977
تقدم الجامعة دعماً مناسباً لقضايا البيئة.	115.7585	393.304	.710	.976
تهتم الجامعة بتطوير الشفافية الناتجة عن أنشطتها.	115.6585	375.088	.896	.975
تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	115.5251	382.384	.779	.976
تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	115.6251	389.721	.604	.977
تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	115.5251	397.844	.499	.977
تقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الربح الحقيقي لها	115.5918	378.936	.831	.976
تنظر إلينا الجامعة باعتبارنا نحقق إيراداتها ونعمل على إرضائنا	115.6585	381.616	.850	.976
تقدم لنا الجامعة خدمات إضافية باستمرار	115.6251	390.606	.763	.976
تبحث الجامعة دائماً عن المعلومات التي لدينا لكي تساعدنا في اتخاذ القرارات	115.6918	391.026	.564	.977
تدعم الجامعة مؤسسات وجمعيات حماية البيئة	115.9918	378.423	.870	.976
أنا راضي على التعامل مع الجامعة	115.6918	377.060	.889	.975
أنا راضي على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة	115.7251	380.604	.729	.976
سوف استمر في التعامل مع الجامعة	115.8251	373.386	.872	.976
سوف أشرح الجامعة لغيري	115.6251	388.215	.750	.976
الاستدامة التنظيمية	115.7444	387.374	.986	.975
رضا العملاء	115.7140	381.929	.962	.975

ثانياً: جداول اختبارات صدق الاستبانة

أ. صدق الاستبانة للمتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)

1. صدق الاستبانة للمحور الأول (الاستدامة الاقتصادية)

Correlations									
		تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	تتمتع الجامعة بصيانة البنية التحتية والمخاطر عليها	تعمل الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي بما يتناسب من تكاليف الأنشطة	تتخذ الجامعة من القطاعات الحديثة للتوفير الإنفاق المالي	تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالأوراق الأنوات - الماء	تتمتع الجامعة بتنوع مصادر التمويل الخاص بها	تتوفر بالجامعة المعلومات الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية	الاستدامة الاقتصادية
تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	Pearson Correlation	1	.885**	.724**	.765**	.740**	.647**	.803**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	16.967	14.900	12.900	11.733	16.167	11.133	17.100	14.414
	Covariance	.585	.514	.445	.405	.557	.384	.590	.497
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
تتمتع الجامعة بصيانة البنية التحتية والمخاطر عليها	Pearson Correlation	.885**	1	.719**	.670**	.576**	.550**	.725**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.002	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	14.900	16.700	12.700	10.200	12.500	9.400	15.300	13.100
	Covariance	.514	.576	.438	.352	.431	.324	.528	.452
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
تعمل الجامعة على تطوير الهيكل التنظيمي بما يتناسب من تكاليف الأنشطة	Pearson Correlation	.724**	.719**	1	.758**	.719**	.575**	.729**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	12.900	12.700	18.700	12.200	16.500	10.400	16.300	14.243
	Covariance	.445	.438	.645	.421	.569	.359	.562	.491
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
تتخذ الجامعة من القطاعات الحديثة للتوفير الإنفاق المالي	Pearson Correlation	.765**	.670**	.758**	1	.675**	.518**	.769**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.003	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.733	10.200	12.200	13.867	13.333	8.067	14.800	12.029
	Covariance	.405	.352	.421	.478	.460	.278	.510	.415
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالأوراق - الأنوات - الماء	Pearson Correlation	.740**	.576**	.719**	.675**	1	.736**	.820**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	16.167	12.500	16.500	13.333	28.167	16.333	22.500	17.929
	Covariance	.557	.431	.569	.460	.971	.563	.776	.618
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
تتمتع الجامعة بتنوع مصادر التمويل الخاص بها	Pearson Correlation	.647**	.550**	.575**	.518**	.736**	1	.722**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.003	.000		.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.133	9.400	10.400	8.067	16.333	17.467	15.600	12.629
	Covariance	.384	.324	.359	.278	.563	.602	.538	.435
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
تتوفر بالجامعة المعلومات الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية	Pearson Correlation	.803**	.725**	.729**	.769**	.820**	.722**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	Sum of Squares and Cross-products	17.100	15.300	16.300	14.800	22.500	15.600	26.700	18.329
	Covariance	.590	.528	.562	.510	.776	.538	.921	.632
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
الاستدامة الاقتصادية	Pearson Correlation	.914**	.837**	.860**	.843**	.882**	.789**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	14.414	13.100	14.243	12.029	17.929	12.629	18.329	14.667
	Covariance	.497	.452	.491	.415	.618	.435	.632	.506
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. صدق الاستبانة للمحور الثاني (الاستدامة الاجتماعية)

Correlations

		تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية والبطالة.	تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز نواحيها في بيئة العمل المحلية.	تتبنى الجامعة على كافة المستويات (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستويات (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستويات (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستويات (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).
تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية والبطالة.	Pearson Correlation	1	.598	.584	.523	.570	.686
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.003	.001	.000
	Sum of Squares and Cross-products	38.967	15.367	15.800	16.967	12.267	17.633
	Covariance	1.344	.530	.545	.585	.423	.608
	N	30	30	30	30	30	30
تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز نواحيها في بيئة العمل المحلية.	Pearson Correlation	.598	1	.515	.625	.569	.650
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.001	.000
	Sum of Squares and Cross-products	15.367	16.967	9.200	13.367	8.067	11.033
	Covariance	.530	.585	.317	.461	.278	.380
	N	30	30	30	30	30	30
تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستويات (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	Pearson Correlation	.584	.515	1	.746	.777	.269
	Sig. (2-tailed)	.001	.004		.000	.000	.151
	Sum of Squares and Cross-products	15.800	9.200	18.800	16.800	11.600	4.800
	Covariance	.545	.317	.648	.579	.400	.166
	N	30	30	30	30	30	30
تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستويات (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	Pearson Correlation	.523	.625	.746	1	.742	.357
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.053
	Sum of Squares and Cross-products	16.967	13.367	16.800	26.967	13.267	7.633
	Covariance	.585	.461	.579	.930	.457	.263
	N	30	30	30	30	30	30
تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستويات (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	Pearson Correlation	.570	.569	.777	.742	1	.348
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000		.060
	Sum of Squares and Cross-products	12.267	8.067	11.600	13.267	11.867	4.933
	Covariance	.423	.278	.400	.457	.409	.170
	N	30	30	30	30	30	30
تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز نواحيها في بيئة العمل المحلية.	Pearson Correlation	.686	.650	.269	.357	.348	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.151	.053	.060	
	Sum of Squares and Cross-products	17.633	11.033	4.800	7.633	4.933	16.967
	Covariance	.608	.380	.166	.263	.170	.585
	N	30	30	30	30	30	30
الاستدامة الاجتماعية	Pearson Correlation	.848	.813	.804	.828	.815	.692
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	19.500	12.333	12.833	15.833	10.333	10.500
	Covariance	.672	.425	.443	.546	.356	.362
	N	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. صدق الاستبانة للمحور الثالث (الاستدامة البيئية)

Correlations

		عند تطوير خطتها الاستراتيجية تضع الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار.	تقدم الجامعة دوماً مناسباتاً لفضاء البيئة.	تُهمّ الجامعة بنظير القضايا الناجمة عن أنشطتها.	تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	الاستدامة البيئية
عند تطوير خطتها الاستراتيجية تضع الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	1 .694 .000 16.000 .552 30	.694** .000 10.000 .345 30	.531** .003 12.000 .414 30	.386 .035 8.000 .276 30	.553** .002 11.000 .379 30	.390 .033 6.000 .207 30	.733 .000 10.500 .362 30
تقدم الجامعة دوماً مناسباتاً لفضاء البيئة.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.694** .000 10.000 .345 30	1 .000 12.967 .447 30	.544** .002 11.067 .382 30	.386 .035 7.200 .248 30	.397** .030 7.100 .245 30	.231 .219 3.200 .110 30	.666** .000 8.589 .296 30
تُهمّ الجامعة بنظير القضايا الناجمة عن أنشطتها.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.531** .003 12.000 .414 30	.544** .002 11.067 .382 30	1 .000 31.867 1.099 30	.910** .000 26.600 .917 30	.563** .001 15.800 .545 30	.534** .002 11.600 .400 30	.898** .000 18.156 .626 30
تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.386 .035 8.000 .276 30	.386 .035 7.200 .248 30	.910** .000 26.600 .917 30	1 .000 26.800 .924 30	.599** .000 15.400 .531 30	.542** .002 10.800 .372 30	.852** .000 15.800 .545 30
تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.553** .002 11.000 .379 30	.397** .030 7.100 .245 30	.563** .001 15.800 .545 30	.599** .000 15.400 .531 30	1 .000 24.700 .852 30	.596** .001 11.400 .393 30	.800** .000 14.233 .491 30
تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.390 .033 6.000 .207 30	.231 .219 3.200 .110 30	.534** .002 11.600 .400 30	.542** .002 10.800 .372 30	.596** .001 11.400 .393 30	1 .000 14.800 .510 30	.699** .000 9.633 .332 30
الاستدامة البيئية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.733 .000 10.500 .362 30	.666** .000 8.589 .296 30	.898** .000 18.156 .626 30	.852** .000 15.800 .545 30	.800** .000 14.233 .491 30	.699** .000 9.633 .332 30	1 .000 12.819 .442 30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ب. صدق الاستبانة للمتغير التابع (رضا العملاء)

Correlations										
رضا العملاء	سوف أرتج الجامعة لمدى	سوف استمر في التعامل مع الجامعة	أنا راضى على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة	أنا راضى على التعامل مع الجامعة	تدعم الجامعة مؤسسات ومجتمعات حماية البيئة	تحت الجامعة دائماً عن المعلومات التي لدينا لكي نساعدنا في اتخاذ القرارات	تقدم لنا الجامعة خدمات إضافية باستمرار	نظير إيلنا الجامعة باعتبارنا تحقق إيراداتها وتعمل على إرضائنا	تقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الزبج الشفهي لها	
تقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الزبج الشفهي لها	.889 ^{**} .000 20.733	.537 ^{**} .002 12.600	.864 ^{**} .000 28.400	.885 ^{**} .000 28.000	.851 ^{**} .000 24.867	.665 ^{**} .000 19.067	.290 .120 7.867	.702 ^{**} .000 14.600	.820 ^{**} .000 21.733	1 29.467
	.715 ^{**} .434 30	.979 .434 30	.966 .434 30	.857 .434 30	.657 .434 30	.271 .434 30	.503 .434 30	.749 .434 30	.1016 .434 30	.715 ^{**} .434 30
نظير إيلنا الجامعة باعتبارنا تحقق إيراداتها وتعمل على إرضائنا	.888 ^{**} .000 18.644	.606 ^{**} .000 12.800	.750 ^{**} .000 22.200	.772 ^{**} .000 22.000	.834 ^{**} .000 21.933	.757 ^{**} .000 19.533	.448 ^{**} .013 10.933	.683 ^{**} .000 12.800	1 23.867	.820 ^{**} .000 21.733
	.643 .441 30	.766 .441 30	.759 .441 30	.756 .441 30	.674 .441 30	.377 .441 30	.441 .441 30	.823 .441 30	.749 .441 30	.643 .441 30
تقدم لنا الجامعة خدمات إضافية باستمرار	.834 ^{**} .000 13.744	.525 ^{**} .003 8.700	.788 ^{**} .000 18.300	.626 ^{**} .000 14.000	.674 ^{**} .000 13.900	.682 ^{**} .000 13.800	.673 .000 12.900	1 14.700	.683 ^{**} .000 12.800	.702 ^{**} .000 14.600
	.474 .300 30	.474 .300 30	.483 .300 30	.479 .300 30	.476 .300 30	.445 .300 30	.507 .300 30	.441 .300 30	.503 .300 30	.474 .300 30
تحت الجامعة دائماً عن المعلومات التي لدينا لكي نساعدنا في اتخاذ القرارات	.605 ^{**} .000 12.989	.551 ^{**} .002 11.900	.466 ^{**} .009 14.100	.240 .201 7.000	.408 .025 10.967	.617 ^{**} .000 16.267	1 .000 24.967	.673 ^{**} .000 12.900	.448 ^{**} .013 10.933	.290 .120 7.867
	.448 .410 30	.378 .410 30	.561 .410 30	.378 .410 30	.561 .410 30	.861 .410 30	.445 .410 30	.377 .410 30	.271 .410 30	.448 .410 30
تدعم الجامعة مؤسسات ومجتمعات حماية البيئة	.871 ^{**} .000 19.756	.648 ^{**} .000 14.800	.757 ^{**} .000 24.200	.617 ^{**} .000 19.000	.819 ^{**} .000 23.267	1 .000 27.867	.617 ^{**} .000 16.267	.682 ^{**} .000 13.800	.757 ^{**} .000 19.533	.665 ^{**} .000 19.067
	.681 .510 30	.802 .510 30	.655 .510 30	.802 .510 30	.961 .510 30	.561 .510 30	.476 .510 30	.674 .510 30	.657 .510 30	.681 .510 30
أنا راضى على التعامل مع الجامعة	.931 ^{**} .000 21.544	.640 ^{**} .000 14.900	.893 ^{**} .000 29.100	.828 ^{**} .000 26.000	1 .000 28.967	.819 ^{**} .000 23.267	.408 .025 10.967	.674 ^{**} .000 13.900	.834 ^{**} .000 21.933	.851 ^{**} .000 24.867
	.743 .514 30	.999 .514 30	.897 .514 30	.999 .514 30	.802 .514 30	.378 .514 30	.479 .514 30	.756 .514 30	.756 .514 30	.857 .514 30
أنا راضى على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة	.847 ^{**} .000 21.222	.436 ^{**} .016 11.000	.849 ^{**} .000 30.000	1 .000 34.000	.828 ^{**} .000 26.000	.617 ^{**} .000 19.000	.240 .201 7.000	.626 ^{**} .000 14.000	.772 ^{**} .000 22.000	.885 ^{**} .000 28.000
	.732 .379 30	.1172 .379 30	.1034 .379 30	.1172 .379 30	.897 .379 30	.655 .379 30	.241 .379 30	.483 .379 30	.759 .379 30	.966 .379 30
سوف استمر في التعامل مع الجامعة	.931 ^{**} .000 24.256	.584 ^{**} .001 15.300	1 .000 36.700	.849 ^{**} .000 30.000	.893 ^{**} .000 29.100	.757 ^{**} .000 24.200	.466 ^{**} .009 14.100	.788 ^{**} .000 18.300	.750 ^{**} .000 22.200	.864 ^{**} .000 28.400
	.836 .528 30	.1003 .528 30	.1034 .528 30	.1003 .528 30	.834 .528 30	.834 .528 30	.486 .528 30	.631 .528 30	.766 .528 30	.979 .528 30
سوف أرتج الجامعة لمدى	.721 ^{**} .000 13.411	1 .000 18.700	.584 ^{**} .001 15.300	.436 ^{**} .016 11.000	.640 ^{**} .000 14.900	.648 ^{**} .000 14.800	.551 ^{**} .002 11.900	.525 ^{**} .003 8.700	.606 ^{**} .000 12.800	.537 ^{**} .002 12.600
	.462 .645 30	.379 .645 30	.528 .645 30	.379 .645 30	.514 .645 30	.510 .645 30	.410 .645 30	.300 .645 30	.441 .645 30	.434 .645 30
رضا العملاء	1 18.478	.721 ^{**} .000 13.411	.931 ^{**} .000 24.256	.847 ^{**} .000 21.222	.931 ^{**} .000 21.544	.871 ^{**} .000 19.756	.605 ^{**} .000 12.989	.834 ^{**} .000 13.744	.888 ^{**} .000 18.644	.889 ^{**} .000 20.733
	.637 .462 30	.732 .462 30	.836 .462 30	.732 .462 30	.743 .462 30	.681 .462 30	.448 .462 30	.474 .462 30	.643 .462 30	.715 ^{**} .462 30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

صدق محاور الاستبانة ككل

Correlations

		الاستدامة التنظيمية	الاستدامة الاقتصادية	الاستدامة الاجتماعية	الاستدامة البيئية	رضا العملاء
الاستدامة التنظيمية	Pearson Correlation	1	.953**	.931**	.897**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.848	12.565	11.798	11.060	13.445
	Covariance	.409	.433	.407	.381	.464
	N	30	30	30	30	30
الاستدامة الاقتصادية	Pearson Correlation	.953**	1	.853**	.777**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	12.565	14.667	12.024	10.652	14.122
	Covariance	.433	.506	.415	.367	.487
	N	30	30	30	30	30
الاستدامة الاجتماعية	Pearson Correlation	.931**	.853**	1	.742**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.798	12.024	13.556	9.778	12.444
	Covariance	.407	.415	.467	.337	.429
	N	30	30	30	30	30
الاستدامة البيئية	Pearson Correlation	.897**	.777**	.742**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.060	10.652	9.778	12.819	13.656
	Covariance	.381	.367	.337	.442	.471
	N	30	30	30	30	30
رضا العملاء	Pearson Correlation	.909**	.858**	.786**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	13.445	14.122	12.444	13.656	18.478
	Covariance	.464	.487	.429	.471	.637
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

خصائص عينة الدراسة

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	249	71.1	71.1	71.1
أنثى	101	28.9	28.9	100.0
Total	350	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 18 إلى أقل من 30	243	69.4	69.4	69.4
من 30 إلى أقل من 40	46	13.1	13.1	82.6
من 40 إلى أقل من 50	21	6.0	6.0	88.6
من 50 فأكثر	40	11.4	11.4	100.0
Total	350	100.0	100.0	

العلاقة بالجامعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid طالب	252	72.0	72.0	72.0
خريج	40	11.4	11.4	83.4
عاملين بالجامعة	12	3.4	3.4	86.9
ولي أمر	46	13.1	13.1	100.0
Total	350	100.0	100.0	

الجنسية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أردني	14	4.0	4.0	4.0
إيراني	2	.6	.6	4.6
تونسي	8	2.3	2.3	6.9
جزائري	5	1.4	1.4	8.3
سعودي	183	52.3	52.3	60.6
سوداني	10	2.9	2.9	63.4
سوري	56	16.0	16.0	79.4
فلسطيني	22	6.3	6.3	85.7
لبناني	14	4.0	4.0	89.7
ليبي	10	2.9	2.9	92.6
ماليزي	6	1.7	1.7	94.3
مصري	12	3.4	3.4	97.7
مغربي	8	2.3	2.3	100.0
Total	350	100.0	100.0	

جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

أ. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل (الاستدامة التنظيمية)

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستدامة الاقتصادية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
تحرص الجامعة على فعالية إدارة الموارد المالية	350	2	5	4.25	.702	.492
تهتم الجامعة بصيانة البنية التحتية والحفاظ عليها	350	2	5	4.25	.719	.517
تعمل الجامعة على تطوير الهيكـل التنظيمي بما يخفض من تكاليف الأنشطة	350	1	5	4.16	.816	.666
تستعد الجامعة من التغيرات الحديثة لتوفير الإنفاق المالي	350	2	5	4.34	.635	.403
تضع الجامعة سياسة واضحة لاستخدام الموارد كالورق الأدوات - الماء	350	1	5	3.97	.917	.841
تهتم الجامعة بتنوع مصادر التمويل الخاص بها	350	1	5	4.02	.899	.807
تتوفر بالجامعة الميزانيات الكافية لاستمرارية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية	350	1	5	4.05	.865	.749
الاستدامة الاقتصادية	350	2.29	5.00	4.1482	.64672	.418
Valid N (listwise)	350					

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستدامة الاجتماعية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
تتبنى الجامعة دعم القضايا الاجتماعية المتعلقة بتحقيق الاستدامة كالفقر والبطالة.	350	1	5	3.91	1.043	1.089
تبدل الجامعة جهودها مناسبة للتوعية الاجتماعية بالاستدامة.	350	1	5	4.17	.745	.555
تعتمد الجامعة على تطوير علاقات قوية بينها وبين أصحاب المصالح.	350	1	5	4.12	.801	.641
تعمل الجامعة على تحقيق قيمة من أنشطتها لكافة المستفيدين (الطلاب - مؤسسات المجتمع - المجتمع المحلي).	350	1	5	4.05	.873	.763
تركز الجامعة على تحقيق المساواة بين كافة أفراد المجتمع الجامعي.	350	2	5	4.21	.717	.513
تتبنى الجامعة مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتعزيز نواحيها في بيئة العمل المحلية.	350	2	5	4.18	.738	.545
الاستدامة الاجتماعية	350	1.83	5.00	4.1062	.65102	.424
Valid N (listwise)	350					

3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستدامة البيئية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
عند تطوير خططها الاستراتيجية تضع الجامعة الأهداف البيئية في الاعتبار.	350	2	5	4.21	.731	.534
تقدم الجامعة دعماً مناسباً لفضاء البيئة.	350	2	5	4.12	.779	.607
تهتم الجامعة بتقليل النفايات الناتجة عن أنشطتها.	350	1	5	4.21	.871	.759
تحرص الجامعة على تنمية الوعي بالحفاظ على البيئة بين أفراد المجتمع الجامعي.	350	1	5	4.12	.873	.763
تلتزم الجامعة بتطبيق الحوكمة البيئية على أعمالها المتنوعة.	350	1	5	4.23	.794	.631
تشارك الجامعة بفعالية بالمبادرات الوطنية البيئية كمبادرة السعودية الخضراء.	350	1	5	4.27	.871	.759
الاستدامة البيئية	350	2.17	5.00	4.1943	.63564	.404
Valid N (listwise)	350					

ب. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (رضا العملاء)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
تقوم الجامعة بإرضائي باعتباري الربح الحقيقي لها	350	1	5	4.26	.838	.703
ننظر إلينا الجامعة باعتبارنا نحقق إراداتها ونعمل على إرضائها	350	1	5	4.19	.869	.755
نقدم لنا الجامعة خدمات إضافية بأسعار	350	1	5	4.07	.859	.738
تبحث الجامعة دائماً عن المعلومات التي لدينا لكي تساعدنا في اتخاذ القرارات	350	1	5	4.17	.865	.748
تدعم الجامعة مؤسسات وجمعيات حمالة البيئة	350	1	5	3.95	.971	.943
أنا راضي على التعامل مع الجامعة	350	1	5	4.13	.892	.796
أنا راضي على الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة.	350	1	5	4.12	.906	.820
سوف استمر في التعامل مع الجامعة	350	1	5	4.05	.999	.997
سوف أروح الجامعة لغيري	350	1	5	4.16	.816	.666
رضا العملاء	350	1.78	5.00	4.1213	.70311	.494
Valid N (listwise)	350					

رابعاً: اختبارات فروض الدراسة

1. الفرض الرئيسي

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رضا العملاء	4.1213	.70311	350
الاستدامة التنظيمية	4.1495	.59749	350

Correlations

		رضا العملاء	الاستدامة التنظيمية
Pearson Correlation	رضا العملاء	1.000	.876
	الاستدامة التنظيمية	.876	1.000
Sig. (1-tailed)	رضا العملاء	.	.000
	الاستدامة التنظيمية	.000	.
N	رضا العملاء	350	350
	الاستدامة التنظيمية	350	350

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستدامة التنظيمية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.876 ^a	.767	.767	.33966	.767	1147.474	1	348	.000	1.901

a. Predictors: (Constant), الاستدامة التنظيمية

b. Dependent Variable: رضا العملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.383	1	132.383	1147.474	.000 ^b
	Residual	40.149	348	.115		
	Total	172.532	349			

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. Predictors: (Constant), الاستدامة التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.156	.128		-1.223	.222
	الاستدامة التنظيمية	1.031	.030	.876	33.874	.000

a. Dependent Variable: رضا العملاء

2. الفرض الفرعي الأول

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رضا العملاء	4.1213	.70311	350
الاستدامة الاقتصادية	4.1482	.64672	350

Correlations

		رضا العملاء	الاستدامة الاقتصادية
Pearson Correlation	رضا العملاء	1.000	.792
	الاستدامة الاقتصادية	.792	1.000
Sig. (1-tailed)	رضا العملاء	.	.000
	الاستدامة الاقتصادية	.000	.
N	رضا العملاء	350	350
	الاستدامة الاقتصادية	350	350

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستدامة الاقتصادية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.792 ^a	.628	.627	.42956	.628	587.034	1	348	.000	1.858

a. Predictors: (Constant), الاستدامة الاقتصادية

b. Dependent Variable: رضا العملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108.319	1	108.319	587.034	.000 ^b
	Residual	64.213	348	.185		
	Total	172.532	349			

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. Predictors: (Constant), الاستدامة الاقتصادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.548	.149		3.671	.000
	الاستدامة الاقتصادية	.861	.036	.792	24.229	.000

a. Dependent Variable: رضا العملاء

3. الفرض الفرعي الثاني

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رضا العملاء	4.1213	.70311	350
الاستدامة الاجتماعية	4.1062	.65102	350

Correlations

		رضا العملاء	الاستدامة الاجتماعية
Pearson Correlation	رضا العملاء	1.000	.776
	الاستدامة الاجتماعية	.776	1.000
Sig. (1-tailed)	رضا العملاء	.	.000
	الاستدامة الاجتماعية	.000	.
N	رضا العملاء	350	350
	الاستدامة الاجتماعية	350	350

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستدامة الاجتماعية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.776 ^a	.602	.601	.44406	.602	526.943	1	348	.000	1.743

a. Predictors: (Constant), الاستدامة الاجتماعية

b. Dependent Variable: رضا العملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.909	1	103.909	526.943	.000 ^b
	Residual	68.623	348	.197		
	Total	172.532	349			

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. Predictors: (Constant), الاستدامة الاجتماعية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.680	.152		4.478	.000
	الاستدامة الاجتماعية	.838	.037	.776	22.955	.000

a. Dependent Variable: رضا العملاء

4. الفرض الفرعي الثالث

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رضا العملاء	4.1213	.70311	350
الاستدامة البيئية	4.1943	.63564	350

Correlations

		رضا العملاء	الاستدامة البيئية
Pearson Correlation	رضا العملاء	1.000	.872
	الاستدامة البيئية	.872	1.000
Sig. (1-tailed)	رضا العملاء	.	.000
	الاستدامة البيئية	.000	.
N	رضا العملاء	350	350
	الاستدامة البيئية	350	350

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستدامة البيئية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.872 ^a	.760	.760	.34466	.760	1104.386	1	348	.000	2.118

a. Predictors: (Constant), الاستدامة البيئية

b. Dependent Variable: رضا العملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.192	1	131.192	1104.386	.000 ^b
	Residual	41.340	348	.119		
	Total	172.532	349			

a. Dependent Variable: رضا العملاء

b. Predictors: (Constant), الاستدامة البيئية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.076	.123		.614	.539
	الاستدامة البيئية	.965	.029	.872	33.232	.000

a. Dependent Variable: رضا العملاء