

مجلة الآداب والعلوم الانسانية Journal of Arts and Humanities



"أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام"

إعداد: محمد حسن حسني الشمراني

إشراف: د. أسماء أبو عنزة



مجلة الآداب والعلوم الانسانية Journal of Arts and Humanities



المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات في مدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية، وقد تم التركيز في هذه الدراسة على تحليل أبعاد إدارة المخاطر المتمثلة في تحديد المخاطر، وتقييمها، ومراقبتها، والاستجابة للطوارئ، وكيفية تأثير هذه الأبعاد على الكفاءة التشغيلية للمحطة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على تحليل البيانات المجمعة من خلال استبانة تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض، وتكونت عينة الدراسة من 400 فرداً من العاملين في محطة الفحص الفني، وتم توزيع الاستبيانات عليهم لجمع البيانات، كما تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الإحصائية واستخلاص النتائج. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري، بعبارة أخرى فإن تحسين إدارة المخاطر من خلال تحديد المخاطر بدقة، وتقييمها بشكل مستمر، ومراقبتها بفعالية، والاستجابة السريعة للطوارئ يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمحطة. ويسهم ذلك في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الأعطال الطارئة، وزيادة فعالية الفحص الفني، وتجنب توقعات غير مخطط لها. وبناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرات العاملين في المحطة على إدارة المخاطر من خلال توفير التدريب المستمر والبرامج التعليمية التي تساعد في تحسين قدراتهم على تحديد المخاطر والتعامل معها بفعالية، كما أكدت على أهمية تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر بحيث تكون أكثر تكاملاً ومرونة، بما يسهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية في جميع مراحل العمل داخل المحطة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، الكفاءة التشغيلية، محطة الفحص الفني، الدمام، المملكة العربية السعودية.



مجلة الآداب والعلوم الانسانية Journal of Arts and Humanities



Abstract

This study aimed to explore the impact of risk management in its various dimensions on the operational efficiency of the periodic vehicle inspection station in Dammam, Saudi Arabia. The study focused on analyzing the different aspects of risk management, including risk identification, assessment, monitoring, and emergency response, and how these factors affect the operational efficiency of the station. A descriptive-analytical approach was adopted, and data were collected using a questionnaire specifically designed for this purpose. The sample consisted of 400 employees at the vehicle inspection station, and the questionnaires were distributed to gather the necessary data. The SPSS software was used for statistical data analysis and result extraction.

The results revealed a statistically significant relationship between risk management and operational efficiency at the periodic vehicle inspection station. In other words, improving risk management through accurate identification, continuous assessment, effective monitoring, and quick emergency response can lead to enhanced operational efficiency. This, in turn, contributes to reducing operational costs by minimizing unexpected breakdowns, increasing the effectiveness of technical inspections, and preventing unplanned downtime.

Based on these findings, the study recommended strengthening the employees' risk management capabilities by providing continuous training and educational programs that enhance their ability to identify and effectively address risks. Additionally, the study emphasized the importance of developing more integrated and flexible risk management strategies, which would help achieve the highest levels of operational efficiency throughout all stages of the station's operations.

Keywords: Risk Management, Operational Efficiency, Vehicle Inspection Station, Dammam, Saudi Arabia.



الإطار العام للبحث.

المقدمة:

تعد سلامة النقل والمركبات جزءاً أساسياً من البنية التحتية لأي دولة، حيث تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الحياة وضمان سلامة الأفراد على الطرقات، في هذا السياق، تعتبر محطات الفحص الفني الدوري للمركبات أحد الأعمدة الرئيسية التي تقوم عليها منظومة النقل والسلامة المرورية، وتعمل هذه المحطات على الكشف الدوري عن الأعطال والمشاكل الفنية التي قد تؤثر سلباً على أداء المركبات وسلامة مستخدمي الطرق، من خلال الفحص الدوري، ويمكن للمركبات الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء والتأكد من جاهزيتها للسير على الطرق بأمان (منبه وكواحله، 2022).

وتلعب محطات الفحص الفني الدوري دوراً رئيسياً في تعزيز السلامة المرورية من خلال ضمان أن جميع المركبات التي تجوب الطرق تفي بالمعايير الفنية المطلوبة، ويساعد الفحص الدوري في الكشف المبكر عن الأعطال حيث يتيح الفحص الدوري للمركبات الكشف المبكر عن الأعطال الفنية، مما يمكن من معالجتها قبل أن تتفاقم وتؤدي إلى حوادث خطيرة، كما يساهم الفحص الدوري في تحسين أداء المركبات من خلال الصيانة الدورية، يمكن تحسين كفاءة أداء المركبات وتقليل استهلاك الوقود، مما يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية للمستخدمين، كما يدعم الفحص الدوري الامتثال للمعايير القانونية، حيث يضمن الفحص الدوري التزام المركبات بالمعايير واللوائح الحكومية المتعلقة بالسلامة البيئية والفنية، مما يساهم في تقليل التلوث البيئي وحماية الصحة العامة (بولفراخ، 2023).

تعتبر محطة الفحص الفني الدوري للمركبات في الدمام واحدة من أهم المحطات في المملكة العربية السعودية، نظراً لموقعها الجغرافي وحجم العمل الكبير الذي تتعامل معه يومياً، وتخدم المحطة عدداً كبيراً من المركبات القادمة من مختلف أنحاء المنطقة الشرقية، مما يجعلها محطة حيوية لضمان سلامة المركبات في المنطقة.

وتعد إدارة المخاطر عملية أساسية في أي منظومة تهدف إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وفي سياق محطات الفحص الفني، تشمل إدارة المخاطر التعرف على المخاطر التي قد تؤثر على العمليات التشغيلية واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من تأثيرها، وتشمل المخاطر المحتملة في محطات الفحص الفني المخاطر التقنية والمخاطر البشرية والمخاطر التنظيمية (رقطي وكركار، 2022).

وتساعد إدارة المخاطر الفعالة في تحسين الكفاءة التشغيلية لمحطات الفحص الفني بعدة طرق، منها تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال التعرف المبكر على المخاطر ومعالجتها، يمكن تحسين جودة الفحص الفني وتقليل الأخطاء، وزيادة الكفاءة حيث تتيح إدارة المخاطر للمحطة التعامل بسرعة وفعالية مع المشاكل المحتملة، مما يقلل من وقت الفحص والإصلاح، وتقليل التكاليف من خلال الحد من الحاجة إلى الإصلاحات الطارئة وتقليل التوقفات غير المخطط لها، تساهم إدارة المخاطر في تقليل التكاليف التشغيلية. (القصري، 2024).

وظهرت الحاجة إلى فهم تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، ومن ثم تقييم الوضع الحالي لإدارة المخاطر وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، وتعزيز الكفاءة التشغيلية للمحطة وضمان تقديم خدمات عالية الجودة للمستخدمين.

مشكلة البحث:

تعد محطات الفحص الفني الدوري للمركبات جزءاً حيوياً من نظام النقل والسلامة المرورية في أي دولة، تلعب هذه المحطات دوراً حاسماً في ضمان سلامة المركبات على الطرق من خلال الكشف الدوري عن الأعطال والمشاكل الفنية التي قد تؤثر على أداء المركبات وسلامة مستخدمي الطرق، وتعد محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، واحدة من أهم المحطات في المملكة العربية السعودية، تواجه تحديات متعددة نتيجة الزيادة المستمرة في عدد المركبات والتطورات التقنية المستمرة، وعلى الرغم من الجهود المبذولة لضمان كفاءة وسلامة العمليات، إلا أن هناك حاجة ملحة لفهم كيفية تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية للمحطة.

وتعتبر إدارة المخاطر عملية أساسية في تحسين الكفاءة التشغيلية لأي مؤسسة، ففي محطات الفحص الفني، تتضمن إدارة المخاطر التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتخفيف من آثارها، تشمل هذه المخاطر الأعطال التقنية، الأخطاء البشرية، والتحديات التنظيمية، وفهم تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية يمكن أن يساهم في تحسين جودة الفحص الفني وتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة رضا العملاء.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيس التالي: **ما أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟**

ومن التساؤل الرئيسي يمكن بلورة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أثر تحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟
- ما أثر تقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟
- ما أثر مراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟
- ما أثر الاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟

أهداف البحث:

إن الهدف الرئيس والمحموري لهذا البحث يتمثل في محاولة التعرف على أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة

الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

- بيان أثر تحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- بيان أثر تقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- بيان أثر مراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- بيان أثر الاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

فروض البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتأثير إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لمراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

أهمية البحث:

أولاً: الأهمية العلمية.

تثري هذه الدراسة المعرفة الأكاديمية حول إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية في محطات الفحص الفني الدوري، وتقدم نموذجاً تطبيقياً لمحطة الفحص الفني بالدمام، ومن خلال تحليل البيانات وتقديم توصيات تساهم الدراسة في تطوير منهجيات مبتكرة قابلة للتطبيق في محطات أخرى، مما يعزز الفهم العام لتحسين الكفاءة التشغيلية، كما تفتح الدراسة آفاقاً لأبحاث مستقبلية حول العوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية، وتقدم مرجعاً لتحليل المخاطر وإيجاد حلول فعّالة للأداء الإداري والفني.

ثانياً: الأهمية العملية.

تسهل هذه الدراسة في رفع كفاءة عمليات محطة الفحص الفني بالدمام من خلال تقليل التوقفات غير المخطط لها وزيادة فعالية الفحوصات، مما يعزز جودة الخدمة ورضا العملاء، ويزيد من عددهم ويحسن سمعة المحطة، كما تؤدي إدارة المخاطر الفعّالة إلى خفض التكاليف المرتبطة بالأعطال، مما يدعم الربحية وتوجيه الموارد نحو التحسينات، إضافةً إلى ذلك تضمن إدارة المخاطر الامتثال للمعايير، مما يقلل المخاطر القانونية ويعزز الأمان على الطرق.

حدود البحث:

- حدود موضوعية: ستقتصر الدراسة على التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- حدود مكانية: ستقتصر الدراسة على محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: سيتم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية.

منهجية البحث:

ستستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية في محطة الفحص الفني بالدمام، وذلك عبر استبيانات موجهة لمديري إدارة الأزمات لقياس جوانب مثل الوعي الذاتي وتقييم المخاطر والاستجابة للطوارئ، وسيتم تحليل البيانات الكمية إحصائياً للكشف عن الأنماط والعلاقات، كما سيتم جمع بيانات نوعية من مقابلات مع مديري الأزمات، وتحليلها باستخدام تحليل المحتوى، بجانب دراسة حالة للممارسات العملية عبر مراجعة الوثائق الرسمية، لفهم أثر إدارة الأزمات على الأداء التشغيلي للمحطة.

أدوات البحث:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة ب: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بإدارة المخاطر.

1- الدراسات باللغة العربية:

- دراسة (بولفراخ، 2023) بعنوان: " دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في المؤسسات الجزائرية: دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات".

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة المدقق الداخلي في تقييم وتحسين إدارة المخاطر بالمؤسسات العمومية الاقتصادية في الشرق الجزائري، ولتحقيق هذا الهدف شمل البحث جانبين: نظري وتطبيقي، تناول الجانب النظري الأدبيات المتعلقة بالتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر، مركزاً على دور المدقق الداخلي في تعزيز إدارة المخاطر عبر التدقيق القائم على المخاطر، مع تحديد متغيرات البحث؛ حيث تمثل التدقيق الداخلي المتغير المستقل، وإدارة المخاطر المتغير التابع، وتضمنت أبعاد التدقيق تقييم المخاطر، والتخطيط، والتنفيذ، وإعداد التقرير، فيما ركزت أبعاد إدارة المخاطر على مستوى الإدارة واعتباراتها في التخطيط والتنفيذ والتقرير.

أما في الجانب التطبيقي، فقد أجريت دراسة ميدانية على عينة من 28 مؤسسة عمومية، حيث وُزع استبيان على 43 مدققاً داخلياً معتمداً على مراحل التدقيق القائم على المخاطر، وأظهرت النتائج أن المدقق الداخلي يقيم مستوى إدارة المخاطر قبل التخطيط ويضعها في الاعتبار خلال التنفيذ وإعداد التقرير، مما يعزز كفاءة إدارة المخاطر، وقد خلصت الدراسة إلى أن المدقق الداخلي يسهم بفعالية في تحسين إدارة المخاطر بالمؤسسات العمومية الاقتصادية، وأوصت بضرورة تعزيز دوره واعتماد منهجية التدقيق القائم على المخاطر على نطاق أوسع، مع توفير تدريب مستمر للمدققين لتطوير مهاراتهم في هذا المجال.

- دراسة (منبه وكواحل، 2022) بعنوان: " إدارة المخاطر في شركات التأمين: دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي - CRMA قائمة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالتأمين كآلية فعالة لإدارة المخاطر، حيث يساهم في حماية أصول الأفراد والمؤسسات عبر توفير التغطية التأمينية، وركزت الدراسة على الأسس والتقنيات المستخدمة في تقدير الخطر، وكذلك في منح التعويض المناسب عند تحقق الأخطار المؤمن عليها، بالإضافة إلى ذلك تناولت مختلف أنواع المخاطر التي تواجه شركات التأمين وسبل مواجهتها، مع التركيز على أهمية التقدير الجيد للخطر والشروط المفروضة في عقود التأمين، وأيضاً التقنيات التي تضمن عملية تعويض عادلة وفعالة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي لدراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي - (CRMA) قائمة، وقد أظهرت النتائج أن الشركة تسعى إلى تقليل حالات تحقق الحوادث عبر الشروط المفروضة في عقود التأمين، مما يساهم بشكل فعال في تحقيق تغطية جيدة للمخاطر، وهو ما يظهر من خلال حجم التعويضات التي يسدها الصندوق الجهوي عند تحقق الأخطار، كما توصلت الدراسة إلى أن التأمين يساهم بفعالية في تغطية المخاطر من خلال حجم التعويضات المسددة عند تحقق الأخطار، وبناءً على ذلك أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التقدير الجيد للخطر وتحسين الشروط المفروضة في عقود التأمين بهدف تقليل حالات تحقق الحوادث، ودعت إلى تطوير التقنيات والأسس المستخدمة في منح التعويض، وذلك لضمان تغطية فعالة للمخاطر، إلى جانب تعزيز الوعي بأهمية التأمين كأداة لإدارة المخاطر بين الأفراد والمؤسسات.

2. الدراسات باللغة الإنجليزية:

- دراسة (Li, Lam & Yeung., 2022) بعنوان: " The impact of chief risk officer appointments on firm risk and operational efficiency

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تعيينات كبار مسؤولي المخاطر (CROs) على مخاطر الشركة والكفاءة التشغيلية، ويتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في تعيينات CROs، حيث يُعد تعيين هؤلاء القادة ذوي الخبرة في فريق الإدارة العليا جزءاً أساسياً من استراتيجية الشركات للتعامل مع المخاطر التشغيلية المحتملة، كما تتمحور أبعاد المتغيرات حول قوة CROs ودورهم في تعزيز الرقابة على المخاطر والأمن والامتثال داخل الشركة، مع التركيز أيضاً على كيفية تأثير تعييناتهم على الكفاءة التشغيلية للشركة، واستخدمت الدراسة المنهجية البحثية لجمع وتحليل البيانات الثانوية الطولية من 435 شركة مدرجة في الولايات المتحدة خلال الفترة من 2006 إلى 2016، وتم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقات المقترضة بين تعيينات CROs وبين مخاطر الشركة والكفاءة التشغيلية، وتوصلت الدراسة إلى أن النتائج تعيينات CROs لا تقلل فقط من المخاطر التشغيلية، بل تعمل أيضاً على تحسين الكفاءة في عمليات الشركة، كما أوصت الدراسة بأن ينظر إلى تعيينات CROs باعتبارها استثماراً استراتيجياً للشركات، خاصة في الصناعات التي تواجه تهديدات قانونية عالية وتحديات تشغيلية متغيرة، ويجب على الشركات تعزيز سلطة CROs في فرق الإدارة العليا وتوفير الدعم اللازم لتطبيق استراتيجيات الرقابة الفعالة التي تساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق نتائج أفضل على المدى الطويل.

- دراسة (Derouiche, Manita & Muessig., 2021) بعنوان: "Risk disclosure and firm operational efficiency".

هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير الإفصاح عن المخاطر على الكفاءة التشغيلية للشركات غير المالية وغير النفعية في فرنسا، المنتمة إلى مؤشر SBF 120 خلال الفترة من عام 2007 إلى عام 2015، ويتمثل المتغير المستقل في الدراسة هو مستوى الإفصاح عن المخاطر، الذي يتم قياسه باستخدام قاعدة بيانات فريدة، وتمثل الكفاءة التشغيلية المتغير التابع الذي تم قياسه باستخدام نموذج مصغر يحدد درجات الكفاءة الثابتة بناءً على إيرادات المبيعات والمدخلات الثلاثة الرئيسية: صافي الممتلكات والمنشآت والمعدات، وتكاليف البضائع المباعة، والتكاليف العامة والإدارية، واستخدمت الدراسة نمذجة الانحدار المتقدمة لتحليل تأثير الإفصاح عن المخاطر على الكفاءة التشغيلية بعد التحكم في عوامل أخرى محتملة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية واضحة وذات دلالة إحصائية بين مستوى الإفصاح عن المخاطر والكفاءة التشغيلية، مما يشير إلى أن الشركات التي تكشف بشكل أكبر عن تعرضها للمخاطر تكون أكثر كفاءة نسبياً، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى الإفصاح عن المخاطر كاستراتيجية لتحسين الكفاءة التشغيلية، وذلك من خلال تطوير سياسات الإفصاح المناسبة وزيادة الشفافية في التقارير المالية وغير المالية للشركات.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية.

1. الدراسات باللغة العربية:

- دراسة (القصري، 2024) بعنوان: "أثر الكفاءة التشغيلية على القوة المالية للبنوك المصرية: البنوك الإسلامية مقابل البنوك التجارية التقليدية".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الكفاءة التشغيلية على القوة المالية للبنوك المصرية، مقارنة بين البنوك التجارية التقليدية والبنوك الإسلامية خلال فترة من عام 2012 إلى عام 2022، وهي فترة شهدت تحديات اقتصادية في مصر بعد ثورة يناير، حيث أن المتغير المستقل في هذه الدراسة هو الكفاءة التشغيلية للبنوك، التي تعكس قدرة البنوك على إدارة التكاليف وزيادة الأرباح بشكل فعال.

وتوصلت الدراسة إلى أن الكفاءة التشغيلية للبنوك تؤثر بشكل معنوي على قوة ماليتها، حيث يتأثر أداء البنوك بشكل مختلف حسب نوع البنك، وأوصت الدراسة بضرورة مراعاة الكفاءة التشغيلية كعامل أساسي في استراتيجيات إدارة البنوك، خاصة في ظل الظروف الاقتصادية المتغيرة، وبحث المزيد في كيفية تحسين الأداء المالي من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة الديون والتكاليف بشكل أكثر فعالية.

- دراسة (عمري، 2022) بعنوان: "أثر رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي: دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة: ولايات الشرق نموذجاً".

هدفت هذه الدراسة إلى فهم مكونات رأس المال البشري وتقييم أثرها على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي في شركة العامة للتأمينات المتوسطة في ولايات الشرق، ويتمثل مكونات رأس المال البشري المتغير المستقل في هذه الدراسة، بينما المتغير التابع هو كفاءة تشغيل التأمين التكافلي، وتمثلت أبعاد المتغيرات في دراسة العلاقة بين مكونات رأس المال البشري، مثل التدريب والمهارات الفنية

والمعرفية، وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي كمؤشر للأداء العملي في الشركة، وقام الباحث بجمع البيانات من عينة تتكون من 220 عميلاً من عملاء التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة في ولايات الشرق بالجزائر، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين مكونات رأس المال البشري وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي في الشركة المدروسة، بمعنى آخر، يؤثر رأس المال البشري بشكل ملحوظ على الأداء التشغيلي للتأمين التكافلي، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات المهمة لتعزيز دور رأس المال البشري في تحسين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي، مثل تبني برامج تدريبية متخصصة لتطوير مهارات العاملين في هذا المجال، وتضمين الضوابط الشرعية في هذه البرامج لتعزيز مستوى المصادقية والثقة بين العملاء.

2. الدراسات باللغة الإنجليزية:

- دراسة (Chaoqun, Wenxuan, Huizhen & Wei., 2024) بعنوان: "Evaluating the impact of uncertainty and risk on the operational efficiency of credit business of commercial banks in China based on dynamic network DEA and Malmquist Index Model."

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير عدم اليقين والمخاطر على كفاءة الأعمال الائتمانية للبنوك التجارية في الصين، خلال الفترة من عام 2016 إلى عام 2022، وتتناول الدراسة البنوك التجارية كمؤسسات مالية رئيسية في النظام المالي الصيني، وتحليل كفاءتها التشغيلية بناءً على نموذجي Malmquist وشبكة DEA الديناميكية، وتستخدم الدراسة نموذج Malmquist ونموذج شبكة DEA لقياس الكفاءة التشغيلية بناءً على عدة أبعاد مثل دورة التحويل النقدي، وفترة التخزين، وفترة السداد، وفترة التحصيل، كما استخدمت الدراسة النهج التحليلي الوصفي وأسلوب الدمج بين بيانات السلسلة الزمنية والمقاطع العرضية، واعتمدت على برنامج Excel لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لدورة التحويل النقدي ومتوسط فترة التخزين ومتوسط فترة السداد على كفاءة الأعمال الائتمانية للبنوك التجارية الصينية، بينما أشارت إلى وجود تأثير سلبي غير معنوي لمتوسط فترة التحصيل، وأوصت الدراسة بضرورة وضوح سياسات رأس المال العامل والعمليات التشغيلية في البنوك، لتعزيز الاستقرار والنمو المستدام في القطاع المالي الصيني.

- دراسة (Bueno et al, 2024) بعنوان: "Impacts of digitization on operational efficiency in the banking sector: Thematic analysis and research agenda proposal."

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف آثار الرقمنة على الكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، من خلال تحديد الفئات الموضوعية المركزية ووضع جدول أعمال بحثي، وتتناول الدراسة التحديات والفرص التي يفتحها التحويل الرقمي للبنوك لتحسين أدائها وتعزيز خدماتها الرقمية، والمتغير المستقل هو الرقمنة، والتي تشمل تطبيق تكنولوجيا الصناعة 4.0، والتكيف مع متطلبات العملاء الرقميين، والتحويلات التنظيمية لدعم الأعمال الرقمية، أما المتغير التابع هو الكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، التي تعكس قدرة البنوك على تحقيق أقصى استفادة من مواردها وتكنولوجياتها الرقمية لتحقيق أداء متميز وتحسين تجربة العملاء، وتتضمن الدراسة أبعاداً متعددة منها تحليل تأثيرات تكنولوجيا الصناعة 4.0، والتحديات التي أحدثها جائحة كوفيد-19 على التحويل الرقمي للبنوك، وتأثير التكيفات التنظيمية على تبني الأعمال الرقمية، واستخدمت الدراسة نهج المراجعة الذي يركز على المحتوى على مرحلتين: المرحلة الأولى تقديم لمحة عامة عن البحوث الحالية والمتعلقة بالرقمنة والكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي،

والمرحلة الثانية تحليل مقالات صحفية نشرت بين عامي 2018 و2023، وتوصلت الدراسة أن التحول الرقمي يمثل فرصة كبيرة لتعزيز الكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، مع التركيز على تحسين مجموعة المنتجات والخدمات الرقمية وتجربة المستهلك، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير مفاهيم واضحة لوزارة الطاقة الرقمية، وتحسين النماذج الأعمال الرقمية للبنوك، وتعزيز تجربة العملاء بشكل شامل.

الإطار النظري.

إدارة المخاطر أساسية لتحسين كفاءة محطات الفحص الفني للمركبات وضمان سلامتها في ظل تزايد أعداد المركبات (غدير، 2024)، حيث يعتمد الأداء العالي لهذه المحطات على إدارة المخاطر المرتبطة بالأعطال والحوادث ونقص الكفاءات (بوشان، 2023). وتشمل استراتيجيات الكفاءة التشغيلية تحديد المخاطر وتقييمها ووضع خطط للتعامل معها، مما يعزز ثقة العملاء ويحسن الأداء، لذا فإن دراسة أثر إدارة المخاطر على كفاءة محطة الفحص بالدمام مهمة لتطوير استراتيجيات الأداء وزيادة رضا العملاء.

المبحث الأول: إدارة المخاطر.

إدارة المخاطر هي عملية لتحديد وتقييم والتعامل مع المخاطر التي قد تؤثر على أهداف المؤسسة، مما يجعلها ضرورية لاستدامتها ونجاحها في بيئة الأعمال المعقدة (القحطاني، 2023)، كما تشمل الأنشطة تحليل المخاطر وتطوير استراتيجيات للحد منها، وتعتمد المؤسسات نماذج مثل COSO وISO 31000 لتعزيز كفاءة الإدارة (مجلي، 2023)، حيث تسهم إدارة المخاطر الفعالة في تحسين القرارات وزيادة الثقة وحماية الموارد، مما يدعم النجاح المستدام.

أولاً: تعريف إدارة المخاطر.

إدارة المخاطر هي عملية استراتيجية تهدف إلى التعرف على المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أهداف المنظمة وتقييمها، وتحديد كيفية التعامل معها بفعالية، يُعرفها العديد من الخبراء بأنها مجموعة من الأنشطة التي تتضمن تحليل وتقدير المخاطر، ثم تطوير استراتيجيات للتقليل من تأثيرها أو الاستفادة منها يتطلب ذلك من المؤسسات فهم طبيعة المخاطر، سواء كانت مالية، تشغيلية، أو تكنولوجية، والعمل على إنشاء خطط دقيقة لإدارتها بشكل فعال. (النحاس، 2022)

تعتبر إدارة المخاطر جزءاً أساسياً من التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات، حيث تُساعد في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات من خلال تقييم المخاطر، يمكن للإدارة تحديد الأولويات واتخاذ إجراءات استباقية للحماية من الأزمات المحتملة بفضل هذا التحليل الدقيق، يصبح بإمكان المؤسسات تقليل الخسائر المحتملة وتحسين أداء العمليات، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق. (الأحمد، 2020)

وتعزز إدارة المخاطر أيضاً من ثقافة السلامة والوعي بين الموظفين، حيث يتطلب تنفيذها مشاركة جميع الأفراد في المؤسسة فكل موظف، بغض النظر عن موقعه أو مستواه، يجب أن يكون على دراية بالمخاطر التي يمكن أن تؤثر على عمله وكيفية التعامل معها هذه الثقافة تعزز من بيئة العمل الآمنة وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة. (نصر الدين، 2022)

علاوة على ذلك، تساهم إدارة المخاطر في الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية، مما يحمي المؤسسات من العقوبات القانونية، عندما تُدار المخاطر بشكل جيد، يمكن للمؤسسات تحسين سمعتها وبناء الثقة لدى العملاء والمستثمرين، في نهاية

المطاف، تعد إدارة المخاطر عملية ديناميكية تتطلب التقييم المستمر والتكيف مع التغيرات البيئية، مما يجعلها أداة حيوية لتحقيق النجاح المستدام والابتكار في جميع جوانب العمل. (القحطاني، 2023)
ثانياً: أهمية إدارة المخاطر.

إدارة المخاطر تعتبر عنصراً أساسياً في نجاح أي منظمة، ولها أهمية كبيرة تتجلى في عدة جوانب، ومنها:
(النحاس، 2022)

- تحسين القدرة على اتخاذ القرارات: توفر معلومات دقيقة حول المخاطر، مما يساعد القادة في اتخاذ قرارات مدروسة وزيادة الثقة في الاستراتيجيات (أيوب، 2021).
 - تعزيز الأداء المؤسسي: تحسن إدارة المخاطر العمليات اليومية، مما يزيد من الكفاءة التشغيلية والأداء العام.
 - حماية الأصول والموارد: تهدف إلى حماية الأصول المادية وغير المادية من خلال تحديد المخاطر وتطوير استراتيجيات للحماية.
 - زيادة الثقة والسمعة: تعزز إدارة المخاطر من ثقة العملاء والمستثمرين، مما يحسن سمعة المؤسسة ويزيد من جاذبيتها.
 - الامتثال القانوني والتنظيمي: تضمن التزام المؤسسات بالقوانين، مما يحميها من العقوبات ويقلل المخاطر القانونية.
 - تحسين السلامة والصحة المهنية: تعزز بيئة العمل الآمنة، مما يقلل الحوادث ويزيد إنتاجية الموظفين.
 - التحضير للطوارئ: تساعد في إعداد خطط طوارئ لمواجهة الأحداث غير المتوقعة، مما يعزز قدرة المؤسسات على الاستمرار.
 - تعزيز الابتكار: تمكن المؤسسات من اتخاذ مخاطر محسوبة، مما يشجع على الابتكار واستكشاف الفرص الجديدة.
 - تيسير الاستدامة: تساهم في تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية، مما يعزز الاستدامة على المدى الطويل (بوداود، 2023).
- وبالتالي، تعتبر إدارة المخاطر عنصراً استراتيجياً يؤثر على جميع جوانب الأعمال ويعد أداة حيوية لتحقيق النجاح المستدام في عالم الأعمال المعاصر.

ثالثاً: أهداف إدارة المخاطر.

تهدف إدارة المخاطر إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي وضمان استدامة العمليات من أبرز هذه الأهداف هو تحديد المخاطر المحتملة يتعين على المؤسسات التعرف على المخاطر التي قد تواجهها، سواء كانت مالية، تشغيلية، أو تكنولوجية يشمل ذلك دراسة البيئة الخارجية والداخلية وتقييم المخاطر المرتبطة بكل جانب من جوانب العمل من خلال هذه العملية، يمكن للإدارة وضع استراتيجيات مناسبة للتعامل مع المخاطر في مراحل مبكرة، مما يقلل من تأثيرها على العمليات.

هدف آخر لإدارة المخاطر هو تقييم المخاطر وتحليلها بعد تحديد المخاطر، يجب تقييمها من حيث احتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل على الأهداف المؤسسية يمكن استخدام تقنيات مثل تحليل السيناريوهات وتقدير التأثير لتصنيف المخاطر بناءً على أولوياتها هذا التقييم يوفر أساساً قوياً لصنع القرار ويساعد المؤسسات على تركيز مواردها على المخاطر الأكثر أهمية. (بيلي،

2023)

بالإضافة إلى ذلك، تهدف إدارة المخاطر إلى تطوير استراتيجيات للتخفيف من المخاطر يتطلب ذلك وضع خطط محددة للتعامل مع المخاطر المحددة، سواء كان ذلك من خلال تقليل احتمالية حدوثها، أو تقليل تأثيرها في حال وقوعها تتضمن هذه الاستراتيجيات مجموعة من التدابير، مثل وضع سياسات وقواعد داخلية، وتدريب الموظفين، وتطوير خطط للطوارئ.

ومن الأهداف المهمة أيضاً تحسين ثقافة المخاطر داخل المؤسسة تهدف إدارة المخاطر إلى تعزيز الوعي بين جميع الموظفين بأهمية المخاطر وطرق التعامل معه من خلال تدريب الموظفين على كيفية التعرف على المخاطر والإبلاغ عنها، يمكن خلق بيئة عمل أكثر أماناً وإنتاجية تعتبر الثقافة المؤسسية التي تعزز من إدارة المخاطر ضرورية لتشجيع الابتكار والفعالية. (القحطاني، 2023)

ويسعى نظام إدارة المخاطر إلى تحقيق الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية تعتبر العديد من المؤسسات ملزمة بالامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بإدارة المخاطر، لذلك يهدف نظام إدارة المخاطر إلى ضمان تحقيق التوافق مع هذه المتطلبات، مما يحمي المؤسسة من العقوبات القانونية ويساهم في بناء سمعتها في السوق.

كما تتنوع أهداف إدارة المخاطر بين تحديد وتقييم المخاطر، وتطوير استراتيجيات التخفيف، وتعزيز الثقافة التنظيمية، وتحقيق الامتثال القانوني، مما يساهم جميعه في تحسين الأداء العام للمؤسسة وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. (النحاس، 2022)

رابعاً: التطور التاريخي لإدارة المخاطر.

تطورت فكرة إدارة المخاطر تاريخياً استجابة للتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، إذ بدأت بشكل غير رسمي حيث اعتمدت المؤسسات على الخبرة الشخصية، وفي العصور الوسطى استخدم التجار أنظمة تأمين بدائية لحماية سلعهم (القحطاني، 2023)، ومع الثورة الصناعية ازدادت تعقيدات المخاطر، مما دفع الشركات إلى تطوير استراتيجيات تنظيمية عبر أدوات التأمين الحديثة، أما في القرن العشرين وخاصة بعد الحربين العالميتين، فقد أدخلت الشركات أنظمة رسمية تشمل تحليل البيانات لتقدير احتمالات المخاطر، ومع تطور الأسواق، ظهرت أنواع جديدة من المخاطر مثل التكنولوجية والبيئية، ومع نهاية القرن العشرين وبداية الحادي والعشرين، وبرزت إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) التي تعتمد على تقييم شامل للمخاطر بدعم من معايير دولية مثل ISO 31000 ونموذج COSO، واليوم أصبحت إدارة المخاطر جزءاً لا يتجزأ من العمليات التنظيمية المدعومة بالتقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي، مما يعزز قدرة المؤسسات على التنبؤ بالمخاطر المستجدة مثل الأمن السيبراني وتغير المناخ. (القحطاني، 2023).

خامساً: أنواع إدارة المخاطر.

تشمل إدارة المخاطر مجموعة متنوعة من الأنواع التي تختلف بناءً على طبيعة المخاطر التي تواجهها المؤسسات، حيث يتطلب كل نوع استراتيجيات خاصة للتعامل معه بفعالية، وفيما يلي أبرز أنواع إدارة المخاطر: (النحاس، 2022)

- إدارة المخاطر التشغيلية: تتعلق بالمشاكل الداخلية مثل تعطل المعدات وأخطاء العاملين. تهدف إلى ضمان استمرارية العمليات بأقل قدر من الانقطاعات، من خلال تحسين إجراءات العمل وتدريب الموظفين.

- إدارة المخاطر المالية: تشمل الخسائر المحتملة الناتجة عن تقلبات الأسواق المالية مثل أسعار الفائدة وصعوبات الائتمان. تعتمد على أدوات مثل التحوط وتوزيع المحفظة المالية لحماية الأصول.

- إدارة المخاطر الاستراتيجية: تتعلق بالقرارات الكبرى مثل دخول أسواق جديدة أو تطوير منتجات. تهدف إلى تحديد العوامل التي تؤثر على النجاح أو الفشل، باستخدام أدوات تحليل السوق ودراسات الجدوى.
 - إدارة المخاطر التكنولوجية: تشمل الأعطال والهجمات السيبرانية وفقدان البيانات. تتطلب أنظمة أمان متقدمة وخطط لاستمرارية الأعمال.
 - إدارة المخاطر القانونية والتنظيمية: تركز على الالتزام بالقوانين واللوائح. تتطلب استشارة قانونية لضمان التوافق مع المعايير المطلوبة.
 - إدارة المخاطر البيئية: ترتبط بالتأثيرات البيئية للأنشطة، مثل التلوث. تشمل استراتيجيات تقليل الانبعاثات والالتزام بالمعايير البيئية الدولية.
 - إدارة المخاطر السيبرانية: تتعلق بالتهديدات الرقمية مثل القرصنة. تتطلب تعزيز الأمن الإلكتروني وتدريب الموظفين على ممارسات الأمان.
 - إدارة مخاطر السمعة: تتعلق بتأثير الأحداث السلبية على سمعة المؤسسة. تتطلب استجابة سريعة للأزمات وخطط اتصال استراتيجية.
 - إدارة مخاطر الامتثال: تركز على الامتثال لمعايير العمل والسياسات الداخلية. تحتاج إلى أنظمة مراقبة وتدريب منظم للموظفين.
 - إدارة المخاطر البشرية: تشمل تغييرات الموظفين والأخطاء البشرية. تتطلب بيئة عمل صحية وبرامج تدريبية. وبالتالي، يتطلب التعامل مع كل نوع من المخاطر نهجاً خاصاً يركز على الوقاية وتقليل التأثيرات المحتملة، مما يساهم في تحقيق استدامة ومرونة أكبر للمؤسسات في مواجهة التحديات المختلفة.
- سادساً: أبعاد إدارة المخاطر.**
- تشمل إدارة المخاطر عدة أبعاد أساسية تعمل معاً لضمان التعامل الفعال مع المخاطر وتقليل تأثيراتها على المؤسسة. هذه الأبعاد تعتبر عناصر حيوية لأي عملية إدارة مخاطر ناجحة، وتشمل ما يلي: (القحطاني، 2023)
- تحديد المخاطر: يُعتبر البُعد الأول في إدارة المخاطر، حيث يتضمن تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المؤسسة سواء كانت داخلية أو خارجية. يشمل ذلك العوامل التشغيلية والمالية والتكنولوجية والقانونية. تعتمد عملية تحديد المخاطر على أدوات مثل تحليل SWOT وتحليل الأسباب الجذرية، بالإضافة إلى جمع البيانات من مصادر متعددة.
 - تقييم المخاطر: بعد تحديد المخاطر، يتم تقييمها لتحديد مدى خطورتها وتأثيرها المحتمل على المؤسسة. يتضمن ذلك تصنيف المخاطر بناءً على مستوى التهديد وتحليل احتمالية وقوعها وتأثيرها. تُستخدم نماذج مثل مصفوفة تقييم المخاطر، مما يساعد في وضع أولويات المخاطر واتخاذ الإجراءات المناسبة.
 - مراقبة المخاطر: تُعتبر عملية مستمرة لضمان التحكم في المخاطر بمرور الوقت. تشمل مراقبة المخاطر جمع البيانات وتحليلها بانتظام لمواكبة التغييرات في السوق أو التطورات التكنولوجية. تُستخدم أنظمة إدارة المخاطر الآلية لتوفير تحليلات في الوقت الفعلي وتحديد المخاطر الجديدة أو المتزايدة.

- الاستجابة للطوارئ: يركز هذا البُعد على تنفيذ الخطط والاستراتيجيات للتعامل مع المخاطر بعد وقوعها. يتضمن وضع خطط استجابة سريعة لضمان استمرارية الأعمال. تشمل الإجراءات تنفيذ خطط استمرارية العمل والتواصل الفعال مع المعنيين خلال الأزمات.

المبحث الثاني: الكفاءة التشغيلية.

تحقيق الكفاءة التشغيلية هدف رئيسي للمؤسسات، يتطلب الاستخدام الأمثل للموارد لتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية دون التأثير على الجودة. يتضمن ذلك تحسين العمليات الداخلية وتبسيط سلاسل التوريد، إضافةً إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الأتمتة والتحليلات الكبيرة. من خلال ذلك، يمكن للشركات تعزيز قيمة العملاء وتحسين العائد على الاستثمار، مما يضمن استدامة الأعمال. (بولفراخ، 2023)

أولاً: تعريف الكفاءة التشغيلية.

تُعرف بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد وهي تعني تحسين جميع جوانب العمل الداخلي، بدءاً من الإنتاج إلى الخدمات اللوجستية وإدارة الوقت، بهدف تقليل الهدر وزيادة الفعالية يتم قياس الكفاءة التشغيلية من خلال مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التشغيلية بجودة عالية وفي إطار زمني قصير، مع استخدام أقل قدر من التكاليف المادية والبشرية. (كسراوي، 2022)

كما تشير الكفاءة التشغيلية إلى القدرة على تحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة والسرعة حيث يعتمد هذا المفهوم على تحسين أداء العمليات الرئيسية وتبسيط المهام، مع ضمان تقديم منتجات وخدمات تلي توقعات العملاء النجاح في تحقيق الكفاءة التشغيلية يؤدي إلى تعزيز الربحية وتحسين القدرة التنافسية، حيث تتمكن الشركات من تقديم منتجات أو خدمات بأسعار أقل وجودة عالية وفي وقت أسرع. (مصطفي، 2019)

والكفاءة التشغيلية تشمل أيضاً استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الأداء، مثل الأتمتة والذكاء الاصطناعي، والتي تساعد في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تشمل تحسين مهارات الموظفين وتدريبهم على استخدام الأدوات والأنظمة الحديثة بشكل فعال تحقيق الكفاءة التشغيلية لا يتطلب فقط تحسين العمليات الفردية، بل أيضاً تعزيز التكامل بين مختلف أقسام المؤسسة لضمان تدفق سلس ومستمر للعمليات. (الجهمي، 2023)

ومما سبق نجد أن الكفاءة التشغيلية ليست هدفاً ثابتاً، بل عملية مستمرة تهدف إلى التحسين الدائم لممارسات العمل الداخلية، كلما زادت المؤسسة من كفاءتها التشغيلية، كلما تمكنت من مواجهة التحديات الاقتصادية والتغيرات في الأسواق بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يعزز استدامة الأعمال على المدى الطويل. (غدير، 2024)

ثانياً: مكونات الكفاءة التشغيلية.

تعتمد الكفاءة التشغيلية على مجموعة من المكونات الرئيسية التي تتكامل لتحقيق أفضل أداء للمؤسسة، وهذه المكونات تشمل: (مهنا، 2022)

- تحسين العمليات: يركز على تبسيط الإجراءات وتحليل العمليات الحالية باستخدام منهجيات مثل Lean و Six Sigma لزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.

- إدارة الموارد: تضمن الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والمالية لتحقيق الأهداف بكفاءة، مع تحسين استخدام الأصول وتقليل الهدر.
 - التكنولوجيا والأتمتة: تعزز الكفاءة من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية باستخدام نظم مثل تخطيط موارد المؤسسة (ERP) لتحسين الأداء.
 - إدارة الجودة: تضمن تحقيق النتائج المطلوبة من خلال مراقبة الجودة في جميع مراحل الإنتاج، مما يقلل الأخطاء ويعزز الكفاءة.
 - إدارة الوقت: تحسين إدارة الوقت يساعد في تقليل التأخير وزيادة الإنتاجية عبر تقنيات مثل جدولة المهام.
 - التواصل الفعال: يسهل التنسيق بين الأقسام، مما يحسن تدفق المعلومات ويقلل من الارتباك.
 - تحليل البيانات: يدعم اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال تحليل الأداء وتوقع المشكلات، مما يساهم في تحسين الكفاءة.
 - إدارة المخاطر: تتضمن تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية واتخاذ إجراءات وقائية لتقليل تأثيرها.
 - التدريب وتنمية المهارات: تساهم البرامج التدريبية في تحسين كفاءة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.
 - الابتكار والتحسين المستمر: يعزز تطوير طرق جديدة وأفضل لتنفيذ العمليات، مما يضمن القدرة التنافسية واستمرارية التحسين.
- تعمل هذه المكونات مجتمعة على تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف وتحسين الجودة، مما يساهم في استدامة المؤسسة في الأسواق المتغيرة. (غدير، 2024؛ القصري، 2024؛ مراد، 2021)
- ثالثاً: أهمية الكفاءة التشغيلية.**
- تلعب الكفاءة التشغيلية دوراً حاسماً في نجاح واستدامة المؤسسات من خلال عدة جوانب رئيسية:
- تقليل التكاليف: تساهم الكفاءة التشغيلية في تحسين استخدام الموارد المتاحة، مما يقلل من الهدر ويزيد من الإنتاجية. هذا يؤدي إلى تخفيض النفقات وزيادة هامش الربح، مما يمنح المؤسسات مرونة أكبر في مواجهة تحديات السوق واستثمار المزيد في الابتكار والنمو (محمد، 2023).
 - تحسين الجودة: العمليات المحسنة تقلل من الأخطاء والعيوب، مما يعزز من جودة المنتجات والخدمات. هذا يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم، وتحسين سمعة المؤسسة في السوق، مما يعزز قدرتها التنافسية (محمد، 2023).
 - تعزيز القدرة التنافسية: في بيئة الأعمال التنافسية، تتيح الكفاءة التشغيلية للمؤسسات تقديم منتجاتها بأسعار تنافسية دون المساس بالجودة، مما يجعلها أكثر جاذبية للعملاء ويمنحها ميزة تنافسية في الأسواق المحلية والدولية (مجلي، 2023).
 - تحسين استدامة الأعمال: من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر، تكون المؤسسات أكثر قدرة على مواجهة الضغوط الاقتصادية والتغيرات في السوق. يمكنها تخصيص الموارد بفعالية للاستثمار في مجالات جديدة، مما يعزز من قدرتها على النمو والتوسع على المدى الطويل (مجلي، 2023).

رابعاً: أبعاد الكفاءة التشغيلية.

تُبنى الكفاءة التشغيلية على عدة أبعاد أساسية تعمل معاً لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وهي كالتالي (غدير، 2024):

- البعد المالي: يركز على تقليل التكاليف وزيادة الربحية من خلال تحسين استخدام الموارد. تحقيق الكفاءة المالية يعني تنفيذ العمليات بتكلفة أقل دون التأثير على الجودة، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.
- البعد الزمني: يشمل إدارة الوقت بشكل فعال لتحسين تدفق العمل وتقليل فترات الانتظار. استخدام تقنيات الجدولة وتحليل تدفق العمل يساعد في تسريع العمليات وزيادة سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق.
- البعد التقني: يلعب دوراً رئيسياً من خلال الأتمتة واستخدام التكنولوجيا الحديثة. تحسين النظم والآليات يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد الإنتاجية، مما يعزز اتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة (محمد، 2023).
- البعد البشري: يتضمن إدارة الموارد البشرية بشكل فعال من خلال التدريب وتنمية المهارات. الإدارة الجيدة تعني توزيع العمل بشكل متوازن وتحفيز الموظفين لتحقيق أقصى إنتاجية.
- البعد التنظيمي: يرتبط بكيفية تنظيم العمليات لضمان تدفق سلس وتحقيق تنسيق بين الأقسام. تحسين الكفاءة التنظيمية يتطلب تبسيط الهياكل الإدارية وتوضيح الأدوار، مما يقلل من الازدواجية ويعزز التواصل.
- البعد البيئي: يتضمن تبني ممارسات مستدامة، مثل تقليل استهلاك الطاقة والمواد الخام، مما يساهم في تحقيق كفاءة تشغيلية مستدامة. المؤسسات التي تدمج الاستدامة البيئية تتمتع بمزايا تنافسية.

المبحث الثالث: النتائج والتوصيات:

سوف نتناول في هذا المبحث 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.

- النتائج:

أولاً: خصائص عينة الدراسة.

جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها

الخاصية	الفئات	العدد	%
الجنس	ذكر	375	93.75
	أنثى	25	6.25
العمر	30 سنة فأقل	60	15
	31 – 40 سنة	136	34
	41 – 50 سنة	192	48
	51 فأكثر	12	3
التحصيل العلمي	دبلوم	94	23.5
	شهادة ثانوية	96	24
	مؤهل جامعي	188	47
	دراسات عليا	22	5.5
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	80	20
	6 – 15 سنة	140	35
	16 – 25 سنة	144	36
المسمى الوظيفي	أكثر من 25 سنة	36	9
	مدير	20	5
	نائب مدير	22	5.5
	رئيس قسم	84	21
	موظف	274	68.5

ثانيا: تحليل استمارة الاستبيان.
المحور الأول: إدارة المخاطر.
1- تحديد المخاطر:

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تحديد المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتوفر في محطة الفحص الفني كادر متخصص لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تحدث	4.140	1.001	1	مرتفع
يتم دراسة مواصفات وشروط المركبات بشكل دقيق لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تواجهها.	4.050	1.145	2	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تصنيف المخاطر إلى فئات.	4.010	1.006	4	مرتفع
تسعى محطة الفحص الفني إلى تحديد مصادر المخاطر المحتملة .	4.020	1.011	3	مرتفع
تمتلك محطة الفحص الفني القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،	3.930	0.876	6	مرتفع
تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بناء على تجارب مماثلة	3.880	1.034	8	مرتفع
تتسعين محطة الفحص الفني بالخبراء لتحديد المخاطر.	3.980	0.991	5	مرتفع
تقوم محطة الفحص الفني بإجراء عملية العصف الذهني لتحديد المخاطر.	3.800	0.981	9	مرتفع
تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بالرجوع إلى سجلات البيانات التاريخية للمخاطر	3.920	1.047	7	مرتفع
المتوسط	3.970	1.010		مرتفع

تم ترتيب عبارات تحديد المخاطر وفقاً لأهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أن العبارة الأكثر أهمية هي "يتوفر في محطة الفحص الفني كادر متخصص لتحديد المخاطر" بمتوسط 4.140 وانحراف معياري 1.001، بينما كانت العبارة الأقل أهمية هي "تقوم محطة الفحص الفني بإجراء عملية العصف الذهني لتحديد المخاطر" بمتوسط 3.800 وانحراف معياري 0.981، وتشير النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من القدرة على تحديد المخاطر، حيث بلغ المتوسط العام لعبارات تحديد المخاطر 3.970 وانحراف معياري 1.010.

2. تقييم المخاطر:

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تقييم المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتوفر كادر متخصص في محطة الفحص الفني لتقييم المخاطر من حيث درجة احتمالية حدوثها	4.050	1.005	2	مرتفع
تحدد محطة الفحص الفني الخسائر المحتملة عند حدوث المخاطر.	3.900	1.016	5	مرتفع
تحدد محطة الفحص الفني نسبة تكرار حدوث المخاطر	3.910	0.972	4	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم النوعي	3.910	0.885	3	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم الكمي (النهج الإحصائي).	3.860	0.873	6	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام النهج التحليلي	3.720	1.012	7	مرتفع
تساعد عملية تقييم المخاطر محطة الفحص الفني على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر	4.060	0.969	1	مرتفع
المتوسط	3.916	0.962		مرتفع

ترتيب عبارات تقييم المخاطر من وجهة نظر عينة الدراسة أظهر أن العبارة الأكثر أهمية هي "تساعد عملية تقييم المخاطر محطة الفحص الفني على اتخاذ القرار المناسب" بمتوسط 4.060 وانحراف معياري 0.969، بينما كانت الأقل أهمية "تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام النهج التحليلي" بمتوسط 3.720، وبشكل عام جميع العبارات أظهرت مستوى مرتفع من القدرة على تقييم المخاطر، حيث بلغ المتوسط العام 3.916 وانحراف معياري 0.962.

3. الاستجابة للطوارئ:

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الاستجابة للطوارئ

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يساعد تصنيف المخاطر إلى فئات رئيسية على تحديد طرق الاستجابة المناسبة لكل فئة.	4.090	0.940	2	مرتفع
يساعد التعرف على طبيعة المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	4.020	0.895	3	مرتفع
يساعد التعرف على مصادر المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	4.010	0.945	4	مرتفع
تعطي محطة الفحص الفني الأولوية في التعامل مع المخاطر المهمة والتي بسبب حدوثها خسائر كبيرة	3.950	1.034	5	مرتفع
تتقبل محطة الفحص الفني المخاطر البسيطة والطبيعية ذات التأثير القليل	3.870	1.008	8	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة	4.090	0.874	1	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على مشاركة المخاطر بين الأطراف المستفيدة	3.940	1.095	6	مرتفع
تقوم محطة الفحص الفني بتحويل المخاطر إلى طرف خارجي	3.910	0.982	7	مرتفع
يتوفر في محطة الفحص الفني فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	3.870	1.037	9	مرتفع
المتوسط	3.972	0.979		مرتفع

أظهرت نتائج ترتيب عبارات الاستجابة للطوارئ أن العبارة الأكثر أهمية هي "تعمل محطة الفحص الفني على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة" بمتوسط 4.090، بينما كانت الأقل أهمية "يتوفر في محطة الفحص الفني فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر" بمتوسط 3.870، جميع العبارات أظهرت مستوى مرتفع من القدرة على الاستجابة للطوارئ، مع متوسط عام 3.972.

4. مراقبة المخاطر:

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات مراقبة المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.	3.980	1.050	4	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تحديد مدى فعالية وكفاءة طرق مراقبة المخاطر للتعامل معها.	3.900	1.016	6	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على ملاحظة التغييرات في البيئة المحيطة	3.890	1.020	7	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن أن تحدث	4.010	0.844	2	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على القيام بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أداؤها بشكل دوري.	3.890	1.040	8	مرتفع
تخضع محطة الفحص الفني لمراجعات معايير وسياسات الأداء المطلوب لضمان مراقبة المخاطر المحتملة.	3.940	0.905	5	مرتفع
تعد محطة الفحص الفني التقارير الدورية الخاصة بمراقبة المخاطر وهيكلتها.	3.870	0.957	9	مرتفع
تعيد محطة الفحص الفني تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغيير.	4.000	0.929	3	مرتفع
تقوم محطة الفحص الفني بتعديل الاهداف من حيث التكلفة والمدة والجودة لتناسب تقييم المخاطر الجديدة.	4.070	0.792	1	مرتفع
المتوسط	3.950	0.950		مرتفع

أظهرت نتائج دراسة عبارات مراقبة المخاطر أن العبارة الأكثر أهمية هي "تقوم محطة الفحص الفني بتعديل الأهداف من حيث التكلفة والمدة والجودة لتناسب تقييم المخاطر الجديدة" بمتوسط 4.070، بينما كانت العبارة الأقل أهمية "تعد محطة الفحص الفني التقارير الدورية الخاصة بمراقبة المخاطر" بمتوسط 3.870، جميع العبارات حصلت على درجات موافقة مرتفعة، مع متوسط عام بلغ 3.950، مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من القدرة على إدارة المخاطر في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، حيث بلغ متوسط محور إدارة المخاطر 3.954.

المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية.

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الكفاءة التشغيلية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تسهم الكفاءة التشغيلية في إتخاذ القرارات التنفيذية والتشغيلية داخل محطة الفحص الفني	3.870	1.018	10	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في رفع كفاءة أداء محطة الفحص الفني	4.000	0.884	3	مرتفع
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير أعمال محطة الفحص الفني	3.920	0.946	5	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في إكساب العاملين في محطة الفحص الفني لمهارات، تساعدهم في تحسين الأداء	3.790	1.072	13	مرتفع
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير قدرات محطة الفحص الفني على التخطيط السليم الذي يساعد في تحقيق أعلى معدلات إنتاجية ممكنة	3.630	1.165	14	مرتفع
تساعد الكفاءة التشغيلية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل محطة الفحص الفني	3.810	1.057	12	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير مستوى الأداء الإداري داخل محطة الفحص الفني	3.810	1.057	12	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ خلال فترة زمنية محددة	4.110	0.917	1	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في تحسين كافة العمليات الإدارية التي تتم داخل محطة الفحص الفني	3.920	1.103	6	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في تخفيض التكاليف داخل محطة الفحص الفني	3.870	1.037	11	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير أفكار العاملين في محطة الفحص الفني	3.980	1.050	4	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في زيادة حوافز ومرتبات العاملين في محطة الفحص الفني	3.900	1.016	7	مرتفع

مرتفع	8	1.020	3.890	تساعد الكفاءة التشغيلية في زيادة قدرة محطة الفحص الفني على مواجهة وحل الكثير من المشكلات
مرتفع	2	0.844	4.010	تساعد الكفاءة التشغيلية على تقليل المخاطر التي تتعرض لها محطة الفحص الفني
مرتفع	9	1.040	3.890	تزيد الكفاءة التشغيلية من قدرة محطة الفحص الفني على التأقلم مع كافة التغيرات

أظهرت دراسة عبارات الكفاءة التشغيلية أن العبارة الأكثر أهمية هي "تسهم الكفاءة التشغيلية في وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ خلال فترة زمنية محددة" بمتوسط 4.110، بينما الأقل أهمية هي "تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير قدرات محطة الفحص الفني على التخطيط السليم" بمتوسط 3.630، وجميع العبارات حصلت على موافقة مرتفعة، مع متوسط عام بلغ 3.893، مما يدل على مستوى عالٍ من الكفاءة التشغيلية في محطة الفحص الفني بالدمام.

ثالثاً: اختبار فروض الدراسة.

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتأثير إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

جدول (14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر دارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.954	0.910	**4043.769	**63.591	0.456

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23.

يتضح من الجدول (14) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.005 لتأثير إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني بالدمام، حيث كانت قيمة $(\text{Sig } F) = 0.000$ ، مما يدل على أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، كما تبين أن إدارة المخاطر تقدر 91% من التغيرات في الكفاءة التشغيلية، وأن زيادة مستوى إدارة المخاطر بنسبة 1% تؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية بنسبة 0.456%، وهذا يشير إلى عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

جدول (15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر تحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية.

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.898	0.806	**1652.867	**40.655	1.511

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23.

يتبين من الجدول (15) وجود أثر طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.005 لتحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني بالدمام، حيث كانت قيمة $(Sig F) = 0.000$ يفسر تحديد المخاطر 80.6% من التغيرات في الكفاءة التشغيلية، كلما زادت القدرة على تحديد المخاطر بنسبة 1%، زادت الكفاءة التشغيلية بنسبة 1.511%، مما يدل على عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.005$) لتقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

جدول (16) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر تقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية.

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.870	0.757	**1243.015	**35.256	2.033

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23.

يشير الجدول (16) إلى وجود أثر طردي دال إحصائياً عند مستوى 0.005 لتقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية بمحطة الفحص الفني بالدمام، حيث بلغت $(Sig F) = 0.000$ ، ويفسر تقييم المخاطر 75.7% من التغيرات في الكفاءة التشغيلية، ومع كل زيادة بنسبة 1% في تقييم المخاطر، ترتفع الكفاءة التشغيلية بنسبة 2.033%، مما يُظهر عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.005$) لمراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

جدول (17) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر مراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية.

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.952	0.907	**3982.586	**62.391	1.612

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23.

يوضح الجدول (17) وجود أثر طردي دال إحصائياً عند مستوى 0.005 لمراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية في محطة الفحص الفني بالدمام، حيث بلغت $(Sig F) = 0.000$ ، ويفسر مراقبة المخاطر 90.7% من التغيرات في الكفاءة التشغيلية، مع كل زيادة بنسبة 1% في مراقبة المخاطر، ترتفع الكفاءة التشغيلية بنسبة 1.612%، مما يشير إلى عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

جدول (18) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.907	0.823	**1853.491	**43.052	1.566

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

يظهر الجدول (18) أثراً طردياً ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.005 للاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص بالدمام، حيث بلغت $(\text{Sig F}) = 0.000$ وتفسر الاستجابة للطوارئ 82.3% من التغيرات في الكفاءة التشغيلية، ومع كل زيادة 1% في الاستجابة للطوارئ ترتفع الكفاءة التشغيلية بنسبة 0.907%، مما يدل على عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

التوصيات:

1. ضرورة العمل على توفير الإمكانيات والموارد التي يمكن من خلالها تطبيق إدارة المخاطر بكفاءة وفاعلية في كافة المؤسسات داخل المملكة العربية السعودية.
2. العمل على زيادة قدرات ومهارات العاملين على كيفية تنفيذ إدارة المخاطر من خلال لبرامج والدورات التدريبية.
3. العمل على توفير الموارد المالية والفنية والبشرية التي تساهم في الكفاءة التشغيلية للمؤسسات العاملة في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- منبه، وكواله. (2022). إدارة المخاطر في شركات التأمين: دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي - CRMA قالمة، منكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة 8 ماي، قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.
- بولفراخ. (2023). دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في المؤسسات الجزائرية: دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات (رسالة دكتوراه).
- رقطي وكركار. (2022). إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية. جامعة 80 ماي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- القصري، حسن محمد محمد حافظ. (2024). أثر الكفاءة التشغيلية على القوة المالية للبنوك المصرية: البنوك الإسلامية مقابل البنوك التجارية التقليدية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 53(1)، 82-53.
- عمري، سامي. (2022). أثر رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي: دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة: ولايات الشرق نموذجا. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، 9(2)، 172-192.
- بوشان، عبد القادر، دحماني، & علي. (2023). إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية (رسالة دكتوراه). جامعة ابن خلدون-تيارت.
- غدير، باسم غدير، أسبر، لمى فيصل، والجهني، كرم. (2024). تأثير نظام معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية: دراسة ميدانية في سوق هال اللانقوية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج46، ع1، 296 - 316. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1465184>
- القحطاني، نواف ناصر حمد ال فطيج. (2023). إدارة المخاطر: المفهوم والمبادئ. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع61، 390 - 397. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1433930>
- مجلي، محمود بكار عبد التواب، حسن، أحمد عبد الوهاب، ويوسف، أحمد حسين. (2023). أثر نظام التصنيع المتجاوب على الأداء التشغيلي بالتطبيق على المنظمات الصناعية المصرية. مجلة الدراسات المالية والتجارية، ع3، 308 - 328. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1468688>
- الأحمد، ديالا هشام حسني علي، والرقيبات، غازي عبد المجيد. (2020). أثر المحددات المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- النحاس، أحمد حمدي، ودبا، ندى طارق. (2022). إدارة مخاطر التحول الرقمي. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج13، ملحق، 1501 - 1513. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1292003>
- نصر الدين، قارة عشيرة، وحباب، عبد الرزاق. (2020). إدارة مخاطر الائتمان باستخدام: الحوكمة، معيار كفاية رأس المال، التوريق، المشتقات الائتمانية. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج6، ع2، 344 - 362. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1035401>
- ايوب، كركاطو، & قروموش داود. (2021). دور إدارة المعرفة في إدارة المخاطر للمؤسسة الاقتصادية (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة المركزية عبد الحفيظ بوسوف-ميلة.
- بوداود، & خليل. (2023). استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية (رسالة دكتوراه). جامعة ال جزائر3: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .
- بيلي، مريم آدم عمر، وداود، سناء داود ذكي. (2023). أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل في رفع الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية على شركات المواد الأساسية المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودي. أماراباك، 13(45)، 27-51.

مجلة الآداب والعلوم الانسانية

Journal of Arts and Humanities



- كسراوي، بولال، ناصر، & المهدي/مؤطر . (2022). دراسة إدارة المخاطر بالبنوك التجارية (رسالة دكتوراه). جامعة احمد دراية-ادرار .
- مصطفى، العرابي. (2019). تقييم الكفاءة التشغيلية للمصرف الإسلامي والمصرف التقليدي: دراسة مقارنة بين بنك البركة الجزائري وسوسيتي جنرال الجزائر باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج8، ع1، 559 - 577. مسترجع
- <http://search.mandumah.com/Record/942109>
- الجهمي، عبد العزيز تركي شتوي، وموسى، عزت كمال عبد الله. (2023). دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في المؤسسات: دراسة حالة مصرف الراجحي. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع13، 121 - 138. مسترجع من
- <http://search.mandumah.com/Record/1416578>
- محمد، محمد سيد شحاتة، وسرحان، حسين السيد حسين. (2023). دراسة اقتصادية للكفاءة التشغيلية لمصانع سكر القصب في مصر. المجلة المصرية للاقتصاد الزراعي، مج33، ع2، 440 - 457. مسترجع من
- <http://search.mandumah.com/Record/1484766>
- مراد، أنجي فاروق أحمد. (2021). قياس وتقدير الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين المصرية باستخدام التحليل الحدودي التصادفي "SFA". مجلة البحوث المالية والتجارية، ع2، 834 - 899. مسترجع من
- <http://search.mandumah.com/Record/1150853>
- مهنا، محمد فتحي توفيق. (2022). دور تطبيق محاسبة الإنجاز في قياس الكفاءة التشغيلية في الشركات الصناعية الفلسطينية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(16)، 105-127.
- رقطي وكركار. (2022). إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية. جامعة 80 ماي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- Li, H., Lam, H. K., Ho, W., & Yeung, A. C. (2022). The impact of chief risk officer appointments on firm risk and operational efficiency. *Journal of Operations Management*, 68(3), 241-269.
- Derouiche, I., Manita, R., & Muessig, A. (2021). Risk disclosure and firm operational efficiency. *Annals of Operations Research*, 297, 115-145.
- Chaoqun, H., Wenxuan, S., Huizhen, J., & Wei, L. (2024). Evaluating the impact of uncertainty and risk on the operational efficiency of credit business of commercial banks in China based on dynamic network DEA and Malmquist Index Model. *Heliyon*, 10(1), e22850.
- Bueno, L. A., Sigahi, T. F. A. C., Rampasso, I. S., Filho, W. L., & Anholon, R. (2024). Impacts of digitization on operational efficiency in the banking sector: Thematic analysis and research agenda proposal. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(1), 100230.

