

أثر تطبيق COBIT 5 على كفاءة التشغيل والامتثال في شركات تقنية المدفوعات: دراسة تطبيقية

إعداد الطالب/ أمجد عبد الباسط خالد

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

General Framework of Research

- مقدمة
- أولاً: مفاهيم الدراسة
- ثانياً: الدراسة الاستطلاعية
- ثالثاً: مشكلة الدراسة
- رابعاً: أهداف الدراسة
- خامساً: فروض الدراسة
- سادساً: نموذج الدراسة
- سابعاً: أهمية الدراسة
- ثامناً: حدود الدراسة
- تاسعاً: منهج الدراسة
- عاشراً: مجتمع الدراسة وعينتها
- حادي عشر: الدراسات السابقة
- ثاني عشر: خطة البحث

مقدمة:

شهدت العقود الأخيرة اهتماماً متزايداً بحوكمة تقنية المعلومات نتيجة الدور الذي تؤديه في تنظيم إدارة الموارد التقنية وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات التي تعتمد بصورة متزايدة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ أنشطتها، ويُعد قطاع التقنية المالية من القطاعات التي يرتبط عملها بدرجة كبيرة بتقنية المعلومات، حيث تعتمد شركات تقنية المدفوعات على نظم معلومات متقدمة لمعالجة عمليات الدفع الإلكتروني وإدارة المعاملات المالية بكفاءة وموثوقية.

ومع التوسع المستمر في الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية، برزت الحاجة إلى تطبيق ممارسات منظمة لحوكمة تقنية المعلومات بما يضمن الاستخدام الفعال للتقنية، ويرفع مستوى كفاءة التشغيل، ويعزز الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والرقابية، وفي هذا الإطار يُعد نموذج COBIT 5 من النماذج المعتمدة في تنظيم إدارة وحوكمة تقنية المعلومات، إذ يوفر مجموعة من الممارسات والإجراءات التي تساعد المؤسسات على تحسين إدارة العمليات التقنية، وضبط المخاطر المرتبطة بها، وتعزيز الرقابة والامتثال التنظيمي داخل بيئة العمل الرقمية (الأمين، ٢٠٢٠).

ولقد اهتمت العديد من البحوث والدراسات خلال العقود الأخيرة بحوكمة تقنية المعلومات لما لها من دور جوهري في رفع كفاءة التشغيل وتعزيز الامتثال التنظيمي داخل المؤسسات المالية والتقنية، وقد أصبحت شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية في موقع يفرض عليها تبني أطر حوكمة متقدمة تمكنها من إدارة مواردها التقنية بكفاءة، وتشخيص قدراتها التشغيلية، وتحسين عملياتها بما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية لكل من المنظمة والجهات التنظيمية المرتبطة بها (البلقاسي، ٢٠١٨).

يعد إطار (COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology من أهم الأطر العالمية في مجال حوكمة وإدارة تقنية المعلومات، حيث يمثل نموذجاً متكافئاً للرقابة على عمليات تقنية المعلومات وإدارة أمن المعلومات داخل المؤسسات، ويعمل هذا الإطار على توفير مجموعة من المبادئ والممارسات التي تساعد المنظمات على تحقيق الاستخدام الفعال لتقنية المعلومات بما ينسجم مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، مع ضمان إدارة المخاطر التقنية وتعزيز مستويات الرقابة الداخلية (هاشم، ٢٠٢٠).

وفي سياق شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية، قد يُسهم تطبيق إطار COBIT 5 في دعم حوكمة تقنية المعلومات من خلال تنظيم العمليات التقنية وتحسين كفاءة التشغيل، إضافة إلى تعزيز الامتثال للمتطلبات التنظيمية الصادرة عن الجهات الرقابية في القطاع المالي، كما يساعد الإطار في تطوير برامج فعّالة لإدارة المخاطر التقنية ومعالجة التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي والأنظمة المالية الإلكترونية، بما يضمن الاستخدام الآمن والفعال لتقنية المعلومات داخل العمليات التشغيلية لشركات تقنية المدفوعات.

كما اهتمت العديد من الدراسات بتحليل أثر تطبيق أطر حوكمة تقنية المعلومات على كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي داخل المؤسسات المالية والتقنية، نظراً لما يترتب على مستوى الحوكمة من انعكاسات مباشرة على جودة العمليات التشغيلية ومستوى الالتزام بالأنظمة واللوائح التنظيمية، وتكتسب هذه المسألة أهمية خاصة في شركات تقنية المدفوعات التي تعمل ضمن منظومة مالية وتنظيمية دقيقة في المملكة العربية السعودية، حيث يمثل الحفاظ على كفاءة التشغيل وضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية الصادرة عن الجهات الرقابية هدفاً استراتيجياً لضمان استقرار النظام المالي وتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية، وتُعد أبعاد مثل إدارة المخاطر التقنية، وضبط الضوابط الرقابية، وكفاءة العمليات التشغيلية، ومستوى الامتثال التنظيمي، وفعالية المراقبة والتقييم من أبرز العوامل التي تشكل إدراك المؤسسات لمستوى فاعلية تطبيق إطار COBIT 5 ودوره في تحسين الأداء التشغيلي (Kardiyasa, ٢٠٢٦).

وركزت العديد من المؤسسات المالية والتقنية على تطوير نظم حوكمة تقنية المعلومات وتحديد أبعادها التنظيمية والرقابية، كما اهتمت مؤسسات أخرى بتبني الأطر والمعايير التي تدعم تحسين إدارة الموارد التقنية وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية، نظراً لما تمثله هذه الأطر من أساس مهم لتحقيق الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات وضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، ويُعد إطار COBIT من أهم الأدوات التي تساعد المؤسسات على تنظيم عمليات الحوكمة التقنية وتوفير منهجية متكاملة لإدارة العمليات التقنية والرقابية، الأمر الذي يسهم في تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز الالتزام بالمتطلبات التنظيمية (Ilori, ٢٠٢٤).

لذلك فإن تطبيق COBIT 5 يُعد عاملاً مهماً في دعم كفاءة التشغيل وتعزيز الامتثال التنظيمي داخل المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على الأنظمة التقنية، ولاسيما شركات تقنية المدفوعات التي تتطلب بيئة تشغيلية عالية الكفاءة ومستوى مرتفعاً من الالتزام التنظيمي (Adanigbo, ٢٠٢٣).

وسوف تتناول هذه الدراسة أثر تطبيق إطار COBIT 5 على كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات، ودراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق COBIT 5 وأبعاد كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي، حيث يركز التطبيق على مجموعة من الممارسات المرتبطة بحوكمة تقنية المعلومات مثل تخطيط وإدارة موارد تقنية المعلومات، وإدارة المخاطر التقنية، والضوابط الرقابية، ومراقبة وتقييم الأداء التقني.

كما تسعى الدراسة إلى التعرف على طبيعة الاختلافات في إدراكات العاملين والمتخصصين في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية تجاه مستوى كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في ضوء تطبيق إطار COBIT 5، وذلك وفقاً لاختلاف بعض الخصائص الوظيفية مثل المسعى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، وطبيعة العمل في المجالات التقنية أو الرقابية.

أولاً: مفاهيم البحث:

١. حوكمة تقنية المعلومات: (IT Governance)

تشير حوكمة تقنية المعلومات إلى مجموعة الهياكل والعمليات والآليات التي تُستخدم لضمان توجيه وإدارة موارد تقنية المعلومات داخل المنظمة بطريقة تدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتعزز القيمة المتحققة من استخدام التقنية، مع إدارة المخاطر المرتبطة بها (شهاب الدين، ٢٠٢٤)

٢. إطار: COBIT ٥

هو إطار عالمي متكامل لحوكمة وإدارة تقنية المعلومات أصدرته منظمة ISACA، ويهدف إلى مساعدة المؤسسات على تحقيق التوازن بين تحقيق القيمة من تقنية المعلومات وإدارة المخاطر المرتبطة بها، من خلال مجموعة من المبادئ والعمليات والممارسات التي تدعم التخطيط والتنفيذ والمراقبة والتقييم لعمليات تقنية المعلومات داخل المنظمة. (علي، ٢٠٢٥)

٣. كفاءة التشغيل: (Operational Efficiency)

تشير كفاءة التشغيل إلى قدرة المؤسسة على تنفيذ عملياتها التشغيلية باستخدام الموارد المتاحة بأفضل صورة ممكنة، بما يحقق أعلى مستوى من الأداء والإنتاجية مع تقليل الهدر في الوقت والجهد والتكاليف، ويشمل ذلك كفاءة تشغيل الأنظمة التقنية، سرعة إنجاز المعاملات، واستمرارية الخدمات الرقمية. (عبد الخالق، ٢٠٢٢)

٤. الامتثال التنظيمي: (Regulatory Compliance)

يقصد بالامتثال التنظيمي التزام المؤسسات بالأنظمة والتعليمات واللوائح الصادرة عن الجهات التنظيمية والرقابية، ويشمل ذلك الالتزام بالمعايير التقنية والضوابط الرقابية ومتطلبات أمن المعلومات وإدارة المخاطر، بما يضمن سلامة العمليات المالية والتقنية. (Varadaraj, ٢٠٢٥)

٥. شركات تقنية المدفوعات: (Payment Technology Companies)

هي الشركات التي تقدم خدمات ومنصات تقنية مرتبطة بعمليات الدفع الإلكتروني والتحويلات المالية الرقمية، وتشمل أنظمة الدفع عبر الإنترنت، والمحافظ الرقمية، ومعالجة المدفوعات الإلكترونية، وتعمل هذه الشركات ضمن إطار تنظيمي ورقابي تشرف عليه الجهات المختصة (شهاب، ٢٠١٥)

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لتحقيق الأهداف التالية:

١. زيادة المعرفة بموضوع البحث في التطبيق العملي في مجال حوكمة تقنية المعلومات وتطبيق إطار COBIT ٥ داخل شركات تقنية المدفوعات.
٢. المساعدة في تحديد وبلورة مشكلة البحث وتساؤلاته المتعلقة بأثر تطبيق COBIT ٥ على كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي.
٣. تنمية الفروض التي سيقوم عليها البحث والسعي إلى التحقق من صحتها أو عدم صحتها.
٤. تحديد وتوصيف الخصائص العامة لمجتمع البحث في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية.

وتمثلت الدراسة الاستطلاعية في إجراء مقابلات شخصية فردية متعمقة مع عدد (٥٠) من العاملين والمتخصصين في مجالات تقنية المعلومات والحوكمة والامتثال داخل شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية، وقد أجريت المقابلات خلال الفترة من ٢٠٢٦/٢/١ إلى ٢٠٢٦/٣/١٥، وشملت المقابلات عدداً من العاملين في الوظائف التقنية والإدارية، حيث تم إجراء مقابلات مع عدد (٢٨) من المختصين في تقنية المعلومات وأمن المعلومات وإدارة الأنظمة، وعدد (١٠) من مديري الإدارات التقنية، وعدد (٧) من مسؤولي الامتثال وإدارة المخاطر، وعدد (٥) من القيادات الإدارية والتنفيذية في شركات تقنية المدفوعات. وقد تمت هذه المقابلات بهدف تغطية الجوانب التالية:

- ١- التعرف على إدراكات العاملين والمتخصصين حول مستوى تطبيق إطار COBIT ٥ في شركات تقنية المدفوعات محل الدراسة.
- ٢- التعرف على إدراكات العاملين حول أثر تطبيق COBIT ٥ في تحسين كفاءة التشغيل داخل العمليات التقنية والتشغيلية للشركات.
- ٣- التعرف على إدراكات العاملين حول دور تطبيق COBIT ٥ في تعزيز الامتثال التنظيمي للأنظمة واللوائح المعمول بها في قطاع المدفوعات في المملكة العربية السعودية.
- ٤- التعرف على الاختلافات في إدراكات العاملين تجاه تطبيق إطار COBIT ٥ وكفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي وفقاً لخصائصهم الوظيفية مثل المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسعى الوظيفي.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الاستطلاعية عن مجموعه من الظواهر الآتية:

جدول (١/١)

نتائج الدراسة الاستطلاعية

م	المتغيرات	موافق	محايد	غير موافق
	تطبيق إطاره COBIT			
١	تخطيط حوكمة تقنية المعلومات	٢٠٪	١٤٪	٦٦٪
٢	إدارة عمليات تقنية المعلومات وفق COBIT	١٧٪	١٣٪	٧٠٪
	كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي			
١	كفاءة العمليات التشغيلية للأنظمة التقنية	٢١٪	٢٥٪	٥٤٪
٢	فعالية الرقابة والإشراف التقني	١٨٪	١٧٪	٦٥٪
٣	نظم الضوابط الرقابية وإدارة المخاطر التقنية	٢٢٪	١٨٪	٦٠٪
٤	مستوى الالتزام بالأنظمة والتعليمات التنظيمية	٢٢٪	٢٠٪	٥٨٪
٥	فعالية الاتصال والتنسيق بين الإدارات التقنية والرقابية	٢٤٪	١٢٪	٦٤٪

المصدر: من إعداد الباحث.

١- يرى (٦٦٪) من العاملين والمتخصصين في شركات تقنية المدفوعات وجود جوانب ضعف في تطبيق ممارسات تخطيط

حوكمة تقنية المعلومات وفق إطار COBIT ٥، مما يؤثر على تنظيم إدارة الموارد التقنية.

٢- يرى (٧٠٪) من العاملين أن إجراءات إدارة العمليات التقنية لا تزال غير مبنية بشكل كامل على ممارسات إطار COBIT ٥،

الأمر الذي يقلل من كفاءة إدارة العمليات التقنية.

٣- يرى (٥٤٪) من العاملين أن مستوى كفاءة العمليات التشغيلية للأنظمة التقنية يحتاج إلى تطوير بما يحقق سرعة تنفيذ

المعاملات واستمرارية الخدمات الرقمية.

٤- يرى (٦٥٪) من العاملين أن أساليب الرقابة والإشراف على العمليات التقنية لا تحقق المستوى المطلوب من الفعالية في

متابعة الأداء التقني.

٥- يرى (٦٠٪) من العاملين أن نظم الضوابط الرقابية وإدارة المخاطر التقنية تحتاج إلى تطوير بما يتوافق مع متطلبات حوكمة تقنية المعلومات.

٦- يرى (٥٨٪) من العاملين أن مستوى الامتثال للأنظمة والتعليمات التنظيمية يتطلب تعزيز تطبيق المعايير والضوابط التقنية المنظمة للعمل.

٧- يرى (٦٤٪) من العاملين أن مستوى الاتصال والتنسيق بين الإدارات التقنية وإدارات الامتثال والرقابة يحتاج إلى تحسين لدعم تحقيق كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي.

وتشير نتائج الدراسة الاستطلاعية السابقة إلى وجود مجموعة من القصور في ممارسات حوكمة تقنية المعلومات داخل شركات تقنية المدفوعات، خاصة فيما يتعلق بتخطيط وإدارة العمليات التقنية وفق إطار COBIT ٥، إضافة إلى وجود تحديات مرتبطة بكفاءة العمليات التشغيلية ومستوى فعالية الرقابة التقنية ونظم إدارة المخاطر كما أظهرت النتائج الحاجة إلى تعزيز مستوى الامتثال التنظيمي وتحسين قنوات الاتصال والتنسيق بين الإدارات التقنية وإدارات الامتثال والرقابة، الأمر الذي يبرز أهمية دراسة أثر تطبيق إطار COBIT ٥ على كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية، بما يسهم في تحسين إدارة الموارد التقنية، وتعزيز فعالية الضوابط الرقابية، ودعم تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية والالتزام التنظيمي.

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية اتضح أن عدداً من شركات تقنية المدفوعات محل البحث لا تولي الاهتمام الكافي بتكامل وتنسيق ممارسات حوكمة تقنية المعلومات مع العمليات التشغيلية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى غياب أطر واضحة ومنهجية لتطبيق ممارسات COBIT ٥ بشكل متكامل داخل تلك الشركات. وقد انعكس ذلك على ضعف تنظيم إدارة الموارد التقنية وعدم تحقيق المواءمة الكافية بين متطلبات التشغيل التقني ومتطلبات الامتثال التنظيمي، وكذلك بين الأهداف التشغيلية للشركات والمتطلبات الرقابية للجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن شركات تقنية المدفوعات تعتمد بدرجة كبيرة على الأنظمة الرقمية في تقديم خدماتها المالية، وهو ما يفرض ضرورة وجود نظم حوكمة تقنية فعالة تضمن كفاءة تشغيل الأنظمة واستمرارية الخدمات الرقمية، إلا أن بعض الشركات ما زالت تواجه تحديات في تطوير ممارسات الحوكمة التقنية وتعزيز الضوابط الرقابية وإدارة المخاطر التقنية، الأمر الذي يؤثر على مستوى كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي داخل هذه الشركات.

كما تتعرض نظم المعلومات في المؤسسات المالية وشركات تقنية المدفوعات التي تعتمد بصورة مكثفة على تقنيات المعلومات إلى العديد من المخاطر والتهديدات التقنية، والتي قد تؤدي إلى حدوث مشكلات متعددة مثل ضعف أمن المعلومات، أو اختراق الأنظمة، أو تعطل الخدمات الرقمية، فضلاً عن ما قد يترتب على ذلك من خسائر مالية وتشغيلية وتأثيرات سلبية على ثقة المستخدمين والجهات التنظيمية، ومع التوسع المتزايد في استخدام الأنظمة الرقمية في قطاع المدفوعات بالمملكة العربية السعودية، أصبح من الضروري اعتماد أطر فعالة لحوكمة تقنية المعلومات وإدارة المخاطر التقنية، بما يضمن تحقيق كفاءة التشغيل وتعزيز الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والرقابية، ويُعد إطار COBIT من الأطر المعتمدة عالمياً في مجال حوكمة تقنية المعلومات، حيث يوفر مجموعة من الممارسات والضوابط التي تساعد المؤسسات على تحسين إدارة العمليات التقنية وتعزيز الرقابة والامتثال.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

— ما أثر تطبيق إطار عمل COBIT بأبعاده المختلفة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية؟

وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما أثر تطبيق إطار عمل COBIT بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية للأنظمة التقنية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية؟
٢. ما أثر تطبيق إطار عمل COBIT بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تعزيز إدارة المخاطر التقنية المرتبطة بأنظمة المدفوعات الرقمية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية؟
٣. ما أثر تطبيق إطار عمل COBIT بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تعزيز الضوابط الرقابية وأمن المعلومات المرتبطة بأنظمة المدفوعات الإلكترونية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية؟
٤. ما أثر تطبيق إطار عمل COBIT بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تحقيق الامتثال التنظيمي للأنظمة واللوائح الرقابية المنظمة لقطاع المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

رابعاً: أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة والتساؤلات التي تسعى للإجابة عنها، يمكن تحديد أهداف الدراسة في الآتي:

١. التعرف على مستوى تطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده المختلفة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية.
٢. تحليل أثر تطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده المختلفة على كفاءة العمليات التشغيلية للأنظمة التقنية في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية.
٣. دراسة أثر تطبيق إطار عمل COBIT ٥ على تعزيز إدارة المخاطر التقنية المرتبطة بأنظمة المدفوعات الرقمية في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية.
٤. التعرف على أثر تطبيق إطار عمل COBIT ٥ على تعزيز الضوابط الرقابية وأمن المعلومات في أنظمة المدفوعات الإلكترونية في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية.
٥. تحليل أثر تطبيق إطار عمل COBIT ٥ على تحقيق الامتثال التنظيمي للأنظمة واللوائح الرقابية المنظمة لقطاع المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية.

خامساً: فروض الدراسة:

الفرض الرئيس:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية.
- وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:
١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على كفاءة العمليات التشغيلية للأنظمة التقنية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية.
 ٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية لأنظمة المدفوعات الرقمية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية.

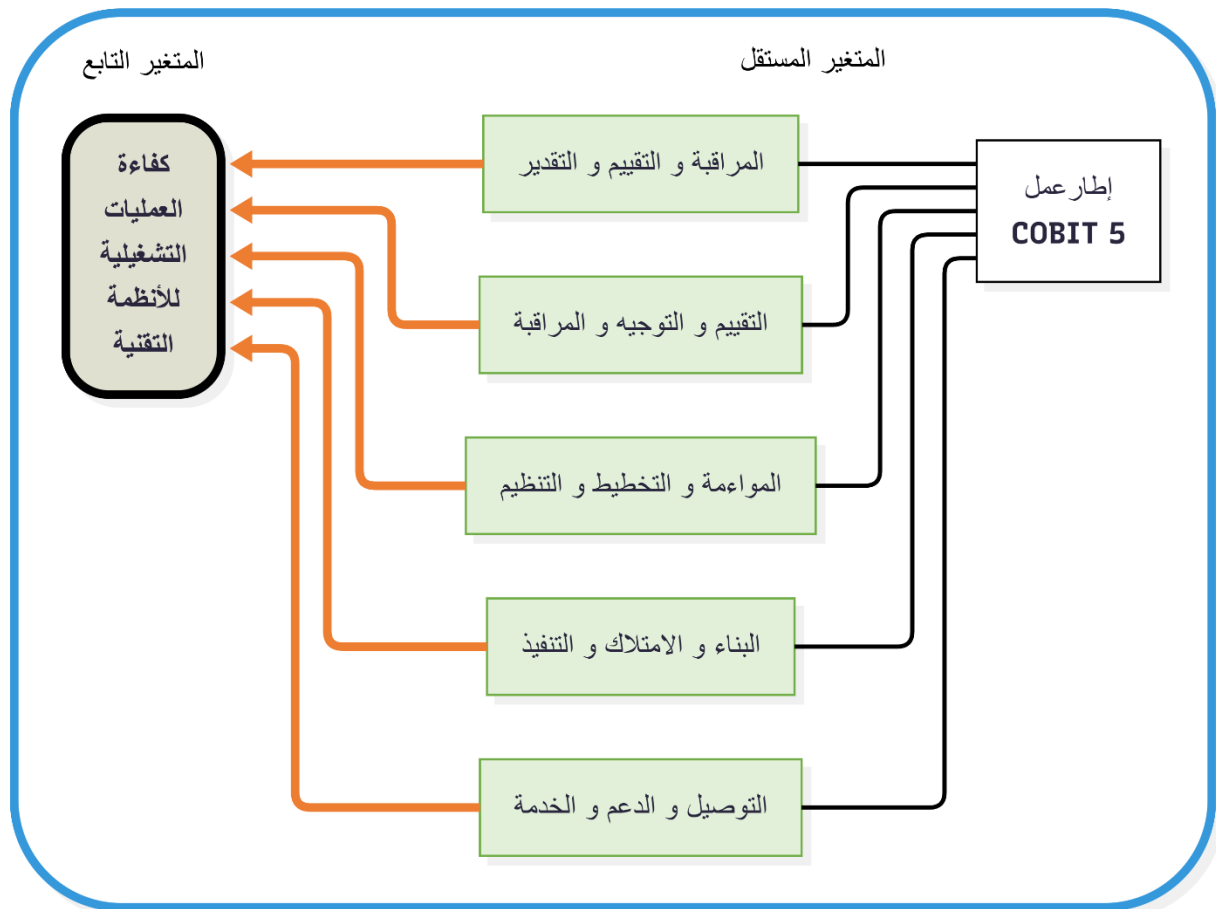
٣. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تعزيز إدارة المخاطر التقنية المرتبطة بأنظمة المدفوعات الرقمية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية.

٤. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تعزيز الضوابط الرقابية وأمن المعلومات المرتبطة بأنظمة المدفوعات الإلكترونية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية.

٥. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إطار عمل COBIT ٥ بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم) على تحقيق الامتثال التنظيمي للأنظمة واللوائح الرقابية المنظمة لقطاع المدفوعات الرقمية في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية.

سادساً: نموذج الدراسة

تحدد العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال النموذج التالي:



شكل (١/١) نموذج البحث إعداد الباحث

سابعاً: أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من الإسهامات التي يقدمها على المستويين العملي والعملي، وتتمثل هذه الإسهامات فيما يلي:

أ. الأهمية النظرية للدراسة

١. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المرتبطة بحوكمة تقنية المعلومات من خلال تحليل إطار عمل COBIT ٥ وأبعاده المختلفة، وبيان دوره في دعم كفاءة التشغيل وتعزيز الامتثال التنظيمي داخل المؤسسات التقنية والمالية.
٢. تقدم الدراسة إطاراً مفاهيمياً يوضح العلاقة بين تطبيق ممارسات حوكمة تقنية المعلومات وفق COBIT ٥ ومستوى كفاءة العمليات التشغيلية والالتزام بالضوابط التنظيمية في شركات تقنية المدفوعات.
٣. تدعم الدراسة الاتجاهات البحثية الحديثة التي تركز على أهمية أطر الحوكمة التقنية في بيئات الأعمال الرقمية، خاصة في القطاعات التي تعتمد بشكل كبير على الأنظمة التقنية مثل قطاع المدفوعات الإلكترونية.
٤. تسهم الدراسة في توسيع نطاق الدراسات العربية في مجال حوكمة تقنية المعلومات وتطبيق إطار COBIT ٥، ولاسيما في قطاع التكنولوجيا المالية، مما يوفر أساساً علمياً يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية.

ب. الأهمية التطبيقية للدراسة

١. تساعد نتائج الدراسة شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية على التعرف على مستوى تطبيق إطار COBIT ٥ ومدى تأثيره على كفاءة تشغيل الأنظمة التقنية داخل تلك الشركات.
٢. توفر الدراسة مؤشرات عملية تساعد الإدارات التقنية وإدارات الحوكمة والامتثال في تحسين ممارسات إدارة تقنية المعلومات وتعزيز الضوابط الرقابية المرتبطة بالأنظمة الرقمية.
٣. تسهم نتائج الدراسة في دعم جهود الشركات في تطوير آليات إدارة المخاطر التقنية وتحسين مستوى أمن المعلومات في بيئة أنظمة المدفوعات الإلكترونية.
٤. تقدم الدراسة مجموعة من النتائج التي يمكن أن تستفيد منها الجهات التنظيمية في قطاع المدفوعات في المملكة العربية السعودية عند تطوير السياسات والضوابط المتعلقة بحوكمة تقنية المعلومات وتعزيز الامتثال التنظيمي في شركات التقنية المالية.

ثامناً: حدود الدراسة:

تتمثل حدود البحث في الحدود الموضوعية، والحدود المكانية، والحدود البشرية، والحدود الزمنية:

أ. الحدود الموضوعية:

ركز البحث الحالي على المتغير المستقل والمتمثل في تطبيق إطار عمل COBIT 5 بأبعاده الخمسة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم)، بينما يتمثل المتغير التابع في كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات، ويتضمن ذلك أبعاداً مثل كفاءة العمليات التشغيلية للأنظمة التقنية، وإدارة المخاطر التقنية، والضوابط الرقابية وأمن المعلومات، ومستوى الالتزام بالأنظمة واللوائح التنظيمية.

ب. الحدود المكانية:

تم تطبيق البحث على شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية، نظراً للنمو المتسارع الذي يشهده قطاع المدفوعات الرقمية في المملكة، وأهمية تطبيق أطر حوكمة تقنية المعلومات في هذا القطاع لضمان كفاءة التشغيل وتعزيز الامتثال التنظيمي للجهات الرقابية المختصة.

ج. الحدود البشرية:

تم جمع بيانات الدراسة الميدانية من العاملين في الإدارات التقنية وإدارات الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر في شركات تقنية المدفوعات بالمملكة العربية السعودية، بما يشمل فئات الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والإدارة التنفيذية، نظراً لدورهم المباشر في تطبيق ممارسات حوكمة تقنية المعلومات وإدارة العمليات التقنية داخل الشركات.

د. الحدود الزمنية:

تم جمع البيانات الثانوية والأولية المتعلقة بالدراسة خلال العام ٢٠٢٦ م.

تاسعاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بهدف تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليل اتجاهاتها وقياس تأثيرها في كفاءة التشغيل ومستوى الامتثال التنظيمي داخل شركات تقنية المدفوعات، ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات التطبيقية والإدارية لقدرته على وصف الظواهر التنظيمية وتحليل العلاقات بين المتغيرات واستخلاص الدلالات العلمية المرتبطة بها، كما يساعد هذا المنهج في تفسير كيفية إسهام تطبيق إطار COBIT 5 في تحسين ممارسات الحوكمة التقنية وتعزيز الضبط الرقابي داخل المؤسسات محل الدراسة.

عاشراً: مجتمع الدراسة وعينها

يتكون مجتمع الدراسة من شركات تقنية المدفوعات العاملة في السوق المالي، والتي تعتمد على الأنظمة الرقمية في إدارة عمليات الدفع والتحويلات المالية، وتم اختيار مجموعة من الشركات المرخصة التي تمارس أنشطة الدفع الإلكتروني بوصفها

مجتمع الدراسة نظراً لدورها المتزايد في البنية التحتية المالية الرقمية، وقد شمل المجتمع عددًا من الشركات التي تقدم خدمات الدفع الإلكتروني ومعالجة المدفوعات، حيث تم اعتماد أسلوب المسح الشامل قدر الإمكان لجمع البيانات المتعلقة بتطبيق إطار COBIT 5 ومستوى تأثيره في كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي.

١- وحدة المعاينة والتحليل

تكونت وحدة المعاينة من المديرين والمسؤولين عن أقسام تقنية المعلومات، وإدارة المخاطر، والامتثال، والحوكمة التقنية في شركات تقنية المدفوعات محل الدراسة، وتم توزيع (١٦١) استبانة إلكترونيًا على أفراد العينة، بمتوسط يتراوح بين ٨-٩ استبانات لكل شركة، وقد تم استرجاع جميع الاستبانات وكانت صالحة للتحليل الإحصائي، مما وفر قاعدة بيانات مناسبة لدراسة أثر تطبيق إطار COBIT 5 في رفع كفاءة التشغيل وتعزيز الامتثال التنظيمي داخل شركات تقنية المدفوعات.

٢- نبذة عن قطاع تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية

يشهد قطاع تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية نموًا متسارعًا مدفوعًا بالتحول الرقمي والتوسع في الخدمات المالية الإلكترونية، حيث أصبح أحد المكونات الرئيسة لمنظومة الاقتصاد الرقمي، وقد عملت المملكة خلال السنوات الأخيرة على تطوير البنية التحتية للمدفوعات الرقمية وتعزيز الابتكار في الخدمات المالية، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ الرامية إلى تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز التعاملات الإلكترونية.

يضم قطاع المدفوعات في المملكة عددًا متزايدًا من شركات التقنية المالية (FinTech) المتخصصة في حلول الدفع الإلكتروني ومعالجة المدفوعات وخدمات المحافظ الرقمية ونقاط البيع الرقمية. وتعمل هذه الشركات تحت إشراف البنك المركزي السعودي (ساما) الذي يتولى تنظيم القطاع ووضع الأطر الرقابية والتشريعية لضمان سلامة العمليات المالية وحماية المستخدمين وتعزيز الاستقرار المالي.

وقد أسهمت المبادرات التنظيمية التي أطلقها الجهات الرقابية في المملكة في دعم نمو قطاع المدفوعات الرقمية، ومن أبرزها البيئة التجريبية التشريعية (Regulatory Sandbox) التي أتاحها البنك المركزي السعودي لتمكين الشركات الناشئة من اختبار حلولها التقنية في بيئة رقابية منظمة، كما تم إطلاق العديد من المنصات والبنى التحتية الوطنية مثل شبكة المدفوعات السعودية مدى ونظام المدفوعات الفورية سريع، والتي ساعدت في تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني وتسريع المعاملات المالية بين الأفراد والشركات.

ويمثل قطاع تقنية المدفوعات أحد أكثر القطاعات اعتمادًا على الأنظمة الرقمية والبنية التحتية التقنية، الأمر الذي يزيد من أهمية تطبيق أطر حوكمة تقنية المعلومات مثل COBIT 5 لضمان كفاءة تشغيل الأنظمة الرقمية، وتحسين إدارة المخاطر التقنية، وتعزيز الامتثال للمتطلبات التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي السعودي والجهات الرقابية الأخرى، كما تسهم هذه الأطر في تحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستخدمين ورفع مستوى الثقة في منظومة المدفوعات الإلكترونية داخل المملكة.

كما أصبحت الحوكمة التقنية عنصراً أساسياً في إدارة شركات تقنية المدفوعات، حيث تساعد على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد التقنية، وتحسين الشفافية والرقابة على العمليات الرقمية، وضمان توافق الاستراتيجيات التقنية مع الأهداف

التنظيمية والاقتصادية للمؤسسات، ومن ثم فإن دراسة أثر تطبيق إطار COBIT ه في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية تكتسب أهمية خاصة نظرًا للدور المتنامي لهذا القطاع في دعم الاقتصاد الرقمي وتعزيز الشمول المالي.

٣- مصادر جمع البيانات والمعلومات

لغرض تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بتحليل أثر تطبيق إطار COBIT ه على كفاءة التشغيل ومستوى الامتثال في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية، اعتمدت الدراسة على نوعين رئيسيين من مصادر المعلومات، هما المصادر الثانوية والمصادر الأولية، وذلك على النحو الآتي:

أ. المصادر الثانوية:

وهي البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر المكتبية والأدبيات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بحوكمة تقنية المعلومات وأطرها التنظيمية، وقد تم الرجوع إلى مجموعة من المراجع العلمية التي تشمل:

- الكتب والمراجع العلمية المتخصصة في حوكمة تقنية المعلومات وأطرها التنظيمية، وخاصة ما يتعلق بإطار COBIT وتطبيقاته في المؤسسات المالية والتقنية.
- الرسائل العلمية من رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تناولت موضوع حوكمة تقنية المعلومات وكفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي.
- الدوريات العلمية المحكمة والمقالات البحثية التي ناقشت تطبيقات COBIT ه في المؤسسات المالية وشركات التقنية المالية.
- التقارير الصادرة عن الجهات التنظيمية والمؤسسات المالية ومراكز المعلومات والأبحاث، إضافة إلى التقارير المتعلقة بقطاع المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية.

ب. المصادر الأولية:

وهي البيانات التي تم جمعها ميدانيًا من مجتمع الدراسة، حيث تم إعداد استبانة خاصة تتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، وذلك لقياس مستوى تطبيق إطار COBIT ه وتأثيره في كفاءة التشغيل ومستوى الامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات، وقد صُممت الاستبانة بحيث تغطي الجوانب النظرية والتطبيقية المرتبطة بمتغيرات الدراسة، إضافة إلى الأسئلة التي تساعد في اختبار فرضيات الدراسة.

ج. أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بحوكمة تقنية المعلومات وإطار COBIT ٥ وقد تم تصميم الاستبانة بحيث تتكون من قسمين رئيسيين كما يأتي:

القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين العاملين في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية، وتشمل البيانات المتعلقة بالمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل، إضافة إلى عدد الدورات التدريبية في مجال حوكمة تقنية المعلومات وإدارة الأنظمة الرقمية، ويساعد هذا القسم في توصيف خصائص العينة وتحديد الخلفية المهنية للمشاركين في الدراسة.

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

يهدف هذا القسم إلى التعرف على آراء المبحوثين حول أثر تطبيق إطار COBIT ٥ في تحسين كفاءة التشغيل وتعزيز الامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية، ويتناول هذا القسم قياس درجة تطبيق إطار COBIT ٥ بمختلف مكوناته، إضافة إلى قياس مستوى كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة، وقد تم تصميم فقرات هذا القسم لقياس متغيرات الدراسة من خلال مجموعة من العبارات التي يجيب عنها أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

وسيتم توزيع فقرات هذا القسم على محورين رئيسيين يمثلان متغيرات الدراسة الأساسية، كما يوضحها نموذج الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

المحور الأول: المتغير المستقل

يتمثل المتغير المستقل في تطبيق إطاره COBIT ٥ ، وقد تم قياسه من خلال مجموعة من الفقرات التي تعكس ممارسات حوكمة تقنية المعلومات في شركات تقنية المدفوعات، وتشمل أبعاداً تتعلق بالتخطيط والتنظيم، والبناء والتطوير والتنفيذ، والتوصيل والدعم، إضافة إلى المراقبة والتقييم، وسيتم توزيع هذه الفقرات على عدد من الأبعاد الفرعية التي تمثل مجالات تطبيق إطار COBIT ٥ داخل المؤسسات محل الدراسة.

المحور الثاني: المتغير التابع

يتمثل المتغير التابع في كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات، وسيتم قياسه من خلال مجموعة من الفقرات التي تعكس مستوى كفاءة العمليات التشغيلية ودرجة الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والرقابية، ويتضمن هذا المحور عددًا من الأبعاد الفرعية المرتبطة بتحسين الأداء التشغيلي، وإدارة المخاطر التقنية، والالتزام بالمعايير التنظيمية الصادرة عن الجهات الرقابية في القطاع المالي.

حادي عشر: الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات حوكمة تقنية المعلومات المتمثل باستخدام إطار عمل (COBIT5) والأداء التشغيلي، ونعرض ذلك في المحاور التالية:

أ. المحور الأول: دراسات تناولت حوكمة تقنية المعلومات وإطار عمل (COBIT5)

١-دراسة (٢٠١٩) Okour: بعنوان:

"The Impact of the Application of IT Governance According to (COBIT 5) Framework in Reduce Cloud Computing Risks".

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق حوكمة تقنية المعلومات المتمثل في (التخطيط والتنظيم، الحيازة والتنفيذ، الدعم والتسليم، المراقبة والتقييم، التوجيه والتحكم) باستخدام إطار عمل (COBIT5) في الحد من المخاطر المرتبطة بالحوسبة السحابية (إدارة الهوية والوصول وحماية البيانات ومخاطر التشغيل الافتراضية ودعم تكنولوجيا المعلومات والتنظيم) في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة من منظور المحاسبين القانونيين الأردنيين، تتبع الدراسة إجراءات متسلسلة كاستراتيجية للطرق المختلطة التي تم تطبيقها، وتم استخدام الاستبانة لتحقيق الغرض من الدراسة، اشتمل مجتمع الدراسة على جميع المحاسبين القانونيين الذين يمارسون التدقيق في الأردن والذين بلغ عددهم حتى نهاية عام ٢٠١٧ (٣٨٤)، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة تضمنت (١٩٢) مدققاً.

وتوصلت الدراسة إلى أن جميع قرارات لجنة (COBIT5) بما في ذلك التخطيط والتنظيم والحيازة والتنفيذ والدعم والتسليم والمراقبة والتقييم والتوجيه والرقابة تؤثر على الحد من مخاطر الحوسبة السحابية من حيث إدارة الهوية وإدارة الوصول وحماية البيانات ومخاطر التشغيل الافتراضية ودعم تكنولوجيا المعلومات وتنظيم الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة من منظور المحاسبين القانونيين الأردنيين، واوصت الدراسة بضرورة قيام الشركات الصناعية الأردنية بتفعيل دور الضوابط الأمنية وزيادة مستوى التطبيق ضد المخاطر المحيطة بالشركة والتي يحتمل حدوثها نتيجة لتطبيق الحوسبة السحابية، كما أنه من الضروري تحديث وتطوير تقنيات المعلومات خاصة تلك المتعلقة بالتكنولوجيا.

٢-دراسة (٢٠٢٠) Amali et al: بعنوان:

"The Measurement of Maturity Level of Information Technology Service Based on COBIT5 Framework".

هدفت الدراسة إلى تطوير تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها من أجل التقدم في إدارة تكنولوجيا المعلومات الجيدة باستخدام هدف رقابي لإطار عمل المعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة (COBIT5) لتقييم وتحديد مستوى نضج خدمة تكنولوجيا المعلومات في المقام الأول في مجال التسليم والخدمة والدعم. تم الحصول على البيانات من خلال الاستبانة والملاحظة والتوثيق.

وبينت نتائج الدراسة أن متوسط مستوى النضج لخدمة تكنولوجيا المعلومات في المستوى الثالث. واوصت الدراسة بإجراء التحسينات والارتقاء في أداء وخدمات تكنولوجيا المعلومات في نطاق الامتثال وتطبيق ودعم تكنولوجيا المعلومات.

٣-دراسة (٢٠٢١) Puspitasari: بعنوان:

Analysis of Information Technology Governance in Bina Darma Foundation of Salatiga Using COBIT⁵ Framework

هدفت الدراسة إلى حل المشكلة التي تواجه مؤسسة بينا دارما وهي إدارة الموارد البشرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بشكل غير مناسب، ومؤسسة بينا دارما هي منظمة غير ربحية الأنشطة الرئيسية لها هي برنامج التدريب على القيادة ونشر المجالات وتأجير الاضافة.

وبينت نتائج الدراسة انه لحل المشكلة المذكورة لا بد من وجود هناك حاجة للرقابة والتقييم لمعرفة حالة استخدام حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة لإطار COBIT⁵ في مجالات التوصيل والخدمة والدعم، كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى قدرة المؤسسة حالياً هي في المستوى ١ (العملية المنفذة)، بينما من المتوقع أن يكون مستوى القدرة في المستوى ٢ (العملية المدارة).

٤-دراسة: مجدوب وخيرة وزيان (٢٠٢١) بعنوان:

"فعاليات عمليات COBIT ٥ في الحد من مخاطر الحوسبة السحابية: دراسة استطلاعية على مجموعة من البنوك التجارية بولاية تيارت."

هدفت الدراسة إلى تحليل فعالية عمليات إطار حوكمة تقنية المعلومات (COBIT ٥) في الحد من المخاطر المرتبطة بالحوسبة السحابية في البنوك التجارية بولاية تيارت، من خلال التركيز على دور ممارسات الحوكمة في تحسين إدارة المخاطر المرتبطة بأمن المعلومات وحماية البيانات وإدارة الوصول واستمرارية الخدمات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين في مجموعة من البنوك التجارية بولاية تيارت.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق عمليات إطار (COBIT ٥) يساهم في تعزيز حوكمة تقنية المعلومات داخل البنوك ويساعد في الحد من مخاطر الحوسبة السحابية، وذلك من خلال تحسين آليات الرقابة وإدارة المخاطر وضمان أمن المعلومات. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق عمليات COBIT ٥ ومستوى التحكم في المخاطر المرتبطة باستخدام الحوسبة السحابية في القطاع المصرفي.

٥-دراسة (٢٠٢٣) Adanigbo: بعنوان:

"A Conceptual Framework for Risk Mitigation and Operational Efficiency in Treasury Payment Systems".

هدفت الدراسة إلى تطوير إطار مفاهيمي يوضح آليات الحد من المخاطر وتحسين الكفاءة التشغيلية في أنظمة مدفوعات الخزنة، من خلال تحليل المخاطر التشغيلية والتقنية المرتبطة بعمليات المدفوعات الحكومية والمالية، وبيان دور الضوابط

التنظيمية والتقنية في تعزيز كفاءة العمليات المالية وضمان سلامتها. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي المفاهيمي من خلال مراجعة الأدبيات السابقة والنماذج التنظيمية المستخدمة في إدارة أنظمة المدفوعات.

وتوصلت الدراسة إلى أن تحسين الكفاءة التشغيلية في أنظمة مدفوعات الخزانة يتطلب وجود إطار متكامل لإدارة المخاطر يشمل الضوابط الرقابية، واستخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، وتعزيز إجراءات المراقبة والامتثال. كما أوضحت النتائج أن تطبيق إطار منظم لإدارة المخاطر يسهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وتعزيز الشفافية وتحسين كفاءة عمليات الدفع.

٦-دراسة: صالح، سمير أبو الفتوح، الفقي، مصطفى إبراهيم عبد الحليم، وداود، ميريت علاء الدين حسني حامد (٢٠٢٤) بعنوان:

"أثر استخدام تقنية حوكمة تكنولوجيا المعلومات COBIT ٥ في تحسين جودة التقارير المالية في الشركات الناشئة: دراسة تطبيقية."

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر استخدام إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات (COBIT ٥) في تحسين جودة التقارير المالية في الشركات الناشئة، من خلال بيان دور ممارسات الحوكمة في تعزيز موثوقية المعلومات المالية ورفع مستوى الشفافية ودقة التقارير المحاسبية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين في مجالات المحاسبة وتقنية المعلومات والإدارة داخل عدد من الشركات الناشئة.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات (COBIT ٥) يسهم في تحسين جودة التقارير المالية من خلال تعزيز نظم الرقابة الداخلية، وتحسين إدارة البيانات والمعلومات المالية، وزيادة درجة الموثوقية والدقة في إعداد التقارير المالية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق ممارسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار (COBIT ٥) ومستوى جودة التقارير المالية في الشركات الناشئة.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات الناشئة لإطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات (COBIT ٥) وتطبيق ممارساته بشكل منهجي، والعمل على تطوير نظم الرقابة والإجراءات المرتبطة بإدارة المعلومات المالية، إضافة إلى تعزيز التدريب والتأهيل للعاملين في مجالي المحاسبة وتقنية المعلومات بما يسهم في تحسين جودة التقارير المالية.

٧-دراسة: راجح، ميثاق أحمد محمد، وسلام، مروان عبد الملك عبد الله (٢٠٢٥) بعنوان:

"دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار COBIT ٥ في الحد من مخاطر المحاسبة السحابية: دراسة ميدانية على مجموعة هائل سعيد أنعم وشركاه."

هدفت الدراسة إلى بيان دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار (COBIT ٥) في الحد من مخاطر المحاسبة السحابية في مجموعة هائل سعيد أنعم وشركاه، من خلال التركيز على مجالات الحوكمة المرتبطة بالتخطيط والتنظيم والتنفيذ والدعم والتسليم والمراقبة والتقييم والتوجيه والرقابة، ومدى إسهامها في تقليل المخاطر المرتبطة بالمحاسبة السحابية مثل مخاطر أمن المعلومات وحماية البيانات وإدارة الوصول واستمرارية الأنظمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم

استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين في مجال المحاسبة وتقنية المعلومات داخل المجموعة محل الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود دور مهم لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار (COBIT 5) في الحد من مخاطر المحاسبة السحابية، حيث يسهم تطبيق ممارسات الحوكمة في تعزيز الرقابة الداخلية وتحسين إدارة المخاطر المرتبطة بالبيانات والأنظمة المحاسبية السحابية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق إطار (COBIT 5) وبين انخفاض مستوى المخاطر المرتبطة بالمحاسبة السحابية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق مبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار (COBIT 5) داخل المؤسسات، والعمل على تطوير الضوابط الرقابية المرتبطة بأنظمة المحاسبة السحابية، إضافة إلى رفع مستوى التأهيل والتدريب للعاملين في مجالي المحاسبة وتقنية المعلومات لضمان الاستخدام الآمن والفعال للتقنيات السحابية.

٨-دراسة (٢٠٢٥) Varadaraj: بعنوان:

"Compliance Automation for Mobile Payment Systems: Ensuring Adherence to Regulatory Standards".

هدفت الدراسة إلى تحليل دور أتمتة الامتثال (Compliance Automation) في أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، وبيان مدى مساهمتها في ضمان الالتزام بالمعايير واللوائح التنظيمية التي تحكم الخدمات المالية الرقمية. ركزت الدراسة على استخدام التقنيات الآلية والأنظمة الذكية لمراقبة العمليات المالية والتحقق من توافقها مع المتطلبات التنظيمية، بما يسهم في تقليل المخاطر التشغيلية والتنظيمية المرتبطة بأنظمة الدفع الإلكتروني، اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال استعراض النماذج والآليات التقنية المستخدمة في أتمتة الامتثال داخل أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول.

وتوصلت الدراسة إلى أن أتمتة عمليات الامتثال تسهم في تحسين كفاءة أنظمة الدفع الرقمي من خلال تعزيز القدرة على مراقبة العمليات المالية بشكل مستمر، وتقليل الأخطاء البشرية، وتسريع إجراءات التحقق من الالتزام باللوائح التنظيمية، كما أظهرت النتائج أن استخدام الأنظمة الآلية في إدارة الامتثال يساعد المؤسسات المالية على تحسين إدارة المخاطر وضمان حماية البيانات والمعاملات المالية.

ب. المحور الثاني: دراسات تناولت كفاءة التشغيل

١- دراسة: الأمين (٢٠٢٠) بعنوان: تقييم كفاءة التشغيل للبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية باستخدام نماذج

تحليل مغلف البيانات.

هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة التشغيل للبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA)، من خلال قياس مستوى الكفاءة الفنية وكفاءة التشغيل للبنوك، وتحديد مدى قدرتها على استغلال الموارد المتاحة لتحقيق أفضل مستوى من المخرجات المصرفية، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي، حيث تم استخدام نماذج تحليل مغلف البيانات لقياس كفاءة مجموعة من البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية خلال فترة زمنية محددة، وذلك بالاعتماد على مجموعة من المدخلات والمخرجات المالية المرتبطة بالنشاط المصرفي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تباين في مستويات الكفاءة التشغيلية بين البنوك التجارية محل الدراسة، حيث حققت بعض البنوك كفاءة تشغيلية مرتفعة نتيجة الاستخدام الأمثل للموارد، في حين أظهرت بنوك أخرى مستويات أقل من الكفاءة مما يشير إلى وجود فرص لتحسين الأداء، كما أوضحت النتائج أهمية استخدام نماذج تحليل مغلف البيانات كأداة فعالة لتقييم الأداء المصرفي وتحديد نقاط القوة والضعف في إدارة الموارد.

٢-دراسة: الجغوي (٢٠٢٥) بعنوان: أثر تطبيق برنامج التشغيل الذاتي في رفع كفاءة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق برنامج التشغيل الذاتي في رفع كفاءة الموارد البشرية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على مدى مساهمة هذا البرنامج في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وتعزيز مستوى الإنتاجية والكفاءة الإدارية داخل المؤسسات الصحية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين في عدد من المنشآت الصحية التي تطبق برنامج التشغيل الذاتي في المملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق برنامج التشغيل الذاتي يسهم في رفع كفاءة الموارد البشرية في القطاع الصحي، حيث يساعد في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وزيادة المرونة الإدارية، وتعزيز كفاءة استغلال الموارد البشرية داخل المؤسسات الصحية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق برنامج التشغيل الذاتي ومستوى كفاءة الموارد البشرية في القطاع الصحي.

٣-دراسة: عبد الخالق (٢٠٢٢) بعنوان: دراسة تحليلية لعمليات التشغيل الداخلية والكفاءة التشغيلية بالمنشآت الترويحية بمحافظة الجيزة.

هدفت الدراسة إلى تحليل عمليات التشغيل الداخلية ومدى تأثيرها في مستوى الكفاءة التشغيلية بالمنشآت الترويحية بمحافظة الجيزة، من خلال التعرف على طبيعة الإجراءات التشغيلية والإدارية المتبعة ومدى كفاءتها في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحسين مستوى الأداء داخل هذه المنشآت، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين والإداريين في عدد من المنشآت الترويحية بمحافظة الجيزة.

وتوصلت الدراسة إلى أن كفاءة عمليات التشغيل الداخلية تسهم بشكل كبير في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية للمنشآت الترويحية، حيث يؤدي تنظيم العمليات الإدارية والتشغيلية وتحسين أساليب إدارة الموارد إلى زيادة فعالية الأداء وتحقيق الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة، كما أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين جودة عمليات التشغيل الداخلية ومستوى الكفاءة التشغيلية داخل المنشآت الترويحية.

٤-دراسة: سلامة، محمد محروس شحاته (٢٠٢٥) بعنوان: إدارة العمليات بمؤسسات الطباعة التجارية باستخدام منهجية ستة سيجما، ودورها في رفع كفاءة التشغيل وضبط جودة الإنتاج.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور تطبيق منهجية ستة سيجم (Six Sigma) في إدارة العمليات داخل مؤسسات الطباعة التجارية، وبيان مدى مساهمتها في رفع كفاءة التشغيل وتحسين جودة الإنتاج من خلال تقليل الأخطاء والانحرافات في العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء التشغيلي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبانة والملاحظة الميدانية لعدد من العاملين في مؤسسات الطباعة التجارية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق منهجية ستة سيجم يساهم في تحسين إدارة العمليات التشغيلية داخل مؤسسات الطباعة، من خلال تقليل معدلات الأخطاء والعيوب في الإنتاج، وتحسين جودة المنتجات المطبوعة، ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق أدوات ستة سيجم ومستوى الكفاءة التشغيلية وجودة الإنتاج في مؤسسات الطباعة التجارية.

ثاني عشر: خطة البحث:

يشمل البحث أربعة فصول على النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث ويتضمن (مقدمة – مفاهيم البحث – الدراسة الاستطلاعية – مشكلة البحث – أهداف البحث – فروض البحث – أهمية البحث – حدود البحث – خطة البحث – وأخيراً خلاصة الفصل)

الفصل الثاني: الإطار النظري ويتضمن ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: الدراسات السابقة ويتضمن (تمهيد – الدراسات التي تناولت تطبيق أطر حوكمة تقنية المعلومات وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي – الدراسات التي تناولت تطبيق إطار عمل COBIT 5 وأثره على كفاءة العمليات التشغيلية – الدراسات التي تناولت العلاقة بين حوكمة تقنية المعلومات والامتثال التنظيمي – وأخيراً النموذج المقترح للبحث).

المبحث الثاني: إطار COBIT 5 لحوكمة تقنية المعلومات: ويتضمن (تمهيد – مفاهيم حوكمة تقنية المعلومات – مفهوم إطار COBIT 5 – أهمية تطبيق COBIT 5 مبادئ إطار COBIT 5 – مجالات وعمليات إطار COBIT 5 الخمسة – دور COBIT 5 في إدارة المخاطر التقنية والرقابة الداخلية – العلاقة بين حوكمة تقنية المعلومات وكفاءة الأداء المؤسسي).

المبحث الثالث: كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي: ويتضمن (تمهيد – مفهوم كفاءة التشغيل – أهداف كفاءة التشغيل في المؤسسات التقنية – أهمية كفاءة التشغيل في شركات تقنية المدفوعات – مفهوم الامتثال التنظيمي – أهمية الامتثال التنظيمي في القطاع المالي – العلاقة بين كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي – طرق قياس كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية ويتضمن مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: منهجية البحث ويتضمن (تمهيد - نوع البحث - مجتمع وعينة البحث - متغيرات البحث وأساليب القياس - البيانات المطلوبة ومصادرها - أداة البحث وطريقة جمع البيانات - أساليب تحليل البيانات واختبارات الفروض - هيكل ومنهجية البحث).

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية ويتضمن (تمهيد - معدل استجابة المشاركين للاستقصاء - توصيف عينة البحث - تقييم الثبات والمصدقية للمقاييس المستخدمة في البحث - الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث - تحليل ومناقشة نتائج اختبار فروض البحث).

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات ويتضمن (تمهيد - نتائج البحث - التوصيات وآليات تطبيقها على مستوى الممارسة العملية في شركات تقنية المدفوعات - البحوث والدراسات المستقبلية).

خلاصة الفصل

تناول الفصل الأول من الإطار العام مقدمة للبحث باعتبارها مدخلاً تمهيدياً لموضوع الدراسة، حيث تم عرض مفاهيم البحث الأساسية المرتبطة بإطار COBIT 5 وأبعاده المختلفة (التقييم والتوجيه والمراقبة، والمواءمة والتخطيط والتنظيم، والبناء والاقتناء والتنفيذ، والتوصيل والخدمة والدعم، والمراقبة والتقييم)، إضافة إلى متغيرات البحث المرتبطة بكفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي في شركات تقنية المدفوعات.

كما تناولت الدراسة الاستطلاعية بهدف زيادة المعرفة بموضوع البحث في التطبيق العملي، وتحديد وبلورة مشكلة وتساؤلات البحث، وذلك من خلال التطبيق على شركات تقنية المدفوعات في المملكة العربية السعودية، بهدف التعرف على إدراكات العاملين والمتخصصين حول مستوى تطبيق إطار COBIT 5 ودوره في تعزيز كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي.

ثم تناول البحث أهداف الدراسة من خلال تحليل أثر تطبيق إطار COBIT 5 على كفاءة التشغيل والامتثال التنظيمي، إضافة إلى التعرف على مدى اختلاف إدراكات العاملين في شركات تقنية المدفوعات وفقاً لبعض الخصائص الوظيفية، كما تم عرض الأهمية العلمية للدراسة من خلال الاستناد إلى الدراسات السابقة والتأصيل النظري لمتغيرات البحث المتمثلة في حوكمة تقنية المعلومات وفق إطاره COBIT، وكفاءة التشغيل، والامتثال التنظيمي.

المراجع

- الأمين، طارق حسن محمد. (٢٠٢٠). تقييم كفاءة التشغيل للبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية باستخدام نماذج تحليل مغلف البيانات. مجلة عجمان للدراسات والبحوث، (٢) ١٨، ٤٦-١.
- البلقاسي، منال صبحي علي. (٢٠١٨). أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقًا لـ COBIT ٥ على مخاطر نظم المعلومات الإلكترونية: دراسة ميدانية على المعاهد العالية الخاصة. المجلة المصرية للدراسات التجارية، (١) ٤٢، ١١٩-٧٨.
- الجغوبي، سلى محمد، والميموني، آلاء محمد. (٢٠٢٥). أثر تطبيق برنامج التشغيل الذاتي في رفع كفاءة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بالمملكة السعودية: دراسة تطبيقية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (٤) ٢٢، ٢٦٠-٢٠٢.
- راجح، ميثاق أحمد محمد، وسلام، مروان عبد الملك عبد الله. (٢٠٢٥). دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار COBIT ٥ في الحد من مخاطر المحاسبة السحابية: دراسة ميدانية على مجموعة هائل سعيد أنعم وشركاه. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، (٤٩)، ٣٥٧-٣١٥.
- سلامة، محمد محروس شحاته. (٢٠٢٥). إدارة العمليات بمؤسسات الطباعة التجارية باستخدام منهجية ستة سيغما، ودورها في رفع كفاءة التشغيل وضبط جودة الإنتاج. مجلة الفنون والعلوم التطبيقية، (٣) ١٢، ١٣٥-١٢٣.
- شهاب الدين، محمد أحمد. حوكمة تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٢٤.
- شهاب، محمد عبد الحميد محمد، وتوني، محمود عبد العزيز. (٢٠١٥). قياس استدامة عجز الحساب الجاري لميزان المدفوعات المصري باستخدام تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، (١) ٥٢، ٢٧-١.
- شيخي، خديجة، بوشعير، هاجر، وأرزقي، عصماني. (٢٠٢٢). قياس كفاءة القطاعات الصناعية الفرعية في دعم التشغيل في الجزائر باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات. (DEA) أبحاث اقتصادية وإدارية، (٢) ١٦، ٨١٥-٧٩٩.
- صالح، سمير أبو الفتوح، الفقي، مصطفى إبراهيم عبد الحليم، وداود، ميريت علاء الدين حسني حامد. (٢٠٢٤). أثر استخدام تقنية حوكمة تكنولوجيا المعلومات COBIT ٥ في تحسين جودة التقارير المالية في الشركات الناشئة: دراسة تطبيقية. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، (١٠) ٣، ١٠٨٠-١٠٣١.

عبد الخالق، يحيى محمد الجيوشي، عثمان، طه محمد جمال، ومحمد، بلال عمرو. (٢٠٢٢). دراسة تحليلية لعمليات التشغيل الداخلية والكفاءة التشغيلية بالمنشآت الترويحية بمحافظة الجيزة. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، ٩٥، عدد خاص)، ٦٠-٧٨.

علي، شروق محمد سيد أحمد. (٢٠٢٥). أثر تطبيق نظام الرقابة الداخلية وفق لجنة COBIT ٥ على فعالية المراجعة الداخلية في ظل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في بيئة الأعمال المصرية: دراسة ميدانية. مجلة منارة الإسكندرية للعلوم التجارية، ١(١)، ١٥-١.

مجدوب، خيرة، وزباني، عبدالحق. (٢٠٢١). فعاليت عمليات COBIT ٥ في الحد من مخاطر الحوسبة السحابية: دراسة استطلاعية على مجموعة من البنوك التجارية بولاية تيارت. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، ١٥(٢)، ٢٢١-٢٣٥.

هاشم، هاشم نايف، والسعيد، كرار فاضل خلف. (٢٠٢٠). تأثير استخدام إطار COBIT ٥ على أداء حوكمة تكنولوجيا المعلومات: دراسة مقارنة بين مصرفي مصرف الرافدين فرع بصرة ٢ ومصرف بغداد الأهلي في البصرة. مجلة دراسات إدارية، ١٢(٢٤)، ٢٦١-٢٣٠.

Adanigbo, O. S., Ezech, F. S., Ugbaja, U. S., Lawal, C. I., & Friday, S. C. (٢٠٢٣). A conceptual framework for risk mitigation and operational efficiency in treasury payment systems. Gulf Journal of Advance Business Research, ١(٣), ٧٥-٩٢.

Amali L. N., Katili, M. R., Suhada, S., & Hadjaratie, L. (٢٠٢٠). The measurement of maturity level of information technology service based on COBIT ٥ framework. TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control), ١٨(١).

Ilori, O., Nwosu, N. T., & Naiho, H. N. (٢٠٢٤). A comprehensive review of IT governance: Effective implementation of COBIT and ITIL frameworks in financial institutions. Computer Science & IT Research Journal, ٥(٦), ٢٤٥-٢٦٣.

Kardiyasa, K. A. P., & Putra, A. A. A. W. (٢٠٢٦). Assessing the effectiveness of COBIT implementation in improving IT operational performance in Indonesian enterprises. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi (JTik), ١٠(١), ١٥-١.

- Okour, S. (2019). The Impact of the Application of IT Governance According to (COBIT 5) Framework in Reduce Cloud Computing Risks. *Modern Applied Science*, 13(7), 25–37. <https://doi.org/10.5539/mas.v13n7p25> (SciSpace)
- Puspitasari, D., & Chernovita, H. P. (2021). Analysis of Information Technology Governance in Bina Darma Foundation of Salatiga Using COBIT 5 Framework. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 72-82.
- Varadaraj, P. G. (2020). Compliance automation for mobile payment systems: Ensuring adherence to regulatory standards. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 26(1), 1020–1034.