

أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض

إعداد الطالب /

بدر محمد عبد الله باوزير.

الرقم الجامعي: 222001612

إشراف /

د. وليد سليمان.

العام الدراسي:

2023م

Midocean University

College of Management

Department of Risk management



The impact of risk management on the quality of collection at Senovi company in Riyadh.

Prepared by:

Badr Mohammed Bawazir.

ID: 222001612

Supervised by:

Dr. Walid Soliman

Year:2023

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض، وتحديد أثر استراتيجيات تقييم المخاطر على جودة تحصيل الديون. وتحديد أثر استراتيجيات مراقبة المخاطر على جودة تحصيل الديون. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من موظفين شركة سينوفي بالرياض وتم في هذه الدراسة الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة حيث بلغ حجمها (120) موظفا من موظفين الشركة، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، كما تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات؛ وفي ضوء ذلك ومن خلال تحليل بيانات الدراسة توصل الباحث الى عدة نتائج كان أهمها، أن أفراد الدراسة موافقون على استراتيجيات مراقبة المخاطر بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (4.46)، تلميها تأثير استراتيجيات تخفيف المخاطر بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (4.41) ، تلميها تأثير استراتيجيات تقييم المخاطر على جودة تحصيل الديون بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (4.38) ، تلميها جودة تحصيل الديون بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (3.55) ، كما ان معامل التحديد ($R^2 = 0.842$) يشير إلى أن 84% من التباين في جودة تحصيل ديون الموظفين وعلى ضوء النتائج التي توصل اليها الباحث، يوصي بالآتي: ينبغي على شركة سينوفي بالرياض تقييم المخاطر المحددة المتعلقة بعمليات تحصيل ديون بانتظام وفرض سياسات وإجراءات واضحة لمعالجة المخاطر المحددة، والاستثمار في الحلول التكنولوجية لتبسيط العمليات وتقليل الخسائر المالية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، جودة تحصيل الديون، شركة سينوفي، الرياض.

Abstract

The current study aimed to identify the impact of risk management on the quality of debt collection at Sinovi Company in Riyadh, and to determine the impact of risk assessment strategies on the quality of debt collection. Determine the impact of risk mitigation strategies on the quality of debt collection. Determine the impact of risk control strategies on the quality of debt collection. The descriptive analytical approach was used. The study population consisted of employees of Sinovi Company in Riyadh. In this study, a simple random sample was relied upon, with a size of (120) employees of the company. The study used a questionnaire as a tool for collecting data, and SPSS software was used to analyze the data. In light of this, and through analyzing the study data, the researcher reached several results, the most important of which was that the study subjects agreed with the risk control strategies to a degree indicating “agree” and with a mean of (4.46), followed by the impact of risk mitigation strategies to a degree indicating “agree” and with a mean of (4.41), followed by The impact of risk assessment strategies on the quality of debt collection with a degree indicating “agree” with a mean (4.38), followed by the quality of debt collection with a degree indicating “agree” with a mean (3.55). Also, the coefficient of determination coefficient ($R^2 = 0.842$) indicates that 84% of the variance in Quality of employee debt collection. Considering the findings of the researcher recommends the following: Sinovi Company in Riyadh should regularly evaluate the specific risks related to debt collection operations, impose clear policies and procedures to address the identified risks, and invest in technological solutions to simplify operations and reduce financial losses.

Keywords: risk management, debt collection quality, Sinovi Company, Riyadh.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	المستخلص
ب	المستخلص
ج-د	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الاشكال
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	تساؤلات الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
4	فرضيات الدراسة
4	حدود الدراسة
4	نموذج الدراسة
5	مصطلحات الدراسة
6	الخطة الزمنية
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
8	المبحث الأول: الإطار النظري
8	المطلب الأول: إدارة المخاطر
10	المطلب الثاني: جودة تحصيل الديون
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	
25	منهج الدراسة وأدواتها
25	مجتمع الدراسة وعينتها
26	ثانياً: أداة الدراسة وإجراءات تطبيقها
26	بناء أداة الدراسة
28	صدق أداة الدراسة
29	ثبات أداة الدراسة
30	أساليب المعالجة الإحصائية
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ونتائج الدراسة	
32	المبحث الأول: تحليل البيانات الديموغرافية (خصائص أفراد عينة الدراسة)
36	المبحث الثاني: نتائج تحليل البيانات وإختبار الفرضيات
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات	
43	أولاً: الخاتمة
44	ثانياً: النتائج
45	ثالثاً: التوصيات
46	رابعاً: المقترحات
48	المراجع
53	الملاحق
I	الملخص

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	رقم الجدول
6	الجدول (1)
27	الجدول (2)
27	الجدول (3)
28	الجدول (4)
30	الجدول (5)
32	الجدول (6)
33	الجدول (7)
43	الجدول (8)
35	الجدول (9)
36	الجدول (10)
37	الجدول (11)
38	الجدول (12)
39	الجدول (13)
40	الجدول (14)

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	رقم الصفحة
شكل (1)	5
شكل (2)	32
شكل (3)	33
شكل (4)	34
شكل (5)	35

الفصل الأول: الإطار العام للّراسة

المقدمة

مشكلة الراسة

تسؤلات الراسة

أهمية الراسة

أهداف الراسة

فرضيات الدراسة

حدود الراسة

نموذج الراسة

مصطلحات الراسة

الخطة الترمنية.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

تلعب الإدارة الفعالة للمخاطر دورًا في تشكيل جودة عمليات تحصيل الديون داخل المؤسسات المالية والمنظمات الأخرى. تشمل إدارة المخاطر تحديد وتقييم وتخفيف ومراقبة المخاطر المحتملة المرتبطة بأنشطة الإقراض وتحصيل الديون. ومن خلال دمج ممارسات إدارة المخاطر القوية في استراتيجيات تحصيل الديون يمكن للمؤسسات تحقيق العديد من النتائج الإيجابية (الباري واحمد 2016).

تعمل إدارة المخاطر على تحسين الجودة الشاملة لتحصيل الديون من خلال مساعدة المؤسسات على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تقديم الائتمان في المقام الأول. ومن خلال إجراء تقييمات شاملة للمخاطر على المقترضين المحتملين تستطيع المؤسسات تحديد الأفراد ذوي الجدارة الائتمانية وتجنب إقراض أولئك الذين لديهم احتمالية أكبر للتخلف عن السداد (المطيري ومحمد 2020). ويقلل هذا النهج الاستباقي من عدد الحسابات المتأخرة منذ البداية مما يقلل من الحاجة إلى جهود تحصيل الديون.

تمكن إدارة المخاطر المؤسسات من تقسيم قاعدة عملائها بشكل فعال وتصنيف المدينين بناءً على ملفات تعريف مخاطر الائتمان الخاصة بهم. يسمح هذا التقسيم باستراتيجيات تحصيل الديون المصممة خصيصًا والتي من المرجح أن تنجح (ميمون وسرحان 2022). على سبيل المثال قد يحتاج المدينون ذوو المخاطر العالية إلى أساليب تحصيل أكثر عدوانية في حين يمكن للعملاء ذوي المخاطر الأقل الاستفادة من الأساليب الأكثر ودية والتي تركز على العلاقات. ومن خلال مطابقة الإستراتيجية الصحيحة مع العميل المناسب يمكن للمؤسسات زيادة كفاءة وفعالية جهودها لتحصيل الديون (قابل والنصر 2022).

تساعد الإدارة الفعالة للمخاطر في تطوير أهداف واستراتيجيات واقعية وقابلة للتحقيق لتحصيل الديون. ومن خلال تحليل البيانات المتعلقة بمعدلات التخلف عن السداد التاريخية والظروف الاقتصادية والعوامل الأخرى ذات الصلة يمكن للمؤسسات تحديد أهداف تحصيل واقعية وتخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة (موسى وعبد الفتاح 2021). وهذا بدوره يساعد على منع الإفراط في التوسع أو التوقعات غير الواقعية في عملية تحصيل الديون مما قد يؤدي إلى عملية أكثر فعالية من حيث التكلفة.

سوف يعالج الباحث موضوع الدراسة بتقسيم الفصول وفق الترتيب الآتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (المقدمة - مشكلة الدراسة - تساؤلات الدراسة - فرضيات الدراسة - أهداف الدراسة - أهمية الدراسة - نموذج الدراسة - حدود الدراسة)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة (وسيتم تقسيمه إلى ثلاثة أبواب).

الإطار النظري للدراسة يتضمن: مطلبين الأول إدارة المخاطر والثاني جودة تحصيل الديون

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة (منهج الدراسة مجتمع الدراسة عينة الدراسة مصادر جمع البيانات أداة الدراسة صدق أداة الدراسة ثبات أداة الدراسة الأساليب المستخدمة في الدراسة).

الفصل الرابع: تحليل البيانات وعرض النتائج.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات.

1.2 مشكلة الدراسة

إن تأثير إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون كبير فهو يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات إقراض مستنيرة وتصميم استراتيجيات التحصيل وفقًا لملفات تعريف العملاء وتحديد أهداف قابلة للتحقيق والحفاظ على الممارسات الأخلاقية والمتوافقة (الحبيب وشربي 2014). ومن خلال دمج إدارة المخاطر بشكل فعال في عمليات تحصيل الديون الخاصة بها تستطيع المؤسسات تحسين فرصها في استرداد الديون بنجاح ويمكنها أيضًا من الحفاظ على سمعة إيجابية وعلاقات صحية مع العملاء (عبد الليلة وناصر 2023).

إن تحصيل الديون أمر محفوف بالمخاطر بطبيعته مع احتمال حدوث خسائر مالية والإضرار بالسمعة. ومن ثم فمن الضروري معرفة أثر استراتيجيات إدارة المخاطر المختلفة مثل تقييم المخاطر وتخفيف المخاطر ومراقبة المخاطر على كفاءة وفعالية والامتثال الأخلاقي لعمليات تحصيل الديون. لذلك تسعى الدراسة الى معرفة العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة تحصيل الديون.

1.3 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض؟

ويتفرع منه الاسئلة الفرعية التالية:

1. كيف تؤثر استراتيجيات تقييم المخاطر على جودة تحصيل الديون؟
2. كيف تؤثر استراتيجيات تخفيف المخاطر على جودة تحصيل الديون؟
3. كيف تؤثر استراتيجيات مراقبة المخاطر على جودة تحصيل الديون؟

1.4 أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال بعديها النظري والتطبيقي وذلك كما يلي :

• الأهمية النظرية:

تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية إدارة المخاطر وجودة عمليات تحصيل الديون. ومن خلال إجراء فحص شامل لكيفية تفاعل استراتيجيات تقييم المخاطر والتخفيف من حدتها ومراقبتها في سياق تحصيل الديون فإنه يساهم في مجموعة أوسع من المعرفة في مجال التمويل وإدارة المخاطر وممارسات تحصيل الديون. إنه بمثابة نقطة انطلاق للبحث في المستقبل مما يثري فهم إدارة المخاطر. كما تُعد هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة الإدارية مما قد يساهم في فتح المجال للمزيد من الدراسات الميدانية لهذا الموضوع كما أنها تُعد مكملة للأبحاث السابقة التي تناولت موضوع تحصيل الديون.

• الأهمية العملية

تنبثق الأهمية العملية لهذه الدراسة من ضرورة فهم كيفية تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون. وله آثار مباشرة على كفاءة وفعالية جهود تحصيل الديون مما قد يؤدي إلى تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتخفيف المخاطر (طه وبكر محمود 2021). كما يأمل الباحث تسهم نتائج الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للحفاظ على الامتثال الأخلاقي في ممارسات تحصيل الديون والاستفادة من نتائج هذه الدراسة في وضع رؤى قيمة يمكن أن تفيد عملية صنع القرار بشكل مباشر وتحسين الممارسات التشغيلية في العالم الحقيقي مما يساهم في تحسين الاستقرار المالي والسمعة التجارية.

1.5 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: معرفة أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض.

وتنبثق منه الاهداف الفرعية التالية:

1. تحديد أثر استراتيجيات تقييم المخاطر على جودة تحصيل الديون.
2. تحديد أثر استراتيجيات تخفيف المخاطر على جودة تحصيل الديون.
3. تحديد أثر استراتيجيات مراقبة المخاطر على جودة تحصيل الديون.

1.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على تأثير إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون.

وتنبثق من هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية وهي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استراتيجيات تقييم المخاطر وجودة تحصيل الديون.
2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استراتيجيات تخفيف المخاطر وجودة تحصيل الديون.
3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استراتيجيات مراقبة المخاطر وجودة تحصيل الديون.

1.7 حدود الدراسة

تقتصر حدود الدراسة على الحدود الموضوعية والبشرية والزمانية الآتية:

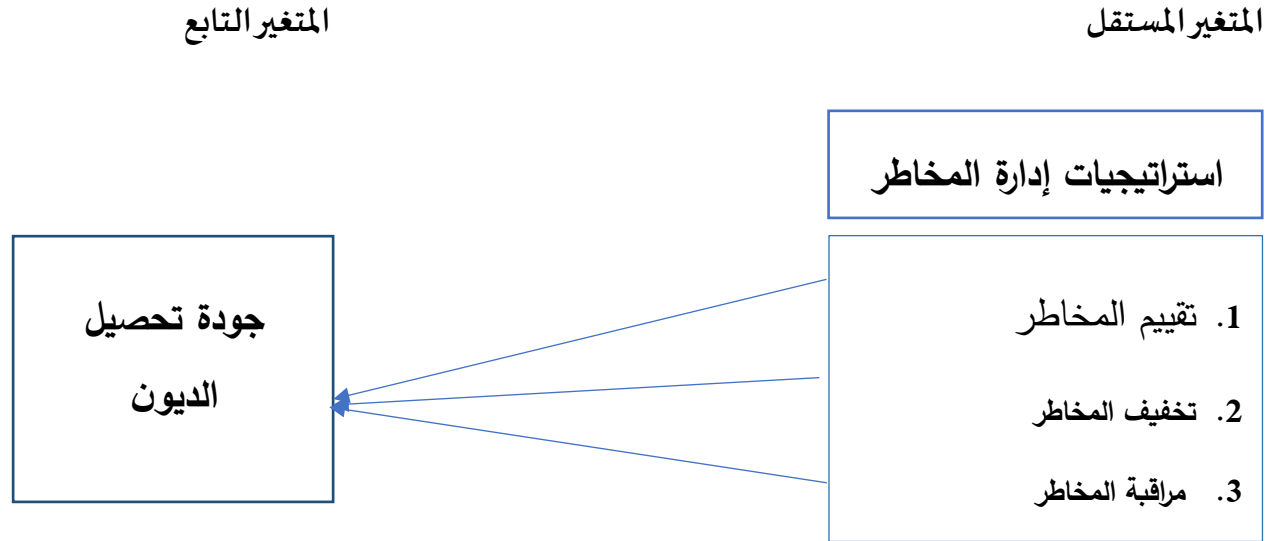
- الحدود الموضوعية: يُقتصر موضوع الدراسة على "أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض".
- الحدود المكانية: تقتصر الحدود المكانية للدراسة على شركة سينوفي بالرياض.
- الحدود الزمانية: من المقرر أن يتم تطبيق الدراسة في العام 2023 م.

1.8 نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة المخاطر) وقد تم تحديد ثلاث أبعاد للمتغير المستقل

أولاً تقييم المخاطر بناء على دراسة الخياط (2019) ثانياً تخفيف المخاطر بناء على دراسة العموري وآخرون (2023) ثالثاً مراقبة المخاطر بناء على دراسة الخياط (2019). وتم تحديد المتغير التابع (جودة تحصيل الديون) بناء على الطويل (2023).

شكل (1) : نموذج الدراسة



1.9 مصطلحات الدراسة

إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي عملية منهجية تتضمن تحديد وتقييم وتخفيف ومراقبته المخاطر المحتملة لمنظمة أو مشروع بهدف تقليل التأثير السلبي للأحداث غير المؤكدة مع تعظيم فرص النجاح (حمودي وعيساوي 2018).

يعرفها الباحث اجرائيا بانها تشمل استراتيجيات وأساليب لتقييم المخاطر وتخفيفها ومراقبتها لتحقيق النتائج المثلى والحفاظ على الاستقرار المالي والنزاهة التشغيلية والحفاظ على سمعة المنظمة.

الجودة

تشير الجودة إلى مقياس التميز أو التفوق في المنتج أو الخدمة إنها الدرجة التي يفي بها شيء ما بالمعايير أو التوقعات المحددة (قندور 2001).

تحصيل الديون

وفقاً لـ لكال وآخرون (2019). يشير تحصيل الديون إلى عملية متابعة وتحصيل الديون غير المدفوعة من الأفراد أو الكيانات الذين يدينون بالمال للدائن غالباً ما يتم تحصيل الديون من قبل الدائنين أنفسهم أو وكالات التحصيل أو غيرها من الكيانات المتخصصة.

جودة تحصيل الديون

وفقاً لعبادة وأبو دلول (2015) تشير جودة تحصيل الديون إلى الفعالية والكفاءة والامتثال الأخلاقي للعمليات والاستراتيجيات المستخدمة لاسترداد الديون غير المدفوعة. وهو يشمل الاسترداد الناجح للأموال المستحقة والالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية والحفاظ على علاقات إيجابية مع العملاء طوال عملية تحصيل الديون. غالباً ما يتم قياس جودة تحصيل الديون من خلال عوامل مثل نسبة الديون المستردة وسرعة الاسترداد والعدالة والمهنية في التعامل مع المدينين.

ويعرف الباحث اجرائياً جودة تحصيل الديون هي الفعالية والأخلاق في استرداد الديون غير المسددة مع الحفاظ على علاقات إيجابية مع العملاء.

1.10 الخطة الزمنية.

مراحل تنفيذ الخطة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
إجراء مراجعة الأدبيات											
تحديد الأهداف والأسئلة البحثية وتصميم الاستبانة الإلكترونية											
الحصول على الموافقة الأخلاقية إن لزم الأمر											
إجراء اختبار تجريبي للاستبانة وتعديل وتنقيح واستكمال الاستبانة											
توزيع الاستبانة على المشاركين											
جمع الردود وتصدير البيانات وتنظيف وتنظيم البيانات											
تحليل البيانات المجمعة											
تفسير البيانات واستنتاج النتائج.											
إعداد تقرير البحث والمناقشة											
مراجعة وتنقيح تقرير البحث											
إنهاء تقرير البحث وتقديمه											

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الاول: الإطار النظري

المطلب الاول: مفهوم إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي نهج شامل تتبناه المنظمات لتحديد وتقييم الأولويات وإدارة المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على أهدافها (بايوسف، حليمه، 2020). تتضمن عملية إدارة المخاطر دورة مستمرة من الأنشطة بدءاً من تحديد المخاطر المحتملة التي قد تواجهها المنظمة ويتضمن ذلك فحصاً شاملاً للعوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر على تحقيق الأهداف بما في ذلك المخاطر المالية والمخاطر التشغيلية ومخاطر الامتثال والمخاطر الاستراتيجية. بعد التحديد تقوم المنظمات بتقييم احتمالية كل خطر وتأثيره المحتمل لتحديد أولوياتها بناءً على أهميتها. بمجرد تحديد الأولويات تقوم المؤسسات بتطوير وتنفيذ استراتيجيات لإدارة المخاطر المحددة أو تخفيفها أو التحكم فيها. وقد يشمل ذلك وضع تدابير وقائية أو إنشاء خطط للطوارئ أو نقل المخاطر من خلال التأمين أو الأدوات المالية الأخرى (تير واخرون، 2017).

وفقاً لبولفراخ (2023) تتضمن إدارة المخاطر تحديد وتقييم وتخفيف حالات عدم اليقين المحتملة لحماية الأهداف التنظيمية وتعزيز عملية صنع القرار. إدارة المخاطر هي عملية منهجية لتحديد وتحليل ومعالجة أوجه عدم اليقين المحتملة لتقليل الآثار السلبية وتحسين الفرص وضمان تحقيق الأهداف التنظيمية (كسراوي، 2022).

إدارة المخاطر ليست عملية ثابتة؛ فهي تتطلب مراقبة وإعادة تقييم مستمرين. مع تطور بيئة الأعمال تظهر مخاطر جديدة وقد تتغير المخاطر التي تم تحديدها مسبقاً في طبيعتها أو أهميتها. ومن ثم تحتاج المنظمات إلى أن تكون مرنة في تكيف استراتيجيات إدارة المخاطر الخاصة بها للتعامل مع المشهد المتغير باستمرار (معزوي واخرون، 2013).

استراتيجيات إدارة المخاطر

○ تقييم المخاطر

هي عملية تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على أهداف المنظمة. وهو ينطوي على فهم الاحتمالية والعواقب المحتملة لكل خطر محدد. يوفر تقييم المخاطر الأساس لاتخاذ قرارات مستنيرة في المراحل اللاحقة من عملية إدارة المخاطر (ميمون واخرون، 2022). تشمل مرحلة تقييم المخاطر على الاتي:

- تحديد المخاطر: يتضمن ذلك تحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على المشروع أو العمل. يمكن أن تكون المخاطر داخلية أو خارجية وقد تشمل عوامل مثل عدم اليقين المالي، أو تغيرات السوق أو المشكلات التكنولوجية أو العوامل البشرية.
- تحليل المخاطر: بمجرد تحديد المخاطر يجب تحليلها من حيث تأثيرها المحتمل واحتمال حدوثها. يتضمن ذلك تقييم مدى خطورة الخطر واحتمال حدوثه. ويمكن القيام بذلك من خلال الأساليب النوعية أو الكمية.
- تحديد الأولويات: يساعد تحديد أولويات المخاطر في تركيز الموارد على معالجة التهديدات الأكثر أهمية ويمكن استخدام مصفوفة المخاطر أو غيرها من أدوات تحديد الأولويات لهذا الغرض (اسماعيل، بن حميدة، 2014).

○ تخفيف المخاطر

بمجرد تحديد المخاطر وتقييمها فإن الخطوة التالية هي تطوير وتنفيذ استراتيجيات لتقليل أو التحكم في احتمالية وتأثير هذه المخاطر. تهدف استراتيجيات التخفيف إلى معالجة المشكلات المحتملة بشكل استباقي وتعزيز المرونة وحماية المنظمة من العواقب السلبية (بن موسى وآخرون، 2021). وتشمل تقنيات تخفيف المخاطر الشائعة التنوع والتخطيط للطوارئ وتنفيذ الضمانات والضوابط. تتضمن مرحلة تخفيف المخاطر على الآتي:

- تجنب المخاطر: يمكن تجنب بعض المخاطر عن طريق تغيير خطط المشروع أو استراتيجياته أو نطاقه ويتضمن ذلك اختيار أساليب أو تقنيات بديلة أقل خطورة.
- الحد من المخاطر: يتضمن ذلك اتخاذ إجراءات لتقليل شدة المخاطر أو احتمالية حدوثها على سبيل المثال تنفيذ تدابير السلامة أو تحسين عمليات إدارة المشروع أو تنويع الاستثمارات.
- نقل المخاطر: يمكن نقل المخاطر إلى أطراف ثالثة مثلاً من خلال التأمين أو الاستعانة بمصادر خارجية وهذا لا يلغي المخاطر ولكنه ينقل مسؤولية إدارتها.
- قبول المخاطر: بالنسبة لبعض المخاطر قد يكون قبولها دون محاولة التخفيف منها أكثر فعالية من حيث التكلفة أو عملية. وهذا قرار واعي للتعامل مع العواقب في حالة حدوث الخطر.

○ مراقبة المخاطر

تتضمن مراقبة المخاطر التتبع والمراقبة المستمرة للمخاطر المحددة طوال عمر المشروع أو ضمن السياق التشغيلي للمنظمة (عبد الليلة وآخرون، 2023). فهو يضمن تقييم فعالية تدابير تخفيف المخاطر وتحديد أي تغييرات في مشهد المخاطر على الفور. تسمح المراقبة بإجراء تعديلات في الوقت الفعلي على استراتيجيات إدارة المخاطر مما يضمن بقائها متوافقة مع بيئة المخاطر المتطورة. تشمل مرحلة مراقبة المخاطر على الآتي:

- المراقبة المنتظمة: المخاطر ليست ثابتة؛ يمكن أن تتطور مع مرور الوقت حيث يعد الرصد المنتظم للمخاطر المحددة وتقييم حالتها أمراً ضروري. يتضمن ذلك تتبع التغييرات في بيئة الأعمال وتقدم المشروع والعوامل الأخرى ذات الصلة.
- تحديد المحفزات: تحديد المحفزات أو المؤشرات التي تشير إلى أن الخطر على وشك الحدوث أو حدوثه وهذا يسمح بالتدخل في الوقت المناسب قبل أن يصبح التأثير شديداً.
- التكيف: بناءً على المراقبة المستمرة من المهم تكييف استراتيجيات إدارة المخاطر حسب الحاجة و يتضمن ذلك تحديث تقييمات المخاطر أو تعديل خطط التخفيف أو تحديد المخاطر الجديدة التي تظهر.

المطلب الثاني: مفهوم جودة تحصيل الديون

تحصيل الديون هو نهج استراتيجي وأخلاقي يهدف إلى الحفاظ على العلاقات الإيجابية بين الدائنين والمدينين (حريرة وقرنة، 2023). يكمن جودة تحصيل الديون في الموازنة بين ضرورة استرداد الديون والحاجة إلى معاملة المدينين بإنصاف واحترام. وينطوي ذلك على استخدام استراتيجيات اتصال واضحة ومهنية ومتعاطفة مع الاعتراف بالتحديات المحتملة التي يواجهها المدينون (براج و اخرون، 2021). يستلزم تحصيل الديون أيضاً الامتثال للمعايير القانونية والأخلاقية مما يضمن التزام عملية التحصيل باللوائح والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.

وفقاً لقندور (2001) تتطلب عملية تحصيل الديون توازناً دقيقاً بين الحزم والكفاءة المهنية حيث أن التحصيل الفعال للديون يستلزم القدرة على التنقل عبر السيناريوهات المالية المعقدة مع الحفاظ على نهج متعاطف. أحد الجوانب الرئيسية لتحصيل الديون الجيدة هو الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية مما يضمن عمل محصلي الديون ضمن الحدود التي تحددها اللوائح ذات الصلة

بالإضافة إلى الامتثال القانوني يتضمن تحصيل الديون الفعال التواصل الواضح مع المدينين وإنشاء خطوط حوار مفتوحة لفهم ظروفهم المالية والتفاوض على خطط سداد معقولة. يمكن أن يؤدي استخدام التكنولوجيا المتقدمة وتحليلات البيانات إلى تعزيز كفاءة عمليات تحصيل الديون وتمكين جامعي الديون من تحديد أولويات الديون ومتابعتها بشكل استراتيجي (الطويل، 2023). تعكس استراتيجية تحصيل الديون التي يتم تنفيذها بشكل جيد الالتزام بالنزاهة المالية مما يضمن قدرة الشركات والأفراد على حد سواء على الحفاظ على علاقات مالية صحية مع الحفاظ على المعايير الأخلاقية في السعي وراء الديون المستحقة (لكال ، 2019).

أهمية تحصيل الديون

يعد تحصيل الديون جانباً أساسياً من جوانب الإدارة المالية التي تسهل الاستقرار الاقتصادي والسلوك المالي المسؤول والأداء السلس لأسواق الائتمان. عندما يتم تحصيل الديون بشكل أخلاقي وضمن حدود القانون فإنه يكون بمثابة أداة حاسمة للحفاظ على الصحة المالية على المستويين الفردي والنظامي (علاء الدين، 2016). يلعب تحصيل الديون دوراً حاسماً في الحفاظ على الصحة المالية والاستقرار للشركات والمؤسسات المالية والاقتصاد العام. هناك عدة عوامل تؤكد أهمية التحصيل الفعال للديون:

- **إدارة التدفق النقدي:** يضمن تحصيل الديون بكفاءة تدفقاً ثابتاً للنقد مما يسمح للشركات بتلبية نفقاتها التشغيلية والاستثمار في فرص النمو والوفاء بالتزاماتها المالية حيث يعد التدفق النقدي الصحي أمراً ضرورياً لاستدامة ونمو أي مؤسسة.
- **تخفيف المخاطر:** ينطوي الإقراض بطبيعته على مخاطر ولا يجوز لجميع المقرضين الوفاء بالتزاماتهم في السداد على النحو المتفق عليه. يُعد تحصيل الديون بمثابة استراتيجية لتخفيف المخاطر حيث يساعد المقرضين على استرداد الأموال في الحالات التي يتخلف فيها المقرضون عن سداد مدفوعاتهم.
- **الحفاظ على العلاقات التجارية:** بالنسبة للشركات التي تقدم الائتمان للعملاء أو العملاء فإن تحصيل الديون الفعال يسمح لهم بالحفاظ على علاقات إيجابية. إن التواصل الواضح والممارسات العادلة لتحصيل الديون يمكن أن تحافظ على الثقة والمصدقية وتعزز الشراكات طويلة الأجل.
- **يشجع السلوك المالي المسؤول:** إن وجود نظام فعال لتحصيل الديون يشجع السلوك المالي المسؤول بين المقرضين. إن معرفة أن هناك عواقب لعدم الدفع يحفز الأفراد والشركات على الوفاء بالتزاماتهم المالية على الفور (مرابط وآخرون، 2022).
- **الاستقرار الاقتصادي:** على نطاق أوسع يساهم تحصيل الديون في الاستقرار الاقتصادي من خلال منع تأثير الدومينو الناجم عن الضائقة المالية. إذا لم يتم تحصيل الديون فقد يواجه الدائنون صعوبات في الوفاء بالتزاماتهم مما قد يؤدي إلى تأثير مضاعف في جميع أنحاء الاقتصاد.
- **الوصول إلى الائتمان:** إن التحصيل الفعال للديون يدعم توافر الائتمان من المرجح أن يقدم المقرضون الائتمان عندما يكون لديهم ثقة في قدرتهم على استرداد الأموال في حالة التخلف عن السداد. وهذا بدوره يسهل النمو الاقتصادي من خلال تزويد الشركات والأفراد برأس المال اللازم للتوسع والاستثمار.

- **الامتثال القانوني والتنظيمي:** غالبًا ما تخضع ممارسات تحصيل الديون للقوانين واللوائح لحماية المستهلكين من المعاملة المسيئة أو غير العادلة. إن الالتزام بهذه المعايير القانونية يضمن إجراء عملية تحصيل الديون بشكل أخلاقي والحفاظ على سلامة النظام المالي (شخاتره, 2020).
- **المساعدة في سداد الديون:** في الحالات التي يواجه فيها المدينون صعوبات مالية قد تعمل وكالات تحصيل الديون معهم لوضع خطط سداد واقعية. تساعد هذه المساعدة المدينين على إدارة تحدياتهم المالية مع الاستمرار في الوفاء بالتزاماتهم.
- **دقة التقارير الائتمانية:** تساهم عمليات تحصيل الديون بما في ذلك تقديم التقارير إلى مكاتب الائتمان في إعداد تقارير ائتمانية دقيقة. تعتبر هذه المعلومات ضرورية لتقييم الجدارة الائتمانية للفرد أو الشركة واتخاذ قرارات الإقراض المستقبلية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

دراسة الصباغ (2023) بعنوان: دراسة واختبار أثر جودة لجنة إدارة المخاطر على جودة التقارير المالية والأداء المالي للشركات المقيدة بالبورصة المصرية.

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير جودة لجنة إدارة المخاطر على جودة التقارير المالية والأداء المالي للشركات المقيدة بالبورصة المصرية. وشملت الدراسة جميع الشركات ضمن مؤشر EGX 30 من عام 2011 إلى عام 2020 مع التحقق الدقيق من البيانات والمواءمة المتغيرة مما أدى إلى حجم عينة يصل إلى 300 شركة. وكشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين جودة لجنة إدارة المخاطر وكل من جودة التقارير المالية والأداء المالي بين الشركات المقيدة بالبورصة مما يسلط الضوء على أهمية الإدارة الفعالة للمخاطر في تعزيز جودة التقارير والنجاح المالي الشامل في هذا السياق.

دراسة أبو الخير (2023) بعنوان: أثر جودة المراجعة الداخلية في الحد من المخاطر السيبرانية بهدف دعم الاستقرار المالي في البنوك الإلكترونية (دراسة ميدانية).

هدف البحث إلى دراسة وتقييم تأثير جودة التدقيق الداخلي على الحد من المخاطر السيبرانية بهدف نهائي هو تعزيز الاستقرار المالي داخل البنوك الإلكترونية. ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء دراسة ميدانية شملت عينة من مسؤولي المراجعة الداخلية ومسؤولي إدارة الائتمان ومسؤولي إدارة خدمة العملاء ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات بالبنوك الإلكترونية العاملة في السوق المالية المصرية. وقد أسفرت الدراسة عن العديد من النتائج النظرية والعملية الرئيسية وكانت النتيجة البارزة هي أن المشهد المتطور للمخاطر السيبرانية يحث المؤسسات المالية وخاصة البنوك الإلكترونية على استكشاف التدابير الوقائية بشكل مستمر وصارم ضد هذه المخاطر من خلال أطر تنظيمية واضحة. وهذا بدوره يعزز الاستقرار المالي داخل هذه البنوك. وتضمنت توصيات الدراسة ضرورة رفع وعي العملاء من خلال البرامج المسموعة والمرئية والندوات التثقيفية لتعزيز ثقافة الأمن السيبراني بين عملاء البنوك بما يضمن فهمهم للضوابط الأمنية والمبادئ التوجيهية المتعلقة بأمن المعلومات والفضاء السيبراني.

دراسة البسيوني (2023) بعنوان: مؤشر محاسبي مقترح للإفصاح المعزز بالمناخ وأثره على جودة المراجعة: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية.

الهدف من هذه الدراسة هو دراسة تأثير الإفصاح عن تغير المناخ (CRD) في إطار الفقه التنظيمي ذي الصلة على جودة المراجعة للشركات المدرجة في البورصة المصرية. وباستخدام أسلوب تحليل المحتوى قام الباحثون بتحليل التقارير المالية لـ 80 شركة مدرجة في البورصة المصرية خلال الفترة من 2018 إلى 2021. وتضمنت العينة 320 بنداً فردياً وهدفت الدراسة إلى اختبار أربع فرضيات تتعلق بالعلاقة بين مؤشر الإفصاح عن تغير المناخ (CRD) وجودة التدقيق. تم تقييم CRD من خلال أربعة عناصر: الكشف عن الحوكمة المعززة بالمناخ والكشف عن الإستراتيجية المعززة للمناخ والكشف عن إدارة المخاطر المعززة بالمناخ المعزز بمقاييس وأهداف المناخ. واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية المختلفة في التحليل باستخدام برنامج SPSS. كشفت النتائج عن تأثير سلبي وهام للإفصاح عن إدارة المخاطر المعززة بالمناخ على تقييم استمرارية المدقق في حين كان لكل من الإفصاح عن الحوكمة المعززة بالمناخ والإفصاح عن إدارة المخاطر المعززة بالمناخ تأثير إيجابي وهام على تأخير تقرير المدقق. كما أن الإفصاح عن الإستراتيجية المعززة للمناخ كان له أثر سلبي ومعنوي في تأخير تقرير مراقب الحسابات. وتوصي الدراسة بالالتزام بمعايير وتوصيات مؤتمر COP27 فيما يتعلق بتغير المناخ وتأثيراته المالية وكذلك التأكد من توافق معايير المحاسبة والمراجعة في السياق المصري مع متطلبات تغير المناخ في مصر.

دراسة الناعي وآخرون (2023) بعنوان: أثر مستويات أداء الفحص الضريبي على جودة الفحص في ظل الحوكمة الضريبية: دراسة ميدانية.

هدفت الدراسة إلى وضع إطار لتقييم مستويات أداء الفحص الضريبي في سياق ضريبة الدخل وذلك بهدف تعزيز جودة الفحص الضريبي مع تطبيق مبادئ الإدارة الضريبية على الحوكمة. استخدم البحث المنهج الاستنباطي والمنهج الوصفي التحليلي مستمدين من الدراسات السابقة. بالإضافة إلى ذلك تم استخدام المنهج الاستقرائي لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبيان تم توزيعه على 384 فاحص ضريبة الدخل. كشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية بين العناصر المختلفة ضمن الإطار المقترح لمستويات أداء الفحص الضريبي والتي تشمل المؤهلات والتدريب والاستقلالية والحكم المهني والتشكك المهني المحايد والتخطيط والرقابة وتقييم نظام الرقابة الداخلية لدافعي الضرائب وأدلة الفحص ومدى فعالية الفحص الضريبي. تقرير الفحص والجودة الشاملة للفحوصات الضريبية. علاوة على ذلك فقد حددت العلاقة المباشرة بين الحوكمة الضريبية وجودة الفحص الضريبي. ومن الجدير بالذكر أن الدراسة وجدت أثراً إيجابياً معنوياً للعلاقة التفاعلية بين الحوكمة الضريبية وعناصر المؤهلات التدريب الاستقلال الحكم المهني التشكك المهني المحايد التخطيط والرقابة تقييم نظام الرقابة الداخلية لدافعي الضرائب أدلة الفحص والتحليل. تقرير الفحص عن جودة الفحص الضريبي. وتضمنت توصيات الدراسة التركيز على تعزيز الإعداد العلمي والعملية المدققي الضرائب وتعزيز استقلالهم وتعزيز مبدأ الشك المهني المحايد ووضع دليل للحوكمة الضريبية في مصر على غرار الدليل المصري لحوكمة الشركات.

دراسة ميالة (2023) بعنوان: أثر طريقة التدقيق المبني على مخاطر الاعمال في تحسين جودة التدقيق الداخلي: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق منهج التدقيق المبني على مخاطر الأعمال على تحسين جودة التدقيق الداخلي في الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي وشملت عينة مكونة من 186 محاسباً ممارساً. تم إجراء تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مختلفة مما أدى إلى استنتاج مفاده أن نهج التدقيق القائم على مخاطر الأعمال والذي يشمل أبعاد مثل مخاطر الفئة الخارجية والمخاطر التشغيلية ومخاطر المعلومات كان له تأثير إيجابي على جودة التدقيق الداخلي. ونتيجة لذلك أوصت الدراسة بأهمية تحسين التنسيق بين إدارات إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي والتركيز على تنمية مهارات وقدرات المدققين الداخليين والعمل على تعزيز استقلالية المدققين الداخليين لتمكينهم من أداء أدوارهم بكفاءة وفعالية.

دراسة بن حرية وقرنه (2023) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين التحصيل الضريبي في إطار عصنة الإدارة الضريبية-دراسة حالة بمركز الضرائب ببرج بوعريج

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المحوري لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز عملية تحصيل الضرائب وتحديث الإدارة الضريبية. ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي استخدمت الدراسة مقابلات مع أعوان الضرائب في

دراسة ميدانية أجريت بمركز الضرائب ببرج بوعرييج. وكشفت النتائج أن نظام المعلومات SAP يساهم بشكل كبير في وصول الإدارة الضريبية إلى المعلومات الدقيقة والفورية المتعلقة بالضرائب مما يتيح اتخاذ قرارات أكثر استنارة وتحسين العمليات الضريبية الشاملة. وتؤكد الدراسة على الدور الحاسم لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز كفاءة وفعالية الإدارة الضريبية من خلال تحسين جودة البيانات وتسريع عمليات التحصيل والحد من الأخطاء الإدارية وتسهيل التواصل بين دافعي الضرائب والإدارة الضريبية. وتسلط النتائج الضوء أيضًا على فعالية النظام في السيطرة على الاحتيال الضريبي مع التأكيد على دوره الفعال في تحديث الأنظمة الضريبية وتعزيز عملية تحصيل الضرائب الأكثر بساطة وفعالية.

دراسة عبد الليلة (2023) بعنوان: إدارة المخاطر وطرق التمويل في المؤسسات الاقتصادية (دراسة

ميدانية بالوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولات ANADE فرع إيزي

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الأنواع المتنوعة من المخاطر المالية التي تواجه المؤسسات الاقتصادية والمالية في الجزائر مع التأكيد على ضرورة تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر نظرا للطبيعة المتعددة الأوجه لهذه المخاطر والتي تشمل الاقتصادية والمالية والتنظيمية والقانونية والاجتماعية. أبعاد. ومن خلال إجراء تحقيق قائم على الاستبيان في الوكالة الوطنية لدعم ريادة الأعمال فرع إيزي سعت الدراسة إلى تحديد وتحليل المخاطر المالية المختلفة. وأظهرت النتائج أن المؤسسة محل الدراسة تواجه مخاطر مالية متعددة أبرزها مخاطر السيولة ومخاطر السوق وصعوبات تحديد التكلفة وتحديات تحصيل الديون. واستجابة لذلك اعتمدت المؤسسة نهجاً متعدد الأوجه لإدارة المخاطر يجمع بين استراتيجيات مختلفة لمعالجة هذه المخاطر المالية والتخفيف منها بشكل فعال. تؤكد النتائج على أهمية الإدارة الشاملة للمخاطر في التعامل مع المشهد المعقد للتحديات الاقتصادية والمالية التي تواجهها المؤسسات في الجزائر.

دراسة الطويل (2023) بعنوان: دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي

الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة.

هدفت هذه الدراسة إلى تأثير جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على مستويات الالتزام الضريبي وتأثيرها اللاحق على تحصيل الإيرادات داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة. ولتحقيق هذا الهدف تم مسح عينة مكونة من 385 شركة باستخدام الاستبيان الإلكتروني. وتضمنت المنهجية تقييم أبعاد جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية بما في ذلك الاستجابة وسهولة الاستخدام والموثوقية والأمان والخصوصية بالإضافة إلى أبعاد الامتثال الضريبي. وكشفت نتائج الدراسة عن ثلاث نتائج رئيسية: أولاً وجود تأثير إيجابي كبير لجودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية؛ ثانياً التأثير الإيجابي الكبير لأبعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية؛ وثالثاً التأثير المشترك الكبير لكل من جودة الخدمة

الضريبية الإلكترونية وأبعاد الامتثال الضريبي على تعزيز الإيرادات الضريبية. وفي ضوء هذه النتائج يوصي الباحث الشركات الصغيرة والمتوسطة بإعطاء الأولوية لتعزيز جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية لما لها من دور حاسم في تعزيز فعالية تحصيل الإيرادات الضريبية.

دراسة العموري ومعيوف (2023) بعنوان: الاتجاه نحو المراجعة المشتركة كمدخل للتخفيف من مخاطر المراجعة.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف منهج التدقيق المشترك كاتجاه معاصر في مهنة التدقيق الخارجي وتقييم أثره في الحد من أنواع مختلفة من مخاطر التدقيق بما في ذلك المخاطر الكامنة ومخاطر الرقابة ومخاطر الاكتشاف. تم جمع بيانات الدراسة من خلال استبيان تم تطبيقه على عينة مختارة مكونة من أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة بجامعة بنغازي والمدققين الخارجيين بمدينة بنغازي. كشف تحليل البيانات التي تم جمعها عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمنهج التدقيق المشترك في التخفيف من مخاطر التدقيق وتحديد المخاطر الكامنة ومخاطر الرقابة ومخاطر الاكتشاف داخل البيئة اليبية. وتوصي الدراسة بإنشاء آلية تعاون بين مكاتب التدقيق لتوحيد الجهود للنهوض بمهنة التدقيق الخارجي. ويؤكد أهمية تعزيز العمل المشترك بين المكاتب وتحديد متطلبات تنفيذه وإبراز مزاياه الإضافية في تعزيز الجودة الشاملة لعملية المراجعة

دراسة بدوي (2022) بعنوان: الأثر التفاعلي لجودة المراجعة الخارجية وفعالية لجنة المراجعة على جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية على الشركات غير المالية المقيدة بالبورصة المصرية.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير خصائص لجنة المراجعة بما في ذلك الخبرة والاستقلالية وعدد الاجتماعات على جودة التقارير المالية. كما سعت إلى معرفة التأثير التفاعلي لجودة المراجعة الخارجية وفعالية لجنة المراجعة على جودة التقارير المالية. استخدمت الدراسة المنهج التطبيقي حيث تم تحليل بيانات القوائم المالية من عينة مكونة من 224 ملاحظة سنوية للشركات غير المالية المقيدة بالبورصة المصرية للفترة من 2014 إلى 2017. وكشفت نتائج البحث عن وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين خصائص لجنة المراجعة. وخاصة فيما يتعلق باستقلالية وخبرة أعضاء لجنة المراجعة وجودة التقارير المالية. ومع ذلك لم يظهر عدد اجتماعات لجنة التدقيق تأثيراً كبيراً على جودة التقارير المالية. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية ومعنوية للأثر التفاعلي لجودة التدقيق الخارجي وفعالية لجنة التدقيق على جودة التقارير المالية.

دراسة قابل واخرون (2022) بعنوان: أثر تطبيق معيار القيمة العادلة لهيئة معايير المؤسسات المالية الإسلامية على جودة المحتوى الإعلامي للتقارير المالية بالتطبيق على المصارف الإسلامية.

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير تطبيق معيار القيمة العادلة الذي حددته هيئة معايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية على جودة التقارير المالية وخاصة في سياق البنوك الإسلامية. تضمن هذا البحث تحليل وتأسيس محاسبة القيمة العادلة في الفكر المحاسبي الإسلامي ومقارنتها بالمنظورات المحاسبية المعاصرة وتحديد التحديات والمعوقات التي تعترض تطبيقها واقتراح الحلول لمواجهتها. كما هدفت الدراسة إلى تقييم آثار اعتماد محاسبة القيمة العادلة على ملاءمة وموثوقية وموضوعية ودقة المعلومات المحاسبية في التقارير المالية فضلاً عن إمكانية مقارنتها وفهمها مقارنة بمحاسبة التكاليف التاريخية وتحديدًا في مجال الصيرفة الإسلامية. وأظهرت نتائج الدراسة أن الفكر المحاسبي الإسلامي يدعم اعتماد قياس القيمة العادلة وتقييمها وتسعيها ومعالجتها. أظهرت الدراسة الميدانية وجود أثر إيجابي إجمالي لمحاسبة القيمة العادلة على جودة محتوى التقارير المالية. علاوة على ذلك توصلت الدراسة التطبيقية إلى أن بنك فيصل الإسلامي المصري يطبق محاسبة القيمة العادلة للأوراق المالية والأدوات والأصول المالية مع استخدام محاسبة التكلفة التاريخية للأصول الثابتة بما في ذلك المباني والعقارات.

دراسة سماحه واخرون (2022) بعنوان: أثر التكامل بين عناصر المدخل السلوكي والمراجعة الداخلية على مستوى جودة المعلومات المحاسبية: دراسة ميدانية في المصارف التجارية.

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تكامل عناصر المنهج السلوكي مع ممارسات التدقيق الداخلي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية. وقد استخدم البحث المنهج الاستنباطي معتمداً على رؤى الدراسات والمراجع السابقة كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي. وتم تطبيق المنهج الاستقرائي لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبيانات وزعت على عينة مكونة من 496 فرداً من العاملين في البنوك التجارية ذات العلاقة بأهداف الدراسة. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين السلوك البشري والتدقيق الداخلي وكذلك التفاعل بين الميول السلوكية والتدقيق الداخلي بهدف تحسين كفاءة الشركة. كما تم التعرف على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنهج السلوكي وتفعيل التدقيق الداخلي وساهم تكامل هذه العناصر في تحسين جودة المعلومات المحاسبية. وأوصت الدراسة المنظمات المهنية والهيئات العلمية بالتركيز على دراسة السلوك الإنساني.

دراسة الميمى واخرون (2022) بعنوان: أثر الإفصاح المحاسبي عن بنود الدخل الشامل في ضوء معايير المحاسبة الدولية على جودة التقارير المالية.

هدف البحث إلى استكشاف أهمية المعلومات المحاسبية وتحديد الإفصاح الشامل عن الدخل باعتبارها مصدراً حاسماً للمعلومات للمستثمرين في عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية. كما سعت إلى التحقق من أهمية الإفصاح عن بنود الدخل الشامل لمساعدة مستخدمي القوائم المالية في اتخاذ قرارات مستنيرة. بالإضافة إلى ذلك ركزت الدراسة على تقييم المعايير المحاسبية الدولية التي تعزز جودة الإفصاحات المتعلقة ببنود الدخل الشامل وتقييم أثر هذا الإفصاح على جودة التقارير المالية. وتؤكد نتائج البحث على الدور الأساسي للإفصاح الشامل عن الدخل في توفير المعلومات ذات الصلة للمستثمرين وتسهيل اتخاذ قرارات استثمارية أكثر استنارة والمساهمة في نهاية المطاف في تحسين جودة التقارير المالية.

دراسة أميرهم (2022) بعنوان: اثر جودة المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الامن السيبراني و انعكاساته على ترشيد قرارات المستثمرين (دارسة ميدانية).

هدف البحث إلى معرفة تأثير جودة التدقيق الداخلي على التخفيف من مخاطر الأمن السيبراني وتأثيرها اللاحق على ترشيد قرارات المستثمرين. ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء دراسة ميدانية شارك فيها مسئولو المراجعة الداخلية ومتخصصو تكنولوجيا المعلومات وخبراء إدارة المخاطر والمستثمرون من شركات الوساطة وتداول الأوراق المالية بقطاع الاتصالات المدرجة في سوق الأوراق المالية المصري. وقد أسفرت الدراسة عن نتائج نظرية وعملية مهمة سلطت الضوء على الدور الحاسم للتدقيق الداخلي في تمكين أصحاب المصلحة وخاصة المستثمرين من مراقبة وإدارة عمليات المخاطر السيبرانية بشكل فعال. وكشف تحليل استجابات عينة الدراسة عن وجود إجماع بين المجموعات الأربع - مسؤولي التدقيق الداخلي ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات وخبراء إدارة المخاطر والمستثمرين - فيما يتعلق بالعلاقة بين الحد من مخاطر الأمن السيبراني وترشيد قرارات المستثمرين مما يؤكد الفرضية الثانية. . وتضمنت توصيات الدراسة ضرورة تعزيز مهارات المدققين الداخليين وقدراتهم ليصبحوا شركاء استراتيجيين يضيفون قيمة ويوجهون عملية اتخاذ القرار لأصحاب المصلحة وخاصة المستثمرين.

دراسة جميلة (2022). "SARL GE. BENHAMADI POLYBEN" دور استراتيجيية إدارة المخاطر المالية في مؤسسة اقتصادية"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة المخاطر المالية باعتبارها تحديات كبيرة مرتبطة بالاستثمارات في المؤسسات الاقتصادية مع التأكيد على الحاجة إلى استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر استجابة للطبيعة المتنوعة والمعقدة للبيئات المالية. ركزت الدراسة على Sarl Polyben وفحصت هيكلها المالي وظروف توازنها. وأظهرت النتائج أن المؤسسة واجهت مخاطر مالية ترجع في المقام الأول إلى نقص الوعي وتطبيق ممارسات إدارة المخاطر. وأكدت الدراسة على أهمية اعتماد أساليب

التمويل الحديثة وتوظيف الأطر المؤهلة وذوي الخبرة في إدارة المخاطر لتعزيز الصحة المالية للمؤسسة ومنع الركود في هذه الوظيفة الحاسمة. تتضمن الإستراتيجية الموصى بها تطوير وتنفيذ خطط شاملة لإدارة المخاطر تشمل التنبؤ بالمخاطر وتقييمها وتحليلها ومراقبتها وضوابط وإجراءات الإدارة الفعالة.

دراسة بن موسى (2021) بعنوان: دراسة مدى تطبيق إدارة المخاطر المالية في المؤسسات الاقتصادية والتمويلية

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء استكشاف شامل لمختلف المخاطر المالية التي تواجهها المؤسسات الاقتصادية والمالية في الجزائر مع الاعتراف بأهميتها القصوى نظرا لتأثيرها المالي المباشر أو غير المباشر على الأنشطة المؤسسية. ومن خلال توزيع استبيان على عينة من المؤسسات الاقتصادية والمالية في الجزائر سعت الدراسة إلى تحديد وتقييم وفهم طبيعة هذه المخاطر المالية. وأبرزت النتائج وجود مخاطر مالية متعددة ضمن أنشطة المؤسسات التي شملتها الدراسة بما في ذلك مخاطر السيولة والسوق والائتمان بالإضافة إلى التحديات المتعلقة بتحديد التكلفة وتحصيل الديون. واستجابة لهذه المخاطر اعتمدت المؤسسات نهجا استراتيجيا يجمع بين استراتيجيات إدارة المخاطر المتنوعة والاستفادة من مجموعة متنوعة من الأدوات لقياس المخاطر المالية والتحوط منها. وتؤكد النتائج مدى تعقيد المشهد المالي الذي تواجهه المؤسسات في الجزائر وتؤكد على أهمية ممارسات إدارة المخاطر القوية للتغلب على هذه التحديات والتخفيف منها بشكل فعال.

دراسة الهواري ومحمد (2020) بعنوان: أثر تطبيق الشركات لقواعد الحوكمة على العلاقة بين جودة المراجعة الداخلية وفجوة التوقعات: دراسة انتقادية ميدانية.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة المراجع الداخلي ودوره في تعزيز قواعد حوكمة الشركات مع التركيز على تعزيز جودة عملية التدقيق الداخلي وتقليص فجوة التوقعات. وشمل البحث فحص طبيعة ومستويات فجوة التوقعات وأسبابها الأساسية وجودة التدقيق الداخلي ومساهمتهما في إدارة المخاطر وتضييق فجوة التوقعات وتحليل الأدوار الاستشارية والتأكيدية للمراجعين الداخليين في تعزيز آليات الحوكمة. بالإضافة إلى ذلك تناولت الدراسة العلاقة بين حوكمة الشركات وجودة التدقيق الداخلي. وتم استخدام عينة ضابطة مكونة من 43 ملاحظة بسبب التحديات في الحصول على البيانات الداخلية من العديد من الشركات وخلصت الدراسة إلى أن الالتزام القوي بتطبيق قواعد حوكمة الشركات كان مرتبطا بارتفاع جودة التدقيق الداخلي. علاوة على ذلك يرتبط المستوى العالي من الامتثال لقواعد الحوكمة فضلاً عن الأدوار الاستشارية والتوكيدية الفعالة للمراجعين الداخليين بتحسين جودة التدقيق الداخلي وزيادة إمكانية تضييق فجوة التوقعات. كما حدد البحث العلاقة التفاعلية بين قواعد الحوكمة خاصة فيما يتعلق بحجم لجنة التدقيق واجتماعاتها والدور الاستشاري والضماني للمدقق الداخلي مما يساهم في تعزيز جودة التدقيق الداخلي. وبالتالي أبرزت الدراسة أن لجان

التدقيق الكبيرة وزيادة الاجتماعات بين أعضاء اللجنة يمكن أن تحسن فعالية الأدوار الاستشارية والتأكيدية للمدققين الداخليين. أتاحت جودة التدقيق الداخلي الأعلى المزيد من الفرص لتضييق فجوة التوقعات لا سيما في سياق تعديل قواعد الحوكمة المتعلقة بحجم لجنة التدقيق واجتماعاتها مما يدل على وجود صلة مباشرة بين تعديلات قواعد الحوكمة هذه وإمكانية تقليص فجوة التوقعات.

دراسة الحناوي ومحمود (2020) بعنوان: أثر خصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة على مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية.

هدف البحث إلى التعرف على تأثير خصائص مجلس الإدارة كحجم مجلس الإدارة واستقلالية مجلس الإدارة والأدوار المزدوجة وكذلك جودة التدقيق على مدى الإفصاح الطوعي لإدارة المخاطر في الشركات غير المالية المدرجة في البورصة. البورصة المصرية على مدى أربع سنوات من 2015 إلى 2018. وكشفت الدراسة عن انخفاض مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر بشكل عام في الشركات المصرية. وفيما يتعلق بعلاقات محددة وجدت الدراسة وجود علاقة إيجابية ولكن غير هامة بين حجم مجلس الإدارة والإفصاح عن إدارة المخاطر. وعلى العكس من ذلك كانت هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين استقلالية مجلس الإدارة والإفصاح عن إدارة المخاطر في حين لوحظت علاقة سلبية ومعنوية بين المناصب المزدوجة والإفصاح عن إدارة المخاطر. بالإضافة إلى ذلك أشار البحث إلى وجود علاقة إيجابية ولكن غير معنوية بين جودة التدقيق ومستويات الإفصاح عن إدارة المخاطر.

دراسة القرشي وعبد الله (2019) بعنوان: استخدام الشبكة العصبية الاصطناعية في تحليل أثر إدارة المخاطر المصرفية على ربحية البنوك الإسلامية اليمنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر المصرفية على أداء البنوك الإسلامية اليمنية. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الأساليب الإحصائية القياسية قام البحث بجمع وتحليل البيانات المتعلقة بمؤشرات المخاطر المصرفية ومؤشرات الربحية للفترة الممتدة من 2006 إلى 2015. وركزت الدراسة على عينة مكونة من ثلاثة بنوك إسلامية يمنية هي: بنك التضامن الإسلامي بنك التضامن الإسلامي. بنك سبأ الإسلامي وبنك الشامل اليمني والبحرين. وكشفت النتائج الرئيسية للبحث عن تأثير إيجابي لإدارة المخاطر المصرفية على ربحية هذه البنوك الإسلامية. وأبرز هدف الحكومة رفع مؤشرات المخاطر المصرفية وبالتالي تحسين مؤشرات الربحية. كما أوصت الدراسة باستخدام النماذج الرياضية المقترحة لإدارة الربحية من خلال التحكم في المخاطر مع نصحت البنوك الإسلامية بتجنب التقلبات المفرطة في معدلات مخاطر الائتمان لا سيما عن طريق خفض مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها حيث أن مثل هذه الزيادات يمكن أن

يكون لها تأثير سلبي على مؤشرات الربحية في الخدمات المصرفية الإسلامية. بالإضافة إلى ذلك استخدم البحث تحليل الحساسية ونماذج الشبكات العصبية الاصطناعية لتوضيح حساسية الأرباح للتغيرات في إدارة المخاطر بشكل فعال.

دراسة عبد المجيد واخرون (2019) بعنوان: أثر الإفصاح عن التنمية المستدامة على جودة التقارير المالية دراسة ميدانية على الشركات الصناعية بمدينة العاشر من رمضان.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير إفصاحات التنمية المستدامة على جودة التقارير المالية داخل الشركات الصناعية الواقعة في مدينة العاشر من رمضان. ولتحقيق أهدافها استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لمعالجة مشكلة البحث وذلك باستخدام الإطار النظري الذي تشكل من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة والبحوث السابقة. وفي الجانب العملي تم اعتماد المنهج التحليلي حيث تم جمع البيانات من خلال مسح شمل 137 مسؤولاً مالياً في المنشآت الصناعية بمدينة العاشر من رمضان باستخدام استبيان مكون من 44 سؤالاً. استخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي (SPSS) لاختبار فرضياتها وتوصلت إلى العديد من النتائج الرئيسية. ومن الجدير بالذكر أنه حدد وجود علاقة إيجابية كبيرة بين الإفصاح عن التنمية المستدامة الذي يشمل الأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية وجودة التقارير المالية من حيث الكفاية والتمثيل الصادق. كما سلطت الدراسة الضوء على أهمية الإفصاح عن التنمية المستدامة في المساعدة في عملية إدارة المخاطر مع التأكيد على عدم وجود لوائح رسمية تحكم هذا الإفصاح في البيانات المالية والتحديات التي تواجهها الشركات الصناعية في قياس التكاليف والفوائد المتعلقة بالاستدامة بسبب الافتقار إلى المعايير. ومن بين التوصيات التي توصلت إليها الدراسة ضرورة وجود لوائح وقوانين رسمية تقضي بالإفصاح عن التنمية المستدامة في البيانات المالية فضلاً عن إنفاذ العقوبات في حالة عدم الالتزام من قبل الشركات.

دراسة عبد الجواد واخرون (2019) بعنوان: قياس أثر فعالية الأداء البيئي للوحدات الاقتصادية على جودة التقارير المالية لتدعيم القدرة التنافسية-دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر فعالية الأداء البيئي للوحدات الاقتصادية على جودة التقارير المالية ودورها في تعزيز القدرة التنافسية. سعى البحث إلى التعرف على العوامل المؤثرة على فعالية الأداء البيئي ودراسة علاقتها بجودة التقارير المالية. اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي مستفيدة من الأدبيات والمراجع والدراسات العربية والأجنبية من أجل إرساء أسس نظرية. بالإضافة إلى ذلك تم إجراء دراسة ميدانية شملت مسح العاملين في شركات الأدوية من مديري الإدارات والمحاسبين والمدققين ورؤساء القطاعات وأعضاء لجنة إدارة المخاطر ضمن عينة مكونة من 9 شركات من أصل 148 شركة. تم مسح عينة عشوائية مكونة من 200 فرد مما أدى إلى حجم عينة نهائي بلغ 181 فرداً بعد استبعاد 19 استمارة بسبب

البطلان. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لفعالية الأداء البيئي في الوحدات الاقتصادية على جودة التقارير المالية مما يسهم في تعزيز القدرة التنافسية. ونتيجة لذلك أوصت الدراسة بإلزام الوحدات الاقتصادية بالإفصاح عن محاسبة الأداء البيئي لتحسين جودة التقارير المالية والقدرة التنافسية وأكدت على أهمية رفع وعي العاملين حول دور الأداء البيئي في الوحدات الاقتصادية وتأثيره على كل من البيئة والبيئة. المجتمع من خلال الدورات التدريبية واللقاءات العلمية.

دراسة الخياط (2019) بعنوان: تصور مقترح لتطوير إدارة الأعمال في ضوء مدخل إدارة المخاطر بمؤسسات الأعمال الكويتية.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة ممارسات وعمليات إدارة المخاطر بما في ذلك تحليل المخاطر وتقييم المخاطر واتخاذ القرارات ومواجهة المخاطر والمراقبة المستمرة وإدارة المعرفة بالمخاطر مع التركيز على تأثيرها على تطوير الأعمال في مؤسسات الأعمال الكويتية. وشارك في الدراسة 108 من المديرين ونواب المديرين وكبار الإداريين في مؤسسات الأعمال الكويتية. تم جمع البيانات من خلال الاستبيان باستخدام المنهج الوصفي وطريقة دلفي. شارك في جولات دلفي 67 خبيراً. وكشفت النتائج عن عدة رؤى رئيسية: نقاط الضعف في ممارسات تحليل المخاطر بما في ذلك تصنيف المخاطر وفقاً للعائدات الإيجابية والاستفادة من المساعدة المتخصصة؛ وأوجه القصور في تقييم المخاطر مثل غياب استراتيجية الإدارة القائمة على مواجهة المخاطر المحتملة وعدم الاستفادة من الخبراء في إدارة المخاطر؛ وأوجه القصور في اتخاذ القرار ومواجهة المخاطر بما في ذلك عدم كفاية البدائل المقترحة وغياب القرارات المحددة كأهداف مؤسسية وعدم تقييم القرارات المتخذة؛ وأوجه القصور في الرقابة المستمرة بما في ذلك ضعف تنفيذ إجراءات إدارة المخاطر والدور المحدود للإدارة في تحقيق الأهداف في مواجهة المخاطر المتكبدة؛ وأوجه القصور في إدارة المعرفة بالمخاطر مثل عدم استخدام التكنولوجيا بشكل كافٍ لتحديد المخاطر وغياب قاعدة بيانات معرفية للمخاطر المؤسسية السابقة. وتؤكد هذه النتائج الحاجة إلى تعزيز ممارسات إدارة المخاطر للمساهمة في تطوير إدارة الأعمال في المؤسسات الكويتية.

دراسة حاوي. (2019) بعنوان: تأثير متطلبات استمرارية الأعمال في الأداء المستدام للمنظمة باعتماد استراتيجية إدارة المخاطر-دراسة حالة في شركة الفيحاء لصناعة البناء الجاهز المحدودة/البصرة

هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز الأداء المستدام داخل شركة الفيحاء لصناعة المباني الجاهزة المحدودة من خلال استكشاف والاستفادة من العلاقة التفاعلية بين إدارة المخاطر ومتطلبات استمرارية الأعمال. وتضمنت المنهجية تطوير نموذج مفاهيمي يحدد تدفق مسارات استمرارية الأعمال في الشركة. ويرتكز هذا النموذج على العلاقة التفاعلية بين إدارة

المخاطر ومتطلبات استمرارية الأعمال. تم استخدام الأساليب الكمية وتحديداً نموذج تحليل أنماط الفشل وتأثيراته (FMEA) لتقييم أهمية هذه العلاقة وتأثيراتها التفاعلية على تحسين الأداء المستدام للشركة. وأكدت النتائج أن شركة الفيحاء لصناعة المباني الجاهزة المحدودة تفتقر إلى إطار مفاهيمي متماسك لتنظيم وتوحيد مكوناتها الرئيسية نحو تعزيز الأداء المستدام. بالإضافة إلى ذلك هناك نقص نسبي في الاهتمام بالدور الاستراتيجي والحاسم لاستراتيجية إدارة المخاطر داخل الشركة. تشير النتائج إلى الحاجة إلى نهج أكثر تكاملاً لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال لتحسين الأداء المستدام في الشركة.

دراسة اسماعيل (2014) بعنوان: مساهمة المراجع الخارجي في التخفيف من مخاطر المراجعة على

القوائم المالية (دراسة ميدانية لآراء المراجعين الخارجيين لولاية ورقلة سعيدة الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى قدرة المدققين الخارجيين على التخفيف من تأثير مخاطر المراجعة على البيانات المالية في عملية المراجعة نظراً للطلب المجتمعي الحالي على المدققين للتأكد من عدم وجود تلاعب أو احتيال. وباستخدام المنهج الوصفي الاستقرائي ركزت الدراسة على دراسة ميدانية أجريت من خلال استبيان تم توزيعه على المراجعين الخارجيين في ولايات ورقلة والجزائر وسعيدة. وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة 45 استبانة ومن خلال تحليل النتائج واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى أن الالتزام بمعايير العمل المتعارف عليها من قبل مدققي الحسابات يساهم في تقليل مخاطر التدقيق وتأثيرها على البيانات المالية. بالإضافة إلى ذلك تم تحديد استخدام أجهزة الكمبيوتر الإلكترونية والوسائط الآلية في عملية المراجعة كعامل يقلل من تأثير مخاطر المراجعة على البيانات المالية. وخلافاً للتوقعات المجتمعية خلصت الدراسة إلى أن المدققين ليسوا مسؤولين بطبيعتهم عن اكتشاف الاحتيال أو الأخطاء أو الاتصالات غير القانونية في عملية التدقيق.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

الفصل الثالث: المنهجية وأداة الدراسة وإجراءات تطبيقها

يتناول هذا الجزء من البحث منهجية الدراسة، حيث تم تحديد المنهج المستخدم بالدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، والأداة المستخدمة في جمع البيانات بالدراسة مع عرض مفصل لحساب معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال هذه الدراسة للتوصل إلى الأهداف والإجابة على التساؤلات التي تم وضعها. ويعتبر هذا المنهج هو المنهج الأنسب لتحقيق أهداف البحث، خاصة وأنه المنهج الذي يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بالعديد من المجالات العلمية، وفيه يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع الدراسة، ويقوم بوصف تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة، ومن ثم يتم التعبير عنها تعبيراً كيفياً بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو تعبيراً كمياً بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين شركة سينوفي بالرياض. سوف يتم في هذه الدراسة الاعتماد على العينة حيث بلغ حجمها (120) موظفاً من موظفين الشركة وفقاً لجدول ساكران الذي يحدد حجم العينة وفقاً لحجم مجتمع الدراسة فإن (170) موظفاً فإن العينة عند هامش خطأ 5% هو (120) موظفاً.

أداة الدراسة وإجراءات تطبيقها:

■ مصادر جمع البيانات:

سوف يعتمد الباحث على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

المصادر الأولية: سيعتمد الباحث على البيانات التي يتم جمعها من خلال استبانة إلكترونية عن طريق مقياس ليكرت يتم توزيعها على عينة من الموظفين بشركة سينوفي بالرياض وبعد ذلك يتم تحليل ومعالجة البيانات للوصول إلى نتائج الدراسة وتقديم التوصيات.

المصادر الثانوية: سيعتمد الباحث على مجموعة من الكتب والمقالات العلمية والبحوث والرسائل الجامعية وذلك من خلال زيارة المكتبة الرقمية التي توفر عدد من مصادر المعلومات التي يستفيد منها الباحث في إعداد بحثه وذلك بغرض إثراء البحث والاستفادة من تلك المصادر بالشكل المطلوب.

■ أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، نظراً لطبيعة الدراسة من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها. ويُعتبر الاستبيان من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، فهو أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، ويساعد في جمع البيانات عن أكبر عدد من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنه يسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث، ويُعتبر أكثر فاعلية في حالة كون العينة متوزعة توزيعاً جغرافياً متباعداً.

للحصول على المعلومات اللازمة من أفراد العينة بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة، اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة أساسية للدراسة لجمع البيانات ومعلومات الدراسة الأولية لمعرفة آراء عينة الدراسة حول موضوع: أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينومي بالرياض.

■ بناء أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة)، وتكونت في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء. وفيما يلي عرض لكيفية بنائها، والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها، وثباتها:

١ - القسم الأول: يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي يود الباحث جمعها من أفراد عينة الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

٢ - القسم الثاني: يحتوي على البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

٣- القسم الثالث: ويتكون من (27) عبارة، موزعة على اربع محاور أساسية، والجدول التالي يوضح عدد عبارات الاستبانة وكيفية توزيعها على المحاور.

جدول (2) محاور الاستبانة وعباراتها

عدد العبارات	المحور
5 عبارات	المحور الأول: تقييم المخاطر.
7 عبارات	المحور الثاني: تخفيف المخاطر
5 عبارات	المحور الثالث: مراقبة المخاطر
10 عبارات	المحور الرابع: جودة تحصيل الديون
27 عبارة	الاستبانة

ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1 = 4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($0.8 = 5/4$)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يتضح في الجدول التالي:

جدول (3) توزيع مدى المتوسطات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

الفئة	مدى المتوسطات	درجة الموافقة
الأولى	1 - 1.8	غير موافق بشدة
الثانية	1.81 – 2.60	غير موافق
الثالثة	2.61 – 3.4	محايد

موافق	4.2 – 3.41	الرابعة
موافق بشدة	5.00 – 4.21	الخامسة

وتم استخدام طول المدى في الحصول على حكم موضوعي على متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة، بعد معالجتها إحصائياً

صدق الأداة:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة، وتوضح الجداول التالية معاملات الارتباط لكل محور من المحاور بما فيها من عبارات.

جدول رقم (4) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحاور بالدرجة الكلية لكل محور

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
المحور الثالث		المحور الأول	
0.787**	1	0.846**	1
0.884**	2	0.796**	2
0.802**	3	0.797**	3
0.781**	4	0.808**	4
0.800**	5	0.590**	5
المحور الرابع		المحور الثاني	
0.786**	1	0.788**	1

0.788**	2	0.881**	2
0.881**	3	0.801**	3
0.801**	4	0.789**	4
0.789**	5	0.802**	5
0.802**	6	0.784**	6
0.784**	7	0.786**	7
0.786**	8		
0.736**	9		
0.635**	10		

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، ويوضح الجدول معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة.

جدول رقم (5) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور وأبعاد الاستبانة
0.860	5	المحور الأول: تقييم المخاطر.
0.879	7	المحور الثاني: تخفيف المخاطر

0.798	5	المحور الثالث: مراقبة المخاطر
0.877	10	المحور الرابع: جودة تحصيل الديون
0.931	27	الثبات العام

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2023م.

يوضح الجدول أن أداة الدراسة تتمتع بثبات عالي إحصائياً، حيث جاء الثبات العام للدراسة (0.931) بينما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة بين (0.798 – 0.879)، وهي معاملات ثبات مرتفعة جداً يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

أسلوب المعالجة الإحصائية: باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) ستتم معالجة البيانات الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة هذه الدراسة وذلك على النحو التالي:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب إجابات مفردات الدراسة لعبارة الاستبانة حسب درجة الموافقة.
- معامل ألفا كرونباخ (ALPHA) لحساب ثبات محاور أدوات الدراسة وأداة الدراسة ككل.
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة من خلال توضيح أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون.

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ونتائج الدراسة

المبحث الأول: تحليل البيانات الديموغرافية (خصائص أفراد عينة الدراسة)

المبحث الثاني: نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تحليل البيانات الديموغرافية (خصائص أفراد عينة الدراسة)

يتضمن هذا الجزء من البحث تحليل للبيانات الشخصية والبيانات المرتبطة بالمحاور وذلك على وفيما يلي توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية:

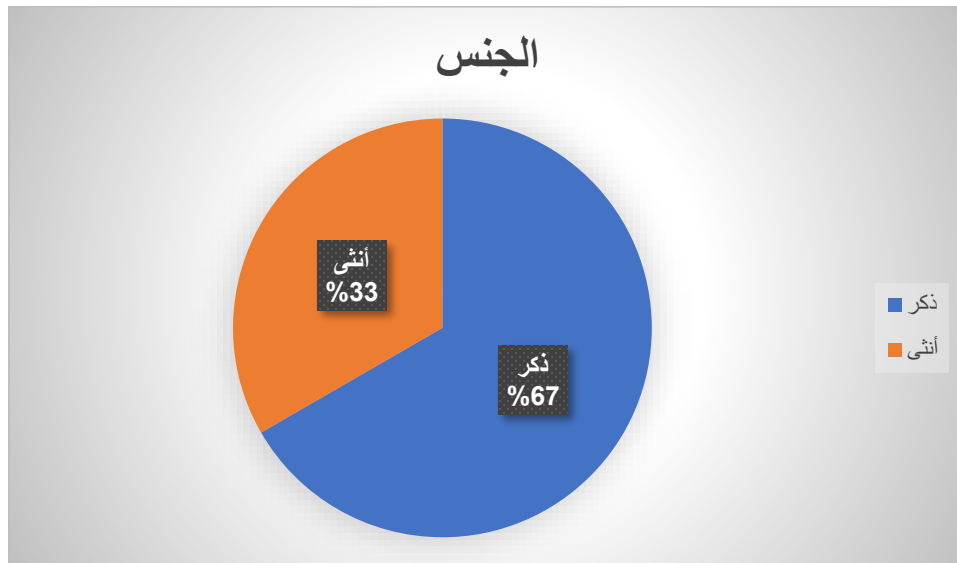
1- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

جدول رقم (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	80	%66.7
أنثى	40	%33.3
المجموع	120	%100

يتضح من الجدول توزيع العينة حسب متغير الجنس، . بلغ حجم العينة 120 فرد من افراد الدراسة، منهم 80 ذكر بنسبة %66.7، و 40 إناث بنسبة %33.3.

شكل (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



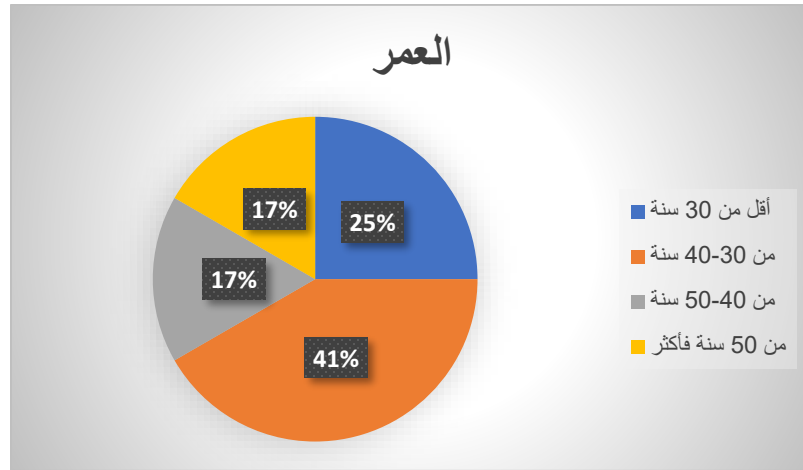
2- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر:

جدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	30	25.0%
من 30-40 سنة	50	41.7%
من 40-50 سنة	20	16.7%
من 50 سنة فأكثر	20	16.7%
المجموع	120	100%

يبين الجدول توزيع أفراد الدراسة حسب العمر، حيث نلاحظ أن أكثر المستجيبين كانت أعمارهم (من 30-40 سنة) بنسبة 41.7%، يليهم (أقل من 30 سنة) بنسبة 25.0%، يليهم (من 50 سنة فأكثر) بنسبة 16.7%، وأخيراً (من 40-50 سنة) بنسبة 16.7%.

شكل (3) : توزيع أفراد الدراسة حسب متغير العمر



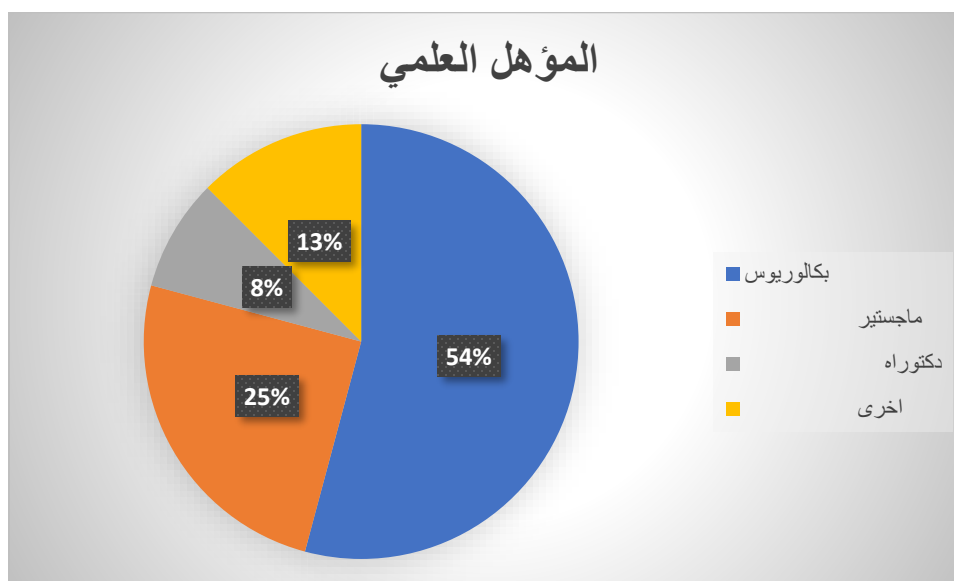
3- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	65	54.2%
ماجستير	30	25.0%
دكتوراه	10	8.3%
اخرى	15	12.5%
المجموع	120	100%

يبين الجدول توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المؤهل الدراسي، حيث نلاحظ أن أكثر المستجيبين نسبتهم 54.2% للمؤهل العلمي (بكالوريوس) و (ماجستير) بنسبة 25.0% ، تليها (اخرى) بنسبه 12.5% ، تليها (دكتوراه) بنسبة 8.3%.

شكل (4) : توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



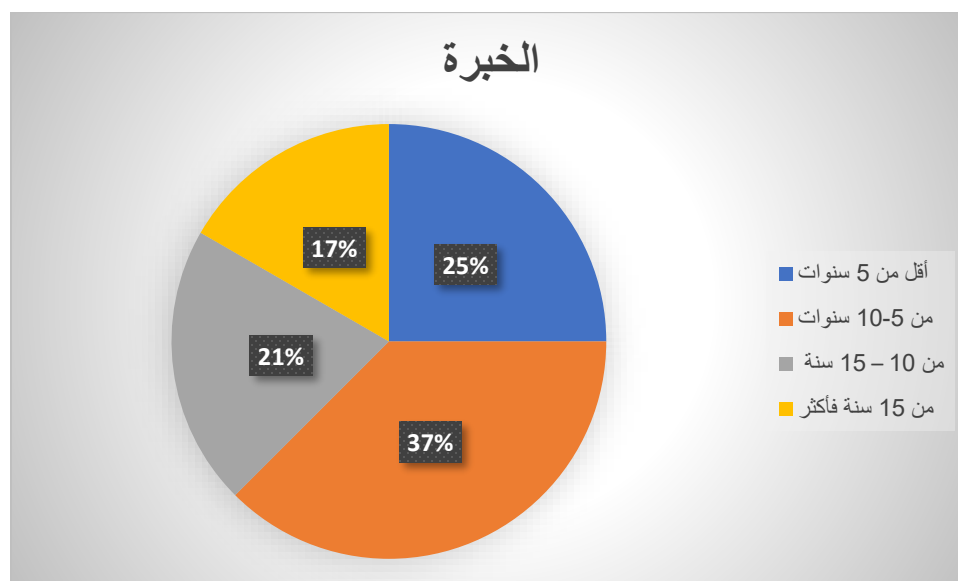
4- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة:

جدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	30	25.0%
من 5-10 سنوات	45	37.5%
من 10 – 15 سنة	25	20.8%
من 15 سنة فأكثر	20	16.7%
المجموع	120	100%

يبين الجدول توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة، حيث نلاحظ أن أكثر المستجيبين كانت تتراوح خبرتهم العملية ما بين (5-10 سنوات) بنسبة 37.5%، تليها نسبة 25.0% (أقل من 5 سنوات)، ثم نسبة 20.8% (من 10-15 سنة)، وأخيرا نسبة 16.7% (من 15 سنة فأكثر).

شكل (5) : توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة



المبحث الثاني: نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتناول هذا الجزء من البحث عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبانة، وذلك بالإجابة البيانات الأولية وتساؤلات الدراسة عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأسئلة الاستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

أولاً: عرض نتائج الدراسة:

المحور الأول: تقييم المخاطر. (Risk Assessment)

جدول (10) استجابات العينة وفقاً للمحور الأول: تقييم المخاطر

الدرجة	الترتيب	الانحراف	المتوسط	العبارات	
مرتفع جداً	1	0.803	4.61	تقوم الإدارة بالكشف عن أثر المخاطر على إدارة الأعمال بالمؤسسة.	1
مرتفع جداً	2	0.977	4.41	تستعين الإدارة بالخبراء في إدارة المخاطر التقييم أثرها على إدارة الأعمال بالمؤسسة.	2
مرتفع جداً	3	0.956	4.35	تركز الإدارة على المخاطر ذات الأثر الأقوى على إدارة الأعمال في المؤسسة.	3
مرتفع جداً	4	0.98	4.34	تضع الإدارة استراتيجية إدارية لمواجهة المخاطر المحتملة.	4
مرتفع جداً	5	1.198	4.21	تشرك الإدارة جميع العاملين في المؤسسة في اتخاذ القرار حول إدارة المخاطر بالمؤسسة للاستفادة من آرائهم.	5
		0.98	4.38	الانحراف والمتوسط العام	

طبقاً للنتائج المعروضة المحور الأول: تقييم المخاطر يمكن تحديد أهم المؤشرات لعبارات البعد وتفسيرها وفقاً لما يلي في المرتبة الأولى جاءت عبارة "تقوم الإدارة بالكشف عن أثر المخاطر على إدارة الأعمال بالمؤسسة." بمتوسط مقداره (4.61) وتليها العبارة الثانية "تستعين الإدارة بالخبراء في إدارة المخاطر التقييم أثرها على إدارة الأعمال بالمؤسسة.." بمتوسط مقداره (4.41) وتليها العبارة الثالثة "تركز الإدارة على المخاطر ذات الأثر الأقوى على إدارة الأعمال في المؤسسة." بمتوسط مقداره (4.35) وتليها العبارة الرابعة "تضع الإدارة استراتيجية إدارية لمواجهة المخاطر المحتملة." بمتوسط مقداره (4.34)

وتلهمها العبارة الخامسة "تشرك الإدارة جميع العاملين في المؤسسة في اتخاذ القرار حول إدارة المخاطر بالمؤسسة للاستفادة من آرائهم". بمتوسط مقداره (4.21)

المحور الثاني: تخفيف المخاطر (Risk Mitigation)

جدول (11) استجابات أفراد الدراسة لعبارات المحور الثاني تخفيف المخاطر

م	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الدرجة
1	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر غياب أو عدم فاعلية تصميم وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية.	4.61	0.57	1	مرتفع جدا
2	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر تركيز الصلاحيات على اشخاص محددين	4.46	0.69	3	مرتفع جدا
3	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر تقدير الأخطاء الجوهرية التي لن يتم منعها أو اكتشافها بواسطة الرقابة الداخلية لدى العميل.	4.46	0.84	2	مرتفع جدا
4	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر مدى تدني سلوك الأشخاص القائمين على الرقابة.	4.29	0.85	7	مرتفع جدا
5	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر التكاسل والغش في أداء الوظائف.	4.36	0.73	5	مرتفع جدا
6	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر عدم وجود وظيفة مستقلة للرقابة الداخلية.	4.37	0.73	4	مرتفع جدا
7	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر عدم اتباع المؤسسة السياسات وإجراءات الرقابة الداخلية	4.32	0.72	6	مرتفع جدا
	الانحراف والمتوسط العام	4.41	0.55		

طبقا للنتائج المعروضة المحور الثاني: تخفيف المخاطر يمكن تحديد أهم المؤشرات لعبارات البعد وتفسيرها وفقا لما

يلي في المرتبة الأولى جاءت عبارة "تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر غياب أو عدم فاعلية تصميم وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية". بمتوسط مقداره (4.61) وتلهمها العبارة الثانية "تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر تقدير الأخطاء الجوهرية التي لن يتم منعها أو اكتشافها بواسطة الرقابة الداخلية لدى العميل" بمتوسط مقداره (4.46) وتلهمها العبارة الثالثة "تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر تركيز الصلاحيات على أشخاص محددين". بمتوسط مقداره (4.46) وتلهمها العبارة الرابعة "تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر عدم وجود وظيفة مستقلة للرقابة الداخلية". بمتوسط

مقداره (4.37) وتليها العبارة الخامسة " تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر التكاسل والغش في أداء الوظائف." بمتوسط مقداره (4.36). وتليها العبارة السادسة " تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر عدم اتباع المؤسسة السياسات وإجراءات الرقابة الداخلية " بمتوسط مقداره (4.32). وتليها العبارة السابعة " تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر مدى تدني سلوك الأشخاص القائمين على الرقابة." بمتوسط مقداره (4.29)

المحور الثالث: مراقبة المخاطر (Risk Monitoring)

جدول (12) استجابات العينة وفقا للمحور الثالث: مراقبة المخاطر

	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الدرجة
1	تقوم الإدارة بالمتابعة للتأكد من تحقيق الأهداف في مواجهة المخاطر.	4.45	0.825	4	مرتفع جدا
2	تقوم الإدارة بالتأكد من تنفيذ الإجراءات المتبعة الإدارة المخاطر.	4.49	0.795	1	مرتفع جدا
3	تقوم الإدارة بالرقابة المستمرة لمتابعة النتائج المتحققة في إدارة المخاطر وضمان سيرها في المنحى الصحيح.	4.49	0.795	2	مرتفع جدا
4	تراعي الإدارة التعامل مع الأزمات الأكثر خطورة على المؤسسة أولا ثم أقلها لخطورة	4.47	0.763	3	مرتفع جدا
5	تقوم الإدارة بإتاحة التعلم المستمر للعاملين في إدارة المخاطر لمواجهة المخاطر المتنوعة.	4.38	0.891	5	مرتفع جدا
	الانحراف والمتوسط العام	4.46	0.81		

طبقا للنتائج المعروضة المحور الثالث: مراقبة المخاطر يمكن تحديد اهم المؤشرات لعبارات البعد وتفسيرها وفقا لما يلي في المرتبة الأولى جاءت عبارة تقوم الإدارة بالتأكد من تنفيذ الإجراءات المتبعة الإدارة المخاطر." بمتوسط مقداره (4.49) وتليها العبارة الثانية " تقوم الإدارة بالرقابة المستمرة لمتابعة النتائج المتحققة في إدارة المخاطر وضمان سيرها في المنحى الصحيح." بمتوسط مقداره (4.49) وتليها العبارة الثالثة " تراعي الإدارة التعامل مع الأزمات الأكثر خطورة على المؤسسة أولا ثم أقلها لخطورة." بمتوسط مقداره (4.47) وتليها العبارة الرابعة " تقوم الإدارة بالمتابعة للتأكد من تحقيق الأهداف في مواجهة المخاطر.." بمتوسط مقداره (4.45) وتليها العبارة الخامسة " تقوم الإدارة بإتاحة التعلم المستمر للعاملين في إدارة المخاطر لمواجهة المخاطر المتنوعة." بمتوسط مقداره (4.38)

المحور الرابع: جودة تحصيل الديون (Quality of debt collection)

جدول (13) استجابات العينة وفقا للمحور الرابع: مراقبة المخاطر

	الدرجة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	
1	مرتفع	3.55	0.862	4	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية باستخدام لغة واضحة وسهلة الفهم.
2	مرتفع	3.5	0.808	9	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهولة الاستخدام.
3	مرتفع	3.47	0.845	10	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهولة الوصول إليها.
4	مرتفع	3.54	0.807	5	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بأنها متاحة وعلى نحو مستمر دون توقف.
5	مرتفع	3.53	0.845	6	تستخدم الخدمات الضريبية الإلكترونية دون التقيد بمكان محدود.
6	مرتفع	3.52	0.808	7	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالدقة العالية.
7	مرتفع	3.66	0.666	1	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالشفافية والمصداقية.
8	مرتفع	3.51	0.827	8	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالكفاءة والفاعلية.
9	مرتفع	3.57	0.766	3	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتوفير الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة.
10	مرتفع	3.6	0.699	2	تنصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتقليل الجهد المطلوب لإنجاز الخدمة.
		3.55	0.79		الانحراف والمتوسط العام

طبقا للنتائج المعروضة المحور الرابع: جودة تحصيل الديون يمكن تحديد اهم المؤشرات لعبارات البعد وتفسيرها وفقا لما يلي في المرتبة الأولى جاءت عبارة "تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالشفافية والمصداقية." بمتوسط مقداره (3.66) وتليها العبارة الثانية " تنصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتقليل الجهد المطلوب لإنجاز الخدمة." بمتوسط مقداره (3.6) وتليها العبارة الثالثة " تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتوفير الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة." بمتوسط مقداره (3.57) وتليها العبارة الرابعة " تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية باستخدام لغة واضحة وسهلة الفهم." بمتوسط مقداره (3.55) وتليها العبارة الخامسة " تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بأنها متاحة وعلى نحو مستمر دون توقف." بمتوسط مقداره (3.54) وتليها العبارة السادسة " تستخدم الخدمات الضريبية الإلكترونية دون التقيد بمكان محدود." بمتوسط مقداره (3.53) وتليها العبارة السابعة " تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالدقة العالية." بمتوسط مقداره (3.52) وتليها العبارة الثامنة " تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالكفاءة والفاعلية." بمتوسط مقداره (3.51) وتليها

العبارة التاسعة " تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهولة الاستخدام." بمتوسط مقداره (3.5) وتليها العبارة العاشرة " تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهولة الوصول إليها." بمتوسط مقداره (3.47)

ثانياً: اختبار الفرضيات:

يتناول هذا الجزء من البحث عرضاً تفصيلياً للنتائج التي يمكن أن تتوصل إليها الدراسة الحالي وذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة وفق المعالجات الإحصائية المناسبة، ومن ثم تفسير هذه النتائج وفق ما يتم التوصل إليه، وذلك على النحو التالي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استراتيجيات تقييم المخاطر وجودة تحصيل الديون.
 - الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استراتيجيات تخفيف المخاطر وجودة تحصيل الديون.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استراتيجيات مراقبة المخاطر وجودة تحصيل الديون.
 - الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على تأثير إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون.
- يسعى هذا الجزء للتعرف على أثر متغير الدراسة المستقل (استراتيجيات إدارة المخاطر) على المتغير التابع (جودة تحصيل الديون)

جدول (14): نتائج اختبار تأثير إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون.

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى دلالة (ف)
الانحدار	104.556	3	34.199	372.679	0.001b
الخطأ	217.394	388	.560		
المجموع	319.990	391			
قيمة معامل الارتباط $R = 0.955$					
قيمة معامل التحديد $r^2 = 0.842$					

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha < 0.01)$

تشير نتائج الجدول أن قيم $(r = 0.955)$ ، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين تأثير إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون. ويتبين أن قيمة معامل التحديد $(r^2 = 0.842)$ ، وهذا يعني أن جودة تحصيل الديون قد فسر ما مقداره

(84%) من التباين للموظفين، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (372.679) عند مستوى ثقة (Sig) 0.000 = وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha < 0.001$) للمتغير المستقل على المتغير التابع

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات

وُلأ: الخاتمة

ثانياً: النتائج

ثالثاً: التوصيات

رابعاً: المقترحات

أولاً: الخاتمة

احتوت الدراسة على اربعة فصول بالإضافة لقوائم المصادر والمراجع والملاحق، وتناول الفصل الأول إطار عام للدراسة مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، والتساؤلات التي تجيب عنها، وأهم المصطلحات التي استخدمها الباحث في دراسته. وتناول مفاهيم الدراسة وحدد أهداف الدراسة، والتي تمثلت في معرفه أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض، ولتحقيق هذه الأهداف سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

1. كيف تؤثر استراتيجيات تقييم المخاطر على جودة تحصيل الديون؟
2. كيف تؤثر استراتيجيات تخفيف المخاطر على جودة تحصيل الديون؟
3. كيف تؤثر استراتيجيات مراقبة المخاطر على جودة تحصيل الديون؟

أما الفصل الثاني فقد ناقش الإطار النظري للدراسة كما اشتمل على الدراسات السابقة وقام الباحث بالتعقيب عليها. وتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وأوضح الباحث مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثل في موظفين شركة سينوفي بالرياض ، وقد بلغت حجم عينة الدراسة (120) مفردة، كما بين الباحث في هذا الفصل كيفية إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وأوضح بعد ذلك إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ، وحدد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة. أما الفصل الرابع فقد تناول الباحث الدراسة الميدانية متناولاً في المبحث الأول تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة وفي المبحث الثاني نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات وفي هذا الفصل أجاب الباحث على أسئلة الدراسة وإثبات فرضياتها وفي الفصل الخامس قام الباحث بتلخيص الدراسة، وعرض أهم نتائجها، واقترح أبرز توصياتها.

ثانياً: نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها توصل الباحث الى النتائج التالية:

أ- النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

1. تبين ان 80 فرد من افراد العينة ذكور بنسبة 66.7%، و 40 إناث بنسبة 33.3%.
2. تبين أن أكثر المستجيبين كانت أعمارهم (من 30-40 سنة) بنسبة 41.7%، يليهم (أقل من 30 سنة) بنسبة 25.0%، يليهم (من 50 سنة فأكثر) بنسبة 16.7%، واخيراً (من 40-50 سنة) بنسبة 16.7%.
3. تبين أن أكثر المستجيبين نسبتهم 54.2% للمؤهل العلمي (بكالوريوس) و (ماجستير) بنسبة 25.0%، تليها (اخرى) بنسبه 12.5%، تليها (دكتوراه) بنسبة 8.3%.
4. تبين أن أكثر المستجيبين كانت تتراوح خبرتهم العملية ما بين (5-10 سنوات) بنسبة 37.5%، تليها نسبة 25.0% (أقل من 5 سنوات)، ثم نسبة 20.8% (من 10-15 سنة)، واخيرا نسبة 16.7% (من 15 سنة فأكثر).

ب- النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة وفرضياتها:

1. أن أفراد الدراسة موافقون على تأثير استراتيجيات تقييم المخاطر على جودة تحصيل الديون بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (4.38) ، بانحراف معياري (0.98) ، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على العبارات ما بين (4.61) إلى (4.21) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بشدة موافق) حول محور تقييم المخاطر
2. أن أفراد الدراسة موافقون على تأثير استراتيجيات تخفيف المخاطر بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (4.41) ، بانحراف معياري (0.55) ، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على العبارات ما بين (4.61) إلى (4.29) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بشدة) حول محور تخفيف المخاطر
3. أن أفراد الدراسة موافقون على استراتيجيات مراقبة المخاطر بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (4.46) ، بانحراف معياري (0.81) ، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على العبارات ما بين (4.49) إلى (4.38) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بشدة) حول محور مراقبة المخاطر
4. أن أفراد الدراسة موافقون جودة تحصيل الديون بدرجة تشير إلى موافق وبمتوسط حسابي (3.55) ، بانحراف معياري (0.79) ، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على العبارات ما بين (3.66) إلى (3.47) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بشدة) حول محور جودة تحصيل الديون
5. أن مربع معامل الارتباط المتعدد R Square أو معامل التحديد يساوي ($r^2=0.842$) ، وهذا يعني أن جودة تحصيل الديون قد فسر ما مقداره (84%) من التباين للموظفين، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (372.679) عند مستوى ثقة (Sig) 0.000 = وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha < 0.001$) للمتغير المستقل على المتغير التابع

ثالثا التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الباحث يوصي بما يلي:

- ينبغي على شركة سينوفي بالرياض تقييم المخاطر المحددة المتعلقة بعمليات تحصيل ديون بانتظام.
- فرض سياسات وإجراءات واضحة لمعالجة المخاطر المحددة، والاستثمار في الحلول التكنولوجية لتبسيط العمليات وتقليل الخسائر المالية.
- استكشف واستثمر في التقنيات المتقدمة مثل تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي لتعزيز الكفاءة وإدارة المخاطر في تحصيل الديون.
- تقديم تدريب منتظم لموظفي تحصيل الديون، مع التركيز على الممارسات الأخلاقية، ومهارات الاتصال، والامتثال القانوني.
- إنشاء قنوات ردود الفعل للمدينين والموظفين الداخليين لتحسين وتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل مستمر.
- تطوير نظام قوي للمراقبة المستمرة للمخاطر، وتحديث التقييمات بانتظام للتكيف مع التغيرات في المشهد الاقتصادي والتنظيمي.
- تعزيز التواصل الشفاف مع المدينين وأصحاب المصلحة للتخفيف من مخاطر السمعة وتعزيز الامتثال الأخلاقي.
- يجب أن تبقى الشركة على اطلاع على لوائح الصناعة، ومواءمة ممارسات تحصيل الديون مع المعايير القانونية للتخفيف من المخاطر القانونية.

رابعاً: المقترحات:

إجراء المزيد من الأبحاث حول تأثير إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض:

- إجراء دراسة بعنوان: "تحديات وفوائد إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض".
- إجراء دراسة بعنوان: "تقييم إدارة المخاطر في شركة سينوفي بالرياض".
- إجراء دراسة بعنوان: "تحليل إدارة المخاطر على تحصيل الديون في شركة سينوفي بالرياض".

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1. إبراهيم عبد الحليم عبادة السيدة. أنوار زين الدين أبو دلو. (2015). الصيرفة الإسلامية ودورها في الوقاية من تعثر الديون.
2. أبو الخير د. م. ح. م. ط. د/محمد حارس محمد طه. (2023). أثر جودة المراجعة الداخلية في الحد من المخاطر السيبرانية بهدف دعم الإستقرار المالي في البنوك الإلكترونية (دراسة ميدانية). المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية 15(1) 71-1.
3. اسماعيل, & بن حميدة. (2014). مساهمة المراجع الخارجي في التخفيف من مخاطر المراجعة على القوائم المالية (دراسة ميدانية لآراء المراجعين الخارجيين لولاية ورقلة سعيدة الجزائر (اطروحة دكتوراه).
4. أميرهم ج. ع. ن. أ. جيهان عادل ناجي أميرهم. (2022). اثر جودة المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الامن السيبراني و انعكاساته على ترشيد قرارات المستثمرين (دارسة ميدانية). مجلة البحوث المالية والتجارية 23(3) 377-325.
5. إيمان عسكر حاوي. (2019). تأثير متطلبات استمرارية الأعمال في الأداء المستدام للمنظمة باعتماد استراتيجية إدارة المخاطر—دراسة حالة في شركة الفيحاء لصناعة البناء الجاهز المحدودة/البصرة—. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية، 3(6)، 67-80.
6. بايوسف، حليلة، صديقي، & احمد/مؤطر. (2020). إدارة المخاطر البنكية لقروض الاستثمار (اطروحة دكتوراه، جامعة احمد دراية-ادار).
7. بدوي م. خ. ب. محمد خميس بدر. (2022). الأثر التفاعلي لجودة المراجعة الخارجية وفعالية لجنة المراجعة على جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية على الشركات غير المالية المقيدة بالبورصة المصرية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة 8(13) 186-155.
8. براج، زيان، خليفي، & عبد الكريم. (2021). التخفيض المشروط للغرامات والعقوبات المالية وأهميته في تحصيل الديون الجبائية. مجلة القانون العقاري، 8(2)، 84-73.
9. بن موسى بن عبد الفتاح دحمان/مؤطر. (2021). دراسة مدى تطبيق إدارة المخاطر المالي في المؤسسات الاقتصادية والتمويلية (اطروحة دكتوراه جامعة أحمد دراية—أدرار).
10. بن موسى، بن عبد الفتاح، & دحمان/مؤطر. (2021). دراسة مدى تطبيق إدارة المخاطر المالية في المؤسسات الاقتصادية والتمويلية (اطروحة دكتوراه، جامعة أحمد دراية—أدرار).
11. بولفراخ. (2023). دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في المؤسسات الجزائرية: دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات (اطروحة دكتوراه).
12. تير، أمينة، حركات، & سعيدة. (2017). دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة.

13. حمودي عيساوي نصر الدين. (2018). دور وظيفة التدقيق في إدارة المخاطر بالمؤسسة.
14. الحناوي السيد محمود. (2020). أثر خصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة على مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر دراسة تطبيقية على الشركات المقيمة بالبورصة المصرية. مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية 4(2) 233-295.
15. خلاف علاء الدين, & حمودة وحيدة. (2016). إجراءات تحصيل الضرائب المباشرة و منازعاتها.
16. خيتاتي جميلة, & مروش فراس. (2022). SARL GE. BENHAMADI POLYBEN " دور استراتيجية إدارة المخاطر المالية في مؤسسة اقتصادية" دراسة حالة بمؤسسة (اطروحة دكتوراة, جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريش-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
17. د. زينب عمر العموري, أ سلام حمد بوجواري, & د. بوبكر خالد معيوف. (2023). الإتجاه نحو المراجعة المشتركة كمدخل للتخفيف من مخاطر المراجعة. مجلة الدراسات الاقتصادية, 6(3), 222-241.
18. سهيل نعيم أبو ميالة. (2023). أثر طريقة التدقيق المبني على مخاطر الاعمال في تحسين جودة التدقيق الداخلي: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين. مجلة جامعة سرت للعلوم الانسانية 13(1) 157-173.
19. السيد الناعي م. محمود عبدالسلام على حسن كمال كامل معاطى محمد ... عبدالسميع. (2023). أثر مستويات أداء الفحص الضريبي علي جودة الفحص في ظل الحوكمة الضريبية: دراسة ميدانية. المجلة المصرية للدراسات التجارية 47(3) 161-130.
20. الصباغ أ. ع. ا. ا. أحمد عبد السيد الصباغ. (2023). دراسة واختبار أثر جودة لجنة إدارة المخاطر على جودة التقارير المالية والأداء المالي للشركات المقيمة بالبورصة المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية 4(1) 1070-1039.
21. صبحي محمد موسى الطويل, س. (2023). دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الايرادات الضريبية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, 14(3), 460-405.
22. طه ح. حسنين بكر محمود. (2021). نموذج مقترح لقياس أثر المخاطر المالية الداخلية على ربحية البنوك التجارية المدرجة في البورصة المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية 3(1) 1037-973.
23. عابد محمد عبد الباري ا. احمد. (2016). ادارة المخاطر الانتمانية كمدخل لتحسين جودة الائتمان (دارسة ميدانية علي البنوك الخاصة العاملة في مصر). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية 7(العدد الثالث) 155-108.

24. عبد الجواد د. س. م. دورية سعد محمد السيبي نجوى أحمد إسماعيل عبد العال محمود حامد. (2019). قياس أثر فعالية الأداء البيئي للوحدات الاقتصادية على جودة التقارير المالية لتدعيم القدرة التنافسية-دراسة ميدانية. مجلة علوم البيئة 47(1) 409-434.
25. عبد الرحمن عبد العظيم قابل س. سامي عبده أحمد أبو النصر منة الله. (2022). أثر تطبيق معيار القيمة العادلة لهيئة معايير المؤسسات المالية الإسلامية على جودة المحتوى الإعلامي للتقارير المالية بالتطبيق على المصارف الإسلامية. المجلة المصرية للدراسات التجارية 46(3) 151-200.
26. عبد الرحمن عبد العظيم قابل س. سامي عبده أحمد أبو النصر منة الله. (2022). أثر تطبيق معيار القيمة العادلة لهيئة معايير المؤسسات المالية الإسلامية على جودة المحتوى الإعلامي للتقارير المالية بالتطبيق على المصارف الإسلامية. المجلة المصرية للدراسات التجارية 46(3) 151-200.
27. عبد العزيز عبد المعطى الهواري م. محمد. (2020). أثر تطبيق الشركات لقواعد الحوكمة على العلاقة بين جودة المراجعة الداخلية وفجوة التوقعات: دراسة انتقادية ميدانية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية 1(العدد الثاني-الجزء الثاني) 392-466.
28. عبد الليلة بكار ناصر ناصر. (2023). إدارة المخاطر وطرق التمويل في المؤسسات الاقتصادية.
29. عبد الليلة، بكار، ناصر، & ناصر. (2023). إدارة المخاطر وطرق التمويل في المؤسسات الاقتصادية (دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولات ANADE فرع إيزي). (اطروحة دكتوراة).
30. عبد المجيد و. ع. ا. ا. وعد عبد المجيد ابراهيم السيبي نجوى أحمد عبد العال محمود حامد. (2019). أثر الإفصاح عن التنمية المستدامة على جودة التقارير المالية دراسة ميدانية على الشركات الصناعية بمدينة العاشر من رمضان. مجلة علوم البيئة 48(3) 553-578.
31. القرشي عبد الله. (2019). استخدام الشبكة العصبية الاصطناعية في تحليل أثر إدارة المخاطر المصرفية على ربحية البنوك الإسلامية اليمنية.
32. قندور. (2001). تحسين الجودة عن طريق مراقبة الجودة و تكاليف اللاجودة (اطروحة دكتوراة جامعة الجزائر 3. كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير).
33. كسراوي، بولال، ناصر، & المهدي/مؤطر. (2022). دراسة إدارة المخاطر بالبنوك التجارية (اطروحة دكتوراة، جامعة احمد دراية-ادار).
34. لكال محمد بايدة التهامي مصطفىاوي سفيان/مؤطر. (2019). تحصيل الديون الجبائية وأثرها على الحصيلة الضريبية (جامعة احمد دراية-ادار).
35. مأمون ياسين شخاتره. (2020). أثر منظومة ضريبة الدخل والمبيعات في رفع كفاءة تحصيل الضرائب في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(1).

36. محمد الحبيب شربي. (2014). دور الملاءة المالية في تسيير المخاطر المالية في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة تسوية وأشغال الطرق-ورقلة-للفترة من 2010 إلى 2012 (اطروحة دكتوراة).
37. محمد عبد الفتاح البسيوني ه. عاشور إ. م. ك. إيهاب محمد كامل. (2023). مؤشر محاسبي مقترح للإفصاح المعزز بالمناخ وأثره على جودة المراجعة: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية 4(2) 1303-1350.
38. مرابط، محمد الشريف، عليوان، أبو بكر، شتوان، & صونية (مشرف). (2022). أثر جائحة كورونا على التحصيل الضريبي: دراسة حالة-ولاية جيجل (اطروحة دكتوراة، جامعة جيجل).
39. مصبح الخياط، أ.، & أحمد. (2019). تصور مقترح لتطوير إدارة الأعمال في ضوء مدخل إدارة المخاطر بمؤسسات الأعمال الكويتية. المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة، 49(4)، 327-354.
40. المطيري ي. م. يوسف محمد. (2020). أثر الرقابة المالية لديوان المحاسبة الكويتي على تفعيل معايير الحوكمة بالجهات الحكومية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية 21(3) 215-244.
41. معزاوي، حسين، صرامة، & عبد الوحيد. (2013). إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية.
42. المهدي الشحات عبدالخالق سماحه س. سميح السيد النافي محمود عبدالسلام على حسن كمال. (2022). أثر التكامل بين عناصر المدخل السلوكي والمراجعة الداخلية على مستوى جودة المعلومات المحاسبية: دراسة ميدانية في المصارف التجارية. المجلة المصرية للدراسات التجارية 46(2) 301-340.
43. ميمون طالب سرحان سامية (مشرفا). (2022). إدارة المخاطر الائتمانية وأثرها على السيولة في البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR-وكالة الطاهير (اطروحة دكتوراة جامعة جيجل).
44. الميمى د. ر. ع. ا. د/رمضان عبد الحميد عطية د/محمد راضي العجوري فاتن الحسيني عمر. (2022). أثر الإفصاح المحاسبي عن بنود الدخل الشامل في ضوء معايير المحاسبة الدولية على جودة التقارير المالية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية 14(1) 1-19.
45. هديل بن حريرة، & صونية قرنة. (2023). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين التحصيل الضريبي في إطار عصرنة الإدارة الضريبية-دراسة حالة بمركز الضرائب ببرج بوعرييج (اطروحة دكتوراة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).

الملاحق

الإستبانه

أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينومي بالرياض

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: (أثر إدارة المخاطر على جودة تحصيل الديون في شركة سينومي بالرياض) الغرض من هذا الإستبيان هو معرفة اثر استراتيجيات إدارة المخاطر المختلفة مثل تقييم المخاطر وتخفيف المخاطر ومراقبة المخاطر على كفاءة وفعالية والامتثال الأخلاقي لعمليات تحصيل الديون. لذلك تسعى الدراسة الى معرفة العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة تحصيل الديون. تهدف الدراسة إلى

1. تحديد أثر استراتيجيات تقييم المخاطر على جودة تحصيل الديون.
2. تحديد أثر استراتيجيات تخفيف المخاطر على جودة تحصيل الديون.
3. تحديد أثر استراتيجيات مراقبة المخاطر على جودة تحصيل الديون.

تعد مشاركتك التطوعية في هذا الاستطلاع أمراً ضرورياً في جمع رؤى قيمة حول إدارة المخاطر في شركة سينومي بالرياض. سيتم التعامل مع جميع الردود على أنها سرية وستظل هويتك مجهولة طوال فترة الدراسة. سيتم استخدام البيانات التي تم جمعها فقط لأغراض البحث الأكاديمي.

شكراً جزيلاً لك على موافقتك على المشاركة في هذا المسعى البحثي. ستساهم مشاركتك في هذه الدراسة بشكل كبير في تقدم المعرفة في هذا المجال ونقدر بشكل وقتك وأفكارك. إذا اخترت المشاركة أو إذا كان لديك أي استفسارات بخصوص الدراسة، فلا تتردد في التواصل معي أو مع المشرف المحترم، الدكتور وليد سليمان.

الطالب: بدر محمد باوزير

المشرف الدكتور وليد سليمان

كلية إدارة الأعمال في جامعة ميد أوشن

كلية إدارة الأعمال في جامعة ميد أوشن

الايمل : rock555.bader@gmail.com

الايمل : walid@esu.ac.ae

أولاً: البيانات الأولية

الجنس:

- ذكر
- انثى

العمر:

- أقل من 30 سنة
- من 30-40 سنة
- من 40-50 سنة.
- من 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه
- اخرى

سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات
- من 5-10 سنوات
- من 10-15 سنة
- من 15 سنة فأكثر

ثانياً: عبارات القياس
المحور الأول: تقييم المخاطر. (Risk Assessment)

م	العبارات	أو افق بشدة	أو افق	محايد	لا أو افق	لا أو افق بشدة	رقم السؤال
1	تقوم الإدارة بالكشف عن أثر المخاطر على إدارة الأعمال بالمؤسسة.						ARA1
2	تستعين الإدارة بالخبراء في إدارة المخاطر التقييم أثرها على إدارة الأعمال بالمؤسسة.						ARA2
3	تركز الإدارة على المخاطر ذات الأثر الأقوى على إدارة الأعمال في المؤسسة.						ARA3
4	تضع الإدارة استراتيجية إدارية لمواجهة المخاطر المحتملة.						ARA4
5	تشرك الإدارة جميع العاملين في المؤسسة في اتخاذ القرار حول إدارة المخاطر بالمؤسسة للاستفادة من آرائهم.						ARA5

المحور الثاني: تخفيف المخاطر (Risk Mitigation)

م	العبارات	أو افق بشدة	أو افق	محايد	لا أو افق	لا أو افق بشدة	رقم السؤال
1	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر غياب أو عدم فاعلية تصميم وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية.						BRM1
2	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر تركيز الصلاحيات على اشخاص محدودين						BRM2
3	تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر تقدير الاخطاء الجوهرية التي لن يتم منعها أو اكتشافها بواسطة الرقابة الداخلية لدى العميل.						BRM3

BRM4					تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر مدى تدني سلوك الأشخاص القائمين على الرقابة.	4
BRM5					تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر التكاسل والغش في أداء الوظائف.	5
BRM6					تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر عدم وجود وظيفة مستقلة للرقابة الداخلية.	6
BRM7					تؤثر المراجعة المشتركة في تخفيف مخاطر عدم اتباع المؤسسة السياسات وإجراءات الرقابة الداخلية.	7

المحور الثالث: مراقبة المخاطر (Risk Monitoring)

رقم السؤال	لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	العبارات	م
CRM1						تقوم الإدارة بالمتابعة للتأكد من تحقيق الأهداف في مواجهة المخاطر.	1
CRM2						تقوم الإدارة بالتأكد من تنفيذ الإجراءات المتبعة الإدارة المخاطر.	2
CRM3						تقوم الإدارة بالرقابة المستمرة لمتابعة النتائج المتحققة في إدارة المخاطر وضمان سيرها في المنحى الصحيح.	3
CRM4						تراعي الإدارة التعامل مع الأزمات الأكثر خطورة على المؤسسة أولاً ثم أقلها لخطورة	4
CRM5						تقوم الإدارة بإتاحة التعلم المستمر للعاملين في إدارة المخاطر لمواجهة المخاطر المتنوعة.	5

المحور الرابع: جودة تحصيل الديون (Quality of debt collection)

رقم السؤال	لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	العبارات	م
DQDC1						تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية باستخدام لغة واضحة وسهلة الفهم.	1
DQDC2						تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهولة الاستخدام.	2
DQDC3						تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهولة الوصول اليها.	3
DQDC4						تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بأنها متاحة وعلى نحو مستمر دون توقف.	4
DQDC5						تستخدم الخدمات الضريبية الإلكترونية دون التقيد بمكان محدود.	5
DQDC6						تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالدقة العالية.	6
DQDC7						تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالشفافية والمصادقية.	7
DQDC8						تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالكفاءة والفاعلية.	8
DQDC9						تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتوفير الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة.	9
DQDC10						تنصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتقليل الجهد المطلوب لإنجاز الخدمة.	10

يتكون نموذج الدراسة من المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة المخاطر) وقد تم تحديد ثلاث أبعاد للمتغير المستقل

أولاً تقييم المخاطر بناء على دراسة الخياط (2019) ثانياً تخفيف المخاطر بناء على دراسة العموري وآخرون (2023) ثالثاً

مراقبة المخاطر بناء على دراسة الخياط (2019). وتم تحديد المتغير التابع (جودة تحصيل الديون) بناء على الطويل (2023).

Summary:

The impact of risk management on the quality of collection at Senovi company in Riyadh.

BADR MOHAMMED BAWAZIR

Rock555.bader@gmail.com

2023

The study consisted of four chapters, in addition to the lists of sources, references, and appendices. The first chapter provided a general framework for the study, including the problem, its importance, objectives, and the questions it seeks to answer. It also discussed the key terms used by the researcher in the study. The study explored the concepts and defined its objectives, which focused on understanding the impact of risk management on debt collection quality in Sinovi Company in Riyadh. To achieve these objectives, the study sought to answer the following questions:

1. How do risk assessment strategies affect debt collection quality?
2. How do risk mitigation strategies affect debt collection quality?
3. How do risk monitoring strategies affect debt collection quality?

The second chapter discussed the theoretical framework of the study, including previous studies and the researcher's comments on them. The third chapter addressed the study's methodology and procedures. The researcher employed a descriptive approach and explained the target population, which consisted of employees of Sinofi Company in Riyadh. The sample size of the study was 120 individuals. The researcher also described the process of preparing the study tool (questionnaire) and subsequently validated and ensured its reliability. The statistical methods used in the data analysis were also identified.

The fourth chapter focused on the researcher's field study. The first section analyzed the demographic data of the study sample, while the second section presented the results of the data analysis and hypothesis testing. In this chapter, the researcher answered the research questions, proved the hypotheses, and in the fifth chapter, summarized the study, presented its key findings, and proposed notable recommendations. In light of the data analysis and testing of its hypotheses, the researcher arrived at the following results:

A. Results related to the description of the study sample individuals:

1. It was found that 80 individuals out of the study sample were males, accounting for 66.7%, while 40 individuals were females, accounting for 33.3%.
2. It was found that the majority of respondents were in the age range of 30-40 years, accounting for 41.7%, followed by those below 30 years, accounting for 25.0%, then those aged 50 years and above, accounting for 16.7%, and finally those in the age range of 40-50 years, accounting for 16.7%.
3. It was found that the majority of respondents had a Bachelor's degree, accounting for 54.2%, followed by those with a Master's degree, accounting for 25.0%, followed by others, accounting for 12.5%, and finally those with a Ph.D. degree, accounting for 8.3%.
4. It was found that the majority of respondents had work experience ranging between 5-10 years, accounting for 37.5%, followed by 25.0% with less than 5 years of experience, then 20.8% with 10-15 years of experience, and finally 16.7% with 15 years or more of experience.

B. Results related to the study questions and hypotheses:

1. The study participants agreed on the impact of risk assessment strategies on debt collection quality to a degree indicating agreement, with an average score of 4.38 and a standard deviation of 0.98. Their agreement scores ranged between 4.61 and 4.21, which fall within the fourth and fifth categories of the five-point scale, indicating strong agreement regarding risk assessment.

2. The study participants agreed on the impact of risk mitigation strategies to a degree indicating agreement, with an average score of 4.41 and a standard deviation of 0.55. Their agreement scores ranged between 4.61 and 4.29, which fall within the fifth category of the five-point scale, indicating strong agreement regarding risk mitigation.
3. The study participants agreed on risk monitoring strategies to a degree indicating agreement, with an average score of 4.46 and a standard deviation of 0.81. Their agreement scores ranged between 4.49 and 4.38, which fall within the fifth category of the five-point scale, indicating strong agreement regarding risk monitoring.
4. The study participants agreed on debt collection quality to a degree indicating agreement, with an average score of 3.55 and a standard deviation of 0.79. Their agreement scores ranged between 3.66 and 3.47, which fall within the fifth category of the five-point scale, indicating strong agreement regarding debt collection quality.
5. The multiple correlation coefficient R Square or the coefficient of determination was found to be 0.842, indicating that debt collection quality explained 84% of the variance for the employees, while the remaining factors remained constant. It was also found that the F-value was 372.679 at a significance level of 0.000 (Sig), confirming the significance of the regression at a level of ($\alpha < 0.001$) for the independent variable on the dependent variable .

Thirdly, the recommendations are as follows:

1. Sinovi Company in Riyadh should regularly assess specific risks related to debt collection operations.
2. Impose clear policies and procedures to address identified risks and invest in technological solutions to streamline processes and reduce financial losses.
3. Explore and invest in advanced technologies such as data analytics and artificial intelligence to enhance efficiency and risk management in debt collection.

4. Provide regular training for debt collection employees, with a focus on ethical practices, communication skills, and legal compliance.
5. Establish feedback channels for debtors and internal employees to continuously improve and enhance risk management strategies.