



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.15, Issue 32 (2024), 14367- 14393

USRIJ Pvt. Ltd

استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على
قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية

إعداد/

مانع محمد ال زليق

Mana Mohammed ALzileq

جامعة ميد أوشن، كلية الإدارة، تخصص إدارة مخاطر

طالب ماجستير

الايمل/

mm-70@hotmail.com

إشراف

د.الفصل عبد الحميد محمد

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohamed

د.فايز علي جراد

Dr.Fayez Ali Jrad

٢٠٢٤/٥١٤٤٦م

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. تهدف الدراسة إلى استكشاف كيف يمكن لإدارة المخاطر المستدامة أن تسهم في تحقيق مستويات أعلى من الجودة في الخدمات المقدمة، وذلك من خلال تقليل المخاطر المحتملة وتحسين العمليات الداخلية. تم جمع البيانات من عينة مكونة من ١٦٦ فرداً يمثلون مختلف الجهات المعنية في قطاع نقل الموانئ، بما في ذلك الإداريين، والموظفين، وأصحاب المصالح الآخرين. اعتمدت منهجية الدراسة على استخدام استبيانات مفصلة لقياس عدة عوامل ومتغيرات تتعلق بإدارة المخاطر وجودة الخدمات. تضمنت الاستبيانات أسئلة تتعلق بالاستراتيجيات المستخدمة لإدارة المخاطر، وتأثيرها على العمليات اليومية، ومستوى التحسين في جودة الخدمات الناتج عن تطبيق هذه الاستراتيجيات. أظهرت النتائج أن استمرارية إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموانئ. على سبيل المثال، تم تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء والمخاطر البيئية. كما أدى تحسين إدارة المخاطر إلى تعزيز التواصل بين الإدارات المختلفة، مما ساعد في تقديم خدمات أكثر تكاملاً وفعالية. أحد النتائج المهمة التي تم الحصول عليها هو أن التعاون مع الجهات الخارجية، مثل الشركاء والموردين، يلعب دوراً محورياً في تحسين إدارة المخاطر.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر - جودة الخدمات - قطاع نقل الموانئ - استمرارية الأعمال -

تحسين الأداء - المملكة العربية السعودية - استراتيجيات الإدارة.



Abstract:

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

Keywords: Risk management - Service quality - Port transport sector - Business continuity - Performance improvement - Saudi Arabia - Management strategies.

١. المقدمة:

تشكل استراتيجيات إدارة المخاطر عنصراً أساسياً في إجراءات إدارة المشاريع والأعمال في مجموعة متنوعة من الصناعات، بما في ذلك النقل بالموانئ. وتحاول هذه التقنية التخفيف من التأثير السلبي المحتمل للمخاطر على أهداف المشروع أو العملية مع تحسين القدرة على الاستفادة من الفرص المتاحة. وفي سياق قطاع النقل بالموانئ، تتنوع المخاطر التي قد تواجهها الشركات، بما في ذلك التأخير في جدول الإبحار بسبب

الظروف الجوية غير المتوقعة أو ضغوط الوقت المحدودة، وتقلبات حجم الشحنات بسبب التغيرات في الطلب العالمي على السلع، والتحديات المستمرة في مجال الأمن البحري، والتي تتطلب استجابات سريعة وفعالة للحفاظ على سلامة البضائع والأفراد. (Alghuson, 2023).

بعد تحديد المخاطر، تنتقل الشركات إلى مرحلة التخطيط للاستجابة، حيث تقوم ببناء استراتيجيات متعددة المستويات للتعامل مع كل خطر محتمل. وهذا يتضمن تحديد الخطوات الوقائية لتقليل احتمالية حدوث المخاطر، فضلاً عن ابتكار أساليب للتعامل مع المخاطر عندما تنشأ، مثل خطط التشغيل البديلة وأمن الشحن ضد المخاطر الحقيقية. لإدارة المخاطر بنجاح في صناعة النقل بالموانئ، يجب على الشركات أيضاً إنشاء أنظمة مراقبة مستمرة وتقييم كفاءة مبادراتها بشكل متكرر. قد تتضمن هذه الأنظمة تقنية إنترنت الأشياء (IoT) لمراقبة بيانات الطقس والتشغيل، فضلاً عن استخدام أنظمة إدارة الأداء لتحليل البيانات وتعزيز العمليات من خلال الاستجابات الآلية للبيانات الواردة. (Oloruntobi, 2023).

إن جودة الخدمة ليست مجرد مقياس للأداء؛ بل إنها أيضاً حجر الأساس لاستدامة الشركة وتطورها. الجودة هي العنصر الأكثر أهمية في تحديد رضا العملاء لأن المستهلكين يريدون خدمات موثوقة ومتسقة تلبى احتياجاتهم وتوقعاتهم. مع وجود العديد من الخيارات المتاحة للعملاء والمنافسة الشديدة في صناعة الشحن، فإن جودة الخدمة المتميزة تشكل جانباً بالغ الأهمية في اكتساب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين. (Kaliszewski, 2020).

تعمل جودة الخدمة كمحفز للابتكار والنمو داخل الشركات، حيث يتم دفع فرق العمل إلى إنشاء إجراءات أكثر كفاءة وتكاملاً، مما يضيف إلى تحسين الأداء العام والاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات العملاء.

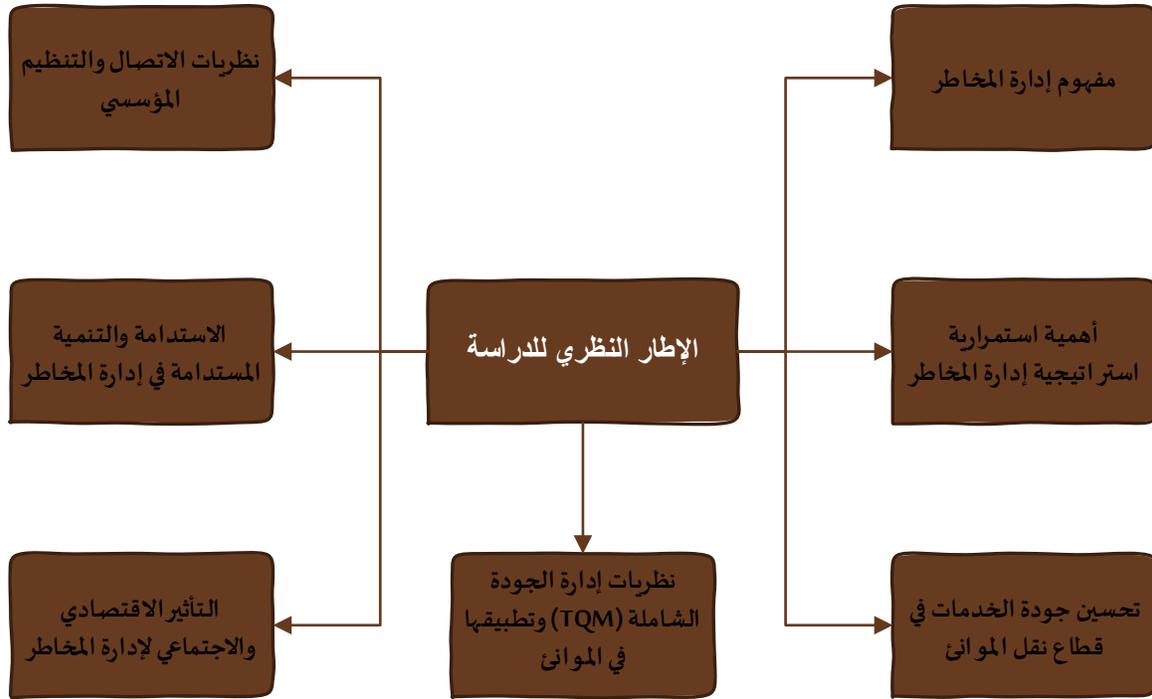
علاوة على ذلك، قد تعمل جودة الخدمات المستمرة على تحسين سمعة الشركة في السوق، مما يساعد على توسيع قاعدة العملاء وتعزيز حصة السوق (Wagner، ٢٠٢٢).

وتتمتع صناعة النقل بالموانئ في المملكة العربية السعودية بأهمية حيوية في الاقتصاد العالمي، مما يؤكد على الحاجة إلى وضع خطة فعالة لإدارة المخاطر. تواجه الشركات العاملة في هذه الصناعة مشاكل مميزة ناجمة عن البيئة الثقافية والاقتصادية السعودية، مثل القواعد والتشريعات المحلية، والقضايا الجيوسياسية، والاختلافات في أسعار النفط التي تؤثر على الاقتصاد الوطني ككل. يتطلب تنفيذ خطة إدارة المخاطر في هذا الإطار التعاون مع الهيئات الحكومية المحلية لضمان الامتثال للتشريعات الحالية وتقديم المساعدة اللازمة لحل الصعوبات القانونية والتنظيمية (Elentably، ٢٠١٥).

٢. المحتوى النظري:

١،٢. الإطار النظري:

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



رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة

2.2. أهمية الدراسة:

• تعزيز الكفاءة التشغيلية :

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

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

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

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

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

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

• جذب الاستثمارات :

يبحث المستثمرون باستمرار عن بيئات عمل مستقرة وآمنة و يؤدي الاستقرار والقدرة على التعامل مع المخاطر الي زيادة جاذبية قطاع النقل بالموانئ للمستثمرين بشكل كبير حيث تساعد حلول إدارة المخاطر المستمرة في الحد من مخاطر الخسارة مع تعزيز العائدات على الاستثمار. ونتيجة لذلك، تصبح الموانئ التي تطبق مثل هذه الأساليب مواقع استثمارية جديرة بالثقة تجتذب رأس المال الدولي والمحلي، مما يساعد على تحقيق النمو الاقتصادي الطويل الأجل.

ومن هذا المنظور، تعتبر صناعة النقل بالموانئ من أهم القطاعات لتسهيل تدفق التجارة الدولية والإقليمية. وتعمل الموانئ السعودية كنقطة حيوية للتفاعل بين آسيا وأفريقيا وأوروبا بسبب موقعها الجغرافي الاستراتيجي. وهذا الموقع الجغرافي الفريد يجعل الموانئ السعودية موقعًا جذابًا للمستثمرين الذين يتطلعون إلى الاستفادة من تدفق التجارة الدولية المتنامي.

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

علاوة على ذلك، تلعب الحكومة السعودية دوراً مهماً في تعزيز صناعة النقل بالموانئ من خلال تشجيع السياسات والمبادرات الاستراتيجية. كما أن توفير مناخ استثماري مناسب وتشجيع الشركات على الاستثمار من

خلال التسهيلات والإعفاءات الضريبية يساعد في جذب استثمارات إضافية. وعلاوة على ذلك، فإن زيادة التعاون مع قطاع الأعمال وتنفيذ نموذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص يخلق فرصاً جديدة للاستثمار في البنية التحتية والخدمات اللوجستية.

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

٣، ٢. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

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

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

٦. تقييم الوعي بإدارة المخاطر والتدريب بين موظفي النقل بالموانئ و تأثيرها على جودة الخدمة.

٧. تقديم توصيات لزيادة قدرة قطاع النقل بالموانئ على الاستجابة للمشاكل المستقبلية من خلال ضمان استمرارية استراتيجيات إدارة المخاطر (Mottahar، ٢٠١٨).

٢، ٤. أسئلة الدراسة:

■ السؤال الرئيسي :

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

■ الأسئلة الفرعية:

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

٥,٢ . فرضيات الدراسة:

الفرض الرئيسي:

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

الفروض الفرعية:

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

٦,٢ . أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتاسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسين هما:

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة. تعتبر المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من العناصر الأساسية التي تعزز فهم استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. إذ تشمل هذه المتغيرات عوامل مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وكلها تلعب دورا محوريا في تشكيل آراء وتوقعات الأفراد حول فهم استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية.

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

٧,٢ . حدود الدراسة:

• الحدود البشرية

تشمل الحدود البشرية للدراسة جميع العاملين في قطاع نقل الموانئ في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك المديرين، والمشرفين، والموظفين الإداريين والفنيين، وكذلك المسؤولين عن إدارة المخاطر في الموانئ. يعتبر إشراك هؤلاء الأفراد أمرا حيويًا نظرا لدورهم المباشر في تنفيذ وتقييم استراتيجيات إدارة المخاطر. ستستهدف

الدراسة عينة متنوعة من هؤلاء العاملين لضمان تمثيل شامل لمختلف المستويات الوظيفية والتخصصات داخل القطاع.

• الحدود الزمانية

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

• الحدود المكانية

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

٨,٢. الدراسات السابقة:

أحد أهم الاختلافات بين التخطيط الاستراتيجي للموانئ والأنواع الأخرى من تخطيط الموانئ هو تأكيدها على تقييم التغيرات التي تحدث في البيئة وتقييم المخاطر والشكوك المرتبطة بهذه التغيرات. تتأثر الموانئ

بشكوك ومخاطر أكبر من ذي قبل. وقد أجبرت هذه الاتجاهات وتوسيع دور القطاع الخاص في أنشطة الموانئ الموانئ على أن تصبح أكثر توجهاً نحو السوق ومراجعة عملية التخطيط الاستراتيجي الخاصة بها. ويمكن توضيح هذا التحول من خلال تطبيق مصفوفة الإستراتيجية المؤسسية على قطاع الموانئ. تحدد مصفوفة إستراتيجية الموانئ أربع إستراتيجيات أساسية يمكن للموانئ اعتمادها. يتم تصنيف سلوك الميناء وفقاً لـ (أ) طبيعة الإستراتيجية و(ب) القنوات المختلفة المستخدمة لتنفيذ هذه الإستراتيجية: يمكن أن تكون طبيعة الإستراتيجية إما موجهة نحو الكفاءة أو غير موجهة نحو الكفاءة. يمكن عادة توقع الوضع السابق في بيئة تنافسية. في مثل هذه الحالة، يسعى الميناء إلى الحماية من المنافسين عن طريق إنشاء مأوى حكومي أو سلوك توافقي. تقع قنوات تنفيذ الإستراتيجية إما في السوق أو في بيئة غير سوقية. ففي السياق الأول، تكون الغلبة لقوى السوق، في حين تمارس الموانئ في الوضع الأخير سلوكاً استراتيجياً في مواجهة الحكومة وجماعات الضغط (Notteboom، ٢٠٢٢).

تهدف دراسة (Phan، ٢٠٢٠) إلى دراسة مفهوم جودة خدمة الموانئ (PSQ) ودراسة تأثيرها على رضا العملاء في قطاع موانئ الحاويات في فيتنام. على الرغم من أهمية الصناعة البحرية التي يعد فيها الميناء قطاعاً مهماً في الاقتصاد الوطني، لم يكن هناك أي بحث حتى الآن يدرس ما يستلزمه PSQ وكيف يؤثر على رضا العملاء في سياق فيتنام. بعد مراجعة الأدبيات، تم اقتراح نموذج مفاهيمي لـ PSQ وتأثيره على رضا العملاء. تم بعد ذلك تطوير استبيان استقصائي وتجريبه مع كبار المسؤولين التنفيذيين الذين يعملون في مختلف خطوط شحن الحاويات وشركات الخدمات اللوجستية في فيتنام. تم تصميم الاستبيان أولاً باللغة الإنجليزية ثم تم تنقيحه من خلال عملية الترجمة والترجمة الخلفية لضمان عدم وجود تناقضات لغوية. تم

إجراء الاستطلاع على ٢٠٠ عضو من جمعية مالكي السفن الفيتنامية والجمعيات اللوجستية الفيتنامية ومجلس الشاحنين الفيتنامي. بحلول الموعد النهائي، تم تلقي ١٠٨ استبيانات، حيث تم استخدام ٩٩ إجابة صالحة لمزيد من التحليل. تكشف نتائج هذه الدراسة أن PSQ عبارة عن بناء من ٤ عوامل و ١٦ عنصراً، وأن PSQ المعزز سيؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، حيث سيكون لنتائج أداء خدمة الميناء وصورتها التأثير الأكبر. ومن المثير للاهتمام أنه تم إسقاط معظم البنود المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، وهذه النتيجة متوقعة في سياق دولة نامية مثل فيتنام.

٩,٢. المنهجية:

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية لتحقيق أهدافها المتعلقة باستمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على قطاع نقل الموانئ بالمملكة العربية السعودية. تهدف المنهجية الكمية إلى جمع بيانات قابلة للقياس وتحليلها إحصائياً للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

١٠,٢. الأساليب الإحصائية المتبعة:

لغرض معالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة تم إجراء العديد من التحليلات الوصفية والاستدلالية وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical package of social.

٣. النتائج

٣.١. التحليل الإحصائي للبيانات

• تجميع البيانات

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

• أهمية التحليل الإحصائي للبيانات

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

منخفضة. سيكون هناك دائماً تمييز. كيف يمكن للباحثين التعامل مع هذا التنوع عند محاولة تحليل البيانات المجمعة من العينات؟

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

٢,٣. تحليل متغيرات الدراسة

• تأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية

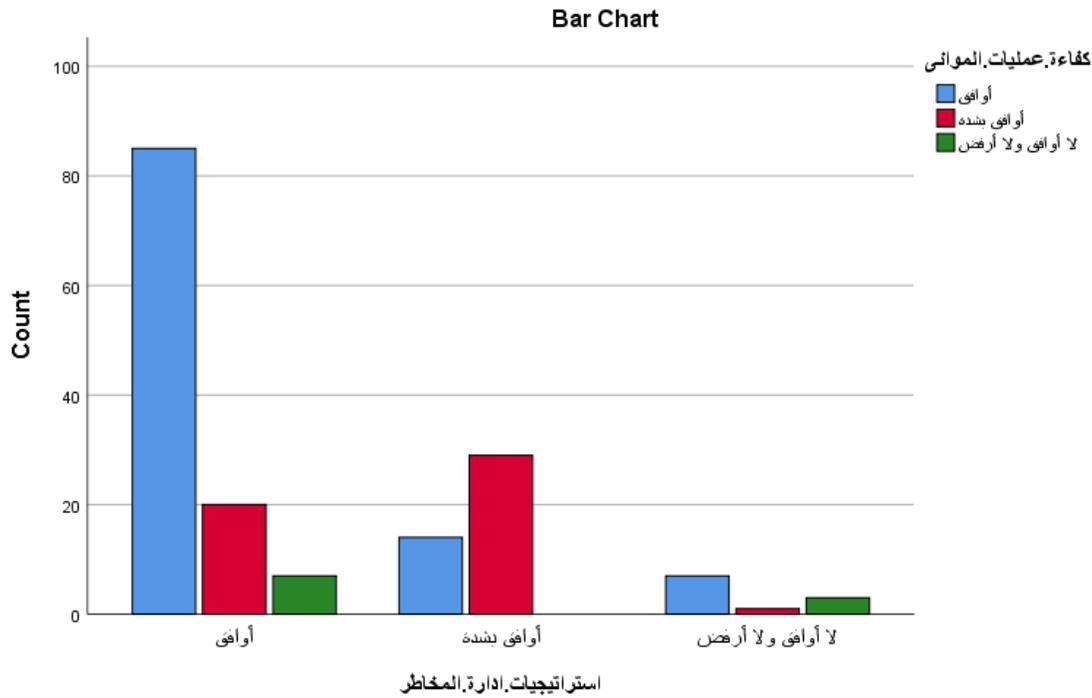
السعودية:

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

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

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	47.074 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	43.470	4	.000
Linear-by-Linear Association	10.773	1	.001
N of Valid Cases	166		

جدول ١: اختبار كاي اسكوير لتأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي ٢: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لتأثير كفاءة العمليات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية

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

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

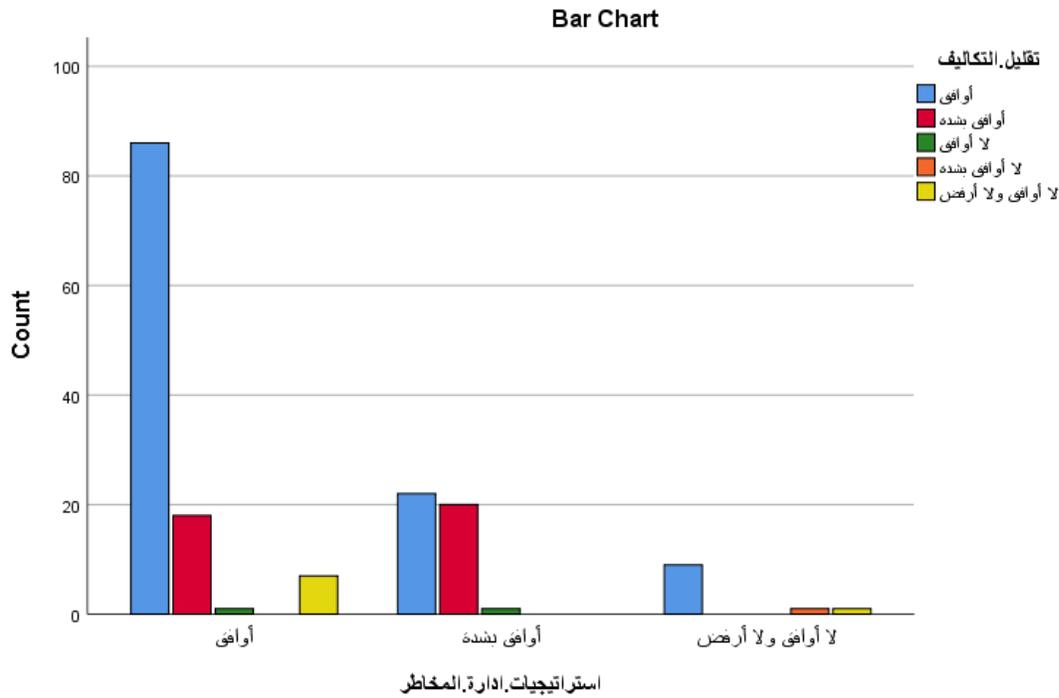
علاقات معقدة ومترابطة بين متغيرات الدراسة، مما قد يعكس التأثير المباشر لتقليل التكاليف على تحسين تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر في الموانئ.

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

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

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.109 ^a	8	.000
Likelihood Ratio	29.999	8	.000
Linear-by-Linear Association	.623	1	.430
N of Valid Cases	166		

جدول ٢: اختبار كاي اسكوير لتأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي ٣: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لتأثير تقليل التكاليف المرتبطة بالموائل حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية

• تأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموائل حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية:

في إطار دراسة استمرارية تقديم استراتيجية إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع نقل الموائل بالمملكة العربية السعودية، أظهرت النتائج أن درجة الحرية لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموائل حول استراتيجية إدارة المخاطر تساوي (٦)، وهو ما يعكس أهمية ودلالة إحصائية للترابط بين المتغيرات المدروسة. تعني درجة الحرية هذه أنه قد تم تحليل ستة متغيرات مستقلة في هذا السياق، مما يشير إلى تعقيد العلاقات المكانية بين عناصر الدراسة وكيفية تأثيرها بشكل متبادل. من الناحية الإحصائية، فإن درجة الحرية

المنخفضة يمكن أن تعكس تبايناً أكبر في العلاقة، لكنها في هذه الحالة تتماشى مع وجود عدد كافٍ من المتغيرات، مما يعطي مصداقية أكبر للنتائج التي تم التوصل إليها.

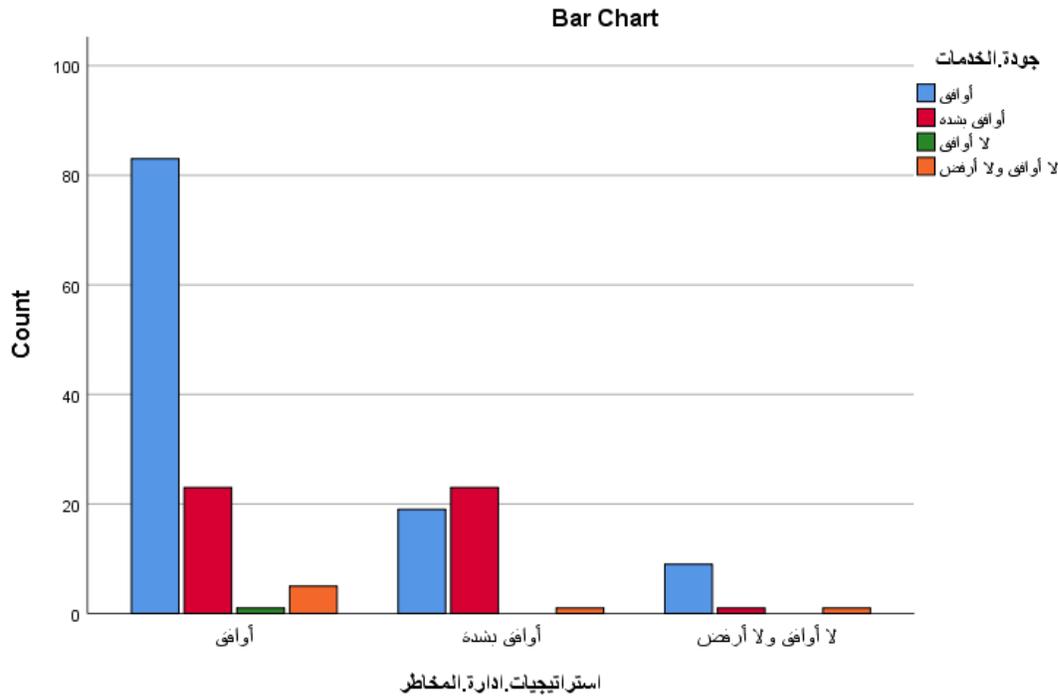
وعند الحديث عن قوة الترابط بين متغيرات الدراسة، فإن درجة الحرية التي تعادل ستة تشير إلى درجة تيسير واضحة في فهم كيفية تفاعل البيانات المختلفة. إذا كانت هناك علاقات قوية، فمن المتوقع أن تكون نتائج فرضيات الدراسة أكثر اتساقاً، مما يشير إلى أن تحسين إدارة المخاطر يؤدي بشكل مباشر إلى تحسين جودة الخدمات في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

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

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.491 ^a	6	.003
Likelihood Ratio	18.873	6	.004

Linear-by-Linear Association	1.378	1	.240
N of Valid Cases	166		

جدول ٣: اختبار كاي اسكويز لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية



رسم توضيحي ٤: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لتأثير جودة الخدمات المرتبطة بالموانئ حول استراتيجية إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية

٣,٣. مصداقية وموثوقية البيانات

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

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

جدول ٤: ملخص إنجاز القضية.

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

جدول ٥: إحصائيات الموثوقية.

٤. الاستنتاجات:

استناداً إلى نتائج الدراسة، يتضح أن اعتماد استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع نقل الموانئ في المملكة العربية السعودية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة. أظهرت التحليلات الإحصائية وجود علاقة قوية بين تقليل التكاليف وفعالية إدارة المخاطر، مما يشير إلى أن تحسين الكفاءة المالية يعزز من القدرة على تطبيق استراتيجيات أكثر فعالية لإدارة المخاطر، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة. كما أظهرت النتائج أن التحليل الإحصائي للبيانات كان ضرورياً لتفسير وتوضيح هذه العلاقة، حيث ساعدت الأدوات الإحصائية مثل اختبار كاي سكوير في تأكيد صحة الفرضيات المتعلقة بتأثير تقليل التكاليف على إدارة المخاطر. هذه الاستنتاجات تدعم الحاجة إلى تكامل استراتيجيات إدارة المخاطر مع التخطيط المالي لتحسين الأداء العام للموانئ وضمان استمرارية تقديم خدمات عالية الجودة، مما يعزز من قدرة القطاع على التنافسية والاستدامة.

٥. التوصيات:

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

- ✓ ينبغي على قطاع نقل الموانئ أن يواصل تطوير وتحديث استراتيجيات إدارة المخاطر لتواكب التغيرات المستمرة في البيئة التشغيلية. يشمل ذلك تبني أفضل الممارسات العالمية وتكييفها لتناسب مع السياق المحلي، بالإضافة إلى تحديث السياسات والإجراءات بشكل دوري لضمان فعاليتها في مواجهة التحديات المستجدة.
- ✓ توصي الدراسة بضرورة تعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية في قطاع الموانئ، بما في ذلك الإدارات الحكومية والشركاء التجاريين والموردين. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء منصات تفاعلية للتواصل وتبادل المعلومات بشكل فعال، مما يساهم في تحسين إدارة المخاطر وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- ✓ تعد عملية التدريب المستمر للموظفين أحد العناصر الأساسية في تحسين إدارة المخاطر. يجب تنظيم برامج تدريبية منتظمة تركز على تقنيات إدارة المخاطر الحديثة وأفضل الممارسات، بالإضافة إلى تعزيز الوعي بأهمية إدارة المخاطر بين جميع الموظفين. يساعد ذلك في بناء فريق عمل مؤهل وقادر على التعامل مع المخاطر بفعالية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.



٦. المراجع:

- Alghuson, M. (2023). Exploring the Transport Infrastructure Sustainability Performance: An Investigation of the Transportation Projects in Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/374219951_Exploring_the_Transport_Infrastructure_Sustainability_Performance_An_Investigation_of_the_Transportation_Projects_in_Saudi_Arabia
- Duru, O. (2020). Developing a comprehensive approach to port performance assessment. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340361003_Developing_a_comprehensive_approach_to_port_performance_assessment
- Elentably, A. (2015). Strategic and Operational Plan Implementation of Seaports (Utilization Jeddah Port). 489-497. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/286903261_Strategic_and_Operational_Plan_Implementation_of_Seaports_Utilization_Jeddah_Port
- enago. (2023). Why is Statistical Analysis an Important Part of Research? Retrieved from <https://www.enago.com/author-hub/why-is-statistical-analysis-an-important-part-of-research>
- IAPH. (2021). IAPH Cybersecurity Guidelines for Ports and Port Facilities. Retrieved from https://sustainableworldports.org/wp-content/uploads/IAPH-Cybersecurity-Guidelines-version-1_0.pdf
- IMF Elibrary. (2023). Saudi Arabia: 2023 Article IV Consultation-Press Release; Staff Report; and Informational Annex. Retrieved from <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/002/2023/323/article-A001-en.xml>
- Kaliszewski, A. (2020). Key factors of container port competitiveness: A global shipping lines perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/339357005_Key_factors_of_container_port_competitiveness_A_global_shipping_lines_perspective



- Mottahar, A. A. (2018). THE POTENTIAL CHALLENGES OF THE SAUDI ARABIA TRANSPORT SYSTEM WHEN THE BAN ON WOMEN DRIVING IS LIFTED (RIYADH AS A CASE STUDY). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/349709994_THE_POTENTIAL_CHALLENGES_OF_THE_SAUDI_ARABIA_TRANSPORT_SYSTEM_WHEN_THE_BAN_ON_WOMEN_DRIVING_IS_LIFTED_RIYADH_AS_A_CASE_STUDY
- Notteboom, T. (2022). Port Planning and Development. Retrieved from <https://porteconomicsmanagement.org/pemp/contents/part7/port-planning-and-development/>
- NUA. (2022). KINGDOM OF SAUDI ARABIA Report on the Implementation of the New Urban Agenda. Retrieved from https://www.urbanagendaplatform.org/sites/default/files/2023-04/NUA%20Report%20Final_05Dec2022-compressed.pdf
- Oloruntobi, O. (2023). Sustainable transition towards greener and cleaner seaborne shipping industry: Challenges and opportunities. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666790823000332>
- Phan, T. M. (2020). Port service quality (PSQ) and customer satisfaction: an exploratory study of container ports in Vietnam. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MABR-01-2020-0003/full/html>
- UNCTAD. (2023). PORT PERFORMANCE AND MARITIME TRADE AND TRANSPORT FACILITATION. Retrieved from https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2023ch4_en.pdf
- Wagner, N. (2022). The Impact of Improving the Quality of the Port's Infrastructure on the Shippers' Decisions. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/360728498_The_Impact_of_Improving_the_Quality_of_the_Port's_Infrastructure_on_the_Shippers'_Decisions