

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة مخاطر

أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط
لتكنولوجيا المعلومات "دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة"

إعداد الطالب/

عبد المحسن محمد الزهراني

221001958

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وها أنا اختتم بحث تخرجي بكل

همة ونشاط ما كنت لأفعل لولا فضل الله فالحمد لله عند البدء وعند الختام

أهدي هذا الجهد المتواضع

إلى من منحاني روح الحياة وضاء لي عتمة الدنيا إلى من كانا سببا في وجودي بعد الله

وسببا في اشعال وقود همتي ويغمراني بدعواتهم الصادقة، إلى من غرسا في حب العلم والتعلم،

إلى من حبهم يعلو فوق كل حب إلى من ساندوني ووفروا لي سبل السعادة والنجاح إلى والدي

حفظهم الله .

إلى جميع من كان سند وقوه لي بعد الله في مشواري إلى كل القلوب التي ذكرتني

ودعت لي وتمنت لي كل خير.



شكر وتقدير

نحمد الله عزوجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور /

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د. فايز جراد

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع

دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي

عزوجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .



المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظام الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة- تقييم المخاطر- المعلومات والاتصال- أنشطة الرقابة- المتابعة) على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات على المطارات بمدينة جدة. وللوصول إلى أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وبلغت عدد الاستبانات الموزعة (132) استبانة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتم استرداد (113) استبانة، وقد تم استثناء (4) استبانات كونها غير صالحة للتحليل، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي أجري عليها التحليل الإحصائي (109) استبانة بنسبة 82.6% من الاستبانات الموزعة، ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

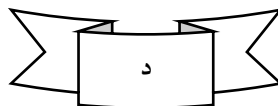
توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين بيئة الرقابة الداخلية وتقييم المخاطر التشغيلية، مما يحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية للمخاطر التشغيلية واهتمام الجهات الإدارية في المطارات بمدينة جدة بالتدقيق الداخلي، و العمل على تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات لأثرها الواضح على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، عبر توفير المعدات الملائمة لمعالجة البيانات وتخزينها، لكونها جزء أساسي في إنجاز عمليات المطارات الخارجية والداخلية.

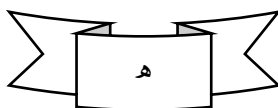
الكلمات المفتاحية: نظام الرقابة الداخلية، المخاطر التشغيلية، تكنولوجيا المعلومات، المطارات بمدينة جدة .

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
أ.....	إهداء
ب.....	شكرو وتقدير
ج.....	المستخلص
د.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الأشكال
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	مقدمة
3.....	1.1 مشكلة الدراسة
4.....	2.1 أهمية الدراسة
5.....	2 أهمية العلمية
5.....	2 أهمية العملية
5.....	3.1 أهداف الدراسة
6.....	4.1 تساؤلات الدراسة
7.....	5.1 فروض الدراسة
8.....	6.1 نموذج الدراسة
10.....	7.1 الدراسات السابقة
10.....	أولاً: الدراسات العربية



15.....	ثانيا: الدراسات الأجنبية:
17.....	8.1 أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة.
19.....	9.1 تحديد الفجوة البحثية.
20.....	10.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
20.....	11.1 المنهجية وطرق البحث:
21.....	12.1 مصادر البيانات :
21.....	13.1 أدوات الدراسة:
21.....	14.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
22.....	15.1 حدود الدراسة :
23.....	الفصل الثاني: الإطار النظري.
23.....	تمهيد.....
24.....	المبحث الأول: نظام الرقابة الداخلية.
24.....	تمهيد.....
25.....	1.1.2 تعريف أنظمة الرقابة الداخلية:
27.....	2.1.2 أهمية نظام الرقابة الداخلية:
30.....	3.1.2 أهداف نظام الرقابة الداخلية:
32.....	4.1.2 أبعاد نظام الرقابة الداخلية:
35.....	المبحث الثاني: المخاطر التشغيلية.
35.....	تمهيد.....
36.....	1.2.2 تعريف المخاطر التشغيلية:



37.....	2.2.2 أهمية المخاطر التشغيلية:
39.....	3.2.2 أهداف المخاطر التشغيلية:
41.....	4.2.2 أبعاد المخاطر التشغيلية:
44.....	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات
44.....	تمهيد:
45.....	1.3.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات:
46.....	2.3.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات:
48.....	3.3.2 أهداف تكنولوجيا المعلومات:
50.....	4.3.2 أبعاد تكنولوجيا المعلومات:
53.....	الفصل الثالث : منهجية الدراسة
53.....	1.3 تمهيد:
53.....	2.3 منهج الدراسة :
53.....	3.3 مجتمع الدراسة:
53.....	4.3 عينة الدراسة :
54.....	5.3 التعريف بأداة الدراسة :
55.....	6.3 تصحيح المقياس :
55.....	7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:
56.....	8.3 الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة :
59.....	9.3 وصف خصائص عينة الدراسة :
62.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 تمهيد:	62
2.4 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:	62
3.4 افتراضات تحليل الانحدار الخطي :	81
1.3.4 التوزيع الطبيعي:	81
2.3.4 اختبار التداخلات (الارتباط) بين المتغيرات المستقلة :	82
4.4 اختبار فرضيات الدراسة:	83
1.4.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:	83
2.4.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية :	89
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	93
1.5 نتائج الدراسة :	93
5.2 الاستنتاجات :	94
3.5 التوصيات :	94
Abstract	96
المراجع	97
أولاً: المراجع العربية.	97
المراجع الأجنبية:	103
الملاحق	104
استمارة استبيان	105



قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
57	الجدول رقم (1): معاملات ارتباط بيرسون لقياس صدق المحتوي لأبعاد الدراسة	(1)
58	الجدول رقم (2): معاملات ثبات الداخلي (كرونباخ) ألفا لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللاداة ككل	(2)
59	الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية	(3)
62	الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن تطبيق بيئة الرقابة الداخلية في نظام الرقابة الداخلية	(4)
65	الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق تقييم المخاطر في نظام الرقابة الداخلية	(5)
67	الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق المعلومات والاتصال في نظام الرقابة الداخلية	(6)
69	الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق أنشطة الرقابة في نظام الرقابة الداخلية	(7)
70	الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية	(8)
73	الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات محور المخاطر التشغيلية	(9)

76	يبين الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تكنولوجيا المعلومات ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة.	(10)
79	جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (t) لأثر تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط في العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية	(11)
81	جدول رقم (12) معاملات اللتواء و التفلطح	(12)
82	جدول رقم (13) نتائج الاختبار قيم VIF و Tolerance	(13)
85	جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر تطبيق نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية	(14)
90	الجدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لأثر المتغير الوسيط على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية	(15)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
9	الشكل (1): متغيرات الدراسة	(1)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

تعتبر الرقابة بمثابة وظيفة دائمة ومستمرة ينبغي القيام بها في كافة مجالات النشاط الإنساني من حيث اعتبارها نظاماً لضبط تحقيق الأهداف المسطرة، ومع تطور حجم المشاريع الاقتصادية زاد الاهتمام الإداري بنظام الرقابة الداخلية وخاصة إذا تعلق الأمر بالمؤسسات المالية والتي تعتبر شريان النشاط الاقتصادي، تمثل عملية الرقابة خطوة أساسية تمكن المنشأة من أداء الأهداف المرسومة بصورة مرضية وتمكنها أيضاً من معرفة الانحرافات الناتجة عن التنفيذ بصورة تساعد على معالجة الانحرافات في التوقيت المناسب، وبهذا تشكل عمليات التخطيط الأولى للمنشأة خطوة يركز عليها في عملية الرقابة بأنواعها.

فالرقابة القبلية تمكن من تفادي مخاطر عديدة بعد التنفيذ يصعب علاج الانحراف الناتج عنها بعد وقوعها كما أن التخطيط المتوازن عن امكانيات المنشأة وأهدافها المعلنة يشكل عقبة في طريق الرقابة أثناء عمليات التنفيذ حتى تمكن المنشأة من معالجة الانحرافات أول بأول (Crovini, 2021)

يعتبر نظام الرقابة الداخلية من مسؤوليات الإدارة لتحقيق أهدافها المخططة ومنع واكتشاف الأخطاء والغش الذي قد يقع والتحقق من فاعلية الاجراءات الرقابية التي وضعتها الإدارة ومن اهم ادوات الرقابة الداخلية اجراءات الاحتفاظ بالسجلات المحاسبية والتكليف بالمقبوضات والمدفوعات النقدية وإجراءات حماية الأصول والاشراف والمتابعة واجراءات المساءلة حيث تعتبر السجلات المحاسبية موثوق بها في حالة أن نظام الرقابة الداخلية يعمل بشكل جيد. (باقر، 2020)

لذلك نجد أن المطارات تسعى الى تسيير أصولها وخصومها بما يجعلها تحقق عوائد مرضية بأقل قدر ممكن من المخاطر، خاصة وأنها تعمل في سوق يتسم بشدة المنافسة، والمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة، بما يخدم أهدافها، لذا فانه

يمكن القول بان معرفة المخاطر وتقويمها وإدارتها من العوامل الرئيسية في نجاح المصارف وازدهارها وتحقيقها لأهدافها . (ابراهيم،2018)

تعد بنية الرقابة والتدقيق الداخلي هي بمثابة خط الدفاع الرئيس للوقاية من الوقوع في المخاطر التشغيلية، المختلفة نتيجة تطور الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف التجارية عبر التاريخ سواء على المستوى الفردي ام على مستوى الاقتصاد الوطني ككل، ويعد نظام الرقابة والتدقيق الداخلي أداة مهمة للإدارة في تنظيم سير سياقات العمل وضمان حسن الأداء ، كما وان هذا النظام يقوم بحماية مصالح المساهمين بشكل خاص ، والأطراف المشاركة والأشخاص المتعاملين ذات الصلة والعالقة بشكل عام، كما أن التوسع والتشابك في تقديم الخدمات والتطور الكبير في استخدام الوسائل الإلكترونية للسيطرة على العمليات المصرفية برزت هنالك مخاطر كبيرة وجمة منها ضعف في الأنظمة الإلكترونية وعمليات الاحتيال والقرصنة المصرفية وفي عمليات الاستيراد والتصدير وما رافقها من خسائر فادحة تهدد المصارف التجارية، لهذا فان نظام الرقابة والتدقيق الداخلي يجب ان يتضمن الخطة التنظيمية والطرق والمقاييس المتناسقة كافة والتي تتبناها المنظمة او المصرف والارتقاء بالكفاءة الإنتاجية وضبط الدقة وعنصر الثقة في البيانات المحاسبية.(Espino-Rodríguez,2022)

وتشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية مقدما ، وتقع مسؤولية هذه البنية على عاتق الإدارة العليا عن طريق تصميمها وتقييمها وتطويرها في تحقيق الأهداف للمنظمة، وعلى الرغم من الميزات التي منحها نظم المعالجة الآلية للبيانات من دقة وسرعة واتساق لمعالجة هذه البيانات وايضا قدرتها العالية على حفظها واسترجاعها عند الحاجة ، إلا أن هذه البيئة الإلكترونية والآلية تحمل في طياتها الكثير من المخاطر المتعلقة بمخاطر الغش التكنولوجي ، والمخاطر المتعلقة بالبرامج وأجهزة التخزين ونقل البيانات الأمر الذي يتطلب عدم تجاهلها واخذها بالحسبان عند تصميم نظام الرقابة والتدقيق الداخلي نظاما فعال في ظل التشغيل الإلكتروني والمعالجة الآلية للبيانات للحيلولة دون وقوع هذه المخاطر، وان نظام الرقابة الداخلية الذي يطبق في منظمة او شركة معينة قد لا يمكن ولا يصلح تطبيقه في مؤسسة او منظمة أخرى ، والاستفادة من المي ازت التي تمنحها نظم التكنولوجيا الإلكترونية لتحقيق اهداف الرقابة والتدقيق الداخلي. (أبو على،2021)

1.1 مشكلة الدراسة:

تعد المطارات من البنى التحتية الحيوية التي تتطلب إدارة فعالة لضمان سير العمل بفعالية وأمان. ومع تزايد عدد الركاب والرحلات، تزداد أهمية تطبيق نظم رقابة داخلية قوية للحد من المخاطر التشغيلية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية، مع التركيز على الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على مطار الملك عبد العزيز الدولي في جدة.

في عام 2023، شهد مطار الملك عبد العزيز الدولي نمواً كبيراً في عدد الركاب والرحلات، حيث خدم المطار أكثر من 42.7 مليون مسافر، بزيادة قدرها 36% عن العام السابق، وبلغ عدد الرحلات 250,000 رحلة، بزيادة قدرها 25%. كما زاد عدد الوجهات الدولية إلى 126 وجهة، مما يعكس التطور المستمر في عمليات المطار والبنية التحتية .

لقد تمثلت مشكلة البحث في أن الكثير من المطارات بمدينة جدة ، حيث بدأت تستخدم النظم الإلكترونية في إدارة أنشطتها وأعمالها بصورة واسعة دون أن يكون لديها أنظمة رقابية داخلية تواكب ذلك التطور الحديث والسريع وتعاصرها ، مما يؤدي الى حدوث ضعف في أدائها ومخارجاتها ، ومدى العلاقة بين استخدام الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي في ظل النظام الإلكتروني للحد من المخاطر، وبين تنمية المطارات وتقويم أدائها وإضاعة الفرصة للاستفادة من طاقاتها في مجال الرقابة والتدقيق الداخلي وتحقيق أهدافها في استقلالية الموارد البشرية والتكنولوجية، لذا فان المقصود بالمخاطر في المطارات هي احتمال وقوع والحاق الضرر او الخسائر في المجال في المطارات ومنها الخسائر المادية.(الحسيني، 2022)

إن مواكبة مهنة المحاسبة والمراجعة للتطورات المتلاحقة والهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، يعد أمراً حتمياً لاستمرارها في تقديم خدماتها المميزة في منشآت الأعمال، خاصة وأن قدرة المنشآت على البقاء والاستمرار تعتمد إلى حد كبير على مدى كفاءتها في إدارة تلك التكنولوجيا، وارتبط بذلك زيادة احتمالات تعرض تلك التكنولوجيا لتهديدات ومخاطر من شأنها أن تؤثر على كفاءة وفعالية نظم

المعلومات، وبصفة خاصة نظام المعلومات المحاسبي، ومن ثم على جودة المعلومات التي ينتجها النظام، وأصبح لزاماً على منشآت الأعمال أن تهتم بوضع نظم وإجراءات من شأنها أن تحد من تلك المخاطر، ووضع نظام جيد لإدارتها، وذلك يتطلب التعرف على طبيعة تلك المخاطر وأنواعها، وأسباب تعرض نظام المعلومات المحاسبية لها، ولذلك فإن المنشآت الآن بحاجة إلى التوسع في حوكمة تكنولوجيا المعلومات حتى يمكن إمداد المنشآت بالمعلومات المحاسبية الإلكترونية في الوقت المناسب. (Junaid,2022)

نظام الرقابة الداخلية من خلال توفير معلومات محاسبية ذات جودة عالية تكون نسبة الخطأ بها أقل ما يمكن، وفي هذا السياق تمثل المراجعة الداخلية شريكا استراتيجيا يعمل على إضافة قيمة لأنشطة المنشأة وضمان كفاءة وفعالية العمليات الإدارية، من خلال ما تقدمه من خدمات وما توفره من استشارات، وهنا يظهر دور المراجعة الداخلية كنشاط مضيف للقيمة في ظل حوكمة تكنولوجيا المعلومات نظراً لما تقدمه من خدمات تأكيدية وخدمات استشارية تساعد في تخفيض مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، بالإضافة الى تقييم وتحسين فعالية الرقابة وتحسين الحوكمة وإدارة المخاطر، بما يساعد على تحقيق اهداف المنشأة. (مدني، 2018)

وقد قام الباحث بإجراء عدة مقابلات مع مجموعة وعينة من العاملين في أحد المطارات وقام باستطلاع الرأي حول موضوع الرقابة الداخلية، والمخاطر التشغيلية، وتكنولوجيا المعلومات وقد قام بطرح مجموعة من الأسئلة على مجموعة من العاملين وقد تم التوصل في النهاية الاستطلاع إلى وجود قصور في الدراسات المرتبطة بمتغيرات الموضوع

ومن ثم جاءت هذه الدراسة ما أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات "دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة"؟

2.1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت موضوع أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات، والتي لم

تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها للرقابة الداخلية، المخاطر التشغيلية، تكنولوجيا المعلومات.

• الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتنبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على مفاهيم البراعة التنظيمية، المسار الوظيفي بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق بتفعيل دور البراعة التنظيمية في تحسين المسار الوظيفي للعاملين " دراسة تطبيقية على قطاع التطوير العقاري بالمملكة العربية السعودية".

• الأهمية العملية:

تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها تدرس أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات " دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة "، مما يساعد صناع القرار في المطارات في السعودية على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في مؤسساتهم، ومن هنا فإن هذه الدراسة تساعد الشركات على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بالرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية وتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

3.1 أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في التعرف على أثر نظام الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة- تقييم المخاطر- المعلومات والاتصال- أنشطة الرقابة- المتابعة) على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات " دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة

ويتفرع من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلي:

- التعرف على مدى تأثير لتطبيق بيئة الرقابة على المخاطر التشغيلية في توسط تكنولوجيا المعلومات في المطارات السعودية.
- التوصل إلى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين لتقييم المخاطر والمخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة.
- التعرف على درجة تأثير المعلومات والاتصال على المخاطر التشغيلية في توسط تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة.
- التعرف على مدى تأثير أنشطة الرقابة على المخاطر التشغيلية بتوسط دور تكنولوجيا المعلومات دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة".
- التوصل إلى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية على المخاطر التشغيلية بتوسط دور تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة.
- التعرف على مدى تأثير الرقابة الداخلية بأبعادها مجتمعة على تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة.
- التوصل إلى مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على المخاطر التشغيلية في المطارات في مدينة جدة.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات حول الدراسة والتي يمكن الاستفادة منها في الحياة العملية والعلمية.

4.1 تساؤلات الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة يتم تلخيص أسئلة الدراسة فيما يلي:

السؤال الرئيسي الأول: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة- تقييم المخاطر- المعلومات والاتصال- أنشطة الرقابة- المتابعة) على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات في مدينة جدة؟

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- السؤال الفرعي الأول: ما مدى تأثير تطبيق بيئة الرقابة على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات في مدينة جدة؟
- السؤال الفرعي الثاني: إلى أي مدى تؤثر تقييم المخاطر على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات في مدينة جدة؟
- السؤال الفرعي الثالث: ما درجة تأثير تطبيق المعلومات والاتصال على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات في مدينة جدة؟
- السؤال الفرعي الرابع: إلى أي مدى تؤثر أنشطة الرقابة على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات في جدة؟
- السؤال الفرعي الخامس: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمتابعة على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في جدة؟

السؤال الرئيسي الثاني: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرقابة الداخلية بأبعادها مجتمعة على تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة؟

السؤال الرئيسي الثالث: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة؟

5.1 فروض الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة فقد اعتمد الباحث على مجموعة من الفروض تتمثل في:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة- تقييم المخاطر- المعلومات والاتصال- أنشطة الرقابة- المتابعة) على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة .

ويتفرع من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات تتمثل فيما يلي:

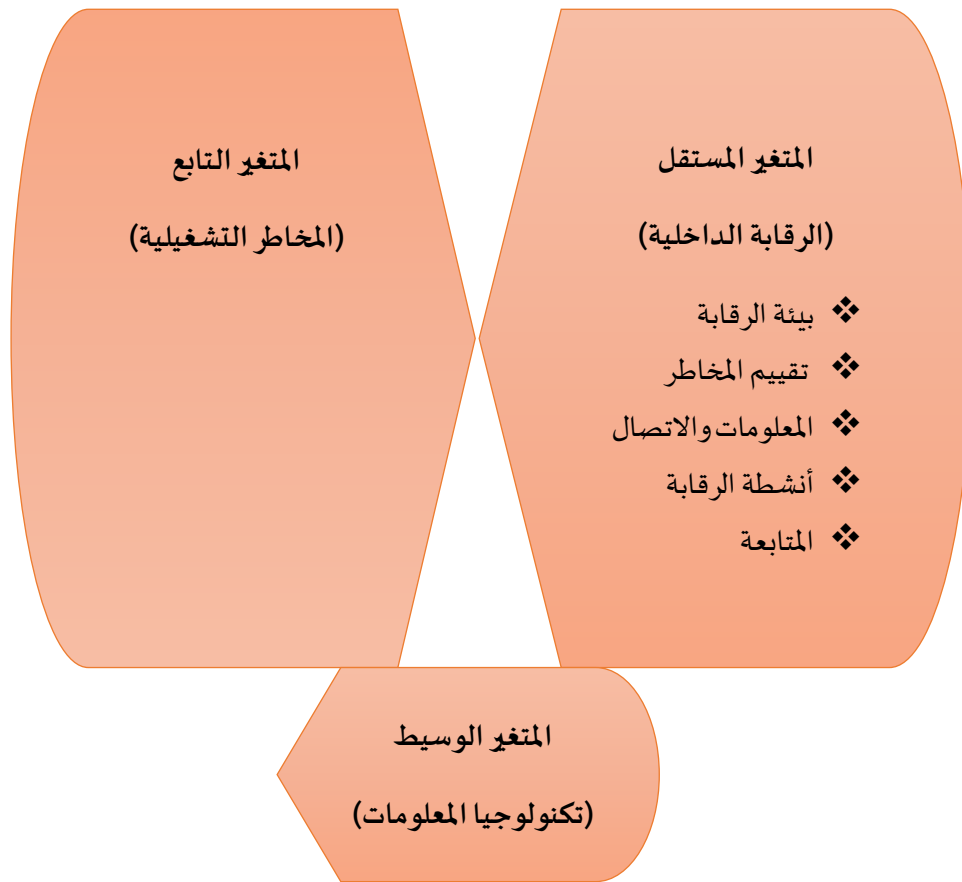
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق بيئة الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة .
 - الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تقييم المخاطر على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة .
 - الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعلومات والاتصال على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة .
 - الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق أنشطة الرقابة على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة .
 - الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمتابعة على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة .
- الفرضية الرئيسية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الداخلية بأبعادها مجتمعة على تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات على المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

6.1 نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج للتعرف على أثر الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة- تقييم المخاطر- المعلومات والاتصال- أنشطة الرقابة- المتابعة) على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة .

- المتغير المستقل: الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة- تقييم المخاطر- المعلومات والاتصال- أنشطة الرقابة- المتابعة)
- المتغير التابع: المخاطر التشغيلية
- المتغير الوسيط: تكنولوجيا المعلومات

الشكل (1): متغيرات الدراسة



من إعداد الباحث

7.1 الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (على ، 2020)

هدفت الدراسة الى قياس أثر تطبيق الرقابة المحاسبية في إدارة المخاطر المصرفية قياس أثر تطبيق الرقابة الإدارية في إدارة المخاطر المصرفية، وقياس أثر تطبيق الضبط الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية. من خلال استخدام الانحدار المتعدد.

توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للرقابة المحاسبية في فاعلية إدارة المخاطر المصرفية ، وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للرقابة الإدارية في فاعلية إدارة المخاطر المصرفية، وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للضبط الداخلي في فاعلية إدارة المخاطر المصرفية .

أوصت الدراسة بالاتي : تطبيق نظام الرقابة الداخلية في مجال المصارف لما له من فوائد عديدة في إدارة المخاطر المصرفية. أن تقوم الادارة العليا بعقد اجتماعات وبشكل دوري مع القائمين على نظام الرقابة المالية الداخلية وذلك للتعرف على نوع الانحرافات الموجودة في الجهة التي يترأسها بشكل مباشر لابد من تبعية نظام الرقابة الداخلية لمجلس الادارة بالمصرف باعتباره اعلى سلطة بدلاً من تبعيته للإدارة التنفيذية حتى يكسب فوته وفاعليته في كشف التجاوزات والسلبيات والتنبيه للمخاطر المختلفة تفادياً لحدوثها.

2. دراسة (عدلان، 2022)

تناولت الدراسة أثر نظام الرقابة الداخلية في إدارة المخاطر المصرفية في البنوك السودانية حيث تمثلت مشكلة الدراسة في عدم كفاءة الأساليب الرقابية المطبقة في إدارة المخاطر المصرفية وعدم استخدام إدارة الرقابة للأساليب الكمية في عملية اتخاذ القرارات أضعف امكانية تحليل البيانات التي تشير إلى ضعف

الرقابة على إدارة المخاطر، وتجاوز بعض الإجراءات الرقابية عند منح التمويل، وعدم التقيد بتوصيات إدارة المخاطر في تقييم الموقف المالي لأي بند من بنود عمل إدارة المخاطر.

وهدفت الدراسة إلى إبراز الجوانب التي يمكن من خلالها التعرف على مفهوم وأهمية الرقابة الداخلية التعرف على مفهوم وأنواع إدارة المخاطر، عكس مدي مساهمة الرقابة الداخلية في إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التوصل إلى نتائج مدعمة إحصائياً عن موضوع البحث

توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج أهمها: أن تطبيق نظام الرقابة الجيد في البنوك يؤدي لإنشاء نظام للتقارير لمواجهة المخاطر المحتملة، وجود نظام رقابة جيد يقوم بدور فعال في التقليل من مخاطر التعثر المالي في البنوك، هنالك رقابة مباشرة من قبل البنك المركزي علي البنوك وتوجد معايير محددة لتحديد حجم السيولة في البنوك.

3. دراسة (مدني، 2018)

هدفت الدراسة إلى محاولة اظهار وابرار دور المراجعة الخارجية في نظام الرقابة الداخلية دراسة نظام الرقابة الداخلية ومعرفة نواحي القوة والضعف في المراجعة الخارجية، معرفة مدى مساهمة نظام الرقابة الداخلية في التقليل من المخاطر العملية في المراجعة الخارجية .

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي والمنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار الفرضيات التالية توجد علاقة بين نظام الرقابة الداخلية والحد من مخاطر الاكتشاف في المراجعة توجد علاقة بين نظام الرقابة الداخلية والحد من مخاطر الرقابة في المراجعة

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين له أثر نظام الرقابة الداخلية ومخاطر الاكتشاف يساعد نظام الرقابة الداخلية على إظهار بعض الأخطاء الجوهرية بعد المراجعة في بعض التقارير التي لم يشير إليها تقرير المراجع الخارجي، زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية يساهم في اكتشاف مخاطر المراجعة.

واختتمت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة التركيز على أساليب الرقابة التكنولوجية الحديثة التي تساعد في تقليل المخاطر المراجعة تدريب المراجعين على برامج رقابية متطورة تساعد في تقليل المخاطر الكلية للمراجعة.

4. دراسة (نور، 2022)

هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل المؤثرة على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين، وفحص أثر كل من البيئة الرقابية، تقييم المخاطر، الأنشطة الرقابية، نظام المعلومات والاتصالات المتابعة على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الملائم للطبيعة هذه الدراسة، وتصميم استبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، وبعد اختبار صدقها وثباتها تم تطبيقها على جميع أفراد العينة التي تكونت من فئتين الفئة الأولى تكونت من (66) موظفاً من دوائر ضريبة الدخل الذين تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية، والفئة الثانية تكونت من (15) موظفاً من دائرة التدقيق الداخلي في وزارة المالية والتخطيط الذين جمعت البيانات منهم باستخدام أسلوب الحصر الشامل، حيث تم استرجاع (64) استبانة من موظفي دوائر ضريبة الدخل و (13) استبانة من موظفي دائرة التدقيق الداخلي، وتم تجميعها وترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 26.0) لتحليل البيانات الميدانية للخروج بالنتائج والتوصيات.

أظهرت النتائج أن أكثر العوامل تأثيراً على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في دوائر ضريبة الدخل هو وجود فصل ملائم بالمهام لموظفي الدائرة (مثل الفصل بين وظائف التقدير والتدقيق، كما أظهرت أن أقل العوامل تأثيراً على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في دوائر ضريبة الدخل هو توفر إطار مهني معتمد (سياسات إجراءات تدريب دائرة لتنظيم عملية إدارة المخاطر في دوائر ضريبة الدخل من وجهة نظر العينة جميعها كوحدة واحدة).

وفي ضوء النتائج أوصى الباحثان بضرورة إنشاء دائرة مختصة لإدارة المخاطر في الإدارة العامة لضريبة الدخل؛ لأهميتها بالتحكم بالمخاطر التي قد تواجه دوائر ضريبة الدخل وتخفيضها إلى نسب مقبولة.

5. دراسة (الصيرفي، 2022)

هدف البحث دراسة واختبار ما إذا كانت مخاطر أعمال عميل المراجعة وفعالية هيكل الرقابة لديه يؤثران علي قرار مراقب الحسابات بالاعتماد علي وظيفة المراجعة الداخلية، وكذا دراسة واختبار أثر كلا من خبرة مراقب الحسابات وحجم مكتبه علي العلاقتين الرئيسيتين محل الدراسة.

ولتحقيق هذا الهدف تم اجراء دراسة تجريبية علي عينة ١٠٤ من مراقبي الحسابات المرخص لهم بمراجعة الشركات المساهمة في جمهورية مصر العربية. وأشارت نتائج التحليل الأساسي إلى وجود تأثير معنوي لكل من مخاطر أعمال عميل المراجعة وفعالية هيكل الرقابة الداخلية لديه معاً، وكلا منهما علي حده علي قرار مراقب الحسابات بالاعتماد على وظيفة المراجعة الداخلية، كما أن قيد مراقب الحسابات لدي هيئة الرقابة المالية وحجم مكتبه، كمتغيرين معدلين لهما تأثير معنوي علي العلاقات محل الدراسة فيما عدا العلاقة مجال الفرض الأول. كما تم إجراء تحليل اضافي بإضافة متغير معدل ثالث وهو مستوي تأهيل مراقب الحسابات.

وأظهرت النتائج وجود تأثير لتأهيل مراقب الحسابات علي العلاقات محل الدراسة كما تم اجراء تحليل حساسية من خلال تغيير طريقة قياس مستوي خبرة مراقب الحسابات بدلالة عدد سنوات عمله، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لمستوي الخبرة مقاسا بعدد سنوات الممارسة علي العلاقات محل الدراسة.

6. دراسة (عزالدين، 2015)

هدفت الدراسة إلى بيان اثر فاعلية نظام الرقابة الداخلية على اداء المدقق الداخلي من خلال الدور الوسيط للخصائص التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية الخاصة.

تكون مجتمع الدراسة من الجامعات الأردنية الخاصة الواقعة ضمن نطاق العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددها سبعة جامعات، أما عينة الدراسة فقد شملت المديرين الماليين والمحاسبين ومدققي الحسابات الداخليين ولجان التدقيق العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة الواقعة ضمن نطاق العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددهم (61).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام كل من تحليل الانحدار البسيط المتعدد وتحليل المسار الاختبار فرضيات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام الرقابة الداخلية بمقوماته تقييم المخاطر والمعلومات والاتصالات على أداء المدقق الداخلي في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة (0.05). ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية الخصائص التدقيق الداخلي بأبعادها الاستقلالية والكفاءة المهنية على أداء المدقق الداخلي في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة (0.05). ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام الرقابة الداخلية بمقوماته على أداء المدقق الداخلي في الجامعات الأردنية الخاصة بوجود خصائص التدقيق الداخلي متغير وسيط عند مستوى دلالة (0.05) (as).

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة أن يكون نظام الرقابة الداخلية في الجامعات الأردنية الخاصة مبسطاً ومفهوماً ومكتوباً من حيث الممارسة والتطبيق خالياً من التعقيد مع ضرورة توفير المرونة والتركيز على فحص ضوابط الرقابة الداخلية المحاسبية وتقويمها من المدقق الداخلي، وتحديد مخاطر الرقابة الداخلية واتخاذ الإجراءات التدقيقية المناسبة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

الدراسة	Crovini et al. (2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل كيفية النظر في المخاطر وإدارتها من قبل المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم، فهم ما إذا كانت إدارة المخاطر متكاملة مع عملية صنع القرار .
المتغير المستقل	إدارة المخاطر
المتغير التابع	المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم
منهجية البحث	تم اعتماد المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في إيطاليا.
أهم النتائج والتوصيات	تم إعادة التفكير في إدارة المخاطر وتعزيز وتحسين عملية صنع القرار ودمج مراحل العمليتين من خلال تقديم نموذج بديل جديد (RM-DM) يرمز إلى "اتخاذ قرارات إدارة المخاطر، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها ان نموذج RM-DM أداة بديلة لإدارة المخاطر بشكل صحيح في الشركات الصغيرة.
الدراسة	(Junaid & Syed, 2022)
أهداف الدراسة	هدفت إلى إطارًا يرتبط بين تكامل ادارة المخاطر والابتكار الأخضر وأداء الشركات.
المتغير المستقل	تكامل ادارة المخاطر
المتغير التابع	الابتكار الأخضر وأداء الشركات
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	شير النتائج أيضاً إلى أن الابتكارات الإدارية الخضراء لها تأثير إيجابي كبير على الأداء المالي للشركة. على العكس من ذلك، فإن تأثير الابتكارات العملية الخضراء على أداء الشركة سلبى بشكل ملحوظ، مما يشير إلى أن التغيرات السريعة في عمليات التصنيع والإجراءات التشغيلية تكلف الشركات بطرق متعددة وتقلل من

أرباح الشركات. تحمل النتائج الجديدة تأثيرات على كل من المديرين والباحثين في إدارة سلاسل التوريد المستدامة والابتكار الخضراء.	
Espino& Taha,2022)	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير القدرة على الابتكار لدى الموردين على تكامل سلسلة التوريد والأداء المستدام، ودور التكامل في توسيط العلاقة بين القدرة على الابتكار في سلسلة التوريد والأداء المستدام. بالإضافة إلى ذلك، تُدرس الثقة كعامل محدد في القدرة على الابتكار لدى الموردين	أهداف الدراسة
القدرة على الابتكار	المتغير المستقل
تكامل سلسلة التوريد	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي التحليلي معتمدة على مراجع الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة	منهجية البحث
تشير النتائج إلى أن الثقة هي عامل محدد رئيسي لقدرة الموردين على الابتكار. القدرة على الابتكار لدى الموردين لها تأثير مباشر على تكامل سلسلة التوريد والأداء المستدام. ومع ذلك، يختفي التأثير المباشر للقدرة على الابتكار لدى الموردين على الأداء المستدام عندما يتم تضمين التكامل في النموذج. على وجه التحديد، التكامل مع العملاء والتكامل الداخلي هما متغيرات وساطة في العلاقة بين القدرة على الابتكار لدى الموردين والأداء المستدام. ستعزز تطوير الثقة في العلاقات مع الموردين، والبحث المستمر عن معلومات حول احتياجات العملاء وإقامة علاقة أقرب معهم، وزيادة التنسيق بين الأقسام تأثير القدرة على الابتكار لدى الموردين على الأداء المستدام. تعد هذه الدراسة هي الأولى التي تحلل تأثير القدرة على الابتكار لدى الموردين وتكامل سلسلة التوريد على الأداء المستدام في قطاع الفنادق	أهم النتائج والتوصيات
دراسة (Cervelló-Royo et al, 2019)	الدراسة

أهداف الدراسة	فحصت التأثير المشترك للاتجاه نحو الابتكار وتكامل سلسلة التوريد (تكامل العملاء وتكامل الموردين وتكامل الداخلية)، والقدرات التنافسية المجمعة على أداء الشركة.
المتغير المستقل	تكامل سلسلة التوريد (بشكل خاص، تكامل الموردين وتكامل الداخلية)
المتغير التابع	القدرات التنافسية
منهجية البحث	تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل البيانات المجمعة
أهم النتائج والتوصيات	أظهر أن الاتجاه نحو الابتكار يؤثر إيجابياً على تكامل سلسلة التوريد والقدرات التنافسية المجمعة وأداء الشركة. كان لتكامل سلسلة التوريد (بشكل خاص، تكامل الموردين وتكامل الداخلية) تأثير وساطة على الاتجاه نحو الابتكار وأداء الأعمال، بينما كان للقدرات التنافسية المجمعة تأثير وساطة على تكامل سلسلة التوريد وأداء الشركة. تقدم النتائج دعماً تجريبياً للفكرة التي تشير إلى أن الاتجاه نحو الابتكار يؤثر على تكامل سلسلة التوريد وأداء الشركة. استناداً إلى الدراسات السابقة حول نظرية الاعتماد على الموارد، تشير هذه الدراسة إلى كيفية مساعدة الاتجاه نحو الابتكار للشركات في تكامل سلسلة التوريد وتحقيق إمكانات آلية إدارة سلسلة التوريد. تقدم هذه الورقة تفسيراً للتفاعل بين الاتجاه نحو الابتكار وتكامل سلسلة التوريد والقدرات التنافسية المجمعة وأداء الشركة

8.1 أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة

✓ أوجه التشابه:

ركزت الدراسات السابقة على دور نظم الرقابة الداخلية في تحسين إدارة المخاطر من جوانب متعددة. دراسة (على، 2020)، دراسة (عدلان، 2022)، دراسة (مدني، 2018)، ودراسة (نور، 2022) جميعها تتناول تأثير نظم الرقابة الداخلية على تقليل المخاطر وتحسين الأداء في المؤسسات المختلفة. تعكس هذه الدراسات أهمية الرقابة الداخلية كأداة أساسية لتحقيق الأمن المالي والإداري وتقليل المخاطر

المحتملة. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد جميع هذه الدراسات على مناهج بحث وصفية وتحليلية واستخدام استبيانات واختبارات إحصائية مثل الانحدار المتعدد للتحليل. توصلت هذه الدراسات إلى نتائج تؤكد على أهمية نظم الرقابة الداخلية وأوصت بتحسين هذه النظم واعتماد تقنيات وأدوات جديدة لتعزيز الفاعلية وتقليل المخاطر.

✓ أوجه الاختلاف:

رغم التشابه الكبير في التركيز على نظم الرقابة الداخلية، تختلف هذه الدراسات في مجالات الدراسة والنتائج والمتغيرات المدروسة والمنهجية المستخدمة. دراسة (على، 2020) ركزت على البنوك والمخاطر المصرفية، حيث أظهرت تأثيرًا إيجابيًا للرقابة المحاسبية والإدارية والضبط الداخلي على إدارة المخاطر المصرفية. في المقابل، دراسة (عدلان، 2022) تناولت موضوع عدم كفاءة الأساليب الرقابية المطبقة في البنوك السودانية وبيّنت أهمية الرقابة الداخلية في مواجهة المخاطر المحتملة وتخفيض مخاطر التعثر المالي.

من ناحية أخرى، دراسة (مدني، 2018) ركزت على دور المراجعة الخارجية في نظام الرقابة الداخلية وتأثيرها على تقليل مخاطر المراجعة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين نظام الرقابة الداخلية وتقليل مخاطر الاكتشاف والرقابة في المراجعة. في المقابل، دراسة (نور، 2022) ركزت على العوامل المؤثرة على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في دوائر ضريبة الدخل بفلسطين، وأظهرت أن العوامل الأكثر تأثيرًا هي البيئة الرقابية وتقييم المخاطر والأنشطة الرقابية.

فيما يتعلق بالمنهجية، استخدمت دراسة (نور، 2022) استبيانات جمعت بيانات من موظفي دوائر ضريبة الدخل، بينما اعتمدت دراسة (على، 2020) و دراسة (عدلان، 2022) على تحليل الانحدار المتعدد. دراسة (مدني، 2018) اعتمدت على منهجيات استنباطية واستقرائية وتاريخية ووصفية تحليلية لتحقيق أهدافها.

9.1 تحديد الفجوة البحثية

رغم الجهود المبذولة في الدراسات السابقة، يتضح أن هناك فجوة بحثية تتعلق بتأثير نظم الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية، خصوصًا في القطاعات غير المالية مثل المطارات. لم تتناول الدراسات السابقة بشكل كافٍ دور تكنولوجيا المعلومات كوسيط لتعزيز فعالية نظم الرقابة الداخلية في تقليل المخاطر التشغيلية. وبالتالي، فإن سد هذه الفجوة من خلال دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة يمكن أن يوفر رؤية جديدة وشاملة حول كيفية تحسين إدارة المخاطر في البيئات التشغيلية المعقدة من خلال تكامل نظم الرقابة الداخلية مع التكنولوجيا الحديثة.

فركزت الدراسات مثل دراسة (على، 2020) ودراسة (عدلان، 2022) على المخاطر المصرفية والمالية، يبقى تأثير نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية غير مستكشف بشكل كافٍ، خصوصًا في البيئات التشغيلية المعقدة مثل المطارات، وركزت دراسة (على، 2020) على قياس تأثير الرقابة المحاسبية والإدارية والضبط الداخلي على إدارة المخاطر المصرفية. ووجدت أن لهذه الرقابات تأثيرًا إيجابيًا على فاعلية إدارة المخاطر المصرفية، بينما دراسة (عدلان، 2022): تناولت تأثير نظام الرقابة الداخلية على إدارة المخاطر المصرفية في البنوك السودانية، وأظهرت أهمية النظام في مواجهة المخاطر المحتملة وتقليل مخاطر التعثر المالي، ولاحظ أن هناك نقص واضح في الأبحاث التي تتناول الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تعمل كوسيط لتعزيز فعالية نظم الرقابة الداخلية في تقليل المخاطر التشغيلية. لم يتم التطرق لهذا الجانب بشكل كافٍ في الدراسات السابقة مثل دراسة (مدني، 2018) التي ركزت على المراجعة الخارجية، أو دراسة (نور، 2022) التي تناولت العوامل المؤثرة على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في دوائر ضريبة الدخل.

10.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

- ✓ الرقابة الداخلية في المحاسبة والتدقيق، هي عملية لضمان تحقيق أهداف المنشأة بفعالية وكفاءة وإصدار تقارير مالية موثوق بها، والامتثال للقوانين واللوائح والسياسات. والرقابة الداخلية مفهوم واسع، يتضمن كل ما يسيطر على المخاطر المحتملة للمنظمة. (نور، 2022)
- ✓ المخاطر التشغيلية: تعرف على أنها هي مخاطر الخسائر الناجمة عن عدم كفاية أو إخفاق العمليات الداخلية، أو الأشخاص، أو النظم، أو عن أحداث خارجية ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية، ولكنه لا يشمل المخاطر الاستراتيجية أو مخاطر السمعة. (الصيرفي، 2021)
- ✓ تكنولوجيا المعلومات: حسب تعريف مجموعة تقنية المعلومات الأمريكية ITAA ، «هي» دراسة، وتصميم، وتطوير، وتفعيل أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب، وبشكل خاص تطبيقات وبنية عتاد الحاسوب»، تهتم تقنية المعلومات باستخدام الحواسيب والتطبيقات(باقر، 2020)

11.1 المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات "دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة ، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

12.1 مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات "دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة

13.1 أدوات الدراسة:

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

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من بالملكة العربية السعودية والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

14.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار أسئلة وفرضيات الدراسة والإجابة عنها قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS - Statistical Package for Social Sciences كما يلي:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: والتي تم

استخدامها لوصف الخصائص الديمغرافية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة، وتشمل:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات للعاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات للعاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات ابعاد متغيرات الدراسة.
- الانحدار المتعدد: لاختبار اثر المتغير المستقل في المتغير التابع.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي عالي بين ابعاد المتغير المستقل.
- Kolmogorov-Smnnov للتعرف على تحقق ظاهرة التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.
- تحليل الانحدار الهرمي: لاختبار دور المتغير المعدل في تحسين أثر المتغير المستقل في المتغير التابع

15.1 حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بقياس أثر نظام الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة- تقييم المخاطر- المعلومات والاتصال- أنشطة الرقابة- المتابعة) على المخاطر التشغيلية الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات "دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة
- حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على المطارات بمدينة جدة في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: تم التطبيق علي العاملين في المطارات بمدينة جدة في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

تمهيد

تعد نظم الرقابة الداخلية من الأدوات الحيوية التي تعتمد عليها المؤسسات لضمان تحقيق أهدافها التشغيلية والمالية والامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، تلعب هذه النظم دورًا محوريًا في تقليل المخاطر التشغيلية، وهي تلك المخاطر التي تنشأ من عدم كفاءة العمليات الداخلية، الأخطاء البشرية، فشل الأنظمة، أو الأحداث الخارجية غير المتوقعة. (يوسف، 2022)

في هذا السياق، يبرز الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات كعامل حاسم في تعزيز فعالية نظم الرقابة الداخلية، إذ تساهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة المعلومات، تسهيل عمليات الرصد والمراقبة، وتوفير أدوات تحليلية متقدمة تساعد في كشف وتقييم المخاطر بشكل أسرع وأكثر دقة، بالإضافة إلى ذلك، تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحسين التواصل الداخلي وتنسيق الإجراءات بين مختلف الإدارات، مما يعزز من قدرة المؤسسة على الاستجابة الفعالة للتحديات التشغيلية. (رجم، 2018)

كما يتجلى أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية من خلال دوره في توفير بيئة عمل أكثر استقرارًا وأمانًا، حيث يتم التحكم في العمليات بفاعلية وتقليل فرص وقوع الأخطاء أو التجاوزات، وتبرز تكنولوجيا المعلومات كعامل تمكيني رئيسي يعزز من قدرة هذه النظم على التكيف مع المتغيرات والتحديات المستمرة في بيئة الأعمال المعاصرة.

ومن ثم يتم تقسيم هذا الفصل على ثلاث مباحث على النحو التالي:

- المبحث الأول: نظام الرقابة الداخلية
- المبحث الثاني: المخاطر التشغيلية
- المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: نظام الرقابة الداخلية

تمهيد:

تلعب نظم الرقابة الداخلية دوراً محورياً في تعزيز فعالية وكفاءة أداء المؤسسات، سواء كانت هذه المؤسسات في القطاع العام أو الخاص. يُعرف نظام الرقابة الداخلية على أنه مجموعة من السياسات والإجراءات المعتمدة من قبل إدارة المؤسسة بهدف ضمان حماية الأصول، والحفاظ على دقة وسلامة السجلات المحاسبية، وضمان تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للمؤسسة، والامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها.

تُعد الرقابة الداخلية ركيزة أساسية في الحوكمة الرشيدة والإدارة الفعالة، حيث تساهم في خلق بيئة من الثقة والشفافية، وتساعد على تحديد ومعالجة نقاط الضعف المحتملة قبل أن تتسبب في مشاكل كبيرة، تشمل مكونات نظام الرقابة الداخلية كلاً من بيئة الرقابة، تقييم المخاطر، الأنشطة الرقابية، المعلومات والاتصالات، ورصد الأنشطة. (طنبور، 2020)

بيئة الرقابة هي الأساس الذي يبنى عليه النظام بأكمله، حيث تتضمن النزاهة والقيم الأخلاقية للإدارة والعاملين، وهياكل السلطة والمسؤولية، تقييم المخاطر يتعلق بتحديد وتحليل المخاطر التي قد تواجه تحقيق أهداف المؤسسة، سواء كانت داخلية أو خارجية، ومن ثم وضع استراتيجيات لإدارتها الأنشطة الرقابية تشمل السياسات والإجراءات التي تضمن تنفيذ التوجيهات الإدارية، مثل الفصل بين المهام لضمان عدم تركز السلطة في يد شخص واحد، والمراجعة الدورية للعمليات.

تلعب المعلومات والاتصالات دوراً حاسماً في ضمان تدفق المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب إلى الأطراف المعنية، مما يعزز من قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وموثوقة، وأخيراً، يتطلب رصد الأنشطة تقييم مستمر ودوري لنظام الرقابة الداخلية للتأكد من فعاليته واستجابته للتغيرات البيئية والمخاطر الجديدة. (ضامن، 2020)

في السنوات الأخيرة، شهدت نظم الرقابة الداخلية تطورات ملحوظة بفضل التقدم التكنولوجي السريع، والذي أضاف بعداً جديداً في كيفية تصميم وتنفيذ هذه النظم، تكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من نظام الرقابة الداخلية، حيث توفر أدوات وتقنيات متقدمة تساهم في تحسين جودة البيانات، وتسهيل عمليات الرصد والمراقبة، واكتشاف الأنماط غير الاعتيادية التي قد تشير إلى وجود مخاطر أو تجاوزات.

تساهم التكنولوجيا أيضاً في تحسين التواصل والتنسيق بين مختلف إدارات المؤسسة، مما يعزز من القدرة على الاستجابة الفعالة للتحديات والمخاطر التشغيلية، على سبيل المثال، يمكن لأنظمة المعلومات المحوسبة أن تقوم بمراجعة وتدقيق السجلات والمعاملات بشكل آلي وفي الوقت الفعلي، مما يقلل من احتمال وقوع الأخطاء أو الاحتيالات.

يمكن القول إن نظام الرقابة الداخلية ليس مجرد مجموعة من الإجراءات الروتينية، بل هو نظام ديناميكي يتطور باستمرار لمواكبة التغيرات في بيئة الأعمال والمخاطر المحيطة بها، ويظل الهدف الأساسي لهذا النظام هو حماية أصول المؤسسة، وضمان دقة المعلومات المالية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية على المدى الطويل. (أحمد، 2020)

1.1.2 تعريف أنظمة الرقابة الداخلية:

نظام الرقابة الداخلية هو من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لضمان تحقيق أهدافها التشغيلية والمالية وضمان الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، كما إن مفهوم نظام الرقابة الداخلية يمكن أن يتخذ عدة أوجه، وكل تعريف يعكس جانباً مختلفاً من هذا النظام المتكامل. في السياق العام، يُعرف نظام الرقابة الداخلية بأنه مجموعة من السياسات والإجراءات التي تضعها إدارة المؤسسة بهدف حماية الأصول، وضمان دقة وسلامة السجلات المحاسبية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، والامتثال للقوانين واللوائح. هذا التعريف يبرز الطبيعة الشاملة للرقابة الداخلية ودورها الأساسي في جميع جوانب العمليات المؤسسية. (الكيلاني، 2023)

من جهة أخرى، قدمت لجنة المنظمات الراعية للجنة تقارير المنظمات (COSO) تعريفاً محدداً للرقابة الداخلية بأنها عملية ينفذها مجلس الإدارة والإدارة والأفراد الآخرين في المؤسسة، وهي مصممة لتوفير تأكيد معقول لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمليات والتقارير والامتثال، هذا التعريف يركز على شمولية الرقابة الداخلية وأهمية مشاركة جميع أفراد المؤسسة في تنفيذها لتحقيق الأهداف المختلفة.

كما يُنظر إلى نظام الرقابة الداخلية كألية تضمن دقة واكتمال السجلات المحاسبية، وحماية الأصول من السرقة أو الضياع، وضمان تنفيذ السياسات الإدارية بفعالية وكفاءة، هذا التعريف يبرز الدور الحاسم للرقابة الداخلية في الحفاظ على المعلومات المالية وحماية موارد المؤسسة. (طالب، 2024)

من منظور إدارة المخاطر، يُعرف نظام الرقابة الداخلية بأنه مجموعة من الإجراءات والأنشطة التي تهدف إلى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تؤثر على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التشغيلية والمالية والاستراتيجية يوضح هذا التعريف كيف يمكن للرقابة الداخلية تعزيز مرونة المؤسسة وقدرتها على مواجهة التحديات والمخاطر المحتملة. (حنش، 2020)

أما من منظور الحوكمة المؤسسية، فيُعتبر نظام الرقابة الداخلية الإطار الذي يدعم ممارسات الحوكمة الرشيدة في المؤسسة من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة، وتحسين إدارة الموارد، وضمان الامتثال للقوانين واللوائح هذا التعريف يسلط الضوء على دور الرقابة الداخلية في تعزيز الثقة بين جميع الأطراف المعنية وتحسين فعالية الإدارة. (الرقوع، 2020)

من الناحية القانونية، يُركز تعريف نظام الرقابة الداخلية على النظام من الضوابط والإجراءات التي تفرضها القوانين واللوائح لضمان سلامة العمليات المالية والإدارية، ومنع الاحتيال والفساد، وحماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح الأخرى، يبرز هذا التعريف أهمية الرقابة الداخلية في الامتثال القانوني وحماية حقوق المساهمين.

يعرف البنك الدولي الرقابة الداخلية كعملية متكاملة تنطوي على الموظفين والإجراءات والنظم، وتهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة من خلال إدارة المخاطر وضمان الامتثال للسياسات والإجراءات

والتشريعات، يبرز هذا التعريف الطبيعة المتكاملة للرقابة الداخلية وأهميتها في تحقيق أهداف المؤسسة. (طلبة، 2020)

كما يُنظر إلى نظام الرقابة الداخلية على أنه النظام الذي يتضمن الضوابط التكنولوجية والسياسات والإجراءات لضمان سلامة وأمن نظم المعلومات، وحماية البيانات من الوصول غير المصرح به، وضمان استمرارية العمليات التقنية، كما يبرز هذا التعريف دور التكنولوجيا في تعزيز فعالية الرقابة الداخلية وضمان استدامتها.

ومما سبق تتعدد هذه التعريفات لتعكس الجوانب المختلفة لنظام الرقابة الداخلية وأهمية دوره في تعزيز الأداء المؤسسي وضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، تتنوع هذه التعريفات بناءً على السياق والمجال الذي تُطبّق فيه، مما يعكس الطبيعة الشاملة والمتعددة الأبعاد للرقابة الداخلية في المؤسسات المختلفة. (ناصر، 2021)

2.1.2 أهمية نظام الرقابة الداخلية:

نظام الرقابة الداخلية هو أحد الدعائم الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لضمان تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ولتأمين استمراريته ونموها في بيئة العمل المتغيرة، تتمثل أهمية نظام الرقابة الداخلية في عدة جوانب حيوية، يمكن توضيحها على النحو التالي: (محمد، 2023)

1. تحسين الأداء التشغيلي:

نظام الرقابة الداخلية يعزز الأداء التشغيلي من خلال وضع سياسات وإجراءات تهدف إلى تحسين جودة العمليات اليومية، بفضل الرقابة المستمرة على الأنشطة المختلفة، تستطيع المؤسسة الكشف عن أوجه القصور ومعالجتها، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وتقليل الفاقد، كما تُساهم هذه الإجراءات في تحقيق الأهداف التشغيلية بصورة أفضل وأكثر فعالية، مما يرفع من الإنتاجية ويعزز الأداء العام للمؤسسة.

2. ضمان دقة المعلومات المالية:

من خلال نظام الرقابة الداخلية، تُضمن دقة وسلامة السجلات المالية. يساعد هذا النظام في تنفيذ عمليات مراجعة دقيقة للمعاملات المالية، والتأكد من صحة البيانات المحاسبية، مما يعزز الثقة في التقارير المالية المقدمة للمستثمرين وأصحاب المصلحة، هذه الدقة تُعتبر حجر الأساس لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وهو ما يدعم التخطيط الاستراتيجي والإدارة المالية الرشيدة.

3. حماية الأصول:

يلعب نظام الرقابة الداخلية دوراً محورياً في حماية أصول المؤسسة من السرقة، الفقدان، أو سوء الاستخدام يتم تحقيق ذلك من خلال إجراءات رقابية فعالة تشمل التحكم في الوصول إلى الأصول، وإجراء جرد دوري للمخزون، والتأمين على الممتلكات. هذه الحماية تُسهم في الحفاظ على موارد المؤسسة وضمان استدامة عملياتها.

4. الامتثال للقوانين واللوائح:

يضمن نظام الرقابة الداخلية التزام المؤسسة بجميع القوانين واللوائح ذات الصلة من خلال إجراءات رقابية دقيقة، يتم التأكد من أن جميع العمليات تتم وفقاً للتشريعات المعمول بها، مما يقلل من مخاطر العقوبات القانونية والغرامات. الامتثال القانوني يعزز سمعة المؤسسة ويزيد من ثقة العملاء والشركاء فيها. (يوسف، 2022)

5. إدارة المخاطر:

نظام الرقابة الداخلية يساعد في تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة عبر تحليل البيئة الداخلية والخارجية، يتم وضع استراتيجيات للتعامل مع المخاطر المحتملة، مما يساهم في تقليل تأثيرها السلبي هذه الإدارة الفعالة للمخاطر تُمكن المؤسسة من التحلي بالمرونة اللازمة لمواجهة التحديات وتحقيق النمو المستدام.

6. تعزيز الشفافية والمساءلة:

يساهم نظام الرقابة الداخلية في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة بفضل وضوح الإجراءات والسياسات الرقابية، يمكن تحديد المسؤوليات بدقة، مما يضمن مساءلة الجميع عن أفعالهم وقراراتهم هذه البيئة الشفافة تُعزز من الثقة بين الموظفين والإدارة، وتقلل من فرص الفساد أو التلاعب.

7. دعم الحوكمة المؤسسية:

يلعب نظام الرقابة الداخلية دوراً حاسماً في دعم الحوكمة الرشيدة داخل المؤسسة من خلال توفير آليات رقابية فعالة، يمكن لمجلس الإدارة والإدارة العليا التأكد من أن السياسات والاستراتيجيات تُنفذ بفاعلية، وأن المؤسسة تعمل وفقاً لمبادئ النزاهة والشفافية هذا الدعم يعزز من سمعة المؤسسة ويزيد من ثقة المستثمرين وأصحاب المصلحة فيها. (أبو علي، 2021)

8. تحسين جودة المعلومات واتخاذ القرارات:

يساهم نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة المعلومات المتاحة للإدارة، مما يُمكنها من اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على بيانات دقيقة، توفر الرقابة الداخلية معلومات موثوقة حول الأداء المالي والتشغيلي، مما يساعد في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق الأهداف المؤسسية.

9. تعزيز الثقة مع الأطراف الخارجية:

وجود نظام رقابة داخلية قوي يعزز من ثقة الأطراف الخارجية مثل المستثمرين، المقرضين، الموردين، والعملاء في المؤسسة هذه الثقة تُبنى على التأكيد بأن المؤسسة تعمل بكفاءة وشفافية، وأن أصولها محمية ومعلوماتها المالية دقيقة، هذه الثقة تُساهم في بناء علاقات تجارية قوية ومستدامة، تُسهم بدورها في تحقيق النمو والازدهار.

10. دعم النمو المستدام:

يساعد نظام الرقابة الداخلية الفعال المؤسسات على تحقيق نمو مستدام من خلال التأكد من أن العمليات التشغيلية تتم بكفاءة وأن الموارد تُدار بفعالية، كما يمكن أن يساعد في تحديد فرص التحسين المستمر، ودفع الابتكار، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق. (عدلان، 2022)

ومما سبق يرى الباحث يتجلى الدور الحيوي لنظام الرقابة الداخلية في تعزيز كفاءة المؤسسة، وضمان دقة وسلامة المعلومات المالية، وحماية الأصول، والامتثال للقوانين، وإدارة المخاطر بفعالية، هذه الأهمية الشاملة تجعل من الرقابة الداخلية أداة لا غنى عنها لتحقيق الاستدامة والنمو في بيئة الأعمال الديناميكية والمتغيرة.

3.1.2 أهداف نظام الرقابة الداخلية:

نظام الرقابة الداخلية هو عنصر حيوي في البنية التنظيمية لأي مؤسسة، حيث يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في تعزيز الأداء والكفاءة والاستدامة، يُعنى هذا النظام بتوفير الضمانات اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة من خلال مجموعة من الضوابط والإجراءات.

يسعى نظام الرقابة الداخلية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسة من خلال تطبيق إجراءات تهدف إلى تقليل الهدر في الموارد وتحسين عمليات الإنتاج، يشمل ذلك تبسيط العمليات، وتحسين استخدام الوقت، والموارد البشرية، والتكنولوجية هذه الكفاءة تعزز من قدرة المنظمة على تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية وبتكلفة أقل، مما يعزز من موقعها التنافسي في السوق.

يهدف نظام الرقابة الداخلية إلى ضمان أن التقارير المالية تعكس بصورة دقيقة وشفافة الوضع المالي للمنظمة تتضمن هذه الأهداف وضع إجراءات رقابية صارمة لضمان دقة وموثوقية البيانات المالية، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة ويعزز من ثقة المستثمرين والدائنين في المؤسسة. (الكيلاني، 2023)

يسعى نظام الرقابة الداخلية إلى ضمان التزام جميع أفراد المنظمة بالمعايير المهنية والأخلاقية المعمول بها يتم تحقيق ذلك من خلال تطوير سياسات واضحة للإفصاح والنزاهة، وتطبيق إجراءات رقابية صارمة لمراقبة الالتزام بهذه السياسات، هذا الهدف يساعد في تعزيز ثقافة النزاهة والمسؤولية داخل المنظمة، مما يقلل من مخاطر الفساد والاحتيال.

إلى جانب حماية الأصول المادية والمالية، يسعى نظام الرقابة الداخلية إلى حماية الأصول الفكرية للمنظمة، مثل براءات الاختراع، والعلامات التجارية، والحقوق الفكرية، تتضمن هذه الحماية وضع إجراءات لضمان سرية المعلومات، ومنع الوصول غير المصرح به، وضمان الاستخدام القانوني لهذه الأصول. (طالب، 2024)

يهدف نظام الرقابة الداخلية إلى تحسين قنوات الاتصال الداخلي بين مختلف مستويات وأقسام المنظمة يشمل ذلك تطوير نظم وتقنيات تضمن تدفق المعلومات بشكل سلس ودقيق بين العاملين والإدارة، تعزيز الاتصال الداخلي يساعد في تحسين التنسيق والتعاون بين الفرق المختلفة، مما يعزز من فعالية وكفاءة العمليات التنظيمية.

يسعى نظام الرقابة الداخلية إلى دعم تحقيق التميز التنظيمي من خلال توفير إطار عمل يضمن جودة وفعالية العمليات والإجراءات، يتضمن ذلك تطبيق معايير الأداء العالي، وتحفيز الابتكار، وتشجيع التحسين المستمر هذا الهدف يعزز من قدرة المنظمة على تحقيق نتائج متميزة وتلبية توقعات العملاء والمساهمين.

يهدف نظام الرقابة الداخلية إلى تحسين إدارة المخاطر من خلال تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة ووضع استراتيجيات للتعامل معها، تشمل هذه الاستراتيجيات تطوير خطط للطوارئ، وتطبيق إجراءات رقابية لمنع حدوث المخاطر أو التخفيف من تأثيرها في حال وقوعها، إدارة المخاطر الفعالة تساهم في تعزيز الاستقرار والاستدامة المالية للمنظمة.

يسعى نظام الرقابة الداخلية إلى تعزيز الثقة والمصداقية في السوق من خلال ضمان الشفافية والالتزام بالمعايير الدولية والمحلية، تعزز هذه الثقة من قدرة المنظمة على جذب الاستثمارات وتحقيق شركات استراتيجية، مما يساهم في تحقيق نمو مستدام وتوسيع قاعدة العملاء. (أحمد، 2020)

ومما سبق يرى الباحث أن تشكل الأهداف المتنوعة لنظام الرقابة الداخلية دعامة أساسية في تعزيز الأداء التنظيمي وضمان تحقيق الاستدامة والنجاح على المدى الطويل من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وضمان دقة التقارير المالية، وتعزيز الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية، وحماية الأصول الفكرية، وتحسين الاتصال الداخلي، ودعم التميز التنظيمي، وإدارة المخاطر، وتعزيز الثقة والمصداقية في السوق، يمكن للمنظمات تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بفعالية لذا، يعتبر نظام الرقابة الداخلية أداة حيوية لتحقيق التميز والاستدامة في بيئة الأعمال المعاصرة.

4.1.2 أبعاد نظام الرقابة الداخلية:

يُعد نظام الرقابة الداخلية حجر الزاوية في بناء منظمة فعالة ومستدامة. يتضمن هذا النظام مجموعة من الأبعاد التي تعمل معاً لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية تشمل هذه الأبعاد بيئة الرقابة، وتقييم المخاطر، والمعلومات والاتصال، وأنشطة الرقابة، والمتابعة.

• بيئة الرقابة:

تشكل بيئة الرقابة الأساس الذي يبنى عليه نظام الرقابة الداخلية، حيث تشمل الثقافة التنظيمية، والأخلاقيات، والقيم التي تتبناها المنظمة، تتضمن بيئة الرقابة أيضاً الهيكل التنظيمي والسياسات والإجراءات التي توجه سلوك العاملين من خلال تعزيز بيئة رقابية قوية، تضمن المنظمة التزام الجميع بالمعايير المهنية والأخلاقية، مما يقلل من فرص الفساد والاحتيال. (الرقوع، 2020)

تعتبر القيادة الفعالة من أهم عناصر بيئة الرقابة حيث يجب أن يظهر القادة التزاماً قوياً بالرقابة الداخلية من خلال توفير الموارد اللازمة ودعم المبادرات الرقابية. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الإدارة وضع

سياسات واضحة وتقديم التدريب المستمر للعاملين لضمان فهمهم لأهمية الرقابة الداخلية وكيفية تطبيقها في عملهم اليومي.

• تقييم المخاطر

يعد تقييم المخاطر من الأبعاد الحيوية في نظام الرقابة الداخلية، حيث يساعد المنظمة على تحديد وتحليل المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهدافها يشمل تقييم المخاطر عملية مستمرة تتضمن تحديد المخاطر المحتملة، وتقييم احتمالية حدوثها وتأثيرها، ووضع استراتيجيات للتعامل معها.

تتطلب عملية تقييم المخاطر جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة لتحديد النقاط الضعيفة في النظام التنظيمي، يجب أن تكون هذه العملية شاملة وتشمل جميع جوانب المنظمة، بما في ذلك العمليات المالية والتشغيلية والتقنية بعد تحديد المخاطر، يجب على الإدارة وضع خطط للتعامل معها تتضمن إجراءات وقائية واستراتيجيات استجابة في حال حدوث المخاطر.

• المعلومات والاتصال

يعد تدفق المعلومات والاتصال الفعال من الأبعاد الأساسية لنظام الرقابة الداخلية، تضمن المعلومات والاتصال الجيد أن جميع أفراد المنظمة يتلقون المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبشكل دقيق تشمل هذه المعلومات البيانات المالية، والتقارير التشغيلية، والسياسات والإجراءات التنظيمية. (ناصر، 2021)

يجب أن تتضمن نظم المعلومات والاتصال قنوات واضحة وفعالة لتبادل المعلومات بين المستويات المختلفة في المنظمة، تعزيز التواصل الداخلي يساعد في تحسين التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة، مما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون المعلومات متاحة وسهلة الوصول إليها لضمان استخدامها الفعال في اتخاذ القرارات.

• أنشطة الرقابة:

تشمل أنشطة الرقابة الإجراءات والسياسات التي تُنفذ لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية ومنع الاحتيال والأخطاء، تتضمن هذه الأنشطة المراجعات الداخلية، والفحوصات الدورية، وإجراءات الموافقة والتفويض، والتحقق من الامتثال للسياسات.

من الأمثلة على أنشطة الرقابة الفعالة: الفصل بين الواجبات لضمان عدم تركيز السلطة في يد شخص واحد، وإجراء مراجعات داخلية مستقلة لتقييم الأداء والكشف عن الانحرافات، وتطبيق نظام الموافقات المزدوجة للعمليات المالية الحساسة، تساهم هذه الأنشطة في تعزيز الشفافية والنزاهة داخل المنظمة.

• المتابعة:

تعتبر المتابعة بُعدًا محوريًا في نظام الرقابة الداخلية، حيث تضمن أن جميع الأنشطة الرقابية تُنفذ بفعالية وتحقق الأهداف المرجوة، تشمل المتابعة عملية تقييم دورية لنظام الرقابة الداخلية وتحليل الأداء للكشف عن النقاط الضعيفة واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

يجب أن تتضمن عملية المتابعة جمع البيانات وتحليلها بشكل دوري لتقييم فعالية الإجراءات الرقابية يمكن تحقيق ذلك من خلال إجراء مراجعات داخلية وخارجية، واستطلاعات الرأي، وتحليل التقارير الدورية، تساعد هذه العملية في تحسين النظام بشكل مستمر وضمان استجابته للتغيرات في البيئة التنظيمية. (محمد، 2023)

تشكل أبعاد نظام الرقابة الداخلية عناصر مترابطة تعمل معًا لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. من خلال بيئة رقابية قوية، وتقييم دقيق للمخاطر، وتدقيق فعال للمعلومات، وأنشطة رقابية صارمة، وعملية متابعة مستمرة، يمكن للمنظمات تعزيز أدائها وتحقيق النجاح المستدام، لذا، يُعد الاستثمار في تطوير وتطبيق نظام رقابة داخلية متكامل خطوة استراتيجية نحو بناء منظمة قوية ومستدامة في بيئة الأعمال المعاصرة.

المبحث الثاني: المخاطر التشغيلية

تمهيد:

تشكل المخاطر التشغيلية أحد الجوانب الحيوية التي تواجهها المنظمات في سعيها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، تُعرّف المخاطر التشغيلية بأنها تلك المخاطر التي تنشأ نتيجة للعمليات الداخلية، والأفراد، والأنظمة، أو الأحداث الخارجية التي تؤثر على قدرة المنظمة على تنفيذ عملياتها بكفاءة وفعالية، تختلف هذه المخاطر في طبيعتها وأثرها، ولكن جميعها يمكن أن تؤدي إلى تعطيل العمليات التشغيلية، وتحقيق خسائر مالية، والإضرار بالسمعة.

تتجلى المخاطر التشغيلية في مجموعة متنوعة من المواقف، بدءاً من الأخطاء البشرية، وتعطل الأنظمة التقنية، إلى الكوارث الطبيعية، والتغيرات في البيئة التنظيمية على سبيل المثال، يمكن أن تنجم المخاطر التشغيلية عن عمليات غير فعالة، وسوء إدارة الموارد، ونقص في التدريب والتأهيل، أو حتى اختراقات أمنية تؤثر على سرية البيانات وأمانها. (يوسف، 2022)

أهمية فهم المخاطر التشغيلية تكمن في قدرتها على التأثير المباشر على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها القصيرة والطويلة الأجل، فهي قد تؤدي إلى تأخير في تسليم المنتجات والخدمات، وزيادة التكاليف التشغيلية، والتأثير السلبي على جودة الأداء، ولذلك، يتطلب التعامل مع المخاطر التشغيلية نهجاً استراتيجياً يتضمن تحديد وتحليل وتقييم هذه المخاطر، وتطوير استراتيجيات للتعامل معها وتخفيف آثارها.

إن إدارة المخاطر التشغيلية بشكل فعال تساهم في تعزيز الاستقرار المؤسسي، وتقليل فرص حدوث الأزمات، وتحسين مرونة المنظمة في مواجهة التحديات، تتطلب هذه الإدارة تصميم نظام متكامل يشمل السياسات والإجراءات، والتقنيات المناسبة، وتدريب الأفراد، مما يعزز قدرة المنظمة على الاستجابة بسرعة وفعالية للمخاطر المحتملة.

1.2.2 تعريف المخاطر التشغيلية:

تُعد المخاطر التشغيلية أحد المفاهيم الحيوية في مجال إدارة المخاطر، حيث تتناول التهديدات التي قد تؤثر بشكل مباشر على سير العمليات اليومية داخل المنظمات، تختلف التعريفات الخاصة بالمخاطر التشغيلية بناءً على السياق الذي يتم تناولها فيه، مما يعكس تنوع هذه المخاطر وأثرها المحتمل على الأداء التنظيمي.

تُعرف المخاطر التشغيلية بأنها المخاطر التي تنشأ من العمليات اليومية التي تقوم بها المنظمة هذه المخاطر تشمل الأضرار الناتجة عن الأخطاء البشرية، وتعطل الأنظمة، وسوء إدارة العمليات، فضلاً عن الأحداث غير المتوقعة التي قد تعيق تحقيق الأهداف التشغيلية، تكمن أهمية هذا التعريف في تأكيده على ضرورة وجود ضوابط وإجراءات فعالة لضمان سير العمليات بكفاءة واستمرارية العمل دون انقطاع. (الكيلاني، 2023)

من منظور معايير إدارة المخاطر، تُعرف المخاطر التشغيلية على أنها التهديدات التي يمكن أن تؤثر على قدرة المنظمة على تنفيذ أنشطتها الرئيسية بفعالية في هذا السياق، تشمل المخاطر التشغيلية التحديات المتعلقة بالعمليات، والتكنولوجيا، والأفراد، والموردين، والتي قد تؤدي إلى خسائر مالية، وتأثيرات سلبية على سمعة المنظمة، أو التأثير على جودة تقديم الخدمات، يشير هذا التعريف إلى التفاعل المعقد بين مختلف عناصر التشغيل والبيئة المحيطة، مما يتطلب تقييماً شاملاً وإدارة استراتيجية لتقليل هذه المخاطر.

في سياق التهديدات والأزمات، يُفهم المخاطر التشغيلية على أنها تلك المخاطر التي تنشأ نتيجة للأحداث غير المتوقعة أو الكوارث التي تؤثر بشكل مباشر على سير العمليات اليومية للمنظمة، تشمل هذه المخاطر الكوارث الطبيعية، والهجمات السيبرانية، والحوادث الكبرى التي قد تؤدي إلى تعطيل العمليات وإلحاق الضرر بالموارد والأنظمة، يشير هذا التعريف إلى أهمية التحضير للطوارئ ووضع خطط استجابة فعالة لمواجهة الأزمات بشكل مناسب. (طلبة، 2020)

عندما يتم تناول المخاطر التشغيلية من منظور إدارة الجودة، يُعرف هذا النوع من المخاطر بأنها تلك المخاطر التي تؤثر على جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة، تتضمن هذه المخاطر عدم الامتثال لمعايير الجودة، أو الفشل في تلبية متطلبات العملاء، أو المشكلات المرتبطة بسلاسل الإمداد التي تؤدي إلى تقديم منتجات غير مطابقة للمواصفات يعكس هذا التعريف أهمية الحفاظ على معايير الجودة لضمان رضا العملاء وضمان استمرارية النجاح في السوق.

في سياق الأبعاد المالية، تُعرف المخاطر التشغيلية بأنها المخاطر التي تؤدي إلى تكبد المنظمة خسائر مالية نتيجة لفشل العمليات التشغيلية، تشمل هذه المخاطر الأضرار الناتجة عن التكاليف الإضافية غير المتوقعة، وفقدان الإيرادات، وزيادة النفقات التشغيلية بسبب أحداث غير متوقعة أو عمليات غير فعالة، يبرز هذا التعريف العلاقة المباشرة بين الأداء المالي والعمليات التشغيلية، مما يعزز الحاجة إلى مراقبة دقيقة وتخطيط مالي مدروس.

ومما سبق يرى الباحث أن المخاطر التشغيلية تعرف بأنها المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية التي يمكن أن تؤثر على استمرارية العمليات، تتضمن هذه المخاطر نقصاً في التوظيف المؤهل، ومشاكل في تدريب الموظفين، أو إدارة غير فعالة لفريق العمل، مما يؤدي إلى ضعف الأداء أو التأثير على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها، يشير هذا التعريف إلى أهمية الاستثمار في تطوير الموارد البشرية وضمان توافر الكفاءات اللازمة لتحقيق الأهداف التشغيلية.

2.2.2 أهمية المخاطر التشغيلية:

تُعتبر المخاطر التشغيلية من الجوانب الأساسية التي تؤثر بشكل عميق على أداء المنظمات واستدامتها تكمن أهمية المخاطر التشغيلية في تأثيرها المباشر على العمليات اليومية، والتي يمكن أن تؤثر على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية في عالم الأعمال الحديث، حيث تتعاظم التحديات والتغيرات البيئية، يصبح فهم وإدارة هذه المخاطر أمراً ضرورياً لضمان استقرار واستدامة المنظمات. (بو عبد الله، 2022)

أولاً، تلعب المخاطر التشغيلية دورًا حاسمًا في التأثير على استمرارية العمليات داخل المنظمة كل عملية تشغيلية، من الإنتاج إلى التوزيع، يمكن أن تواجه مشاكل تتراوح بين الأخطاء البشرية والتعطيل الفني إلى الكوارث الطبيعية هذه المخاطر قد تؤدي إلى تعطيل العمليات، مما يؤثر سلبًا على قدرة المنظمة على تقديم منتجاتها وخدماتها في الوقت المناسب عندما تتعرض المنظمة لمخاطر تشغيلية، فإنها قد تجد نفسها مضطرة إلى التعامل مع تأخيرات كبيرة، وزيادة في التكاليف، وتدهور في مستوى الخدمة، مما يمكن أن يؤثر على رضا العملاء ويقلل من حصة السوق.

ثانيًا، تُسهم المخاطر التشغيلية في التأثير على الأداء المالي للمنظمة المخاطر التشغيلية التي تؤدي إلى خسائر غير متوقعة يمكن أن يكون لها تداعيات مالية كبيرة. فقدان البيانات، زيادة التكاليف التشغيلية، أو الحاجة إلى استثمار موارد إضافية في استعادة العمليات يمكن أن يؤدي إلى ضغط مالي يؤثر على الأرباح ويزيد من التكاليف العامة. لذلك، فهم المخاطر التشغيلية وإدارتها بفعالية يساعد في تقليل الخسائر المالية المحتملة وتحسين استقرار الميزانية. (أغا، 2020)

ثالثًا، تعتبر المخاطر التشغيلية ذات أهمية استراتيجية بالنسبة للمنظمات من حيث الحفاظ على سمعتها والامتثال للمعايير في ظل بيئة الأعمال التنافسية، يمكن أن تؤثر المخاطر التشغيلية على سمعة المنظمة بشكل كبير على سبيل المثال، حالات الفشل في تقديم المنتجات وفقًا للمعايير أو المشكلات المتعلقة بجودة الخدمة يمكن أن تؤدي إلى فقدان الثقة من قبل العملاء والشركاء، مما يؤثر على السمعة بشكل سلبي، لذلك، يعد إدارة المخاطر التشغيلية جزءًا أساسيًا من استراتيجية حماية السمعة والامتثال للمعايير الأخلاقية والصناعية.

رابعًا: تدعم إدارة المخاطر التشغيلية القدرة على التكيف مع التغيرات والتحديات المستقبلية. في عالم يتسم بالتغيرات السريعة والتطور التكنولوجي، تتعرض المنظمات لمخاطر جديدة ومتطورة. من خلال تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية بشكل مستمر، يمكن للمنظمات تحسين مرونتها وقدرتها على التكيف مع الظروف المتغيرة. إدارة المخاطر التشغيلية الفعالة تشمل تطوير استراتيجيات مرنة وخطط طوارئ تساعد المنظمة في الاستجابة السريعة للأزمات والتحديات غير المتوقعة. (المعاينة، 2023)

ومما سبق يرى الباحث بأن تتجلى أهمية المخاطر التشغيلية في قدرتها على التأثير بشكل مباشر على استمرارية العمليات، الأداء المالي، سمعة المنظمة، وقدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية من خلال فهم هذه المخاطر وإدارتها بفعالية، يمكن للمنظمات تعزيز استقرارها وضمان استدامتها، مما يساهم في تحقيق النجاح والتميز في بيئة الأعمال الديناميكية.

3.2.2 أهداف المخاطر التشغيلية:

إدارة المخاطر التشغيلية تشكل عنصرًا أساسيًا في الاستراتيجية المؤسسية لضمان استقرار العمليات ونجاح المنظمة، تهدف إدارة المخاطر التشغيلية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تعزز من قدرة المنظمة على التعامل مع التحديات والمشكلات بشكل فعال هذه الأهداف تشمل حماية الأصول، تحسين الكفاءة، ضمان الاستمرارية، وتعزيز الأداء المالي، وهي أساسية لتحقيق الاستدامة والنمو على المدى الطويل. (النصرات، 2023)

• حماية الأصول وتعزيز الأمان:

أحد الأهداف الرئيسية لإدارة المخاطر التشغيلية هو حماية الأصول المادية وغير المادية للمنظمة، تشمل الأصول المادية مثل المباني والمعدات، بينما تشمل الأصول غير المادية مثل البيانات والتكنولوجيا والبراءات، عبر تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، يمكن للمنظمات تقليل احتمالية فقدان الأصول أو تعرضها للأضرار يشمل ذلك ضمان الأمان الفيزيائي للأماكن والمعدات، وحماية المعلومات من التهديدات السيبرانية، وضمان سلامة الملكية الفكرية، حماية الأصول تساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالتعويضات والأضرار، وتحافظ على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التشغيلية.

• تحسين الكفاءة والفعالية التشغيلية

الهدف الثاني لإدارة المخاطر التشغيلية هو تحسين الكفاءة والفعالية في تنفيذ العمليات من خلال تحديد وتحليل المخاطر التي قد تؤثر على سير العمليات، يمكن للمنظمات تحسين العمليات التشغيلية لتقليل الفاقد، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمة، يشمل ذلك تبسيط الإجراءات، تحسين

استخدام الموارد، وتطوير تقنيات جديدة لزيادة فعالية العمليات، إدارة المخاطر الفعالة تساعد في تقليل الأعطال والتأخيرات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمنظمة.

- ضمان الاستمرارية في مواجهة الأزمات:

يعتبر ضمان استمرارية العمليات في مواجهة الأزمات أحد الأهداف البارزة لإدارة المخاطر التشغيلية، تتضمن إدارة المخاطر إعداد خطط للطوارئ واستراتيجيات للتعامل مع الأزمات التي قد تؤدي إلى تعطيل العمليات يشمل ذلك تطوير استراتيجيات للاستجابة للأحداث الطارئة مثل الكوارث الطبيعية، الأعطال التقنية الكبيرة، أو الأزمات الصحية من خلال تطوير خطط طوارئ فعالة، يمكن للمنظمات تقليل تأثير الأزمات على العمليات التشغيلية وضمان استمرارية العمل بشكل مستدام. (الفهداوي، 2023)

- تعزيز الأداء المالي والحفاظ على الربحية:

إدارة المخاطر التشغيلية تهدف أيضًا إلى تعزيز الأداء المالي والحفاظ على الربحية، المخاطر التشغيلية التي تؤدي إلى تكاليف غير متوقعة أو خسائر مالية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الوضع المالي للمنظمة من خلال تحديد المخاطر المالية وتطبيق استراتيجيات للتعامل معها، يمكن للمنظمات تقليل التكاليف غير الضرورية، وتحسين التحكم في النفقات، وزيادة الربحية. يشمل ذلك تقييم تأثير المخاطر المالية على الميزانية واتخاذ خطوات لتقليل الأثر المالي المحتمل.

- تحسين سمعة المنظمة وبناء الثقة:

أحد الأهداف المهمة لإدارة المخاطر التشغيلية هو تحسين سمعة المنظمة وبناء الثقة مع العملاء والشركاء المخاطر التشغيلية التي تؤدي إلى تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة منخفضة يمكن أن تؤثر سلبًا على سمعة المنظمة من خلال إدارة المخاطر بشكل فعال، يمكن للمنظمات الحفاظ على معايير الجودة، وضمان الامتثال للتوقعات، وتعزيز الثقة في السوق السمعة الجيدة تعزز من القدرة التنافسية وتجذب المزيد من العملاء والمستثمرين، مما يساهم في تحقيق النمو المستدام.

• دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية:

إدارة المخاطر التشغيلية تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية من خلال توفير معلومات دقيقة وشاملة حول المخاطر المحتملة، من خلال تحليل المخاطر وتقييمها، يمكن للإدارة اتخاذ قرارات مستنيرة تتعلق بتطوير الاستراتيجيات والسياسات هذا يساعد في تحديد أولويات الاستثمار، وتخطيط الموارد، وتطوير استراتيجيات النمو بشكل يتماشى مع تقدير المخاطر والفرص. (الشقنقيري، 2021)

ومما سبق يرى الباحث أن إدارة المخاطر التشغيلية تهدف إلى تحقيق الاستقرار، وتحسين الأداء، وضمان استمرارية العمل من خلال حماية الأصول، تحسين الكفاءة، ضمان الاستمرارية، تعزيز الأداء المالي، تحسين السمعة، ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، تسهم إدارة المخاطر التشغيلية في تعزيز النجاح والقدرة التنافسية للمنظمة.

4.2.2 أبعاد المخاطر التشغيلية:

المخاطر التشغيلية تشمل مجموعة متنوعة من التهديدات والتحديات التي يمكن أن تؤثر على سير العمليات اليومية في المنظمة لفهم كيفية إدارة هذه المخاطر بشكل فعال، من الضروري التعرف على أبعادها الرئيسية هذه الأبعاد توفر إطارًا لفهم المخاطر بشكل شامل، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها، تشمل الأبعاد الرئيسية للمخاطر التشغيلية الأبعاد التالية: الأبعاد البشرية، والتقنية، والإجرائية، والبيئية، والمادية. (تمراز، 2020)

1. الأبعاد البشرية:

الأبعاد البشرية للمخاطر التشغيلية تتعلق بالعاملين في المنظمة، وكيفية تأثير تصرفاتهم ومهاراتهم على الأداء التشغيلي يشمل هذا البعد مشاكل مثل نقص التدريب، وسوء الأداء، والأخطاء البشرية، والنزاهة الشخصية على سبيل المثال، يمكن أن تؤدي عدم كفاءة الموظفين أو الأخطاء في تنفيذ المهام إلى تعطيل العمليات وزيادة المخاطر التشغيلية. لذلك، يعد الاستثمار في التدريب والتطوير، وتعزيز ثقافة المسؤولية والنزاهة، من الاستراتيجيات الأساسية لإدارة المخاطر البشرية.

2. الأبعاد التقنية

الأبعاد التقنية للمخاطر التشغيلية تتعلق بالأنظمة التكنولوجية والبنية التحتية التقنية التي تدعم العمليات اليومية، تشمل هذه الأبعاد التهديدات مثل تعطل الأنظمة، الهجمات السيبرانية، فشل البرمجيات، ومشاكل في صيانة الأجهزة على سبيل المثال، تعطل النظام المعلوماتي أو اختراق البيانات يمكن أن يؤدي إلى فقدان البيانات المهمة وتعطيل العمليات إدارة الأبعاد التقنية تتطلب تطبيق إجراءات أمنية قوية، وصيانة دورية، وتحديثات منتظمة للتكنولوجيا المستخدمة.

3. الأبعاد الإجرائية

الأبعاد الإجرائية تتعلق بالعمليات والإجراءات الداخلية التي يتم تنفيذها في المنظمة، تشمل هذه الأبعاد المخاطر المرتبطة بإجراءات العمل غير الفعالة، وضوابط غير كافية، وسوء الإدارة للعمليات اليومية. على سبيل المثال، وجود إجراءات غير موثوقة أو غير دقيقة يمكن أن يؤدي إلى حدوث أخطاء، وزيادة التكاليف، وتأخير في تقديم الخدمات. إدارة الأبعاد الإجرائية تتطلب مراجعة وتحسين العمليات بشكل مستمر، وتطبيق معايير وإجراءات رقابية لضمان الكفاءة والجودة.

4. الأبعاد البيئية

الأبعاد البيئية للمخاطر التشغيلية تتعلق بالعوامل الخارجية التي تؤثر على المنظمة، مثل الكوارث الطبيعية، والتغيرات المناخية، والظروف الاقتصادية والسياسية، تشمل هذه الأبعاد المخاطر المرتبطة بالتهديدات البيئية مثل الزلازل، الفيضانات، والأعاصير، وكذلك التغيرات في القوانين والتشريعات، على سبيل المثال، الكوارث الطبيعية قد تؤدي إلى تعطيل العمليات وتدمير البنية التحتية. للتعامل مع هذه الأبعاد، يجب أن تكون هناك خطط طوارئ واستراتيجيات للحد من تأثير هذه المخاطر.

5. الأبعاد المادية:

الأبعاد المادية للمخاطر التشغيلية تتعلق بالمعدات والمرافق التي تستخدمها المنظمة في تنفيذ عملياتها تشمل هذه الأبعاد التهديدات المرتبطة بتعطيل أو تدهور حالة المعدات، والمرافق، والأدوات. على سبيل المثال، تعطل معدات الإنتاج أو وجود مشاكل في صيانة المباني يمكن أن يؤثر بشكل كبير على العمليات اليومية إدارة الأبعاد المادية تتطلب الصيانة الدورية، وفحص المعدات بشكل منتظم، وضمان توافر بدائل في حالة الطوارئ. (الغرايبة، 2022)

ومما سبق يرى الباحث تنوع أبعاد المخاطر التشغيلية لتشمل جوانب متعددة تتعلق بالبشر، والتقنية، والإجراءات، والبيئة، والمعدات فهم هذه الأبعاد يساعد المنظمات في تطوير استراتيجيات متكاملة لإدارة المخاطر، مما يساهم في تقليل الأضرار وتعزيز القدرة على التعامل مع التحديات بشكل فعال.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

تُعتبر تكنولوجيا المعلومات من الركائز الأساسية التي تشكل بنية عالمنا الحديث فهي تمثل مجالاً متنوعاً يتضمن استخدام التكنولوجيا لشراء، وتخزين، ومعالجة، ونقل المعلومات بفضل التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات، أصبحنا نعيش في عصرٍ يتسم بالاتصال الفوري، والبيانات الضخمة، والابتكارات الرقمية التي تعيد تشكيل الطريقة التي نعمل بها، ونتواصل، ونتعلم، ونعيش.

تكنولوجيا المعلومات تُعنى بجميع جوانب إدارة المعلومات من خلال الأنظمة الحاسوبية والشبكات والبرمجيات هذه التقنية تشمل كل شيء من أجهزة الكمبيوتر الشخصية والخوادم إلى الشبكات العالمية مثل الإنترنت، فضلاً عن التطبيقات التي نستخدمها يومياً مثل البريد الإلكتروني، وبرامج معالجة النصوص، وأنظمة إدارة قواعد البيانات تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحسين فعالية الأعمال، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين القدرة على اتخاذ القرارات عبر تحليل البيانات. (ضاحي، 2021)

في العقود الأخيرة، شهدت تكنولوجيا المعلومات تقدماً هائلاً، مما ساعد على تغيير مشهد الأعمال، والحياة الاجتماعية، والتعليم، والترفيه من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، يمكن للأفراد والشركات الحصول على المعلومات بسرعة، وتبادل البيانات بكفاءة، واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على تحليلات دقيقة، هذا التطور قد مهد الطريق لتطبيقات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، والحوسبة السحابية، التي أصبحت أساسية في العديد من المجالات.

كما تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الابتكار، وتطوير حلول جديدة للتحديات التقليدية عبر توفير أدوات تحليل البيانات، والتواصل عبر الشبكات الاجتماعية، وإنشاء منصات تعاونية، أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً رئيسياً في تحقيق التميز التنافسي وتعزيز النمو الاقتصادي إن تأثير تكنولوجيا المعلومات يمتد إلى كل قطاع من قطاعات المجتمع، مما يجعلها محورية في النمو والتقدم في العصر الرقمي.

من خلال قدرتها على تسريع وتيرة العمل وتحسين جودة المعلومات المتاحة، تكنولوجيا المعلومات تُعد من المجالات الأساسية التي لا غنى عنها في عالم اليوم، حيث تعزز التفاعل بين الأفراد والمنظمات، وتدفع بعجلة الابتكار والنمو في كل المجالات.

1.3.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات والأنظمة والتقنيات المستخدمة لإدارة المعلومات والبيانات عبر الحوسبة والشبكات الإلكترونية، تشمل تكنولوجيا المعلومات جميع جوانب المعالجة والتخزين والاتصال بالبيانات والمعلومات، وذلك باستخدام الأجهزة، والبرمجيات، والأنظمة الشبكية، وأدوات التحليل، يتضمن هذا المجال تصميم وتطوير وصيانة الأنظمة المعلوماتية التي تدير البيانات وتدعم اتخاذ القرارات وتسهيل التواصل. (أحمد، 2019)

(1) الأجهزة والأنظمة: تشمل تكنولوجيا المعلومات الأجهزة الحاسوبية مثل الخوادم، وأجهزة الكمبيوتر، والأجهزة المحمولة، بالإضافة إلى الشبكات التي تربط هذه الأجهزة، تلعب هذه الأجهزة دورًا حيويًا في جمع وتخزين ومعالجة البيانات.

(2) البرمجيات والتطبيقات: تشمل البرامج والتطبيقات التي تُستخدم لتنفيذ مهام محددة مثل معالجة النصوص، وإدارة قواعد البيانات، وتحليل البيانات، هذه البرمجيات تمكن المستخدمين من أداء مهام مختلفة بكفاءة وفعالية.

(3) الشبكات والاتصال: تشمل تكنولوجيا المعلومات الشبكات التي تتيح تبادل المعلومات بين الأجهزة، سواء كانت محلية (مثل الشبكات الداخلية للمؤسسات) أو عالمية (مثل الإنترنت)، هذا الجانب من تكنولوجيا المعلومات يمكن الأفراد والشركات من التواصل وتبادل البيانات بسهولة.

(4) قواعد البيانات وإدارة المعلومات: تشمل النظم التي تُستخدم لتخزين البيانات واسترجاعها وإدارتها، توفر هذه النظم القدرة على تنظيم المعلومات بشكل يمكن الوصول إليه واستخدامه بكفاءة.

5. الأمن السيبراني: جزء أساسي من تكنولوجيا المعلومات هو حماية المعلومات من التهديدات

والأضرار يشمل ذلك تطبيق تقنيات وأساليب للحفاظ على سرية البيانات، وسلامتها، وتوافرها.

(5) التحليل واتخاذ القرارات: استخدام أدوات التحليل لمعالجة البيانات الكبيرة وتوليد رؤى تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة، يشمل ذلك استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل البيانات واستخلاص الأنماط والتنبؤات.

ومما سبق يرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات تُعنى بكل ما يتعلق بتصميم وإدارة وتطبيق الأنظمة والتقنيات التي تدير البيانات وتدعم الأنشطة البشرية في مجموعة متنوعة من المجالات، تعتبر هذه التقنية أساساً لعمليات التشغيل اليومية، والتواصل، واتخاذ القرارات في العصر الرقمي، مما يجعلها عنصراً محورياً في الحياة المعاصرة.

2.3.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي عنصر محوري في العالم الحديث، تلعب دوراً أساسياً في تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز التواصل والتعاون، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، ودعم الابتكار، بفضل تكنولوجيا المعلومات، أصبحت الحياة اليومية والعمل أكثر سلاسة وفعالية، مما يعكس تأثيرها العميق على جميع جوانب المجتمع.

تُسهم تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تحسين كفاءة وإنتاجية الأفراد والمنظمات، من خلال أتمتة المهام الروتينية وتبسيط العمليات، تساعد التكنولوجيا على تقليل الأخطاء البشرية وتسريع تنفيذ الأعمال، على سبيل المثال، تتيح البرمجيات المتقدمة إدارة قواعد البيانات، وتحليل البيانات، وإعداد التقارير بسرعة وكفاءة تفوق الطرق اليدوية التقليدية هذه التحسينات في الأداء تعزز القدرة على التركيز على المهام الاستراتيجية الأكثر أهمية، مما يعزز الإنتاجية الإجمالية. (سمية، 2021)

أحد الجوانب الحيوية الأخرى لتكنولوجيا المعلومات هو تعزيز التواصل والتعاون، بفضل أدوات البريد الإلكتروني، ومنصات الدردشة، ومؤتمرات الفيديو، أصبح من الممكن للأفراد والفرق التواصل والعمل معاً في الوقت الحقيقي، مهما كانت المسافات التي تفصل بينهم، هذا التواصل الفوري يعزز من فعالية التعاون ويقلل من حواجز المسافة والوقت، مما يسهم في تسريع تبادل المعلومات واتخاذ القرارات.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أيضاً مفتاحاً لتسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات الضرورية، توفر قواعد البيانات والأنظمة السحابية طرقاً متقدمة لتخزين واسترجاع المعلومات، مما يجعل الوصول إليها أسرع وأسهل. القدرة على الحصول على المعلومات بسرعة تدعم الأبحاث، وتحليل الاتجاهات والأنماط، وتساعد في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة. (السليم، 2020)

إضافة إلى ذلك، تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في تحفيز الابتكار والتطوير، بفضل تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات الكبيرة، يمكن للمنظمات تطوير حلول جديدة تلي احتياجات السوق بشكل أفضل، تسهم هذه الابتكارات في تسريع تطوير المنتجات والخدمات، وتعزيز التنافسية في السوق، مما يعزز من قدرة الشركات على تقديم قيمة مضافة لعملائها.

في ظل التهديدات الأمنية المتزايدة، تُعتبر تكنولوجيا المعلومات أيضاً ضرورية في تعزيز الأمن وحماية البيانات تساهم الحلول الأمنية المتقدمة في حماية البيانات من التهديدات السيبرانية، والهجمات الإلكترونية، والاختراقات باستخدام تقنيات التشفير، وأنظمة الحماية، والرقابة، تضمن تكنولوجيا المعلومات حماية الأصول المعلوماتية والحفاظ على سرية البيانات وسلامتها.

تكنولوجيا المعلومات تسهم أيضاً في دعم التعليم والتعلم من خلال تقديم أدوات تعليمية تفاعلية وموارد تعليمية عبر الإنترنت، توفر المنصات التعليمية والتطبيقات الإلكترونية للطلاب والمعلمين طرقاً جديدة للتعلم والتدريس، مما يحسن جودة التعليم و يتيح الفرص التعليمية لأفراد في جميع أنحاء العالم.

كما تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين تجربة العملاء عبر تقديم خدمات مخصصة وسريعة من خلال تحليل البيانات المتعلقة بسلوك العملاء وتفضيلاتهم، يمكن للشركات تقديم عروض مخصصة، وتحسين خدمة العملاء، وزيادة رضا العملاء. تساهم أدوات تكنولوجيا المعلومات في تسهيل التواصل مع العملاء وتقديم الدعم الفني والخدمات بكفاءة. (بن حجارة، 2019)

تعكس أهمية تكنولوجيا المعلومات تأثيرها العميق على تحسين الأداء، وتعزيز التعاون، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحفيز الابتكار، تعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في نجاح الأفراد والمنظمات في العصر الرقمي، مما يعزز قدرتهم على التكيف والتقدم في بيئة عالمية متغيرة.

3.3.2 أهداف تكنولوجيا المعلومات:

تُعتبر تكنولوجيا المعلومات من الأدوات الأساسية التي تسهم في تحقيق مجموعة واسعة من الأهداف التي تهم الأفراد والمنظمات على حد سواء، تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تعزيز الأداء والكفاءة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحقيق الابتكار، وتحسين تجربة العملاء. تهدف تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية: (الطيب، 2021)

أولاً: تحسين الكفاءة والإنتاجية: يشكل هدفاً أساسياً لتكنولوجيا المعلومات من خلال أتمته العمليات والمهام الروتينية، تمكن تكنولوجيا المعلومات الأفراد والمنظمات من تنفيذ الأعمال بكفاءة أكبر وفي وقت أقل، عبر استخدام البرمجيات المتقدمة والأنظمة المتكاملة، يمكن تقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة إنجاز المهام هذه الكفاءة المحسنة تساهم في تحقيق الأداء الأفضل وتعزيز القدرة على التركيز على الأنشطة الاستراتيجية الأكثر أهمية.

ثانياً: تعزيز التواصل والتعاون: يمثل هدفاً رئيسياً آخر لتكنولوجيا المعلومات، توفر الأدوات والتقنيات الحديثة مثل البريد الإلكتروني، ومنصات الدردشة، ومؤتمرات الفيديو، وسائل فعالة للتواصل بين الأفراد والفرق عبر مواقع جغرافية مختلفة من خلال تسهيل تبادل المعلومات والتعاون في الوقت الحقيقي، تدعم تكنولوجيا المعلومات العمل الجماعي وتساهم في تعزيز التنسيق بين الفرق المختلفة، مما يساهم في تسريع اتخاذ القرارات وتحسين نتائج المشاريع.

ثالثاً: تسهيل الوصول إلى المعلومات: يعد هدفاً مهماً أيضاً. توفر تكنولوجيا المعلومات وسائل متقدمة لتخزين واسترجاع المعلومات، مما يتيح للأفراد والشركات الوصول السريع إلى البيانات التي

يحتاجونها من خلال قواعد البيانات المتطورة والأنظمة السحابية، يصبح من الممكن إدارة كميات كبيرة من البيانات وتنظيمها بطرق تسهم في تحسين اتخاذ القرارات وتحليل الاتجاهات.

رابعاً: تحفيز الابتكار والتطوير: يمثل هدفاً رئيسياً آخر لتكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات الكبيرة، توفر تكنولوجيا المعلومات أدوات جديدة لتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات السوق المتغيرة الابتكار في تكنولوجيا المعلومات يعزز من القدرة التنافسية ويسهم في تقديم منتجات وخدمات جديدة تضيف قيمة للعملاء وتعزز من نجاح الأعمال.

خامساً: تعزيز الأمان وحماية البيانات: يعد من الأهداف الحيوية لتكنولوجيا المعلومات في ظل التهديدات الأمنية المتزايدة، تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطبيق استراتيجيات وحلول أمنية لحماية البيانات من الاختراقات والهجمات السيبرانية، يتضمن ذلك استخدام تقنيات التشفير، وأنظمة الحماية، والرقابة لضمان أمان المعلومات وسرية البيانات، مما يحافظ على سلامة الأصول الرقمية للمنظمات والأفراد.

سادساً: دعم التعليم والتعلم: يُعد من الأهداف المهمة لتكنولوجيا المعلومات. توفر الأدوات التعليمية والتطبيقات الإلكترونية للطلاب والمعلمين طرقاً مبتكرة للتعلم والتدريس. من خلال المنصات التعليمية والموارد عبر الإنترنت، يمكن تحسين جودة التعليم، وتوسيع الوصول إلى المعرفة، وتعزيز تجربة التعلم بشكل عام. (القاموسي، 2019)

سابعاً: تحسين تجربة العملاء يعد من الأهداف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام أدوات تحليل البيانات ومعرفة سلوك العملاء، يمكن تقديم خدمات مخصصة وسريعة، مما يزيد من رضا العملاء، تحسين تجربة العملاء يعزز من الولاء ويزيد من فرصة تحقيق نتائج إيجابية في السوق. (مباركي، 2022)

ومما سبق يرى الباحث تكنولوجيا المعلومات تهدف إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز التواصل والتعاون، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحفيز الابتكار، وتعزيز الأمان وحماية البيانات، ودعم التعليم، وتحسين تجربة العملاء، من خلال تحقيق هذه الأهداف، تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق النجاح والتفوق في مختلف المجالات، مما يجعلها عنصراً أساسياً في العالم الرقمي الحديث.

4.3.2 أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي مجال واسع وشامل يتضمن عدة أبعاد حيوية تسهم في تشكيل كيفية إدارة المعلومات وتطبيقها في المؤسسات والمجتمع بشكل عام، لفهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي والحياة اليومية، من الضروري التعرف على الأبعاد الرئيسية التي تشكل هذا المجال تشمل هذه الأبعاد: البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد البشري، البعد الأمني، والبعد الاستراتيجي. (حسين، 2020)

• البعد التكنولوجي:

البعد التكنولوجي هو الأساس الذي تستند عليه تكنولوجيا المعلومات، ويتضمن الأجهزة، والبرمجيات، والبنية التحتية التقنية التي تدعم إدارة المعلومات، تشمل الأجهزة الحاسوبية مثل الخوادم، وأجهزة الكمبيوتر، والأجهزة المحمولة، بالإضافة إلى الشبكات التي تربط هذه الأجهزة، كما يتضمن البعد التكنولوجي البرمجيات والتطبيقات التي تُستخدم لمعالجة البيانات وإدارة المعلومات، مثل نظم إدارة قواعد البيانات، وأنظمة تشغيل الحواسيب، وتطبيقات التحليل. هذا البعد ضروري لتقديم الأداء الأمثل وضمان استمرارية العمليات التشغيلية.

• البعد التنظيمي:

البعد التنظيمي يركز على كيفية تكامل تكنولوجيا المعلومات مع هيكل المنظمة والعمليات الإدارية، يشمل هذا البعد استراتيجيات إدارة تكنولوجيا المعلومات، والتخطيط التكنولوجي، وإدارة المشاريع التقنية، كما يتضمن تنظيم الفرق الفنية والتقنية داخل المنظمة وتنسيقها مع الأقسام الأخرى

لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمي يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وضمان تحقيق أهداف الأعمال بكفاءة. (دردور، 2022)

• البُعد البشري:

البُعد البشري يشير إلى الأفراد الذين يتعاملون مع تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك المستخدمين النهائيين، وفريق الدعم التقني، ومديري تكنولوجيا المعلومات هذا البُعد يتعامل مع تدريب المستخدمين، وإدارة التغيير، وتطوير المهارات التقنية، فهم كيفية تفاعل الأفراد مع التكنولوجيا وكيفية تدريبهم وتعليمهم استخدامها بشكل فعال هو جزء أساسي لضمان تحقيق أقصى استفادة من نظم المعلومات، بالإضافة إلى ذلك، يشمل هذا البُعد تطوير سياسات استخدام التكنولوجيا وتعزيز ثقافة الأمان الرقمي بين الموظفين.

• البُعد الأمني:

البُعد الأمني يتناول حماية البيانات والمعلومات من التهديدات والأخطار. يشمل هذا البُعد تطبيق تقنيات وأساليب لحماية المعلومات من الوصول غير المصرح به، والهجمات السيبرانية، والاختراقات من بين الإجراءات الأمنية المهمة في هذا البُعد استخدام التشفير، وضوابط الوصول، وأنظمة الكشف عن التسلل، والتحديات الأمنية الدورية. تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات هو عنصر حيوي للحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها.

• البُعد الاستراتيجي:

البُعد الاستراتيجي يركز على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة يتضمن هذا البُعد تحديد كيفية استفادة المنظمة من التكنولوجيا لتحقيق ميزات تنافسية، ودعم الابتكار، وتحسين الخدمات والعمليات، يشمل أيضًا تطوير استراتيجيات تكنولوجيا تتماشى مع الأهداف العامة للمنظمة، وتحليل كيفية تأثير التكنولوجيا على النمو والتطور، التركيز على هذا البُعد يساعد المنظمات في تحقيق نتائج طويلة الأمد وتحسين قدرتها التنافسية في السوق. (محمد، 2021)

ومما سبق يرى الباحث أن تشكل هذه الأبعاد إطاراً متكاملًا لفهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على مختلف جوانب الحياة التنظيمية والشخصية، من خلال النظر في الأبعاد التكنولوجية، والتنظيمية، والبشرية، والأمنية، والاستراتيجية، يمكن للأفراد والمنظمات تحقيق أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات وتحقيق النجاح في بيئة متغيرة وسريعة التطور.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

1.3 تمهيد:

تناول هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي استخدمت في هذه الدراسة كما تم تعريف منهج الدراسة، وعرضاً لمجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة للتطرق لأداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة وبيان صدقها وثباتها. كما تم في هذا الفصل عرض أساليب المعالجة الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات المتعلقة بالدراسة.

2.3 منهج الدراسة :

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة بهدف التعرف على الأثر الوسيط لتكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة، حيث قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي لوصف المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة من خلال تحويل البيانات غير الكمية إلى بيانات كمية قابلة للقياس، من خلال تصميم أداة الدراسة استبانة) التي صممت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم جمع البيانات بواسطتها بما يتناسب مع الفرضيات التي تم اعتمادها في الدراسة، ومن ثم تم تحليل البيانات المجمعة احصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للتوصل إلى النتائج وتوصيات الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المطارات بمدينة جدة

4.3 عينة الدراسة :

اختيرت عينة الدراسة من العاملين في المطارات بمدينة جدة بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

وقد تم توزيع الاستبانة على عينة من مجتمع الدراسة، وبلغت عدد الاستبانات الموزعة (132) استبانة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتم استرداد (113) استبانة، وقد تم استثناء (4) استبانات كونها غير صالحة للتحليل، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي أجري عليها التحليل الإحصائي (109) استبانة بنسبة 82.6% من الاستبانات الموزعة.

5.3 التعريف بأداة الدراسة :

اعتمد الباحث تطوير استبانة تناولت جميع أبعاد متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والوسيطة، الذي مكن من اختبار فرضيات الدراسة التي تم بناؤها وتوزيعها وتكوينها وفقاً لعينة الدراسة ملحق رقم (أ). ويهدف زيادة درجة موثوقية ومصداقية البيانات التي تم جمعها ، ، كما تم توزيع إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وهو مقياس فئوي لتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الدراسة، ويساعد هذا المقياس على تحويل الإجابات إلى بيانات كمية يمكن قياسها إحصائياً، وقد اشتملت أداة الدراسة على جزئين هما :

الجزء الأول : ما هو متعلق بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتمثلت بالمتغيرات التالية: المؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة وعدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها بالإضافة للشهادات المهنية إن وجدت.

الجزء الثاني : المتعلق باختبار الفرضيات والتي تكونت من الفقرات التي عبرت عن وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول الأثر الوسيط لتكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة ، وتكونت من (3) محاور : المحور الأول: نظام الرقابة الداخلية وخصص له (55) فقرة، موزعة على (5) مجالات .

- المجال الأول : بيئة الرقابة الداخلية وخصص له من المحور (14) فقرة.
- المجال الثاني: تقييم المخاطر وخصص له من المحور (8) فقرات.
- المجال الثالث: المعلومات والاتصال وخصص له من المحور (7) فقرات.

- المجال الرابع: أنشطة الرقابة وخصص له من المحور (10) فقرات.
- المجال الخامس: المتابعة وخصص له من المحور (16) فقرة.
- المحور الثاني: المخاطر التشغيلية الحد من المخاطر التشغيلية وخصص له (12) فقرة
- المحور الثالث : تكنولوجيا المعلومات وخصص له (21) فقرة.

6.3 تصحيح المقياس :

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (88) فقرة، حيث استخدم الباحث مقياس ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، وتم إعطاء موافق بشدة (5) موافق (4) محايد (3) غير موافق (2) غير موافق بشدة (1)، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية بالتدرج الخماسي كالتالي (الزبيدي (2013)

تم تحديد مستوى الفاعلية طبقاً للمقياس التالي:

طول الفئة - الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل / عدد المستويات

(15) 1.333 وبذلك تكون المستويات كالتالي :

درجة موافقة منخفضة أقل من 2.33 .

درجة موافقة متوسطة من 2.34-3.67 .

درجة موافقة عالية من 3.67 فأكثر.

7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- تم إدخال بيانات الاستبانة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بهدف معالجتها وفق الاختبارات التي تحقق غرض الدراسة، وتحديدًا تم استخدام الأساليب الآتية:

- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة، وبهذا الاختبار يمكن التحقق من الاتساق الداخلي لأداة الدراسة كمؤشر على ثباتها، ويعد هذا الأسلوب من الأساليب الأكثر شيوعاً استخداماً للتأكد من ثبات أداة الدراسة التي تتضمن عدد من الفقرات.
- معامل ارتباط بيرسون: لقياس العلاقة بين كل بعد من أبعاد الدراسة والدرجة الكلية لأداة الدراسة، واستخدم كمؤشر على صدق المحتوى.
- مقاييس الإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة، والإجابة عن أسئلتها .
- مقاييس النزعة المركزية : الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة، وكذلك الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي للتأكد من دقة التحليل.
- اختبار التوزيع الطبيعي وتم اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، وهو اختبار ضروري لاختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط التوزيع الطبيعي للبيانات.
- اختبار الارتباط المتعدد لاختبار أن المتغيرات المستقلة غير مرتبطة خطياً، وتم استخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ظاهرة الارتباط العالي بين المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة.
- الانحدار الخطي البسيط والمتعدد : من أجل اختبار أثر المتغيرات المستقلة للمحور الأول في المتغير التابع المحور الثاني، بالإضافة إلى اختبار المحور الثالث تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط بين المحور الأول نظام الرقابة الداخلية والمحور الثاني الحد من المخاطر التشغيلية.

8.3 الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة :

صدق المحتوى (المضمون) يقصد بصدق المحتوى درجة تمثيل بنود الأداة لكل مجال من مجالات الدراسة عن المجال المنتسب إليه؛ حيث يشير إلى بيان ما إذا كانت أسئلة المجال تمثل المجال الذي وضع

الاختبار لقياسه، وإذا تم الإجابة على تلك الأسئلة إجابات مرضية فإن ذلك يعبر عن أن محتوى الاختبار جيد. ويتم قياسه من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أي بعد في الاستبانة مع البعد التي تنسب إليه الفقرة، بالإضافة لقياس العلاقة بين كل بعد والدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون .

يبين الجدول رقم (1) مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويتضح من الجدول أدناه أن محتوى كل بعد من أبعاد الاستبانة له علاقة بهدف الدراسة عند مستوى دلالة أقل من 5%.

الجدول رقم (1): معاملات ارتباط بيرسون لقياس صدق المحتوى لأبعاد الدراسة

المحور	المجال	معامل الارتباط مع الأداة ككل	مستوي الدلالة
نظام الرقابة الداخلية	بيئة الرقابة الداخلية	0.585	.000
	تقييم المخاطر	0.847	.000
	المعلومات و الاتصال	0.834	.000
	أنشطة الرقابة	0.747	.000
	المتابعة	0.754	.000
الحد من المخاطر التشغيلية		0.949	.000
تكنولوجيا المعلومات		0.938	.000

ثبات الأداة : فتم اعتماد معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha)، وذلك للتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، ويدل ارتفاع قيمته على ارتفاع درجة الثبات التي تتراوح قيمتها بين (0-1)، وتعد القيمة المقبولة وقد كانت ،(Sekar and Bougie, 2013) (إحصائياً إذا كانت (70%) فأكثر النتائج كالآتي:

الجدول رقم (2): معاملات ثبات الداخلي (كرونباخ) ألفا لكل مجال من مجالات أداة

الدراسة وللأداة ككل

المحور	المجال	عدد الفقرات	معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
نظام الرقابة الداخلية	بيئة الرقابة الداخلية	14	94.9
	تقييم المخاطر	8	82.8
	المعلومات والاتصال	7	78.9
	أنشطة الرقابة	10	88.4
	المتابعة	16	94.1
الحد من المخاطر التشغيلية		12	93.1
تكنولوجيا المعلومات		21	93.4
الأداة ككل		88	97.6

يظهر من الجدول رقم (2) أن جميع قيم معاملات كرونباخ ألفا كانت مقبولة إحصائياً وأن ثبات

فقرات الدراسة ككل عال حيث بلغ (97.6) مما يدل على أن أداة الدراسة ذات مصداقية عالية، بمعنى أن

أداة الدراسة قابلة للقياس، كما يدل ذلك على استقرار النتائج إذا طبقت أكثر من مرة في ظروف مماثلة.

9.3 وصف خصائص عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (109) استجابة من أفراد عينة الدراسة في المطارات بمدينة جدة، ويهدف وصف خصائص عينة الدراسة، تم حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة كما يلي: يبين الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	المستوي	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل	بكالوريوس	90	82.6
	دبلوم عالي	2	1.8
	ماجستير	11	10.1
	دكتوراه	4	3.7
	إجمالي	107	98.2
	القيم المفقودة	2	1.8
	المجموع	109	100.0
المسعي الوظيفي	موظف استقبال	12	11.0
	مراقب حركة الطيران	9	8.3
	فني صيانة طائرات	34	31.2
	مشرف أمن المطار	21	19.3
	مدير عمليات المطار	31	28.4
	اجمالي	107	98.2
	اقيم المفقودة	2	1.8
	المجموع	109	100.0

17.4	19	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
22.9	25	من 5 سنوات – 10 سنوات	
33.0	36	من 10 سنوات – 15 سنة	
25.7	28	أكثر من 15 سنة	
99.1	108	إجمالي	
.9	1	القيم المفقودة	
100.0	109	المجموع	
9.2	10	لا يوجد	عدد الدورات
26.6	29	أقل من 3 دورات	
43.1	47	من 3 دورات إلى 5 دورات	
18.3	20	أكثر من 5 دورات	
97.2	106	إجمالي	
2.8	3	القيم المفقودة	
100.0	109	المجموع	
21.1	23	يوجد	الشهادات
76.1	83	لا يوجد	
97.2	106	إجمالي	
2.8	3	القيم المفقودة	
100.0	109	المجموع	

يظهر من الجدول رقم (3) ما يلي: ك

- كانت أعلى نسبة لعينة الدراسة التي وزعت حسب المؤهل العلمي للذين يحملون الدرجة الجامعية

الأولى (البكالوريوس) بنسبة 82.6 ، بينما الأقل كانت لمن كان يحمل درجة علمية دبلوم عالي ونسبة

وهي 1.8% أفراد عينة الدراسة الذين أجابوا على السؤال عن المستوى العلمي (107) فرد، وهذا ما يشير إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى كونها ذات مستوى ثقافي جيد، بالإضافة ممن يحملون درجة الماجستير ، وهذا يؤشر على أن كافة أفراد عينة الدراسة ممن يحملون الدرجة العلمية المناسبة لتطبيق أداة الدراسة عليهم.

- أظهرت أعلى نسبة من الإجابات من فني صيانة الطائرات بنسبة 31.2%، تليها مديرو عمليات المطار بنسبة 28.4%. جاءت أقل نسبة من مراقبي حركة الطيران بنسبة 8.3%. تعكس هذه النتائج التوزيع الوظيفي في المطارات بمدينة جدة وتعزز الاعتماد على إجابات العينة لاحتوائها على مجموعة متنوعة من الخبرات الوظيفية المهمة لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية.

- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في العمل 33.0% لفترة الخبرة من 10 سنوات ولغاية 15 سنوات، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية 17.4% لفترة الخبرة أقل من 5 سنوات، وتشير هذه النسب إلى أن عينة الدراسة لديها الخبرات الكافية مما يعزز ويقوي نتائج هذه الدراسة.

- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها عينة الدراسة 43.1% لعدد دورات ما بين 3 و 5 دورات تدريبية، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية 9.2% للذين لم يلتحقوا بأي دورة تدريبية، وتشير النسب إلى أن أكثر من 90 % من العينة ممن لديهم دورات تدريبية، وبهذا يكون لدى عينة الدراسة الأسس الكافية، وبالتالي معرفتهم لأهمية موضوع هذه الدراسة، ولذلك يمكن الاعتماد عليها في إجاباتهم.

- بلغت النسبة المئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الذين لا يحملون شهادة مهنية 76.1% وهي نسبة مرتفعة، لعل هذه النسبة لعدم الاهتمام الكبير بحمل الشهادة المهنية تدل على أن الشركات الصناعية تهتم بالمؤهل والتخصص العلمي والخبرات والدورات التدريبية أكثر من الشهادة المهنية.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 تمهيد:

يستعرض الفصل الرابع نتائج بيانات الدراسة وذلك لتحقيق هدف الدراسة ويتناول هذا الفصل تحليل فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية فيها، بالإضافة للفروقات الإحصائية التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية الخاصة أفراد عينة الدراسة.

2.4 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يبين الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تطبيق بيئة الرقابة الداخلية في نظام الرقابة الداخلية ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة.

الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن تطبيق بيئة الرقابة الداخلية في نظام الرقابة الداخلية

الرقم	القرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	تتمسك ادارة المطار ومسؤولي الحوكمة المؤسسية بالاستقامة والأمانه والاخلاص	3.85	.998	3	مرتفعة
2	لدى المطار نظام رقابي فعال يحقق الاهداف المطلوبة منه.	3.78	1.066	9	مرتفعة

مرتفعة	14	1.062	3.70	تلتزم ادارة المطار بالعمل على تدريب العاملين في المطار على الخبرات والمهارات اللازمة لأداء أعمالهم	3
مرتفعة	8	1.040	3.78	لتحقيق الأهداف العامة للشركة يقوم مجلس الإدارة بممارسة دوره التنفيذي والرقابي بكل كفاءة	4
مرتفعة	7	1.016	3.80	يقوم العاملين في المطار بممارسة دورهم التنفيذي والرقابي.	5
مرتفعة	4	.997	3.82	يتوفر في المطار هيكل تنظيمي يتم خلاله تحديد الإدارات والاقسام المختلفة	6
مرتفعة	13	1.059	3.71	يتوفر في المطار هيكل تنظيمي يتم من خلاله تحديد صلاحيات كل فرد	7
مرتفعة	13	.976	3.74	من سياسات الادارة اشراك جميع المؤهلين من الموارد البشرية في صنع القرارات	8
مرتفعة	10	.990	3.76	تعكس بيئة الرقابة في المنظمة القيم الاخلاقية وفلسفة المطار والكفاءة والروح المعنوية مشتركة بين جميع الموظفين الرئيسيين والادارة ومجلس الادارة	9
مرتفعة	6	.976	3.81	لدى المطار الموارد البشرية المؤهلة ذات الكفاءة العالية	10
مرتفعة	1	.962	3.90	يتوفر في المطار نظام إدارة معلومات مالي ومحاسبي فعال	11

12	يتفق نظام الرقابة الداخلية في المطار مع أهداف العمل المطلوب تحقيقها	3.89	.956	2	مرتفعة
13	يتوفر في المطار نظام لإعداد التقارير، ويساهم في تقييم مدى تحقيق أهداف المنظمة	3.82	1.011	5	مرتفعة
14	يتوفر وصف وظيفي مكتوب لكل وظيفة وهناك وصف مكتوب لمتطلبات شغل كل وظيفة	3.76	1.026	11	مرتفعة
المجال ككل		3.79	.784	-	مرتفعة

يظهر الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية لفقرات مجال بيئة الرقابة الداخلية حيث تراوحت بين (3.70-3.90) كان أعلاها للفقرة (11) والتي تنص على يتوفر في المطار نظام إدارة معلومات مالي ومحاسبي فعال" جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.90 و بانحراف معياري 0.962 وبدرجة مرتفعة ثم تلاها الفقرة (2) والتي تنص على يتفق نظام الرقابة الداخلية في المطار مع أهداف العمل المطلوب تحقيقها بمتوسط حسابي 3.89 و بانحراف معياري 0.956 وبدرجة مرتفعة، أما أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (3) والتي تنص على تلتزم إدارة المطار بالعمل على تدريب العاملين في المطار على الخبرات والمهارات اللازمة لأداء أعمالهم" جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.70 و بانحراف معياري 1.062 وبدرجة مرتفعة.

وبلغ المتوسط الحسابي لفقرات تطبيق بيئة الرقابة الداخلية في نظام الرقابة الداخلية للمجال ككل 3.79 و بانحراف معياري 0.784 وبمستوى مرتفع، مما يشير إلى أن المطارات بمدينة جدة ملتزمة بدرجة كبيرة بتطبيق بيئة الرقابة الداخلية لنظام الرقابة الداخلية.

يبين الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تطبيق تقييم المخاطر في نظام الرقابة الداخلية ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة.

الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق

تقييم المخاطر في نظام الرقابة الداخلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	تتعامل إدارة المطار ولجنة الرقابة الداخلية في المطار مع المخاطر التي قد تهدد المطار بحذر ووعي شديدين	3.73	1.006	4	مرتفعة
2	يتوفر لدى المطار نظام لتحديد المخاطر المتعلقة بالبيانات المالية داخل المطار بما يتوافق مع معايير المحاسبة الدولية	3.60	1.028	8	متوسطة
3	تقوم المطار بتقييم المخاطر في جميع الأقسام والادارات بشكل دوري	3.72	.935	5	مرتفعة
4	عند وضع الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للشركة تأخذ الإدارة بعين الاعتبار مخاطر التغيرات التكنولوجية والمخاطر المالية	3.84	.864	1	مرتفعة
5	تتخذ الادارة الأساليب اللازمة لتقييم المخاطر التي تواجه أنشطة المطار وتحد من تحقيق أهدافها	3.75	.852	3	مرتفعة

6	لدى المطار إدراك كامل بالمخاطر الخاصة بالأمور المالية، وتعمل بشكل مستمر على تقييمها	3.72	.999	6	مرتفعة
7	لدى موظفي المطار علم مسبق بالمخاطر الخاصة بأعمالهم	3.84	.873	2	مرتفعة
8	تقوم الإدارة على تحديد المخاطر المحتمل حدوثها في جميع أقسام المطار وتحديد آثارها السلبية	3.67	1.037	7	متوسطة
المجال ككل		3.73	.641	-	مرتفعة

يظهر الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال تقييم المخاطر في نظام الرقابة الداخلية، حيث تراوحت بين (3.60-3.84) كان أعلاها للفقرة (4) والتي تنص على "عند وضع الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للشركة تأخذ الإدارة بعين الاعتبار مخاطر التغيرات التكنولوجية والمخاطر المالية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.84 و بانحراف معياري 0.864 وبدرجة مرتفعة ثم تلاها الفقرة (7) والتي تنص على "لدى موظفي المطار علم مسبق بالمخاطر الخاصة بأعمالهم" بمتوسط حسابي 3.84 و بانحراف معياري 0.873 وبدرجة مرتفعة، أما أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (2) والتي تنص على يتوفر لدى المطار نظام لتحديد المخاطر المتعلقة بالبيانات المالية داخل المطار بما يتوافق مع معايير المحاسبة الدولية جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.60 و بانحراف معياري 1.028 و بدرجة متوسطة.

وقد بلغ المتوسط الحسابي لتطبيق تقييم المخاطر في نظام الرقابة الداخلية للمجال ككل 3.73 و بانحراف معياري 0.641 وبمستوى مرتفع، مما تشير اتجاهات عينة الدراسة أن المطارات بمدينة جدة ملتزمة بدرجة كبيرة بتطبيق تقييم المخاطر لنظام الرقابة الداخلية.

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تطبيق المعلومات والاتصال في نظام الرقابة الداخلية ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة.

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق المعلومات والاتصال في نظام الرقابة الداخلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يتوفر في المطار نظام اتصال فعال بين أقسام المطار ومستويات الإدارة فيها	3.61	.962	7	متوسطة
2	يتوفر في المطار نظام اتصال فعال مع أصحاب المصالح المشتركة مع المطار كالمساهمين والمستهلكين والاطراف الخارجية الأخرى	3.84	.841	3	مرتفعة
3	هنالك قنوات اتصال جيدة بين الموظفين في المطار	4.00	.953	2	مرتفعة
4	تقوم أنظمة الرقابة الداخلية في المطار بتحديد المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار وتجمعها وتحللها وتسيطر عليها بغرض المساهمة في صنع القرار	4.06	.803	1	مرتفعة
5	تعمل أنظمة المعلومات في المطار على إيصال المعلومات الملائمة إلى مستخدميها بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب أيضا	3.84	.962	4	مرتفعة

مرتفعة	6	1.005	3.70	يتوفر في المطار نظام معلومات مالي وإداري إلكتروني قوي و منظم	6
مرتفعة	5	.886	3.78	لدى المطار استراتيجية خاصة بتطوير أنظمة المعلومات المالية و الإدارة	7
مرتفعة	-	.610	3.83	المجال ككل	

يظهر الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال تطبيق المعلومات والاتصال، حيث تراوحت بين (3.61-4.06) كان أعلاها للفقرة (4) والتي تنص على تقوم أنظمة الرقابة الداخلية في المطار بتحديد المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار وتجمعها وتحللها وتسيطر عليها بغرض المساهمة في صنع القرار " جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.06 و بانحراف معياري 0.803 و بدرجة مرتفعة ثم تلاها الفقرة (3) والتي تنص على "هنالك قنوات اتصال جيدة بين الموظفين في المطار بمتوسط حسابي 4.00 و بانحراف معياري 0.953 و بدرجة مرتفعة، أما أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (1) والتي تنص على يتوفر في المطار نظام اتصال فعال بين أقسام المطار ومستويات الإدارة فيها جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.61 و بانحراف معياري 0.962 وبدرجة متوسطة.

وقد بلغ المتوسط الحسابي لتطبيق المعلومات والاتصال في نظام الرقابة الداخلية للمجال ككل 3.83 و بانحراف معياري 0.610 وبمستوى مرتفع، مما تشير اتجاهات عينة الدراسة أن المطارات بمدينة جدة ملتزمة بدرجة كبيرة بتطبيق المعلومات والاتصال لنظام الرقابة الداخلية.

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تطبيق أنشطة الرقابة في نظام الرقابة الداخلية ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة، فيظهر أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال تطبيق أنشطة الرقابة، تراوحت بين (3.58-3.87) كان أعلاها للفقرة (8) والتي تنص على تتسم المستندات والسجلات المالية بالشكل البسيط والتنظيم الصحيح" جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.87 و بانحراف معياري 0.783 و بدرجة مرتفعة ثم تلاها الفقرة (4) والتي تنص على يتوفر في المطار نظام مالي للرقابة على حيازة الأصول وحمايتها بمتوسط حسابي

3.86 و بانحراف معياري 1.174 وبدرجة مرتفعة، أما أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (7) والتي تنص على تتسم المستندات والسجلات المالية بالتقييم المسبق المتتابع والاعداد المتزامن مع العملية المالية" جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.58 و بانحراف معياري 1.104 وبدرجة متوسطة.

وقد بلغ المتوسط الحسابي لتطبيق أنشطة الرقابة في نظام الرقابة الداخلية للمجال ككل 3.73 و بانحراف معياري 0.727 وبمستوى مرتفع، مما تشير اتجاهات عينة الدراسة أن المطارات بمدينة جدة ملتزمة بدرجة كبيرة بتطبيق أنشطة الرقابة لنظام الرقابة الداخلية.

الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق

أنشطة الرقابة في نظام الرقابة الداخلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	تستخدم المطار التقارير المالية والادارية كأدوات للرقابة المالية والادارية	3.61	.932	8	متوسطة
2	يتوفر في المطار نظام الإدارة السجلات والمستندات الملائمة لسير اجراءات الرقابة	3.63	1.119	7	متوسطة
3	تقوم المطار بالفصل بين المهام والرقابة عليها	3.61	1.105	9	متوسطة
4	يتوفر في المطار نظام مالي للرقابة على حيازة الأصول وحمايتها	3.86	1.174	2	مرتفعة
5	تقوم اجراءات المطار دائما باستخدام أنشطة رقابية على عملياتها التجارية وأعمال الموظفين اليومية	3.85	1.079	3	مرتفعة

مرتفعة	5	1.136	3.73	يتم تنفيذ أنشطة الرقابة من قبل موظفين مدربين ومؤهلين في الوقت المناسب وفق الاجراءات الرقابية المتبعة في المطار	6
متوسطة	10	1.104	3.58	تتسم المستندات والسجلات المالية بالترقيم المسبق المتتابع والاعداد المتزامن مع العملية المالية	7
مرتفعة	1	.783	3.87	تتسم المستندات والسجلات المالية بالشكل البسيط والتنظيم الصحيح	8
مرتفعة	4	.852	3.82	من ميزات المستندات والسجلات المالية انها تستخدم للأغراض الرقابيه المتعددة	9
مرتفعة	6	1.039	3.71	تقوم المطار بتدقيق أنشطة الرقابة بشكل مستمر ودائم	10
مرتفعة	-	.727	3.73	المجال ككل	

الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات تطبيق

المتابعة في نظام الرقابة الداخلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	لدى المطار رؤية واضحة لتحديد معالم وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية			1	مرتفعة

مرتفعة	6			تقوم الادارة بالمتابعة والاستفسار للتأكد من تحقيق الاهداف وفق المخطط المرسوم	2
متوسطة	11			للتأكد من كفاءة الأنظمة المحاسبية والمالية في المطار تقوم الرقابة الداخلية بالاستفسار من الموظفين عن كيفية تنفيذ وأداء واجباتهم	3
مرتفعة	4			طلع موظفي المطار وموظفي قسم الرقابة الداخلية والتدقيق خصوصا على دليل إجراءات العمل الخاص بمتطلبات أعمالهم	4
متوسطة	13			يوجد لدى المطار لجان المتابعة وتنفيذ الاعمال وتحقيق سلامة التنفيذ	5
مرتفعة	2			تقوم إدارة الرقابة الداخلية في المطار بملاحظة ومراقبة العاملين عند تنفيذ أعمالهم	6
مرتفعة	3			يوجد لدى المطار لجان متابعة تحقيق الأهداف المطلوبة من كل قسم	7
مرتفعة	5			تقوم الرقابة الداخلية بتنفيذ حملات رقابية بهدف الفحص المستندي للتأكد من جودة أداء المدققين لأعمالهم	8
متوسطة	16			تقوم الرقابة الداخلية في المطار بالتأكد من توفر نظام لحفظ السجلات و	9

			المستندات، و التعليمات، و الملفات، والتقارير	
متوسطة	14		يخضع موظفي قسم الرقابة الداخلية باستمرار في المطار إلى التأهيل والتدريب المتخصص لفحص المستندات والتقارير في المطار	10
متوسطة	8		يتم اعداد تقارير دورية للإدارة العليا عن نتائج لجان المتابعة والرقابة	11
متوسطة	7		يتم في المطار متابعة نظام الرقابة الداخلية بشكل دوري	12
متوسطة	9		تقوم الاداره العليا في المطار بمراقبة انتظام الاداء الفعلي للعمل في المطار	13
متوسطة	12		يتم مقارنة الاداء الفعلي للشركة مع الاداء المخطط له	14
متوسطة	10		يعمل قسم الرقابة الداخلية في المطار بفعالية	15
متوسطة	15		يقوم نظام الرقابة الداخلية باكتشاف التدابير اللازمة لمعالجتها	16
متوسطة	-		المجال ككل	

يبين الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة.

فيظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال تطبيق المتابعة، حيث تراوحت بين (3.47-

3.82) كان أعلاها للفقرة (6) والتي تنص لدى المطار رؤية واضحة لتحديد معالم وتنفيذ نظام الرقابة

الداخلية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.82 وبانحراف معياري 0.992 وبدرجة مرتفعة ثم تلاها الفقرة (6) والتي تنص على تقوم إدارة الرقابة الداخلية في المطار بملاحظة ومراقبة العاملين عند تنفيذ أعمالهم بمتوسط حسابي 3.77 وبانحراف معياري 0.919 وبدرجة مرتفعة، أما أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (9) والتي تنص على تقوم الرقابة الداخلية في المطار بالتأكد من توفر نظام لحفظ السجلات والمستندات والتعليمات، والملفات، والتقارير " جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.47 وبانحراف معياري 0.883 وبدرجة متوسطة. وقد بلغ المتوسط الحسابي لتطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية للمجال ككل 3.65 وبانحراف معياري 0.703 وبمستوى متوسط، مما تشير اتجاهات عينة الدراسة أن المطارات بمدينة جدة ملتزمة بدرجة متوسطة بتطبيق المتابعة لنظام الرقابة الداخلية.

يبين الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المخاطر التشغيلية ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة.

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات محور

المخاطر التشغيلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يقوم مجلس الادارة بشكل دوري ومستمر بمراجعة الإطار العام الإدارة المخاطر التشغيلية والمصادقة عليه	3.88	.643	1	مرتفعة
2	يضمن مجلس الإدارة في المطار خضوع إدارة المخاطر التشغيلية للرقابة والتدقيق الفعال	3.77	.673	10	مرتفعة
3	لدى الإدارة العليا في المطار المعرفة الكاملة بتعريف المخاطر التشغيلية وطرق قياسها	3.83	.616	5	مرتفعة

مرتفعة	2	.654	3.87	تقوم الإدارة العليا في المطار بتوفير السياسات والطرق اللازمة للسيطرة على المخاطر التشغيلية والعمل على الحد منها والتخفيف من آثارها	4
مرتفعة	6	.638	3.83	تقوم إدارة المطار بتطبيق الإطار العام للمخاطر التشغيلية على كافة مستويات المطار	5
مرتفعة	8	.770	3.79	يدرك القائمين على تطبيق الإطار العام لإدارة المخاطر التشغيلية بكافة مستوياتهم الوظيفية مسؤولياتهم المناطة بهم	6
مرتفعة	12	1.050	3.70	تقوم المستويات الإدارية المختلفة بإرسال تقارير دورية منظمة حول المعلومات ذات العلاقة بالمخاطر التشغيلية للإدارة العليا ومجلس الإدارة	7
مرتفعة	9	1.022	3.78	تتوفر في المطار خطط للطوارئ واستمرارية الأعمال من أجل ضمان التأكد من تقليل الخسائر	8
مرتفعة	11	.927	3.74	عند تحديث الإجراءات يقوم موظفي المطار بتطبيق الإجراءات الجديدة بكفاءة وفاعلية	9
مرتفعة	4	.797	3.85	تقوم الإدارة بمتابعة مستمرة للالتزام بتنفيذ الإطار العام للإدارة المخاطر التشغيلية	10

11	تقوم الإدارة بمتابعة تنفيذ خطة ادارة المخاطر التشغيلية	3.86	.957	3	مرتفعة
12	تقوم الإدارة بمتابعة تحديث السياسة العامة لإدارة المخاطر التشغيلية	3.81	.918	7	مرتفعة
	المجال ككل	3.81	.623	-	مرتفعة

يظهر الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور المخاطر التشغيلية، حيث تراوحت بين 3.70-3.88) كان أعلاها للفقرة (1) والتي تنص على يقوم مجلس الإدارة بشكل دوري ومستمر بمراجعة الإطار العام لإدارة المخاطر التشغيلية والمصادقة عليه، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.88 وبانحراف معياري 0.643 وبدرجة مرتفعة ثم تلاها الفقرة (4) والتي تنص على تقوم الإدارة العليا في المطار بتوفير السياسات والطرق اللازمة للسيطرة على المخاطر" بمتوسط حسابي 3.87 و بانحراف معياري 0.654 وبدرجة مرتفعة، أما أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (7) والتي تنص على تقوم المستويات الإدارية المختلفة بإرسال تقارير دورية منظمة حول المعلومات ذات العلاقة بالمخاطر التشغيلية للإدارة العليا ومجلس الإدارة جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.7 و بانحراف معياري 1.050 وبدرجة مرتفعة.

وقد بلغ المتوسط الحسابي للمخاطر التشغيلية ككل 3.81 و بانحراف معياري 0.623 وبمستوى مرتفع مما تشير اتجاهات عينة الدراسة أن المطارات بمدينة جدة ملتزمة بدرجة كبيرة بتطبيق ادارة المخاطر التشغيلية.

يبين الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تكنولوجيا المعلومات

ودرجة الرتبة حسب المتوسط الحسابي ودرجة التقييم من وجهة نظر عينة الدراسة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	توفير بيئة متكاملة لتكنولوجيا المعلومات في المطار يؤدي إلى تنظيم أداء الرقابة وضمان استمراريته	3.73	1.024	18	مرتفعة
2	توفير بيئة متكاملة لتكنولوجيا المعلومات في المطار يؤدي إلى تحديث البيانات والحسابات بصورة فورية مما ينعكس على تحسين بيئة الرقابة وتقليل أخطار التشغيل	3.96	1.145	21	مرتفعة
3	توفير بيئة مناسبة لتكنولوجيا المعلومات في المطار تؤدي إلى فصل الحسابات والتقارير وتخصيصها لما يخدم أهداف الرقابة	3.85	.837	6	مرتفعة
4	يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من المخاطر التشغيلية فيما يتعلق بالغش وسهولة التلاعب	3.83	.931	8	مرتفعة
5	تتضمن أنظمة المعلومات المالية المحوسبة في المطار ضوابط رقابية لتوفير حماية الدخول للنظام ومنع الوصول للبيانات من قبل الأشخاص غير المصرح لهم بالدخول	3.79	.953	12	مرتفعة

مرتفعة	16	.640	3.75	يتوفر في المطار مسؤول تقنية معلومات لحل المشاكل المتعلقة بنظام المعلومات المالية حال حدوثها	6
مرتفعة	13	.675	3.77	يتمتع موظفي قسم الرقابة المالية والمحاسبين ومستخدمي نظام المعلومات المالي المحوسب بالتدريب الكافي على استخدام النظام بما يخدم أهداف المطار	7
مرتفعة	19	.801	3.72	تقسم أنظمة المعلومات المالية في المطار بالتحديث والتطوير المستمر	8
مرتفعة	15	1.006	3.77	يتوفر في المطار نظام نسخ احتياطي لحفظ المستندات المالية واسترجاعها عند الضرورة	9
مرتفعة	3	.888	3.91	تلتزم إدارة المطار بتدريب وتأهيل الموارد البشرية مواكبة التطورات التكنولوجية	10
مرتفعة	14	.929	3.77	تستخدم المطار قاعدة بيانات لحماية الأنظمة من التلاعب والفساد الإداري	11
مرتفعة	2	.771	3.91	يتوفر لدى المطار الخبرات والكفاءات الملائمة والقادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية	12
مرتفعة	1	.868	3.93	تلتزم المطار بتزويد الموظفين بالمعلومات الخاصة بالامان العام لحواسيبهم الشخصية في مكاتبهم	13
مرتفعة	7	.884	3.84	يتوفر لدى المطار البنية التحتية الملائمة لممارسة أنشطة تكنولوجيا المعلومات	14

15	تقوم المطار بتحديث شبكاتها الداخلية لمواكبة التطور التكنولوجي	3.80	.931	10	مرتفعة
16	توفر المطار برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق	3.72	1.104	20	مرتفعة
17	تمتلك المطار أجهزة حاسوب حديثة	3.87	.771	4	مرتفعة
18	يوجد دورات تدريبية للموظفين لتمكينهم من استخدام البرامج عند تطويرها	3.87	.934	5	مرتفعة
19	يتوفر لدى المطار رقابة مادية على البرامج وملفات البيانات	3.75	.904	17	مرتفعة
20	تستخدم المطار أنظمة حاسوبية متطورة	3.81	.628	11	مرتفعة
21	يوجد لدى المطار قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات	3.80	.632	9	مرتفعة
المجال ككل		3.80	.579	-	مرتفعة

يظهر الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات، حيث تراوحت بين (3.69-3.93) كان أعلاها للفقرة (13) والتي تنص على تلتزم المطار بتزويد الموظفين بالمعلومات الخاصة بالأمان العام لحواسيبهم الشخصية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.93 وبانحراف معياري 0.868 وبدرجة مرتفعة ثم تلاها الفقرة (12) والتي تنص على يتوفر لدى المطار الخبرات والكفاءات الملائمة والقادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية بمتوسط حسابي 3.91 وبانحراف معياري 0.771 وبدرجة مرتفعة، أما أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (2) والتي تنص على هل توفير بيئة متكاملة لتكنولوجيا المعلومات في المطار يؤدي إلى تحديث البيانات والحسابات بصورة فورية مما ينعكس على تحسين بيئة الرقابة وتقليل أخطار التشغيل جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.69 وبانحراف معياري 1.145 وبدرجة مرتفعة.

وقد بلغ المتوسط الحسابي لتكنولوجيا المعلومات ككل 3.80 وبانحراف معياري 0.579 وبمستوى مرتفع، مما تشير اتجاهات عينة الدراسة أن المطارات بمدينة جدة لديها تكنولوجيا معلومات بمستوى عال. و يبين الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم اختبار (t) ومتوسط الفروق لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (t) لأثر تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط في العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	درجات الحرية	متوسط الفرق	الدلالة الاحصائية
بيئة الرقابة	3.79	.784	10.577	108	.795	.000
قييم المخاطر	3.73	.641	11.944	108	.734	.000
المعلومات و الاتصالات	3.83	.610	14.217	108	.831	.000
أنشطة الرقابة	3.73	.727	10.457	108	.728	.000
المتابعة	3.65	.703	9.653	108	.650	.000
(الحد من المخاطر التشغيلية)	3.81	.623	13.553	108	.808	.000
تكنولوجيا المعلومات	3.80	.579	14.501	108	.804	.000

- بلغ متوسط الفرق ما بين تطبيق بيئة الرقابة الداخلية في نظام الرقابة الداخلية وقيمة الاختبار المعتمدة 0.795، وبلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (10.577)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة أقل من (0.05) مما يعني أن هناك التزام بتطبيق بيئة الرقابة الداخلية في نظام الرقابة الداخلية.
- بلغ متوسط الفرق ما بين تطبيق تقييم المخاطر في نظام الرقابة الداخلية وقيمة الاختبار المعتمدة 0.734، وبلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (11.944)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (0.05) مما يعني أن هناك التزام بتطبيق تقييم المخاطر في نظام الرقابة الداخلية.
- بلغ متوسط الفرق ما بين تطبيق المعلومات والاتصال في نظام الرقابة الداخلية وقيمة الاختبار المعتمدة 0.831، وبلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (14.217)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة أقل من (0.05) مما يعني أن هناك التزام بتطبيق المعلومات والاتصال في نظام الرقابة الداخلية.
- بلغ متوسط الفرق ما بين تطبيق أنشطة الرقابة في نظام الرقابة الداخلية وقيمة الاختبار المعتمدة 0.728، وبلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (10.457)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة أقل من (0.05) مما يعني أن هناك التزام بتطبيق أنشطة الرقابة في نظام الرقابة الداخلية.
- بلغ متوسط الفرق ما بين تطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية وقيمة الاختبار المعتمدة 0.650، وبلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (9.653)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة أقل من (0.05) مما يعني أن هناك التزام بتطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية.
- بلغ متوسط الفرق ما بين تطبيق الإدارة للمخاطر التشغيلية وقيمة الاختبار المعتمدة 0.808، وبلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (13.553)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة أقل من (0.05) مما يعني أن هناك التزام بتطبيق إدارة المخاطر التشغيلية.
- بلغ متوسط الفرق ما بين مدى توفر تكنولوجيا معلومات وقيمة الاختبار المعتمدة 0.804، وبلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (14.501)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة أقل من (0.05) مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات متوفرة.

3.4 افتراضات تحليل الانحدار الخطي :

لإجراء تحليل الانحدار الخطي لا بد من التأكد من توفر الافتراضات الأساسي للانحدار الخطي والمتمثلة بالتوزيع الطبيعي للبيانات وعدم وجود ارتباط متعدد بين المتغيرات المستقلة في حالة الانحدار الخطي المتعدد.

1.3.4 التوزيع الطبيعي:

تم التأكد من التوزيع الطبيعي لاستجابات عينة الدراسة لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط التوزيع الطبيعي للبيانات لاختبارها، ولذا استخدم الباحث اختبار (Skewness, Kurtosis) .

جدول رقم (12) يوضح نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، حيث تم استخدام اختبار Skewness للالتواء و Kurtosis للتفلطح وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (12) معاملات الالتواء والتفلطح

المتغير		الألتواء		التفلطح	
المتغير المستقل نظام الرقابة الداخلية		القيمة الاحصائية	الخطأ المعياري	القيمة الاحصائية	الخطأ المعياري
بيئة الرقابة الداخلية		1.0066	.231	1.103	.459
تقييم المخاطر		1.180	.231	1226	.459
المعلومات والاتصال		1.191	.231	1.324	.459
أنشطة الرقابة		1.389	.231	1.941	.459
المتابعة		1.089	.231	.607	.459

المتغير التابع : (الحد من المخاطر التشغيلية)	1.376	.231	1786	.459
المتغير الوسيط : تكنولوجيا المعلومات	1.232	.231	1.672	.459

يظهر من جدول رقم (12) أن قيمة الالتواء لاختبار Skewness تقع بين (1.96) و قيمة التفلطح لاختبار Kurtosis تقع بين (2.58)، لذلك فإن بيانات الدراسة تتبع للتوزيع الطبيعي (الزبيدي ، (2013).

2.3.4 اختبار التداخلات (الارتباط) بين المتغيرات المستقلة :

تم الاعتماد على اختبار (VIF و Tolerance) للتأكد من عدم وجود مشكلة تعدد العلاقات الخطية الارتباط المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى والثانية والثالثة (الانحدار الخطي المتعدد)، لأنها تعتبر مشكلة كأحد المشاكل التي تواجه التقدير الإحصائي لمعاملات الانحدار ، والجدول رقم (13) يظهر قيمة التداخل بين المتغيرات المستقلة :

جدول رقم (13) نتائج الاختبار قيم VIF و Tolerance

المتغير	VIF	Tolerance
المتغير الرقابة الداخلية	1.225	.816
تقييم المخاطر	2.596	.385
المعلومات والاتصال	2.560	.391
أنشطة الرقابة	1.745	.573
المتابعة	1.670	.599

يبين الجدول (13) عدم وجود مشكلة الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة كونها (Hair 20%) (et al., 2010) أكبر من Tolerance وقيم VIF، أقل من 5 لقيم وبالتالي تم قبول مستوى التباين في كل متغير من المتغيرات المستقلة.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على ثلاثة نماذج رئيسية لاختبار فرضيات الدراسة، وتم استخدام طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS)، لكون المتغير التابع متغيراً متصلًا.

1.4.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

اعتمد نموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية لها، بالنموذج التالي للتنبؤ بمتغيرات الفرضية الرئيسية الأولى:

$$OR = B_0 + B_1 ICE + B_2 IRA + B_3 ICA + B_4 IC + B_5 MO + \varepsilon$$

- B_0 : الحد الثابت
- OR: الحد من المخاطر التشغيلية
- ICE: بيئة الرقابة الداخلية
- IRA: تقييم المخاطر
- ICA: أنشطة الرقابة
- IC: المعلومات والاتصال
- MO: المتابعة
- ε : الخطأ العشوائي
- B_5 : معاملات الانحدار

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

ويتفرع منها:

❖ الفرضية الفرعية الأولى

H0.1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق بيئة الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

❖ الفرضية الفرعية الثانية:

H0.1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تقييم المخاطر في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة:

H0.1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعلومات والإتصال في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

❖ الفرضية الفرعية الرابعة:

H0.1.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق أنشطة الرقابة في الحد من المخاطر التشغيلية في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة

❖ الفرضية الفرعية الخامسة :

H0.1.5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المتابعة لنظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تطبيق نظام الرقابة الداخلية والمتمثلة في بيئة الرقابة الداخلية، تقييم المخاطر، المعلومات والاتصال أنشطة الرقابة، المتابعة في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة من وجهة نظر عينة الدراسة، ويبين الجدول رقم (14) أثر كل متغير مستقل في الحد من المخاطر التشغيلية.

جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر تطبيق نظام الرقابة الداخلية في الحد من

المخاطر التشغيلية

المتغير المستقل	قيمة β	قيمة t	الدلالة الاحصائية
الثابت	.219	1.256	.212
بيئة الرقابة الداخلية	.102	3.029	.003
تقييم المخاطر	.310	5.176	.000
المعلومات والاتصال	.333	5.320	.000
أنشطة الرقابة	.147	3.398	.001
المتابعة	.179	4.088	.000
قيمة f	115.416	الدلالة الاحصائية	.000
		F J	
R	0.921	R2	0.849
N	109	Adj.R2	0.841

يظهر الجدول رقم (14) وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين نظام الرقابة الداخلية والمتمثلة بـ (بيئة الرقابة الداخلية، تقييم المخاطر، المعلومات والاتصال أنشطة الرقابة المتابعة والحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة 841) والتي (Adj.2 115.416) وبدلالة إحصائية (0,000) حيث بلغت (F تمثل قوة تأثير المتغير المستقل نظام الرقابة الداخلية في المتغير التابع (المخاطر التشغيلية)، وبذلك نرفض الفرضية العدمية الرئيسية الأولى، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة".

ويعزو الباحث النتيجة التي أدت إلى تحسين أداء إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من تلك المخاطر للاهتمام الكبير من قبل إدارات المطارات بمدينة جدة لتطبيق نظام الرقابة الداخلية على أكمل وجه، حيث تدرك الشركات أهمية الالتزام بتطبيق نظام الرقابة الداخلية بغرض الحد من المخاطر التشغيلية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق بيئة الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة، أظهرت نتيجة الانحدار المتعدد لوجود علاقة طردية لتطبيق بيئة الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية وذات دلالة إحصائية، حيث تشير النتيجة وذات إلى أن قيمة بلغت (0.102) وقيمة 1 هي (3.029) وذات دلالة إحصائية أقل من 5%، أي زيادة المتغير المستقل بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة المتغير التابع بـ (0.102) وحدة، وبذلك نرفض الفرضية العلمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق بيئة الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة".

ويعزو الباحث النتيجة أن إدارات المطارات بمدينة جدة مهتمة ببيئة الرقابة الداخلية والتي انعكست بشكل إيجابي في تحسين أداء إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من تلك المخاطر.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق تقييم المخاطر في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة، أظهرت نتيجة الانحدار المتعدد لوجود علاقة طردية لتطبيق تقييم المخاطر في الحد من المخاطر التشغيلية وذات دلالة إحصائية، حيث تشير النتيجة إلى أن قيمة B بلغت (0.310) وقيمة 1 هي (5.176) وذات دلالة إحصائية أقل من 5%، أي زيادة المتغير المستقل بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة المتغير التابع بـ (0.310) وحدة، وبذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق تقييم المخاطر في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

ويعزو الباحث النتيجة أن إدارات المطارات بمدينة جدة مدركة لأهمية تقييم المخاطر لنظام الرقابة الداخلية مما انعكس بشكل ايجابي في تحسين أداء إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من تلك المخاطر.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق المعلومات و الإتصال في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة أظهرت نتيجة الانحدار المتعدد لوجود علاقة طردية لتطبيق المعلومات والاتصال في الحد من المخاطر التشغيلية وذات دلالة إحصائية، حيث تشير النتيجة إلى أن قيمة بلغت (0.333) وقيمة 1 هي (5.320) وذات دلالة إحصائية أقل من 5%، أي زيادة المتغير المستقل بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة المتغير التابع بـ (0.333) وحدة، وبذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتطبيق المعلومات والاتصال في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

ويعزو الباحث النتيجة أن إدارات المطارات بمدينة جدة مهتمة وبشكل كبير بالمعلومات والاتصال والتي انعكست بشكل كبير وإيجابي في تحسين أداء إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من المخاطر التشغيلية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق أنشطة الرقابة في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة، أظهرت نتيجة الانحدار المتعدد لوجود علاقة طردية لتطبيق أنشطة الرقابة في الحد من المخاطر التشغيلية وذات دلالة إحصائية، حيث تشير النتيجة إلى أن قيمة B بلغت (0.147) وقيمة 1 هي (3.398) وذات دلالة إحصائية أقل من 5%، أي زيادة المتغير المستقل بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة المتغير التابع بـ (0.147) وحدة، وبذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق أنشطة الرقابة في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

ويعزو الباحث النتيجة أن إدارات المطارات بمدينة جدة تدرك أهمية أنشطة الرقابة والتي انعكست بشكل إيجابي في تحسين أداء إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من المخاطر التشغيلية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة أظهرت نتيجة الانحدار المتعدد لوجود علاقة طردية لتطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية وذات دلالة إحصائية، حيث تشير النتيجة إلى أن قيمة بلغت (0.179) وقيمة 1 هي (4.088) وذات دلالة إحصائية أقل من 5 ، أي زيادة المتغير المستقل بنسبة 1% يؤدي إلى زيادة المتغير التابع بـ (0.179) وحدة، وبذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق المتابعة في نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة

ويعزو الباحث النتيجة أن إدارات المطارات بمدينة جدة لديها اهتمام بالمتابعة والتي انعكست ايجابياً في تحسين أداء إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من تلك المخاطر. واعتماداً على الجدول رقم (14)، فإن معادلة الانحدار الخطي المتعدد يمكن التنبؤ بقيم متغير المخاطر التشغيلية من خلال نظام الرقابة الداخلية والمتمثلة بـ (بيئة الرقابة الداخلية، تقييم المخاطر، المعلومات والاتصال أنشطة الرقابة، المتابعة كما يلي:

$$OR = -0.219 + 0.102 ICE + 0.310 IRA + 0.333 * ICA + 0.147 * IC + 0.179 MO$$

○ B: الحد الثابت

○ OR (Operational risks) المخاطر التشغيلية الحد من المخاطر التشغيلية .

○ ICE (internal control environment) : بيئة الرقابة الداخلية .

○ IRA (internal risk assessment) : تقييم المخاطر .

○ ICA (internal Control activities) : أنشطة الرقابة .

○ IC (Information and contact) : المعلومات والاتصال .

○ MO (Moderator) : المتابعة .

2.4.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية :

Haz: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين

نظام الرقابة الداخلية والحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

الاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج (Barron & Kenny, 1986) لاختبار بأن المتغير

الوسيط (تكنولوجيا المعلومات يؤثر على العلاقة بين المتغير المستقل نظام الرقابة الداخلية) والمتغير التابع

(المخاطر التشغيلية من خلال تحقق (3) شروط هي :

أولاً: المتغير المستقل يؤثر على المتغير الوسيط، ثانياً: المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع ثالثاً

: المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع بوجود المتغير الوسيط، وللتحقق من توفر الشروط الثلاثة تم

استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من الشرط الأول والثاني بينما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من الشرط الثالث والذي يتم من خلاله الكشف عن أثر المتغير المستقل في المتغير التابع بوجود المتغير الوسيط.

الجدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاثرا المتغير الوسيط على العلاقة بين نظام

الرقابة الداخلية والمخاطر التشغيلية

الشرط	المتغير	معامل الانحدار	القيمة الاحصائية T	دلالة T	قيمة R	قيمة R2	القيمة الاحصائية T	دلالة F
أثر المتغير المستقل: نظم الرقابة الداخلي المتغير الوسيط	المتغير المستقل: نظم الرقابة الداخلي المتغير الوسيط	.946	17.190	.000	.857	.734	295.496	.000
أثر المتغير المستقل: نظم الرقابة الداخلي	المتغير المستقل: نظم الرقابة الداخلي	1.051	19.557	.000	.884	.781	382.463	.000

المتغير التابع								
المتغير: المخاطر التشغيلية (الحد من المخاطر التشغيلية)								
أثر المتغير المستقل علي المتغير التابع	المتغير المستقل: نظم الرقابة الداخلية	.357	5.167	.000	.884	.781	382.463	.000
يوجد المتغير الوسيط	المتغير الوسيط : تكنولوجيا المعلومات	.733	11.704	.000	.951	.903	502.731	.000
المتغير التابع : المخاطر التشغيلية (الحد من المخاطر التشغيلية)								

يتضح من جدول رقم (15) أن الشرط الأول قد تحقق وهو وجود أثر للمتغير المستقل نظام الرقابة الداخلية في المتغير الوسيط (تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة، حيث بلغت قيم الإحصائية (17.190) وبدلالة إحصائية أقل من (5) ، وبلغ معامل الانحدار (0.946) كما تبين أنه تحقق الشرط الثاني وهو وجود أثر للمتغير المستقل نظام الرقابة الداخلية في المتغير التابع المخاطر التشغيلية في

المطارات بمدينة جدة، حيث بلغت قيم α الإحصائية (19.557) وبدلالة إحصائية أقل من (5%)،
وبلغ معامل الانحدار B (1.051).

لذا فإن الشرطين الأول والثاني قد تحققا حيث تبين وجود أثر لنظام الرقابة الداخلية ككل في
تكنولوجيا المعلومات وأيضاً وجود أثر لنظام الرقابة الداخلية ككل في الحد من المخاطر التشغيلية.

أما بالنسبة للشرط الثالث الذي تم اختباره بالانحدار المتعدد فتبين وجود أثر للمتغير المستقل
نظام الرقابة الداخلية في المتغير التابع المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة بوجود المتغير الوسيط
(تكنولوجيا المعلومات)، حيث بلغت قيمة الإحصائية (11.704) وبدلالة إحصائية أقل من 5%، وبلغ معامل
الانحدار (0.733).

وبناءً على نتيجة اختبار الشروط الثلاثة تبين وجود أثر لنظام الرقابة الداخلية في الحد من
المخاطر التشغيلية بوجود تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة، إذ أن قيم معامل الانحدار B بلغ
(0.946) لأثر نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة، بينما بلغ
معامل الانحدار B لأثر نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة
بوجود المتغير تكنولوجيا المعلومات (0.357) وهو أقرب إلى الصفر بالمقارنة مع أثر نظام الرقابة الداخلية
في الحد من المخاطر التشغيلية، وبالتالي يرتفع أثر نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية
بوجود تكنولوجيا المعلومات في المطارات بمدينة جدة وبناءً على النتيجة يعتبر متغير تكنولوجيا المعلومات
هو متغير وسيط للعلاقة بين نظام الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة
جدة، وبناءً على ما سبق فإن هذه الوساطة تعتبر وساطة جزئية، لذا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل
الفرضية البديلة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لتكنولوجيا
المعلومات على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة".

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة :

1. أظهرت النتائج وجود علاقة تفسيرية قوية دالة إحصائياً لأثر الوسيط تكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.
2. أظهرت النتائج أن نسبة متوسط كل عنصر من عناصر نظام الرقابة الداخلية كانت مرتفعة إلا أن عنصر المتابعة كان متوسطة، مما يشير إلى الالتزام بتطبيق تلك العناصر في المطارات بمدينة جدة، كما أظهرت النتائج أيضاً أن نسبة متوسط الالتزام بتعليمات إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من المخاطر التشغيلية كانت مرتفعة أيضاً، بالإضافة إلى أن الشركات تمتلك وبشكل كبير تكنولوجيا المعلومات.
3. أظهرت النتائج وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيق بيئة الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.
4. أظهرت النتائج لوجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيق تقييم المخاطر في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.
5. أظهرت النتائج وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعلومات و الإتصال في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.
6. أظهرت النتائج وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيق أنشطة الرقابة في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.
7. أظهرت النتائج وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتطبيق المتابعة في الحد من المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.
8. تبين من نتائج اختبار قيم B أن المعلومات والاتصال هو الأكثر تأثيراً حيث بلغت قيمة (0.333) وذات دلالة إحصائية، وقد تلاه تقييم المخاطر حيث بلغت قيمة B (0.310) وذات دلالة إحصائية، ثم تلاه المتابعة حيث بلغت قيمة (0.179) وذات دلالة إحصائية، ثم قيمة أنشطة الرقابة حيث بلغت قيمة

(0.147) وذات دلالة إحصائية، وبينت الرقابة كانت الأقل تأثيراً حيث بلغت قيمة (0.102) وذات

دلالة إحصائية.

9. تبين وجود أثر وسيط و جزئي لتكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين نظام الرقابة الداخلية والحد من

المخاطر التشغيلية في المطارات بمدينة جدة.

5.2 الاستنتاجات :

بناءً على نتائج الدراسة تستنتج الباحثة ما يلي:

1. مستوى الالتزام بتطبيق جميع عناصر الرقابة الداخلية في المطارات بمدينة جدة كان بمستوى مرتفع

ما عدا عنصر المتابعة كان متوسطة.

2. يوجد كادر مؤهل في المطارات بمدينة جدة لتطبيق عناصر الرقابة الداخلية بالإضافة إلى وجود كادر

في لجان إدارة المخاطر مؤهل.

3. عدم الاهتمام من قبل الإدارات في المطارات بمدينة جدة بالشهادات المهنية.

4. تعمل المطارات بمدينة جدة على تحسين تكنولوجيا المعلومات مع الالتزام بتطبيق عناصر الرقابة

الداخلية، مما يؤثر بشكل إيجابي في تحسين وتعزيز إدارة المخاطر التشغيلية وبالتالي الحد من

المخاطر التشغيلية.

3.5 التوصيات :

وفقاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، توصي الباحثة بما يلي:

1. وضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية للمخاطر التشغيلية في المطارات

بمدينة جدة.

2. تعزيز وتطوير الموظفين في الشركات الصناعية والاهتمام بشهاداتهم المهنية وتطويرها .

3. تطوير كوادرات المطارات بمدينة جدة لتطبيق عناصر الرقابة الداخلية بكل كفاءة.

4. ضرورة اهتمام الجهات الإدارية في المطارات بمدينة جدة بالتدقيق الداخلي مما يساهم في تطوير هذه الوظيفة وتوفير الإمكانيات اللازمة لتدعيم مكانتها في الشركات.
5. ضرورة تنظيم الدورات التدريبية للمدققين الداخليين في أساليب إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية مواجهتها وتقييمها .
6. ضرورة وضع إجراءات رقابية صارمة على العمليات التشغيلية للمطارات بمدينة جدة.
7. العمل على تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات لأثرها الواضح على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، عبر توفير المعدات الملائمة لمعالجة البيانات وتخزينها، لكونها جزء أساسي في إنجاز عمليات المطار الخارجية والداخلية.
8. العمل على زيادة كفاءة العنصر البشري من خلال القيام بدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة التحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة والبرمجيات المتطورة.

Abstract

The study aimed to identify the impact of the internal control system dimensions (control environment, risk assessment, information and communication, control activities, monitoring) on operational risks and the mediating role of information technology in airports in Jeddah. To achieve the study's objectives, a descriptive analytical approach was used. A total of 132 questionnaires were distributed using simple random sampling, and 113 were returned. Four questionnaires were excluded as they were unsuitable for analysis, resulting in 109 valid questionnaires for statistical analysis, representing 82.6% of the distributed questionnaires, which were then analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

The study found that there is a statistically significant impact of information technology on the relationship between the internal control environment and operational risk assessment, reducing operational risks in Jeddah's airports.

The study recommended establishing the necessary control procedures to manage the negative effects of operational risks and emphasized the importance of internal auditing in Jeddah's airports. It also highlighted the need to adopt and use information technology due to its clear effect on the effectiveness of the internal control system by providing appropriate equipment for data processing and storage, as it is essential for completing both external and internal airport operations.

Keywords: Internal Control System, Operational Risks, Information Technology, Airports in Jeddah.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، محمد حسن بابكر، و أحمد، عبدالله محمد عبدالله محمد. (2018). أثر استراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين الإسلامية في السودان: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- أبو على، أسامة زيد محمد، و طواف، عبد الخالق هادي محسن. (2021). تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تكامل إدارة سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية اليمنية - صنعاء (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة سبأ، صنعاء.
- أحمد، شرين جمال محمد. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على القيادة الإبداعية: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3 ، 101 - 112. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1066550>
- أحمد، صلاح محمد إبراهيم، حسن، الأمين محمود عبد المجيد، و إدريس، محمد مسعود محمد. (2020). أثر الرقابة الداخلية على جودة النظام المحاسبي في الوحدات الحكومية: دراسة حالة وزارة المالية - ولاية النيل الأبيض. مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث، ع15 ، 73 - 99. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1125549>
- أغا، محمد كاظم ضيف الله، و الخزعلي، أحمد سالم خالد. (2020). أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية البنوك الإسلامية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1094448>
- باقر، وفاء جاسم علي عباس، ارتيمة، هاني جزاع عبد الكريم، و الهواري، سامر فواز. (2020). أثر إدارة المخاطر في إدارة المشاريع الهندسية: الدور الوسيط للثقافة المنظمة في الهيئة العامة للطرق والنقل البري في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- بوعبدالله، خوجة، و علمي، حسية. (2022). أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية: بالتطبيق على شركات التأمين الجزائرية. مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، مج4، ع1، 15 - 36. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1265986>
- تمارز، محمد حامد مصطفى، أحمد، زمزم أحمد أبو بكر، و ذكرى، إنجي فوزي. (2020). أثر الإفصاح عن مخاطر السيولة وفقا لمقررات لجنة بازل على إدارة التدفقات النقدية التشغيلية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س40، ع3، 469 - 492. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1185558>
- الحسني، عبدالله بن حمود بن محمد، و الخشالي، شاكركر جار الله محمود. (2022). أثر التفكير الاستراتيجي في إدارة المخاطر: الدور المعدل للدعم المنظمي في شركات المقاولات العمانية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- حسين، إيناس فهي. (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الشامل: دراسة تطبيقية على الدول النامية والعربية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج21، ع3، 47 - 77. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1089103>
- حنيش، إسماعيل. (2020). أهمية التدقيق الداخلي في تقييم نظام الرقابة الداخلية. مجلة دراسات اقتصادية، مج14، ع3، 66 - 84. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1340644>
- دردور، أسماء، و خوالدي، سليمة. (2022). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي: دراسة قياسية للجزائر خلال الفترة 1990-2020. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مج5، ع1، 209 - 227. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1250601>
- رجم، خالد، تيجاني، تركية، و شربي، محمد الأمين. (2018). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية: دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة. مجلة العلوم الإنسانية، ع10، 377 - 398. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/961437>

- الرفوع، سبأ اسماعيل ذياب، و الطراونة، محمد صالح سالم. (2020). العلاقة بين خصائص نظام الرقابة الداخلية وجودة التقارير المالية: حالة الشركات الأردنية المدرجة في بورصة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1127874>
- السليم، فدوى عيسى أحمد، و القعيد، مرزوق عايد. (2020). أثر جداريات تكنولوجيا المعلومات في البراعة المنظمية: الدور المعدل للعوامل البيئية: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1053397>
- سمية، لرقط، و معاليم، سعاد. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأمن المعلوماتي. أبحاث اقتصادية وإدارية، مج15، ع3، 431 - 448. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1252825>
- السيد، محمد صابر حمودة، الجندي، خالد محمد محمد، و علام، مي عادل السيد. (2022). أثر فعالية نظام الرقابة الداخلية على الشمول المالي بالمؤسسات المالية: دراسة تطبيقية على البنوك المقيدة بالبورصة المصرية. مجلة التجارة والتمويل، ع4، 171 - 208. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1363676>
- الشقنقيري، عبدالعظيم عماد الدين مصطفى. (2021). أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، س8، ع2، 85 - 111. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1182736>
- الصبري، أسماء أحمد أحمد، (2021)، أثر مخاطر أعمال عميل المراجعة وفعالية هيكل الرقابة الداخلية لديه على قرار مراقب الحسابات بالاعتماد على وظيفة المراجعة الداخلية "دراسة تجريبية"، مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، جامعة الاسكندرية، كلية التجارة، قسم المحاسبة والمراجعة، مج5، ع3.

- ضاحي، حسن نايب، أزغير، حيدر بدر، و شاكر، أمير صاحب. (2021). أثر أسلوب السجلات المحاسبية المفتوحة على إدارة المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية العراقية. أوراق ثقافية: مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج3، ع16 ، 393 - 406. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1218809>
- ضامن، وهيبه. (2020). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مج20، ع1 ، 76 - 90. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1199926>
- طالب، مأمون علي. (2024). أثر استخدام الاختبارات الجوهرية في اكتشاف ممارسات المحاسبة الإبداعية: بحث ميداني في شركة مصافي الجنوب - شركة عامة. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج16، ع2 ، 225 - 244. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/147285>
- طلبة، عادل، و مقدم، خالد. (2020). تفعيل نظام الرقابة الداخلية من خلال أخلاق الأعمال لدى الموظفين: دراسة حالة عينة من المنظمات. مجلة التواصل، مج26، عدد خاص ، 230 - 245. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1368235>
- طنبور، كايد محمد محمد، و نور، عبدالناصر إبراهيم. (2020). العوامل المؤثرة على فاعلية نظام الرقابة الداخلية: دراسة ميدانية على دوائر ضريبة الدخل في فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1235994>
- عدلان، إشراقة مهدي محمد، (2022)، أثر نظام الرقابة الداخلية في إدارة المخاطر المصرفية" دراسة ميدانية البنك الزراعي السوداني في الفترة 2018-2021م، مجلة القلزم العلمية، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر، ع14.

- عز الدين، عمر زهير عز الدين، (2015)، أثر فاعلية نظام الرقابة الداخلية على أداء المدقق الداخلي " دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية الخاصة، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.
- على، محمد سعد، (2020)، أثر فاعلية الرقابة الداخلية في إدارة المخاطر المصرفية " دراسة ميدانية على بنك أم درمان الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مج21، ع1.
- الغرابية، ولاء فريد قاسم، و الرقيبات، غازي عبدالمجيد. (2022). أثر المخاطر التشغيلية على أسعار الأسهم في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان 2007-2020 (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1346387>
- الفهداوي، محمد سعد سلطان، و شعبان، أحمد رائد. (2023). دور لجان التدقيق في الحد من المخاطر التشغيلية للمؤسسات الحكومية: دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الحكومية العراقية. مجلة الجامعة العراقية، ع63، ج2، 527 - 538. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1441299>
- القاموسي، هديل محمد علي عبدالهادي، الكرعائي، مريم إبراهيم حمود، و عجيل، سامية هاني. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري: دراسة تحليلية لعينة من الموظفين في جامعة الكوفة. مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، مج13، ع25، 121 - 158. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1151195>
- الكيلاني، نجلاء، و إبراهيم، لؤي نايف. (2023). أثر كفاءة الأداء الإداري في كفاية نظام الرقابة الداخلية: دراسة ميدانية على عينة من المصارف العراقية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع21، 1 - 23. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/144131>

- مباركي، صالح، و خير الدين، جمعة. (2022). أثر تكنولوجيا المعلومات على التعليم التنظيبي: دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بسكرة. مجلة أبعاد اقتصادية، مج12، ع1، 259 - 283. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1296034>
- محمد، رامي محمد، و معلا، مهند. (2021). أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج43، ع6، 175 - 194. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1236279>
- محمد، عمرو محمد عبدالفتاح، و عبدالمجيد، محمد محمود. (2023). The Effect of Risk-Based Internal Auditing on the Timing of Issuing External Audit Report and Its Objectivity: An Empirical Study. الفكر المحاسبي، مج27، ع1، 115 - 161. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1394949>
- مدني، حنان محمد حمد الله، (2018)، دور نظام الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر المراجعة الخارجية" دراسة ميدانية على شركة جيايد الصناعية، (رسالة ماجستير)، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- المعاينة، أسيل يحيى، و المخادمة، أحمد عبدالرحمن كريم. (2023). أثر إدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1404644>
- ناصر، أنور عباس. (2021). دور نظام الرقابة الداخلية في تعزيز المورد الضريبي في العراق: بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب - فرع الديوانية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج13، ع2، 221 - 248. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1263523>
- النصرات، سما أحمد موسى، و عبيدات، زياد محمد محمود. (2023). أثر المخاطر التشغيلية في الأداء السوقي للمصارف الإسلامية الأردنية: الدور المعدل للحصة السوقية (رسالة ماجستير غير منشورة).

<http://search.mandumah.com/Record/1461001>

- نور، عبد الناصر ابراهيم، (2022)، العوامل المؤثرة على فاعلية نظام الرقابة "دراسة ميدانية على دوائر ضريبة الدخل في فلسطين، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة عمان الأهلية، عماد الدراسات العليا والبحث العلمي، مج25، ع1.
- يوسف، عائشة موسى محمد، أبكر، محمد علي عبدالله، و الطاهر، عاصم محمد الفضل الربيع. (2022). أثر تكامل المراجعة الداخلية والرقابة الداخلية على جودة المراجعة الخارجية: دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة الداخلية والخارجية العاملة بولاية جنوب دارفور - مدينة نيالا. مجلة ربحان للنشر العلمي، ع26 ، 199 - 232. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1311624>

المراجع الأجنبية:

- Cervelló-Royo, R., Moya-Clemente, I., Perelló-Marín, M. R., & Ribes-Giner, G. (2020). Sustainable development, economic and financial factors, that influence the opportunity-driven entrepreneurship. An fsQCA approach. Journal of Business Research, 115, 393-402
- Crovini, C., Santoro, G., & Ossola, G. (2021). Rethinking risk management in entrepreneurial SMEs: towards the integration with the decision-making process. Management Decision, 59(5), 1085-1113.
- Espino-Rodríguez, T. F., & Taha, M. G. (2022). Supplier innovativeness in supply chain integration and sustainable performance in the hotel industry. International Journal of Hospitality Management, 100, 103103.

- Junaid, M., Zhang, Q., & Syed, M. W. (2022). Effects of sustainable supply chain integration on green innovation and firm performance. Sustainable Production and Consumption, 30, 145-157.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر نظام الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية الدور

الوسيط لتكنولوجيا المعلومات " دراسة تطبيقية على المطارات بمدينة جدة "

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

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

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

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

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

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

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- سنوات الخبرة ☐ من 5 سنوات فأقل ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

☐ القيم المفقودة

2- المؤهل العلمي ☐ دبلوم عالي ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

☐ القيم المفقودة

3- المسمي الوظيفي ☐ موظف استقبال ☐ مراقب حركة الطيران

☐ فني صيانة طائرات ☐ مشرف أمن المطار

☐ مدير عمليات المطار ☐ القيم المفقودة

4- عدد الدورات ☐ لا يوجد ☐ أقل من 3 دورات

☐ من 3 دورات إلى 5 دورات ☐ أكثر من 5 دورات

☐ القيم المفقودة

5- الشهادات ☐ يوجد ☐ لا يوجد ☐ القيم المفقودة

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: الرقابة الداخلية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
بيئة الرقابة الداخلية					
					تتمسك ادارة المطار ومسؤولي الحوكمة المؤسسية بالاستقامة والأمانه والاخلاص
					لدى المطار نظام رقابي فعال يحقق الاهداف المطلوبة منه.
					تلتزم ادارة المطار بالعمل على تدريب العاملين في المطار على الخبرات والمهارات اللازمة لأداء أعمالهم
					لتحقيق الأهداف العامة للشركة يقوم مجلس الإدارة بممارسة دوره التنفيذي والرقابي بكل كفاءة
					يقوم العاملين في المطار بممارسة دورهم التنفيذي والرقابي.
					يتوفر في المطار هيكل تنظيمي يتم خلاله تحديد الإدارات والاقسام المختلفة
					يتوفر في المطار هيكل تنظيمي يتم من خلاله تحديد صلاحيات كل فرد

					من سياسات الادارة اشراك جميع المؤهلين من الموارد البشرية في صنع القرارات
					تعكس بيئة الرقابة في المنظمة القيم الاخلاقية وفلسفة المطار والكفاءة والروح المعنوية مشتركة بين جميع الموظفين الرئيسيين والادارة ومجلس الادارة
					لدى المطار الموارد البشرية المؤهلة ذات الكفاءة العالية
					يتوفر في المطار نظام إدارة معلومات مالي ومحاسبي فعال
					يتفق نظام الرقابة الداخلية في المطار مع أهداف العمل المطلوب تحقيقها
					يتوفر في المطار نظام لإعداد التقارير، ويساهم في تقييم مدى تحقيق أهداف المنظمة
					يتوفر وصف وظيفي مكتوب لكل وظيفة وهناك وصف مكتوب لمتطلبات شغل كل وظيفة
تقييم المخاطر					
					تتعامل إدارة المطار ولجنة الرقابة الداخلية في المطار مع المخاطر التي قد تهدد المطار بحذر ووعي شديدين

				يتوفر لدى المطار نظام لتحديد المخاطر المتعلقة بالبيانات المالية داخل المطار بما يتوافق مع معايير المحاسبة الدولية
				تقوم المطار بتقييم المخاطر في جميع الأقسام والادارات بشكل دوري
				عند وضع الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للشركة تأخذ الإدارة بعين الاعتبار مخاطر التغيرات التكنولوجية والمخاطر المالية
				تتخذ الادارة الأساليب اللازمة لتقييم المخاطر التي تواجه أنشطة المطار وتحدد من تحقيق أهدافها
				لدى المطار إدراك كامل بالمخاطر الخاصة بالأمور المالية، وتعمل بشكل مستمر على تقييمها
				لدى موظفي المطار علم مسبق بالمخاطر الخاصة بأعمالهم
				تقوم الإدارة على تحديد المخاطر المحتملة حدوثها في جميع أقسام المطار وتحديد آثارها السلبية
المعلومات والاتصال				
				يتوفر في المطار نظام اتصال فعال بين أقسام المطار ومستويات الإدارة فيها

					يتوفر في المطار نظام اتصال فعال مع أصحاب المصالح المشتركة مع المطار كالمساهمين والمستهلكين والاطراف الخارجية الأخرى
					هنالك قنوات اتصال جيدة بين الموظفين في المطار
					تقوم أنظمة الرقابة الداخلية في المطار بتحديد المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار وتجمعها وتحللها وتسيطر عليها بغرض المساهمة في صنع القرار
					تعمل أنظمة المعلومات في المطار على إيصال المعلومات الملائمة إلى مستخدميها بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب أيضا
					يتوفر في المطار نظام معلومات مالي وإداري إلكتروني قوي ومنظم
					لدى المطار استراتيجية خاصة بتطوير أنظمة المعلومات المالية والأدارة
أنشطة الرقابة					
					تستخدم المطار التقارير المالية والادارية كأدوات للمراقبة المالية والادارية
					يتوفر في المطار نظام الإدارة السجلات والمستندات الملائمة لسير اجراءات الرقابة
					تقوم المطار بالفصل بين المهام والرقابة عليها

				يتوفر في المطار نظام مالي للرقابة على حياة الأصول وحمايتها
				تقوم اجراءات المطار دائما باستخدام أنشطة رقابية على عملياتها التجارية وأعمال الموظفين اليومية
				يتم تنفيذ أنشطة الرقابة من قبل موظفين مدربين ومؤهلين في الوقت المناسب وفق الاجراءات الرقابية المتبعة في المطار
				تتسم المستندات والسجلات المالية بالترقيم المسبق المتتابع والاعداد المتزامن مع العملية المالية
				تتسم المستندات والسجلات المالية بالشكل البسيط والتنظيم الصحيح
				من ميزات المستندات والسجلات المالية انها تستخدم للأغراض الرقابية المتعددة
				تقوم المطار بتدقيق أنشطة الرقابة بشكل مستمر ودائم
المتابعة				
				لدى المطار رؤية واضحة لتحديد معالم وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية
				تقوم الادارة بالمتابعة والاستفسار للتأكد من تحقيق الاهداف وفق المخطط المرسوم

					للتأكد من كفاءة الأنظمة المحاسبية والمالية في المطار تقوم الرقابة الداخلية بالاستفسار من الموظفين عن كيفية تنفيذ وأداء واجباتهم
					طلع موظفي المطار وموظفي قسم الرقابة الداخلية والتدقيق خصوصاً على دليل إجراءات العمل الخاص بمتطلبات أعمالهم
					يوجد لدى المطار لجان المتابعة وتنفيذ الاعمال وتحقيق سلامة التنفيذ
					تقوم إدارة الرقابة الداخلية في المطار بملاحظة ومراقبة العاملين عند تنفيذ أعمالهم
					يوجد لدى المطار لجان متابعة تحقيق الأهداف المطلوبة من كل قسم
					تقوم الرقابة الداخلية بتنفيذ حملات رقابية بهدف الفحص المستندي للتأكد من جودة أداء المدققين لأعمالهم
					تقوم الرقابة الداخلية في المطار بالتأكد من توفر نظام لحفظ السجلات والمستندات، و التعليمات، والملفات، والتقارير
					يخضع موظفي قسم الرقابة الداخلية باستمرار في المطار إلى التأهيل والتدريب المتخصص لفحص المستندات والتقارير في المطار

					يتم اعداد تقارير دورية للادارة العليا عن نتائج لجان المتابعه والرقابة
					يتم في المطار متابعة نظام الرقابة الداخلية بشكل دوري
					تقوم الاداره العليا في المطار بمر اقبة انتظام الاداء الفعلي للعمل في المطار
					يتم مقارنة الاداء الفعلي للشركة مع الاداء المخطط له
					يعمل قسم الرقابة الداخلية في المطار بفعالية
					يقوم نظام الرقابة الداخلية باكتشاف التدابير اللازمة لمعالجتها

✿ المحور الثاني: المخاطر التشغيلية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
					يقوم مجلس الادارة بشكل دوري ومستمر بمراجعة الإطار العام الإدارة المخاطر التشغيلية والمصادقة عليه
					يضمن مجلس الإدارة في المطار خضوع إدارة المخاطر التشغيلية للرقابة والتدقيق الفعال
					لدى الإدارة العليا في المطار المعرفة الكاملة بتعريف المخاطر التشغيلية وطرق قياسها
					تقوم الإدارة العليا في المطار بتوفير السياسات والطرق اللازمة للسيطرة على المخاطر التشغيلية والعمل على الحد منها والتخفيف من آثارها
					تقوم إدارة المطار بتطبيق الإطار العام للمخاطر التشغيلية على كافة مستويات المطار
					يدرك القائمين على تطبيق الإطار العام لإدارة المخاطر التشغيلية بكافة

					مستوياتهم الوظيفية مسؤولياتهم المناطة بهم
					تقوم المستويات الإدارية المختلفة بإرسال تقارير دورية منظمة حول المعلومات ذات العلاقة بالمخاطر التشغيلية للإدارة العليا ومجلس الإدارة
					تتوفر في المطار خطط للطوارئ واستمرارية الأعمال من أجل ضمان التأكد من تقليل الخسائر
					عند تحديث الإجراءات يقوم موظفي المطار بتطبيق الإجراءات الجديدة بكفاءة وفعالية
					تقوم الإدارة بمتابعة مستمرة للالتزام بتنفيذ الإطار العام للإدارة المخاطر التشغيلية
					تقوم الإدارة بمتابعة تنفيذ خطة ادارة المخاطر التشغيلية
					تقوم الإدارة بمتابعة تحديث السياسة العامة لإدارة المخاطر التشغيلية

✿ المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق أو افق	أو افق بشدة	البعد
					توفير بيئة متكاملة لتكنولوجيا المعلومات في المطار يؤدي إلى تنظيم أداء الرقابة و ضمان استمراريته
					توفير بيئة متكاملة لتكنولوجيا المعلومات في المطار يؤدي إلى تحديث البيانات والحسابات بصورة فورية مما ينعكس على تحسين بيئة الرقابة وتقليل أخطار التشغيل
					توفير بيئة مناسبة لتكنولوجيا المعلومات في المطار تؤدي الى فصل الحسابات والتقارير وتخصيصها لما يخدم أهداف الرقابة
					يساعد الاعتماد على الاجهزه في التخفيض من المخاطر التشغيلية فيما يتعلق بالغش وسهولة التلاعب
					تتضمن أنظمة المعلومات المالية المحوسبة في المطار ضوابط رقابية لتوفير حماية الدخول للنظام ومنع

					الوصول للبيانات من قبل الأشخاص غير المصرح لهم بالدخول
					يتوفر في المطار مسؤول تقنية معلومات لحل المشاكل المتعلقة بنظام المعلومات المالية حال حدوثها
					يتمتع موظفي قسم الرقابة المالية والمحاسبين ومستخدمي نظام المعلومات المالي المحوسب بالتدريب الكافي على استخدام النظام بما يخدم أهداف المطار
					تقسم أنظمة المعلومات المالية في المطار بالتحديث والتطوير المستمر
					يتوفر في المطار نظام نسخ احتياطي) لحفظ المستندات المالية واسترجاعها عند الضرورة
					تلتزم إدارة المطار بتدريب وتأهيل الموارد البشرية مواكبة التطورات التكنولوجية
					تستخدم المطار قاعدة بيانات لحماية الأنظمة من التلاعب والفساد الإداري
					يتوفر لدى المطار الخبرات والكفاءات الملائمة والقادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية

				تلتزم المطار بتزويد الموظفين بالمعلومات الخاصة بالامان العام لحواسبيهم الشخصية في مكاتبهم
				يتوفر لدى المطار البنية التحتية الملائمة لممارسة أنشطة تكنولوجيا المعلومات
				تقوم المطار بتحديث شبكتها الداخلية لمواكبة التطور التكنولوجي
				توفر المطار برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق
				تمتلك المطار أجهزة حاسوب حديثة
				يوجد دورات تدريبية للموظفين لتمكينهم من استخدام البرامج عند تطويرها
				يتوفر لدى المطار رقابة مادية على البرامج وملفات البيانات
				تستخدم المطار أنظمة حاسوبية متطورة
				يوجد لدى المطار قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management



Department of risk management

**The impact of the internal system on many processes related
to the technological role of information “An applied study
on Jeddah Airport”**

Preparation:

Abdalmohsin mohammed alzahrani

221001958

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Jarad

2024