

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر

أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي:

دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات

إعداد الطالب/

سلطان سعد الحربي

242002382

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

|    |       |                            |
|----|-------|----------------------------|
| 3  | ..... | مقدمة:                     |
| 7  | ..... | مشكلة الدراسة:             |
| 8  | ..... | أهمية الدراسة:             |
| 10 | ..... | أهداف الدراسة:             |
| 11 | ..... | تساؤلات الدراسة:           |
| 12 | ..... | فروض الدراسة:              |
| 12 | ..... | نموذج الدراسة:             |
| 14 | ..... | الدراسات السابقة:          |
| 21 | ..... | المنطلقات النظرية للدراسة: |
| 23 | ..... | المنهجية وطرق البحث:       |
| 24 | ..... | مصادر جمع البيانات:        |
| 25 | ..... | أدوات الدراسة :            |
| 25 | ..... | حدود الدراسة :             |
| 25 | ..... | المراجع:                   |

## مقدمة:

تُعتبر إدارة المخاطر الأمنية أحد العناصر الأساسية التي تلعب دوراً حيوياً في حماية المؤسسات من التهديدات المتنوعة التي قد تؤثر على استمرارية عملياتها وسمعتها. تتضمن هذه الإدارة مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات التي تهدف إلى تحديد وتقييم المخاطر المحتملة، وتطوير خطط فعالة للتخفيف منها. في عالم اليوم، حيث تزداد التهديدات الأمنية بشكل مستمر، من المهم أن تُدرك المؤسسات أهمية هذه الإدارة وتطبقها بشكل فعال. (مهدي، 2023)

تتجلى أهمية إدارة المخاطر الأمنية في قدرتها على تعزيز قدرة المؤسسات على التصدي للتهديدات. من خلال تحليل المخاطر المحتملة، يمكن للمؤسسات تطوير استراتيجيات وقائية تُساعد في حماية الأصول والمعلومات الحساسة. على سبيل المثال، يُمكن أن تتضمن هذه الاستراتيجيات تنفيذ أنظمة أمنية متقدمة، مثل برامج الحماية من الفيروسات، وأنظمة الكشف عن التسلل، والعمليات الأمنية المتقدمة. إن وجود هذه الأنظمة يُساعد في تقليل احتمالية حدوث خروقات أمنية، مما يعزز من ثقة العملاء والمستثمرين في المؤسسة. (المري، 2024)

كما تلعب إدارة المخاطر الأمنية دوراً محورياً في تحسين استجابة المؤسسات للأزمات. عندما تطرأ مخاطر غير متوقعة، مثل الهجمات السيبرانية أو الكوارث الطبيعية، يكون لدى المؤسسات التي تمتلك خططاً فعالة لإدارة المخاطر القدرة على التصرف بسرعة وفعالية. يُساهم ذلك في تقليل الأضرار المحتملة واستعادة العمليات بسرعة، مما يُقلل من الفترات الزمنية التي قد تتأثر فيها الأعمال. بالتالي، فإن وجود خطة إدارة مخاطر مُحكمة يُعتبر عنصراً أساسياً في الحفاظ على استقرار المؤسسة واستمراريتها. (الدوسري، 2020)

تُعتبر الثقافة المؤسسية أيضاً جانباً هاماً في إدارة المخاطر الأمنية. يعتمد نجاح إدارة المخاطر على وعي جميع أعضاء المؤسسة بأهمية الأمان وكيفية المساهمة في تحقيق ذلك. من خلال تعزيز ثقافة الأمان، يمكن للمؤسسات أن تشجع الموظفين على اتباع ممارسات جيدة، مثل استخدام كلمات مرور قوية والتبليغ عن الأنشطة غير المشروعة. هذه الثقافة تُساعد في بناء بيئة عمل آمنة، حيث يصبح كل فرد مسؤولاً عن الحفاظ على الأمان وحماية البيانات. (مهدي، 2023)

فيما يتعلق بالتطورات التكنولوجية، فإن إدارة المخاطر الأمنية تُعتبر ضرورية في عالم يعتمد بشكل متزايد على التقنيات الرقمية. مع ارتفاع عدد الهجمات السيبرانية وتطور أساليب المهاجمين، تحتاج المؤسسات إلى الاستثمار في أحدث تقنيات الأمان. يُمكن أن يشمل ذلك استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات والتنبؤ بالتهديدات المحتملة، مما يُعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الأمنية. (المري، 2024)

يُعتبر الأداء المؤسسي مفهوماً مركزياً في علم الإدارة، حيث يعكس قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ورؤيتها بشكل فعال. يتضمن هذا الأداء مجموعة من العوامل والمعايير التي تُستخدم لتقييم نجاح المؤسسة في مختلف المجالات، مثل الإنتاجية، والربحية، ورضا العملاء، والابتكار. من خلال قياس هذه العوامل، يمكن للمؤسسات تحديد نقاط القوة والضعف، مما يُساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الأداء. (مهدي، 2023)

تُعد جودة الإدارة واحدة من العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء المؤسسي. الإدارة الفعالة تساهم في توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف المحددة. تتطلب القيادة الناجحة رؤية واضحة، والتواصل الفعال، والقدرة على تحفيز الفريق. عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من عملية

اتخاذ القرار، وأن أفكارهم تُحترم، فإن ذلك يُعزز من روح الفريق ويزيد من إنتاجيتهم. وبالتالي، فإن تحسين جودة الإدارة يُعد خطوة أساسية لتحقيق أداء مؤسسي متميز. (الدوسري، 2020)

من جانب آخر، يُعتبر الابتكار عنصراً حاسماً في تعزيز الأداء المؤسسي. في بيئة الأعمال المتغيرة بسرعة، تحتاج المؤسسات إلى التكيف مع التحديات والفرص الجديدة. يساعد الابتكار في تطوير المنتجات والخدمات، وتحسين العمليات، وزيادة الكفاءة. المؤسسات التي تستثمر في البحث والتطوير وتتبنى ثقافة الابتكار غالباً ما تكون في مقدمة السوق، حيث تتمكن من تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم حلول جديدة ومبتكرة. (مهدي، 2023)

تتعلق أيضاً جودة الخدمات والمنتجات بالأداء المؤسسي. عندما تقدم المؤسسات خدمات عالية الجودة، فإنها لا تحقق رضا العملاء فحسب، بل تُعزز أيضاً من سمعتها ومكانتها في السوق. يُعتبر رضا العملاء عاملاً رئيسياً في نجاح أي مؤسسة، حيث إن العملاء الراضين يكونون أكثر ولاءً ويميلون إلى التوصية بالمنتجات والخدمات للآخرين. لذلك، يُساعد التركيز على تحسين جودة المنتجات والخدمات في تحقيق أداء مؤسسي متميز. (المري، 2024)

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً بارزاً في التأثير على الأداء المؤسسي. تشير الثقافة التنظيمية إلى القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تُشكل بيئة العمل داخل المؤسسة. ثقافة تنظيمية قوية تدعم الابتكار، وتعزز التعاون، وتحفز الموظفين على تحقيق أهدافهم. عندما تكون الثقافة التنظيمية إيجابية، فإن ذلك يُعزز من الالتزام والانتماء لدى الموظفين، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأداء العام للمؤسسة. (مهدي، 2023)

تُعتبر قياسات الأداء أيضاً جزءاً أساسياً من مفهوم الأداء المؤسسي. تُستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتقييم فعالية وجودة العمليات. من خلال تحديد هذه المؤشرات ومراقبتها بانتظام،

يمكن للمؤسسات أن تتعرف على التوجهات والأنماط، مما يساعدها على اتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات. يُعتبر هذا النوع من التحليل أساسياً لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

تُعتبر إدارة المخاطر الأمنية عنصراً حاسماً في تعزيز الأداء المؤسسي، ولا سيما في القطاعات التي تتعامل مع حركة الركاب والبضائع، مثل الجمارك في المطارات. تعكس استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية قدرة المؤسسات على حماية أصولها وضمان سلامة العمليات، مما يسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. في هذا السياق، تُعد الجمارك في المطارات نموذجاً مثالياً لدراسة تأثير هذه الاستراتيجيات على الأداء المؤسسي. (الدوسري، 2020)

تتجلى أهمية استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية في تحسين مستوى الأمان في المطارات، حيث تُعتبر هذه الأماكن نقاط التقاء حيوية تتطلب مستوى عالٍ من الأمن لضمان سلامة الركاب والبضائع. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة، تستطيع الجمارك تحديد وتقييم المخاطر المحتملة، مثل التهريب أو الأنشطة غير القانونية، مما يسهم في تقليل وقوع الحوادث الأمنية. هذا النوع من الإدارة الاستباقية يعزز من سمعة المؤسسة ويزيد من ثقة الجمهور، وهو ما يُعتبر ضرورياً للحفاظ على الأداء العالي. (Al-Nsour, 2019).

تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية أيضاً على الثقافة التنظيمية داخل الجمارك. عندما يتم تعزيز الوعي بالمخاطر وتطبيق استراتيجيات فعالة، يزداد الشعور بالمسؤولية بين الموظفين. يصبح كل فرد جزءاً من عملية الأمان، مما يعزز من التعاون والتواصل داخل المؤسسة. هذه الثقافة الإيجابية تساهم في تحسين الأداء العام، حيث يشعر الموظفون بالتقدير لجهودهم في حماية المؤسسة وضمان سلامة العمليات.

يُظهر أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي في الجمارك في المطارات أهمية هذه الإدارة في تعزيز الأمان والكفاءة. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة، يمكن للجمارك تحقيق مستوى عالٍ من الأمان، مما يسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة الثقة في المؤسسة. إن الاستثمار في إدارة المخاطر الأمنية لا يُعزز فقط من الأداء المؤسسي، بل يُعتبر خطوة استراتيجية حيوية لضمان استدامة العمليات والتكيف مع التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. ( Al-Nsour, 2019).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

### مشكلة الدراسة:

تتناول المشكلة البحثية في هذا البحث "أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي" كيفية تأثير الإجراءات والاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر الأمنية على كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي، مع التركيز بشكل خاص على الجمارك في المطارات. تعتبر إدارة المخاطر الأمنية في هذا السياق قضية حيوية، حيث أن الجمارك تلعب دوراً أساسياً في حماية الحدود ومنع التهريب وضمان سلامة العمليات التجارية.

تتمثل المشكلة الأساسية في ضرورة فهم كيف يمكن لاستراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية أن تؤثر على الأداء المؤسسي في بيئة ديناميكية ومعقدة مثل المطارات. فمع تزايد التهديدات الأمنية، سواء كانت إرهابية أو إجرامية، يصبح من الضروري أن تتبنى الجمارك استراتيجيات شاملة وفعالة

للتعامل مع هذه المخاطر. وهذا يشمل تقييم وتحليل المخاطر المحتملة، وتطوير خطط استجابة سريعة، وتدريب العاملين على كيفية التعامل مع الحالات الطارئة.

علاوة على ذلك، فإن عدم وجود إدارة فعالة للمخاطر الأمنية يمكن أن يؤدي إلى آثار سلبية على الأداء المؤسسي. قد يتسبب ذلك في تأخر العمليات، وزيادة التكاليف، وتقليل الثقة لدى المسافرين والشركات. وبالتالي، فإن البحث يسعى إلى كشف العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية والأداء المؤسسي، وتحديد العوامل التي تسهم في تعزيز هذه العلاقة.

كما يتناول البحث أيضاً التحديات التي تواجه الجمارك في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية، مثل نقص الموارد، والتكنولوجيا المتقدمة، والتنسيق بين الجهات المختلفة. من خلال تحليل هذه الجوانب، يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء المؤسسي في إدارة المخاطر الأمنية في المطارات، مما يسهم في تعزيز الأمن والسلامة العامة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

## أهمية الدراسة:

**الأهمية النظرية:** تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعتبر دور استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية في تحسين الأداء المؤسسي متغيراً ذا أهمية بالغة، لاسيما في سياق الجمارك في المطارات. إن إدارة المخاطر الأمنية والسيطرة على العناصر الأساسية للأداء المؤسسي تعد من المواضيع الحيوية والحديثة التي ينبغي تسليط الضوء عليها، لما لها من دور رئيسي

في تعزيز كفاءة وفعالية العمليات الجمركية. يُعتبر مفهوم إدارة المخاطر الأمنية من المجالات التي تتطلب اهتمام الباحثين، نظراً لدورها في تحسين استجابة المؤسسات للتهديدات المختلفة وضمان سلامة الإجراءات.

عندما تُطبق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر الأمنية، فإن ذلك يسهم بشكل كبير في تعزيز الأداء المؤسسي للجمارك، مما ينعكس إيجاباً على سرعة وكفاءة الإجراءات الجمركية. إن تناول هذه الدراسة لموضوع إدارة المخاطر الأمنية يعد خطوة مهمة نحو فهم كيفية تحسين الأداء المؤسسي في بيئة ديناميكية مثل المطارات، حيث يُعتبر الأمان والسلامة من الأولويات القصوى. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة، يمكن للجمارك أن تتعامل بشكل أفضل مع التحديات الأمنية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة وزيادة ثقة العملاء.

بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية في تعزيز الأداء المؤسسي للجمارك في المطارات. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات فعالة لتعزيز هذا الدور، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتطوير الأداء الإداري بشكل عام.

**الأهمية العلمية:** تأتي أهمية الدراسة من الناحية العملية في مدى استفادة الإدارات في الجمارك بالمطارات من النتائج التي توصلت إليها، وكذلك من التوصيات التي قدمتها فيما يتعلق بمفهوم استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية وأثرها على الأداء المؤسسي. يعتبر قطاع الجمارك من القطاعات الحيوية في الاقتصاد الحديث، حيث يلعب دوراً رئيسياً في حماية الحدود وضمان سلامة المجتمع والاقتصاد. فعندما تُطبق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر الأمنية، فإن ذلك يسهم في تحسين العمليات الجمركية وتعزيز مستوى الأمان.

إن الجمارك في المطارات تمثل نقطة اتصال حيوية بين الاقتصاد الوطني والعالم الخارجي، حيث تساهم في تسهيل حركة التجارة والسياحة. في هذا السياق، يُعتبر تحسين الأداء المؤسسي من خلال إدارة المخاطر الأمنية أمراً ضرورياً لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. وبالتالي، فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على كيفية استفادة الإدارات الجمركية من الاستراتيجيات المعتمدة لإدارة المخاطر، مما يعزز القدرة على مواجهة التهديدات الأمنية بكفاءة.

علاوة على ذلك، تلعب الجمارك دوراً مهماً في حشد وتعبئة الموارد المالية من خلال تحسين إجراءات التخليص الجمركي وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات. وهذا يساهم في تعزيز ثقة المستثمرين والمستوردين، مما يدعم النشاط الاقتصادي بشكل عام. ومن خلال تقديم توصيات عملية تستند إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن للجمارك أن تعزز من قدرتها على إدارة المخاطر الأمنية، مما يحسن من أدائها المؤسسي ويعزز من سمعتها كجهة فعالة وآمنة. إن هذه الدراسة، إذاً، تسعى إلى تقديم رؤية شاملة حول أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي للجمارك في المطارات، مما يُعزز من قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ويساهم في دفع عجلة الاقتصاد الوطني.

## أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي

بأبعاده المتمثلة في كفاءة الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

➤ التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي

بأبعاده المتمثلة في فاعلية الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

## تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء

المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات؟ وتتفرع

منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة

على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في كفاءة الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على

الجمارك في المطارات؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة

على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على

الجمارك في المطارات؟

## فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

لاستراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

( لاستراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في كفاءة الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

( لاستراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

## نموذج الدراسة

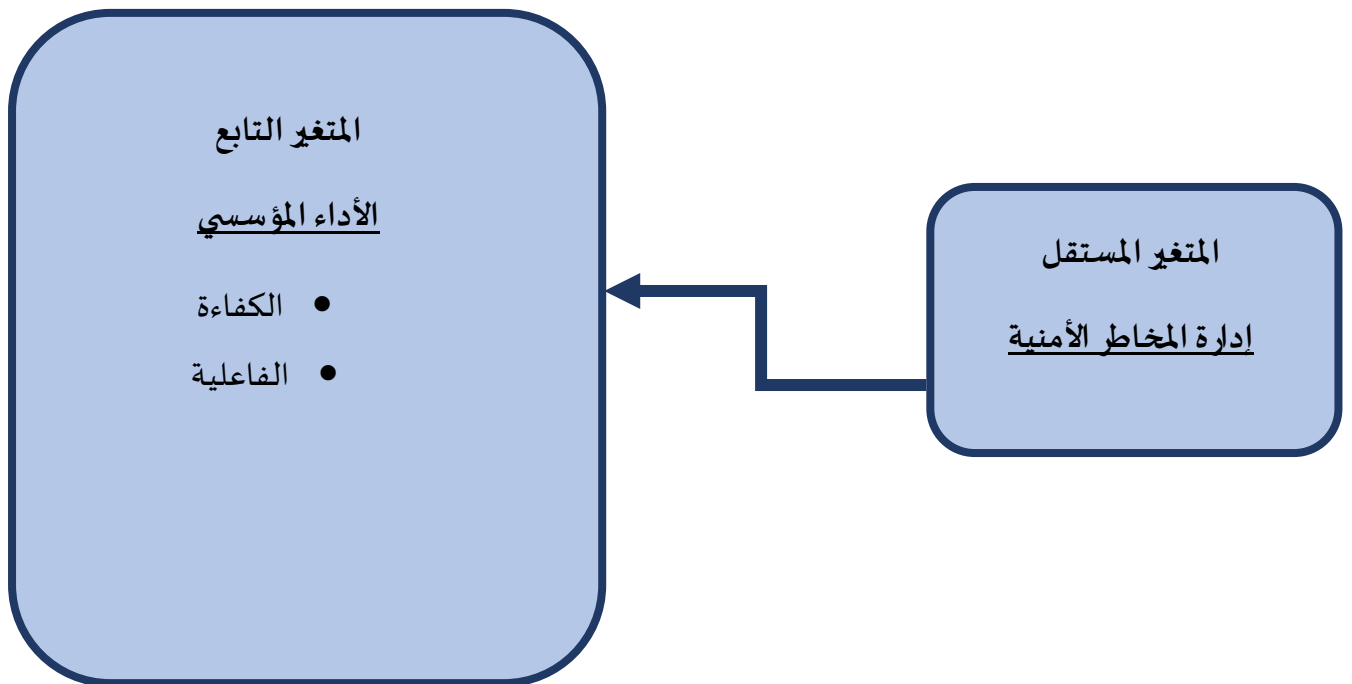
يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة

على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات. ويتضمن المتغيرات التالية:

- **المتغير المستقل:** إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة.

– المتغير التابع: الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة – الفاعلية).

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

## الدراسات السابقة:

دراسة (المري، 2024) بعنوان:

الرؤية العصرية في إدارة المخاطر والأزمات الأمنية: دراسة تحليلية

هدفت الدراسة إلى معرفة الرؤية العصرية في إدارة المخاطر والأزمات الأمنية دراسة تحليلية واتباع الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لتحقيق أغراض الدراسة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة هي رمانة الميزان في جميع المؤسسات، حيث تعد أكثر الأدوار الإدارية تأثيراً في السلوك التنظيمي للمنظمة وأداء العاملين، بل والمواطنين أيضاً، ويظهر ذلك جلياً في المؤسسات الأمنية على وجه الخصوص، ذلك لارتباط قرارات قادتها في الأغلب بالحقوق والحريات مما يؤثر في سلوك الأفراد ومدى قبولهم لتلك القرارات، وتوصي الدراسة بـ تنسيق جهود مواجهة الأزمات الأمنية على المستوى الوطني والإقليمي والدولي.

دراسة (الدوسري، 2020) بعنوان:

دور الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات الأمنية: دراسة حالة في وزارة الداخلية القطرية

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية القطرية. ولغايات تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المؤلفة من (292) موظفاً من الإداريين

في مختلف المستويات الوظيفية في الإدارات العامة في مركز وزارة الداخلية القطرية، من أصل (1217) موظفا يمثلون مجتمع الدراسة. ولغايات تحليل البيانات للوصول إلى النتائج تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، كإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)، إضافة إلى اختبار الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتعرف إلى أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، واختبار الانحدار البسيط Simple Regression، لاختبار الفرضيات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للاتصالات الإدارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الإدارية، وسائل الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية) في إدارة الأزمات الأمنية من وجهة نظر العاملين في وزارة الداخلية القطرية. وقد أوصت الدراسة بإعطاء العناية والاهتمام اللازمين لتوزيع المهام وتحديد المسؤوليات بين الموظفين في وزارة الداخلية القطرية، وبفترة قصيرة ومناسبة عند حدوث الأزمة الأمنية، إضافة إلى ضرورة قيام المعنيين في وزارة الداخلية القطرية بتحديد كافة المعوقات التي تحول دون تحقيق التواصل الفاعل بين كافة المعنيين أثناء إدارة الأزمة الأمنية، والعمل على تفاديها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

#### دراسة (برقاوي، 2020) بعنوان:

أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم

تصميم استبانة شملت (35) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (37) فرداً من موظفي الإدارة الوسطى (مدير إدارة، ورئيس قسم، ومدير فرع) في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها، أن أثر فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً. كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها، ضرورة قيام المنظمات بإيلاء سلسلة التوريد الأهمية التي تستحقها، وما تحتاجه من تخطيط ومتابعة من كافة أقسام المنظمة، كونها تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة، وإلى تمكين المنظمات من دمج عدة عمليات في عملية واحدة.

#### دراسة (مهدي، 2023) بعنوان:

#### إدارة الكوارث والأخطار الفندقية باستخدام الأساليب الأمنية الحديثة: دراسة ميدانية على

#### عينة من فنادق الخمس نجوم بشرم الشيخ

هدفت هذه الدراسة الحالية إلى التعرف كيفية إدارة الكوارث والأخطار الفندقية باستخدام الأساليب الأمنية الحديثة على عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ وذلك من خلال معرفة مدى توافر آليات متبعه لمواجهة الكوارث والأخطار بالمنشآت الفندقية، ومدى توافر خطط وأجهزة أمنية حديثة مستخدمة ومدى توافر مهارات أداء قوى بشرية لمسؤولي الأمن

الداخلي في الفنادق. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارة الاستقصاء وتم توزيعها على عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ. حيث تم توزيع عدد ٣٢٠ استمارة استبيان بواقع (١٦٠) استمارة في الوردية الصباحية و(١٦٠) استمارة في الوردية المسائية، بواقع (٤٠) استمارة لكل فندق، وكانت عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي عدد (٣٠٥) بنسبة ٩٥.٣١%. وتوصلت النتائج إلى إدراك أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بشكل جيد بتطبيقات استخدام مختلف الأجهزة والمعدات والخطط الأمنية بمختلف الأقسام في المنشآت الفندقية، وقصور إلى حد ما في معرفه أفراد الأمن بالفنادق محل الدراسة بالأخطار وتطبيقاتها بمختلف الأقسام في المنشآت الفندقية وخاصة فيما يتعلق بمعرفتهم بتطبيقات مواجهة أخطار مختلف الأجهزة وأثاثات الفندق. وقد أوصت الدراسة إلى التوجيه بإقامة العديد من ندوات التوعية بصفة دورية بالاشتراك مع الجهات ذات الاختصاص وخاصة تعزيز ثقافة الحد من الكوارث والأخطار الفندقية والتخفيف منها والتأهب لها والتصدي والإنقاذ بالإضافة إلى تأهيل جميع العاملين في الفنادق والمنتجعات السياحية نفسيا ومهنيا لإدارة الكوارث والأخطار الفندقية وغرس ثقافة الإحساس بالخطر لدى العاملين والاستعداد والقابلية لتحمل الظروف لمواجهتها.

دراسة (Al-Nsour, 2019) بعنوان:

### **Earning Management, Institutional Ownership and Performance:**

#### **Evidence from Amman Stock Exchange**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر كل من إدارة الأرباح والملكية المؤسسية على أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي، شملت عينة الدراسة (46) شركة لمدة (5) سنوات في الفترة من (2013 - 2017). أظهرت النتائج عدم وجود

أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الأرباح (EM) على العائد على الأصول وأن اتجاه العلاقة هو سلبي. كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للملكية المؤسسية على العائد على الأصول وإن اتجاه العلاقة إيجابي. وعندما تم استخدام النموذج الثاني (ROE)، أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الأرباح (EM) على العائد على حقوق الملكية وأن اتجاه العلاقة هو سلبي. بينما يوجد للملكية المؤسسية أثر ذو دلالة إحصائية على العائد على حقوق الملكية وأن اتجاه العلاقة إيجابي. وفيما يتعلق بالمتغيرات الضابطة، أظهرت النتائج أن لها أثر ذو دلالة إحصائية على كل من العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

دراسة (Al-Majali, 2021) بعنوان:

### **The Effect of Strategic Intelligence on Enhancing the Performance of Higher Education Institutions: A Field Study of Mutah University**

هدف البحث إلى تحديد أثر الذكاء الاستراتيجي في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي في جامعة مؤتة. حيث تم قياس خمسة أبعاد للذكاء الاستراتيجي وتشمل: الرؤية المستقبلية، والاستشراف، وتفكير النظم، والشراكة، والدافعية، بالإضافة إلى ثلاثة أبعاد متعلقة بالأداء المؤسسي، وتشمل: الكفاءة، والفعالية، والاستمرارية. واعتمدت عينة المسح الشامل، والتي بلغ تعدادها (177) من القادة الأكاديميين في جامعة مؤتة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استنباهه تحتوي على (40) فقرة تم تطويرها لقياس المتغيرات قيد الدراسة. ومن خلال النتائج، تبين وجود مستوى عال من الإدراك بأهمية الذكاء الاستراتيجي لدى القادة

الأكاديميين في جامعة مؤتة، وأكدت النتائج من خلال عينة الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي.

دراسة (Hamza, 2023) بعنوان:

### **Digitization as an Input to Improve the Performance of the Human Resource in the Sports Institution**

الغرض من هذه الدراسة إلى تبيان مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية لما لها من دور داعم في إدارة الموارد البشرية، حيث تدعم وظائف وممارسات إدارة الموارد البشرية بغية إنجازها على أحسن طريقة، بأقل وقت وهي لا تغير هذه الوظائف في حد ذاتها بل تهدف إلى تغيير أساليب القيام بها اعتمادا على التكنولوجيا الرقمية بحيث تواكب إدارة الموارد البشرية التحول الرقمي المستمر، كما تجعل الأفراد يساهمون في العمل الإداري للموارد البشرية بدرجة أكبر وفاعلية أكثر.

دراسة (Belhamel, 2023) بعنوان:

### **The Role of Performance Management in Enhancing Human Resources in Algerian Public Institutions**

الغرض من هذه الدراسة إلى إيجاد آليات فعالة تمكن المرافق العامة من تعزيز أداء مواردها البشرية بما يساعدها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتغلب على كافة التحديات التي قد تواجهها. لذا تجيب هذه الدراسة على إشكالية رئيسية تتمثل في مدى قدرة مقارنة إدارة الأداء على النهوض بالموارد البشرية في المؤسسات العمومية في إطار التشريع الجزائري. وأبرزت

النتائج أن تقييم الأداء المستمر يساهم في إحداث تغييرات إيجابية، مما يضمن تحقيق جودة الأداء الفردي والجماعي في الوقت المناسب وتحقيق رؤية المؤسسة العامة.

دراسة (Boudjemaa, 2022) بعنوان:

**Effect of Adaptation on the Performance of the Algerian Small and Medium-Sized Enterprises "SMEs": Neo-Institutional Perspective of Organizations**

الغرض من هذه الدراسة البحث عن أثر تكيف المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة على الأداء في محيط أعمال صعب من خلال إنجاز برامج التكيف أو التأهيل. هذا البحث كمي وقائم على منهج إحصائي بحت. أجريت الدراسة على عينة كبيرة من 11320 مؤسسة صغيرة والمتوسطة، وبلغ معدل الاستجابة 8 بالاعتماد على تطوير استبيان كمي. لتحليل البيانات استعملنا مجموعتين من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجموعة الأولى منها المستفيدة من برنامج التأهيل، والأخرى ليست مستفيدة من هذا البرنامج بتاتا. نقارن بين هاتين المجموعتين بالتحليل الإحصائي للتباين ANOVA وMANOVA. أظهر البحث أن برامج تأهيل أو تكيف المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة تعمل على تحسين الأداء. إلى جانب ذلك، فإن الدراسة لديها بعض المساهمات العملية الهامة، بما في ذلك المساهمات النظرية؛ من الناحية النظرية، قمنا باختبار نظرية المؤسسات الجديدة للمنظمات على سياق الدول النامية.

## الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة وأثرها على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.
- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.

## المنطلقات النظرية للدراسة:

يمكن استخدام النظرية البنائية في بحث بعنوان "أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات" من خلال التركيز على كيفية تشكيل المعرفة والفهم بشأن إدارة المخاطر الأمنية وتأثيرها على الأداء المؤسسي. تنطلق النظرية البنائية من فكرة أن المعرفة تُبنى من خلال التجارب والتفاعلات الاجتماعية، مما يعني أن دراسة كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية تتطلب فهم السياق الذي يتم فيه تطبيق هذه الاستراتيجيات والتفاعل بين الأفراد المعنيين.

أولاً، يمكن للبحث أن يستند إلى النظرية البنائية من خلال تحليل كيفية اكتساب العاملين في الجمارك المعرفة والخبرة في إدارة المخاطر الأمنية. يتعلم هؤلاء الأفراد من خلال التجارب اليومية والتفاعل مع التهديدات الأمنية المختلفة. على سبيل المثال، يمكن أن تؤدي الحوادث الأمنية إلى تطوير استراتيجيات جديدة أو تحسين الحالية. من خلال دراسة هذه العمليات، يمكن فهم كيف تشكل التجارب الفردية والجماعية المعرفة التي تؤثر على الأداء المؤسسي. لذا، يُعتبر تحليل هذه الديناميكيات الاجتماعية أمراً جوهرياً لتقديم توصيات مدروسة لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر.

ثانياً، يمكن توظيف النظرية البنائية في تقييم الأثر الثقافي والتنظيمي على إدارة المخاطر الأمنية. فكل مؤسسة، بما في ذلك الجمارك، تمتلك ثقافة تنظيمية تتأثر بالقيم والمعتقدات المشتركة بين الأفراد. هذه الثقافة تؤثر في كيفية استجابة العاملين للمخاطر وتطبيق الاستراتيجيات الأمنية. لذلك، يجب أن يتناول البحث كيف يمكن أن تعزز الثقافة التنظيمية الفعالة من نجاح إدارة المخاطر الأمنية وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي.

يمكن استخدام النظرية البنائية لفهم دور التعلم المستمر في تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية. يتطلب الأمر تحقيق الأهداف الأمنية الفعالة التعلم من الأخطاء والتجارب السابقة. يمكن أن تشمل هذه العملية ورش العمل، والدورات التدريبية، وتبادل المعرفة بين فرق العمل المختلفة. من خلال تعزيز التعلم التشاركي، يمكن للعاملين في الجمارك تحسين مهاراتهم وكفاءاتهم في إدارة المخاطر، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

يجب أن يركز البحث على كيفية قياس أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي بناءً على الفهم البنائي. يمكن استخدام أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات لجمع البيانات من العاملين في الجمارك، مما يسمح بفهم كيف تؤثر هذه الاستراتيجيات على الأداء من منظورهم. من

خلال هذه العملية، يمكن أن تُبنى المعرفة حول الفوائد والتحديات المرتبطة بإدارة المخاطر الأمنية، مما يساهم في تعزيز الفعالية وتحقيق الأهداف المؤسسية.

## المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوبين مناسبين لدراسة "أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات". يتيح المنهج الوصفي تقديم وصف شامل للظواهر المتعلقة بإدارة المخاطر الأمنية، مما يتوافق مع الفصول النظرية التي تتناول الإطار العام لمفاهيم إدارة المخاطر وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي. هذا المنهج يساهم في بناء قاعدة معرفية قوية تعكس التحديات والممارسات الحالية في الجمارك، مما يساعد في فهم كيفية تأثير الاستراتيجيات الأمنية على فعالية الأداء المؤسسي.

أما في الفصل التطبيقي، فقد تم استخدام المنهج التحليلي للاستنباط، وذلك من أجل تحليل وتقييم البيانات التي تم جمعها من الاستبانة المخصصة للمؤسسة محل الدراسة. يعتبر هذا المنهج ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع بعمق، حيث يمكن من خلاله إجراء تحليل دقيق للأبعاد المختلفة للاستراتيجيات الأمنية وتأثيرها على الأداء المؤسسي. من خلال هذا التحليل، يتمكن الباحث من استكشاف العلاقات بين المتغيرات المختلفة، مما يساهم في تقديم إجابات موثوقة عن التساؤلات البحثية المطروحة.

إن اختيار المنهج المناسب لطبيعة البحث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بطبيعة المشكلة والأهداف المحددة للدراسة. لذا، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتغطية مختلف جوانب الدراسة بشكل شامل. فالأسلوب الوصفي يتيح تقديم وصف دقيق للواقع الراهن للإدارة الأمنية في الجمارك،

بينما يُعتبر المنهج التحليلي مناسباً لتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبانة، مما يسهل عملية تقييم فعالية الاستراتيجيات الأمنية وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

هذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة، مما يعزز من موثوقية النتائج المستخلصة في هذه الدراسة. من خلال جمع البيانات وتحليلها، سيتمكن الباحث من مناقشة النتائج في سياق الأطر النظرية المعمول بها، وبالتالي تقديم توصيات مستندة إلى أدلة قوية. بالتالي، فإن الجمع بين المنهجين الوصفي والتحليلي يوفر إطاراً متكاملًا لفهم عمق وتأثير استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية على الأداء المؤسسي في الجمارك بالمطارات.

### مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

## أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة بـ: النوع ، والعمر ، والمؤهل العلمي ، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

## حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على تناول أثر استراتيجيات إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجمعة على الأداء المؤسسي بأبعاده المتمثلة في (الكفاءة - الفاعلية): دراسة تطبيقية على الجمارك في المطارات.
- **حدود مكانية:** الجمارك في المطارات بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على موظفي الجمارك في المطارات بالمملكة العربية السعودية.

## المراجع:

- المري، راشد محمد حمد. (2024). الرؤية العصرية في إدارة المخاطر والأزمات الأمنية:

دراسة تحليلية. مجلة الدراسات الأمنية، ع20 ، 153 - 188.

- الدوسري، ليلي سلمان ناصر على، و العلي، أسعد حميد عبيد. (2020). دور الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات الأمنية: دراسة حالة في وزارة الداخلية القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.
- برقأوى، باسم يوسف. (2020). أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع47 ، 271 - 303.
- مهدي، محمد الجنيدى عباس، سليمان، شريف جمال سعد، و محمد، وائل محمود عزيز. (2023). إدارة الكوارث والأخطار الفندقية باستخدام الأساليب الأمنية الحديثة: دراسة ميدانية على عينة من فنادق الخمس نجوم بشرم الشيخ. مجلة كلية السياحة والفنادق، ع13، ج13 ، 1 - 57.

- Al-Nsour, O. J. (2019). Earning Management, Institutional Ownership and Performance: Evidence from Amman Stock Exchange. Journal of Financial, Accounting and Administrative Studies, Vol. 6, No. 2, 161-186.
- Al-Majali, Rateb Aref, and Al-Zoubi, Khaled Yousef Mohammed. (2021). The Effect of Strategic Intelligence on Enhancing the Performance of Higher Education Institutions: A Field Study of Mutah University. Mutah for Research and Studies – Humanities and Social Sciences Series, Vol. 36, No. 2, 13-32.

- Hamza, C. (2023). Digitization as an Input to Improve the Performance of the Human Resource in the Sports Institution. *Journal of Sports Creativity*, Vol. 14, No. 2, 350–380.
- Belhamel, M. A. (2023). The Role of Performance Management in Enhancing Human Resources in Algerian Public Institutions. *Journal of Human Rights and Public Liberties*, Vol. 8, No. 2, 24–64.
- Boudjemaa, A., Bernard, P., and Plaisent, M. (2022). Effect of Adaptation on the Performance of the Algerian Small and Medium–Sized Enterprises "SMEs": Neo–Institutional Perspective of Organizations. *Journal of Financial, Accounting and Administrative Studies*, Vol. 9, No. 2, 1–23.

**Mid–Ocean University**

**College of Management**

**Department of risk mangement**



**The Impact of Security Risk Management Strategies on  
Institutional Performance: An Applied Study on Airport  
Customs**

**Preparation:**

**Sultan Saad ALharbi**

**242002382**

**Supervision:**

**Dr. Asmaa Abu Anza**

**1446–2024**