

## "دور الحكومة الرقمية في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق رؤية المملكة 2030"

(دراسة ميدانية على موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - جامعة الملك عبدالعزيز)

إعداد الباحثان:

اسماء بنت سالم جبران الجابري

ماجستير تطبيقي في الإدارة العامة - كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبدالعزيز

د. اريج بنت عبدالرحمن الشمامسي

أستاذ مشارك - كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبدالعزيز

2025 هـ / 1447 م



**الملخص:**

هدفت الدراسة الى استكشاف دور الحكومة الرقمية في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق رؤية المملكة 2030 من خلال اجراء دراسة ميدانية على موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز، وذلك من خلال دراسة جميع موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز (60 موظفاً وموظفة)، واعتمدت الدراسة على المنهج الارتباطي لتحليل العلاقة بين المتغيرات. تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، وشملت الأساليب الإحصائية معاملات الارتباط، ومعامل الثبات، والنسب المئوية، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج حيث أظهرت مستوى مرتفع من تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية وتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، مع وجود علاقة إيجابية معنوية بين التأهيل البشري وسنوات الخبرة وتبني المسؤولية الاجتماعية، وعلاقة سلبية معنوية مع البنية التحتية. وتوصي الدراسة بزيادة الاهتمام بتأهيل الموظفين في مجال الحكومة الرقمية، وتطوير البنية التحتية، وتعزيز التعاون بين الجهات الحكومية، وتشجيع المشاركة المجتمعية في المسؤولية الاجتماعية، وإجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع.

**الكلمات المفتاحية:** الحكومة الرقمية، المسؤولية الاجتماعية ، إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبد العزيز

**مقدمة البحث:**

فرض العصر الحالي بتطوراته التكنولوجية المتتسارعة تغيرات كبيرة في أنماط حياة المجتمعات بمختلف جوانبها الإدارية والتعليمية والاجتماعية، وتفرض تلك التغيرات المتتسارعة حدوث نقلات تواكبها في أساليب الإدارة والعمل والتعليم والتعامل مع المجتمع، وإن الفجوة الناتجة من التأخر في إحداث تلك النقلات ستتسبّب في التأخر الاجتماعي والاقتصادي عن ركب الدول المتقدمة.

وفي ضوء هذا أصبحت المسؤولية الاجتماعية أحد أهم ركائز نجاح المؤسسات سواء الحكومية أو الخاصة بكافة مجالاتها التعليمية والت التجارية والخدمة والصحية وغيرها، وذلك انطلاقاً من كون التكامل بين جميع قطاعات مؤسسات المجتمع هو أساس الرقي به وازدهاره. ولم يعد من الممكن مواكبة المجتمعات المتقدمة في ظل اقصار كل مؤسسة على تقديم الخدمات أو المهام التي تختص بها منفردة وبشكل محدود دون نظرية أكثر شمولية يتم فيها الاهتمام بالأبعاد المجتمعية. وفي هذا الشأن تشير (الجادر والسعدي، 2021: 121) إلى أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمة أداة لتعزيز ولاء العاملين بها، والتأثير إيجاباً على قدرتها على تحفيز الموظفين، وتحقيق إنتاجية أعلى. لهذا السبب تولي حكومة المملكة اهتمام كبيراً بالمسؤولية الاجتماعية ليس فقط في القطاع العام، بل وتنعدى ذلك إلى تشجيع القطاع الخاص على تبني المسؤولية الاجتماعية، ولذا فقد استهدفت المملكة في الخطة التنفيذية لبرنامجها للتحول الوطني 2025-2021 زيادة نسبة الشركات الكبرى التي تقدم برامج المسؤولية الاجتماعية من 30% عام 2018 إلى 75% في 2025م (الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني 2025-2021: 61).

على نحو آخر، تفرض المتغيرات العصرية أيضاً ضرورة التحول نحو الحكومة الرقمية والاستفادة من التقنيات الحديثة في أساليب الإدارة بمختلف مستوياتها على مختلف جوانب المجتمع مثل الخدمات الحكومية والتعليمية والأداء الوظيفي بشكل عام. وحيث تمثل المسؤولية الاجتماعية جانبها هاماً لا بد من أي إدارة مراعاته والاهتمام به، فإن الحكومة الرقمية - عبر تسهيلاً للتواصل وتوفير الوقت والجهد - يمكن أن تكون عالماً مساعداً في تبني المسؤولية الاجتماعية لدى مختلف القطاعات الحكومية. وذلك رغم وجود تحديات يمكن أن تحد من هذا التأثير تتعلق بالحاجة إلى وجود بنية تحتية تقنية قوية، وتوفير الأمن المعلوماتي، والجانب القانوني، بالإضافة للعامل البشري المتمثل في تأهيل الموارد البشرية بما يضمن القدرة على التعامل مع هذه التقنيات، وكذلك إعداد المجتمع للتغيير والتعامل من خلالها (قطرى وعبد العالى، 2016: 163). وقد تخطت المملكة الكثير من تلك التحديات حتى توصلت إلى أن تكون الأكثر

تقدما في التنافسية الرقمية من بين دول مجموعة العشرين وفقاً لتقرير التقدم والتنافسية الرقمية 2020 الصادر عن المركز الأوروبي للتنافسية الرقمية، وكذلك حصولها على المركز 12 بين دول مجموعة العشرين في مؤشر تقييم الأمم المتحدة لتطور الحكومة الرقمية وفقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2020 (وثيقة الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني 2021-2025: 5).

ويؤكد Revyakin and da Rocha (2021: 139) أن الاستفادة من الحكومة الرقمية بشكل عام يعتمد على مجموعة متغيرات رئيسية، يرتبط جزء منها بدور الحكومة، والجزء الآخر بدور المواطنين. وتعد البنية التحتية التقنية، والأمن والخصوصية، والتأهيل البشري هي المتغيرات الرئيسية المرتبطة بالدور الحكومي في التأسيس للحكومة الرقمية.

على نحو آخر تؤكد دراسة Hernandez and others (2020: 1) الدور والأثر القوي لكل من تصميم الوظائف الحكومية بما يراعي جانب المسؤولية الاجتماعية، وكذلك التواصل الجيد والفعال والتكامل داخل المنشآت الحكومية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية داخل تلك القطاعات وخارجها. وهو ما يسهل التحول نحو الحكومة الرقمية.

وقد ساعدت البنية التحتية التقنية التي أسستها حكومة المملكة في إنشاء العديد من المنصات والخدمات المتعددة التابعة لها مثل: منصة شفاء، والمنصة الوطنية للعمل التطوعي، وجود للإسكان ومنصة تراحم وخدمة فرجت التابعة لمنصة "إحسان" والتي تُعني بتسديد ديون سجناء الحقوق المالية. وتساهم كل هذه المنصات في تحقيق مجتمع متكامل متوازن مما يحقق توجه المملكة ضمن رؤية 2030 للوصول أولاً إلى "مجتمع حيوي" والذي هو أول المحاور الثلاثة الرئيسية لرؤيتها، وكذلك إلى "وطن طموح" وهو المحور الثالث من محاور الرؤية بهدفيه: تعزيز فاعلية الحكومة، وتمكين المسؤولية الاجتماعية (الموقع الرسمي لرؤيتها 2030).

### مُشكلة الدراسة

تتضمن الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني 2021-2025 جملة من الأهداف الاستراتيجية التي تركز على تحسين إنتاجية موظفي الحكومة، وتطوير التحول الرقمي الحكومي، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، بما يتماشى مع تحقيق التميز في القطاع الحكومي ورفع كفاءة الأداء الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، تبرز الخطة تعزيز التنمية المجتمعية عبر تشجيع تبني برامج المسؤولية الاجتماعية في مختلف القطاعات، تأكيداً على أهمية الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تحقيق رؤية المملكة.

وانطلاقاً من هذا التوجه من المملكة العربية السعودية بالتحول نحو الحكومة الرقمية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في القطاعين الحكومي والخاص، تأتي هذه الدراسة لتقييم دور التحول الرقمي الحكومي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية في جامعة الملك عبدالعزيز. كما تسعى الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين البعد الاجتماعي والإنساني في الخدمات المقدمة للمستفيدين، مع التركيز على تطوير آليات الدعم الاجتماعي كأداة لتعزيز الاستقرار المجتمعي ودمج العيات المحتاجة.

وفي هذه الدراسة سيتم الإجابة عن السؤال الرئيس الذي يمكن صياغته في الآتي:

ما دور الحكومة الرقمية بأبعادها: (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز؟

#### تساؤلات الدراسة:

يمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز؟

2. ما درجة تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الحكومة الرقمية بأبعادها: (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) والمسؤولية الاجتماعية في ظل وجود المتغيرات الديموغرافية والممثلة في: (الجنس، الفئة العمرية ، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور الحكومة الرقمية بأبعادها: (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق رؤية المملكة 2030، وينتاشق من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

1. التعرف على مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز.

2. معرفة درجة تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز .

3. التعرف على مستوى الإنجازات المتحققة من خدمات الحكومة الرقمية بالارتقاء على محاور رؤية المملكة 2030. في زيادة نسبة الأفراد المساهمين في المجتمع.

4. معرفة هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الرقمية بأبعادها: (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) والمسؤولية الاجتماعية في ظل وجود المتغيرات الديموغرافية والممثلة في: (الجنس، الفئة العمرية ، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

#### أهمية الدراسة:

##### 1-الأهمية النظرية:

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من طبيعة الموضوع الذي تتناوله، إذ تسعى للمح متغيرين لم يتناولاً معًا بشكل مباشر في الدراسات السابقة، والمتمثل في دور الحكومة الرقمية في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال أربعة أبعاد رئيسية وهي: (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) بالإضافة إلى تقديم تصور عن دور كل من تلك الأبعاد في تبني

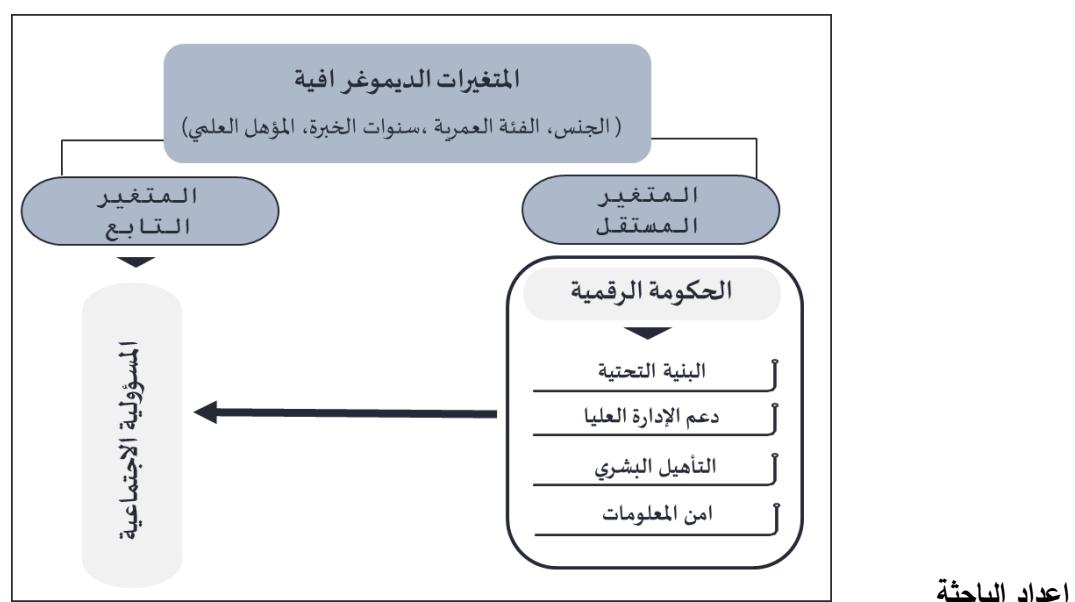
مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مجتمع الدراسة. كما تسلط الدراسة الضوء على مدى التقدم المحقق في خدمات الحكومة الرقمية، وانعكاسه على تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030م بزيادة نسبة الأفراد المساهمين في المجتمع. كما تأمل الباحثة بأن تثري هذه الدراسة الحقل العلمي والمكتبات العربية لسد لفجوة المعرفة، كما ستساهم في فتح آفاق جديدة لمزيد من الدراسات المستقبلية حول هذا الموضوع.

## 2-الأهمية العملية:

تجلّى الأهمية العملية للدراسة في قدرتها على رسم ملامح الدور الفعلي الذي لعبته الحكومة الرقمية في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق رؤية المملكة 2030م، والتي تؤكد على التحول الرقمي كركبة للتنمية المستدامة، لذا تأمل الباحثة بالخروج بنتائج ووصيات عملية مبنية على نتائج علمية من شأنها أن تساعده أصحاب القرار في مجتمع الدراسة على تبني سياسات واستراتيجيات رقمية فعالة تعزز من سبل الاستقادة من التحول الحكومي الرقمي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية كونها جزء أساسى من استراتيجية أي قطاع حكومي أو خاص.

### أنموذج ومتغيرات الدراسة:

صمم أنموذج الدراسة لتوضيح دور الحكومة الرقمية في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق رؤية المملكة 2030م



## مفهوم الحكومة الرقمية:

تعدد التعريف المختلف لمفهوم الحكومة الإلكترونية بتنوع الدراسات التي تتناولها من مختلف الجهات، ولكنها تدور بشكل مختصر حول الاعتماد على التقنية الرقمية في المعاملات الحكومية، وتنسخ التعريف المختلفة لتوضح هذا المفهوم بشكل أكثر تفصيلاً من جوانب متعددة أو تحلله بشكل مبسط.

على سبيل المثال يعرف (نجم وكريم، 2017: 380) الحكومة الرقمية على أنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المنظمة الإدارية بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الحكومة الجديدة من خلال تقليل المعاملات الورقية وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين وإنجاز السريع والدقيق للمهام بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة على الإنترنط وفق حماية أمينة تقييد المستفيد وصاحبة الخدمة".

بينما يعرف (رشوان، 2018: 8) الحكومة الإلكترونية على أنها: "استخدام وسائل وتقنيات إلكترونية حديثة في المؤسسات الحكومية لتوفير التقارير المالية وغير المالية المنشورة التي تحتوي على معلومات تميز بالجودة والشفافية لتمكين الجهات المستفيدة من الحصول على تلك المعلومات بسهولة ويسر". بينما تشير (العايد والحمدوبي، 2019: 44) إلى الحكومة الرقمية على أنها "الخدمات التي تقدم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الأداء الحكومي بطريقة أكثر فعالية وأكثر كفاءة في جميع الأوقات ومن مختلف الأماكن، وضمان التفاعل مع المستفيدين، ورفع مستوى رضاهم من الخدمات المقدمة لهم".  
وتشير (طحان وعباس، 2020: 132) إلى تعريف الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال".

بينما تشير (حفناوي وبوغديري، 2019: 382) إلى تعريف مفهوم الحكومة الرقمية من قبل البنك الدولي، والذي يتسع ليشمل "استخدام الوكالات الحكومية لتقنيات المعلومات (مثل الشبكات ذات النطاق الواسع والإنترنت والحوسبة المحمولة) التي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين والشركات وغيرها، لخدمة مجموعة متنوعة من الأهداف هي: تقديم أفضل للخدمات الحكومية للمواطنين، أو تحسين التفاعلات مع قطاع الأعمال والصناعة، أو تمكين المواطن الوصول إلى المعلومات، أو إدارة حكومية أكثر كفاءة".  
أما (يونس، 2020: 129) فيعرف الحكومة الرقمية بشكل أبسط على أنها "انتقال الخدمات العامة والمعاملات عند التقديم من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني بواسطة شبكات الإنترنط بمساعدة الكمبيوتر والهاتف المحمول".

وفقاً لتجربة المملكة العربية السعودية الخاصة بالحكومة الرقمية تعرف الباحثة الحكومة الرقمية اجرأياً في هذه الدراسة على أنها: تقديم خدمات رقمية متكاملة ومتربطة داخل القطاعات - وفيما بينها - بإستخدام تقنيات حديثة تساهُم في توليد نماذج أعمال مبتكرة واستباقية مرنّة تتحمّل حول رضا وثقة المستفيدين وكذلك الخدمات الرقمية التي تتشَّهَّدُ بها الحكومة لخدمة المجتمع.

وبعد مراجعة أدبيات الدراسة ذات الصلة، تم اختيار أربعة أبعاد لتمثيل الحكومة الرقمية في هذه الدراسة، وهي: البنية التحتية ، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، وامن المعلومات، لما لها من دور جوهري في دعم جهود التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية ذات الطابع الإداري والخدامي.

وللتوضيح معاني أبعاد الحكومة الرقمية في الدراسة سيتم عرض التعريف الإجرائية لها على النحو التالي:

### البنية التحتية:

"بنوتها: الصلبة (عتاد الحاسوب والشبكات)، والناعمة (الموقع الإلكتروني والبرمجيات)، ويشمل ذلك الأجهزة والكاميرات المحورية والألياف الضوئية والتقنيات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودققتها" (الخليفي، 2021: 10).

وتعرف الباحثة **البنية التحتية إجرائياً** بأنها: جميع المتطلبات المادية للتعامل من خلال الحكومة الرقمية من أجهزة وشبكات، وما يتطلبه ذلك من فعالية التواصل والتكميل بين القطاعات المعنية داخل المنشأة وخارجها في سبيل إنجاز المعاملات الحكومية بسرعة وفي وقت قياسي.

#### دعم الإدارة العليا:

"تبني الحكومة الإلكترونية في قنوات وأفكار الإدارة العليا، وما يتطلبه ذلك من تكريم المبدعين وتحفيز الأيدي العاملة على تقديم الأفكار الجديدة في هذا المجال، مع توفير الدعم المالي لتدريب العاملين بهدف تهيئهم من الناحية المعنوية والنفسية وحشد جهودهم لتحقيق الأهداف المرجوة" (الخليفي، 2021: 9).

وتعرف الباحثة **دعم الإدارة العليا إجرائياً** بأنه: تبني الإدارة العليا للتعامل من خلال الحكومة الرقمية وتوفير كل ما يتطلبه ذلك من إمكانيات، وتذليل العوائق، وتأهيل وتشجيع الكوادر للتعامل من خلال الأنظمة الإلكترونية.

#### التأهيل البشري:

"عمليات التدريب بما يتناسب والتطور في أجهزة الاتصال والبرمجيات، وتوفير الملاكات العلمية والفنية لمواكبة متطلبات التحول الجديد، والتركيز على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية" (الخليفي، 2021: 10).

وتعرف الباحثة **التأهيل البشري إجرائياً** بأنه: التدريب اللازم والمستمر لموظفي مختلف القطاعات على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية ومن خلالها والتعامل مع مشكلاتها وتحدياتها، وتحديث التدريب بما يتلاءم مع التحديات الحاصلة في المجال التقني. **أمن المعلومات:**

"السياسات التي تتعلق بسرية البيانات، وتستخدم بهدف الحيلولة دون وصول الأفراد إلى موقعها بسهولة للعبث بها" (الشيخي وشعبي، 2021: 7).

وتعرف الباحثة **أمن المعلومات إجرائياً** بأنه: حماية المعلومات المتبادلة عبر المنصات الحكومية الرقمية من التجسس والاختراق وذلك بزيادة الإجراءات التي تعزز ثقة المستخدمين والمستويين بالأنظمة الحكومية الرقمية من حيث دقة إنجازها واعتمادها والحفاظ على أنها وخصوصية المعلومات المتبادلة عبرها.

#### مراحل التحول نحو الحكومة الرقمية:

تذكر دراسة (العايد والحمودي، 2019: 45) مراحل تطبيق الحكومة الرقمية التي قدمت من خلال نموذج (Gartner، 2003)، وهي: "مرحلة الظهور" (أي وجود موقع إلكتروني للحكومة لتزويد الجمهور -أفراداً وشركات- فقط بالمعلومات ذات الصلة)، ثم "مرحلة التفاعل" (أي وجود التفاعل الرقمي في اتجاهين بين الحكومة والجمهور من ناحية الردود على الاستفسارات وتحميل النماذج الرقمية بالرغم من حتمية الذهاب للجهة المختصة لإتمام المعاملة)، ثم "مرحلة التبادل" (وهي تفاعل على مستوى أعلى من حيث إتمام كامل المعاملة أو الخدمة إلكترونياً)، وأخيراً "مرحلة التكامل" (بمعنى تكامل نظم المعلومات مما يتيح للجمهور -أفراداً وشركات- إمكانية الحصول على جميع الخدمات من خلال بوابة موحدة أو "وجود نقطة اتصال واحدة لجميع الخدمات").

وتتفق دراسة (كوزان، 2020: 223) ضمنياً مع هذه المراحل الأربع، فبحسب الدراسة تبدأ مراحل الحكومة الإلكترونية بمرحلة النشر الإلكتروني، وتنتهي بمرحلة التكامل أيضاً. وقد فصلت هذه المراحل حسب الدراسة كما يلي:

1- مرحلة النشر الإلكتروني: وهي "مرحلة الظهور"، أي وجود الموضع الرقمية للمؤسسات الرسمية، وتعريف المستفيدين بالمعلومات ونشرها من خلالها، وهي "مرحلة معلومات محدودة وأساسية وليس ديناميكية" بمعنى أنه لا يمكن للمستفيد التفاعل فيها مع تلك الموضع وإنما يقتصر فقط دورها على مده بالمعلومات الضرورية لإنجاز المعاملات الرسمية.

2- مرحلة تنفيذ المعاملات الحكومية: هي "مرحلة التفاعل"، ويتم في هذه المرحلة تحديث الموضع الرقمية الحكومية "بما يسمح بعملية التبادل المعلوماتي بين المواطن والحكومة".

3- مرحلة التعامل: هي "مرحلة التبادل" والتي تسمح للمستفيد بإتمام إنجاز المعاملات رقمياً بشكل تام و مباشر.

4- مرحلة الترابط الإلكتروني: هي "مرحلة التكامل"، حيث يتم في هذه المرحلة "تحقيق الرابط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية" مما يعني إتمام جميع المعاملات والخدمات الحكومية عن طريق منصة واحدة. وهو ما يتطلب استكمال قواعد البيانات وربط الأنظمة بين جميع الجهات الحكومية.

ويجدر القول هنا أن المملكة العربية السعودية قد وصلت إلى مرحلة التكامل في التحول نحو الحكومة الرقمية، وذلك من خلال برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسر" والذي يضم المنصة الوطنية الموحدة.

#### مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تختلف تعريف المسؤولية الاجتماعية تبعاً للجهة التي تطبقها، فهناك المسؤولية الاجتماعية للأفراد، وهناك المسؤولية الاجتماعية للشركات، وهناك المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بشكل عام.

بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية للأفراد، فقد عرفتها (الجدعاني والسيد، 2021: 160) على أنها "إحساس الفرد الداخلي بالواجب الاجتماعي ووعيه بأهمية دوره تجاه الجماعة التي ينتمي إليها". وفي تعريف آخر أكثر تفصيلاً تعد المسؤولية الاجتماعية للأفراد وفقاً لدراسة (الأحمدي، 2016: 642): "المسؤولية الفردية عن الجماعة، وهي مسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها أو المجتمع الذي يعيش فيه، أي أنها مسؤولية ذاتية أخلاقية، فيها من الأخلاقية المراقبة الداخلية والمحاسبة الذاتية، كما أن فيها من الأخلاق ما في الواجب الملزم داخلياً، إلا أنه إلزام داخلي خاص بأفعال ذات طبيعة اجتماعية أو يغلب عليها التأثير الاجتماعي". أما بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية للشركات فحسب (Campbell, 2007: 951) تعرف على أنها التصرف بطريقة مسؤولة بحيث لا تقلع الشركة عن قصد أي شيء يضر أصحاب المصلحة، وإذا تسببت الشركة بضرر أصحاب المصلحة، فيجب أن تقوم بتصحیحه عند اكتشافه. (بلقط وحمانة، 2019: 54).

وبشكل عام ترى دراسة (Carroll, 1999: 270) أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي "التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية من المنظمات تجاه المجتمع الذي تنشط فيه في وقت معين، أي الالتزام بالمشاركة في تحقيق رفاهية المجتمع وتحسين ظروف معيشة أفراده، لكن دون إهمال هدف تطوير الشركة وترقيتها". (بلقط وحمانة، 2019: 54). كما يرى (الذوق، 2016: 120) أن المسؤولية الاجتماعية هي "الشعور بالالتزام من جانب المنظمات نحو وضع معايير اجتماعية محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي".

ويمكن القول إن تعريفات المسؤولية الاجتماعية تجمع بشكل عام على أنها تخطي أهداف الفرد أو المنظمة لمصالحهم المباشرة المقتصرة عليهم أو عملهم الافتراضي إلى أبعد أوسع تتعلق بتحسين جودة الحياة للمجتمع من مختلف الجوانب وقويتها قدر الإمكان من آثار سلبية تنتج عن عملهم.

أما في نطاق موضوع هذه الدراسة، فتعرف الباحثة المسؤولية الاجتماعية إجرائياً (الالتزام أخلاقي مابين القطاعات الثلاثة وأفراد المجتمع لتحقيق التكامل في تعزيز وتبني المبادرات ذات التأثير الاجتماعي والبيئي والاقتصادي لخلق فرص تنمية مستدامة تلبي احتياجات المجتمع مع الاستفادة من الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية).

#### أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تتركز أبعاد المسؤولية الاجتماعية في ثلاثة أبعاد رئيسية بحسب (طابيبي، ٢٠٢٠: ١٠١) هي بعد الاقتصادي، وبعد الاجتماعي، وبعد البيئي. ويمكن التعريف بالأبعاد الثلاثة كما يلي:

١. **البعد الاقتصادي:** مساهمة المنظمة في تحسين الأداء الاقتصادي للدولة، والأوضاع الاقتصادية للمجتمع بشكل عام.
٢. **البعد الاجتماعي:** مساهمة المنظمة في توعية المجتمع والارتقاء به ثقافياً وأخلاقياً وعلمياً، من خلال مكافحة الظواهر السلبية المنتشرة فيه، وإيجاد المجالات والفرص لنشر الوعي بين مختلف شرائحه في القضايا التي تهمهم.
٣. **البعد البيئي:** تعزيز ممارسات حماية البيئة والاستدامة البيئية، ومكافحة التلوث البيئي، سواء فيما يتعلق بعمل المنظمة وتقليل آثار بيئية سلبية ناتجة عنه، أو تقديم الدعم لأية أنشطة خارجية تساهم في حماية البيئة ونشر الوعي بها.

#### التحول الرقمي والمسؤولية الاجتماعية في رؤية ٢٠٣٠:

انطلقت رؤية المملكة ٢٠٣٠ عام ٢٠١٦م وارتباط كلاً من التوسع في التحول الرقمي والمسؤولية الاجتماعية بأحد أهم محاورها وهو "وطن طموح" حيث يعني هذا المحور بتعزيز فاعلية الحكومة من خلال عدة آليات منها التوسع في التحول الحكومي الرقمي، وكذلك بتمكين المسؤولية الاجتماعية وتوظيف التحول الرقمي في ذلك (الموقع الرسمي لرؤية ٢٠٣٠). وقد تم إنشاء "برنامج التحول الوطني" التابع لرؤية ٢٠٣٠ الذي يعد التوسع في التحول الرقمي والحلول التقنية أحد أهم أهدافه (الموقع الرسمي لرؤية المملكة ٢٠٣٠). وتحقيقاً لهذا التوجه صدر الأمر الملكي الكريم بإنشاء اللجنة الوطنية للتحول الرقمي عام ٢٠١٧م، وهي لجنة وزارة مكونة من ١١ عضواً. ثم قامت هذه اللجنة بإنشاء وحدة التحول الرقمي لتكون الذراع التنفيذي للجنة لقيادة ومنابع التحول الرقمي بالمملكة. وتضم رؤية وحدة التحول الرقمي للوصول بالمملكة العربية السعودية ضمن أفضل ٢٠ دولة رقمية مبتكرة في العالم، ويرتبط هذا الطموح بـ "وطن طموح" رؤية المملكة ٢٠٣٠ في الوصول إلى "وطن طموح"، و"مجتمع حيوي"، و"اقتصاد مزدهر"، من خلال الوصول إلى "وطن رقمي"، و"مجتمع رقمي"، و"اقتصاد رقمي". (الموقع الرسمي لوحدة التحول الرقمي). ثم تلا ذلك إنشاء هيئة الحكومة الرقمية، حيث صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٤١٨) في ١٤٤٢/٧/٢٥هـ بعد الاطلاع على توصية اللجنة العامة لمجلس الوزراء رقم (٤٩٣٣) وتاريخ ١٤٤٢/٧/٢٠هـ بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، لتكون الجهة الموحدة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، والمرجع الوطني في شؤونها (الموقع الرسمي لهيئة الحكومة الرقمية). ويظهر الطموح الرقمي على أرض الواقع اليوم عبر الإنجازات الرقمية المتتالية التي حققتها الحكومة الرقمية بالمملكة والمنصات التابعة لها، والتي أظهرت جاهزيتها وتفوقها بشكل خاص خلال أزمة جائحة كورونا التي فرض فيها التحول الرقمي حضوره بقوة لحل مشكلة الحجر والتبعاد.

#### مؤشرات نجاح التحول الرقمي بالمملكة:

حسب تقرير التنافسية من المنتدى الاقتصادي العالمي، فقد استحوذت المملكة على المرتبة الثالثة بين دول مجموعة العشرين في الإطار التنظيمي لتبني تقنيات الأعمال. كما حصلت على المركز الأول عالمياً في سرعة إنترنت الجيل الخامس عام ٢٠٢٠م. وارتفعت المملكة في الترتيب العالمي

لسرعات الإنترنيت من المركز 135 عالميا في عام 2017م لتقفز إلى المركز الخامس في عام 2020م. (كتيب إنجازات رؤية المملكة 2020).

وبحسب إحصائيات "المنصة الوطنية الموحدة لخدمات الحكومية"، فقد حققت المملكة المرتبة الأولى في مؤشر الإسکو في مجال توفر الخدمات الرقمية وتطورها، كما وصلت إلى المرتبة 11 بين دول مجموعة العشرين في الحكومة الرقمية على مؤشر واسيدا اليابانية. ومن جهة أخرى تظهر إحصائيات وحدة التحول الرقمي مدى نجاح المنصات الرقمية الحكومية باختلاف مجالاتها في الحصول على ثقة المجتمع وتحقيق أهدافها. فعلى سبيل المثال حسب إحصائيات وحدة التحول الرقمي تم تنفيذ أكثر من ٤٦٦ ألف عملية تسجيل للمواليد الإلكترونية، ووجود أكثر من ٢٨ مليون مستفيد لتطبيق "كلنا آمن"، و ٢٠ مليون مستفيد لمنصة "أبشر"، و ١٢ مليون مستخدم لمنصة "نفذ"، و ١١ مليون وكالة صادرة من بوابة "ناجز". وأكثر من ٩٠ مليون فصل افتراضي على منصة "مدرستي"، و ٧٠٠ مليون عملية أسبوعيا عبر تطبيق "توكلنا" و ١٤٨ مليون زائر لمنصة التأشيرة السياحية، وأكثر من ٥٦٢ ألف توصية عبر منصة "المستشار العقاري"، وأكثر من ٦٩ مليون موعد عبر تطبيق "موعد"، وأكثر من ١٥٧ مليون ريال مبالغ الزكاة المدفوعة عبر منصة "زكاتي"، و ٤٥ مليون عملية عبر تطبيق "اعتمدنا"، و ٤٢ ألف عملية توثيقية عبر كتابات العدل المتقللة، و ٢٧٩ ألف مستخدم لمنصة "قوى"، و ٣٩٠ ألف أسرة عبر منصة "سكنى". (الموقع الرسمي لوحدة التحول الرقمي). وتعكس هذه الإحصائيات تفوق مختلف قطاعات الدولة الأمنية والتعليمية والصحية والاقتصادية والقانونية وحتى الدينية والتطوعية في التحول الرقمي، والبنية التحتية القوية التي تحمل هذه الأعداد الفائقة من المستخدمين والعمليات الإلكترونية، وكذلك قوة الأمن المعلوماتي التي تضمن إنجاز كل هذه التعاملات بمنتهى الحفاظ على الخصوصية والسرية والدقة والموثوقية. كما تعكس هذه الإحصائيات مدى التكامل في التعاملات الرقمية بين الجهات الحكومية المختلفة، وكذلك حجم الثقة من قبل المجتمع في الحكومة الرقمية.

ولا تكتفي المملكة بهذه النجاحات، بل تواصل تقديمها في التحول الرقمي لقيادة تقنيات المستقبل، وفي هذا المجال فقد تم تسليم خطط تحول للثورة الصناعية الرابعة لـ ٨ مصانع، وتطبيق نماذج أولية لتطبيقات الثورة الصناعية الرابعة مع ٥ مصانع لتسخير التقنيات الحديثة لخدمة مستهدفات الرؤية. "ويحوي مركز الابتكار للثورة الصناعية الرابعة التابع لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، على عدد من تقنيات الجيل الرابع للصناعة، تشمل: معدات تصنيع بالتحكم الرقمي، ومعدات هندسة عكسية رقمية، ومعدات الواقع المعزز" (كتيب إنجازات رؤية 2030). للثورة الصناعية الرابعة لـ ٨ مصانع، وتطبيق نماذج أولية لتطبيقات.

ومن أبرز مؤشرات نجاح التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، احتلت "منصة ابشر" المركز الأول في مؤشر نضع التجربة الرقمية لعام 2025م، بنسبة بلغت ٩٣.٩٥٪، وفقاً ل报ير (هيئة الحكومة الرقمية)، ويُعد هذا الإنجاز ترجمة فعلية لمستهدفات برنامج التحول الوطني (2021-2025)، والذي ركز على تطوير البنية الرقمية، ورفع كفاءة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين.

كما يجسد هذا التقدم جانباً من المسؤولية الاجتماعية في القطاع الحكومي بما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي واستدامته. ويؤكد هذا التوجه أن التحول الرقمي لم يعد خياراً تقتنياً فقط، بل نهج استراتيجي وانعكاًساً مباشراً لما تسعى إليه رؤية المملكة 2030م.

#### الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المتعلقة بالحكومة الرقمية:

الدراسة الأولى :

دراسة الشيخي وشعبي (2021) بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحيات السجون (دراسة ميدانية على الإدارة العامة لإصلاحية جدة من وجهة نظر النزلاء): هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها في تقديم

الخدمات بشكل أفضل. والتعرف على دور الحكومة الإلكترونية بأبعادها الأربع (أمن المعلومات، والخصوصية، والموثوقية، والسرعة) في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون. وقد توصلت إلى ميل غالبية أفراد العينة إلى الموافقة بشدة على توافر كل من الأبعاد المدروسة في الحكومة الإلكترونية. كما توصلت إلى وجود دور إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05$ ) للحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء الإصلاحيات المدروسة، وذلك من خلال وجود دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05$ ) لكل بعد من أبعاد الحكومة الإلكترونية المدروسة على حدة في تحسين الخدمة المقدمة لنزلاء الإصلاحيات المدروسة.

**الدراسة الثانية:**

دراسة الخليفي (2021) بعنوان: **أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين (دراسة تطبيقية في وزارة التنمية الإدارية بدولة قطر)**: هدفت الدراسة إلى التعرف على كل من واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية ومستوى الأداء المؤسسي في وزارة التنمية الإدارية بقطر، وعلى مدى أثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها (دعم الإدارة العليا، مرونة التنظيم الإداري، الكوادر البشرية المؤهلة، التقانة الملائمة) في تحسين الأداء المؤسسي بوزارة التنمية الإدارية بقطر. وتوصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05$ ) بين أبعاد تطبيق الحكومة الإلكترونية (دعم الإدارة العليا، مرونة التنظيم الإداري، الكوادر البشرية المؤهلة) على تحسين الأداء المؤسسي في وزارة التنمية الإدارية بدولة قطر، فيما أظهرت النتائج ضعف تأثير متغير (التقانة الملائمة).

**الدراسة الثالثة:**

دراسة الأقعع (2020) بعنوان: **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قاقilia**: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بمحافظة قاقilia من خلال دراسة مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية البشرية والمالية والإدارية والقانونية والتكنولوجية، ودورها في تحسين الأداء الوظيفي مع دراسة التأثير بالنسبة لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي. وقد خلصت الدراسة إلى وجود تحول تجاه الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية بمحافظة قاقilia، بالرغم من وجود بعض المعوقات أهمها معوقات تحفيز الموظفين. كما توصلت إلى وجود علاقة موجبة مرتبطة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قاقilia من حيث تسهيل الاتصالات وكفاءة العمليات الإدارية، وحفظ المعلومات ومعالجتها، وسرعة إيصال المعلومات. ووجود فروقات إحصائية على بعدين هما المؤهل العلمي (الصالح الدبلوم)، وسنوات الخبرة (الصالح خمس سنوات فأقل)، مع عدم وجود فروقات بالنسبة للأبعاد الأخرى المدروسة.

**الدراسة الرابعة:**

دراسة العايد والحمدودي (2019) بعنوان: **تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها**: هدفت الدراسة إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها (الظهور، التبادل المالي، والتكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، مع تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها حسب المتغيرات الديمغرافية للمستفيدين. وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية جاء بمستوى مرتفع. وقد احتل بعد التبادل المالي الرتبة الأولى في تقييم المستفيدين، يليه بُعد الظهور، وبعد التكامل في الخدمة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بعد التفاعل. كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية على جميع الأبعاد تعزيز إلى متغيرات (المؤهل العلمي، طبيعة

العمل، العمر، عدد مرات استخدام الحكومة الإلكترونية سنويًا)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند نفس مستوى الدلالة تعزى إلى متغير الجنس على جميع الأبعاد لصالح المرأة.

#### الدراسة الخامسة:

##### **Chandio(2019) “E-Government in Pakistan:Framework of Opportunities and Challenges”**

هدفت الدراسة إلى معرفة توقعات المواطنين عن مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة في باكستان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية وتوزيع أداة الدراسة المتمثلة في استبيان على عينة قوامها 350، توصلت الدراسة إلى أن مستوى الحكومة الإلكترونية في باكستان لا يزال منخفض مقارنة بتجارب بعض الدول، وإن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية تزيد من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية .

#### الدراسة السادسة:

دراسة رشوان (2018) بعنوان: دور استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة التقارير المالية لتحقيق التنمية المستدامة (دراسة ميدانية على الوزارات الحكومية الفلسطينية): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة التقارير المالية في الوزارات الحكومية الفلسطينية، وكذلك دورها في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تعزيز جودة التقارير المالية كمتغير وسيط. وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام الحكومة الإلكترونية ساهم في زيادة الثقة في مخرجات النظام المحاسبي من تقارير مالية. وذلك من خلال تعزيز تقديم الخدمات المالية والإدارية بجودة وشفافية عالية، وتوصيل المعلومات الهامة للمسقدين في الوقت المحدد. بالإضافة لزيادة كفاءة وفعالية نظام الرقابة الداخلية المالية والإدارية المطبقة داخل الوزارات، وزيادة الإفصاح عن المعلومات المالية، مما أدى إلى زيادة جودة وشفافية ومصداقية التقارير المالية مع خفض تكلفة إعداد تلك التقارير. وقد ساعد ذلك بشكل ملحوظ في تحقيق التنمية المستدامة.

#### الدراسة السابعة :

دراسة نجم وكريم (2017) بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك: هدفت إلى التعرف على مدى توفر متطلبات الحكومة الإلكترونية بمديرية بلدية كركوك، وقياس طبيعة العلاقة بين متطلبات الحكومة الإلكترونية ومؤشرات الأداء في مجالات التصميم، والرقابة، وإدارة الاستثمار. وقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباط موجب وقوى بين متطلبات الحكومة الإلكترونية ومؤشرات تحسين الأداء مجتمعة ومنفردة، كما توصلت إلى أن تقنية المعلومات ونظام الاتصالات في المديرية بسيطة لا تلائم حجم المشاريع المناطة بها مما يستوجب إعادة هندسة التصميم التنظيمي لمديرية بلدية كركوك لتسريع إنجاز الأعمال. وخلصت كذلك إلى أن استخدام تقنيات الحكومة الإلكترونية يساعد البلدية في سرعة تقديم تصاميم المشاريع، ومراقبتها ومتابعتها، كما أن إدخال الحكومة الإلكترونية في أعمال الصيانة يقلل من المخاطر التي يتعرض لها العمال، وأن العمل ضمن منظومة الحكومة الإلكترونية يتيح للبلدية فرصة التعرف على مجالات الاستثمار.

## ثانياً: الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية:

## الدراسة الأولى :

دراسة الجادر والسعدي (2021) بعنوان: **القيادة الاستراتيجية وتأثيرها في المسؤولية الاجتماعية**: تهدف الدراسة إلى الكشف عن مستوى القيادة الاستراتيجية بأبعادها (الرؤية الاستراتيجية، المقدرات الجوهرية، رأس المال البشري، الثقافة التنظيمية، الممارسات الأخلاقية). كما تهدف إلى الكشف عن المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري) في المستشفيات المدروسة، ومن ثم تشخيص علاقة الارتباط والتأثير بين القيادة الاستراتيجية والمسؤولية الاجتماعية بأبعاد كل منهما. وقد توصلت إلى أن التأثير الكلي لقيادة الاستراتيجية في المسؤولية الاجتماعية كان أكبر من تأثير أبعادها منفصلة. وبالنسبة للتأثير الفردي لتلك الأبعاد، فقد احتلت الممارسات الأخلاقية المرتبة الأولى في التأثير، تليها الثقافة التنظيمية، ثم المقدرات الجوهرية، ثم رأس المال البشري، وأخيراً الرؤية الاستراتيجية.

## الدراسة الثانية :

دراسة بلهط وحمانة (2019) بعنوان: **أثر حوكمة الشركات على تحقيق المسؤولية الاجتماعية في قطاع التأمين الجزائري** (حالة شركات التأمين **saa, caar, caat**): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر حوكمة الشركات بأبعادها (هيكل الحوكمة، أصحاب المصالح، مهام ومسؤوليات مجلس الإدارة، اللجان المتخصصة، التدقير والرقابة الداخلية، الإفصاح والشفافية) على تحقيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية تجاه المجتمع، تجاه العملاء، تجاه الموظفين، تجاه البيئة) في قطاع التأمين الجزائري. وقد توصلت الدراسة إلى تبني شركات التأمين الجزائرية لمبادئ حوكمة شركات التأمين بموافقة مرتفعة على أغلب الأبعاد، وبموافقة متوسطة على بعد الإفصاح والشفافية. وتوصلت إلى وجود علاقة طردية قوية جداً بين حوكمة شركات التأمين والمسؤولية الاجتماعية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، مع التوصل إلى أن أثر حوكمة الشركات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية يعزى أساساً إلى مبدأ الإفصاح والشفافية. وقد استنتجت الدراسة أيضاً وجود تبني متوازن لأبعاد المسؤولية الاجتماعية من طرف شركات التأمين الجزائرية، ففي حين حقق بعدها المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين وتتجه العملاء موافقة مرتفعة، تعزى إلى المراسيم والمواثيق وقوانين العمل التي تحمي حقوق العملاء والموظفين، إلا أن بعدها المسؤولية تجاه المجتمع وتتجاه البيئة جاء بمwoffقة أقل وحاز على تبني متوازن، في ظل تجاهل شركات التأمين والمؤسسات الجزائرية عامة للمبادرات والقوانين التي تدعو لحماية البيئة والمشاركة الفعالة في بناء مجتمع مستدام، والتي ينظر إليها على أنها التفاتة خيرية طوعية لا أكثر.

## الدراسة الثالثة :

دراسة محمد (2019) بعنوان: **دور أبعاد استدامة الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية (دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية سامراء / العراق)**: هدفت الدراسة إلى تشخيص وتحليل دور أبعاد استدامة الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية تجاه البيئة، المسؤولية تجاه المجتمع، المسؤولية تجاه العاملين). وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد استدامة الأعمال مجتمعة وبين تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

## الدراسة الرابعة :

دراسة محمد وآخرون (2019) بعنوان: **أثر البيئة التنظيمية على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية على مستشفيات القطاع الخاص في مدينة نجران**: هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير عناصر البيئة التنظيمية على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات القطاع الخاص في مدينة نجران، بالإضافة

لتسلط الضوء على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تلك المستشفيات. وتوصلت إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات القطاع الخاص بنجران. كما تبين أن تطبيق محور البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المستشفيات المدروسة كان بدرجة متوسطة، فيما كان تطبيق كل من البعد الأخلاقي والبعد القانوني بدرجة مرتفعة، أما البعد الإنساني فكان بدرجة ضعيفة.

#### الدراسة الخامسة :

دراسة الفوزان (2019) بعنوان: الأنشطة الجامعية ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى طالبات جامعة شقراء: تهدف الدراسة إلى بحث دور الأنشطة الجامعية بجامعة شقراء في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى الطالبات، من خلال دراسة دور هذه الأنشطة في كل من المسؤولية الشخصية، والأخلاقية، والوطنية، والمسؤولية نحو المجتمع، والمسؤولية نحو البيئة. وذلك بالإضافة إلى معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية. وقد توصلت الدراسة إلى أن الأنشطة الجامعية أثرت بدرجة متوسطة على المسؤولية الاجتماعية لدى الطالبات بجميع أبعادها. وقد احتلت المسؤولية نحو البيئة المرتبة الأولى كأكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثيراً بالأنشطة، وجاءت المسؤولية الشخصية في المرتبة الثانية، والمسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، ثم المسؤولية نحو المجتمع، وأخيراً المسؤولية الأخلاقية. وذلك مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بجميع المحاور تعزى إلى كل من العمر والحالة الاجتماعية. وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى التخصص في جميع المحاور عدا محور المسؤولية الأخلاقية.

#### الدراسة السادسة :

Perception of Corporate Social Responsibility and Job 'hur&kang (2016) "Employees, Shin Performance: a Sequential Mediation Model".

هدفت الدراسة إلى وضع تصور للموظفين للمسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء العمل: نموذج وساطة متسلسلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتوزيع أداة الدراسة المتمثلة في استبيان على 250 موظف في 4 فنادق في كوريا الجنوبية. وخلاصت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية كانت مرتبطة بشكل مباشر ووايجابي بـأداء الوظيفي.

#### الاسهام العلمي وسد الفجوة البحثية:

من خلال الدراسات السابقة التي تم عرضها وبعد استعراض النتائج التي توصلت إليها ومعرفة الأدوات والمنهج المستخدم ولتحقيق الاستفادة من تلك الدراسات حددت الدراسة الحالية الاسهام العلمي لها وسد الفجوة البحثية موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (1) الدراسات السابقة والجدة البحثية وما يميز الدراسة الحالية.

مساهمة الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	الدراسة السابقة
جاءت الدراسة الحالية لتسد هذه الفجوة عبر ربط الحكومة الرقمية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل مباشر، وتحليل طبيعة العلاقة بينهما داخل بيئه جامعية سعودية، بما يتيح فهماً أعمق لدور التحول الرقمي في دعم الالتزامات والمسؤوليات الاجتماعية.	غياب الدراسات التي بحثت العلاقة التكاملية وال مباشرة بين الحكومة الرقمية وتبني المسؤولية الاجتماعية في بيئه تعليمية جامعية، رغم أهمية هذا الربط في ظل التحولات الرقمية ورؤية المملكة 2030.	تناولت معظم الدراسات السابقة أحد المتغيرين فقط، إما الحكومة الرقمية أو المسؤولية الاجتماعية، مثل دراسات (الشيفي وشعيب، 2021)، (الخليفي، 2021)، (الجادري والسعيدي، 2021)، وغيرها، والتي ركزت على تحليل واقع أحد المفهومين أو قياس أثره في سياق محدد دون الربط بينهما.

<p>اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الارتباطي وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين المتغيرات الأربع للحكومة الرقمية (البنية التحتية، دعم الادارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) ومستوى تبني المسؤولية الاجتماعية، مما يعزز القيمة العلمية للنتائج.</p>	<p>محدودية الدراسات التي استخدمت المنهج الارتباطي أو النماذج الإحصائية التحليلية لقياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد الحكومة الرقمية وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.</p>	<p>اعتمدت غالبية الدراسات السابقة، مثل (الأقرع، 2020) و(رشوان، 2018)، على المنهج الوصفي في استقصاء واقع الظاهرة المدروسة، دون التعمق في اختبار العلاقات الإحصائية بين المتغيرات.</p>
<p>ركزت الدراسة الحالية على الموظفين الإداريين في إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبدالعزيز، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بالموضوع، مما يضفي على النتائج دقة وملاءمة أكبر للتطبيق العملي في المجال الأكاديمي والإداري.</p>	<p>ندرة الدراسات التي ركزت على العلاقة بين الحكومة الرقمية والمسؤولية الاجتماعية في فئة إدارية متخصصة داخل المؤسسات التعليمية، رغم أن هذه الفئة هي المعنية مباشرة بتحطيم وتغليف برامج المسؤولية الاجتماعية.</p>	<p>استهدفت العديد من الدراسات السابقة عينات من الموظفين في القطاعين الحكومي أو الخاص أو من عموم المستويين من الخدمات الرقمية، مثل دراسة (العايد والحمودي، 2019) ودراسة (بلقط وحمانة، 2019)، دون التركيز على الإدارات المتخصصة بالمسؤولية الاجتماعية.</p>

(المصدر: إعداد الباحثة)

#### منهجية الدراسة واجراءاتها:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الارتباطي، والذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر دون التحكم فيها، وبعد هذا المنهج مناسباً لطبيعة الدراسة التي تسعى للكشف عن العلاقة بين ممارسات الحكومة الرقمية ومستوى تبني المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز).

#### مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع - بجامعة الملك عبدالعزيز، وبالبالغ عددهم (60) موظفاً وموظفة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة تمت دراسة المجتمع كاملاً بأسلوب الحصر الشامل.

#### أداة الدراسة وخطوات بنائها:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وجرى توزيعها إلكترونياً بعد التأكد من صدقها وثباتها وصلاحيتها للتطبيق، وفيما يلي توضيح لذلك:

أ) **بناء أداة الدراسة:** بعد الاطلاع على الابحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وعلى ضوء تساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة) وبهذا تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (25) عبارة، توزعت على محورين رئисين: الأول يتمثل في مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية، ويحتوي على أربعة محاور فرعية (البنية التحتية، دعم الادارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات)، والثاني مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية. وبين الجدول (2) عدد العبارات التابعة لكل محور من محاور الاستبانة في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء:

جدول (2): يوضح توزيع العبارات على محاور الاستبانة في صورتها النهائية

المحور الرئيسي	المحاور الفرعية	عدد العبارات
	البنية التحتية	6 عبارات
تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية	دعم الإدارة العليا	4 عبارات
	التأهيل البشري	4 عبارات
	أمن المعلومات	4 عبارات
تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية	لا يوجد	7 عبارات
الإجمالي		25 عبارة

مقياس ليكرت للاستجابات:

تم تحديد طول فترات الاستجابات في مقياس ليكرت الخماسي (Likert's scale) من خلال حساب المدى ( $5-1=4$ ) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الفترة أي ( $0,8 = 5 \div 4$ )، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفترة (DeVellis & Thorpe, 2022)، وهكذا أصبح طول الفترات في جميع استجابات الاستبانة ومحاورها كما هو موضح في الجدول (3).

جدول (3): مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة

مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
المقياس الكمي	1	2	3	4	5
مدى المتوسطات	أقل من 1.8	(2.6)	(3.4)	(3.4.2)	أكثر من 4.2

يتبع من الجدول (3) فترات مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية، ومستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومن هذه الفترات يمكن تحديد مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية، ومستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من قيم المتوسطات، فعلى سبيل المثال: عندما تقع قيمة المتوسط بين (1.8) و (2.6) فإن مدى مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية، ومستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية سيكون منخفضاً.

ب) اختبار صدق أداة الدراسة :

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

#### 1- الصدق الظاهري للاستبانة:

لمعرفة مدى الصدق الظاهري للمقياس والتأكد من أنه يقيس ماوضع لقياسه، تم عرضه بصورةه الأولية على عدد من الأساتذة المحكمين المختصين في موضوع الدراسة حيث وصل عدد المحكمين إلى (5) محكمين، وذلك للحكم على درجة سلامية الصياغة اللغوية

والعلمية ومدى درجة قياس العبارات ووضوحيتها وأهميتها. وبعد اخذ الآراء والاطلاع على الملحوظات أجريت التعديلات الالزامية التي انقذ عليها غالبية المحكمين، ومن ثم أخرج المقياس بصورته النهائية.

## 2- الصدق البنائي للاستبانة:

تكمن أهمية صدق البناء الداخلي في أنه يوفر دليلاً على أن أدلة جمع البيانات تقيس فعلاً ما صُمِّمت لقياسه. فعندما ترتبط بنود الأداة ببعضها البعض وبالدرجة الكلية، فإن ذلك يعني أن البنود تشتراك في قياس السمة نفسها (Whiston, 2016). حيث تم التحقق من صدق البناء الداخلي للاستبانة باستخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لفحص ارتباط عبارات الاستبانة بالمحاور التي تنتمي إليها، ويوضح الجدول (4) نتائج معاملات ارتباط العبارات بالمحاور التابعة لها.

جدول (4): معاملات ارتباط العبارات بمحاور الاستبانة

الإرتباط	العبارة	الإرتباط	العبارة	الإرتباط	العبارة
**0.643	19	**0.870	10	**0.725	1
**0.637	20	**0.925	11	**0.874	2
**0.869	21	**0.821	12	**0.846	3
**0.869	22	**0.907	13	**0.802	4
**0.897	23	**0.927	14	**0.887	5
**0.904	24	**0.753	15	**0.835	6
**0.752	25	**0.871	16	**0.754	7
--	--	**0.818	17	**0.754	8
--	--	**0.867	18	**0.884	9

\* دال عند مستوى الدلالة (0.01).

يبين الجدول (4)، أن معاملات ارتباط العبارات بالمحاور التابعة لها، ارتباطات دالة عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على صدق داخلي عالي لمحاور الاستبانة، فالعبارات المرتبطة بالمتوسط الكلي لاستجابات المحور، تعد عبارات صادقة تقيس ما وضعت لأجله. وللتتأكد من ارتباط المحاور الفرعية بالمتوسط العام للمحور الأول، تم حساب معاملات ارتباط متوسطات استجابات العينة على المحاور الفرعية، بالمتوسط العام للمحور الأول، ويبين الجدول (5) معاملات ارتباط المحاور الفرعية بالمحور الأول ككل.

جدول (5): معاملات ارتباط محاور الاستبانة بالمتوسط العام لها

الإرتباط	معامل بالاستبانة	المحور	م
**0.790		البنية التحتية	1
**0.850		دعم الإدارة العليا	2
**0.844		التأهيل البشري	3
**0.838		أمن المعلومات	4

\* دال عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبيّن من الجدول (5) بأن معاملات ارتباط المحاور الفرعية بالمتّوسط العام للمحور الأول، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) أو أقل منه، وتعد معاملات الارتباط العالية دليلاً على الصدق الداخلي العالي لمحتوى المحور الأول، ويستنتج من ذلك بأنّ محاور الاستبابة الفرعية تقيّس ما يقّيسه المحور الأول بشكل كلي.

#### ج) ثبات مقاييس الدراسة:

بعد تطبيق الاستبابة على عينة الدراسة من موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع في جامعة الملك عبد العزيز. تم إدخال البيانات بشكل مبدئي بهدف التحقق من الخصائص السايكومترية للاستبابة، فتم قياس ثبات الاستبابة بطريقة التحقق من الاتساق الداخلي باستخدام معامل الثبات كرونباك ألفا (Cronbach's alpha) لمحاور الاستبابة كل على حدة. وبعد التتحقق من الثبات أمر بالغ الأهمية؛ فالثبات يشير إلى استقرار النتائج عبر الزمن، فالأداة الثابتة ستعطي نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقها على نفس المفحوصين في أوقات مختلفة، وبذلك يكون الثبات ضروري للحصول على نتائج دقيقة وموثوقة، فالاداء غير الثابتة قد تعطي نتائج متذبذبة وغير دقيقة (Frey, 2022). ويبيّن الجدول (6) معاملات ثبات محاور الاستبابة.

جدول (6): معامل الثبات ألفا كرونباك لمحاور الاستبابة

معامل كرونباك ألفا	المحور	م
0.89	البنية التحتية	1
0.80	دعم الإدارة العليا	2
0.90	التأهيل البشري	3
0.83	أمن المعلومات	4
0.89	تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية	5

بالنظر إلى معاملات الثبات كرونباك ألفا في الجدول (6)، يتضح بأن الاستبابة تتمتع بمعاملات ثبات جيدة تتراوح بين القيمة (0.80) إلى (0.90) وتقع في نطاق معاملات الثبات الجيدة (0.80–0.90) التي حددها جورج ومايلري (George & Mallery, 2019)، مما يجعلها صالحة لتحقيق أهداف الدراسة. وبشكل عام يبيّن الجدول بأن ثبات المحور الأول (0.89)، يعني ذلك إمكانية الحصول على نتائج متطابقة بنسبة (89%) بين هذا التطبيق وإعادة التطبيق مرة أخرى لهذه الاستبابة في المحور الأول، يعني ذلك بشكل ضمني أن العبارات في جميع المحاور واضحة وصريحة وتحمل أفكار دقيقة لا يختلف فهم المستجيب لها مع اختلاف الزمن.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science – SPSS)
1. معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)
  2. معامل الثبات كرونباك ألفا (Cronbach's Alpha)
  3. التكرارات والتنسب المئوية (Frequencies and Percentages Tables) لوصف خصائص عينة الدراسة.
  4. المتوسطات والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية، وتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

5. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات، والمتغير التابع المتمثل في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، في ظل وجود الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي كمتغيرات تحكم في النموذج.

#### خصائص عينة الدراسة

تم استخراج التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages Tables) لتوزيع الموظفين وفقاً لمتغيرات الدراسة الممثلة في: الجنس، والفئة العمرية، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، ويبيّن الجدول (7) توزيع أفراد العينة وفق متغيرات الدراسة.

جدول (7): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	مستويات المتغير	النسبة المئوية	التكرار
الجنس	ذكر	%80.0	48
	أنثى	%20.0	12
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	%1.7	1
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	%26.7	16
	من 40 سنة فأكثر	%71.7	43
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	%15.0	9
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	%73.3	44
	من 15 سنة فأكثر	%11.7	7
المؤهل العلمي	ثانوية فألق	%3.3	2
	دبلوم	%5.0	3
	بكالوريوس	%83.3	50
المساهمة للمنصات الوطنية الداعمة للمسؤولية الاجتماعية	دراسات عليا	%8.3	5
	لا لم أسهم، ولم أشجع	%11.7	7
	قمت بأدھما (المساهمة أو التشجيع)	%25.0	15
	نعم، ساھمت وشجعت	%63.3	38
الإجمالي		%100	60

بالنظر إلى الجدول (7) يتضح بأن يلاحظ أن هناك تفاوتاً في التوزيع على مستويات تلك المتغيرات. ففي متغير الجنس، كان هناك تفوقاً واضحاً لفئة الذكور، حيث بلغت نسبتهم 80% من إجمالي العينة، في حين لم تتجاوز نسبة الإناث 20%. أما بخصوص متغير الفئة العمرية، فقد ارتفعت نسبة الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 40 عاماً لتصل إلى 71.7%， مقدمةً بشكل كبير على الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 عاماً التي بلغت نسبتها 26.7%， بينما كانت نسبة الفئة الأقل من 30 عاماً ضئيلة جداً بواقع 1.7% فقط. فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة، أظهرت البيانات أن الغالبية العظمى من الموظفين بنسبة 73.3% تتراوح خبرتهم ما بين 10

وأقل من 15 عاماً، مقابل 15% لم تتجاوز خبرتهم 10 سنوات، و11.7% فقط كانت خبرتهم 15 عاماً فأكثر. أخيراً، وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، احتلت فئة حملة درجة البكالوريوس النسبة الأكبر بواقع 83.3%， تلتها فئة الدراسات العليا بنسبة 8.3%， ثم حملة الدبلوم بنسبة 5%， وأخيراً الثانوية العامة فأقل بنسبة 3.3%.

بناءً على ما سبق، يتضح أن العينة المدروسة تتكون في معظمها من الذكور في الفئة العمرية الأكبر من 40 عاماً، ولديهم خبرة عملية تتراوح بين 10 و15 عاماً، ويحملون في الغالب مؤهلات علمية على مستوى البكالوريوس.

#### مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية:

نص السؤال الأول للدراسة على: "ما مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز؟" وللإجابة عن السؤال الأول للدراسة تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لترتيب أولويات عبارات المحور الأول المتمثل في مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع؛ حيث إن استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية هو الأسلوب الإحصائي الأنسب في هذه الحالة؛ لأن المتوسط يوفر فكرة عامة عن مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من خلال حساب متوسط درجات استجابات الموظفين على العبارات، بينما يقيس الانحراف المعياري مدى تشتت استجابات الموظفين حول المتوسط، مما يعطي فكرة عن مدى اتفاق أو اختلاف استجابات الموظفين (Field, 2018). وعليه فقد تم تحديد مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية لكل عبارة، ومتوسط مستوى التطبيق العام لكل محور فرعى من ممارسات الحكومة الرقمية كالتالي:

#### البنية التحتية:

يبين الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور البنية التحتية.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور البنية التحتية

رقم العبرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق	الترتيب
1	يشجع تطبيق الحكومة الرقمية على تسهيل تبادل المعلومات بين التنظيمات الحكومية المختلفة.	4.93	0.25	مرتفع جداً	1
6	تمكن الحكومة الرقمية من صنع واتخاذ القرارات على أساس البيانات الفورية على موقع القطاع.	4.87	0.34	مرتفع جداً	2
5	يتيح الموقع الإلكتروني لإدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع للمسئولين الاطلاع على خدمات القطاع في جميع الأوقات بسرعة و وقت قياسي.	4.85	0.36	مرتفع جداً	3

4	مرتفع جداً	0.39	4.82	لدى إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بنية تحتية رقمية لأنظمة معالجة البيانات بمستوى عالي وتغطي كافة مجالات العمل.	2
5	مرتفع جداً	0.45	4.72	تستخدم إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أدائها لخدماتها.	4
6	مرتفع جداً	0.56	4.60	تقوم إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بعملية صيانة الشبكات والأجهزة بصورة مستمرة.	3
المستوى العام لتطبيق ممارسات المحور				<b>0.33</b>	
مرتفع جداً				<b>4.80</b>	

يتبيّن من الجدول (8) أن مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز يتسم بالارتفاع الشديد فيما يتعلق بمحور البنية التحتية، حيث بلغ المتوسط العام لمستوى تطبيق ممارسات هذا المحور 4.80 بانحراف معياري قدره 0.33، وهو مستوى مرتفع للغاية. تشير هذه النتيجة إلى أن جميع العبارات المتعلقة بالبنية التحتية حصلت على متوسطات مرتفعة جداً، حيث تراوحت بين 4.60 و4.93، مما يدل على تقارب استجابات أفراد العينة حول هذه العبارات؛ إذ تراوحت الانحرافات المعيارية بين 0.25 و0.56.

تصدرت عبارة "يشجع تطبيق الحكومة الرقمية على تسهيل تبادل المعلومات بين التنظيمات الحكومية المختلفة" قائمة العبارات من حيث المتوسط الحسابي، حيث حصلت على متوسط بلغ 4.93. في حين جاءت عبارة "تقوم إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بعملية صيانة للشبكات والأجهزة بصورة مستمرة" في آخر القائمة من حيث المتوسط الحسابي، إذ حصلت على متوسط قدره 4.60. إلا أن هذا المتوسط لا يزال مرتفعاً للغاية، مما يشير إلى أن مستوى التطبيق لهذه العبارة على وجه الخصوص كان بمستوى مرتفع جداً أيضاً.

بناءً على ما تقدّم، يتبيّن أن مستوى تطبيق ممارسات البنية التحتية للحكومة الرقمية من قبل إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز كان مرتفعاً جداً بشكل عام وفقاً لوجهات نظر الموظفين، مع وجود بعض التفاوت في مستويات التطبيق بين العبارات المختلفة.

#### دعم الإدارة العليا:

يبيّن الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور دعم الإدارة العليا.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور دعم الإدارة العليا

رقم العبرة	العبارة	المحور ممارسات العام لتطبيق	النوع	ال المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق	الترتيب
7	تتبادل الإدارة العليا الأفكار والمقترحات مع الجهات الأخرى لدعم مشروع الحكومة الرقمية.	تتبادل الإدارة العليا الأفكار والمقترحات مع الجهات الأخرى لدعم مشروع الحكومة الرقمية.	مرتفع جداً	4.92	0.28	0.28	1
8	تعمل الإدارة العليا على مراجعة الاستراتيجيات وتحديثها لمواكبة المستجدات بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي والتحول الرقمي الذي تهدف إليه رؤية 2030.	تعمل الإدارة العليا على مراجعة الاستراتيجيات وتحديثها لمواكبة المستجدات بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي والتحول الرقمي الذي تهدف إليه رؤية 2030.	مرتفع جداً	4.92	0.28	0.28	2
10	تشجع الإدارة العليا الموظفين على تقديم أفكار جديدة في مجال الحكومة الرقمية.	تشجع الإدارة العليا الموظفين على تقديم أفكار جديدة في مجال الحكومة الرقمية.	مرتفع جداً	4.73	0.45	0.45	3
9	تسعى الإدارة العليا إلى تحديث المهارات الرقمية الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم عبر الاستعانة بمدربين مؤهلين لتنمية المهارات الرقمية للموظفين.	تسعى الإدارة العليا إلى تحديث المهارات الرقمية الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم عبر الاستعانة بمدربين مؤهلين لتنمية المهارات الرقمية للموظفين.	مرتفع جداً	4.68	0.57	0.57	4
النوع: المستوى العام لتطبيق ممارسات المحور							

يبين من الجدول (9) أن مستوى تطبيق ممارسات دعم الإدارة العليا للحكومة الرقمية من قبل إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز يعتبر مرتفعاً للغاية، حيث بلغ المتوسط العام لمستوى تطبيق ممارسات هذا المحور 4.81 بانحراف معياري قدره 0.33. تشير هذه النتيجة إلى أن جميع العبارات المتعلقة بدعم الإدارة العليا حصلت على متوسطات مرتفعة جداً، حيث تراوحت بين 4.68 و 4.92، مما يدل على تقارب استجابات أفراد العينة حول هذه العبارات، إذ تراوحت الانحرافات المعيارية بين 0.28 و 0.57.

احتلت عبارتا "تتبادل الإدارة العليا الأفكار والمقترحات مع الجهات الأخرى لدعم مشروع الحكومة الرقمية" و"تعمل الإدارة العليا على مراجعة الاستراتيجيات وتحديثها لمواكبة المستجدات بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي والتحول الرقمي الذي تهدف إليه رؤية 2030" المرتبة الأولى من حيث المتوسط الحسابي، حيث حصلتا على متوسط بلغ 4.92. بينما جاءت عبارة "تسعى الإدارة العليا إلى تحديث المهارات الرقمية الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم عبر الاستعانة بمدربين مؤهلين لتنمية المهارات الرقمية للموظفين" في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط الحسابي، إذ حصلت على متوسط قدره 4.68. إلا أن هذا المتوسط لا يزال مرتفعاً جداً، مما يشير إلى أن مستوى التطبيق لهذه العبارة على وجه الخصوص كان بمستوى مرتفع للغاية أيضاً.

بناءً على ما سبق، يتضح أن مستوى تطبيق ممارسات دعم الإدارة العليا للحكومة الرقمية من قبل الإدارة المعنية كان مرتفعاً جداً بشكل عام وفقاً لوجهات نظر الموظفين، مع وجود بعض التفاوت البسيط في مستويات التطبيق بين العبارات المختلفة.

#### التأهيل البشري:

يبين الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور التأهيل البشري.

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور التأهيل البشري

رقم العبارات	العبارة	المحور	النحو	المعنى	النحو	النحو	النحو	النحو
12	ساهمت أنظمة الحكومة الرقمية من تمكين الموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
11	توفر إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع فرصةً لجميع الموظفين لتعزيز قدراتهم التقنية.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
14	تسعي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع إلى استقطاب الأفراد ذوي الخبرات والمختصين في مجال تقنية المعلومات.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
13	تخصص إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع نظام حواجز مادية ومعنوية للمتميزين في الأنظمة الإلكترونية.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
	المستوى العام لتطبيق ممارسات المحور							
	مرتفع جداً	0.60	4.50	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
	مرتفع جداً	0.45	4.72	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
	مرتفع جداً	0.70	4.53	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
	مرتفع جداً	0.72	4.43	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
	مرتفع جداً	0.79	4.32	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو

يتبيّن من الجدول (10) أن مستوى تطبيق ممارسات التأهيل البشري للحكومة الرقمية من قبل إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز يعتبر مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط العام لمستوى تطبيق ممارسات هذا المحور 4.50 بانحراف معياري قدره 0.60. تشير هذه النتيجة إلى أن جميع العبارات المتعلقة بالتأهيل البشري حصلت على متوسطات مرتفعة جداً، حيث تراوحت بين 4.32 و 4.72، مما يدل على تقارب استجابات أفراد العينة حول هذه العبارات إلى حد ما، إذ تراوحت الانحرافات المعيارية بين 0.45 و 0.79.

تصدرت عبارة "ساهمت أنظمة الحكومة الرقمية من تمكين الموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات" قائمة العبارات من حيث المتوسط الحسابي، حيث حصلت على متوسط بلغ 4.72. بينما جاءت عبارة "تخصص إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع نظام حواجز مادية ومعنوية للمتميزين في الأنظمة الإلكترونية" في آخر القائمة من حيث المتوسط الحسابي، إذ حصلت على متوسط قدره 4.32. إلا أن هذا المتوسط لا يزال مرتفعاً جداً، مما يشير إلى أن مستوى التطبيق لهذه العبارة على وجه الخصوص كان بمستوى مرتفع للغاية أيضاً.

بناءً على ما تقدم، يتضح أن مستوى تطبيق ممارسات التأهيل البشري للحكومة الرقمية من قبل الإدارة المعنية كان مرتفعاً جداً بشكل عام وفقاً لوجهات نظر الموظفين، مع وجود بعض التفاوت في مستويات التطبيق بين العبارات المختلفة.

**أمن المعلومات:**

يبين الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور أمن المعلومات.

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور أمن المعلومات

رقم العبارات	العبارة	المحور	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
15	يتم تحديث إجراءات امن موقع الحكومة الرقمية حسب التطور التكنولوجي.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
16	يضمن الموقع الالكتروني لإدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع للمستفيدين سريّة وخصوصية المعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
17	يوجد لدى إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع سياسة محددة عن امن المعلومات وموظفيين مختصين بتقديمها.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
18	لا يهدى الاعتماد على التكنولوجيا الامن المعلوماتي للعمل.	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
	<b>النحو العام لتطبيق ممارسات المحور</b>						
	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>
	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>	<b>النحو</b>

يتبيّن من الجدول (11) أن مستوى تطبيق ممارسات أمن المعلومات للحكومة الرقمية من قبل إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز يعتبر مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط العام لمستوى تطبيق ممارسات هذا المحور 4.67 بانحراف معياري قدره 0.45. تشير هذه النتيجة إلى أن جميع العبارات المتعلقة بأمن المعلومات حصلت على متوسطات مرتفعة جداً، حيث تراوحت بين 4.53 و 4.73، مما يدل على تقارب استجابات أفراد العينة حول هذه العبارات إلى حد كبير، إذ تراوحت الانحرافات المعيارية بين 0.45 و 0.72.

تصدرت عبارتا "يتم تحديث إجراءات امن موقع الحكومة الرقمية حسب التطور التكنولوجي" و"يضمن الموقع الالكتروني لإدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع للمستفيدين سريّة وخصوصية المعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة" قائمة العبارات من حيث المتوسط الحسابي، حيث حصلتا على أعلى متوسط بلغ 4.73. بينما جاءت عبارة "لا يهدى الاعتماد على التكنولوجيا الامن المعلوماتي للعمل" في آخر القائمة من حيث المتوسط الحسابي، إذ حصلت على متوسط قدره 4.53. إلا أن هذا المتوسط لا يزال مرتفعاً جداً، مما يشير إلى أن مستوى التطبيق لهذه العبارة على وجه الخصوص كان بمستوى مرتفع للغاية أيضاً.

بناءً على ما نقدم، يتضح أن مستوى تطبيق ممارسات أمن المعلومات للحكومة الرقمية من قبل الإدارة المعنية كان مرتفعاً جداً بشكل عام وفقاً لوجهات نظر الموظفين، مع وجود تفاوت طفيف في درجات التطبيق بين العبارات المختلفة.

ويمكن ترتيب مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من وجهاً نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز، من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى التطبيق العام لكل محور فرعى من محاور ممارسات الحكومة الرقمية، واستكشاف مستوى تطبيق ممارسة الحكومة الرقمية بشكل عام من خلال الجدول (12).

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل محور من محاور ممارسات الحكومة الرقمية

المحور	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
البنية التحتية	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو
الدعم الإداري العليا	النحو	النحو	النحو	النحو	النحو

4	مرتفعة	0.60	4.50		التأهيل البشري
3	مرتفعة	0.45	4.67		أمن المعلومات
Degree	مرتفعة جداً	0.34	4.71		درجة ملائمة الوحدة ككل

يتبيّن من الجدول (12) أن مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز كان مرتفعاً جدًا بشكل عام، حيث بلغ المتوسط العام لمستوى التطبيق 4.71 بانحراف معياري قدره 0.34. تشير هذه النتيجة إلى أن جميع محاور ممارسات الحكومة الرقمية حصلت على درجات تطبيق مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات بين 4.50 و 4.81، مما يدل على تقارب وجهات نظر الموظفين حول محاور التطبيق إلى حد كبير، إذ تراوحت الانحرافات المعيارية بين 0.33 و 0.60.

تصدر محور "دعم الإدارة العليا" قائمة المحاور من حيث مستوى التطبيق، حيث حصل على أعلى متوسط بلغ 4.81 بدرجة مرتفعة. بينما جاء محور "التأهيل البشري" في آخر القائمة من حيث المتوسط، إذ حصل على متوسط 4.50 بدرجة مرتفعة أيضًا. إلا أن هذا المتوسط لا يزال مرتفعاً، مما يشير إلى أن مستوى تطبيق ممارسات هذا المحور كان مرتفعاً على غرار باقي المحاور. بناءً على ما تقدّم، يتضح أن مستوى تطبيق ممارسات الحكومة الرقمية بشكل عام من قبل الإدارة المعنية كان مرتفعاً جدًا وفقاً لوجهات نظر الموظفين، مع وجود تفاوت طفيف في مستويات التطبيق بين المحاور المختلفة.

#### مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

نص السؤال الثاني للدراسة على: "ما مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز؟" وللإجابة عن السؤال الثاني للدراسة تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لترتيب أولويات عبارات المحور الثاني المتمثل في مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع. وعليه فقد تم تحديد مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية لكل عبارة، ومتوسط مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية العام. يبيّن الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة مرتبة ترتيباً تنازلياً لكل عبارة من عبارات محور تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية

رقم العbara	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق	الترتيب
2	وضعت رؤية المملكة 2030 تصور شامل عن متطلبات التنمية المستدامة مما يسهل المشاركة فيها من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية.	4.93	0.25	مرتفع جداً	1
1	ساعدت برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال المنصات الوطنية الخيرية على مشاركة افراد المجتمع في العديد من القضايا التي لا تستطيع الدولة تحملها بمفردها.	4.82	0.39	مرتفع جداً	2
5	تهتم إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بمتابعة ودعم أنشطة المسئولية الاجتماعية التي تخدم المجتمع المحلي مثل: المساعدة الفاعلة في المؤتمرات والندوات الداعمة لثقافة المسؤولية الاجتماعية.	4.78	0.49	مرتفع جداً	3
6	تلتقى إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بتوفير عنصري الشفافية والاصحاح في برامجها المنفذة في مجال المسؤولية الاجتماعية.	4.75	0.51	مرتفع جداً	4
3	تقييم إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع أداءها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بشكل دوري.	4.68	0.57	مرتفع جداً	5
4	تصدر إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع تقارير سنوية عن ممارساتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.	4.68	0.57	مرتفع جداً	6
المستوى العام لتطبيق ممارسات المحور					0.40

يتضح من الجدول (13) أن مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز كان مرتفعاً جداً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط العام لمستوى التبني 4.45 بانحراف معياري قدره 0.40. تشير هذه النتيجة إلى أن جميع العبارات المتعلقة بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية حصلت على درجات تبني مرتفعة جداً، حيث تراوحت المتوسطات بين 4.68 و 4.93، مما يدل على تقارب وجهات نظر الموظفين حول هذه العبارات إلى حد كبير، إذ تراوحت الانحرافات المعيارية بين 0.25 و 0.57.

تصدرت عبارة "وضعت رؤية المملكة 2030 تصور شامل عن متطلبات التنمية المستدامة مما يسهل المشاركة فيها من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية" قائمة العبارات من حيث المتوسط الحسابي، حيث حصلت على أعلى متوسط بلغ 4.93 بدرجة مرتفعة جداً. بينما جاءت عبارة "تقييم إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع أداءها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بشكل دوري" و "تصدر إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع تقارير سنوية عن ممارساتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية" في آخر القائمة من حيث المتوسط، إذ حصلتا على متوسط 4.68 بدرجة مرتفعة جداً أيضاً.

بناءً على ما تقدم، يتضح أن مستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل الإدارة المعنية كان مرتفعاً جداً بشكل عام وفقاً لوجهات نظر الموظفين، مع وجود بعض التفاوت الطفيف في مستويات التبني بين العبارات المختلفة.

## دراسة العلاقة بين الحكومة الرقمية والمسؤولية الاجتماعية في ظل وجود المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) كمتغيرات تحكم:

نص السؤال الثالث للدراسة على: "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الرقمية بمحاورها: (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) والمسؤولية الاجتماعية في ظل وجود المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) كمتغيرات تحكم؟" وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام الانحدار الخطى المتعدد (Multiple Linear Regression) لدراسة العلاقة بين المتغيرات؛ وذلك لأن تحليل الانحدار يوفر مقاييس لتقدير مساهمة كل متغير مستقل وأهميته النسبية في تفسير التباين في المتغير التابع، فضلاً عن اختبارات إحصائية للتحقق من جودة النموذج ككل، بالإضافة إلى قدرته على دراسة العلاقات بين المتغيرات في وجود متغيرات تحكم أو متغيرات ضابطة (Martin, 2021). وبين الجدول (14) نموذج تحليل الانحدار الخطى المتعدد لتحديد إسهام محاور ممارسات الحكومة الرقمية (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) في التنبؤ بمستوى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في ظل وجود الجنس، والفئة العمرية، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي كمتغيرات تحكم.

جدول (14): نموذج تحليل الانحدار الخطى المتعدد لتحديد إسهام ممارسات الحكومة الرقمية في التنبؤ بممارسات الحكومة الرقمية

اختبار دوربين وواتسون (Durbin-Watson)	خطا التقدير	مربع الارتباط (R <sup>2</sup> ) المعدل	مربع الارتباط (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط (R)
0.949	0.310	0.404	0.485	0.696

يشير معامل الارتباط المتعدد البالغ 0.696 في الجدول (14) إلى وجود ارتباط إيجابي متوسط بين محاور الحكومة الرقمية المستخدمة كمتغيرات مستقلة ومستوى تبني المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع، حيث يرتبط ارتفاع مستويات ممارسات الحكومة الرقمية بزيادة في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية. أما معامل التحديد البالغ 0.485 فيفسر ما نسبته 48.5% من التباين في المسؤولية الاجتماعية من خلال محاور الحكومة الرقمية والمتغيرات التحكمية المدرجة في النموذج، في حين توجد نسبة 51.5% من التباين لا يمكن تفسيرها ضمن هذا النموذج. ويعتبر معامل التحديد المعدل البالغ 0.404 تقديرًا أكثر حذرًا لمقدار التباين المفسر بعدأخذ عدد المتغيرات وحجم العينة بعين الاعتبار، حيث يفسر النموذج حوالي 40% من التباين في المسؤولية الاجتماعية بعد إجراء التعديل.

تشير قيمة خطأ التقدير البالغة 0.310 إلى مدى الخطأ المعياري للتقديرات حول خط الانحدار، حيث كلما كانت هذه القيمة أقل، دل ذلك على زيادة دقة النموذج في التنبؤ بالمتغير التابع. كما أن قيمة اختبار ديرين واتسون البالغة 0.949 وقربها من 2 يشير إلى عدم وجود مشكلة كبيرة متعلقة بارتباط ذاتي بين بوادي النموذج، الأمر الذي يعزز من استيفائه لافتراضات تحليل الانحدار. وبشكل عام، تظهر هذه المؤشرات أن النموذج المستخدم يتمتع بقدرة تفسيرية جيدة للعلاقة بين محاور الحكومة الرقمية والمسؤولية الاجتماعية بعد التحكم في المتغيرات الديموغرافية، إلا أنها ليست قدرة تفسيرية ممتازة، مما يستدعي ضرورة فحص معاملات الانحدار الفردية ومستويات المعنوية لكل متغير مستقل، فضلاً عن دراسة اتجاهات البوادي وإجراء المزيد من الاختبارات للتحقق من استيفاء افتراضات تحليل الانحدار بشكل سليم.

لاختبار خطية نموذج الانحدار المستخدم ودراسة ما إذا كان هناك على الأقل متغير مستقل واحد مرتبط بالمتغير التابع، تم إجراء اختبار تحليل التباين ANOVA. يختبر هذا الاختبار الفرضية الصفرية التي تتصل على أن جميع معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة تساوي الصفر، أي أن المتغيرات المستقلة ممارسات الحكومة الرقمية (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن

المعلومات) لا ترتبط بالمتغير التابع المسئولة الاجتماعية. وبين الجدول (15) نتيجة اختبار تحليل التباين ANOVA المرافق لتحليل التباين، والذي يفترض بأن جميع قيم معاملات المتغيرات لا تساوي الصفر.

جدول (15): اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار خطية نموذج الدراسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية
تحليل الانحدار البوابي	4.618	8	0.577	5.994	*0.001
	4.911	51	0.096		
	9.529	59	-		

\* فرق دال عند مستوى الدلالة (0.05) أو أقل منه.

بناءً على نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA المرافق لنموذج الانحدار المتعدد، يتضح رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أن جميع معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة تساوي الصفر، أي أنه يوجد على الأقل متغير مستقل واحد من محاور ممارسات الحكومة الرقمية مرتبط بشكل كبير بالمسؤولية الاجتماعية كمتغير التابع. ويستدل على ذلك من خلال القيمة الكبيرة نسبياً للإحصائية F البالغة 5.994، إضافة إلى القيمة الاحتمالية البالغة 0.001 والتي تقل عن مستوى المعنوية المعتمد 0.05. كما يؤكد ذلك أيضاً كون مجموع المربعات لانحدار أكبر بكثير من مجموع مربعات البوابي، مما يشير إلى أن النموذج المقترن يفسر جزءاً كبيراً من التباين في المتغير التابع. بناءً على النتيجة السابقة، يمكن اعتبار نموذج الانحدار المستخدم خطياً وملائماً لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع، كما أن النموذج ككل يتمتع بدلالة إحصائية ومعنوية في تفسير التباين في المتغير التابع. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لفحص معاملات الانحدار الفردية لكل متغير مستقل على حدة للوقوف على أهميته النسبية والمعنوية الإحصائية لعلاقته مع المتغير التابع.

في ضوء ما سبق، يمكن إكمال عملية التحليل، وإيجاد قيم معاملات المتغيرات في معادلة خط الانحدار، وبين الجدول (16) معاملات معادلة خط الانحدار المتعدد لتحديد إسهام ممارسات الحكومة الرقمية (البنية التحتية، دعم الإدارة العليا، التأهيل البشري، أمن المعلومات) في التأثير ببني المسؤولية الاجتماعية في المنظمة.

جدول (16): معاملات معادلة خط الانحدار المتعدد لتحديد إسهام ممارسات الحكومة الرقمية في التأثير ببنية المسؤولية

مكون المعادلة	قيمة (B)	الخطأ المعياري	المعاملات غير الموحدة		المعاملات الموحدة	قيمة (Beta)	قيمة (t)	القيمة الاحتمالية
			المعاملات غير الموحدة	المعاملات الموحدة				
المعامل الثابت	2.137	0.764	--	2.796	0.764	*0.007	2.796	
معامل البنية التحتية	0.339-	0.165	0.276-	2.050-	0.165	*0.046	2.050-	
الدعم الإداري العلني	0.331	0.210	0.270	1.575	0.210	0.121	1.575	
التأهيل البشري	0.264	0.099	0.395	2.668	0.099	*0.010	2.668	
أمن المعلومات	0.233	0.147	0.261	1.585	0.147	0.119	1.585	
الجنس	0.098	0.117	0.098	0.835	0.117	0.408	0.835	
العمر	0.099-	0.088	0.123-	1.131-	0.088	0.263	1.131-	
سنوات الخبرة	0.178	0.087	0.231	2.042	0.087	*0.046	2.042	

0.612	0.510-	0.056-	0.085	0.043-	المؤهل العلمي
-------	--------	--------	-------	--------	---------------

\* فرق دال عند مستوى الدلالة (0.05) أو أقل منه.

بناءً على الجدول (16) الذي يعرض معاملات معاينة خط الانحدار المتعدد، يتضح أن المتغيرات المستقلة التي لها تأثير إيجابي معنوي على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية هما (التأهيل البشري، وسنوات الخبرة)، حيث أظهرت نتائجهما دلالة إحصائية من خلال قيم (t) المرتفعة والقيم الاحتمالية الأقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05. في المقابل، أبرزت النتائج تأثيراً سلبياً معنوياً للمتغير المستقل (البنية التحتية) على المسؤولية الاجتماعية، مما يشير إلى أن النقص في هذا المحور قد يؤثر سلباً على تبني هذا المفهوم.

أما بقية المتغيرات المستقلة المتمثلة في (دعم الإدارة العليا، وأمن المعلومات)، فضلاً عن المتغيرات التحكمية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي)، فلم تظهر تأثيرات معنوية على المتغير التابع وفقاً للنتائج.

وبناءً على المعطيات أعلاه، يمكن صياغة معاينة خط الانحدار المتعدد للتبيؤ بقيم المسؤولية الاجتماعية استناداً إلى قيم المتغيرات المستقلة ذات التأثير المعنوي، والتي تأخذ الشكل:

$$y = 2.14 + 0.26x - 0.34z + 0.18e$$

حيث إن:

٢: تعبّر عن مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمة.

X: تعبّر عن مستوى التأهيل البشري.

Z: تعبّر عن مستوى البنية التحتية.

e: تعبّر عن سنوات الخبرة.

تشير هذه النتائج إلى ضرورة التركيز على تطوير التأهيل البشري وتعزيز الخبرات ذات الصلة، باعتبارهما عاملين رئيسيين لتحسين تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، في حين يجب معالجة أي قصور في البنية التحتية حتى لا يؤثر سلباً على هذا التبني. كما تبين عدم وجود دور معنوي للمتغيرات الأخرى في هذا النموذج بعينه.

الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الحكومة الرقمية والمسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، في ضوء رؤية المملكة 2030. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية على موظفي إدارة المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع بجامعة الملك عبد العزيز وجود مستوى عالٍ من الوعي بأهمية هذين المفهومين، ودورهما في تعزيز التنمية المستدامة وجودة الخدمات المقدمة للمجتمع. كما أوضحت الدراسة أن الحكومة الرقمية أصبحت عنصراً محورياً في دعم تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، من خلال تعزيز العدالة والشفافية وإتاحة المعلومات، وتمكين المشاركة المجتمعية في المبادرات التنموية، إضافة إلى تقليل التدخلات البشرية في الإجراءات مما يتيح بيئة أكثر موضوعية في اتخاذ القرار. كما اسهم التحول الرقمي كذلك في تحسين تجربة المستفيدين عبر الخدمات الذاتية، وتسريع الإجراءات وتقليل البيروقراطية، وهو ما يعكس ايجاباً على جودة الحياة في بيئات العمل ويعد من اهم جوانب المسؤولية الاجتماعية الداخلية. كما أبرزت الدراسة أهمية التأهيل البشري، وتطوير البنية التحتية الرقمية، باعتبارهما عاملين أساسيين لنجاح التحول الرقمي وتعزيز المسؤولية الاجتماعية.

من ناحية أخرى، كشفت الدراسة عن وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الرقمية، مثل الحاجة إلى تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر، وضمان أمن المعلومات، ورفع مستوى الوعي لدى الموظفين والمستفيدين بأهمية التحول الرقمي.

في ضوء ذلك، تؤكد الدراسة على أهمية استمرار الجهود نحو تطوير الحكومة الرقمية، وتعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية، باعتبارهما ركيزتين أساسيتين لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات مما يتطلب تعاون فعال بين مختلف الجهات والمؤسسات والمجتمع.

### التوجهات البحثية المستقبلية

تفتح هذه الدراسة آفاقاً مستقبلية لإكمال مسيرة هذا البحث العلمي في مجال الحكومة الرقمية والمسؤولية الاجتماعية كما تقدم الباحثة ببعض العناوين البحثية والتطلعات المستقبلية، وهي على النحو التالي:

- دور الجامعات السعودية في تشجيع تبني أهداف التنمية المستدامة وفق رؤية المملكة 2030م.
- دور مستهدفات رؤية المملكة 2030م في زيادة نسبة الأفراد المساهمين في المجتمع السعودي.
- اثر التوسيع في الشراكات الاستراتيجية المجتمعية على دعم اهداف التنمية المستدامة.
- دور الخدمات الرقمية في رفع مستوى الموثوقية للاعمال التنموية وفق رؤية المملكة 2030م
- اثر التحول الرقمي على دعم النمو الاقتصادي للمملكة العربية السعودية.

### توصيات الدراسة

بناءً على نتائج هذه الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة الاستثمار في تأهيل الموظفين في مجال الحكومة الرقمية من خلال توفير برامج تدريبية متخصصة، وتشجيعهم على اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة.
- تطوير البنية التحتية الرقمية من خلال توفير أحدث التقنيات وتحديث الأنظمة الإلكترونية، بما يضمن سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية.
- تعزيز التعاون بين مختلف الجهات الحكومية بهدف تبادل الخبرات وتطبيق أفضل الممارسات في مجال الحكومة الرقمية والمسؤولية الاجتماعية.
- تشجيع المشاركة المجتمعية من خلال تمكين المشاركين من تصميم وإدارة المبادرات التي تدعم المسؤولية الاجتماعية.
- تشجيع الباحثين والمهتمين على اجراء المزيد من الدراسات والأبحاث المتعمقة التي تدرس العلاقة بين التحول الرقمي والممارسات المجتمعية بما يسهم في تطوير سياسات أكثر فعالية.

## المراجع:

- أولاً: المراجع العربية
- الأحمدي، وفاء بنت ذياب. (2016). دور الجامعات السعودية في الرابط بين التعلم والمجتمع: دراسة تحليلية في ضوء المسؤولية الاجتماعية للجامعات. جامعة الأزهر، كلية التربية، المجلد الثالث، العدد (168)، الصفحات 631-684.
- الأقرع، نور طاهر محمد. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الصفحات 13164.
- الجادر، سهير عادل؛ السعدي، ساجدة عبد الرضا. (2021). القيادة الاستراتيجية وتأثيرها في المسؤولية الاجتماعية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الرابع والستين، الصفحات 108-136.
- الجدعاني، أمجاد؛ السيد، فاطمة. (2021). المسؤولية الاجتماعية والتفكير الإيجابي وعلاقتها بالتوجه نحو المستقبل لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بمدينة جدة. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 136، الصفحات 15196.
- الحاجي، سميرة حسن. (2017). رؤية مقتضبة لممارسة المسؤولية المجتمعية لجامعة الملك فيصل، جامعة الأزهر. مجلة كلية التربية، العدد 176 الجزء الثاني.
- الحفيظي، أحمد. (2019). آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية. المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد السادس، الصفحات 181-190.
- الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني 2021-2025، تم استخلاصها من الموقع الرسمي لرؤية 2030:  
[https://www.vision2030.gov.sa/media/jolbg3if/ntp\\_ar\\_opt.pdf](https://www.vision2030.gov.sa/media/jolbg3if/ntp_ar_opt.pdf)
- الخافي، أحمد. (2021). أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء للموظفين (دراسة تطبيقية في وزارة التنمية الإدارية بدولة قطر). المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد الثامن والثلاثون.
- الخوري، علي. (2021). الحكومة الرقمية: مفاهيم وممارسات. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- الذوقي، عطا الله بشير. (2016). أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العالمية في منطقة مكة المكرمة. دراسات العلوم الإدارية، المجلد 3، العدد 1.
- الشيخي، بندر بن حسن؛ شعيبى، فيصل أحمد. (2021). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحيات السجون (دراسة ميدانية على الإدارة العامة لإصلاحية جدة من وجهة نظر النزلاء). المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد الرابع والثلاثون.
- العايد، سرى إبراهيم؛ الحمو迪، سلوى عبد الله صالح. (2019). تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها. المجلة العربية للإدارة، مجلد 39، العدد 4، الصفحات 41-64.
- الفوزان، هيفاء يوسف . (2019). الأنشطة الجامعية ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى طالبات جامعة شقراء. مجلة اتحاد الجامعات العربية المجلد 39 العدد 3 ، الصفحات 89-118.
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي. (2021). دليل سياسات حوكمة البيانات الوطنية، الإصدار الثاني.

- بلقط، أميرة أحسن؛ حمانة، كمال محمد العربي. (2020). أثر حوكمة الشركات على تحقيق المسؤولية الاجتماعية في قطاع التأمين الجزائري (حالة شركات التأمين caat, caar, saa). مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 5، العدد 13، الصفحات 48-65.
- حفناوي، آمال؛ بوغديرى، حكيمة. (2019). مستوى تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 9، العدد 3 مكرر (الجزء الثاني)، الصفحات 379-401.
- خميس، آسر احمد. (2022). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد 2، العدد 2، الجزء 3.
- رتبي، طابي. (٢٠٢٠). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال كمدخل استراتيجي للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٣، العدد ١، الصفحات ٩٦-١١٥.
- رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان. (2018). دور استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة التقارير المالية لتحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية على الوزارات الحكومية الفلسطينية. مؤتمر التنمية المستدامة في ظل بيئة متغيرة. فلسطين: كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، جامعة النجاح الوطنية.
- صخر، أحمد؛ عبد اللاي، مفيد؛ خازنة، وهيبة. (2020). المسؤولية الاجتماعية كتوجه ذكي للمؤسسات الناشئة في الجزائر، مؤسسة YASSIR للنقل الحضري الجزائري نموذجا. مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 5، العدد 2، الصفحات 56-70.
- طحان، أليسار؛ عباس، نبيلة. (2020). مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية: (دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية). المجلة الدولية لضمان الجودة، المجلد الثالث، العدد 2، الصفحات 127-148.
- عبد اللطيف، مؤيد؛ سلمان، جبار. (2014). الحكومة الإلكترونية دراسة في الإطار النظري والتطبيقات. مجلة رسالة الحقوق، العدد 3، الصفحات: 169-192.
- عطالله، عبير عثمان. (2010). نموذج مقترن لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الزقازيق، الزقازيق: مصر
- عيد، عادل عزت محمد. (2019). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، المجلد 11، العدد 2، الصفحات: 235-288.
- قنطري، زليخة؛ عبد العالي، جلو. (2016). الحكومة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية عن الإدارات العمومية لولاية خنشلة. مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، الجزائر، العدد 159-182.
- كتيب إنجازات رؤية المملكة 2030 (2016-2023). تم استخلاصه من: <https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/achievements>
- كورزان، زينة. (2020). الحكومة الإلكترونية وانعكاسها على حق الفرد في الحصول على المعلومات. مجلة المعهد، العدد (3)، الصفحات: 215-244.
- محمد، قصي جاسم. (2019). دور أبعاد استدامة الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية (دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية سامراء / العراق). مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد 3، العدد 3، الصفحات 71-100.

- محمد، محمد الأمين محمود؛ العلي، رامي أسامه؛ عبد القادر، حنان محمد. (2019). أثر البيئة التنظيمية على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية على مستشفيات القطاع الخاص في مدينة نجران. *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*, المجلد 6، العدد 1، الصفحات 189-203.
- محمود، بكر؛ عبد الله، صلاح. (2017). تطوير الرقابة الداخلية للوحدات الحكومية في ظل الحكومة الإلكترونية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*, السنة الأربعين، العدد 111، الصفحات 195-210.
- مراد، سامي محمود. (2019). الجاهزية التنظيمية والتكنولوجية للجامعات ودورها في دعم الاقتصاد المعرفي وتعزيز التحول الرقمي وفق رؤية 2030. *مجلة أبحاث ودراسات التنمية*, المجلد 6 ، العدد 2، ص66-107.
- نجم، نجيب عبد المجيد؛ كريم، خولة صدر الدين. (2017). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*, المجلد 9، العدد 17، الصفحات 377-402.
- ندير، طروبيا. (2019). الحكومة الإلكترونية ومحاولة التأسيس المبدئي للإدارة الإلكترونية في الجزائر (تحليل الواقع واستشراف المستقبل). *مجلة البشائر الاقتصادية*, المجلد الرابع، العدد 3، الصفحات 537-558.
- هيئة الحكومة الرقمية (2021). دليل سياسة الحكومة الرقمية، المملكة العربية السعودية.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2025). مؤشر نجاح التجربة الرقمية للخدمات الحكومية، المملكة العربية السعودية.
- يونس، خالد مؤيد. (2020). الحكومة الإلكترونية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*, المجلد 4، العدد 4، الصفحات 125-146.

#### المراجع الأجنبية:

- Campbell, J.L. (2007). Why Would Corporations Behave In Socially Responsible Ways? An Institutional Theory of Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Review*, 32(3), Pages: 946-967.
- Chandio, Abdul Rahim.(2019). E-Government in Pakistan:Framework of Opportunities and Challenges,Global Scientific Journals,(6)12 Pages 490-501.
- Carroll, A.B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38 (3), Pages 268-295.
- Carroll, A.B. & Brown, J.A. (2018). Corporate Social Responsibility: a Review of Current Concepts, research, and issues. In *Corporate Social Responsibility*. Emerald Publishing Limited, (pp.39-96).
- DeVellis, R. F., & Thorpe, C. T. (2022). Scale development: Theory and applications (5th Ed.). SAGE Publications.
- Field, A. (2018). Discovering statistics using IBM SPSS statistics (5th edition). SAGE Publications.
- Frey, B. B. (Ed.). (2022). The SAGE encyclopedia of research design (2nd Ed.). SAGE Reference.
- Gartner Research. (2003). Traditional ROI Measures Will Fail in Government. Retrieved April22, 2021, from [http://www.gartner.com/resources/116100/116131/traditional\\_roi.pdf](http://www.gartner.com/resources/116100/116131/traditional_roi.pdf)
- George, D., & Mallery, P. (2019). IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference (16th Ed.). Routledge.
- Hernandez, M and others. (2020). Responsible Job Design Based on the internal Social Responsibility of Local Governments. *International Journal of Environmental research and Public Health Issues*.
- Revyakin, S. A. & da Rocha, A. (2021). An Empirical Investigation of E-Government Adoption in Russia: Access, Rights, Trust and Citizens' Experience. *Public Administration Issues*, no 5 (Special Issue I, electronic edition), Pages: 137–160.
- Shin,hur&kang.(2016). Employees' Perception of Corporate Social Responsibility and Job Performance: a Sequential Mediation Model. *Sustainability* 8(5),493.
- Whiston, S. C. (2016). Principles and applications of assessment in counseling (5th Ed.). Cengage Learning.

## “The Role of Digital Government in the Enhancement of the Social Responsibility Concept According to the kingdom vision 2030”

(A field study on employees of the Department of Social Responsibility and Community Service - King Abdulaziz University)

### Researchers:

ASMA SALEM AL-JABRI

Exec.Master in Public Admin. Faculty of Economics & Administration - King AbdulAziz University-Jeddah

AREEJ ABDULRAHMAN AL-SHAMASI

Associate Professor - Faculty of Economics & Administration - King Abdulaziz University - Jeddah

### Abstract:

The study aimed to explore the role of digital governance in enhancing the concept of social responsibility in line with Saudi Vision 2030, through a field study conducted on employees of the Social Responsibility and Community Service Department at King Abdulaziz University. The study covered all employees of the department (60 male and female employees) and adopted a correlational approach to analyze the relationship between variables. Data were collected and analyzed using SPSS, employing statistical methods such as correlation coefficients, reliability coefficients, percentages, means, standard deviations, and multiple linear regression analysis.

The study reached several findings, revealing a high level of implementation of digital governance practices and adoption of the concept of social responsibility. It also found a significant positive relationship between human capacity development, years of experience, and the adoption of social responsibility, along with a significant negative relationship with infrastructure. The study recommends increasing focus on training employees in the field of digital governance, developing infrastructure, enhancing cooperation between government entities, encouraging community participation in social responsibility, and conducting further studies on this topic.

**Keywords:** Digital Governance, Social Responsibility, Social Responsibility and Community Service Department – King Abdulaziz University.