

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع



عنوان البحث

تأثير الاستدامة التنظيمية على مستوى رضا العملاء في المشاريع
الانشائية: 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

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 بالحدثة 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 يساهم في تطوير ممارسات أفضل في إدارة المشاريع الإنشائية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء البيئي والاقتصادي والاجتماعي للمشاريع. نأمل أن تساهم 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 الى 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: 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 الى تقديم مقترح لتطوير التعليم العلم 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 الى 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، وان 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 إلى 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 إلى 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 مستوى 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.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتخطيط وتطوير الجودة والتحسين المستمر في الشركات محل الدراسة، كما أوصت 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

والعمل. 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.

أوصت الدراسة بالعمل على التوسع في تطبيق الإدارة الخضراء بحيث تغطي جميع أنشطة المستشفيات، كما أوصت 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 إلى 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 توافراً مقارنة بـ بعد مستوى الجماعة، وبعد المؤسسة في التطوير التنظيمي، كما توصلت إلى وجود تأثير إيجابي دال إحصائياً للتطوير التنظيمي على تحقيق الاستدامة التنظيمية في البُعد الاقتصادي،

والاجتماعي، والبيئي بجامعة الطائف. كما أن بُعدى الاستدامة البيئية والاقتصادية كان التبعدين الأكثر توافر بالجامعة محل الدراسة وأكثرها تأثيرا 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 أوصت بالعمل على تطوير البنية التحتية لتدعم طرق تحقيق استدامة الجامعات. كما أوصت 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 إلى 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، وإجراء 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.

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 تنافسية 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 إلى 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 وقياس 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 والاثـر 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 لتعوض وتقلص 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 مستوي 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 والأثر 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 أيضاً، 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 ومعتزف 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 ملكا 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 هها 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"، فضاء 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.

بناء 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 الانشائية. 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.

المراجع:

- 1) الحميدي، منال بنت حسين بن حسن (2023). أثر التطوير التنظيمي على الاستدامة التنظيمية: دراسة ميدانية على جامعة الطائف، جامعة سوهاج، كلية التربية، المجلة التربوية، عدد111، ج2.
- 2) 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.
- 3) سليمان، حنان حسن (2020). تصور مقترح لتطوير إدارة التعليم العام المصري في ضوء بعض متطلبات الاستدامة التنظيمية، مجلة التربية، العدد الأول، ج1، يناير، ص ص 472-519.
- 4) الشريف، زينب هادي، والعنزي، أميرة خضير كاظم (2022). تأثير الاستدامة التنظيمية على السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة العراقية-معاونه السمات الجونية، Al-Ghari Journal of Faculty of Administration and Economics Vol. 18 (No.3) 2022 PP. 817-838.
- 5) عبد النور، رشيد سليمان. ومسعودي، طارق. (2022). التسويق الإلكتروني وأثره على رضا الزبون دراسة ميدانية على عينه من زبائن مؤسسة الاتصالات الجزائر-ورقة.
- 6) 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، مجلد3، عدد1، ص ص 1-24.

(7) 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، ع1، ص23-46.

(8) العنزي، فايزة. (2020). دور التسويق الرقمي في تحقيق رضا العملاء دراسة تطبيقية على

مواطني دولة الكويت.

(9) 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.

(10) عيد، أيمن عادل (2023). تأثير التجديد الاستراتيجي على تحقيق الاستدامة التنظيمية:

دراسة تطبيقية على شركات صناعة الكيماويات بمدينة السادات، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم

الإدارية، مجلد60، العدد الأول- يناير.

(11) المغربي، امنه محمد حمد. (2023). دور رضا العملاء كمتغير وسيط على العلاقة بين

التسويق الالكتروني وولاء العميل بالتطبيق على شركة الاتصالات المصرية.

(12) الناصر، مريم عيسى على & اسماعيل، عمار فتحي موسي، (2022). "دور جودة الخدمة

في تحسين مستوي رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية " دراسة تطبيقي، "المجلة العلمية

للدراستات والبحوث المالية والإدارية - المجلد الثالث عشر - العدد الثالث - مارس 2022

(13) 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، مجلد60، العدد الثالث-إبريل.

- 14) KAUST. (2023). About KAUST. Retrieved from <https://www.kaust.edu.sa/en/about>
- 15) Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.