

أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء

إعداد الطلاب/

عبد الرحمن عبد الله الحميدان: 232002162

محمد إبراهيم الحميد: 232002540

فهد مبارك الدوسري: 232002160

إشراف /

د. وليد صديق

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي/

1445هـ / 2024م

جدول المحتويات

1.....	الفصل الأول: الإطار العام
1.....	المقدمة:
2.....	مشكلة البحث:
3.....	فرضيات الدراسة:
4.....	أهداف الدراسة:
4.....	أهمية الدراسة:
5.....	ثانياً: الأهمية العملية:
6.....	تعريفات الدراسة:
7.....	حدود الدراسة:
8.....	نموذج الدراسة:
9.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
9.....	المبحث الأول: ممارسات إدارة المخاطر
9.....	المطلب الأول: تاريخ إدارة المخاطر
10.....	المطلب الثاني: أهمية إدارة المخاطر
11.....	المطلب الثالث: أهداف إدارة المخاطر
12.....	المطلب الرابع: خصائص إدارة المخاطر
13.....	المبحث الثاني: جودة الخدمة
13.....	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة:
14.....	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمات:
14.....	المطلب الثالث: المؤشرات الرئيسية لجودة الخدمات:
16.....	المطلب الرابع: المعوقات السلبية لجودة الخدمات:
17.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
20.....	التعقيب على الدراسات السابقة:
21.....	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة
21.....	منهجية الدراسة:

21.....	مجتمع وعينة الدراسة:
21.....	مصادر جمع البيانات والمعلومات:
22.....	الأساليب الإحصائية:
22.....	أداة الدراسة.
23.....	صدق أداة الدراسة:
28.....	ثبات أداة الدراسة.
29.....	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي.
29.....	خصائص أفراد عينة الدراسة.
30.....	تحليل محاور الدراسة.
37.....	اختبار فروض الدراسة.
43.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.
43.....	استنتاجات الدراسة.
45.....	التوصيات.
46.....	المقترحات.
47.....	قائمة المصادر والمراجع:

قائمة الجداول

22	جدول (1): طريقة تصحيح مقياس ليكرت
23	جدول (2): معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول.....
26	جدول (3): معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني.....
28	جدول (4): نتائج ثبات أداة الدراسة بأسلوب ألفا كرو نباخ.....
29	جدول (5): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية.....
30	جدول (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تعريف الخطر.....
31	جدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تحليل الخطر.....
32	جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تقييم الخطر.....
33	جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات التحكم في الخطر.....
34	جدول (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات المراقبة والمتابعة الدورية.....
36	جدول (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على جودة الخدمة الكهربائية.....
37	جدول (12): تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية.....
38	جدول (13): تأثير تعريف الخطر على جودة الخدمة الكهربائية.....
39	جدول (14): تأثير تحليل الخطر على جودة الخدمة الكهربائية.....
40	جدول (15): تأثير تقييم الخطر على جودة الخدمة الكهربائية.....
40	جدول (16): تأثير التحكم في المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية.....
41	جدول (17): تأثير المراقبة والمتابعة الدورية على جودة الخدمة الكهربائية.....

الفصل الأول: الإطار العام

المقدمة:

في الوقت الذي تزداد فيه اهتمامات البشرية وإمكانياتها بفعل التطور والتقدم على نطاق واسع وفي مختلف ميادين الحياة، تزداد المخاطر الناتجة عن سوء استغلال التطور والتقدم؛ مما أدى إلى تكثيف استخدام مفهوم إدارة المخاطر وتبني فكرته من قبل الأفراد والمؤسسات والمجتمعات ولا سيما المجتمعات السعودية خاصة الشركة السعودية للكهرباء، حيث تطور مفهوم إدارة المخاطر بمرور الوقت بعد أن أصبحت تلك الإدارة قضية مركزية في التخطيط لأي مؤسسة، وتأتي أهمية إدارة المخاطر من منطلق مهمتها الأساسية، إذ أنها تحاول التعرف على التهديدات التي يمكن أن تؤثر سلباً على المؤسسة، حيث أن إدارة المخاطر تعتبر نظاماً و منهجاً شاملاً ومتكاملاً لتهيئة البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة وتحديد وقياس آثارها المحتملة على نشاطات المؤسسة إيراداتها ونفقاتها ووضع الخطط المناسبة لما يلزم ولما يمكن التنبؤ به لتجنب هذه المخاطر والسيطرة عليها والتخفيف من آثارها. (بغو، 2013، 17)

حيث أن كافة المنشآت على اختلاف أنواعها تواجه العديد من المخاطر عند قيامها بأعمالها والتي تختلف باختلاف نوع النشاط الذي تقوم به المنظمة، والمشكلة هنا تكمن في تفعيل استخدام ممارسات إدارة المخاطر كنشاط يعزز التحسين ويدعم أداء وتفعيل وتقييم إدارة المخاطر في هذه المؤسسات وتحسين جودة الخدمات مقدمة بهدف التخفيف من آثار هذه المخاطر وإيجاد حلول للمشاكل والمعوقات التشغيلية في هذه المؤسسات ويتحقق ذلك من خلال تطوير إجراءات وأساليب التدقيق وممارسة عملياتها بما يتوافق مع الاحتياجات المعلوماتية المتزايدة لمختلف أصحاب المصلحة وعدم قصر عملية المراجعة على عمليات المراجعة المالية والمحاسبية فقط، بل من الضروري توسيع عمليات المراجعة لتشمل مراجعة سياسات المؤسسة وأهدافها الخطط والاستراتيجيات. (مهلهل، 2014). وتتجلى جودة الخدمة في أنها أصبحت من أهم أولويات المؤسسات الخدمية بشكل عام والشركة السعودية للكهرباء بوجه خاص لأن خدمات الكهرباء جزء لا يتجزأ من حياة الأشخاص في

الوقت الحاضر لذا فإن البحث عن جودة الخدمة الكهربائية أحد المتطلبات الأساسية لمعظم الأشخاص. (محمد، 2022، 72)

مشكلة البحث:

تعمل جميع الوحدات الاقتصادية في الوقت الراهن في بيئة أعمال تتسم بالتعدد والتغيرات السريعة والمتلاحقة واستجابة لذلك تتحرك هذه الوحدات لمواجهة تلك المتغيرات من خلال ممارسة عدة أساليب لإدارتها من أهمها ممارسة عملية المراجعة بشكل دقيق يتوافق مع الاحتياجات المتزايدة للمعلومات للتعرف على المخاطر المحتملة وتجهيز عدة طرق للتغلب عليها (عبد الغفار، 2018، 7)، على الرغم من انتشار تطبيق إدارة المخاطر بمفهومها الحديث في معظم الشركات بالدول المتقدمة، إلا أن تطبيق إدارة المخاطر بمفهومها الحديث ما زال محدوداً في معظم الشركات بالدول النامية، حيث يتم التركيز فقط على إدارة المخاطر المالية وعلى الرغم أيضاً من ضرورة إلزام الشركات بالإفصاح عن المخاطر وإدارتها في بعض البلدان المتقدمة، نتيجة لأهمية ذلك بالنسبة للعديد من أصحاب المصالح، إلا أنه لا يزال اختيارياً بشكل كبير في عدد كبير من دول العالم، حيث يترك لتقدير الإدارة في العديد من البلدان في إطار المبادئ والمعايير التي تصدرها الجمعيات والهيئات المحاسبية في هذه البلدان، حيث أن ممارسات إدارة المخاطر تؤثر بشكل كبير على الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها وهذا ما أكدت عليه دراسة (موسي، 2023، 384) حيث تمثل جودة الخدمات أحد أهم العوامل التي تسعى إليها إدارة المنظمات في مختلف مجالاتها في سبيل الحصول على قيمة تنافسية في السوق وتحقيق جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية الأمر الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من خلال ممارسات إدارة المخاطر.

وتتبلور المشكلة الرئيسية في هذه الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي وهو "ما مدى تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء؟ وينبثق منه عدة أسئلة فرعية وهي:

- ما مدى تأثير تعريف الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء؟

- ما مدى تأثير تحليل الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء؟
- ما مدى تأثير تقييم الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء؟
- ما مدى تأثير التحكم في المخاطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء؟
- ما مدى تأثير المراقبة والمتابعة الدورية باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء؟

فرضيات الدراسة:

- يتمثل الفرضية الرئيسية للدراسة في وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، من خلال:
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تعريف الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تحليل الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تقييم الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التحكم في المخاطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المراقبة والمتابعة الدورية باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في دراسة أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، من خلال تحقيق الأهداف الفرعية كالتالي:

- التعرف على أثر تعريف الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- التعرف على أثر تحليل الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- التعرف على أثر تقييم الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- التعرف على أثر التحكم في المخاطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- التعرف على أثر المراقبة والمتابعة الدورية باعتباره بعد لإدارة ممارسات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

تبرز الأهمية النظرية في أنها تلقي الضوء على أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، وتعد الدراسة الحالية من الدراسات النادرة التي تتناول أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، ويمكن لهذه الدراسة أن تساهم في إثراء الجانب النظري للبحوث والدراسات التي تعنى بإدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية، ويتم ذلك من خلال الإطار النظري الذي تقدمه هذه الدراسة والذي يمكن أن يساهم في سد النقص في المكتبة العربية، ومن المتوقع أيضاً أن تساهم الدراسة في توفير المعلومات التي يمكن أن تساعد المديرين والموظفين في كيفية استخدام ممارسات إدارة المخاطر في تحسين

جودة الخدمة الكهربائية في الشركات ومنظمات الأعمال، وذلك من أجل معالجة أوجه القصور التي من الممكن أن تقابلها النظم الإدارية.

كما تظهر أهمية الدراسة في تكوين إطار مفاهيمي عن متغيرات الدراسة الرئيسية (ممارسات إدارة المخاطر، وجودة الخدمة) بشكل يساهم في تحليل مضامينها وتعرف أهميتها ومنافعها وزيادة مستوى الوضوح في مفاهيم وأبعاد المتغيرات الرئيسية والفرعية عن طريق جمع وتحليل آراء الباحثين، كما تساهم الدراسة في البيئة القطرية لتحديد طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة في شركة السعودية للكهرباء محل الدراسة.

ثانياً: الأهمية العملية:

تبرز الأهمية التطبيقية والعملية لهذه الدراسة من خلال محاولتها المساعدة في توجيه نظرة العاملين والمديرين في مجال القيادة والإدارة في الشركة السعودية للكهرباء نحو أهمية ممارسات إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمة الكهربائية المقدمة في الشركات بالنسبة لمديري المشروع كما تم تسليط الضوء على أهمية هذه الدراسة ولفت انتباه مديري المؤسسات بشكل عام وشركة السعودية الكهربائية بشكل خاص، وعليه فإن نتائج هذه الدراسة توفر الإطار المرجعي لمخططي البرامج التدريبية، بهدف تطوير برامج تدريبية تعتمد على ممارسات إدارة المخاطر للشركات والتعرف على مدى أهمية وجودها في الشركات ومنظمات الأعمال ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركة، ومن المتوقع أيضاً من هذه الدراسة تقديم ملاحظات للقيادة (مديري المشاريع) والعاملين في شركة السعودية للكهرباء حول زيادة تحسين جودة الخدمة الكهربائية عن طريق استخدام ممارسات إدارة المخاطر.

كما تظهر أهمية الدراسة العملية في تحديد المتغيرات الفرعية لمتغيرات الدراسة الرئيسية والتي تصلح لقياس الظاهرة بشكل صحيح بشكل يخدم الدراسة الحالية والدراسات المستقبلية اللاحقة ومحاولة إلقاء الضوء على أهم أبعاد ممارسات إدارة المخاطر التي تؤثر بشكل مباشر في جودة الخدمة الكهربائية في شركة السعودية للكهرباء، كما تساهم في تقديم المساعدة للشركة السعودية للكهرباء على معرفة عوامل تحقيق جودة الخدمة والتي تعد من أهم الغايات التي تسعى إليها جميع

المؤسسات بشكل عام ومجتمع الدراسة بشكل خاص، حتى تستطيع التفوق على منافسيها بجدارة، وتبسيط الضوء على أهمية جودة الخدمة وممارسات إدارة المخاطر التي تلعبها في المؤسسات والتي تعتبر بشكل أساسي الركيزة التي تستند عليها المؤسسات في نجاحها وتطورها وتفوقها على غيرها من المؤسسات في نفس المجال حيث تساهم في فهم البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة ومعرفة نقاط الضعف التي تعاني ومحاولة التغلب عليها.

تعريفات الدراسة:

1- إدارة المخاطر

يعرف (المختار، عبد القادر، 2019) إدارة المخاطر بأنها العملية التي تدار بها المنظمة، والتي تستخدم أساليب عملية للتعامل مع المخاطر، ووضع الأساليب والإجراءات والاحتفاظ بها عند الحد الأدنى.

كما يرى (الشعراوي، 2017) إدارة المخاطر بأنها آلية إدارة داخلية متكاملة ومنظمة لإدارة المخاطر التي تتعرض لها المنظمة سواء كانت داخلية أو خارجية بما يساعدها على تحقيق أهدافها سواء كانت قصيرة المدى أو طويلة المدى .

وبالتالي يمكن للباحث تعريف إدارة المخاطر بأنها عملية يقوم بها المدير لتحليل مجموعة المخاطر التي تواجه الشركة من أجل التأكد من أن المخاطر التي تقبلها الشركة هي في حدود قدرتها وأن المخاطر تتم إدارتها بشكل كامل.

2- جودة الخدمة:

يعتبر مصطلح الجودة أحد المفاهيم الحديثة إلى حد ما في علم الإدارة، والتي تشير إلى قدرة الخدمة على تلبية توقعات العملاء والعملاء أو حتى تجاوز توقعاتهم، وتعبر عن التوافق والموثوقية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف. وتعرف أيضًا بأنها قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم الخدمة حصريّة ومميّزة وشبه مثالية لتلبية احتياجات العميل بما يتوافق مع الأهداف المرجوة وحالة العرض والطلب في السوق والعمل على تحقيق مكاسب مالية كبيرة. (فروانة، 2021)

كما يعرفها (محمد، 2020) بأنها نتيجة تعبر عن مدى مطابقة الخدمة التي تقدمها المنظمة لتوقعات المستفيد أو العميل ومستوى خدمات المنظمة، أي نوع من الخدمة يتوافق مع ما يفعله العملاء أو المستفيدون راضون عنها من أجل تحقيق رضاهم.

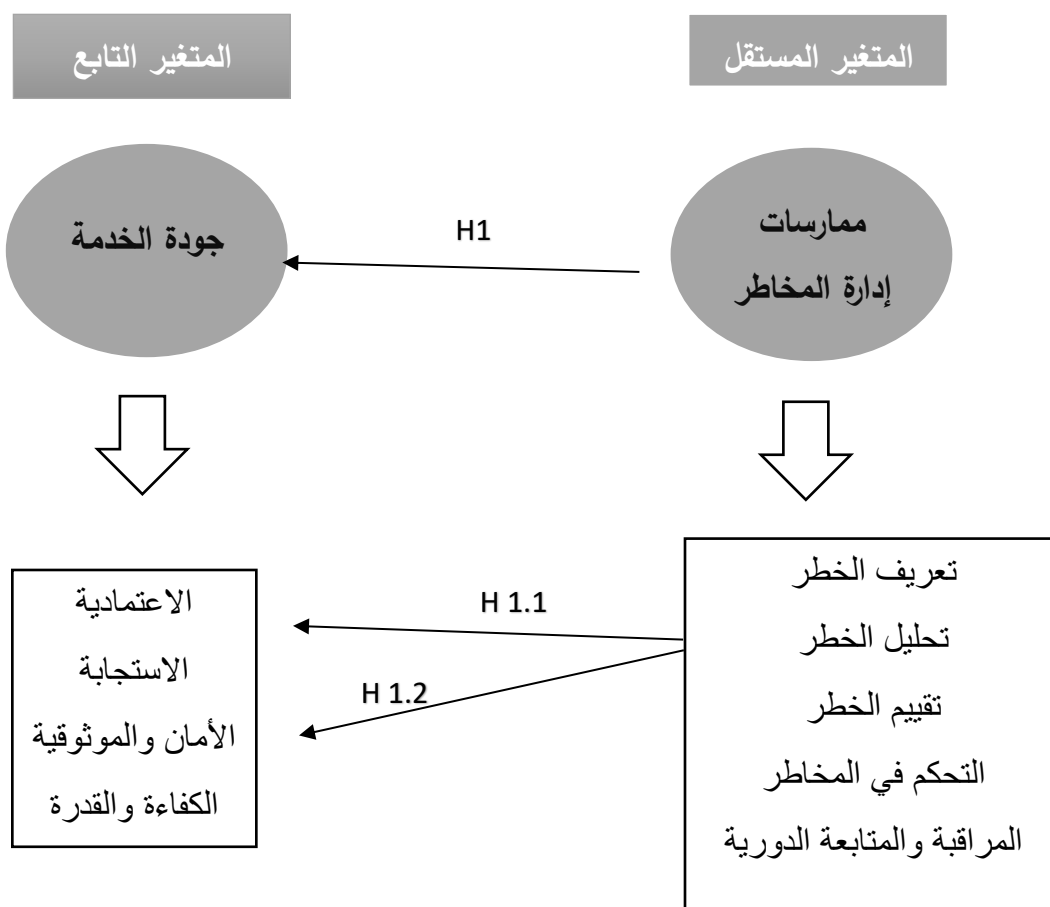
وبالتالي يمكن تعريف جودة الخدمة من وجهة نظر الباحث بأنه المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة وهي أشياء تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والاختفاء بما يطابق توقعات الزبون، إذ أن مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما يرتبط بهما من إرضاء العميل.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: يطبق البحث على شركة السعودية للكهرباء.
- الحدود الزمنية: ستطبق الدراسة في العام الدراسي الجامعي 2024/2023.
- الحدود الموضوعية: ستتطرق الدراسة الى ممارسات إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الخدمة الكهربائية.
- الحدود البشرية: تطبق الدراسة على الموظفين والمديرين في الشركة السعودية للكهرباء.

نموذج الدراسة:

يعتمد نموذج الدراسة على استخدام متغير مستقل ومتغير تابع حيث يعد المتغير المستقل مركز اهتمام البحث وهو المتغير الرئيسي الذي تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء حوله، وهو الذي يتمثل في ممارسات إدارة المخاطر ببعديه (تعريف الخطر، تحليل الخطر، تقييم الخطر، التحكم في المخاطر، المراقبة والمتابعة الدورية) والمتغير التابع هو جودة الخدمة ببعديها (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية، الكفاءة والقدرة).



الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: ممارسات إدارة المخاطر

المطلب الأول: تاريخ إدارة المخاطر

يعود استخدام مصطلح إدارة المخاطر إلى أوائل الخمسينيات من القرن الماضي، مما يمثل بداية اتجاه مهم في الإدارة التنظيمية، إلا أن مفهوم إدارة المخاطر داخل المنظمات يعود إلى أطول ففي عام 1756 قدم هارفارد بيرنز الفكرة الثورية المتمثلة في تعيين شخص ما داخل المنظمة للإشراف على المخاطر المحضة، واكتسبت هذه الفكرة زخمًا بمرور الوقت ومع إنشاء مشتركو التأمين في عام 1732 في نيويورك والتي تطورت فيما بعد إلى معهد أبحاث المخاطر، وتشكيل الجمعية الوطنية لمشتري التأمين في عام 1758، والتي أعيدت تسميتها فيما بعد بالرابطة الأمريكية لجمعية إدارة التأمين، ولقد حدث الانتقال من إدارة التأمين إلى إدارة المخاطر تدريجيًا جنبًا إلى جنب مع تطور النظام الأكاديمي لإدارة المخاطر، حيث شهد تطور إدارة المخاطر تطورات كبيرة، خاصة خلال الستينيات، مع زيادة في الابتكارات المالية وشهدت هذه الفترة إنشاء أدوات المخاطر التي تمكن من إعادة توزيع المخاطر وتسهيل التحليل المالي لتفضيلات المخاطر لدى المستثمرين، واكتسبت أدوات إدارة المخاطر أهمية كبيرة، مما دفع جمعية مشتري التأمين إلى إعادة تسمية نفسها إلى جمعية إدارة المخاطر والتأمين في عام 1775. (المصري، 2022، ص: 11)

في أوائل القرن التاسع عشر اكتسب مفهوم إدارة المخاطر اهتمامًا متجددًا على مستوى العالم، وظهر كنظام حاسم يساعد الإدارات التنفيذية في المشاريع الصناعية على التعامل مع المخاطر المحتملة بفعالية، وتناولت إدارة المخاطر في المقام الأول المخاطر داخل المشاريع الصناعية، مع التركيز على ضمان سلامة جميع المكونات بما في ذلك العمال والمعدات والمواد الخام والمنتجات، وكان محدود النطاق ومع مرور الوقت تطورت إدارة المخاطر إلى علم شامل يشمل جميع أشكال المخاطر، بغض النظر عن الصناعة وقد برز كنظام متخصص يعالج المخاطر المادية مثل خسائر التصنيع والخسائر التجارية، فضلًا عن المخاطر غير الملموسة مثل الإضرار بالسمعة، وتحديات

تحقيق الأهداف، وعدم المرونة التنظيمية وهكذا تحولت إدارة المخاطر إلى علم نقدي قابل للتطبيق في مختلف القطاعات، مع التركيز على الاستراتيجيات الاستباقية لتحديد وتقييم وتخفيف المخاطر التي تهدد النجاح التنظيمي والمرونة. (بسمه، 2022، ص: 26)

المطلب الثاني: أهمية إدارة المخاطر

تلعب إدارة المخاطر دورًا محوريًا في حماية المنظمات، وتوظيف أساليب التكنولوجيا وتنفيذ الأساليب الاستراتيجية للتخفيف من المخاطر بشكل فعال وتتجلى أهميته من خلال عدة عوامل رئيسية: (عبد العال، 2007، ص: 48)

1. تسهل إدارة المخاطر تطوير أساليب قوية لاتخاذ القرار والتخطيط، مما يمكن المنظمات من تحديد أولويات أهدافها بوعي أكبر ومن خلال تنظيم الأنشطة المؤسسية بشكل شامل، تضمن إدارة المخاطر التوافق مع الأهداف والغايات التنظيمية.

2. تساعد إدارة المخاطر في تحديد الفرص السلبية والإيجابية المتاحة للمشاريع، وبالتالي منع الخسائر المحتملة في المستقبل ومن خلال تسليط الضوء على الفجوات والفرص، يمكن للمؤسسات تطوير استراتيجيات تحقيق الدخل التي توفر رؤية قيمة حول المسارات التنظيمية المستقبلية.

3. تقيس إدارة المخاطر مدى كفاية رأس المال وقدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها، وبالتالي التخفيف من مخاطر نقص السيولة ومن خلال تقييم كفاية رأس المال، يمكن للمؤسسات تجنب الفشل المحتمل وضمان الاستقرار المالي في مواجهة حالات عدم اليقين.

4. تعمل إدارة المخاطر كأداة حيوية في عمليات صنع القرار، حيث تزود صناع القرار برؤى قيمة حول المخاطر والفرص المحتملة وإن القرارات المستنيرة المدفوعة باستراتيجيات إدارة المخاطر تمكن المؤسسات من التغلب على التحديات المعقدة والاستفادة من الفرص الناشئة بشكل فعال.

5. تساهم إدارة المخاطر في تطوير المزايا التنافسية من خلال تمكين المنظمات من السيطرة على المخاطر بشكل فعال وبما أن المخاطر عامل حاسم في تحديد القدرة التنافسية، فإن استراتيجيات إدارة المخاطر الاستباقية تعزز الربحية وتضمن القدرة التنافسية المستدامة في السوق.

المطلب الثالث: أهداف إدارة المخاطر

إن أهداف إدارة المخاطر لها نفس القدر من الأهمية مثل أهداف القطاعات الأخرى داخل المنظمة وبالتالي، تركز الأهداف الأساسية عادةً على تقييم تأثيرات المخاطر وتقليل الخسائر تشمل إدارة المخاطر مجموعة متنوعة من الأهداف بما في ذلك: (جمعية الحوكمة والشفافية في قطاع الصحة، 2013، ص: 28)

1. التحكم في المخاطر وتخفيفها، ومنع آثارها السلبية على عمليات سير العمل.
2. ضمان سلامة المعلومات وحمايتها ضد التسريبات والحفاظ على أمن البيانات.
3. تتضمن إدارة المخاطر تحديد وتصنيف المناطق الخطرة داخل المنظمة ووضع الإجراءات والمبادئ التوجيهية
4. تهدف إدارة المخاطر إلى تطوير أدوات واستراتيجيات لمواجهة المخاطر بشكل مستمر، مما يتيح ممارسات إدارة المخاطر الاستباقية.
5. تشجيع ونشر ثقافة إدارة المخاطر داخل المنظمة أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز الوعي والجهود لتخفيف المخاطر بين الموظفين.
6. تتضمن إدارة المخاطر نشر أنظمة التحكم وآليات التنبؤ لتوقع الأزمات المختلفة ومعالجتها، وتسهيل الكشف والاستجابة في الوقت المناسب.
7. ضمان وجود إدارة مستقلة ومهنية أمرًا ضروريًا لإصدار التوجيهات السليمة والإشراف على عمليات المؤسسة بشكل فعال.

المطلب الرابع: خصائص إدارة المخاطر

تشمل إدارة المخاطر العديد من الخصائص الأساسية التي تعتبر ضرورية لتحديد المخاطر المحتملة وتقييمها والتخفيف من حدتها بشكل فعال داخل المنظمة تعمل هذه الخصائص كمبادئ توجيهية لصانعي القرار وتساعد في تشكيل استراتيجيات إدارة المخاطر وفيما يلي الخصائص الرئيسية لإدارة المخاطر: (بطرس جلد، 2011، ص: 20)

1. اتخاذ القرار: تتضمن إدارة المخاطر مواجهة وحل القرارات الحاسمة التي لها آثار كبيرة على المنظمة، وتتطلب هذه القرارات دراسة وتحليلاً متأنين لتحديد مسار العمل الأنسب استجابةً للمخاطر المحددة.

2. المخاطر التي تهدد الأهداف التنظيمية: المخاطر لديها القدرة على تعريض الأهداف الأساسية للمنظمة للخطر بالإضافة إلى سمعة ونزاهة صناع القرار فيها ولذلك فإن الإدارة الفعالة للمخاطر أمر بالغ الأهمية لحماية مصالح المنظمة والحفاظ على مكانتها في الصناعة.

3. المعالجة المتخصصة: تتطلب المخاطر معالجة متخصصة وأطر تنظيمية لمعالجة آثارها والتخفيف من آثارها بشكل فعال وقد يتضمن ذلك تنفيذ عمليات وإجراءات مخصصة لإدارة المخاطر مصممة خصيصاً للطبيعة المحددة للمخاطر التي تواجهها المنظمة.

4. التعقيد والترابط: تتميز إدارة المخاطر بالتعقيد، مع وجود عناصر وعوامل وأسباب مختلفة غالباً ما تكون متشابكة ومتداخلة، ويعد فهم هذه التعقيدات أمراً ضرورياً لتقييم المخاطر وإدارتها بدقة داخل المنظمة.

5. الكفاءة الإدارية العالية: تتطلب الإدارة الفعالة للمخاطر أن يمتلك المديرون درجة عالية من الكفاءة والإلتقان في أدوارهم. ويتضمن ذلك القدرة على تحديد المخاطر وتحليلها والاستجابة لها بسرعة وفعالية لحماية مصالح المنظمة.

6. عدم اليقين والشك: زيادة المخاطر يمكن أن تؤدي إلى عدم اليقين والشك فيما يتعلق بالبدائل المتاحة والنتائج المحتملة، وتعد إدارة حالة عدم اليقين هذه أمراً ضرورياً لاتخاذ قرارات مستنيرة والتخفيف من الآثار السلبية للمخاطر على المنظمة.

7. تهديد الاستقرار التنظيمي: تشكل المخاطر تهديداً كبيراً لاستقرار المنظمة، مما قد يؤدي إلى تعطيل عملياتها وصحتها المالية وقدرتها على الاستمرار ولذلك فإن إدارة المخاطر الاستباقية أمر ضروري للحفاظ على الاستقرار التنظيمي والمرونة في مواجهة حالات عدم اليقين.

8. التعلم من التجارب السابقة: يمكن للمؤسسات الاستفادة من التجارب السابقة واكتساب رؤية قيمة حول استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة ومن خلال التعلم من المواقف الماضية والبناء على النجاحات والإخفاقات السابقة، يمكن للمؤسسات تعزيز قدراتها على إدارة المخاطر والمرونة.

9. التكيف وتطوير الإستراتيجية: إن فهم خصائص إدارة المخاطر يمكّن المنظمات من التكيف مع المخاطر ووضع استراتيجيات للتخفيف من آثارها السلبية بشكل فعال ويتضمن ذلك تنفيذ تدابير استباقية لتحديد المخاطر المحتملة ومعالجتها قبل أن تتصاعد إلى تهديدات كبيرة.

المبحث الثاني: جودة الخدمة

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة:

يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها الدرجة التي يشعر بها الزبائن بالرضا تجاه الخدمة، وذلك من خلال تلبية احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، أو بمعنى آخر، هي درجة التوافق بين توقعات الزبائن وتجربتهم الفعلية مع الخدمة. (فائزة ورابح، ٢٠١٤، ص ٢١)

ويمكن تعريف جودة الخدمة على أنها المعيار الذي يحدد مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن، أو الفرق بين توقعات الزبائن وتجربتهم الفعلية مع الخدمة. (John. Douglas ، 2011، p4)

وهي العلاقة بين العملاء والموظفين في المنشأة ويمكن أن تُصوّر على أنها سلسلة من التفاعلات والتواصل بينهما. ويُعتبر تحسين تلك العلاقة أمرًا هامًا، وذلك عن طريق اختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل للعملاء. (دنيا، ٢٠١٥، ص ٤٣)

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمات:

تعتبر جودة الخدمات ذات أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات التي تسعى لتحقيق الاستقرار والنجاح في حالة الرغبة في التميز في تقديم الخدمات العامة او الخاصة، حيث يمكن للمنظمات التخطيط لعملياتها وتصنيف الخدمات وتنوعها والوقت المناسب لانتظار العملاء. ومع ذلك، في مجال الخدمات أيضاً، يتعامل العملاء والموظفون معاً من أجل تحقيق وتقديم الخدمة بأعلى مستوى. لذا، يجب على المنظمات أن تولي اهتماماً كبيراً لكل من الموظفين والعملاء. ومن هنا يكمن أهمية جودة الخدمة، وفقاً لما يلي (محمد الجبوري، 2013، ص: 178):

1. تحقيق النمو في مجال الخدمات: لاحظنا زيادة عدد المنظمات التي تقدم الخدمات، وعلى سبيل المثال، تشير المنظمات الأمريكية إلى نشاطها في تقديم الخدمات. وعلاوة على ذلك، فإن المنظمات الخدمية لا تزال في نمو مستمر.

2. ارتفاع معدل المنافسة: يؤدي زيادة عدد المنظمات الخدمية إلى منحها مزايا تنافسية عديدة.

3. التفهم لرغبات العملاء: يرغب العملاء في التعامل مع المنظمات التي تقدم معاملة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة. لذا، لا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول، بل يجب أيضاً توفير معاملة جيدة وفهم أفضل لاحتياجات العملاء.

المطلب الثالث: المؤشرات الرئيسية لجودة الخدمات:

1. الاستجابة: وهي قدرة مقدم الخدمة على الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات العميل. ويشمل ذلك استجابة سريعة للاستفسارات والشكاوى وضمان حل المشكلات بسرعة وفعالية وأشعاره العميل بأهميته وإنسانيته في التعامل. (Kotler, Dubois, 2002, p453)

2. التعاطف: وهي قدرة مقدم الخدمة على فهم ومشاركة مشاعر واحتياجات العملاء ولفت انتباه العميل الى وجود تعاطف واهتمام شخصي به. فالتعاطف عنصراً مهماً لبناء علاقات قوية وثقة بين العملاء ومقدم الخدمة. (المحياوي، ٢٠٠٠، ص٩٥)

3. الأمان: يشمل الشعور بالأمان والثقة التي يشعر بها العملاء أثناء تلقي الخدمة. يمكن تحقيق ذلك من خلال ضمان حماية المعلومات الشخصية والخصوصية، وتوفير بيئة آمنة وخالية من المخاطر، وضمان جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة. (بريش، ٢٠٠٥، ص٢٥٧)

4. الجوانب الملموسة: يعكس هذا الجانب من جودة الخدمة العناصر الملموسة التي يمكن للعملاء رؤيتها ولمسها أثناء تلقي الخدمة. قد تشمل الجوانب الملموسة البيئة الفعلية لتقديم الخدمة، مظهر وجودة المنتجات المستخدمة، وتصميم الموقع الفعلي أو الواجهة البصرية. (بريش، ٢٠٠٥، ص٢٥٧)

٥. الاتصال: تعنى بجودة وفعالية التواصل بين مقدم الخدمة والعميل. والذي يشمل القدرة على التواصل بوضوح ومصداقية، والاستماع الفعال لاحتياجات العميل، والتعامل مع الاستفسارات والشكاوى بشكل إيجابي ومرضٍ. (بريش، ٢٠٠٥، ص٢٥٧)

٦. الاعتمادية: تعنى بقدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بشكل موثوق ومتسق. يتضمن ذلك تلبية الوعود المعلنة والالتزام بالوقت المحدد وتوفير المعلومات الصحيحة والمحدثة، وتحقيق تجربة متسقة وموثوقة للعملاء عبر جميع نقاط الاتصال. (Eiglier, 2004, p76)

٧. الكفاءة: ويعني ذلك قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بشكل فعال وبأعلى درجة من الكفاءة. يتضمن ذلك تنفيذ الخدمة بطريقة مهنية ومنظمة، وتحقيق النتائج المرجوة بطريقة سريعة وفعالة، والتعامل مع التحديات والمشكلات بشكل فعال. (لعويسات، ٢٠٠٥، ص٢٤)

٨. اللباقة: يعكس هذا الجانب مدى احترام واحترافية مقدم الخدمة في تعامله مع العملاء. حيث يتضمن ذلك التصرف بأخلاقية عالية، والاحتفاظ بلباقة في اللغة والتصرف، وتقديم المساعدة والدعم بأسلوب مهذب. (المحياوي، ٢٠٠٠، ص٩٥)

المطلب الرابع: المعوقات السلبية لجودة الخدمات:

توجد عدة معوقات تؤثر سلباً على جودة الخدمات وتؤدي إلى عدم تحقيق رضا العملاء وذلك على النحو التالي:

1. الاختلافات بين ادراكات المنظمة وفهم الزبائن: يحدث هذا الانحراف عندما يكون هناك اختلاف في فهم المنظمة لما يعتبره العملاء جودة الخدمة المطلوبة. يمكن أن يكون ذلك نتيجة لعدم وجود آليات فعالة لجمع ملاحظات العملاء أو عدم تحليل وفهم هذه الملاحظات بشكل صحيح من قبل المنظمة.

2. الاختلافات بين فهم المنظمة ومعايير الجودة: يحدث هذا الانحراف عندما يكون هناك اختلاف بين المعايير التي يحددها المقدم للخدمة وبين ما يعتبره العملاء معايير جودة الخدمة. قد يكون لدى المنظمة أهداف مختلفة أو معايير تقييم مختلفة عن تلك التي يرغب فيها العملاء.

3. الانحراف بين قدرة المنظمة ومعايير الجودة المعتمدة: قد يحدث هذا الانحراف عندما تكون هناك اختلافات بين معايير الجودة المتبعة والقدرة الفعلية للمنظمة على تقديم الخدمة بشكل فعال. إذا لم يتم تنفيذ معايير الجودة بشكل صحيح أو إذا كان هناك نقص في القدرات أو الموارد، فقد يؤدي ذلك إلى تدهور جودة الخدمة.

4. التباين بين الأداء الفعلي والترويج: يحدث هذا الانحراف عندما يكون هناك اختلاف بين الأداء الفعلي للمنظمة والصورة التي تنشرها في الاتصالات الخارجية. إذا كانت المنظمة تروج للجودة والتميز في الخدمة، ولكنها لا توفر ذلك في الواقع، فسيؤثر ذلك سلباً على سمعتها وجودة الخدمة المقدمة.

5. الاختلاف بين الخدمة المحققة والتوقعات: قد يحدث هذا الانحراف عندما يكون هناك اختلاف بين ما يحققه العملاء فعلياً من الخدمة وبين ما كانوا يتوقعونه أو ينتظرونه. إذا لم تتوافق الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء، فقد يؤدي ذلك إلى عدم رضا العملاء وانخفاض جودة الخدمة. (هوارى، ٢٠١٣،

ص ٨٨-٨٩)

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

أجرى النحاس (2022) ورقة علمية بعنوان "إدارة مخاطر التحول الرقمي"

تسلط الورقة الضوء على تكامل الأنظمة التكنولوجية الحديثة، وخاصة من خلال تقنيات التحول الرقمي، أمراً لا غنى عنه لكل من الهيئات الحكومية ومؤسسات الأعمال ويرجع ذلك في المقام الأول إلى تأثيره المباشر على تعزيز الأداء وتحسين الجودة التشغيلية والحفاظ على الموارد من حيث الوقت والجهد والمال حيث يعمل التحول الرقمي كمحرك محوري للنمو الاقتصادي في البلدان التي احتضنته، ويقدم فوائد لا تعد ولا تحصى، وعلى الرغم من مزاياه إلا أن التحول الرقمي ينطوي على مخاطر كامنة قد تعيق تحقيق الأهداف التنظيمية، مثل الاستدامة والنمو والتنمية حيث تهدف هذه الورقة إلى تحديد المخاطر الرئيسية المرتبطة بالتحول الرقمي التي تواجه منظمات الأعمال وتحديد الآليات المستخدمة لإدارة هذه المخاطر، وتوصلت النتائج إلى أن هناك حاجة ملحة للتعرف على هذه المخاطر ومعالجتها، وتنفيذ استراتيجيات إدارة فعالة لمنع أو تخفيف الخسائر المحتملة ووضع أساليب وسياسات تمويل لمعالجة أي خسائر متكبدة.

أجرى بدوان (2020) دراسة بعنوان "أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة"

هدف الباحث في هذه الدراسة هو تقييم تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية داخل مستشفيات الخدمة العامة التابعة لوزارة الصحة الأردنية في عمان، وتشمل الدراسة مديرين عبر ثلاث مستويات إدارية (العليا والمتوسطة والصغرى) في مستشفيات البشير، مستشفى البشير الأمير حمزة بن الحسين، ومستشفى الدكتور جميل التوتنجي، بإجمالي 161 مديراً، موظفين وصفيّاً واتباع النهج التحليلي وباستخدام أسلوب الحصر الشامل تم توزيع 161 استبانة. ومع ذلك، تم اعتبار 105 استبيانات فقط مناسبة للتحليل، مع استبعاد الباقي وكشف التحليل الإحصائي عن تأثير كبير ($p \geq 0.05$) لممارسات إدارة المخاطر، بما في ذلك تحديد السياق العام، وتقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر، على أبعاد جودة الرعاية الصحية، مثل السلامة والفعالية والكفاءة وحسن التوقيت والتركيز

على المريض والإنصاف في مستشفيات الخدمة العامة التابعة لوزارة الصحة الأردنية. وبناءً على نتائج الدراسة، تتضمن التوصيات تعزيز تركيز وزارة الصحة على إدارة المخاطر ودمجها في المناهج الأكاديمية في كلياتها ومعاهدها لتعزيز الوعي الأكاديمي، ويجب على الوزارة تكثيف برامج التدريب على إدارة المخاطر لجميع الموظفين، ولا يقتصر ذلك على المتخصصين في الرعاية الصحية، بل يشمل الإداريين وينصح بإنشاء مديرية مخصصة لإدارة المخاطر داخل الوزارة، تتبع مباشرة وزير الصحة إلى جانب إدارة الجودة مما يضمن أهدافاً واضحة لكل مديرية مع الاعتراف بأدوارها التكميلية.

أجرى برقاي (2020) دراسة بعنوان " أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي "

وكان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو دراسة مدى تأثير فعالية الدعم اللوجستي على التخفيف من مخاطر الأزمات الأمنية داخل إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة مكونة من 35 فقرة لجمع البيانات الأولية من عينة مكونة من 37 من موظفي الإدارة الوسطى (بما في ذلك مدراء الأقسام ورؤساء الأقسام ومديري الفروع) داخل الإدارة وبعد ذلك تم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتم استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة لتحقيق أهداف الدراسة. وبعد تحليل البيانات والفرضيات التي تم جمعها، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج المهمة، أبرزها الإشارة إلى وجود تصور عالٍ لدى عينة الدراسة حول فعالية الدعم اللوجستي (بما في ذلك التوريد والنقل والتخزين وجودة الخدمة والعلاقات مع الموردين) في تخفيف المخاطر الأمنية. مخاطر الأزمات في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، واقترحت الدراسة عدة توصيات، تؤكد على ضرورة قيام المؤسسات بإعطاء الأولوية لسلسلة التوريد الخاصة بها، وضمان التخطيط السليم والمراقبة المستمرة عبر جميع الإدارات ويعزز هذا التركيز التنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة، مما يمكن المنظمات من دمج عمليات متعددة في إطار موحد.

أجرى مصلح (2018) دراسة بعنوان " أثر إدارة المخاطر المالية على جودة الأرباح: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير إدارة المخاطر المالية على جودة الربح لدى البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، حيث تم جمع البيانات من 13 بنكاً تجارياً مدرجاً في البورصة للفترة الممتدة من 2008 إلى 2017 وبعد استبعاد 130 ملاحظة شاذة، تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة وكشف التحليل الإحصائي عن وجود علاقة معنوية بين إدارة المخاطر المالية وجودة الأرباح في البنوك التجارية، مما يشير إلى أن الإدارة الفعالة للمخاطر المالية تؤدي إلى ارتفاع جودة الأرباح على وجه التحديد حيث تبين أن مخاطر الائتمان، ومخاطر السيولة، ومخاطر أسعار الفائدة، ومخاطر كفاية رأس المال، ومخاطر السوق، واللوائح الطبيعية لإجمالي الأصول تؤثر بشكل كبير على جودة الأرباح ومع ذلك، لم يتبين أن المخاطر التشغيلية ودرجة الرفع المالي للبنوك لها تأثير كبير على جودة الربح وتؤكد توصيات الدراسة على أهمية التزام البنوك بمتطلبات الإفصاح التنظيمي عن رأس المال ووضع إطار تنظيمي لتحديد مؤشرات المخاطر المالية الرئيسية، وتم تسليط الضوء على إنشاء مقياس موحد لجودة الأرباح والزام البنوك بالإفصاح عنه باعتباره ضرورياً للحفاظ على معايير الأداء والشفافية.

أجرى إسماعيل (2016) دراسة بعنوان " نظام إدارة الجودة ISO 9000 ودورها في إدارة المخاطر التسويقية "

تتعمق هذه الدراسة في قضية هامة وهي دور أنظمة إدارة الجودة في التخفيف من مخاطر التسويق. من المعترف به على نطاق واسع أن المخاطر التي تواجهها منظمات الأعمال في عملياتها، وخاصة في المساعي التسويقية، تشكل تحديات كبيرة يجب معالجتها، حيث تعتبر الجهود المبذولة للتخفيف من هذه المخاطر وآثارها السلبية المحتملة ضرورية لمنع الفشل التنظيمي، ويعد تحديد العوامل الخارجية والداخلية التي تؤثر بشكل عميق على أنشطة الأعمال، بما في ذلك التسويق أمراً ضرورياً ونتيجة لذلك لجأت المؤسسات إلى أنظمة مختلفة، مثل نظام إدارة الجودة ISO 9000، للتغلب على هذه التحديات

ومن هنا هدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على مدى فاعلية المواصفة ISO 9000 في تقليل المخاطر التسويقية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح مما سبق أن دراسة النحاس (2022) سلط الضوء على أهمية الأنظمة التكنولوجية الحديثة وخاصة التحول الرقمي في تعزيز الأداء وتحسين الجودة التشغيلية، والعلاقة بينها وبين الدراسة الحالية هي أنها تتفق مع الدراسة الحالية تؤكد على أهمية استخدام ممارسات إدارة المخاطر الفعالة لضمان جودة تقديم الخدمات في قطاع الكهرباء وسط التحول الرقمي، في حين أن دراسة بدوان (2020) تركز على تقييم تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية داخل مستشفيات الخدمة العامة وتختلف مع الدراسة الحالية في أنها تطبق على قطاع صحي بينما الدراسة الحالية تطبق على شركة الكهرباء، بينما دراسة البرقاوي (2020) تستكشف مدى فعالية الدعم اللوجستي في التخفيف من مخاطر الأزمات الأمنية داخل إدارة محددة في شرطة أبوظبي وتتوافق مع الدراسة الحالية في أنها تسلط الضوء على أهمية التدابير الاستباقية في إدارة المخاطر عبر القطاعات المختلفة، بينما دراسة مصلح (2018) تبحث في أثر إدارة المخاطر المالية على جودة الربح في البنوك التجارية وفي حين يختلف القطاع عن الدراسة الحالية إلا أنها تتفق في تأثير ممارسات إدارة المخاطر على النتائج التنظيمية ، بينما دراسة إسماعيل (2016) تبحث في دور أنظمة إدارة الجودة، وخاصة ISO 9000، في التخفيف من مخاطر التسويق وتتوافق مع الدراسة الحالية مع مفهومها الواسع لتأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة في قطاع الكهرباء، وهذه الدراسات السابقة بشكل جماعي تسلط الضوء على أهمية إدارة المخاطر في تعزيز الأداء التنظيمي وجودة الخدمة.

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة

منهجية الدراسة:

يعتمد بحثنا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تسليط الضوء على استخدام ممارسات إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، من خلال تحليل هيكل مفهومي نظري لتحقيق هدفين أساسيين هما: البحث عن تفسير نظام قياس جودة الخدمة الكهربائية في ضوء استخدام ممارسات إدارة المخاطر، والبحث أيضًا عن فهمه بغية الوصول إلى نتائج نظرية مبدعة، أي بمعنى آخر نحاول من خلال تحليلنا لهذه الدراسة خلق نقاط ترابط نظرية جديدة لتفعيل نظام قياس جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، وذلك لكي تأخذ شكل فرضيات تعبر عند ربطها ببعض عن موضوع الدراسة، ومن ثم يتم إسقاطها على الواقع لمعرفة مدى قدرتنا على اقتراح نتائج تفسيرية مؤكدة لها.

مجتمع وعينة الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة تم تحديد مجتمع الدراسة والمتمثل مدراء المشاريع الكبيرة والصغيرة وفريق العمل في شركة السعودية للكهرباء حيث إنهم الهدف الأصيل في موضوع الدراسة، ونظرًا لصعوبة إجراء الحصر الشامل لمجتمع الدراسة فقد استخدمت الدراسة أسلوب العينات العشوائية من خلال استمارة جوجل فورم وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 310 فرد وهم الذين أجابوا على استمارة الاستبيان.

مصادر جمع البيانات والمعلومات:

تعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

❖ المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة والدوريات والمجلات العلمية والمقالات.

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

الأساليب الإحصائية:

1. التوزيعات التكرارية، النسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.
2. المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية لوصف مستوى استجابة افراد عينة الدراسة لمحاور أداة الدراسة.
3. اختبار كرونباخ ألفا : للتعرف على ثبات أداة الدراسة.
4. معامل الارتباط لبيرسون: للتعرف على صدق أداة الدراسة والعلاقات بين المتغيرات.
5. معادلة الانحدار البسيط: لاختبار فروض الدراسة.

أداة الدراسة:

قام البحث باستخدام استمارة استبيان التي تكونت من القسم الأول الذي يتناول البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة) ويشتمل القسم الثاني على العبارات المتعلقة بمحور ممارسات إدارة المخاطر ويتكون من خمس أبعاد (تعريف الخطر، تحليل الخطر، تقييم الخطر، التحكم في المخاطر، المراقبة والمتابعة الدورية) والذي يتضمن 20 عبارة ويشتمل القسم الثالث على العبارات المتعلقة بمحور جودة الخدمة الكهربائية ويتضمن 10 عبارات وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

جدول (1) طريقة تصحيح مقياس ليكرت

التدريج	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

1.79 – 1	2.59 – 1.80	3.39 – 2.60	4.19 – 3.4	5-4.20	قيمة المتوسط الحسابي
منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا	مستوى درجة التأثير

صدق أداة الدراسة:

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق استخدام معامل الارتباط بيرسون لتحديد مستوى التجانس الداخلي لأداة الدراسة من حيث جاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: ممارسات إدارة المخاطر

جدول 2: معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول

م	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	الدالة الاحصائية
تعريف الخطر			
1	تحدد الشركة المخاطر بالرجوع إلى سجلات البيانات التاريخية للمخاطر التي واجهتها من قبل	0.484**	0.000
2	تهتم الشركة بوضع تعريف محدد لكل نوع من المخاطر التي تحدث أثناء العمل	0.785**	0.000
3	تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة	0.815**	0.000
4	تسعى الشركة إلى تحديد مصادر المخاطر المحتملة .	0.832**	0.000

تحليل الخطر			
5	يساعد تصنيف المخاطر إلى فئات رئيسية على تحديد طرق الاستجابة المناسبة لكل فئة	0.843**	0.000
6	يتوفر في الشركة كادر متخصص لتحليل كافة المخاطر التي من الممكن أن حدوثها	0.774**	0.000
7	يقوم المشروع بإجراء عملية العصف الذهني لتحليل المخاطر.	0.825**	0.000
8	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لتحليل المخاطر	0.811**	0.000
تقييم الخطر			
9	تعمل الشركة على تقييم المخاطر باستخدام التقييم النوعي (مصفوفة الاحتمالية والأثر) .	0.757**	0.000
10	تعمل الشركة على تقييم المخاطر باستخدام التقييم الكمي (النهج الإحصائي).	0.804**	0.000
11	تهتم الشركة بالعمل على تحديد نسبة تكرار حدوث المخاطر في مشروعاتها	0.775**	0.000

0.000	0.832**	تساعد عملية تقييم المخاطر الشركة على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر	12
التحكم في الخطر			
0.000	0.797**	يساعد التعرف على طبيعة المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	13
0.000	0.767**	يساعد التعرف على مصادر المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	14
0.000	0.860**	تعطي الشركة الأولوية في التعامل مع المخاطر المهمة والتي بسبب حدوثها خسائر كبيرة	15
0.000	0.832**	تعمل الشركة على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة	16
المراقبة والمتابعة الدورية			
0.000	0.928**	تعمل الشركة على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن أن تحدث أثناء العمل	17
0.000	0.917**	تعمل الشركة على القيام بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري .	18
0.000	0.902**	تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغيير	19

20	تعمل الشركة على تحديد مدى فعالية وكفاءة طرق مراقبة المخاطر للتعامل معها.	0.881**	0.000
----	--	---------	-------

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

ويتبين من الجدول السابق رقم (2) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) وهذا يعني أن ارتفاع مستوى الصدق لعبارات المحور الأول للاستبيان مما يدل إنه صالح للتطبيق لتحقيق أهداف الدراسة.

المحور الثاني: جودة الخدمات الكهربائية

جدول 3: معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
1	تهتم الشركة بالوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات للعملاء	0.756**	0.000
2	تشجع إدارة الشركة العاملين على الاهتمام بتلبية كافة احتياجات العملاء بصفة مستمرة	0.776**	0.000
3	يصغي الموظفون لمشاكل العملاء المتعلقة بالخدمات التي تقدم لهم باهتمام شديد.	0.760**	0.000
4	السرعة في إنجاز الخدمات المقدمة للعملاء إحدى الأولويات الأساسية للشركة	0.634**	0.000

5	تعتبر الشركة أن الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء أو استفساراتهم ضرورة ملحة	0.715**	0.000
6	الرد الفوري للحالات الطارئة للعملاء يعطي صورة ناصعة للخدمات التي يتم تقديمها	0.637**	0.000
7	تهتم الشركة بمواكبة كافة التطورات الحديثة في مجال الخدمات المقدمة للعملاء .	0.688**	0.000
8	الرقابة المستمرة والمتابعة من قبل الشركة في تقييم الخدمات التي يتم تقديمها تعتبر من الأساليب المهمة في تقييم الأداء .	0.812**	0.000
9	تحرص الشركة على معرفة كافة احتياجات العملاء لتحقيق رضا العميل.	0.717**	0.000
10	تحرص الشركة على توفير أحدث المعدات والأجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات التي يحتاجها العملاء	0.848**	0.000

**** ذات دلالة إحصائية عند 0.01**

ويتبين من الجدول السابق رقم (3) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) وهذا يعني أن ارتفاع مستوى الصدق لعبارات المحور الثاني للاستبيان مما يدل إنه صالح للتطبيق لتحقيق أهداف الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل ألفا كور نباخ، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول 4: نتائج ثبات أداة الدراسة بأسلوب ألفا كرو نباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرو نباخ
ممارسات إدارة المخاطر	20	0.972
جودة الخدمات الكهربائية	10	0.980
إجمالي استمارة الاستبيان	30	0.982

يبين جدول (4) نتائج ثبات أداة الدراسة المستخدمة، وتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha كانت قيمتها أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يوضح ارتفاع مستوى ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة ويؤكد صلاحيتها لتحقيق أغراض وأهداف الدراسة.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

خصائص أفراد عينة الدراسة:

جدول 5: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	292	94.2
	أنثى	18	5.8
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	83	26.8
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	146	47.1
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	54	17.4
	50 سنة فأكثر	27	8.7
المؤهل العلمي	متوسط فأقل	76	24.5
	بكالوريوس	210	67.7
	ماجستير	24	7.7
المسمى الوظيفي	مدير	24	7.7
	نائب مدير	18	5.8
	رئيس قسم	57	18.4
	موظف	211	68.1
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	65	21.0
	من 5 سنوات الي اقل من 10 سنوات	84	27.1

13.9	43	من 10 سنوات الي اقل من 15 سنة	
38.1	118	15 سنة فأكثر	

تحليل محاور الدراسة:

المحور الأول: ممارسات إدارة المخاطر

1- تعريف الخطر

جدول 6: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تعريف الخطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تحدد الشركة المخاطر بالرجوع إلى سجلات البيانات التاريخية للمخاطر التي واجهتها من قبل	3.868	1.020	4	مرتفع
تهتم الشركة بوضع تعريف محدد لكل نوع من المخاطر التي تحدث اثناء العمل	4.316	0.916	1	مرتفع جدا
تمتلك الشركة القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة	3.990	0.905	3	مرتفع
تسعى الشركة إلى تحديد مصادر المخاطر المحتملة .	4.210	0.843	2	مرتفع جدا
متوسط البعد	4.096	0.921		مرتفع

تم ترتيب عبارات محور ممارسات إدارة المخاطر المتعلقة بتعريف الخطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (تهتم الشركة بوضع تعريف محدد لكل نوع من المخاطر التي تحدث اثناء العمل) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط

حسابي 4.316 وانحراف معياري 0.916 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تحدد الشركة المخاطر بالرجوع إلى سجلات البيانات التاريخية للمخاطر التي واجهتها من قبل) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.868 وانحراف معياري 1.020 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تعريف الخطر تبين أن عبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى القدرة على تعريف الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.096 بانحراف معياري 0.921

2- تحليل الخطر

جدول 7: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تحليل الخطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
يساعد تصنيف المخاطر إلى فئات رئيسية على تحديد طرق الاستجابة المناسبة لكل فئة	4.294	0.911	1	مرتفع جدا
يتوفر في الشركة كادر متخصص لتحليل كافة المخاطر التي من الممكن أن حدوثها	3.958	1.098	2	مرتفع
يقوم المشروع بإجراء عملية العصف الذهني لتحليل المخاطر.	3.952	0.925	3	مرتفع
يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لتحليل المخاطر	3.932	1.036	4	مرتفع
متوسط البعد	4.034	0.992		مرتفع

تم ترتيب عبارات محور ممارسات إدارة المخاطر المتعلقة بتحليل الخطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (يساعد تصنيف المخاطر إلى فئات رئيسية على تحديد طرق الاستجابة المناسبة لكل فئة) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.294 وانحراف معياري 0.911 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لتحليل المخاطر) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.932 وانحراف معياري 1.036 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تحليل الخطر تبين أن عبارة واحدة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثلاث عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى القدرة على تحليل الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.034 بانحراف معياري 0.992

3- تقييم الخطر

جدول 8: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تقييم الخطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تعمل الشركة على تقييم المخاطر باستخدام التقييم النوعي (مصفوفة الاحتمالية والأثر) .	4.084	0.847	2	مرتفع
تعمل الشركة على تقييم المخاطر باستخدام التقييم الكمي (النهج الإحصائي).	3.868	1.001	4	مرتفع
تهتم الشركة بالعمل على تحديد نسبة تكرار حدوث المخاطر في مشروعاتها	4.029	0.973	3	مرتفع

مرتفع	1	0.882	4.184	تساعد عملية تقييم مخاطر الشركة على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر
مرتفع		0.926	4.041	متوسط البعد

تم ترتيب عبارات محور ممارسات إدارة المخاطر المتعلقة بتقييم الخطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (تساعد عملية تقييم المخاطر الشركة على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.184 وانحراف معياري 0.882 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تعمل الشركة على تقييم المخاطر باستخدام التقييم الكمي (النهج الإحصائي)) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.868 وانحراف معياري 1.001 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تقييم الخطر تبين أن جميع العبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى القدرة على تقييم الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.041 بانحراف معياري 0.926

4- التحكم في الخطر

جدول 9: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات التحكم في الخطر

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
يساعد التعرف على طبيعة المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	4.310	0.871	2	مرتفع جدا

مرتفع جدا	1	0.817	4.368	يساعد التعرف على مصادر المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
مرتفع	3	0.944	4.168	تعطي الشركة الأولوية في التعامل مع المخاطر المهمة والتي بسبب حدوثها خسائر كبيرة
مرتفع	4	1.008	4.026	تعمل الشركة على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة
مرتفع		0.923	4.187	متوسط البعد

تم ترتيب عبارات محور ممارسات إدارة المخاطر المتعلقة بالتحكم في الخطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (يساعد التعرف على مصادر المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.368 وانحراف معياري 0.817 وبدرجة موافقة مرتفعة جداً بينما كانت العبارة (تعمل الشركة على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.026 وانحراف معياري 1.008 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات التحكم في الخطر تبين أن عبارتين في مستوى الموافقة المرتفع جداً وعبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى القدرة على التحكم في الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.187 بانحراف معياري 0.923

5- المراقبة والمتابعة الدورية

جدول 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات المراقبة والمتابعة الدورية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تعمل الشركة على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن أن تحدث أثناء العمل	4.016	1.019	2	مرتفع
تعمل الشركة على القيام بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري .	3.987	1.024	4	مرتفع
تعيد الشركة تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغيير	4.006	0.998	3	مرتفع
تعمل الشركة على تحديد مدى فعالية وكفاءة طرق مراقبة المخاطر للتعامل معها.	4.048	0.893	1	مرتفع
متوسط البعد	4.014	0.972		مرتفع

تم ترتيب عبارات محور ممارسات إدارة المخاطر المتعلقة بالمراقبة والمتابعة الدورية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (تعمل الشركة على تحديد مدى فعالية وكفاءة طرق مراقبة المخاطر للتعامل معها) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.048 وانحراف معياري 0.893 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تعمل الشركة على القيام بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.987 وانحراف معياري 1.024 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات المراقبة والمتابعة الدورية تبين أن عبارتين في مستوى الموافقة المرتفع جداً وعبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى القدرة على المراقبة والمتابعة الدورية كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.014 بانحراف معياري 0.972

يتبين مما سبق ارتفاع مستوى ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.081 بانحراف معياري 0.946

المحور الأول: جودة الخدمة الكهربائية

جدول 11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على جودة الخدمة الكهربائية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تهتم الشركة بالوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات للعملاء	3.848	0.969	10	مرتفع
تشجع إدارة الشركة العاملين على الاهتمام بتلبية كافة احتياجات العملاء بصفة مستمرة	3.884	1.049	8	مرتفع
يصغي الموظفون لمشاكل العملاء المتعلقة بالخدمات التي تقدم لهم باهتمام شديد.	3.874	1.094	9	مرتفع
السرعة في إنجاز الخدمات المقدمة للعملاء إحدى الأولويات الأساسية للشركة	3.948	1.004	4	مرتفع
تعتبر الشركة أن الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء أو استفساراتهم ضرورة ملحة	3.974	0.995	3	مرتفع
الرد الفوري للحالات الطارئة للعملاء يعطي صورة ناصعة للخدمات التي يتم تقديمها	4.171	0.899	1	مرتفع
تهتم الشركة بمواكبة كافة التطورات الحديثة في مجال الخدمات المقدمة للعملاء.	3.939	1.106	5	مرتفع

مرتفع	2	1.006	3.997	الرقابة المستمرة والمتابعة من قبل الشركة في تقييم الخدمات التي يتم تقديمها تعتبر من الأساليب المهمة في تقييم الأداء.
مرتفع	6	0.934	3.932	تحرص الشركة على معرفة كافة احتياجات العملاء لتحقيق رضا العميل.
مرتفع	7	1.067	3.894	تحرص الشركة على توفير أحدث المعدات والأجهزة المستخدمة في تلبية الخدمات التي يحتاجها العملاء
مرتفع		1.012	3.946	متوسط المحور

تم ترتيب عبارات محور جودة الخدمة الكهربائية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبين أن عبارة (الرد الفوري للحالات الطارئة للعملاء يعطي صورة ناصعة للخدمات التي يتم تقديمها) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 4.171 وانحراف معياري 0.899 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تهتم الشركة بالوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات للعملاء) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.848 وانحراف معياري 0.969 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات جودة الخدمة الكهربائية تبين أن جميع العبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.946 بانحراف معياري 1.012

اختبار فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء

جدول 12: تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.966	0.933	**4295.515	**65.540	0.233

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

** ذات دلالة احصائية عند 0.05

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (ممارسات إدارة المخاطر) يفسر 93.3 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة الكهربائية) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.966 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.233 %

الفرضية الفرعية الاولى: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تعريف الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء .

جدول 13: تأثير تعريف الخطر على جودة الخدمة الكهربائية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.800	0.639	**545.808	**23.363	0.317

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

** ذات دلالة احصائية عند 0.05

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F

الجدولية ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق تعريف الخطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة وتبين أن المتغير المستقل (تعريف الخطر) يفسر 63.9 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة الكهربائية) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين تعريف الخطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.800 وتبين أن كلما ازداد مستوى تعريف الخطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.317 %

الفرضية الفرعية الثانية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تحليل الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء .

جدول 14: تأثير تحليل الخطر على جودة الخدمة الكهربائية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.849	0.721	**796.915	**28.230	1.068

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج SPSS 23

** ذات دلالة احصائية عند 0.05

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق تحليل الخطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وتبين أن المتغير المستقل (تحليل الخطر) يفسر 72.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة الكهربائية) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين تحليل الخطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.849 وتبين أن كلما ازداد مستوى تحليل الخطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 1.068 %

الفرضية الفرعية الثالثة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تقييم الخطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء .

جدول 15: تأثير تقييم الخطر على جودة الخدمة الكهربائية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.906	0.821	**1415.943	**37.629	0.981

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23
** ذات دلالة احصائية عند 0.05

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق تقييم الخطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (تقييم الخطر) يفسر 82.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة الكهربائية) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين تقييم الخطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.906 وتبين أن كلما ازداد مستوى تقييم الخطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.981 %

الفرضية الفرعية الرابعة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التحكم في المخاطر باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء .

جدول 16: تأثير التحكم في المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.849	0.720	**791.872	**28.140	0.989

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.05**

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق التحكم في المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (التحكم في المخاطر) يفسر 72 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة الكهربائية) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين التحكم في المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.849 وتبين أن كلما ازداد مستوى التحكم في المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.989 %

الفرضية الفرعية الخامسة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المراقبة والمتابعة الدورية باعتباره بعد لإدارة ممارسات لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء .

جدول 17: تأثير المراقبة والمتابعة الدورية على جودة الخدمة الكهربائية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.893	0.797	**1210.344	**34.790	1.036

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.05**

اتضح معنوية النموذج حيث كانت قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق المراقبة والمتابعة الدورية على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة وتبين ان المتغير المستقل (المراقبة والمتابعة الدورية) يفسر 79.7 % من التغيرات

التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة الكهربائية) بينما ترجع باقي التغيرات لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج واتضح وجود علاقة طردية بين المراقبة والمتابعة الدورية وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.893 وتبين أن كلما ازداد مستوى المراقبة والمتابعة الدورية بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 1.036 %

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

استنتاجات الدراسة

- ✓ ارتفاع مستوى القدرة على تعريف الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.096 بانحراف معياري 0.921
- ✓ ارتفاع مستوى القدرة على تحليل الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.034 بانحراف معياري 0.992
- ✓ ارتفاع مستوى القدرة على تقييم الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.041 بانحراف معياري 0.926
- ✓ ارتفاع مستوى القدرة على التحكم في الخطر كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.187 بانحراف معياري 0.923
- ✓ ارتفاع مستوى القدرة على المراقبة والمتابعة الدورية كأحد أبعاد ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.014 بانحراف معياري 0.972
- ✓ ارتفاع مستوى ممارسات إدارة المخاطر لدى العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.081 بانحراف معياري 0.946
- ✓ ارتفاع مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.946 بانحراف معياري 1.012

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.966 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.233 %

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق تعريف الخطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين تعريف الخطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.800 وتبين أن كلما ازداد مستوى تعريف الخطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.317 %

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق تحليل الخطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين تحليل الخطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.849 وتبين أن كلما ازداد مستوى تحليل الخطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 1.068 %

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق تقييم الخطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين تقييم الخطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.906 وتبين أن كلما ازداد مستوى تقييم الخطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.981 %

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق التحكم في المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين التحكم في المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.849 وتبين أن كلما ازداد مستوى التحكم في المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 0.989 %

✓ وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق المراقبة والمتابعة الدورية على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء عند مستوى 0.05 مما يبين صحة الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين المراقبة والمتابعة الدورية وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.893 وتبين أن كلما ازداد مستوى المراقبة والمتابعة الدورية بمقدار 1 % ازداد مستوى جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء بمقدار 1.036 %

التوصيات

- ✓ العمل على الحفاظ على المستوى المرتفع لتطبيق إدارة المخاطر في الشركة السعودية للكهرباء مع الاهتمام بالتقييم الدوري وتوفير الوسائل والأساليب المناسبة لتحقيق ذلك
- ✓ ضرورة العمل على زيادة قدرات ومهارات العاملين في الشركة السعودية للكهرباء من خلال توفير البرامج والدورات التدريبية عن كافة التطورات والأساليب الحديثة في مجال إدارة المخاطر
- ✓ الاهتمام بتوفير كافة الإمكانيات والاحتياجات والتي تساهم في توفير المناخ المناسب للحفاظ على جودة الخدمة الكهربائية المقدمة في الشركة السعودية للكهرباء

المقترحات

تقترح الدراسة اجراء مجموعة من الدراسات والأبحاث المستقبلية وهي:

- ✓ الأبحاث والدراسات المتعلقة بكيفية تطبيق إدارة المخاطر في المؤسسات بالمملكة العربية السعودية والتعرف على تأثيراتها على مستويات الأداء والجودة
- ✓ الأبحاث والدراسات المتعلقة بكيفية زيادة مستويات جودة الخدمة في المؤسسات العاملة بالمملكة العربية السعودية وأهم العوامل المؤثرة عليها

قائمة المصادر والمراجع:

- بغو، ألفة، 2013، دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية-على بوسحابة-بولاية حنشلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- بسمة، رقطي، 2022، إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
- بطرس جلدة، سليم:، 2011، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن
- كمال المصري، 2022، ماذا تعرف عن ادارة المخاطر Risk management؟، إدارتي، مجلة الكترونية www.edaratimagazine.com
- عبد العال، طارق: إدارة المخاطر مخاطر الائتمان والاستثمار والمشتقات وأسعار الصرف، الدار الجامعية، الاسكندرية
- جمعية الحوكمة والشفافية في قطاع الصحة، مركز المشروعات الدولية الخاصة، متفرع من شارع مصدق الدقي، الجيزة القاهرة، مصر،
- مهلهل، سمير مفتاح سليم، 2014، إطار مقترح لتطوير الدور الاستراتيجي للمراجع الداخلي في تحسين إدارة مخاطر الشركات بالتطبيق على قطاع الحديد والصلب في ليبيا/ بيان المسؤولية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس
- محمد، أيوب محمود، 2020، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشترك شركة إيرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة أربيل، جمهورية العراق، إقليم كردستان، جامعة زاخو، كلية إدارة أعمال، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 18.
- عبد الغفار، نورهان السيد محمد، 2018، أثر تفعيل استخدام مدخل المراجعة على أساس المخاطر وفق إطار COSO على تحسين مستوى جودة المراجعة وانعكاساته على كفاءة الأداء المالي في الشركات المساهمة المصرية: دراسة تطبيقية.

- بدوان، خالد واصف محمد: أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، 2020
- برقأوى، باسم يوسف: أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 2020
- مصلح، رئيس كمال: أثر إدارة المخاطر المالية على جودة الأرباح: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، جامعة الزرقاء، 2018
- النحاس، أحمد حمدي: إدارة مخاطر التحول الرقمي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، مج13، ملحق، 2022
- إسماعيل، مراد: نظام إدارة الجودة ISO 9000 ودورها في إدارة المخاطر التسويسقية، مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون ، مج1، ع1، 2016
- موسي، بوسي حمدي حسن، 2023، أثر هيكل الملكية على تكلفة الديون في ظل استخدام مستوى الإفصاح عن عمليات إدارة المخاطر كمتغير وسيط: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، كلية التجارة. جامعة دمنهور، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، ع 2.
- المختار، لمصادفة، عبد القادر، طميو، 2019، إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف السلان-الجزائر، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- الشعراوي، حسام حسن محمود، 2017، أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الأرباح: دراسة تطبيقية على الشركات المصرية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المجلد الرابع والخمسون، العدد الأول.
- فروانة، حازم أحمد، 2021، جودة الخدمات، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- حمزة محمد الجبوري، (2013)، جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد ٣٤، ص ١٧٨
- دنيا كريم حسن، ادارة عمليات ادارة المعرفة في اعادة هندسة عمليات الاعمال بحث استطلاعي لاراء عينة من الموظفين في الشركة العامة للصناعات القطنية،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الكلية التقنية الادارية، بغداد، العراق، العدد الثالث والاربعون، 2015، ص425.
- عراف فائزة وبوقرة رابح، تقييم الجودة والخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن، ومجلة الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، العدد ١٢، ٢٠١٤، ص ٢١.
- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط١، ٢٠٠٠، ص ٩٥.
- عبدالقادر بريش التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراة في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ٢٠٠٥/٢٠٠٦.
- جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، ابوظبي، دار هومة، ٢٠٠٥، ص ٢٤.
- معراج هوارى واخرون،تسويق خدمات التامين: واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٣، ص ٨٨-٨٩.
- Pierre Eiglier,Marketing et strategie,des services,edition economica, paris, 2004, p76.
- Haffman,k.Douglas &Bateson.John.e.g, Services marketing, conceptsstrategies & cases, south western, cengage learning , USA, 2011, p4.