

عنوان البحث
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

233000056

إشراف/
د. الفيصل عبدالحميد
د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

قائمة المحتويات:

3	مقدمة:
5	مشكلة الدراسة :
11	أهمية الدراسة:
18	أهداف الدراسة:
21	تساؤلات الدراسة:
22	فروض الدراسة:
22	الدراسات السابقة:
25	المنطلقات النظرية للدراسة:
27	المنهجية وطرق البحث:
28	حدود الدراسة:
30	المراجع:

مقدمة:

،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 لا استراتيجيات 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، 2023) .

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، 2020) .

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، 2022) .

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. وتنوع 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، 2015).

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 و التفريغ 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، 2024).

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.

1. التعقيدات التشغيلية والتكنولوجية

تواجه شركات النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية قيودًا 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، 2021).

- 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 استراتيجيات 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، 2024).

- 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، 2022).

- 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، 2021).

2. 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. وهذه 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، 2021).

- 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 و الظواهر 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، 2021).

- 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 و الحفاظ 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 أيضًا 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 أمرًا 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 أيضًا على زيادة القدرة التنافسية للقطاع في السوق العالمية من خلال التوافق مع المعايير والتوقعات العالمية للعمليات البحرية المسؤولة (Mani، 2023)

3. 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 ضغوطًا على موارد الحكومة وتقييد التمويل لمثل هذه المشاريع، مما يؤثر على نمو وكفاءة عمليات الموانئ (IMF، 2024).

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 2030، 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, 2022).

• 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 والضغط غير المتوقع 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، 2023)

- 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، 2015).

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، 2020).

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، 2020)

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.

تبنى 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، وتنبيه 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 الي 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 موقعًا جذابًا 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 Ellbrary, 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 لا سدامة 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 لا استخدامها مرة أخرى واقتراحها للآخرين. وتساهم إدارة المخاطر الفعّالة في تنمية الثقة مع المستهلكين من خلال تقديم خدمات دقيقة وآمنة 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 و التكنولوجيا، 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 (Ilnytsky, 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 و التحليل الكمي والنوعي لتحديد الأسباب الجذرية للمشاكل وتطوير حلول فعالة. 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 و الخبرة 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 والا اضطرابات 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 و الندوات 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، 2024). 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 أيضاً 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 أيضاً سمعة الموانئ السعودية ككيانات مسؤولة وملتزمة إلى المستقبل.

فيعد تحسين التعاون والشراكات عنصراً أساسياً 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 المعينة فحسب، بل إنها تساعد أيضاً في ضمان استقرار سلسلة التوريد العالمية واستدامتها (Nagi، 2021).

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد التهديدات الرئيسية التي تواجه صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية و تأثيرها على جودة الخدمة.
2. دراسة تدابير إدارة المخاطر الحالية المستخدمة في قطاع النقل بالموانئ وتقييم فعاليتها في تقليل المخاطر.
3. تقييم تأثير الحفاظ على استراتيجيات إدارة المخاطر على تعزيز الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف في صناعة النقل بالموانئ.
4. البحث في تأثير تقنيات إدارة المخاطر على رضا العملاء وخبرتهم في خدمات النقل بالموانئ.

5. تحليل أوجه القصور والقضايا المرتبطة بتطبيق تقنيات إدارة المخاطر في صناعة النقل بالموانئ واقتراح طرق معالجتها.
6. تقييم الوعي بإدارة المخاطر والتدريب بين موظفي النقل بالموانئ و تأثيرها على جودة الخدمة.
7. تقديم توصيات لزيادة قدرة قطاع النقل بالموانئ على الاستجابة للمشاكل المستقبلية من خلال ضمان استمرارية استراتيجيات إدارة المخاطر (Mottahar، 2018).

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 و العمليات اللوجستية وفحص السياسات الحكومية المتعلقة بالنقل البحري والموانئ . و تحديد 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، 2024).

- 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 فحصًا 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 و الحوادث، 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، 2019).

- **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 أمرًا 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 هدفًا أساسيًا 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، 2023).

- **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 ارتباطًا وثيقًا 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 اتساقًا وتنظيمًا للمستهلكين، مما يزيد من سعادتهم وولاءهم 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 بالآمان والثقة في الخدمات المقدمة (Wagner، 2022).

- 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 فحصًا متعمقًا 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، 2021).

- تقييم الوعي بإدارة المخاطر والتدريب بين موظفي النقل بالموانئ و تأثيرها 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 اتساقًا 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 استقرارًا وموثوقية. يمكن للموظفين الذين تم تدريبهم بشكل صحيح التعامل مع السيناريوهات غير المتوقعة وإعطاء إجابات سريعة وفعالة للصعوبات 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، 2021).

- 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 (Buganová، 2021).

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:

1. كيف يمكن تقييم نجاح تقنيات إدارة المخاطر الحالية في الموانئ السعودية؟
2. كيف يمكن تقييم نجاح أساليب إدارة المخاطر الحالية في الموانئ السعودية؟
3. ما هي الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة لإدارة المخاطر في قطاع النقل بالموانئ؟
4. ما هو الدور الذي تلعبه القيادة والإدارة العليا في تعزيز تطوير أنظمة إدارة المخاطر في الموانئ؟
5. 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 0.05 بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتقليل حوادث العمل والأخطاء في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ورفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وتحسين السمعة المؤسسية لقطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر وزيادة التنافسية والابتكار في الخدمات المقدمة 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 توافقي. 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، 2022).

تهدف دراسة (Phan، 2020) 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 ل-PSQ وتأثيره على رضا العملاء. تم بعد ذلك تطوير استبيان استقصائي وتجريبه 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 والترجمة الخلفية لضمان عدم وجود تناقضات لغوية. تم إجراء الاستطلاع على 200 عضو من جمعية مالكي السفن الفيتنامية والجمعيات اللوجستية الفيتنامية ومجلس الشاحن الفيتنامي. بحلول الموعد النهائي، تم تلقي 108 استبيانات، حيث تم استخدام 99 إجابة صالحة لمزيد من التحليل. تكشف نتائج هذه الدراسة أن PSQ عبارة عن بناء من 4 عوامل و16 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 2030، 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 2014 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 2030، 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 3 ملايين وحدة مكافئة لعشرين قدماً (TEUs)، قامت KAP بمناولة 1.3 مليون وحدة مكافئة لعشرين قدم (TEUs) في عام 2015. وفي الوقت نفسه، يظل ميناء جدة الإقليمي (JIP)، الواقع على الساحل الغربي أيضاً، أكبر ميناء للحاويات في المملكة، حيث تمت مناولة 4.2 مليون حاوية مكافئة (TEUs) في المملكة. 2015، 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, 2017) 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

استراتيجية ومخاطر السمعة. وللأخيرة تأثير أكبر بكثير على نجاح أو فشل المؤسسة و القيمة التي يمكن خلقها لأصحاب المصلحة. ومع ذلك، لا يزال مفهوم إدارة المخاطر في الموانئ مرتبطًا 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، و المنافسة من الموانئ القائمة والجديدة. وسيضمن ذلك إعداد محفظة المخاطر، مع إجراءات واضحة لبناء ضمانات كافية من شأنها أن تساعد في رفع المخاطر إلى مستويات مقبولة. ويشير الفصل أيضًا إلى الارتباط الواضح الذي يجب إنشاؤه بين الإجراءات الوقائية المحددة وعملية تخطيط الأعمال لضمان حصول الإجراءات الوقائية على الأولوية التي تستحقها (Venkataraman، 2017).

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. مفهوم إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي عملية تحديد، تقييم، ومراقبة المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة. تتضمن هذه العملية وضع استراتيجيات للتخفيف من تأثير المخاطر المحتملة، و التخطيط لمواجهتها بفعالية. في قطاع نقل الموانئ، تعد إدارة المخاطر عنصرًا حيويًا لضمان استمرار العمليات بكفاءة عالية وتقليل احتمالات وقوع الحوادث والخسائر. يتم تحقيق ذلك من خلال تحليل البيئات الداخلية والخارجية للموانئ وتقييم التأثيرات المحتملة للمخاطر المختلفة.

2. أهمية استمرارية استراتيجية إدارة المخاطر

تعتبر استمرارية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر من أهم العوامل التي تساهم في الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ. تضمن هذه الاستمرارية تطبيق الإجراءات الوقائية والتحكمية بانتظام، مما يقلل من فرص حدوث المشاكل والأزمات. بالإضافة إلى ذلك، تتيح الاستمرارية تحسين الاستجابة للأحداث غير المتوقعة وزيادة مرونة النظام، مما يعزز الثقة بين العملاء والشركاء.

3. تحسين جودة الخدمات في قطاع نقل الموانئ

تتعلق جودة الخدمات المقدمة في الموانئ بعدة عوامل تشمل الكفاءة التشغيلية، السلامة، السرعة، والدقة في التعامل مع الشحنات والبضائع. إن تحسين جودة هذه الخدمات يتطلب تنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، حيث يمكن للتدابير الوقائية والتدابير الاستباقية أن تقلل من التأخيرات والأخطاء وتزيد من كفاءة العمليات. على سبيل المثال، يمكن لتحسين نظم الأمن والسلامة أن يقلل من احتمالات وقوع الحوادث، وبالتالي يزيد من رضا العملاء ويعزز سمعة الموانئ.

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

تستند إدارة الجودة الشاملة (TQM) إلى فلسفة التحسين المستمر والابتكار، وتهدف إلى تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين العمليات والخدمات. في سياق إدارة المخاطر في قطاع نقل الموانئ، يمكن لتطبيق مبادئ TQM أن يساهم في تعزيز جودة الخدمات من خلال دمج إجراءات إدارة المخاطر في كل جانب من جوانب العمليات اليومية. على سبيل المثال، يمكن لتطبيق منهجية PDCA (التخطيط، التنفيذ، التحقق، التحسين) أن يساعد في تحديد المخاطر وتحليلها ومعالجتها بطرق مبتكرة وفعالة.

5. نظريات الاتصال والتنظيم المؤسسي

تلعب نظريات الاتصال والتنظيم المؤسسي دوراً حيوياً في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بفعالية. تعتمد هذه النظريات على تحسين قنوات الاتصال بين الموظفين والإدارة وتعزيز التعاون والتنسيق بين الفرق المختلفة. في قطاع نقل الموانئ، يمكن لتحسين الاتصال الداخلي والخارجي أن يساهم في تحسين الاستجابة للمخاطر وتبادل المعلومات الحيوية بشكل سريع وفعال، مما يقلل من تأثير الأزمات ويعزز من قدرة الموانئ على التكيف مع الظروف المتغيرة.

6. الاستدامة والتنمية المستدامة في إدارة المخاطر

تركز نظريات الاستدامة والتنمية المستدامة على تحقيق توازن بين الاحتياجات الحالية والمستقبلية، مع الحفاظ على الموارد الطبيعية والبيئية. في سياق إدارة المخاطر في الموانئ، يمكن لتبني ممارسات مستدامة أن يساهم في تقليل التأثيرات البيئية وتعزيز الكفاءة التشغيلية. على سبيل المثال، يمكن لاستخدام التقنيات الخضراء والتحول إلى مصادر الطاقة المتجددة أن يقلل من المخاطر البيئية ويحسن من جودة الخدمات المقدمة.

7. التأثير الاقتصادي والاجتماعي لإدارة المخاطر

تؤثر إدارة المخاطر بشكل مباشر على الأداء الاقتصادي والاجتماعي للموانئ. تتعلق هذه التأثيرات بزيادة الكفاءة وتقليل التكاليف الناتجة عن الحوادث والأزمات، مما يعزز من القدرة التنافسية للموانئ. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الإدارة الفعالة للمخاطر في تحسين ظروف العمل وسلامة الموظفين، مما يؤدي إلى زيادة رضا العاملين وتحسين بيئة العمل. تعتبر هذه العوامل مجتمعة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي.

المنهجية وطرق البحث:

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

• تصميم البحث

تم تصميم البحث باستخدام تصميم وصفي تحليلي يمكن من خلاله تقييم مدى تأثير استراتيجيات 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 الموائى 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 0.05.

• 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.

حدود الدراسة:

• الحدود البشرية

تشمل الحدود البشرية للدراسة جميع العاملين في قطاع نقل الموائى 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. ستستهدف 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 2023 حتى مايو 2024، 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، و الدمام، وينبع، وغيرها من الموانئ الاستراتيجية. يهدف هذا التحديد المكاني إلى تقديم صورة دقيقة وشاملة عن قطاع نقل الموانئ في المملكة، مع التركيز على الظروف و التحديات الفريدة التي تواجه هذه الموانئ. سيسمح التركيز على هذه المواقع الرئيسية بفهم أعمق للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات والإدارة الفعالة للمخاطر في سياق محلي.

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_In frastructure_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_Trans port_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_G IS-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>
- 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_Ara b_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
- 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/>
- 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
- 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>
- 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_ROPME_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
- 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>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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
- 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
- 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

on

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

Midocean University
Management College
Master of Risk Management

Research Title

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

**Student preparation/
Mana Mohammed Alzileq
233000056**

**Supervisor/
Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohammed
Dr. Al Faisal Hasan**

Year:
2024