

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة المخاطر



أثر تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية على كفاءة الاستجابة للأزمات في المدن
الصناعية: دراسة ميدانية على مراكز إدارة الأزمات في المملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

بدر فهد العبيد

252000443

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2025

3	مقدمة:
3	مشكلة الدراسة.
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة.
7	فروض الدراسة:
8	الدراسات السابقة:
16	الفجوة البحثية:
17	المنطلقات النظرية للدراسة:
20	المنهجية وطرق البحث:
22	الأساليب الإحصائية المستخدمة.
23	حدود الدراسة:
24	المراجع.

مقدمة:

تواجه المؤسسات في العصر الحديث بيئة عمل تتسم بالتعقيد والتغير المتسارع، حيث تتزايد المخاطر وترتفع مستويات عدم اليقين على نحو غير مسبوق، مما يجعل القدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية وإدارتها عنصراً أساسياً في استدامة أي كيان تنظيمي، وقد أظهرت العديد من الأزمات العالمية، وفي مقدمتها جائحة كورونا، أن المؤسسات التي تفتقر إلى أنظمة فعّالة لإدارة المخاطر تكون أكثر عرضة لتأثيرات الصدمات المفاجئة، وهو ما يضع إدارة المخاطر المؤسسية في موقع محوري داخل أي منظومة إدارية تسعى إلى الاستمرارية في بيئة متقلبة. (Tubalec et al., 2024).

و أصبح تبني منهجيات متقدمة لإدارة المخاطر ضرورة ملحة، خاصة أن المخاطر لم تعد محصورة في الجانب المالي أو التشغيلي، بل باتت تشمل المخاطر البيئية والتقنية واللوجستية والمعلوماتية، إضافة إلى المخاطر البشرية والتنظيمية. وقد أكدت الكتابات الأكاديمية أن الإدارة التقليدية للمخاطر لم تعد كافية، وأن الانتقال إلى إدارة مخاطر مؤسسية شاملة ERM أصبح مطلباً رئيسياً لتعزيز القدرة التنظيمية على مواجهة الأزمات، وهذا التوجه يأتي نتيجة إدراك متزايد بأن المخاطر متشابكة بطبيعتها وأن التعامل معها يجب أن يكون من خلال إطار شامل يوحد الجهود ويربط بين المستويات الإدارية المختلفة (Horobko, 2024).

و تبرز أهمية تعزيز التكامل بين إدارة المخاطر والمسار التطويري للمؤسسات بما يشمل بناء القدرات وتحسين آليات الاستعداد والتأهب، خاصة في القطاعات الحساسة أو تلك التي تتعرض لمخاطر مرتفعة، وقد حظي هذا الموضوع باهتمام متزايد بعد الأزمات الصحية والاقتصادية الأخيرة، التي كشفت عن الدور الحاسم للحوكمة الفعّالة والضوابط الإدارية في ضبط سلوك المخاطرة داخل المؤسسات، وضمان اتساقه مع الاتجاهات الاستراتيجية العامة. (Baxter et al., 2013).

وفي ضوء التطور التقني المتسارع، أصبحت الأدوات الرقمية وأنظمة المعلومات جزءاً لا يتجزأ من منظومة إدارة المخاطر، خاصة في بيئات العمل التي تتطلب تدفقاً سريعاً للمعلومات أثناء الأزمات، وقد أشارت عدة دراسات إلى أن جودة المعلومات وموثوقيتها وسرعة تداولها تمثل عناصر محورية في فعالية إدارة المخاطر المؤسسية، إذ تُعد هذه العناصر أساساً لبناء قرارات دقيقة وفعّالة في الوقت المناسب. كما

أبرزت الأدبيات أهمية دور نظم المعلومات المحاسبية وأنظمة الاتصال في دعم مستويات الرقابة والمتابعة داخل المؤسسات الصناعية. (الرشيدي والنجدوي، 2021)

وفي ضوء ما تقدّم، يتضح أن إدارة المخاطر المؤسسية لم تعد خيارًا تنظيميًا تكميليًا، بل أصبحت مكونًا استراتيجيًا أساسيًا لضمان استدامة المؤسسات، وتعزيز قدرتها على التعامل مع الظروف الطارئة، خصوصًا في البيئات الصناعية التي تتسم بارتفاع مستويات التعقيد وتعدد مصادر المخاطر.

مشكلة الدراسة

تُعد المدن الصناعية من أكثر البيئات عرضة للمخاطر بسبب طبيعة الصناعات القائمة فيها، وما صاحبها من احتمالية التعرض لحرائق وانفجارات وتسربات كيميائية وتعطل في الأنظمة التشغيلية، الأمر الذي يستدعي جاهزية عالية لدى مراكز إدارة الأزمات لضمان سرعة وكفاءة الاستجابة، وعلى الرغم من الأهمية المتزايدة لإدارة المخاطر المؤسسية في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة الأزمات، إلا أن العديد من الدراسات أكدت وجود قصور واضح في تطبيق منظومة إدارة المخاطر على نحو متكامل في المؤسسات العربية والصناعية على حدّ سواء، فقد أظهرت دراسة بدر (2023) أنّ المؤسسات الحكومية تواجه ضعفًا في بناء السيناريوهات والليقطة الاستراتيجية، مما يحد من قدرتها على التعامل مع الأحداث غير المتوقعة، كما أشارت دراسة الرشيدي والنجدوي (2021) إلى وجود فجوات في كفاءة النظم الداعمة لإدارة المخاطر، الأمر الذي يؤثر على قدرة الشركات على تقييم المخاطر والاستجابة لها بكفاءة.

وفي السياق نفسه، بيّنت دراسة النصافي والبشتاوي (2021) أن ضعف التنسيق بين وحدات التدقيق والمخاطر يؤدي إلى تدني مستوى الرقابة والاستجابة للأزمات، بينما كشفت دراسة Dahmen (2023) عن محدودية ثقافة المرونة المؤسسية، مما يضعف قدرة المؤسسات على مواجهة الصدمات المفاجئة. ومن جانب آخر، كشفت دراسات حديثة مثل Araque & Weiss (2024) و Ahmad et al. (2024) عن ضعف أدوات الاتصال أثناء الأزمات، وهو ما يمثل أحد العوامل الحاسمة في إعاقة الاستجابة الفعّالة، خاصة في السيناريوهات التي تتطلب معلومات دقيقة في وقت قصير.

كما أكدت دراسات أخرى في سياقات دولية أن العديد من المؤسسات تفتقر إلى أنظمة متكاملة لتقييم المخاطر ومتابعتها، وأن تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية غالبًا ما يكون جزئيًا أو غير مكتمل، مما

ينعكس سلبيًا على قدرة المؤسسات على مواجهة الكوارث الصناعية. وقد أظهرت دراسة Ahmadi (2021) أن غياب الأساليب العلمية في تقييم مواقع إدارة الأزمات يؤدي إلى تفاقم آثار الأزمات، بينما كشف (Horobko 2024) و (Tubalec et al. 2024) عن قصور في دمج إدارة المخاطر في العمليات التشغيلية والاستراتيجية، مما يُضعف فعالية المنظومة بأكملها. كما دعمت دراسة (Pessina 2021) هذه النتائج من خلال تأكيدها على افتقار العديد من المؤسسات إلى إطار مفاهيمي متكامل يجمع بين إدارة المخاطر والمرونة التنظيمية خاصة بعد جائحة كورونا. استنادًا إلى ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في أن مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية تواجه تحديات حقيقية تتعلق بضعف تكامل وتفعيل منظومة إدارة المخاطر المؤسسية، مما يؤثر على مستوى كفاءة الاستجابة للأزمات

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية:

- تسد فجوة علمية في الأدبيات المتعلقة بأثر تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية على كفاءة الاستجابة للأزمات في المدن الصناعية، وهو موضوع ما زال يعاني من محدودية الدراسات الميدانية عربياً وخليجياً.
- تسهم في تطوير الإطار النظري لإدارة المخاطر المؤسسية من خلال ربطه مباشرة بفعالية الاستجابة للأزمات، وبالأخص في بيئات صناعية شديدة الحساسية للمخاطر.
- تقدم نموذجاً علمياً متكاملًا يربط بين أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية والأداء في مواجهة الأزمات، مما يساعد الباحثين على تبني نماذج تحليلية أكثر دقة في دراسات مستقبلية.
- تعزز المعرفة الأكاديمية المتعلقة بآلية عمل مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية السعودية، وتقدم بيانات ميدانية يمكن البناء عليها في أبحاث لاحقة.
- تدعم التوجه العالمي نحو التحول الوقائي بدلاً من الاستجابة التقليدية للأزمات عبر إبراز العناصر التي تُحسن من جاهزية المؤسسات قبل حدوث الأزمات.

ثانيًا: الأهمية العملية:

- تساعد صناع القرار في المدن الصناعية السعودية على التعرف إلى مدى فعالية ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية لديهم، وتحديد نقاط القوة والضعف في آليات الاستجابة للأزمات.
- توفر إطارًا عمليًا لتحسين مستوى الجاهزية والاستعداد للأزمات عبر التركيز على الأبعاد الأكثر تأثيرًا في جودة الاستجابة، مما يرفع من قدرة المراكز على الحد من الخسائر.
- تمكن إدارات الأزمات من تطوير سياسات وإجراءات وقائية مبنية على نتائج علمية، وتحديث أدوار فرق العمل بما يتناسب مع طبيعة المخاطر الصناعية.
- تدعم تحسين الاتصال وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات ذات العلاقة، مما يسهم في رفع التنسيق والجاهزية أثناء الأزمات.
- تسهم في تعزيز سلامة المدن الصناعية واستدامتها من خلال توصيات قابلة للتطبيق، تساعد على بناء منظومة إدارة مخاطر فعالة تتماشى مع رؤية المملكة 2030.
- تقدم بيانات ميدانية موثوقة يمكن أن تُستخدم في تحسين التدريب وبناء القدرات للعاملين في مراكز إدارة الأزمات..

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، الرقابة والمتابعة، الاتصال وتبادل المعلومات) على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية في المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف الوقوف على مدى إسهام تبني منهجية شمولية في إدارة المخاطر المؤسسية في تعزيز جاهزية هذه المراكز وقدرتها على التعامل مع الأزمات بكفاءة وفعالية..

ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس عدد من الأهداف الفرعية، من أبرزها:

1. تحليل مستوى ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية بمختلف أبعادها في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية السعودية.
2. قياس أثر تحديد المخاطر بصورة منهجية على سرعة وكفاءة الاستجابة للأزمات الصناعية.

3. تقييم دور تقييم المخاطر وتحليلها في دعم اتخاذ القرار أثناء الأزمات.
4. دراسة أثر آليات الاستجابة للمخاطر في رفع مستوى التنسيق الميداني والإداري خلال الأزمات.
5. بحث تأثير الرقابة والمتابعة الدورية للمخاطر في تحسين الاستعداد والاستجابة للطوارئ.
6. استكشاف دور الاتصال وتبادل المعلومات في تعزيز جاهزية المراكز وقدرتها على الحد من آثار الأزمات.
7. تحديد الفجوات والتحديات التي تواجه مراكز إدارة الأزمات في تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية.
8. اقتراح إطار متكامل لتعزيز تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية بما يرفع كفاءة الاستجابة للأزمات في المستقبل.

تساؤلات الدراسة

السؤال الدراسة الرئيسي: ما أثر تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، الرقابة والمتابعة، الاتصال وتبادل المعلومات) على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية في مراكز إدارة الأزمات بالمدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما أثر تحديد المخاطر على كفاءة الاستجابة للأزمات في المراكز المدروسة؟
- ما أثر تقييم المخاطر وتحليلها على جودة القرارات المتخذة أثناء الأزمات؟
- ما أثر آليات الاستجابة للمخاطر على سرعة التنسيق والإجراءات أثناء وقوع الأزمات؟
- ما أثر الرقابة والمتابعة المستمرة للمخاطر على تعزيز الجاهزية المسبقة لمواجهة الأزمات؟
- ما أثر الاتصال وتبادل المعلومات على فاعلية الاستجابة المشتركة بين وحدات ومؤسسات إدارة الأزمات؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه مراكز إدارة الأزمات في تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر المؤسسية بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، الرقابة والمتابعة، الاتصال وتبادل المعلومات) على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية..

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد المخاطر على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم المخاطر على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لآليات الاستجابة للمخاطر على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة والمتابعة على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصال وتبادل المعلومات على كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

دراسة(بدر ، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستشراف الاستراتيجي بأبعاده (التخطيط الاستراتيجي، بناء السيناريوهات، اليقظة الاستراتيجية، الرؤية الاستراتيجية) على إدارة المخاطر المؤسسية في دائرة الجمارك الأردنية في ظل جائحة كورونا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من جميع المديرين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في الدائرة وعددهم (120) مديراً، وتم تحليل (104) استبانات صالحة للتحليل.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الأهمية النسبية للاستشراف الاستراتيجي، وإدارة المخاطر المؤسسية، والحوسبة السحابية، وإلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاستشراف الاستراتيجي بأبعاده في إدارة المخاطر المؤسسية، إضافة إلى وجود أثر للحوسبة السحابية في تعديل هذا الأثر.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات الاستشراف المستقبلي في دائرة الجمارك الأردنية من خلال التركيز على التخطيط الاستراتيجي وبناء السيناريوهات واليقظة الاستراتيجية والرؤية الاستراتيجية، مع رفع القدرات التكنولوجية عند تبني تطبيقات الحوسبة السحابية.

دراسة (الرشيدى والنجداوى، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر فعالية نظم المعلومات المحاسبية بأبعادها (جودة نظام المعلومات المحاسبي، ملاءمة نظام المعلومات المحاسبي، مرونة نظام المعلومات المحاسبي، موثوقية نظام المعلومات المحاسبي، دقة نظام المعلومات المحاسبي، سرعة الحصول على المعلومات، أمن المعلومات) على إدارة المخاطر المؤسسية بأبعادها (البيئة الداخلية، تحديد الأهداف، المعلومات والاتصالات، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر) في الشركات الصناعية الكويتية، مع وجود جودة التدقيق الداخلي كمتغير وسيط.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في الشركات الصناعية الكويتية، وبلغ حجم العينة (174) فرداً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية التناسبية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر دال لفعالية نظم المعلومات المحاسبية بجميع أبعادها في إدارة المخاطر المؤسسية، ووجود أثر لفعالية نظم المعلومات المحاسبية في جودة التدقيق الداخلي، إضافة إلى

وجود دور وسيط إيجابي لجودة التدقيق الداخلي في العلاقة بين فعالية نظم المعلومات المحاسبية وإدارة المخاطر المؤسسية.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الشركات الصناعية في الكويت بتطوير نظم المعلومات المحاسبية وتعزيز فعاليتها، نظراً لدورها المهم في إدارة المخاطر المؤسسية ورفع جودة التدقيق الداخلي، إلى جانب تعزيز قدرات وحدات التدقيق الداخلي وتفعيل دورها في دعم إدارة المخاطر.

دراسة (النصافى والبشتاوى، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العلاقة التكاملية بين جودة التدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي في إدارة المخاطر المؤسسية في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة الكويت. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (25) شركة صناعية من أصل (29) شركة تمثل مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (363) استبانة لجمع البيانات.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من جودة التدقيق الداخلي وجودة التدقيق الخارجي في إدارة المخاطر المؤسسية، إضافة إلى وجود أثر لهما مجتمعين في تحسين إدارة المخاطر. كما بينت النتائج وجود أثر لجودة التدقيق الداخلي والخارجي في معظم أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية، باستثناء أبعاد وضع الأهداف وتحديد الأحداث والاستجابة للمخاطر.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرة الشركات الصناعية على مواجهة الآثار المحتملة للمخاطر، والاهتمام بالمعايير الشخصية والمهنية عند اختيار المدققين الداخليين، وتطوير قدراتهم بما يتوافق مع التطورات الحديثة في أعمال التدقيق، ودعم استقلاليتهم، إلى جانب تعزيز تبادل المعلومات بين المدققين الداخليين والخارجيين، والاهتمام بالبيئة الداخلية كأحد مكونات إدارة المخاطر المؤسسية.

دراسة (Dahmen, 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تعزيز إدارة المخاطر المؤسسية بأبعادها المستمدة من نظريات المرونة التنظيمية، ونظرية الموارد والقدرات الديناميكية، والتفكير السيكونديناميكي التنظيمي على بناء المرونة المؤسسية في مواجهة الأزمات في سياق جائحة كورونا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال مراجعة أدبية شاملة مكثفة، وتكونت العينة من دراسة تطبيقية عالمية شملت عددًا من المدراء التنفيذيين (C-level) في قطاع التأمين حول العالم.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من المضامين الأساسية أهمها: أهمية وجود ثقافة تعلم فعّالة، وارتفاع مستوى انفتاح النظام، ووضوح الهدف، وقيادة قوية تعزز الاتساق والاستقلالية، بالإضافة إلى ثقافة ثقة يشعر فيها الموظفون بالأمان وبالقدرة على اتخاذ خطوات جريئة للاستفادة من الأزمة. كما طورت الدراسة إطارًا مفاهيميًا وخريطة للمرونة التنظيمية توضح كيفية بنائها داخل المؤسسات.

وأوصت الدراسة بتمكين المؤسسات من تبني ثقافة تعلم مرنة، وتعزيز القيادة الداعمة، ورفع مستوى الشفافية والانفتاح، وبناء الثقة بين العاملين، والعمل على دمج أبعاد المرونة التنظيمية في ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية لتصبح المؤسسات أكثر قدرة على مواجهة المخاطر غير المتوقعة.

دراسة (Araque & Weiss, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإجراءات والممارسات القيادية في الاستجابة للأزمات بأبعادها المتعلقة بإدارة الطوارئ، ونماذج الاستجابة، والموارد التنظيمية الداعمة على تعزيز فعالية التعامل مع الأزمات المختلفة في سياقات تشمل جائحة كوفيد-19، وحوادث إطلاق النار، والكوارث الطبيعية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض أحدث نماذج وإجراءات إدارة الأزمات وتقييمها.

وتكونت العينة من مراجعة منهجية لأبرز الأنظمة القياسية في إدارة الطوارئ، ومراكز القيادة، والهيئات الداعمة مثل الصليب الأحمر، إضافة إلى تحليل ممارسات فرق الاستجابة الأولى.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تعزيز جاهزية المؤسسات يتطلب تدريبًا مستمرًا، وتطوير أدوات دقيقة لتحديد الأحداث المحتملة، واستخدام أنظمة استجابة موحدة، وتفعيل الموارد والخدمات الداعمة، مما يساهم في تحسين الأداء الميداني وإنقاذ الأرواح.

وأوصت الدراسة بضرورة رفع جاهزية فرق القيادة والاستجابة، وتعزيز التعاون بين المؤسسات، واعتماد ممارسات تقييم واعتماد متواصلة، وتوفير الموارد الضرورية لضمان استجابة فعّالة وسريعة أثناء الأزمات.

دراسة (Ahmad et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام المعلومات الجغرافية المتطورة عبر وسائل التواصل الاجتماعي بأبعادها المتعلقة بسرعة نشر المعلومات، والتواصل ثنائي الاتجاه، وتمكين المجتمعات،

والتحقق من البيانات، والاعتبارات الأخلاقية على تعزيز فعالية الاتصال أثناء الأزمات في السياق الرقمي الحديث، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة معمّقة لدور المعلومات الجغرافية المتطوعة في إدارة الاتصال بالأزمات.

وتكونت العينة من تحليل محتوى الدراسات والنماذج التطبيقية على منصات التواصل الاجتماعي المتعلقة بجمع المعلومات الجغرافية التطوعية واستخدامها أثناء الكوارث والأزمات.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن VGI عبر وسائل التواصل الاجتماعي يسهم في نشر المعلومات بسرعة، وتعزيز الشفافية، وبناء الثقة بين الجمهور والسلطات، وتمكين الأفراد من الإبلاغ وطلب المساعدة في الوقت الحقيقي، إضافةً إلى دوره في مكافحة الشائعات وتعبئة الدعم الإنساني. كما أكدت النتائج ضرورة مراعاة التحقق من البيانات وحماية الخصوصية والتعامل مع المعلومات المضللة.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد آليات تحقق دقيقة، وتعزيز التعاون عبر منصات رقمية مشتركة، وتحسين أدوات الإبلاغ الجغرافي، وتدريب الجهات المسؤولة على الاستخدام الأخلاقي والفعال للمعلومات الجغرافية المتطوعة في إدارة الأزمات

دراسة (Ahmadi Choukolaei et al., 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تقييم مواقع إدارة الأزمات بأبعادها المستندة إلى) المعايير الثمانية عشر المعتمدة في نظم المعلومات الجغرافية GIS ، وآراء الخبراء، وعدم الاعتماد على آراء الخبراء (على تحديد المواقع المثلى لإدارة الأزمات في منطقة الدراسة وبخاصة في حالة مدينة طهران.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مدعماً بالأساليب الكمية المتقدمة، بما في ذلك نظم المعلومات الجغرافية GIS ، وطريقة التحليل PROMETHEE ، والتجميع الضبابي الثلاثي، وطريقة MOORA.

وتكونت العينة من المواقع المقترحة لإدارة الأزمات في المنطقة، إضافة إلى المواقع المثلى المستخرجة من GIS وتم تقييمها وفق 18 معياراً مع وبدون آراء الخبراء.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد أربعة مواقع فقط تُعد مثلى وفعّالة وفق معايير PROMETHEE V بعد تطبيق القيود والتدفقات الداخلة والخارجة. كما أظهرت النتائج أن دمج GIS مع أساليب التحليل

متعدّد المعايير يسهم في اختيار مواقع أكثر دقة وكفاءة لإدارة الأزمات، مقارنةً بالأساليب التقليدية المستخدمة سابقاً في إيران.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد منهجيات علمية مبنية على نظم المعلومات الجغرافية وطرق التحليل الكمي المتقدمة عند اختيار مواقع إدارة الأزمات، والابتعاد عن الاجتهادات غير العلمية، إضافةً إلى تعزيز مشاركة الخبراء في عمليات التقييم وتطبيق المعايير القياسية لتقليل المخاطر المترتبة على اختيار مواقع غير مناسبة.

دراسة (Horobko, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر دمج نظم إدارة المخاطر بأبعادها المتمثلة في آليات الأمان، ورصد المخاطر، وتحديد المخاطر، وتقليل المخاطر، والإجراءات الوقائية، وآليات الاستجابة السريعة على تعزيز الأمان المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية في مختلف المنظمات في ظل بيئة تتسم بعدم اليقين وارتفاع مستوى المخاطر.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة الأساليب الحديثة والممارسات الفضلى في دمج نظم إدارة المخاطر على المستويات الاستراتيجية والتشغيلية.

وتكونت العينة من مراجعة تحليلية لمجموعة من النماذج والممارسات العالمية في إدارة المخاطر، شملت النظم الوقائية، وآليات الاستجابة السريعة، والتقنيات الحديثة الداعمة لخفض المخاطر وتعزيز كفاءة العمليات.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكامل الفعّال لنظم إدارة المخاطر يسهم في تقليل مستوى المخاطر بشكل كبير، ويدعم الاستجابة السريعة للتهديدات، ويعزز كفاءة المنظمة في بيئة عالية التغيّر، إضافةً إلى تحقيق توازن بين متطلبات الأمن والكفاءة الاقتصادية في اتخاذ القرار. كما أبرزت الدراسة أهمية تطبيق إجراءات وقائية مدروسة، إلى جانب تطوير آليات استجابة فورية للحدّ من الآثار السلبية للأزمات.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني منظومة متكاملة لإدارة المخاطر تشمل جميع المستويات الإدارية، وتطوير سياسات وإجراءات موحدة لتحديد المخاطر وتقييمها والاستجابة لها، ومواءمة المنهجيات العالمية مع خصوصية كل مؤسسة، وكذلك تعزيز استخدام التقنيات الحديثة والأنظمة المؤتمتة لرفع مستوى الأمن المؤسسي وتحسين الأداء العام.

دراسة (Tubalec et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر دمج إدارة المخاطر بأبعادها المتعلقة بتحديد المخاطر، وتقييمها، وتحليلها، وتخفيضها، إضافةً إلى استخدام النماذج الكمية، وتحليل السيناريوهات، والتقييمات الخبرائية على تعزيز القدرة التنافسية واستدامة المنظمات في بيئة عمل تتسم بعدم اليقين والتغير السريع.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الممارسات والنماذج المتبعة في إدارة المخاطر على المستويين التشغيلي والاستراتيجي، مع دراسة التطبيقات العملية في بيئة الأعمال الروسية. وتكونت العينة من مراجعة تحليلية لأساليب إدارة المخاطر الشائعة في المؤسسات الروسية، بما في ذلك الأدوات التحليلية والكمية والتقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات التقييم والسيطرة على المخاطر.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن دمج إدارة المخاطر في النظام الإداري للمؤسسة يساهم في خفض احتمالية الأزمات، وتحسين جودة اتخاذ القرارات، ورفع مستوى الاستدامة والقدرة التنافسية. كما أكدت النتائج الحاجة إلى تبني استراتيجية شمولية لإدارة المخاطر تعتمد على التكنولوجيا الحديثة وتطوير مهارات العاملين.

وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل ثقافة إدارة المخاطر داخل المؤسسات، وتوفير التدريب المستمر للموظفين، وتطوير البنية التقنية الداعمة لإدارة المخاطر، إلى جانب تعزيز التكامل بين المستويات التشغيلية والاستراتيجية لتحقيق استدامة أعمال طويلة الأمد.

دراسة (Pessina, 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير إطار مفاهيمي متكامل لإدارة المخاطر وتعزيز المرونة التنظيمية بأبعاده المتعلقة بتحديد المخاطر، وتحليلها، وبناء القدرة على التكيف، والتعلم من الأزمات على تحسين استدامة المنظمات وقدرتها على مواجهة الأزمات في بيئة الأعمال العالمية ما بعد جائحة كوفيد-19.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال مراجعة منهجية شمولية (Systematic Scoping Review) للأدبيات ذات الصلة بإدارة المخاطر والمرونة التنظيمية خلال الأزمات.

وتكونت العينة من مجموعة واسعة من الدراسات والنماذج البحثية في مجالي إدارة المخاطر والمرونة التنظيمية، والتي تم تحليلها لاستخلاص إطار مفاهيمي شامل يدعم استدامة المؤسسات في البيئات المعقدة والمتقلبة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية تبني المؤسسات لنهج جديد في إدارة المخاطر يقوم على الاستعداد المسبق، وتوقع المجهول، وزيادة القدرة على التكيف، وتعلم الدروس من الأزمات، وخاصة في ظل الطابع غير المتوقع للأحداث مثل جائحة كوفيد-19، وأوصت الدراسة باعتماد إطار شامل لإدارة المخاطر والمرونة التنظيمية، وتعزيز ثقافة التعلم المؤسسي، وتطوير قدرات التكيف السريع، والتخلي عن افتراضات الاستقرار، إضافة إلى ضرورة جاهزية المؤسسات للتعامل مع التقلبات المستقبلية واستثمار الفرص الناشئة بعد الأزمات.

دراسة (Baxter et al., 2013)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة إدارة المخاطر المؤسسية بأبعادها المرتبطة بتعقيد المؤسسة، وتوافر الموارد، وجودة الحوكمة، ومستوى الضوابط الإدارية على أداء الشركات المالية وقيمتها السوقية في قطاع الخدمات المالية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على بيانات تصنيفات جودة إدارة المخاطر المؤسسية الصادرة عن وكالة Standard & Poor's، مع تحليل العلاقة بين جودة ERM والأداء المالي والسوقي للشركات.

وتكونت العينة من شركات الخدمات المالية التي تم تقييم جودة إدارة المخاطر لديها وفق تصنيفات S&P، مع دراسة ردود فعل الأسواق تجاه التصنيفات الأولية والمراجعات اللاحقة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة إدارة المخاطر المؤسسية ترتفع في الشركات ذات التعقيد الأكبر، وذات الموارد الأفضل، وتلك التي تتمتع بحوكمة أقوى. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة ERM والأداء المحاسبي، إضافة إلى استجابة إيجابية من الأسواق عند الإعلان عن تصنيفات جودة إدارة المخاطر. ولم يظهر تأثير لجودة ERM على الأداء السوقي قبل وأثناء الأزمة المالية العالمية، إلا أن الشركات ذات الجودة الأعلى حققت عوائد أفضل خلال فترة تعافي الأسواق.

وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز جودة نظم إدارة المخاطر المؤسسية، وتقوية الحوكمة، وتحسين تكامل الضوابط الإدارية بين الوحدات المختلفة، بما يضمن ضبط سلوك المخاطرة لدى المديرين وتحقيق توافق أكبر مع التوجهات الاستراتيجية للمؤسسة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء والقيمة السوقية.

الفجوة البحثية:

تشارك الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اهتمامها المشترك بموضوع إدارة المخاطر المؤسسية بوصفها إطاراً متكاملاً لمواجهة التهديدات وتحسين جاهزية المؤسسات أثناء الأزمات. فقد تناولت معظم الدراسات السابقة أثر ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز الأداء المؤسسي، سواء من خلال الاستشراف الاستراتيجي (بدر، 2023)، أو نظم المعلومات المحاسبية (الرشدي والنجداوي، 2021)، أو جودة التدقيق الداخلي والخارجي (النصافي والبشتاوي، 2021)، أو تعزيز المرونة التنظيمية (Dahmen، 2023؛ Pessina، 2021). (كما تتفق الدراسات مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على التحليل الميداني أو مراجعات الأدبيات، وفي التأكيد على الدور المحوري للتنسيق، والاتصال، وتوقع المخاطر، والاستجابة الفعالة في تحسين نتائج إدارة الأزمات. علاوة على ذلك، اتفقت الدراسات على أن تبني مؤسسات مختلفة لأطر واضحة لإدارة المخاطر يسهم في تقليل الخسائر وتحسين قدرتها على مواجهة الظروف غير المتوقعة، وهو ما تنطلق منه الدراسة الحالية.

ورغم هذا الاتفاق، تظهر عدة اختلافات جوهرية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية. فقد ركزت معظم الدراسات السابقة على عوامل خارج سياق مراكز إدارة الأزمات، مثل أثر الاستشراف أو نظم المعلومات أو التدقيق أو المرونة التنظيمية على إدارة المخاطر أو الأداء المؤسسي، دون التطرق مباشرة إلى أثر تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية على كفاءة الاستجابة للأزمات. كما أن الدراسات السابقة لم تربط بشكل واضح بين أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية الخمسة (تحديد المخاطر، تقييمها، الاستجابة لها، الرقابة والمتابعة، الاتصال وتبادل المعلومات) وبين كفاءة الاستجابة للأزمات في بيئة صناعية، وهو ما تشكل الدراسة الحالية إضافة علمية فيه.

ويبرز الاختلاف أيضاً في طبيعة سياق الدراسة؛ إذ ركزت الكثير من الدراسات السابقة على مؤسسات حكومية، شركات مالية، شركات صناعية، أو بيانات دولية، في حين تنفرد الدراسة الحالية بتوجيه الاهتمام

نحو مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية، وهي بيئة لم تلقَ الاهتمام الكافي رغم طبيعتها عالية التعرض للمخاطر. كما أن الدراسات السابقة ركزت على الأداء المؤسسي العام، الحوكمة، أو المرونة، بينما تهتم الدراسة الحالية بشكل مباشر بقياس كفاءة الاستجابة الميدانية للأزمات، وهو جانب تنفيذي حاسم لم تتطرق إليه الأدبيات بشكل كافٍ.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مقدمة حول إدارة المخاطر المؤسسية

أصبحت إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) أحد المداخل الحديثة التي تمنح المؤسسات قدرة أكبر على مواجهة التغيرات المفاجئة والتهديدات المتزايدة في بيئة الأعمال، وخاصة في القطاعات الصناعية شديدة التعرض للمخاطر. إذ تقوم ERM على وضع إطار شامل للتعامل مع المخاطر من لحظة تحديدها وحتى الاستجابة لها وتقييم آثارها بعد وقوع الأزمات. وترى العديد من الدراسات أن هذا المدخل يساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على التنبؤ بالأزمات وتحسين مرونتها التنظيمية، كما ظهر بوضوح خلال جائحة كورونا التي كشفت ضعف عدد كبير من المؤسسات في مجال الجاهزية والاستجابة. وقد أكدت دراسات حديثة أن وجود نظام متكامل لإدارة المخاطر يساعد المؤسسات على الحفاظ على استمرارية عملياتها ورفع كفاءتها التشغيلية في ظل الأزمات المتكررة (Pessina, 2021).

ثانياً: مفهوم إدارة المخاطر المؤسسية

تقوم إدارة المخاطر المؤسسية على مجموعة من الممارسات والعمليات التي تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة وإدارتها بطريقة شمولية لا تقتصر على قسم معين، وإنما تشمل جميع مستويات المنظمة. ويعد إطار COSO أحد أكثر الأطر انتشاراً في هذا المجال، ويقوم على مبدأ دمج إدارة المخاطر في صنع القرار الاستراتيجي. وقد بينت الأدبيات أن تبني ERM يؤدي إلى رفع مستوى التنبؤ بالمخاطر وتحسين التنسيق بين الإدارات، كما يساهم في تقليل الخسائر الناتجة عن الأزمات المفاجئة. وقد أظهرت عدة دراسات أن المؤسسات التي طبقت ERM على نحو فعال كانت أكثر قدرة على الصمود أمام الأزمات وتحقيق الاستدامة التشغيلية، خاصة في المؤسسات الصناعية والمالية (النصافي والبشتاوي، 2021).

ثالثاً: أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية

1. تحديد المخاطر

تحديد المخاطر هو الخطوة الأساسية الأولى ضمن عملية إدارة المخاطر، ويقصد به إجراء مسح شامل للمخاطر المحتملة داخل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وتشير الدراسات إلى أن المؤسسات الصناعية تواجه أنواعاً متعددة من المخاطر تشمل مخاطر تشغيلية، تقنية، بيئية، وأمنية، ما يتطلب وجود آليات دقيقة لرصدها مبكراً. وقد شددت الأدبيات على ضرورة استخدام أدوات تحليل منهجية مثل تقييم الموقع، وتحليل الأحداث المحتملة، والاستفادة من الخبراء في تقييم مخاطر المواقع الحساسة. (Ahmadi Choukolaei et al., 2021)

تقييم المخاطر

يمثل تقييم المخاطر المرحلة التي يتم فيها تقدير احتمالية حدوث كل خطر وتأثيره المحتمل على المؤسسة. وقد بينت الدراسات أن استخدام أدوات تحليل كمية مثل تحليل السيناريوهات ومصفوفات المخاطر يساهم في تحديد أولويات الاستجابة وتخصيص الموارد بشكل فعال. وتشير الأدبيات إلى أن المؤسسات التي تمكنت من تطوير أنظمة تقييم دقيقة كانت أكثر جاهزية للتعامل مع الأزمات. (الرشدي والنجاوي، 2021)

3. الاستجابة للمخاطر

تعني الاستجابة للمخاطر وضع الإجراءات التي تهدف إلى تقليل احتمالية حدوث المخاطر أو الحد من آثارها في حال وقوعها، وتشمل خيارات الاستجابة: التجنب، التخفيف، النقل، أو القبول. وقد بينت الدراسات أن الاستجابة الفعالة ترتبط بوضوح المهام، وتوفر الموارد، وقدرة القيادة على اتخاذ قرارات سريعة. كما أن دمج نظم المعلومات، وجودة البيانات، والاتصال الفوري يساهم في تحسين سرعة الاستجابة. (Araque & Weiss, 2024)

4. الرقابة والمتابعة

تشير الرقابة إلى الإجراءات المستخدمة للتحقق من فاعلية تطبيق خطط إدارة المخاطر، بينما تساعد المتابعة على اكتشاف التغيرات في بيئة العمل التي قد تفرض مخاطر جديدة. وقد أشارت دراسات سابقة إلى أن غياب الرقابة المنظمة يؤدي إلى فشل العديد من خطط الاستجابة أثناء الأزمات، في حين أن وجود متابعة دقيقة ومستمرة يساعد على تحسين الأداء وتصحيح الانحرافات. (النصافي والبشتاوي، 2021)

5. الاتصال وتبادل المعلومات

تؤكد الأدبيات أن الاتصال يعد أحد أهم عناصر النجاح في إدارة الأزمات، إذ إن ضعف التواصل يؤدي إلى ارتباك الفرق العاملة، وتأخر القرارات، وتضارب المعلومات. وأظهرت دراسات حديثة أن استخدام وسائل الاتصال الفوري والتقنيات الرقمية مثل البيانات الجغرافية التطوعية يساهم في تعزيز دقة المعلومات وسرعة انتشارها، ما يحسن كفاءة الاستجابة. (Ahmad et al., 2024)

رابعاً: كفاءة الاستجابة للأزمات

يقصد بكفاءة الاستجابة للأزمات مدى قدرة المؤسسة على التحرك السريع والمنظم عند وقوع أزمة معينة. وتشير الدراسات إلى أن الجاهزية المسبقة، التدريب المستمر، تنفيذ خطط الطوارئ، وتوفير الموارد اللازمة، تمثل ركائز أساسية للاستجابة الفعالة. كما بيّنت أدبيات إدارة الأزمات أن المؤسسات ذات الأنظمة المرنة والقيادة القوية كانت أكثر قدرة على التعامل مع الأزمات وتقليل آثارها. وفي السياق الصناعي، تُعد الاستجابة الفعالة ضرورة أساسية، نظراً لأن الأخطاء قد تؤدي إلى خسائر بشرية أو بيئية جسيمة. (Araque & Weiss, 2024)

خامساً: العلاقة بين إدارة المخاطر المؤسسية وكفاءة الاستجابة للأزمات

أجمعت الدراسات السابقة على أن تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية يساهم بصورة مباشرة في تحسين كفاءة الاستجابة للأزمات. فوجود نظام ERM فعال يتيح للمؤسسة فهماً واضحاً لطبيعة المخاطر، وتحديد السيناريوهات المحتملة، وتطوير خطط الطوارئ المناسبة، إضافة إلى تعزيز الاتصال والتنسيق بين وحدات العمل. كما أشارت الأدبيات إلى أن المؤسسات التي دمجت ERM ضمن عملياتها الاستراتيجية

أظهرت مرونة أكبر وقدرة أعلى على التأقلم مع الصدمات.
(Dahmen, 2023)

سادساً: أهمية مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية

تلعب مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية دوراً جوهرياً في حماية الأرواح والممتلكات، إذ تتعامل مع مخاطر متعددة مثل الحرائق والانفجارات والتسربات الكيميائية. وتشير الأدبيات إلى أن وجود أنظمة مخاطر فعالة في هذه المراكز يساهم في رفع الجاهزية وتقليل زمن الاستجابة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأمان الصناعي. كما تؤكد دراسات أخرى أن غياب الاستعداد المسبق يؤدي إلى تفاقم آثار الأزمات بشكل كبير (Ahmadi Choukolaei et al., 2021).

المنهجية وطرق البحث:

ستقوم هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة موضوعها، إذ سيساهم في جمع البيانات المتعلقة بواقع تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية في مراكز إدارة الأزمات بالمدن الصناعية، ومن ثم تحليلها بطريقة علمية ممنهجة لفهم العلاقات بين المتغيرات، خاصة ما يتعلق بتأثير أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية على كفاءة الاستجابة للأزمات. وسيتيح هذا المنهج توصيف الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع، ثم تفسيرها واستنتاج دلالاتها، بما ينسجم مع أهداف الدراسة وأسئلتها، إلى جانب تحليل المؤشرات الإحصائية المتعلقة بمدى جاهزية المراكز الصناعية وقدرتها على مواجهة الأزمات.

كما ستعتمد الدراسة على استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية من أفراد مجتمع الدراسة، حيث سيتم تصميمها وفق أبعاد المتغيرات المدروسة، وعرضها على مجموعة من المحكمين لضمان صدقها وثباتها. وبعد جمع البيانات، سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج (SPSS) لتحليل النتائج، مثل الإحصاءات الوصفية، معاملات الارتباط، وتحليل الانحدار لقياس أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع. وستساهم هذه الإجراءات في توفير قاعدة بيانات كمية دقيقة

تُمكن الباحث من تفسير النتائج واستخلاص التوصيات المتعلقة بتحسين كفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات الصناعية.

ثانياً: مجتمع الدراسة

سيتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مراكز إدارة الأزمات التابعة للمدن الصناعية في المملكة العربية السعودية، ولا سيما تلك المرتبطة بهيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة والمدن الصناعية الرئيسية مثل: الجبيل، ينبع، الرياض، الدمام، وجدة. ويُقدر العدد الإجمالي للعاملين في إدارات الأزمات والحماية التشغيلية والإطفاء والالتزام والسلامة في هذه المراكز بـ (480) موظفاً موزعين على المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والإشرافية. ويشمل هذا المجتمع المديرين، رؤساء الأقسام، مشرفي الطوارئ، ضباط السلامة، ومختصي تنسيق الاستجابة، الذين يمثلون الفئات الأكثر ارتباطاً بعمليات إدارة المخاطر والاستجابة للأزمات في تلك المدن الصناعية. ويُعد هذا المجتمع من أكثر البيئات حساسية نظراً لطبيعة المخاطر التي تواجهها الصناعات النفطية والبتروكيماوية والتحويلية واللوجستية..

ثالثاً: عينة الدراسة

سُتُختار عينة الدراسة باستخدام العينة الطبقية العشوائية، وذلك لتمثيل مختلف المستويات الإدارية والفنية العاملة في مراكز إدارة الأزمات بدقة. وبناءً على حجم مجتمع الدراسة البالغ (480) موظفاً، ستعتمد الدراسة على معادلة كرجيسي ومورغان (Krejcie & Morgan) لتحديد حجم العينة المناسب، ليكون الحد الأدنى المقبول إحصائياً هو (214) مشاركاً. وستوزع الاستبانات على أفراد العينة بطريقة إلكترونية ومباشرة لضمان وصولها إلى جميع الفئات المستهدف.

رابعاً: أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية، نظراً لملاءمتها لطبيعة المتغيرات قيد البحث وقدرتها على قياس تصورات أفراد العينة حول مستوى تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية وكفاءة الاستجابة للأزمات في مراكز إدارة الأزمات بالمدن الصناعية. وسيتم بناء الاستبانة استناداً إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، مثل دراسات بدر (2023)، الرشيدى والنجداوي (2021)، النصافي والبشتاوي (2021)، Horobko (2024)، و Pessina (2021)، بحيث يتم تصميم بنود الاستبانة بما يتوافق مع أبعاد المتغير المستقل (إدارة المخاطر المؤسسية) والمتغير التابع

(كفاءة الاستجابة للأزمات). وستكون الاستبانة من قسمين رئيسين: القسم الأول يتضمن البيانات الديموغرافية للمشاركين، أما القسم الثاني فيتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس أبعاد الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

وسيتم عرض الاستبانة قبل تطبيقها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة، وإدارة الأزمات، والإحصاء؛ للتأكد من صدقها الظاهري وملاءمة محتواها لأهداف الدراسة. كما سيتم إجراء اختبار ثبات للاستبانة عبر معامل كرونباخ ألفا للتأكد من اتساقها الداخلي، ومن ثم سيتم توزيعها على أفراد عينة الدراسة وجمعها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS)، بما يضمن الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تتيح تفسير النتائج واستخلاص الدلالات البحثية بصورة علمية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بما يتوافق مع طبيعة البيانات والفرضيات البحثية. وستهدف هذه الأساليب إلى وصف خصائص عينة الدراسة، والتحقق من صدق وثبات أداة القياس، إضافة إلى اختبار العلاقات بين المتغيرات وقياس أثر إدارة المخاطر المؤسسية في كفاءة الاستجابة للأزمات. وتشمل هذه الأساليب ما يلي:

1. **الإحصاءات الوصفية:** مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لوصف البيانات الديموغرافية للمشاركين وتحديد مستوى توافر أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية ومستوى كفاءة الاستجابة للأزمات.
2. **اختبار الثبات (معامل كرونباخ ألفا):** للتحقق من اتساق فقرات الاستبانة وثباتها، وضمان موثوقية البيانات قبل الانتقال للتحليل الاستدلالي.
3. **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation):** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية) والمتغير التابع (كفاءة الاستجابة للأزمات).

4. تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد: لقياس أثر كل بُعد من أبعاد إدارة المخاطر المؤسسية بشكل منفرد وبشكل مجتمعي على كفاءة الاستجابة للأزمات، واختبار الفرضيات الرئيسة والفرعية للدراسة.

حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: تركّز الدراسة على أثر تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، الرقابة والمتابعة، الاتصال وتبادل المعلومات) على كفاءة الاستجابة للأزمات.
- حدود مكانية: ستجري هذه الدراسة في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: سيتم إجراء الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025.
- حدود بشرية: يقتصر مجتمع الدراسة على العاملين في مراكز إدارة الأزمات في المدن الصناعية، من المديرين ورؤساء الأقسام والمشرفين وضباط الأمن والسلامة ومختصي الطوارئ .

المراجع

- بدر، باسمه سليم. (2023). الاستشراف الاستراتيجي وأثره في إدارة المخاطر المؤسسية الدور المعدل للحوسبة السحابية: دراسة ميدانية دائرة الجمارك الأردنية في ظل جائحة كورونا. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع76 ، 27 - 102. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1366567>
- ة التدقيق الداخلي (رسالة دكتوراه غير منشورة). (جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1216018>
- الرشيد، موسى فايز مدوس، و النجداوي، أكرم يوسف عواد. (2021). أثر فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في إدارة المخاطر المؤسسية في الشركات الصناعية الكويتية: الدور الوسيط لجود
- النصافي، نواف مرزوق عويران شامان، و البشتاوي، سليمان حسين سليمان. (2021). العلاقة التكاملية بين جودة التدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي وأثرها في إدارة المخاطر المؤسسية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1219191>

- Ahmad, M., Farrukh, M., Wafik, H. M. A., & Gabriel, P. A. (2024). Crisis Communication Strategies in the Age of Social Media. *Advances in Linguistics and Communication Studies*, 191–214. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-3579-6.ch008>

- Ahmadi Choukolaei, H., Jahangoshai Rezaee, M., Ghasemi, P., & Saberi, M. (2021). Efficient Crisis Management by Selection and Analysis of Relief Centers in Disaster Integrating GIS and Multicriteria Decision Methods: A Case Study of Tehran. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021, 1–22. <https://doi.org/10.1155/2021/5944828>
- Araque, J. C., & Weiss, E. L. (2024). *Leadership and Crisis Response*. 433–464. <https://doi.org/10.1093/oso/9780197753392.003.0015>
- Baxter, R. J., Bedard, J. C., Hoitash, R., & Yezegel, A. (2013). Enterprise risk management program quality:: determinants, value relevance, and the financial crisis. *Contemporary Accounting Research*, 30(4), 1264–1295. <https://doi.org/10.1111/J.1911-3846.2012.01194.X>
- Dahmen, P. (2023). Organizational resilience as a key property of enterprise risk management in response to novel and severe crisis events. *Risk Management and Insurance Review*. <https://doi.org/10.1111/rmir.12245>
- Horobko, R. (2024). Integration of risk management systems to ensure enterprise security and competitive advantages. *Aktual'ni Problemi Innovacijnoi Ekonomiki*, 2024(5), 20–26. <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2024-5-4>
- Pessina, I. (2021). Risk and Resilience Management as a Response to COVID–19 Pandemic Outbreak. Towards a New and Refreshing Approach. *Economia Aziendale Online*, 12(1), 27–37. <https://doi.org/10.13132/2038-5498/12.1.27-37>
- Tubalec, A., Evsikova, V., Zinov'ev, A., Kalachanova, E., & Terehova, M. V. (2024). Risk management as a key element of the enterprise

management system. *Московский Экономический Журнал*, 531–545. https://doi.org/10.55186/2413046x_2024_9_11_449

Mid Ocean University
College of Management
Master of risk Management



**The Impact of Enterprise Risk Management (ERM)
Implementation on Crisis Response Efficiency in
Industrial Cities: A Field Study on Crisis Management
Centers in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Bader fahad aloyayd

252000443

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2025