

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم : إدارة الأعمال

العرض المبدئي لمقترح بحث التخرج

دور إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية أعمال المرافق :دراسة ميدانية على قطاع
إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

مازن حسان محمد الريان

إشراف:

أ.د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة	3
مشكلة الدراسة	4
أهمية الدراسة	5
أهداف الدراسة	6
تساؤلات الدراسة	6
فروض الدراسة	7
الدراسات السابقة	8 - 9
الفجوة البحثية	10
المنطلقات النظرية للدراسة	11 - 12
المنهجية وطرق البحث	13
مجتمع وعينة الدراسة	14
أداة الدراسة	15 - 16 - 17
أساليب التحليل الإحصائي	18
حدود الدراسة	19
المراجع	20 - 12

مقدمة

تعد إدارة المرافق (Facility Management) من المجالات الإدارية الحيوية التي تربط بين المباني والأصول والخدمات والموارد البشرية والتقنية بهدف دعم الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للمنظمات. ولم تعد وظيفة إدارة المرافق تقتصر على الصيانة والنظافة والتشغيل اليومي، بل أصبحت وظيفة داعمة لاستمرارية الأعمال، ورضا المستخدمين، وإدارة التكاليف، وتحسين جودة بيئة العمل.

تواجه المرافق الحديثة مجموعة واسعة من المخاطر، مثل انقطاع الكهرباء، تعطل أنظمة التكييف والمصاعد، أعطال أنظمة الإنذار ومكافحة الحريق، نقص العمالة، تأخر الموردين، الحوادث المهنية، الأعطال التقنية، والمخاطر المرتبطة بأنظمة المباني الذكية. وتزداد أهمية هذا الموضوع في المملكة العربية السعودية مع توسع المشاريع العقارية والتجارية والصحية والتعليمية، وارتفاع الاعتماد على مقدمي خدمات إدارة المرافق في تشغيل منشآت كبيرة ومعقدة.

تؤكد المعايير الدولية ذات العلاقة أن إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال يجب أن تكون جزءًا من نظام إداري متكامل. فمعييار ISO 41001 يوضح أن نظام إدارة المرافق يهدف إلى تقديم خدمات فعالة وكفاءة تدعم أهداف المنظمة وتلبي احتياجات الأطراف المعنية، بينما يقدم ISO 31000 إطارًا عامًا لتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ومراقبتها والتواصل بشأنها. كما يركز ISO 22301 على بناء نظام لإدارة استمرارية الأعمال يرفع قدرة المنظمة على الاستعداد للحوادث والاستجابة لها والتعافي منها.

من هنا تنبع أهمية البحث الحالي، إذ يسعى إلى دراسة دور ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية أعمال المرافق، من خلال تحليل العلاقة بين تحديد المخاطر، تقييمها، خطط الطوارئ، التدريب، إدارة الموردين، والتواصل أثناء الأزمات من جهة، واستمرارية الخدمات الأساسية وسرعة التعافي وتقليل التوقفات التشغيلية من جهة أخرى. ويهدف البحث إلى تقديم تصور عملي يساعد مؤسسات إدارة المرافق على الانتقال من الأسلوب التفاعلي في التعامل مع الأعطال إلى أسلوب استباقي قائم على التخطيط والقياس والتحسين المستمر.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أن كثيرًا من المرافق قد تتعامل مع المخاطر التشغيلية بأسلوب رد الفعل بعد وقوع الحدث، بدلاً من اعتماد منهجية استباقية لتحديد المخاطر وتقييمها ووضع خطط استجابة وتعافٍ واضحة. ويؤدي ذلك إلى زيادة مدة توقف الخدمات، ارتفاع تكاليف التشغيل والصيانة، ضعف التنسيق بين فرق العمل، تراجع رضا المستخدمين، واحتمال تأثر سمعة المنظمة.

في بيئة إدارة المرافق، يمكن أن يؤدي عطل واحد في نظام حيوي مثل الكهرباء أو التكييف أو أنظمة الحريق أو الأمن أو المصاعد إلى تأثيرات متسلسلة على سلامة المستخدمين واستمرارية الأعمال. لذلك فإن غياب سجل مخاطر محدث، أو ضعف التدريب، أو عدم اختبار خطط الطوارئ، أو قصور إدارة الموردين والمقاولين، قد يجعل المنشأة أقل قدرة على الاستجابة السريعة والتعافي المنظم.

وتشير الأدبيات المهنية والتقارير الدولية إلى أن برامج المرونة المؤسسية واستمرارية الأعمال تكون أكثر فاعلية عندما تكون متكاملة مع إدارة المخاطر والحوكمة والاتصال والتدريب. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة إلى دراسات تطبيقية تركز تحديداً على قطاع إدارة المرافق، خاصة في السياق المحلي السعودي، لقياس أثر ممارسات إدارة المخاطر على استمرارية خدمات المرافق.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما دور إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية أعمال المرافق في قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

أ (الأهمية العلمية

- إثراء المعرفة النظرية في مجال إدارة المرافق من خلال الربط بين إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.
- سد فجوة بحثية تتعلق بقلّة الدراسات التطبيقية التي تتناول استمرارية الأعمال في قطاع إدارة المرافق مقارنة بالدراسات التي تركز على القطاعات المالية أو التقنية فقط.
- تقديم إطار مفاهيمي يوضح العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر ونتائج استمرارية الأعمال مثل تقليل التوقفات وسرعة التعافي واستمرار الخدمات الأساسية.
- دعم الأدبيات العربية في موضوع حديث نسبياً يجمع بين إدارة المرافق وإدارة المخاطر والمرونة المؤسسية.

ب (الأهمية التطبيقية

- مساعدة مديري المرافق على تطوير خطط استباقية للتعامل مع الأعطال والحوادث والطوارئ.
- تقديم توصيات عملية لتحسين جاهزية فرق التشغيل والصيانة والسلامة.
- مساعدة شركات إدارة المرافق على تحسين مؤشرات الأداء مثل زمن الاستجابة، مدة التوقف، سرعة التعافي، ورضا العملاء.
- دعم صانعي القرار في ربط إدارة المخاطر بالعقود ومؤشرات الأداء واتفاقيات مستوى الخدمة SLA.
- تعزيز ثقافة الوقاية والتحسين المستمر داخل المؤسسات التي تعتمد على خدمات إدارة المرافق.

أهداف الدراسة

الهدف العام

تحليل دور ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية أعمال المرافق في قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الخاصة

1. تحديد أبرز المخاطر التشغيلية التي تواجه قطاع إدارة المرافق.
2. قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر داخل منشآت إدارة المرافق.
3. تحليل أثر تحديد المخاطر وتقييمها على استمرارية الخدمات الأساسية.
4. دراسة دور خطط الطوارئ والاستجابة في تقليل مدة توقف الخدمات.
5. قياس أثر تدريب العاملين على إجراءات المخاطر والطوارئ في سرعة التعافي بعد الحوادث.
6. تحليل دور إدارة الموردين والمقاولين في تقليل مخاطر توقف الخدمات.
7. دراسة العلاقة بين التواصل أثناء الأزمات ورضا المستخدمين أو العملاء.
8. تقديم توصيات عملية لتحسين جاهزية قطاع إدارة المرافق واستمرارية أعماله.

تساؤلات الدراسة

1. ما أبرز المخاطر التي تواجه إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر في قطاع إدارة المرافق؟
3. كيف يؤثر تحديد المخاطر وتقييمها على استمرارية أعمال المرافق؟
4. ما دور خطط الطوارئ والاستجابة في تقليل توقف الخدمات التشغيلية؟
5. كيف يساهم تدريب العاملين في تحسين سرعة الاستجابة والتعافي؟
6. ما أثر إدارة الموردين والمقاولين على استمرارية خدمات المرافق؟
7. ما العلاقة بين فعالية التواصل أثناء الأزمات ورضا العملاء أو المستخدمين؟
8. ما الإطار المقترح لتحسين إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في إدارة المرافق؟

فروض الدراسة

سيتم اختبار الفرضيات باستخدام المنهج الكمي، مع صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو الآتي:

الفرضية	الفرضية الصفرية	الفرضية البديلة
الفرضية الرئيسية	H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على استمرارية أعمال المرافق.	H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على استمرارية أعمال المرافق.
الفرضية الفرعية الأولى	H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد المخاطر على تقليل توقف الخدمات.	H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد المخاطر على تقليل توقف الخدمات.
الفرضية الفرعية الثانية	H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم المخاطر على سرعة التعافي من الحوادث.	H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم المخاطر على سرعة التعافي من الحوادث.
الفرضية الفرعية الثالثة	H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخطط الطوارئ والاستجابة على استمرارية الخدمات الأساسية.	H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخطط الطوارئ والاستجابة على استمرارية الخدمات الأساسية.
الفرضية الفرعية الرابعة	H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين على كفاءة الاستجابة للأزمات.	H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين على كفاءة الاستجابة للأزمات.
الفرضية الفرعية الخامسة	H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموردين والمقاولين على استمرارية أعمال المرافق.	H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموردين والمقاولين على استمرارية أعمال المرافق.

الدراسات السابقة

تم ترتيب الدراسات السابقة بطريقة موضوعية؛ حيث تبدأ بالدراسات والمعايير المرتبطة بإدارة المرافق، ثم إدارة المخاطر، ثم استمرارية الأعمال والمرونة المؤسسية، مع توضيح علاقة كل دراسة بالبحث الحالي.

الدراسة/المرجع	هدف الدراسة	المنهجية	أهم النتائج	العلاقة بالبحث الحالي
Pitt & Goyal (2004)	دراسة تخطيط استمرارية الأعمال كأداة في إدارة المرافق.	بحث ميداني في بيئة الأعمال في المملكة المتحدة.	أوضحت الدراسة أن فاعلية خطط استمرارية الأعمال تعتمد على المراجعة والاختبار والتدقيق المنتظم، وأن التركيز على تقنية المعلومات فقط لا يكفي.	تدعم الدراسة فكرة أن إدارة المرافق يجب أن تتبنى نهجاً شاملاً لاستمرارية الأعمال وليس مجرد خطط فنية محدودة.
Grussing (2015)	تطوير إطار قائم على المخاطر لإدارة مكونات المباني والتنبؤ بالحالة والموثوقية والعمر المتبقي.	نموذج كمي باستخدام عملية ماركوف للتنبؤ بحالة مكونات المبنى.	أبرزت الدراسة أهمية استخدام بيانات الحالة والموثوقية والمخاطر في اتخاذ قرارات الاستثمار والصيانة في المرافق.	تفيد البحث الحالي في ربط تقييم المخاطر بقرارات الصيانة وتقليل الأعطال المحتملة.
ISO 31000 (2018)	تقديم مبادئ وإرشادات عامة لإدارة المخاطر.	معياري دولي إرشادي.	يؤكد المعيار على تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ومراقبتها والتواصل بشأنها.	يستخدم كأساس نظري لبناء أبعاد المتغير المستقل في الدراسة.
ISO 41001 (2018)	تحديد متطلبات نظام إدارة المرافق.	معياري دولي لنظم إدارة المرافق.	يربط إدارة المرافق بأهداف المنظمة واحتياجات الأطراف المعنية والاستدامة والكفاءة.	يدعم اختيار قطاع إدارة المرافق بوصفه مجالاً استراتيجياً لا تشغيلياً فقط.

ISO 22301 (2019)	تحديد متطلبات نظام إدارة استمرارية الأعمال.	معياري دولي لنظم استمرارية الأعمال.	يركز على تعزيز المرونة، الاستجابة المنظمة للأزمات، وتحسين وقت التعافي.	يستخدم كأساس نظري لقياس المتغير التابع : استمرارية أعمال المرافق.
PwC (2023)	تحليل ممارسات المرونة المؤسسية وإدارة الأزمات عالمياً.	تقرير مسحي عالمي.	أوضح التقرير أن التكامل بين المرونة وإدارة المخاطر والقيادة والتقنية يحسن قدرة المؤسسات على الاستجابة والتعافي.	يدعم أهمية التكامل بين إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في المؤسسات.
SAMA (2024/2025)	إطار إدارة استمرارية الأعمال للمنظمات الخاضعة لإشراف البنك المركزي السعودي.	إطار تنظيمي سعودي.	يربط الإطار بين استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر والصحة والسلامة والأمن المادي والأمن السبيري والأطراف الثالثة.	يقدم سياقاً محلياً يبرز أهمية الحوكمة والتكامل في إدارة استمرارية الأعمال.
DGA (2025)	ضوابط إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للحكومة الرقمية.	إطار تنظيمي سعودي.	أكدت الضوابط أهمية تحديد المخاطر استباقياً، بناء خطط استمرارية الأعمال، التدريب، الاختبارات، والتحسين المستمر.	تدعم الدراسة الحالية في بناء محاور الاستبيان المتعلقة بالتدريب والاختبار والتحسين المستمر.

تحليل الدراسات السابقة

تتفق الدراسات والمعايير السابقة على أن المخاطر في إدارة المرافق لا ينبغي أن تُدار بشكل منفصل عن التخطيط التشغيلي واستمرارية الأعمال. كما تؤكد على أهمية المراجعة والاختبار والتدريب والاتصال وإدارة الأطراف الثالثة. إلا أن أغلب الدراسات إما ركزت على تخطيط استمرارية الأعمال بشكل عام، أو على إدارة أصول المباني والصيانة، أو على قطاعات تنظيمية مثل القطاع المالي والحكومي الرقمي. لذلك تظهر الحاجة إلى دراسة ميدانية تجمع بين هذه الجوانب داخل قطاع إدارة المرافق في البيئة السعودية.

الفجوة البحثية

بالرغم من وجود دراسات ومعايير تناولت إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال وإدارة المرافق كل على حدة، إلا أن الفجوة البحثية تظهر في النقاط الآتية:

- قلة الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر ممارسات إدارة المخاطر مباشرة على استمرارية أعمال المرافق.
- تركيز بعض الأدبيات السابقة على استمرارية الأعمال في تقنية المعلومات أو القطاع المالي أكثر من تركيزها على إدارة المرافق.
- محدودية الدراسات العربية والمحلية التي تدرس الموضوع في سياق قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية.
- الحاجة إلى نموذج بحثي يربط بين تحديد المخاطر، تقييمها، خطط الطوارئ، التدريب، إدارة الموردين، والتواصل أثناء الأزمات وبين مؤشرات استمرارية الأعمال مثل مدة التوقف وسرعة التعافي ورضا المستخدمين.
- ضعف الربط في بعض الدراسات بين إدارة المخاطر ومؤشرات الأداء التشغيلية في عقود إدارة المرافق مثل SLA و KPI.
- وبناءً على ذلك، يسعى البحث الحالي إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم دراسة ميدانية تقيس العلاقة بين إدارة المخاطر واستمرارية أعمال المرافق، وتقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق في قطاع إدارة المرافق.

المنطلقات النظرية للدراسة

1. إطار إدارة المخاطر ISO 31000

تستند الدراسة إلى إطار ISO 31000 الذي يوضح أن إدارة المخاطر عملية منظمة تشمل تحديد المخاطر، تحليلها، تقييمها، معالجتها، مراقبتها، ومراجعتها، مع وجود تواصل وتشاور مستمر مع الأطراف المعنية. ويمكن تطبيق هذا الإطار في إدارة المرافق من خلال إنشاء سجل مخاطر للمبنى، تحديد الأنظمة الحرجة، تقييم احتمال حدوث الأعطال وتأثيرها، ثم وضع خطط معالجة ومتابعة.

2. إطار استمرارية الأعمال ISO 22301

يعتمد البحث كذلك على منطق ISO 22301 الذي يركز على قدرة المنظمة على الاستعداد للحوادث المعطلة، الاستجابة لها، والتعافي منها بطريقة منظمة. وفي إدارة المرافق، ترتبط استمرارية الأعمال باستمرار الخدمات الأساسية مثل الكهرباء، التكييف، الأمن، السلامة، المصاعد، النظافة، وإدارة الدخول والخروج.

3. نظام إدارة المرافق ISO 41001

يوفر ISO 41001 أساساً لفهم إدارة المرافق كنظام إداري يدعم أهداف المنظمة ويلبي احتياجات الأطراف المعنية. ووفقاً لهذا المنطق، تصبح إدارة المخاطر جزءاً من جودة خدمات إدارة المرافق، لأنها تؤثر في سلامة المستخدمين، كفاءة التشغيل، سمعة المنشأة، وتكلفة دورة حياة الأصول.

4. نظرية أصحاب المصلحة

توضح نظرية أصحاب المصلحة أن قرارات المنظمة لا تؤثر في المالك أو الإدارة فقط، بل تشمل المستخدمين، الموظفين، المستأجرين، الموردين، المقاولين، الجهات الرقابية، والمجتمع. لذلك فإن إدارة المخاطر في المرافق يجب أن تراعي أثر المخاطر على جميع الأطراف المعنية، خاصة في حالات الطوارئ أو توقف الخدمات.

5. نظرية القدرات الديناميكية

تدعم نظرية القدرات الديناميكية فكرة أن قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات والمخاطر تعتمد على قدرتها على الاستشعار، الاستجابة، وإعادة تشكيل الموارد. وفي إدارة المرافق، تظهر هذه القدرة من خلال التنبؤ بالمخاطر، تدريب الفرق، تحديث الخطط، واستخدام البيانات لتحسين الاستجابة والتعافي.

نموذج الدراسة المقترح

نوع المتغير	المتغير	الأبعاد المقترحة للقياس
المتغير المستقل	إدارة المخاطر في المرافق	تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، خطط الطوارئ، التدريب، إدارة الموردين، التواصل أثناء الأزمات
المتغير التابع	استمرارية أعمال المرافق	استمرار الخدمات الأساسية، تقليل مدة التوقف، سرعة التعافي، خفض الخسائر التشغيلية، رضا المستخدمين
متغيرات ضابطة مقترحة	خصائص المنشأة	نوع المنشأة، حجمها، عدد المستخدمين، عمر المبنى، مستوى الاعتماد على الموردين الخارجيين

المنهجية وطرق البحث

ستستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث يهدف إلى وصف واقع ممارسات إدارة المخاطر في إدارة المرافق، ثم تحليل أثر هذه الممارسات على استمرارية الأعمال . كما ستعتمد الدراسة بصورة أساسية على المنهج الكمي باستخدام الاستبيان، مع إمكانية دعم النتائج بمقابلات قصيرة شبه منظمة مع عدد محدود من مديري المرافق أو مسؤولي التشغيل والسلامة.

نوع البحث

- بحث تطبيقي؛ لأنه يعالج مشكلة عملية في قطاع إدارة المرافق.
- بحث وصفي تحليلي؛ لأنه يصف الظاهرة ويحلل العلاقات بين المتغيرات.
- بحث كمي بالدرجة الأولى، مع إمكانية استخدام مدخل نوعي داعم من خلال مقابلات محدودة.

خطة تنفيذ البحث

- 1.مراجعة الأدبيات والمعايير المتعلقة بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال وإدارة المرافق.
- 2.بناء نموذج الدراسة وتحديد المتغيرات والأبعاد.
- 3.تصميم الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي.
- 4.عرض الاستبيان على محكمين للتأكد من الصدق الظاهري والمحتوى.
- 5.توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في قطاع إدارة المرافق.
- 6.جمع البيانات وترميزها وإدخالها في برنامج التحليل الإحصائي.
- 7.اختبار الثبات والصدق وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- 8.مناقشة النتائج وتقديم التوصيات العملية.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في قطاع إدارة المرافق في المملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك العاملين في الشركات المتخصصة في إدارة المرافق، والمرافق التجارية والإدارية والتعليمية والصحية والسكنية التي تعتمد على فرق داخلية أو مقدمي خدمات خارجيين لإدارة التشغيل والصيانة.

الفئات المستهدفة

- مديرو المرافق. Facility Managers.
- مشرفو التشغيل والصيانة.
- مسؤولو الصحة والسلامة. HSE.
- مسؤولو العقود والموردين.
- فنيون أو منسقون يعملون في خدمات المرافق.
- العملاء الداخليون أو المستخدمون عند الحاجة لقياس الرضا.

حجم العينة وطريقة الاختيار

تقترح الدراسة عينة حجمها بين 120 و 200 مشارك، وذلك بما يتناسب مع متطلبات التحليل الإحصائي للارتباط والانحدار. وسيتم اختيار العينة بطريقة العينة القصدية أو العينة المتاحة، مع محاولة تنويع المشاركين حسب نوع المنشأة والخبرة الوظيفية والمستوى الإداري.

أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وسيتم تصميم الاستبيان بالاعتماد على الأدبيات السابقة والمعايير الدولية ذات العلاقة، خصوصاً ISO 31000 و ISO 22301 و ISO 41001، مع تكييف العبارات لتناسب قطاع إدارة المرافق.

أجزاء الاستبيان المقترحة

الجزء	المحور	أمثلة على المحتوى
الجزء الأول	البيانات العامة	العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، نوع المنشأة، حجم المنشأة.
الجزء الثاني	تحديد المخاطر	وجود سجل مخاطر، تحديد الأنظمة الحرجة، توثيق الأعطال المتكررة.
الجزء الثالث	تقييم المخاطر	تحليل الاحتمالية والتأثير، ترتيب الأولويات، ربط التقييم بقرارات الصيانة.
الجزء الرابع	خطط الطوارئ والاستجابة	وجود خطط مكتوبة، اختبار الخطط، وضوح المسؤوليات، خطط بديلة للخدمات الحرجة.
الجزء الخامس	التدريب والتوعية	تدريب العاملين، التمارين الدورية، معرفة الأدوار أثناء الطوارئ.
الجزء السادس	إدارة الموردين والمقاولين	تقييم الموردين، بنود SLA، خطط بديلة عند تعثر المورد.
الجزء السابع	استمرارية أعمال المرافق	استمرار الخدمات الأساسية، سرعة الاستجابة، تقليل مدة التوقف، سرعة التعافي، رضا المستخدمين.

مقياس الإجابة

سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي على النحو الآتي:

القيمة	درجة الموافقة
1	لا أوافق بشدة
2	لا أوافق
3	محايد
4	أوافق
5	أوافق بشدة

نماذج من عبارات الاستبيان

المحور	العبرة
تحديد المخاطر	توجد آلية واضحة لتحديد المخاطر التشغيلية داخل المرفق.
تحديد المخاطر	يتم تحديث سجل المخاطر بشكل دوري بناءً على الأعطال والحوادث السابقة.
تقييم المخاطر	يتم تقييم المخاطر وفق احتمال حدوثها وحجم تأثيرها على التشغيل.
تقييم المخاطر	تستخدم نتائج تقييم المخاطر في تحديد أولويات الصيانة والاستثمار.
خطط الطوارئ	توجد خطط مكتوبة للتعامل مع انقطاع الخدمات الحرجة مثل الكهرباء أو التكييف أو المصاعد.
خطط الطوارئ	يتم اختبار خطط الطوارئ من خلال تمارين أو محاكاة دورية.
التدريب	يتلقى العاملون تدريباً كافياً على إجراءات الطوارئ والاستجابة للحوادث.

إدارة الموردين	تتضمن عقود الموردين بنوداً واضحة لضمان استمرارية الخدمة أثناء الطوارئ.
التواصل	يتم إبلاغ المستخدمين بوضوح عند حدوث الأعطال أو الطوارئ.
استمرارية الأعمال	تستطيع المنشأة الاستمرار في تقديم الخدمات الأساسية أثناء الأزمات.
استمرارية الأعمال	تتم استعادة الخدمات بسرعة بعد حدوث الأعطال أو الحوادث.
استمرارية الأعمال	تساهم إدارة المخاطر في تقليل الخسائر التشغيلية الناتجة عن توقف الخدمات.

اختبارات الصدق والثبات

- الصدق الظاهري وصدق المحتوى: من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين أو المختصين في إدارة المرافق وإدارة الأعمال.
- الثبات: باستخدام معامل كرونباخ ألفا، ويعد معامل 0.70 فأعلى مؤشراً مقبولاً للثبات في الدراسات الإدارية.
- الاتساق الداخلي: من خلال معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية عند توفر حجم عينة مناسب.

أساليب التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS أو SmartPLS وفق طبيعة العينة وحجمها . وتشمل الأساليب المقترحة ما يأتي:

1. الإحصاءات الوصفية: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، التكرارات، والنسب المئوية.
 2. اختبار الثبات: معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الاستبيان.
 3. اختبار الصدق والاتساق الداخلي: معاملات الارتباط بين البنود والمحاور.
 4. تحليل الارتباط Pearson Correlation لقياس العلاقة بين إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.
 5. تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر أبعاد إدارة المخاطر على استمرارية أعمال المرافق.
 6. اختبارات الفروق مثل T-test أو ANOVA عند الحاجة لدراسة الفروق حسب نوع المنشأة أو سنوات الخبرة أو المستوى الإداري.
 7. تحليل معامل التحديد R^2 لمعرفة نسبة تفسير إدارة المخاطر للتغير في استمرارية الأعمال.
- سيتم اعتماد مستوى دلالة إحصائية عند 0.05 لاختبار الفرضيات، بحيث تُقبل الفرضية البديلة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05.

حدود الدراسة

أ (المجال البشري

تقتصر الدراسة على العاملين في قطاع إدارة المرافق والمستفيدين من خدماتها، مثل مديري المرافق ومشرفي التشغيل والصيانة ومسؤولي السلامة والعقود والموردين وبعض العملاء الداخليين أو المستخدمين عند الحاجة.

ب (المجال المكاني

تطبق الدراسة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المنشآت التي تعتمد على خدمات إدارة المرافق مثل المباني التجارية والإدارية والتعليمية والصحية والسكنية.

ج (المجال الزمني

تغطي الدراسة فترة إعداد البحث وجمع البيانات خلال العام الدراسي 2026 ، وتُجمع البيانات الميدانية خلال مدة زمنية محددة يحددها الباحث حسب متطلبات الجامعة وتوفر العينة.

د (المجال الموضوعي

تقتصر الدراسة على تحليل دور إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية أعمال المرافق، ولا تتناول جميع جوانب إدارة المرافق مثل إدارة الطاقة أو الاستدامة أو إدارة المساحات إلا بقدر ارتباطها بالمخاطر واستمرارية التشغيل.

المراجع

Digital Government Authority. (2025). Controls of risk management and business continuity for digital government (Version 4.0). Riyadh: DGA.

Facility Management Association of Australia. (2004). Facility management guidelines to managing risk. FMA Australia.

Grussing, M. N. (2015). Risk-based facility management approach for building components using a discrete Markov process: Predicting condition, reliability, and remaining service life [Doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign].

International Facility Management Association. (2026). Emergency preparedness and business continuity. IFMA Knowledge Library.

International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 Risk management - Guidelines. Geneva: ISO.

International Organization for Standardization. (2018). ISO 41001:2018 Facility management - Management systems - Requirements with guidance for use. Geneva: ISO.

International Organization for Standardization. (2019). ISO 22301:2019 Security and resilience - Business continuity management systems - Requirements. Geneva: ISO.

Pitt, M., & Goyal, S. (2004). Business continuity planning as a facilities management tool. *Facilities*, 22(3/4), 87-99. <https://doi.org/10.1108/02632770410527824>

PwC. (2023). Global crisis and resilience survey 2023. PricewaterhouseCoopers.

Saudi Central Bank. (2024/2025). Business continuity management framework. SAMA Rulebook.

Alexander, D. (2013). Resilience and disaster risk reduction: An etymological journey. *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 13, 2707-2716.

Hollnagel, E. (2014). Safety-I and Safety-II: The past and future of safety management. Ashgate.

- Loosemore, M., & McCarthy, C. S. (2008). Perceptions of contractual risk allocation in construction supply chains. *Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practice*, 134(1), 95-105.
- Moubray, J. (1997). *Reliability-centered maintenance* (2nd ed.). Industrial Press.
- Paton, D., & Johnston, D. (2017). *Disaster resilience: An integrated approach* (2nd ed.). Charles C Thomas Publisher.
- Project Management Institute. (2019). *The standard for risk management in portfolios, programs, and projects*. PMI.
- RICS. (2020). *Strategic facilities management: Global guidance note*. Royal Institution of Chartered Surveyors.
- Wiggins, J. M. (2010). *Facilities manager's desk reference*. Wiley-Blackwell.