

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة مخاطر

أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل " دراسة
تطبيقية على شركة رونق النضارة الطبيه في المملكة العربية
السعودية "

إعداد الطالب/

هنوف هلال الغريبي

241000160

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي: 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من كان لهم الفضل الكبير في عملي وتحفيزي طوال رحلة دراستي، أهدي هذا البسمة المتواضع:

إلى أساتذتي الأفاضل

أهدي لكم كل الشكر والامتنان على كل ما قد ستموه من علم وتوجيه، وعلى دعمكم الدائم لي خلال مراحل إعداد هذا البسمة. لقد كنتم خير قدوة ومصدر إلهام في مشواري الأكاديمي. أخص بالشكر أستاذة جامعة "ميداو سن" الذين لم يدعوا جهدي في تقديم النصيح والمشورة، فلكنم كل الاحترام والتقدير.

إلى عائلتي العزيزة

إلى والدي ووالدي، شكري لا ينفي حقكما، فقد كنتم السند الدائم والدافع المستمر لتحقيق هذا الإنجاز. شكراً لصلواتكم ودعواتكم الصادقة. إلى إخوتي وأخواتي، لدعمكم اللا محدود وكلماتكم التي كانت دائماً ما تمنحني القوة للاستمرار.

إلى أصدقائي الأعزاء

كل الشكر لكم على دعمكم المتواصل وساندكم لي في كل لحظة. لقد كنتم رفاق الدرب الذين سار كنتموني اللحظات السعيدة والمتعبة، فوجودكم بجاني كان لا يقدر بثمن.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء تأثير تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة رونق النضارة الطبية في المملكة العربية السعودية، ونظرًا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع، تم اللجوء إلى استخدام العينة العشوائية البسيطة لجمع البيانات، وتوزيع الاستبيان على العاملين في الشركة، وشارك في الإجابة على الاستبيان 402 فرد من عينة الدراسة.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها الثلاثة وبين تحسين بيئة العمل في الشركة، مما يؤكد الأثر الإيجابي لتطبيق الإدارة الفعالة للمخاطر على بيئة العمل.

وأوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم المالي واللوجستي والفني الذي يمكن الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية من تعزيز قدرتها على إدارة المخاطر التي قد تواجهها. كما أكدت على أهمية تحسين البنية التحتية لدعم هذه الشركات في تحقيق مستويات أعلى من الأداء والإنتاجية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، بيئة العمل، شركة رونق النضارة الطبية.

قائمة المحتويات

ج	شكر وتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1.1 مقدمة:
3	2.1 مشكلة الدراسة:
4	3.1 أهمية الدراسة:
5	4.1 أهداف الدراسة:
6	5.1 تساؤلات الدراسة
7	6.1 فروض الدراسة:
7	7.1 الدراسات السابقة:
18	8.1 الفجوة البحثية
19	9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
20	10.1 المنهجية وطرق البحث:
20	11.1 مصادر البيانات :
20	12.1 أدوات الدراسة:
21	13.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
21	14.1 حدود الدراسة :
22	المبحث الأول : نموذج إدارة المخاطر
22	1.1.2 تمهيد:
23	2.1.2 تعريف إدارة المخاطر

24	3.1.2 أهمية إدارة المخاطر
25	4.1.2 أهداف إدارة المخاطر:
26	5.1.2 تحديد وتقييم المخاطر:
26	6.1.2 أبعاد إدارة المخاطر:
30	7.1.2 أنواع المخاطر في بيئة العمل
34	8.1.2 طرق الوقاية من مخاطر بيئة العمل:
35	9.1.2 شروط الأمن والسلامة في بيئة العمل
39	المبحث الثاني : تحسين بيئة العمل
39	1.2.2 تمهيد:
39	2.2.2 تعريف بيئة العمل:
40	3.2.2 أنواع بيئة العمل:
42	4.2.2 عناصر بيئة العمل
44	5.2.2 مكونات الإبداع في بيئة العمل
44	6.2.2 تقييم بيئة العمل
44	7.2.2 تعريف تحسين بيئة العمل
45	8.2.2 المخاطر في بيئة العمل
45	9.2.2 التنوع في مكان العمل
46	10.2.2 فوائد التنوع في مكان العمل
47	11.2.2 إدارة التنوع في الموارد البشرية:
48	12.2.2 إدارة التنوع في مكان العمل
50	13.2.2 مفهوم الشمول في مكان العمل:
50	14.2.2 أنواع التنوع في مكان العمل
51	15.2.2 سلبيات التنوع في مكان العمل
53	الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة
53	1.3 مقدمة
53	2.3 منهجية البحث:

53	3.3 مجتمع وعينة الدراسة
54	4.3 الأساليب الإحصائية:.....
54	5.3 أداة الدراسة
55	6.3 صدق أداة الدراسة
60	الفصل الرابع: تحليل النتائج
60	1.4 مقدمة.....
60	2.4 خصائص عينة الدراسة
63	3.4 تحليل استمارة الاستبيان
69	4.4 اختبار فروض الدراسة
76	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
76	1.5 مقدمة.....
76	2.5 خلاصة نتائج الدراسة
78	3.5 التوصيات
79	Abstract.....
80	أولاً: المراجع العربية
85	ثانياً: المراجع الأجنبية:.....
I	الملاحق
II	استمارة استبيان

قائمة الجداول

اسم الجدول	رقم الصفحة
جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة	52
جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول	52
جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني	54
جدول (4) معامل الثبات لمحاو استمارة الاستبيان	56
جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	57
جدول (6) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	58
جدول (7) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة العلمية	58
جدول (8) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوضع المهني	59
جدول (9) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة	60
جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات فاعلية إدارة المخاطر	61
جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات كفاءة إدارة المخاطر	62
جدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات استجابة إدارة المخاطر	63
جدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تحسين بيئة العمل	64
جدول (14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	66

68	جدول (15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى
69	جدول (16) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية
70	جدول (17) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

قائمة الأشكال

اسم الشكل	رقم الصفحة
شكل (1) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	57
شكل (2) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	58
شكل (3) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة العلمية	59
شكل (4) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوضع المهني	59
شكل (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة	60

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

تعد بيئة العمل في الشركات الطبية من أهم العوامل المؤثرة في جودة الرعاية الصحية المقدمة وفي كفاءة أداء العاملين. يشكل تحسين بيئة العمل في الشركات الطبية تحديًا مستمرًا، خاصة في ظل التعقيدات والضغوط التي يواجهها العاملون في القطاع الصحي. مع تزايد التوقعات من المجتمع لتحسين جودة الخدمات الصحية، يصبح من الضروري التركيز على تطوير بيئة العمل بما ينعكس إيجابيًا على أداء العاملين وسلامة المرضى.

وتعد إدارة المخاطر أداة استراتيجية هامة يمكن استخدامها لتحسين بيئة العمل في الشركات الطبية، وتساهم إدارة المخاطر الفعالة في تحديد وتقييم العوامل التي قد تؤثر سلبًا على بيئة العمل، مثل نقص الموارد، وضغوط العمل العالية، والأخطاء البشرية، فمن خلال تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، يمكن تقليل هذه العوامل وتعزيز بيئة عمل أكثر أمانًا وكفاءة.

ويقاس أداء الإدارة الجيدة في احتوائها للمخاطر والتحديات التي تواجه المؤسسة، وتعمل على مواجهتها والحد من أثارها السلبية على أداء المؤسسة، وكلما تنبأت الإدارة بالمخاطر مبكرًا وقامت بتحليلها ووضع الخيارات الاستراتيجية لمواجهتها قتلت من الآثار السلبية التي قد تسهم في ضعف أداء المؤسسة بين المنافسين، ومنذ أوائل العقد الأول من القرن العشرين سعت العديد من المؤسسات إلى البحث عن قواعد الامتثال التنظيمية التي تفحص خطط وسياسات وإجراءات إدارة مخاطر الشركات في عدد متزايد من المؤسسات ذات أنشطة الأعمال المتنوعة، وما يتطلبه معه قيادة تقوم على تحليل المخاطر، ومواجهتها. وإدارة المخاطر هي عملية لتحديد وتقييم ومراقبة التهديدات التي تتعرض لها المؤسسة وتعالجها من رصيدها السوقي بين المنافسين وتؤثر على رأس مالها، ويمكن أن تتبع هذه التهديدات أو المخاطر من مجموعة واسعة من المصادر بما في ذلك الالتزامات القانونية، وأخطاء الإدارة الاستراتيجية، والحوادث والكوارث الطبيعية.

(آل عزام، 2023)

كما إن نجاح المؤسسات المالية والاقتصادية يتوقف وبشكل أساسي على مدى تناغم وتفعيل الإدارات المختلفة لدى تلك المؤسسات، ومن تلك الإدارات الهامة إدارة المخاطر، والتي يتوقف على أدائها وضع الخطط التي تهدف إلى الاستجابة للمخاطر المحتملة، ويسعى اتحاد الشركات الاستثمارية ومن ضمن أهدافه العمل على التوصية برفع أداء الشركات الاستثمارية في مختلف المجالات.(الشديفات، 2022)

وحيث أن الاهتمام ببيئة وظروف العمل وتحسينهما أصبح بالنسبة للمنظمات العامة والخاصة أحد الاستراتيجيات المهمة ومن متطلبات العملية الإدارية الناجحة التي تحرص على تبنيها تلك المؤسسات وهذا في ظل احتدام شدة المنافسة وارتفاع مستوى الوعي لدى المستفيد من المنتج أو الخدمة الذي يتوقع دائماً الحصول على الأحسن.

ويعتبر موضوع تحسين بيئة وظروف العمل خاصة المتعلقة بجانب أمن وسلامة العاملين من أهم متطلبات المؤسسات بشتى أنواعها، بغية الوصول إلى مستويات جيدة، أو مقبولة على أقل تقدير من الأداء، وبالتالي بلوغ أعلى القدرات والطاقات الإنتاجية الممكن تحقيقها.(Florio & Leoni, 2017)

في المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع الصحي تحولات نوعية وتطورات كبيرة تتماشى مع رؤية المملكة 2030، وهي خطة استراتيجية طموحة تهدف إلى تنويع الاقتصاد السعودي وتقليل الاعتماد على النفط كمصدر رئيسي للدخل. تعتبر الصحة جزءاً أساسياً من هذه الرؤية، حيث تسعى الحكومة إلى تحسين جودة الحياة للمواطنين والمقيمين من خلال تقديم خدمات صحية متميزة تضاهاي المعايير العالمية.

تتضمن رؤية 2030 عدداً من المبادرات والإصلاحات الهيكلية التي تستهدف القطاع الصحي، من أبرزها زيادة فعالية وكفاءة الخدمات الصحية، وتعزيز جودة الرعاية الصحية، وتوسيع نطاق الوصول إلى الرعاية الصحية في جميع أنحاء المملكة. أحد الأهداف الرئيسية هو تحسين البنية التحتية الصحية من خلال بناء وتطوير الشركات الطبية والمراكز الصحية وتزويدها بأحدث التقنيات الطبية. كما تسعى الرؤية إلى دعم الأبحاث الطبية وتشجيع الابتكار في المجال الصحي، مما يساهم في تطوير علاجات جديدة وتحسين خدمات الرعاية الصحي(Saudi Vision 2030,2016)

كما تسعى المؤسسات لتحسين بيئة العمل ليس فقط من خلال التجهيزات الأساسية أو التكميلية أو إتباع سياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب سوى من حيث المؤهلات أو الميول والاهتمامات الخاصة بالموظف أو من حيث طبيعة الوظيفة والمهارات المطلوبة لشغلها بل أيضا من خلال التركيز على العنصر البشري باعتباره محور ارتكاز المؤسسات مما يستدعي درجة ولاته وانتمائه للمؤسسة لتحقيق الالتزام التنظيمي الذي يكفل الحرص على أداء العمل بأحسن صورة ممكنة لتحقيق أهداف المنظمة في اقصر وقت وبأقل تكلفة وجهد وبما يعبر عن تمتعه بدرجات مرتفعة من الانتماء والولاء الذي لا يتحقق إلا في ضوء توافر قدر مناسب من الاستقرار والرضاء عن بيئة العمل، التزام العاملين بمهام وظائفهم يتم من خلال عمليات يدخل فيها حساب المنفعة و الربح والخسارة فإذا كانت الوظيفة تشبع احتياجاتهم المادية والمعنوية وتوفر لهم المناخ و البيئة الداعمة لهم وأن ذلك ينعكس إيجابياً على الالتزام بمهام العمل على عكس الوظيفة التي لا تلبى هذه المعايير. (زوليف، 2021)

ومن ثم جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل بالتطبيق على شركة رونق النضارة الطبية في المملكة العربية السعودية .

2.1 مشكلة الدراسة:

تواجه شركة رونق النضارة الطبية في المملكة العربية السعودية تحديات متعددة في تحسين بيئة العمل، والتي تؤثر بشكل مباشر على جودة الرعاية الصحية وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين، و على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين بيئة العمل، لا تزال هناك فجوة في فهم كيفية تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال داخل الشركات الطبية .

بالمقارنة مع الدراسات السابقة، نجد أن مشكلة الدراسة الحالية تتسم بتركيز خاص على القطاع الصحي، وهو ما يميزها عن الأبحاث الأخرى التي تناولت جوانب إدارة المخاطر في قطاعات مختلفة. على سبيل المثال، ركزت دراسة دغيم (2020) على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية في شركات البترول من خلال بيئة العمل الابتكارية، دون التطرق بشكل مباشر إلى إدارة المخاطر أو بيئة العمل في الشركات

الطبية . وبالمثل، اهتمت دراسة الشديفات (2022) بتأثير إدارة المخاطر المؤسسية على الأداء في البنوك الإسلامية، ولكنها لم تتناول بيئة العمل في القطاع الصحي.

ويتميز القطاع الصحي بتحديات فريدة تتعلق بالسلامة المهنية والرعاية المستمرة للمرضى، مما يجعل من الضروري دراسة تأثير إدارة المخاطر ، فدراسة عمر (2019) تناولت تأثير بيئة العمل على تطوير أداء العاملين في المؤسسات، لكنها لم تتطرق إلى كيفية إدارة المخاطر في بيئة عمل تتعلق مباشرة بحياة الإنسان.

ومما سبق يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في الاجابة على تساؤل: ما هو أثر تطبيق إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية في المملكة العربية السعودية ؟

3.1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت موضوع أثر تطبيق إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية ، والتي لم تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في تطبيق إدارة المخاطر، تحسين بيئة العمل.

● الأهمية العملية:

تحظى هذه الدراسة بأهمية علمية كبيرة نظراً لأنها تضيف إلى الأدبيات الموجودة في مجال إدارة المخاطر وبيئة العمل، خاصة في قطاع الرعاية الصحية. تُعتبر إدارة المخاطر من المواضيع الحيوية التي تتطلب بحثاً معمقاً لفهم كيفية تأثيرها على مختلف الجوانب التنظيمية، بما في ذلك بيئة العمل. تركز معظم الدراسات السابقة على مجالات صناعية أو مالية، مع تركيز محدود على القطاع الصحي. من هنا، تأتي الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كونها تسد فجوة في البحث العلمي من خلال دراسة تطبيق إدارة المخاطر في بيئة عمل الشركات الطبية ، وهو مجال لم يحظ بالاهتمام الكافي في الأدبيات السابقة. ستساهم هذه الدراسة

في تقديم إطار علمي وتحليل دقيق حول تأثير تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على تحسين بيئة العمل في الشركات الطبية، مما يعزز من فهم هذا الجانب ويساعد الباحثين في تطوير نماذج ومفاهيم جديدة يمكن تطبيقها في دراسات مستقبلية.

• الأهمية العلمية:

من الناحية العملية، تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة نظرًا لتأثير نتائجها المحتمل على تحسين بيئة العمل في الشركات الطبية ، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة. في سياق المملكة العربية السعودية، حيث يشهد قطاع الصحة تطورات سريعة وتحسينات مستمرة، فإن تطبيق نتائج هذه الدراسة يمكن أن يسهم بشكل مباشر في تعزيز الأداء الوظيفي وتحسين الظروف العملية للعاملين في الشركات الطبية . من خلال تقديم توصيات عملية مبنية على الأدلة حول كيفية تحسين بيئة العمل عبر تطبيق إدارة المخاطر بفعالية، يمكن للإدارات الصحية الاستفادة من هذه النتائج لتحسين كفاءة العاملين وتقليل الأخطاء الطبية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد هذه الدراسة في صياغة سياسات وإجراءات جديدة تهدف إلى تعزيز السلامة المهنية والرفاهية العامة للعاملين في القطاع الصحي.

4.1 أهداف الدراسة:

يكمُن الهدف الرئيسي في هذه الدراسة في التعرف على أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:

- التعرف على مدى تأثير فاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية

- معرفة مدى تأثير كفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.
- التعرف على مدى تأثير استجابة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

5.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية؟

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- **السؤال الفرعي الأول:** ما مدى تأثير فاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية ؟
- **السؤال الفرعي الثاني:** ما مدى تأثير كفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية؟
- **السؤال الفرعي الثالث:** ما مدى تأثير استجابة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية؟

6.1 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

وينتق منها مجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل في:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لفاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستجابة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

7.1 الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (دغيم، 2020)، بعنوان أثر جودة بيئة العمل الابتكارية على تحسين الإنتاجية وزيادة

القدرة التنافسية: دراسة ميدانية بشركات البترول

— هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة بيئة العمل الابتكارية في تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة

التنافسية بشركات البترول محل الدراسة.

— وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل الابتكارية،

(المتتملة في: مدى اهتمام الإدارة بمقترحات العاملين، ومدى تفويض السلطات والمشاركة في اتخاذ

القرارات، ومدى الخوف من الأخطاء وتجنب اتخاذ قرارات بها مخاطرة، ومدى تطبيق قواعد العمل

بدرجة صارمة، ومدى اهتمام الإدارة بالتغيير، ومدى اهتمام الإدارة ببيئة العمل المادية) على تحسين الإنتاجية بشركات البترول محل الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل الابتكارية، على زيادة القدرة التنافسية بشركات البترول محل الدراسة.

— وكذلك توصلت الدراسة لعدم وجود فروق معنوية بين إدراكات مفردات عينة الدراسة لأبعاد جودة بيئة العمل الابتكارية وتحسين الإنتاجية والقدرة التنافسية ترجع للعوامل الديموجرافية (المتثلة في: النوع، والسن، والخبرة، والتعليم).

— وتوصى الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة بمقترحات العاملين، وتشجيع الأفكار الجديدة والتي أثبتت الدراسة الحالية تأثيرها المعنوي الموجب على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية، وتدعيم تجنب ممارسات الخوف من الأخطاء وتجنب اتخاذ قرارات بها مخاطرة.

— والتي أثبتت الدراسة الحالية تأثيرها المعنوي الموجب على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية والعمل على تحسين الممارسات التالية: تفويض السلطات والمشاركة في اتخاذ لقرارات، واهتمام الإدارة ببيئة العمل المادية، والتي لم تتوصل نتائج الدراسة الميدانية لوجود علاقة معنوية بينها، وبين تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية، والمتابعة الدورية لمستوي تطبيق جودة بيئة العمل الابتكارية، وتحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية بالشركات محل الدراسة.

2. دراسة (قاسم، 2023)، بعنوان علاقة التدريب في تحسين البيئة: دراسة استطلاعية لمراكز

التدريب في جامعة الموصل

— يهدف البحث إلى تسليط الضوء على المراكز البحثية والاستشارية ودورات التعليم المستمر والدورات التدريبية التي تقيمها جامعة الموصل سنوياً، وبالتحديد كلية الهندسة، للأشخاص التابعين لمؤسسات وشركات ومكاتب ومعامل قطاع عام وخاص في الموصل، وبيان أثر التدريب في تحسين البيئة وقد تمثلت عينة البحث بالأشخاص المتدربين وقياس مدى الاستفادة منها وتطبيقها في سوق العمل، وانعكاساتها على الواقع البيئي في المدينة.

- وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر الاعتماد على استمارة استبيان وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss).
- وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة موجبة وقوية بين برامج التدريب وتحسين البيئة، فكلما كانت برامج التدريب واقعية وتلبي حاجات المجتمع، وواضحة وفي صلب العمل ويمكن تطبيقها عمليا، فضلا عن وجود استفادة قصوى من البرامج نتيجة التزام المدربين بمنهاج ووقت الدورة، كلما ساهم ذلك في تحسين البيئة من خلال الاستثمار السليم للبيئة، وتنمية الوعي البيئي والاقتصادي والاجتماعي، فضلا عن التعرف عن دور المؤسسات في تحقيق التنمية المستدامة، والعكس صحيح.
- وأوصت الدراسة بالاهتمام ببرامج التدريب لما لها أثر في المجتمع حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة قوية بين برامج التدريب وبين تحسين البيئة، بالإضافة إلى إقامة دورات تدريبية موقعية في مؤسسات وشركات الدولة المختلة

3. دراسة (عمر، 2019)، بعنوان أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسات: دراسة حالة

الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي (2015 - 2018 م)

- تناول البحث أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسات، وتمثلت مشكلة البحث في ضعف القدرات المادية والبشرية اللازمة لقيام المؤسسات السودانية بدورها الأساسي في تهيئة بيئة عمل مناسبة للعاملين. ويؤدي عدم الاهتمام بتطوير بيئة العمل في المؤسسات إلى انخفاض الفعالية التنظيمية وبالتالي يؤدي انخفاض الأداء الوظيفي نتيجة شعور العامل بالإحباط في ظل البيئة التي لا تشجع على بذل الجهد. يهدف البحث إلى معرفة أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين، معرفة أثر بيئة العمل المادية في تطوير أداء العاملين، معرفة أثر نمط القيادة في تطوير أداء العاملين، معرفة تأثير الهيكل التنظيمي في تطوير أداء العاملين.
- تمثلت فرضيات البحث في أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وتحسين الأداء، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة وتحسين الأداء، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وتحسين الأداء.

- اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات ووصف واقع الحالة الدراسية.
- توصل البحث إلى عدد من النتائج منها تتوفر بالصندوق الأدوات والأجهزة (معينات) المناسبة والكافية للقيام بالعمل مما ساعد في إنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة في المكاتب بالصندوق مجهزة بصورة مناسبة للقيام بالعمل مما أدى لتحسين الأداء، نظام التدريب بالصندوق ساعد في ابتكار وإبداع العاملين، نمط القيادة الإدارية المتبع بالصندوق بعث روح الانتماء والولاء لها. إتباع إدارة الصندوق العمل كفريق واحد ساهم في تحسين أداء العاملين دراسة.
- يوصي البحث العمل على استخدام نظام تدريب حديث بالصندوق لأنه يساعد في ابتكار وإبداع العاملين، تعزيز استخدام التقنيات الحديثة المناسبة لإنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة، ضرورة الاهتمام من إدارة الصندوق بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بهم. اشتمل البحث على أربعة فصول وخاتمة شملت النتائج والتوصيات.

4. دراسة (آل عزام، 2023)، بعنوان دور علم النفس التنظيمي في تحسين صحة بيئة العمل لدى موظفي شركة أرامكو بمنطقة عسير في السعودية

- هدفت الدراسة إلى معرفة أثر علم النفس التنظيمي على تحسين صحة بيئة العمل لدى موظفي شركة أرامكو منطقة عسير السعودية، وهدفت إلى معرفة الفروق بين مستوى اهتمام الموظفين في شركة رونق النضارة الطبية تبعاً للاختلاف في السمات الوظيفية والشخصية.
- واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، ووزع (2700) استبيان واسترد (255) استبيان ونسبته 94.4%.
- وخلصت الدراسة إلى أنه: توجد دلالة أخصائية عند المستوى 0.05 = بين علم النفس التنظيمي وتحسين صحة بيئة العمل خارجياً وداخلياً لدى موظفي شركة أرامكو بعسير، ولا يوجد هناك فروق معنوية دالة أخصائية بين مستوى اهتمام الموظفين في الخصائص الشخصية والوظيفية، وإن غالبية عينة الدراسة تكونت من الذكور بنسبة 87.67% أما الإناث كانت نسبتهما حوالي 12.32%، أن أغلب من استطلع آراءهم هم من ذوي الخبرة التي هي من 5 إلى أقل 10 سنوات وتعتبر الخبرة هنا

كافية من أجل أن يتم معرفة الحاجة والضرورة أجل فهم دور علم النفس التنظيمي في تحسين صحة بيئة العمل.

— أوصت الدراسة بتطبيق مناهج البحث العلمي بعلم النفس التنظيمي ونتائجه في المشاكل التي تحدث في داخل بيئة العمل ومنها اختبار العمال وتدريبهم، قيام الشركة بالعمل على راحة الموظفين وكرامتهم بغية ارتفاع وتحسين إنتاجيته، الاستعانة بالطرق والتقنيات العلمية في فهم سلوك الأفراد والتنبؤ به في تحسين بيئة العمل الداخلية والخارجية. وبدراسة العلاقات الإنسانية بما يكفل صحة نفسية وجسمية سلمة ومتوافقة للموظف.

5. دراسة (الشديفات، 2022)، بعنوان أثر تطبيق نموذج إدارة المخاطر المؤسسية في الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية العاملة في الأردن

— هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نموذج إدارة المخاطر المؤسسية بأبعاده البيئة الرقابية. تحديد الأهداف تحديد الأحداث تقييم المخاطر الاستجابة للمخاطر أنشطة الرقابة المعلومات والاتصالات المراقبة في الأداء المؤسسي بأبعاده العمليات الداخلية التعلم والنمو، بعد المستفيدين. البعد المالي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

— إذ تألف مجتمع الدراسة من العاملين في الدائرة المالية والرقابية ويقدر عددهم (163) موظف يعملون بالفروع الرئيسية للبنوك الإسلامية الأردنية وعندها (4) بنوك ولتحقيق أهدافها تم توزيع (150) استبانة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة المسترد منها (137)، وتم استبعاد (3) استبانات لعدم كفايتها، وبالتالي بلغ عدد الاستبانات الصالحة لغايات التحليل الإحصائي (134) استبانة

— واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الاستدلالي مستخدمة العديد من الأساليب الإحصائية الملائمة للدراسة وتم تطبيقها من خلال برمجية (SPSS) للتمكن من استخراج مؤشرات الإحصاء الوصفي الاستدلالي كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحدار الخطي المتعدد والبسيط للتمكن من اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها.

— وقد أظهرت نتائج الدراسة مستوى مرتفع لتطبيق نموذج إدارة المخاطر المؤسسية ومستوى مرتفع للأداء المؤسسي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، ووجود أثر التطبيق نموذج إدارة المخاطر المؤسسية في الأداء المؤسسي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

— وقد أوصت الدراسة بضرورة التأكيد على تعزيز أهمية تطبيق نموذج إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) والأبعاد الرئيسية لما له من أثر إيجابي في المحافظة على الأصول المالية وحمايتها وتحقيق استقرار مالي واستثماري. كما يتوجب على إدارة البنوك الإسلامية أن تقوم بتحديد كافة المخاطر ودراستها وتحليلها وإدارتها بشكل يؤدي إلى تقليلها إلى أدنى حد ممكن وأن تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في البيئة الداخلية والخارجية.

6. دراسة (البليوي، 2021)، بعنوان أثر تطبيق آليات الحوكمة على إدارة مخاطر العمل المؤسسي في القطاع العام: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بمدينة الرياض

— لقد تمثل الهدف الأساسي من هذا البحث في توضيح العلاقة القائمة بين كلا من توضيح العلاقة القائمة بين الحوكمة وبين إدارة المخاطر وخاصة في مؤسسات القطاع العام، وذلك بالتطبيق على وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بمدينة الرياض.

— ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه أحد أهم المناهج التي تستخدم خاصة في البحوث الاجتماعية حيث يقوم هذا المنهج على دراسة مشكلة الدراسة كما هي في الواقع والعمل على وصفها وصفا دقيقا باستخدام الأسلوب الكيفي من خلال وصف المشكلة وأبعادها وخصائصها.

— وقد توصلنا من هذه الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها: إن واقع تطبيق الحوكمة في مؤسسات القطاع العام السعودي ضعيف بالمقارنة بمبادئ الحوكمة التي تم طرحها في الإطار النظري، إن واقع تطبيق الشفافية والمساءلة والمشاركة بمؤسسات القطاع العام السعودي متوسط، توجد محاولات لتطبيق مبادئ وأسس الحوكمة في قطاع الأعمال السعودي من جانب المسؤولين.

— ولذلك نوصي بأن يتم نشر ثقافة الحوكمة والتعريف بمبادئها وآليات تنفيذها من خلال عقد الاجتماعات والبرامج التدريبية للعاملين بالإدارات المختلفة، فضلاً عن تدعيم مبادئ تطبيق الحوكمة من جانب المسؤولين بمؤسسات القطاع العام السعودي، وتطوير الهياكل التنظيمية للإدارات المختلفة في مؤسسات القطاع العام السعودي لاستيعاب الاتجاهات الإدارية الحديثة بما فيها الحوكمة.

7. دراسة زويلف، وعليان (2021) بعنوان: "أثر تطبيق إطار (COSO) للرقابة الداخلية في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

— هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق إطار COSO للرقابة الداخلية بأبعاده (بيئة الرقابة وتقدير المخاطر، وأنشطة الرقابة، والمعلومات والاتصال، والمراقبة في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في الأردن، ومدى توافر الممارسات السليمة لإدارة المخاطر في هذه البنوك.

— ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة شملت من (160) مدير إدارة في البنوك التجارية الأردنية، وتم تحليل هذه البيانات المجمعة باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية ضمن برنامج (SPSS)

— وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عناصر الرقابة الداخلية مجتمعة وفقاً لإطار COSO في إدارة المخاطر التشغيلية، فضلاً عن وجود أثر لكل عنصر من هذه العناصر في إدارة المخاطر المذكورة.

— وأوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك التجارية العاملة في الأردن بتعزيز تطبيق عناصر الرقابة الداخلية مجتمعة وفقاً لإطار COSO، والاهتمام بالممارسات السليمة لإدارة المخاطر التشغيلية وتوفيرها بدرجة أكبر .

8. دراسة عبد اللاوي، وضيف الله (2019)، بعنوان: فعالية لجان المراجعة في إدارة المخاطر وفق إطار COSO في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - دراسة آراء مجموعة من المراجعين الخارجيين والداخليين".

- هدفت الدراسة إلى تقييم فاعلية دور لجان المراجعة في إدارة المخاطر وفق إطار COSO والمتمثلة بـ (البيئة الرقابية، تقييم المخاطر الأنشطة الرقابية المعلومات والاتصالات، أنشطة المتابعة).
- ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي إذ ضمت عينة الدراسة على (73) موظف من المراجعين الداخليين والخارجيين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وتم تحليل البيانات المجتمعة باستخدام برمجتي (SPSS) (MINTAB).
- وخلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأراء المراجعين الخارجيين والداخليين حول فاعلية لجان المراجعة في إدارة المخاطر وفق إطار COSO ووجود دور فعال للجان المراجعة في تقويم مخاطر البيئة الداخلية للمؤسسة، ووجود دور فعال لها في تحديد وتقييم المخاطر والاستجابة لها وكذلك في تقييم أنشطة الرقابة وتقييم نظام الإبلاغ المالي في المؤسسة.
- وأوصت الدراسة بضرورة تكوين لجان المراجعة على مستوى المؤسسات الاقتصادية لما تقدمه من فوائد للمؤسسة من خلال ما تقوم به من أدوار فعالة على مستوى أنشطة الرقابة وإدارة المخاطر.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Abu Hamour, et al., 2021)، بعنوان

"The Impact of the (COSO) Control Components on the Financial Performance in the Jordanian Banks and the Moderating Effect of Board Independence."

- هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط الإستقلالية مجلس الإدارة على مكونات الرقابة الداخلية (COSO) بأبعادها البيئة الرقابية، تقييم المخاطر، المعلومات والاتصالات، أنشطة الرقابة والمراقبة والأداء المالي في البنوك الأردنية.
- استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من المدراء الماليين ومدراء الرقابة الداخلية والمدققين الداخليين في البنوك التجارية الأردنية وشملت عينة الدراسة على (109) مفردة، وتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

- وأظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مكونات (COSO) والأداء المالي (ROE ROI). وأظهرت أن لها تأثيراً ذو دلالة إحصائية لمكونين أنشطة التحكم وبيئة التحكم على عائد الاستثمار. بالإضافة إلى ذلك أوضحت الدراسة أن الارتباط بين مكونات رقابة وفق إطار (COSO) والأداء المالي يتم تعديله بشكل إيجابي من خلال استقلالية مجلس الإدارة.
- وأوصت الدراسة بضرورة دعم نظرية الوكالة التي تقلل من مستوى الأداء المالي المرضي للمساهمين، وبالتالي يتم إضافة مسار علمي جديد للمساهمين إلى الأدبيات المحاسبية يشرح العلاقات والتأثيرات بين عناصر الرقابة الداخلية.

2. (Gupta, et al. 2020)، بعنوان

"Internal Business Process Perspective of Balanced Scorecard: Driver to Outshine in Front of Customers and Shareholders (An Empirical Study on Inter-Bank and Inter-Sector Comparison of Public and Private Sector Banks on India."

- هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية منظور العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في البنوك، كما هدفت أيضا إلى تقييم والتأكد ومقارنة الاختلاف الكبير في أداء بنوك القطاعين العام والخاص في الهند .
- أجريت الدراسة بأخذ عينة من (10) بنوك من القطاع العام و (10) بنوك من القطاع الخاص لتطبيق الدراسة عليهم، تم جمع بيانات الدراسة من مصادر ثانوية تتكون أساسا من التقارير السنوية للبنوك التي تم أخذ عينات منها، وتقارير الاستدامة والمنشورات المختلفة للبنوك، ومواقع الويب المختلفة، والمجلات والمقالات، إلخ.
- ومن النتائج التي كشفت عنها الدراسة وجود اختلاف كبير بين بنوك القطاع العام وبين بنوك القطاع الخاص عندما تم إجراء مقارنة بين البنوك.
- وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين أداء البنوك من منظور العمليات الداخلية؛ حيث يجب على البنوك محاولة تحسين كفاءتها التشغيلية من خلال تحسين مستوى السرعة في تقديم الخدمات، وفي الوقت المناسب، والدقة والفعالية، وتحقيق الكفاءة في القدرات التشغيلية من خلال تحسين

إنتاجية الموظفين، التميز من خلال كفاءة التكلفة، وكفاءة البيع، وتحسين قدرة قنوات التوزيع، مما سينعكس على تحسين تجارب العملاء مع البنوك وبالتالي يؤدي إلى زيادة الربحية.

3. (Salaudeen, et al,2018)، بعنوان

"Enterprise Risk Management and Performance of Selected Listed Consumer Goods Companies in Nigeria."

— هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة المخاطر المؤسسية ERM وأداء الشركة، وتم قياس إدارة المخاطر من خلال وجود لجنة إدارة المخاطر، ووجود الخبراء الماليين في مجلس الإدارة، ووجود لجنة التدقيق، ووجود مدير الإدارة المخاطر المؤسسية وحجم مجلس الإدارة وتم قياس أداء الشركات بمعدل العائد على الأصول، حيث ضمت عينة الدراسة (20) شركة من شركات السلع الاستهلاكية المدرجة في بورصة نيجيريا.

— إذ اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

— وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي كبير لوجود لجنة المخاطر ووجود الخبراء الماليين في مجلس الإدارة وحجم مجلس الإدارة على الأداء، كما أن تأثير إدارة مخاطر المؤسسات يمكن أن تعزز أداء الشركات من خلال ضمان نشر الموارد الكافية لتعزيز أنظمة إدارة المخاطر، وأوصت الدراسة إلى ضرورة إعادة تقييم الدور الإشرافي للسلطات التنظيمية بهدف تحسين إدارة المخاطر المؤسسية.

4. دراسة (Alawattegama,2018)، بعنوان

"The Effect of Enterprise Risk Management (ERM) on Firm Performance: Evidence from the Diversified Industry of Sri Lanka."

— هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر اعتماد إدارة المخاطر المؤسسية على أداء الصناعة المتنوعة في سيريلانكا، حيث تم قياس إدارة المخاطر المؤسسية ERM على أساس المكونات الثمانية وفق إطار COSO البيئة الرقابية تحديد الأهداف المتوافق مع المخاطر، تحديد الأحداث تقييم المخاطر الاستجابة للمخاطر أنشطة الرقابة المعلومات والاتصالات المراقبة)

— وتم استخدام العائد على حقوق الملكية لقياس أداء الشركات الصناعية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث ضمت عينة الدراسة (56) موظفاً في قسم إدارة المخاطر المالية في الشركات الصناعية.

— وتوصلت الدراسة إلى أن البيئة الرقابية الداعمة لإدارة المخاطر المؤسسية وتحديد الأهداف، وتحديد الأحداث، والاستجابة للمخاطر لها تأثير إيجابي على أداء الشركة إلا أن ذلك التأثير لم يكن ذو دلالة إحصائية، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات معمقة وبيان الدور الهام لإدارة المخاطر المؤسسية.

5. دراسة (Florio & Leoni) 2017، بعنوان

"Enterprise Risk Management And Firm Performance: The Italian Case."

— هدفت هذه الدراسة إلى التوصل للعلاقة بين إدارة مخاطر المؤسسة (ERM) والأداء المؤسسي للشركات الإيطالية المدرجة في البورصة، حيث تناولت العقبات التي تواجه المنظمات عند تطبيق نظم إدارة المخاطر، ومعرفة مزايا قياس مدى تعقيد نظم إدارة المخاطر من خلال مجموعة من المقاييس الجديدة لا تتعلق فقط ببيئات حوكمة الشركات المخصصة لإدارة المخاطر، ولكن تتعلق أيضاً بخصائص عملية تقييم المخاطر،

— وقامت الدراسة بجمع البيانات المحاسبية لـ (462) شركة مدرجة، واختبار الفرضيات تم استخدام برمجية (PLS) الإختبار انحدارات متعددة المتغيرات.

— وخلصت الدراسة إلى أن الشركات التي لديها مستويات متقدمة من تنفيذ إدارة المخاطر المؤسسية تقدم أداء أعلى، سواء على مستوى الأداء المالي، أو تقييم السوق كما أن أنظمة إدارة المخاطر المؤسسية الفعالة تؤدي إلى تقديم أداء أفضل من خلال تقليل التعرض للمخاطر وأن العلاقة السببية العكسية بين إدارة المخاطر المؤسسية والأداء غير موجودة على المدى القصير.

— وأوصت الدراسة توسيع هذه الدراسة لبلدان مختلفة لاكتشاف الاختلاف والتشابه في عواقب تنفيذ إدارة المخاطر المؤسسية.

8.1 الفجوة البحثية

تهدف الدراسة الحالية إلى استكشاف تأثير تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية في المملكة العربية السعودية. على سبيل المثال، بينما ركزت دراسة دغيم (2020) على دور جودة بيئة العمل الابتكارية في تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية في شركات البترول، لم تتناول هذه الدراسة تأثير إدارة المخاطر في بيئة العمل داخل الشركات الطبية. كما أن دراسة آل عزام (2023) تناولت دور علم النفس التنظيمي في تحسين صحة بيئة العمل لدى موظفي شركة أرامكو، لكن لم تركز على إدارة المخاطر أو بيئة العمل في القطاع الصحي. هذا يشير إلى وجود فجوة في الأبحاث المتعلقة بتطبيق إدارة المخاطر في بيئة العمل الصحية، مما يبرز الحاجة إلى هذه الدراسة.

اعتمدت الدراسات السابقة بشكل كبير على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أدوات تحليلية تقليدية. على سبيل المثال، استخدمت دراسة الشديفات (2022) استبيانات تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS لدراسة أثر إدارة المخاطر المؤسسية على الأداء المؤسسي في البنوك الإسلامية. ومع ذلك، لم تتضمن هذه الدراسات استخدام أدوات تحليل بيانات متقدمة أو تقنيات نمذجة معقدة. في المقابل، تهدف الدراسة الحالية إلى استخدام تقنيات تحليلية متقدمة، مثل التحليل الهيكلي أو المحاكاة، لتقديم فهم أعمق وأكثر دقة لتأثير إدارة المخاطر على بيئة العمل في الشركات الطبية.

واستخدمت الدراسات السابقة استبيانات تقليدية لجمع البيانات وتحليلها، مع اعتماد محدود على أدوات تحليلية متقدمة. على سبيل المثال، دراسة زويلف وعليان (2021) استخدمت أدوات تحليل مثل PLS وMINTAB بجانب SPSS لتقييم تأثير إطار COSO على إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك الأردنية. بالمقابل، تهدف الدراسة الحالية إلى استخدام أدوات تحليل بيانات متطورة قد تشمل نماذج تحليلية جديدة تمكن من تقديم رؤى جديدة حول كيفية تأثير إدارة المخاطر على بيئة العمل في الشركات الطبية.

تشير نتائج الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة المخاطر أو جودة بيئة العمل وأداء المؤسسات. على سبيل المثال، أظهرت دراسة فلوريو وليوني (2017) أن الشركات التي تطبق إدارة مخاطر مؤسسية بشكل فعال تحقق أداء مالي أعلى. مع ذلك، لم تتناول هذه الدراسات بشكل كافٍ تأثير هذه العوامل في بيئة العمل الصحية، خاصة في الشركات الطبية. الدراسة الحالية تسعى إلى سد هذه الفجوة

من خلال تحليل تأثير إدارة المخاطر على بيئة العمل في الشركات الطبية بشكل دقيق ومفصل، مع التركيز على القطاع الصحي.

بالتالي، تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوات البحثية الموجودة من خلال تقديم تحليل شامل ومتكامل لتأثير إدارة المخاطر في بيئة العمل داخل الشركات الطبية باستخدام منهجيات وأدوات حديثة قد تساهم في تقديم نتائج أكثر دقة وتفصيلاً.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

• إدارة المخاطر:

إطار إدارة مخاطر المؤسسة هو مجموعة من المبادئ والإجراءات التي تساعد المنظمة على إدارة المخاطر المتوقعة حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بنجاح وبهذا المعنى، فإن حلول إدارة المخاطر تقوم بأمرين: حماية المؤسسة من الأذى وخلق الفرص لتحسين أداء الأعمال تساعد إدارة المخاطر بشكل صحيح على تمكين استمرارية الأعمال.

كما تعرف على أنها هي إطار عمل لإدارة المخاطر التنظيمية. الخطر التنظيمي هو مصطلح واسع. يمكن أن يشمل ذلك المخاوف التي تتراوح من ضمان سلامة الموظفين وتأمين البيانات الحساسة للالتزام باللوائح القانونية ووقف الاحتيال المالي يمكن أن تكون المخاطر داخلية، مثل أعطال المعدات، أو خارجية، مثل الكوارث الطبيعية. ما يُعتبر خطرًا يختلف من كيان إلى آخر. (آل عزام، 2023)

• تحسين بيئة العمل:

تعرف على أنها هو مدى رضا الموظفين عن وظائفهم وظروف العمل يؤثر على أدائهم والتزامهم بالمنظمة، يتحقق بتلبية احتياجاتهم وتوفير فرص التطوير، والترقية والتقدير والمكافآت العلاقات بين الموظفين والإدارة تلعب دورًا هامًا. (الشديفات، 2022)

10.1 المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (البيئة الرقابية- تحديد الأهداف- تحديد الأحداث- تقييم المخاطر- الاستجابة للمخاطر- أنشطة الرقابة- المعلومات والاتصالات- المراقبة) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية ، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة ، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

11.1 مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

12.1 أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة ب: النوع، العمر، المستوى التعليمي، الوضع المهني، عدد سنوات الخبرة،

- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

13.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للوصول إلى الأهداف المطلوبة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها للتعرف على خصائص أفراد الدراسة
- اختبار معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد ثبات أداة الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان والتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: للتعبير عن استجابة افراد عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة
- اختبار الانحدار البسيط: تم استخدامه لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع

14.1 حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بالتعرف على تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) ف في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه.
- حدود مكانية: شركة رونق النضارة الطبيه.
- حدود زمانية: العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: تم التطبيق على العاملين في شركة رونق النضارة الطبيه في المملكة العربية السعودية .

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول : نموذج إدارة المخاطر

1.1.2 تمهيد :

تعتمد إدارة المخاطر على عملية منهجية تهدف إلى تحديد وتقييم والتعامل مع المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على منظمة أو مشروع. يتم من خلال هذه العملية تحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تعيق تحقيق الأهداف، وتقييم مدى تأثيرها واحتمالية حدوثها، ومن ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من هذه المخاطر أو التحكم فيها.

تساهم إدارة المخاطر في تعزيز الحماية للأصول وزيادة استدامة ومرونة المنظمة، تشمل هذه الإدارة جوانب متعددة مثل المخاطر المالية والتشغيلية والبيئية والقانونية والتكنولوجية، تتطلب إدارة المخاطر استخدام استراتيجيات متنوعة مثل نقل المخاطر (على سبيل المثال، التأمين)، وتجنب المخاطر، وتخفيفها، أو قبولها عند الضرورة، تتطلب فعالية إدارة المخاطر القدرة على التنبؤ بالمخاطر والتفاعل معها بسرعة وكفاءة لذلك، يقتضي نجاح هذه العملية وجود ثقافة تنظيمية تدعم الوعي بالمخاطر وتشجع على التواصل والتعاون بين جميع مستويات المنظمة.

تستفيد إدارة المخاطر في العصر الحديث من الأدوات التكنولوجية المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة، مما يساعد على تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر واتخاذ قرارات مبنية على البيانات، بشكل عام، تسهم إدارة المخاطر في تمكين المنظمات من مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق أهدافها بكفاءة واستدامة. (العجي، 2019)

2.1.2 تعريف إدارة المخاطر

تعرف إدارة المخاطر هي العملية التي يتم من خلالها تحديد وتقييم والتحكم في التهديدات المحتملة على الأصول والأرباح داخل المنظمة. تشمل هذه التهديدات الكوارث الطبيعية، والحوادث، والأخطاء الاستراتيجية، والتهديدات الأمنية. (المر، 2020)

كما أن إدارة المخاطر هي نهج منهجي ومتكامل لتحديد وتقييم ومراقبة وتخفيف المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المنظمة، من خلال تطبيق استراتيجيات مناسبة وتوفير الأطر التنظيمية والثقافية الداعمة..(الدسوقي، 2020)

ومن منظور آخر، يمكن تفسير إدارة المخاطر على أنها أحد الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى توفيرها في نظامها الإداري وذلك لأن عملية إدارة المخاطر تتم من خلال تحديد المخاطر التي تعيق تحقيق الأهداف الأساسية للشركة، تتم عملية إدارة المخاطر من خلال تحديد المخاطر التي تعيق تحقيق الأهداف الأساسية للشركة، مع التركيز على مخاطر الاحتيال والتلاعب وتقييم أنواعها.(كاظم، 2019)

ثم يتم تقييم نوع المخاطر وإجراء التطورات أو التعديلات المحتملة على القواعد التنظيمية حيث يُعرف معهد المدققين الداخليين (IIA) إدارة المخاطر بأنها نطاق يشمل مجموعة من الأمور التالية: .(عبد القادر ، 2019)

تتسم إدارة المخاطر بالعمل المتسق والمستمر على أساس الوحدة التنظيمية، بما في ذلك تحديد وتقييم التهديدات التي تؤثر على الأعمال وأهدافها. (Alslihat et al,2018).

تُعرف إدارة المخاطر بأنها طريقة إرشادية لصانعي القرار لوضع قواعد شاملة لاتخاذ قرارات صحيحة وخالية من الأخطاء، وتعمل عن طريق الرصد والمتابعة المستمرة على مستوى المؤسسة، وبالتالي المخاطر والأزمات داخل هذه الوحدات تم إنشاء وحدة خاصة مكلفة بما يسمى "إدارة المخاطر K ويتم

تعريفها على أنها "وحدة إدارة المخاطر" لأنها تعمل عن طريق المراقبة والمتابعة المستمرة على مستوى الشركة بأكملها. (Hayes, 2021)

3.1.2 أهمية إدارة المخاطر

تعتبر إدارة المخاطر وظيفة مهمة جدًا لأنشطة الرقابة الداخلية وهي جزء أساسي من أنشطة الرقابة الداخلية لأنه من أجل الحفاظ على الاستقرار المالي والاستثماري ووضع خطة رقابة شاملة على جميع مستويات الشركة وفي جميع الإدارات والأنشطة المختلفة والحد من حجم المخاطر وتصحيحها من أجل تحقيق جميع أهداف التخطيط بشكل واقعي، فإن كل منها يتفاعل ويتربط بشكل فعال ومتربط والسبب في ذلك هو أن كل منهما يعتمد على الآخر في تم وضع إطار عمل كامل خصيصًا لإدارة المخاطر (ERM)، والذي يعرض المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر ويوضح مفاهيم مثل تحديد المخاطر، وتحمل المخاطر وخطط المعالجة. (Al-Mashhadi, 2021)

في ضوء ما سبق، أكد (Gonzalez et al. (2020 على أهمية مركزية إدارة المخاطر في إطار عمل الشركات والأعمال، حيث أن إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي وملحوظ على الاستقرار المالي ونتائج التشغيل من خلال تطبيق مبادئ الحذر واليقظة تجاه المخاطر المحتملة ينص على ذلك، وبعبارة أخرى، فإن السعي إلى التحوط من المخاطر بشكل مناسب ودقيق له تأثير مثمر على الربحية على مستوى المؤسسة، وبالتالي فإن تقليل المخاطر أفضل لتحقيق ربحية أكبر، مما يؤدي إلى الوصول إلى الاستقرار المالي. وعلى وجه الخصوص، فإن مفهوم التحوط هو التنبيه للمخاطر مسبقًا من أجل التقليل من احتمالية حدوث أزمة مالية والتي قد تؤدي في بعض الحالات إلى الإفلاس.

وكما يشير كاظم ونصيف (2019) فإن أهمية إدارة المخاطر تكمن في كونها عنصرًا أساسيًا من عناصر إجراءات حوكمة الشركات تكمن أهمية إدارة المخاطر في كونها عنصرًا أساسيًا في إجراءات حوكمة الشركات.

كما أكدوا أن المستثمرين يفضلون الاستثمار في القطاعات الاقتصادية منخفضة المخاطر ويهتمون بوجود إدارة شاملة للمخاطر لتعزيز الربحية والأداء المالي العالي للشركات، حيث تساعد عملية التحكم في المخاطر على تحسين الاستخدام السليم للموارد والفرص. (Naseem et al , 2020)

تعمل إدارة المخاطر على تعزيز كفاءة وجودة تحقيق الأهداف سواء كانت طويلة الأجل أو قصيرة الأجل، ووفقاً لنموذج إدارة المخاطر فإن إدارة المخاطر مهمة جداً ويمكن تلخيصها على النحو التالي: (محمود 2020).

- (1) إمكانية جمع معلومات أفضل عند وجود المخاطر.
- (2) مساعدة الإدارة على تقدير وتحديد تكاليف التخفيف من المخاطر.
- (3) توقع المخاطر مسبقاً يمكن النظام المحاسبي من إنتاج ميزانيات وتقارير مالية أوضح.

4.1.2 أهداف إدارة المخاطر:

1. الهدف هو قبل وقوع الخسائر والخسائر هي تكلفة محققة تشكل زيادتها نقطة ضعف: وبالتالي فإن إدارة المخاطر تعمل على التحوط بشكل مناسب ضد حدوث الخسائر ومراعاة تأثيرها، وتعتبر معالجة المخاطر بشكل مناسب قبل وقوع الخسائر إجراءً علمياً قوياً يتم اتخاذه في الوقت المناسب لتجنب الآثار المجهولة أو السلبية وحماية المؤسسة من احتمالات عدم اليقين.
2. الهدف بعد وقوع الخسارة: وهذا الهدف يعني الوقاية التامة من المخاطر من أجل ضمان استمرارية عمليات الشركة والمحافظة على الأرباح والحرص على استقرار الشركة ويرجع ذلك إلى أن المستثمرين يفضلون الشركات التي تتمتع بتدفق دخل مستمر، مما يؤثر على عملية اتخاذ القرار لديهم، وذلك لأن استقرار الدخل يساعد على تقليل الضريبة المقتطعة. سيكون من المفيد التأكيد على أن أي نظام رقابة له أهداف معينة يتم وضعها بطريقة سليمة وعالية الجودة.

ووفقاً لنموذج (إدارة المخاطر) الذي وضعه ذنون وطلاوي (2020)، يجب تحديد أهداف إدارة

المخاطر على النحو التالي:

1. الأهداف الاستراتيجية: وهي الأهداف التي تدعم الأهداف الأساسية للمؤسسة وتتوافق معها وتشكل
2. أهداف تشغيلية: وهي أهداف مثل الأداء والربحية وحماية الأصول واستخدام الموارد وهي أهداف خاصة بعمليات الشركة.
3. أهداف إعداد التقارير: يتم وضع هذه الأهداف لضمان موثوقية وشفافية ودقة التقارير المالية وغير المالية، وتساهم هذه الأهداف في دعم عملية اتخاذ القرارات في الشركة.
4. أهداف الامتثال: وهي أهداف الامتثال للقوانين والمعايير التي تضعها السلطات المسؤولة وبالتالي فإن تطبيق إطار عمل إدارة المخاطر يوفر هدفًا أساسيًا يكمل جميع الأهداف السابقة.

5.1.2 تحديد وتقييم المخاطر:

وقد استحوذت إدارة المخاطر على اهتمام الباحثين والمحللين الماليين، حيث تم تناول موضوع إدارة المخاطر المالية، والنظر في العلاقة بين الربحية والعوائد والمخاطر المحيطة بها، واستخدام المقاييس الكمية للنظر في أفضل السبل لتقليل درجة المخاطر وتقييمها والحفاظ على الأصول المالية وحمايتها، وذلك استناداً إلى نظريات وأسس علمية وقد تم إجراء دراسات خاصة والتي تنتمي إلى أنشطة إدارة المخاطر المالية (عبد القادر، 2019).

6.1.2 أبعاد إدارة المخاطر:

إن تطبيق إطار إدارة المخاطر في المنظمة، مثل تعزيز العائد على رأس المال، وتحقيق المزايا التنافسية المناسبة، وتحقيق النمو المستدام، وزيادة مستوى الثقة المتبادلة مع المستفيدين، وتحسين جودة اتخاذ القرارات الاقتصادية، وزيادة موثوقية المعلومات المالية، بالإضافة إلى دعم نظم المعلومات والاتصالات ومواصلة العمل على تقليل حجم التكاليف بشكل كبير، واستناداً إلى فوائد ومزايا نظام إدارة المخاطر، فإن المحاور الأساسية لنجاح تطبيق هذا النظام ضرورية لكي يعمل نظام إدارة المخاطر بشكل صحيح وكافٍ.

• البيئة الرقابية:

تشمل البيئة الرقابية جميع الأمور المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية، حيث أن البيئة الرقابية تؤثر وتتأثر بها جميع عمليات الرقابة وتشكل معياراً أساسياً ومهماً للمحاور الأخرى، تتكون البيئة الرقابية من مجموعة من المعايير والمقاييس التي تعتمد على مبادئ وعناصر الرقابة على جميع الأنشطة الاقتصادية في المؤسسة، يجب الإشارة إلى المبادئ الأساسية لبيئة الرقابة، تشير الدراسة التي أجراها عبد القادر (2019) إلى ما يلي:

1. الالتزام بالنزاهة والقيم الأخلاقية استقلالية مجلس الإدارة
2. الإشراف المستمر على تطوير وتنفيذ الضوابط الداخلية.
3. وجود هيكل تنظيمي ووضوح الصلاحيات والمسؤوليات.
4. الالتزام بالتطوير الشخصي من أجل تحقيق الأهداف المسؤولية عن الرقابة الداخلية.

تكون بيئة الرقابة الداخلية أكثر فاعلية عندما تكون مسؤوليات جميع الأطراف المعنية، من أعلى إلى أسفل المنظمة، محددة بوضوح و تكون بيئة الرقابة أكثر فعالية عندما تخضع جميع الأطراف في أعلى الهرم، من الإدارة العليا إلى الموظفين في جميع الأقسام، وتقوم الإدارة العليا بوضع السياسات والإجراءات الأخلاقية وفقاً لبيئة الرقابة وفعاليتها وجعلها واضحة لجميع الموظفين في القطاع. (Hussien, 2021) and Khamees

• تحديد الأهداف:

يشير تحديد الأهداف إلى جميع الأهداف الاستراتيجية والأهداف ذات الصلة، حيث يتم تحديد الأهداف و محددة بدقة، ثم تتم مراجعة الأهداف، وتقييم جميع المخاطر المحيطة بها، وأخيراً، درجة تحمل المخاطر وأثارها (ذنون ، 2020)

• تحديد الأحداث:

تمثل الأحداث جميع الأنشطة والعناصر والتقنيات المترابطة في إطار حدث معين من خلال النظر في المخاطر التي تؤثر على هذه الأحداث، يمكن العمل على تصنيف الأحداث التي لها تأثير سلبي ومعالجتها، وذلك حتى يتسنى العمل على تصنيف الأحداث ذات التأثيرات السلبية ومعالجتها، كما يمكن العمل على تصنيف الأحداث ذات التأثيرات الإيجابية وتطويرها بشكل دائم. (ذنون و طلاوي، 2020)

• تقييم المخاطر:

إن تحقيق الأهداف المرجوة له أهمية قصوى في مجال الأعمال والاقتصاد، وبالطبع فإن تحقيق هذه الأهداف بأقل تكلفة ممكنة وبعيداً عن أي مشاكل يعتبر ميزة كبرى لصالح الشركة وبما أن التكلفة تتوافق مع شكل من أشكال المخاطر، يجب على إدارة المؤسسة العمل باستمرار على تقييم المخاطر من أجل تجنبها مسبقاً. لذلك، هناك عدد من المبادئ التي يعتمد عليها المديرون في تقييم مخاطر مؤسساتهم. (Alslihat et al., 2018)

فيما يلي بعض المبادئ التي تعتمد عليها الإدارة عند تقييم مخاطر المؤسسة:

1. تحديد أهداف المؤسسة بدقة. تحديد أهداف المؤسسة بدقة.
2. السعي لتحديد المخاطر التي قد تعيق المؤسسة عن تحقيق أهدافها.
3. التركيز على مخاطر الاحتيال عند تحديد المخاطر المتعلقة بتحقيق الأهداف.
4. تقييم وتحديد الاتجاهات التي قد تؤثر على نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة وتحديثها.

• الاستجابة للمخاطر:

تعني الاستجابة للمخاطر أن تستجيب الإدارة للمخاطر الفعلية، بغض النظر عن حجمها، من خلال قبول الخطر والاستمرار في العمل في ظل وجود الخطر، أو تقليل حجم الخطر أو محاولة تجنبه تماماً (محمود، 2020).

• أنشطة الإدارة:

أنشطة الرقابة هي عمليات الإشراف والمتابعة المستمرة على مستوى المنشأة أو عملياتها وتدخل أنشطة الرقابة في عملية الإشراف والمتابعة المستمرة على مستوى المنشأة وعملياتها من أجل رصد الأوضاع غير المرغوب فيها ومن أجل تحقيق الأهداف المنشودة، يتم تقييم هيكل الرقابة بشكل شامل، ويتم التأكيد باستمرار على ضرورة الالتزام بمعايير الرقابة الداخلية. (Uzun, 2017)

ومن الضروري أيضاً تحديد المبادئ التي تشمل عمل النشاط الرقابي:

1. تضمين الموقع الإلكتروني للجنة الرعاة (COS).
2. تحديد الأهداف ووضوحها، بما يتناسب مع تقييم المخاطر ذات الصلة. إنشاء وصيانة الآليات ونظم المعلومات التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها.
3. وضع قواعد ثابتة وإجراءات مناسبة لتمكين تنفيذ الأنشطة الإشرافية.

• المعلومات والاتصالات:

توفر نظم المعلومات المتكاملة وسائل وإجراءات معقولة ، فبالإضافة إلى توفير وسائل الاتصال المناسبة باستمرار لتعزيز إجراءات الرقابة الداخلية، فإنها تساعد أيضاً على تطوير نظام المعلومات وتطويره، وتوفر في نهاية المطاف قناة اتصال مع الموظفين وتسمح بأخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار و دعم اقتراحاتهم باستمرار (Walsh , 2018).

من زاوية أخرى، يمكن استخدام مبادئ المعلومات والاتصالات المركزية التالية:

1. التأكد من أن جميع المعلومات الضرورية موثوقة وذات صلة ببقية مكونات نظام الرقابة الداخلية
2. السعي إلى توفير المعلومات لجميع مكونات نظام الرقابة الداخلية، ولا سيما فيما يتعلق بتحديد الأهداف والمسؤوليات.
3. التواصل المستمر مع الأطراف الخارجية ذات الصلة بالمنظمة، مما له تأثير إيجابي على نظام الرقابة

الداخلية. (Wang, 2019)

• المراقبة:

ترتبط عملية المراقبة دائماً بالاستمرارية أو الديمومة ويمكن تفسيرها على أنها المتابعة المنتظمة للإجراءات والأنشطة التي تتوافق مع تلك الإجراءات، مع مراعاة تصحيح الأخطاء.

وفقاً لمحمود (2020)، تعتبر عملية المراقبة والمتابعة المستمرة من أهم العوامل التي تساعد في تحديد المخاطر ومحاولة الحد منها، لذلك تعد عملية المراقبة من أولى الإجراءات التي تتخذها إدارة المخاطر لرصد المخاطر المحتملة.

7.1.2 أنواع المخاطر في بيئة العمل

تعدد أنواع المخاطر في السلامة والصحة المهنية، وأكثرها شيوعاً ما يلي:

1- المخاطر الكيميائية في بيئة العمل

العديد من أماكن العمل تلجأ إلى استخدام مختلف المواد الكيميائية، بداية من مواد التنظيف وحتى السوائل المستخدمة في المصنع، والاستخدام الخاطئ لتلك المواد يشكل خطورة على حياة العاملين في مكان العمل.

ومن أبرز المواد الكيميائية الخطرة: الغاز المضغوط، السوائل القابلة للاشتعال، السوائل التفاعلية، الأسبستوس، الكلور، غبار الخشب، المواد السامة، السوائل المستخدمة في الأعمال المعدنية، مبيدات الآفات، السوائل المؤكسدة، عادم الديزل، البيروكسيدات.

وتتمثل الأضرار الناتجة عن سوء استخدام المواد الكيميائية في مكان العمل في المرض أو الإصابة أو الحريق أو تلف الممتلكات.

2- مخاطر العوامل البشرية

مخاطر العوامل البشرية أو المخاطر المُرِحة، هي المخاطر المتعلقة بالواجبات اليومية للموظفين والتي تؤثر على سلامتهم البدنية، وتنقسم إلى عدة أنواع وهي:

- **الأعمال اليدوية:** الأعمال اليدوية مثل الدفع أو السحب أو الإمساك أو حمل الأشياء، يمكن أن تؤدي إلى وقوع إصابات جسدية في حال عدم إشراف الإدارة عليها للقيام بها بشكل صحيح، لذلك يتعين على الإدارة إخضاع العمال لتدريب إلزامي فيما يتعلق بالإصابات الشائعة في مكان العمل التي تحدث بسبب العمل اليدوي.
- **تغييرات التحول:** المقصود بتلك التغييرات هي التحولات المفاجئة التي تسبب ضغطاً جسدياً وشخصية على الموظفين، مثل النوبات الليلية أو النوبات الطويلة والممتدة.
- **استخدام الأدوات:** قد يشكل استخدام بعض الأدوات في أماكن العمل خطورة على الموظفين في حال عدم توضيح الإدارة تعليمات الاستخدام الصحيح، وقد تكون تلك الأدوات يدوية مثل المطارق أو المناشير، أو آلات مصنع مثل المحركات الكبيرة أو الأحزمة الناقلة، أو آلات معقدة مثل الرافعات الشوكية أو الرافعات.

3- المخاطر الصحية

المخاطر الصحية هي مخاطر مكان العمل التي تلحق أضراراً بالموظفين إذا أخطأت الإدارة في التعامل معها، ومن أمثلتها: الفيروسات في مكان العمل، العنف، ولمنع تلك المخاطر يتعين على الإدارة إلزام الموظفين باتباع ممارسات النظافة المتكررة.

4- المخاطر الفيزيائية

وهي المخاطر التي يتعرض لها الموظفون بسبب بعض المواد الموجودة في مكان العمل والتي لا تتم إزالتها بطريقة صحيحة، ومن أنواع تلك المخاطر ما يلي:

- **مخاطر درجات الحرارة:** شدة ارتفاع أو شدة انخفاض درجات الحرارة يشكل خطرًا على صحة الموظفين، وتشمل مخاطر الحرارة المرتفعة ضربات الشمس والإرهاق الحراري، أما مخاطر الحرارة المنخفضة فهي مثل انخفاض حرارة الجسم أو قسمة الصقيع.
- **جودة الهواء:** تؤثر جودة الهواء على صحة العاملين، فإذا لم تتم تنقية مكان العمل من الغبار؛ فقد يؤدي ذلك إلى حدوث إصابة على مدى فترة من الزمن، وقد تنتج تلك الإصابات عن تخزين المواد الكيميائية المخزنة بشكل غير صحيح.
- **الضوضاء:** من المخاطر الصحية الشائعة في مكان العمل، الضوضاء الذي تحدثه المعدات أو المركبات المتحركة في البيئات الصناعية والتصنيعية، وهو ما يؤدي إلى مشكلات في السمع قد تصل إلى فقدانه.

5- المخاطر النفسية-الاجتماعية

- المخاطر النفسية والاجتماعية في مكان العمل، هي المخاطر التي تؤدي حدوث أضرار عقلية وعاطفية للموظفين، ومن أنواع لك المخاطر ما يلي:
- **الإجهاد:** قد يُصاب الموظفون بالإجهاد نتيجة سوء الإدارة أو الإبلاغ عن التوقعات بصورة خاطئة أو تقلب أعباء العمل.
 - **التنمر أو العنف:** يشير التنمر أو العنف إلى تعرض الموظفين والعاملين للاعتداء أو الإهانة في مكان العمل، وهو ما يؤثر بالسلب على صحتهم النفسية.

6- مخاطر السلامة

- مخاطر السلامة هي المخاطر التي تنطوي على بيئة مكان العمل نفسها، مثل ظروف البيئة التي يعمل بها الموظفون أو عناصر مبنى العمل، وتتمثل عناصر مكان العمل التي تؤدي إلى مخاطر السلامة فيما يلي:

▪ المركبات أو الآلات: التشغيل الخاطئ للمركبات أو الآلات في مكان العمل يشكل خطورة على حياة العاملين، لذلك لا بد من إخضاع جميع المشغلين للتدريب المناسب على المركبات والالتزام بالمبادئ التوجيهية المتعلقة بتشغيل.

▪ الملاحظة في مكان العمل: يواجه الموظفون مخاطر بسبب بيئة عملهم، فقد يتعرضوا لإصابات بسبب السلالم أو المداخل أو المساحات الضيقة أو الطقس.

7- المخاطر البيولوجية

تنشأ المخاطر البيولوجية من العوامل التي تنقل الأمراض إلى الإنسان، نتيجة عدم نظافة أماكن العمل، ومن أمثلتها البكتيريا المسؤولة عن السل والالتهاب الرئوي، بالإضافة إلى العديد من الأمراض الأخرى المنقولة بالماء مثل التيفوئيد والكوليرا، والديدان الطفيلية الناتجة عن التخلص من بقايا الطعام بشكل غير صحيح والتي تسبب أمراضاً منهكة في المعدة والجهاز الهضمي.

8- المخاطر التكنولوجية

المخاطر التكنولوجية هي التي تنشأ عن عدم استخدام الوسائل التكنولوجية في مكان العمل بشكل صحيح، أو نتيجة لتأثيرات خطر طبيعي أو حادث أو حادث من صنع الإنسان، ومن أمثلة المخاطر التكنولوجية في مكان العمل: التلوث الصناعي، والإشعاع النووي، والنفائات السامة، والانسكابات الكيميائية، والحرائق، وانفجارات المصانع، وحوادث النقل.

9- المخاطر الطبيعية في بيئة العمل

المخاطر الطبيعية في بيئة العمل هي المخاطر البيئية التي يتعرض لها العمال الذين يعملون في مناطق بعيدة، وتشكل خطراً جسيماً على حياتهم وتسبب في إصابتهم إصابات خطيرة، ومن أمثلة المخاطر الطبيعية الزلازل والأعاصير والفيضانات وأمواج تسونامي والانزلاقات الثلجية.

8.1.2 طرق الوقاية من مخاطر بيئة العمل:

هناك مجموعة من الإرشادات التي تتبعها إدارات المنظمات للوقاية من المخاطر التي يتعرض لها الموظفون والعمال في مكان العمل، وتتمثل فيما يلي:

- تعليم الموظفين كيفية تخزين المواد الكيميائية والتعامل معها بشكل صحيح، مع حمايتهم من أخطارها عن طريق تزويدهم بمعدات السلامة المناسبة، مثل نظارات العمل أو القفازات أو غيرها من الملابس الواقية.
- تطبيق الإدارة حدًا للوزن على الأشياء التي يرفعها الموظفون في المستودع، مع إخضاعهم للتدريب على رفع الأشياء الثقيلة، لمنع إصابتهم خلال حملها.
- التزام الإدارة بسياسات التحول التي تفيد الموظفين، ومنع أيام العمل الممتدة وغير المتوقعة وتشجيع العمل في المناوبات التناوبية، لحماية الموظفين من الإصابة بالإرهاق.
- نشر تعليمات العمل المطبوعة أو الرقمية على الأدوات التي يستخدمها الموظفون في العمل، مع توفير التدريب على استخدام الآلات بشكل صحيح.
- حماية الموظفين من الإصابة بالأمراض البيولوجية في بيئة العمل من خلال تدريبهم على ما يمكنهم فعله عند اكتشاف العفن، مع إزالة المخاطر الصحية من مساحة العمل قدر الإمكان لمنع انتشار المرض المحتمل.
- التزام الإدارة بإرشادات السلامة المتعلقة بدرجة الحرارة والتخزين الكيميائي وتخزين الغاز لضمان جودة الهواء.
- تزويد العاملين في المناطق الصناعية بسدادات الأذن، لوقايتهم من التعرض للمخاطر المرتبطة بالضوضاء.
- منع العنف والتنمر في مكان العمل، مع تنفيذ نظامًا للإبلاغ عن أي نوع من الإساءة.
- تدريب الموظفين على معايير السلامة لحمايتهم من التعرض للإصابات الناتجة عن مخاطر مكان العمل.

- تعيين مسؤول السلامة ليتولى مهمة تحديد المخاطر ووضع خطة السلامة وتنفيذ إجراءات السلامة، والتأكد من امتثال الشركة لجميع لوائح السلامة الحكومية لصناعتها.

9.1.2 شروط الأمن والسلامة في بيئة العمل

لا بد من تطبيق شروط الأمن والسلامة في بيئة العمل لأجل تقليل الحوادث والإصابات أثناء العمل وزيادة الإنتاجية إلى أقصى حد، وتشمل تلك الشروط ما يلي:

1- اتباع قواعد الملابس

يجب أن يكون لكل مكان عمل قواعد للملابس التي يرتديها الموظفون فيه، فبعض الأماكن تحظر ارتداء المجوهرات أو الأحذية المفتوحة، وتشترط ارتداء أحذية وأكمام طويلة وسراويل محددة، للوقاية من حوادث مكان العمل.. (Tabachnick & Fidell, 2018)

2- ارتداء معدات الأمان

وهي المعدات التي يجب على الموظفين والعاملين في المختبرات وحول الآلات ومواقع البناء ارتداؤها، لحمايتهم من المواد الخطرة.

3- الحفاظ على النظافة الشخصية

يتعين على الموظفين الحفاظ على نظافتهم الشخصية للمساعدة في الوقاية من المرض في العمل والتقليل من المخاطر.

4- تحمل مسؤولية السلامة الشخصية

لا بد من اتباع الموظفين إجراءات السلامة في مكان العمل، أي تحملهم مسؤولية سلامتهم فيه، للحد من الإهمال ووقوع الحوادث في أثناء العمل.

5- الحفاظ على نظافة مكان العمل

على كل موظف الحفاظ على نظافة مكتبه ومساحة عمله الخاصة، من أجل تعزيز السلامة في مكان العمل.

6- اتباع إجراءات العمل

يجب اتباع الموظفين إجراءات العمل التي تضعها الشركة، للمساعدة في الامتثال لبروتوكولات السلامة وأفضل الممارسات.

7- تعلم كيفية التصرف في حالات الطوارئ

من الضروري أن تضع الشركات بروتوكولات الطوارئ، حتى يتعلم كل موظف كيف يتصرف في حالات الطوارئ مثل الحرائق، أو عند وقوع كارثة طبيعية مثل الإعصار.

8- الإبلاغ عن الحوادث في حالة وقوعها

في حال وقوع أي حادث؛ على الموظفين إبلاغ المديرين بها، مع اتباع الإجراءات اللازمة التي تحد من وقوع المزيد من الحوادث أو تعرض المزيد للأذى، إضافة إلى ضرورة معرفة الشركة الأسباب المحتملة للحدث لمنع حدوثه مرة أخرى.

9- الإبلاغ عن الظروف غير الآمنة

لا بد من الإبلاغ عن الممارسات أو الحالات غير الآمنة في العمل فور ملاحظتها، حتى تستطيع الإدارة معالجة الموقف وإجراء تصحيحات لمنع وقوع حادث.

10- البقاء في منطقة العمل

يجب على كل موظف وعامل الحفاظ على البقاء في منطقة العمل المخصصة له، حتى يستطيع فهم قواعد السلوك الخاصة بها.

11- إبقاء المخارج خالية

يجب أن تكون جميع ممرات الشركة خالية، تحسباً لوقوع أي حادث طارئ، وبالتالي يستطيع الموظفون مغادرة الغرفة أو المبنى بأمان وسرعة.

12- استخدام علامات التحذير

من الضروري وضع العلامات التحذيرية في بعض أماكن العمل، مثل علامات الأرضية الرطبة التي تمنع الانزلاق، أو علامات عند استخدام معدات مثل الرافعات الشوكية.

تقييم المخاطر في بيئة العمل

تقييم المخاطر في بيئة العمل هي عملية تقوم بها إدارة المنظمة لمنع الحوادث والحفاظ على بيئة عمل صحية، من خلال تحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تسبب ضرراً للموظفين والسيطرة عليها.

وتشتمل عملية تقييم المخاطر في بيئة العمل على عدة إجراءات وهي كما يلي:

- تحديد المخاطر: عن طريق فحص مكان العمل وتحديد المصادر المحتملة للضرر، مثل المواد الكيميائية أو الآلات والمعدات.
- تحديد المعرضين للمخاطر: وهم الموظفون والعمال الذين قد تضرهم مخاطر العمل.
- تقييم المخاطر: إذ يتم تقييم كل خطر ثم تقييم احتمالات وشدة الضرر الناجم عنه، وتحدد الأولويات وفقاً لمستوى المخاطر.

- تنفيذ تدابير الرقابة: إذ تضع الإدارة الاستراتيجيات المهمة التي تقضي على المخاطر، أو تقلل منها إلى أدنى حد.
- الرصد والاستعراض: إذ تقيم المنظمة مدى فاعلية تدابير الرقابة، مع إجراء تحديثات على هذا التقييم حسب الاقتضاء. (الأنصاري، 2020).

المبحث الثاني : تحسين بيئة العمل

1.2.2 تمهيد:

يُعنى تحسين بيئة العمل بخلق ظروف مثلى تُحفّز الموظفين على الأداء بكفاءة وإبداع وراحة، تُظهر الأبحاث أن بيئة العمل المُحسّنة تُعزز من رضا الموظفين وإنتاجيتهم وصحتهم النفسية والجسدية، تشمل هذه العملية تحسين المكان الفيزيائي للعمل، وتوفير الأدوات والمعدات اللازمة، وخلق بيئة اجتماعية داعمة، وتعزيز التواصل الفعّال بين الموظفين والإدارة.

يتطلب تحسين بيئة العمل الاهتمام بتصميم المكتب، وضمان الإضاءة والتهوية المناسبة، وتوفير أماكن استراحة مريحة، بالإضافة إلى تعزيز التعاون والعمل الجماعي، تُظهر الدراسات أن هذه التحسينات تساهم في تقليل معدل دوران الموظفين، وزيادة الرضا الوظيفي، وتعزيز روح الابتكار والإبداع.

يُعد تحسين بيئة العمل جزءاً أساسياً من استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات، مما يعكس التزامها برعاية موظفيها وخلق مجتمع عمل مستدام من خلال الاستثمار في تحسين بيئة العمل، يمكن للشركات بناء ثقافة تنظيمية قوية، وجذب أفضل المواهب، والحفاظ عليها، مما يعزز من قدرتها التنافسية في السوق.

يُمثل تحسين بيئة العمل ضرورة لتعزيز الكفاءة والإنتاجية، وضمان صحة ورفاهية الموظفين، وتحقيق النجاح المستدام للمنظمات في العصر الحديث.

2.2.2 تعريف بيئة العمل:

بيئة العمل هي كافة العناصر المحيطة بالموظف والتي تؤثر على أدائه الوظيفي وإنتاجيته في العمل يومياً، وتشمل هذه العناصر ثقافة الشركة أو المؤسسة من التواصل بين الموظفين، وأهداف الشركة ورسالتها.

فلا بد أن تعمل الشركة على تحسين جوانب بيئة العمل، إلى جانب ما تُجهّز به الشركة من أجهزة وأثاث، بالإضافة إلى الأجواء التي تُحيط بالموظف سواء سلبية أو إيجابية والتي تؤثر على الحالة النفسية في بيئة العمل والأداء الوظيفي.

بيئة العمل القائمة على مبادئ صحيحة تمنح الفرض للموظفين للنمو والتطور وظيفياً، فهي تتيح له معرفة نقاط ضعفهم من مهارات أو معرفة ومن ثم تطويرها عبر الفرص التدريبية التي توفرها لهم الشركة أو المؤسسة، كما أن تواصلهم الفعّال مع زملائهم من فريق العمل أو غيره يمنحهم الفرصة للاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم. (الحجازي، 2018)

بيئة العمل الصحية تُعرف أيضاً ببيئة العمل وهي تعني مكان العمل الذي يشعر فيه الموظف بالسلامة والأمان والرضا الوظيفي، وهي تدعمه وتحفزه دائماً على تحقيق أهدافه وبلوغ مستوى أعلى في التطور الوظيفي.

كما أن المعنى يشمل خلق الجو الإيجابي في مكان العمل مسئولية الشركات والمؤسسات التي تدرك مدى أهمية الموظفين في تحقيق النمو والأرباح والذي لا يتحقق إلا إذا توفرت لهم كافة العوامل الممكنة التي تحفزهم على السعي لذلك، وبالتالي يمكن تسمية هذه البيئة أيضاً ببيئة العمل الخلاقة للإنتاج والإبداع. (الحجازي، 2018)

تختلف بيئة العمل الإيجابية عن بيئة العمل العامة وذلك لأن المعنى الآخر قد يتضمن مكان عمل سلبي يؤثر على أداء الموظفين وإنتاجيتهم ولا يحقق لهم الشعور بالأمان والرضا الوظيفي. (الحسنوي، 2021)

3.2.2 أنواع بيئة العمل:

لبيئة العمل خمسة أنواع مختلفة تتضمن كل منها عوامل مرتبطة بالبيئة المادية وثقافة الشركة والظروف المحيطة بالموظف وهي تشمل: (حسين، 2019).

1. البيئة الواقعية

وهي بيئة خاصة بالموظفين كثيري الحركة خلال ساعات العمل في وظائف لا تتطلب الجلوس أغلب الأوقات مثل الصيانة والهندسة، ويرجع ذلك إلى أنهم يتمتعون بمهارات تتطلب إنجاز الأعمال بشكل يدوي وباستخدام الأدوات المختلفة، وبالتالي فإن هذه البيئة تعزز من النشاط الحركي خلال فترات العمل.

2. البيئة الاجتماعية

تختص هذه البيئة بنسبة كبيرة بالتواصل الاجتماعي والتفاعل بين الموظفين وبين الطرف الأخرى، وذلك يرجع إلى أنهم يقدمون خدمات لهم والتي تتطلب منهم التعامل برقي واحترام ولين معهم، وتنتشر البيئات الاجتماعية في المؤسسات الصحية من المستشفيات والعيادات والتي يؤديها الأطباء والمرضى، إلى جانب المدارس حيث يعمل فيها المعلمون، بالإضافة إلى الهيئات الاجتماعية الأخرى مثل الجمعيات الخيرية. (الدويري، 2020)

3. البيئة الفنية

وهي بيئة تمنح لمن يعمل فيها فرصة أن يطلق العنان لخياله في إضفاء الابتكار والإبداع في أعماله، كما أنها تمنحهم القدرة على التعبير عن أفكارهم وترجمتها إلى أعمال فنية، غالبًا ما ترتبط هذه البيئة بوظائف الرسم والتصميم والفنون المسرحية.

4. البيئة الاستكشافية

وهي بيئة تعتمد على استخدام القدرات العقلية في البحث والتحليل والدراسة والحصول على النتائج، ومن يعمل فيها يعتمد على عدة مهارات مرتبطة بها من أبرزها مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي، وهي بيئة نجدها في وظائف مختلفة مثل الأعمال المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والهندسة. (علي، 2021).

5. البيئة التقليدية

ترتبط البيئة التقليدية بشكل وثيق بالوظائف التقليدية القديمة التي يؤدي الموظفون فيها أعمال روتينية على نحو منظم ومرتب، ونجد هذه البيئة في المؤسسات الحكومية في هيئات مثل شئون الموظفين والعاملين كمساعدين ووظائف السكرتارية.

6. البيئة المغامرة

تشبه البيئة الاجتماعية حيث أنها قائمة على التواصل والتفاعل مع الآخرين ولكنها تختلف في شكل التواصل الذي يركز بدرجة كبيرة على النقاش والتفاوض والإقناع بغرض بيع الخدمة أو المنتج، وهي المهارات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها الموظف، وتشيع هذه البيئة في وظائف المبيعات والعقارات. (حسين، 2019).

4.2.2 عناصر بيئة العمل

بيئة العمل هي نتاج عناصر عدة إما أن تجعلها إيجابية للموظف أو سلبية له، وهي تشمل العوامل التي تجعل بيئة العمل مناسبة وهي:

1- البيئة المادية

تشمل العوامل المؤثرة في بيئة العمل البيئة المادية التي تتكون من مجموعة من العناصر وهي: (الذبياني، 2020).

- **موقع العمل:** ويتضمن العمل إما داخل موقع الشركة أو خارجه وفقاً لطبيعة الوظيفة، وفي بعض الوظائف قد تتضمن العمل داخل أو خارج الشركة.
- **الأجهزة:** تعتبر أدوات أساسية في تأدية المهام اليومية للموظفين مثل أجهزة الكمبيوتر والطابعات.
- **الأثاث:** وهي عناصر يجب أن توفر الشعور بالراحة أثناء العمل وتتمتع بالتنظيم والنظافة للموظف مثل المقاعد والطاولات.

- حجم مساحة العمل: سواء كان حجم مساحة العمل كبيراً أو متوسطاً أو صغيراً فيجب أن يضمن سهولة وصول الموظف إلى الأجهزة وغيرها من الأدوات الأخرى.

2- ثقافة الشركة

تعبر ثقافة الشركة عن قيمها وأهدافها وهي مزيج من العناصر التالية: (الحسنوي، 2021)

- التطوير والتشجيع: يتحسن أداء الموظف نتيجة التحفيز والدعم الذي يجده من المديرين والزملاء، وهذا ما يعزز من قيمة التعاون.
- بيان الشركة: يتضمن هذا البيان مجموعة من القيم التي تُترجم إلى أهداف يؤديها الموظفون في أعمالهم يومياً.
- القواعد السلوكية: وهي إرشادات يتبعها الموظفون عند التعامل مع زملاء العمل، وهي تتوفر في كتيب الموظفين.

3- ظروف العمل

تشكل ظروف العمل من عدد من العوامل التي تشم: (على، 2021)

- التوازن بين العمل والحياة: ويتحقق هذا التوازن من خلال أيام الإجازات الأسبوعية والمدفوعة وعدد ساعات العمل اليومية.
- قواعد العمل: وتتحدد هذه الشروط طبقاً لعقد العمل سواء كان محدد المدة أو غير محدد، وهي تتضمن عناصر أخرى تتصل بحقوق الموظف مثل الإجازات المدفوعة والمكافآت.
- لوائح الأمان: وهي قواعد تحقق الأمن والسلامة للموظفين خلال عملهم من خلال استخدامهم الآمن للأجهزة والمعدات.
- أسلوب الحياة الصحي: حيث تشجع المؤسسات الموظفين على اتباع العادات الصحية مثل بذل نشاط رياضي وتناول وجبات صحية خلال فترة عملهم.

5.2.2 مكونات الإبداع في بيئة العمل

- كما قرأت مسبقًا أن بيئة العمل تحفز الموظف على الإبداع والابتكار في عمله، وذلك بتوافر العوامل التالية: (Porlares & Tan, 2021)
- مساحة العمل: والتي يجب أن تكون مريحة في الأثاث والإضاءة، وتحقق له الأمن والسلامة.
- الإدارة: والتي يجب أن تدعم تطور الموظفين بتحديد لهم أهداف واقعية، إلى جانب التواصل الفعال معهم.
- العلاقات بين الموظفين: ويجب أن تكون جيدة وعلى قدر كبير من التواصل والتعاون والدعم لبعضهم البعض.

6.2.2 تقييم بيئة العمل

يشير مفهوم تقييم بيئة العمل إلى إجراء يستهدف معرفة مستوى فاعلية وجودة هذه البيئة للموظفين ومدى تجنبها لمخاطر بيئة العمل، وذلك من أجل تحديد الجوانب التي تتطلب التحسين والتي تحقق لهم الراحة والأمان والرضا الوظيفي لتعزز من تحفيزهم على النمو الوظيفي.

تعتمد المؤسسات والشركات على وسائل متنوعة في تقييم بيئة العمل، وتختلف طبقًا للعوامل عدة من أبرزها الأهداف التي وضعتها الإدارات من هذا الإجراء، فقد تعتمد على التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة الخاصة ببيئة العمل، أو طرق أخرى مثل المقابلات والاستطلاعات التي تتضمن رأي الموظف حول مدى جودة بيئة العمل. (مرعي، 2021).

7.2.2 تعريف تحسين بيئة العمل

يشير مفهوم تحسين إلى عملية إجراء تغييرات الهدف منها توفير جو إيجابي للموظفين يشجعهم على تطوير أدائهم وتعزيز إنتاجيتهم، إلى جانب تعزيز الإحساس بالرضا الوظيفي والأمان، بالإضافة إلى تقوية التعاون والتواصل بين الموظفين لتحسين علاقاتهم.

تحسين بيئة العمل يتم على مستويات مختلفة مثل جانب اللوائح الذي يرتبط بإتخاذ إجراءات ترتبط بثقافة الشركة وغيرها من العوامل المرتبطة بتطوير بيئة العمل، أو على المستوى المادي بجعل بمساحة العمل بما تشمله من أجهزة ومكاتب وإضاءة وغيرها من العوامل التي تحقق للموظف العم براحة وتساعد على التركيز أثناء العمل، أو على مستويات أخرى مثل الإدارات بتطوير الموظفين عبر منحهم فرص للتدريب. (الدويري، 2020)

8.2.2 المخاطر في بيئة العمل

تُعرف المخاطر في بيئة العمل بأنها المخاطر الموجودة في المكان المُخصص للعمل والتي تضر الموظفين بتسببها في الإصابة أو المرض أو الوفاة، وذلك في حال إهمال علاجها، أو علاجها بطرق خاطئة، ويمكن أن تنجم المخاطر عن العديد من الجوانب المختلفة لعالم العمل، بما في ذلك المعدات والمواد الخطرة وممارسات العمل غير الآمنة وسلوك الموظفين. (الذبياني، 2020).

ويجب على أصحاب العمل فهم المخاطر الموجودة في مكان العمل واحتوائها بنجاح، مع اتباع السياسات التي تساعد على منعها تمامًا.

9.2.2 التنوع في مكان العمل

يقصد بالتنوع في مكان العمل الفهم والإدراك الجيد وقبول وتقييم الاختلافات بين الناس، فيعمل التنوع في مكان العمل على فهم الاختلافات العرقية والدينية والعمرية والجنسية والاختلافات التي لها علاقة بالقدرات والإعاقة، بالإضافة إلى ذلك، هناك بعض الاختلافات الشخصية التي تعتمد على الشخص نفسه مثل: الاختلافات في التعليم والشخصيات والخبرات والمهارات وقواعد المعرفة.

كما يشير مفهوم التنوع الثقافي في مكان العمل إلى مجموعة من الموظفين يختلفون عن بعضهم البعض في الدين أو الثقافة أو العرقية أو اللغة أو النوع، وهم يعملون في جميعًا في مكان واحد وفي إطار تقبل مثل هذه الاختلافات. (Demeke & Tao, 2020)

10.2.2 فوائد التنوع في مكان العمل

التنوع في مكان العمل يحقق العديد من الفوائد التي تعود بالنفع على المؤسسة:

1- تحسين سمعة المؤسسة

يساعد التنوع في بيئة العمل على تعزيز ثقافة الشركة أو المؤسسة مما يعني تواصل وتعاون أفضل بين الموظفين، وهذا بدوره ينعكس بالإيجاب على سمعة أفضل للعلامة التجارية للشركة أو المؤسسة، وهذا نتيجة الاعتماد على مجموعة من أفضل الكفاءات المتنوعة في الموظفين ذوي الخلفيات المختلفة، ونتيجة ذلك أن استقطاب العملاء والمستثمرين يتزايد. (علي، 2021).

2- تعزيز الرضا الوظيفي

تحقيق التنوع في مكان العمل يعزز من ولاء وانتماء الموظف له، إذ أن الشركات والمؤسسات التي تهتم بتعيين موظفين من مختلف الأعراق والأعمار والجنسيات والثقافات تحقق مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة بين الجميع وهذا يؤدي إلى الشعور بالأمان الوظيفي والاستقرار.

وأكثر ما يزيد شعور الموظف بالرضا الوظيفي هو أن يلقى التقدير سواء المادي أو المعنوي بموضوعية دون تحيز، إلى جانب الدعم خلال عمله، أما ما يعود بالنفع على المؤسسة في هذه الميزة هو تعزيز الاحتفاظ ببقاء بالموظفين الذي يعادل استقرار داخل المؤسسة والاستفادة لأطول فترة ممكنة من كفاءات الموظفين.

3- تعزيز إنتاجية الموظفين

تحقيق التنوع والشمولية عامل مؤثر في زيادة مستوى إنتاجية الموظفين، إذ أن المؤسسات والشركات التي تطبق مبدأ التنوع هي الأكثر استقطاباً لأصحاب الكفاءات والمواهب، ففي دراسة أجريت على مجموعة من الأشخاص الذين يبحثون عن العمل، أفادت بأن نسبة الذين يرغبون في العمل في شركات تتبنى التنوع والشمولية بلغت 55%.

وبالتالي امتلاك قوة عاملة متنوعة يرفع من معدل الإنتاجية ومستوى الكفاءة في العمل، وهذا بدوره ينعكس على مستوى الأداء العام للمؤسسات والشركات، حيث أنه يدر المزيد من الأرباح. (الذبياني، 2020).

4- مستوى أفضل في الإبداع والابتكار

أن تمتلك الشركة أو المؤسسة مجموعة متنوعة من الخلفيات والثقافات من الموظفين فهذا يعني تنوع في المهارات والخبرات، وهذا بدوره يعزز من الأفكار الإبداعية والمبتكرة التي يقترحوها خاصةً كلما زاد مستوى التنوع، وهذا يفيد في تطوير جودة الخدمات أو المنتجات، ويساعد على توفير حلول أفضل للمشكلات. (الفارحي، 2019).

5- اتخاذ أفضل القرارات

في دراسة أجريت على مجموعتين الأولى تضم موظفين متنوعين الخلفيات والأخرى موظفين غير متنوعين لمعرفة المجموعة التي تتخذ أفضل القرارات، كانت النتيجة أن مجموعة الموظفين المتنوعين كانت قراراتهم هي الأفضل، ومن خلال هذه الدراسة يتبين أن التنوع بين الموظفين يعني امتلاك قوة عاملة أكثر إبداعاً ومهارة أعلى وهذا بدوره يساعد على اتخاذ القرارات الأفضل.

11.2.2 إدارة التنوع في الموارد البشرية:

إدارة التنوع في الموارد البشرية هي عملية تعزيز وتحقيق التنوع والشمول في بيئة العمل. تركز هذه الإدارة على تعزيز الفرص المتساوية وإدارة التحديات المرتبطة بالتنوع الجندري، الثقافي، الجيلي، والاختلافات الأخرى بين موظفي المؤسسة، إدارة التنوع في الموارد البشرية ليست فقط مسؤولية إدارة الموارد البشرية ولكن تشكل أيضاً جزءاً أساسياً من استراتيجية الأعمال والثقافة التنظيمية. (الفارحي، 2019).

12.2.2 إدارة التنوع في مكان العمل

يمكنك إدارة التنوع في مكان العمل بتطبيق أهم الممارسات التي تظهر المعاملة العادلة بين جميع الموظفين بشتى اختلافاتهم، فتظهر أبحاثنا أن هناك العديد من الممارسات التي تشكل جوهر التنوع في مكان العمل. ومن أبرز هذه الممارسات التي توضح لك ذلك:

1- توظيف مرشحين من مختلف الخلفيات واعتماد سياسات التوظيف الشمولية:

الخطوة الأهم في تطبيق التنوع في مكان العمل هو أن تركز إدارة الموارد البشرية على تعيين أصحاب الكفاءات من مختلف الثقافات والخلفيات، على أن يكون التوظيف في مختلف الأقسام بالمؤسسة مع التركيز على اختيار الأفضل في الخبرة والمهارات والمعرفة بمجال العمل، تضمن وجود سياسات توظيف تشجع على التنوع وتعزز فرص الوصول لمختلف الفئات السكانية، يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام لغة شمولية في الإعلانات وضمان عدم وجود تمييز في عمليات التوظيف.

2- 2- تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص

يتحقق التنوع في العمل أيضاً من خلال تحقيق المساواة بين جميع الموظفين المتنوعين في الثقافات والجنسيات والأعمار، وذلك من خلال منحهم نفس المزايا والفرص التدريبية والدعم والتقدير في عملهم، والتعامل بسلوكيات إيجابية مع الجميع، بالإضافة إلى تحقيق المساواة في تلبية مختلف متطلبات الموظفين. (مرعي، 2021).

3- توفير بيئة عمل إيجابية

يُطبق التنوع في العمل أيضاً من خلال توفير بيئة عمل تتسم بالمرونة والتنوع والتي من خلالها يتمكن كافة الموظفين من تأدية أعمالهم ومهامهم بمختلف الأساليب، إلى جانب أن تكون بيئة داعمة لإجراء المناقشات والحوار بين الجميع بشكل دوري للاستفادة من الخبرات والمهارات وتبادل الأفكار Artieda, et al (2021).

4- تفعيل التعاون بين الجميع

لتحقيق التنوع في مكان العمل بشكل أفضل، يجب أن تركز إدارة الموارد البشرية على تشجيع التعاون بين جميع العاملين، مما يساعد ذلك على إنجاز الأعمال في الوقت المناسب وبشكل أسهل، كما أن التعاون يعني تفاعل وتواصل بين الموظفين وهذا يساعد على الاستفادة من الأفكار والحلول المقترحة والمتبادلة بينهم.

5- برامج التدريب والتوعية:

تقديم برامج تدريبية تسلط الضوء على أهمية التنوع، وتعزيز الوعي بالتحديات والفرص المتعلقة به. يشمل ذلك توفير تدريب حول الحساسية الثقافية وإدارة التنوع. (أبو بكر، 2020).

6- تعزيز ثقافة الشمول:

تشجيع على تطوير ثقافة داخل المؤسسة تشجع على احترام التنوع والاحترام بين الفرق الثقافية والجيلية.

7- التقييم والتوجيه والتطوير:

تأكد من أن عمليات تقييم الأداء تعتمد على معايير عادلة وشفافة تستند إلى الأداء الفعلي وليس على عوامل غير متعلقة بالأداء، مما يحقق عدالة أكبر في مكان العمل، تقديم فرص التطوير والترقية بشكل عادل لجميع الموظفين، بغض النظر عن خلفياتهم، مما يشجع على الحفاظ على موظفين متنوعين ومؤهلين.

13.2.2 مفهوم الشمول في مكان العمل:

الشمولية في مكان العمل هي بيئة تعاونية داعمة ومحترمة تزيد من مشاركة ومساهمة جميع الموظفين في المنظمة، وأيضًا تُعرّف الشمولية على أنها مجموعة الممارسات التي يكون فيها الموظفون مقبولين رغم اختلافهم، حيث يتم تقييمهم والترحيب بهم ومعاملتهم بهذه الطريقة.

كما وأنه يُعتبر شعورًا للانتماء والتعايش، حيث تركز الشمولية على تشجيع الموظفين على قبول أنفسهم بما هم عليه بالشكل الذي يؤدي إلى زيادة ثقتهم بأنفسهم، وبالتالي زيادة الابتكار في المنظمة. (Sekaran & Bougie, 2020).

وإنَّ السبب الرئيسي وراء تأثير الشمولية بشكل كبير على نجاح المنظمة هو أن كل فرد بحد ذاته هو جزء من هذا النجاح، وهذا هو النجاح الحقيقي، لذا، فثقافة الشمولية تخلق منظمات أداؤها ممتاز، وكفاءتها عالية.

وبالتالي فإن التنوع والشمول في مكان العمل يعني بيئة عمل داعمة للتنوع الثقافي بين الموظفين ممن هم من خلفيات ثقافية وعرقية ودينية متنوعة، والتي يجد فيها الموظفون التقبل والاحترام والدعم والتقدير مما يحفزهم على تطوير أدائهم في العمل. (زياد ، 2019).

14.22 أنواع التنوع في مكان العمل

يتضمن التنوع في مكان العمل 4 أنواع:

- التنوع الداخلي: وهو يعبر عن الاختلافات التي يمتلكها الإنسان منذ أن وُلد بها.
- التنوع الخارجي: وهي الاختلافات التي اكتسبها الإنسان من البيئة والظروف المحيطة به.
- تنوع المنظمة: وهو تنوع ينشأ من تكليف المنظمات بأشخاص من خلفيات متنوعة.
- تنوع النظرة الدولية: وهو التنوع الذي يتضمن اجتماع كافة الأنواع السابقة والتي تنتج رؤية عالمية.

(Rehman& Ayoup, 2019).

15.2.2 سلبيات التنوع في مكان العمل

التنوع الثقافي في شركة قد يكون إنذارًا لأزمات داخلية نتيجة السلبيات التالية: Rehman & Ayoup, 2019).

1- تصادم الثقافات

التنوع الثقافي في مكان العمل يمثل تحديًا كبيرًا للإدارات التي تعمل على تطبيقه، وذلك لأنها تزيد من احتمالية توتر العلاقات بين الموظفين من مختلف الثقافات خاصةً من هم ليسوا مؤهلين لتقبل الاختلافات في الثقافات، وبالتالي يشكل ذلك صراع ثقافي بينهم والذي ينشأ نتيجة التفسير الخاطئ لأمر قد يعتبرها البعض غير أخلاقية وهي في الأساس للآخرين قد تكون فكاهية.. (Sekaran & Bougie, 2020).

2- تكلفة أكبر للمؤسسات

تطبيق مبدأ التنوع في مكان العمل قد يدفع المؤسسات إلى إنفاق المزيد من الأموال حتى تكون الاحتياجات المطلوبة للموظفين أكثر مرونة، فعلى سبيل المثال إذا كان الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة فيجب أن تُتاح لهم التسهيلات التي تساعد على إنجاز أعمالهم بسهولة. (إيهاب، 2021).

3- عائق التواصل بين الموظفين

قد يواجه الموظفون صعوبة في التواصل مع بعضهم البعض، وذلك نتيجة الاختلاف اللغوي بينهم والذي يؤثر بالسلب على التعاون مع بعضهم البعض في العمل، كما أن هذا العائق لا ينشأ فقط من الاختلاف في اللغة بل أيضًا على مستوى الثقافة الذي يجعل الفهم بين بعضهم البعض أصعب حيث أن لغة الحوار بينهم تفتقر للتفاهم. (أبو بكر، 2020).

4- التمييز ضد الموظفين

إذا كان الموظفون غير مؤهلين لتقبل الاختلاف الثقافي عند تطبيق التنوع في مكان العمل، فهذا يعني الموظفين المختلفين دينيًا أو عرقيًا أو ثقافيًا ستكون احتمالية تعرضهم للتمييز ضدهم أعلى! وهذا بدوره يناقض العدالة والمساواة في أماكن العمل ويجعل العلاقات بين الموظفين مليئة بالتوتر والكراهية، وبالتالي يكون لذلك تأثير سلبي على الأداء والإنتاجية في العمل لأنه يخلق بيئة عمل غير صحية. رياض (2018).

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة

1.3 مقدمة

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وحساب الصدق والثبات لأداة الدراسة

2.3 منهجية البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة العاملين في شركة رونق النضارة الطبية في المملكة العربية السعودية ونتيجة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة فقد قامت الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة في جمع بيانات الدراسة من خلال نشر الرابط الخاص بالاستبيان على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالعاملين في شركة رونق النضارة الطبية في المملكة العربية السعودية وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 402 فرد وهم الذين أجابوا على أسئلة استمارة الاستبيان.

4.3 الأساليب الإحصائية:

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للوصول إلى الأهداف المطلوبة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها للتعرف على خصائص أفراد الدراسة
- اختبار معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد ثبات أداة الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان والتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: للتعبير عن استجابة أفراد عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة
- اختبار الانحدار البسيط: تم استخدامه لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع

5.3 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكونت الاستبانة من ثلاث أقسام على النحو التالي:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة ب: النوع، العمر، المستوى التعليمي، ، الوضع المهني، عدد سنوات الخبرة،
- القسم الثاني: اشتمل على الفقرات المتعلقة بالمتغير المستقل (إدارة المخاطر) وتتضمن ثلاث أبعاد وهي (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) وتشتمل على 15 فقرة
- القسم الثالث: اشتمل على الفقرات المتعلقة بالمتغير التابع (تحسين بيئة العمل) وتشتمل على 15 فقرة

وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الثلاث درجات الذي يتكون من موافق (3)، الى حد ما (2)، غير موافق (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة، وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات كما يلي:

جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

المستوي	الدرجة
منخفضة	1 – 1.666
متوسطة	1.667 – 2.333
مرتفعة	2.334 – 3.000

6.3 صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: إدارة المخاطر

جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
فاعلية إدارة المخاطر			
1	تعمل إدارة المخاطر على توفير كافة المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للشركة	0.474**	0.000

2	تعد إدارة المخاطر من اهم الإدارات في الشركة	0.568**	0.000
3	تمتلك إدارة المخاطر الصلاحيات للاطلاع على كافة المهام في الشركة	0.675**	0.000
4	تساهم إدارة المخاطر في تطوير الشركة	0.555**	0.000
5	تعد ادارة المخاطر مهمة لتحقيق أهداف الشركة	0.569**	0.000
كفاءة إدارة المخاطر			
6	تسعى إدارة المخاطر الى تحليل المخاطر التي تواجه الشركة	0.505**	0.000
7	تعمل إدارة المخاطر على تحديد المخاطر التي تواجه الشركة	0.616**	0.000
8	تقوم إدارة المخاطر بمراجعة الاعمال الشركة بشكل مستمر	0.653**	0.000
9	تقوم إدارة المخاطر بتقديم ورش تعريفية للمخاطر المحتملة التي يمكن أن تتعرض لها الشركة	0.664**	0.000
10	تؤثر ادارة المخاطر على الخطة الاستراتيجية للشركة	0.572**	0.000
الاستجابة للمخاطر			
11	تعمل إدارة المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر	0.404**	0.001
12	تمتلك إدارة المخاطر القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،	0.494**	0.000
13	يتوفر في الشركة فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	0.470**	0.000
14	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.	0.427**	0.000
15	تقوم إدارة المخاطر بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري.	0.504**	0.000

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور إدارة المخاطر كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور إدارة المخاطر تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

المحور الثاني: تحسين بيئة العمل

جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبرة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
1	مساحة العمل المادية في الشركة تؤثر إيجاباً على مستوى تركيز العاملين أثناء العمل.	**0.550	0.000
2	بيئة العمل في الشركة تدعم التعاون والعمل الجماعي وتعمل على بناء العلاقات الإيجابية بين الزملاء.	**0.657	0.000
3	تجرى تقييمات دورية لمستوى الضوضاء والمشتتات في بيئة العمل لضمان الإنتاجية والتركيز.	**0.717	0.000
4	الوصول إلى الضوء الطبيعي والمناظر الخارجية يساهم في زيادة التركيز والراحة أثناء العمل.	**0.615	0.000
5	تتوفر الأدوات والمعدات الضرورية لتنفيذ المهام بشكل فعال في بيئة العمل داخل الشركة	**0.603	0.000
6	تخطيط مساحة العمل في الشركة يساهم في تنظيم الأشياء وزيادة التركيز والفعالية في العمل.	**0.556	0.000

7	بيئة العمل في الشركة تشجع على الإبداع والابتكار، مما يسهم في تحفيز العاملين لتقديم أفضل الأفكار والحلول الإبداعية.	**0.547	0.000
8	درجة الحرارة وجودة الهواء في مساحة العمل داخل الشركة تؤثران على مستوى أداء العاملين	**0.486	0.000
9	الجماليات العامة لمساحة العمل داخل الشركة تعزز الجو الإيجابي وترفع معنويات العاملين خلال العمل.	**0.403	0.001
10	يرتفع مستوى الخصوصية والمساحة الشخصية في بيئة العمل داخل الشركة	**0.696	0.000
11	هناك مستوى جيد من المرونة والاستقلالية في بيئة العمل داخل الشركة	**0.611	0.000
12	بيئة العمل داخل الشركة تعزز الشعور الانتماء للمجتمع بين الموظفين، مما يسهم في بناء علاقات إيجابية وتعاونية داخل الفريق.	**0.499	0.000
13	ثقافة الشركة وقيمها التي تنعكس في بيئة العمل تعزز الانسجام والارتياح في العمل.	**0.656	0.000
14	يوجد مستوى جيد من الدعم والتقدير في بيئة العمل داخل الشركة	**0.571	0.000
15	بيئة العمل داخل الشركة توفر فرصاً للنمو والتطوير المهني	**0.587	0.000

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور تحسين بيئة العمل كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور تحسين بيئة العمل تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
إدارة المخاطر	0.953	15
تحسين بيئة العمل	0.863	15
إجمالي استمارة الاستبيان	0.905	30

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

الفصل الرابع: تحليل النتائج

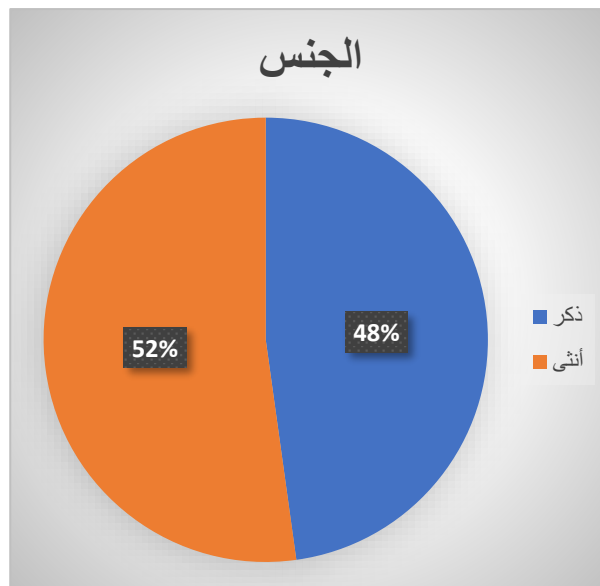
1.4 مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل استمارة الاستبيان والتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل محاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات للدراسة.

2.4 خصائص عينة الدراسة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

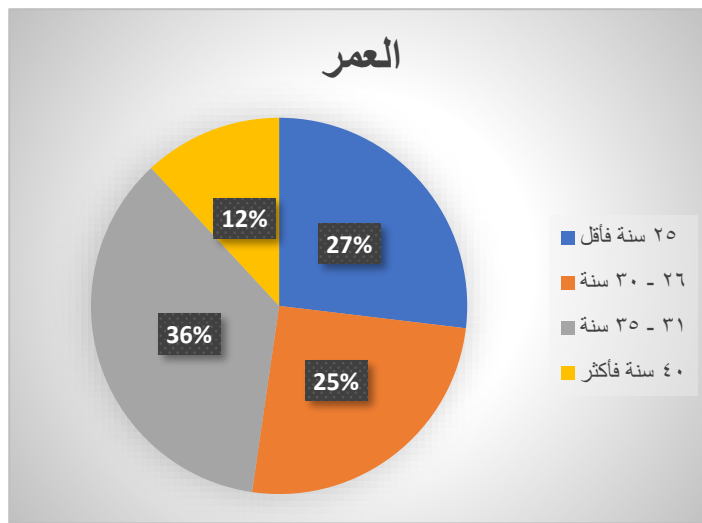
الخاصية	الفئات	العدد	%
الجنس	ذكر	192	47.8
	أنثى	210	52.2



شكل (2) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

جدول (6) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

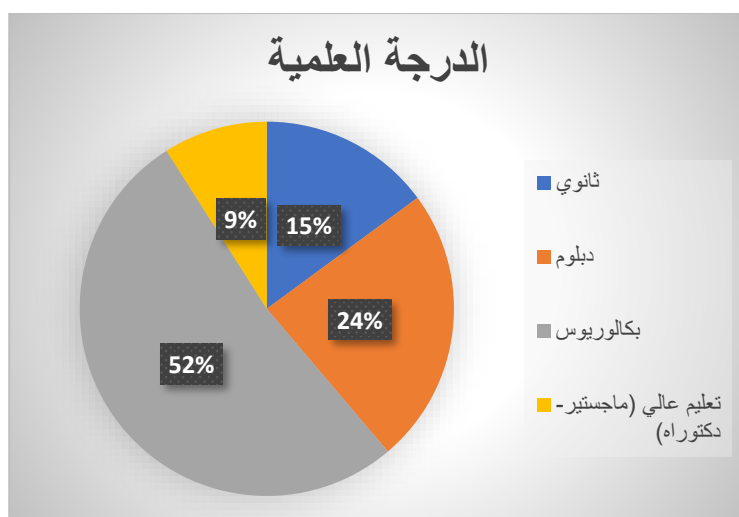
الخاصية	الفئات	العدد	%
العمر	25 سنة فأقل	108	26.9
	26 - 30 سنة	102	25.4
	31 - 35 سنة	144	35.8
	40 سنة فأكثر	48	11.9



شكل (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

جدول (7) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الدرجة العلمية

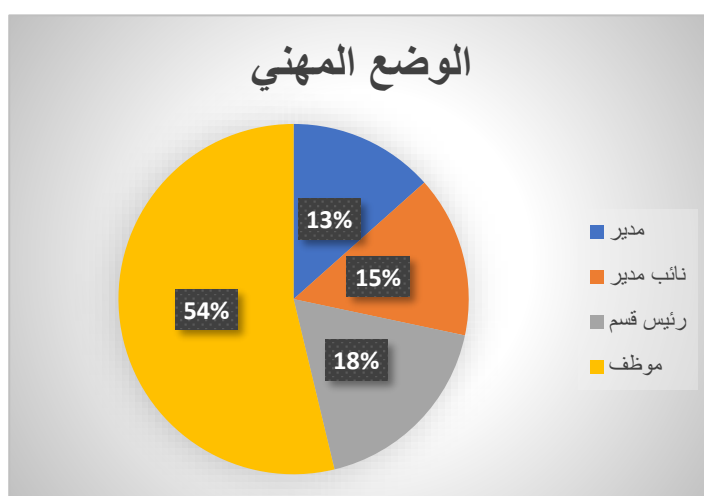
الخاصية	الفئات	العدد	%
الدرجة العلمية	ثانوي	60	14.9
	دبلوم	96	23.9
	بكالوريوس	210	52.2
	تعليم عالي (ماجستير - دكتوراه)	36	9.0



شكل (4) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة العلمية

جدول (8) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوضع المهني

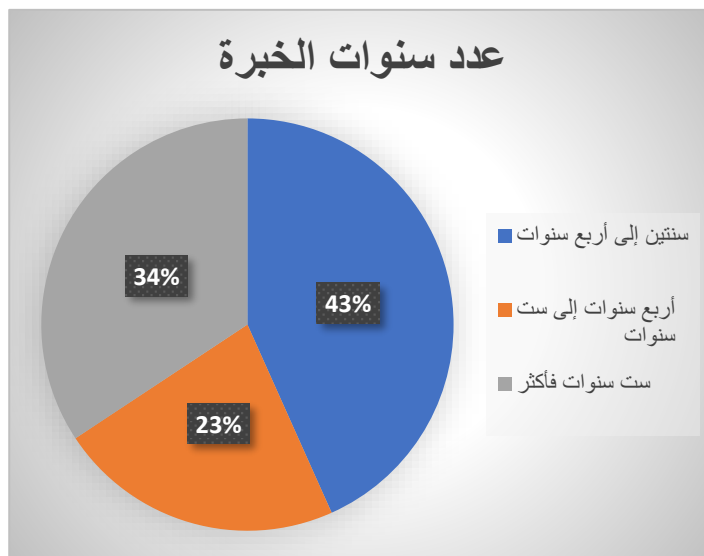
الخاصية	الفئات	العدد	%
الوضع المهني	مدير	54	13.4
	نائب مدير	60	14.9
	رئيس قسم	72	17.9
	موظف	216	53.7



شكل (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوضع المهني

جدول (9) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة

الخاصية	الفئات	العدد	%
عدد سنوات الخبرة	سنتين إلى أربع سنوات	174	43.3
	أربع سنوات إلى ست سنوات	90	22.4
	ست سنوات فأكثر	138	34.3



شكل (6) توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة

3.4 تحليل استمارة الاستبيان

لتحليل استمارة الاستبيان تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل محور وللمحور ككل وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: إدارة المخاطر

1. فاعلية إدارة المخاطر

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات فاعلية

إدارة المخاطر

العبارة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	مستوي
الحسابي	المعياري	الموافقة		
تعمل إدارة المخاطر على توفير كافة المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للشركة	2.567	0.609	3	مرتفع
تعد إدارة المخاطر من اهم الإدارات في الشركة	2.522	0.612	4	مرتفع
تمتلك إدارة المخاطر الصلاحيات للاطلاع على كافة المهام في الشركة	2.284	0.775	5	متوسط
تساهم إدارة المخاطر في تطوير الشركة	2.612	0.576	1	مرتفع
تعد ادارة المخاطر مهمة لتحقيق أهداف الشركة	2.597	0.579	2	مرتفع
المتوسط	2.516	0.630	مرتفع	

تم ترتيب عبارات فاعلية إدارة المخاطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تساهم إدارة المخاطر في تطوير الشركة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 2.612 وانحراف معياري 0.576 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تمتلك إدارة المخاطر الصلاحيات للاطلاع على كافة المهام في الشركة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 2.284 وانحراف معياري 0.775 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات فاعلية إدارة المخاطر تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى فاعلية إدارة المخاطر في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.516 بانحراف معياري 0.630

2. كفاءة إدارة المخاطر

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات كفاءة

إدارة المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تسعى إدارة المخاطر الى تحليل المخاطر التي تواجه الشركة	2.754	0.501	1	مرتفع
تعمل إدارة المخاطر على تحديد المخاطر التي تواجه الشركة	2.631	0.547	2	مرتفع
تقوم إدارة المخاطر بمراجعة الاعمال الشركة بشكل مستمر	2.387	0.710	5	مرتفع
تقوم إدارة المخاطر بتقديم ورش تعريفية للمخاطر المحتملة التي يمكن أن تتعرض لها الشركة	2.523	0.687	3	مرتفع
تؤثر ادارة المخاطر على الخطة الاستراتيجية للشركة	2.415	0.705	4	مرتفع
المتوسط	2.542	0.630	مرتفع	

تم ترتيب عبارات كفاءة إدارة المخاطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تسعى إدارة المخاطر الى تحليل المخاطر التي تواجه الشركة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 2.754 وانحراف معياري 0.501 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تقوم إدارة المخاطر بمراجعة الاعمال الشركة بشكل مستمر) هي أقل العبارات اهمية بقيمة 2.387 وانحراف معياري 0.710 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات كفاءة إدارة المخاطر تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى كفاءة ادارة المخاطر في شركة رونق النضارة

الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.542 بانحراف معياري

0.630

3. استجابة إدارة المخاطر

جدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات استجابة

إدارة المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تعمل إدارة المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر	2.418	0.655	3	مرتفع
تمتلك إدارة المخاطر القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،	2.418	0.581	4	مرتفع
يتوفر في الشركة فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	2.299	0.739	5	متوسط
يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.	2.493	0.660	1	مرتفع
تقوم إدارة المخاطر بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أداؤها بشكل دوري.	2.418	0.700	2	مرتفع
المتوسط	2.409	0.667	مرتفع	

تم ترتيب عبارات استجابة إدارة المخاطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط

الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح

بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 2.493 وانحراف

معياري 0.660 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (يتوفر في الشركة فريق عمل متخصص لدراسة

المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 2.299 وانحراف معياري 0.739 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات استجابة إدارة المخاطر تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبرة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى استجابة إدارة المخاطر في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.409 بانحراف معياري 0.667

وتبين مما سبق ارتفاع مستوى إدارة المخاطر في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.489 بانحراف معياري 0.642

المحور الثاني: تحسين بيئة العمل

جدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تحسين

بيئة العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
مساحة العمل المادية في الشركة تؤثر إيجاباً على مستوى تركيز العاملين أثناء العمل.	2.597	0.605	3	مرتفع
بيئة العمل في الشركة تدعم التعاون والعمل الجماعي وتعمل على بناء العلاقات الإيجابية بين الزملاء.	2.433	0.633	11	مرتفع
تجرى تقييمات دورية لمستوى الضوضاء والمشتتات في بيئة العمل لضمان الإنتاجية والتركيز.	2.284	0.775	14	متوسط
الوصول إلى الضوء الطبيعي والمناظر الخارجية يساهم في زيادة التركيز والراحة أثناء العمل.	2.522	0.636	6	مرتفع

مرتفع	8	0.660	2.478	تتوفر الأدوات والمعدات الضرورية لتنفيذ المهام بشكل فعال في بيئة العمل داخل الشركة
مرتفع	9	0.659	2.463	تخطيط مساحة العمل في الشركة يساهم في تنظيم الأشياء وزيادة التركيز والفعالية في العمل.
مرتفع	5	0.532	2.537	بيئة العمل في الشركة تشجع على الإبداع والابتكار، مما يساهم في تحفيز العاملين لتقديم أفضل الأفكار والحلول الإبداعية.
مرتفع	4	0.633	2.567	درجة الحرارة وجودة الهواء في مساحة العمل داخل الشركة تؤثران على مستوى أداء العاملين
مرتفع	1	0.538	2.657	الجماليات العامة لمساحة العمل داخل الشركة تعزز الجو الإيجابي وترفع معنويات العاملين خلال العمل.
مرتفع	12	0.650	2.388	يرتفع مستوى الخصوصية والمساحة الشخصية في بيئة العمل داخل الشركة
مرتفع	2	0.517	2.627	هناك مستوى جيد من المرونة والاستقلالية في بيئة العمل داخل الشركة
مرتفع	2	0.517	2.627	بيئة العمل داخل الشركة تعزز الشعور بالانتماء للمجتمع بين الموظفين، مما يساهم في بناء علاقات إيجابية وتعاونية داخل الفريق.
مرتفع	13	0.690	2.358	ثقافة الشركة وقيمتها التي تنعكس في بيئة العمل تعزز الانسجام والارتياح في العمل.
مرتفع	10	0.658	2.448	يوجد مستوى جيد من الدعم والتقدير في بيئة العمل داخل الشركة

بيئة العمل داخل الشركة توفر فرصاً للنمو والتطوير	2.478	0.612	7	مرتفع
المجموع	2.498	0.621	مرتفع	

تم ترتيب عبارات تحسين بيئة العمل من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (الجماليات العامة لمساحة العمل داخل الشركة تعزز الجو الإيجابي وترفع معنويات العاملين خلال العمل). هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 2.657 وانحراف معياري 0.538 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تجرى تقييمات دورية لمستوى الضوضاء والمشتتات في بيئة العمل لضمان الإنتاجية والتركيز). هي أقل العبارات أهمية بقيمة 2.284 وانحراف معياري 0.775 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات تحسين بيئة العمل تبين أن أربع عشر عبارة في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.498 بانحراف معياري 0.621

4.4 اختبار فروض الدراسة

لاختبار فروض الدراسة تم استخدام معادلة الانحدار البسيط ومعامل الارتباط بيرسون وجاءت

النتائج كما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

جدول (14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

ملخص النموذج Model Summary						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
0.536		0.287		0.276		
تحليل التباين ANOVA						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F	
الانحدار Regression	571.319	1	571.319	26.201	0.000	
	1417.338	65	21.805			
	1988.657	66				
المجموع Total						
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
تحسين بيئة العمل	الثابت Constant	19.462	3.563		5.463	.000
	إدارة المخاطر	.488	.095	.536	5.119	.000

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (14) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه عند مستوى معنوية 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات

دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (إدارة المخاطر) يفسر 53.6 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين بيئة العمل) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) بمقدار 1 % ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية بمقدار 0.488% مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لفاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

جدول (15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى

ملخص النموذج Model Summary						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
0.427		0.183		0.170		
تحليل التباين ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression		71.625	1	71.625	14.513	0.000
الباقى Residual		320.793	65	4.935		
المجموع Total		392.418	66			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T

تحسين بيئة العمل	الثابت Constant	5.940	1.695		3.505	.001
فاعلية إدارة المخاطر		.173	.045	.427	3.810	.000

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (15) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى لفاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه عند مستوى معنوية 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (فاعلية إدارة المخاطر) يفسر 18.3% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى فاعلية إدارة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه بمقدار 0.173 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه.

جدول (16) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

ملخص النموذج Model Summary		
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل R^2 Adjusted
0.470	0.221	0.209
تحليل التباين ANOVA		

النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression		49.454	1	49.454	18.426	0.000
الباقى Residual		174.456	65	2.684		
المجموع Total		223.910	66			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
تحسين بيئة العمل	الثابت Constant	7.316	1.250		5.853	.000
	كفاءة إدارة المخاطر	.144	.033	.470	4.293	.000

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (16) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى كفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه عند مستوى معنوية 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (كفاءة إدارة المخاطر) يفسر 22.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى كفاءة إدارة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه بمقدار 0.144 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستجابة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية.

جدول (17) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ملخص النموذج Model Summary						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
0.504		0.254		0.242		
تحليل التباين ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression		70.673	1	70.673	22.087	0.000
الباقى Residual		207.983	65	3.200		
المجموع Total		278.657	66			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
تحسين بيئة العمل	الثابت Constant	6.206	1.365		4.548	.000
	استجابة إدارة المخاطر	.172	.037	.504	4.700	.000

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (17) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى استجابة إدارة المخاطر كأحد

أبعاد إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 حيث

كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استجابة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (استجابة إدارة المخاطر) يفسر 25.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى استجابة إدارة المخاطر بمقدار 1% ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية بمقدار 0.172% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل ملخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة والتي تم الحصول عليها عن طريق أداة الاستبيان المتمثلة في استمارة الاستبيان الالكتروني واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة وكذلك يتناول الفصل مجموعة من التوصيات التي توصي بها الدراسة ومجموعة من المقترحات لدراسات وابحث يمكن اجراؤها في المستقبل

2.5 خلاصة نتائج الدراسة

- ارتفاع مستوى فاعلية إدارة المخاطر في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.516 بانحراف معياري 0.630
- ارتفاع مستوى كفاءة ادارة المخاطر في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.542 بانحراف معياري 0.630
- ارتفاع مستوى استجابة إدارة المخاطر في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.409 بانحراف معياري 0.667
- ارتفاع مستوى إدارة المخاطر في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.489 بانحراف معياري 0.642 وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الشديفات، 2022) ومع نتيجة دراسة (Florio & Leoni) 2017
- ارتفاع مستوى بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.498 بانحراف معياري 0.621
- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبيه

عند مستوى معنوية 0.05 واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها (فاعلية إدارة المخاطر - كفاءة إدارة المخاطر - استجابة إدارة المخاطر) بمقدار 1 % ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية بمقدار 0.488% مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة .

- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى لفاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى فاعلية إدارة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية بمقدار 0.173 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة

- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى كفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى كفاءة إدارة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية بمقدار 0.144 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى استجابة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استجابة إدارة المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر وتحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد

مستوى استجابة إدارة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى تحسين بيئة العمل في شركة رونق النضارة الطبية بمقدار 0.172 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

3.5 التوصيات

- ضرورة قيام شركة رونق النضارة الطبية بمراجعة وتحديث استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل دوري، لضمان أن تكون متوافقة مع التغيرات والمتطلبات المستجدة في بيئة العمل. كما يوصى بتكليف فرق متخصصة بإدارة وتقييم المخاطر بشكل مستمر.
- توفير برامج تدريبية مستمرة للإداريين والموظفين حول إدارة المخاطر، وذلك لتحسين كفاءتهم في التعرف على المخاطر، وتقييمها، والاستجابة لها بكفاءة.
- تعزيز بيئة العمل في الشركة من خلال تحسين تفاعل الموظفين مع إدارة المخاطر وتهيئة بيئة عمل آمنة ومرنة قادرة على استيعاب التحديات المستقبلية.
- إنشاء نظام تحفيزي يعتمد على مستوى التفاعل مع عمليات إدارة المخاطر، من خلال تقديم مكافآت أو حوافز مالية ومعنوية للموظفين الذين يساهمون في تحسين بيئة العمل من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر.
- وضع جدول زمني لمراجعة مصفوفة المخاطر في الشركة، لضمان استعداد الشركة للتعامل مع أي مخاطر محتملة بشكل فعال، مع ربط هذه المصفوفة باستراتيجيات الشركة العامة.
- تعزيز مشاركة الإداريين في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة المخاطر، مما يعزز من قدراتهم على حل المشكلات ويزيد من فاعلية العمل الجماعي.
- زيادة التعاون بين الإدارات المختلفة في الشركة، لضمان استجابة سريعة ومنسقة لأي مخاطر تواجه الشركة.
- التوصية بإجراء دراسات وأبحاث مستقبلية تتناول العلاقة بين إدارة المخاطر والمرونة التنظيمية، مع التركيز على صناعات وشركات أخرى لتوسيع نطاق الفهم حول كيفية تأثير إدارة المخاطر على مختلف بيئات العمل.

Abstract

This study aimed to investigate the impact of implementing risk management in its various dimensions on improving the work environment at Ronaq Al-Nadara Medical Company. To achieve this objective, the study adopted a descriptive-analytical approach. The study population consisted of employees working at Ronaq Al-Nadara Medical Company in Saudi Arabia. Due to the difficulty of reaching all members of the population, the study used a simple random sample to collect data. A questionnaire was distributed among the company employees, and 402 individuals from the sample responded to the survey.

The results showed a statistically significant positive relationship between the application of the three dimensions of risk management and the improvement of the work environment within the company. This confirms the positive impact of effective risk management on the work environment.

The study recommended the need to provide financial, logistical, and technical support to enable companies operating in Saudi Arabia to enhance their ability to manage potential risks. It also emphasised the importance of improving infrastructure to support these companies in achieving higher levels of performance and productivity.

Keywords: Risk Management, Work Environment, Ronaq Al-Nadara Medical

.Company

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أحمد، أشرف (2018). فحص وتقييم نظام الرقابة الداخلية وفقاً لإطار COSO في مؤسسات التعليم العالي الخاصة: دراسة تطبيقية على كلية شط العرب الجامعة، مجلة الميثاق الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الميثاق، البصرة، العراق، 8(2)، 140-156.
2. آل عزام، سعد بن ناصر. (2023). دور علم النفس التنظيمي في تحسين صحة بيئة العمل لدى موظفي شركة أرامكو بمنطقة عسير في السعودية. مجلة القانون والأعمال، ع95، 272 - 296.
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1409933>
3. الأنصاري، سالم (2020). تحسين أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية كمنهج مقترح للتخفيف من مخاطر الشمول المالي: دراسة ميدانية على البنوك الكويتية، مجلة الدراسات المالية والإدارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 6(1)، 239-270.
4. البلوي، ريم بنت حمدان، و غيث، نرفانا. (2021). أثر تطبيق آليات الحوكمة على إدارة مخاطر العمل المؤسسي في القطاع العام: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بمدينة الرياض. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س41، ع3، 413 - 443.
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1282451>
5. التقرير السنوي لشركة أرامكو، (2023)، <https://www.aramco.com/ar/investors/annual-report>
6. جاسم، بشرى، وعبد الدجلا (2021). تفعيل نظام الرقابة الداخلية وفقاً لإطار COSO وتأثيره على بيئة الرقابة الداخلية في الشركات النفطية العراقية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، 17(54)، 95-115.
7. الحجازي، ضحى (2018). دور سياسات إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

8. الحسنوي، رضاك (2021). دور التدقيق الداخلي والرقابة في الأداء المؤسسي لمكافحة الفساد الإداري والمالي، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، كلية الأعمال، جامعة بابل، العراق، 13(2)، 374-394.
9. حسين، رامز (2019). استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة: دراسة ميدانية، مجلة العلوم التربوية، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، 10(4)، 28-76.
10. الحوامدة، أحمد (2018). العوامل المرتبطة بإدارة المخاطر وفقاً لإطار COSO وتأثيرها على تحسين الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، المفرق، الأردن.
11. الدسوقي، وليد (2020). نموذج تطبيقي لتقييم منهجية إدارة المخاطر في المؤسسات، صندوق النقد الدولي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.
12. دغيم، جيهان أحمد محمد خليل. (2020). أثر جودة بيئة العمل الابتكارية على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية: دراسة ميدانية بشركات البترول. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3 ، 547 - 608. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1085484>
13. الدويري، علي (2020). تأثير أنماط التفكير الاستراتيجي للقيادات الإدارية على الأداء المؤسسي: المرونة الاستراتيجية كمتغير وسيط، دراسة في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
14. الذبياني، منى (2020). المرونة المؤسسية كمدخل لتحسين الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية: مفهوم مقترح، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، 33(3)، 86-110.
15. ذنون، علاء، وطلاوي، محمد (2020). الالتزام المهني بإطار الرقابة الداخلية ERM ودوره في مواجهة الأزمات المالية والمصرفية: دراسة تحليلية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، 16(1)، 161-176.

16. زويلف، إنعام محسن، وعليان، نها سمير (2021)، أثر تطبيق إطار (COSO) للرقابة الداخلية في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في الأردن، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، المجلد 35 العدد 1، 99-122.
17. سمارة، ياسر، القرنشاوي، السيد، ورجب، سحر (2022). تأثير تكنولوجيا الحوسبة السحابية على دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المؤسسية: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، مصر، 3(1)، 501-523.
18. السويلس، محمد، والقباج، إيهاب (2021). دور القيادة الاستراتيجية في تعزيز الأداء المؤسسي في البنوك التجارية في الضفة الغربية، المجلة العربية للإدارة، كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية، فلسطين، 41(4)، 143-162.
19. الشخّي، محمود (2020). الأساليب الاقتصادية قياسية: محاضرات وتطبيقات، الطبعة الثانية، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
20. الشديفات، علياء حسين عبد المجيد، و صيام، أحمد زكريا عبد الرحمن. (2022). أثر تطبيق نموذج إدارة المخاطر المؤسسية في الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية العاملة في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1385003>
21. الشويرف، عادل، وأنور، علي (2021). جدوى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في الخطوط الجوية الليبية، مجلة جامعة أسمرية، كلية الشريعة والإنسانية، جامعة أسمرية، ليبيا، 34(1)، 293-315.
22. عبد القادر، بسّاب (2019). إدارة المخاطر المالية، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
23. عبد القادر، ربيع (2019). توافق نظام الرقابة الداخلية مع إطار COSO في بيئة الأعمال الجزائرية خلال عام 2019: دراسة حالة وحدة الاتصالات الجزائرية في غرداية، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

24. عبد الكريم، وفاء رياض (2018). تأثير إدارة المشاريع التنموية على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على البنوك العاملة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.

25. عبد اللاوي، يحيى، وضيف الله عبد الهادي (2019)، فعالية لجان المراجعة في إدارة المخاطر وفق إطار COSO في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - دراسة آراء مجموعة من المراجعين الخارجيين والداخلين مجلة رؤى اقتصادية جامعة الشهيد حمد الخضر، الجائر، المجلد 9-410 3932 العدد.

26. عبد الله، خالد أمين (2019). التدقيق والرقابة في البنوك، الطبعة الثانية، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

27. العجمي، عبد الله (2019). نظام الرقابة الداخلية ودوره في تقليل المخاطر: دراسة ميدانية في البنوك الأردنية، مجلة الفكر الاقتصادي، كلية الاقتصاد، جامعة مؤتة، الأردن، 15(2)، 107-129.

28. عمر، تماضر هاشم محمد، و أحمد، فيصل محمد علي. (2019). أثر بيئة العمل علي تطوير أداء العاملين بالمؤسسات: دراسة حالة الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي (2015 - 2018 م) (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1028843>

29. الغمازي، رونق زياد (2019). تأثير تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على الأداء المالي للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن.

30. الفارحي، إلهام (2019). تأثير التغيير التنظيمي على الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

31. قاسم، راكان فاروق. (2023). علاقة التدريب في تحسين البيئة: دراسة استطلاعية لمراكز التدريب في جامعة الموصل. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج13، ع2، 393 - 407.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1414746>

32. القوي، طيب محمد أبو شتية، وفاتحة أبو بكر محمد (2020). دور عمليات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي: دراسة استكشافية على البنوك التجارية العاملة في سرت، ليبيا، مجلة الأبحاث

الاقتصادية والدراسات، المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا، درنة، ليبيا، المجلد 8، العدد 4، 19-

48.

33. كاظم، تيسير، وناصف، أحمد (2019). العلاقة بين حوكمة الشركات وإدارة المخاطر المؤسسية:

دراسة استكشافية لآراء عينة من الأكاديميين والمهنيين، مجلة مركز كوفة للدراسات، جامعة كوفة،

العراق، 1(54)، 619-667.

34. ماجد، علي عبد القادر (2019). دور عناصر الرقابة الداخلية وفقاً لإطار COSO في تعزيز جودة

الخدمات المصرفية: دراسة استكشافية لآراء مديري وضباط الرقابة في بعض البنوك الحكومية في

محافظة نينوى، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 45، 105-

128.

35. محمود، وائل (2020). منهج مقترح لتطوير دور المحاسبة الإدارية في إدارة المخاطر في المنظمات

التجارية: دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 24(3)،

60-1.

36. المر، نرمين (2020). نموذج مقترح لقياس تأثير تطبيق نظم إدارة المخاطر المؤسسية على إدارة عملية

التدقيق: دراسة اختيارية، مجلة الدراسات المحاسبية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، مصر،

1(2)، 1058-996.

37. مرعي، مجدي (2021). إطار مقترح لتحسين جودة أداء المدققين الداخليين في الحد من الفساد المالي

والإداري: دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، 25(3)، 73-120.

38. المصري، عيسى إبراهيم (2019). إدارة مخاطر الأعمال وأثرها على الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية

على بنك صفوة الإسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسراء، عمان، الأردن.

39. منير، قسبي، وعبد اللطيف، مصطفى (2019). تأثير إدارة المعرفة على تطوير الأداء المؤسسي في

جامعة غرداية، مجلة الأفق العلمي، كلية الأعمال، جامعة غرداية، الجزائر، 11(3)، 782-807.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Abu Hamour, A., Massadeh, D., & Bshayreh, M. (2021). The Impact of the (COSO) Control Components on the Financial Performance in the Jordanian Banks and the Moderating Effect of Board Independence. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 1(1), 47-61.
2. Abu Hamour, Aiman M., Massadeh, Deema & Bshayrch Mohamed., (2021). The Impact of the (COSO) Control Components on the Financial Performance in the Jordanian Banks and the Moderating Effect of Board Independence, *Journal of Sustainable Finance & Investment*, vol. 1, No 1, p47-61.
3. Alaarajy, A., & Al-Samman, T. (2022). The Role of E-Government Readiness in Enhancing Institutional Performance: A Case Study in the Nineveh Governorate Bureau. *Journal of Tanmiyat Al-Rafidain*, 40(132), 9-36.
4. Alawattegama, Kingsley Karunaratne., (2018). The Effect of Enterprise Risk Management (ERM) on Firm Performance: Evidence from the Diversified Industry of Sri Lanka, *Journal of Management Research*, Vol10, No1, 75-93.
5. AL-Mashhadi, A. (2021). Review on Development of the Internal Control System. *Journal of Accounting Research, Business and Finance Management*, 2(1), 12-20.
6. Alslihat, N., Matarneh, A., Moneim, U., & Alali, H. (2018). The Impact of Internal Control System Components of the COSO Model in Reducing the Risk of Cloud Computing: The Case of Public Shareholding Companies. *Cynical Technical Vitivinicola*, 33(4), 188-202.

7. Christopher, D., Jennifer, O., & Chinedu, E. (2022). Administrative Internal Control System and Performance Effect: Focus on Telecommunication Industry in South-South and South-East Nigeria. *Linguistics and Culture Review*, 6(1), 169-193.
8. Demeke, B., & Tao, C. (2020). Concept & Perspectives of Organizational Performance Measurement: Literature Review. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*, 4(8), 89-96.
9. Florio, Cristina., & Leoni, Giulia., (2017). Enterprise Risk Management And Firm Performance: The Italian Case, *The British Accounting Review*, 49, 56-74.
10. González, L., Santomil, P., & Herrera, A. (2020). The Effect of Enterprise Risk Management on the Risk and Performance of Spanish Listed Companies. *European Research on Management and Business Economics*, 26(3), 111-120.
11. Gupta, A.K., Maheshwari M. & Sharma S. (2020). Internal Business process perspective of balanced scorecard: driver to outshine in front customers and shareholders an empirical study on Inter-Bank and Inter-sector comparison of public and private sector banks on India. *Journal of Critical Reviews*, 7 (13), 255-261.
12. Hayes, A. (2021). Enterprise Risk Management (ERM). Retrieved January 11, 2022 from <https://www.investopedia.com/terms/e/enterprise-risk-management.asp>.
13. Hirth, R., & Chesley, D. (2017). *Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance*. London.
14. Hussein, H., & Khamees, L. (2021). The Role of Strategic Memory in the Successful Use of the COSO Model for Auditing Human Resource Management. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 27(128), 63-76.
15. Naseem, T., Shahzad, F., Asim, G., Rehman, I., & Nawaz, F. (2020). Corporate Social Responsibility Engagement and Firm Performance in Asia Pacific: The Role of

- Enterprise Risk Management. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(2), 501-513.
16. Porlares, C., & Tan, E. (2021). Bioecological Theory and Risk Management: A Model for School Risk Planning. *International Journal for Innovation Education and Research*, 9(3), 406-415.
 17. Rehman, S., Mohamed, R., & Ayoup, H. (2019). The Mediating Role of Organizational Capabilities Between Organizational Performance and Its Determinants. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 9(3), 1-23.
 18. Salaudeen, Yinka M., Atoyebi, Taibat A. & Oyegbile, Bamidele A., (2018). Enterprise Risk Management and Performance of Selected Listed Consumer Goods Companies in Nigeria, *Applied Finance and Accounting*, Vol. 4, No. 1, 112-121.
 19. Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
 20. Tabachnick, B., & Fidell, L. (2018). *Using Multivariate Statistics* (7th ed.). California State University-Northridge.
 21. Tulcanaza-Prieto, A.B., Aguilar-Rodríguez, I.E., & Artieda, C. (2021). Organizational Culture and Corporate Performance in the Ecuadorian Environment. *Administrative Sciences*, 11(4), 132.
 22. Uzun, S. (2017). Evaluating COSO Model as an Internal Auditing Structure in Botas. *E-MBA, School of Social Sciences, Istanbul Bilgi University, Turkey*.
 23. Walsh, K. (2018). Internal Controls: What Are They & Why You Should Care. Retrieved January 19, 2022 from <https://reciprocity.com/what-are-internal-controls-and-why-are-they-so-important/>.

24. Wang, L. (2019). Research on Internal Control Construction System of Energy-Based Enterprises Based on COSO and Financial Quality. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 252(3), 1-6.
25. Yang, S., Ishtiaq, M., & Anwar, M. (2018). Enterprise Risk Management Practices and Firm Performance: The Mediating Role of Competitive Advantage and the Moderating Role of Financial Literacy. *Journal of Risk and Financial Management*, 11(35), 1-17.

لا احمى

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحسين بيئة العمل " دراسة

تطبيقية على شركة رونق النضارة الطبيه "

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول

منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع

البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزوّدكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر ☐ من 25 سنة فأقل ☐ من 26 - 30 سنة ☐ من 31 - 35 سنة ☐ من 40 سنة فأكثر
- 3- المستوى التعليمي ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ تعليم عالٍ (ماجستير / دكتوراه)
- 4- الوضع المهني ☐ مدير ☐ نائب مدير ☐ موظف ☐ رئيس قسم
- 5- سنوات الخبرة ☐ سنتين - أربع سنوات ☐ أربع سنوات - ست سنوات ☐ ست سنوات فأكثر

ثانيا محاور الاستبيان

➤ المحور الأول: إدارة المخاطر ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

البعد					أوافق	أوافق	محايد	معارض	معارض
					بشدة	بشدة			
فاعلية إدارة المخاطر									
					تعمل إدارة المخاطر على توفير كافة المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للشركة				
					تعد إدارة المخاطر من اهم الإدارات في الشركة				
					تمتلك إدارة المخاطر الصلاحيات للاطلاع على كافة المهام في الشركة				
					تساهم إدارة المخاطر في تطوير الشركة				
					تعد ادارة المخاطر مهمة لتحقيق أهداف الشركة				
كفاءة إدارة المخاطر									
					تسعى إدارة المخاطر الى تحليل المخاطر التي تواجه الشركة				
					تعمل إدارة المخاطر على تحديد المخاطر التي تواجه الشركة				
					تقوم إدارة المخاطر بمراجعة الاعمال الشركة بشكل مستمر				

					تقوم إدارة المخاطر بتقديم ورش تعريفية للمخاطر المحتملة التي يمكن أن تتعرض لها الشركة
					تؤثر إدارة المخاطر على الخطة الاستراتيجية للشركة
الاستجابة للمخاطر					
					تعمل إدارة المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر
					تمتلك إدارة المخاطر القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،
					يتوفر في الشركة فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
					يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.
					تقوم إدارة المخاطر بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري.

➤ **المحور الثاني: تحسين بيئة العمل ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:**

البعد					أوافق بشدة	أوافق بشدة	محايد	معارض بشدة	معارض بشدة
مساحة العمل المادية في الشركة تؤثر إيجاباً على مستوى تركيز العاملين أثناء العمل.									
بيئة العمل في الشركة تدعم التعاون والعمل الجماعي وتعمل على بناء العلاقات الإيجابية بين الزملاء.									
تجرى تقييمات دورية لمستوى الضوضاء والمشتتات في بيئة العمل لضمان الإنتاجية والتركيز.									
الوصول إلى الضوء الطبيعي والمناظر الخارجية يساهم في زيادة التركيز والراحة أثناء العمل.									
تتوفر الأدوات والمعدات الضرورية لتنفيذ المهام بشكل فعال في بيئة العمل داخل الشركة									
تخطيط مساحة العمل في الشركة يساهم في تنظيم الأشياء وزيادة التركيز والفعالية في العمل.									

				بيئة العمل في الشركة تشجع على الإبداع والابتكار، مما يسهم في تحفيز العاملين لتقديم أفضل الأفكار والحلول الإبداعية.
				درجة الحرارة وجودة الهواء في مساحة العمل داخل الشركة تؤثران على مستوى أداء العاملين
				الجماليات العامة لمساحة العمل داخل الشركة تعزز الجو الإيجابي وترفع معنويات العاملين خلال العمل.
				يرتفع مستوى الخصوصية والمساحة الشخصية في بيئة العمل داخل الشركة
				هناك مستوى جيد من المرونة والاستقلالية في بيئة العمل داخل الشركة
				بيئة العمل داخل الشركة تعزز الشعور الانتماء للمجتمع بين الموظفين، مما يسهم في بناء علاقات إيجابية وتعاونية داخل الفريق.
				ثقافة الشركة وقيمها التي تنعكس في بيئة العمل تعزز الانسجام والارتياح في العمل.
				يوجد مستوى جيد من الدعم والتقدير في بيئة العمل داخل الشركة
				بيئة العمل داخل الشركة توفر فرصًا للنمو والتطوير المهني

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of risk Management



**The Impact of Risk Management Implementation on
Improving the Work Environment: An Applied Study on Ronaq
Al-Nadara Medical Company in the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Hanof helal alghorebi

241000160

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

1446-2024