جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال

عنوان البحث

أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في الشركات

دراسة ميدانية بشركة الاتصالات السعودية

إعداد الطالبة

ديما خالد المحيميد

إشراف

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي

٢٠٢٥م

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد : الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية ببحثي هذا ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نوراً لدربي ، ولكل الإخوان الكرام الذين ساندوني ولا يزالون وإلى كل من لهم أثر على حياتي ، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي .

كما أهدي ثمرة جهدي للدكتور/ الفيصل عبدالحميد والدكتور فايز جراد الذي كلما ظلم الطريق أمامنا لجأنا إليهم بعد الله فأنارو لي ماهو مظلم، وكلما دب اليأس في نفسنا زرع فينا الأمل لنسير قدماً وكلما سألنا عن معرفه زودنا بها.

شكروتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد المرسلين سيدنا محمد وعلى آلة وصحبه ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين.

لا يعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل بخالص الشكر والتقدير لسعادة الدكتور/ الفيصل عبدالحميد والدكتور فايز جراد على تفضلهم بقبول الإشراف على الرسالة، حيث كانوا لتوجيهاتهم وإرشاداتهم وتشجيعهم المستمر أبلغوا الأثر في إخراج الدراسة بالصورة الحالية، فلهم مني كل الشكر والتقدير والتحية.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وصلى الله وسلم على نبينا.

محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

مستخلص الدراسة

تناولت الدراسة أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في الشركات دراسة ميدانية بشركة الاتصالات السعودية، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على قياس أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية. وتتكون مجتمع وعينة الدراسة من موظفي شركة الاتصالات السعودية والبالغ عددهم (٧٠) موظفاً.

أظهرت النتائج أن تقوم الشركة بدورات مستمرة على التقنيات الحديثة والمتطورة، وتقدم الشركة تحفيزات معنوية ومادية لعمالها، وتمتلك الشركة عدد كافي من الحواسيب وتجهيزات بالإعلام الالي، وأجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة متطورة، وتمتلك الشركة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هاتف ، فاكس)، وتقوم الشركة بتحديث وتطوير التجهيزات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات بإستمرار، وتساعد تكنلوجيا المعلومات المستخدمة في الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة، وجميع فروع الشركة مجهزة بقاعدة بيانات واحدة تسمح بتوفير المعلومات، والبرمجيات المستخدمة في الشركة تسرع من أداء العمليات وتقديم أفضل الخدمات، وتعتمد الشركة على بنك معلومات في إدارة السيولة.

أوصت الدراسة بضرورة وضع خطة شاملة لواقع تكنولوجيا المعلومات في الشركات. وضرورة توفير الأجهزة بعدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات. وضرورة توفير الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتكنولوجيا المعلومات في ادارة المخاطر .

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا – إدارة المخاطر – الاتصالات السعودية.

Abstract

This study examined the impact of technology on risk management in companies, specifically within Saudi Telecom Company (STC). The study aimed to identify and measure the effect of technology on risk management at STC. The study population and sample consisted of 70 STC employees.

The results showed that the company conducts continuous training on modern and advanced technologies, provides moral and material incentives to its workers, has a sufficient number of computers and IT equipment, the computers used in the company are advanced, the company has a sufficient number of communication equipment (telephone, fax), the company continuously updates and develops its IT equipment, the IT used helps in accessing the required databases when needed, all branches of the company are equipped with a single database that allows for the provision of information, the software used in the company speeds up the performance of operations and provides the best services, and the company relies on an information bank in managing liquidity.

The study recommended the necessity of developing a comprehensive plan for the current state of information technology in companies. It also stressed the importance of providing sufficient equipment for communication and the need for companies to offer training courses and workshops on information technology and risk management.

Keywords: Technology – Risk Management – Saudi Telecom.

محتويات الفهرس

الموضوع	الصفحة
الاهداء	أ
شكر وتقدير	ب
ملخص الدراسة	ج
ملخص الانجليزي	د
محتويات الفهرس	هـ
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	١
المقدمة.	٢
مشكلة الدراسة.	٣
أهمية الدراسة.	٣
أهداف الدراسة.	٤
تساؤلات الدراسة	٤
فرضيات الدراسة	٥
الدراسات السابقة	٦
الفصل الثاني : المنطلقات النظرية للدراسة	٩
المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات	١٠
المبحث الثاني: إدارة المخاطر	٢٨
المبحث الثالث: إدارة المخاطر المالية للشركات	٣١
المبحث الرابع: الإجراءات المتبعة للحد من إدارة المخاطر المالية	٤٠
المنهجية وطرق الدراسة:	٤٨

أدوات الدراسة :	٤٨
حدود الدراسة :	٤٩
الفصل الثالث : الإطار المنهجي للدراسة	**٥٠**
منهج الدراسة	٥١
مجتمع الدراسة	٥١
عينة الدراسة	٥١
الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	٥٢
الفصل الرابع : التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات	**٥٣**
أولاً: النتائج الخاصة المعلومات الديموغرافية	٥٤
ثانياً: نتائج أسئلة الدراسة	٦٠
ثالثاً: نظام المعلومات وقواعد البيانات والبرمجيات	٦٦
رابعاً: الإجابة على فروض الدراسة	٧٣
الفصل الخامس : خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها	**٧٥**
أولاً: خلاصة الدراسة	٧٦
ثانياً: نتائج الدراسة	٧٧
ثالثاً: توصيات الدراسة	٧٨
المراجع	٧٩
الملاحق	٨٤

فهرس الجدول

الجدول	الصفحة
جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لعينة الدراسة	٥٤
جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	٥٥
جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص	٥٧
جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة	٥٨
جدول (٥) استجابات افراد الدراسة على أبعاد واقع تكنولوجيا المعلومات	٦٠
جدول رقم (٦)استجابات أفراد الدراسة على عبارات بُعد التخطيط المالي	٦١
جدول (٧) استجابات أفراد الدراسة على عبارات بُعد الأجهزة والمعدات	٦٣
جدول (٨) استجابات أفراد الدراسة على عبارات بُعد قرارات التمويل	٦٦
جدول (٩) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور إدارة المخاطر في الشركة	٦٩
جدول (١٠) معامل ارتباط بيرسون بين بين واقع تكنولوجيا المعلومات و إدارة المخاطر في الشركة	٧٣
جدول (١١) معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المخاطر وواقع تكنولوجيا في الشركة	٧٤

فهرس الأشكال

الشكل	الصفحة
شكل رقم (١) دورة حياة البيانات	٢٢
شكل رقم (٢) تصور لصفات المعلومات الجيدة	٢٥
شكل رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لوصف عينة الدراسة	٥٥
شكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	٥٦
شكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص	٥٨
شكل رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة	٥٩

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً تاريخياً وثورة هائلة في شتى المجالات الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها من المجالات، وفي تكنلوجيا المعلومات وما يتخللها من مبادرات لبناء اقتصاد قوي ومتين يعتمد على تعزيز التنافسية وتنويع دعائم الاقتصاد وفقًا لرؤية المملكة العربية السعودية لي ٢٠٣٠ م , والتي تهدف ايضاً إلى تنمية اقتصادها عالميًا والانفتاح نحو السوق العالمي، وكل ذلك عزز من أهمية تكنلوجيا المعلومات التي أصبحت أحد الموارد الأساسية والاستراتيجية التي تعتمد عليها الشركات في الحصول على المنافسة.

مما جعل المنافسة في سوق الشركات واستمرارها وصمودها منافسة قوية بحيث تعتمد وبشكل كبير على التكنولوجيا وتتجه لاكتشاف ما تحتويها من طرق لإدارتها والاستفادة منها بشكل كبير, وتسهيل الفرص والمزايا وقدرتها على إدارة المخاطر المتعلقة بها.

وعلى أثر ذلك فقد برزت آثار تطور التكنولوجيا على كل المجالات في حياتنا مثل التسويق والتعليم والاعمال التجارية والترفيهية والسياسية إلخ.

تمثل إدارة المخاطر مجموع الوسائل والتقنيات التي يتم اللجوء إليها من أجل تخفيض تأثير الخطر والتحكم به في مستوى معين فليست هناك إدارة قادرة على تصفير المخاطر والقضاء عليها نهائياً، بل تدابير تسعى لاحتوائها والتمكن من التغلب عليها بما يؤمن اتخاذ القرار، يحافظ على قيمة المؤسسة، يضمن قيادة سليمة للشركة ويوجه مواردها ورأسمالها البشري نحو رؤية موحدة عبر استباق آفاق المستقبل.

وتعتبر شركة الاتصالات في المملكة العربية السعودية دور حيوي في دعم البنية التحتية الرقمية والاقتصاد الوطني، حيث تسهم في تلبية احتياجات الأفراد والشركات من خدمات الاتصالات والإنترنت. وتشهد هذه الشركات تطور مستمر لمواكبة أحدث التقنيات وتقديم حلول مبتكرة تلائم تطلعات المستخدمين.

كما تعتبر إدارة المخاطر هي الإدارة المعنية والتي من شأنها تحديد وقياس ومراقبة التهديدات التي يتعرض لها رأس مال المؤسسة وارباحها والشروع في تطوير استراتيجيات لإدارة تلك المخاطر المحتملة أو المخاطر التي سبق أن وقعت بالفعل.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة أن تنبع هذه التهديدات أو المخاطر من خلال العديد من المصادر لاسيما عدم اليقين المالي والالتزام القانوني أو أخطاء الإدارة الاستراتيجية والحوادث والأزمات المالية، حيث تواجه شركة الاتصالات تلك المخاطر على مدار المراحل العمرية للمشروع بما في ذلك ما يخص العمليات الاستثمارية والتجارية.

كما أصبحت استراتيجيات إدارة المخاطر ضرورة حتمية للشركات والمؤسسات، فهي تحد من التهديدات والمخاطر التي قد تصيبهم خاصة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والبيانات المتعلقة بها، ولذلك تتضمن خطة إدارة المخاطر جميع العمليات داخل الشركة لتحديد ومراقبة التهديدات التي تهدد أصولها الرقمية، بما في ذلك بيانات الشركات الخاصة ومعلومات العميل الشخصية إضافة إلى الملكية الفكرية وغيرها من البيانات. وبناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

السؤال الرئيس: ما أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية؟

أهمية الدراسة:

١. تعتبر التكنولوجيا مصدراً هاما تعتمد عليه مختلف الشركات العمومية والخاصة للتعامل مع ظروف العمل، خاصة في ظل المنافسة الشديدة والتطورات الحديثة، بغاية تحقيق أهدافها المتعددة والتي تساهم في تعزيز أداءها وإستراتجيتها.

٢. وتنبع أهمية الدراسة تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر والدور الذي تلعبه من الأهمية التي تحظى في تحقيق قوة وتفوق للمؤسسات الرائدة من أجل رفع كفاءها على الصعيد الداخلي والخارجي.

٣. حيث أصبح التنافس العالمي يمس كل الشركات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، نظرا للانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات، وعليه أصبح مهم جداً تركيز الشركات اليوم على إدارة مخاطرها لضمان بقائها واستقرارها في الأسواق، مع ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في الشركات السعودية لضمان بقائها واستمراريتها.

٤. وهناك أهمية في الوقت الراهن لهذا الموضوع، بالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مسايرة وتتبع الشركة للتطورات التكنولوجية في تعزيز القدرات التحوطية للمؤسسة وزيادة عوائدها المالية.

٥. يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة، كما يساعد بدفع المسيرين للشركات السعودية إلى إعطاء أهمية قصوى لإدارة المخاطر في الشركات في ظل اكتساب تكنولوجيا المعلومات وحسن استغلالها في ظل قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت الموضوع من هذا الجانب.

أهداف الدراسة:

هدف رئيسي: التعرف على قياس أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية .

الأهداف الفرعية:

- التعرف على مستوى إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية.
- التعرف على واقع استخدام التكنولوجيا بشركة الاتصالات السعودية.
- التعرف على أهمية لتكنولوجيا في إدارة المخاطر لشركة.
- التعرف على أثر التكنولوجيا على مختلف إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية.

تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيس: ما أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية؟

نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

١. ما هو مستوى إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية؟

٢. ما هو واقع استخدام التكنولوجيا بشركة الاتصالات السعودية؟

٣. هل يوجد أهمية لتكنولوجيا في إدارة المخاطر لشركة؟

٤. ما مدى تأثير التكنولوجيا على مختلف إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية ؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية : يكمن دور التكنولوجيا في إدارة المخاطر من خلال أبعاد المورد البشري والأجهزة والمعدات، نظام المعلومات، قواعد البيانات

ويندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد استخدام لتكنولوجيا المعلومات بشركة الاتصالات السعودية بمستوى مرتفع .

الفرضية الرئيسية الثانية : مستوى إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية بمستوى ضعيف.

الفرضية الرئيسية الثالثة : يوجد دور هام لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية وقد نفصل عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية والمتمثلة فيما يلي :

الفرضية الفرعية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة مخاطر السيولة.

الفرضية الفرعية الثانية : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر الائتمان.

الفرضية الفرعية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة مخاطر سعر الصرف.

الدراسات السابقة:

١- دراسة حسين (٢٠٢٤) بعنوان " **أثر إدارة المخاطر على أداء مشاريع تكنولوجيا المعلومات**"

هدفت الدراسة إلى التعرف على بيان أثر إدارة المخاطر على أداء مشاريع تكنولوجيا المعلومات في وزارة التعليم العالي الليبية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من ٢٦٩ موظفا وموظفة بوزارة التعليم العالي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن إدارة المخاطر لها تأثير على تحسين أداء مشاريع تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة، وأوصت الدراسة بتعزيز استخدام إدارة المخاطر الفّعالة في المشاريع التكنولوجية لتحقيق أداء أفضل للمشاريع وتقليل المخاطر المحتملة.

٢- **دراسة بوهالي** (٢٠١٨) بعنوان " **إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية** "

- هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم المخاطر التي قد تعترض المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وذلك من خلال استبيان تم توزيعه على عينة من المستثمرين بولاية الأغواط. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المخاطر المالية التي تعترض نشاط هؤلاء المستثمرين، وفي مقدمتها المخاطر المتعلقة بالسيولة، صعوبة تحديد التكاليف وكذا المخاطر المتعلقة بصعوبة تحصيل الديون، ولمواجهة هذه المخاطر لجأت المؤسسات إلى سياسة المزج بين مختلف الإستراتيجيات الخاصة بإدارة المخاطر وكذا الاعتماد على مزيج من الأدوات التحوطية رغم افتقادها لبعض مفاتيح الاستراتيجية لإدارة مخاطر فعالة.

٣- دراسة الناصر(٢٠١٧) بعنوان "**سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية**".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة سواء من مكوناتها أو من حيث الآليات التي تعتمدها في تفعيل دور هذه التكنولوجيا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتوصلت هذه الدراسة وبالإسقاط على عينة من المؤسسات الصناعية بالشرق الجزائري إلى أن هذه المؤسسة. وتستخدم كل من المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية البيئية وحوكمة الشركات (المؤسسات)

واشباع رغبات أطراف ذات المصلحة كمداخل لتحقيق التنمية المستدامة، كما تبين أيضا أن هذه المؤسسات تستخدم فعلا مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم هذه المداخل، لكن يبقي مستوى توظيف هذه التكنولوجيا لدعم المسؤولية البيئية بالتحديد يبقي تقريبا غائبا وبصفة كلية.

٤- دراسة صباح(٢٠١٥) "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستر اتيجي"

- هدفت الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الاستراتيجية، وكانت دراسة الحالة لمؤسسة الجزائرية للاتصالات– موبيليس -لخدمات الهاتف النقال. قد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات التي تؤكد على ضرورة الاستفادة اكثر من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توعية الأفراد(المورد البشري) بالأهمية الاستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سبيل اكتساب مزايا تنافسية تسمح للمؤسسة بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة.

٥- دراسة بروال (٢٠١٥) بعنوان "إستر اتيجية إدارة المخاطر المالية في المؤسسة الاقتصادية"

- هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية إدارة المخاطر المالية وتوضيح دور إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية الموضوعة من أجل إدارة المخاطر المالية بالتطرق إلى مختلف المفاهيم النظرية الخاصة بالموضوع ، أين تم إسقاط الدراسة على مؤسسة ملبنة الأوراس. وتوصلت الدراسة إلى أن عملية التحكم في المخاطر المالية ليس مجرد تطبيق تقنيات معينة أو اللجوء إلى أدوات مالية كالمشتقات المالية لتفادي هذه المخاطر، وإنما يتطلب الأمر اتباع منهج علمي واضح المعالم، مبني على أسس سليمة تنطلق من تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتستعمل طرق إحصائية ونماذج إستراتيجية لقياس وتحديد المخاطر المالية لتصل إلى صياغة الحلول الكفيلة بالتحكم في المخاطر .

تحليل الدراسات السابقة:

تناولت الباحثة عدد من الدراسات السابقة المرتبطة وموضوع الدراسة بلغ عددها(٥) دراسة، وجاءت في تواريخ زمنية متعدد تراوحت(٢٠١٥-٢٠٢٤)، ومن خلال هذا تناول هذه الدراسات كان هناك عدد من نقاط الاتفاق والاختلاف والاستفادة يمكن توضيحها على النحو التالي:

أوجه الاتفاق:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر، ولكن من وجهات نظر متعددة، كما تتفق معها في اعتمادها على الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدامها للمنهج الوصفي.

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها أثر إدارة المخاطر من خلال أداء مشاريع تكنولوجيا المعلومات وتفعيلها في المؤسسات، في حين تناولت بعض الدراسات السابقة أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر.

أوجه الاستفادة:

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في عدة أمور يمكن توضيحها على النحو التالي:

- إعداد مشكلة الدراسة والتدرج فيها والربط بينها وبين نتائج بعض الدراسات.
- إعداد أداة الدراسة(الاستبانة) وربطها بمتغيرات ومحاور الدراسة.

الفصل الثاني

المنطلقات النظرية للدراسة

المنطلقات النظرية للدراسة:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات:

أن مفهوم هذه الكلمة تعني الدراسة النظامية للتكنولوجيا. بوصفها فرعا خاصا من النشاط الإنساني، على الرغم من أن جذور هذا التعريف ترقى إلى عهد الإغريق، والمصطلح نفسه مركب من لفظين يونانيين هما ومعناها (الفن) أو (الصنعة) ومعناها الكلمة، أو الكلام، أو الفكر، كان يفيد عند الإغريق معنى البحث في الفنون عامة. وظهرت كلمة (تكنولوجيا) أول ما ظهرت في اللغة الإنجليزية خلال القرن السابع عشر للميلاد. وقد استخدمت آنذاك بمعنى البحث في الفنون التطبيقية ليس غيره، وشيئا فشيئا أمست هذه الفنون نفسها هي غرض التكنولوجيا أو موضوعها حتى إذا أطل القرن العشرون شاع مصطلح التكنولوجيا شيوعا كبيرا وأصبحت دلالته تشكل مجموعة من الوسائل والعمليات عن الأدوات والماكينات. ومن التعريفات الدقيقة للتكنولوجيا ما ورد في أحد المعاجم الإنجليزية المعتمدة من أنها: وضع العلم موضع التطبيق تحقيقا لمختلف الأغراض الصناعية والتجارية في المقام الأول. أو جملة الطرائق والمواد المستخدمة في هذا السبيل. (البعلبكي، ٢٠١٠).

وتعرف التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلاً عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة البشر ورفاهيتهم. (اللامي، ٢٠٠٧).

وتعرف بالمفهوم الحديث على أنها عبارة عن جميع الاختراعات والابداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة. (حمدي، ٢٠٠١).

ونرى بأنها التطبيق المنهجي المنظم للعلوم والمعارف الأخرى المنظمة في إطار عملي معين بهدف الوصول إلى الحلول العملية، وأن التكنولوجيا هي التطبيق الأمثل للمعرفة في مختلف القطاعات الصناعية والزراعية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية والنفسية.

أن المعلومات هي السبيل لزيادة الوعي بطائفة الخيارات المتاحة، فضلاً عن أنها تجعل الفرد يمتلك القدرة على أن يقرُّ ما يكون أفضل الخيارات، ولكون المعلومات تمثل عصباً هاماً في المجتمعات الحديثة فتقنياتها غيرت طبيعة النشاط الاقتصادي، ووتيرته وأنها أوجدت منتجات وأسواقاً ومؤسسات وقيماً جديدة، علماً أنه لمدة وجيزة كأن تداول المعلومات ومعالجتها حكراً على العقل البشري لأن ذلك يتطلب جهداً ذهنياً لتصنيفها وتنسيقها والانتقاء منها ثم نقلها إلى الجهة المستفيدة. ومما لا شك فيه أن للإبداع التقني دوراً مهماً للتقدم البشري فمن خلال التطورات ابتكر الإنسان أدوات لتحسين مختلف مجالات الحياة، وقد حدث تداخل في تحولات اليوم لتكنولوجيا المعلومات مع تحول أخر للاتصالات ومعاً يخلقان أنموذجا جديداً هو عصر الشبكات. (عبدالهادي، ٢٠١٥، ١٢٠).

وقد أدى التقدم التقني المذهل في تكنولوجيا المعلومات إلى طلب متنامٍ على ضرورة تأطيرها من قبل الباحثين والدارسين وهو ما حولها إلى مجال خصب للدراسة والتحليل وعليه هناك تعريفات متعددة لتكنولوجيا المعلومات لكن الجوهر واحد. فقد عرفت بأنها «الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية والتي هي بشكل نص مدون وتجهيزها أو اختزانها أو بثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الإلكترونية. وعرفت أيضاً بأنها «تضم كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات تستخدم من قبل المستفيد منها في كافة مجالات الحياة. (هواري، ٢٠٢٢) ونرى أن تكنولوجيا المعلومات بأنها المصطلح المعبر عن امتزاج نتائج وخلاصات ثلاث ثورات وهي: ثورة المعلومات، وثورة وسائط الاتصال وثورة الحواسيب الإلكترونية وجوهر ذلك الامتزاج هو تخزين المعلومات بشكل منظم ومنسق يسهل عملية استرجاعها بساطة أي مستخدم وتوصيلها للمهتمين ومتخذي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد.

مع دخول المنظمات مرحلة عمل جديدة تجسد الرؤية المستقبلية ومع تزامن ذلك لمتغيرات وتحديات يواجهها العمل الإداري بشكل عام فقد أدركت الإدارات العليا للمنظمات بأن التنظيم المعمل به خلال السنوات الماضية وبالرغم من صياغته سجلاً ناجحاً في تاريخها في تلك المرحلة الزمنية فقد أصبح الأن

وبفضل تكنولوجيا المعلومات التي أوجدت مجالات جديدة غير قادر بسماته وخصائصه على مواجهة التحديات المرتقبة وأن كان ذلك التنظيم ومنذ البداية قد اعتمد التخطيط الاستراتيجي الدائم .

عناصر تكنولوجيا المعلومات:

١. التقنية:

تعرف التقنية على أنها الأنشطة الفنية كالمهارات وطرق العمل والإجراءات والأساليب التي يؤديها الأفراد لتحقيق أهداف عملية". كما تعرف التقنية أيضاً بأنها مجموعة من الآلات والمعدات والإجراءات والطرق والعمليات التي تمكن المنظمة من تحويل محيطها أي تحويل المدخلات إلى مخرجات. ويعتبر إدخال التقنيات الحديثة أمر هام يمكن المنظمة من الحصول على المعلومات بسرعة، ومن معالجتها بعمق في مختلف مراحل وضع الاستراتيجية ابتداءً من مرحلة التصميم إلى تنفيذ الاستراتيجية (شوقي، ٢٠١٨)

٢. تطور المعارف:

إن الدور الأساسي للمنظومة التعليمية والتكوينية يتمثل في توفير المعارف لأفراد المجتمع، وحتى تكون هذه المعارف فعالة لابد من التجديد باستمرار، وأن تكون متماشية مع المعارف العلمية والتقنية المتوفرة في المحيط الخارجي الآتية من المصادر المختلفة ومن بنوك المعلومات العالمية التي تقوم بجمع وتحليل المعلومات في مختلف الميادين، وتوفير المعارف للأشخاص والكفاءات اللازمة للقيام بالعمليات الإنتاجية في إطار وظائفهم كما توجه تصرفاتهم إيجابياً عبر البرامج التكوينية المختلفة.

٣. نتائج البحث والابتكار وتطور الإنتاج:

حيث يتم نقل المعارف المختلفة باستعمال طرق وأساليب تكوين متنوعة تهدف كلاً منها إلى تطوير قدرات معينة للأفراد والمجموعات ذات مستويات مختلفة. ويرى البعض أن التحول التكنولوجي يتضمن بشكل مباشر نتائج البحث والتي تختص بعنصر الأبحاث الهادفة للكشف عن معرفة

جديدة للبناء والأداء بأساليب علمية، والابتكارات والتي تتعلق باختراعات أو منجزات ابتكارية طورت وأدخلت في الأسلوب ووجدت التطبيق، وكذلك تطور الإنتاج كماً ونوعاً، وهذا العنصر يخص التحسينات المتعلقة بنظام إنتاجي معين ناشئ عن مشروع استثماري أو تعديل بعض المنتجات الناشئة خلال المرحلة التالية للاستثمار (هوشيار، ٢٠١٦).

أهمية تكنولوجيا :

تحتل التكنولوجيا دوراً حيوياً في مختلف الشركات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، ولدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة الشركة للتغيرات والمستجدات التكنولوجيا السريعة والهائلة في ميادين العمليات، ومن أهميتها ما يلي:

١. تقليل تكاليف العمل.
٢. زيادة المبيعات.
٣. المساهمة في تحسين الجودة.
٤. تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل اوقات العمل والتأخيرات في العمل.
٥. تحسين الظروف البيئية غذ تساهم في القضاء على الضوضاء فضلاً عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.
٦. الابداع التكنولوجي الذي ساهم بالتحول من الانتاج الواسع إلى الانتاج وفقاً لطلبات الزبائن والتي تتطلب الاعتماد على نظم انتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة.
٧. تساعد على الاختراعات والتجديدات والابداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات.
٨. تساعد على تحقيق المميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية وبتحقيق التكنولوجيا لمجموعة الفوائد المذكورة وغيرها.

مكونات تكنولوجيا المعلومات:

١. **المكونات المادية**: تشمل الأجزاء الصلبة والملموسة من الحاسب الآلي، أين كانت في بداية أول ظهور للحوسبة في العالم تمثل الجزء الأساسي والأهم والأكثر تكلفة وكانت تأخذ حيزاً واسعاً من المكان لكثرتها وتعداد أجزائها وكبر حجمها، وعلى عكس ما هو موجود حالياً، حيث أصبحت قليلة التكلفة وصغيرة الحجم وسهلة الاستخدام، ومن أهم وظائفها ما يلي:

- الحاسبات الآلية: هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات.
- مكونات الحاسبات الآلية تشمل:

- وظيفة المعالجة المركزية.
- وحدة الإدخال.
- وحدة الحساب والمنطق.
- وحدة التخزين الأولية.
- وحدة الإخراج.
- وحدة التخزين.
- الأقراص المضغوطة.

٢. **المكونات البرمجية** : تلعب الحواسب الآلية في الوقت الحالي دوراً محورياً في حياة الشركة على أساس أنها تمثل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيها، وتعتبر أيضاً موجه المكون المادي من خلال مجموعة التعليمات والأوامر المعدة من قبل المبرمجة معينة للحصول على نتاج محددة وعادة تتكون من:

- برمجيات التشغيل: وتعرف بأنها البيئة غير الملموسة أو المحسوبة التي تجعل الحاسوب ومكوناته أدوات فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات.

- برمجيات التطبيق: وهي تعمل في بيئة برمجيات التشغيل المذكورة أعلاه. ومن أهم مزاياها ما يلي:
  - التوثيق.
  - التوفير في وقت وتكلفة البرمجة.
  - الطمأنينة والضمان.

٣. **شبكات الاتصال** : وهي الوسيلة الأكثر استخداماً لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، وتتألف من مجموعة محطات متواجدة في مواقع مختلفة مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين كعملية إجراء الإرسال والتلقي، وتستخدم الشركات أنواع الشبكة الانترنت والأكسترانيت لاكتساب موظفيها مهارات في تقنية المعلومات باستمرار وتحسين الأداء لديهم. (عبدالله، ٢٠١٥).

وتشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العام وتقليص المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات مثل الهاتف والفاكس والألياف البصرية. ومن الشبكات هي:

- الشبكة المحلية : وهي تستخدم لربط أجهزة الحاسوب وملحقاتها ضمن مبنى أو مكتب.
- شبكة المنطقة: تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة.
- الشبكات الواسعة: تستخدم لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات لتبادل المعلومات والاتصال دولياً. (الدلاهمة، ٢٠٠٧).

٤. **الموارد البشرية (المستخدمين)** : يقومون المستخدمين بتطوير وتشغيل وإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات فنياً ومنهم محللو النظم ومطورو البرمجيات ومشغلو النظام من العاملين في الجوانب الإدارية والفنية والروتينية، على سبيل المثال ما يلي:

- يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي.

- مطورو البرمجيات يؤمنون برامج الحاسوب، في ضوء المواصفات التي يندمها محللي النظم.
- مشغلو النظام يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات.

فوائد تكنولوجيا المعلومات: إن العوامل البيئية والتنظيمية والتقنية يمكن أن تتغير بسرعة وفي بعض الأحيان بطريقة غير متوقعة. وهكذا فأن المنظمات بحاجة إلى الاستجابة وبشكل متكرر وسريع على المشكلات الناشئة، والفرصة الناتجة عن البيئات الجديدة لمجالات العمل. وفي معظم الحالات يمكن أن تكون إدارة المعلومات تكنولوجيا هي الحل وقلب هذه التكنولوجيا هو مستوى المعلومات. (قدوري، ٢٠١١).

يتيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التفاوض بين القوى الفاعلة حول المبدأ القائل: إنه مهما بدأ القرار فردياً فهو قبل كل شيء أحد أثار الشبكة الاجتماعية والتصورات التي تكونها القوى الفاعلة تتشكل انطلاقاً من تفاعل المعلومات المتداولة في الشبكات. ويمكن أن نجمل الفوائد المتحققة من توظيف تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال بالآتي:

١. **تسريع تطوير آليات فعالة للنمو الاقتصادي**: فتشجيع التنمية المستدامة يتم من خلال تحولات اليوم لتكنولوجيا المعلومات في دول العالم. ولأدوات تكنولوجيا المعلومات استخدامات مهمه تتراوح بين تحسين نوعية الحياة، وزيادات ضخمه في الإنتاجية الاقتصادية، وخفض في نفقات التبادلات والمعاملات التجارية.
٢. **تحسين اتخاذ القرارات**: فغالبا ما تحسن تكنولوجيا المعلومات عمليات الأعمال وتخلق مناخاً يلبي طموحات كافة الأطراف وتجسد علاقات عمل أكثر ديناميكية وطويله المدى مبنيه على المصلحة المشتركة وتراعي متطلبات الألفية الثالثة التي تشهد صناعه المعلومات خلالها المزيد من المنافسة.
٣. **إدارة المخاطر**: حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على تمكين المنظمة من إدارة العديد من المخاطر المحتملة، وخفس احتمالاتها من خلال البحث العلمي والتنظيم والقدرات التنظيمية،

فحينما تكون هذه القدرات مبنية على أساس معلوماتي قوي تتمكن الدول إلى حد بعيد من ضمان أن تصبح تكنولوجيا المعلومات قوة إيجابية من أجل التنمية.

٤. **إدارة المستقبليات**: يشغل موضوع المستقبليات حيزاً كبيراً من الجهد الفكري والإنساني في عالمنا المعاصر وتتنافس الدول والمجتمعات فيما بينها من أجل ابتكار الآليات والتكنولوجيا للمعلومات التي تتيح لها افتراض الصيغ المستقبلية الأكثر قرباً من الواقع والذي سيمكنها من إيجاد موطىء قدم لها في عالم الغد وستكون هناك حاجة ماسة لإسناد دور رئيسي لتراكم المعرفة والابتكار التكنولوجي خلافاً للدور الثاني الذي كانا يقمأن به في ظروف السوق المعزولة.

٥. **السيطرة على المعلومات**: تحسن تكنولوجيا المعلومات الطريقة التي يمكن البحث فيها عن البيانات، وجمعها، واختيارها، وتصنيفها لزيادة سرعة تعلم المنافسين المحتملين، وقد أصبح باستطاعة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة اليوم أن تجعل من الممكن جمع كميات هائلة من المعلومات المستقاة من أماكن شديدة الاختلاف والتباعد.

خصائص تكنولوجيا المعلومات:

١. **التفاعلية**: أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.

٢. **اللاتزامنية**: أن يكون للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين، حيث يكون باستطاعتهم التفاعل معها أي إن المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وتصل الرسالة مباشرة من منتجها إلى مستهلكها المحدد والمقصود. إلا أن أخطر ما في الأمر إن المضمون مباشرة الاتصالي المتبادل لا يخضع لسيطرة الدولية ويخترق حدودها إضافة إلى إنه يعمل على إعادة تنشئة المتواصلين وفق قيم عالمية تعدو على قيم المواطنة المحلية أو القومية.

٣. **اللامركزية** : تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالأنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم.

٤. **قابلية التواصل**: أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، وذلك بغض النظر عن الشركة أو الدولة المنتج لهذه الأجهزة.

٥. **قابلية التحرك والحركية**: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الحاسب الآلي والهاتف النقال.

٦. **قابلية التحويل**: إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

٧. **اللاجماهرية**: إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد أو جماعة معنية، بدل توجهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة.

٨. **تخفيض الوقت**: أن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الانترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جداً مهما كان موقعه الجغرافي، فإن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في رفع الثقل عن المهام الصعبة والمتعبة للعامل من خلال معالجة المعلومات ونقلها مع إنجاز العمليات في الثانية الواحدة وبدقة متناهية لم يكن يتصورها العقل البشري.

٩. **المرونة**: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات في الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها والقيام بالعمليات المعقدة وحتى القيام بالاتصال من بعيد أو من قريب. (بعلي، ٢٠١٦).

كيفية إدارة التغيير تكنولوجيا المعلومات:

إدارة التغيير هي عبارة عن سلسلة الجهود المستمرة والبعيدة المدى الهادفة الى تحسين قدرات المنظمة على إدخال التجديد ومواكبة التطور وتمكينها من حل مشاكلها ومواجهة تحدياتها، كما أنها هي الجهود الهادفة الى زيادة فاعلية المنظمة عن طريق تحقيق التكامل بين الاحتياجات والمتطلبات

والأهداف الشخصية للأفراد مع أهداف المنظمة بوضع البرامج المخططة للتغيير الشامل لكل المنظمة وعناصرها.

وبالتالي نجد أن التغييرات المتزامنة تفرض كذلك تغيرات سريعة في شتى مجالات الحياة على الأفراد والمنظمات ضرورة مواكبة التغيير والاستعداد الدائم له، ومن أهم تلك التغيرات التي طرأت على عصرنا الحالي ثورة المعرفة والمعلومات التي تفرض على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي والمستمر.

ولذلك فإن إن نجاح أي منظمة يتوقف على قدرتها على مواكبة التغييرات المستمرة في البيئة التي تعمل فيها وخصوصاً التغييرات التكنولوجية والتي تتضمن استعمال الطرق الحديثة في عمليات الإنتاج وذلك بهدف زيادة الإنتاجية أو تحسين نوعية الإنتاج مما أوجب الاهتمام بالتغيير التكنولوجي و الذي أصبح مطلباً أساسيا للنهوض في ظل التغييرات المتسارعة في بيئة العمل.

ومن أبرز النتائج الملموسة للتغير للإدارة الجيدة للتغيرات التكنولوجية هذا التغير والتحول الذي استقر في عالمنا المعاصر، وكذلك النمو المتزايد في الإنتاج الكبير وتنوع السلع المعروضة في الأسواق مما أدى إلى ابتكار أساليب جديدة ومتطورة، تساعد على تسويق هذه السلع، من خلال التأثيرات المباشرة وغير المباشرة على المستهلكين (جبارة، ٢٠١٨).

الحاسبات الآلية وعملية التخطيط:

ونقصد بذلك استخدام نظم الحاسوب للتخطيط والإدارة والسيطرة على عمليات التخطيط من خلال التفاعل المباشر أو غير المباشر للحاسوب مع مواقع الإنتاج، ونتيجة للتقدم والتطور التكنولوجي والطفرة الهائلة التي شهدتها كافة المجالات نتيجة استخدام الحواسيب في هذه المجالات، وتشمل تطبيقات الحاسوب الآلية نوعين هما:

١- تطبيقات التحكم والمراقبة بالحاسوب:

تطبيقات يتم فيها ربط الحاسوب بشكل مباشر بالعمليات التصنيعية من أجل المراقبة والتحكم في العمليات.

٢- تطبيقات دعم التصنيع:

لا يوجد ربط مباشر بين الحاسوب والعمليات ولكن يتم التحكم بالعمليات بيد العامل المشغل والذي يتبع المعلومات التي يزوده بها الحاسوب.

وهناك العديد من المزايا لاستخدام الحاسب في الصناعة، تتمثل في تحسين العملية الإنتاجية وتقليل الوقت للمستهلك وتخفيض أعداد العمالة الفنية وتقليل نسبة الخطأ، كما أن استخدام الحاسب يؤدي إلى تحسين دقة التصميم وكثافة الإنتاجية، ويؤدي أيضاً لتوفر إمكانية أفضل لاختبار التصميم دون الحاجة إلى تصنيع أنموذج أولي كما أن المعلومات تكون متوفرة وأقل تكلفة، ويساعد في فحص الأجزاء المعقدة في العملية الصناعية، وفوق هذا وذاك يؤدي لسلامة العاملين في المجال الصناعي.

متطلبات اتخاذ القرار لاقتناء التكنولوجيا:

لا شك أن نجاح أي منظمة، إنتاجية كانت أو خدمية، يعتمد اعتماداً كلياً على وضوح صياغة استراتيجية المنظمة، ووضع الخطط المناسبة، وأسلوب عملها في التنفيذ والمتابعة، وفقاً للمعايير العلمية والعملية المتكاملة في البيئة المحيطة بها، وخصوصاً فيما يتعلق بقرار اقتناء التكنولوجيا الحديثة ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال تخصص المنظمة. لأن ذلك القرار يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، وتعظيم الربحية، والقدرة التنافسية وغيرها، لأنها ترجع أساساً إلي فلسفة وثقافة الإدارة التي يؤمن مدراء المنظمة (ناصف، ٢٠٢٠).

وتتمثل متطلبات اتخاذ القرار لاقتناء التكنولوجيا بالنسبة لمدراء المنظمة في العديد من النقاط المتمثلة في:

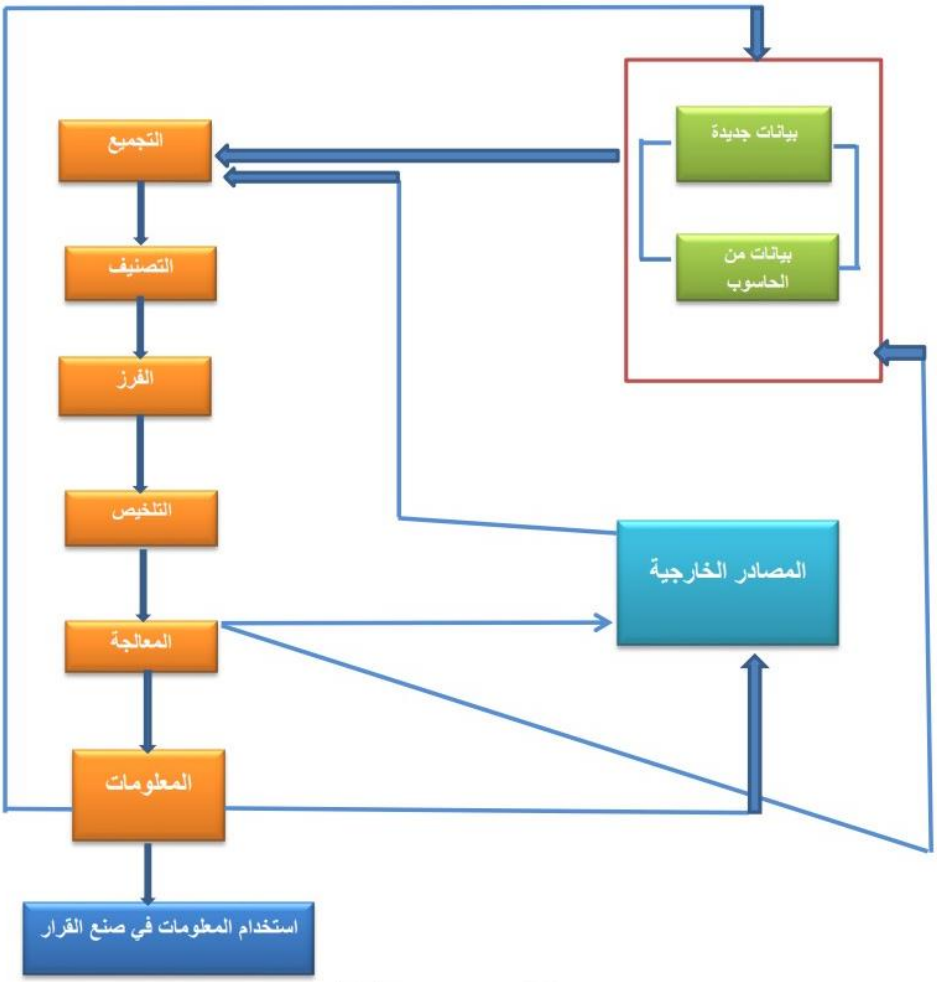
- تحديث وتطوير النماذج المستخدمة في إنجاز الأعمال بما يلائم حركة التغير التكنولوجي لنقل مواد المعلومات إلكترونيا مباشرة، وهذا يتطلب مراجعة وتطوير كافة النماذج المستخدمة في الإدارات المالية والإدارية والفنية وغيرها حتى يمكن التكيف مع المتغيرات الإلكترونية من الأنظمة والآليات المستخدمة.
- إجراء عملية التطوير الشاملة لمفهوم الأنظمة الإلكترونية في تطبيقات سير العمل داخل قطاعات وإدارات المنظمة أفقياً ورأسياً وداخلياً وخارجياً من خلال الاستخدامات التكنولوجية الحديثة.
- توفير الحجية القانونية لهذه التقنيات، من خلال إصدار تشريع واضح ومتكامل باعتماد مخرجات الحاسبات الإلكترونية، حتى تصبح لكونها وثائق يعتد بها أمام القضاء في ضوء التشريعات المقننة، حتى تعم فكرة الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا والطاقات والإمكانيات الإلكترونية، بدلا من الازدواجية في استخدام النظم التقليدية.
- إعداد وتأهيل مجتمع القائمين على إدارة التكنولوجيا، والمستفيدين من العملاء لكيفية إدارة الأنظمة الحديثة لتحول تدريجياً إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن ثم التحول إلى المنظمة الإلكترونية.

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

١. البيانات:

تعد البيانات الحجر الأساس الذي تستند عليه المنظمات في عملها وبقائها واستمرارها وتطورها من خلال البيانات يتم إنتاج المعلومات حيث اختلفت آراء الباحثين والمختصين في تحديد مفهوم للبيانات: تعرف البيانات بأنها عن أرقام أولية ومواد خام تعالج لتحول إلى معلومات. والبيانات مجموعة حقائق صور أصوات قد تكون مفهومة أوليس لها صلة بالموضوع أو مفيدة لمهمة معينة (النجار : ٢٠٠٧، ١٩)

البيانات على إنها الشكل الظاهري لمجموعة حقائق أو تصورات في شكل أرقام, كلمات, صور أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، ولا تعطي معنى وهي منفردة فقد عدها كل من كونها مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج الى معالجة وتنظيم, وإعادة تنظيم, لكي تتحول إلى معلومات فهي إذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها مواد مصنعة، البيانات بأنها عبارة عن كلمة بيان التي تمثل مجموعة من الحقائق أو الأفكار أو المشاهدات (الشوابكة, ٢٠١١: ٨٥).



الشكل رقم (١) دورة حياة البيانات

٢. المعلومات:

للمعلومات دور كبير في حركة الإنسان والمجتمع وتطورهما فهي تعتبر الركيزة الاساسية الصنع القرارات الإدارية في المنظمة حيث يمكن استخدامها كأداة حكم على سلوك الفرد في المجتمع.

تعرف المعلومات بأنها بيانات تمت معالجتها بحيث أصبحت لها قيمة ومعنى للمستلم أن المعلومات تتمثل بالبيانات التي يمكن تحويلها إلى نحو مفيد وكذلك للاستخدام الخاص (قنديلجي والسامرائي، ٢٠٠٩).

وبغرض أن تكون المعلومات جيدة ومفيدة لابد من توفر عدة خصائص تتمتع بها ومن أبرز هذه الخصائص:

أ) البعد الموضوعي: ويتمثل هذا البعد بالآتي:

- الدقة : تعني أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء الصريحة التي يكون سببها بيانات معينة أو الأخطاء الفنية الناتجة عن المعلومات غير المناسبة زمنياً.

- التركيز : تدل على البنود التي يمكن أن تعد شاذة وغير متفقة مع الاتجاهات الطبيعية والمتوقعة فقد تقوم المنظمة بوضع الخطط للنشاطات المختلفة وذلك تجنباً لضياع المعلومات المفيدة وسط المعلومات غير المفيدة.

- الشمولية : وتعني تأمين كل الجوانب التي تغطي كامل الموضوع ولا تتعارض الشمولية مع سمات المعلومات الجيدة كالصلاحية والصلة وكلما زادت نسبة الشمولية في المعلومات كلما كانت أكثر فائدة.

- عدم التحيز : وتعني هذه الخاصية عدم تغير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.

- قابلية التحقق : المعلومة المقدمة قابلة للمراجعة والفحص والتحقق من صلاحيتها ودقتها.

- التأكد : أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر أي موثوقة بالإضافة الى عدم احتوائها على أخطاء تشكك في مصدرها.

ب - البعد الزمني

- التوقيت : نعني به التوقيت المناسب وتقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيد في الوقت المناسب وان الفترة الزمنية المناسبة لحصول المستفيد المعاصر على المعلومات التي يحتاجها أمر في غاية الاهمية فتقديم المعلومات المطلوبة وإن كانت جيدة ودقيقة متأخرة وفي غير موعدها قد لا تفيد في شيء لأنها جاءت متأخرة.

- الفترة الزمنية : اي ان تغطي المعلومات الفترة الزمنية التي تحتاجها المنظمة لاتخاذ قرار معين.

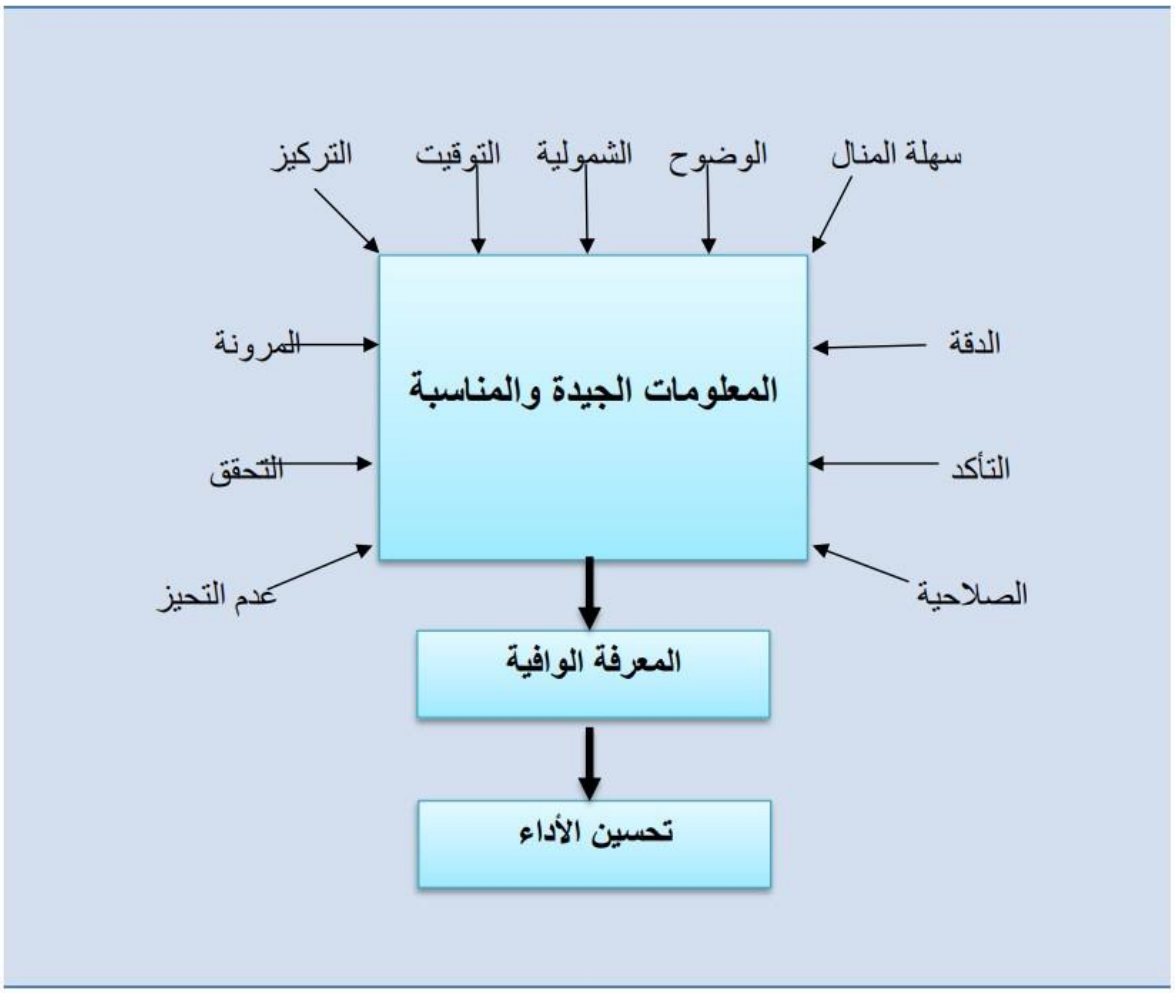
- الحداثة (التحديث الدائم) : ضرورة ان يتم تحديث المعلومات بشكل مستمر فالمعلومات المتقادمة تؤدي عند اعتمادها في اتخاذ قرار معين الى خسارة المنظمة.

ج - البعد الشكلي

- الوضوح : هو أن تكون المعلومات متسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقص ويكون عرضها بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها واستعمالها.

- المرونة: هي قابلية المعلومات لتكييف مع تلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين وامكانية استخدامها لأكثر من مستوى اداري فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.

- سهلة المنال : اي امكانية الوصول اليها متوفرة وغير معقدة ولا تحمل الباحث مشقات كبيرة حيث إن الصعوبات والمشقات التي تقف عائقا في سبيل الوصول الى المعلومات ستكون على حساب التوقيت المطلوب.



الشكل رقم (٢) تصور لصفات المعلومات الجيدة

٣. المعرفة:

تعد المعلومات أساس المعرفة والمعرفة أساس مجموعة من المعاني والمعتقدات والأحكام والمفاهيم والتصورات الفكرية نتيجة لمحاولات متكررة لفهم الظواهر والأشياء المحيطة والمعرفة مشتقة من المعلومات بالطريقة نفسها التي تشتق بها البيانات من المعلومات, لكون المعرفة مكوناً ضرورياً واساسياً من مكونات التقدم الانساني . (الزيادات : ٢٠٠٨: ٢١) أن ما يميز المعرفة عن الأنشطة الأخرى هو (اللاملموسية القياسية) حيث إن المعرفة كمنتوج غير ملموس مادياً بدرجة كافية يحد من المتاجرة بها كسلعة, ولكنها قياسية بدرجة كافية للسماح بالتنافس بها، لذا يتم المتاجرة بها على نطاق واسع. وهذه

اللاملموسية القياسية هي محور اهتمام المنظمات المعتمدة على المعرفة. (حمود : ٢٠١٠ : ٦٢) المعرفة بأنها مزيج من

الخبرات والقيم والمعلومات التي تزودنا ببيئة وإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة والاستفادة منها واستخدامها في عمليات وأنظمة المعلومات ووصف المعرفة بأنها عبارة عن شريط لمعرفة شيء يكتب وذلك من خلال التجربة أو الملاحظة المحتملة الحدوث والتي قد تخلق قيمة استناداً الى بيانات أو معلومات أو معرفة مسبقة، أن المعرفة عبارة عن معلومات تم تنظيمها ومعالجتها لتحويلها إلى خبرة أو معرفة مبتكرة لا تعرف عنها شيء من قبل, أو تصف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدلها (عبد ربه : ٢٠١٣ : ١٥).

أن هناك علاقة وثيقة بين تكامل المعلومات وترتيبها يولد المعرفة فالمعلومات تزيد رصيد الإنسان من المعرفة وإذا لم تقدم المعلومات بهذه المهمة فلا توصف بأنها معلومات فالمعرفة حصيلة أو رصيد خبرات ومعلومات وتجارب ودراسة طويلة يملكها شخص معين مادي او معنوي وهي تختلف من شخص إلى آخر باختلاف المعلومات التي حصل عليها والتجارب التي خاضها والبيئة التي يعيش فيها كما تختلف بالنسبة للفرد من وقت إلى آخر طبقاً لتلك الحصيلة التي تزداد مع الزمن.

أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات:

١. **الآثار الإيجابية: تتمثل فيما يلي:**

- كل تطور في التكنولوجيا يدل على حتمية تغير المجتمع وحضارته، أي اختراع أو تطور في التكنولوجيا.
- مساعدة المنظمات على تحقيق قدر كبير من المرونة الانتاجية وتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم الشركات.

- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات والوحدات.
- تحقيق تكامل عالمي لأسواق راس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة. (الفتلاوي، ٢٠١٣٢).

٢. **الآثار السلبية**: تتمثل فيما يلي:

- أدخلت تكنولوجيا المعلومات ما يسمى بالواقع الافتراضي ويسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق.
- تأثير شبكة الانترنت على الأطفال ونشأتهم، وعلى الكبار أيضاً، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الانترنت بعيداً عن العالم الواقعي، والكم الهائل من المعلومات يفرز ضغوطاً نفسية وعصبية عليهم.
- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة أو بين الدول.
- تهديد الأمن القومي للدول، فضلاً عن تدشينها نوع جديد من الحروب والجرائم وهي حروب والجرائم المعلوماتية.
- سمحت تكنولوجيا المعلومات بظهور النقود الالكترونية والتي تمثل تهديداً للسيادة النقدية للدولة.
- ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل تجارة المخدرات وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة. (العاني، ٢٠٠٨).

المبحث الثاني: إدارة المخاطر:

تعرف إدارة المخاطر على أنها تحديد، تحليل والسيطرة الاقتصادية على المخاطر التي تهدد الأصول أو القدرة الإيرادية للشركة، وبصيغة أخرى فإن إدارة المخاطر هي تعيين مختلف حالات التعرض للمخاطر وقياسها ومتابعتها وإدارتها. (الساعاتي، ٢٠١٦)

وعرفها الراوي، إدارة المخاطر على أنها تحديد، تحليل والسيطرة الاقتصادية على المخاطر التي تهدد الأصول أو القدرة الإيرادية للمؤسسة وبصيغة أخرى فإن إدارة المخاطر هي تعيين مختلف حالات التعرض للمخاطر وقياسها ومتابعتها وإدارتها. (الراوي، ٢٠١٠).

إدارة المخاطر في الشركات بأنها الخسارة المادية المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين، وأنها احتمالية إذا تحققت تجر أضراراً، وهي تأتي دائماً من عدم معرفة النتيجة التي ستقع من بين عدة نتائج مختلفة. (بريكي، ٢٠١٨).

وتعتبر إدارة المخاطر هي ممارسة حماية القيمة الاقتصادية في الشركات باستخدام الأدوات المالية لإدارة التعرض للمخاطر: المخاطر التشغيلية، مخاطر الائتمان ومخاطر السوق، مخاطر الصرف الأجنبي، مخاطر الشكل، مخاطر التقلب، مخاطر السيولة، مخاطر التضخم، مخاطر الأعمال، المخاطر القانونية، مخاطر السمعة، مخاطر القطاع . وعلى غرار الإدارة العامة للمخاطر، تتطلب إدارة المخاطر تحديد مصادرها وقياسها وخطط معالجتها.

أهمية إدارة الخاطر المالية:

١. إن قياس المخاطر بغرض مراقبتها والتم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارات المخاطر الجديدة في الشركات عددا من الوظائف الهامة بهذه الشركات.
٢. المساعدة في تشكيل رؤية مستقبلية واضحة يتم بناء عليها تحديد خطة وسياسة العمل.
٣. تنمية وتطوير ميزة تنافسية للمؤسسة عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية.

٤. تقدير المخاطر والنوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية الشركات.

٥. المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.

٦. تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر والربحية.

٧. مساعدة المؤسسة على احتساب معدل كفاية رأس المال وفقاً للمقترحات الجديدة للجنة بأزل، والذي سيمثل عقبة رئيسية أمام الشركات التي لن تستطيع قياس وإدارة مخاطر بأسلوب علمي، حيث أن المتطلبات الجديدة للجنة بازل تعتمد على القدرة علي قياس ومتابعة والتحكم في معدلات الخسائر المتوقعة، هذا فضلاً عن إضافة أنواع جديدة من المخاطر إلى الاتفاق المقترح بشأن كفاية رأس المال، بخلاف المخاطر التي يشملها الاتفاق الحالي. (بوكمال، ٢٠١٧).

مبادئ إدارة المخاطر المالية:

تتمثل أهم مبادئ إدارة المخاطر فيما يلي-:

١. تقع مسئولية إدارة المخاطر بشكل أساسي علي عاتق مجلس الإدارة لكل مؤسسة الذي يعتبر المسئول أمام المساهمين عن أعم البن وهو ما يستوجب فهم المخاطر التي يواجهها المؤسسة والتأكد من أنها تدار بأسلوب فعال وكفء.

٢. علي مجلس الإدارة إقرار إستراتيجية إدارة المخاطر وتشجيع القائمين علي الإدارة علي قبول وأخذ المخاطر بعقلانية في إطار هذه السياسات والعمل علي تجنب المخاطر التي يصعب عليهم تقييمها.

٣. أن تكون لدي كل مؤسسة لجنة مستقلة تسمي ((لجنة إدارة المخاطر)) تشمل في عضويتها بعض المسئولين التنفيذيين بالمؤسسة ويناط بهذه اللجنة مسئولية تحديد ووضع سياسات إدارة المخاطر استنادا إلي إستراتيجية المخاطر والإستراتيجية العامة للمؤسسة التي يضعها

مجلس الإدارة مع الأخذ في الاعتبار أسلوب الحيطة والحذر وعدم التركيز علي نوع واحد من المخاطر.

٤. إنشاء إدارة متخصصة تتولي تطبيق سياسات إدارة المخاطر وتقع علي عاتقها المسئولية اليومية لمراقبة وقياس المخاطر للتأكد من أن أنشطة المؤسسة تتم وفق السياسات والحدود المحدودة المعتمدة وتكون تلك الإدارة مسئولة أمام لجنة إدارة المخاطر.

٥. يتم تعيين مسئول ومخاطر لكل نوع من المخاطر الرئيسية التي يواجهها كل مؤسسة وخاصة مخاطر الائتمان والسوق والسيولة ويشترط أن تكون لدي كل منهم الدراية الكافية والخبرة في مجال عمله وفي مجال خدمات ومنتجات المؤسسة ذات العلاقة بالمخاطر المتعلقة باختصاصه.

٦. ضرورة وجود منهجية ونظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر لدي كل مؤسسة وذلك لتحديد مستوي كل نوع من المخاطر التي يمكن قياسها وبشكل دقيق لمعرفة وتحديد تأثيرها علي ربحية المؤسسة وملاءمته الرأسمالية ولنجاح هذا النظام من حيث المراقبة فإنه لابد من إيجاد مجموعة شاملة ومتجانسة من الحدود والسقوف التي تشمل علي سبيل المثال حدودا ائتمانية وحدودا احترازية تفرض وقف التداول أو المتاجرة والأدوات الاستثمارية بحيث تعزز تلك المنهجية من نظام القياس والمراقبة. (حفيان، ٢٠١٢).

٧. لابد من تقييم أصول كل مؤسسة وخاصة الاستثمارية منها علي أساس القيمة العادلة إن وجدت أو سعر السوق أو السعر الذي يتم تحديده باستقلالية عن المتعاملين في حالة عدم توافر سعر السوق وذلك كمبدأ أساسي لقياس المخاطر والربحية.

٨. ضرورة استخدام أنظمة معلومات حديثة لإدارة المخاطر توفر بشكل دوري وفي الوقت المناسب معلومات مالية تفصيلية وشاملة ودقيقة عن المخاطر التي يواجهها المؤسسة.

المبحث الثالث: إدارة المخاطر المالية للشركات:

تعرف المخاطر بأنها إمكانية حدوث شيء خطير أو غير مرغوب فيه، وهي في نفس الوقت تعني الشيء الذي يمكن أن يسبب الخطر نفسه، وهل الحالة التي تتضمن احتمال الانحراف عن الطريق الذي يوصل غلى نتيجة متوقعة أو مأمولة، وتنجم عن إمكانية الخسائر الناتجة عن الفشل في تحقيق الهدف المالي الذي يعكس خطر عدم اليقين بشأن اسعار صرف العملات الأجنبية وأسعار الفائدة وأسعار السلع والأسهم وجودة الائتمان والسيولة.

١. **مخاطر الائتمان:**

تعرف بأنها الخسائر الناتجة عن نكوص أحد الأطراف عن الوفاء بالتزاماته الناشئة عن أحد عقود المشتقات.

٢. **مخاطر السوق :**

تعتبر الأدوات والأصول التي يتم تداولها في السوق مصدرا لهذه المخاطر التي إما لأسباب متعلقة بالمتغيرات الاقتصادية الكلية أو نتيجة تغير أحوال الشركات الاتصالات على المستوى الجزئي. فمخاطر السوق العامة تكون نتيجة التغير العام في الأسعار وفي السياسات على مستوى الاقتصاد ككل. أما مخاطر السوق الخاصة فتنشأ عندما يكون هنالك تغير في أسعار أصول أو أدوات متداولة بعينها نتيجة ظروف خاصة بها. على أن تقلبات الأسعار في الأسواق المختلفة تؤدي إلى أنواع مختلفة من مخاطر السوق.

وعلى هذا، يمكن تقسيم مخاطر السوق إلى مخاطر أسعار الأسهم، مخاطر أسعار الفائدة، مخاطر أسعار الصرف ومخاطر أسعار السلع. (علي، ٢٠١٣)

٣. **مخاطر معدلات الفائدة :**

ويتعلق هذا الخطر بمعلات الإقراض والاقتراض نتيجة تراجع الإيرادات بسبب تحركات أسعار الفائدة، وعن تعرض المؤسسة المالية إلى تغييرات في معدلات الفائدة. وهي مخاطر تنشأ من عدة مصادر،

فمخاطر إعادة التقييم تكون بسبب التفاوت الزمني لآجال وإعادة تقييم الأصول والخصوم، وحتى في حالة تشابه خصائص إعادة التقييم، فربما تظهر ما يعرف بمخاطرة الأساس وهي الفرق بين السعر الآني والآجل إذا لم يكن هناك إرتباط تام بين التعديل في أسعار الفائدة على الأصول والخصوم. (بن ساسي، ٢٠١١).

٤. **مخاطر السيولة :**

هي المخاطر المرتبطة باحتمال أن تواجه المؤسسة مصاعب في توفير الأموال اللازمة لمقابلة التزاماتها، وتظهر هذه المظاهر عندما لا تستطيع المؤسسة تلبية الالتزامات الخاصة بمدفوعاتها في مواعيدها بطريقة فعالة من حيث التكلفة، وعدم كفاية السيولة لمتطلبات التشغيل العادية، وتقلل من مقدرة المؤسسة المالية على الإيفاء بالتزاماته التي حانت أجالها، وبما تكون هذه المخاطر نتيجة الصعوبة في الحصول على السيولة بتكلفة معقولة عن طريق الاقتراض (مخاطر تمويل السيولة)، أو تعذر بيع الأصول (مخاطر تسييل الأصول).

بينما يمكن السيطرة على تمويل مخاطر السيولة من خلال الترتيب المناسب للتدفقات النقدية المطلوبة، والبحث عن مصادر جديدة لتمويل عجز السيولة، كما يمكن معالجة مخاطرة تسييل الأصول من خلال تنويع محفظة الأصول ووضع قيود على بعض المنتجات ذات السيولة المنخفضة.

٥. **مخاطر التشغيل :**

تكون مخاطر التشغيل نتيجة الأخطاء البشرية أو الفنية أو الحوادث. وهي مخاطر الخسارة المباشرة وغير المباشرة الناتجة عن عوامل داخلية أو خارجية، وتعود العوامل الداخلية إما إلى عدم كفاية التجهيزات أو الأفراد أو التقنية، وإما إلى قصور أي منها.

وبينما تكون المخاطر البشرية بسبب عدم الأهلية. فإن المخاطر الفنية قد تكون من الأعطال التي تطال أجهزة الاتصالات والحاسب الآلي، أم مخاطرة العمليات فقد تحدث لأسباب عديدة منها أخطاء

مواصفات النماذج، وعدم الدقة في تنفيذ العمليات، والخروج عن الحدود الموضوعة للسيطرة على التشغيل. (غنيم، ٢٠١٢).

ونظرا للمشكلات التي تنتج من عدم الدقة في العمل، وفي حفظ السجلات، وتوقف الأنظمة، وعدم الالتزام بالضوابط الرقابية، هناك احتمال أن تكون تكاليف التشغيل أكثر من التكاليف التقديرية لها، الأمر الذي سيؤثر سلباً على الإيرادات.

٦. **المخاطر القانونية :** ترتبط المخاطر القانونية بعد وضع العقود المالية موضوع التنفيذ، أي أنها ترتبط بالنظام الأساسي والتشريعات والأوامر الرقابية التي تحكم الالتزام بالعقود والصفقات.

وربما تكون طبيعة هذه المخاطر خارجية مثل الضوابط الرقابية التي تؤثر في بعض أنواع الأنشطة التي تمارسها الشركات، كما يمكن أن تكون ذات طبيعة داخلية (سعيدي، ٢٠١٥).

أهداف إدارة المخاطر المالية للشركات:

١. حماية قيمة الشركة من التقلبات الاقتصادية.
٢. ضمان استمرارية العمليات في مختلف الظروف.
٣. تحسين اتخاذ القرارات المالية بناءً على بيانات دقيقة وتحليل معمّق.
٤. تحقيق الاستقرار المالي والقدرة على الوفاء بالالتزامات.
٥. زيادة ثقة المستثمرين والممولين من خلال توضيح قدرة الشركة على مواجهة الأزمات.
٦. تقليل تكاليف التمويل عبر تعزيز الصورة الائتمانية للشركة.

أهمية إدارة المخاطر المالية للشركات

١. زيادة الربحية عبر تقليل الخسائر
٢. دعم التخطيط الاستراتيجي
٣. تعزيز قدرة الشركة على المنافسة
٤. تحقيق الاستقرار المالي طويل الأجل

٥. تحسين السمعة الائتمانية

٦. حماية أصول الشركة

أنواع المخاطر المالية في الشركات

١. مخاطر السوق

مخاطر السوق هي المخاطر الناتجة عن تقلبات أسعار الأصول المالية مثل الأسهم والسندات والعملات. وتشمل: (سعيدي، ٢٠١٥).

- **مخاطر أسعار الفائدة**: تحدث عند تغير معدلات الفائدة مما قد يرفع تكلفة القروض أو يخفض قيمة السندات.
- **مخاطر أسعار الصرف**: تؤثر على الشركات التي تتعامل بعملات أجنبية، إذ يؤدي تغير سعر العملة إلى خسائر غير متوقعة.
- **مخاطر أسعار السلع**: كالشركات التي تعتمد على المواد الخام مثل النفط والمعادن، والتي تتأثر بتقلبات الأسعار العالمية.

٢. مخاطر الائتمان

هي احتمال عدم قدرة العملاء أو الشركاء على سداد الديون أو الالتزامات المتفق عليها. وتُعتبر من المخاطر الخطيرة لأنها تؤدي مباشرة إلى خسائر نقدية وتراجع السيولة.

٣. مخاطر السيولة

تحدث عندما لا تستطيع الشركة الحصول على النقد اللازم لتسديد التزاماتها قصيرة الأجل، حتى وإن كانت أصولها تفوق التزاماتها. ويرجع ذلك غالباً إلى سوء إدارة التدفقات النقدية أو صعوبة بيع الأصول بسرعة.

٤. **مخاطر التشغيل**

تشمل المخاطر الناجمة عن خلل في العمليات الداخلية، مثل:

- الأخطاء البشرية
- فشل الأنظمة التكنولوجية
- الاحتيال والفساد
- ضعف الرقابة الداخلية

٥. **المخاطر القانونية والتنظيمية**

تنجم عن تغييرات في القوانين أو اتخاذ إجراءات قانونية ضد الشركة، مما يؤدي إلى غرامات أو خسائر محتملة.

٦. **المخاطر الاستراتيجية**

هي المخاطر المرتبطة بقرارات الإدارة طويلة الأجل مثل دخول أسواق جديدة أو تطوير منتجات غير مدروسة.

عملية إدارة المخاطر المالية

تتكون إدارة المخاطر المالية من عدد من الخطوات المنهجية:

١. **تحديد المخاطر**

تتضمن هذه المرحلة التعرف على جميع مصادر المخاطر المحتملة داخلياً وخارجياً. ويتم ذلك باستخدام أدوات مثل:

- تحليل SWOT
- المقابلات مع مديري الإدارات
- تحليل البيانات التاريخية

٢. **قياس المخاطر**

تهدف إلى تحديد حجم وتأثير كل مخاطر. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- نماذج الإحصاء والتنبؤ
- تحليل الحساسية والمخاطر
- نماذج القيمة المعرضة للخطر(VaR)
- المحاكاة الاحتمالية(Monte Carlo Simulation)

٣. **تقييم الأولويات**

ليس كل المخاطر متساوياً في الأهمية؛ لذلك يتم ترتيبها وفقاً:

- لاحتمال حدوثها
- حجم تأثيرها على المركز المالي
- مدى إمكانية التحكم فيها

ويتم عادة استخدام **مصفوفة المخاطر (Risk Matrix)** لتصنيف المخاطر.

٤. **التعامل مع المخاطر**

هناك أربع استراتيجيات رئيسية: (سعيدي، ٢٠١٥).

أ. تجنب المخاطر

كعدم دخول سوق معين بسبب عدم الاستقرار السياسي أو التقلب الشديد في الأسعار.

ب. تقليل المخاطر

مثل تنويع الاستثمار أو تحسين الرقابة الداخلية.

ج. نقل المخاطر

يتم عبر التأمين أو التعاقد مع طرف ثالث.

د. قبول المخاطر

عندما تكون الخسائر المحتملة منخفضة أو تكلفة تجنبها أعلى من تأثيرها.

٥. **مراقبة المخاطر ومراجعتها:** تتم من خلال:

- إعداد تقارير دورية
- تحديث استراتيجيات المخاطر
- تطوير الأنظمة الرقمية والرقابية
- تحليل الأداء السابق لتعلم كيفية التعامل مع المخاطر المستقبلية

أدوات إدارة المخاطر المالية

تعتمد الشركات على مجموعة من الأدوات المالية الحديثة للتحوط وتقليل المخاطر، ومنها:

١. **المشتقات المالية**

تُعد من أهم أدوات التحوّط وتشمل:

- العقود الآجلة
- عقود الخيارات
- عقود المبادلة(Swaps)

٢. **التأمينات المالية:** تخفف من آثار المخاطر التشغيلية والقانونية والكوارث الطبيعية.

٣. **تنويع المحفظة:** يُساعد على الحد من مخاطر السوق، حيث يضمن عدم الاعتماد على أصل واحد فقط.

٤. **إدارة رأس المال العامل:** ضمان وجود سيولة كافية لتغطية احتياجات التشغيل اليومية.

٥. **نظم الرقابة والمراجعة الداخلية:** تساهم في اكتشاف الأخطاء ومنع الاحتيال وتقليل المخاطر التشغيلية.

التوجهات الحديثة في إدارة المخاطر المالية

١. **التحول الرقمي واستخدام الذكاء الاصطناعي**: كما تساعد الأنظمة الرقمية في الاستجابة السريعة للأزمات. أصبح الذكاء الاصطناعي قادراً على: (غنيم، ٢٠١٢).

- التنبؤ بالمخاطر بدقة عالية
- تحليل ملايين البيانات في لحظات
- كشف الاحتيال عبر خوارزميات تعلم الآلة

٢. **قواعد الحوكمة والالتزام(Compliance)**

ازدادت أهمية الحوكمة بعد الأزمات المالية العالمية. هذه الإجراءات تُقلل من المخاطر المرتبطة بالقرارات السيئة أو الفساد، وتشمل:

- الشفافية في التقارير
- فصل السلطات الإدارية
- الرقابة المستقلة

٣. **المعايير الدولية لإدارة المخاطر:** تهدف هذه المعايير إلى توحيد إطار العمل وزيادة الاستقرار المالي عالميًا: مثل:

- معيار ISO 31000
- متطلبات بازل ٣ (Basel III) للمؤسسات المالية

٤. **إدارة المخاطر المناخية**

بدأت الشركات الكبرى تضمين مخاطر التغير المناخي في نماذج إدارة المخاطر، خاصة:

- ارتفاع تكاليف الطاقة
- القوانين البيئية الجديدة
- الكوارث الطبيعية المتزايدة

٥. **المرونة التنظيمية(Organizational Resilience)**

تعمل الشركات اليوم على بناء أنظمة مرنة تستطيع الصمود أمام الأزمات المفاجئة مثل:

- الأوبئة
- انهيار الأسواق
- التوترات الجيوسياسية

ويركز هذا الاتجاه على سرعة التعافي واستمرارية العمل.

التحديات التي تواجه إدارة المخاطر المالية

١. **عدم اليقين الاقتصادي**

التغير السريع في الأسواق يجعل التنبؤات صعبة ودقيقة في الوقت نفسه.

٢. **التعقيد المتزايد في الأدوات المالية**

المشتقات الحديثة قد تكون محفوفة بالمخاطر إذا لم تُستخدم بالشكل الصحيح.

٣. **نقص البيانات أو ضعف جودتها**

القرارات الخاطئة عادة تأتي من بيانات غير دقيقة.

٤. **مقاومة التغيير داخل المؤسسة**

قد تُواجه الأنظمة الجديدة أو الإجراءات الصارمة مقاومة من الموظفين أو الإدارة.

٥. **التهديدات السيبرانية**

أصبحت من أكبر المخاطر المالية بسبب التحول الرقمي، إذ تؤدي إلى خسائر مالية كبيرة وانقطاع الأعمال (غنيم، ٢٠١٢).

المبحث الرابع: الإجراءات المتبعة للحد من إدارة المخاطر المالية:

هناك عدد من الإجراءات يمكن لإرادة الشركات أن تقوم بها للحد من الآثار السلبية للمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركات، وأهم هذه الإجراءات ما يلي:

١. **الرقابة** : وتتمثل في وضع إجراءات رقابية تضمن عدم إنتشار المخاطر أو تقليلها إلى أدنى مستوى ممكن.

٢. **التنويع** : ويقصد بذلك تنويع مصادر التمويل والإقراض والاستثمار والعمليات لتقليل المخاطر.

٣. **المشاركة** : أي مشاركة أطراف أخرى في تحمل المخاطر مثل الكفالات.

٤. النقل : توزيع المخاطر بنقلها إلى أطراف أخرى.

٥. **قبول الحظر** : أي قبول الشركة لمستوى معين من المخاطر وهذا يتم في الحالات التي تكون للمخاطر آثار سلبية قليلة وكلفة معالجتها عادية.

٦. **التجنب** : من خلال تصميم عمليات لتجنب المخاطر وفق خطط معينة.

٧. تحديات ومشاكل إدارة المخاطر: (بروال، ٢٠١١).

- التوافق الشرعي .
- مدرسة الفقه الجزئي.
- النزاهة والمصداقية.
- تطوير المنتجات والابتكار.
- تطوير الأسس المرجعية.
- توفير موارد بشرية متمرسة. (وزارة المالية السعودية، ٢٠٢١).

إجراءات إدارة المخاطر:

يعد بناء سياق ومعايير إدارة المخاطر عامل أساسي في بناء اجراءات إدارة المخاطر من خلال تحديد نطاق التغطية لعملية إدارة المخاطر وتحديد النطاق التشغيلي، وتحديد هوية وأهداف أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين للجهة، واختيار الأسس التي تتم عليها عملية تحديد وتحليل وتقييم المخاطر وآلية وضع خطط العلاج اللازمة لتخفيف أثرها والحد من حدوثها لضمان فاعلية اجراءات إدارة المخاطر يتم مراقبة ومراجعة هذا السياق بشكل دوري بالاستعانة بالمستشارين وأصحاب المصلحة، وتتم عملية إدارة حسب المراحل التالية: (بروال، ٢٠١١)

١. تحديد المخاطر : عن طريق تحديدها وتصنيفها بناء على فئات المخاطر المعرفة مسبقاً.
٢. تحليل المخاطر : تحليل المخاطر وتعريف المسببات، والآثار المتوقعة على العمليات، والتأكيد من ربط المخاطر بالأهداف الاستراتيجية وتحليل مدى أثرها.
٣. تقييم المخاطر: وهذا بناء على مصفوفة الأثر والاحتمالية والتي تركز على الأثر المالي، وتعطل العمليات، وثقة اصحاب المصلحة، والتدخل الاستراتيجي، كما تقاس احتمالية الخطر بناء على الضوابط المفعلة وتكرار حدوثه.
٤. معالجة المخاطر: يتم تحديد أهم وأعلى المخاطر تقييماً لوضع خطط علاج بإضافة ضوابط إضافية للحد من أثر الخطر واحتمالية حدوثه، ويتم تحديد ووضع مؤشرات لمراقبة المخاطر أعلى مخاطر تقييما) لضمان مراقبتها بشكل دقيق ومستمر وإعطاء القيادات إنذاراتٍ الرئيسية) مبكرة فيحال زادت إحتمالية وقوع الخطر.

يتوجب مراقبة ومراجعة السياق بشكل دوري لضمان فاعليته، والتأكد من شموليته وتغطيته لجميع مخاطر الجهة، كما أن التواصل والاستشارات مع أصحاب المصلحة والخبرة تعتبر ركيزة أساسية لتغطية جميع المخاطر وتقييمها بالشكل السليم. (بروال، ٢٠١١).

إجراءات إدارة المخاطر المالية

تتضمن إدارة المخاطر المالية مجموعة عمليات متسلسلة تبدأ بتحديد المخاطر وتمر بتقييمها وتنتهي بإجراءات السيطرة والتخفيف. ولتحقيق إدارة فعّالة، يجب على الشركات وضع إطار شامل يتضمن:

١. تحديد المخاطر المحتملة
٢. تحليلها وقياسها بدقة
٣. وضع السياسات والإجراءات اللازمة للحد منها
٤. المراقبة المستمرة لفاعلية الإجراءات

الإجراءات الوقائية للحد من مخاطر السوق

مخاطر السوق تنشأ عن تقلبات أسعار الفائدة، أسعار الصرف، أسعار السلع، وأسعار الأسهم، وتُعد من أخطر أنواع المخاطر لأنها ترتبط مباشرة بالأسواق الخارجية. ومن أهم الإجراءات المتبعة للحد منها:

١. استخدام المشتقات المالية

تعد المشتقات الوسيلة الأكثر فعالية للتحوط من مخاطر السوق، تساعد هذه الأدوات الشركات على تثبيت أسعار السلع والعملات، وتقليل تأثير التذبذبات الحادة. وتشمل: (العقيلي، ٢٠٢٠).

- عقود الخيارات :Options تمنح الحق في شراء أو بيع أصل مالي بسعر محدد مسبقاً.
- العقود الآجلة :Futures تُستخدم للتعاقد على سعر ثابت لتجنب تقلبات أسعار السلع والعملات.
- عقود المبادلة :Swaps يتم مبادلة أسعار الفائدة الثابتة بالمتغيرة لتقليل مخاطر تقلب الفائدة.

٢. التنويع المالي

يُعد التنويع من أقدم وأقوى الإجراءات التقليدية، يعمل التنويع على تخفيف الخسائر المحتملة نتيجة تحرك سلبي في أحد الأسواق. ويهدف إلى:

- توزيع الاستثمارات بين عدة أصول

- تجنب الاعتماد على نشاط واحد
- الاستثمار في أسواق متعددة

٣. **تحديد حدود الاستثمار**

تضع المؤسسات قيوداً صارمة على:

- حجم الاستثمارات في فئات معينة
- مستويات الخسائر المقبولة
- حجم العقود المفتوحة في الأسواق العالمية

٤. **التحليل الفني والأساسي**

يعتمد المحللون على أدوات متقدمة لتحليل الأسواق وتوقع حركتها. من أبرز الوسائل التي تساعد على اتخاذ قرارات استثمارية أفضل. وتُعد:

- نماذج التنبؤ
- تحليل الحساسية
- القيمة المعرضة للخطر (VaR)
- اختبارات الضغط المالي

الإجراءات المتبعة للحد من مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان تحدث عندما يعجز العملاء أو الشركاء عن دفع التزاماتهم المالية. وتعتبر من أكثر المخاطر شيوعاً.

١. **تحليل الجدارة الائتمانية**

تعتمد الشركات على إصدار تقييم دقيق للعميل قبل منحه تسهيلات مالية. على:

- البيانات المالية السابقة
- تاريخ السداد

- السلوك الائتماني للعميل
- التقارير البنكية

٢. **تحديد حدود ائتمانية للعملاء**

لا يجوز منح أي عميل تسهيلات مفتوحة دون حدود، لذلك يتم تحديد: (العقيلي، ٢٠٢٠)

- الحد الائتماني الأقصى
- مدة السداد
- شروط الضمانات
- نسب الفوائد والغرامات

٣. **تنويع قاعدة العملاء**

الاعتماد على عدد قليل من العملاء يزيد من مخاطر عدم السداد، لذلك تعتمد الشركات على:

- توسيع نطاق العملاء
- الدخول لأسواق جديدة
- تقليل التركيز على عملاء عالي المخاطر

٤. **استخدام الضمانات والرهونات:** تساعد هذه الأدوات على حماية الشركة في حال تخلف العميل عن السداد. مثل:

- الرهون العقارية
- الأوراق التجارية
- خطابات الضمان البنكي
- التأمين ضد مخاطر عدم السداد

٥. **مراقبة حسابات العملاء والتحصيل المبكر**: كل هذه الإجراءات تقلل من تعرض الشركة لمخاطر الائتمان. تتضمن:

- متابعة الديون المتأخرة
- إرسال تنبيهات
- إعادة جدولة الديون
- بيع الديون لشركات التحصيل

الإجراءات المتبعة للحد من مخاطر السيولة

خطر السيولة يحدث عندما لا تتوفر أموال كافية لسداد الالتزامات قصيرة الأجل.

١. **إدارة رأس المال العامل:** من خلال: (العقيلي، ٢٠١٢)

- تحسين دوران المخزون
- تنسيق حسابات القبض والدفع
- تقليل دورة التحصيل
- تأخير الدفع للموردين بشروط مقبولة

٢. **الاحتفاظ باحتياطيات نقدية:** تقوم الشركات بتخصيص نسبة من الأرباح للاحتياطي النقدي لتغطية الأزمات المفاجئة.

٣. **تسهيلات السحب على المكشوف:** توفر البنوك خطط تمويل قصيرة الأجل تساعد الشركة عند نقص السيولة.

٤. **التخطيط للتدفقات النقدية:** يتضمن إعداد:

- ميزانيات نقدية
- توقعات السيولة
- تحليل فجوة التدفق النقدي

ويتم تحديثها شهرياً أو أسبوعياً في الشركات الكبيرة.

الإجراءات المتبعة للحد من مخاطر التشغيل

المخاطر التشغيلية تشمل الأخطاء البشرية، فشل الأنظمة، العمليات غير الفعّالة، والاحتيال.

١. **تعزيز الرقابة الداخلية**

- فصل المهام الحساسة
- توثيق الإجراءات
- مراجعة العمليات
- اعتماد ضوابط صارمة للعمليات المالية

٢. **التدريب المنتظم للموظفين:** يسهم التدريب في:

- تقليل الأخطاء
- رفع كفاءة العاملين
- تحسين جودة اتخاذ القرار

٣. **استخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة:** مثل:

- أنظمة تخطيط الموارد ERP
- أنظمة المحاسبة الذكية
- أدوات الأتمتة والتحليل

٤. **حماية الأنظمة من الهجمات السيبرانية**

تتضمن الإجراءات:

- جدران حماية
- نسخ احتياطي منتظم
- أنظمة كشف الاختراق

- تدريب الموظفين على الأمن السيبراني

٥. **خطط لاستمرارية الأعمال**

تشمل:

- خطط الطوارئ
- مواقع بديلة لاستضافة البيانات
- تشغيل الأنظمة من خلال حلول السحابة
- سيناريوهات تعافٍ من الكوارث.

المنهجية وطرق الدراسة:

يتناول هذا الفصل إيضاحًا لمنهج الدراسة المتَّبع، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم عرض لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداتَي الدراسة (الاستبانة - المقابلة)، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية القائم على جمع البيانات الأولية ميدانيا، وذلك من خلال إعداد وتطوير استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات .

أدوات الدراسة :

بناءً على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، التي تهدف إلى قياس أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية، وكذلك إدارة المخاطر المالية للشركات ، ويُعرف عبيدات، عدس، عبد الحق (١٩٨٤، ص١٢١) الاستبانة أو ما يُعرف بالاستقصاء بأنه "أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم على شكل عدد من الأسئلة تُطلب الإجابة عنها من عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبانة"، وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من قسمين، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: معلومات ديموغرافية (الفئة العمرية -المؤهل العلمي - التخصص العلمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخبرة) .

ثانياً: مجموعة من الأسئلة المقفلة والتي تهدف إلى قياس محاور الدراسة التالية:

المحور الاول : استخدام لتكنولوجيا المعلومات بشركة الاتصالات السعودية بمستوى مرتفع.

المحور الثاني: مستوى إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية بمستوى ضعيف.

المحور الثالث: دور هام لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية.

ولقد تم بناء جميع المحاور الخمسة من خمسة أسئلة مقفلة وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس هذه المحاور كما هو موضح ادناه :

اوافق بشدة	اوافق	محايد	غير موافق	لا أوافق بشدة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

١- التكرار والنسب المئوية.

٢- المتوسطات الحسابية.

٣- الانحراف المعياري.

٤- معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على " أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية".

الحدود المكانية: الرياض.

الحدود الزمانية: تم عقد الدراسة وجمع المعلومات عام ٢٠٢٥م.

الفصل الثالث

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثالث

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

تتناول هذه الدراسة منهج الدراسة المتبع، ومجتمع وعينة الدراسة، ووصف لخصائص أفراد عينة الدراسة، وكذلك كيفية بناء أداة الدراسة (الاستبانة) والتأكد من صدقها، وثباتها، وينتهي بالأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، واستخلاص النتائج.

منهج الدراسة:

هذه الدراسة تم اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية القائم على جمع البيانات الأولية ميدانياً، وذلك من خلال إعداد وتطوير استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات .

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هو كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج الدراسة سواءً أكان مجموعة أفراد أو كتب أو مباني مدرسية... الخ . وذلك حسب طبيعة مشكلة الدراسة (العساف ، ٢٠١٢، ص ٩٥) . ويتكون مجتمع الدراسة في هذه الدراسة من منسوبي الشركة .

عينة الدراسة:

بلغ حجم عينة الدراسة من مجموعة من موظفين شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، تم اختيارهم بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة وكان عدد الاستبانات الصالحة للاستخدام (٧٠) استبانة.

محاور الاستبانة:

أولاً: معلومات ديموغرافية (الفئة العمرية -المؤهل العلمي - التخصص العلمي - المسمى الوظيفي -سنوات الخبرة) .

ثانياً: مجموعة من الأسئلة المقفلة والتي تهدف إلى قياس محاور الدراسة التالية:

المحور الاول : واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة: ويتكون من ٥أبعاد.

المحور الثاني: إدارة المخاطر في الشركة: ويتكون من ٦ أبعاد.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

١- التكرار والنسب المئوية.

٢- المتوسطات الحسابية.

٣- الانحراف المعياري.

٤- معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

أولاً: النتائج الخاصة المعلومات الديموغرافية :

١- الجنس

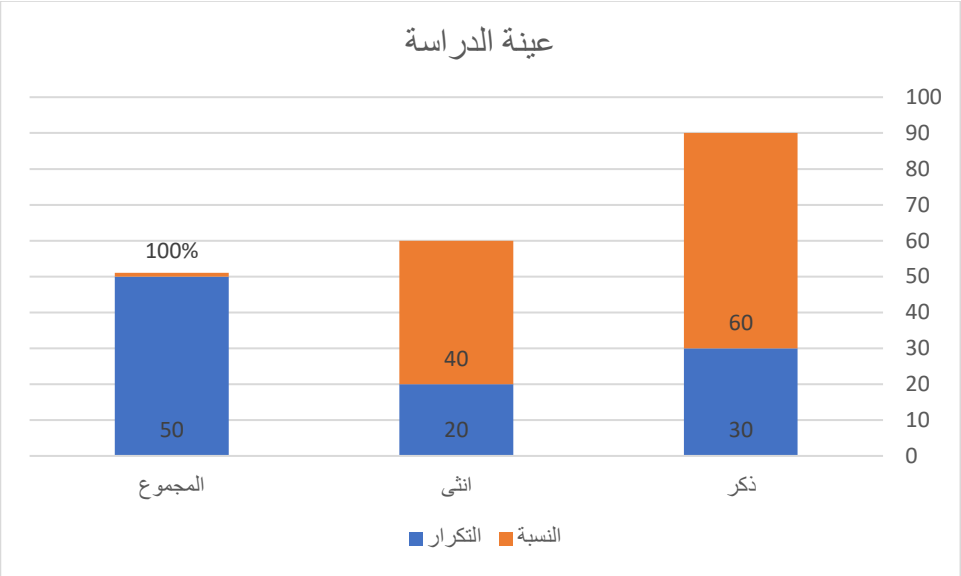
جدول رقم (١)

وصف عينة الدراسة

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	٣٠	٦٠
انثى	٢٠	٤٠
المجموع	٥٠	١٠٠٪

يتضح من الجدول السابق أن عينة الدراسة من الموظفين بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض بلغت نسبة الذكور بها ٦٠٪ ونسبة الإناث ٤٠٪ وتنوعت فئات الخبرة لديهم.

الشكل رقم (١) وصف عينة الدراسة



٢- المؤهل العلمي

جدول (٢)

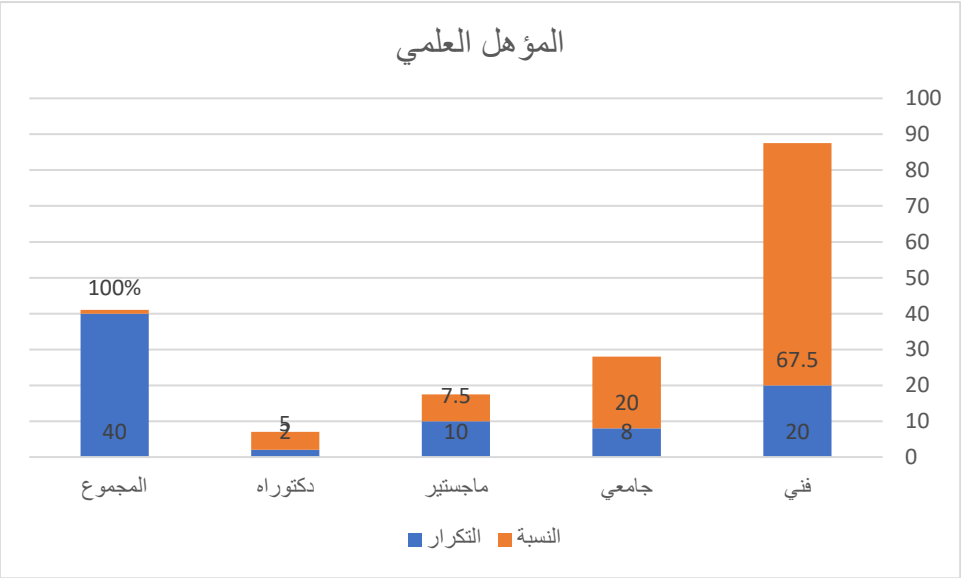
توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
فني	٢٠	٦٧,٥
جامعي	٨	٢٠,٠
ماجستير	١٠	٧,٥
دكتوراه	٢	٥,٠
المجموع	٤٠	١٠٠٪

يوضح الجدول السابق تصنيف أفراد الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث وجد أن (٢٠) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٦٧,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي (جامعي)، في

حين وجد أن (٨) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٢٠٪) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي (ماجستير)، بينما في حين وجد أن (٣) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٧,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم (ماجستير). حيث وجد أن (٢) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٥,٠٪) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي (دكتوراه).

الشكل (٢) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي



٣- التخصص

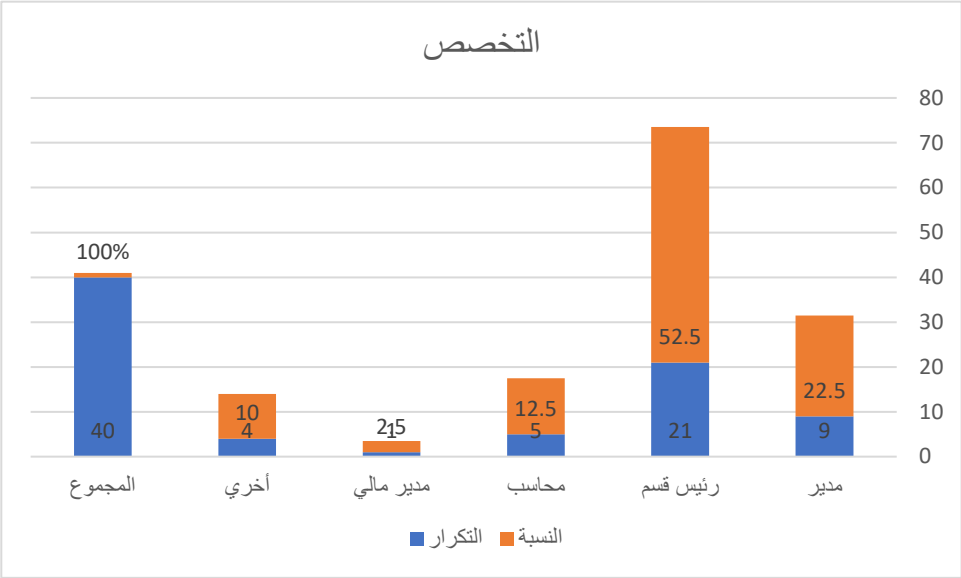
جدول (٣)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير التخصص

التخصص العلمي	التكرار	النسبة
مدير	٩	٢٢,٥
رئيس قسم	٢١	٥٢,٥
محاسب	٥	١٢,٥
مدير مالي	١	٢,٥
أخري	٤	١٠,٠
المجموع	٤٠	١٠٠٪

يوضح الجدول السابق تصنيف أفراد الدراسة وفقاً لمتغير التخصص العلمي، حيث وجد أن (٢١) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٥٢,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم العلمي (إدارة أعمال)، في حين وجد أن (٩) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٢٢,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم (محاسبة)، بينما وجد أن (٥) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (١٢,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم (اقتصاد)، بينما وجد أن (٤) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (١٠٪) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم (أخري)، في حين وجد أن (١) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٢,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة.

الشكل (٣) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير التخصص



٤- الخبرة

جدول (٤)

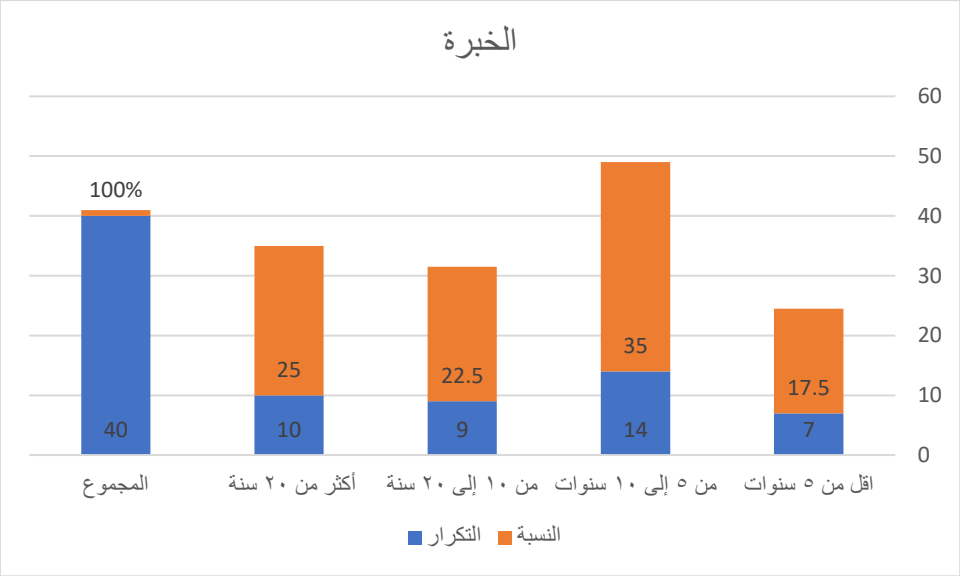
توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من ٥ سنوات	٧	١٧,٥
من ٥ إلى ١٠ سنوات	١٤	٣٥,٠
من ١٠ إلى ٢٠ سنة	٩	٢٢,٥
أكثرمن ٢٠ سنة	١٠	٢٥,٠
المجموع	٤٠	٪١٠٠

يوضح الجدول السابق تصنيف أفراد الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث وجد أن (١٤) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٣٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم (من ٥ واقل من ١٠

سنوات)، في حين وجد أن (١٠) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٢٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم (١٥ سنة فأكثر)، بينما وجد أن (٩) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٢٢,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم (١٠ وأقل من ١٥ سنة)، بينما وجد أن (٧) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (١٧,٥٪) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم (أقل من ٥ سنوات).

الشكل رقم (٤) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة



ثانياً: نتائج اسئلة الدراسة

السؤال الاول: ما و اقع تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض من وجهة نظرعينة الدراسة من موظفي الشركة ؟

جدول رقم (٥)

استجابات أفراد الدراسة على أبعاد واقع تكنولوجيا المعلومات

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
المورد البشري (الأفراد)	٤,٢٣	٠,٥٨	١	أوافق بشدة
الأجهزة والمعدات	٤,٠٦	٠,٧١	٣	أوافق
نظام المعلومات وقواعد البيانات والبرمجيات	٤,٠٧	٠,٧٢	٢	أوافق
المتوسط العام	٤,١٢	٠,٥٦	أوافق	

يتضح من النتائج المبينة أعلاه؛ أن أفراد الدراسة من **شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض** موافقين على " واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة "، بمتوسط عام (٤,١٢ من ٥) وتبيّن أن ترتيب أبعاد واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة من حيث المتوسط الحسابي، ودرجة الموافقة من وجهة نظر أفراد الدراسة كانت كالتالي: " المورد البشري (الأفراد) "، بمتوسط (٤,٢٣ من ٥)، وانحراف معياري (٠,٥٨) بدرجة (أوافق بشدة)، يليها " الأجهزة والمعدات "، بمتوسط (٤,٠٧ من ٥)، وانحراف معياري (٠,٧٢) بدرجة (أوافق)، ثم " نظام المعلومات وقواعد البيانات والبرمجيات "، بمتوسط (٤,٠٦ من ٥)، وانحراف معياري (٠,٧١) بدرجة (أوافق).

وفيما يلي النتائج التفصيلية فيما يتعلّق واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة **وذلك من خلال الجدول التالي:**

أولاً: المورد البشري (الأفراد)

جدول رقم (٦)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات بُعد (التخطيط المالي)

م	العبارة	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
١	تستقطب الشركة مختصين في مجال تكنلوجيا المعلومات (مهندسين ، مبرمجين ...)	٠	٠	٠	٠	٥	١٢,٥	١٤	٣٥	٢١	٥٢,٥	٤,٤٠	٠,٧١	١	أوافق بشدة
٢	تستقطب الشركة مختصين في إدارة نظام المعلومات	٠	٠	٠	٠	٤	١٠	٢٠	٥٠	١٦	٤٠	٤,٣٠	٠,٦٥	٢	أوافق بشدة
٣	تقوم الشركة بدورات مستمرة على التقنيات الحديثة والمتطورة	١	٢,٥	١	٢,٥	٦	١٥	١٤	٣٥	١٨	٤٥	٤,١٨	٠,٩٦	٣	أوافق
٤	تقدم الشركة تحفيزات معنوية ومادية لعمالها	٠	٠	١	٢,٥	٧	١٧,٥	٢١	٥٢,٥	١١	٢٧,٥	٤,٠٥	٠,٧٥	٤	أوافق
	المتوسط الحسابي العام											٤,٢٣	٠,٥٨	أوافق بشدة	

يتضح من الجدول السابق ما يلى :-

أولاً: يتضمن بعد (المورد البشري (الأفراد)) على (٤) فقرات ، جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرتين) من فقرات البعد بدرجة (أوافق بشدة)، وهي الفقرات رقم (٤-٣)حيث بلغ متوسطهما الحسابي (٤,٤٠ ، ٤,٣٠) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي،

والتي تتراوح ما بين (٤,٢١إلى٥,٠٠) وتشير إلى درجة (أوافق بشدة) على أداة الدراسة ، في حين جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرتين) من فقرات البعد بدرجة (أوافق)، وهي الفقرات رقم (١-٢) حيث بلغ متوسطهما الحسابي (٤,١٨ ، ٤,٠٥) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تتراوح ما بين (٣,٤١إلى٤,٢٠) وتشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على بعد (المورد البشري)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٤,٠٥ الى٤,٤٠) ، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى درجة (أوافق/ أوافق بشدة)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات بعد (المورد البشري) قد بلغ (٤,٢٣درجه من ٥) ، والتي تشير إلى درجة (أوافق بشدة) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات بعد " المورد البشري " من وجهة نظر الموظفين **الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، ترتيبا تنازليا كما يلي:**

١-جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٤) وهي "تستقطب الشركة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات مهندسين ومبرمجين واضحة لتحقيق أهدافها " بالمرتبة الأولى بين عبارات بعد "المورد البشري"، وبدرجة (أوافق بشدة) ، بمتوسط حسابي (٤,٤٠)، وانحراف معياري (٠,٧١).

٢- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٣) وهي " تستقطب الشركة مختصين في إدارة نظام المعلومات " بالمرتبة الثانية بين عبارات بعد "المورد البشري"، وبدرجة (أوافق بشدة) ، بمتوسط حسابي (٤,٣٠)، وانحراف معياري (٠,٦٥).

٣- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي " تقوم الشركة بدورات مستمرة على التقنيات الحديثة والمتطورة " بالمرتبة الثالثة بين عبارات بعد "المورد البشري"، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٨)، وانحراف معياري (٠,٩٦).

٤- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٢) وهي " تقدم الشركة تحفيزات معنوية ومادية لعمالها " بالمرتبة الرابعة بين عبارات بعد "التخطيط المالي"، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,٠٥)، وانحراف معياري (٠,٧٥).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بعد (المورد البشري) قد بلغ (٤,٢٣درجه من ٥) وبدرجة أوافق بشدة على اداة الدراسة ، ويتلخص المورد البشري (الأفراد) بالشركة فيما يلي:

- تستقطب الشركة مختصين في مجال تكنلوجيا المعلومات (مهندسين ، مبرمجين ...).
- تستقطب الشركة مختصين في إدارة نظام المعلومات.
- تقوم الشركة بدورات مستمرة على التقنيات الحديثة والمتطورة.
- تقدم الشركة تحفيزات معنوية ومادية لعمالها.

ثانياً: الأجهزة والمعدات

جدول رقم (٧)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات بُعد (الأجهزة والمعدات)

م	العبارة	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
١	تمتلك الشركة عدد كافي من الحواسيب وتجهيزات بالإعلام الالي.	٠	٠	٠	٠	٥	١٢,٥	٢٠	٥٠	١٥	٣٧,٥	٤,٢٥	٠,٦٧	١	أوافق
٢	أجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة متطورة.	٠	٠	٣	٧,٥	٨	٢٠	١١	٢٧,٥	١٨	٤٥	٤,١٠	٠,٩٨	٢	أوافق

م	العبارة	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
٣	تمتلك الشركة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هاتف ، فاكس).	٠	٠	٠	٠	١٢	٣٠	١٣	٣٢,٥	١٥	٣٧,٥	٤,٠٨	٠,٨٣	٣	أوافق
٤	تقوم الشركة بتحديث وتطوير التجهيزات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات بإستمرار.	٠	٠	٨	٢٠	٧	١٧,٥	١٠	٢٥	١٥	٣٧,٥	٣,٨٠	١,١٦	٤	أوافق
المتوسط الحسابي العام												٤,٠٦	٠,٧١		أوافق

يتضح من الجدول السابق ما يلى :-

أولاً: يتضمن بعد (الأجهزة والمعدات) على (٤) فقرات ، جاءت استجابات أفراد الدراسة على (جميع فقرات البعد) بدرجة (أوافق)،وهي على التوالي الفقرات رقم (٢-١-٤-٣)حيث تراوحت متوسطاتهم الحسابية بين (٣,٨٠ الى ٤,٢٥) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تتراوح ما بين (٣,٤١إلى٤,٢٠) وتشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على بعد (الأجهزة والمعدات)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٣,٨٠ الى٤,٢٥) ، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى درجة (أوافق)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات بعد (الأجهزة والمعدات) قد بلغ (٤,٠٦درجه من ٥) ، والتي تشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات بعد " الأجهزة والمعدات " من وجهة نظر الموظفين **الاتصالات السعودية بمدينة الرياض** ، ترتيبا تنازليا كما يلي:

١-جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٢) وهي " تمتلك الشركة عدد كافي من الحواسيب وتجهيزات بالاعلام الالي " بالمرتبة الأولى بين عبارات بعد " الأجهزة والمعدات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,٢٥)، وانحراف معياري (٠,٦٧).

٢- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي " أجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة متطورة " بالمرتبة الثانية بين عبارات بعد " الأجهزة والمعدات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وانحراف معياري (٠,٩٨).

٣- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٤) وهي " تمتلك الشركة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات هاتف وفاكس " بالمرتبة الثالثة بين عبارات بعد " الأجهزة والمعدات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,٠٨)، وانحراف معياري (٠,٨٣).

٤- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٣) وهي " تقوم الشركة بتحديث وتطوير التجهيزات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار "بالمرتبة الرابعة بين عبارات بعد " الأجهزة والمعدات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٣,٨٠)، وانحراف معياري (١,١٦).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بعد (الأجهزة والمعدات) قد بلغ (٤,٠٦درجه من ٥) وبدرجة أوافق على اداة الدراسة ، ويتلخص الأجهزة والمعدات شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض فيما يلي:

تمتلك الشركة عدد كافي من الحواسيب وتجهيزات بالإعلام الالي.

أجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة متطورة.

تمتلك الشركة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هاتف ، فاكس).

تقوم الشركة بتحديث وتطوير التجهيزات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات بإستمرار.

ثالثاً: نظام المعلومات وقواعد البيانات والبرمجيات

جدول رقم (٨)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات بُعد (قرارات التمويل)

م	العبارة	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
١	تستخدم الشركة نظام المعلومات في تخزين ونشر المعلومات	٠	٠	١	٢,٥	٩	٢٢,٥	١٣	٣٢,٥	١٧	٤٢,٥	٤,١٥	٠,٨٦	١	أوافق
٢	يسمح نظام المعلومات المطبق من تقوية التواصل بين الشركة وبيئة عملها	٠	٠	٢	٥	٧	١٧,٥	١٦	٤٠	١٥	٣٧,٥	٤,١٠	٠,٨٧	٢	أوافق
٣	تمتلك الشركة قواعد بيانات مفصلة عن عملائها (الزبائن ، الموردين ، المنافسين...)	٠	٠	١	٢,٥	٨	٢٠	١٧	٤٢,٥	١٤	٣٥	٤,١٠	٠,٨١	٣	أوافق
٤	البرمجيات المستخدمة في الشركة تسرع من أداء العمليات وتقديم أفضل الخدمات	٣	٧,٥	٠	٠	١٠	٢٥	١١	٢٧,٥	١٦	٤٠	٣,٩٣	١,١٦	٤	أوافق
	المتوسط الحسابي العام											٤,٠٧	٠,٧٢		أوافق

يتضح من الجدول السابق ما يلى :-

أولاً: يتضمن بعد (نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات) على (٤) فقرات، جاءت استجابات أفراد الدراسة على (جميع فقرات البعد) بدرجة (أوافق)، وهي على التوالي الفقرات رقم (٤-١-٢-٣) حيث

تراوحت متوسطاتهم الحسابية بين (٣,٩٣ الى ٤,١٥) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تتراوح ما بين (٣,٤١إلى٤,٢٠) وتشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على بعد (نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٣,٩٣ الى٤,١٥) ، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى درجة (أوافق)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات بعد (نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات) قد بلغ (٤,٠٧درجه من ٥) ، والتي تشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات بعد " نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات " من وجهة نظر الموظفين بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ، ترتيبا تنازليا كما يلي:

١-جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٤) وهي " تستخدم الشركة نظام المعلومات في تخزين ونشر المعلومات. " بالمرتبة الأولى بين عبارات بعد " نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٥)، وانحراف معياري (٠,٨٦).

٢- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي " يسمح نظام المعلومات المطبق من تقوية التواصل بين الشركة وبيئة عملها " بالمرتبة الثانية بين عبارات بعد " نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وانحراف معياري (٠,٨٧).

٣- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٢) وهي " تمتلك الشركة قواعد بيانات مفصلة عن عملائها الزبائن والموردين المنافسين " بالمرتبة الثالثة بين عبارات بعد " نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وانحراف معياري (٠,٨١).

٤- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٣) وهي " البرمجيات المستخدمة في الشركة تسرع من اداء العمليات وتقديم افضل الخدمات "بالمرتبة الرابعة بين عبارات بعد "نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٣,٩٣)، وانحراف معياري (٠,٧٢).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على بعد (نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات) قد بلغ (٤,٠٧درجه من ٥) وبدرجة أوافق على اداة الدراسة ، ويتلخص نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض فيما يلي:

- تستخدم الشركة نظام المعلومات في تخزين ونشر المعلومات.
- يسمح نظام المعلومات المطبق من تقوية التواصل بين الشركة وبيئة عملها
- تمتلك الشركة قواعد بيانات مفصلة عن عملائها (الزبائن ، الموردين ، المنافسين...)
- البرمجيات المستخدمة في الشركة تسرع من أداء العمليات وتقديم أفضل الخدمات

السؤال الثاني: ما أثر إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض من وجهة نظر عينة الدراسة من موظفي الشركة ؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ حُسبت والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض من وجهة نظر عينة الدراسة من موظفي الشركة ، وجاءت النتائج كما يبيّنها الجدول التالي:

جدول رقم (٩)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (**إدارة المخاطر في الشركة**)

م	العبارة	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
١	تعتمد الشركة على بنك معلومات في إدارة السيولة	٠	٠	٠	٠	٨	٢٠	١٤	٣٥	١٨	٤٥	٤,٢٥	٠,٧٨	١	أوافق بشدة
٢	تعتمد الشركة على تكنلوجيا معلومات تسمح بالتقليل من مخاطر السيولة	٠	٠	١	٢,٥	٦	١٥	١٧	٤٢,٥	١٦	٤٠	٤,٢٠	٠,٧٩	٢	أوافق
٣	تستخدم الشركة تكنلوجيا معلومات محاسبية ومالية تسمح بالتنبؤ بمخاطر السيولة	١	٢,٥	١	٢,٥	٨	٢٠	١٣	٣٢,٥	١٧	٤٢,٥	٤,١٠	٠,٩٨	٣	أوافق
٤	تقوم الشركة بإستثمار السيولة المتاحة لديها بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق عوائد مناسبة وبدرجة مخاطر أقل	٠	٠	١	٢,٥	٩	٢٢,٥	١٥	٣٧,٥	١٥	٣٧,٥	٤,١٠	٠,٨٤	٤	أوافق

م	العبارة	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
٥	تقوم الشركة بمنح الائتمان لزبائن الشركة	٠	٠	٣	٧,٥	٧	١٧,٥	١٣	٣٢,٥	١٧	٤٢,٥	٤,١٠	٠,٩٦	٥	أوافق
٦	تقوم الشركة بتحديد الضمانات اللازمة لإسترداد حقوقها	٠	٠	٣	٧,٥	٨	٢٠	١٢	٣٠	١٧	٤٢,٥	٤,٠٨	٠,٩٧	٦	أوافق
٧	تقوم إدارة الشركة بوضع الخطط التي تكفل القدرة على سداد الإلتزامات المستقبلية	٠	٠	٣	٧,٥	٩	٢٢,٥	١١	٢٧,٥	١٧	٤٢,٥	٤,٠٥	٠,٩٩	٧	أوافق
٨	تتسم معلومات الشركة بالافصاح والشفافية	٩	٢٢,٥	١٠	٢٥	١٣	٣٢,٥	٦	١٥	٢	٥	٢,٥٥	١,١٥	٨	لا أوافق
المتوسط الحسابي العام												٣,٩٣	٠,٥٦		أوافق

يتضح من الجدول السابق ما يلى :-

أولاً: يتضمن محور (**إدارة المخاطر في الشركة**) على (٨) فقرات ، جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرة واحدة) من فقرات المحور بدرجة (أوافق بشدة)،وهي الفقرة رقم (٥)حيث بلغ متوسطها الحسابي (٤,٢٥) وهذا المتوسط يقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تتراوح ما بين (٤,٢١إلى٥,٠٠) وتشير إلى درجة (أوافق بشدة) على أداة الدراسة، بينما جاءت استجابات أفراد الدراسة على (٧) فقرات من المحور بدرجة (أوافق)،وهي على التوالي الفقرات رقم (٢-١-٤-٨-٦-٧)حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٢,٥٥ الى ٤,٢٠) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تتراوح ما بين (٣,٤١إلى٤,٢٠) وتشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة، بينما جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرة واحدة) من المحور بدرجة (لا أوافق)،وهي

الفقرة رقم (٣)حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢,٥٥) وهذا المتوسط يقع بالفئة الثانية من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تتراوح ما بين (١,٦٧ ٢,٣٣) وتشير إلى درجة (لا أوافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تفاوت في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (**إدارة المخاطر في الشركة**)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٢,٥٥ الى٤,٢٥) ، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة والرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى درجة (لا أوافق /أوافق/ اوافق بشدة)، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (**إدارة المخاطر في الشركة**) قد بلغ (٣,٩٣درجه من ٥) ، والتي تشير إلى درجة (أوافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات محور " **إدارة المخاطر في الشركة** " من وجهة نظر الموظفين الشركة ، ترتيبا تنازليا كما يلي:

١-جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٥) وهي " تعتمد الشركة على بنك معلومات في ادارة السيولة " بالمرتبة الأولى بين عبارات محور " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (أوافق بشدة) ، بمتوسط حسابي (٤,٢٥)، وانحراف معياري (٠,٧٨).

٢- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي " تعتمد الشركة على تكنولوجيا معلومات تسمح بالتقليل من مخاطر السيولة " بالمرتبة الثانية بين عبارات محور " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,٢٠)، وانحراف معياري (٠,٧٩).

٣- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي " تستخدم الشركة تكنولوجيا معلومات محاسبية ومالية تسمح بالتنبؤ بمخاطر السيولة " بالمرتبة الثالثة بين عبارات محور " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وانحراف معياري (٠,٩٨).

٤- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٤) وهي " تقوم الشركة باستثمار السيولة المتاحة لديها بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق عوائد مناسبة وبدرجة مخاطر اقل " بالمرتبة الرابعة بين عبارات

محور " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وانحراف معياري (٠,٨٤).

٥- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٨) وهي " تقوم الشركة بمنح الائتمان لزبائن الشركة " بالمرتبة الخامسة بين عبارات محور " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وانحراف معياري (٠,٩٦).

٦- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٦) وهي " تقوم الشركة بتحديد الضمانات اللازمة لاسترداد حقوقها " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,٠٨)، وانحراف معياري (٠,٩٧).

٧- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٧) وهي " تقوم إدارة الشركة بوضع الخطط التي تكفل القدرة على سداد الالتزامات المستقبلية" بالمرتبة السابعة بين عبارات محور " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (أوافق) ، بمتوسط حسابي (٤,٠٥)، وانحراف معياري (٠,٩٩).

٨- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٣) وهي " تتسم معلومات الشركة بالافصاح والشفافية " بالمرتبة الثامنة بين عبارات محور " **إدارة المخاطر في الشركة** "، وبدرجة (لا أوافق) ، بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وانحراف معياري (١,١٥).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (**إدارة المخاطر في الشركة**) قد بلغ (٣,٩٣درجه من ٥) وبدرجة أوافق على اداة الدراسة ، ومن اهم مؤشرات **إدارة المخاطر في الشركة** ما يلي:

- تعتمد الشركة على بنك معلومات في إدارة السيولة
- تعتمد الشركة على تكنلوجيا معلومات تسمح بالتقليل من مخاطر السيولة
- تستخدم الشركة تكنلوجيا معلومات محاسبية ومالية تسمح بالتنبؤ بمخاطر السيولة

- تقوم إدارة الشركة بوضع الخطط التي تكفل القدرة على سداد الإلتزامات المستقبلية
- تتسم معلومات الشركة بالافصاح والشفافية

رابعاً/ الإجابة علي فروض الدراسة:

الفرضية الاولى : ينص الفرض الأول من فروض الدراسة على: هناك علاقة بين و اقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة و إدارة المخاطر في الشركة ".

من أجل التحقق من صحة هذه الفرضية استخدم معامل ارتباط بيرسون والمبينة نتائجه في جدول(١٠)

جدول (١٠)

معامل ارتباط بيرسون بين بين واقع تكنولوجيا المعلومات و إدارة المخاطر في الشركة

المتغيرات	و اقع تكنولوجيا المعلومات بالشركة		
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار أو النتيجة
و اقع تكنولوجيا المعلومات	٠,٧٢٦**	٠,٠١	توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائياً

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين واقع تكنولوجيا المعلومات و إدارة المخاطر في الشركة ، حيث أن معامل الارتباط (٠,٧٢٦) ، دالة إحصائيا حيث أن مستوى الدلالة بلغ (٠,٠١) أي أقل من (٠,٠٥) ، مما يدل على قبول الفرض الذي نصه " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين واقع تكنولوجيا المعلومات و إدارة المخاطر في الشركة.

الفرضية الثانية : ينص الفرض الثاني من فروض الدراسة على: هناك علاقة إدارة المخاطر وواقع تكنولوجيا في الشركة ".

من أجل التحقق من صحة هذه الفرضية استخدم معامل ارتباط بيرسون والمبينة نتائجه في جدول(١١)

جدول (١١)

معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المخاطر وواقع تكنولوجيا في الشركة

المتغيرات	ادارة المخاطر في الشركة		
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار أو النتيجة
ادارة المخاطر في الشركة	٠,٥٤٠**	٠,٠١	توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائياً

يتضح من الجدول السابق انه توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين بين إدارة المخاطر وواقع تكنولوجيا في الشركة ، حيث أن معامل الارتباط (٠,٥٤٠) ، دالة إحصائيا حيث أن مستوى الدلالة بلغ (٠,٠١) أي أقل من (٠,٠٥) ، مما يدل على قبول الفرض الذي نصه " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين إدارة المخاطر وواقع تكنولوجيا في الشركة.

الفصل الخامس

خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها

خلاصة الدراسة

نتائج الدراسة

توصيات الدراسة

مقترحات الدراسة

الفصل الخامس

تحليل النتائج والمقترحات

يشمل هذا الفصل على عرض لأبرز النتائج التي تم التوصل إليها ومن ثم التوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج.

أولاً: خلاصة الدراسة:

احتوت الدراسة على خمسة فصول بالإضافة إلى المراجع والملاحق، وتناول الفصل الأول كمدخل للدراسة مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، والتساؤلات التي تجيب عنها، وأهم المصطلحات التي استخدمتها الباحثة في دراستها.

وتناول الباحثون في هذا الفصل مفاهيم الدراسة وحددت أهداف دراستها، والتي تمثلت في التعرف اثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر ولتحقيق هذه الأهداف سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

- **ما هو و اقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ؟**
- **ما هو مستوى إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ؟**
- **ما هو مستوى إدارة المخاطر بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ؟**
- **هل يوجد أهمية لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر للشركات الاقتصادية؟**
- **ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مختلف المخاطر بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ؟**

أما الفصل الثاني فقد ناقش الإطار النظري للدراسة كما اشتمل على الدراسات السابقة للدراسة وقام الباحث بالتعقيب عليها.

وتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها، وقد استخدم الباحثون في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأوضح مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثل في العاملين دراسة ميدانية بشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، وقد استجاب لعملية التوزيع (٧٠) عامل، كما بين الباحث في هذا الفصل كيفية إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، ووضحوا بعد ذلك إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) بعرضها في صورتها الأولية على المشرف ومجموعة من المحكمين وفي ضوء آرائهم بتطبيق أداة دراستها، وحددت الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

أما الفصل الرابع فقد تناول عرض وتحليل نتائج الدراسة متناولاً الإجابة على أسئلتها ومناقشة نتائجها، وربطها مع نتائج الدراسة السابقة، وفي الفصل الخامس من هذه الدراسة قامت الباحثة بتلخيص الدراسة، وعرض أهم نتائجها، واقترح أبرز توصياتها.

ثانياً: نتائج الدراسة

- بينت نتائج الدراسة تستقطب الشركة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات مهندسين ومبرمجين واضحة لتحقيق أهدافها " بالمرتبة الأولى بين عبارات بعد "المورد البشري"، بمتوسط حسابي (٤,٤٠).
- بينت نتائج الدراسة أن تمتلك الشركة عدد كافي من الحواسيب وتجهيزات بالإعلام الالي " بالمرتبة الأولى بين عبارات بعد " الأجهزة والمعدات "، بمتوسط حسابي (٤,٢٥)
- بينت نتائج الدراسة أن تستخدم الشركة نظام المعلومات في تخزين ونشر المعلومات. " بالمرتبة الأولى بين عبارات بعد " نظام المعلومات والبيانات والبرمجيات "، بمتوسط حسابي (٤,١٥).

النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

- تستقطب الشركة مختصين في مجال تكنلوجيا المعلومات (مهندسين ، مبرمجين ...)
- تستقطب الشركة مختصين في إدارة نظام المعلومات

- تقوم الشركة بدورات مستمرة على التقنيات الحديثة والمتطورة
- تقدم الشركة تحفيزات معنوية ومادية لعمالها
- تمتلك الشركة عدد كافي من الحواسيب وتجهيزات بالإعلام الالي.
- أجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة متطورة.
- تمتلك الشركة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هاتف ، فاكس).
- تقوم الشركة بتحديث وتطوير التجهيزات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات بإستمرار.
- تساعد تكنلوجيا المعلومات المستخدمة في الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة.
- جميع فروع الشركة مجهزة بقاعدة بيانات واحدة تسمح بتوفير المعلومات.
- البرمجيات المستخدمة في الشركة تسرع من أداء العمليات وتقديم أفضل الخدمات.
- تعتمد الشركة على بنك معلومات في إدارة السيولة.
- تعتمد الشركة على تكنلوجيا معلومات تسمح بالتقليل من مخاطر السيولة.

ثالثاً: توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة بما يلي:

١- ضرورة وضع خطة شاملة لواقع تكنولوجيا المعلومات في الشركات.

٢- ضرورة توفير الأجهزة بعدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات.

٣- ضرورة توفير الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتكنولوجيا المعلومات في ادارة المخاطر .

المراجع

المراجع:

١. حسين، فاطمة (٢٠٢٤) أثر إدارة المخاطر على أداء مشاريع تكنولوجيا المعلومات، مجلة الأصالة، مج٢، ع١٠،

٢. عبد الهادي، محمد فتحي، (٢٠١٥) المعلمات وتكنلوجيا المعلمات على قرن جديد»، القاهرة، مكتبة الدار العربية للكتاب.

٣. قدوري، سحر (٢٠١١) توظيف تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر البيئية: دراسة تقويمية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية (مصنع الرشيد)، جامعة الجنان - مركز البحث العلمي، ع٢.

٤. سعيدي، محمد (٢٠١٥) تكنولوجيا نظم المعلومات في إدارة تواصل المخاطر: نظم معلومات الحفر نموذجا: دراسة وصفية لقسم عمليات تنقيب مؤسسة سونا طراك، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة.

٥. شوقي، إبراهيم (٢٠١٨) علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، دار ضياء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

٦. غنيم، شيماء عبدالناصر (٢٠١٢)، إدارة المخاطر و الحد منها، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة, ع٤

٧. الساعاتي، عبدالرحيم (٢٠١٦) ، نظام التأمين الإسلامي، التضامن في تحمل الخطر، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد الإسلامي، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٠م.

٨. الراوي، خالد (٢٠١٠) ، إدارة المخاطر المالية، دار المسيرة، عمان.

٩. بريكي، عبلة (٢٠١٨) ، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد ١٩.

١٠. بوكمال، ميرفت (٢٠١٧) ، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المؤسسات المصرفية وفقا للمعايير الدولية " بازل" – دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية، فلسطين.

١١. حفيان، جهاد (٢٠١٢)، إدارة المخاطر الائتمانية دراسة استبيانية في مجموعة من المؤسسات التجارية ، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح.

١٢. ساسي، إلياس (٢٠١١) التسيير المالي، دار وائل للنشر، ط٢، عمان.

١٣. علي، بلعزوز (٢٠١٣) إدارة المخاطر (إدارة المخاطر المشتقات الملية، الهندسة المالية، الوراق للنشر، عمان.

١٤. بروال، نسيمة (٢٠١١) استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي.

١٥. وزارة المالية السعودية (٢٠٢١) الدليل الاسترشادي لإدارة المخاطر، الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام، المملكة العربية السعودية وكالة مركز الاتصال والاعلام.

١٦. هواري، قرناش (٢٠٢٢) مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مج١٢، ع٢.

١٧. عبدالله، القواسمي (٢٠١٥) أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة اداء العاملين، دراسة حالة البنك التجاري الدولي، رسالة ماجستير، في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط.

١٨. الدلاهمة، سليمان (٢٠٠٧) أساسيات نظم المعلومات المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، دار الوراق للنشر، عمان.

١٩. بعلي، حمزة (٢٠١٦) دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

٢٠. الفتلاوي، ليلى ناجي (٢٠١٣) بيئة المحاسبة ومؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، مج٢٠١٤٠٤٢٩، العراق.

٢١. العاني، ثائر (٢٠٠٨) تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة القائم على التجارة إلكترونية أداة للمنافسة الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج ١٥العراق.

٢٢. البعلبكي، منير (٢٠١٠) موسوعة المورد العربية/ إعداد رمزي البعلبكي.- بيروت. دار الملايين.

٢٣. اللامي، غسان (٢٠٠٧) ادارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر، ط١.

٢٤. حمدي، محمد (٢٠٠١) تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، مؤسسة كنوز للنشر.

٢٥. قرناش & ,هواري .(2022) .دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية–دراسة حالة ,Doctoral dissertation)حبار عبد الرزاق.(

٢٦. أ. الصديق محمد خنفر & ,د. حمزة محمد اكريم. (٢٠٢٢). أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين كفاءة أمن المعلومات" دراسة على المصارف التجارية الليبية ."المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية.522-502 ,(AJASHSS)

٢٧. عبدالحميد السجينى, ص., صبرى, سمير عبدالرازق, دنيا, خضر عياده عياده & ,طيف. (٢٠٢٣). دور إطار (COBIT2019) في إدارة مخاطر عمليات تكنولوجيا المعلومات بالمصارف العراقية-دراسة ميدانية The role of the COBIT2019 framework in managing the risks-of information technology operations in Iraqi banks-A field study.المجلة المصرية للدراسات التجارية.343-318 ,(2)47 ,

٢٨. هوشيار، معروف (٢٠١٦) تحليل الاقتصاد التكنولوجي، دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان.

٢٩. جبارة، عطية (٢٠١٨) الاتجاهات النظرية في العلم الاجتماعي الصناعي، دار وفاء للنشر، الإسكندرية.

٣٠. ناصف، أحمد مصطفى (٢٠٢٠) مدير تكنولوجيا المعلومات - استشاري التدريب والتنمية المعلوماتية، رؤية تحليلية معاصرة لتحديث الأداء في المنظمات العربية من خلال استخدام التقنيات المعلوماتية المتقدمة.

٣١. العقيلي، ليلى محروس (٢٠٢٠) أثر إدارة وحوكمة المخاطر على أداء التجارية والإسلامية في ظل الأزمة المالية، مجلة البحوث المحاسبية، مصر.

الملاحق

استمارة الاستبانة

MIDOCEAN UNIVERSITY

استمارة الاستبانة

السيد/ة الفاضل/ة

السلام عليكم رحمة الله وبركاته،

نأمل منكم التكرم بالمشاركة في تعبئة هذا الاستبيان، الذي يهدف إلى دراسة **أثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر في شركة الاتصالات السعودية**، وذلك ضمن متطلبات بحث مقدم لاستكمال درجة الماجستير في إدارة الأعمال (MBA).

يُعد رأيكم ذا أهمية كبيرة في إنجاح هذه الدراسة، ويساهم في اثر التكنولوجيا في إدارة المخاطر.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة،

شاكرين ومقدّرين لكم تعاونكم ودعمكم.

الباحثة

أولاً: البيانات الشخصية

أولاً: البيانات الشخصية:

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

المؤهل العلمي:

☐ فني ☐ جامعي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

التخصص:

☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ محاسب ☐ مدير مالي ☐

أخرى

الخبرة:

☐ أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى ١٠ سنوات

☐ من ١٠ سنوات ٢٠ سنة ☐ أكثر من ٢٠ سنة

ثانياً: محاور الاستبيان

المحور الثاني : و اقع تكنلوجيا المعلومات في الشركة

- أمام كل عبارة ضع علامة (√) في المربع الذي يمثل وجهة نظرك.

العبارة	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير مو افق	غير مو افق بشدة
البعد الأول : المورد البشري (الأفراد)					
١. تستقطب الشركة مختصين في مجال تكنلوجيا المعلومات (مهندسين ، مبرمجين ...)					
٢. تستقطب الشركة مختصين في إدارة نظام المعلومات					
٣. تقوم الشركة بدورات مستمرة على التقنيات الحديثة والمتطورة					
٤. تقدم الشركة تحفيزات معنوية ومادية لعمالها					
البعد الثاني : الأجهزة والمعدات					
٥. تمتلك الشركة عدد كافي من الحواسيب وتجهيزات بالإعلام الالي.					
٦. أجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة متطورة.					
٧. تمتلك الشركة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هاتف ، فاكس).					
٨. تقوم الشركة بتحديث وتطوير					

التجهيزات الخاصة بتكنلوجيا المعلومات باستمرار.					
البعد الثالث : نظام المعلومات					
٩. تستخدم الشركة نظام المعلومات في تخزين ونشر المعلومات.					
١٠. يسمح نظام المعلومات المطبق من تقوية التواصل بين الشركة وبيئة عملها					
١١. يساهم نظام المعلومات المعتمد بالشركة في التنسيق بين مختلف الاقسام					
١٢. تساهم أنظمة المعلومات الحالية في تحسين أداء الشركة					
البعد الرابع : قواعد البيانات					
١٣. تمتلك الشركة قواعد بيانات مفصلة عن عملائها (الزبائن ، الموردين ، المنافسين...)					
١٤. تمتلك الشركة قاعدة بيانات عن منافسيها وموردها					
١٥. تساعد تكنلوجيا المعلومات المستخدمة في الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة					
١٦. جميع فروع الشركة مجهزة بقاعدة					

بيانـــات واحـــدة تســـمح بتـــوفير المعلومات					
البعد الخامس : البرمجيات					
١٧. يـتم تطـوير البرمجيـات باسـتمرار في الشركة لمواكبة كل ماهو جديد					
١٨. تـوفر الشـركة علـى بـرامج حديثـة وفعالة ومتطورة لحماية بياناتها					
١٩. البرمجيـات المسـتخدمة في الشـركة تسـرع مـن أداء العمليـات وتقـديم أفضل الخدمات					
٢٠. تضـــمن البرمجيـــات الحاســـوبية المتاحة تقليل معدل المخاطرة					
البعد السادس : الشبكات					
٢١. تتوفر الشركة على موقع الكتروني					
٢٢. توجـــد شـــبكة اتصـــالات حديثـــة وفعالة لخدمة النظام في الشركة					
٢٣. جميـع فـروع الشـركة مربوطـة في شـبكة واحـدة تسـاهم في المراقبـة وضبط العمليات اليومية					
٢٤. يوجـد ربـط الكتروني بـين الشـركة والأطراف ذات المصلحة المهمة					

المحور الثالث : إدارة المخاطر في الشركة

العبارة	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير مو افق	غير مو افق بشدة
البعد الاول : إدارة مخاطر السيولة					
١. تعتمد الشركة على بنك معلومات في إدارة السيولة					
٢. تعتمد الشركة على تكنلوجيا معلومات تسمح بالتقليل من مخاطر السيولة					
٣. تستخدم الشركة تكنلوجيا معلومات محاسبية ومالية تسمح بالتنبؤ بمخاطر السيولة					
٤. تقوم الشركة باستثمار السيولة المتاحة لديها بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق عوائد مناسبة وبدرجة مخاطر أقل					
البعد الثاني : إدارة مخاطر الائتمان					
٥. تقوم الشركة بمنح الائتمان لزبائن الشركة					
٦. تقوم الشركة بتحديد الضمانات اللازمة لإسترداد حقوقها					
٧. تقوم إدارة الشركة بوضع الخطط التي تكفل القدرة على سداد					

الإلتزامات المستقبلية					
٨. تتسم معلومات الشركة بالافصاح والشفافية					
البعد الثالث : إدارة مخاطر سعر الصرف					
٩. تقوم الشركة بمتابعة تقلبات أسعار صرف العملات					
١٠. تقوم الشركة باللجوء إلى التأثير على الآجل بتحصيل المستحقات أو دفع الديون أو الالتزامات القائمة بين المتعاملين الاقتصاديين على المستوى الدولي					
١١. تقوم الشركة بإختيار عملة الفواتير إما بالعملة الوطنية أو بالعملة الأجنبية					
١٢. تعتمد الشركة نظام حماية المعلومات مطابقة للمعايير الدولية					
البعد الرابع : إدارة مخاطر سعر الفائدة					
١٣. تقوم الشركة بإعداد التقارير الدورية لمجلس الإدارة في تحمل مخاطر سعر الفائدة					
١٤. تعتمد الشركة معدل فائدة متغير					
١٥. تعتمد الشركة معدل فائدة ثابت					
١٦. تعمل الشركة على تأمين معدل					

الفائدة					
البعد الخامس : إدارة المخاطر المحاسبية					
١٧. تحرص الشركة على ضمان توفير اليد العاملة المؤهلة وبالشكل الكافي في مصلحة المحاسبة					
١٨. تضمن الشركة توفير المتابعة والتأهل للطاقم العامل بمصلحة المحاسبة					
١٩. تحرص الشركة على تقوية جهاز الرقابة الداخلية بالشركة					
٢٠. تحرص الشركة على ضمان وجود اليقظة الاستراتيجية في المهام المحاسبية والمالية					
البعد السادس : إدارة مخاطر هيكل التكاليف					
٢١. تحرص الشركة على الاختيار الجيد للموردين					
٢٢. تحرص الشركة على تنويع مصادر الشراء					
٢٣. تسمح نظم المعلومات للشركة بالتحكم بتكاليف الشراء					
٢٤. تحرص الشركة على عقلنة وترشيد المشتريات					
٢٥. تحرص الشركة على تحليل					

التكاليف حسب الأنشطة					
٢٦. يسمح نظام معلومات الشركة بإعطاء جميع المعلومات الفورية عن نسبة رأسمال الشركة إلى مجموع أصوله الخطرة					

العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١. يوجد اهتمام بالعمل من خلال تقديم الأوسمة للمستحقين لتحسين أدائي في العمل.					
٢. أحصل على شهادات التقدير لتشجيعي على العمل بكفاءة.					
٣. أحصل على الترقية الشرفية مع زيادة الراتب لتحسين أداء ومستوى معيشتي					
٤. يتوفر لي مزايا المشاركة في دورات تدريبية، لتحسين أدائي الوظيفي في العمل.					
٥. يمكن ترشيحي للدراسات العليا لتحسين الإنتاج الوظيفي لدي.					
٦. يتم تكليف بأعمال قيادية مما يسهم في تطوير الإنتاج الوظيفي.					
٧. يقدم العمل لي امتيازات نقلي					

لوظيفة أفضل لتحسين الإنتاج					
٨. يمكن إعارتي لجهة أفضل، ما يشعرني بأهمية العمل الذي أقوم به.					
٩. اشترك في عملية اتخاذ القرارات، ما يسهم في زيادة رضاي وبالتالي تحسين أدائي الوظيفي.					
١٠. يتوفر لي مصدرا للخدمات الثقافية مثل نادي ثقافي؛ أو رياضي؛ كي يتم تحفيزي على أداء عمله بكفاءة.					
١١. يوفر العمل لي مطعماً خاصاً(كافيتيري) للاستخدام في فترات الاستراحة؛ كي أشعر بالراحة فأؤدي عملي بإتقان.					

Midocean University
Management college
Master's degree in Project Management

The impact of technology on risk management in companies: A field study at Saudi Telecom Company

Preparing

Dima Khaled Al-Muhaimid

Supervisor

Dr. ALFaisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:

2025