

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة مخاطر



تأثير تبني إدارة المخاطر على تحسين أداء المنظومة الصحية: دراسة مقارنة بين
سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة
العربية السعودية

إعداد الطلاب/

عبدالرحمن هباش القحطاني 222002065

عبدالرحمن عبدالله الكبير 233000139

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
8.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة
9.....	فروض الدراسة:
10.....	الدراسات السابقة:
19.....	تعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية
21.....	الفجوة البحثية
22.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
24.....	المنهجية وطرق البحث:
24.....	مصادر جمع البيانات
25.....	أدوات الدراسة :
25.....	حدود الدراسة :
26.....	المراجع:

مقدمة:

أصبحت إدارة المخاطر موضوعاً محورياً يثير اهتمام الباحثين والمفكرين في العصر الحديث. يأتي ذلك نتيجة للصعوبات التي واجهتها المنظمات المعاصرة والمخاطر التي تعرضت لها على مدى العقود الماضية، والتي أدت إلى تدهور الأوضاع المالية للعديد من المؤسسات البارزة. لذلك، ركزت هذه المنظمات على تطوير أساليب جديدة تمكنها من التعامل مع المخاطر بشكل أكثر واقعية.

تهدف المنظمات إلى تجنب المخاطر أو تقليلها لضمان استمرارية أعمالها وتحقيق أهدافها بنجاح، ولتحقيق ذلك، يجب أن تكون المنظمات قادرة على التنبؤ بالمخاطر المحتملة والذكاء فيها بشكل استباقي، ويشمل قراءة المخاطر الحالية والمحتملة المستقبلية ووصفها بدقة.

وتتضمن إدارة المخاطر وضع الافتراضات حول حدوث المخاطر وتحديد مدى تأثيرها المحتمل على المنظمة. من خلال التحليل الدقيق للمخاطر، يمكن للمنظمات تحديد النقاط الضعيفة في عملياتها واتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز جوانبها القوية. كما أن القدرة على الذكاء بشكل مبدع وابتكاري يمكن أن يساعد في توقع المخاطر المحتملة التي قد لا تكون ظاهرة واضحة في البداية. (دليل وشبو، 2021)

وتشكل المخاطر عائقاً مهماً أمام تقدم البشرية وتطورها وقد واجهت الأفراد والمنظمات أخطاراً متنوعة فمنها المخاطر الطبيعية والتكنولوجية، والتنظيمية، والبشرية وغيرها. ومع التقدم في علوم التكنولوجيا ازدادت المخاطر وتنوعت وأصبحت المنظمات والأفراد في صراع دائم وابتدي مع هذه المخاطر للمحافظة على كيانها واستمرارها، وتأتي محاولة تطبيق ممارسات إدارة المخاطر كإحدى الخطوات المهمة التي تنتهجها المنظمات في سبيل مواجهة المخاطر وتقليل أثارها وهي خطوة ناجحة ضمن الخطوات الفاعلة التي تقوم عليها إدارة المخاطر ضمن المنهج العلمي الفاعل في التصدي للأخطار التي تهدد المنظمات. (المصري والخفاجي، 2019)

وبشكل عام إدارة المخاطر هي عملية قياس وتقييم للمخاطر وتطوير إستراتيجيات إدارتها.. وتتضمن هذه الإستراتيجيات نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها وتقليل أثارها السلبية وقبول بعض أو كل تبعاتها، وفي حالة إدارة المخاطر لإستراتيجية تتبع عملية إعطاء الأولويات بحيث أن المخاطر ذات الخسائر الكبيرة واحتمالية حدوث عالية تعالج أولاً بينما المخاطر ذات الخسائر الأقل واحتمالية حدوث أقل تعالج فيما بعد عملياً قد تكون هذه العملية صعبة

جداً، كما أن الموازنة ما بين المخاطر ذات الاحتمالية العالية والخسائر القليلة مقابل المخاطر ذات الاحتمالية القليلة والخسائر العالية قد يتم تقديرها بشكل سيء. (حمادة والرابعة، 2020)

ونتيجة لما تواجهه المنظمات من ضغوط بيئية وتنافسية متزايدة ظهرت مشكلات جوهرية تتمثل في سعيها المستمر للبحث عن المصادر التي تتمكن من خلالها من تحقيق مستويات عالية من الأداء. إذ تعتبر المنظمات التي لديها صورة شاملة وواضحة عن أدائها على إنها قادرة على مواجهة العقبات البيئية وتحديد الإستراتيجية الملائمة لتحقيق أهدافها، فتحقيق الأهداف مقرون باستمرارية عمل المنظمات ووجودها، فالأداء التنظيمي هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المختلفة واستثمارها بطرق صحيحة تمكنها من تحقيق أهدافها على الأمد البعيد، كما يعتبر الأداء الجيد هو غاية المنظمة وهدفها الرئيس من خلال التركيز على أهمية إحداث توافق بين الأداء مع ما تهدف إليه المنظمة. (الحمد وبلال، 2022)

يُمثل الأداء المؤسسي نظامًا إداريًا متكاملًا يساهم في مساعدة المؤسسات على تحويل إستراتيجياته ورؤيته إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الإستراتيجية ذات العلاقة في ما بينها، حيث إن الأداء الإستراتيجي يتجاوز مرحلة تقييم المؤسسات من خلال قوائمها المالية فقط إلى عملية تقييم متكاملة لجميع أنشطته وإستراتيجياته.

بالإضافة إلى أن الأداء يُمثل نموذج قياس الأداء بشكل متكامل في المؤسسات ، وذلك من خلال ربط الأبعاد الخمسة للأداء مع إستراتيجية المؤسسات ، وهذه الأبعاد تتمثل في: البعد المالي بعد العملاء الخارجين بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو، والبعد البيئي والاجتماعي، لذلك فإن الأداء الإستراتيجي للمنظمة يتحقق إلا من خلال توافر هذه الأبعاد معًا. (كرومي، 2021)

وبطبيعة الحال في قطاع الأعمال لا يوجد عمل وإنجاز دون أن يكون محفوفًا بمجموعة من المخاطر، لذا تنهت الكثير من الشركات في قطاعات الأعمال المختلفة إلى مفهوم إدارة المخاطر، التي تُعد جزءًا أساسيًا في التوجه المتعلق بالإدارة الإستراتيجية لأي منظمة، وهي الإجراءات التي تتبعها المؤسسات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المرافقة لأنشطتها، وهذه الإجراءات يجب أن تكون دائمة ومستمرة في التطوير. (المجالى والحوازة، 2020)

وحق تحقق المؤسسات أداءات متميزة على المستوى الإستراتيجي فلا بد لها من امتلاكها مجموعة من القدرات الإستراتيجية تميزها عن غيرها من الشركات الأخرى المنافسة، لذا برز ذكاء الأعمال كأداة فاعلة في توجيه المنظمة نحو

تحقيق الأهداف على المدى البعيد، والمحافظة على مكانتها وقراءة مستقبلها وتمكين القادة من استشعار الفرص المتاحة والتكيف مع التغيرات التي تحيط بها، وبدأت المنظمات تدرك أهمية ذكاء الأعمال وبدأت التكيف معه وتدريب قياداتها على تنمية عناصره وإدارته بفاعلية ضمن إستراتيجية المنظمة. (الغريب، 2022)

ويعكس أداء المنظمات الصحية مدى كفاءة وفعالية هذه المؤسسات في تقديم الرعاية الصحية، ويتم تقييم الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات التي تشمل جودة الرعاية المقدمة، رضا المرضى، الكفاءة التشغيلية، والاستدامة المالية. يعد رضا المرضى من أهم مؤشرات الأداء، حيث يعكس مدى تحقيق توقعاتهم واحتياجاتهم من الرعاية الصحية. تحقيق رضا المرضى يتطلب تقديم خدمات ذات جودة عالية وبطريقة تتسم بالشفافية والاحترام.

وتتضمن سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في المستشفيات مجموعة من الخطوات الممنهجة للتعامل مع المخاطر المحتملة، و تبدأ هذه السياسات بتحديد المخاطر وتحليلها، ثم وضع خطط للتعامل معها، وتتطلب هذه العملية مشاركة جميع الأقسام والإدارات داخل المستشفى لضمان شمولية وفعالية الإجراءات المتخذة. يتم توثيق السياسات والإجراءات بشكل دقيق لضمان فهم وتطبيق جميع العاملين لها.

مشكلة الدراسة:

تواجه المستشفيات في المملكة العربية السعودية مجموعة متنوعة من المخاطر التي يمكن أن تؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة وكفاءة العمليات التشغيلية. تشمل هذه المخاطر الأخطاء الطبية، والعدوى المكتسبة في المستشفيات، ونقص الإمدادات الطبية، والتحديات المتعلقة بالبنية التحتية، بالإضافة إلى المخاطر المالية والقانونية. يمكن أن تؤدي هذه المخاطر إلى تدهور مستوى الخدمات الصحية، وزيادة التكاليف، وتقليل رضا المرضى، مما يجعل من الضروري تبني استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر.

وتلعب إدارة المخاطر دوراً حيوياً في تحسين أداء المنظومة الصحية في المستشفيات العامة والخاصة. تبدأ عملية إدارة المخاطر بتحديد المخاطر المحتملة وتحليلها لتقدير مدى تأثيرها واحتمالية حدوثها. من خلال تقييم هذه المخاطر، يمكن للمستشفيات وضع خطط واستراتيجيات للتعامل معها بفعالية، مما يساعد في تقليل أو منع الأضرار

المحتملة. تشمل هذه الاستراتيجيات وضع سياسات واضحة، وتوفير التدريب اللازم للموظفين، وتطبيق إجراءات وقائية متقدمة.

علاوة على ذلك، تعزز إدارة المخاطر من قدرة المستشفيات على التعامل مع الأزمات والطوارئ بكفاءة أكبر. من خلال التخطيط المسبق ووضع خطط استجابة للطوارئ، يمكن للمستشفيات تقليل تأثير الأحداث غير المتوقعة على العمليات اليومية. كما تساهم إدارة المخاطر في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الهدر وزيادة فعالية استخدام الموارد، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة وزيادة رضا المرضى.

وتتمثل مشكلة الدراسة في فهم وتحليل تأثير تبني سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على تحسين أداء المنظومة الصحية في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية. تواجه المستشفيات في المملكة مجموعة متنوعة من المخاطر التي يمكن أن تؤثر سلباً على جودة الرعاية الصحية وكفاءة العمليات التشغيلية. تشمل هذه المخاطر الأخطاء الطبية، والعدوى المكتسبة في المستشفيات، ونقص الإمدادات الطبية، والأعطال التكنولوجية، والمخاطر المالية والقانونية.

وبالرغم من الأهمية البالغة لإدارة المخاطر في القطاع الصحي، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تركز على مقارنة تأثير سياسات إدارة المخاطر بين المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية. هذا النقص يجعل من الصعب تحديد الفروقات والتحديات الفريدة التي تواجه كل نوع من المستشفيات وكيفية تحسين أدائها بشكل فعال.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في محاولة دمج الجوانب العلمية والعملية لفهم كيفية يمكن لإدارة المخاطر أن تكون عاملاً رئيسياً في تحسين الأداء الاستراتيجي وتأثير ذكاء الأعمال عليهم ، ويمكن استعراضها ذلك كالتالي:

الأهمية العلمية

تأتي أهمية هذه الدراسة العلمية من كونها تساهم بشكل كبير في توسيع المعرفة الأكاديمية حول تأثير إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي في قطاع المستشفيات. تعتبر إدارة المخاطر مجالاً حيوياً في العلوم الإدارية والصحية، وتقدم

الدراسة رؤى جديدة ومفصلة حول كيفية تأثير الأبعاد المختلفة لإدارة المخاطر، مثل تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، ومراقبة المخاطر، على الأداء المؤسسي بأبعاده المختلفة مثل رضا العملاء، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو. هذه الدراسة تملأ الفجوة الموجودة في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالمستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية، حيث لم يتم التطرق بشكل كافٍ إلى هذا الموضوع في الدراسات السابقة.

بالإضافة إلى ذلك، تساهم الدراسة في تطوير النظريات والنماذج المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع الصحي. من خلال تحليل الأثر المحتمل لإدارة المخاطر على الأداء المؤسسي، يمكن للباحثين استخدام هذه النتائج لتطوير نماذج أكثر دقة وشمولية تتناسب مع التحديات الفريدة التي تواجه المستشفيات. تُعد هذه الإسهامات النظرية ذات قيمة كبيرة، حيث يمكن أن تشكل أساسًا لدراسات مستقبلية تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي في المستشفيات من خلال ممارسات إدارة المخاطر الفعالة.

الأهمية العملية

أما من الناحية العملية، فإن لهذه الدراسة أهمية كبيرة في تحسين الأداء المؤسسي للمستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم توصيات عملية مبنية على نتائج الدراسة، يمكن للمستشفيات تبني ممارسات فعالة لإدارة المخاطر، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة رضا المرضى. على سبيل المثال، يمكن للمستشفيات استخدام نتائج الدراسة لتطوير سياسات وإجراءات جديدة تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة بشكل أفضل، وتقييمها بطريقة أكثر دقة، ووضع استراتيجيات فعالة للتحكم في هذه المخاطر.

علاوة على ذلك، يمكن أن تساهم الدراسة في تحسين العمليات الداخلية للمستشفيات، حيث يوفر تحليل المخاطر وتقييمها ومراقبتها أدوات قيمة لإدارة العمليات بشكل أكثر كفاءة. هذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، مما يساهم في تحقيق الاستدامة المالية للمستشفيات.

إضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد الدراسة في تعزيز التعلم والنمو داخل المؤسسات الصحية من خلال تقديم استراتيجيات لإدارة المخاطر تركز على التطوير المهني والتدريب المستمر للموظفين. هذا سيساهم في خلق بيئة عمل تشجع على الابتكار والتطوير المستمر، مما يزيد من قدرة المستشفيات على التكيف مع التغيرات والتحديات المستقبلية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد وتقييم تأثير ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر) على الأداء المؤسسي بأبعاده (رضا العملاء، العمليات الداخلية، التعلم النمو) في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية .

وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

- تحليل تأثير ممارسات إدارة المخاطر على رضا العملاء في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية.
- دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والعمليات الداخلية في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية.
- تقييم دور ممارسات إدارة المخاطر في التعلم والنمو في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية.
- تحليل التحديات التي قد تواجه تطبيق ممارسات إدارة المخاطر واقتراح الحلول المناسبة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيس الأول: هل هناك أثر لممارسات إدارة المخاطر بأبعادها تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم

المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر في الأداء المؤسسي بأبعاده (رضا العملاء، العمليات الداخلية، التعلم النمو) (المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية ؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- كيف تؤثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر) على رضا العملاء في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية؟

- ما هو تأثير ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر) على العمليات الداخلية في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية؟

- كيف تسهم ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر) في التعلم والنمو في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

يمكن تحقيق غرض الدراسة عن طريق اختيار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر بأبعادها تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر في الأداء المؤسسي بأبعاده (رضا العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو) المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر بأبعادها تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر في رضا العملاء المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر بأبعادها تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر في العمليات الداخلية المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر بأبعادها تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر في التعلم والنمو المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

دراسة الرحامنة والربابعة، 2024)

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر ممارسة تقييم السياسات الصحية مقارنة بأبعادها (تقييم متقدم، وتقييم البرامج، وتقييم الأداء، وتقييم الاستجابة، وتقييم العدالة) وتأثيرها على القطاع الصحي، والواقع الصحي في وزارة الصحة الأردنية. اعتمدت الدراسة على المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة الأردنية والبالغ عددها (33) مستشفى موزعة على أقاليم المملكة (الشمال، الوسط، الجنوب). ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة، فقد تم اختيار (5) مستشفيات (مستشفى الأميرة بسمة، مستشفى البشير، مستشفى الزرقاء الحكومي)، واعتمد هذا الاختيار على المستشفى الذي يمتلك العدد الأكبر من الأسرة، يمثل كل مستشفى إقليم من أقاليم المملكة. وتكونت أداة الدراسة من استبانة، اشتملت على (171) فقرة موزعة على خمسة محاور (تقييم متقدم، تقييم البرامج، تقييم الأداء، تقييم الاستجابة، تقييم العدالة)، وبالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 26).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تقييم السياسات الصحية بأبعادها (تقييم متقدم، تقييم البرامج، تقييم الأداء، تقييم الاستجابة، تقييم العدالة) وتأثيرها على القطاع الصحي الحكومي في وزارة الصحة الأردنية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تحليل البيانات الصحية في وزارة الصحة الأردنية، ومستوى أداء الصحة.

دلت النتائج إلى أن معدل تقييم السياسات العامة بأبعادها مجتمعة في وزارة الصحة الأردنية جاء بدرجة متوسطة، كما دلت النتائج إلى أن أداء القطاع الصحي الحكومي جاء بدرجة متوسطة. وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أبرزها: ضرورة تعزيز وتطوير الأداء الصحي الحكومي في مستشفى البشير، وزيادة الاهتمام بتحليل البيانات الصحية بشكل جيد في تقييم السياسات العامة الصحية، وتوسيع قاعدة تطبيقها في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية.

دراسة (الرواشدة، 2023).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، التحكم بالمخاطر) على مرونة سلسلة التوريد بأبعادها (مرونة المنتج، مرونة العرض، المرونة التشغيلية، مرونة

العرض، مرونة نظم المعلومات ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على عينة من المديرين العاملين في شركة البوتاس العربية. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك التحليل الوصفي الإحصائي، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحليل المسار باستخدام أسلوب تحليل المسار.

وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، التحكم بالمخاطر) لها تأثير إيجابي على مرونة سلسلة التوريد بأبعادها (مرونة المنتج، مرونة العرض، المرونة التشغيلية، مرونة العرض، المعلومات. مرونة النظم).

وتوصي الدراسة شركة البوتاس العربية بالاهتمام بإدارة المخاطر بأبعادها المختلفة وذلك من خلال: * تحديد المخاطر بشكل فعال من خلال مراجعة المعايير العلمية وتحديد مصفوفة المخاطر ومراجعتها بشكل دوري من قبل فريق خاص وربطها بالاستراتيجيات التي تنفذها الشركة، تقييم المخاطر بشكل موضوعي من خلال استخدام الأدوات والتقنيات المناسبة، الاستجابة للمخاطر بشكل فعال من خلال تطوير خطط وإجراءات إدارة المخاطر، مراقبة المخاطر بشكل مستمر للتأكد من فعالية الإجراءات المتخذة.

دراسة إيدروأخرون(2022)

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهم المخاطر في التعامل مع المنشآت الصناعية وكيفية السيطرة عليها وإدارتها. من بين الأهداف الرئيسية كانت التعرف على أهم مخاطر المعالجة في المنشآت الصناعية، وشرح كيفية التحكم في إدارة المخاطر، وتقديم توصيات لتحسين التعامل مع إدارة المخاطر في هذه المنشآت.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال المراجع العلمية والدراسات السابقة، بالإضافة إلى إجراء دراسة حالة لشركة صناعية تعمل في مجال المعالجة. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك تحليل المحتوى وتحليل المخاطر.

أظهرت نتائج الدراسة أن التعامل مع المخاطر في المنشآت الصناعية متعدد ومتنوع، ويمكن تصنيفها إلى عدة أنواع من المخاطر، مثل المخاطر الفنية، والمخاطر المالية، والمخاطر القانونية، والمخاطر الإدارية. كما أشارت النتائج إلى وجود

مجموعة من الإجراءات التي يمكن اتخاذها للسيطرة على هذه المخاطر، مثل: اختيار الموردين المناسبين، وإبرام عقود معاملات واضحة وشفافة، وإنشاء أنظمة مراقبة فعالة.

وقدمت الدراسة توصيات بضرورة تعزيز التعامل مع إدارة المخاطر في المنشآت الصناعية، من خلال تنفيذ دور إدارة المخاطر بفعالية، وتوفير التدريب والتوعية للموظفين حول كيفية التعامل مع المخاطر، وتطوير أنظمة وإجراءات فعالة لإدارة المخاطر في المنشآت الصناعية.

دراسة (الرشيدى ،2023)

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تؤديه الذكاء الاستراتيجي بأبعاده (الاستشراف، التفكير المنظم، الرؤية الاستراتيجية الشراكة، الدافعية) في تحسين الأداء الاستراتيجي. وتكمن أهمية البحث من خلال تقديم إطار نظري من لربط أبعاد الذكاء الاستراتيجي وبيان مدى تأثيرها لتحسين الأداء، و اعتمد البحث على المنهج الوصفي .

ومن أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث هي وجود تأثير للمتغير المستجيب (الذكاء الاستراتيجي) بمجموع أبعاده (الاستشراف، التفكير المنظم، الرؤية الاستراتيجية الشراكة، الدافعية) في المتغير التابع (الأداء الاستراتيجي)، وختم البحث بمجموعة من التوصيات أهمها تعزيز الذكاء الاستراتيجي في المنظمات كأداة لجمع وتحليل المعلومات الذي بدورها سيسهم ويساعد في بناء قدرات وقابليات الموظفين وتمكنهم من تطوير خططهم وأفكارهم المستقبلية عند تقديم الخدمة في المنظمات.

دراسة (عوض وخشمان ،2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاستراتيجي بأبعاده تفكير النظم الحداثي الرؤية المستقبلية الشراكة في ادارة المخاطر بأبعادها تحديد المخاطر تحليل المخاطر تقييم المخاطر الاستجابة للمخاطر في المستشفيات الخاصة الأردنية العاملة في العاصمة عمان. ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الكمي تكون مجتمع الدراسة من (11) مستشفى يعمل بها (188) مديراً ومشرفاً ورئيس قسم في المستويات الادارية العليا والوسطى والتشغيلية اعتمدت هذه الدراسة اسلوب المسح الشامل المجتمع الدراسة، والمكونة من (188) موظفا وموظفة وهم جميع موظفي الادارة العليا والوسطى والتشغيلية في تلك المستشفيات واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات و بعد الانتهاء من توزيع

الاستبانة تم جمع (183) استبانة . كان منها (177) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي تم تحليلها بالاعتماد على برنامج SPSS الاحصائي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: ارتفاع الأهمية النسبية للذكاء الاستراتيجي بأبعاده حيث بلغت (4.110)، وبلغت الأهمية النسبية لإدارة المخاطر (4.135) و أيضاً كانت مرتفعة ، كما أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة احصائية للذكاء الاستراتيجي بأبعاده (تفكير النظم الحدس الرؤية المستقبلية الشراكة في ادارة المخاطر بأبعادها مجتمعة كما أنه يوجد اثر ذا دلالة احصائية للذكاء الاستراتيجي بأبعاده (تفكير النظم الحدس الرؤية المستقبلية الشراكة في ادارة المخاطر بأبعادها منفردة.

خرجت الدراسة بعدة توصيات من بينها ضرورة الاهتمام بالعمل بمبدأ الذكاء الاستراتيجي عند وضع الخطة المستقبلية والرؤية المستقبلية وكذلك العمل على استحداث دوائر خاصة بتقييم المخاطر و تصنيفها وترتيبها على حسب درجة التأثير.

دراسة (بكوش وبوغازى ، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة المخاطر في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة بيكو، من خلال التعرف على أساسيات إدارة المخاطر، وإبراز الدور الذي تؤديه في تحقيق الميزة التنافسية واستدامتها

تم تطوير استبانة لمعرفة وقياس تأثير إدارة المخاطر على تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة بيكو من خلال توزيعها على عينة عشوائية من موظفي المؤسسة، معتمدين على المنهج الوصفي لكونه ملائم لعرض المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، مع الاستعانة بالمنهج التحليلي لمعرفة أثر إدارة المخاطر على الميزة التنافسية

توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لإدارة المخاطر على الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسة بيكو. ومن أهم التوصيات المقدمة تعزيز فعالية إدارة المخاطر لما لها أهمية بالغة في اكتساب التميز.

دراسة العطيات (2022)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة (الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني، والخيري) في الأداء التنظيمي بأبعاده المختلفة (العمليات الداخلية، رضا العملاء، التعلم والنمو) في شركات الاتصالات الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من شركات الاتصالات الأردنية، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال المراجع العلمية والدراسات السابقة، بالإضافة إلى إجراء دراسة حالة لشركة صناعية تعمل في مجال العلاج. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك تحليل المحتوى وتحليل المخاطر.

أظهرت نتائج الدراسة أن التعامل مع المخاطر في المنشآت الصناعية متعدد ومتنوع، ويمكن تصنيفها إلى عدة أنواع من المخاطر، مثل المخاطر الفنية، والمخاطر المالية، والمخاطر القانونية، والمخاطر الإدارية. كما أشارت النتائج إلى وجود مجموعة من الإجراءات التي يمكن اتخاذها للسيطرة على هذه المخاطر، مثل: اختيار الموردين المناسبين، وإبرام عقود معاملات واضحة وشفافة، وإنشاء أنظمة مراقبة فعالة.

دراسة (أبو نصرة وآخرون ، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي بأبعاده (الرسالة، والأهداف، والاستراتيجية، السياسات) على إدارة المخاطر بأبعادها (تعريف المخاطر، فهم المخاطر، ومراقبة المخاطر، وتقييم المخاطر) في البنوك التجارية الأردنية، و استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بتطوير استبانة تكونت من (52) فقرة.

توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: وجود أثر للتخطيط الاستراتيجي (الرسالة، والأهداف، والاستراتيجية، والسياسات) في إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية، ووجود فروق في تصورات المبحوثين نحو إدارة المخاطر تبعا للجنس والعمر، وعدم وجود فروق لإدارة المخاطر تبعا لمتغير المؤهل التعليمي، ووجود فروق في تصورات المبحوثين نحو إدارة المخاطر تبعا للخبرة والمسعى الوظيفي. وأوصت الدراسة المديرين بضرورة الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي والسياسات التي يتم ممارستها في البنوك التجارية الأردنية، مع الاهتمام بإجراءات فهم إدارة المخاطر بشكل يحقق لهذه البنوك الوقوف على أهمية المخاطر وتحديد درجتها مع إمكانية تصنيفها لتحديد الإجراءات التي تسمح بالتحوط منها.

دراسة زقلام والخرابشة (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي للعاملين في البنوك التجارية في الأردن. بلغ عدد البنوك التجارية في الأردن 13 بنكاً تجارياً (البنك العربي، بنك الأردن، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، بنك القاهرة عمان، البنك التجاري الأردني، البنك الأردني الكويتي، بنك الاستثمار العربي الأردني، البنك العربي الإسلامي الدولي، بنك المال الأردني، بنك الاتحاد، بنك المؤسسة العربية المصرفية، البنك الاستثماري، بنك صفوة الإسلامي) وبلغ عدد الموظفين فيها 18953 موظفاً. واعتمدت الدراسة على اختيار العينة العشوائية من الإداريين والموظفين في البنوك التجارية في الأردن (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، موظف) حيث بلغ حجم العينة 350 إدارياً وموظفاً. تم تطوير الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات وفقاً لمتغيرات الدراسة.

وتكونت الاستبانة من 27 استبانته وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية بأبعادها المختلفة (التدريب الرقمي، التقييم الرقمي، التوظيف الرقمي) في تحسين الأداء المؤسسي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية. وتغزو ذلك إلى أن عملية إدارة الموارد البشرية الرقمية تسهل الكثير من الأعمال والمهام، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المؤسسي.

دراسة (الدوري والحاكم، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنماط التفكير الاستراتيجي في الأداء الاستراتيجي في الجامعات الأردنية الخاصة، و اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (237) استبانة تم استرجاع (231) استبانة بنسبة استرداد بلغت (97.46%)، وللتأكد من درجة الاعتمادية في البيانات تم استخدام اختبار الفاكرونباخ، واستخدام أسلوب تحليل المسار ونمذجة المعادلة البنائية لاختبار الفرضيات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة إيجابية معنوية ذات تأثير بين النمط الشامل والأداء الاستراتيجي، توجد علاقة إيجابية معنوية ذات تأثير بين النمط التخطيطي والأداء الاستراتيجي.

تتناول هذه الدراسة تأثير إدارة مخاطر المعرفة (KRM) على استدامة المنظمات ودور الابتكار والرشاقة في هذه العلاقة ، و تم تنفيذ استطلاع كمي بين 179 محترفًا يعملون في منظمات تعتمد على المعرفة وتتعامل مع مخاطر المعرفة وإدارتها وأظهرت النتائج أن الابتكار والرشاقة يؤثران إيجابيًا على استدامة المنظمات، وأن الرشاقة تؤثر بشكل إيجابي أيضًا على الابتكار التنظيمي. كما تم تأكيد التأثير الجزئي لإدارة مخاطر المعرفة على الابتكار والرشاقة في المنظمات. تقدم الدراسة مساهمات متعددة منها: إلى دراسة إدارة المخاطر بوجه عام من خلال توضيح دورها في استدامة المنظمات، وإلى التركيز على مخاطر المعرفة كجهود ناشئة تسلط الضوء على دور المعرفة في التنمية المستدامة للمنظمات، وإلى بناء المعرفة في مجال إدارة مخاطر المعرفة والاستدامة التنظيمية. يُعد هذا الفهم مفيدًا لتطوير المجال بشكل عام ويقدم تفكيرًا جديدًا للباحثين الذين يهتمون بموضوعات مخاطر المعرفة وإدارة المخاطر وإدارة المعرفة

دراسة بن هدية وبرقية (2021)

تحاول هذه الدراسة التعرف على العلاقة القائمة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء الأستاذ الجامعي في الجامعة من وجهة نظر الطلبة. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الكمية التي تستخدم كأداة للعلم الإنساني والعلمي التربوي. تم الإطار النظري مع الإحاطة بفكرة عامة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومصطلحاتها، وخصائصها، والعلاقة القائمة بينها وبين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

اعتمدت الدراسة على النظرية النظرية لموضوع الدراسة، وتطرق إلى بعض الأطر النظرية المستندة إلى آراء الأكاديميين. وفي الجزء التطبيقي، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأداء الأستاذ الوظيفي من خلال منصة مودل. تكونت عينة الدراسة من طلبة جامعة السلام لوجدة، وشملت أربع مجموعات دراسية موزعة على قسم الأداء الجامعي والأستاذ الجامعي من خلال منصة مودل. استخدمت الدراسة استمارة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية التواصل بين الأستاذ الجامعي وطلوبته، مما أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي. وأظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، خاصة طريقة الصف المقلوب (les classes inversées)، ساهم في رفع مردودية الطلبة. كما أن

استخدام هذه الطريقة مع جميع الطلبة، بغض النظر عن مستواهم الأكاديمي، ساهم في تبسيط العمليات البيداغوجية في الأقسام الافتراضية، مما يمكن الأستاذ الجامعي من التماشي مع التطورات الراهنة التي تتميز بالسرعة والدقة والسهولة في إيصال المعلومة إلى الطلبة.

وأوصت الدراسة بدمج المزيد من التكنولوجيا في العملية التعليمية لما لها من تأثير إيجابي على أداء الأساتذة والطلبة على حد سواء، وتوفير التدريب المستمر للأساتذة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم.

دراسة (Von Tamakloe, Etal, 2023)

هدفت إلى فهم تأثير إدارة المخاطر على أداء البنوك التجارية في غانا، تبين أن المخاطر التشغيلية لها تأثير ملحوظ على أداء البنوك، بالإضافة إلى التأثير الكبير لإدارة المخاطر الكلية على الأداء البنكي. استخدمت الدراسة منهجاً كمياً واعتمدت على البيانات الثانوية المستمدة من البيانات المالية السنوية لسبعة بنوك تجارية مختارة في غانا. أظهرت النتائج أن المخاطر التشغيلية كانت لها تأثير أكبر على الأداء مقارنة بأنواع المخاطر الأخرى. توصي الدراسة بزيادة التركيز على مكافحة المخاطر التشغيلية نظراً لتأثيرها الكبير على الأداء البنكي في غانا.

دراسة (Agaba, Etal, 2023)

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير الإدارة الاستراتيجية على الأداء المؤسسي في جمعية التوفير والائتمان لياموجونجو. ركزت الدراسة على مفهومين رئيسيين: الإدارة الاستراتيجية والأداء المؤسسي .

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدموا أساليب كمية ونوعية لتقييم العلاقة بين المتغيرات المدروسة. تم اختيار عينة من 105 مشاركين باستخدام تقنيات العينة العشوائية البسيطة والعينة المتعمدة. وتم تحليل البيانات الكمية باستخدام برنامج SPSS الإصدار 21.0، بينما تم تحليل البيانات النوعية باستخدام تقنيات التحليل النوعي المناسبة.

أظهرت النتائج أن الإدارة الاستراتيجية لها علاقة إيجابية ومهمة مع الأداء المؤسسي لجمعية التوفير والائتمان لياموجونجو. استنتج الباحثون أن تطبيق الإدارة الاستراتيجية بشكل فعال يمكن أن يعزز من الأداء المؤسسي للجمعية، ويزيد من كفاءتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها.

وتوصي الدراسة بضرورة تعاون الإدارة مع أعضاء مجلس الإدارة وجميع أصحاب المصلحة لتنفيذ قرارات الجمعية العمومية السنوية واجتماعات مجلس الإدارة، وذلك لتحقيق إدارة استراتيجية فعالة تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف المرجوة للجمعية.

دراسة Ramadan& Safavi, 2022

هدفت الدراسة إلى فحص تأثير التركيز المؤسسي الاستراتيجي، ورأس المال البشري الاستراتيجي، ونتائج الإدارة الاستراتيجية، والتكنولوجيا على الأداء المؤسسي. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من 408 موظفين في منظمة في طرابلس. أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات المدروسة لها تأثير على الأداء المؤسسي. أشارت الدراسة إلى أن تطبيق النتائج قد يكون محدودًا بسبب اقتصرها على المصارف الليبية فقط، وأوصت بضرورة تنفيذ قيادات الإدارة الاستراتيجية والعوامل الأخرى المقيمة لتحسين الأداء المؤسسي.

دراسة Jaber, 2020

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر ممارسات إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي لشركات التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية. تضمنت إدارة المخاطر تقسيمات مثل التخفيف من المخاطر، وتحديد المخاطر، وتقييم المخاطر، ومراقبة المخاطر، وتنفيذ إدارة المخاطر. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من 120 مديرًا يعملون في شركات التأمين الأردنية بواسطة استبانة. بعد التأكد من التوزيع الطبيعي للإجابات وصدق وثبات الأداة، تم إجراء التحليل الوصفي والتحقق من الارتباط بين المتغيرات باستخدام تحليل الانحدار وبرنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة المخاطر لها تأثير على الأداء المؤسسي، حيث كان التخفيف من المخاطر هو الأكثر تأثيرًا على الأداء المؤسسي، يليه تحديد المخاطر وتقييم المخاطر ومراقبة المخاطر، وكان الأقل تأثيرًا هو تنفيذ إدارة المخاطر. وأوصت الدراسة بأن شركات التأمين يجب عليها اتخاذ تدابير فعالة من حيث التكلفة لتحديد المخاطر في الوقت المناسب وتخفيفها بشكل فعال، وتهيئة موظفيها حول أهمية إدارة المخاطر وممارستها، وتقييم ممارسات إدارة المخاطر بشكل مستمر للتأكد من البقاء في بيئة عمل متغيرة.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر إدارة المخاطر في أداء مشاريع البناء في ماليزيا من حيث الأبعاد الزمنية والتكلفة والجودة. تمثل مجتمع الدراسة في مديري المشاريع والمديرين التنفيذيين والمديرين الماليين في الشركات الإنشائية في ماليزيا. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الحصول على البيانات اللازمة من خلال مقابلات لعينة الدراسة وتحليل المستندات الخاصة بإدارة المخاطر في تلك الشركات. توصلت الدراسة إلى أن ممارسة عملية إدارة المخاطر تؤثر بشكل إيجابي على إدارة المشروع وبالتالي على نجاح المشاريع، وأن قلة المعرفة بإدارة المخاطر وضعف ممارستها تؤثر بشكل سلبي على أداء المشاريع. أوصت الدراسة بتطوير استراتيجيات لإدارة المخاطر بناءً على نتائج الدراسة بهدف تحسين أداء المشاريع.

تعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية

أوجه الاتفاق بين الدراسات العربية والأجنبية:

تشير الدراسات العربية والأجنبية إلى وجود تأثير إيجابي لإدارة المخاطر على الأداء المؤسسي . على سبيل المثال، أوضحت دراسة جابر (2020) ودراسة إيدر وآخرون (2022) أن التخفيف من المخاطر وتقييمها يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء المؤسسي . هذا التأثير الإيجابي يعزز من كفاءة العمليات ويساعد المنظمات على تحقيق أهدافها بفعالية أكبر. بالمثل، أكدت دراسة Von Tamakloe وآخرين (2023) على أن إدارة المخاطر التشغيلية لها تأثير ملحوظ على أداء البنوك في غانا.

اعتمدت معظم الدراسات، سواء العربية أو الأجنبية، على المنهج الوصفي التحليلي، مما يعكس أهمية هذا المنهج في تحليل تأثير إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي . هذا النهج يسمح بجمع وتحليل البيانات بطريقة منهجية تساعد في فهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. استخدام المنهج الوصفي التحليلي يوفر إطاراً قوياً لتقديم استنتاجات دقيقة وقابلة للتطبيق. على سبيل المثال، استخدمت دراسة العطيات (2022) ودراسة Ramadan & Safavi (2022) هذا المنهج بفعالية لتحليل تأثير إدارة المخاطر والاستراتيجيات المؤسسية.

أكدت الدراسات على أهمية التدريب والتوعية لضمان فعالية ممارسات إدارة المخاطر. أشارت دراسة جابر (2020) ودراسة إيدر وآخرون (2022) إلى ضرورة تدريب الموظفين وتوعيتهم حول كيفية التعامل مع المخاطر. هذا التدريب يساعد الموظفين على فهم المخاطر المحتملة وتطوير مهارات للتعامل معها بشكل فعال. في السياق الأجنبي، أوضحت دراسة Mohd Ali وآخرين (2019) أن قلة المعرفة بإدارة المخاطر وضعف ممارستها يؤثران سلباً على أداء المشاريع، مما يعزز الحاجة إلى التدريب المستمر.

تتفق الدراسات على أن التدريب والتوعية جزء أساسي من إدارة المخاطر ويعزز الثقافة التنظيمية. عندما يكون الموظفون مدربين ومطلعين بشكل جيد على ممارسات إدارة المخاطر، يصبحون أكثر استعداداً للمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي بشكل مستدام. هذا يبرز الحاجة إلى برامج تدريبية مستمرة وشاملة تغطي جميع جوانب إدارة المخاطر لضمان تحقيق النتائج المرجوة. دراسة الرواشدة (2023) في الأردن ودراسة Zieba وآخرين (2022) في السياق الأجنبي كلاهما أكدت على أهمية هذه النقطة.

اوجه الاختلاف

تنوع القطاعات التي تركز عليها الدراسات بشكل كبير بين الدراسات العربية والأجنبية. على سبيل المثال، ركزت دراسة جابر (2020) على شركات التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية، في حين تناولت دراسة Von Tamakloe وآخرين (2023) البنوك التجارية في غانا. دراسة إيدر وآخرون (2022) ركزت على المنشآت الصناعية، بينما دراسة Mohd Ali وآخرين (2019) تناولت قطاع البناء في ماليزيا. هذا التنوع يظهر أن تأثير إدارة المخاطر يختلف باختلاف القطاعات التي يتم دراستها، حيث تكون بعض المخاطر أكثر بروزاً وأهمية في قطاعات معينة مقارنة بقطاعات أخرى.

تختلف الأبعاد التي تم التركيز عليها في كل دراسة. في الدراسات العربية، مثل دراسة جابر (2020)، تم التركيز على أبعاد محددة لإدارة المخاطر مثل التخفيف من المخاطر، تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، ومراقبة المخاطر. بينما في الدراسات الأجنبية، مثل دراسة Zieba وآخرين (2022)، تم التركيز على إدارة مخاطر المعرفة وتأثيرها على الاستدامة والابتكار المؤسسي. هذه الاختلافات تعكس التنوع في كيفية تحليل وتقييم المخاطر بناءً على السياق المحلي والقطاع المحدد.

على الرغم من اعتماد العديد من الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، إلا أن هناك اختلافات في الأدوات والمنهجيات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات. على سبيل المثال، اعتمدت دراسة إيدر وآخرون (2022) على تحليل المحتوى والمراجع العلمية والدراسات السابقة، بينما استخدمت دراسة Mohd Ali وآخرين (2019) المقابلات وتحليل المستندات. في السياق الأجنبي، تميل الدراسات إلى استخدام أدوات تحليل أكثر تقدمًا مثل تحليل المسار ونمذجة المعادلة البنائية (SEM) كما في دراسة Von Tamakloe وآخرين (2023).

تختلف الدراسات في مدى تركيزها على دور التكنولوجيا في إدارة المخاطر. في الدراسات الأجنبية، مثل دراسة Ramadan (2022) & Safavi، تم التركيز بشكل كبير على تأثير التكنولوجيا على الأداء المؤسسي. بينما في الدراسات العربية، لم يكن التركيز على التكنولوجيا بنفس القوة، وكانت هناك جوانب أخرى مثل التدريب والتوعية هي الأبرز، كما في دراسة جابر (2020).

تعكس الدراسات العربية التحديات الفريدة للسياق المحلي مثل الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تؤثر على إدارة المخاطر. على سبيل المثال، دراسة الرواشدة (2023) تناولت إدارة المخاطر في سياق الشركات الأردنية، حيث تم التركيز على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية المحلية. بينما تركز الدراسات الأجنبية على السياقات الخاصة بها مثل دراسة Von Tamakloe وآخرين (2023) التي تناولت السياق الغاني وتأثيرات البيئة التنظيمية المحلية.

الفجوة البحثية

على الرغم من أن الدراسات المستعرضة قدمت رؤى قيمة حول تأثير إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي في قطاعات مختلفة، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الأبحاث التي تقارن بشكل مباشر بين سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية. هذا النقص يجعل من الصعب تحديد الفروقات والتحديات الفريدة التي تواجه كل نوع من المستشفيات وكيفية تحسين أدائها بشكل فعال.

معظم الدراسات المتاحة ركزت على قطاعات مثل البنوك (دراسة Von Tamakloe وآخرين، 2023)، التأمين (دراسة جابر، 2020)، والصناعة (دراسة إيدر وآخرون، 2022)، بينما القطاع الصحي لم يحظ بالاهتمام الكافي، خصوصًا في

السياق السعودي. القطاع الصحي له خصوصياته وتحدياته الفريدة التي تحتاج إلى دراسات مخصصة لتحليل كيفية تطبيق إدارة المخاطر بفعالية فيه.

رغم أن بعض الدراسات تناولت إدارة المخاطر في السياق العربي، إلا أن قلة منها كانت موجهة للتطبيق العملي في المملكة العربية السعودية. الفجوة هنا تكمن في الحاجة إلى أبحاث تركز على كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفيات السعودية العامة والخاصة، مع مراعاة الخصائص المحلية والبيئة التنظيمية.

أظهرت بعض الدراسات الأجنبية مثل دراسة Ramadan & Safavi (2022) تأثير التكنولوجيا على الأداء المؤسسي، ولكن هناك نقص في الأبحاث التي تدرس تأثير التكنولوجيا على إدارة المخاطر في المستشفيات السعودية. هذا النقص يمنع الاستفادة الكاملة من الابتكارات التكنولوجية لتحسين إدارة المخاطر في القطاع الصحي السعودي.

رغم أن الدراسات مثل دراسة جابر (2020) وإيدر وآخرون (2022) أكدت على أهمية التدريب والتوعية، إلا أن هناك فجوة في الأبحاث التي تربط بين هذه العوامل وإدارة المخاطر بشكل محدد في المستشفيات السعودية. دراسة تأثير برامج التدريب والتوعية على فعالية إدارة المخاطر يمكن أن توفر رؤى قيمة لتحسين الأداء في المستشفيات السعودية.

تعتمد العديد من الدراسات على المناهج الكمية والوصفي التحليلي، ولكن هناك حاجة إلى دراسات نوعية وتطبيقية تركز على استراتيجيات محددة لإدارة المخاطر وكيفية تنفيذها في المستشفيات السعودية. الدراسات النوعية يمكن أن توفر فهماً أعمق للتحديات والفرص الفريدة في هذا السياق.

هناك نقص في الأبحاث التي تستكشف دور القيادة في تطبيق وتنفيذ سياسات إدارة المخاطر في المستشفيات السعودية. فهم كيفية تأثير القيادة على إدارة المخاطر يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات أكثر فعالية وتحقيق نتائج أفضل في الأداء المؤسسي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

إدارة المخاطر هي عملية تحديد وتقييم وترتيب الأولويات للمخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المؤسسة، ومن ثم تطبيق موارد وسياسات لتقليل أو مراقبة أو السيطرة على تأثير هذه المخاطر إلى مستوى مقبول. تتضمن إدارة المخاطر خطوات

منهجية تشمل التعرف على المخاطر، تحليلها، تقييمها، ووضع استراتيجيات للتخفيف من أثارها أو الاستجابة لها بشكل فعال لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية واستمرارية العمل.

تعريف أبعاد إدارة المخاطر

1. تحديد المخاطر: (Risk Identification)

هي العملية التي يتم من خلالها التعرف على المخاطر المحتملة التي قد تواجه المؤسسة. يشمل هذا البعد تحديد الأحداث أو الظروف التي يمكن أن تؤدي إلى تأثيرات سلبية على العمليات التنظيمية.

2. تقييم المخاطر: (Risk Assessment)

تشمل هذه العملية تحليل المخاطر من حيث احتمالية حدوثها وتأثيرها على المؤسسة. يتم تصنيف المخاطر بناءً على شدتها واحتمالية وقوعها، مما يساعد في تحديد أولويات المعالجة.

3. مراقبة المخاطر: (Risk Monitoring)

تعني مراقبة المخاطر بانتظام للتأكد من فعالية الاستراتيجيات والإجراءات المتبعة للسيطرة على المخاطر. تتضمن هذه العملية مراجعة مستمرة وتحديث خطط إدارة المخاطر بناءً على التغيرات في البيئة التنظيمية أو الخارجية.

4. التخفيف من المخاطر: (Risk Mitigation)

تشمل هذه العملية وضع وتنفيذ استراتيجيات وإجراءات لتقليل احتمالية حدوث المخاطر أو تقليل تأثيرها في حال حدوثها. قد تتضمن استراتيجيات التخفيف تغيير العمليات، التدريب، أو تطبيق تقنيات جديدة.

5. الاستجابة للمخاطر: (Risk Response)

تشير إلى الإجراءات والتدابير التي يتم اتخاذها للتعامل مع المخاطر عند حدوثها. تتضمن الاستجابة للمخاطر خطط الطوارئ والتدابير الوقائية التي تهدف إلى السيطرة على الموقف وتقليل الأضرار المحتملة.

6. تنفيذ إدارة المخاطر: (Risk Implementation)

يتعلق هذا البعد بوضع خطط إدارة المخاطر حيز التنفيذ وضمان تنفيذ الإجراءات المقررة بشكل فعال. يتضمن ذلك تخصيص الموارد اللازمة، وتحديد المسؤوليات، وضمان التنسيق بين مختلف الإدارات والجهات المعنية.

أداء المؤسسات الصحية يشير إلى مدى كفاءة وفعالية هذه المؤسسات في تقديم الخدمات الصحية للمجتمع. يتم تقييم أداء المؤسسات الصحية بناءً على مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تشمل جودة الرعاية الصحية، رضا المرضى، الكفاءة التشغيلية، الاستدامة المالية، والقدرة على التكيف مع التغيرات والابتكار.

المنهجية وطرق البحث:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على دور أثر إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي في المستشفيات العامة والخاصة بالمملكة، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة

مصادر جمع البيانات

- **المصادر الثانوية:** تشمل المصادر الثانوية مجموعة متنوعة من الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي تتناول موضوع الدراسة بعمق. بالإضافة إلى ذلك، يتم الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة التي تم نشرها في هذا المجال، والدوريات والمجلات العلمية المتخصصة، والمقالات الأكاديمية. تساعد هذه المصادر في تقديم إطار نظري قوي ودعم التحليل بالأدلة العلمية المتوفرة.
- **المصادر الأولية:** تمثل المصادر الأولية الجزء الأساسي من عملية جمع البيانات في هذه الدراسة. اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مصادرها. تم تصميم الاستبانة خصيصاً لهذا الغرض باستخدام منصة Google Forms، وتم إرسال رابطها إلى مجتمع البحث الذي يشمل موظفي المستشفيات في المملكة العربية السعودية. تتيح هذه الطريقة جمع بيانات مباشرة وحديثة من المشاركين، مما يساعد في تحقيق أهداف الدراسة بدقة.

أدوات الدراسة :

تم تطوير الاستبانة بحيث تناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع

الدراسة. وقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: يتناول هذا الجزء المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في الإدارة العليا والوسطى في

المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية

القسم الثاني: يشتمل هذا القسم على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة. ويتضمن هذا

القسم الأسئلة المصممة لقياس تأثير المتغيرات التالية:

• المتغيرات المستقلة: وتشمل ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة

المخاطر، التخفيف من المخاطر، وتنفيذ إدارة المخاطر).

• المتغيرات التابعة: وتشمل الأداء المؤسسي بأبعاده المختلفة (العمليات الداخلية، رضا العملاء، التعلم والنمو).

تم تصميم الأسئلة بطريقة تتيح للمشاركين تقديم إجابات دقيقة تساعد في تحليل العلاقة بين المتغيرات المختلفة، وقد

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس مدى اتفاق أو اختلاف المشاركين مع الفقرات المطروحة.

حدود الدراسة :

— حدود موضوعية : قامت الدراسة بقياس أثر إدارة المخاطر بأبعادها تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، تقييم

المخاطر، التحكم بالمخاطر، مراقبة المخاطر في الأداء المؤسسي بأبعاده (رضا العملاء، العمليات الداخلية،

التعلم النمو)

— حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على المستشفيات العامة والخاصة بالمملكة.

— حدود زمنية : يتم إجراء الدراسة خلال عام 2024.

— حدود بشرية : شملت الدراسة العاملين في الإدارة العليا والوسطى في المستشفيات العامة والخاصة بالمملكة.

المراجع:

- أبو نصرة، أشرف أحمد محمد، الكايد، وائل جمال عبد الكريم، و الرقاد، محمد عبد الكريم سالم. (2020). أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- ايدر، عبد الله ، و بابور، ابراهيم، بن الدين، امحمد. (2022). إدارة مخاطر المناولة في المؤسسات الصناعية ، رسالة ماجستير ، جامعة أحمد دراية-أدرار.
- باقر، وفاء جاسم علي عباس، ارتيمة، هاني جزاع عبد الكريم، و الهواري، سامر فواز. (2020). أثر إدارة المخاطر في إدارة المشاريع الهندسية: الدور الوسيط للثقافة المنظمة في الهيئة العامة للطرق والنقل البري في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان
- الجمل، أسيل كمال ربيعي، و العيطان، غيث ناصر محمد. (2023). أثر إدارة المخاطر على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- حمادنة، عمر سعد عرسان، و الرابعة، فاطمة علي محمد. (2020). القيادة المستدامة وأثرها على إدارة المخاطر: الدور الوسيط للرصد الاستراتيجي: دراسة ميدانية في المصارف الأردنية المدرجة في بورصة عمان (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، الكرك.
- الرحامنة، ولاء موفق صقر، و الرابعة، فاطمة علي محمد. (2024). أثر ممارسة تقييم السياسات العامة الصحية على أداء القطاع الصحي الحكومي الأردني: تحليل البيانات الضخمة متغيراً معدلاً: دراسة ميدانية على مستشفيات وزارة الصحة الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- الرشيد، عبدالعزيز ناصر خنيفر القعيط. (2023). دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين الأداء الاستراتيجي. مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية، مج39، ع39، 441 - 474.
- الرواشدة، ينال عاطف سلام، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2023). أثر إدارة المخاطر في مرونة سلسلة التوريد: الدور المعدل للتمكين في شركة البوتاس العربية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- زقلام، إيمان خالد زهير، و الخرابشة، سامى عواد إسماعيل. (2024). أثر تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي لدى البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- العطيات، علي موسى خليفة، و المعلا، عماد محمد عطوان. (2022). أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- عوض، راما محمود جوهر، و خشمان، أيسر محمد علي. (2022). أثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الغريب، أيمن فاروق أنور. (2022). دور ذكاء الأعمال بالقطاع الخاص في تعزيز الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك بمحافظة دمياط. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج13، ع2، 421 - 457.
- المجالي، محمد عبد الوهاب عودة، و الحواجرة، كامل محمد يوسف. (2020). أثر إدارة المخاطر الإستراتيجية في الأداء الإستراتيجي من خلال القدرات الديناميكية الإستراتيجية في شركات الصناعة الدوائية في الأردن (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- المصرى، اسحاق إبراهيم عبدالرحمن، و الخفاجي، نعمة عباس خضير. (2019). إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية في بنك صفوة الإسلامي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.

المراجع الأجنبية

- Agaba, A. M., Bosco, T. J., & David, K. J. (2023). Strategic Management And Organizational Performance:: A Case Of Lyamujungu Sacco, Kabale District, Uganda. International Journal of Islamic Business and Management Review, 3(1), 50-60.

- Jaber, A. S. (2020). The impact of risk management practices on the organizational performance: field study at Jordanian insurance companies. An unpublished MBA Thesis Submitted to Business Faculty University of Middle East, Jordan.
- Mohd Ali. M., Norman, S. Z., Ghani, E. K., & Haron, N. H. (2018). The influence of risk management on construction project performance: A case study. *The Journal of Social Sciences Research*, 936-942.
- Ramadan, A., & Safavi, H. P. (2022). Impact Of Strategic Management Practices on Organizational Performance: Empirical Studies of Selected Firms in Libya. *Advances in Decision Sciences*, 26(2), 1-17.
- Von Tamakloe, B., Boateng, A., Mensah, E. T., & Maposa, D. (2023). Impact of risk management on the performance of commercial banks in Ghana: A panel regression approach. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(7), 322.
- Zieba, M., Durst, S. and Hinteregger, C. (2022), "The impact of knowledge risk management on sustainability", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 26 No. 11, pp. 234-258.
<https://doi.org/10.1108/JKM-09-2021-0691>

Mid-Ocean University

College of Management

Department of risk Management



**The Impact of Adopting Risk Management on Improving the
Performance of the Healthcare System: A Comparative Study of
Risk Management Policies and Procedures in Public and Private
Hospitals in Saudi Arabia**

Preparation:

Abdulrahman Habash Alqahtani222002065

Abdulrahman Abdullah Alkubair233000139

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024