

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر

حوكمة تكنولوجيا المعلومات و أثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور
المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

جمال ابراهيم الحسن

٢٤٢٠٠١٨٨٦

إشراف/

أ.د / الفیصل عبد الحمید محمد

أ.د / فايز جراد

1446 – 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره

أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله

فأظهر بسماعته تواضع العلماء

وبرحابته سماحة العارفين

إهداء

هدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الذي لم يبخل علي يوماً بشيء

وإلى أمي التي ذودتني بالحنان والمحبة



نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالمحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور / فايز جراد

والأستاذ الدكتور / الفیصل عبد الحمید محمد حسن

على كل ما قدمناه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلي 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 راجيا من المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض و تم اختيار عينة عشوائية طبقية متناسبة من ٤٦٩ مديراً في الإدارات العليا والوسطى، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية وتحليلها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. تم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية.

أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض ، وجود مستوى مرتفع جداً للمسؤولية الاجتماعية للمستشفيات الخاصة بمدينة الرياض ، وجود مستوى مرتفع جداً لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

بناءً على هذه النتائج ، توصي الدراسة الاهتمام بتوفير كافة الإمكانيات والموارد التي تساهم في زيادة مستوى المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية ، الاهتمام بتوفير البنية التحتية التكنولوجية التي تساهم في زيادة المستشفيات على تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية

الكلمات المفتاحية: حوكمة تكنولوجيا المعلومات – المسؤولية الاجتماعية – إدارة المخاطر

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ك.....	قائمة الأشكال
١.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١.....	المقدمة
٤.....	١,١ مشكلة الدراسة:
٦.....	٢,١ أهمية الدراسة:
٨.....	٣,١ أهداف الدراسة:
٨.....	٤,١ تساؤلات الدراسة:
٩.....	٥,١ فروض الدراسة:
٩.....	٦,١ نموذج الدراسة:
١٠.....	٧,١ الدراسات السابقة:
١٠.....	أولاً: الدراسات العربية:

١٣	ثانيا: الدراسات الأجنبية:
١٦	٨,١ الفجوة البحثية:
١٦	٩,١ المنطلقات النظرية للدراسة:
١٧	١٠,١ المنهجية وطرق البحث:
١٧	١١,١ مصادر جمع البيانات:
١٧	١٢,١ أدوات الدراسة:
١٨	١٣,١ حدود الدراسة:
١٩	الفصل الثاني: الاطار النظري:
١٩	تمهيد:
٢٠	المبحث الأول حوكمة تكنولوجيا المعلومات:
٢٠	تمهيد:
٢٠	١,١,٢ تعريف الحوكمة:
٢٢	٢,١,٢ أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات:
٢٣	٣,١,٢ أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات:
٢٥	٤,١,٢ المحاور الرئيسية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات:
٢٦	٥,١,٢ أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات:
٢٧	٦,١,٢ متطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات:
٢٩	٧,١,٢ نماذج حوكمة تكنولوجيا المعلومات:
٣١	المبحث الثاني المسؤولية الاجتماعية:

٣١	تمهيد:
٣٢	١,٢,٢ تعريف المسؤولية الاجتماعية:
٣٣	٢,٢,٢ تعريف المسؤولية الاجتماعية:
٣٣	٣,٢,٢ التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية:
٣٤	٤,٢,٢ أهداف المسؤولية الاجتماعية:
٣٦	٥,٢,٢ نماذج المسؤولية الاجتماعية:
٣٨	٦,٢,٢ أبعاد المسؤولية الاجتماعية:
٤٠	المبحث الثالث إدارة المخاطر:
٤٠	تمهيد:
٤٠	١,٣,٢ تعريف إدارة المخاطر:
٤١	٢,٣,٢ أهمية إدارة المخاطر:
٤٢	٣,٣,٢ التطور التاريخي لإدارة المخاطر:
٤٣	٤,٣,٢ أهداف إدارة المخاطر:
٤٦	الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة:
٤٦	مقدمة:
٤٦	١,٣ منهجية البحث:
٤٦	٢,٣ مجتمع وعينة الدراسة:
٤٦	٣,٣ الأساليب الإحصائية:
٤٧	٤,٣ أداة الدراسة:

٥,٣	صدق أداة الدراسة.....	٤٨
٢	المحور الأول: حوكمة تكنولوجيا المعلومات	٤٨
٥٠	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية.....	٥٠
٥١	المحور الثالث: إدارة المخاطر	٥١
٦,٣	ثبات أداة الدراسة:.....	٥٢
	الفصل الرابع: تحليل النتائج.....	٥٤
	مقدمة.....	٥٤
١,٤	أولاً: خصائص عينة الدراسة.....	٥٤
٢,٤	ثانياً: تحليل استمارة الاستبيان.....	٥٥
٢	المحور الأول: حوكمة تكنولوجيا المعلومات	٥٥
٥٧	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية.....	٥٧
٥٨	المحور الثالث: إدارة المخاطر	٥٨
٣,٤	ثالثاً: اختبار فروض الدراسة	٦٠
	الفصل الخامس: خلاصة النتائج والتوصيات والمقترحات.....	٦٧
	مقدمة.....	٦٧
١,٥	خلاصة نتائج الدراسة.....	٦٧
٢,٥	التوصيات.....	٦٨
٣,٥	المقترحات.....	٦٩
	Abstract.....	٧٠

المراجع:.....٧١

أولاً: المراجع العربية.....٧١

ثانياً: المراجع الأجنبية.....٧٦

الملاحق.....٧٨

استمارة استبيان.....٧٩

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
١.	جدول (١) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة	٤٧
٢.	جدول (٢) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول	٤٧
٣.	جدول (٣) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني	٤٩
٤.	جدول (٤) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثالث	٥٠
٥.	جدول (٥) معامل الثبات لمجاور استمارة الاستبيان	٥٢
٦.	جدول (٦) توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها	٥٣
٧.	جدول (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات حوكمة تكنولوجيا المعلومات	٥٤
٨.	جدول (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات المسؤولية الاجتماعية	٥٦
٩.	جدول (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات إدارة المخاطر	٥٧
١٠.	جدول (١٠) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	٥٩
١١.	جدول (١١) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى	٦١
١٢.	جدول (١٢) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	٦٢

٦٤	جدول (١٣) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	١٣.
----	--	-----

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
١٠	الشكل رقم (١): متغيرات الدراسة	١.
٢٠	الشكل رقم (٢): متطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات	٢.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تمثل حوكمة تكنولوجيا معلومات أحد الركائز الأساسية التي تعزز الكفاءة والشفافية داخل المؤسسات العصرية. في عصر التحول الرقمي، حيث تُعد التكنولوجيا المعلوماتية من المحركات الرئيسية للابتكار والنمو، يبرز ضرورة إنشاء إطار متين للحوكمة يضمن الاستخدام المثمر لهذه التكنولوجيا. تشير حوكمة تكنولوجيا المعلومات إلى ضرورة وضع سياسات وإجراءات واضحة تحدد طريقة استخدام هذه التكنولوجيا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتوجيه الموارد التكنولوجية بما يتماشى مع القيم والأهداف العامة (الحسناوي، ٢٠٢٠).

تتضمن حوكمة تكنولوجيا معلومات مجموعة من الممارسات والتدابير التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين المخاطر والعوائد الناتجة عن الاستثمارات التكنولوجية. يتوجب على المؤسسات وضع استراتيجيات واضحة تهتم بتقييم المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، وضمان تكامل هذه المخاطر مع الأهداف التنظيمية. عند تطبيق ممارسات الحوكمة الفعالة، يمكن للمؤسسات تعزيز قدرتها على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استثماراتها التكنولوجية، مما يساهم في تحسين الأداء وزيادة القدرة التنافسية (محمد، ٢٠٢١).

علاوة على ذلك، تسهم حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات. من خلال وضع السياسات والإجراءات الواضحة، يُمكن للموظفين فهم مسؤولياتهم وأدوارهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يساعد في تقليل الأخطاء والتجاوزات، ويعزز الثقة لدى الموظفين والعملاء في قدرة المؤسسة على إدارة المعلومات والبيانات بفعالية وأمان. كما أن الشفافية في عمليات تكنولوجيا المعلومات تعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في السوق وتلبية احتياجات العملاء بسرعة وكفاءة أكبر (الحسناوي، ٢٠٢٠).

تفتقر حوكمة تكنولوجيا البيانات أيضًا إلى التعاون بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسات، حيث من الضروري أن يستمر التواصل الفعال بين فرق تكنولوجيا البيانات والإدارة العليا. يعزز هذا التعاون من تبادل المعرفة ويساعد في تحديد أولويات التكنولوجيا التي تتماشى مع أهداف تخطيط المؤسسة. من خلال إشراك جميع الأطراف المعنية، يمكن للشركات التأكد من أن استراتيجيات تكنولوجيا البيانات تعكس احتياجات السوق وأولويات العمل (محمد، ٢٠٢١).

تعتبر حوكمة تكنولوجيا البيانات عنصرًا محوريًا في تحقيق النجاح المؤسسي في الظروف البيئية الحالية. من خلال تحديث إطار حوكمة فعال، يمكن للشركات تحسين كفاءة عملياتها وتعزيز قدرتها على الابتكار، وبالتالي تحقيق أقصى استفادة من المشاريع الاستثمارية التقنية. يمثل دعم حوكمة تكنولوجيا البيانات خطوة استراتيجية نحو تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز القدرة التنافسية في السوق الديناميكي (الحسناوي، ٢٠٢٠).

تعتبر حوكمة تكنولوجيا البيانات من المكونات الأساسية التي تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات الحديثة، خاصة في قطاع الرعاية الصحية. مع تزايد التغيرات الرقمية السريعة، تزداد الحاجة إلى معالجة تكنولوجيا البيانات بطريقة تتماشى مع الأهداف الاجتماعية والأخلاقية للشركات. تتضمن حوكمة تكنولوجيا البيانات تطوير إطار عمل يعزز الاستخدام الفعال للتكنولوجيا، مما يساهم في تحسين جودة الممارسات الصحية ويعزز من الشفافية والمساءلة في الإجراءات التنظيمية (محمد، ٢٠٢١).

في سياق المستشفيات المتخصصة في العاصمة الرياض، يُعتبر تأثير حوكمة تكنولوجيا البيانات على المسؤولية الاجتماعية أمرًا ضروريًا. إذ لا تعتبر المستشفيات مجرد شركات ربحية، بل تتحمل أيضًا مسؤولية تقديم رعاية صحية عالية الجودة وأمانة للمجتمع. من خلال تنفيذ استراتيجيات حوكمة فعالة، يمكن للمستشفيات تعزيز جودة الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى انعكاس إيجابي على صحة المجتمع ورفاهيته. يتضمن ذلك استخدام الأنظمة التكنولوجية لتطوير إدارة المعلومات الصحية، وتعزيز التواصل

بين الأطباء والمرضى، وتوفير بيانات دقيقة ومحسنة تسهم في اتخاذ قرارات طبية استنارة (الحسناوي، ٢٠٢٠).

تفتقر حوكمة تكنولوجيا البيانات أيضًا إلى التعاون بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسات، حيث من الضروري أن يستمر التواصل الفعال بين فرق تكنولوجيا البيانات والإدارة العليا. يعزز هذا التعاون من تبادل المعرفة ويساعد في تحديد أولويات التكنولوجيا التي تتماشى مع أهداف تخطيط المؤسسة. من خلال إشراك جميع الأطراف المعنية، يمكن للشركات التأكد من أن استراتيجيات تكنولوجيا البيانات تعكس احتياجات السوق وأولويات العمل (محمد، ٢٠٢١).

تعتبر حوكمة تكنولوجيا البيانات عنصرًا محوريًا في تحقيق النجاح المؤسسي في الظروف البيئية الحالية. من خلال تحديث إطار حوكمة فعال، يمكن للشركات تحسين كفاءة عملياتها وتعزيز قدرتها على الابتكار، وبالتالي تحقيق أقصى استفادة من المشاريع الاستثمارية التقنية. يمثل دعم حوكمة تكنولوجيا البيانات خطوة استراتيجية نحو تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز القدرة التنافسية في السوق الديناميكي (الحسناوي، ٢٠٢٠).

تعتبر حوكمة التكنولوجيا البيانات من المكونات الأساسية التي تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات الحديثة، خاصة في قطاع الرعاية الصحية. مع تزايد التغيرات الرقمية السريعة، تزداد الحاجة إلى معالجة تكنولوجيا البيانات بطريقة تتماشى مع الأهداف الاجتماعية والأخلاقية للشركات. تتضمن حوكمة تكنولوجيا البيانات تطوير إطار عمل يعزز الاستخدام الفعال للتكنولوجيا، مما يساهم في تحسين جودة الممارسات الصحية ويعزز من الشفافية والمساءلة في الإجراءات التنظيمية (محمد، ٢٠٢١).

في سياق المستشفيات المتخصصة في العاصمة الرياض، يُعتبر تأثير حوكمة تكنولوجيا البيانات على المسؤولية الاجتماعية أمرًا ضروريًا. إذ لا تعتبر المستشفيات مجرد شركات ربحية، بل تتحمل أيضًا مسؤولية تقديم رعاية صحية عالية الجودة وأمانة للمجتمع. من خلال تنفيذ استراتيجيات حوكمة فعالة، يمكن للمستشفيات تعزيز جودة الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى انعكاس إيجابي على صحة المجتمع

ورفاهيته. يتضمن ذلك استخدام الأنظمة التكنولوجية لتطوير إدارة المعلومات الصحية، وتعزيز التواصل بين الأطباء والمرضى، وتوفير بيانات دقيقة ومحسنة تساهم في اتخاذ قرارات طبية استنارة (الحسناوي، ٢٠٢٠).

كما تلعب إدارة المخاطر دورًا مهمًا في هذا السياق. من خلال تقييم المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، يمكن للمستشفيات الخاصة في الرياض أن تضمن حماية البيانات الصحية للمرضى، وتعزيز الأمان السيبراني. إن الفشل في إدارة المخاطر يمكن أن يؤدي إلى تسرب المعلومات الحساسة، مما يضر بسمعة المستشفى ويؤثر سلبًا على ثقة المرضى. لذا، فإن تطبيق ممارسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يساعد في تحديد المخاطر، وتطوير استراتيجيات للتقليل منها، مما يساهم في الحفاظ على سلامة المعلومات وتعزيز المسؤولية الاجتماعية. (محمد، ٢٠٢١)

تُعتبر الشفافية في عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات أمرًا ضروريًا لتعزيز الثقة بين المستشفيات والمجتمع. عندما يتمكن المرضى من الاطلاع على كيفية إدارة بياناتهم الصحية وكيفية استخدام التكنولوجيا في تحسين رعايتهم، فإن ذلك يُعزز من شعورهم بالأمان والراحة. كما أن وجود سياسات واضحة تضمن الخصوصية وحماية البيانات يُساهم في بناء علاقة إيجابية بين المستشفيات والمجتمع، مما يعكس التزام المستشفى بتعزيز المسؤولية الاجتماعية.

يُظهر الربط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والمسؤولية الاجتماعية أهمية تطوير استراتيجيات شاملة تساهم في تحسين الأداء المؤسسي في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض. من خلال التركيز على إدارة المخاطر وتطبيق ممارسات حوكمة فعالة، يمكن للمستشفيات تعزيز جودة خدماتها وتحقيق الأثر الإيجابي على المجتمع. إن تعزيز هذا الاتجاه يُعتبر خطوة ضرورية نحو تحقيق التوازن بين الأهداف الربحية والالتزامات الاجتماعية، مما يساهم في تقديم رعاية صحية أفضل وتحقيق التنمية المستدامة.

١,١ مشكلة الدراسة:

تُعتبر المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الأساسية التي تعكس التزام الشركات، بما في ذلك المستشفيات، بتقديم خدمات ذات جودة عالية ترتبط بالمصالح الربحية وتتضمن المساهمة في رفاهية المجتمع، وحماية حقوق المرضى، وتعزيز الشفافية في تقديم الخدمات الصحية. وقد أشار كارول (رحمون، ٢٠١٥) إلى أن المسؤولية المجتمعية تتكون من أربعة أبعاد رئيسية هي: الاستثمارية، والشرعية، والأخلاقية، والبيئية، التي تسهم جميعها في تحقيق استدامة الشركات. ازداد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تعزيز جودة الرعاية الصحية، وضمان أمان المعلومات، والامتثال للمعايير الأخلاقية والتنظيمية. ومع ذلك، يتطلب تحقيق هذه المسؤولية وجود أنظمة إدارية وتكنولوجية فعالة تضمن التكامل بين الأهداف الاجتماعية والتشغيلية للمستشفيات. وقد أكد ستيفنز وآخرون (Stevens et al., 2015) على ضرورة دمج استراتيجيات المسؤولية المجتمعية مع الأنشطة التشغيلية لضمان فعاليتها.

في هذا السياق، تلعب حوكمة التكنولوجيا البيانات دورًا محوريًا في مساعدة المستشفيات على الوفاء بالتزاماتها الاجتماعية، حيث تساهم في تحسين جودة الأنشطة، وتعزيز أمان المعلومات، وتوفير بيئة تكنولوجية تدعم تقديم خدمات صحية موثوقة. وقد وجدت دراسة أجراها فاين وآخرون (Vein et al., 2018) أن تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة لتكنولوجيا البيانات في المنشآت الصحية يؤدي إلى تحسين الأداء الصحي وزيادة الثقة بين المرضى والمجتمع. ومع ذلك، لا يزال نطاق تأثير حوكمة تقنية البيانات على المسؤولية الاجتماعية غير واضح بشكل كافٍ، حيث يعتمد هذا التأثير على كيفية تنفيذ سياسات الحوكمة ومدى تكاملها مع الأهداف الاستراتيجية للمستشفيات. وقد أشار بنكر وآخرون (٢٠٢٢) إلى أن الحوكمة الفعالة ينبغي أن تُدمج في الإطار الهيكلي لضمان تحقيق نتائج إيجابية.

تلعب إدارة المخاطر دورًا مهمًا في تحديد مدى نجاح حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، إذ تواجه المستشفيات تحديات متعددة تتعلق بالتهديدات السيبرانية، والأخطاء التقنية، والتعقيدات التنظيمية. وفقًا لدراسة قام بها كابلان ونورتون (٢٠١٩)، فإن إدارة المخاطر الفعالة يمكن أن تخفف من التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية وتعزز من كفاءة الأنظمة الرقمية، مما يدعم تحقيق الأهداف الاجتماعية. وبالتالي، فإن وجود آليات فعالة لإدارة المخاطر قد يعزز من نجاح الحوكمة، بينما ضعف هذه الآليات قد يقيد من تأثيرها الإيجابي.

كما أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات ليست مجرد أداة إدارية بل هي إطار تنظيمي شامل يسعى لضمان الاستخدام الآمن والفعال للتكنولوجيا داخل المؤسسات، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية والمجتمعية معاً وفي ظل التطورات السريعة في القطاع الصحي، تزداد الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على المسؤولية الاجتماعية، والدور الذي تلعبه إدارة المخاطر في هذه العلاقة. بناءً على ذلك تتمحور مشكلة الدراسة حول استكشاف أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، مع تحليل الدور المعدّل الذي تلعبه إدارة المخاطر، مما يساهم في تقديم إطار عملي لدعم المستشفيات في تحقيق أهدافها الاجتماعية من خلال سياسات حوكمة فعالة.

ومن هنا تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة على تساؤل ما هو دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدّل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض..

٢,١ أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تستند أهمية هذه الدراسة إلى أهمية المتغيرات التي تم بحثها، حيث يمثل دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية متغيراً ذا أهمية كبرى، خصوصاً في المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض. تعتبر حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر من المواضيع الحيوية التي ينبغي تسليط الضوء عليها، نظراً لتأثيرها العميق على تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الشفافية والمساءلة. إن مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات هو أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تكتسب أهمية متزايدة في مجال الرعاية الصحية، مما يستدعي تركيز الباحثين عليها لدورها في تعزيز فعالية وكفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاجتماعية. عند تطبيق استراتيجيات حوكمة فعالة لإدارة المخاطر، فإن ذلك ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة، مما يدعم مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع. تُعتبر قدرة المستشفيات على حماية البيانات الصحية للمرضى وإدارة المعلومات بشكل آمن جزءاً أساسياً من مسؤوليتها، وهذا يساهم في بناء الثقة مع الجمهور وزيادة رضا

المرضى. وبالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض. كما تهدف هذه الدراسة إلى تقديم توصيات تعزز تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية تساهم في نجاح هذه المؤسسات. من خلال تحسين استراتيجيات الحوكمة وإدارة المخاطر، يمكن للمستشفيات الارتقاء بالأداء الإداري وتعزيز التزامها تجاه المجتمع، مما يزيد من قدرتها على تحقيق أهدافها وتقديم خدمات صحية متميزة.

الأهمية العلمية: تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية في مدى استفادة الإدارات في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض من النتائج التي تم الوصول إليها، بالإضافة إلى التوصيات المتعلقة بمفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المسؤولية الاجتماعية، ودور إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات الصحية. يُعتبر قطاع الرعاية الصحية من القطاعات الحيوية والرائدة في الاقتصاد الحديث، حيث يلعب دورًا أساسيًا في تعزيز الصحة العامة ورفاهية المجتمع. فإن تقديم خدمات صحية عالية الجودة ليس مجرد مسؤولية أخلاقية، بل يُعتبر عنصرًا حيويًا في دفع عجلة الاقتصاد الوطني من خلال تحسين مستويات صحة المواطنين وزيادة الإنتاجية العامة.

تُعتبر المستشفيات الخاصة ركيزة أساسية في تقديم خدمات صحية متكاملة، ولذلك يتطلب الأمر منها اعتماد استراتيجيات حوكمة فعالة لضمان الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات. من خلال تحسين حوكمة تكنولوجيا المعلومات، تستطيع المستشفيات تحقيق مستوى أعلى من الشفافية والمساءلة، مما يعزز سمعتها ويقوي الثقة بين المرضى والمجتمع. تلعب هذه الحوكمة أيضًا دورًا حيويًا في حماية البيانات الصحية وإدارة المعلومات، وهو ما يُعتبر جزءًا جوهريًا من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية.

في هذا السياق، يعد دور إدارة المخاطر عنصرًا حاسمًا. فالمستشفيات التي تتبنى استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات يمكنها تقليل التهديدات الأمنية وحماية المعلومات الحساسة. ذلك لا يساهم فقط في تحسين الأداء المؤسسي، بل يعزز أيضًا من التزام المستشفيات بتقديم

رعاية صحية آمنة وموثوقة. لذا، فإن تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر يترك أثرًا إيجابيًا على جودة الخدمات الصحية، ويزيد من قدرة المستشفيات على تحقيق أهدافها الاجتماعية والاقتصادية.

تنبع أهمية هذه الدراسة من تقديم رؤى حول كيفية استفادة المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض من حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر، مما يعزز مسؤوليتها الاجتماعية ويحسن جودة الخدمات المقدمة. إن تقديم توصيات مستندة إلى النتائج يُعبر عن التزام هذه المؤسسات بتطوير أدائها الإداري وتحقيق التنمية المستدامة في المجتمع، مما يساهم في تعزيز الثقة والولاء من قبل المرضى والمجتمع.

٣,١ أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- التعرف على إدارة المخاطر وأثرها في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

٤,١ تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟ ويتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- السؤال الفرعي الأول: ما مدى تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما مدى تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: ما مدى تأثير إدارة المخاطر في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟

٥,١ فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لإدارة المخاطر في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

٦,١ نموذج الدراسة

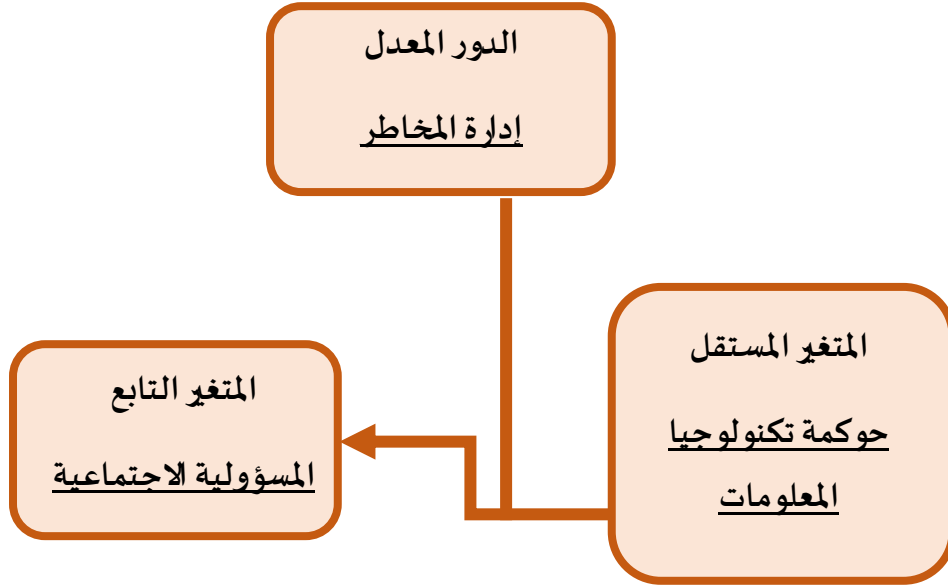
يهدف هذا النموذج إلى التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض. ويتضمن المتغيرات التالية:

— المتغير المستقل: حوكمة تكنولوجيا المعلومات

— المتغير التابع: المسؤولية الاجتماعية

— الدور المعدل: إدارة المخاطر.

الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

٧,١ الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

❖ دراسة (عبد السلام، ٢٠٢٢) بعنوان:

هدف هذا البحث إلى توضيح الدور الذي يمكن أن تلعبه حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تقييم ودعم قرار الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين أداء منشآت الأعمال. وقد أوضحت النتائج أن مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات قد تم تناوله من جوانب متعددة تمثلت في أربعة جوانب: الجانب الأول علاقة حوكمة تكنولوجيا المعلومات بحوكمة الشركات. الثاني أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعتبر بمثابة عملية اتخاذ القرارات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، ومحاسبة المسؤولية عن هذه القرارات. الثالث مدى

قدرة حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي خلق قيمة للمنشأة من خلال مجموعة من آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات، ومن ثم قدرتها على المساهمة في تحقيق أهداف المنشأة. أما الجانب الرابع فقد تمثل في علاقة نظم تكنولوجيا المعلومات بإستراتيجية المنشأة؛ أي من خلال تحقيق التوافق الاستراتيجي بين تكنولوجيا المعلومات والمنشأة، من أجل تحقيق القيمة المثلى للمنشأة. أن التطبيق الكفء والفعال لحوكمة تكنولوجيا المعلومات يعتمد علي توافر مجموعة متكاملة ومتراصة من الآليات أول هذه الآليات يتمثل في هياكل حوكمة تكنولوجيا المعلومات ثاني هذه الآليات يتمثل في تحديد مجموعة من "عمليات تكنولوجيا المعلومات" ثالث هذه الآليات يتمثل في الاتصال الفعال / العلاقات من أجل الوصول إلي حوكمة فعالة لتكنولوجيا المعلومات، حيث أن هناك حاجة إلي وجود اتصال ثنائي الاتجاه وعلاقات مشاركة وتعاون جيد بين المنشأة وإداراتها من ناحية، وبين العاملين بنظم إدارة تكنولوجيا المعلومات من ناحية أخرى. ومن ثم فإن كفاءة وفعالية الدور الذي يمكن أن تلعبه حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تقييم ودعم قرار الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين أداء منشآت الأعمال يعتمد على تحقيق التكامل بين حوكمة الشركات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

❖ دراسة (محمد، ٢٠٢١) بعنوان:

هدفت الدراسة إلى بيان أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة (التخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، التوصيل والدعم، والمتابعة والتقييم) في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثانوية، والأولية من خلال استبانة تم تصميمها من خلال إطلاع الباحث على الأدبيات المنشورة، وتم توزيعها على (٢٤٥) مبحوث، استرد منها (٢٣٤)، وكانت (٢٢٨) استبانة صالحة للتحليل، وتكون مجتمع البحث من كادر العاملين في دوائر فروع المصارف التجارية السورية، ومن ثم تم الاعتماد على برنامج الـ SPSS كأداة لتحليل البيانات المتوفرة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها: تحرص إدارة المصارف التجارية على التطوير والمحافظة على الإجراءات، وتحرص إدارة المصارف التجارية على الحصول والمحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحرص المصارف التجارية

على تأهيل الموظفين وتدريبهم وإدارة أدايمهم، وتحرص إدارة المصارف التجارية على إمتلاك كادر كاف لقسم تكنولوجيا المعلومات.

❖ دراسة (كراز، ٢٠٢١) بعنوان:

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات ممثلة بـ(التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) في تعزيز أمن المعلومات في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد ضم مجتمع الدراسة العاملين في المصارف الخاصة السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية البالغ عددها أربعة عشر مصرفاً، وقد تم توزيع ١٠٠ استبانة على العاملين في القسم المالي في المصارف عينة الدراسة وتم استرداد ٨٥ استبانة تم تحليلها عبر البرنامج الإحصائي spss واستخلاص النتائج. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات ممثلة بـ(التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) في تعزيز أمن المعلومات في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وقد أوصت الدراسة بضرورة التزام كافة المصارف بتطبيق نموذج لقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار عمل كويت ليكون مقياساً معيارياً لمستوي حوكمة تكنولوجيا المعلومات ومساعداً لهذه المصارف لمعرفة الوضع الراهن لديها.

❖ دراسة (جمالية، ٢٠٢٠) بعنوان:

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات ممثلة بـ (التخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم) في تعزيز أمن المعلومات المحاسبية في المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد ضم مجتمع الدراسة المصارف الخاصة السورية البالغ عددها أربعة عشر مصرفاً، وقد تم توزيع ١٠٠ استبانة على العاملين في القسم المالي في المصارف عينة الدراسة وتم استرداد ٨٥ استبانة تم تحليلها عبر البرنامج الإحصائي spss واستخلاص النتائج. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات ممثلة بـ (التخطيط والتنظيم، الدعم والتوصيل) في تعزيز أمن المعلومات المحاسبية،

وقد أوصت الدراسة بضرورة التزام كافة المصارف بتطبيق نموذج لقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار عمل COBIT ليكون مقياساً معيارياً لمستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات ومساعداً لهذه المصارف لمعرفة الوضع الراهن لديها وتعزيز أمن معلوماتها المحاسبية.

❖ دراسة (الحسناوي، ٢٠٢٠) بعنوان:

هدف هذا البحث إلى تقييم مستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار COBIT5 المتوفر في المصرف التجاري (مصرف عوده - فرع النجف) من خلال الاعتماد على الأبعاد الأربعة الذي تناوله هذا الإطار، والمتمثلة بالتخطيط والتنظيم، الاكتساب والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم. إذ اعتمد البحث على المنهج الاحصائي، وذلك خلال مؤشر للحوكمة تم صياغته في شكل استمارة استقصاء يتناول مدى تحقيق أو عدم تحقق ابعاد COBIT5 في (مصرف عوده - فرع النجف) لتحديد مستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات المتوفر، ومقارنته بنموذج COBIT5 الذي يعد أداة للرقابة على تكنولوجيا المعلومات. وأهم النتائج التي توصل إليها البحث أن تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية العراقية يمكن أن تؤدي إلى تقليل مخاطر التدقيق المقدرة من قبل مراقبي الحسابات ودعم أمن المعلومات في ظل النظم المحاسبية الإلكترونية. وأخيراً يوصى البحث بتطبيق نموذج لقياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالاعتماد على إطار عمل COBIT5 للرقابة الداخلية في المصارف التجارية، بوصفه إحدى آليات تكنولوجيا المعلومات الذي يدع إدارة المخاطرة في النظم المحاسبية الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة (Al-Sharbaty, 2022)

هدفت هذه الورقة إلى مقارنة المسؤولية الاجتماعية للشركات الإسلامية (ICSR) والمسؤولية الاجتماعية التقليدية (الغربية) للشركات (CCSR)، وتشجيع المؤسسات والمنظمات الإسلامية على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات. المنهجية: يعتمد هذا البحث على منهج بحث نوعي. تم استخدام مراجعة الأدبيات المنهجية لتحقيق الغرض من هذا البحث. ويهدف إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: هل

المسؤولية الاجتماعية للشركات الإسلامية (ICSR) والمسؤولية الاجتماعية للشركات التقليدية (الغربية) متشابهة؟ كان البحث على الإنترنت من خلال google scholar، ثم المجلات الأكثر شهرة. كان هناك حوالي ١١٧ موضوعا متعلقا بالمركز الدولي للبحث العلمي، وحوالي ٥٠ موضوعا فقط كانت ذات صلة مباشرة بسؤالنا. ثم تم تحليل هذه الأوراق وتلخيصها للتوصل إلى تجميع واستنتاج وتوصيات مناسبة. النتائج: على الرغم من أن ICSR يقوم على الفلسفة الإسلامية والمبادئ والأخلاق وقيم الشريعة (القرآن الكريم والسنة النبوية)، إلا أنه يشبه CCSR الغربية. ومع ذلك ICSR أكثر روحانية وشمولية، ويغطي جميع جوانب الحياة البشرية، بما في ذلك القضايا السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية. التوصيات: يعتمد هذا البحث على مراجعة الأدبيات فقط، لذلك يوصى بإجراء دراسات تجريبية حول أوجه التشابه بين ICSR و CCSR.

❖ دراسة (Mebarki, 2020)

هدفت الدراسة للتعرف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا MENA. اعتمدت الدراسة الوصفية التحليلية على إحصائيات وتقارير من مصادر مختلفة: دراسة (٢٠١٧ Gerged & Christopher J Cowton)، تقرير حوكمة، تقرير مؤشر منظمة المجتمع المدني ٢٠١٦، مؤشر ESG ... إلخ. أظهرت نتائج الدراسة توجه العديد من الشركات في المنطقة إلى تلبية المسؤوليات الخيرية بشكل أكبر من المسؤوليات الاقتصادية، القانونية والأخلاقية. هناك فرص للتحسين متوقعة إذا ما تم تجاوزت الشركات التحديات السياسية، الاجتماعية والثقافية والبيئية.

❖ دراسة (Abdo, 2020)

هدف هذا البحث إلى تقييم أداء وكالات السفر لمسؤوليتها الاجتماعية في الأقصر ومعرفة التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل وكالات السفر. ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الكمي، باستخدام أداة الاستبيان. وتوصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها أن قلة الموارد المالية وقلة الوعي لدى بعض المسؤولين في وكالات السفر هي أكثر المعوقات التي تؤثر على تبني

المسؤولية الاجتماعية، وأخيراً أوصى الباحث قيام وزارة السياحة بإعداد دورات تدريبية بأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية.

❖ دراسة (Al-Najjar, 2020)

هدفت الدراسة إلى بيان ومعرفة أثر حوكمة الشركات في المسؤولية الاجتماعية للشركات في المستشفيات الخاصة في جنوب محافظة عمان. حيث تكونت عينة الدراسة من (١٣٥) فرداً من كافة المستويات الإدارية في المستشفيات الخاصة المبحوثة في جنوب محافظة العاصمة. تم تحليل (١٠٩) استبانة وذلك بنسبة (٨٠,٧٪) من عينة الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة التي تم تصميمها لهذه الغاية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي، حيث تم اعتماد برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في الدراسة. وجد الباحث أثر كبير لأبعاد حوكمة الشركات عند تمثيلها كوحدة كاملة في المسؤولية الاجتماعية للشركات في المستشفيات الخاصة في جنوب محافظة عمان عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$). كما كشف عن وجود أثر إيجابي كبير لكل من وجود أساس محكم وفعال لحوكمة الشركات ودور أصحاب المصالح والإفصاح والشفافية ومسؤوليات مجلس الإدارة في المسؤولية الاجتماعية للشركات في المستشفيات الخاصة في جنوب محافظة عمان، كل عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$). وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة على عدد من التوصيات منها: أولاً: الاهتمام بعنصر المساواة بين جميع الموظفين عند وضع القواعد والتشريعات الخاصة بهم، حيث يتم ذلك من خلال تشكيل لجان مستقلة تنظم عملية وضع القواعد والتشريعات. ثانياً: التركيز على زيادة مهارات الموظفين وتدريبهم، حيث يتم ذلك من خلال تخصيص ميزانية مستقلة للدورات التدريبية وتطوير مهارات الموظفين. ثالثاً: الاهتمام بالإفصاح والشفافية في المستشفيات الخاصة، من وجهة نظر الباحث، ويتم ذلك من خلال تطوير القوانين والتشريعات التي تحكم وتنظم عملية الإفصاح والشفافية تجاه الممارسات البيئية وتجاه المجتمع المحلي وجميع أصحاب المصلحة. رابعاً: ضرورة وضع قوانين وضوابط تلزم أعضاء مجلس الإدارة بإدارة خطتهم وفق استراتيجية واضحة وبما يتماشى مع رؤية ورسالة المستشفيات. خامساً: يجب مراعاة وضوح الأسس التي يتم على أساسها انتخاب مجالس الإدارة. سادساً: التأكيد على الممارسات التي تزيد من القيمة السوقية للمستشفيات وحصصة السوق المحلي من خلال إنشاء أقسام متخصصة في عمليات التسويق لهذه

المستشفيات والاهتمام بأقسام الجودة التي ترقب جودة الخدمات المقدمة للعملاء. سابعاً: تدريب العاملين على طرق البحث عن وظائف بديلة عند انتهاء عقودهم، ويتم ذلك من خلال إجراء دورات تدريبية للموظفين على مواقع التوظيف والتطبيقات وطرق إنشاء السير الذاتية المهنية. ثامناً: تخصيص حصة نسبية معينة ليتم اختيار وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة. تاسعاً: عقد دورات تدريبية للعاملين في مجال السلامة المهنية على كيفية التعامل مع الأزمات والكوارث الطبيعية.

٨,١ الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- هناك حاجة لدراسات متابعة طويلة الأجل لحوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

٩,١ المنطلقات النظرية للدراسة:

حوكمة تكنولوجيا المعلومات: هي إطار عمل يهدف إلى ضمان الاستخدام الفعال والأمن لتكنولوجيا المعلومات لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات، من خلال وضع سياسات وإجراءات تنظيمية تضمن توافق استخدام التكنولوجيا مع الأهداف المؤسسية، وتحقيق الامتثال للمعايير والقوانين، وتقليل المخاطر المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية.

المسؤولية الاجتماعية: تُعرف بأنها "مسؤولية المؤسسة عن تأثير قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، من خلال السلوك الأخلاقي والشفاف الذي يساهم في التنمية المستدامة، ويأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة، ويتوافق مع القوانين المطبقة والمعايير الدولية للسلوك". (رحمون، ٢٠١٥)

إدارة المخاطر: هي عملية منظمة تهدف إلى تحديد وتحليل وتقييم المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة، ومن ثم اتخاذ التدابير المناسبة للحد من تأثيراتها أو الاستفادة من الفرص المرتبطة بها، وتُعد هذه العملية ضرورية لتعزيز استدامة المؤسسات وتحقيق الاستقرار في بيئات العمل المختلفة.

١٠,١ المنهجية وطرق البحث:

في دراسة "حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض"، تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوبين مناسبين للوصف والتحليل. يتوافق هذا الاختيار مع الفصول النظرية للبحث، حيث يُعنى المنهج الوصفي بتقديم معلومات دقيقة حول المفاهيم الأساسية المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات والمسؤولية الاجتماعية وإدارة المخاطر، مما يُساعد في بناء قاعدة معرفية قوية تُعزز من فهم الموضوع.

في الفصل التطبيقي، يتم استخدام المنهج التحليلي بشكل رئيسي، إلى جانب المنهج الاستنباطي، لتحليل وتقييم البيانات المتحصلة من الاستبانة الموجهة للعاملين في المستشفيات الخاصة. يُعتبر هذا المنهج ملائماً لتقديم الحقائق وفهم مكونات الموضوع بشكل دقيق، حيث يُساهم في تحديد العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر وكيفية تأثيرها على المسؤولية الاجتماعية. من خلال إخضاع البيانات للدراسة الدقيقة وتحليل أبعادها،

١١,١ مصادر جمع البيانات

- **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

١٢,١ أدوات الدراسة:

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

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

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

١٣,١ حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة على تناول حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها مجمعة وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- حدود مكانية: المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في عام ٢٠٢٤.
- حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على الأطباء في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

الفصل الثاني: الاطار النظري

تمهيد:

في ظل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات، أصبحت حوكمة تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية في المستشفيات إذ تتيح الحوكمة الفعالة إطاراً متكاملًا يضمن الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، مثل السجلات الطبية الإلكترونية، ونظم دعم القرار السريري، والذكاء الاصطناعي في التشخيص والعلاج، مما يساهم في تحسين رعاية المرضى وضمان الامتثال للمعايير الصحية. (الزغي، ٢٠٢٢)

إلى جانب ذلك تزايدت أهمية المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات، والتي تشمل الالتزام بتقديم رعاية صحية عادلة، وضمان سلامة المرضى، وحماية بياناتهم، بالإضافة إلى تبني ممارسات بيئية مستدامة، مثل تقليل النفايات الطبية وترشيد استهلاك الموارد، وهنا تبرز العلاقة الوثيقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والمسؤولية الاجتماعية، حيث يمكن للحلول الرقمية أن تساهم في تعزيز الشفافية، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين تجربة المرضى، مما يدعم الدور المجتمعي للمستشفيات.

ومع ذلك فإن الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في القطاع الصحي يرافقه العديد من التحديات والمخاطر، مثل تهديدات الأمن السيبراني، والامتثال للوائح حماية البيانات، والموثوقية التشغيلية للأنظمة المعلوماتية. وهنا يأتي دور إدارة المخاطر كعامل معيّل يساهم في التخفيف من التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي في المستشفيات، ويضمن استمرارية تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية.

بناءً على ذلك تم تقسيم هذا الاطار إلى ثلاث مباحث بحيث يتضمن كل مبحث على متغير من

المتغيرات على النحو التالي:

المبحث الأول حوكمة تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

بداية لا بد وأن نقوم بتقديم تعريفاً للحوكمة بشكل عام قبل ان نتطرق إلى مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات؛ حيث يجمع كثير من الباحثين على أن الحوكمة تركز على إطار تشريعي، مؤسسي، تنظيمي، سلوكي يعمل على إدارة العلاقات بين مصالح الإدارة ومصالح المساهمين وأصحاب المصالح (الموظفين، الزبائن، الموردين، الحكومة، والمجتمع المحلي بصفة عامة) وذلك في ظل وجود مصالح متعددة ومتضاربة، والتي تنشأ عنها صراعات يمكن أن تضيق على الشركة فرص تحسين مستويات أدائها وتدعيم مركزها التنافسي من جهة، والبحث عن آليات مناسبة لتوجيه ورقابة عمل الشركة وكذا آليات التوفيق بين مختلف المصالح من جهة ثانية. (قوريش، ٢٠٢٣)

١،١،٢ تعريف الحوكمة:

تعرف بأنها استراتيجية تتبناها الشركة في سعيها لتحقيق أهدافها الرئيسية وذلك ضمن منظور أخلاقي ينبع من داخلها باعتبارها شخصية معنوية مستقلة وقائمة بذاتها ولها من الهيكل الإداري والأنظمة واللوائح الداخلية ما يكفل لها تحقيق تلك الأهداف بقدراتها الذاتية وبمنأى عن تسلط أي فرد فيها وكذلك بالقدر الذي لا يضر بمصالح الأطراف الأخرى ذات العلاقة. (ابراهيم، ٢٠٢٢)

ويعرفها آخرون على أنها مجموعة من العلاقات التي تربط بين إدارة الشركة، ومجلس الإدارة، والمساهمين، وأصحاب المصالح الآخرين، بهدف ضمان الإدارة الفعالة والشفافة للمؤسسة. (لكحل، ٢٠٢٢)

كما تُعرّف الحوكمة أيضاً على أنها الأسلوب الذي تُدار به الشركة وآلية تفاعلها مع جميع الأطراف المعنية، بدءاً من العملاء والمساهمين والموظفين، بما في ذلك الإدارة التنفيذية وأعضاء مجلس الإدارة، وصولاً إلى كيفية تعاملها مع المجتمع ككل. (حمدان، ٢٠٢٣)

يعتبر مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات مفهوما حديثا تعزز الاهتمام به مع تزايد دور تقنيات المعلومات في خلق ميزات تنافسية للمؤسسات وكذلك مع تزايد المخاطر الناجمة عن التحول الرقمي.

تعريف حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

وجد العديد من المفاهيم والتعاريف لحوكمة تكنولوجيا المعلومات فقد عرفها معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأنها "مسؤولية مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية، كما أنها جزء لا يتجزأ من حوكمة المؤسسة، وتتكون من الهياكل والعمليات القيادية والتنظيمية التي تضمن أن تكنولوجيا المعلومات بالمنظمة تدعم وتوسع استراتيجياتها وأهدافها.(راضي، ٢٠٢٠)

وعرفها البعض على أنها مجموعة من السياسات وأفضل التطبيقات التي تخدم كقوة تمكين استراتيجية لتحسين عمليات المشاريع التجارية وتضم جميع المستويات في الوحدة الاقتصادية. وتتضمن حوكمة تكنولوجيا المعلومات إدارة عمليات ومشاريع تكنولوجيا المعلومات والتأكيد على التوافق بين تلك الأنشطة واحتياجات الوحدة الاقتصادية المحددة في استراتيجياتها.(العيسوي، ٢٠٢٤)

كما تعرف على أنها "القدرة التنظيمية لرقابة الصياغة والتطبيق لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والتوجيه إلى اتجاه مناسب من أجل تحقيق ميزات تنافسية.(الزغي، ٢٠٢٢)

وهناك من يرى أنها أداة أو وسيلة فعالة لدعم الوحدة الاقتصادية ومساعدة مجلس الإدارة والدارة التنفيذية فيما على تحقيق اهدافها الاستراتيجية طويلة وقصيرة الأجل من خلال حدوث توافق فكري ما بين تكنولوجيا المعلومات وأنشطة الوحدة الاقتصادية بهدف الوصول إلى الريادية المستقبلية لها".(علي، ٢٠٢٤)

ومما سبق يرى الباحث أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة الممارسات والعمليات التي تهدف إلى ضمان استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال وآمن ومتوافق مع استراتيجية الوحدة الاقتصادية وأهدافها.

٢,١,٢ أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تحتل حوكمة تكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في الشركات؛ فهي تمثل وسيلة لزيادة القدرة التنافسية لها وذلك من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج، زيادة الأرباح، زيادة الجودة، كما أنها تعد أحد الأصول الهامة للشركة والتي يتدرج تحتها العديد من المتغيرات، بالإضافة لذلك تعد حوكمة تكنولوجيا المعلومات حلقة الوصل بين الشركة والعملاء والموردين وكافة الفئات المتعاملة على مستوى العالم، كما تكمن أهميتها في كونها تتيح الانفتاح على الأسواق الجديدة ومواكبة التغيرات التكنولوجية بشكل دائم، علاوة على أنها تقوم بتخفيض مستويات المخزون حيث تعمل على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء مما يعني زيادة الطلب على منتجات الشركة، كما أن هناك أهمية أخرى وهي تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء مما يكون لها أبلغ الأثر على زيادة قيمة الشركة. (راضي، ٢٠٢٠)

كما يشمل تحديث وتطوير وإدارة النظم التكنولوجية والمعلوماتية تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات، مع إجراء الفحص التشغيلي والاستراتيجي للأنظمة لضمان كفاءتها، كما يتطلب تنمية إدارة التطبيقات والأنظمة الرقمية بما يخدم أهداف المؤسسة، إلى جانب تحديد الأساليب والمناهج المرتبطة بالرقمنة، ويهدف ذلك إلى ضمان الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في مختلف الأقسام والأنشطة، مما يسهم في تحسين الكفاءة الإنتاجية والفعالية التشغيلية، بالإضافة إلى ذلك يتم التركيز على تبني أفضل الممارسات في تطوير الأنظمة المعلوماتية، وزيادة القدرات التكنولوجية لاستقطاب الابتكارات، وتوفير القيمة المضافة، كما يتم تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية إلى جانب آليات قياسها وتقييمها، لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. (عبد السلام، ٢٠٢٢)

يمكن تحديد أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات من خلال: (حمدان، ٢٠٢٣)

١. أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تمكن الإدارة من التحديد الدقيقة لمتطلبات واهتمامات العملاء داخل الإطار العام للخدمة التي تقدمها الوحدة الاقتصادية.
٢. تقوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمساعدة وتوجيه الإدارة العليا ومشاركتها لصالح أولئك الذين يتعاملون مع الوحدة الاقتصادية.

٣. الأهمية المتزايدة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق العوائد الاقتصادية وتكبد التكاليف لجميع الأنشطة التي تقوم بها الوحدة الاقتصادية.
٤. يتم استخدامه للتحسين والتطوير المستمر للتكنولوجيا لتلبية للاحتياجات المتغيرة للبيئة المحيطة.
٥. القدرة على الاعتماد الكامل على تكنولوجيا المعلومات كشرط أساسي تنص عليه الجهات الرقابية، لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد وتعزيز القدرة التنافسية للوحدة الاقتصادية.

٣,١,٢ أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

- تسعى المؤسسات ومنظمات الأعمال والمستشفيات من خلال تجسيد حوكمة تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي: (العوامل، ٢٠٢٠)
- تحقيق التكامل بين استراتيجية التحول الرقمي واستراتيجية المؤسسة، من خلال ضمان أن تسهم جميع أنشطة تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات المؤسسة الأساسية.
 - التأكد من أن الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات تعزز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التنظيمية والاستراتيجية بكفاءة وفعالية.
 - تحديد أولويات تنفيذ مبادرات التحول الرقمي، بحيث تُمنح الأولوية للمشاريع التي توفر قيمة مضافة وتمنح المؤسسة ميزة تنافسية مستدامة.
 - توضيح دور تكنولوجيا المعلومات وتحديد نطاق استخدامها ومسؤوليات إدارتها داخل المؤسسة، علاوة على توفير مجموعة من المعايير والمبادئ التقنية الملائمة، استنادًا إلى المعايير العالمية الصادرة عن المنظمات الدولية المعتمدة.
 - تحقيق التوازن بين المخاطر والفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات، من خلال تحسين وتطوير العمليات الأساسية بما يسهم في تحقيق أهداف العمل، بالإضافة إلى توفير فرص للتطوير والابتكار، مع العمل على خفض التكاليف والمخاطر والخسائر المرتبطة بالاستثمارات عالية التكلفة في مجال التكنولوجيا. (العوامل، ٢٠٢٠)

- إدارة المخاطر وحالة عدم اليقين الناتجة عن التحول الرقمي واستخدام تكنولوجيا المعلومات، من خلال تحديد الأهداف، والنطاق، والوظائف لكل نشاط يعتمد على التكنولوجيا، لضمان سهولة المراقبة والتحكم، بما يعزز تحقيق الأهداف التنظيمية والاستراتيجية للمؤسسة ويقلل من المخاطر المحتملة.

وهناك مجموعة أخرى من الأهداف حيث تسعى حوكمة تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق العديد من الأهداف التي تؤثر على أداء الوحدة الاقتصادية وبالتالي يمكن تلخيص تلك الأهداف على النحو التالي: (الصبيحي، ٢٠١٩)

القيام بتطوير استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وإجراء المراجعات الاستراتيجية والتشغيلية الرئيسية، حيث يتطلب القيام بصياغة الاستراتيجية خيالاً لاستخدام قدرات تكنولوجيا المعلومات لبناء علاقات أفضل مع الشركاء والعملاء والموظفين.

القيام بتحديد الوسائل والأساليب والعمليات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تحديد اهم الممارسات والاهتمام بتطوير مؤشرات الأداء الهامة.

ضمان كفاءة خدمات تكنولوجيا المعلومات لكي تسهم بتوصيل الاستراتيجية لأنشطة الأعمال التي تسعى لتحقيق إنتاجية داخلية فعالة وذات كفاءة.

القيام بزيادة القدرات المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات لجذب الابتكارات والاختراعات من اجل الوصول إلى المنافع المرجوة.

دمج وتعاون الوحدة الاقتصادية مع أهداف وأولويات تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الفوائد اللازمة والعمل في إنتاج وتشغيل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. (الصبيحي، ٢٠١٩)

تطوير وتعزيز إدارة تطبيقات التكنولوجيا عالية الجودة والتعرف على أفضل الممارسات في مجال التقدم التكنولوجي.

٤,١,٢ المحاور الرئيسية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات:

ترتكز حوكمة تكنولوجيا المعلومات على إعداد استراتيجيات لاستغلال أنظمة المعلومات والتكنولوجيا وتوفيرها في المؤسسات بالقدر الكافي والملائم ، وكذا وضع طريقة مناسبة للرقابة وكذا تقييم وتوجيه هاته تكنولوجيا بما يسمح بالاستغلال الأمثل لها وتحقيق مختلف أهداف المنشآت، وتتمثل هذه المحاور فيما يلي:(كراز، ٢٠٢١)

تدقيق نظم المعلومات: حيث أتيت أهمية نظم المعلومات المستعملة داخل المؤسسات كاستراتيجية هامة لضمان التعامل السليم والفعال مع المعلومات وهذا من جانب توافر المعلومة ،سريتها وتكاملها.

إدارة مخاطر نظم المعلومات والالتزام: ففي هذا الجانب يتم تحديد المخاطر والتهديدات التي يمكن أن تتعرض لها الأنظمة و موارد المعلومات التي تستخدمها المؤسسات لتنفيذ أهدافها، ومنه وجب العمل على اتخاذ الإجراءات و الخطوات العملية المناسبة لتقليل هذه المخاطر، وبالتالي تقديم حل ناجح وناجع لإدارة مخاطر المعلومات من خلال منهجيات تم إثبات نجاحها وإتباع أفضل الممارسات المهنية في هذا الجانب.(راضي، ٢٠٢٠)

إدارة أمن وخصوصية المعلومات: لضمان تطبيق سليم لأمن وسرية المعلومات للعملاء، يجب تفعيل عملية مراجعة وتقييم الشبكات والأنظمة العاملة لدى المؤسسة ، وتدقيق البنية التحتية للأنظمة المعلوماتية وتصميماتها، وهذا لتلبية الاحتياجات الضرورية لأمن وسرية المعلومات.

انتقاء تطبيقات البرامج ومورديها: وفي هذا الجانب لابد من الإشارة إلى ضرورة متابعة التنفيذ من خلال الإشراف على فعالية النظم والتطبيقات التي تم شراؤها داخل المؤسسة ، بالإضافة إلى التأكد من كفاءة تشغيلها واستخدامها وتحديد أولويات التشغيل داخل مختلف الإدارات والمصالح وتحديد المسؤولية المترتبة عن هذا التشغيل.

٢,١,٥ أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تعتمد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على مجموعة من الأبعاد الأساسية التي تضمن الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا داخل المؤسسات، مما يعزز من تحقيق الأهداف التنظيمية والاستراتيجية، وتتمثل أهم هذه الأبعاد فيما يلي: (قوريش، ٢٠٢٣)

١. التوافق الاستراتيجي:

يُعد التوافق الاستراتيجي أحد أهم أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات، حيث يهدف إلى ضمان انسجام استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات مع الأهداف العامة للمؤسسة، يتطلب ذلك ربط خطط التحول الرقمي باستراتيجيات الأعمال لضمان تحقيق قيمة مضافة ودعم النمو المستدام يتم ذلك من خلال وضع آليات لتحديد الأولويات، وضمان أن جميع المبادرات التكنولوجية تتماشى مع رؤية المؤسسة ورسالتها.

٢. إدارة الموارد:

تركز إدارة الموارد على الاستخدام الفعال للموارد البشرية، والمالية، والتكنولوجية لضمان تحقيق أقصى استفادة من استثمارات تكنولوجيا المعلومات حيث يشمل هذا البعد تحديد الاحتياجات التقنية، وتخصيص الميزانيات بكفاءة، وإدارة الأصول الرقمية، بالإضافة إلى تطوير قدرات العاملين من خلال التدريب المستمر، وتساهم الإدارة الفعالة للموارد في تحسين الإنتاجية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز الابتكار داخل المؤسسة.

٣. الشفافية:

تلعب الشفافية دورًا محوريًا في حوكمة تكنولوجيا المعلومات، حيث تضمن الوضوح في العمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة التكنولوجيا داخل المؤسسة، يشمل ذلك توثيق القرارات التقنية، والإفصاح عن المخاطر المحتملة، وتحديد المسؤوليات لضمان المساءلة الفعالة، كما تساهم الشفافية في تعزيز الثقة بين

أصحاب المصالح، مثل الموظفين، والإدارة، والمستثمرين، مما يساهم في تحسين عمليات اتخاذ القرار وتقليل احتمالية الفساد أو سوء الإدارة. (الصبيحي، ٢٠١٩)

٤. التوجيه والمراقبة:

يهدف هذا البعد إلى وضع أطر واضحة لإدارة تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات لضمان الامتثال للسياسات والإجراءات التنظيمية ويتضمن ذلك تطوير استراتيجيات واضحة للتحويل الرقمي، وإنشاء لجان متخصصة لمراجعة وتقييم المشاريع التكنولوجية، وضمان توافق العمليات التقنية مع اللوائح والمعايير المعتمدة من خلال هذا التوجيه، يمكن للمؤسسة تحقيق أقصى استفادة من التقنيات الحديثة مع تقليل المخاطر التشغيلية. (العيسوي، ٢٠٢٤)

٥. المتابعة والتقييم:

يعد التقييم المستمر لأداء أنظمة تكنولوجيا المعلومات أمراً ضرورياً لضمان تحقيق الأهداف المرجوة ويشمل هذا البعد قياس الأداء من خلال مؤشرات دقيقة، وتحليل العائد على الاستثمار في التكنولوجيا، وتحديد نقاط التحسين والتطوير، كما تتطلب المتابعة الدورية تقييم المخاطر الناشئة عن استخدام التكنولوجيا، مما يمكن المؤسسة من اتخاذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب وتعزيز كفاءة الأداء الرقمي. (علي، ٢٠٢٤)

٦,١,٢ متطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تحتاج عملية تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات والمنشآت متطلبات ومقومات عديدة، وشروط لا بد من توفرها لنجاح تجسيدها نذكر منها ما يلي: (لكحل، ٢٠٢٢)

- تحقيق المواءمة بين الاستراتيجية العامة للمؤسسة، وخطط التشغيل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وبين الخطة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات .
- وضع خطة تشغيل واضحة المعامل والأهداف لتكنولوجيا المعلومات.

- وضع خطة مالية وتمويلية بالقدر الكافي لتكنولوجيا المعلومات.
- وضع إطار عام لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات والرقابة الدائمة عليها، مع الأخذ في الاعتبار ما تفرضه جهات الرقابة والإشراف والتشريعات المنظمة للعمل بالمؤسسات والمنظمات واختيار البدائل العملية المطروحة مثل نموذج الكويت.
- القيام بتشكيل اللجان المختصة في توجيه وإدارة تكنولوجيا المعلومات مع وضع الاستراتيجية الخلاصة بها، ويتعين أن يكون مستوى تلك اللجان من أعضاء مجلس الإدارة.

ويمكن تلخيص المتطلبات السابقة في الشكل التالي:

الشكل رقم (٢): متطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من اعداد الطالب

٢،١،٧ نماذج حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تهدف حوكمة تكنولوجيا المعلومات إلى البحث عن الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما يضمن إدارة واستثمار أحسن للموارد وبذلك فهي تعمل على تمكين المؤسسات من تقييم وإدارة المخاطر الخاصة بتقنيات وتكنولوجيا المعلومات بفعالية وهذا ما يضمن لها تفادي الانحرافات وتوافق عمل إدارة تكنولوجيا المعلومات مع الأهداف الرئيسية للمؤسسة، وفي هذا المجال ظهرت العديد من النماذج أو التقنيات والتي توفر الإجراءات التنظيمية و الخطط لتقييم أداء وفعالية عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن أهم هذه النماذج ما يلي:(محمد، ٢٠٢١)

١. نموذج (ISO : ٣٨٥٠٠) يوفر هذا النموذج مجموعة تعريفات و مبادئ لمساعدة الهيئات القيادية على فهم أهمية تكنولوجيا المعلومات، وهدفه مساعدة جميع المؤسسات في التوجيه والمراقبة والتقييم لاستخدام تقنية المعلومات فيها، ويعد الإطار الأساسي لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، يتألف (ISO ٣٨٥٠٠) من ممارسات الإدارة والقرارات المرتبطة بالاستخدام الحالي والمستقبلي لتكنولوجيا المعلومات، والغرض من هذا النموذج هو تعزيز الاستخدام الفعال والمقبول لتقنية المعلومات في جميع المؤسسات من خلال إعلام وتوجيه الهيئات الإدارية في إدارة استخدام التقنيات المعلوماتية، وإنشاء مفردات حوكمة تكنولوجيا المعلومات.
٢. نموذج مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (ITIL) هذا النموذج التي طورته شركة Axelos ويعد أكثر نماذج إدارة تكنولوجيا المعلومات (ITSM) شهرة واستخداما وقد تم إطلاق أحدث إصدار (٤) ITIL، في فبراير ٢٠١٩ يشمل ITIL مجالات هامة أهمها : (استراتيجية الخدمة والتصميم والانتقال والتشغيل والتحسين -إدارة المشاكل – إدارة الحوادث - إدارة تغيير تقنية المعلومات).(كراز، ٢٠٢١)
٣. نموذج نضج القدرات المتكامل (CMMI) تم تطويره من قبل شركة تابعة لجمعية ضبط وتدقيق نظم المعلومات ISACA ، يتم استخدام CMMI لتقييم مستوى نضج العملية وتقديم اقتراحات حول كيفية تحسين وتطوير العمليات لمواءمتها مع أهداف المؤسسة، تم تصميم هذا النموذج لغرض (تبسيط العمليات التجارية - تقليل المخاطر - تحسين السلوك التنظيمي).(العيساوي، ٢٠٢٤)

٤. نموذج الكوبيت (COBIT) لحوكمة وإدارة تقنيات وتكنولوجيا المعلومات في ظل تزايد دور تكنولوجيا المعلومات في المشهد العالمي من جميع جوانبه خاصة منها الجانب الاقتصادي، أصبح الاستثمار في التكنولوجيا وكيفية إدارتها أمراً مهماً لدى صناع القرار على مختلف مستوياتهم، كما أن توجيه هذه التقنيات المعلوماتية بما يخدم المؤسسات ويحقق أهدافها يحتاج إلى طرق وأطر تنظيمية ونماذج للوصول لما يسمى الحوكمة الرقمية أو حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفي هذا الإطار تم تطوير نموذج الكوبيت COBIT والذي يساعد المنظمات في الوصول إلى ذلك من قبل جمعية تدقيق ومراقبة أنظمة المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية، والمعروفة باختصار بـ ISACA ، وتعتبر نسخة الكوبيت ٥ من أحدث وأنجح النسخ في مجال حوكمة تكنولوجيا المعلومات. (ابراهيم، ٢٠٢٢)

المبحث الثاني المسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

يعد مضمون مفهوم المسؤولية الاجتماعية من الأفكار القديمة والراسخة في الفكر الاجتماعي والاقتصادي، وجرى التعبير عنها بصيغ مختلفة عبر العصور التاريخية، وفي العصر الحديث تم تطوير عدة تعريفات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي ظهر عند الغربيين، لكننا نعرفه إجرائياً هنا بأنه "جهود منظمة الأعمال للمجتمع وبيئته وجماعات المصالح فيه بأسلوب أخلاقي ومسؤول لا يتعارض مع أهداف المنظمة في تحقيق الأرباح". (الزهراني، ٢٠٢١)

كما تُعدُّ المسؤولية الاجتماعية مفهوماً أساسياً يهدف إلى تعزيز التفاعل الإيجابي بين الأفراد والمجتمع، حيث تسهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية والممارسات المسؤولة، تعتمد هذه المسؤولية على تبني استراتيجيات تعزز العدالة الاجتماعية، وتحافظ على البيئة، وتدعم الاقتصاد بطرق مستدامة، كما تُسهم في تحقيق التوازن بين المصالح الفردية والمصلحة العامة، مما يؤدي إلى بناء مجتمعات أكثر استقراراً وتقدماً.

ويشكل مفهوم المسؤولية الاجتماعية أحد المواضيع التي تفاعلت بشأنها مختلف الاتجاهات النظرية، فقد رأى بعضهم أن المسؤولية ذات طبيعة فردية بالأساس، وأنه انطلاقاً من المسؤولية الفردية تتشكل المسؤولية الاجتماعية، في حين أدرك آخرون المسؤولية الاجتماعية باعتبارها ذات جذور مجتمعية بالأساس، فالمجتمع هو المسؤول عن تشكيل المسؤوليات الفردية والاجتماعية التي يمكن أن تؤدي أدواراً أو وظائف تؤكد استمراره وتعيّنها على الأفراد، ومن ناحية ثانية، اتساع المفهومين العديد من الحقول والمجالات المعرفية، السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأخلاقية والإعلامية، ومن ناحية ثالثة إمكانية أن تلتقي على ساحة المفهوم مختلف التكوينات الاجتماعية، فقد تكون المسؤولية فردية، أو تكون اجتماعية تقوم بها مختلف جماعات المجتمع ومؤسساته، كالمسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال أو الشركات، والمسؤولية

المجتمعية، والمسؤولية العالمية عن بعض الأحداث أو الظروف التي تتطلب تكاتف جهود العالم).
(بوعزيز، ٢٠٢١)

١,٢,٢ تعريف المسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية: من المسؤول، والمسؤول اسم مفعول من سأل يسأل وهو ما يسأل الإنسان عنه من المهمات والأمانات أو العهود والأركان أو الأعمال الواجبة أو المفروضة. (لغويل، ٢٠١٦)

وقال الرسول الله صلى الله عليه وسلم (لن تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل عن أربع: عن عمره فيم أفناه وعن شبابه فيم أبلاه وعن ماله من أين اكتسبه وفيم أنفقه وعن علمه ماذا عمل فيه)، فهذه الأشياء مسؤول عنها وحفظها مسؤولية على أعناق أصحابها فهم مسؤولون عنها. (رواه الترمذي والطبراني)

فالمسؤولية هي: إلزام الإنسان بتحمل عواقب أمر من الأمور منوط به للقيام به أو لعدم القيام به كمسؤولية الأسرة على سيد الدار.

وتشير المعاجم اللغوية إلى أن المسؤولية في اللغة هي طلب المعرفة أو الاستعطاء، ولكن هناك من يرى أنه إذا كانت المسؤولية مأخوذة من السؤال أو الاستخبار "فليس كل سؤال مساءلة، فهناك سؤال الاستفهام لمعرفة علم أو خير، وسؤال الند للند، وسؤال الأدنى للأعلى، ولذلك فأصل المسألة هو السؤال الذي تترتب عليه مساءلة وحساب ومنه وحده كانت المسؤولية بأطرافها الثلاثة، سائل، ومسؤول، وموضوع يكون على أساسه الحساب. (ثامر، ٢٠٢٤)

وتعرف على أنها ما يكون به الإنسان ملزماً ومطالباً بعمل يقوم به كمسؤولية عدالة القاضي أمام الشعب ثم أمام الله يوم القيامة أو هي إيجاب الإنسان على نفسه الخضوع لما يشتمل عليه القانون من عقوبات ونحوه كمجرم أمام القانون. (الداوي، ٢٠٢٠)

وفي معجم وبستر، تعني المسؤولية إما واجبا معيناً على الفرد أداؤه، كمسؤولية المدير عن منصبه، أو شخصاً يجب أن يكون أحدهم مسؤولاً عنه، وفي معجم Collins، المسؤولية هي القدرة على اتخاذ القرار كمسؤولية الأب عن ابنه أو السلوك بتوجيه ذاتي من دون رقابة، وأصل الكلمة من الفعل اللاتيني respondzere بمعنى يتحمل". (الفارس، ٢٠٢٣)

والمسؤولية اصطلاحاً هي المقدرة على أن يلزم الإنسان نفسه أولاً، والقدرة على أن يفي بعد ذلك بالتزامه بوساطة جهوده الخاصة، وهي أيضاً حالة يكون فيها الإنسان صالحاً للمؤاخذه على أعماله وملزماً بتبعاتها المختلفة.

٢,٢,٢ تعريف المسؤولية الاجتماعية:

فهي الإلزام بتحمل شؤون المجتمع على عاتق أفراد المنتمين إليه كمسؤولية الدار والمدرسة والدولة ... وغيرها.

التزام الشخص كفرد من أفراد المجتمع بإصلاح عدة جوانب من الحياة الاجتماعية فيما بينهم على اتخاذ مواقف إيجابية كتعليم الناس دين الله عز وجل، ورعاية الأيتام أو مواقف سلبية كتحریم الاحتكار، ومنع العلاقة الحرة بين الجنسين قبل الزواج بدافع من مشاعر وجدانية عميقة تنبع من أصل العقيدة. (الداوي، ٢٠٢٠)

٣,٢,٢ التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية:

في القرن التاسع عشر ساد الاعتقاد أن الهدف الوحيد للأعمال ورجال الأعمال ومديري الأعمال هو مضاعفة الأرباح والعوائد، وأن الكابح الوحيد لسعي الشركة لتحقيق هذا الهدف هو الإطار القانوني الذي تعمل ضمنه تلك الشركة، وتوجد جذور هذا التوجه في مؤلف آدم سميث (ثروة الأمم)، فقد كان سميث يعتقد أنه حين يسعى كل رجل أعمال لتحقيق مصالحه الأنانية فإن يدًا خفية ستقوده لتحقيق

الصالح العام، وبتعبير آخر سعي الفرد لتحقيق أكبر قدر من الأرباح وقواعد المنافسة في الأسواق تتفاعل لتحقيق أكبر قدر من الثروة الكلية للأمة وبذلك يتحقق أكبر قدر من الصالح العام.

يمكن وصف هذه الفترة بمرحلة الوصاية، والتي سادت خلال العشرينيات والثلاثينيات من القرن الماضي، نتيجة للتغيرات الهيكلية التي طرأت على مؤسسات الأعمال والمجتمع. وفقًا لمفهوم الوصاية، لم يعد دور المديرين يقتصر على تعظيم ثروات المساهمين فحسب، بل أصبحوا مسؤولين عن تحقيق توازن عادل بين المصالح المتنوعة لأصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء، والموظفين، والموردين، والمقرضين، والمجتمع المحلي، وبهذا المفهوم أصبح المدير وصيًا على جميع الأطراف المرتبطة بالشركة، وليس مجرد منفذ لإرادة ملاكها، وقد ساهمت عدة عوامل في نشوء هذا التوجه، أبرزها تزايد أعداد المساهمين في الشركات، وظهور المجتمع الجمعي، حيث توزع النفوذ بين عدة جماعات مؤثرة في كل من أوروبا وأمريكا. (باس، ٢٠٢٠)

سادت هذه المرحلة خلال الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي، ويمكن وصفها بأنها مرحلة "نوعية الحياة"، وظهرت هذه المرحلة نتيجة لوجهة النظر التي ترى أن الوفرة الاقتصادية في ظل بيئة طبيعية واجتماعية متدهورة شيء غير مقبول، ومتزامنا مع هذه الأولويات الجديدة ظهر الإجماع في المجتمع أن قطاع الأعمال بمقدراته ومهاراته التقنية والإدارية وموارده المالية يجب أن يأخذ على عاتقه مسؤوليات أكبر وأوسع من تلك التي سادت في المرحلتين السابقتين، وعليه فإن الشركة ذات المسؤولية الاجتماعية هي تلك الشركة التي تساهم وبعمق في حل المشكلات الرئيسية للمجتمع.

٤,٢,٢ أهداف المسؤولية الاجتماعية:

اتبعت المجتمعات العربية والإسلامية، إلى جانب غيرها من الدول النامية، نهج تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مستلهمة النموذج الغربي كمثال أعلى، ومعلقة آمالاً كبيرة على دور التربية والتعليم في إحداث هذه التنمية، وقد تبنت هذه المجتمعات أهدافاً تتماشى مع النظم التربوية الغربية، مما أدى إلى تهميش الهوية الثقافية الذاتية، وهو ما أسهم في إضعاف بنية التعليم والحد من فاعلية جهود التنمية. (سكر، ٢٠٢٤)

لذلك أصبح من الضروري أن تسعى المجتمعات الإسلامية إلى اكتشاف مسارها الخاص في التنمية الاجتماعية، من خلال بناء إنسان معاصر، وإنشاء مجتمعات إسلامية حقيقية قادرة على مواجهة التحديات التي لم يتمكن النموذج الغربي من إيجاد حلول لها، وتتمتع هذه المجتمعات بمقومات هائلة، من موارد بشرية وثروات طبيعية، فضلاً عن إرث ثقافي وحضاري غني، مما يمكنها من تقديم نموذج جديد ومتميز للتنمية في مختلف المجالات، سواء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية.

وإذا كان النموذج الغربي يعي أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية، فإن التربية الإسلامية تمتلك قدرة فريدة على ترسيخ هذه المسؤولية بين الأفراد، مما يجعلها نموذجاً فاعلاً لتحقيق التنمية المستدامة.

وتتمثل أهم هذه الأهداف في عدد من النقاط على النحو التالي: (أونيس، ٢٠٢١)

١. يُعد بناء المجتمع الإسلامي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق جميع أفرادها، حيث يتطلب تحقيق مجتمع متكامل وفاعل تضافر الجهود في مختلف المجالات ومن هذا المنطلق تأتي أهمية تعليم الأفراد دورهم الاجتماعي، وتعزيز وعيهم بأهمية مساهمتهم في تطور المجتمع واستقراره، مما يرسخ لديهم الشعور بالانتماء والمسؤولية.

٢. كما يتوجب توفير الفرص لاكتشاف القدرات الفردية والاستعدادات والمهارات الكامنة لدى كل شخص، بحيث يمكن توظيفها بالشكل الأمثل في المجالات التي تتناسب معها، مما يعزز من الإنتاجية ويحقق الاستفادة القصوى من الطاقات البشرية، إلى جانب ذلك يُعد تنمية مهارات القيادة لدى الشباب أحد الركائز الأساسية في بناء الأمة، حيث تُمكنهم هذه المهارات من تحمل المسؤولية، واتخاذ القرارات الصائبة، والمشاركة الفعالة في تطوير المجتمع.

٣. ولضمان تكيف الأفراد مع الحياة الاجتماعية، يجب توفير بيئة تدعم التعاون المتبادل بينهم، بحيث يساعد بعضهم البعض في مواجهة تحديات الحياة، مما يعزز من روح التضامن الاجتماعي، وتساهم المسؤولية الاجتماعية بدور كبير في تحقيق هذا التكيف، من خلال تعزيز قيم التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع. (ولد، ٢٠١٨)

٤. إضافةً إلى ذلك يُعد اكتشاف القدرة على الابتكار، والمخاطرة المحسوبة، والتفكير الواقعي في الخدمة العامة من العوامل المهمة في تطوير المجتمعات، كما أن الإيمان بالسلام العالمي، والسعي نحو تكوين مثل أعلى، يعكس مدى وعي الأفراد بأهمية القيم الإنسانية في بناء مجتمعات مستقرة ومتقدمة.

٥. وأخيراً فإن المشاعر والأحاسيس الديناميكية والتفاعلات المستمرة بين الأخصائي الاجتماعي والمستفيدين من خدماته تعزز من فعالية العمل الاجتماعي، حيث يسهم التواصل العاطفي والتفاعل المستمر في فهم احتياجات الأفراد بشكل أعمق، مما يؤدي إلى تقديم الدعم اللازم لهم بطريقة أكثر كفاءة وتأثيراً.

٥,٢,٢ نماذج المسؤولية الاجتماعية:

لا بد من الإشارة إلى أن قضايا ومضامين المسؤولية الاجتماعية ليست جديدة على المملكة العربية السعودية وغيرها من المجتمعات الإسلامية، فقد حث الإسلام على الإنفاق، ودل على ذلك الكثير من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية التي ساوت في مواضع كثيرة بين الإنفاق والتقوى والإيمان، بل إن الإسلام قد شرع الزكاة وجعلها ركناً من أركان الإسلام لا يكتمل إسلام المرء بدونها إذا توافر لديه ما تجب فيه الزكاة. وحث الإسلام أيضاً على مبادئ التكافل الاجتماعي بين المسلمين وحث أغنياءهم على البذل والعطاء لفقرائهم، وهو ما سار عليه صحابة رسول الله صلى الله عليه وسلم وسلف هذه الأمة إلى يومنا هذا. (سكر، ٢٠٢٤)

والمملكة العربية السعودية باعتبارها قبلة المسلمين ومركز العالم الإسلامي وما حباها به الله سبحانه وتعالى من موارد، ظلت تمد يد العون للمحتاجين، وضحايا بلا من الكوارث من المسلمين وغير المسلمين في كل أنحاء العالم ولا أذى، وهي بذلك تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الإنسانية جمعاء وداخل المجتمع السعودي رسخت مبادئ التكافل الاجتماعي والبذل والإنفاق، وظلت سائدة على المستويات المجتمعية المختلفة ومع التغير والتحديث الذي شهده المجتمع السعودي ونظامه الاقتصادي برز العديد من الشركات ومنظمات الأعمال التي تعمل في مختلف المجالات، وسارت هذه الشركات على ما هو سائد في المجتمع من إنفاق وبذل في مختلف المجالات، ومع التطور في إدارة الأعمال والاهتمام بالقضايا الكونية من

بيئة وخلافها وظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يكن بد لهذه الشركات من الأخذ بالأسس العلمية للإدارة وما تقتضيه من مسؤولية اجتماعية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها وتجاه قضاياها.

بادرت الدولة بالاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل على تطويره والتوعية بأهميته، إضافة إلى تشجيع ممارسته في مختلف القطاعات وقد تجسد هذا الاهتمام من خلال تأسيس مجلس المسؤولية الاجتماعية، الذي يترأسه فخرياً صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبد العزيز، برئاسة صاحب السمو الملكي الأمير سلطان بن سلمان بن عبد العزيز، كما أنشأت الدولة الهيئة السعودية للاستثمار، وساهمت في تطوير مؤشرات تقييم الشركات فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، إلى جانب إطلاق جائزة المسؤولية الاجتماعية، وفي هذا السياق قامت الغرفة التجارية في الرياض بتغيير مسمى جائزتها للخدمة الاجتماعية إلى جائزة المسؤولية الاجتماعية، مما يعكس التوجه نحو تعزيز هذا المفهوم في بيئة الأعمال، وفيما يلي نستعرض أبرز المبادرات التي تبنتها بعض الشركات في المملكة العربية السعودية في مجال المسؤولية الاجتماعية وتتمثل فيما يلي: (ثامر، ٢٠٢٤)

١. شركة دلة البركة:

حرصت شركة دلة البركة، على مدار سنوات نموها، على تقديم العديد من المبادرات والبرامج التي تخدم المجتمع وتساهم في تطويره، ومن أبرز هذه المبادرات:

- برامج تعزيز البحث العلمي: تهدف إلى دعم وتفعيل دور مراكز البحوث والدراسات، مثل مركز الاقتصاد الإسلامي للبحوث بجامعة الملك عبد العزيز في جدة، ومركز صالح كامل للدراسات والبحوث المصرفية بجامعة الملك سعود في الرياض، إضافةً إلى مراكز الأبحاث بجامعة القاهرة وغيرها.
- سلسلة قصص "نحو مستقبل أفضل"، التي انطلقت منذ عام ١٩٧٣م، بهدف نشر الوعي والتثقيف.
- برنامج "صنّاع الحياة"، الذي بدأ عام ٢٠٠١م، وساهم في تمكين الأفراد من تطوير مهاراتهم وتحقيق نجاحاتهم.
- تقديم منح دراسية للطالبات المتفوقات في كلية دار الحكمة منذ تأسيسها، ودعم مركز جدة للعلوم والتكنولوجيا منذ منتصف الثمانينات.

■ إطلاق قناة اقرأ الفضائية، التي تعنى بالإعلام الهادف ونشر المعرفة.

إلى جانب هذه المبادرات، قدمت الشركة العديد من البرامج الاجتماعية الأخرى التي تهدف إلى إحداث نقلة نوعية في حياة الأفراد والمجتمع، وتعزز التعاون مع الجهات الحكومية لتحقيق التنمية المستدامة.

٢. البنك الأهلي التجاري:

أنشأ البنك الأهلي التجاري وحدة مستقلة تعمل على تصميم وتنفيذ العديد من البرامج المتنوعة والمتخصصة في خدمة المجتمع، وقد حددت وحدة خدمة المجتمع رؤيتها في أن يكون البنك الأهلي التجاري هو رائد الشركات المساهمة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وانطلاقاً من هذه الرؤية، رسمت وحدة خدمة المجتمع رسالتها بكل وضوح في "أن نستمر في خدمة مجتمعنا عبر تقديم برامج مبتكرة ومتنوعة وغير هادفة للربح لدعم جوانبه الاجتماعية المختلفة"، وذلك لتحقيق الأهداف التالية: (لغويل، ٢٠١٦)

يسعى البنك الأهلي إلى تعزيز دوره في خدمة المجتمع من خلال مجموعة من المبادرات الهادفة إلى تحقيق التنمية المستدامة. فقد عمل على تقليص معدلات البطالة عبر برنامج الأهلي لفرص العمل، وساهم في دعم القطاع التعليمي من خلال برامج الأهلي التعليمية، إلى جانب تعزيز الخدمات الصحية عبر برامج الأهلي الصحية، كما أطلق عدة برامج اجتماعية وخيرية لمساندة الفئات المحتاجة، مع التركيز على تشجيع ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع وفي إطار التزامه بالمسؤولية الاجتماعية، أنشأ البنك في عام ١٤٢٩ هـ كرسي بحث في جامعة الملك سعود لدراسات المسؤولية الاجتماعية، وانضم إلى مجلس المسؤولية الاجتماعية، مما عزز من جهوده في هذا المجال وقد تكللت هذه الجهود بحصوله على جائزة الغرفة التجارية بجدة في المسؤولية الاجتماعية لعام ١٤٢٩ هـ، تأكيداً على إسهاماته المتميزة في دعم المجتمع.

٦,٢,٢ أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تتجسد المسؤولية الاجتماعية في عدة أبعاد رئيسية تسهم في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز دور المؤسسات في المجتمع، وتمثل فيما يلي: (الفارس، ٢٠٢٣)

١. **البعد الاقتصادي:** يُعد الأساس الذي تبنى عليه المسؤولية الاجتماعية، حيث تسعى المؤسسات إلى تحقيق الأرباح والاستدامة المالية، لكن دون الإضرار بالمجتمع أو استغلال الموارد بشكل غير مسؤول ويشمل هذا البعد توفير فرص عمل، وتحقيق النمو الاقتصادي، والاستثمار في مشاريع تعود بالفائدة على المجتمع، مما يساهم في تحسين المستوى المعيشي.
٢. **البعد القانوني:** يتمثل في التزام الشركات بالقوانين واللوائح التي تنظم عملها، سواء فيما يتعلق بحقوق العمال، أو الشفافية المالية، أو الالتزامات الضريبية، أو معايير الجودة والسلامة، حيث يهدف هذا البعد إلى ضمان التزام المؤسسات بالقواعد التي تحافظ على حقوق جميع الأطراف ذات العلاقة، وتعزز مناخ الأعمال العادل.
٣. **البعد الأخلاقي:** يشمل التزام المؤسسات بالقيم والمبادئ الأخلاقية التي تتجاوز المتطلبات القانونية، مثل العدل، والنزاهة، والشفافية، والاحترام المتبادل، ويظهر هذا البعد في ممارسات مثل عدم استغلال العمالة، وتقديم منتجات آمنة وذات جودة، والتعامل العادل مع العملاء والموردين، مما يعزز الثقة بين المؤسسة والمجتمع.
٤. **البعد البيئي:** يرتبط بمدى حرص المؤسسات على الحفاظ على البيئة وتقليل الأضرار الناتجة عن أنشطتها ويشمل ذلك تقليل التلوث، وإدارة النفايات بشكل آمن، وترشيد استهلاك الموارد الطبيعية، والاعتماد على الطاقة المتجددة من خلال هذا البعد، تساهم الشركات في تحقيق التنمية المستدامة وحماية البيئة للأجيال القادمة. (الزهراني، ٢٠٢١)

المبحث الثالث إدارة المخاطر

تمهيد:

تُعد إدارة المخاطر من العناصر الأساسية لضمان استقرار واستدامة المؤسسات في بيئة عمل مليئة بالتحديات والمتغيرات وهي عملية منظمة تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة، وتحليلها، وتقييم تأثيرها، ثم وضع استراتيجيات للحد منها أو التعامل معها بفعالية، تشمل المخاطر التي تواجهها المؤسسات العديد من الجوانب، مثل المخاطر المالية، والتشغيلية، والاستراتيجية، والتكنولوجية، والبيئية، مما يجعل من الضروري تبني سياسات متكاملة لإدارتها. (القحطاني، ٢٠٢٣)

تسهم إدارة المخاطر في تقليل الخسائر المحتملة، وحماية الأصول، وضمان الامتثال للأنظمة والقوانين، وتعزيز القدرة على اتخاذ قرارات مدروسة، كما أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر يساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها بثبات، واستغلال الفرص الجديدة دون تعريض نفسها لمخاطر غير محسوبة ومع تزايد التعقيدات في بيئات العمل، أصبحت إدارة المخاطر جزءاً لا يتجزأ من التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات، مما يعزز استدامتها وقدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية.

١,٣,٢ تعريف إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر تعرف على أنها مجموعة من الإجراءات والتقنيات التي تهدف إلى حماية الأصول المالية والاقتصادية للمنظمة من الخسائر المحتملة الناتجة عن المخاطر التشغيلية والمالية والسوقية تتضمن هذه الإجراءات تحديد وتقييم المخاطر الاقتصادية المحتملة وتطوير استراتيجيات تحوط مالي للحد من تأثيرها هذا النهج يمكن المؤسسات من تقليل التكاليف المالية المحتملة وزيادة استقرارها الاقتصادي على المدى الطويل. (المناور، ٢٠٢١)

وتعرف أيضاً على أنها هي عملية منهجية تشمل تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المنظمة، ووضع استراتيجيات للتخفيف من هذه المخاطر أو تجنبها تشمل هذه

العملية استخدام أدوات تحليل البيانات والنماذج الرياضية لتقدير احتمالية وتأثير المخاطر من خلال هذا النهج التقني، يمكن للمؤسسات تحسين قدرتها على التنبؤ بالمخاطر المستقبلية وتطوير خطط استجابة دقيقة وفعالة. (القحطاني، ٢٠٢٣)

كما أن إدارة المخاطر من المنظور الإداري هي عملية إدارية تسعى إلى تحقيق استدامة الأعمال من خلال تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على العمليات التنظيمية وتقييمها، ومن ثم تطوير وتنفيذ خطط إدارة فعالة للحد من تأثيرها يشمل ذلك تكوين فرق إدارة المخاطر وتطوير سياسات وإجراءات للمراقبة والمتابعة هذا النهج الإداري يضمن تحقيق الأداء الأمثل واستمرارية العمليات التنظيمية بشكل سلس ومستدام. (سعودي، ٢٠٢٠)

٢,٣,٢ أهمية إدارة المخاطر:

تعد إدارة المخاطر عنصراً أساسياً في نجاح واستمرارية المؤسسات، سواء كانت شركات تجارية، مؤسسات حكومية، أو منظمات غير ربحية، تنبع أهميتها من تأثيرها العميق على مختلف جوانب العمل الاستراتيجي والتنظيمي، حيث تسهم في تعزيز الاستقرار، وضمان الامتثال، وتحقيق الأهداف بكفاءة، وتمثل هذه الأهمية فيما يلي: (طاحون، ٢٠١٩)

١. **حماية الأصول والموارد:** من خلال تحديد المخاطر المحتملة وتحليل تأثيراتها، تتمكن المؤسسات من اتخاذ إجراءات استباقية تقلل من احتمالية وقوع خسائر مالية أو مادية حيث يساهم ذلك في ضمان استمرارية العمليات التشغيلية دون تعطيل، مما يعزز استقرار المؤسسة على المدى الطويل.
٢. **دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية:** توفر إدارة المخاطر تحليلات دقيقة وتقييمات للمخاطر المحتملة، ما يساعد القادة والمديرين على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات موثوقة هذا النهج يتيح للمؤسسات صياغة استراتيجيات تتكيف مع التغيرات السوقية والتحديات المختلفة، مما يساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة أكبر.

٣. **تعزيز المرونة التنظيمية والتكيف مع التغيرات:** تمكن إدارة المخاطر المؤسسات من التفاعل بسرعة مع الأزمات غير المتوقعة، سواء كانت ناتجة عن عوامل اقتصادية، سياسية، تكنولوجية، أو بيئية

المؤسسات التي تطبق نهجاً فعالاً لإدارة المخاطر تكون أكثر قدرة على التعافي والاستفادة من التغيرات، مما يمنحها ميزة تنافسية قوية. (النحاس، ٢٠٢٢)

٤. تحسين السمعة وبناء الثقة: تعزز المؤسسات التي تتبنى إدارة مخاطر فعالة من ثقة العملاء والمستثمرين بها فوجود استراتيجيات واضحة للتعامل مع الأزمات والمخاطر يعكس قدرة المؤسسة على الاستمرارية والحفاظ على جودة منتجاتها وخدماتها، مما يؤدي إلى تحسين سمعتها وجذب المزيد من الاستثمارات وتوسيع قاعدة العملاء.

٥. ضمان الامتثال القانوني والتنظيمي: تخضع العديد من القطاعات لمتطلبات قانونية ولوائح صارمة تتطلب إدارة فعالة للمخاطر لضمان الامتثال عدم الامتثال قد يعرض المؤسسات لغرامات مالية أو عقوبات قانونية، إضافةً إلى الإضرار بسمعتها، لذلك فإن تبني معايير إدارة المخاطر يساهم في تفادي هذه التحديات وتحقيق استقرار أكبر.

٦. تعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر داخل المؤسسة: تساعد إدارة المخاطر في بناء ثقافة تنظيمية تعزز من وعي الموظفين بأهمية تقليل المخاطر واتخاذ تدابير وقائية من خلال التدريب والتوعية، يمكن خلق بيئة عمل تركز على السلامة والاستدامة، مما يعزز التعاون الداخلي ويدعم تحقيق الأهداف المشتركة.

٣,٣,٢ التطور التاريخي لإدارة المخاطر:

يعتقد بعض المؤرخين بأن أول ظهور لمفهوم إدارة المخاطر قد نشأ بسبب الألعاب قبل آلاف السنين حيث لعب الناس من مختلف الحضارات القديمة الألعاب المتنوعة، بالأدوات التي كانت متوفرة في زمانهم مثل العظام والحصى والتي تمثل حجر النرد "زهرُ النرد أو النرد" في زمننا، كما لعب الناس الألعاب التي تطورت إلى الشطرنج والداما قبل أكثر من ألفي عام كما يشير لذلك بعض المؤرخين في دراساتهم للألعاب وتطورها في حياة الشعوب، كما تشير بعض الأدلة التاريخية على أن الألعاب أدت إلى ظهور نظرية الاحتمالات، والتي تعد مهمة في إدارة المخاطر، والتي تبلورت من كتابات كل من "دانتي" و "جاليليو"، كما كانت هناك كتابات متبادلة بين كل من علماء الرياضيات "بليز باسكال" و "فيرما" عن ألعاب الحظ في القرن السابع عشر (١٦٠٠)، حيث يُعتقد أن هذه المراسلات أدت إلى بروز نظرية الاحتمالات المعاصرة. (جندي،

(٢٠٢٠)

تشير العديد من المصادر إلى أن دراسة إدارة المخاطر بدأت فعليًا بعد الحرب العالمية الثانية، حيث لم تكن في السابق موضع اهتمام عند تخطيط المشاريع في الواقع، لم تحظ إدارة المخاطر باهتمام أكاديمي جاد حتى تلك الفترة، إذ لم تكن هناك كتب متخصصة، أو مساقات جامعية تدرّس هذا المجال.

ومع ذلك بدأت ملامح إدارة المخاطر الحديثة بالظهور بعد عام 1955م، حيث شهدت الستينات نشر أولى المؤلفات الأكاديمية في هذا المجال، كان من أبرز هذه الكتب الذي ألفه روبرت إروين مير وبوب أ. هيدجز عام 1963م، وقد نال المؤلفان تقديرًا واسعًا باعتبارهما من أوائل الرواد في مجال إدارة المخاطر. (حلول، ٢٠١٩)

في ذلك الوقت كانت إدارة المخاطر تركز حصريًا على التعامل مع المخاطر البحتة، وهي المخاطر التي تؤدي إما إلى خسارة أو عدم خسارة، دون وجود احتمالية لتحقيق مكاسب، على سبيل المثال امتلاك منزل قد يتعرض لحريق يُعد مخاطرة بحتة، حيث تكون النتيجة إما وقوع الحريق أو عدمه، دون أي مكاسب محتملة خلال تلك المرحلة، كانت إدارة المخاطر تهدف بشكل أساسي إلى الحفاظ على الأصول وتقليل احتمالية الخسائر، دون التركيز الكبير على استغلال الفرص أو تحقيق النمو. (طاحون، ٢٠١٩)

بمرور الوقت تطورت إدارة المخاطر لتشمل نطاقًا أوسع من المخاطر، بما في ذلك المخاطر المالية والاستراتيجية والتشغيلية، مما جعلها جزءًا لا يتجزأ من عمليات التخطيط واتخاذ القرار في المؤسسات الحديثة.

٤,٣,٢ أهداف إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي عملية حيوية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف التي تضمن سلامة واستدامة ونجاح المنظمات في بيئاتها التشغيلية والاستراتيجية تتضمن هذه الأهداف مجموعة من الأبعاد التي تتكامل لتحقيق الهدف الشامل لإدارة المخاطر وهو حماية الأصول وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة، فيما يلي بعض الأهداف الأساسية لإدارة المخاطر: (القحطاني، ٢٠٢٣)

١. تحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة:

تهدف إدارة المخاطر إلى بناء علاقات قوية ومستدامة مع أصحاب المصلحة من خلال إثبات القدرة على إدارة المخاطر بفعالية هذا يعزز من الثقة ويشجع على التعاون والشراكات الاستراتيجية.

٢. حماية الأصول والموار:

تهدف إدارة المخاطر إلى حماية الأصول المادية والمالية والبشرية للمنظمة من خلال تحديد المخاطر المحتملة وتطوير استراتيجيات للتخفيف منها، يمكن للمنظمات تقليل الخسائر المالية وحماية ممتلكاتها ومواردها الحيوية.

٣. تحسين اتخاذ القرارات:

من خلال جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالمخاطر، توفر إدارة المخاطر بيانات ورؤى دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة هذا يعزز من فعالية الخطط والاستراتيجيات التي تتبناها المنظمة ويقلل من عدم اليقين.

٤. تحقيق الامتثال التنظيمي والقانوني:

تضمن إدارة المخاطر أن تتوافق المنظمة مع اللوائح والقوانين والمعايير الصناعية المعمول بها، يساعد ذلك في تجنب العقوبات القانونية والغرامات، ويحمي سمعة المنظمة من الأضرار الناتجة عن عدم الامتثال. (سعودي، ٢٠٢٠)

٥. تعزيز الاستدامة والمرونة:

تهدف إدارة المخاطر إلى تعزيز قدرة المنظمة على الصمود أمام التحديات غير المتوقعة والأزمات من خلال وضع خطط للطوارئ والاستجابة السريعة، يمكن للمنظمات التكيف مع التغيرات والاستمرار في العمل بكفاءة.

٦. حماية سمعة المنظمة:

تسهم إدارة المخاطر في الحفاظ على سمعة المنظمة وتعزيز الثقة لدى العملاء والمستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين الإدارة الجيدة للمخاطر تبني صورة إيجابية عن المنظمة ككيان قادر على التعامل مع الأزمات بفعالية.

٧. تحقيق النمو المستدام:

من خلال تقليل المخاطر وتحقيق استقرار أكبر، تتيح إدارة المخاطر للمنظمات التركيز على تحقيق نمو مستدام وتوسيع عملياتها بثقة يساهم ذلك في تحقيق الأهداف الطويلة الأجل وزيادة القدرة التنافسية في السوق. (نصر الدين، ٢٠٢٠)

٨. تعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر:

تهدف إدارة المخاطر إلى نشر الوعي بأهمية المخاطر وكيفية التعامل معها بين جميع أفراد المنظمة هذا يعزز من مشاركة الجميع في جهود الحماية ويؤدي إلى بناء بيئة عمل آمنة ومستدامة.

٩. زيادة الفعالية التشغيلية:

من خلال تحديد المخاطر التشغيلية والتخفيف منها، تسعى إدارة المخاطر إلى تحسين العمليات اليومية وتقليل التوقفات غير المخطط لها، يؤدي ذلك إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وحساب الصدق والثبات لأداة الدراسة

١,٣ منهجية البحث:

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 ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

٢,٣ مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الأطباء في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض ونتيجة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة من خلال نشر الرابط الخاص بالاستبيان على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٤٦٤ فرد وهم الذين أجابوا على اسئلة استمارة الاستبيان.

٣,٣ الأساليب الإحصائية:

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للوصول إلى الأهداف المرسومة حيث تحتوي يتضمن البرنامج مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج تحت الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي. وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي استخدمت في الدراسة:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها للتعرف على خصائص أفراد الدراسة
- ✓ اختبار معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد ثبات أبعاد الاستبيان.
- ✓ معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد مدى اتساق كل فقرة مع البنود الكمية للاستبيان والأبعاد التي ينتهي إليها (الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان).
- ✓ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: وذلك لتحديد أهمية السؤال من بين الأسئلة المطروحة.
- ✓ تحليل الانحدار البسيط: تم استخدامه لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- ✓ تحليل الانحدار الهرمي: للتعرف على تأثير المتغير المعدل في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٤,٣ أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم العمل على الاستبانة بالتناسب 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 والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة وتتضمن فقرات المتغير المستقل (حوكمة تكنولوجيا المعلومات) وتتضمن ٩ فقرات وفقرات المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) وتتضمن ٩ فقرات والمتغير المعدل (إدارة المخاطر) وتتضمن ٩ فقرات

وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من موافق جدا (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، غير موافق (٢)، غير موافق جدا (١) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة، وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات من خلال تطبيق ما يلي:

■ مدي المقياس = أعلي رقم في المقياس (٥) – أقل رقم في المقياس (١) = ٤

■ مدي المستوي = مدي المقياس / عدد المستويات (5) = 0,80.

جدول (١) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

المستوي	الدرجة
منخفضة جدا	١ - ١,٧٩
منخفضة	١,٨٠ - ٢,٥٩
متوسطة	٢,٦٠ - ٣,٣٩
مرتفعة	٣,٤٠ - ٤,١٩
مرتفعة جدا	٤,٢٠ - ٥,٠٠

٥,٣ صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

❖ المحور الأول: حوكمة تكنولوجيا المعلومات

جدول (٢) معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
١	تحرص المستشفيات الخاصة على توفير أجهزة كمبيوتر ذات مواصفات ممتازة	0.701**	.,٠٠٠

٢	0.725**	تملك المستشفيات الخاصة البنية التحتية المناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	٠,٠٠٠
٣	0.635**	تقوم المستشفيات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإفصاح عن أهدافها ونتائجها المالية والتشغيلية	٠,٠٠٠
٤	0.723**	تقوم المستشفيات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإفصاح عن معلومات ذات مصداقية وملائمة يمكن الاعتماد عليها في تفسير وتحليل بياناتها	٠,٠٠٠
٥	0.621**	توفر المستشفيات الخاصة الوسائل التكنولوجية اللازمة من أجل حفظ المعلومات	٠,٠٠٠
٦	0.766**	توفر المستشفيات الخاصة الوسائل التكنولوجية من أجل التواصل بطرق آمنة بين الموظفين	٠,٠٠٠
٧	0.484**	ترتبط الأجهزة بشبكة داخلية لنقل البيانات داخل المستشفيات الخاصة	٠,٠٠٠
٨	0.686**	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة المستشفيات الخاصة على تحسين أدائها وتحسين سمعتها	٠,٠٠٠
٩	0.643**	تستخدم المستشفيات الخاصة تكنولوجيا المعلومات في تقييم المخاطر التي تتعرض لها	٠,٠٠٠

** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور حوكمة تكنولوجيا المعلومات كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات محور حوكمة تكنولوجيا المعلومات تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

❖ المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية

جدول (٣) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
١	تهتم المستشفيات الخاصة ببرامج حماية البيئة والتقليل من إهدار الموارد الطبيعية	0.652**	.,٠٠٠
٢	تقوم المستشفيات الخاصة بتقديم المساعدات المالية للبرامج التعليمية والصحية في المجتمع	0.652**	.,٠٠٠
٣	تهتم المستشفيات الخاصة بتقديم الدعم للعاملين بها للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية المختلفة	0.708**	.,٠٠٠
٤	تهتم المستشفيات الخاصة بتقديم التبرعات والمعونات للمؤسسات الخيرية والاجتماعية	0.576**	.,٠٠٠
٥	تقدم المستشفيات الخاصة الدعم إلى المناطق الأقل نموًا لمساعدتها في التطوير والتنمية	0.617**	.,٠٠٠
٦	تقوم المستشفيات الخاصة بإقامة الدورات والبرامج التدريبية لتطوير العاملين	0.656**	.,٠٠٠
٧	تقوم المستشفيات الخاصة بتوفير الخدمات الاجتماعية والترفيهية للعاملين	0.767**	.,٠٠٠
٨	تهتم المستشفيات الخاصة بدعم برامج البحث والتطوير لزيادة جودة الخدمات المقدمة	0.557**	.,٠٠٠

٩	تقدم المستشفيات الخاصة الدعم اللازم لمشروعات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة	0.669**	٠,٠٠٠
---	--	---------	-------

** ذات دلالة احصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور المسؤولية الاجتماعية كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات محور المسؤولية الاجتماعية تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

❖ المحور الثالث: إدارة المخاطر

جدول (٤) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثالث

م	العبرة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
١	تعمل إدارة المخاطر على توفير كافة المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للمستشفيات الخاصة	0.474**	٠,٠٠٠
٢	تعد إدارة المخاطر من اهم الإدارات في المستشفيات الخاصة	0.568**	٠,٠٠٠
٣	تعمل إدارة المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر	0.675**	٠,٠٠٠
٤	تمتلك إدارة المخاطر القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،	0.555**	٠,٠٠٠
٥	يتوفر في المستشفيات الخاصة فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	0.569**	٠,٠٠٠

٦	تسعى إدارة المخاطر الى تحليل المخاطر التي تواجه المستشفيات الخاصة	0.505**	٠,٠٠٠
٧	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.	0.616**	٠,٠٠٠
٨	تقوم إدارة المخاطر بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري.	0.653**	٠,٠٠٠
٩	تقوم إدارة المخاطر بتقديم ورش تعريفية للمخاطر المحتملة التي يمكن أن تتعرض لها المستشفيات الخاصة	0.664**	٠,٠٠٠

** ذات دلالة احصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور إدارة المخاطر كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات محور إدارة المخاطر تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

٦,٣ ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٥) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
حوكمة تكنولوجيا المعلومات	0.839	٩
المسؤولية الاجتماعية	0.825	٩
إدارة المخاطر	٠,٩٥٣	٩
إجمالي استمارة الاستبيان	0.905	٢٧

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من ٠,٧ لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

الفصل الرابع: تحليل النتائج

مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل استمارة الاستبيان والتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل محاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات للدراسة.

١,٤ أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها

الخاصية	الفئات	العدد	%
الجنس	ذكر	301	64.9
	أنثى	163	35.1
العمر	أقل من ٢٥ سنة	115	24.8
	من ٢٥ الى أقل من ٣٥ سنة	213	45.9
	من ٣٥ الى أقل من ٤٥ سنة	78	16.8
	٤٥ سنة فأكثر	58	12.5
المؤهل العلمي	بكالوريوس	229	49.4
	ماجستير	١٤٥	٣١,٢
	دكتوراه	٩٠	١٩,٤
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	107	23.1
	من ٥ الى أقل من ١٠ سنوات	179	38.6
	من ١٠ سنوات الى أقل من ١٥ سنة	101	21.8

16.6	77	١٥ سنة فأكثر	
------	----	--------------	--

٢,٤ ثانياً: تحليل استمارة الاستبيان

لتحليل استمارة الاستبيان تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل محور وللمحور ككل وجاءت النتائج كما يلي:

❖ المحور الأول: حوكمة تكنولوجيا المعلومات

جدول (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات حوكمة

تكنولوجيا المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تحرص المستشفيات الخاصة على توفير أجهزة كمبيوتر ذات مواصفات ممتازة	4.194	0.921	2	مرتفع
تملك المستشفيات الخاصة البنية التحتية المناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	4.060	0.803	6	مرتفع
تقوم المستشفيات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإفصاح عن أهدافها ونتائجها المالية والتشغيلية	4.119	0.858	4	مرتفع
تقوم المستشفيات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإفصاح عن معلومات ذات مصداقية وملائمة يمكن الاعتماد عليها في تفسير وتحليل بياناتها	4.162	0.691	3	مرتفع

مرتفع	7	0.713	4.054	توفر المستشفيات الخاصة الوسائل التكنولوجية اللازمة من اجل حفظ المعلومات
مرتفع	8	0.770	4.024	توفر المستشفيات الخاصة الوسائل التكنولوجية من اجل التواصل بطرق امه بين الموظفين
مرتفع	5	0.765	4.103	ترتبط الأجهزة بشبكة داخلية لنقل البيانات داخل المستشفيات الخاصة
مرتفع	9	0.916	3.892	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة المستشفيات الخاصة على تحسين أدائها وتحسين سمعتها
مرتفع جدا	1	0.632	4.276	تستخدم المستشفيات الخاصة تكنولوجيا المعلومات في تقييم المخاطر التي تتعرض لها
مرتفع		0.785	4.098	المتوسط

تم ترتيب عبارات حوكمة تكنولوجيا المعلومات من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تستخدم المستشفيات الخاصة تكنولوجيا المعلومات في تقييم المخاطر التي تتعرض لها) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٢٧٦ وانحراف معياري ٠,٦٣٢ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة المستشفيات الخاصة على تحسين أدائها وتحسين سمعتها) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٣,٨٩٢ وانحراف معياري ٠,٩١٦ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات حوكمة تكنولوجيا المعلومات تبين أن عبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثمانية عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٠٩٨ بانحراف معياري ٠,٧٨٥

❖ المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية

جدول (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات المسؤولية

الاجتماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تهتم المستشفيات الخاصة ببرامج حماية البيئة والتقليل من إهدار الموارد الطبيعية	4.244	0.598	٧	مرتفع جدا
تقوم المستشفيات الخاصة بتقديم المساعدات المالية للبرامج التعليمية والصحية في المجتمع	4.267	0.697	٦	مرتفع جدا
تهتم المستشفيات الخاصة بتقديم الدعم للعاملين بها للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية المختلفة	4.313	0.701	٤	مرتفع جدا
تهتم المستشفيات الخاصة بتقديم التبرعات والمعونات للمؤسسات الخيرية والاجتماعية	4.231	0.770	٨	مرتفع جدا
تقدم المستشفيات الخاصة الدعم إلى المناطق الأقل نموًا لمساعدتها في التطوير والتنمية	4.371	0.566	٢	مرتفع جدا
تقوم المستشفيات الخاصة بإقامة الدورات والبرامج التدريبية لتطوير العاملين	4.332	0.715	٣	مرتفع جدا
تقوم المستشفيات الخاصة بتوفير الخدمات الاجتماعية والترفيهية للعاملين	4.418	0.635	١	مرتفع جدا
تهتم المستشفيات الخاصة بدعم برامج البحث والتطوير لزيادة جودة الخدمات المقدمة	4.192	0.755	٩	مرتفع

مرتفع جدا	٥	0.646	4.289	تقدم المستشفيات الخاصة الدعم اللازم لمشروعات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة
مرتفع		0.676	4.295	المتوسط

تم ترتيب عبارات المسؤولية الاجتماعية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تقوم المستشفيات الخاصة بتوفير الخدمات الاجتماعية والترفيهية للعاملين) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٤١٨ وانحراف معياري ٠,٦٣٥ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تهتم المستشفيات الخاصة بدعم برامج البحث والتطوير لزيادة جودة الخدمات المقدمة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٤,١٩٢ وانحراف معياري ٠,٧٥٥ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات المسؤولية الاجتماعية تبين أن ثماني عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع جدا للمسؤولية الاجتماعية للمستشفيات الخاصة بمدينة الرياض حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٢٩٥ وانحراف معياري ٠,٦٧٦.

❖ المحور الثالث: إدارة المخاطر

جدول (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات إدارة

المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تعمل إدارة المخاطر على توفير كافة المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للمستشفيات الخاصة	4.253	0.683	٧	مرتفع جدا
تعد إدارة المخاطر من أهم الإدارات في المستشفيات الخاصة	4.276	0.766	٤	مرتفع جدا

مرتفع	٨	0.773	4.198	تعمل إدارة المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر
مرتفع جدا	٣	0.564	4.372	تمتلك إدارة المخاطر القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة.
مرتفع جدا	٥	0.775	4.273	يتوفر في المستشفيات الخاصة فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
مرتفع جدا	٢	0.709	4.359	تسعى إدارة المخاطر الى تحليل المخاطر التي تواجه المستشفيات الخاصة
مرتفع	٩	0.758	4.161	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.
مرتفع جدا	٦	0.659	4.253	تقوم إدارة المخاطر بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري.
مرتفع جدا	١	0.634	4.396	تقوم إدارة المخاطر بتقديم ورش تعريفية للمخاطر المحتملة التي يمكن أن تتعرض لها المستشفيات الخاصة
مرتفع		0.702	4.282	المتوسط

تم ترتيب عبارات إدارة المخاطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر)

من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تقوم إدارة المخاطر بتقديم ورش تعريفية للمخاطر المحتملة

التي يمكن أن تتعرض لها المستشفيات الخاصة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٣٩٦ وانحراف معياري ٠,٦٣٤ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٤,١٦١ وانحراف معياري ٠,٧٥٨ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات إدارة المخاطر تبين أن سبع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارتين في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع جدا لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٢٨٢ بانحراف معياري ٠,٧٠٢.

٣,٤ ثالثا: اختبار فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

جدول (١٠) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

ملخص النموذج Model Summary					
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted	
٠,٧٩٦		٠,٦٣٤		٠,٦٣٣	
تحليل التباين ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression	4560.632	1	4560.632	٧٩٨,٦٥٧	٠,٠٠٠
	2638.195	462	5.710		
	7198.828	463			

المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
المسئولية الاجتماعية	الثابت Constant	14.071	.877		16.046	.000
	حوكمة تكنولوجيا المعلومات	.667	.024	.796	28.261	.000
	إدارة المخاطر	.488	.095	.536	5.119	.000

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (١٠) معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة (Sig F) = ٠,٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠,٠٥ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح ان المتغيرات الداخلة في النموذج تفسر ٦٣,٤٪ من التغيرات التي تحدث في المتغير (المسئولية الاجتماعية) وتبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة (Sig t) = ٠,٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠,٠٥ أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمقدار ١ % ازدادت المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,٦٦٧٪ وتبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر في المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة (Sig t) = ٠,٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠,٠٥ أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق إدارة المخاطر بمقدار ١ % ازدادت المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,٤٤٨٪ مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لحوكمة

تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

جدول (١١) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى

ملخص النموذج Model Summary						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
٠,٧٣٦		٠,٥٤٢		٠,٥٤١		
تحليل التباين ANOVA						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F	
الانحدار Regression	674.021	1	674.021	٥٤٦,٨٠٣	٠,٠٠٠	
	569.488	462	1.233			
	1243.509	463				
المجموع Total						
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
المسئولية الاجتماعية	الثابت Constant	3.372	.407		8.277	.000
	حوكمة تكنولوجيا المعلومات	.256	.011	.736	23.384	.000

يتبين من الجدول (١١) معنوية النموذج ككل عند مستوي معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة

(Sig F) = .٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠.٠٥ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح ان

المتغير المستقل (حوكمة تكنولوجيا المعلومات) يفسر ٥٤,٢ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع

(المسئولية الاجتماعية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات والمسئولية الاجتماعية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.736 ، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة ($\text{Sig } t$) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمقدار 1% ازدادت المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 0.256% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

جدول (١٢) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

ملخص النموذج Model Summary						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
٠,٥٧٩		٠,٣٣٥		٠,٣٣٣		
تحليل التباين ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression		396.060	1	396.060	٢٣٢,٥٤١	٠,٠٠٠
الباقى Residual		786.869	462	1.703		
المجموع Total		1182.929	463			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T

إدارة	الثابت Constant	5.689	.479		11.878	.000
المخاطر	حوكمة	.196	.013	.579	15.249	.000
	تكنولوجيا					
	المعلومات					

يتبين من الجدول (١٢) معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة (Sig F) = .,.,.,. وهي قيمة أقل من .,.,. أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح ان المتغير المستقل (حوكمة تكنولوجيا المعلومات) يفسر ٥٤,٢ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (إدارة المخاطر) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) وبلغت قيمة معامل الارتباط .,٥٧٩ وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة (Sig t) = .,.,.,. وهي قيمة أقل من .,.,. أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمقدار ١ % ازداد مستوى إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ١٩٦,٠٪ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

الفرضية الفرعية الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .,.,.$) لإدارة

المخاطر في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

جدول (١٣) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ملخص النموذج Model Summary		
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل R^2 Adjusted
.,٦٣٧	.,٤٠٦	.,٤٠٥

ANOVA تحليل التباين						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F	
الانحدار Regression	469.558	1	469.558	315,920	.000	
الباقى Residual	686.681	462	1.486			
المجموع Total	1156.239	463				
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
المسئولية الاجتماعية	الثابت Constant	5.010	.447		11.199	.000
	إدارة المخاطر	.214	.012	.637	17.774	.000

يتبين من الجدول (١٣) معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة (Sig F) = .000 وهي قيمة أقل من .05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح ان المتغير المستقل (إدارة المخاطر) يفسر ٤٠,٦ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (المسئولية الاجتماعية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر والمسئولية الاجتماعية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) وبلغت قيمة معامل الارتباط .٦٣٧، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر في المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث كانت قيمة (Sig t) = .000 وهي قيمة أقل من .05 أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق إدارة المخاطر بمقدار ١ % ازدادت المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,٢١٤ % مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

الفصل الخامس: خلاصة النتائج والتوصيات والمقترحات

مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل ملخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة والتي تم الحصول عليها عن طريق أداة الاستبيان المتمثلة في استمارة الاستبيان الالكتروني واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة وكذلك يتناول الفصل مجموعة من التوصيات التي توصي بها الدراسة ومجموعة من المقترحات لدراسات وابحاث يمكن اجراؤها في المستقبل

١,٥ خلاصة نتائج الدراسة

- ✓ ارتفاع مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٠٩٨ بانحراف معياري ٠,٧٨٥
- ✓ وجود مستوى مرتفع جدا للمسؤولية الاجتماعية المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٢٩٥ بانحراف معياري ٠,٦٧٦
- ✓ وجود مستوى مرتفع جدا لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٢٨٢ بانحراف معياري ٠,٧٠٢
- ✓ وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمقدار ١ % ازدادت المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,٦٦٧٪ وتبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) ح وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق إدارة المخاطر بمقدار ١ % ازدادت المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات

الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,٤٤٨٪، مما يبين صحة الفرضية

الرئيسية للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Al-Najjar, 2020)

✓ وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المسؤولية الاجتماعية في

المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)

وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمقدار ١ % ازدادت المسؤولية

الاجتماعية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,٢٥٦٪.

مما يبين صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Al-Najjar,

2020)

✓ وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر في المستشفيات

الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) وتبين أن كلما

ازداد مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بمقدار ١ % ازداد مستوى إدارة المخاطر في

المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,١٩٦٪ مما يبين صحة

الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (كراز، ٢٠٢١) ومع نتيجة

دراسة (جمالية، ٢٠٢٠)

✓ وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات

الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) وتبين أن كلما

ازداد مستوى تطبيق إدارة المخاطر بمقدار ١ % ازدادت المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات

الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار ٠,٢١٤٪ مما يبين صحة الفرضية

الفرعية الثالثة للدراسة

٢,٥ التوصيات

✓ الاهتمام بتوفير كافة الإمكانيات والموارد التي تساهم في زيادة مستوى المسؤولية الاجتماعية

للمستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية

✓ الاهتمام بتوفير البنية التحتية التكنولوجية التي تساهم في زيادة المستشفيات على تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفاعلية

✓ العمل على زيادة مستوى وعي افراد المجتمع بأهمية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع

✓ استمرار دعم وتطوير برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية

✓ ضرورة العمل على الاهتمام بتفعيل تنفيذ التشريعات والقوانين التي تدعم المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية

✓ ضرورة العمل على الاحتياجات والموارد التي تساهم في تطبيق إدارة المخاطر بكفاءة وفاعلية في المستشفيات

٣,٥ المقترحات

✓ التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات والمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية

✓ التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات والمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية وتأثيرها على زيادة مستويات الأداء والإنتاجية

✓ التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بتطبيق إدارة المخاطر في المستشفيات والمؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية والتعرف على العوامل المؤثرة عليها

Abstract

This study aimed to identify the governance of information technology and its impact on social responsibility: the moderating role of risk management in private hospitals in Riyadh. A proportionate stratified random sample of 469 managers from top and middle management was selected, and data were collected using an electronic questionnaire and analyzed using a descriptive-analytical approach. A set of statistical methods were applied.

The results of the study showed a high level of information technology governance in private hospitals in Riyadh, a very high level of social responsibility in these hospitals, and a very high level of risk management in private hospitals in Riyadh.

Based on these results, the study recommends focusing on providing all the necessary resources and capabilities that contribute to enhancing the level of social responsibility in hospitals operating in Saudi Arabia. It also emphasizes the importance of providing technological infrastructure that contributes to improving hospitals' efficiency and effectiveness in implementing information technology governance.

Keywords: Information Technology Governance – Social Responsibility – Risk Management

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، عبدالسلام محمد مخلوف. (٢٠٢٢). حوكمة تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المعاملات الإلكترونية. مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، مج ٥، ع ١٤ ، ٢٩٩ - ٣٠٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1238202>
- أونيس، عبدالمجيد، عكوش، عقيلة، و عرابش، زينة. (٢٠٢١). المسؤولية الاجتماعية في الإسلام. مجلة ريادة الاعمال الإسلامية، مج ٦، ع ٢٤ ، ١ - ١٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1145600>
- باسي، إلهام. (٢٠٢٠). الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية: ضرورة حتمية أم خيار إستراتيجي؟. مجلة العلوم الإدارية والمالية، مج ٤، ع ٣٤ ، ٥٨ - ٧٥. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1095260>
- بوعزيز، زهير. (٢٠٢١). المسؤولية الاجتماعية: خطوة نحو استدامة منظمة الأعمال. مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، مج ٣٥، ع ٣٤ ، ١١٢٢ - ١١٤٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1213116>
- ثامر، محمد علي. (٢٠٢٤). المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك: بنك اليمين والكويت للتجارة والاستثمار أنموذجاً. مجلة اتحاد المصارف العربية، ع ٥١٩ ، ٤٣ - ٤٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1494776>
- جلول، داش، فيصل، فاتح، زواوي، الحبيب، و نعاس، مريم نجا. (٢٠١٩). إدارة المخاطر في شركات التأمين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة غليزان للفترة "٢٠١٤-٢٠١٦" (رسالة ماجستير غير منشورة). المركز الجامعي أحمد زبانه - غليزان، غليزان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1101513>

- جمالية، منهل أحمد، و عثمان، قيس. (٢٠٢٠). أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أمن المعلومات المحاسبية: دراسة ميدانية. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج ٤٢، ع ٣٠، ١١-٥٢.
- جنيدى، عادل كمال الدين على. (٢٠٢٠). إدارة المخاطر في المجال الرياضي: دراسة حالة على وباء فيروس كورونا. المجلة العلمية للبحوث والدراسات في التربية الرياضية، ع ٤٠، ٣٥٠-٣٦٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1092824>
- الحسنوي، عقيل حمزة حبيب، و مهدي، زهراء رحيم. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في النظم المحاسبية المصرفية: دراسة حالة في مصرف عودة فرع النجف. مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، مج ١٤، ع ٢٧، ٤١٣-٤٤٤.
- حمدان، ريم عزت عبدالرحيم، و الخفاف، مها مهدي قاسم. (٢٠٢٣). حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في فلسطين (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1462087>
- الداوي، عبدالمالك، بوجمعة، الجموعي، و بالطيب، محمد البشير. (٢٠٢٠). المسؤولية الاجتماعية للشركات (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1346398>
- راضى، محمد سامي، و على، ريمام مصطفى عيسى. (٢٠٢٠). دور تكنولوجيا المعلومات في دعم حوكمة المنظمات: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات المحاسبية، مج ٢، ع ١٤، ١٢٣٠-١٢٩٧. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1073345>
- رحمون، رزيقة. (٢٠١٥). دور مبادئ الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات: دراسة حالة مؤسسة نفطال - بسكرة - الجزائرية. مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الاسلامي، مج ١٩، ع ٥٧، ٤٣-٧٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/704603>

- الزعبي، سليم عبدالله علي، و الربيع، علاء محمد. (٢٠٢٢). أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات للحد من التهريب الضريبي: دراسة ميدانية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة جرش، جرش. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1305581>
- الزهراني، ناصر عوض صالح. (٢٠٢٢). المسؤولية الاجتماعية لقطاع الرياضة: دراسة تحليلية لبرامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة من قطاع الرياضة في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، مج ١٤، ع ١٤، ٣٢ - ٤٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1352870>
- سعودي، نهلة إبراهيم. (٢٠٢٠). إدارة المخاطر وثقافة الأزمات: دراسة لرؤى عينة من شباب جامعة الإسكندرية. مجلة كلية الآداب، ع ٩٤، ١ - ٤٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1512223>
- سكر، فتيحة، و عديسة، شهرة. (٢٠٢٤). التسويق المستدام والمسؤولية الاجتماعية: رؤية مستقبلية للأعمال المستدامة وتأثيرها على المجتمع: مجموعة أرامكو السعودية نموذجاً. مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، مج ٢٧، عدد خاص، ٣٢ - ٥٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1508717>
- الصبيحي، خديجة فريح ياسين، و المعايطه، محمد عطوة. (٢٠١٩). أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1309266>
- طاحون، دعاء محمد، و حجازي، ياسمين صبري محمود. (٢٠١٩). استراتيجيات إدارة مخاطر مواقع التراث: دراسة حالة منطقة تل بسطة، محافظة الشرقية، مصر. مجلة التصميم الدولية، مج ٩، ع ٣٤، ٢٨١ - ٢٩٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/985460>
- عبدالسلام، هشام عبدالعاطي عبدالمصنف، و ضو، سعيد يحيي محمود. (٢٠٢٢). إطار مقترح لحوكمة تكنولوجيا المعلومات لتقييم قرار الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين أداء منشآت الأعمال. مجلة الدراسات المالية والتجارية، ع ١٤، ١٠٧ - ١٣٣.

- عبدالسلام، هشام عبدالعاطي عبدالمنصف، و ضو، سعيد يحيى محمود. (٢٠٢٢). إطار مقترح لحوكمة تكنولوجيا المعلومات لتقييم قرار الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين أداء منشآت الأعمال. مجلة الدراسات المالية والتجارية، ع ١٤ ، ١٠٧ - ١٣٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1292529>
- علي، راضي عبدالله، و الموسوي، دعاء شهيد حبيب. (٢٠٢٤). تأثير تكنولوجيا المعلومات في الإبداع الأكاديمي: دراسة ميدانية لعينة من أكاديمي جامعة البصرة. مجلة مركز دراسات الكوفة، ع ٧٢ ، ٧١ - ١١٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1472911>
- العواملة، محمد زهير، و القضاة، ليث أكرم مفلح. (٢٠٢٠). أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية: دراسة ميدانية: البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1311189>
- العيساوي، علي مرزعه عبدالحمزة، و عوجه، حسنين كاظم. (٢٠٢٤). تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ملائمة قيمة المعلومات المحاسبية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج ٢٠، ع ٣٤ ، ١٣٠ - ١٦٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1524860>
- الفارسي، زكريا بن حمدان بن محمد، عبدالعظيم، حسني إبراهيم، و سعود، الطاهر. (٢٠٢٣). المسؤولية الاجتماعية للأندية الرياضية: دراسة ميدانية على عدد من الأندية الرياضية في المجتمع العماني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس، مسقط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1412425>
- القحطاني، نواف ناصر حمد ال فطيح. (٢٠٢٣). إدارة المخاطر: المفهوم والمبادئ. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع ٦١ ، ٣٩٠ - ٣٩٧. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1433930>
- قوريش، زكرياء، و بلعيدى، عبدالله. (٢٠٢٣). حوكمة تكنولوجيا المعلومات: تقنية الكويت ٥ أنموذجا. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، مج ٧، ع ١٤ ، ٣٠١ - ٣١٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1380558>

- كراز، شادي ايليا. (٢٠٢١). دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أمن المعلومات. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج ٤٣، ع ١، ٣٣٥ - ٣٥٧.
 - كراز، شادي ايليا. (٢٠٢١). دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أمن المعلومات. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج ٤٣، ع ١، ٣٣٥ - ٣٥٧.
- مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1184604>
- لغويل، سميرة، وزمالي، نوال. (٢٠١٦). المسؤولية الاجتماعية: المفهوم، الأبعاد، المعايير. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع ٢٧، ٣٠١ - ٣٠٨. مسترجع من
- <http://search.mandumah.com/Record/804171>
- لكحل، حياة، لكحل، محمد، و بن عدة، محمد. (٢٠٢٢). تكنولوجيا المعلومات والاتصال: مقارنة حديثة لتفعيل الحوكمة في منظمات الأعمال. مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، مج ٤، ع ١٤، ١١٥ - ١٣١. مسترجع من
- <http://search.mandumah.com/Record/1266067>
- محمد، رامي محمد، و معلا، مهند. (٢٠٢١). 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، مج ٤٣، ع ٦، ١٧٥ - ١٩٤.
 - محمد، رامي محمد، و معلا، مهند. (٢٠٢١). 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، مج ٤٣، ع ٦، ١٧٥ - ١٩٤. مسترجع من
- <http://search.mandumah.com/Record/1236279>
- المناور، فيصل، و العليان، منى. (٢٠٢١). إدارة المخاطر الاجتماعية: التخطيط وسبل المواجهة. جسر التنمية، ع ١٥٤، ١ - ٢٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1142784>
 - النحاس، أحمد حمدي، و دبا، ندى طارق. (٢٠٢٢). إدارة مخاطر التحول الرقمي. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج ١٣، ملحق ١، ١٥٠١ - ١٥١٣. مسترجع من
- <http://search.mandumah.com/Record/1292003>

- نصر الدين، قارة عشيرة، و حبار، عبدالرزاق. (٢٠٢٠). إدارة مخاطر الائتمان باستخدام: الحوكمة، معيار كفاية رأس المال، التوريد، المشتقات الائتمانية. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج ٦، ع ٢٤، ٣٤٤ - ٣٦٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1035401>
- ولد راجح، صافية إقلولي. (٢٠١٨). التحسيس البيئي والمسؤولية الاجتماعية. الملتقى الوطني الأول: مكانة المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات أو المنظمات ضمن القانون الدولي والداخلي، مج ١، سعيدة: جامعة الدكتور مولاي الطاهر - كلية الحقوق والعلوم السياسية - مخبر حماية حقوق الانسان بين النصوص الدولية والنصوص الوطنية وواقعها في الجزائر، ٣٧ - ٤٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1041928>

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Abdo, M. H., Elias, W. A., and Soliman, K. (2020). Assessing Travel Agencies' Social Responsibility Performance in Luxor. Minya Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 9, No. 1, 17-34.
- Al-Najjar, Radi Muhammad, and Al-Sakarna, Bilal Khalaf. (2020). The Impact of Corporate Governance on Corporate Social Responsibility (Unpublished Master's Thesis). Al-Isra Private University, Amman.
- Al-Sharbaty, Abdulaziz Ahmed, and Awad, Azmy Wasfi. (2022). Islamic Corporate Social Responsibility and Conventional Corporate Social Responsibility. Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education, Vol. 42, No. 2, 509-517.
- Benker, L., Johansen, S., & Lee, C. (2020). Effective IT Governance Frameworks in Healthcare: A Strategic Approach. Cambridge: Cambridge University Press.

- Kaplan, Robert S., & Norton, David P. (2019). Risk Management in Healthcare: The Balanced Scorecard Approach. Boston: Harvard Business Review Press, 3rd Edition.
- Mebarki, L. (2020). Business Ethics and Corporate Social Responsibility: Analytical Study of North Africa and the Middle East (MENA) Region. Economic and Administrative Research, Vol. 14, No. 3, 19-40.
- Stevens, R., Moray, N., & Brien, D. (2015). Integrating Corporate Social Responsibility into Hospital Management: Challenges and Strategies. New York: Springer.
- Vein, M., Robertson, T., & Hall, P. (2018). IT Governance in Healthcare Institutions: Enhancing Patient Trust and Data Security. London: Oxford University Press, 2nd Edition.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المسؤولية

الاجتماعية: الدور المعدل لإدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

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

١- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثي

٢- العمر ☐ 25 سنة فأقل ☐ من ٢٥ – أقل من ٣٥ سنة

☐ من ٣٥ – أقل من ٤٥ سنة ☐ من ٤٥ سنة فأكثر

٣- المؤهل العلمي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

☐ دكتورة

٤- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من ٥ – أقل من ١٠ سنوات

☐ من ١٥ سنة فأكثر

ثانيا محاور الاستبيان

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

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تحرص المستشفيات الخاصة على توفير أجهزة كمبيوتر ذات مواصفات ممتازة
					تملك المستشفيات الخاصة البنية التحتية المناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات
					تقوم المستشفيات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإفصاح عن أهدافها ونتائجها المالية والتشغيلية
					تقوم المستشفيات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإفصاح عن معلومات ذات مصداقية وملائمة يمكن الاعتماد عليها في تفسير وتحليل بياناتها
					توفر المستشفيات الخاصة الوسائل التكنولوجية اللازمة من أجل حفظ المعلومات
					توفر المستشفيات الخاصة الوسائل التكنولوجية من أجل التواصل بطرق آمنة بين الموظفين
					ترتبط الأجهزة بشبكة داخلية لنقل البيانات داخل المستشفيات الخاصة

					تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة المستشفيات الخاصة على تحسين أداؤها وتحسين سمعتها
					تستخدم المستشفيات الخاصة تكنولوجيا المعلومات في تقييم المخاطر التي تتعرض لها

✿ المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تهتم المستشفيات الخاصة ببرامج حماية البيئة والتقليل من إهدار الموارد الطبيعية
					تقوم المستشفيات الخاصة بتقديم المساعدات المالية للبرامج التعليمية والصحية في المجتمع
					تهتم المستشفيات الخاصة بتقديم الدعم للعاملين بها للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية المختلفة
					تهتم المستشفيات الخاصة بتقديم التبرعات والمعونات للمؤسسات الخيرية والاجتماعية
					تقدم المستشفيات الخاصة الدعم إلى المناطق الأقل نموًا لمساعدتها في التطوير والتنمية
					تقوم المستشفيات الخاصة بإقامة الدورات والبرامج التدريبية لتطوير العاملين
					تقوم المستشفيات الخاصة بتوفير الخدمات الاجتماعية والترفيهية للعاملين

					تهتم المستشفيات الخاصة بدعم برامج البحث والتطوير لزيادة جودة الخدمات المقدمة
					تقدم المستشفيات الخاصة الدعم اللازم لمشروعات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة

✿ المحور الثالث: إدارة المخاطر، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تعمل إدارة المخاطر على توفير كافة المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للمستشفيات الخاصة
					تعد إدارة المخاطر من اهم الإدارات في المستشفيات الخاصة
					تعمل إدارة المخاطر على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر
					تمتلك إدارة المخاطر القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،
					يتوفر في المستشفيات الخاصة فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
					تسعى إدارة المخاطر الى تحليل المخاطر التي تواجه المستشفيات الخاصة
					يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.

					تقوم إدارة المخاطر بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري.
					تقوم إدارة المخاطر بتقديم ورش تعريفية للمخاطر المحتملة التي يمكن أن تتعرض لها المستشفيات الخاصة

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of risk mangement



**IT Governance and its Impact on Social Responsibility: The
Moderating Role of Risk Management in Private Hospitals
in Riyadh**

Preparation:

JAMAL EBRAHIM AL HASSAN

242001886

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446 – 2025