

العنوان باللغة العربية

استمرارية تقديم استراتيجيات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل

الموانئ بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

مانع محمد ال زليق

٢٣٣٠٠٠٠٥٦

إشراف/

د الفيصّل عبد الحميد محمد

د فايز علي جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم. أولاً، نحمد الله عز وجل أن أعاننا، وزودنا بالقوة والقوة، ودعمنا ورشدنا لإتمام هذه المهمة الحاسمة. ونحن نكرم ونصلي على نبينا محمد (صلى الله عليه وآله وصحبه). ونود أن نعرب عن خالص امتناننا لجميع الأهل والأصدقاء الذين ساعدونا في إنجاز هذا المشروع، وخاصة الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد الذي أشرف على هذا المشروع، على عمله المميز معنا وتوجيهاته القيمة. والدعم غير المحدود الذي طلبناه طوال جميع مراحل إنجاز المشروع.

فهرس المحتويات

٢.....	الشكر والتقدير
٥.....	قائمة الجداول
٧.....	فهرس الأشكال
٩.....	المستخلص Abstract
١٠.....	الفصل الأول
١١.....	المقدمة
١٣.....	مشكلة الدراسة
١٩.....	أهمية الدراسة
٢٦.....	أهداف الدراسة
٢٩.....	تساؤلات الدراسة
٣٠.....	فروض الدراسة
٣٠.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
٣٣.....	الفصل الثاني
٣٣.....	الدراسات السابقة
٣٤.....	مقدمة
٣٦.....	المتغير التابع والمستقل
٣٨.....	الدراسات السابقة
٤١.....	الإطار النظري
٥٥.....	الفصل الثالث
٥٥.....	منهجية الدراسة
٥٦.....	مقدمة
٥٨.....	المنهجية وطرق البحث
٥٩.....	مجتمع البحث

٦١.....	محددات حجم العينة.....
٦٢.....	خطوات جمع البيانات.....
٦٥.....	حدود البحث.....
٦٦.....	الفصل الرابع.....
٦٦.....	نتائج الدراسة.....
٦٧.....	مقدمة.....
٦٩.....	تحليل البيانات.....
٧٠.....	النتائج.....
١٠٣.....	التوصيات.....
١٠٥.....	المراجع.....
١٠٦.....	المراجع الأجنبية.....
١١٢.....	الملاحق.....
١١٣.....	الاستبانة.....
١١٥.....	الملخص Abstract.....

قائمة الجداول

جدول ١: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة.....	٧٠
جدول ٢: الوصف الاحصائي لاعداد المشاركين في التجربة.....	٧١
جدول ٣: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.....	٧٣
جدول ٤: الوصف الاحصائي لاستمرارية تطبيق استراتيجيات ادارة المخاطر لمساهمة في تقليل الحوادث في الموانئ.....	٧٤
جدول ٥: الوصف الاحصائي لادارة المخاطر المستمرة لمساهمة في تحسين كفاءة عمليات الموانئ.....	٧٥
جدول ٦: الوصف الاحصائي لتطبيق استراتيجيات ادارته المخاطر تساعد في تحسين رضا العملاء.....	٧٦
جدول ٧: الوصف الإحصائي لموافقة علي الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في تحسين سلامة الموظفين في الموانئ.....	٧٧
جدول ٨: الوصف الاحصائي لاستمرارية في ادارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ.....	٧٨
جدول ٩: الوصف الاحصائي لموافقة تحسين ادارة المخاطر لمساهمة في تحسين سرعة التعامل مع الشحنات.....	٧٩
جدول ١٠: الوصف الاحصائي لوجود نظام مراقبة مستمر للمخاطر يساعد في تحسين الاداء العام للموانئ.....	٨٠
جدول ١١: الوصف الاحصائي لاستمرارية تنفيذ استراتيجيات ادارة المخاطر تؤدي الي تحسين جودة الخدمات المقدمة في الموانئ.....	٨١
جدول ١٢: الوصف الاحصائي لوجود خطط مستمرة لادارة المخاطر في تحسين الثقة بين العملاء و الموانئ.....	٨٢
جدول ١٣: الوصف الاحصائي لموافقة علي الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ.....	٨٣
جدول ١٤: الوصف الاحصائي لاستمرارية ادارته المخاطر في تعزيز سمعة الموانئ.....	٨٤
جدول ١٥: الوصف الاحصائي لموافقة علي وجود اجراءات وقائية مستمرة تساهم في تقليل المخاطر البيئية في الموانئ.....	٨٥
جدول ١٦: الوصف الاحصائي لاستمرارية تقييم وتحليل المخاطر لمساهمة في تحسين التخطيط الاستراتيجي للموانئ.....	٨٦
جدول ١٧: الوصف الاحصائي لتحسين ادارة المخاطر تساهم في تعزيز التواصل بين مختلف الادارات في الموانئ.....	٨٧
جدول ١٨: الوصف الاحصائي لتدريب الموظفين علي ادارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات.....	٨٨
جدول ١٩: الوصف الاحصائي لاستخدام التقنيات الحديثة في ادارة المخاطر تساهم في تحسين العمليات بالموانئ.....	٨٩
جدول ٢٠: الوصف الاحصائي لتعاون الجهات الخارجية في ادارة المخاطر لتعزيز من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ.....	٩١
جدول ٢١: اختبار كاي اسكوير لتأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.....	٩٤
جدول ٢٢: اختبار كاي اسكوير لتأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.....	٩٧
جدول ٢٣: اختبار كاي اسكوير لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.....	١٠٠

- جدول ٢٤: ملخص انجاز القضية. ١.٢.....
- جدول ٢٥: إحصائيات الموثوقية. ١.٢.....

فهرس الأشكال

رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة	٤٢
رسم توضيحي ٢: التمثيل البياني لجنس المشاركين ف التجربة	٧٠
رسم توضيحي ٣: التمثيل البياني لأعمار المشاركين في التجربة	٧٢
رسم توضيحي ٤: التمثيل البياني لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة	٧٣
رسم توضيحي ٥: التمثيل البياني لاستمرارية تطبيق استراتيجيات ادارة المخاطر لمساهمة في تقليل الحوادث في الموانئ	٧٤
رسم توضيحي ٦: التمثيل البياني لإدارة المخاطر المستمرة لمساهمة في تحسين كفاءة عمليات الموانئ	٧٥
رسم توضيحي ٧: التمثيل البياني لتطبيق استراتيجيات ادارة المخاطر تساعد في تحسين رضا العملاء	٧٦
رسم توضيحي ٨: التمثيل البياني لموافقة علي الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في تحسين سلامة الموظفين في الموانئ	٧٧
رسم توضيحي ٩: التمثيل البياني لاستمرارية في ادارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ	٧٨
رسم توضيحي ١٠: التمثيل البياني لموافقة تحسين أدراه المخاطر لمساهمة في تحسين سرعة التعامل مع الشحنات	٧٩
رسم توضيحي ١١: التمثيل البياني لوجود نظام مراقبة مستمر للمخاطر يساعد في تحسين الاداء العام للموانئ	٨٠
رسم توضيحي ١٢: التمثيل البياني لاستمرارية تنفيذ استراتيجيات ادارة المخاطر تؤدي الي تحسين جودة الخدمات المقدمة في الموانئ	٨١
رسم توضيحي ١٣: التمثيل البياني لوجود خطط مستمرة لإدارة المخاطر في تحسين الثقة بين العملاء والموانئ	٨٢
رسم توضيحي ١٤: التمثيل البياني لموافقة علي الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ	٨٣
رسم توضيحي ١٥: التمثيل البياني لاستمرارية ادارته المخاطر في تعزيز سمعة الموانئ	٨٤
رسم توضيحي ١٦: التمثيل البياني لاستمرارية ادارته المخاطر في تعزيز سمعة الموانئ	٨٥
رسم توضيحي ١٧: التمثيل البياني لاستمرارية تقييم وتحليل المخاطر لمساهمة في تحسين التخطيط الاستراتيجي للموانئ	٨٧
رسم توضيحي ١٨: التمثيل البياني لتحسين ادارة المخاطر تساهم في تعزيز التواصل بين مختلف الادارات في الموانئ	٨٧
رسم توضيحي ١٩: التمثيل البياني لتدريب الموظفين علي ادارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات	٨٨
رسم توضيحي ٢٠: التمثيل البياني لاستخدام التقنيات الحديثة في ادارة المخاطر تساهم في تحسين العمليات بالموانئ	٩٠
رسم توضيحي ٢١: التمثيل البياني لتعاون الجهات الخارجية في ادارة المخاطر لتعزيز من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ	٩١
رسم توضيحي ٢٢: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة	٩٢
رسم توضيحي ٢٣: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لتأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية	٩٥

- رسم توضيحي ٢٤: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لتأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية ٩٨
- رسم توضيحي ٢٥: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية ١٠١

المستخلص Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. تهدف الدراسة إلى استكشاف كيف يمكن لإدارة المخاطر المستدامة أن تسهم في تحقيق مستويات أعلى من الجودة في الخدمات المقدمة، وذلك من خلال تقليل المخاطر المحتملة وتحسين العمليات الداخلية. تم جمع البيانات من عينة مكونة من ١٦٦ فرداً يمثلون مختلف الجهات المعنية في قطاع نقل الموانئ، بما في ذلك الإداريين، والموظفين، وأصحاب المصالح الآخرين. اعتمدت منهجية الدراسة على استخدام استبيانات مفصلة لقياس عدة عوامل ومتغيرات تتعلق بإدارة المخاطر وجودة الخدمات. تضمنت الاستبيانات أسئلة تتعلق بالاستراتيجيات المستخدمة لإدارة المخاطر، وتأثيرها على العمليات اليومية، ومستوى التحسين في جودة الخدمات الناتج عن تطبيق هذه الاستراتيجيات. أظهرت النتائج أن استمرارية إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ. على سبيل المثال، تم تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء والمخاطر البيئية. كما أدى تحسين إدارة المخاطر إلى تعزيز التواصل بين الإدارات المختلفة، مما ساعد في تقديم خدمات أكثر تكاملاً وفعالية. أحد النتائج المهمة التي تم الحصول عليها هو أن التعاون مع الجهات الخارجية، مثل الشركاء والموردين، يلعب دوراً محورياً في تحسين إدارة المخاطر. كذلك، فإن التدريب المستمر للموظفين على أحدث التقنيات والممارسات في مجال إدارة المخاطر يعتبر ضرورياً لتحقيق التحسين المستدام في جودة الخدمات. بينت الدراسة أن استخدام التقنيات الحديثة، مثل أنظمة المراقبة والتحليل المتقدمة، يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين إدارة المخاطر ومن ثم تحسين جودة الخدمات المقدمة. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل مستمر ومنظم في قطاع نقل الموانئ، والتأكيد على أهمية التدريب المستمر والتعاون مع الجهات الخارجية واستخدام التقنيات الحديثة كجزء أساسي من هذه الاستراتيجية لتحقيق تحسين مستدام في جودة الخدمات.

الفصل الأول

المقدمة

في ظل المشاكل المتزايدة التي تواجه صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية، أصبحت خطة إدارة المخاطر أمراً بالغ الأهمية لتحقيق الاستدامة وتحسين جودة الخدمة. تعد صناعة النقل بالموانئ أمراً بالغ الأهمية للاقتصاد السعودي لأنها تسهل التجارة الدولية وتضمن السلامة والأمن البحري. يدرس هذا البحث الصعوبات والإمكانيات التي قد تجلبها أساليب إدارة المخاطر لتحسين أداء وكفاءة صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية. وفي ضوء هذه البيئة، فإن الغرض من هذه الدراسة هو التحقيق في التنفيذ الجاري لاستراتيجيات إدارة المخاطر ودورها الحاسم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية. وسيتم تقييم التطبيق الفعلي لهذا النهج، مع التركيز على المشاكل الرئيسية والإمكانيات المتاحة.

تشكل استراتيجيات إدارة المخاطر عنصراً أساسياً في إجراءات إدارة المشاريع والأعمال في مجموعة متنوعة من الصناعات، بما في ذلك النقل بالموانئ. وتحاول هذه التقنية التخفيف من التأثير السلبي المحتمل للمخاطر على أهداف المشروع أو العملية مع تحسين القدرة على الاستفادة من الفرص المتاحة. وفي سياق قطاع النقل بالموانئ، تتنوع المخاطر التي قد تواجهها الشركات، بما في ذلك التأخير في جدول الإبحار بسبب الظروف الجوية غير المتوقعة أو ضغوط الوقت المحدودة، وتقلبات حجم الشحنات بسبب التغيرات في الطلب العالمي على السلع، والتحديات المستمرة في مجال الأمن البحري، والتي تتطلب استجابات سريعة وفعالة للحفاظ على سلامة البضائع والأفراد. (Alghuson, 2023). تتطلب إدارة المخاطر الفعالة في صناعة النقل بالموانئ اتباع نهج شامل ومتكامل يبدأ بتحديد وتصنيف المخاطر المحتملة بدقة، فضلاً عن تحليل الآثار المالية والزمنية لكل خطر محتمل. وقد تتضمن التقييمات فحص الجوانب البيئية والسياسية والاقتصادية التي قد تؤثر على أداء النقل البحري، مما يساعد في تحديد أولويات الاستجابة والإجراءات الوقائية المطلوبة.

بعد تحديد المخاطر، تنتقل الشركات إلى مرحلة التخطيط للاستجابة، حيث تقوم ببناء استراتيجيات متعددة المستويات للتعامل مع كل خطر محتمل. وهذا يتضمن تحديد الخطوات الوقائية لتقليل احتمالية حدوث المخاطر، فضلاً عن ابتكار أساليب للتعامل مع المخاطر عندما تنشأ، مثل خطط التشغيل البديلة وأمن الشحن ضد المخاطر الحقيقية. لإدارة المخاطر بنجاح في صناعة النقل بالموانئ، يجب على الشركات أيضاً إنشاء أنظمة مراقبة مستمرة وتقييم كفاءة مبادراتها بشكل متكرر. قد تتضمن هذه الأنظمة استخدام تقنية إنترنت الأشياء (IoT) لمراقبة بيانات

الطقس والتشغيل، فضلاً عن استخدام أنظمة إدارة الأداء لتحليل البيانات وتعزيز العمليات من خلال الاستجابات الآلية للبيانات الواردة. (Oloruntobi، ٢٠٢٣).

إن تحسين جودة الخدمة في قطاع النقل بالموانئ أمر بالغ الأهمية للحفاظ على القدرة التنافسية للشركة ورضا العملاء في سوق معقدة وديناميكية للغاية. تعد صناعة النقل البحري واحدة من أهم القطاعات الاقتصادية التي تربط الاقتصادات الوطنية بالاقتصاد العالمي لأنها تتعامل مع نقل المنتجات الضخمة مع ضمان السلامة والأمن في البحر والموانئ. تشمل الخدمات المقدمة في هذا القطاع خدمات الشحن والتفريغ والتحميل والتخزين والنقل الداخلي، وكلها تحتاج إلى جودة عالية لتلبية توقعات العملاء وتحقيق الاستدامة التنافسية.

إن جودة الخدمة ليست مجرد مقياس للأداء؛ بل إنها أيضاً حجر الأساس لاستدامة الشركة وتطورها. الجودة هي العنصر الأكثر أهمية في تحديد رضا العملاء لأن المستهلكين يريدون خدمات موثوقة ومتسقة تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم. مع وجود العديد من الخيارات المتاحة للعملاء والمنافسة الشديدة في صناعة الشحن، فإن جودة الخدمة المتميزة تشكل جانباً بالغ الأهمية في اكتساب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين (Kaliszewski، ٢٠٢٠). قد تكتسب شركات النقل بالموانئ عدداً من المزايا التنافسية من خلال تحسين جودة الخدمة. على سبيل المثال، قد تعمل الخدمات عالية الجودة على تعزيز احتمالات الفوز بعقود طويلة الأجل مع عملاء كبار وشحنات، وبالتالي تحسين استقرار الإيرادات والقدرة على التنبؤ بالعائد المالي. تساعد الخدمات عالية الجودة أيضاً في تقليل النفقات الإضافية المرتبطة بعودة العملاء وإدارة الشكاوى، مما يزيد في نهاية المطاف من هوامش الربح وقدرة الشركة على تحقيق نفقات مستقبلية مربحة.

تعمل جودة الخدمة كمحفز للابتكار والنمو داخل الشركات، حيث يتم دفع فرق العمل إلى إنشاء إجراءات أكثر كفاءة وتكاملاً، مما يضيف إلى تحسين الأداء العام والاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات العملاء. علاوة على ذلك، قد تعمل جودة الخدمات المستمرة على تحسين سمعة الشركة في السوق، مما يساعد على توسيع قاعدة العملاء وتعزيز حصة السوق (Wagner، ٢٠٢٢).

إن وضع خطة لإدارة المخاطر في قطاع النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية يعد مهمة استراتيجية تتطلب فهماً شاملاً للبيئة الثقافية والاقتصادية المحلية، فضلاً عن المشكلات الخاصة التي تواجهها المؤسسات في هذا القطاع الحرج. وتتضمن خطة إدارة المخاطر تحديد وتقييم والاستجابة لأي مخاطر قد تعرض أهداف المشروع أو العمل

للخطر. وتتنوع المخاطر في قطاع النقل بالموانئ من التأخيرات التشغيلية الناجمة عن تقلبات الظروف الجوية إلى التهديدات الأمنية المتزايدة التي تتطلب إجراءات سريعة وفعالة لضمان الاستدامة والربحية. وتتمتع صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية بأهمية حيوية في الاقتصاد العالمي، مما يؤكد على الحاجة إلى وضع خطة فعالة لإدارة المخاطر. تواجه الشركات العاملة في هذه الصناعة مشاكل مميزة ناجمة عن البيئة الثقافية والاقتصادية السعودية، مثل القواعد والتشريعات المحلية، والقضايا الجيوسياسية، والاختلافات في أسعار النفط التي تؤثر على الاقتصاد الوطني ككل. يتطلب تنفيذ خطة إدارة المخاطر في هذا الإطار التعاون مع الهيئات الحكومية المحلية لضمان الامتثال للتشريعات الحالية وتقديم المساعدة اللازمة لحل الصعوبات القانونية والتنظيمية (Elentably، ٢٠١٥).

فإن المتغيرات الثقافية في المملكة العربية السعودية لها تأثير كبير على تبني استراتيجيات إدارة المخاطر. إن فهم المعتقدات والتقاليد المحلية أمر بالغ الأهمية لعمليات التحميل والتفريغ والنقل الناجحة في الموانئ. وقد يؤدي إهمال هذه المتغيرات إلى حدوث مضاعفات وزيادة المخاطر. وقد تتطلب القيم المحلية تفاعلات متخصصة مع المستهلكين أو شركاء الأعمال، مما يستلزم من المنظمات تكييف تكتيكاتها من أجل الامتثال والكفاءة. وبشكل عام، قد يكون وضع خطة لإدارة المخاطر في صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية أداة قيمة لتحسين الاستدامة وتحقيق أهداف الشركات. ويجب أن يكون هذا النهج مرناً ومستجيباً للصعوبات الجديدة، مع التركيز على التحسين المستمر وتقديم الخدمات المبتكرة. (Han، ٢٠٢٤).

مشكلة الدراسة

على الرغم من أهمية استراتيجيات إدارة المخاطر في صناعة النقل بالموانئ لخفض التكاليف وزيادة الكفاءة، إلا أن هناك تحديات كبيرة لا تزال تحول دون تطبيقها بنجاح. ويشكل الفهم غير الكافي لهذه المشاكل عائقاً كبيراً أمام تحقيق أداء رائع وقدرة تنافسية في السوق.

١. التعقيدات التشغيلية والتكنولوجية

تواجه شركات النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية قيوداً تشغيلية وفنية كبيرة. وتشمل هذه القضايا زيادة تعقيد العمليات اللوجستية، ودمج العديد من الأنظمة، والتكيف مع التطورات التكنولوجية الجديدة. وتبرز أهمية

الحفاظ على خطة إدارة المخاطر كأداة حاسمة لزيادة جودة الخدمات المقدمة. تساعد هذه التقنية في تحديد المخاطر المحتملة وتقييمها، فضلاً عن تطوير استراتيجيات التخفيف الفعالة. يعد الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا عنصراً أساسياً في هذا النهج لأنه يحسن الدقة والسرعة التشغيلية مع تقليل الخطأ البشري أيضاً (Cheung، ٢٠٢١).

- الأنظمة التشغيلية المتعددة

تتطلب عمليات الموانئ تنسيقاً وثيقاً عبر العديد من الأنظمة، بما في ذلك أنظمة النقل، وأنظمة المعلومات اللوجستية، وأنظمة إدارة المخزون. ويجب أن تعمل هذه الأنظمة معاً بسلاسة لتوفير الاستمرارية التشغيلية وتقديم خدمات عالية الجودة في سياق إدارة الموانئ، برزت تقنيات نظم المعلومات الجغرافية كأدوات تحليلية مكانية بالغة الأهمية، حيث تقدم رؤى حيوية حول التوزيع الجغرافي للمخاطر والثغرات. ويمكن تطوير استراتيجية جديدة لتحسين دقة وكفاءة إجراءات تقييم المخاطر من خلال الجمع بين تقنيات نظم المعلومات الجغرافية والحوسبة الناعمة. يستخدم هذا البحث عملية التسلسل الهرمي التحليلي الضبابي (FAHP) والشبكة العصبية الاصطناعية العاطفية (EANN) لتحديد المواقع عالية الخطورة بناءً على الأسباب الرئيسية للحوادث. والهدف من هذا البحث هو تحديد أهم المخاطر والتهديدات في الأنظمة التشغيلية في المملكة العربية السعودية، ومن ثم توفير تقنيات إدارة المخاطر (Alshareef، ٢٠٢٤).

- دور التكنولوجيا الحديثة

تلعب التكنولوجيا دوراً مهماً في تحسين كفاءة وجودة خدمات النقل بالموانئ. ومن بين هذه التقنيات الذكاء الاصطناعي. ومن الجدير بالذكر أن الذكاء الاصطناعي هو تقنية جديدة نسبياً تكتسب زخماً في هذه الصناعة. يجب أن يكون المحللون قادرين على تكييف البرامج مع المتطلبات والمواقف المتغيرة مع الالتزام بمبادئ الشفافية والقدرة على التنبؤ وتوقيت المعلومات. تقنيات التتبع والتحكم عن بعد، وكذلك الإنترنت. يؤدي دمج هذه التقنيات في أنظمة إدارة المخاطر إلى تحسين التنبؤ بالمخاطر وخفض التكاليف وتعزيز الكفاءة (Azcárraga، ٢٠٢٢).

- التحديات الناجمة عن عدم التكامل والتنسيق

تواجه شركات النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية مشكلات كبيرة بسبب الافتقار إلى التكامل والتنسيق في أساليب إدارة المخاطر. وتشمل هذه المشكلات عدم توافق الأنظمة، مما يؤدي إلى تناقض المعلومات ويجعل من

الصعب مراقبة الأنشطة بدقة. كما يؤدي التأخير في اتخاذ التدابير الوقائية والاستجابة لحالات الطوارئ إلى تفاقم المشكلات القائمة. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي اختلال التوازن في إدارة العمليات إلى مقاطعة سير العمل وزيادة النفقات التشغيلية، مما يقلل من كفاءة الشركة بشكل عام. تتضمن تقنيات إدارة المخاطر الفعالة التكامل والتنسيق الوثيقين عبر العديد من الأنظمة والأقسام من أجل ضمان تدفق سلس للمعلومات واتخاذ خيارات مستنيرة وفي الوقت المناسب (Almatar، ٢٠٢١).

٢. التحديات البيئية والاستدامة

- المعايير البيئية واللوائح

تخضع صناعة النقل بالموانئ لمجموعة من المتطلبات البيئية التي تفرضها الهيئات التنظيمية الوطنية والدولية. وتشمل هذه المتطلبات خفض انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري، والسيطرة على النفايات البحرية، وحماية التنوع البيولوجي. ويتعين على الشركات العاملة في صناعة الموانئ اتخاذ إجراءات صارمة للحفاظ على الامتثال لهذه اللوائح، مما يزيد من التكاليف ويعقد العمليات.

- الضغوط البيئية

مع تزايد حجم الشحن والنقل البحري في المملكة العربية السعودية، يتزايد الضغط البيئي الناجم عن استخدام الوقود الثقيل وإنتاج الغازات الخطرة مثل ثاني أكسيد الكربون وأكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت. وتؤدي هذه الملوثات إلى تدهور جودة الهواء، مما يؤدي إلى تدهور البيئة ومشاكل صحية للسكان القريبين. وعلاوة على ذلك، فإن تلوث الممرات المائية حول الموانئ بسبب تصريف البترول ومواد التشحيم وغيرها من القمامة يعرض الحياة البحرية للخطر ويعطل النظام البيئي المائي. و هذه القيود البيئية المتزايدة تتطلب أساليب فعالة لتقليل التأثير البيئي السلبي وتعزيز الاستدامة. وتشمل هذه الحلول استخدام وقود أكثر نظافة وكفاءة، واستخدام تكنولوجيا الحد من الانبعاثات الحالية، وتطوير برامج إعادة تدوير النفايات. ولتحقيق الامتثال للمعايير البيئية الوطنية والدولية، يتعين على أصحاب المصلحة المتنوعين العمل معًا بشكل وثيق وتنسيق جهودهم. إن تحسين إدارة المخاطر البيئية من خلال هذه التدابير يساعد في إيجاد التوازن بين التوسع الاقتصادي وحماية البيئة، مما يحسن الاستدامة على المدى الطويل ويعزز متعة المجتمع المحلي ومستخدمي الموانئ (hellenicshippingnews، ٢٠٢١).

- دور استراتيجيات إدارة المخاطر في التكيف

لا يمكن تجاهل دور استراتيجيات إدارة المخاطر في التكيف مع التحديات البيئية والاستدامة. يجب أن تركز هذه الاستراتيجيات على تحليل وتقييم المخاطر البيئية المحتملة، وتطوير خطط للتخفيف من هذه المخاطر بشكل فعال. على سبيل المثال، يمكن تبني تقنيات تنقية الانبعاثات، واستخدام الطاقة المتجددة، وتحسين إدارة المخلفات للمساهمة في الحد من التأثير البيئي السلبي. و حلول إدارة المخاطر الفعالة في صناعة الموانئ في المملكة العربية السعودية تشكل أهمية بالغة لإدارة القضايا البيئية وتعزيز الاستدامة. وبسبب موقعها الساحلي، فإن أعمال الموانئ معرضة لعواقب تغير المناخ مثل ارتفاع مستوى سطح البحر والظواهر الجوية القاسية. ومن الطرق المهمة إدراج المرونة المناخية في تصميم وبناء البنية التحتية للموانئ. ويشمل ذلك تحليل الحساسية للتهديدات المناخية، وتبني تدابير تكيفية مثل حماية الساحل، وتطبيق متطلبات البناء الأخضر لتقليل البصمة البيئية. كما تعد مراقبة جودة المياه والهواء من الأهداف الرئيسية، مع التركيز على البرامج لتجنب التلوث باستخدام أنظمة الترشيح المبتكرة والالتزام باللوائح البيئية الدولية. وتعطي تقنيات إدارة المخاطر الأولوية لمراقبة وتقليل التأثيرات المحتملة على النظم البيئية البحرية والسكان المجاورين (Lincoln، ٢٠٢١).

- التوازن بين التنمية الاقتصادية والحفاظ على البيئة

التحدي الرئيسي يكمن في العثور على التوازن المثالي بين تحقيق النمو الاقتصادي المستدام والحفاظ على البيئة. فعلى الرغم من أن استخدام التكنولوجيا البيئية يمكن أن يزيد التكاليف قليلاً، إلا أنه يمكن أن يعود بالفائدة على المدى الطويل من خلال خفض تكاليف التشغيل وزيادة جاذبية الاستثمارات المستدامة و تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة في صناعة الموانئ في المملكة العربية السعودية يشكل قضية رئيسية، ولكنه أمر بالغ الأهمية لتحقيق الجدوى على المدى الطويل. وعلى الرغم من التكاليف الأولية، فإن دمج التكنولوجيا البيئية يوفر مزايا كبيرة. إن الاستثمار في التكنولوجيا مثل الطاقة الخضراء، وأنظمة إدارة النفايات الفعالة، والبنية الأساسية الصديقة للبيئة لا يقلل من التأثير البيئي فحسب، بل يحسن أيضاً الكفاءة التشغيلية بمرور الوقت. تعمل هذه التقنيات على خفض التكاليف التشغيلية من خلال خفض استخدام الطاقة وإنشاء القمامة، مع تشجيع الاستثمارات والتعاون على المدى الطويل وتحقيق هذا التوازن يتطلب التخطيط والتنسيق الدقيقين بين أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحكومات والشركات التجارية والمجتمعات المحلية. وتعتبر الهياكل التنظيمية التي تعزز السلوكيات المستدامة وتعاقب التدهور

البيئي أمراً بالغ الأهمية. وعلاوة على ذلك، فإن تعزيز الوعي والمشاركة من خلال الجهود التعليمية والمشاركة قد يساعد في تعزيز ثقافة المسؤولية البيئية داخل الصناعة.

من خلال التأكيد على كل من النمو الاقتصادي والرعاية البيئية، قد تساعد صناعة الموانئ في المملكة العربية السعودية في تحقيق أهداف التنمية الوطنية مع حماية الموارد الطبيعية وتعزيز القدرة على الصمود في مواجهة تغير المناخ. ولا تضمن هذه الاستراتيجية النمو على المدى الطويل فحسب، بل تعمل أيضاً على زيادة القدرة التنافسية للقطاع في السوق العالمية من خلال التوافق مع المعايير والتوقعات العالمية للعمليات البحرية المسؤولة (Mani، ٢٠٢٣)

٣. التحديات الاقتصادية والتقلبات العالمية

- التحديات الاقتصادية

• التقلبات في أسعار النفط

تعد أسعار النفط من أبرز التحديات الاقتصادية التي تؤثر على قطاع نقل الموانئ في المملكة العربية السعودية وهذا يفرض عقبات اقتصادية كبيرة على صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية. وباعتبارها دولة مصدرة كبيرة للنفط، فإن اقتصاد المملكة يعتمد بشكل كبير على أسواق النفط العالمية. وتؤثر التغيرات في أسعار النفط على دخل الحكومة وأنماط الاستثمار والاستقرار الاقتصادي العام، مما يؤثر بشكل مباشر على صناعة النقل بالموانئ. فعندما ترتفع أسعار النفط، ترتفع أرباح المملكة العربية السعودية، مما قد يؤدي إلى زيادة الاستثمار في مشاريع البنية التحتية مثل الموانئ وشبكات النقل. ومن ناحية أخرى، قد تفرض أسعار النفط المنخفضة ضغوطاً على موارد الحكومة وتقييد التمويل لمثل هذه المشاريع، مما يؤثر على نمو وكفاءة عمليات الموانئ (IMF، ٢٠٢٤).

وعلاوة على ذلك، تؤثر التقلبات في أسعار النفط على تكاليف الشحن والطلب على خدمات النقل البحري. كما أن تقلبات أسعار الوقود لها تأثير مباشر على النفقات التشغيلية لشركات الشحن ومرافق الموانئ، مما يؤثر على هوامش الربح وخيارات الاستثمار. ولمعالجة هذه الصعوبات، عملت المملكة العربية السعودية على تنويع اقتصادها من خلال مشاريع مثل رؤية ٢٠٣٠، والتي تسعى إلى تقليل الاعتماد على عائدات النفط. إن تحسين كفاءة الموانئ، وتشجيع مصادر الطاقة البديلة، والاستثمار في البنية الأساسية للنقل المستدام، كلها مبادرات بالغة الأهمية للتخفيف من تقلبات أسعار النفط وتعزيز المرونة الاقتصادية على المدى الطويل في صناعة النقل بالموانئ. وتسعى المملكة العربية

السعودية إلى زيادة القدرة التنافسية ومرونة صناعة الموانئ في مواجهة حالة عدم اليقين الاقتصادي العالمي المرتبطة بأسواق النفط من خلال تنويع مصادر الدخل والتأكيد على الممارسات المستدامة (Elneel، ٢٠٢٢).

• الأزمات الاقتصادية العالمية

الأزمات الاقتصادية العالمية تمثل تحدياً كبيراً لقطاع نقل الموانئ، فخلال الأزمات الاقتصادية العالمية، تواجه صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية مشاكل كبيرة، مع التقلبات والضغوط غير المتوقعة التي تؤثر على الطلب على النقل البحري والاستثمارات في القطاع. وتحتاج مثل هذه الأزمات إلى مراجعة استراتيجية من جانب الشركات، مما يجبرها على التكيف مع الظروف الاقتصادية الصعبة. وهذا يؤكد على الحاجة إلى تدابير إدارة المخاطر المناسبة لتجنب الانحدارات المحتملة وحماية الشركات. وخلال هذه الأوقات، قد تعمل تقلبات السوق العالمية على تقييد حركة الشحن وخلق حالة من عدم اليقين المالي لكل من البنية التحتية للموانئ وشركات الشحن. هناك حاجة إلى تعديلات استراتيجية لضمان المرونة التشغيلية والاستقرار المالي أثناء الانحدارات الاقتصادية. وللتنقل عبر الأوقات الاقتصادية الصعبة، قد تحتاج الشركات إلى التأكيد على خفض التكاليف، والتحقيق في مبادرات التنويع، وزيادة المرونة التشغيلية.

تنفيذ أطر قوية لإدارة المخاطر أمر بالغ الأهمية لتحديد وتخفيف المخاطر المحتملة المرتبطة بالتقلبات الاقتصادية. لا تعمل هذه الاستراتيجية الاستباقية على الحماية من العواقب الفورية فحسب، بل تمكن صناعة الموانئ أيضاً من الاستفادة من آفاق التعافي عندما تتحسن الظروف الاقتصادية العالمية. من خلال تشجيع التكيف والمرونة، يمكن لموانئ المملكة العربية السعودية مقاومة آثار الأزمات الاقتصادية العالمية بشكل أفضل مع الاستمرار في دعم العمليات التجارية الحرجة ومشاريع التنمية الاقتصادية. (Oke، ٢٠٢٣)

- التحديات العالمية

• العلاقات الدولية والتجارة العالمية

تتعامل شركات قطاع نقل الموانئ في المملكة العربية السعودية مع التحديات العالمية المتعلقة بالعلاقات الدولية والتجارة العالمية حيث تواجه شركات النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية قضايا عالمية معقدة ناجمة عن العلاقات الدولية وديناميكيات التجارة العالمية. إن الاختلافات في سياسة التجارة الوطنية، فضلاً عن التغييرات في

التشريعات الدولية، لها تأثير مباشر على حركة المنتجات والخدمات عبر الموانئ. لإدارة هذه التأثيرات بنجاح، يجب على الشركات تطوير أساليب معقدة تشجع التعاون الدولي مع التخفيف من الاضطرابات المحتملة. والتكيف مع سياسات التجارة المختلفة والأطر التنظيمية يتطلب اتخاذ إجراءات استباقية لتحسين الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية. وهذا يستلزم بناء علاقات استراتيجية، واستخدام عمليات تشغيلية مرنة، والبقاء على اطلاع على المعايير الدولية المتغيرة. قد تتوقع الشركات التي لديها أطر قوية لإدارة المخاطر وتتعامل مع الصعوبات التي تفرضها التوترات الجيوسياسية أو التغييرات التنظيمية التي تؤثر على عمليات الموانئ (Chemingui، ٢٠١٥).

وعلاوة على ذلك، فإن بناء اتصالات دولية قوية أمر بالغ الأهمية للاستفادة من المزايا التنافسية ورفع معايير الخدمة في صناعة الموانئ. إن المبادرات التعاونية لتبسيط الخدمات اللوجستية عبر الحدود وتحسين تيسير التجارة تفيد التميز التشغيلي وسعادة العملاء (Lane، ٢٠٢٠).

أهمية الدراسة

تشكل صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية عنصراً أساسياً في الاقتصاد الوطني، حيث تدعم التجارة الدولية وتشجع التقدم الاقتصادي. ومع زيادة حجم التجارة البحرية وبناء البنية الأساسية للموانئ، أصبح من الأهمية الحفاظ على خطة إدارة المخاطر كأداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات المقدمة في هذا القطاع ومن خلال استخدام تدابير إدارة المخاطر الفعالة، قد تزيد صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية من قدرتها العالمية بشكل كبير مع ضمان الاستدامة التشغيلية.

• تعزيز الكفاءة التشغيلية :

تعزيز الكفاءة التشغيلية في الموانئ يُعدّ أحد الأهداف الحيوية التي تسعى إليها الشركات العاملة في هذا المجال، وتعتبر إدارة المخاطر أحد الأدوات الأساسية لتحقيق هذا الهدف. عملية إدارة المخاطر تتضمن مجموعة من الخطوات المنهجية التي تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة وتقييمها وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها. (Duru، ٢٠٢٠)

تبدأ عملية تعزيز الكفاءة التشغيلية بتحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على سير العمل في الموانئ. تشمل هذه المخاطر العديد من الجوانب مثل المخاطر الطبيعية (العواصف البحرية، الفيضانات)، والمخاطر البشرية (الأخطاء

التشغيلية، الحوادث)، وكذلك المخاطر التقنية (تعطل المعدات، الأعطال اللوجستية). من خلال تحديد هذه المخاطر بدقة، يمكن للشركات الاستعداد بشكل أفضل لمواجهةها وتقليل تأثيرها على العمليات التشغيلية.

تبني التكنولوجيا الحديثة، مثل أنظمة إدارة المخاطر التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، قد يحسن من فعالية هذه التقنيات. حيث تقوم هذه الأنظمة بتحليل بيانات التشغيل في الوقت الفعلي، وتنبه أي تغييرات غير عادية قد تشير إلى خطر. وهذا يمكن الفرق التشغيلية من اتخاذ خطوات وقائية قبل تفاقم المشكلات، مما يقلل من وقت التوقف ويعزز الكفاءة التشغيلية (UNCTAD, 2023).

إن تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الموانئ قد يؤدي أيضاً إلى تحسين الكفاءة التشغيلية. ويشمل ذلك تطبيق معايير الجودة العالمية وتحسين العمليات باستمرار لضمان تقديم خدمات عالية الجودة. ومن خلال التأكيد على الجودة في جميع جوانب العمليات، يمكن تقليل النفقات التشغيلية المرتبطة بالأخطاء وإعادة العمل، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية.

وقد تشهد الشركات التي تدير المخاطر بنجاح زيادات كبيرة في الكفاءة التشغيلية للموانئ. ويمكن تجنب التأخيرات والاضطرابات التشغيلية من خلال التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها بشكل صحيح وتبني خطوات علاجية مناسبة، مما يؤدي إلى تحسين سير العمل وخفض التكاليف. إن تبني التكنولوجيا الحديثة والتعاون بين الإدارات والتدريب المستمر كلها عوامل تعزز فعالية إدارة المخاطر وتساهم في أداء الموانئ (IAPH, 2021).

● جذب الاستثمارات :

يبحث المستثمرون باستمرار عن بيئات عمل مستقرة وآمنة و يؤدي الاستقرار والقدرة على التعامل مع المخاطر إلى زيادة جاذبية قطاع النقل بالموانئ للمستثمرين بشكل كبير حيث تساعد حلول إدارة المخاطر المستمرة في الحد من مخاطر الخسارة مع تعزيز العائدات على الاستثمار. ونتيجة لذلك، تصبح الموانئ التي تطبق مثل هذه الأساليب مواقع استثمارية جديرة بالثقة تجتذب رأس المال الدولي والمحلي، مما يساعد على تحقيق النمو الاقتصادي الطويل الأجل. ومن هذا المنظور، تعتبر صناعة النقل بالموانئ من أهم القطاعات لتسهيل تدفق التجارة الدولية والإقليمية. وتعمل الموانئ السعودية كنقطة حيوية للتفاعل بين آسيا وأفريقيا وأوروبا بسبب موقعها الجغرافي الاستراتيجي. وهذا الموقع الجغرافي الفريد يجعل الموانئ السعودية موقعاً جذاباً للمستثمرين الذين يتطلعون إلى الاستفادة من تدفق التجارة الدولية المتنامي.

وتعتبر البنية التحتية المتطورة والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة عاملين رئيسيين يساهمان في جاذبية الاستثمار في صناعة النقل بالموانئ، حيث يساعد الاستثمار في البنية التحتية واستخدام التقنيات المتطورة مثل الأتمتة والرقمنة على زيادة الكفاءة التشغيلية وخفض تكاليف التشغيل، مما يزيد من القدرة التنافسية للموانئ السعودية ويجعلها أكثر جاذبية للمستثمرين (IMF Ellibrary, 2023).

علاوة على ذلك، تلعب الحكومة السعودية دوراً مهماً في تعزيز صناعة النقل بالموانئ من خلال تشجيع السياسات والمبادرات الاستراتيجية. كما أن توفير مناخ استثماري مناسب وتشجيع الشركات على الاستثمار من خلال التسهيلات والإعفاءات الضريبية يساعد في جذب استثمارات إضافية. وعلاوة على ذلك، فإن زيادة التعاون مع قطاع الأعمال وتنفيذ نموذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص يخلق فرصاً جديدة للاستثمار في البنية التحتية والخدمات اللوجستية.

تعتبر أيضاً تنمية الموارد البشرية وتدريب الكوادر المحلية من الجوانب الأساسية لجذب الاستثمارات إلى صناعة النقل بالموانئ و توفير الكوادر المدربة والمؤهلة لهذه الصناعة من شأنه أن يحسن الكفاءة التشغيلية ويعزز ثقة المستثمرين في القدرات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، توفر المنظمات التعليمية والمهنية المتخصصة في النقل والخدمات اللوجستية برامج تدريبية وشهادات مهنية (NUA, 2022).

● تحسين جودة الخدمات :

تحسين جودة الخدمات في صناعة الموانئ هو أحد الأهداف الأساسية لتقنيات إدارة المخاطر. و تستفيد العديد من جوانب الخدمة من إدارة المخاطر الفعّالة، بما في ذلك الالتزام بالمواعيد وسلامة الشحن واستجابة الخدمة. وهذا يحسن من رضا العملاء وصورة الموانئ السعودية كمراكز لوجستية موثوقة وفعّالة. وعلاوة على ذلك، يمكن تقليل الحوادث والأعطال، مما يعزز السلامة التشغيلية ويعزز ثقة العملاء والمستثمرين. تساعد إدارة المخاطر الفعّالة على تحسين دقة أوقات التحميل والتفريغ، وهو أمر ضروري لاستدامة سلاسل التوريد المتكاملة. قد يؤدي أي تأخير إلى مقاطعة العمليات المؤسسية، وبالتالي فإن التعرف على المخاطر المرتبطة بالتأخير وتحليلها، فضلاً عن تنفيذ الإجراءات الوقائية، يمكن أن يساعد في تعزيز الدقة اللوجستية والتوقيت. تعد سلامة المنتجات أثناء النقل والتخزين أحد أهم العوامل المؤثرة على رضا العملاء، وتساعد حلول إدارة المخاطر في الحد من احتمالية تلف العناصر أو فقدانها. يمكن تحسين موثوقية الخدمات المقدمة من خلال تحديد المخاطر المرتبطة بسلامة

الشحن وتنفيذ الإجراءات المطلوبة، مثل تحسين بروتوكولات التخزين والنقل . وجودة الخدمات تتحدد أيضاً من خلال سرعة وكفاءة استجابة الموانئ لأي صعوبات أو حالات طوارئ قد تتطور (UNESCO, 2022) .

وتعمل إدارة المخاطر على تحسين قدرة الاستجابة من خلال إنشاء خطط طوارئ صريحة وتعليم الموظفين كيفية التعامل مع حالات الطوارئ. وهذا يقلل من وقت الاستجابة ويحسن فعالية الحلول المقدمة، ويرفع من جودة الخدمة بشكل عام. وتساهم كل هذه التحسينات على الفور في زيادة رضا العملاء. فالعملاء الراضون عن خدمات الموانئ هم أكثر عرضة لاستخدامها مرة أخرى واقتراحها للآخرين. وتساهم إدارة المخاطر الفعالة في تنمية الثقة مع المستهلكين من خلال تقديم خدمات دقيقة وأمنة وفي الوقت المناسب (Alshareef M. , 2024).

• تعزيز التنافسية :

تشكل المنافسة أهمية بالغة لتطوير أعمال النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية. وقد تتمكن الموانئ السعودية من تحسين قدرتها التنافسية وأدائها على المدى الطويل في السوق العالمية من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، والاستثمار في البنية الأساسية والتكنولوجيا، والالتزام بالاستدامة البيئية، وتعزيز التعاون الدولي. وتساعد هذه الأنشطة في جذب خطوط الشحن والتجارة الإضافية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتوفير خدمات عالية الجودة، وتعزيز مكانة المملكة العربية السعودية كمركز رئيسي للشحن في المنطقة وفي جميع أنحاء العالم. إن القدرة التنافسية تشكل عنصراً حاسماً في نجاح صناعة النقل المينائي في الاقتصاد العالمي، حيث تساعد القدرة التنافسية على جذب خطوط شحن وتجارة إضافية إلى الموانئ السعودية، مما يعزز الاقتصاد الوطني ويوسع الفرص الاقتصادية والاجتماعية. ويعتمد تحقيق هذه القدرة على عدد من العناصر والممارسات التي تساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات عالية الجودة بتكلفة مخفضة وبفعالية أعلى (COMCEC, 2017) .

وعلاوة على ذلك، قد تساعد نفقات البنية الأساسية والتكنولوجيا في تعزيز القدرة التنافسية. فتساعد هذه التحسينات في تحسين الكفاءة التشغيلية وسرعة تقديم الخدمات، مما يسمح للموانئ السعودية بالتعامل مع المزيد من البضائع وتلبية متطلبات عملائها بشكل أفضل. وتشمل هذه التحسينات تجديد المباني وتجهيزها بتكنولوجيا متطورة، فضلاً عن تعليم الموظفين كيفية الاستفادة من هذه التقنيات بنجاح.

وتشمل المكونات الأخرى لزيادة القدرة التنافسية التركيز على الاستدامة البيئية. تستجيب الأسواق العالمية للطلب المتزايد على الخدمات البيئية النظيفة والمستدامة. من خلال تنفيذ إجراءات صديقة للبيئة، قد تعمل الموانئ السعودية

على تعزيز صورتها وجذب المزيد من الشركات التي تختار العمل مع مراكز النقل الصديقة للبيئة. وتشمل هذه الممارسات خفض الانبعاثات الضارة، وتحسين إدارة النفايات، واستخدام الطاقة المتجددة. قد يعمل التعاون والتعاون الاستراتيجي مع الموانئ الأخرى ومراكز الخدمات اللوجستية على المستوى الإقليمي والعالمي على تعزيز القدرة التنافسية بشكل أكبر. وهذا يعزز تبادل المعلومات وأفضل الممارسات، ويوسع الوصول إلى أسواق جديدة، ويحسن أنظمة النقل والتوزيع (Illytsky, 2018).

• التحسين المستمر والابتكار:

تشكل إدارة المخاطر أهمية بالغة في تطوير ثقافة التحسين المستمر والابتكار في صناعة الموانئ. فيتيح رصد الأداء وتقييم المخاطر بشكل منتظم تحديد إمكانات التحسين فضلاً عن تبني الابتكارات التكنولوجية والإدارية. وهذا يزيد من مرونة الموانئ وقدرتها على الاستجابة للتطورات السريعة في السوق والتكنولوجيا، مما يسمح لها بتقديم خدمات أكثر إبداعاً وقيمة مضافة لعملائها. وتساعد هذه الأنشطة الموانئ السعودية على أن تصبح أكثر قدرة على المنافسة وتحقيق النجاح على المدى الطويل في السوق العالمية.

تطبيق إستراتيجيات إدارة المخاطر يساعد الموانئ على أن تصبح أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التطورات السريعة في السوق والتكنولوجيا. ومن خلال التعرف على المخاطر المحتملة وتحليلها، يمكن للموانئ أن تخلق استراتيجيات استباقية للتعامل معها والحد من تأثيرها، وضمان استمرارية التشغيل والكفاءة. وهذا يساعد على تقديم خدمات مبتكرة وذات قيمة مضافة للعملاء، وزيادة سعادتهم وثقتهم بالموانئ السعودية (Ungureanu, 2023).

الابتكارات التقنية هي عوامل رئيسية تساهم في تحسين العمليات وزيادة الكفاءة داخل قطاع الموانئ. ومن خلال تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، يمكن تحسين عمليات المراقبة والتحكم، ويمكن تطوير أنظمة ذكية لإدارة الشحن والتوزيع، مما يساهم في تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بالعمليات التشغيلية. كما تساهم هذه التقنيات في تحسين دقة التنبؤ بالمخاطر واتخاذ القرارات المستنيرة.

وتتضمن الابتكارات الإدارية تحسين أنماط العمل ووضع مناهج مبتكرة لإدارة الموارد البشرية والمالية. ويمكن تعزيز إنتاجية الموظفين وقدرتهم على التعامل مع الصعوبات الناشئة من خلال زيادة التدريب والتطوير المستمر. كما يمكن ترقية إجراءات إدارة الموارد المالية لتحسين الاستثمار وتعزيز القدرة التنافسية للموانئ (Almeida, 2023).

وتتضمن ممارسات التحسين المستمر تحليل الأداء وتحديد مجالات التحسين، ثم وضع خطط العمل لتحقيق هذه التحسينات. ويمكن استخدام أدوات مثل تحليل السبب الجذري والتحليل الكمي والنوعي لتحديد الأسباب الجذرية للمشاكل وتطوير حلول فعّالة. ويساهم هذا النهج في تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل الموانئ، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة بتكلفة أقل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعزيز الابتكار من خلال التعاون مع الجامعات ومراكز البحث والتطوير، فضلاً عن الشراكات مع شركات التكنولوجيا المتقدمة. ويساهم هذا التعاون في تبادل المعرفة وأفضل الممارسات، وتطوير حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه الموانئ. كما تتيح هذه الشراكات الوصول إلى أحدث التقنيات وتطبيقها في العمليات التشغيلية (Constante, 2023).

• تعزيز التعاون والشراكات :

عندما يتعلق الأمر بتقنيات إدارة المخاطر في صناعة الموانئ، فيجب المبالغة في أهمية زيادة التعاون والشراكات. إن التعاون والشراكات مع العديد من أصحاب المصلحة، مثل شركات الخدمات اللوجستية والحكومات والوكالات الدولية، أمر ضروري لإدارة المخاطر بكفاءة. ومن خلال هذه المبادرات المشتركة، قد تتقاسم الموانئ السعودية المعلومات والخبرة مع شركائها، وتعزز قدراتها، وتجد حلولاً جديدة للصعوبات المشتركة، مما يزيد من قدرتها التنافسية على مستوى العالم.

ففي بيئة التجارة العالمية المتزايدة التكامل والتعقيد، قد تأتي المخاطر من مجموعة متنوعة من المصادر، بما في ذلك التقلبات الاقتصادية والصراعات الجيوسياسية والاضطرابات الفنية والمخاوف البيئية. تسمح التعاونات الاستراتيجية للموانئ السعودية بتجميع الموارد وتبادل أفضل الممارسات من أجل الكشف عن المخاطر وتحليلها وإدارتها بشكل أكثر فعالية. تعمل هذه الاستراتيجية المنسقة ليس فقط على تعزيز الموانئ فقط، بل وأيضاً شبكة الخدمات اللوجستية وسلسلة التوريد بأكملها، مما يزيد من مرونتها وقوتها (Sezen, 2019).

تتمثل إحدى المزايا الأساسية لتحسين التعاون في فرصة الاستفادة من المعرفة والمهارات المحددة للعديد من الشركاء. على سبيل المثال، تتمتع شركات الخدمات اللوجستية بفهم شامل لديناميكيات سلسلة التوريد وقد تقدم رؤى مهمة لتحسين العمليات وخفض المخاطر. من ناحية أخرى، قد تقدم الحكومات المساعدة التنظيمية، وتشجع تطوير البنية الأساسية، وتضمن توافق اللوائح مع استراتيجيات إدارة المخاطر. وقد تساعد المؤسسات الدولية من خلال تبادل أفضل الممارسات العالمية، وتقديم الدعم الفني، وتشجيع التعاون عبر الحدود.

قد تؤدي هذه التعاونات إلى إنشاء حلول مشتركة للمشاكل المشتركة. على سبيل المثال، في مواجهة المخاطر السيبرانية المتزايدة، قد تتعاون الموانئ مع شركات الأمن السيبراني والمنظمات الدولية لتحسين أنظمة الأمن الرقمي الخاصة بها. قد يتم تطوير برامج التدريب والندوات المشتركة لزيادة قدرة موظفي الموانئ وضمان استعدادهم للتعامل مع التهديدات المتزايدة. وعلاوة على ذلك، قد تؤدي الاستثمارات التعاونية في البحث والتطوير إلى تطوير تقنيات وإجراءات جديدة تعزز أساليب إدارة المخاطر على نطاق واسع (Kapila، ٢٠٢٤).

وعلاوة على ذلك، يعمل التعاون والشراكات على تحسين القدرة التنافسية الجماعية للموانئ السعودية. في سوق عالمية تنافسية، من المرجح أن تفوز الموانئ التي يمكنها إظهار نهج استباقي وتعاوني لإدارة المخاطر بأعمال من شركات الشحن والشركات المتعددة الجنسيات. يسعى هؤلاء العملاء إلى الاعتماد والمرونة في شركائهم اللوجستيين، والموانئ التي يمكنها تقديم هذه السمات من خلال علاقات جيدة سيكون لها ميزة كبيرة. وقد يؤدي تعزيز التعاون أيضًا إلى توحيد العمليات والمعايير، مما يسمح لخطوط الشحن الدولية بالعمل بكفاءة أكبر ويمكن التنبؤ بها عبر مختلف الموانئ. بالإضافة إلى الفوائد التشغيلية، تساعد زيادة التعاون والشراكات في ضمان بقاء قطاع الموانئ على المدى الطويل. على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي التعاون في مجال حماية البيئة إلى تبني ممارسات وتقنيات أكثر خضرة، مما يقلل من التأثير البيئي لعمليات الموانئ. وهذا لا يتزامن فقط مع المعايير البيئية العالمية، بل يعزز أيضًا سمعة الموانئ السعودية ككيانات مسؤولة ومتطلعة إلى المستقبل.

فيعد تحسين التعاون والشراكات عنصرًا أساسيًا في أساليب إدارة المخاطر الناجحة في صناعة الموانئ. تستطيع الموانئ السعودية تعزيز قدراتها على إدارة المخاطر، وإيجاد حلول تعاونية للمخاوف المشتركة، وزيادة القدرة التنافسية الجماعية من خلال العمل مع شركات الخدمات اللوجستية والحكومات والوكالات الدولية. ولا تعمل هذه الطريقة على تحسين مرونة وكفاءة الموانئ المعنية فحسب، بل إنها تساعد أيضًا في ضمان استقرار سلسلة التوريد العالمية واستدامتها (Nagi، ٢٠٢١).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تحديد التهديدات الرئيسية التي تواجه صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية و تأثيرها على جودة الخدمة.
٢. دراسة تدابير إدارة المخاطر الحالية المستخدمة في قطاع النقل بالموانئ وتقييم فعاليتها في تقليل المخاطر.
٣. تقييم تأثير الحفاظ على استراتيجية إدارة المخاطر على تعزيز الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف في صناعة النقل بالموانئ.
٤. البحث في تأثير تقنيات إدارة المخاطر على رضا العملاء وخبرتهم في خدمات النقل بالموانئ.
٥. تحليل أوجه القصور والقضايا المرتبطة بتطبيق تقنيات إدارة المخاطر في صناعة النقل بالموانئ واقتراح طرق معالجتها.
٦. تقييم الوعي بإدارة المخاطر والتدريب بين موظفي النقل بالموانئ و تأثيرها على جودة الخدمة.
٧. تقديم توصيات لزيادة قدرة قطاع النقل بالموانئ على الاستجابة للمشاكل المستقبلية من خلال ضمان استمرارية استراتيجيات إدارة المخاطر (Mottahar، ٢٠١٨).

التحليل الموضوعي لهذه الأهداف :

- تحديد التهديدات الرئيسية التي تواجه صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية و تأثيرها على جودة الخدمة.

إن صناعة النقل بالموانئ تشكل أهمية بالغة للاقتصاد السعودي لأنها تسهل تدفق التجارة العالمية؛ ومع ذلك، فإنها تواجه عددًا من العقبات والمخاطر التي يجب تحديدها وفهم آثارها تمامًا. تحديد المخاطر الرئيسية يتطلب فحصًا شاملاً لبيئة التشغيل في قطاع النقل بالموانئ، والتي تشمل العوامل البيئية والتشريعات واللوائح والتكنولوجيا المستخدمة والعمليات اللوجستية وفحص السياسات الحكومية المتعلقة بالنقل البحري والموانئ. وتحديد هذه المخاطر يسمح للبحث بالتركيز على كيفية تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة و على سبيل المثال، يمكن للمخاطر مثل

انقطاع الخدمة أو الحوادث اللوجستية أو التأخير في إطلاق المنتجات أن يكون لها تأثير كبير على تجربة العملاء ورضاهم، مما يؤثر على صورة الميناء وقدرته على جذب شحنات وسفن جديدة (Mohammed K، ٢٠٢٤).

- دراسة تدابير إدارة المخاطر الحالية المستخدمة في قطاع النقل بالموانئ وتقييم فعاليتها في تقليل المخاطر.

إن أعمال النقل بالموانئ معرضة بشكل خاص لمجموعة واسعة من المخاطر، بما في ذلك الصعوبات البيئية والتشغيلية والتكنولوجية والاقتصادية، مما يستلزم اتخاذ تدابير مناسبة لإدارة المخاطر. تحليل تقنيات إدارة المخاطر الحالية يتطلب فحصاً شاملاً للطرق والإجراءات التي تستخدمها الموانئ لإدارة وتقليل المخاطر المحتملة. وهذا يستلزم التحقيق في السياسات والعمليات المعمول بها، فضلاً عن الأدوات والتقنيات المستخدمة لتحليل المخاطر، وتقييم مدى استخدامها بشكل فعال في الواقع التشغيلي. التقييم يركز أيضاً على نسبة نجاح هذه التقنيات في تحقيق أهدافها المعلنة، مثل تقليل حدوث المشكلات والحوادث، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقديم خدمات عالية الجودة للمستخدمين. كما ينظر البحث في كيفية الاستجابة للصعوبات والتغيرات الجديدة في بيئة التشغيل، مثل التكنولوجيا أو القوانين الجديدة (Masár، ٢٠١٩).

- تقييم تأثير الحفاظ على استراتيجية إدارة المخاطر على تعزيز الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف في

صناعة النقل بالموانئ.

يركز هذا الهدف على مجالين رئيسيين للقطاع وهما الأداء التشغيلي والمالي، وهو أمر بالغ الأهمية لتحقيق الاستدامة مع تعزيز الجودة والكفاءة في الوقت نفسه. بالنسبة لصناعة النقل بالموانئ، تعد الكفاءة التشغيلية أمراً بالغ الأهمية لإنشاء تدفقات لوجستية سلسة، والتي لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المقدمة. ويمكن تقليل التوقفات غير المخطط لها وتحسين الاستعداد لحالات الطوارئ المستقبلية من خلال تدابير إدارة المخاطر طويلة الأجل، مما يؤدي إلى زيادة الاستمرارية التشغيلية. على الجانب المالي، يعد خفض التكاليف هدفاً أساسياً لقطاع النقل بالموانئ لأنه يساعد في تحسين القدرة التنافسية والربحية. يمكن تحسين الأداء المالي للموانئ بشكل كبير من خلال خفض النفقات المرتبطة بإدارة المخاطر الجيدة، مثل تكاليف التأمين والصيانة الطارئة (Huang، ٢٠٢٣).

- البحث في تأثير تقنيات إدارة المخاطر على رضا العملاء وخبرتهم في خدمات النقل بالموانئ.

رضا العملاء هو أحد أهم مقاييس أداء أي منظمة، وفي صناعة النقل بالموانئ، ترتبط تجربة العملاء ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات المقدمة وردود الفعل تجاه متطلباتهم وتوقعاتهم. قد يكون لحلول إدارة المخاطر تأثير متنوع على رضا العملاء لأنها تساعد في تقليل احتمالية التوقفات غير المجدولة مع الحفاظ على استمرارية الخدمة. قد يؤدي هذا التحسن في الاستقرار التشغيلي إلى خدمات أكثر اتساقاً وتنظيماً للمستهلكين، مما يزيد من سعادتهم وولائهم للميناء. من ناحية أخرى، يمكن أن تساعد تدابير إدارة المخاطر في تحسين رد فعل العملاء في ظروف الأزمات، مما يؤدي إلى خدمات أكثر احترافية وقابلية للتكيف. على سبيل المثال، قد تؤدي القدرة على التعامل مع حالات الطوارئ بشكل صحيح إلى زيادة شعور العملاء بالأمان والثقة في الخدمات المقدمة (Wagner، ٢٠٢٢).

- تحليل أوجه القصور والقضايا المرتبطة بتطبيق تقنيات إدارة المخاطر في صناعة النقل بالموانئ واقتراح طرق معالجتها.

يركز هذا الهدف على القضايا التشغيلية والإدارية التي تعوق التنفيذ الناجح والطويل الأجل للمبادرات. يتطلب تحليل الفجوات فحصاً متعمقاً للممارسات الحالية في قطاع النقل بالموانئ، بما في ذلك اللوائح والإجراءات القائمة، ومدى تنفيذها، والعقبات التي قد تمنع تنفيذها بالكامل. وتشمل أوجه القصور المحتملة عدم كفاية تدريب الموظفين على إدارة المخاطر والتوعية بها، فضلاً عن الافتقار إلى أنظمة مناسبة لتقييم المخاطر ومراقبتها على المدى الطويل (Sarkar، ٢٠٢١).

- تقييم الوعي بإدارة المخاطر والتدريب بين موظفي النقل بالموانئ وتأثيرها على جودة الخدمة.

إن المعرفة والتدريب الفعال في مجال إدارة المخاطر مطلوبان لضمان تطبيق القواعد والإجراءات بدقة وفعالية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للموانئ وتقديم خدمات ذات جودة أعلى وأكثر اتساقاً للمستخدمين. تحليل مستوى الوعي يستلزم التحقيق في تفاصيل برامج التدريب التي يتم تنفيذها في القطاع، مثل مدى التدريب، وجودة المواد التعليمية، وكفاءة المدربين. كما سينظر التحقيق في كيفية تفاعل العمال مع البرامج التعليمية، فضلاً عن مدى فهمهم لأفكار إدارة المخاطر وأهميتها في الممارسة العملية. من ناحية أخرى، ينعكس تأثير التدريب على جودة الخدمة في القدرة على استخدام أفضل الممارسات والتعامل بفعالية مع المخاطر المحتملة، مما يضيف إلى حصول المستخدمين على خدمات أكثر استقراراً وموثوقية. يمكن للموظفين الذين تم تدريبهم بشكل صحيح التعامل مع السيناريوهات غير

المتوقعة وإعطاء إجابات سريعة وفعالة لل صعوبات المستقبلية . فيساعد تقييم مستوى الوعي بإدارة المخاطر والتدريب بين العاملين في النقل بالموانئ على تحسين الأداء والفعالية، فضلاً عن قدرة القطاع على التكيف مع التحديات المتغيرة وتحقيق أهداف الخدمة والاستدامة بشكل شامل (tavacioglu، ٢٠٢١).

- تقديم توصيات لزيادة قدرة قطاع النقل بالموانئ على الاستجابة للمشاكل المستقبلية من خلال ضمان استمرارية استراتيجيات إدارة المخاطر.

إن تقديم الاقتراحات يعد مرحلة مهمة في عملية البحث حيث إنه يحاول ترجمة النتائج الأكاديمية والنظرية إلى أنشطة عملية يمكن تطبيقها في الميدان. وقد تشمل النصائح العملية مراجعة سياسات وعمليات إدارة المخاطر الحالية لتشمل أفضل الممارسات والتقنيات الجديدة، مما يحسن الاستجابة للمخاطر والتخطيط لها. وقد تشمل التوصيات أيضاً تحسين مبادرات تدريب الموظفين والتوعية بإدارة المخاطر وكيفية التعامل معها بشكل مثالي وفعال. وعلاوة على ذلك، قد تشمل المقترحات إدخال تكنولوجيا جديدة لتحليل المخاطر ومراقبتها بشكل مستمر، مثل تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحليل المخاطر التنبؤية، أو تنفيذ أنظمة إدارة المخاطر المتكاملة التي تسمح للموانئ بالتكيف بنجاح مع المشاكل الجديدة (Bugarová، ٢٠٢١).

تساؤلات الدراسة

■ السؤال الرئيسي :

- ما هو أثر الاستمرار في استخدام استراتيجيات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة في قطاع النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية؟

■ الأسئلة الفرعية:

١. كيف يمكن تقييم نجاح تقنيات إدارة المخاطر الحالية في الموانئ السعودية؟
٢. كيف يمكن تقييم نجاح أساليب إدارة المخاطر الحالية في الموانئ السعودية؟
٣. ما هي الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة لإدارة المخاطر في قطاع النقل بالموانئ؟؟
٤. ما هو الدور الذي تلعبه القيادة والإدارة العليا في تعزيز تطوير أنظمة إدارة المخاطر في الموانئ؟
٥. كيف يمكن تقييم تأثير برامج إدارة المخاطر على كفاءة تشغيل الموانئ وتكاليف الصيانة؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتقليل حوادث العمل والأخطاء في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ورفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتحسين السمعة المؤسسية لقطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وزيادة التنافسية والابتكار في الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في إطار الدراسة المعنونة استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، تعتمد النظرية العلمية المتبعة على مجموعة من الأسس النظرية والمنهجيات العلمية التي تساعد في تحليل وتفسير الظواهر المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ.

- الإطار النظري لإدارة المخاطر:

إدارة المخاطر تُعدّ جزءًا أساسيًا من الإدارة العامة، وهي عملية منظمة تهدف إلى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي يمكن أن تؤثر على تحقيق الأهداف التنظيمية. تعتمد النظرية العلمية لإدارة المخاطر على مجموعة من النماذج والأساليب، منها نموذج إدارة المخاطر الشامل (ERM) الذي يُعتبر من أبرز الأطر النظرية في هذا المجال. يقوم نموذج ERM على تحديد جميع أنواع المخاطر التي قد تواجه المنظمة، بما في ذلك المخاطر التشغيلية، والمالية والاستراتيجية والامتثال. ثم يتم تحليل هذه المخاطر من حيث تأثيرها المحتمل واحتمالية حدوثها، وتطوير استراتيجيات للتخفيف من آثارها، مع تقييم مستمر لفعالية هذه الاستراتيجيات (Kopia، ٢٠١٧).

• جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ:

تشمل جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ مجموعة من الأبعاد التي تتعلق بتقديم الخدمة بفعالية وكفاءة عالية. تعتمد النظرية العلمية في هذا السياق على نماذج تقييم الجودة مثل نموذج SERVQUAL الذي يقيس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية: الموثوقية، الاستجابة، الأمان، العناية، والتعاطف. يتيح هذا النموذج فهم كيف يمكن لإدارة المخاطر تحسين جودة الخدمات من خلال تقليل المخاطر التشغيلية التي قد تؤثر على تجربة العملاء (Le، ٢٠٢٠).

• التكامل بين إدارة المخاطر وجودة الخدمة:

يتطلب تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ فهماً عميقاً لكيفية تكامل إدارة المخاطر مع مبادرات تحسين الجودة. تنطلق النظرية العلمية في هذا المجال من فرضية أن إدارة المخاطر الفعّالة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة من خلال تقليل الخسائر والاضطرابات وتجنب الأخطاء التي قد تؤثر على أداء الخدمة. يتم ذلك من خلال تطبيق أساليب مثل تحليل فشل الأساليب (FMEA) وتحليل السبب والجذر (RCA) لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات والتعامل معها قبل أن تؤثر على جودة الخدمات (Hu، ٢٠٢٠).

• منهجية البحث:

يعتمد البحث على منهجية علمية تشمل دراسة الحالة وتحليل البيانات الكمية والنوعية. يتم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع العاملين في قطاع نقل الموانئ والعملاء، بالإضافة إلى تحليل الوثائق والتقارير المتعلقة بإدارة

المخاطر وجودة الخدمات. تُستخدم الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات وتفسير النتائج، مع التركيز على العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات.

• الأطر النظرية المساندة:

تستند النظرية العلمية في هذا البحث أيضاً إلى مجموعة من الأطر النظرية المساندة مثل نظرية النظام العام (General Systems Theory) ونظرية الإبداع الإداري (Administrative Creativity Theory)، حيث تساعد هذه الأطر في تقديم فهم شامل لكيفية عمل المنظمات كأنظمة مترابطة وكيف يمكن لإدارة المخاطر أن تكون محفزاً للإبداع والتحسين المستمر في جودة الخدمات (Uhl-Bien، ٢٠١٨).

• الاستدامة وإدارة المخاطر:

أحد الجوانب المهمة في النظرية العلمية لإدارة المخاطر هو دمج مفاهيم الاستدامة في استراتيجيات إدارة المخاطر. هذا النهج يتماشى مع الأهداف الوطنية والتنموية للمملكة العربية السعودية، خاصة فيما يتعلق برؤية ٢٠٣٠. يعتمد البحث على تحليل كيفية دمج مبادئ الاستدامة في استراتيجيات إدارة المخاطر لتحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ، وذلك من خلال استخدام تقنيات وتقنيات خضراء وتقليل الأثر البيئي للنشاطات المينائية (Fung، ٢٠٢٠).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

في هذا الفصل، سنستعرض المعالم الرئيسية والأسس النظرية التي تشكل القاعدة الراسخة للدراسة، حيث سنقوم بتحليل الجوانب المختلفة التي تؤثر على استمرارية تقديم استراتيجيات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. يُعتبر هذا الفصل حجر الزاوية في الدراسة، إذ يوفر الفهم النظري والمعرفي اللازم لبناء الإطار الفكري والتحليلي للدراسة، مما يعزز من القدرة على تحليل النتائج واستخلاص الاستنتاجات النهائية.

في هذا الجزء من الدراسة، سيتم التركيز على بناء الأساس النظري الذي يُمكن من فهم ديناميكيات إدارة المخاطر في السياق الخاص بقطاع نقل الموانئ. سيتم استعراض مختلف النظريات والمفاهيم الأساسية التي تشرح كيفية تحديد المخاطر وإدارتها وتخفيفها، وكيفية تأثير ذلك على جودة الخدمات المقدمة. يُعد فهم هذا الأساس النظري أمرًا حيويًا لأنه يساعد في توجيه الباحثين والممارسين نحو استخدام الأدوات والنهج الأكثر فعالية في إدارة المخاطر. كما يساهم في توضيح العلاقات المعقدة بين المخاطر والجودة، وكيف يمكن للمنظمات المينائية أن تستخدم استراتيجيات إدارة المخاطر لتحسين أدائها وتعزيز رضا العملاء.

يعتبر استعراض الدراسات السابقة جزءًا أساسيًا من أي بحث أكاديمي، حيث يتيح للباحثين فرصة للاطلاع على الأعمال العلمية التي تمت في نفس المجال أو في مجالات ذات صلة. في هذا الفصل، سيتم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات ذات صلة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات في قطاع النقل البحري والموانئ. هذا الاستعراض ليس مجرد سرد للمعلومات، بل هو تحليل نقدي يعزز من الفهم العميق للموضوع من خلال استكشاف النجاحات والتحديات التي واجهتها الدراسات السابقة. كما يساعد في تحديد الفجوات المعرفية التي يمكن أن تساهم الدراسة الحالية في ملئها، مما يضفي قيمة علمية مضافة على البحث.

أحد أهم جوانب هذا الفصل هو الربط بين الإطار النظري والدراسات السابقة. هذا الربط يساعد في وضع البحث في سياقه الصحيح، حيث يتم استعراض كيف تم تطبيق النظريات والمفاهيم الأساسية في السياقات المختلفة وكيف تم اختبارها وتحليلها. هذا السياق يساعد على توجيه البحث الحالي من خلال الاستفادة من الدروس المستفادة والخبرات السابقة، مما يضمن تقديم رؤية شاملة ومتكاملة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم هذا الربط في تعزيز موثوقية البحث ومصداقيته، حيث يعتمد على أسس علمية قوية ومستندة إلى الأبحاث السابقة.

يعتبر هذا الفصل فرصة ثمينة لتعزيز القاعدة المعرفية ليس فقط للباحثين، بل أيضاً للممارسين في قطاع نقل الموانئ. فهم النظريات الأساسية والدراسات السابقة يمكن أن يكون أداة قيمة في تحسين ممارسات العمل وإدارة المخاطر في الواقع العملي. إن تقديم تحليل شامل ومتكامل للنظريات والدراسات يمكن أن يساعد في توجيه السياسات والإجراءات التي يمكن أن تعزز من كفاءة وجودة الخدمات المقدمة في هذا القطاع الحيوي.

يعد هذا الفصل بمثابة الأساس النظري والمعرفي الذي تستند إليه الدراسة بأكملها. من خلال تحليل الإطار النظري والدراسات السابقة، يمكن الوصول إلى فهم أعمق وأكثر شمولية للموضوع، مما يعزز من قدرة الباحث على تقديم توصيات وحلول تستند إلى أسس علمية قوية وتدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.

المتغير التابع والمستقل

في إطار دراسة بعنوان استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، يُعتبر تحليل المتغيرات التابعة والمستقلة أساسيًا لفهم العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وعناصر الأداء المختلفة في قطاع الموانئ. في هذا السياق، تتجسد المتغيرات في شكل متغير تابع ومتغيرات مستقلة تتفاعل فيما بينها بطريقة معقدة ومتراصة، مما يتطلب استكشافًا دقيقًا لكيفية تأثير هذه المتغيرات على بعضها البعض.

➤ المتغير التابع:

● استراتيجية إدارة المخاطر المرتبطة بالموانئ

استراتيجية إدارة المخاطر المرتبطة بالموانئ تعد المتغير التابع في هذه الدراسة، وهي تعكس النهج والتقنيات المتبعة في التعامل مع المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على عمليات الموانئ. يشمل هذا المتغير الأنشطة والسياسات التي تهدف إلى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تؤثر على الأداء العام للموانئ، سواء كانت هذه المخاطر تتعلق بالأمان، التشغيل، البيئة، أو أي جوانب أخرى قد تؤثر على كفاءة الميناء وجودة خدماته.

✓ أهمية المتغير التابع:

تعد استراتيجية إدارة المخاطر المرتبطة بالموانئ جوهرية لأنها تحدد كيفية استعداد الميناء لمواجهة التحديات والأزمات المحتملة التي قد تعطل العمليات أو تؤثر على جودة الخدمات المقدمة. من خلال تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر، يمكن للموانئ تحسين قدرتها على التعامل مع المخاطر بشكل فعال، مما يؤدي إلى تقليل التأثير السلبي لتلك المخاطر على العمليات والخدمات. لذا، ففهم هذا المتغير والطرق التي يتم بها تطبيقه وتحسينه يعد أساسياً لدراسة كيفية تأثير المتغيرات المستقلة عليه.

➤ المتغيرات المستقلة

● كفاءة العمليات

كفاءة العمليات تشير إلى فعالية الإجراءات والأنشطة التي يتم تنفيذها ضمن الميناء لتحقيق الأهداف التشغيلية. هي عنصر حاسم يؤثر على كيفية إدارة المخاطر داخل الميناء. زيادة كفاءة العمليات تعني تحسين استخدام الموارد وتقليل الفاقد، مما يمكن أن يساهم في تقديم خدمة أفضل وتقليل الأخطاء والتهديدات.

تأثير كفاءة العمليات على استراتيجية إدارة المخاطر:

عندما تكون العمليات في الميناء فعالة، فإن القدرة على التعرف على المخاطر وتقييمها وإدارتها بشكل أكثر فعالية تزداد. كفاءة العمليات تعني أن الإجراءات الوقائية والتدابير الأمنية يمكن تنفيذها بشكل أسرع وأدق، مما يعزز من قدرة الميناء على التعامل مع المخاطر بشكل استباقي. بعبارة أخرى، الكفاءة التشغيلية تساهم في تحسين فعالية استراتيجية إدارة المخاطر، مما يؤدي إلى تقليل الأزمات المحتملة وتحسين الاستجابة للأزمات عند حدوثها.

• تقليل التكاليف

تقليل التكاليف يتناول استراتيجيات وأساليب تهدف إلى تقليص النفقات التشغيلية والإدارية في الميناء دون التأثير السلبي على جودة الخدمات. هذا المتغير يتفاعل بشكل مباشر مع استراتيجية إدارة المخاطر، حيث أن تقليل التكاليف يمكن أن يساهم في تحسين استجابة الميناء لمخاطر معينة.

تأثير تقليل التكاليف على استراتيجية إدارة المخاطر:

عندما يتم تقليل التكاليف بفعالية، يمكن للميناء تخصيص الموارد بشكل أفضل لتعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر. تقليل التكاليف لا يعني فقط تقليص النفقات، ولكن أيضاً إعادة توجيه الموارد نحو الأنشطة التي تعزز من القدرة على التعامل مع المخاطر. بفضل تقليل التكاليف، يمكن استثمار الأموال الموفرة في تحسين التقنيات والأدوات المستخدمة في إدارة المخاطر، مما يؤدي إلى تعزيز القدرة على التنبؤ بالمخاطر وتقليل تأثيرها.

• جودة الخدمات

جودة الخدمات تعكس مدى قدرة الميناء على تقديم خدمات فعالة وموثوقة للمستفيدين، بما في ذلك النقل والتخزين والتفريغ. يعتبر تحسين جودة الخدمات أمراً حيوياً لتحقيق رضا العملاء وتعزيز الكفاءة العامة للميناء.

تأثير جودة الخدمات على استراتيجية إدارة المخاطر:

جودة الخدمات لها تأثير كبير على استراتيجية إدارة المخاطر، حيث أن تحسين الخدمات يساهم في بناء سمعة جيدة للميناء وتقليل المخاطر المرتبطة برضا العملاء. عندما تكون جودة الخدمات عالية، يتم تقليل الشكاوى والمشاكل التي قد تنجم عن عمليات غير فعالة أو غير آمنة، مما يخفف من الأزمات المحتملة. بفضل تحسين جودة الخدمات، يمكن تعزيز التفاعل الاستباقي مع المخاطر وتقديم استجابات أسرع وأكثر كفاءة عندما تظهر التهديدات، مما يعزز من فعالية استراتيجية إدارة المخاطر.

- الترابط بين المتغيرات:

التفاعل بين كفاءة العمليات، تقليل التكاليف، وجودة الخدمات يخلق تأثيرًا تآزرًا على استراتيجية إدارة المخاطر. تحسين كفاءة العمليات يساهم في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل أكثر فعالية، وتقليل التكاليف يعزز من قدرة الميناء على استثمار الموارد في إدارة المخاطر، في حين أن جودة الخدمات تعزز من قدرة الميناء على التعامل مع المشاكل بشكل أكثر فعالية. تكامل هذه المتغيرات يعزز من الاستجابة الفعالة للمخاطر ويعزز الأداء العام للميناء. يعد تحليل المتغيرات التابعة والمستقلة ضروريًا لفهم العلاقة الديناميكية بين استراتيجية إدارة المخاطر وأداء الموانئ، مما يساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وتقليل المخاطر في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة

أحد أهم الاختلافات بين التخطيط الاستراتيجي للموانئ والأنواع الأخرى من تخطيط الموانئ هو تأكيدها على تقييم التغيرات التي تحدث في البيئة وتقييم المخاطر والشكوك المرتبطة بهذه التغيرات. تتأثر الموانئ بشكوك ومخاطر أكبر من ذي قبل. وقد أجبرت هذه الاتجاهات وتوسيع دور القطاع الخاص في أنشطة الموانئ على أن تصبح أكثر توجهاً نحو السوق ومراجعة عملية التخطيط الاستراتيجي الخاصة بها. ويمكن توضيح هذا التحول من خلال تطبيق مصفوفة الإستراتيجية المؤسسية على قطاع الموانئ. تحدد مصفوفة إستراتيجية الموانئ أربع إستراتيجيات أساسية يمكن للموانئ اعتمادها. يتم تصنيف سلوك الميناء وفقاً لـ (أ) طبيعة الإستراتيجية و(ب) القنوات المختلفة المستخدمة

لتنفيذ هذه الإستراتيجية: يمكن أن تكون طبيعة الإستراتيجية إما موجهة نحو الكفاءة أو غير موجهة نحو الكفاءة. يمكن عادة توقع الوضع السابق في بيئة تنافسية. في مثل هذه الحالة، يسعى الميناء إلى الحماية من المنافسين عن طريق إنشاء مأوى حكومي أو سلوك تواطئي. تقع قنوات تنفيذ الإستراتيجية إما في السوق أو في بيئة غير سوقية. ففي السياق الأول، تكون الغلبة لقوى السوق، في حين تمارس الموانئ في الوضع الأخير سلوكاً استراتيجياً في مواجهة الحكومة وجماعات الضغط (Notteboom، ٢٠٢٢).

تهدف دراسة (Phan، ٢٠٢٠) إلى دراسة مفهوم جودة خدمة الموانئ (PSQ) ودراسة تأثيرها على رضا العملاء في قطاع موانئ الحاويات في فيتنام. على الرغم من أهمية الصناعة البحرية التي يعد فيها الميناء قطاعاً مهماً في الاقتصاد الوطني، لم يكن هناك أي بحث حتى الآن يدرس ما يستلزمه PSQ وكيف يؤثر على رضا العملاء في سياق فيتنام. بعد مراجعة الأدبيات، تم اقتراح نموذج مفاهيمي لـ PSQ وتأثيره على رضا العملاء. تم بعد ذلك تطوير استبيان استقصائي وتجريبي مع كبار المسؤولين التنفيذيين الذين يعملون في مختلف خطوط شحن الحاويات وشركات الخدمات اللوجستية في فيتنام. تم تصميم الاستبيان أولاً باللغة الإنجليزية ثم تم تنقيحه من خلال عملية الترجمة والخلفية لضمان عدم وجود تناقضات لغوية. تم إجراء الاستطلاع على ٢٠٠ عضو من جمعية مالكي السفن الفيتنامية والجمعيات اللوجستية الفيتنامية ومجلس الشاحنين الفيتنامي. بحلول الموعد النهائي، تم تلقي ١٠٨ استبيانات، حيث تم استخدام ٩٩ إجابة صالحة لمزيد من التحليل. تكشف نتائج هذه الدراسة أن PSQ عبارة عن بناء من ٤ عوامل و١٦ عنصراً، وأن PSQ المعزز سيؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، حيث سيكون لنتائج أداء خدمة الميناء وصورتها التأثير الأكبر. ومن المثير للاهتمام أنه تم إسقاط معظم البنود المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، وهذه النتيجة متوقعة في سياق دولة نامية مثل فيتنام.

في السنوات الأخيرة، كانت المملكة العربية السعودية تسعى إلى تنمية شبكة موانئها، كجزء مما أصبح فترة تحول في البنية التحتية لموانئ المملكة. أحد الأهداف الرئيسية في إطار استراتيجية التنمية الوطنية، رؤية ٢٠٣٠، هو استبدال صادرات النفط بصادرات أخرى، وخاصة البتروكيماويات، مما يتطلب زيادة كبيرة في الموانئ البحرية والبنية التحتية اللوجستية للصادرات بالحاويات. وتسعى الحكومة، من بين أمور أخرى، إلى تطوير الموانئ للتعامل بشكل أفضل مع العدد المتزايد من سفن الحاويات الكبيرة جداً (ULCVs) التي تسافر عبر ممرات الشحن العالمية. أدى افتتاح ميناء الملك عبد الله (KAP) في عام ٢٠١٤ إلى توسيع قدرات المملكة في مجال مناولة الحاويات بشكل كبير، وهو أكبر استثمار خاص

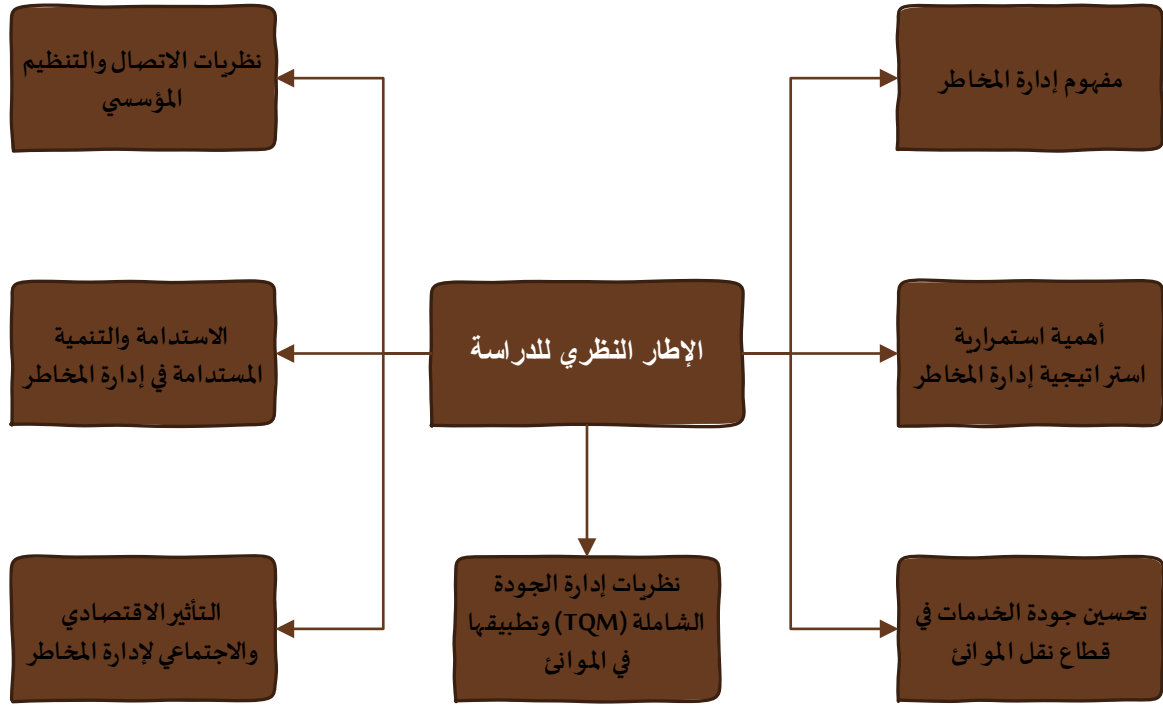
في البنية التحتية في المملكة العربية السعودية حتى الآن. وتماشياً مع رؤية ٢٠٣٠، من المقرر أن يلعب إنشاء شراكات بين القطاعين العام والخاص وتشجيع استثمارات القطاع الخاص في خدمات البنية التحتية العامة دوراً رئيسياً في التنمية. بقدرة استيعابية تبلغ حوالي ٣ ملايين وحدة مكافئة لعشرين قدماً (TEUs)، قامت KAP بمناولة ١,٣ مليون وحدة مكافئة لعشرين قدم (TEUs) في عام ٢٠١٥. وفي الوقت نفسه، يظل ميناء جدة الإسلامي (JIP)، الواقع على الساحل الغربي أيضاً، أكبر ميناء للحاويات في المملكة، حيث تمت مناولة ٤,٢ مليون حاوية مكافئة (TEUs) في المملكة. ٢٠١٥، بحسب هيئة الموانئ السعودية (Oxford, 2023).

تعتمد التجارة العالمية بشكل متزايد على أنظمة موانئ أطول وأكبر حجماً وأكثر تعقيداً، حيث يشكل النقل البحري العمود الفقري الحيوي لمثل هذه العمليات. أنظمة الموانئ أكثر عرضة للتوجه نحو المخاطر. تم العثور على العديد من الأساليب المحددة لتقييم المخاطر والسلامة في منطقة الميناء أو عملياته. يتم تقديم مراجعة لأساليب مختلفة لقياس المخاطر في منطقة الميناء. ومن ناحية أخرى، لا توجد طريقة أو إطار محدد لإدارة المخاطر للتعامل مع التهديدات والمخاطر ككل. تعرض دراسة (Pallis، ٢٠١٧) منهجية إدارة مخاطر الموانئ (PRM)، التي تسعى إلى نقل إطار تقييم السلامة الرسمي (FSA) الموجه نحو السلامة إلى مجال محطات حاويات الموانئ. لقد تم تطوير منهجية PRM لنمذجة جميع مخاطر الموانئ المحتملة، مع الأخذ بعين الاعتبار عواملها المختلفة وتأثيراتها المتبادلة. تعرض الدراسة إدارة المخاطر في مجال محطات حاويات الموانئ. تشكل هذه المنهجية إطاراً لدعم القرار سيتم استخدامه لإجراء تقييمات مخاطر الميناء إلى الميناء أو لتقييم مستوى المخاطر الإجمالي للميناء والمحطة بأكملها من أجل تسهيل استراتيجيات التحسين المستمر. يتم الاتصال بدراسة تجريبية من أجل تقديم الأدلة لإدارة المخاطر في محطات الحاويات في الموانئ في اليونان. هناك حاجة إلى منهجيات وأدوات لتقييم وإدارة المخاطر الشاملة في العمليات البحرية وعمليات الموانئ، والتي أصبحت معقدة بشكل متزايد ويمكن الاعتماد عليها من خلال المخاطر المنهجية وغير النظامية. لقد أدى التأثير الحاسم على عدد من أصحاب المصلحة في الموانئ إلى إنشاء منهجية جديدة ومؤشر مخاطر الموانئ مهمة كبيرة. لقد تطورت إدارة المخاطر من نقل المخاطر أو تجنب المخاطر إلى إدارة المخاطر بشكل استباقي لخلق قيمة أعلى. وينظر هذا النهج إلى المخاطر على أنها فرص وليست تهديدات. إن الإدارة الجيدة للمخاطر تدور حول تمكين المؤسسات من تحمل مخاطر أكثر وأكثر استنارة. ويتحول التركيز اليوم من إدارة المخاطر المالية والتشغيلية إلى إدارة المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة. وللأخيرة تأثير أكبر بكثير على نجاح أو فشل المؤسسة والقيمة التي يمكن خلقها

لأصحاب المصلحة. ومع ذلك، لا يزال مفهوم إدارة المخاطر في الموانئ مرتبطاً بشكل كبير بالمخاطر التشغيلية مثل الأمن. يدعو هذا الفصل إلى إيلاء الاعتبار الواجب للمخاطر الاستراتيجية الكبرى التي تواجهها الموانئ، بما في ذلك تلك المرتبطة بالاتجاهات الاقتصادية العالمية، وعدم الاستقرار السياسي، والتغير في أحجام السفن، والمنافسة من الموانئ القائمة والجديدة. وسيتضمن ذلك إعداد محفظة المخاطر، مع إجراءات واضحة لبناء ضمانات كافية من شأنها أن تساعد في رفع المخاطر إلى مستويات مقبولة. ويشير الفصل أيضاً إلى الارتباط الواضح الذي يجب إنشاؤه بين الإجراءات الوقائية المحددة وعملية تخطيط الأعمال لضمان حصول الإجراءات الوقائية على الأولوية التي تستحقها (Venkataraman، ٢٠١٧).

الإطار النظري

يشكل الإطار النظري أساساً مهماً لتحليل وفهم الموضوع. يتناول الإطار النظري عدة جوانب تتعلق بمفهوم إدارة المخاطر، أهمية استمرارية استراتيجياتها، وتحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ. كما يغطي نظريات إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتطبيقها في الموانئ، والتأثيرات الاقتصادية والاجتماعية لإدارة المخاطر، والاستدامة والتنمية المستدامة في هذا السياق، بالإضافة إلى نظريات الاتصال والتنظيم المؤسسي.



رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة

١. مفهوم إدارة المخاطر

يعد مفهوم إدارة المخاطر حجر الزاوية لفهم كيفية تحسين الأداء وضمان استدامة العمليات. إدارة المخاطر ليست مجرد إجراء تقني، بل هي عملية شاملة تتضمن فهم المخاطر المحتملة والتخطيط لاستراتيجيات فعالة للتعامل معها. يشمل هذا المفهوم مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى تحديد، تقييم، وتخطيط الاستجابة للمخاطر التي قد تواجهها المنظمة. في سياق قطاع نقل الموانئ، تتجلى أهمية إدارة المخاطر في حماية الأصول البشرية والمادية، وضمان استمرارية العمليات الحيوية، وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

تعريف إدارة المخاطر يتجاوز فكرة التعامل مع التهديدات والأخطار فقط؛ بل يشمل أيضاً الفرص التي قد تنشأ من هذه المخاطر. إن إدارة المخاطر تعني القدرة على توقع الأحداث المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المنظمة، سواء كانت هذه الأحداث متعلقة بالسلامة، البيئة، أو الاقتصاد. في قطاع نقل الموانئ، تتنوع المخاطر من الأخطار الطبيعية مثل العواصف والأمواج العالية، إلى التهديدات الأمنية مثل الإرهاب والتخريب. تشمل أيضاً المخاطر التشغيلية مثل الأعطال التقنية أو الحوادث الصناعية التي قد تعطل العمليات وتؤثر على سلسلة التوريد (Pascarella, ٢٠٢١).

أهمية إدارة المخاطر تتجلى في قدرتها على تحقيق التوازن بين المخاطر المحتملة والفوائد المتوقعة من الأنشطة المختلفة. تعتبر هذه الإدارة بمثابة إطار عمل يساعد المنظمات على تقليل الفجوات في الأداء، وتقوية نقاط الضعف، وتعزيز نقاط القوة. في قطاع نقل الموانئ، يساهم تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر في تعزيز الثقة بين العملاء والمستثمرين، حيث يعكس ذلك التزام المنظمة بالمعايير العالية في الجودة والسلامة. بالإضافة إلى ذلك، فإن تطبيق مبادئ إدارة المخاطر يساعد في تحقيق الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين استجابة المنظمة للأزمات وتقليل التكاليف المرتبطة بها.

عملية إدارة المخاطر تبدأ بتحديد المخاطر المحتملة، وهي خطوة أساسية لفهم طبيعة هذه المخاطر ومدى تأثيرها المحتمل. يتبع ذلك مرحلة التقييم، حيث يتم تحليل مدى احتمالية وقوع المخاطر وتأثيرها على المنظمة. هذا التقييم يساعد في تحديد الأولويات وتوجيه الموارد بطريقة فعالة للتعامل مع المخاطر الأكثر تأثيراً. بعد ذلك، تأتي مرحلة تخطيط الاستجابة، والتي تشمل تحديد الإجراءات الوقائية والتصحيحية للتعامل مع المخاطر. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات التقليل من احتمالية حدوث المخاطر أو التخفيف من تأثيرها في حالة وقوعها. تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر يعتبر خطوة حاسمة لضمان نجاح العملية. هذا يتطلب التزاماً من جميع مستويات الإدارة، وتوفير الموارد اللازمة، وتدريب العاملين على التعامل مع المواقف الطارئة. في سياق نقل الموانئ، يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات تعزيز التدابير الأمنية، تحسين نظم التحكم في الجودة، وتطوير خطط الطوارئ للتعامل مع الكوارث. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر المراقبة المستمرة ومراجعة الإجراءات جزءاً أساسياً من إدارة المخاطر، حيث يتم تحديث الاستراتيجيات بناءً على المعلومات الجديدة والتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية.

على الرغم من الفوائد الكبيرة لإدارة المخاطر، تواجه العملية تحديات متعددة. من بين هذه التحديات، نقص البيانات الدقيقة التي تساعد في التقييم الصحيح للمخاطر، والتغير السريع في البيئة الاقتصادية والسياسية الذي يمكن أن يؤثر على تقديرات المخاطر. ولكن، توفر إدارة المخاطر أيضاً فرصاً لتعزيز الابتكار والتحسين المستمر. من خلال التركيز على التحليل المستمر والاستجابة السريعة للتغيرات، يمكن للموانئ تحسين قدرتها على التكيف مع الظروف المتغيرة وتعزيز قدرتها التنافسية (Settembre-Blundo، ٢٠٢١).

يمثل مفهوم إدارة المخاطر عنصراً حيوياً في ضمان استمرارية وتطور قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، يمكن للموانئ تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز الكفاءة

التشغيلية، وضمان استدامة الأعمال. يعتبر التركيز على إدارة المخاطر بمثابة استثمار استراتيجي يعزز من مكانة الموائى على الصعيدين المحلي والدولي، ويعكس التزامها بتحقيق أعلى مستويات الجودة والأمان.

٢. أهمية استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر

تعتبر أهمية استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر محوراً رئيسياً لتحقيق الاستدامة والكفاءة التشغيلية. إدارة المخاطر ليست مجرد عملية تهدف إلى التعامل مع الأحداث السلبية؛ بل هي أداة استراتيجية تُمكن المنظمات من التحوط ضد التحديات المستقبلية وضمان استمرارية العمل في ظل ظروف متغيرة. في قطاع نقل الموائى، تُعد هذه الاستراتيجية ضرورية للغاية نظراً للطبيعة الديناميكية والمعقدة للعمليات والمخاطر المتعددة التي يمكن أن تؤثر على سلسلة العمل وكفاءة الخدمات (Neungho، ٢٠٢٤).

أهمية استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر تتمثل في عدة جوانب. أولاً، تساعد هذه الاستراتيجية في الحفاظ على الاستقرار المالي والتنظيمي. من خلال التعرف المبكر على المخاطر المحتملة والتخطيط للتعامل معها، يمكن للمنظمات تقليل الخسائر المالية المرتبطة بالأحداث غير المتوقعة. هذا يشمل الكوارث الطبيعية مثل الأعاصير والزلازل، والحوادث الصناعية، والأزمات الاقتصادية. إن وجود خطة مستمرة لإدارة المخاطر يعني أن المنظمة مستعدة للتعامل مع أي تحديات يمكن أن تؤثر على تدفق الإيرادات، مما يحافظ على استقرارها المالي.

ثانياً، تعزز استمرارية إدارة المخاطر من مرونة العمليات التشغيلية. في قطاع نقل الموائى، الذي يشمل مجموعة واسعة من الأنشطة مثل الشحن، والتفريغ، والتخزين، والنقل الداخلي، يُعد التأكد من استمرارية العمليات بدون انقطاع أمراً حيوياً. تساعد إدارة المخاطر المستمرة في تحديد الأخطاء التشغيلية والاختناقات قبل حدوثها، مما يسمح بإجراء تحسينات استباقية. هذا لا يعزز الكفاءة التشغيلية فحسب، بل يساهم أيضاً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يزيد من رضاهم وثقتهم في قدرة الموائى على تلبية احتياجاتهم.

ثالثاً، تدعم استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر جهود الامتثال التنظيمي. في بيئة عمل مليئة باللوائح والقوانين المتعلقة بالسلامة والأمن والجودة، تُعد إدارة المخاطر المستمرة أداة مهمة لضمان أن المنظمة تلتزم بجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية. في قطاع نقل الموائى، يمكن أن تتضمن هذه المتطلبات معايير بيئية صارمة، إجراءات أمنية لحماية البنية التحتية والمعلومات، ومعايير تشغيلية لضمان سلامة العاملين والمعدات. من خلال الالتزام الدائم بإدارة

المخاطر، تستطيع المنظمات تجنب العقوبات والغرامات التي قد تنجم عن انتهاك القوانين، وبالتالي حماية سمعتها وتعزيز موقفها التنافسي.

كما تساهم استمرارية إدارة المخاطر في بناء ثقافة تنظيمية تعتمد على الوعي والتعلم المستمر. يتطلب التعامل مع المخاطر واعتبارها جزءاً من العمليات اليومية تعاوناً مستمراً من جميع مستويات المنظمة. من خلال تشجيع الموظفين على المشاركة في تحديد المخاطر والإبلاغ عن المشاكل المحتملة، يتم تعزيز بيئة عمل تشجع على الشفافية والابتكار. يمكن لهذه الثقافة أن تؤدي إلى تحسين استجابة المنظمة للتحديات، وتعزيز قدرتها على الابتكار وتحقيق التميز التشغيلي.

تلعب استمرارية إدارة المخاطر دوراً حاسماً في تعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة. تشمل هذه الفئة العملاء، المستثمرين، الجهات الحكومية، والمجتمع المحلي. من خلال إظهار التزام قوي بإدارة المخاطر، تُظهر المنظمة قدرتها على التفكير طويل الأمد والحرص على حماية مصالح جميع الأطراف المعنية. هذا يمكن أن يعزز من سمعة المنظمة ويساعد في بناء الثقة والولاء بين العملاء والشركاء. كما يمكن أن يعزز من جاذبية الموانئ كمواقع استثمارية، مما يساهم في جذب المزيد من الاستثمارات وتوسيع نطاق الأعمال (Taghian، ٢٠١٥).

تُعد أهمية استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية جوهرية لضمان الاستدامة والكفاءة التشغيلية. إنها ليست مجرد أداة لإدارة الأزمات، بل هي عنصر أساسي في تعزيز الجودة، الكفاءة، الامتثال، والثقافة التنظيمية الإيجابية. من خلال الالتزام الدائم بإدارة المخاطر، تستطيع الموانئ مواجهة التحديات المستقبلية بثقة ومرونة، مما يضمن استمرارية تقديم خدمات ذات جودة عالية ويعزز من قدرتها التنافسية على الصعيدين المحلي والدولي.

٣. تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ

يُعتبر تحسين جودة الخدمات محورياً أساسياً لضمان الكفاءة والفعالية في العمليات. تعد جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ عنصراً حيوياً ليس فقط لأنها تؤثر على رضا العملاء وشركاء العمل، بل لأنها أيضاً تعكس الكفاءة العامة والاحترافية في إدارة العمليات البحرية واللوجستية. إن تحسين جودة الخدمات لا يتعلق فقط بالعمليات الملموسة،

مثل الشحن والتفريغ والنقل، بل يمتد ليشمل الجوانب غير الملموسة مثل الوقت المستغرق في المعاملات، وسلامة البضائع، وتوافر المعلومات الشفافة والدقيقة

تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ يتطلب تطبيق مجموعة من المبادئ والإجراءات التي تهدف إلى تعزيز تجربة العملاء وتحقيق أعلى مستويات الأداء. أولاً، يتطلب الأمر تحديد معايير واضحة للجودة. يجب أن تشمل هذه المعايير كل جوانب العمليات، بدءاً من الإجراءات الأمنية وحتى إدارة العمليات اليومية. في سياق الموانئ، يمكن أن تتضمن معايير الجودة سرعة معالجة الشحنات، دقة الوثائق، مستوى الأمان والاحتياطات المتخذة لحماية البضائع والبنية التحتية. كما يجب أن تكون هذه المعايير متوافقة مع المعايير الدولية والممارسات الفضلى لضمان تنافسية الموانئ على المستوى العالمي (Mikulić، ٢٠٢٤).

ثانياً، يتطلب تحسين جودة الخدمات تقييم الأداء بانتظام. من الضروري إجراء تقييمات دورية لأداء العمليات والخدمات المقدمة. يمكن أن تشمل هذه التقييمات مراجعة العمليات التشغيلية، قياس رضا العملاء، وتحليل البيانات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية والسلامة. استخدام أدوات مثل استبيانات العملاء، والتحليل الإحصائي للأداء، وتقارير المراقبة الدورية يمكن أن يساعد في الكشف عن نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة. يعد هذا التقييم الدوري جزءاً أساسياً من دورة التحسين المستمر، حيث يمكن للموانئ استخدام النتائج لتطوير استراتيجيات جديدة وتحسين العمليات الحالية.

ثالثاً، تتطلب عملية تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ الاستثمار في التكنولوجيا والتدريب. التكنولوجيا الحديثة يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تحسين الكفاءة والدقة في العمليات. استخدام الأنظمة الآلية لإدارة الشحنات، وتقنيات التتبع المتقدمة، وأنظمة الأمان الذكية يمكن أن يقلل من الأخطاء ويزيد من سرعة المعالجة. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر تدريب العاملين جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية تحسين الجودة. يجب أن يكون هناك برامج تدريبية منتظمة لتعزيز مهارات العاملين وتحديث معارفهم بأحدث الممارسات والتقنيات. هذا يساعد في ضمان أن العاملين على دراية كاملة بالإجراءات والأنظمة الجديدة وأنهم قادرين على التعامل مع التحديات بفعالية.

رابعاً، يلعب الابتكار دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات. الابتكار لا يعني فقط استخدام التكنولوجيا الجديدة، بل يشمل أيضاً إعادة التفكير في العمليات والإجراءات لتحسين الكفاءة والجودة. يمكن أن يشمل ذلك إعادة تصميم العمليات لتقليل الخطوات الزائدة، تبسيط الإجراءات البيروقراطية، أو تقديم خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء

بشكل أفضل. في قطاع نقل الموانئ، يمكن أن يشمل الابتكار تطوير خدمات لوجستية متكاملة، تحسين نظم إدارة المخزون، وتوفير خدمات ذات قيمة مضافة مثل التخزين المؤقت أو المعالجة اللوجستية.

يجب أن يكون تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ متسقاً مع الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية. إن تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية والاستدامة البيئية والاجتماعية أصبح أمراً ضرورياً في العصر الحديث. يجب أن تتبنى الموانئ ممارسات تقلل من الأثر البيئي للنشاطات البحرية مثل تقليل الانبعاثات وتحسين إدارة النفايات. كما يجب أن تركز على توفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين، وتحقيق التفاعل الإيجابي مع المجتمع المحلي. هذه الجوانب تعزز من سمعة الموانئ وتزيد من جاذبيتها للعملاء والمستثمرين على حد سواء (Othman، ٢٠٢٢).

يمثل تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ هدفاً استراتيجياً يتطلب جهداً متواصلاً ومبتكراً. من خلال تبني معايير صارمة للجودة، وتقييم الأداء بانتظام، والاستثمار في التكنولوجيا والتدريب، وتشجيع الابتكار، والالتزام بالاستدامة، يمكن للموانئ تحسين جودة الخدمات المقدمة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز مكانتها التنافسية على المستوى العالمي. إن الاهتمام بجودة الخدمات لا يعزز فقط من الأداء التشغيلي، بل يسهم أيضاً في تحقيق استدامة طويلة الأمد ونجاح تجاري مستدام.

٤. نظريات إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتطبيقها في الموانئ

تُعتبر نظريات إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأدوات الأساسية التي تسعى المنظمات المختلفة لتطبيقها بهدف تحقيق التميز والجودة في خدماتها ومنتجاتها. في سياق قطاع نقل الموانئ، تبرز هذه النظريات كأدوات حيوية لتحقيق تحسين مستدام في جودة الخدمات المقدمة، مما ينعكس إيجابياً على الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء. إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد مجموعة من الإجراءات أو التقنيات، بل هي فلسفة إدارية شاملة تركز على تحسين العمليات بشكل مستمر، والتفاعل الإيجابي مع العملاء، وتطوير العاملين، وذلك بهدف تحقيق أداء متميز ومستدام.

أحد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة هو التركيز على العميل. في قطاع نقل الموانئ، يُعتبر العملاء محور العمليات، سواء كانوا من الشركات التجارية أو الأفراد الذين يستخدمون الخدمات اللوجستية. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعني أن الموانئ تلتزم بفهم احتياجات وتوقعات العملاء، وتسعى لتلبية هذه الاحتياجات بشكل يتجاوز التوقعات. هذا يشمل تقديم خدمات موثوقة، ودقيقة، وذات جودة عالية، مما يعزز من ثقة العملاء واستمرارية

علاقتهم بالميناء. من خلال التركيز على العميل، تتمكن الموانئ من تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، سواء كان ذلك في سرعة المعالجة، أو أمان الشحنات، أو سهولة الوصول إلى المعلومات (Zimon، ٢٠٢١).

جانب آخر مهم من إدارة الجودة الشاملة هو التحسين المستمر للعمليات. في بيئة الموانئ، حيث تُعتبر العمليات معقدة ومتعددة الأوجه، يصبح التحسين المستمر ضرورياً لضمان الكفاءة والاستدامة. يتطلب هذا النهج تحليل العمليات القائمة بشكل دوري، وتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين، وتطبيق تقنيات جديدة وابتكارات لتحسين الأداء. استخدام الأدوات مثل تحليل السبب الجذري، وخرائط التدفق، وقياس الأداء يمكن أن يساعد في تحديد العوائق والفرص للتحسين. على سبيل المثال، يمكن تحسين عملية التفريغ والتحميل من خلال تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في العمليات اللوجستية.

أيضاً، تُركز إدارة الجودة الشاملة على تطوير العاملين وتمكينهم. في قطاع نقل الموانئ، يُعتبر العاملون جزءاً أساسياً من النظام، حيث يعتمد نجاح العمليات بشكل كبير على كفاءتهم وقدراتهم. تلتزم فلسفة إدارة الجودة الشاملة بتوفير التدريب المستمر للعاملين، وتعزيز مهاراتهم ومعارفهم بأحدث التقنيات والممارسات. هذا ليس فقط لتحسين الأداء الفردي، ولكن أيضاً لتعزيز العمل الجماعي والاتصال الفعال بين الفرق المختلفة. إن تمكين العاملين من خلال التعليم والتدريب يعزز من شعورهم بالمسؤولية والانتماء، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة.

تشمل نظريات إدارة الجودة الشاملة الالتزام بالقيادة الفعالة والتخطيط الاستراتيجي. القيادة الفعالة في الموانئ تعني وجود رؤية واضحة وأهداف محددة لتحقيق الجودة والتميز. يُعتبر القادة في هذا السياق مسؤولين عن توجيه الفرق وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف. كما يجب أن يتضمن التخطيط الاستراتيجي تقييم البيئة الداخلية والخارجية للميناء، وتحديد الفرص والتحديات، ووضع خطط عمل واضحة لتحقيق التحسين المستمر. من خلال التخطيط الاستراتيجي، يمكن للموانئ تحديد الأولويات وتوجيه الجهود نحو تحقيق أفضل النتائج.

تُركز إدارة الجودة الشاملة على قياس الأداء وإدارة البيانات. في قطاع نقل الموانئ، تُعتبر البيانات أداة قوية لاتخاذ القرارات المستنيرة وتحسين العمليات. من خلال قياس الأداء، يمكن للموانئ متابعة تقدمها نحو تحقيق أهداف الجودة، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. استخدام أدوات مثل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) يمكن أن يساعد في تتبع الأداء وتحليل النتائج بشكل دقيق. هذا يمكن أن يشمل قياس الزمن المستغرق في العمليات، نسبة

الخطأ في الوثائق، ورضا العملاء. من خلال إدارة البيانات بفعالية، يمكن للموائ اتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى حقائق وأرقام، مما يعزز من قدرتها على الاستجابة للتحديات والفرص (Tambare، ٢٠٢١).

تُعد نظريات إدارة الجودة الشاملة (TQM) إطاراً متكاملًا يساعد الموائ على تحسين جودة خدماتها بشكل مستدام. من خلال التركيز على العميل، والتحسين المستمر، وتطوير العاملين، والقيادة الفعالة، وقياس الأداء، يمكن للموائ تحقيق مستويات عالية من الجودة والكفاءة. إن تبني إدارة الجودة الشاملة ليس مجرد خيار بل ضرورة لمواجهة التحديات المتزايدة في السوق وتحقيق الاستدامة والتميز في تقديم الخدمات.

٥. نظريات الاتصال والتنظيم المؤسسي

تُعتبر نظريات الاتصال والتنظيم المؤسسي عنصراً حيوياً لتحقيق الفعالية والكفاءة في إدارة الموائ. تلعب هذه النظريات دوراً محورياً في تعزيز التواصل داخل المؤسسة وبين الموائ والشركاء الخارجيين، بما في ذلك العملاء والجهات الحكومية والمنظمات الدولية. إن الاتصال المؤسسي الفعال لا يساهم فقط في تحسين العمليات اليومية، بل يعزز أيضاً من الاستجابة السريعة للأزمات والمخاطر، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة. أولاً، تتمثل أهمية نظريات الاتصال في ضمان تدفق المعلومات بشكل سلس ودقيق عبر مختلف مستويات المنظمة. في سياق الموائ، يعتبر تدفق المعلومات أمراً حاسماً لتنسيق الأنشطة المختلفة مثل الشحن، والتفريغ، وإدارة اللوجستيات. الاتصال الفعال يمكن أن يمنع العديد من المشكلات الناتجة عن سوء الفهم أو التأخير في نقل المعلومات. على سبيل المثال، يمكن للاتصال الجيد بين إدارة الميناء والفريق التشغيلي أن يضمن تنفيذ العمليات بكفاءة وسرعة، مما يقلل من زمن الانتظار ويزيد من رضا العملاء. كما أن الاتصال الفعال يعزز من الشفافية ويتيح للموظفين فهم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والالتزام بها (Ruler، ٢٠١٨).

ثانياً، تعزز نظريات التنظيم المؤسسي من القدرة على استيعاب التغيرات والتكيف مع الظروف المتغيرة. في بيئة الموائ، حيث تتغير الظروف بشكل مستمر بسبب العوامل الاقتصادية والجيوسياسية والتكنولوجية، يصبح التنظيم المرن ضرورياً. تركز هذه النظريات على كيفية تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة لتحقيق أقصى قدر من الفعالية. يمكن أن يشمل ذلك إنشاء وحدات وظيفية متخصصة، أو تشكيل فرق عمل مشتركة للتعامل مع مشروعات معينة، أو

تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة. الهيكل التنظيمي الفعال يسهل عملية اتخاذ القرار، ويسمح بتوزيع الموارد بشكل أفضل، ويعزز من قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة للتحديات والفرص.

ثالثاً، تلعب ثقافة الاتصال المؤسسي دوراً مهماً في تعزيز الالتزام والروح الجماعية بين الموظفين. تُعتبر الثقافة المؤسسية الإطار الذي يحدد كيفية تفاعل الأفراد داخل المنظمة ومع العالم الخارجي. في قطاع الموانئ، يمكن أن تعزز ثقافة الاتصال المفتوح والتعاوني من مشاركة المعلومات والأفكار بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الابتكار وزيادة الكفاءة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز قيم الثقة والاحترام المتبادل، وتوفير قنوات اتصال مفتوحة وشفافة، مثل الاجتماعات الدورية، والنشرات الإخبارية الداخلية، ومنصات التواصل الرقمي. هذا النوع من الثقافة يعزز من الالتزام بالأهداف المؤسسية ويزيد من رضى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة.

رابعاً، يتطلب الاتصال المؤسسي الناجح استخدام وسائل تكنولوجية متقدمة. في عصر الرقمنة، أصبحت التكنولوجيا أداة لا غنى عنها لتعزيز الاتصال داخل المنظمات. استخدام الأنظمة الإلكترونية لإدارة الوثائق، ومنصات التواصل الاجتماعي الداخلية، وأدوات إدارة المشاريع يمكن أن يسهل تبادل المعلومات بسرعة ودقة. في الموانئ، يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين التنسيق بين العمليات المختلفة، مثل استخدام أنظمة التتبع الإلكترونية لتتبع الشحنات في الوقت الحقيقي، أو استخدام منصات التخزين السحابي للوصول إلى الوثائق الهامة من أي مكان. هذه الأدوات التكنولوجية تعزز من كفاءة العمليات وتقلل من الأخطاء الناتجة عن الاعتماد على الأنظمة التقليدية.

خامساً، يُعتبر الاتصال المؤسسي الفعال ضرورياً لبناء علاقات قوية مع الشركاء الخارجيين. في قطاع نقل الموانئ، تشمل هذه العلاقات العملاء، والشركات اللوجستية، والجهات الحكومية، والمنظمات الدولية. الاتصال الجيد مع هذه الجهات يضمن توافق العمليات مع المتطلبات القانونية والمعايير الدولية، ويعزز من سمعة الميناء. يمكن تحقيق ذلك من خلال تبني ممارسات التواصل المستمر، مثل الاجتماعات الدورية، والتقارير المشتركة، والورشات التدريبية. هذا النوع من التواصل يعزز من الشفافية والثقة، ويساهم في بناء شراكات استراتيجية مستدامة.

تلعب نظريات الاتصال والتنظيم المؤسسي دوراً حيوياً في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ. من خلال تحسين تدفق المعلومات، وتعزيز الثقافة المؤسسية، واستخدام التكنولوجيا، وبناء علاقات قوية مع الشركاء الخارجيين، يمكن للموانئ تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والفعالية. إن تبني هذه النظريات لا يساهم فقط في

تحسين العمليات اليومية، بل يعزز أيضاً من القدرة على الاستجابة للتحديات المستقبلية وتحقيق النجاح المستدام (Tijan، ٢٠٢٠).

٦. الاستدامة والتنمية المستدامة في إدارة المخاطر

تلعب مفاهيم الاستدامة والتنمية المستدامة دوراً محورياً في تصميم وتنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر. تعتبر الاستدامة نهجاً متكاملًا يهدف إلى تحقيق التوازن بين الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بما يضمن استمرارية الموارد والحفاظ على البيئة للأجيال القادمة. في سياق إدارة المخاطر في قطاع نقل الموانئ، تسعى التنمية المستدامة إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية والاقتصادية، مع المحافظة على التوازن البيئي والاجتماعي. أولاً، تُعتبر الاستدامة في إدارة المخاطر جزءاً من استراتيجية طويلة الأمد تهدف إلى تقليل المخاطر البيئية والاجتماعية التي قد تؤثر على العمليات المينائية. يتضمن ذلك تحديد وتحليل المخاطر المرتبطة بالتلوث البيئي، مثل انبعاثات الكربون والتلوث البحري، والعمل على تطوير حلول مبتكرة للتخفيف من هذه المخاطر. يمكن تحقيق ذلك من خلال تبني تقنيات صديقة للبيئة، مثل استخدام الطاقة المتجددة في عمليات التشغيل، وتطبيق ممارسات إعادة التدوير، وتحسين كفاءة استخدام الموارد. على سبيل المثال، يمكن للموانئ اعتماد تقنيات الحوسبة السحابية لتقليل الحاجة إلى البنية التحتية التقليدية، مما يقلل من استهلاك الطاقة والانبعاثات (Wang، ٢٠٢٢).

ثانياً، تلعب التنمية المستدامة دوراً مهماً في تعزيز البعد الاجتماعي لاستراتيجيات إدارة المخاطر. في قطاع نقل الموانئ، يشمل ذلك ضمان سلامة وصحة العاملين والمجتمع المحلي، وتعزيز فرص التوظيف المستدامة، ودعم التنمية الاقتصادية المحلية. يمكن للموانئ أن تساهم في التنمية المستدامة من خلال تعزيز برامج التعليم والتدريب للعاملين، ودعم المشاريع المجتمعية، وتعزيز الشفافية والمسؤولية الاجتماعية. هذا ليس فقط يعزز من سمعة الميناء ويساهم في تحقيق القبول المجتمعي، بل يساعد أيضاً في بناء علاقات قوية ومستدامة مع المجتمعات المحلية والشركاء.

ثالثاً، تساهم الاستدامة في إدارة المخاطر في تعزيز الابتكار والتطوير المستدام. في بيئة الأعمال المعاصرة، يُعتبر الابتكار عاملاً أساسياً لتحقيق التميز والتفوق التنافسي. يمكن للموانئ تبني نهج مبتكر في إدارة المخاطر من خلال تطوير تقنيات جديدة وممارسات مستدامة تساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف. على سبيل المثال، يمكن تطوير أنظمة ذكية لمراقبة وتتبع الشحنات، مما يساعد في تحسين كفاءة العمليات وتقليل الفاقد. كما يمكن استخدام التكنولوجيا

الرقمية لتعزيز الاتصال والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية، مما يسهم في تقليل المخاطر التشغيلية وتحسين جودة الخدمات.

رابعاً، تركّز الاستدامة في إدارة المخاطر على تعزيز القدرة على التكيف مع التغيرات المستقبلية. في عالم يتسم بالتغير السريع، من المهم أن تكون الموانئ قادرة على التكيف مع التحديات والفرص الجديدة، سواء كانت تلك المتعلقة بالتغيرات المناخية أو الاقتصادية أو التكنولوجية. يتطلب ذلك تبني نهج مرن وشامل في إدارة المخاطر، يعتمد على التحليل المستمر للبيئة الخارجية والداخلية، وتطوير استراتيجيات استباقية للتعامل مع المخاطر المحتملة. هذا يمكن أن يشمل تطوير خطط طوارئ فعالة، وتعزيز التعاون مع الجهات الحكومية والمنظمات الدولية، والاستثمار في البنية التحتية المرنة.

خامساً، يُعتبر الإطار التنظيمي والحوكمة عنصرين حاسمين في تحقيق الاستدامة في إدارة المخاطر. تحتاج الموانئ إلى أنظمة وسياسات واضحة تدعم التنمية المستدامة، وتضمن الامتثال للمعايير والقوانين الوطنية والدولية. يشمل ذلك تعزيز الشفافية والمساءلة في العمليات واتخاذ القرارات، وضمان مشاركة جميع الأطراف المعنية في عملية التخطيط والتنفيذ. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء لجان إدارة المخاطر والاستدامة، وتطوير سياسات داخلية تدعم المبادرات المستدامة، وتعزيز الحوار المستمر مع جميع الأطراف المعنية (Permatasari، ٢٠٢١).

تلعب مفاهيم الاستدامة والتنمية المستدامة دوراً محورياً في تعزيز فعالية وكفاءة استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع نقل الموانئ. من خلال التركيز على التوازن البيئي والاجتماعي والاقتصادي، وتعزيز الابتكار والقدرة على التكيف، وتطوير إطار تنظيمي قوي، يمكن للموانئ تحقيق نجاح مستدام في تقديم خدمات عالية الجودة. إن تبني نهج الاستدامة في إدارة المخاطر ليس مجرد خيار استراتيجي، بل هو ضرورة لمواجهة التحديات المستقبلية وضمان الاستمرارية والتطور.

٧. التأثير الاقتصادي والاجتماعي لإدارة المخاطر

يُعتبر التأثير الاقتصادي والاجتماعي لإدارة المخاطر محورياً أساسياً يتطلب تحليلاً معمقاً. تلعب إدارة المخاطر دوراً حيوياً في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، ليس فقط من خلال حماية الاستثمارات وتقليل الخسائر المحتملة، بل أيضاً من خلال تعزيز التنمية المستدامة والرفاه الاجتماعي.

أولاً، من الناحية الاقتصادية، تعزز إدارة المخاطر من كفاءة العمليات التشغيلية والمالية في الموانئ، مما يساهم في تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات. يتضمن ذلك تحديد وتقييم المخاطر المحتملة، مثل التغيرات في الأسواق العالمية، والتقلبات الاقتصادية، والتهديدات البيئية، ووضع خطط استباقية للتعامل معها. من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقليل الفاقد، يمكن للموانئ تحقيق ميزة تنافسية في السوق العالمية، مما يعزز من قدرتها على جذب المزيد من الاستثمارات والشركات الدولية. كما أن تبني ممارسات إدارة المخاطر يساعد في تحسين الجدارة الائتمانية للمؤسسة، مما يسهل الحصول على التمويل اللازم لتنفيذ مشاريع البنية التحتية والتوسع (Arowosegbe، ٢٠٢٤).

ثانياً، تُساهم إدارة المخاطر في تعزيز الاستقرار الاقتصادي على المستوى الوطني. يلعب قطاع نقل الموانئ دوراً حاسماً في الاقتصاد الوطني، حيث يساهم في تسهيل التجارة الدولية ونقل البضائع والموارد. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، يمكن للموانئ تقليل تأثير الصدمات الاقتصادية العالمية والمحلية، مثل الأزمات المالية أو الكوارث الطبيعية، على الاقتصاد الوطني. هذا يعزز من قدرة البلاد على تحقيق النمو الاقتصادي المستدام وزيادة الإنتاجية. كما أن تحسين كفاءة العمليات في الموانئ يساهم في تخفيض تكاليف النقل والشحن، مما يعزز من تنافسية الصناعات الوطنية على الصعيد الدولي.

ثالثاً، من الناحية الاجتماعية، تلعب إدارة المخاطر دوراً مهماً في تحسين جودة الحياة للمجتمع المحيط بالموانئ. تشمل هذه التأثيرات الجوانب الصحية والبيئية والاجتماعية. من خلال تقليل التلوث البيئي والتحكم في الانبعاثات الناتجة عن عمليات الشحن والتفريغ، يمكن للموانئ تحسين جودة الهواء والمياه في المناطق المحيطة، مما يعزز من صحة ورفاهية السكان. كما أن تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات والطوارئ يساهم في حماية المجتمع من الآثار السلبية المحتملة للحوادث والكوارث. على سبيل المثال، في حالة حدوث تسرب نفطي، تكون الموانئ التي تعتمد على أنظمة إدارة المخاطر المتطورة أكثر قدرة على التعامل مع الحوادث وتقليل تأثيراتها البيئية والاجتماعية.

رابعاً، تساهم إدارة المخاطر في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمليات المؤسسية، مما يعزز من ثقة المجتمع المحلي والشركاء التجاريين في الموانئ. يشمل ذلك توفير قنوات اتصال مفتوحة وشفافة مع المجتمع المحلي والشركاء التجاريين والحكومة. من خلال إشراك جميع الأطراف المعنية في عملية اتخاذ القرارات، يمكن للموانئ تحسين العلاقات مع المجتمع وتعزيز القبول الاجتماعي لمشاريع التوسع والتطوير. هذا يعزز من التماسك الاجتماعي ويقلل من المخاطر المرتبطة بالاحتجاجات الاجتماعية أو النزاعات المحلية.

خامساً، تُعتبر إدارة المخاطر أداة استراتيجية لتحقيق التنمية المستدامة والشاملة. من خلال تفعيل سياسات وممارسات إدارة المخاطر التي تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، يمكن للموانئ أن تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المحددة من قبل الأمم المتحدة، مثل القضاء على الفقر، وتعزيز التعليم الجيد، وتحقيق المساواة بين الجنسين، وضمان الوصول إلى المياه النظيفة والطاقة المستدامة. تساهم هذه الجهود في تحسين الصورة العامة للموانئ وتعزيز سمعتها كمؤسسات مسؤولة اجتماعياً وبيئياً.

يلعب التأثير الاقتصادي والاجتماعي لإدارة المخاطر دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الاستقرار الاقتصادي، وحماية البيئة، وتعزيز الرفاه الاجتماعي، يمكن لإدارة المخاطر أن تساهم في تحقيق تنمية مستدامة وشاملة. إن تبني نهج متكامل وشامل لإدارة المخاطر ليس فقط ضرورياً لتحسين الأداء المؤسسي، بل هو أيضاً عامل حاسم لتحقيق الرخاء الاقتصادي والاجتماعي المستدام (Grainger-Brown، ٢٠٢٤).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

في الفصل الثالث من هذه الدراسة المعنونة استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، سنقوم باستعراض الأطر والأساليب التي تشكل البنية التحتية للبحث من منظور منهجي وتحليلي. هذا الفصل هو بمثابة العمود الفقري للدراسة، حيث يوضح الخطوات العلمية التي اتبعناها لجمع وتحليل البيانات، وتحديد الفئات المستهدفة بالدراسة، وكذلك يحدد الحدود التي تم التركيز عليها خلال إجراء البحث. تعد هذه الجوانب جوهرية لضمان تحقيق نتائج دقيقة وموثوقة. إن تحديد واختيار منهجية البحث يمثل أحد الخطوات الأساسية في تصميم أي دراسة أكاديمية. في هذا الفصل، سيتم تسليط الضوء على المنهجية المستخدمة كأداة رئيسية لتحقيق أهداف البحث. تتيح المنهجية المختارة للباحثين فرصة لاختيار الطرق والأدوات الأكثر ملاءمة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ. كما أن الوضوح في شرح هذه المنهجية يساعد على تعزيز شفافية البحث وإمكانية تكرار الدراسة من قبل باحثين آخرين، مما يساهم في توسيع قاعدة المعرفة العلمية في هذا المجال.

يعتبر تحديد الفئات المستهدفة من النقاط المهمة التي سيتم توضيحها في هذا الفصل. سيتناول هذا الجزء مناقشة الفئات المختلفة التي ستشملها الدراسة، سواء كانت من الموظفين، الإداريين، أو العملاء الذين يتعاملون مع قطاع نقل الموانئ. يُعتبر فهم الفئات المستهدفة أمراً حاسماً لتحقيق دقة وموضوعية في نتائج البحث، حيث يتيح للباحثين جمع بيانات دقيقة وموثوقة تعكس الواقع بشكل كامل. كما يساعد في فهم تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة من مختلف الزوايا والنظر في التحسينات الممكنة.

تُعد الحدود الزمانية والمكانية من العناصر الأساسية التي تساهم في تحديد نطاق البحث وتركيزه. في هذا الفصل، سيتم استعراض الفترة الزمنية التي تغطيها الدراسة والمواقع الجغرافية المستهدفة، مما يساعد في توضيح السياق الذي سيتم فيه تحليل البيانات واستنتاج النتائج. تحديد هذه الحدود يساهم في تعزيز دقة الدراسة ويجنب التعميمات غير المبررة. كما أنه يساعد في توفير نظرة شاملة ومركزة على التحديات والفرص المتعلقة بإدارة المخاطر في قطاع نقل الموانئ.

تحديد مجتمع البحث هو خطوة جوهرية لضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة. سيُشمل هذا الفصل شرحاً لكيفية اختيار المجتمع الذي ستُجرى عليه الدراسة، بالإضافة إلى مبررات اختيار هذا المجتمع بالتحديد. يعتبر هذا الأمر

أساسياً لفهم مدى تطبيق النتائج والإجراءات المقترحة في تحسين إدارة المخاطر وجودة الخدمات. كما يساهم في توضيح مدى شمولية الدراسة وملاءمتها للاحتياجات الفعلية للقطاع المستهدف.

يعتبر الفصل الثالث من الدراسة أداة لتعزيز مصداقية وموثوقية البحث. من خلال توضيح منهجية البحث وتحديد الفئات المستهدفة والحدود الزمانية والمكانية، يُمكن للقارئ أو الباحث الأكاديمي أن يفهم الأسس التي بُنيت عليها الدراسة. هذا الفهم يساعد في تقييم مدى دقة النتائج والمقترحات المقدمة، ويتيح فرصة لتحسين الأداء وإدارة المخاطر في قطاع نقل الموانئ.

سيتم في هذا الفصل أيضاً توضيح كيف أن المنهجية المختارة تخدم الأهداف البحثية للدراسة. هذا الربط يساعد في توضيح كيفية تحقيق أهداف البحث من خلال استخدام الأدوات والأساليب المناسبة، ويعزز من فهم العلاقة بين استراتيجية إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية لاستكشاف العلاقة بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. تهدف المنهجية الكمية إلى جمع البيانات العددية وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية لتقديم استنتاجات موضوعية.

• تصميم البحث

تم تصميم البحث باستخدام تصميم وصفي تحليلي يمكن من خلاله تقييم مدى تأثير استراتيجية إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة في الموانئ. سيتم جمع البيانات من مصادر متعددة لضمان شمولية وتنوع العينة.

• مجتمع الدراسة والعينة

- ✓ يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في قطاع نقل الموانئ في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى المسؤولين عن إدارة المخاطر والخدمات في هذه الموانئ.
- ✓ سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل كاف لمختلف الفئات. سيتم تحديد حجم العينة بناءً على حجم المجتمع الكلي ومستوى الدقة المطلوب.

• أدوات جمع البيانات

- ✓ سيتم تصميم استبيان شامل يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لجمع البيانات المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات. سيتم اختبار الاستبيان للتحقق من صلاحيته وثباته قبل توزيعه على العينة.
- ✓ سيتم إجراء مقابلات مع عدد من المسؤولين والخبراء في مجال إدارة المخاطر ونقل الموانئ للحصول على رؤى أعمق حول الموضوع.

• أساليب التحليل الإحصائي

- ✓ سيتم استخدام التحليل الوصفي لتحليل خصائص العينة وتوزيع البيانات.
- ✓ سيتم استخدام اختبارات الإحصاء المناسبة مثل اختبار الارتباط الخطي (Pearson Correlation) وتحليل الانحدار (Regression Analysis) لاختبار الفرضيات الفرعية والرئيسية.
- ✓ سيتم استخدام اختبار (t-test) واختبار (ANOVA) لتحليل الفروقات بين المتغيرات عند مستوى معنوية

٥٠٠٠٠

• خطوات البحث

- ✓ تحديد المشكلة البحثية وصياغة الفرضيات والأهداف بوضوح.
- ✓ استعراض الأدبيات السابقة والدراسات المرتبطة بالموضوع.
- ✓ تصميم الاستبيان والمقابلات واختبارها.
- ✓ توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات.
- ✓ تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.
- ✓ تفسير النتائج بناء على التحليل الإحصائي.
- ✓ تقديم توصيات بناء على النتائج المستخلصة.

مجتمع البحث

يعد مجتمع الدراسة عنصرًا حاسمًا في تحقيق أهداف البحث وضمان دقة النتائج واستنادها إلى أرضية علمية متينة. يتيح تحديد مجتمع الدراسة للباحثين فرصة لفهم الديناميكيات والتحديات الخاصة بالقطاع المدروس، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر وتعزيز جودة الخدمات.

يتألف مجتمع الدراسة في هذه البحث من مجموعة من الأفراد والجهات الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بقطاع نقل الموانئ في المملكة العربية السعودية. يشمل هذا المجتمع مجموعة متنوعة من الأطراف، بدءًا من موظفي الموانئ والإداريين إلى الجهات الحكومية والمنظمات الخاصة التي تعمل في هذا القطاع. كما يتضمن مجتمع الدراسة أيضًا العملاء الذين يتفاعلون مع الخدمات المقدمة في الموانئ، سواء كانوا من الشركات التي تعتمد على خدمات النقل البحري أو الأفراد الذين يستخدمون هذه الخدمات لأغراض شخصية أو تجارية.

يعتبر تحديد مجتمع الدراسة بدقة أمرًا أساسيًا لتحقيق فهم شامل لموضوع البحث. يساعد هذا التحديد في ضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة تعكس الواقع الفعلي للقطاع. من خلال دراسة مجموعة متنوعة من المشاركين، يمكن للباحثين استكشاف مختلف جوانب إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الخدمات من زوايا متعددة. هذا التنوع يمكن أن يشمل الاختلافات في التوجهات الوظيفية، المستويات الإدارية، وأدوار المشاركين، مما يتيح فحص العوامل المؤثرة من مختلف المنظورات.

تم اختيار مجتمع الدراسة بناءً على مجموعة من المعايير التي تضمن شمولية وتنوع البيانات. شملت هذه المعايير الخبرة الوظيفية، الدور الإداري، ومستوى التفاعل مع خدمات الموانئ. هذا النهج يضمن أن تكون العينة المأخوذة للدراسة ممثلة بشكل كافٍ لمجتمع الدراسة ككل، مما يعزز من موثوقية النتائج ويقلل من احتمال وجود تحيز في البيانات. تم التأكد أيضاً من أن العينة المختارة تتضمن ممثلين من جميع الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية لضمان دراسة شاملة ومتكاملة.

يلعب مجتمع الدراسة دوراً محورياً في تحليل البيانات واستخلاص النتائج. من خلال جمع بيانات من مجموعة متنوعة من المشاركين، يمكن للباحثين التعرف على الأنماط والتحديات المشتركة والفروق بين مختلف الفئات. هذا الفهم يمكن أن يساهم في تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات المحتملة في إدارة المخاطر واقتراح حلول عملية لتحسين جودة الخدمات. كما يمكن أن يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير استراتيجيات جديدة لتحقيق الأهداف المرجوة.

تعتبر خصائص مجتمع الدراسة عاملاً مؤثراً في تحليل البيانات واستنتاج النتائج. على سبيل المثال، يمكن أن تؤثر الاختلافات في الخبرة الوظيفية والمستويات الإدارية على التصورات المتعلقة بالمخاطر وجودة الخدمات. كما يمكن أن تسهم اختلافات الخلفية الثقافية والتعليمية في تقديم رؤى متباينة حول كيفية تحسين إدارة المخاطر. لهذا السبب، من الضروري أن يكون مجتمع الدراسة متنوعاً بما يكفي ليشمل جميع هذه الفروقات، مما يعزز من شمولية النتائج ودقتها.

يتضمن دراسة مجتمع واسع ومعقد مثل قطاع نقل الموانئ تحديات عديدة. من بين هذه التحديات الحصول على مشاركة كافية من جميع الفئات، وضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة. كما يمكن أن تواجه الدراسة تحديات تتعلق بالحصول على البيانات من الجهات الحكومية أو الخاصة، وذلك بسبب حساسيتها أو القيود القانونية. لذلك، تم تصميم منهجية البحث بطريقة تتيح التغلب على هذه التحديات وضمان تحقيق أقصى درجات الدقة والموضوعية. يمثل مجتمع الدراسة في هذه البحث عنصراً حاسماً لتحقيق فهم شامل وعميق لاستراتيجيات إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. من خلال اختيار منهجي وشامل لمجتمع الدراسة، يمكن للبحث أن يقدم رؤى دقيقة وموثوقة تستند إلى بيانات واقعية، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة وقابلة للتنفيذ لتحسين الأداء وجودة الخدمات في هذا القطاع الحيوي.

محددات حجم العينة

في دراسة استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، تم تحديد حجم العينة بـ ١٦٦ فردًا. يتطلب اختيار حجم العينة والقرار بشأنه فهماً عميقاً لمجموعة من المحددات والمعايير التي تضمن تمثيلاً دقيقاً للمجتمع المستهدف. هذا التحديد ليس عملية عشوائية، بل يعتمد على عدد من العوامل التي تؤثر على دقة وموثوقية النتائج المستخلصة من الدراسة أولاً، يعد حجم العينة جزءاً أساسياً من تصميم البحث الكمي، حيث يتطلب تحديد حجم العينة فهماً واضحاً لمجتمع البحث. في هذه الحالة، يتعلق الأمر بقطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، وهو قطاع يتسم بتنوع وتعقيد كبيرين. لذلك، يتعين على الباحثين تحديد حجم العينة بحيث يعكس بشكل مناسب هذا التنوع ويتيح الحصول على نتائج ذات دلالة إحصائية. حجم العينة البالغ ١٦٦ فرداً يمثل توازناً بين التمثيل الشامل والإمكانات العملية لإدارة البيانات.

ثانياً، يتم تحديد حجم العينة بناءً على حجم المجتمع الكلي. في البحث الكمي، يُستخدم حجم المجتمع لتقدير حجم العينة المطلوب. إذا كان المجتمع كبيراً جداً، قد لا يكون من الممكن جمع بيانات من كل فرد، لذا يتم استخدام أساليب إحصائية لتحديد حجم عينة تمثيلية. من خلال الاستناد إلى الأدبيات السابقة والمعايير الإحصائية، يمكن تحديد حجم العينة الذي يوفر مستوى موثوقاً من التمثيل دون الحاجة إلى تغطية المجتمع بالكامل. في هذه الدراسة، تم تحديد حجم العينة بناءً على تقديرات إحصائية تأخذ في اعتبارها حجم المجتمع في قطاع نقل الموانئ. ثالثاً، تشمل المحددات أيضاً درجة الثقة ودقة النتائج المرغوبة. في البحوث الكمية، غالباً ما يُحدد حجم العينة بناءً على مستوى الثقة المطلوب والهامش المسموح به من الخطأ. عادةً ما يُستخدم مستوى ثقة بنسبة ٩٥% وهو شائع في الأبحاث الكمية. هذا يعني أن الباحثين يسعون إلى الحصول على نتائج يمكن الاعتماد عليها بنسبة ٩٥% وأن النتائج قد تتغير بنسبة ٥% فقط. لتلبية هذا المستوى من الثقة مع هامش خطأ مقبول، يتم تحديد حجم العينة بناءً على حسابات إحصائية متقدمة.

رابعاً، يُعتبر توافر الموارد مثل الوقت والمال من العوامل الحاسمة في تحديد حجم العينة. في البحث الكمي، تتطلب جمع البيانات من حجم عينة كبير موارد إضافية مثل الوقت والمال والجهد. لذلك، يتم تحديد حجم العينة بطريقة توازن بين الحصول على نتائج دقيقة وضمان إدارة فعالة للموارد المتاحة. تحديد حجم العينة بـ ١٦٦ فرداً يعكس التقدير الدقيق للموارد المتاحة والتأكد من القدرة على إدارة البيانات بفعالية.

خامساً، يُؤخذ في الاعتبار أيضاً احتمال عدم استجابة بعض الأفراد أو عدم دقة بعض البيانات. من الضروري تقدير حجم العينة بشكل أكبر قليلاً من العدد المستهدف الفعلي للتعويض عن عدم الاستجابات المحتملة أو الأخطاء. من خلال تحديد حجم عينة أكبر قليلاً، يمكن للباحثين التعامل مع احتمالية وجود بعض البيانات غير المكتملة أو غير الدقيقة، مما يساهم في الحفاظ على دقة وموثوقية نتائج الدراسة.

سادساً، يُعتبر طبيعة البيانات المطلوبة أيضاً من المحددات الأساسية. في هذه الدراسة، يتطلب جمع البيانات حول استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ قياس مجموعة متنوعة من العوامل والمتغيرات. يتطلب جمع بيانات مفصلة حول جوانب متعددة من الأداء والتطبيقات استبيانات دقيقة وقابلة للتحليل، مما يفرض الحاجة إلى حجم عينة كافٍ لتوفير بيانات كافية وشاملة.

أخيراً، يتم تحديد حجم العينة بناءً على الخبرة السابقة في الدراسات المشابهة والنتائج المرجوة. الدراسات السابقة توفر إرشادات حول أحجام العينات المناسبة لتحقيق أهداف البحث. بناءً على الأدبيات السابقة، تم تحديد حجم العينة بـ ١٦٦ فرداً لضمان الحصول على نتائج دقيقة وقابلة للتعميم على المجتمع الأكبر في قطاع نقل الموانئ.

بناءً على هذه المحددات، يتضح أن حجم العينة المقدّر بـ ١٦٦ فرداً هو قرار مدروس يأخذ في اعتباره التمثيل الدقيق لمجتمع البحث، مستوى الثقة المطلوب، الموارد المتاحة، وتوقعات الاستجابة. يساهم هذا الحجم في توفير بيانات ذات دلالة إحصائية، مما يدعم الحصول على نتائج موثوقة حول تأثير استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر على جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ.

خطوات جمع البيانات

في دراسة استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، تم تبني المنهجية الكمية لجمع البيانات. هذه المنهجية تتطلب تنفيذ مجموعة من الخطوات المنظمة لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تدعم تحقيق أهداف البحث. وفيما يلي، سيتم شرح خطوات جمع البيانات بالتفصيل، مع التركيز على كيفية تطبيقها في سياق هذه الدراسة.

✓ تحديد أهداف جمع البيانات:

أول خطوة في جمع البيانات هي تحديد الأهداف الرئيسية للبحث. في هذه الدراسة، يهدف جمع البيانات إلى قياس مدى استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر وأثرها على تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ. تحديد الأهداف بدقة يساعد في تصميم أدوات جمع البيانات التي تعكس المتغيرات الأساسية وتحقق الغرض من الدراسة.

✓ تطوير أداة جمع البيانات:

تتضمن الخطوة التالية تصميم أداة جمع البيانات المناسبة، والتي في هذه الحالة هي الاستبيانات. يجب أن تكون الاستبيانات مصممة بعناية لتغطية جميع جوانب الموضوع البحثي. يتضمن ذلك صياغة أسئلة دقيقة تتعلق باستراتيجيات إدارة المخاطر وجودة الخدمات. من الضروري أن تكون الأسئلة واضحة وقابلة للقياس لتجنب أي لبس في الإجابات. يجب أيضاً تنظيم الاستبيان بحيث يسهل على المشاركين فهمه والإجابة عليه، مما يعزز دقة البيانات المستخلصة.

✓ اختبار الأداة وتحسينها:

بعد تطوير الاستبيان، يتم اختباره على عينة تجريبية صغيرة لضمان فعاليته. يتيح الاختبار التجريبي تحديد أي مشاكل في صياغة الأسئلة أو في تصميم الأداة. بناءً على نتائج الاختبار التجريبي، يتم إجراء التعديلات اللازمة لتحسين الاستبيان وضمان أنه يحقق الأهداف المرجوة بشكل فعال.

✓ تحديد حجم العينة واختيار المشاركين:

بناءً على حجم المجتمع المستهدف ومتطلبات البحث، يتم تحديد حجم العينة. في هذه الدراسة، تم اختيار حجم عينة قدره ١٦٦ فرداً بناءً على معايير إحصائية لضمان تمثيل دقيق للمجتمع. يتم اختيار المشاركين باستخدام أساليب العينة المناسبة، مثل العينة العشوائية أو العينة الطبقية، لضمان تنوع وموضوعية البيانات.

✓ جمع البيانات:

تبدأ عملية جمع البيانات بعد تجهيز الأداة واختيار المشاركين. يتم توزيع الاستبيانات على الأفراد المستهدفين، ويمكن أن يكون ذلك من خلال طرق مختلفة مثل التوزيع الرقعي عبر البريد الإلكتروني أو استبيانات ورقية توزع شخصياً. من الضروري متابعة المشاركين لضمان حصول الاستجابة الكافية، والتأكد من أن البيانات التي يتم جمعها تعكس بصدق وجهات نظرهم وتجاربهم.

✓ متابعة وتحفيز الاستجابة:

قد يواجه الباحثون صعوبات في الحصول على عدد كافٍ من الردود، لذا تعتبر متابعة المشاركين ضرورية. يشمل ذلك إرسال تذكيرات للأفراد الذين لم يجيبوا على الاستبيان، أو تقديم حوافز صغيرة لتحفيز المشاركة. تعد هذه الخطوة مهمة لضمان جمع عدد كافٍ من الاستجابات لدعم التحليل الإحصائي.

✓ التحقق من جودة البيانات:

بعد جمع البيانات، يجب التحقق من جودتها. يشمل ذلك مراجعة البيانات للتأكد من خلوها من الأخطاء أو التناقضات، وتقييم مدى اكتمال الاستجابات. أي بيانات مفقودة أو غير دقيقة يجب معالجتها لضمان أن البيانات النهائية تكون موثوقة وقابلة للتحليل.

✓ تحليل البيانات:

تبدأ مرحلة التحليل بعد جمع وتحقيق جودة البيانات. تتضمن هذه المرحلة استخدام أدوات تحليل إحصائية مثل برامج SPSS أو Excel لتحليل البيانات وتصنيفها. يتم تحديد الاتجاهات والأنماط من خلال التحليل الإحصائي، والذي يساهم في فهم كيفية تأثير استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر على جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ.

✓ تفسير النتائج:

بناءً على تحليل البيانات، يتم تفسير النتائج في سياق أهداف البحث. تتضمن هذه المرحلة مراجعة البيانات وتفسيرها لتوضيح كيفية تفاعل المتغيرات المستقلة (مثل استراتيجيات إدارة المخاطر) مع المتغيرات التابعة (مثل جودة الخدمات). يساعد تفسير النتائج في تقديم استنتاجات موثوقة وقابلة للتطبيق على أرض الواقع.

✓ تقديم التوصيات:

أخيراً، بناءً على النتائج المستخلصة من التحليل والتفسير، يتم تقديم توصيات محددة لتحسين استمرارية استراتيجيات إدارة المخاطر وتعزيز جودة الخدمات. تشمل التوصيات عادةً استراتيجيات أو ممارسات يمكن أن تساعد في تحقيق نتائج أفضل وتحسين الأداء في قطاع نقل الموانئ.

حدود البحث

• الحدود البشرية

تشمل الحدود البشرية للدراسة جميع العاملين في قطاع نقل الموانئ في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك المديرين، والمشرفين، والموظفين الإداريين والفنيين، وكذلك المسؤولين عن إدارة المخاطر في الموانئ. يعتبر إشراك هؤلاء الأفراد أمراً حيوياً نظراً لدورهم المباشر في تنفيذ وتقييم استراتيجيات إدارة المخاطر. تستهدف الدراسة عينة متنوعة من هؤلاء العاملين لضمان تمثيل شامل لمختلف المستويات الوظيفية والتخصصات داخل القطاع.

• الحدود الزمانية

تمتد الفترة الزمنية للدراسة على مدار عام واحد من مايو ٢٠٢٣ حتى مايو ٢٠٢٤، مما يسمح بجمع بيانات شاملة ومتنوعة حول تأثير استمرارية استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة في الموانئ. هذه الفترة الزمنية تتيح للباحثين مراقبة أي تغييرات أو تحسينات في جودة الخدمات بشكل مستمر، مما يعزز من دقة النتائج وموثوقيتها. سيتم تحديد الفترة الزمنية المحددة لجمع البيانات بناءً على الجدول الزمني للموانئ وظروف العمل فيها، مع الأخذ في الاعتبار أي عوامل موسمية قد تؤثر على سير العمليات.

• الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على الموانئ الرئيسية في المملكة العربية السعودية، والتي تعتبر محاور رئيسية لنقل البضائع والخدمات اللوجستية في البلاد. تشمل هذه الموانئ موانئ جدة، والدمام، وينبع، وغيرها من الموانئ الاستراتيجية. يهدف هذا التحديد المكاني إلى تقديم صورة دقيقة وشاملة عن قطاع نقل الموانئ في المملكة، مع التركيز على الظروف والتحديات الفريدة التي تواجه هذه الموانئ. سيسمح التركيز على هذه المواقع الرئيسية بفهم أعمق للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات والإدارة الفعالة للمخاطر في سياق محلي.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

في الفصل الرابع من هذه الدراسة المعنونة استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، سيتم استعراض وتحليل البيانات التي تم جمعها، وذلك بهدف تقديم فهم معمق وشامل للموضوع قيد الدراسة. يعتبر هذا الفصل نقطة الانطلاق نحو الوصول إلى الاستنتاجات النهائية والتوصيات الفعالة، حيث يتم فيه تقييم فعالية الاستراتيجيات الحالية والتعرف على النقاط القوية والضعف في تطبيقها. إن أهمية هذا الفصل تكمن في كونه يربط بين النظرية والتطبيق، ويحول البيانات إلى معرفة قابلة للتنفيذ.

في هذا الفصل، سيتم التركيز على أهمية تحليل البيانات باعتبارها عملية حيوية تسهم في تحويل المعلومات الخام إلى رؤى قابلة للتنفيذ. من خلال تحليل البيانات، يمكن الكشف عن الأنماط والاتجاهات التي تساعد في فهم كيفية تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ. هذا التحليل يمكن أن يتضمن مقارنة بين الأداء الحالي والمعايير الدولية أو المعايير المحلية الأخرى، مما يساعد في تحديد الفجوات والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. كما يساعد في تقديم رؤى مستندة إلى البيانات حول كيفية تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر لتحقيق أهداف الجودة. يُعد هذا الجزء من الفصل أحد الأجزاء الأكثر أهمية في الدراسة، حيث يتم فيه تقديم نتائج تحليل البيانات. من خلال هذا الجزء، يمكن للباحثين والممارسين فهم مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة. يعتبر الوصول إلى هذه النتائج خطوة حاسمة لأنها تقدم الدليل العملي الذي يُبنى عليه تحسين الإجراءات والتوجيهات المستقبلية. يتم في هذا الجزء تقديم النتائج بطريقة واضحة ومفصلة، مع التركيز على النتائج الرئيسية التي تتعلق بالموضوعات الحيوية مثل تحسين الأداء، تقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء.

في نهاية الفصل، يتم تقديم توصيات تستند إلى النتائج المستخلصة من تحليل البيانات. هذه التوصيات هي ثمرة الدراسة وتعد أحد أهم مخرجاتها، حيث تقدم حلولاً قابلة للتطبيق تهدف إلى تحسين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ. إن أهمية هذه التوصيات تكمن في كونها مبنية على أسس علمية وتجريبية، مما يزيد من احتمال نجاحها في التطبيق العملي. كما أنها توفر إطاراً استراتيجياً يمكن للمنظمات المينائية استخدامه لتحسين عملياتها وتقديم خدمات عالية الجودة.

يعد هذا الفصل رابطاً أساسياً بين النظريات والمفاهيم التي تم استعراضها في الفصول السابقة وبين التطبيق العملي لهذه النظريات. من خلال تحليل البيانات وتقديم النتائج، يتم تحويل الفرضيات النظرية إلى واقع ملموس، مما يعزز من فهم الباحثين والممارسين لكيفية تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات. هذا الربط يساهم في تقديم رؤية شاملة ومتكاملة تساعد في تحقيق التحسين المستدام في قطاع نقل الموانئ.

يمثل هذا الفصل أيضاً نقطة انطلاق نحو تطبيقات مستقبلية في مجال إدارة المخاطر وجودة الخدمات. من خلال تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ، يُمكن للمنظمات في قطاع نقل الموانئ الاستفادة من نتائج الدراسة لتحسين استراتيجياتها وعملياتها. هذا الأمر لا يعزز فقط من جودة الخدمات المقدمة، بل يساهم أيضاً في تحقيق الكفاءة التشغيلية والابتكار في تقديم الخدمات.

يعتبر الفصل الرابع أيضاً أداة لتعزيز مصداقية البحث من خلال تقديم نتائج مستندة إلى أدلة قوية وتحليل علمي. يُظهر هذا الفصل كيف يمكن للبيانات أن تكون محركاً للتغيير والتحسين، ويقدم رؤية واضحة ومبنية على أسس علمية يمكن أن تكون نموذجاً يُحتذى به في الدراسات المستقبلية.

يعد الفصل الرابع من الدراسة حجر الزاوية في تحقيق الأهداف البحثية والوصول إلى استنتاجات موثوقة. من خلال تحليل البيانات، عرض النتائج، وتقديم التوصيات، يتم تقديم فهم شامل ودقيق لكيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ. هذا الفصل ليس فقط استعراضاً للنتائج، بل هو أيضاً دعوة للعمل وتحقيق التحسين المستدام في هذا القطاع الحيوي.

تحليل البيانات

• تجميع البيانات

من خلال الاعتماد على الاستبيان الذي قد تم بنائه من خلال جوجل فورم، فقد تم توزيعه على أصحاب المصالح والعاملين في قطاع الموانئ في المملكة العربية السعودية. لقد حصلنا على ١٦٦ ردًا من المستجيبين في التجربة.

• أهمية التحليل الإحصائي للبيانات

يشير مصطلح الإحصاءات إلى مجموعة من الإجراءات لجمع البيانات الكمية وتنظيمها وتفسيرها والإبلاغ عنها. ونظرًا لأن الإحصائيات تركز على البيانات الكمية، فإن المعلومات في هذا السياق غالبًا ما تكون في شكل أرقام. ونتيجة لذلك، قد نفكر في التحليل الإحصائي في البحث باعتباره أسلوبًا منهجيًا ومثبتًا لفحص البيانات الرقمية من أجل الحصول على أقصى قدر من المعرفة حول ما تقوله الأرقام. إنها طريقة عديدة لتحليل مقال بحثي. نحن نستخدم التحليل الإحصائي في البحث لعدة أسباب. السبب الأساسي هو أنه على الرغم من صعوبة فحص المجموعة السكانية المستهدفة بالكامل في بعض الأحيان، إلا أنه من الممكن عادةً فحص مجموعة فرعية من تلك المجموعة. سواء كنت تريد أن تنظر إلى الناس، أو الحيوانات، أو النباتات، أو الصخور، أو النجوم، أو الذرات، فإن جزءًا صغيرًا هو عادةً كل ما يمكن الوصول إليه ودراسته نظرًا لحدود الوقت والموارد التي يواجهها الباحثون. ومع ذلك، فإن احتمالات أن تكون العينة العشوائية ممثلة لجميع السكان منخفضة. سيكون هناك دائمًا تمييز. كيف يمكن للباحثين التعامل مع هذا التنوع عند محاولة تحليل البيانات المجمعة من العينات؟

يعد جمع البيانات وتفسيرها باستخدام الإحصائيات جانبًا أساسيًا لتحسين معرفتنا بكل شيء بدءًا من السلوك البشري وحتى الكون نفسه. أحد أسباب ذلك هو أن معتقداتنا حول العالم من حولنا غالبًا ما تعتمد على تجارب شخصية وحكايات، ولكن كأفراد، فإننا نفتقر إلى منظور واسع. إن فهم ما يحدث في بيئتنا يتطلب الوقت والاهتمام والعمل المتعمد. إن الكثير مما نعرفه ونفهمه عن العالم اليوم هو نتيجة للجهد الشاق الذي يبذله الأكاديميون الذين يستخدمون التحليل الإحصائي في دراساتهم (enago, 2023).

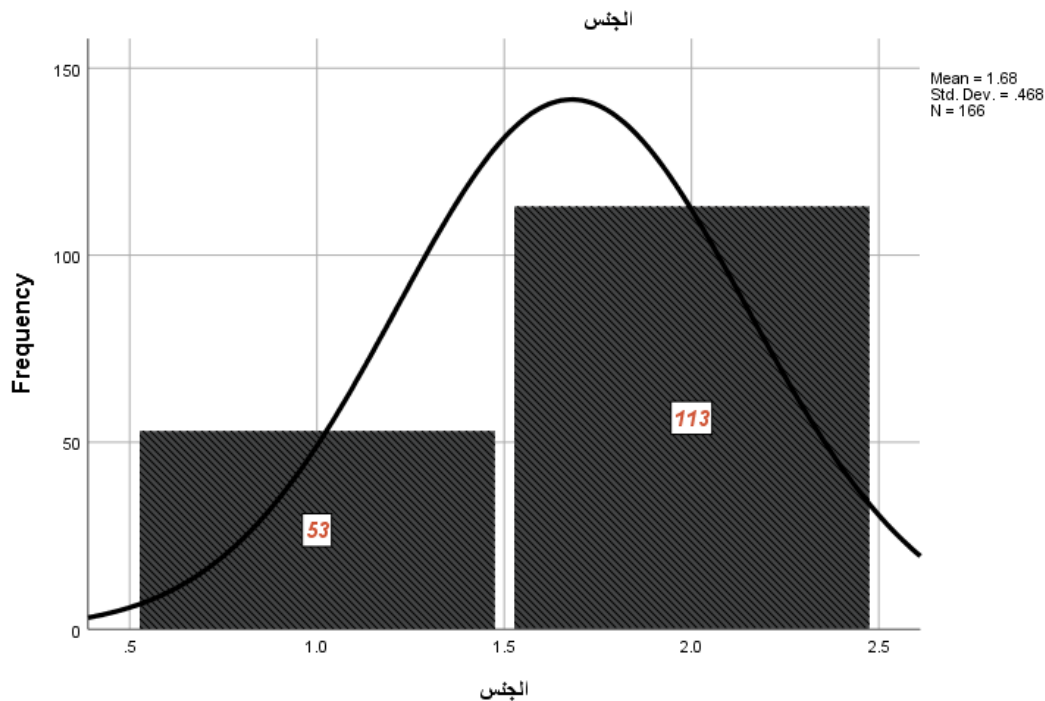
النتائج

• جنس المشاركين في التجربة

رغم أن البحث يعتمد بشكل أساسي على العمال في الموانئ، والذين عادة ما يكونوا من الذكور. ولنزاهة البحث كان لابد أن يتم إدراج الرأي الأنثوي -رغم قلة نسبتهم- في المشاركة برأيهم، فبشكل واضح نسبة الذكور تعد أكثر من ضعف نسبة الإناث، بنسبة ٦٨,١٥.

جنس المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثي	53	31.9	31.9	31.9
	ذكر	113	68.1	68.1	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة.



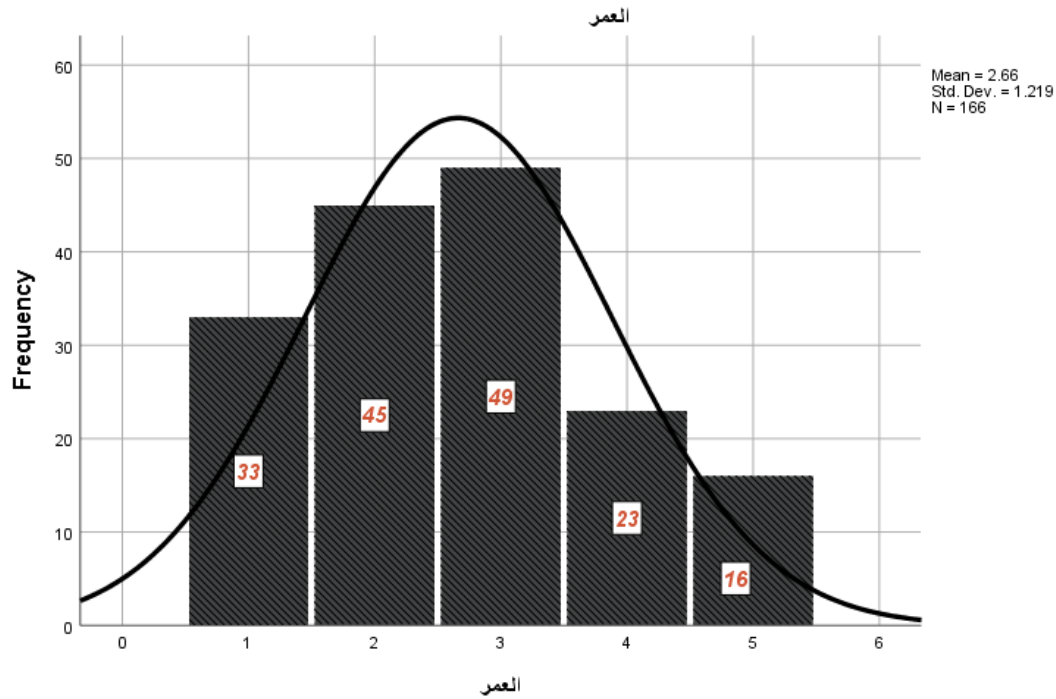
رسم توضيحي ٢: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

• عمر المشاركين في التجربة

اختلاف أعمار المشاركين بآرائهم في هذه التجربة يعرض شفافية ووضوح النسب المعلنة، فله تأثير كبير على نتائج البحث، حيث يوفر متغيراً يؤثر على القدرة المعرفية، ومستويات الخبرة، وربما حتى وجهات النظر الاجتماعية. وجاءت النسب متقاربة بشكل واضح، لكن النسبة الأعلى كانت للأعمار من ٤٠-٥٠، حيث وصلوا ٢٩,٥%.

عمر المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	33	19.9	19.9	19.9
	30-40	45	27.1	27.1	47.0
	40-50	49	29.5	29.5	76.5
	50-60	23	13.9	13.9	90.4
	60+	16	9.6	9.6	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ٢: الوصف الاحصائي لأعمار المشاركين في التجربة.



رسم توضيحي ٣: التمثيل البياني لأعمار المشاركين في التجربة

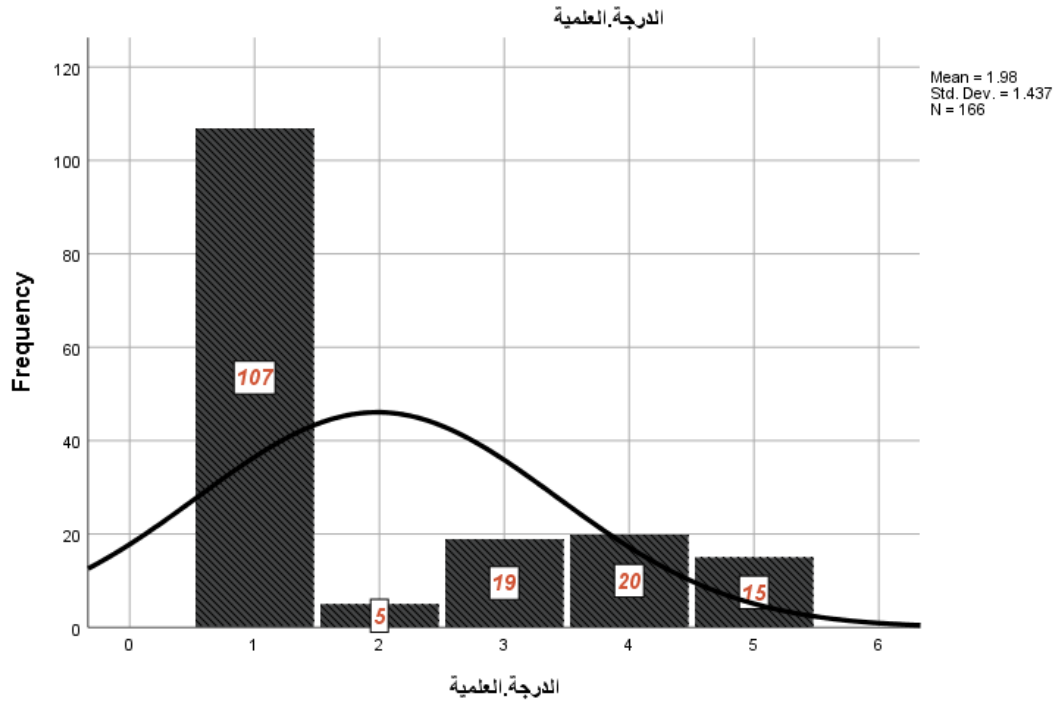
• الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

اختلاف المستوى الفكري له دور مهم في التأثير على نتائج الدراسة، فهذا التنوع في الدرجات الأكاديمية لا يزود الدراسة بأراء جديدة فحسب، بل يحتاج أيضاً إلى تفسير دقيق للنتائج، مما يضمن فهم النتائج في ضوء البيانات التعليمية للمشاركين. وبهذا الاستبيان كانت النسبة الأعلى لدرجة البكالوريوس، حيث وصلت ٦٤,٥%.

الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	107	64.5	64.5	64.5
	دكتوراه	5	3.0	3.0	67.5
	شهادة الدراسة الثانوية	19	11.4	11.4	78.9
	شهادة عليا	20	12.0	12.0	91.0
	ماجستير	15	9.0	9.0	100.0

	Total	166	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول ٣: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.



رسم توضيحي ٤: التمثيل البياني لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

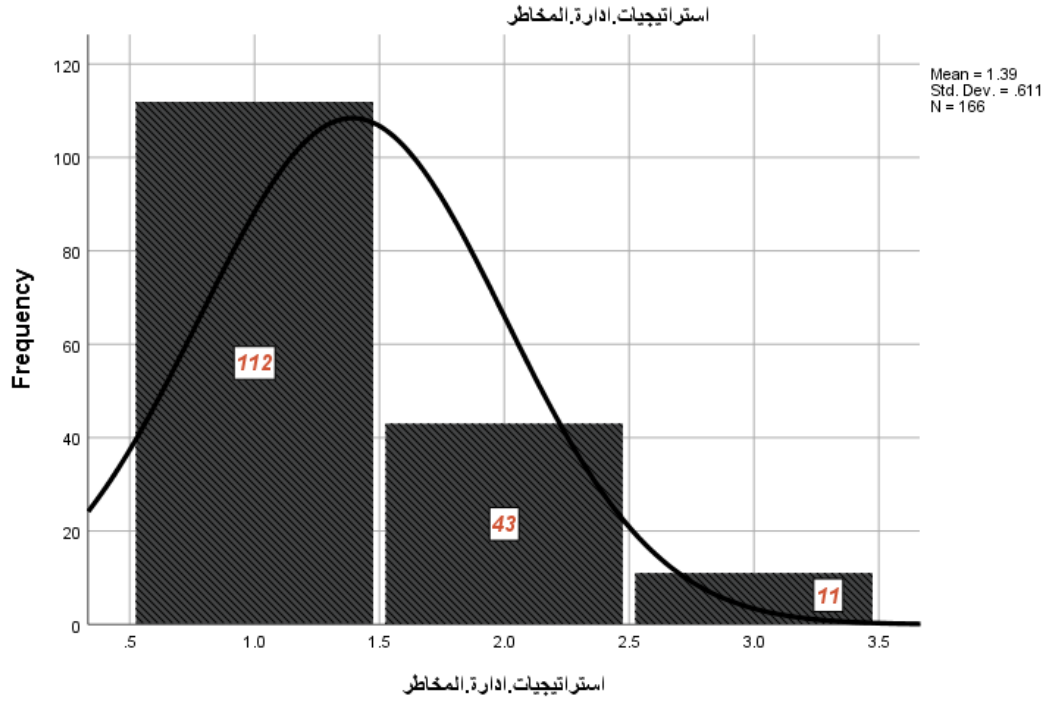
- هل تعتقد أن استمرارية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم في تقليل الحوادث في الموانئ؟

وافق ٦٧,٥% من الآراء على أن استمرارية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم في تقليل الحوادث في الموانئ، فالتنفيذ المستمر لتدابير إدارة المخاطر في عمليات الموانئ يشبه الحارس اليقظ الذي يحمي من المد غير المتوقع للأنشطة البحرية. ومن خلال المراقبة المستمرة للمخاطر المحتملة وتقليلها إلى الحد الأدنى، تعمل هذه التكتيكات على تعزيز ثقافة السلامة الاستباقية بدلاً من التدابير التفاعلية.

هل تعتقد أن استمرارية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم في تقليل الحوادث في الموانئ؟					
الموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	112	67.5	67.5	67.5

	أوافق بشدة	43	25.9	25.9	93.4
	لا أوافق ولا أرفض	11	6.6	6.6	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ٤: الوصف الاحصائي لاستمرارية تطبيق استراتيجيات ادارة المخاطر لمساهمة في تقليل الحوادث في الموانئ.



رسم توضيحي ٥: التمثيل البياني لاستمرارية تطبيق استراتيجيات ادارة المخاطر لمساهمة في تقليل الحوادث في الموانئ

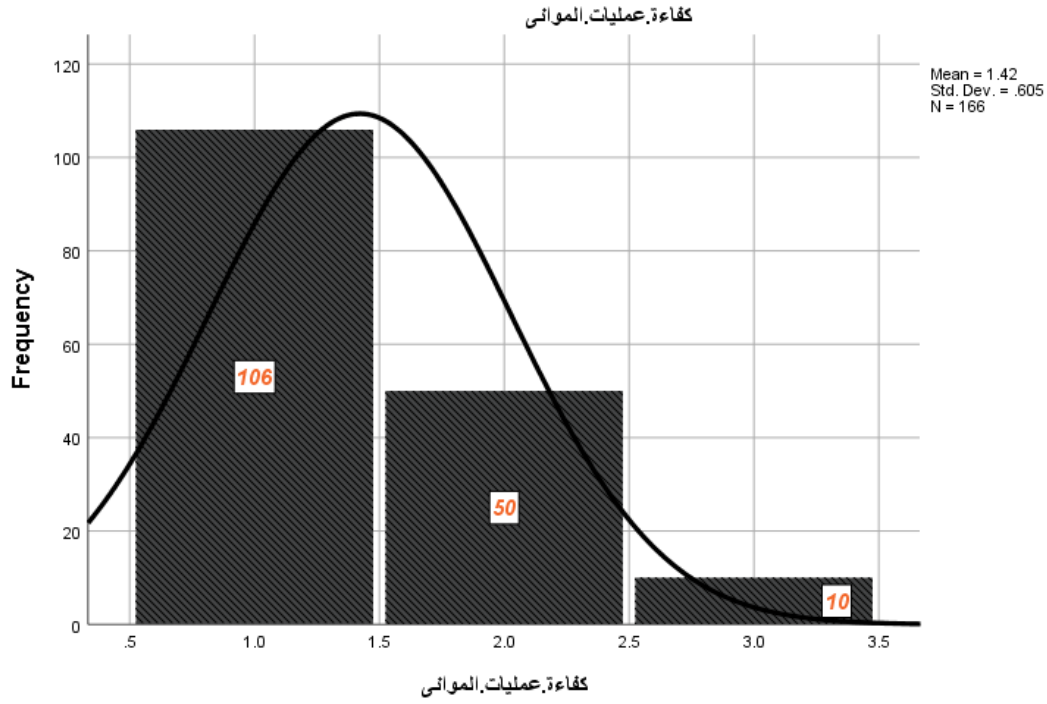
• هل ترى أن إدارة المخاطر المستمرة تساهم في تحسين كفاءة عمليات الموانئ؟

إن الاستخدام المستمر لتقنيات إدارة المخاطر يسمح للموانئ بالوصول إلى مستويات أفضل من الكفاءة، مما يؤدي إلى عمليات أكثر سلاسة وأكثر قابلية للتنبؤ بها في مواجهة المشكلات المتغيرة باستمرار، وتعزز أيضًا بيئة تشغيلية أكثر قوة وقدرة على التكيف. ونسبة المشاركين الذين أدلوا باتفاقهم على هذا ٦٣,٩%.

هل ترى أن إدارة المخاطر المستمرة تساهم في تحسين كفاءة عمليات الموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	106	63.9	63.9	63.9

	أوافق بشدة	50	30.1	30.1	94.0
	لا أوافق ولا أرفض	10	6.0	6.0	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ٥: الوصف الاحصائي لإدارة المخاطر المستمرة لمساهمة في تحسين كفاءة عمليات الموانئ.



رسم توضيحي ٦: التمثيل البياني لإدارة المخاطر المستمرة لمساهمة في تحسين كفاءة عمليات الموانئ

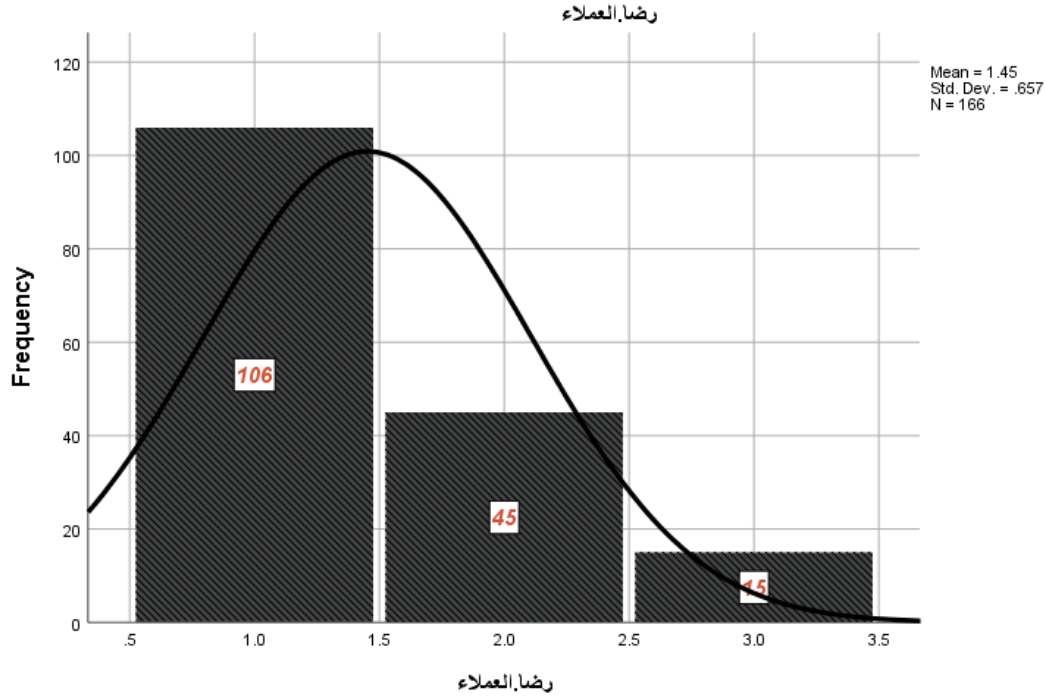
• هل تعتقد أن تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر يساعد في تحسين رضا العملاء؟

تؤدي تنفيذ تدابير إدارة المخاطر إلى تحسين سعادة العملاء وتزيد من ثقتهم وتؤدي لمستويات أعلى من الرضا، حيث يعمل بشكل مشابه لشبكة أمان جيدة التصميم، وتوفر تجربة سلسلة معالجة المخاطر والشكوك المحتملة بشكل استباقي. ولذلك اتفق ٦٣,٩% من المشاركين على أن تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر يساعد في تحسين رضا العملاء.

هل تعتقد أن تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر يساعد في تحسين رضا العملاء؟		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	106	63.9	63.9	63.9

	أوافق بشدة	45	27.1	27.1	91.0
	لا أوافق ولا أرفض	15	9.0	9.0	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ٦: الوصف الاحصائي لتطبيق استراتيجيات ادارة المخاطر تساعد في تحسين رضا العملاء.



رسم توضيحي ٧: التمثيل البياني لتطبيق استراتيجيات ادارة المخاطر تساعد في تحسين رضا العملاء

- هل توافق على أن الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في تحسين سلامة الموظفين في الموانئ؟

تعزز ثقافة الأمان من شعور الموظفين بالتقدير والحماية، ويضمن التحسين المستمر لمعايير وممارسات السلامة حماية

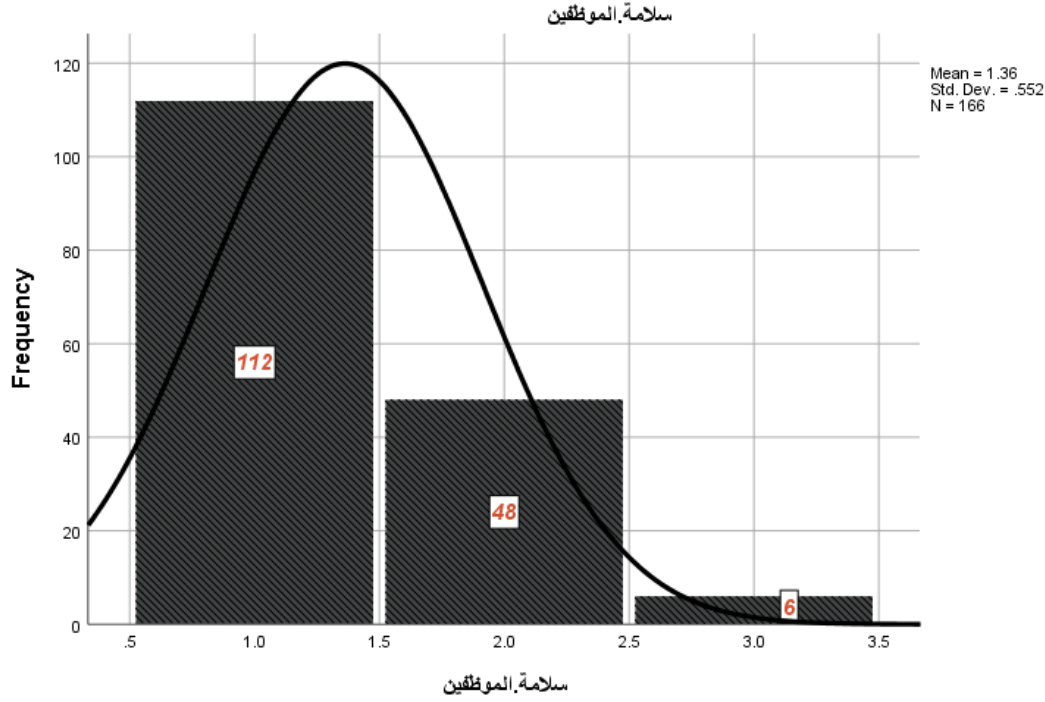
العمال من المخاطر الناشئة، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر أماناً وارتفاع الروح المعنوية بشكل عام، حيث يتم إعطاء

الأولوية لرفاهية الموظفين. ومن هنا ظهرت نسبة الموافقة لتصل ٦٧,٥%.

هل توافق على أن الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في تحسين سلامة الموظفين في الموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	112	67.5	67.5	67.5
	أوافق بشدة	48	28.9	28.9	96.4

	لا أوافق ولا أرفض	6	3.6	3.6	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ٧: الوصف الإحصائي لموافقة علي الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في تحسين سلامة الموظفين في الموانئ.



رسم توضيحي ٨: التمثيل البياني لموافقة علي الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في تحسين سلامة الموظفين في الموانئ

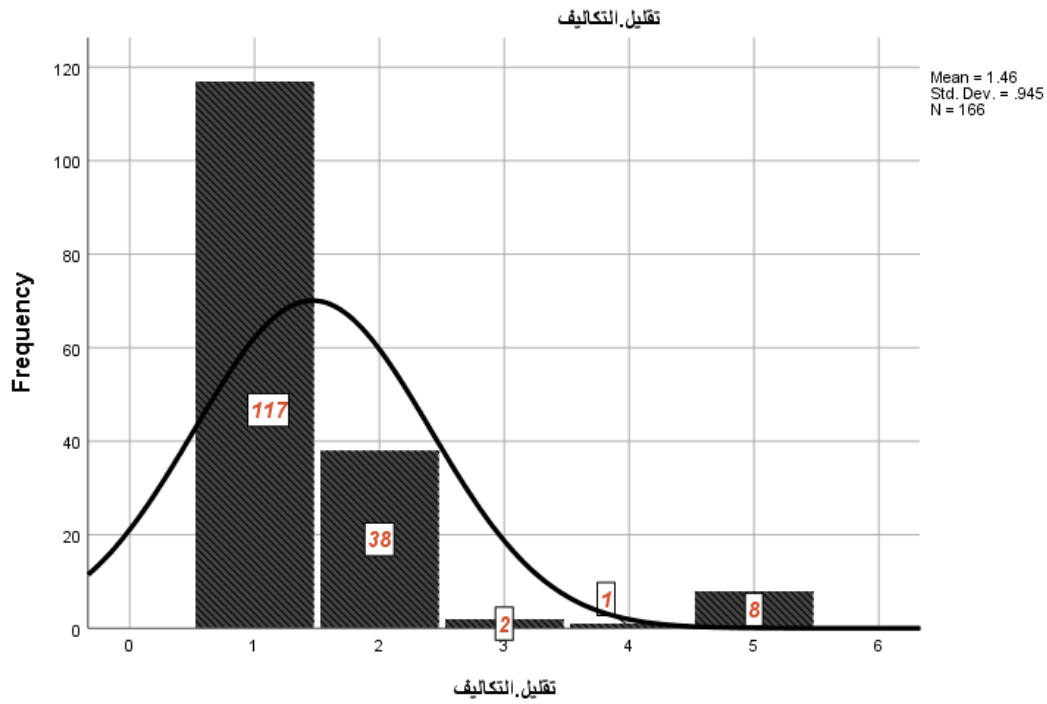
- هل تعتقد أن الاستمرارية في إدارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ؟

وجد ٧٠,٥% من المشاركين أن الاستمرارية في إدارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ. وذلك لأن الجانب الاستباقي لإدارة المخاطر المستمرة لا يعمل على استقرار تكاليف التشغيل فحسب، بل يعمل أيضاً على تحسين الكفاءة المالية الشاملة، مما يضمن إنفاق الموارد بذكاء وبقاء العمليات فعالة من حيث التكلفة.

هل تعتقد أن الاستمرارية في إدارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	117	70.5	70.5	70.5
	أوافق بشدة	38	22.9	22.9	93.4

	لا أوافق	2	1.2	1.2	94.6
	لا أوافق بشدة	1	.6	.6	95.2
	لا أوافق ولا أرفض	8	4.8	4.8	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ٨: الوصف الاحصائي لاستمرارية في ادارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ.



رسم توضيحي ٩: التمثيل البياني لاستمرارية في ادارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ

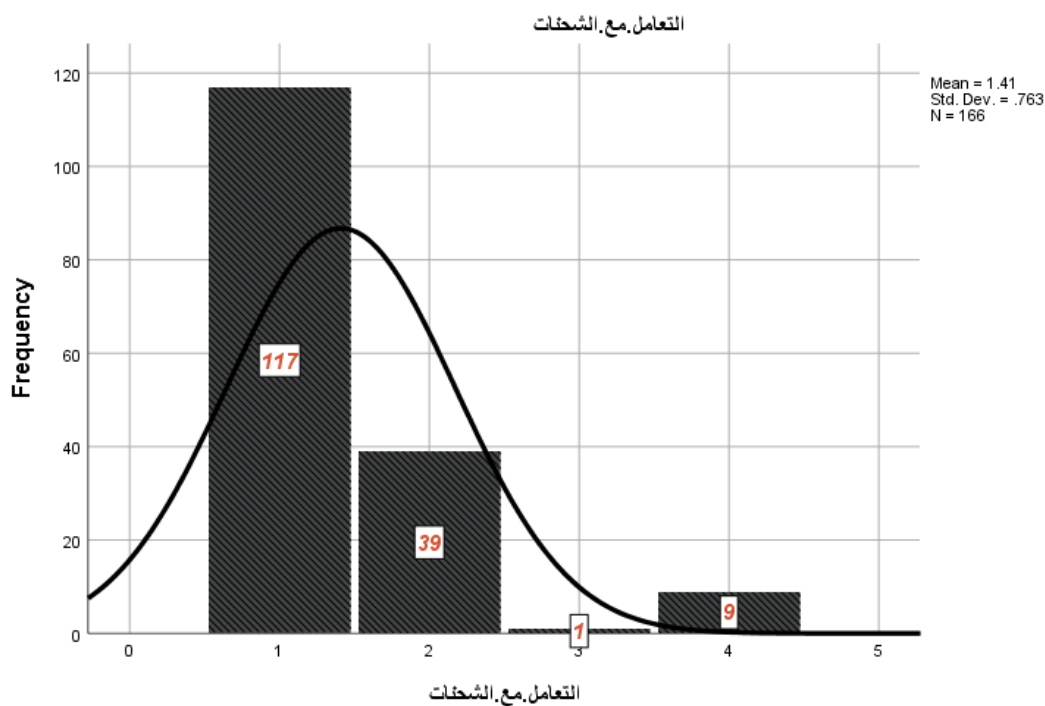
- هل توافق على أن تحسين إدارة المخاطر يساهم في تحسين سرعة التعامل مع الشحنات؟

من خلال تحديد المخاطر المحتملة والحد منها بعناية، قد تقلل الموانئ من الاختناقات وتحسن الإجراءات، وتسريع تدفق المنتجات. ومنها تتحسن مرونة عمليات الموانئ، مما يؤدي إلى أوقات تسليم أسرع وسلسلة توريد أكثر استجابة. وهذا يؤثر بشكل واضح على نسبة القبول، حيث إن ٩٤% من المشاركين أشادوا بالموافقة والموافقة بشدة.

هل توافق على أن تحسين إدارة المخاطر يساهم في تحسين سرعة التعامل مع الشحنات؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	أوافق	117	70.5	70.5	70.5
	أوافق بشدة	39	23.5	23.5	94.0
	لا أوافق	1	.6	.6	94.6
	لا أوافق ولا أرفض	9	5.4	5.4	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ٩: الوصف الاحصائي لموافقة تحسين ادارة المخاطر لمساهمة في تحسين سرعة التعامل مع الشحنات.



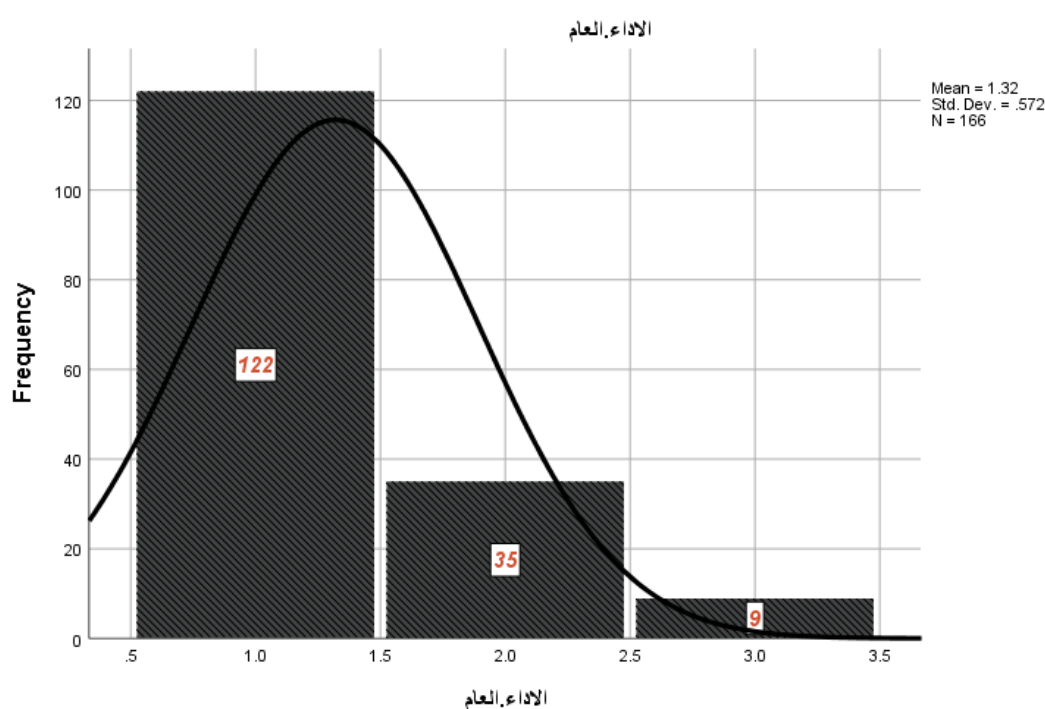
رسم توضيحي ١٠: التمثيل البياني لموافقة تحسين أدراء المخاطر لمساهمة في تحسين سرعة التعامل مع الشحنات

- هل توافق على أن وجود نظام مراقبة مستمر للمخاطر يساعد في تحسين الأداء العام للموانئ؟
- تعمل تكنولوجيا نظام المراقبة المستمرة للمخاطر كنض دينا ميكي يبقى العمليات متوافقة مع المخاطر المحتملة، فهي تساعد على تخفيف الاضطرابات التشغيلية فحسب، بل تضمن أيضاً ثبات الأداء وفعاليتة، وتنتج الاستجابة بسرعة للتهديدات الناشئة والحد من تأثيرها. وكانت نسبة المحايدة فقط ٥% تقريباً، فيكشف عن أغلبية الموافقة على هذا.

هل توافق على أن وجود نظام مراقبة مستمر للمخاطر يساعد في تحسين الأداء العام للموانئ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	122	73.5	73.5	73.5
	أوافق بشدة	35	21.1	21.1	94.6
	لا أوافق ولا أرفض	9	5.4	5.4	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٠: الوصف الاحصائي لوجود نظام مراقبة مستمر للمخاطر يساعد في تحسين الاداء العام للموانئ.



رسم توضيحي ١١: التمثيل البياني لوجود نظام مراقبة مستمر للمخاطر يساعد في تحسين الاداء العام للموانئ

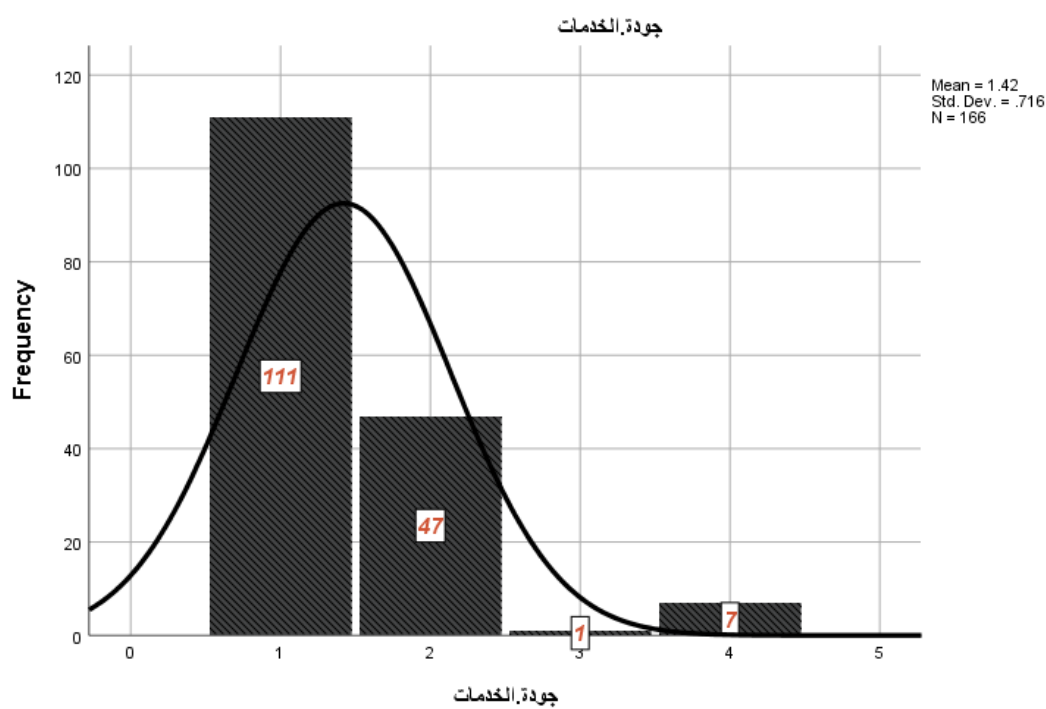
- هل ترى أن استمرارية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة في

الموانئ؟

بنسبة ٩٥,٢% من المشاركين وافقوا وبشدة على تحين جودة الخدمات المقدمة في الموانئ مع استمرارية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر، حيث إن من خلال المراقبة المستمرة للمخاطر والحد منها، قد تتعامل الموانئ مع المشكلات التي قد تؤدي إلى إضعاف تقديم الخدمات، فتعمل على مقاومة المشكلات غير المتوقعة، مما يؤدي إلى خدمة أكثر موثوقية وكفاءة.

هل ترى أن استمرارية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة في الموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	111	66.9	66.9	66.9
	أوافق بشدة	47	28.3	28.3	95.2
	لا أوافق	1	.6	.6	95.8
	لا أوافق ولا أرفض	7	4.2	4.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١١: الوصف الاحصائي لاستمرارية تنفيذ استراتيجيات ادارة المخاطر تؤدي الي تحسين جودة الخدمات المقدمة في الموانئ.



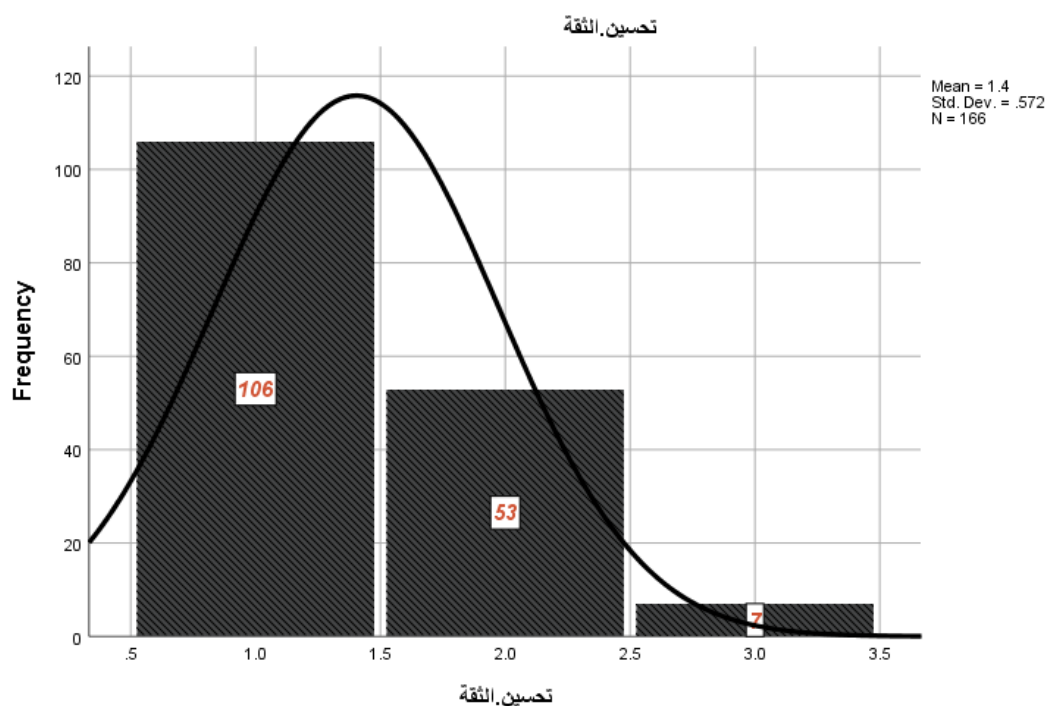
رسم توضيحي ١٢: التمثيل البياني لاستمرارية تنفيذ استراتيجيات ادارة المخاطر تؤدي الي تحسين جودة الخدمات المقدمة في الموانئ

- هل تعتقد أن وجود خطط مستمرة لإدارة المخاطر يساهم في تحسين الثقة بين العملاء والموائ؟

تثبت الموائ التزامها بالاعتمادية والتميز التشغيلي من خلال اتباع نهج مستمر واستباقي لتحديد المخاطر والتخفيف من حدتها. ويظهر هذا من خلال الاهتمام المستمر للعملاء التعامل مع أغراضهم بأقصى قدر من العناية وحل أي انقطاعات محتملة بشكل فعال، فتنمو ثقة العملاء، مما يعزز شعورًا أكبر بالثقة والتعاون. ولهذا ٦٣,٩% من المشاركين أظهروا موافقتهم على ذلك.

هل تعتقد أن وجود خطط مستمرة لإدارة المخاطر يساهم في تحسين الثقة بين العملاء والموائ؟		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	106	63.9	63.9	63.9
	أوافق بشدة	53	31.9	31.9	95.8
	لا أوافق ولا أرفض	7	4.2	4.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٢: الوصف الاحصائي لوجود خطط مستمرة لإدارة المخاطر في تحسين الثقة بين العملاء والموائ.



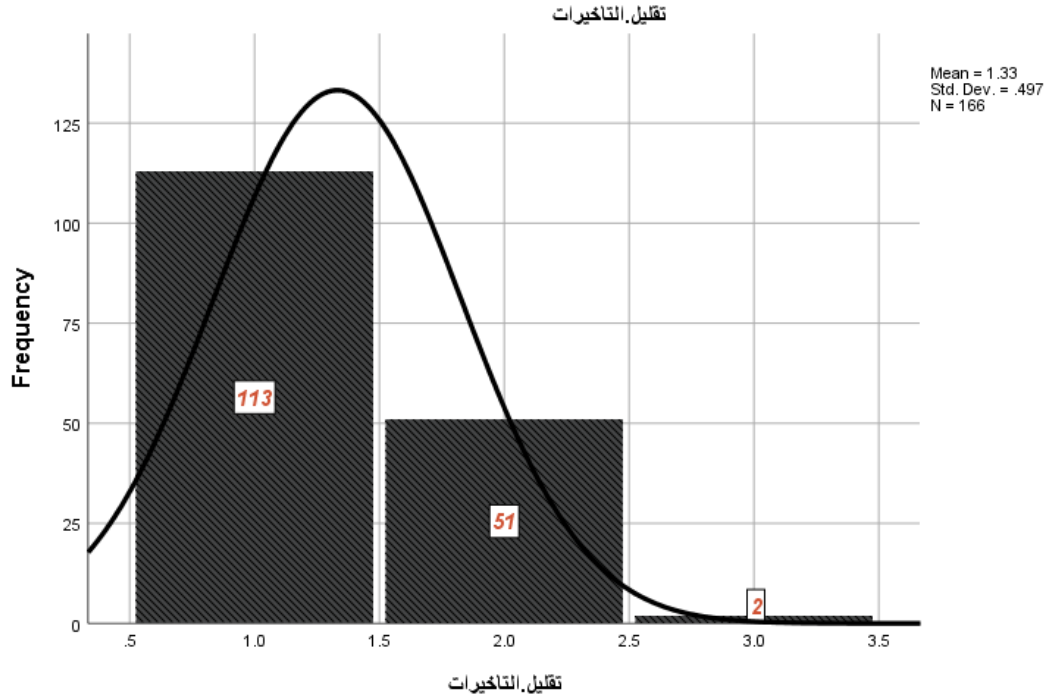
رسم توضيحي ١٣: التمثيل البياني لوجود خطط مستمرة لإدارة المخاطر في تحسين الثقة بين العملاء والموائ

- هل توافق على أن الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ؟

اجتمعت آراء الموافقة والموافقة بشدة بنسبة ٩٨,٨% على أن الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ. تستطيع الاستجابة السريعة للمخاطر أن تمنع الاضطرابات المحتملة من أن تصبح انتكاسات تشغيلية كبيرة، ة. يتيح هذا الإجراء الفوري إجراء تعديلات سريعة على العمليات، يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء العام والاعتمادية في عمليات الموانئ.

هل توافق على أن الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ؟		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	113	68.1	68.1	68.1
	أوافق بشدة	51	30.7	30.7	98.8
	لا أوافق ولا أرفض	2	1.2	1.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٣: الوصف الاحصائي لموافقة على الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ.



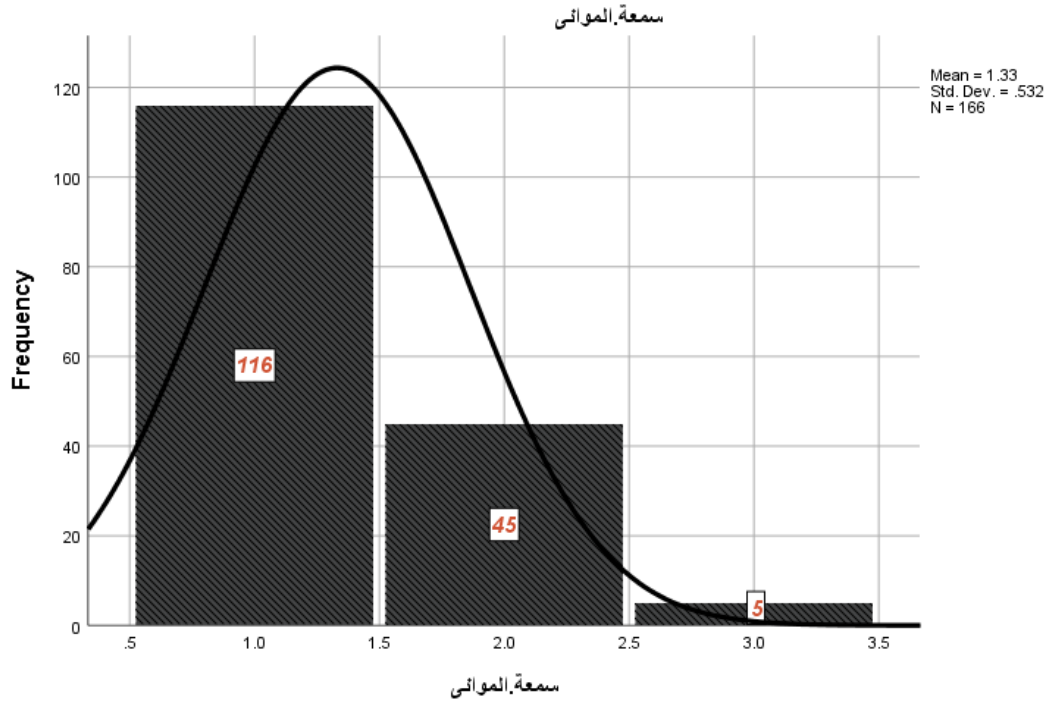
رسم توضيحي ١٤: التمثيل البياني لموافقة على الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ

• هل تعتقد أن الاستمرارية في إدارة المخاطر تساعد في تعزيز سمعة الموائ؟

مثل السمعة المبنية على أساس إدارة المخاطر المستمرة، تغرس الثقة وتدعم الشراكات طويلة الأمد، مما يعزز في نهاية المطاف مكانة الميناء في سوق عالمية تنافسية. من خلال التنفيذ المنتظم لاستراتيجيات إدارة المخاطر، تثبت الموائ تفانيها في تحقيق التميز التشغيلي والسلامة، وتثبت نفسها كمنظمات جديرة بالثقة وذات تفكير تقدمي. ولهذا شارك ٦٩,٩% من الناس بموافقتهم على هذا.

هل تعتقد أن الاستمرارية في إدارة المخاطر تساعد في تعزيز سمعة الموائ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	116	69.9	69.9	69.9
	أوافق بشدة	45	27.1	27.1	97.0
	لا أوافق ولا أرفض	5	3.0	3.0	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٤: الوصف الاحصائي لاستمرارية ادارة المخاطر في تعزيز سمعة الموائ.



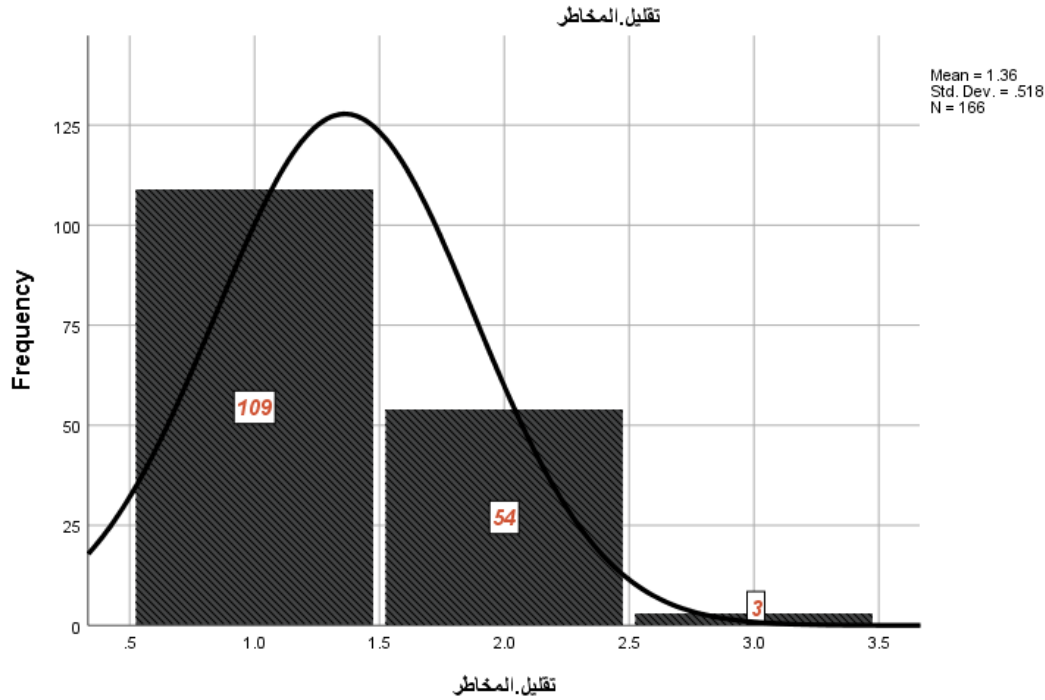
رسم توضيحي ١٥: التمثيل البياني لاستمرارية ادارة المخاطر في تعزيز سمعة الموائ

- هل توافق على أن وجود إجراءات وقائية مستمرة يساهم في تقليل المخاطر البيئية في الموانئ؟

الأخطار مثل انسكابات النفط وتلوث الهواء والماء وتدمير الموائل وغيرها من التهديدات، تلعب الإجراءات الوقائية المستمرة دورًا مهمًا في الحد منها، فالسيطرة عليها بشكل روتيني يعزز البصمة البيئية الصحية ويدعم سمعة الميناء كمشرف بيئي، مما يساعد في الحفاظ على النظم البيئية المجاورة على المدى الطويل. وقد وافق هذا ٦٥,٧% من المشاركين.

هل توافق على أن وجود إجراءات وقائية مستمرة يساهم في تقليل المخاطر البيئية في الموانئ؟		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	109	65.7	65.7	65.7
	أوافق بشدة	54	32.5	32.5	98.2
	لا أوافق ولا أرفض	3	1.8	1.8	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٥: الوصف الاحصائي لموافقة علي وجود إجراءات وقائية مستمرة تساهم في تقليل المخاطر البيئية في الموانئ.



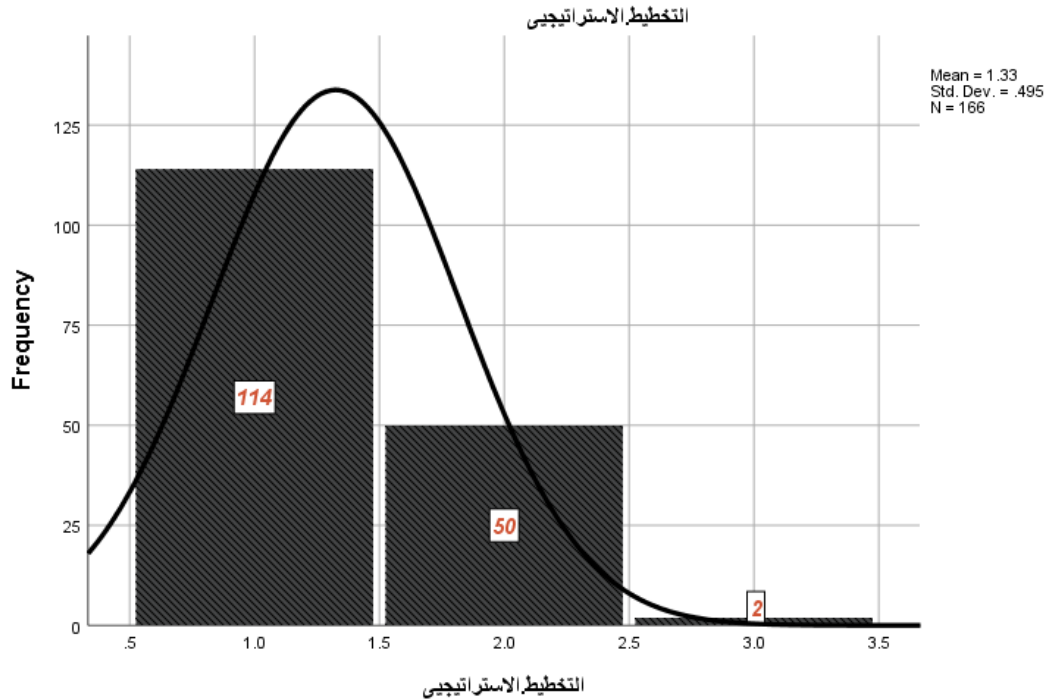
رسم توضيحي ١٦: التمثيل البياني لاستمرارية إدارة المخاطر في تعزيز سمعة الموانئ

- هل تعتقد أن الاستمرارية في تقييم وتحليل المخاطر تساهم في تحسين التخطيط الاستراتيجي للموانئ؟

أشاد ٦٨,٧% من المشاركين بالموافقة على هذه الاستمرارية. فمن خلال الفحص المستمر للتهديدات ونقاط الضعف المحتملة، تحصل الموانئ على رؤية مهمة حول العالم المتغير باستمرار لمشاكل التشغيل وإمكانياته. تسمح هذه الدراسة المستمرة لسلطات الموانئ بالتنبؤ بالمواقف المستقبلية، وضبط أهدافها الإستراتيجية، وتعديل خططها وفقاً للاتجاهات والشكوك الجديدة.

هل تعتقد أن الاستمرارية في تقييم وتحليل المخاطر تساهم في تحسين التخطيط الاستراتيجي للموانئ؟					
للـموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	114	68.7	68.7	68.7
	أوافق بشدة	50	30.1	30.1	98.8
	لا أوافق ولا أرفض	2	1.2	1.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٦: الوصف الاحصائي لاستمرارية تقييم وتحليل المخاطر لمساهمة في تحسين التخطيط الاستراتيجي للموانئ.

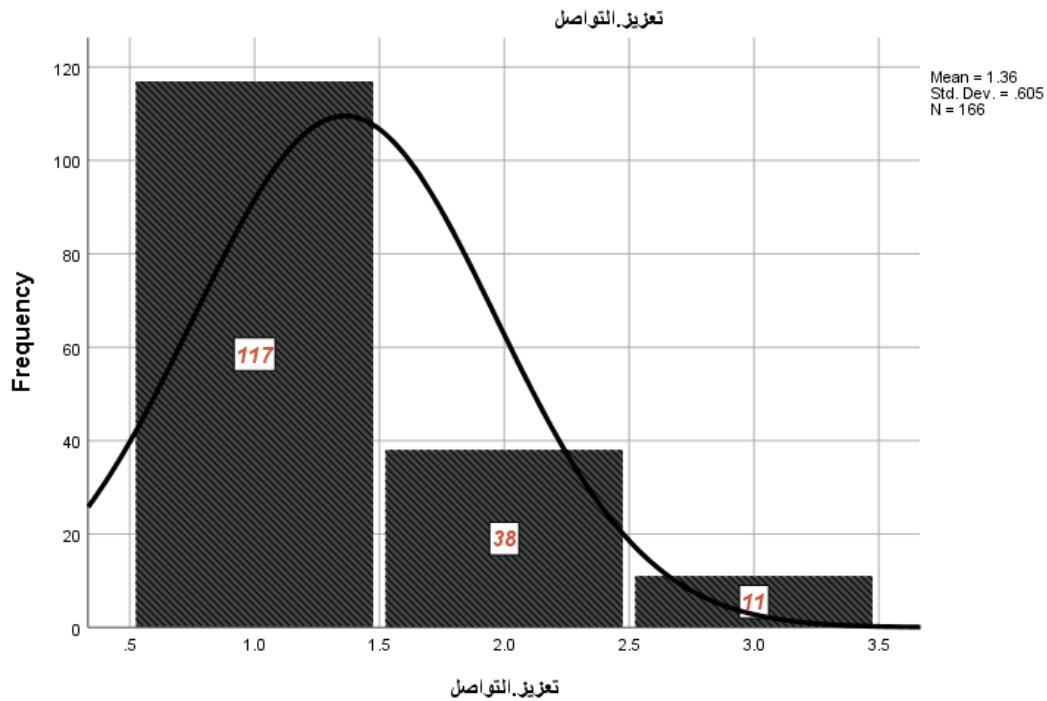


• هل توافق على أن تحسين إدارة المخاطر يساهم في تعزيز التواصل بين مختلف الإدارات في الموانئ؟

تعمل الإدارة الفعالة للمخاطر على تبسيط الاتصالات بين الإدارات، وتشجع أيضاً على اتباع نهج متماسك للتميز التشغيلي وأمن الموانئ. مثل المشاركة السريعة للمعلومات الأساسية، ومواءمة أهداف الأقسام، وإبقاء جميع أصحاب المصلحة على اطلاع ومشاركة، وذلك للتركيز المشترك على السلامة والكفاءة

هل توافق على أن تحسين إدارة المخاطر يساهم في تعزيز التواصل بين مختلف الإدارات في الموانئ؟		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	117	70.5	70.5	70.5
	أوافق بشدة	38	22.9	22.9	93.4
	لا أوافق ولا أرفض	11	6.6	6.6	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٧: الوصف الاحصائي لتحسين ادارة المخاطر تساهم في تعزيز التواصل بين مختلف الادارات في الموانئ.



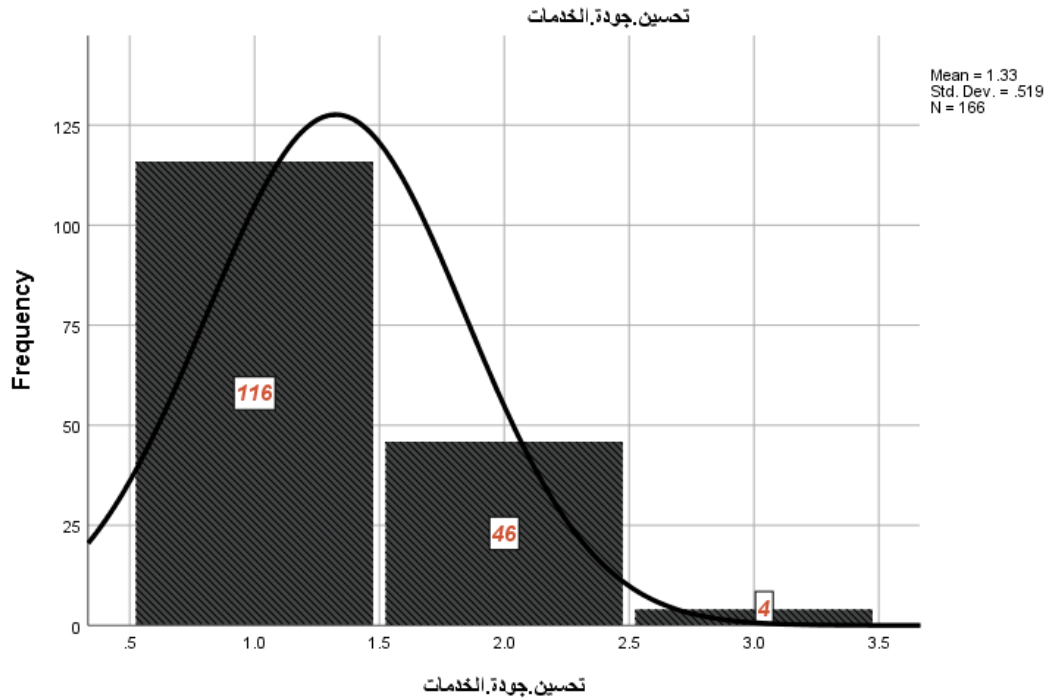
رسم توضيحي ١٨: التمثيل البياني لتحسين ادارة المخاطر تساهم في تعزيز التواصل بين مختلف الادارات في الموانئ

- هل تعتقد أن تدريب الموظفين المستمر على إدارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات؟

الاستثمار المستمر في التدريب على إدارة المخاطر يؤدي مباشرة إلى تحسين تقديم الخدمات والأداء التشغيلي، فالتدريب المستمر يعزز ثقافة السلامة والتميز، وتمكين الموظفين من المساهمة في مستويات عالية من جودة الخدمة من خلال الإجراءات المستنيرة وصنع القرار، ويكونون أيضاً على استعداد لتطبيق تقنيات تخفيف المخاطر المناسبة، وبذلك نسبة الموافقة ٦٩,٩%.

هل تعتقد أن تدريب الموظفين المستمر على إدارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات؟		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	116	69.9	69.9	69.9
	أوافق بشدة	46	27.7	27.7	97.6
	لا أوافق ولا أرفض	4	2.4	2.4	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٨: الوصف الاحصائي لتدريب الموظفين على إدارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات.



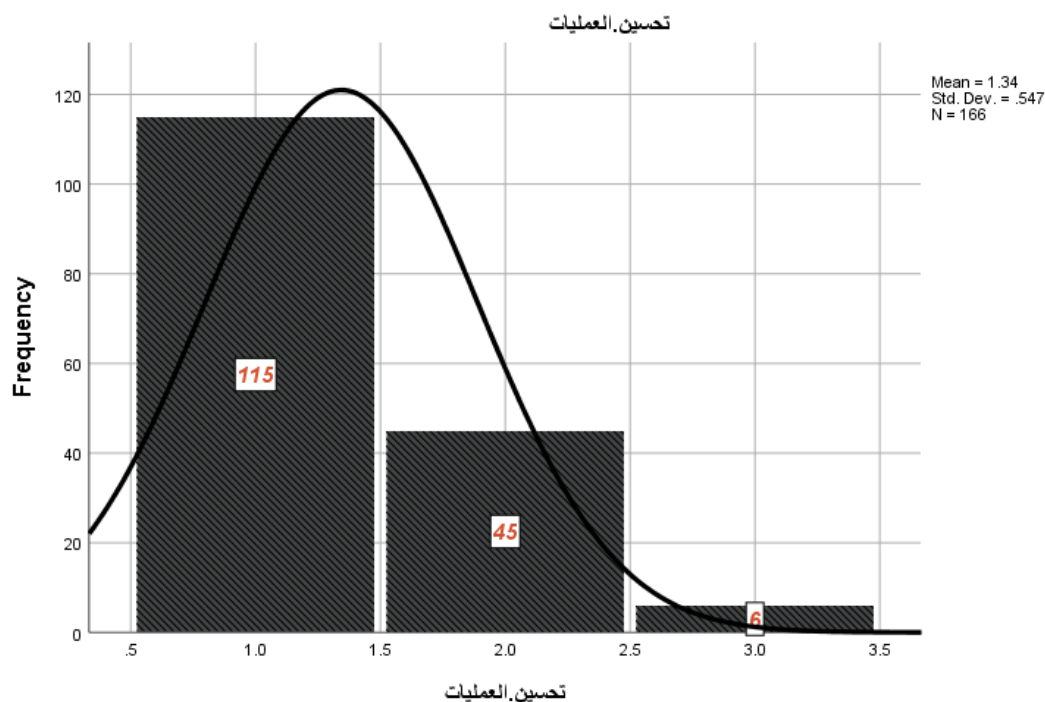
رسم توضيحي ١٩: التمثيل البياني لتدريب الموظفين على إدارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات

- هل توافق على أن استخدام التقنيات الحديثة في إدارة المخاطر يساهم في تحسين العمليات بالموانئ؟

بنسبة تصل ٦٩,٣% كشفت آراء المشاركين دعمهم لاستخدام التقنيات الحديثة. فتتيح التقنيات المتقدمة، بما في ذلك تحليلات البيانات في الوقت الفعلي، والنمذجة التنبؤية، وأدوات تقييم المخاطر الآلية، للموانئ اكتشاف المخاطر المحتملة والتعامل معها بتفاصيل وسرعة غير مسبوقة. استخدام التكنولوجيا الحديثة يعتبر أداة نجاة من تعقيد الخدمات اللوجستية البحرية، فيؤدي إلى تحسين السلامة والاعتمادية لعمليات الموانئ، ويطور أيضاً إطار تشغيل أكثر قوة ومرونة.

هل توافق على أن استخدام التقنيات الحديثة في إدارة المخاطر يساهم في تحسين العمليات بالموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	115	69.3	69.3	69.3
	أوافق بشدة	45	27.1	27.1	96.4
	لا أوافق ولا أرفض	6	3.6	3.6	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

جدول ١٩: الوصف الاحصائي لاستخدام التقنيات الحديثة في إدارة المخاطر تساهم في تحسين العمليات بالموانئ



رسم توضيحي ٢٠: التمثيل البياني لاستخدام التقنيات الحديثة في إدارة المخاطر تساهم في تحسين العمليات بالموانئ

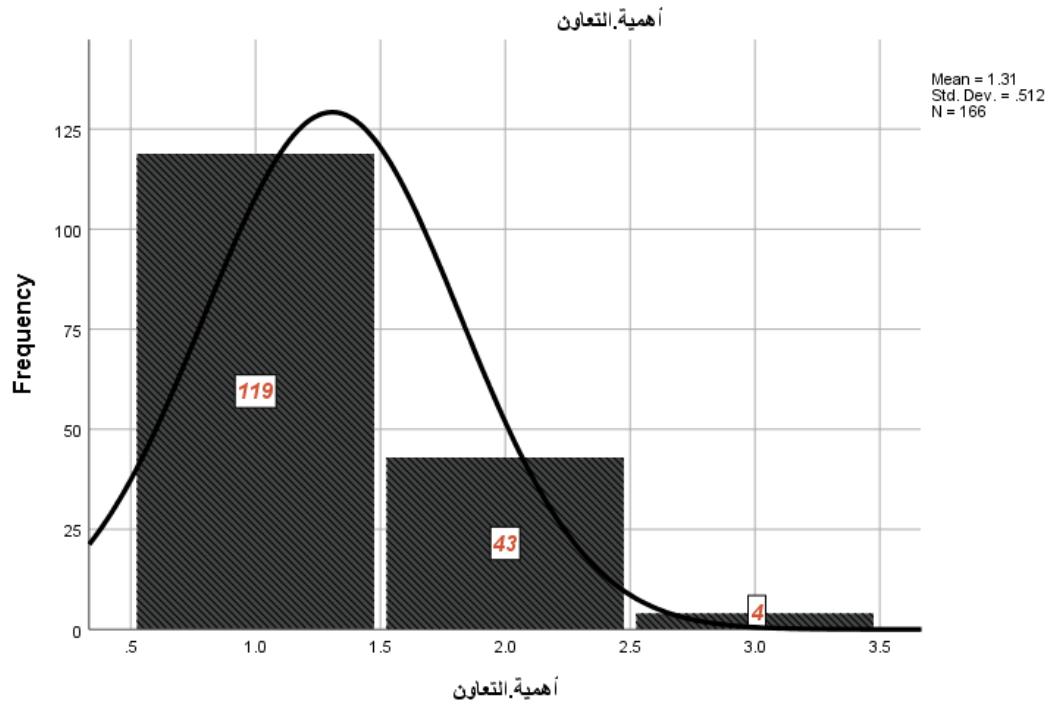
• هل تعتقد أن التعاون مع الجهات الخارجية في إدارة المخاطر يعزز من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ؟

بدعم موافق وموافق بشدة، أكد ٩٧,٦% من المشاركين بالإشادة من تعزيز جودة الخدمات المقدمة الناتجة عن التعاون مع الجهات الخارجية. يتيح العمل كقوة تعاونية مع المتخصصين الخارجيين والمنظمات التنظيمية وشركاء الصناعة، اتباع نهج أكثر شمولية لإدارة المخاطر، بما في ذلك وجهات النظر المتعددة والرؤى المتطورة لتحسين اكتشاف المخاطر والتخفيف من حدتها، والذي يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل، مما يجعل الميناء رائدًا في التميز التشغيلي وإشراك أصحاب المصلحة.

هل تعتقد أن التعاون مع الجهات الخارجية في إدارة المخاطر يعزز من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	119	71.7	71.7	71.7
	أوافق بشدة	43	25.9	25.9	97.6
	لا أوافق ولا أرفض	4	2.4	2.4	100.0

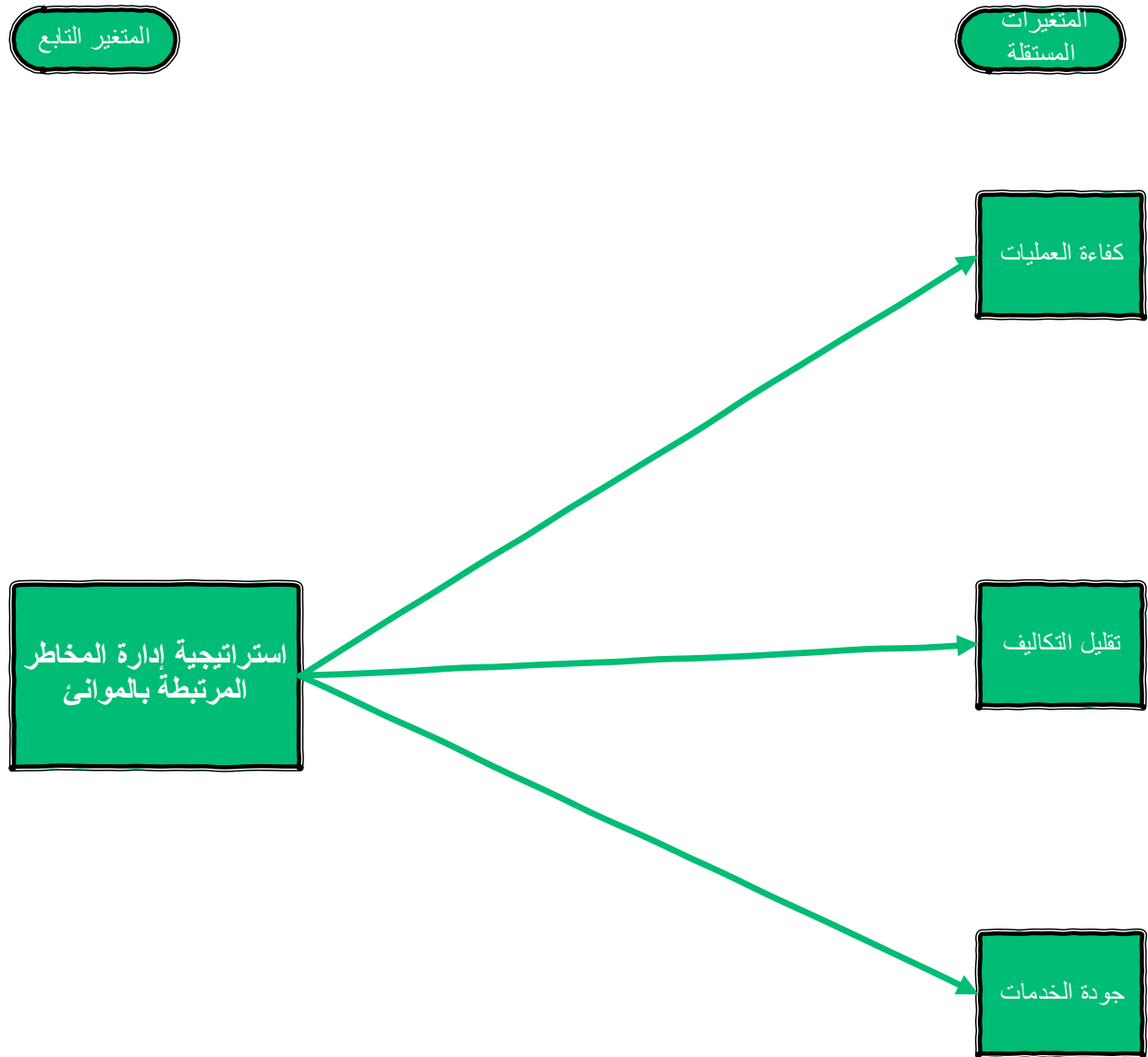
	Total	166	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول ٢٠: الوصف الاحصائي لتعاون الجهات الخارجية في ادارة المخاطر لتعزيز من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ.



رسم توضيحي ٢١: التمثيل البياني لتعاون الجهات الخارجية في ادارة المخاطر لتعزيز من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ

• متغيرات الدراسة



رسم توضيحي ٢٢: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

- تأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية:

إن فعالية الأنشطة المتعلقة بالموانئ في المملكة العربية السعودية لها تأثير كبير على خطط إدارة المخاطر. ونظرًا للمصالح الاقتصادية الاستراتيجية للمملكة العربية السعودية، وخاصة في مشاريع مثل رؤية ٢٠٣٠، التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز التجارة، فإن عمليات الموانئ الفعالة أمر بالغ الأهمية. فيما يلي بعض النقاط المهمة التي توضح هذا التأثير:

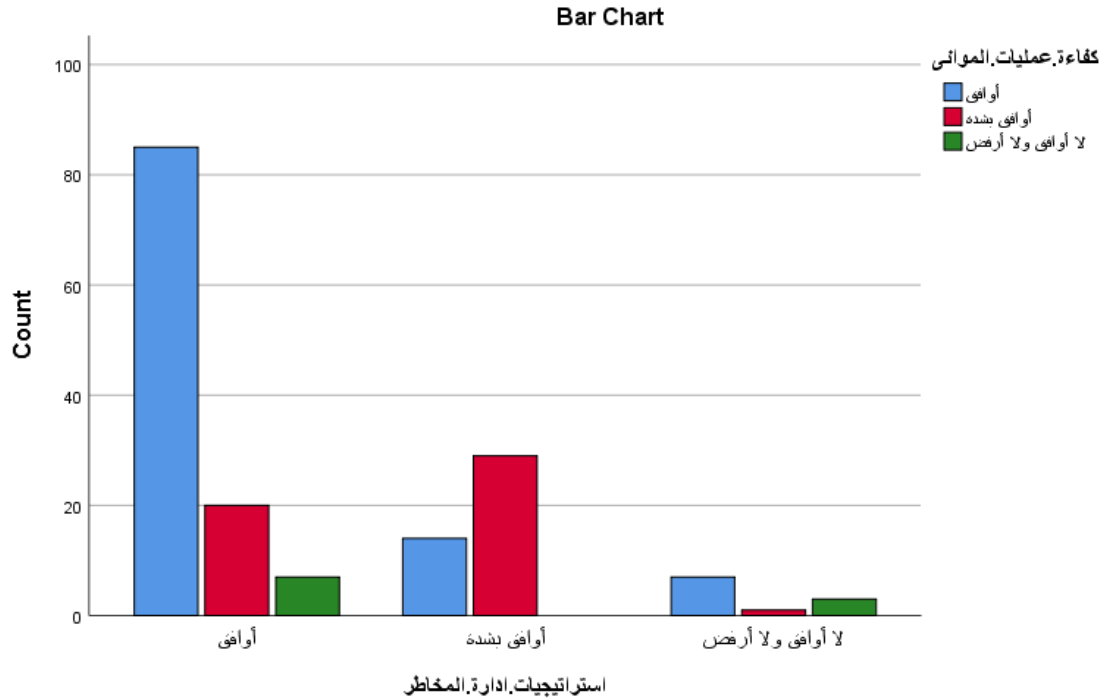
- تعمل عمليات الموانئ الفعالة على تحسين المتانة الشاملة لسلسلة التوريد. عندما تعمل الموانئ بكفاءة، تقل احتمالية انقطاع تدفق المنتجات، مما يمكن الشركات من إدارة المخاطر بشكل أفضل مثل نقص الإمدادات والتأخير.
- قد تؤدي عمليات الموانئ الفعالة إلى خفض النفقات التشغيلية. ومن خلال تحسين العمليات، يمكن تجنب أوقات الشحن والتأخير، وهو أمر بالغ الأهمية لتقليل المخاطر المالية المرتبطة بالمخزون الزائد أو الشحنات المتأخرة.
- تتضمن الكفاءة التشغيلية الأعلى في بعض الأحيان إجراءات محسنة لمراقبة الجودة، مما يقلل من فرصة تلف البضائع أو فقدانها. وهذا له تأثير على الاستدامة المالية لشركات الخدمات اللوجستية والشركات المعتمدة على الاستيراد والتصدير.
- عادةً ما تجمع عمليات الموانئ الفعالة بين أفضل الممارسات التي تتوافق مع المعايير الوطنية والدولية. وهذا يقلل من احتمالية التحديات القانونية الناشئة عن عدم الامتثال، والتي قد تكون باهظة الثمن وتضر بالسمعة.
- قد تعمل التكنولوجيا المتقدمة، مثل الأتمتة وتحليل البيانات، على تحسين عمليات الموانئ من خلال زيادة الكفاءة وقدرات تقييم المخاطر. قد تساعد التحليلات التنبؤية في توقع الاضطرابات المحتملة وإدارة المخاطر مسبقًا.
- تسمح عمليات المنفذ الفعالة بقنوات تجارية أسرع وأكثر موثوقية. وهذا أمر بالغ الأهمية بشكل خاص بالنسبة للهدف الاستراتيجي للمملكة العربية السعودية المتمثل في أن تصبح مركزًا لوجستيًا في المنطقة، وهو ما يتماشى مع استراتيجية إدارة المخاطر لتقليل الاعتماد على الإمدادات العالمية غير المؤكدة.

تشير نتائج الدراسة إلى أن درجة الحرية لتأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ على استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية تعادل (٤)، وهذا يعد مؤشراً مهماً في تحليل البيانات. فدرجة الحرية هنا تعكس عدد المتغيرات المستقلة المستعملة في التحليل، مما يعكس بالتالي قدرة النموذج على التنبؤ بالعلاقات بين المتغيرات المختلفة. وعليه، تشير هذه الدرجة إلى وجود ترابط قوي نسبياً بين كفاءة العمليات واستراتيجية إدارة المخاطر، مما قد يدل على أن تحسين كفاءة العمليات في قطاع نقل الموانئ يعزز من فعالية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر.

أما بالنسبة لدرجة التشتت، فيمكن فهمها من خلال النظر في كيفية انتشار القيم حول المتوسط، إذ إن التشتت المنخفض قد يشير إلى أن البيانات متقاربة ومرتبطة بعضها ببعض، مما يعزز من قوة العلاقات المدروسة. بينما التشتت العالي يمكن أن يوحي بوجود انحرافات كبيرة في البيانات، مما قد يؤثر سلباً على مدى دقة واستخدام النتائج. بالتالي، تعكس هذه الديناميكيات ضرورة التركيز على كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ لتطوير استراتيجيات فعالة في إدارة المخاطر، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هذا القطاع الحيوي بالمملكة العربية السعودية، حيث تُعتبر الموانئ جزءاً أساسياً من البنية التحتية الاقتصادية.

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	47.074 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	43.470	4	.000
Linear-by-Linear Association	10.773	1	.001
N of Valid Cases	166		
a. 3 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .66.			

جدول ٢١: اختبار كاي اسكوير لتأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي ٢٣: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة لتأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية

- تأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية

قد يكون لتخفيض نفقات الموانئ تأثير كبير على استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية. وفيما يلي بعض العوامل الحاسمة التي يجب مراعاتها:

- الاستثمارات في أماكن أخرى: مع انخفاض النفقات التشغيلية، يمكن تخصيص الوفورات لمجالات رئيسية أخرى مثل البنية التحتية، والتحسينات التكنولوجية، وتدريب الموظفين، وبالتالي زيادة الكفاءة العامة.
- استثمارات تخفيف المخاطر: يمكن توجيه المزيد من الموارد نحو تعزيز أطر إدارة المخاطر، وإعداد خطط الطوارئ، وتعزيز أمن الموانئ.
- تبسيط العمليات: يتم تحقيق وفورات في التكاليف في كثير من الأحيان من خلال استخدام التكنولوجيا والأتمتة، مما قد يعزز الإجراءات اللوجستية ويقصر أوقات التسليم، مما يقلل من مخاطر التأخير وأخطاء مناولة البضائع.

- القرارات المبينة على البيانات: قد تسمح التكاليف المنخفضة باستخدام تحليلات البيانات المتطورة للتنبؤ والتخطيط بشكل أفضل، وهو أمر بالغ الأهمية لإدارة المخاطر.
- جذب المزيد من التجارة: انخفاض نفقات الموانئ قد يجعل المملكة العربية السعودية أكثر جاذبية لشركات الشحن والتجار، وربما يزيد الإنتاجية. تساعد الأحجام الأكبر على توزيع المخاطر التشغيلية عبر قاعدة أوسع، مما يخفف من تأثير الانقطاعات.
- وضع المركز الإقليمي: إذا قامت المملكة العربية السعودية بتحسين فعالية موانئها من حيث التكلفة، فإنها ستعزز مكانتها كمركز لوجستي إقليمي، مما قد يجذب الاستثمار والتعاون العالميين.
- الاستثمار في تدابير السلامة: يمكن إعادة تخصيص وفورات التكاليف لمبادرات السلامة التي تقلل من مخاطر الحوادث والحوادث أثناء عمليات الموانئ.
- الممارسات المستدامة: قد يؤدي انخفاض التكاليف إلى تشجيع الاستثمارات في التكنولوجيا والممارسات الأكثر مراعاة للبيئة، والتي لا تساعد في الامتثال فحسب، بل تقلل أيضًا من مخاطر الأضرار البيئية.
- تعزيز التعاون: من خلال خفض النفقات، يمكن للموانئ تطوير شراكات أكثر إحكامًا مع خطوط الشحن وموردي الخدمات اللوجستية، مما يؤدي إلى تحسين التأزر التشغيلي وآليات تقاسم المخاطر.
- الشراكات بين القطاعين العام والخاص: قد يؤدي خفض التكاليف إلى تحفيز الاستثمار الخاص، مما يؤدي إلى تحسين البنية التحتية والخدمات التي تعمل على تحسين إدارة مخاطر الموانئ.

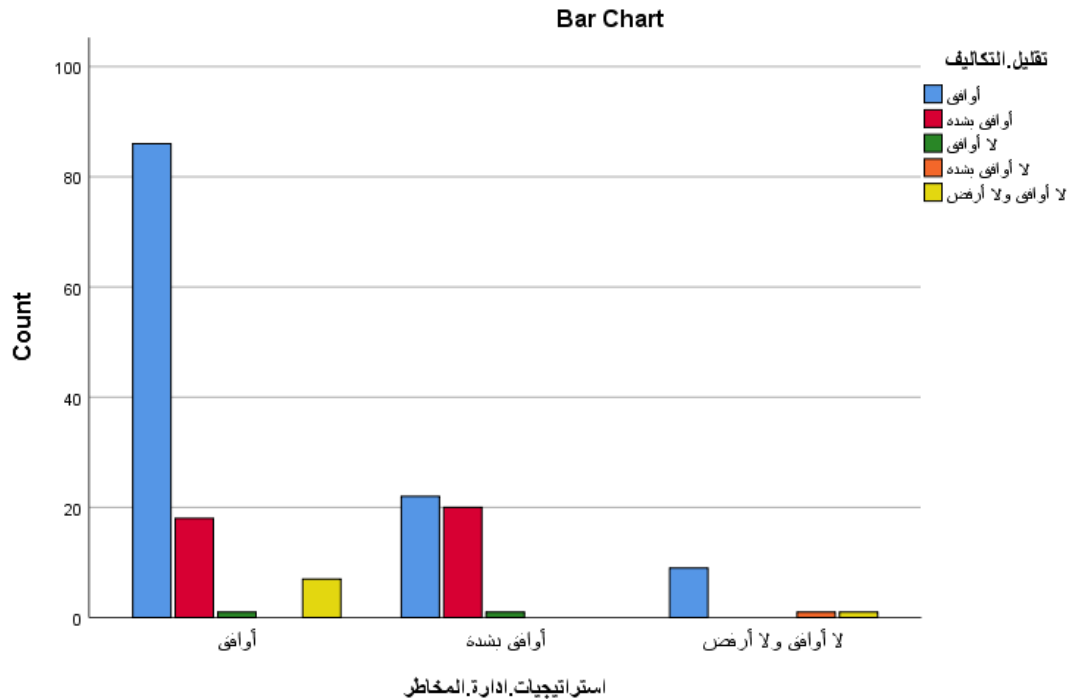
تظهر نتائج الدراسة، التي تناولت استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، أن درجة الحرية لتأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ على استراتيجية إدارة المخاطر تبلغ (٨). هذه الدرجة تعبر عن عدد المتغيرات المستقلة التي تم أخذها في الاعتبار خلال التحليل، مما يعني أنه تم رصد وتحليل عدد كافٍ من العوامل المؤثرة، مما يمكن الباحثين من استنتاج الترابطات بشكل أكثر دقة. فوجود درجة حرية مرتفعة مثل (٨) يشير إلى إمكانية وجود علاقات معقدة ومتراكبة بين متغيرات الدراسة، مما قد يعكس التأثير المباشر لتقليل التكاليف على تحسين تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر في الموانئ.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن النظر إلى قوة الترابط بين المتغيرات من خلال العلاقة الممكنة التي قد تكون موجودة بين كل من تقليل التكاليف وكفاءة إدارة المخاطر. فعندما يتم تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ، فإنه من المتوقع أن تتحسن الموارد المتاحة لتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

أما بخصوص درجة التشتت، فإن التشتت يعكس مدى تباين القيم حول المتوسط، وفي حالة وجود تشتت ضئيل، فإن ذلك يعني أن البيانات متقاربة وتظهر نمطاً واضحاً للعلاقة، مما يعزز من صحة النتائج. بينما إذا كانت درجة التشتت مرتفعة، فقد تشير إلى وجود انحرافات في البيانات، مما قد يؤثر على قوة العلاقة المفترضة. بالتالي، يمكن القول إن النتائج تدل على وجود رابط قوي بين تقليل التكاليف واستراتيجية إدارة المخاطر، مما يعزز الفرضية القائلة بأنه كلما كانت التكاليف أقل، زادت فعالية إدارة المخاطر، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة في قطاع النقل البحري بالمملكة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.109 ^a	8	.000
Likelihood Ratio	29.999	8	.000
Linear-by-Linear Association	.623	1	.430
N of Valid Cases	166		
a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.			

جدول ٢٢: اختبار كاي اسكوير لتأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي ٢٤: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة لتأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية

- تأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية:

تؤثر جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ بشكل كبير على تقنيات إدارة المخاطر في الصناعات اللوجستية والبحرية في المملكة العربية السعودية. فيما يلي بعض النقاط الرئيسية التي توضح هذا التأثير:

- عمليات الموانئ: تعمل خدمات الموانئ عالية الجودة على تحسين الكفاءة في مناولة البضائع والتخليص الجمركي وجدول الشحن. تقلل الخدمات الموثوقة من احتمالية التأخير والاضطرابات.
- استقرار سلسلة التوريد: قد تؤدي عمليات الموانئ الفعالة إلى سلاسل توريد أكثر استقرارًا، مما يقلل من مخاطر نقص المخزون أو الإفراط في تخزينه.
- إدارة التكاليف: قد تؤدي خدمات الموانئ ذات الجودة الرديئة إلى ارتفاع النفقات، مثل غرامات التأخير (رسوم حفظ البضائع في الميناء). يجب أن تأخذ تقنيات إدارة المخاطر الفعالة في الاعتبار هذه المخاطر المالية.
- قرارات الاستثمار: قد تشجع الخدمات عالية الجودة على الاستثمار الإضافي في الصناعة، مما يؤدي إلى تحسين البنية التحتية الشاملة، وهو أمر بالغ الأهمية لإدارة المخاطر على المدى الطويل.

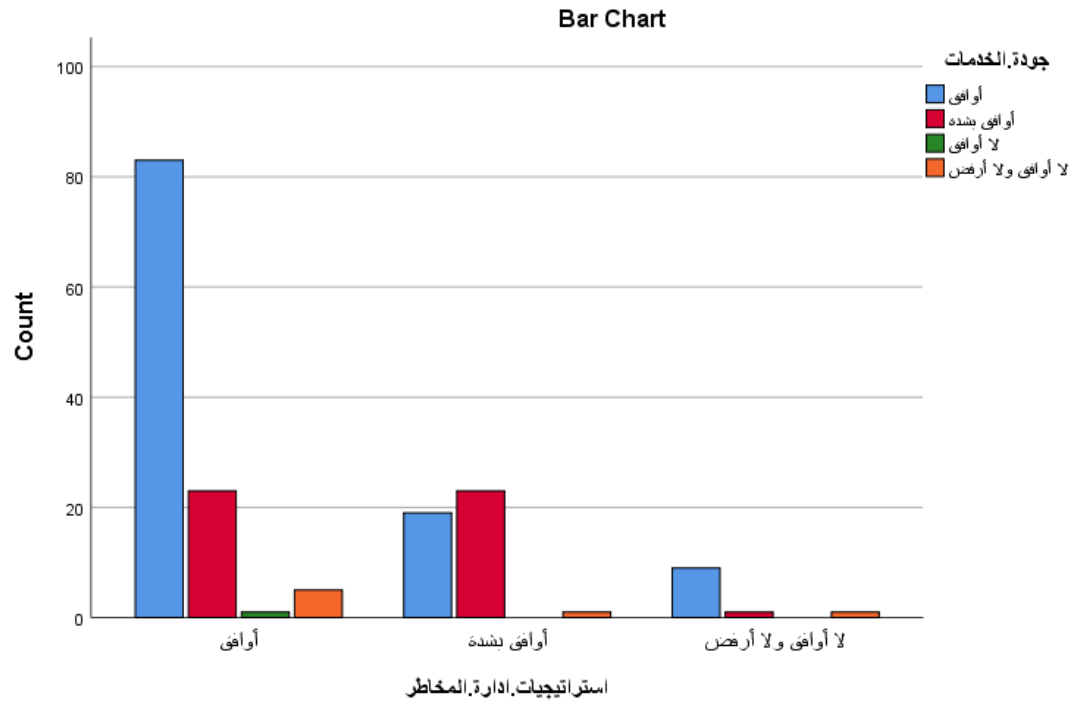
- الامتثال التنظيمي: خدمات الموانئ التي تلتزم بمعايير السلامة الدولية (مثل معايير المنظمة البحرية الدولية) تقلل من فرص وقوع الحوادث والآثار القانونية.
 - بروتوكولات تخفيف المخاطر: غالبًا ما تتضمن جودة الخدمة الجيدة طرقًا موحدة لتحميل العناصر وتفريغها وتخزينها، مما يقلل من احتمال وقوع حوادث أو أضرار.
 - التحليل الإحصائي: غالبًا ما توفر الخدمات عالية الجودة بيانات موثوقة يمكن تقييمها إحصائيًا. قد تساعد هذه المعلومات في تحديد الأنماط الفورية وتحليل المخاطر، مما يؤدي إلى تقنيات أكثر فعالية لإدارة المخاطر.
 - التحليلات التنبؤية: قد يؤدي استخدام البيانات من عمليات الموانئ إلى تحسين مهارات التنبؤ بالمخاطر المستقبلية، مما يسمح بإدارة أكثر استباقية.
 - ثقة أصحاب المصلحة: تعمل خدمات الموانئ عالية الجودة على بناء الثقة بين جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك شركات الشحن والمؤسسات والعملاء. السمعة الجيدة قد تقلل من مخاطر السمعة.
 - القدرة على التكيف مع الخدمة: يمكن للموانئ التي تحافظ على جودة الخدمة الممتازة أن تستجيب بسرعة لظروف السوق المتغيرة واحتياجات العملاء، مما يقلل من مخاطر التشغيل.
 - الاستثمار في البنية التحتية: قد تشجع الخدمات عالية الجودة الاستثمارات الاستراتيجية في تطوير البنية التحتية وتحديث الموانئ، فضلاً عن بناء أنظمة شاملة لإدارة المخاطر.
 - التعاون مع أصحاب المصلحة: تشجع الموانئ التي تقدم خدمات عالية الجودة على إقامة علاقات وتواصل أقوى بين أصحاب المصلحة، مما قد يعزز تكتيكات الاستجابة للمخاطر.
- في إطار دراسة استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، أظهرت النتائج أن درجة الحرية لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر تساوي (٦)، وهو ما يعكس أهمية ودلالة إحصائية للترابط بين المتغيرات المدروسة. تعني درجة الحرية هذه أنه قد تم تحليل ستة متغيرات مستقلة في هذا السياق، مما يشير إلى تعقيد العلاقات المكانية بين عناصر الدراسة وكيفية تأثيرها بشكل متبادل. من الناحية الإحصائية، فإن درجة الحرية المنخفضة يمكن أن تعكس تباعداً أكبر في العلاقة، لكنها في هذه الحالة تتماشى مع وجود عدد كافٍ من المتغيرات، مما يعطي مصداقية أكبر للنتائج التي تم التوصل إليها.

وعند الحديث عن قوة الترابط بين متغيرات الدراسة، فإن درجة الحرية التي تعادل ستة تشير إلى درجة تيسير واضحة في فهم كيفية تفاعل البيانات المختلفة. إذا كانت هناك علاقات قوية، فمن المتوقع أن تكون نتائج فرضيات الدراسة أكثر اتساقاً، مما يشير إلى أن تحسين إدارة المخاطر يؤدي بشكل مباشر إلى تحسين جودة الخدمات في الموانئ، وهو ما قد ينعكس في تقليل الحوادث وتحسين الكفاءة التشغيلية.

أما بالنسبة لدلالة درجة التشتت، فإنها تعبر عن مدى تجانس القيم المتعلقة بجودة الخدمات واستراتيجيات إدارة المخاطر. في حالة وجود تشتت ضئيل، يدل ذلك على أن البيانات متقاربة وتظهر نمطاً موحداً، مما يعزز من قوة العلاقة المفترضة بين المتغيرات. وقد يكون التشتت الشديد مؤشراً على وجود عوامل تؤثر على جودة الخدمات بصورة غير متوقعة أو عدم استقرار في البيانات. لذلك، يساهم فهم كل من درجة الحرية والتشتت في توضيح مدى تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات، مما يعزز من الحاجة لتطوير استراتيجيات أكثر فاعلية تستجيب للمتغيرات الديناميكية في بيئة النقل البحرية. هذا التحليل المعمق يساعد على رسم صورة أوضح للدور المحوري لإدارة المخاطر في ضمان تحسين الجودة في هذا القطاع الحيوي.

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.491 ^a	6	.003
Likelihood Ratio	18.873	6	.004
Linear-by-Linear Association	1.378	1	.240
N of Valid Cases	166		
a. 7 cells (58.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.			

جدول ٢٣: اختبار كاي اسكوير لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية



رسم توضيحي ٢٥: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموائى حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية

• مصداقية وموثوقية البيانات

بناء على تجميع البيانات وتحليلها، يمكن أن نستنتج من تحليل الفاكرونباخ أن البيانات التي نحللها كلها صالحة للتحليل، مما يدل على صلاحية بيانات التجربة. أما عن معامل الفكرونباخ الذي يساوي 758 والذي يقترب بشدة من الواحد الصحيح، يمكن أن يدل على زيادة موثوقية ومصداقية البيانات لدى الاستجابات التي حصلنا عليها.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	166	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	166	100.0

جدول ٢٤: ملخص انجاز القضية.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.758	.824	20

جدول ٢٥: إحصائيات الموثوقية.

التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة حول استمرارية تقديم استراتيجيات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية، يمكن تقديم التوصيات التالية لتعزيز الأداء وتحسين جودة الخدمات بشكل مستدام:

- ✓ ينبغي على قطاع نقل الموانئ أن يواصل تطوير وتحديث استراتيجيات إدارة المخاطر لتواكب التغيرات المستمرة في البيئة التشغيلية. يشمل ذلك تبني أفضل الممارسات العالمية وتكييفها لتناسب مع السياق المحلي، بالإضافة إلى تحديث السياسات والإجراءات بشكل دوري لضمان فعاليتها في مواجهة التحديات المستجدة.
- ✓ توصي الدراسة بضرورة تعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية في قطاع الموانئ، بما في ذلك الإدارات الحكومية والشركاء التجاريين والموردين. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء منصات تفاعلية للتواصل وتبادل المعلومات بشكل فعال، مما يساهم في تحسين إدارة المخاطر وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- ✓ تعد عملية التدريب المستمر للموظفين أحد العناصر الأساسية في تحسين إدارة المخاطر. يجب تنظيم برامج تدريبية منتظمة تركز على تقنيات إدارة المخاطر الحديثة وأفضل الممارسات، بالإضافة إلى تعزيز الوعي بأهمية إدارة المخاطر بين جميع الموظفين. يساعد ذلك في بناء فريق عمل مؤهل وقادر على التعامل مع المخاطر بفعالية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة .
- ✓ ينبغي لقطاع نقل الموانئ تبني التقنيات الحديثة في إدارة المخاطر، مثل أنظمة التحليل التنبؤية والذكاء الاصطناعي. يمكن لهذه التقنيات أن توفر تحليلات دقيقة وفورية للمخاطر المحتملة، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة وسريعة للحد من تأثير المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام أنظمة إدارة المخاطر المتكاملة لتحسين الكفاءة التشغيلية وضمان استمرارية الخدمات بجودة عالية.
- ✓ توصي الدراسة بضرورة تعزيز إجراءات الرقابة والتقييم المستمر لاستراتيجيات إدارة المخاطر. يجب تنفيذ عمليات تدقيق دورية لتقييم فعالية الإجراءات المتبعة واكتشاف أي نقاط ضعف أو قصور. يساعد ذلك في إجراء التحسينات اللازمة بشكل مستمر وضمان تحقيق أهداف إدارة المخاطر بشكل فعال.

- ✓ يجب تحسين البنية التحتية الداعمة لإدارة المخاطر، بما في ذلك توفير الأدوات والموارد اللازمة لتطبيق الاستراتيجيات بفعالية. يشمل ذلك توفير نظم معلومات متكاملة لتحليل البيانات وإدارة العمليات، بالإضافة إلى تعزيز البنية التحتية التقنية لضمان قدرة القطاع على التكيف مع التحديات والمخاطر المستقبلية.
- ✓ ينبغي تشجيع الابتكار في إدارة المخاطر من خلال دعم البحث والتطوير في هذا المجال. يمكن تحقيق ذلك من خلال إقامة شراكات مع مؤسسات البحث العلمي والجامعات لتطوير حلول مبتكرة لمواجهة التحديات والمخاطر الجديدة. يشمل ذلك أيضاً تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات المينائية وتشجيع الموظفين على تقديم أفكار وحلول جديدة لتحسين إدارة المخاطر.

المراجع

- Alghuson, M. (2023). Exploring the Transport Infrastructure Sustainability Performance: An Investigation of the Transportation Projects in Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/374219951_Exploring_the_Transport_Infrastructure_Sustainability_Performance_An_Investigation_of_the_Transportation_Projects_in_Saudi_Arabia
- Almatar, K. M. (2021). The Issue of Urban Transport Planning in Saudi Arabia: Concepts and Future Challenges. 1317-1327. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/357093090_The_Issue_of_Urban_Transport_Planning_in_Saudi_Arabia_Concepts_and_Future_Challenges
- Almeida, F. (2023). Innovation ecosystems in ports: a comparative analysis of Rotterdam and Valencia. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2673-7116/3/4/34>
- Alshareef, M. (2024). Spatial Analysis and Risk Evaluation for Port Crisis Management Using Integrated Soft Computing and GIS-Based Models: A Case Study of Jazan Port, Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381500661_Spatial_Analysis_and_Risk_Evaluation_for_Port_Crisis_Management_Using_Integrated_Soft_Computing_and_GIS-Based_Models_A_Case_Study_of_Jazan_Port_Saudi_Arabia
- Alshareef, M. H. (2024). Spatial Analysis and Risk Evaluation for Port Crisis Management Using Integrated Soft Computing and GIS-Based Models: A Case Study of Jazan Port, Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/12/5131>
- Arowosegbe, O. B. (2024). Risk Management in Global Supply Chains: Addressing Vulnerabilities in Shipping and Logistics. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379383869_Risk_Management_in_Global_Supply_Chains_Addressing_Vulnerabilities_in_Shipping_and_Logistics
- Azcárraga, A. A. (2022). Chapter 5: Strengthening the Core Customs Processes through Integrated Risk Management. Retrieved from <https://www.elibrary.imf.org/display/book/9798400200120/CH005.xml>
- Buganová, K. (2021). Increasing the Resilience of Transport Enterprises through the Implementation of Risk Management and Continuity Management. 1522-1529. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/353382185_Increasing_the_Resilience_of_Transport_Enterprises_through_the_Implementation_of_Risk_Management_and_Continuity_Management
- Chemingui, M. (2015). Trade Logistics in the Arab Region: challenges and policy options. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/281858570_Trade_Logistics_in_the_Arab_Region_challenges_and_policy_options
- Cheung, K.-F. (2021). Cybersecurity in logistics and supply chain management: An overview and future research directions. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/348293858_Cybersecurity_in_logistics_and_supply_chain_management_An_overview_and_future_research_directions

- COMCEC. (2017). REPORT THIRTY THIRD MEETING OF THE FOLLOW-UP COMMITTEE OF THE COMCEC. Retrieved from <https://www.comcec.org/wp-content/uploads/2021/07/33-FC-BOOK-E-v3.pdf>
- Constante, J. M. (2023). Innovation ecosystems in ports: a comparative analysis of Rotterdam and Valencia. Retrieved from <https://jshippingandtrade.springeropen.com/articles/10.1186/s41072-023-00145-w>
- Duru, O. (2020). Developing a comprehensive approach to port performance assessment. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340361003_Developing_a_comprehensive_approach_to_port_performance_assessment
- Elentably, A. (2015). Strategic and Operational Plan Implementation of Seaports (Utilization Jeddah Port). 489-497. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/286903261_Strategic_and_Operational_Plan_Implementation_of_Seaports_Utilization_Jeddah_Port
- Elneel, F. A. (2022). The Effect of Oil Price Shocks on Saudi Arabia's Economic Growth in the Light of Vision 2030 "A Combination of VECM and ARDL Models". 1-23. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/357750379_The_Effect_of_Oil_Price_Shocks_on_Saudi_Arabia's_Economic_Growth_in_the_Light_of_Vision_2030_A_Combination_of_VECM_and_Ardl_Models
- enago. (2023). Why is Statistical Analysis an Important Part of Research? Retrieved from <https://www.enago.com/author-hub/why-is-statistical-analysis-an-important-part-of-research>
- Fung, K. H. (2020). Integrating Sustainability in Project Management through Risk Management. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/344492151_Integrating_Sustainability_in_Project_Management_through_Risk_Management
- Grainger-Brown, J. (2024). Implementing the Sustainable Development Goals: A Review of Strategic Tools and Frameworks Available to Organisations. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/331604690_Implementing_the_Sustainable_Development_Goals_A_Review_of_Strategic_Tools_and_Frameworks_Available_to_Organisations
- Han, N. (2024). Risk management strategy for supply chain sustainability and resilience capability. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377750267_Risk_management_strategy_for_supply_chain_sustainability_and_resilience_capability
- hellenicshippingnews. (2021). Saudi Arabia a key player in maritime transport sector. Retrieved from <https://www.hellenicshippingnews.com/saudi-arabia-a-key-player-in-maritime-transport-sector/>
- Hu, K.-C. (2020). Developing a New Technique for Evaluating Service Quality of Container Ports ↓. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340732586_Developing_a_New_Technique_for_Evaluating_Service_Quality_of_Container_Ports

- Huang, X. (2023). A review on risk assessment methods for maritime transport. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0029801823009617>
- IAPH. (2021). IAPH Cybersecurity Guidelines for Ports and Port Facilities. Retrieved from https://sustainableworldports.org/wp-content/uploads/IAPH-Cybersecurity-Guidelines-version-1_0.pdf
- Ilnytskyy, D. (2018). Analysis of seaports development strategies: science, technology, education and marketing. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328238962_Analysis_of_seaports_development_strategies_science_technology_education_and_marketing
- IMF. (2024). Saudi Arabia: Concluding Statement of the 2024 Article IV Mission. Retrieved from <https://www.imf.org/en/News/Articles/2024/06/13/mission-concluding-statement-saudi-arabia-concluding-statement-of-the-2024-article-iv-mission>
- IMF Ellibrary. (2023). Saudi Arabia: 2023 Article IV Consultation-Press Release; Staff Report; and Informational Annex. Retrieved from <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/002/2023/323/article-A001-en.xml>
- Kaliszewski, A. (2020). Key factors of container port competitiveness: A global shipping lines perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/339357005_Key_factors_of_container_port_competitiveness_A_global_shipping_lines_perspective
- Kapila, L. (2024). Enhancing Operational Efficiency in Oil and Gas Through I4.0-Enabled Condition-Based Maintenance. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381242252_Enhancing_Operational_Efficiency_in_Oil_and_Gas_Through_I40-Enabled_Condition-Based_Maintenance
- Kopia, J. (2017). Organization Performance and Enterprise Risk Management. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/313251386_Organization_Performance_and_Enterprise_Risk_Management
- Lane, J. M. (2020). Maritime dependency and economic prosperity: Why access to oceanic trade matters. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0308597X20301743>
- Le, D. N. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521219300653>
- Lincoln, S. (2021). A Regional Review of Marine and Coastal Impacts of Climate Change on the ROPME Sea Area. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/357053194_A_Regional_Review_of_Marine_and_Coastal_Impacts_of_Climate_Change_on_the_ROME_Sea_Area
- Mani, Z. A. (2023). Adapting Disaster Preparedness Strategies to Changing Climate Patterns in Saudi Arabia: A Rapid Review. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/19/14279>
- Masár, M. (2019). https://www.researchgate.net/publication/334778605_The_current_state_of_project_risk_management_in_the_transport_sector. 1119-1126. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/334778605_The_current_state_of_project_risk_management_in_the_transport_sector

Mikuličić, J. Ž. (2024). Evaluation of Service Quality in Passenger Transport with a Focus on Liner Maritime Passenger Transport—A Systematic Review. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/3/1125>

Mohammed, K. (2024). Smart transportation planning and its challenges in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666188824000881>

Mottahar, A. A. (2018). THE POTENTIAL CHALLENGES OF THE SAUDI ARABIA TRANSPORT SYSTEM WHEN THE BAN ON WOMEN DRIVING IS LIFTED (RIYADH AS A CASE STUDY). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/349709994_THE_POTENTIAL_CHALLENGES_OF_THE_SAUDI_ARABIA_TRANSPORT_SYSTEM_WHEN_THE_BAN_ON_WOMEN_DRIVING_IS_LIFTED_RIYADH_AS_A_CASE_STUDY

Nagi, A. (2021). Risk Management in Seaports: A Community Analysis at the Port of Hamburg. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/14/8035>

Neungho. (2024). Risk management strategy for supply chain sustainability and resilience capability. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377750267_Risk_management_strategy_for_supply_chain_sustainability_and_resilience_capability

Notteboom, T. (2022). Port Planning and Development. Retrieved from <https://porteconomicsmanagement.org/pemp/contents/part7/port-planning-and-development/>

NUA. (2022). KINGDOM OF SAUDI ARABIA Report on the Implementation of the New Urban Agenda. Retrieved from https://www.urbanagendaplatform.org/sites/default/files/2023-04/NUA%20Report%20Final_05Dec2022-compressed.pdf

Oke, T. (2023). RESILIENCE IN THE FACE OF UNCERTAINTY: A REVIEW ON THE IMPACT OF SUPPLY CHAIN VOLATILITY AMID ONGOING GEOPOLITICAL DISRUPTIONS. 463-486. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/376320895_RESILIENCE_IN_THE_FACE_OF UNCERTAINTY_A_REVIEW_ON_THE_IMPACT_OF_SUPPLY_CHAIN_VOLATILITY_AMID_ONGOING_GEOPOLITICAL_DISRUPTIONS

Oloruntobi, O. (2023). Sustainable transition towards greener and cleaner seaborne shipping industry: Challenges and opportunities. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666790823000332>

Othman, A. (2022). Investigating the Influences of Smart Port Practices and Technology Employment on Port Sustainable Performance: The Egypt Case. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/21/14014>

Oxford. (2023). Port infrastructure and developments key to Saudi Arabia's wealth. Retrieved from <https://www.oxfordbusinessgroup.com/reports/saudi-arabia/2016-report/economy/a-vital-role-to-play-port-infrastructure-and-developments-are-key-to-national-wealth>

Pallis, P. L. (2017). Port Risk Management in Container Terminals. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146517306440>

- Pascarella, G. (2021). Risk Analysis in Healthcare Organizations: Methodological Framework and Critical Variables. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8275831/>
- Permatasari, P. (2021). Sustainability policies for small medium enterprises: WHO are the actors? Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666784323000232>
- Phan, T. M. (2020). Port service quality (PSQ) and customer satisfaction: an exploratory study of container ports in Vietnam. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MABR-01-2020-0003/full/html>
- Ruler, B. v. (2018). Communication Theory: An Underrated Pillar on Which Strategic Communication Rests. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/327002696_Communication_Theory_An_Under-rated_Pillar_on_Which_Strategic_Communication_Rests
- Sarkar, B. D. (2021). Understanding the barriers of port logistics for effective operation in the Industry 4.0 era: Data-driven decision making. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667096821000240>
- Settembre-Blundo, D. (2021). Despite the significant benefits of risk management, the process faces several challenges. Among these challenges are the lack of accurate data to help in the correct assessment of risks, and the rapid change in the economic and political environment that. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8329640/>
- Sezen, B. (2019). Collaborative Risk Mitigation Strategies and Supply Chain Risk Management Performance: Information Processing Theory Perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/334259872_Collaborative_Risk_Mitigation_Strategies_and_Supply_Chain_Risk_Management_Performance_Information_Processing_Theory_Perspective
- Taghian, M. (2015). A stakeholder approach to corporate social responsibility, reputation and business performance. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/279743604_A_stakeholder_approach_to_corporate_social_responsibility_reputation_and_business_performance
- Tambare, P. (2021). Performance Measurement System and Quality Management in Data-Driven Industry 4.0: A Review. Retrieved from <https://www.mdpi.com/1424-8220/22/1/224>
- tavacioglu, L. (2021). Evaluation of port workers' general awareness of dangerous cargo transport. Retrieved from https://www.academia.edu/87932471/Evaluation_of_port_workers_general_awareness_of_dangerous_cargo_transport
- Tijan, E. (2020). Digital transformation in the maritime transport sector. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521003115>
- Uhl-Bien, M. (2018). Leadership for organizational adaptability: A theoretical synthesis and integrative framework. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/322371065_Leadership_for_organizational_adaptability_A_theoretical_synthesis_and_integrative_framework

- UNCTAD. (2023). PORT PERFORMANCE AND MARITIME TRADE AND TRANSPORT FACILITATION. Retrieved from https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2023ch4_en.pdf
- UNESCO. (2022). National Transformation Program 2020. Retrieved from https://planipolis.iiep.unesco.org/sites/default/files/ressources/saudi_arabia_ntp_en.pdf
- Ungureanu, A. M. (2023). The Role of an Integrated Quality Management System in Improving Performance in the Port Organization. 1286-1296. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/372443000_The_Role_of_an_Integrated_Quality_Management_System_in_Improving_Performance_in_the_Port_Organization
- Venkataraman, R. (2017). Strategic Risk Management in Ports. Retrieved from <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315850504-23/strategic-risk-management-ports-srikanth-ramesh-venkataraman>
- Wagner, N. (2022). The Impact of Improving the Quality of the Port's Infrastructure on the Shippers' Decisions. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/360728498_The_Impact_of_Improving_the_Quality_of_the_Port's_Infrastructure_on_the_Shippers'_Decisions
- Wang, L. (2022). Risk management in sustainable supply chain: a knowledge map towards intellectual structure, logic diagram, and conceptual model. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s11356-022-22255-x>
- Zimon, D. (2021). The impact of TQM philosophy for the improvement of logistics processes in the supply chain. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/314952590_The_impact_of_TQM_philosophy_for_the_improvement_of_logistics_processes_in_the_supply_chain

الملاحق

الاستبانة

• الاسئلة العامة

- العمر
- الجنس
- الدرجة

• أسئلة الاستبانة

- ✓ هل تعتقد أن استمرارية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر تساهم في تقليل الحوادث في الموانئ؟
- ✓ هل ترى أن إدارة المخاطر المستمرة تساهم في تحسين كفاءة عمليات الموانئ؟
- ✓ هل تعتقد أن تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر يساعد في تحسين رضا العملاء؟
- ✓ هل توافق على أن الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في تحسين سلامة الموظفين في الموانئ؟
- ✓ هل تعتقد أن الاستمرارية في إدارة المخاطر تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للموانئ؟
- ✓ هل توافق على أن تحسين إدارة المخاطر يساهم في تحسين سرعة التعامل مع الشحنات؟
- ✓ هل توافق على أن وجود نظام مراقبة مستمر للمخاطر يساعد في تحسين الأداء العام للموانئ؟
- ✓ هل ترى أن استمرارية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة في الموانئ؟
- ✓ هل تعتقد أن وجود خطط مستمرة لإدارة المخاطر يساهم في تحسين الثقة بين العملاء والموانئ؟
- ✓ هل توافق على أن الاستجابة السريعة للمخاطر تساعد في تقليل التأخيرات في الموانئ؟
- ✓ هل تعتقد أن الاستمرارية في إدارة المخاطر تساعد في تعزيز سمعة الموانئ؟
- ✓ هل توافق على أن وجود إجراءات وقائية مستمرة يساهم في تقليل المخاطر البيئية في الموانئ؟
- ✓ هل تعتقد أن الاستمرارية في تقييم وتحليل المخاطر تساهم في تحسين التخطيط الاستراتيجي للموانئ؟
- ✓ هل توافق على أن تحسين إدارة المخاطر يساهم في تعزيز التواصل بين مختلف الإدارات في الموانئ؟
- ✓ هل تعتقد أن تدريب الموظفين المستمر على إدارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات؟
- ✓ هل توافق على أن استخدام التقنيات الحديثة في إدارة المخاطر يساهم في تحسين العمليات بالموانئ؟
- ✓ هل تعتقد أن التعاون مع الجهات الخارجية في إدارة المخاطر يعزز من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ؟

- ✓ <https://docs.google.com/forms/d/1EFBjb8-Ko4w9NgohipLNW0pQ7AAU3Tnwaqz0wApv5o/edit>

This study aims to analyze the role of the continuity of risk management strategy in improving the quality of services provided in the port transport sector in the Kingdom of Saudi Arabia. The study aims to explore how sustainable risk management can contribute to achieving higher levels of quality in the services provided, by reducing potential risks and improving internal operations. Data was collected from a sample of 166 individuals representing various stakeholders in the port transport sector, including administrators, employees, and other stakeholders. The study methodology relied on the use of detailed questionnaires to measure several factors and variables related to risk management and service quality. The questionnaires included questions related to the strategies used to manage risks, their impact on daily operations, and the level of improvement in service quality resulting from the implementation of these strategies. The results showed that the continuity of risk management has a significant positive impact on the quality of services provided in the port transport sector. For example, operational efficiency was improved and errors and environmental risks were reduced. Improving risk management also led to enhanced communication between different departments, which helped in providing more integrated and effective services. One of the important findings obtained was that cooperation with external parties, such as partners and suppliers, plays a pivotal role in improving risk management. Furthermore, continuous training of employees on the latest technologies and practices in the field of risk management is essential to achieve sustainable improvement in the quality of services. The study showed that the use of modern technologies, such as advanced monitoring and analysis systems, can contribute significantly to improving risk management and thus improving the quality of services provided. Based on these results, the study recommends the need to adopt risk management strategies on a continuous and regular basis in the port transport sector, and to emphasize the importance of continuous training, cooperation with external parties, and the use of modern technologies as an essential part of this strategy to achieve sustainable improvement in the quality of services.

Midocean University

College of Management

Specialization in Risk management



Title in English

Continuing provision of the risk management strategy and its role in improving the quality of services
provided by applying it to the port transportation sector in the Kingdom of Saudi Arabia

prepared by:

Mana Mohammed ALzileq

233000056

Supervised by:

Dr. Alfaisal Abdelameed Mohammed

Dr.Fayez Ali Jrad

Year: 2024