

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر

اثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركات التقنية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

إشراف/

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
3.....	مشكلة الدراسة:
4.....	أهمية الدراسة:
6.....	أهداف الدراسة:
7.....	تساؤلات الدراسة:
7.....	فروض الدراسة:
7.....	الدراسات السابقة:
16.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	المنهجية وطرق البحث:
19.....	مصادر جمع البيانات:
20.....	أدوات الدراسة:
20.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
21.....	حدود الدراسة:

مقدمة:

تُعتبر ممارسات إدارة الموارد البشرية أحد العناصر الأساسية التي تسهم في نجاح المؤسسات ومنظمات الأعمال بمختلف أحجامها وأنواعها. فهي تشمل مجموعة من الأنشطة والسياسات المصممة لإدارة القوى العاملة بفعالية وكفاءة، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (البكري ونيبا، 2021)..

في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، أصبحت الحاجة إلى استراتيجيات إدارة موارد بشرية فعالة أكثر إلحاحاً من أي وقت مضى، فقد أدت العولمة والتطور التكنولوجي السريع إلى تغيير ديناميكيات السوق، مما يجعل المؤسسات بحاجة إلى تحسين مرونتها وقدرتها على التكيف (إلياس ومحمد، 2020).

وتشير الأدبيات إلى أن إدارة الموارد البشرية الجيدة تؤدي إلى زيادة رضا الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية والأداء العام للمؤسسة فالعلاقة بين رضا الموظفين وأداء المؤسسة ليست مجرد علاقة مباشرة، بل تتضمن أيضاً جوانب أخرى مثل تحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة التعاون والابتكار (المغربي، 2022).

تُعد استراتيجيات التوظيف والتعيين الفعالة أساسية في قطاع الدعاية والإعلان، الذي يواجه تحديات فريدة في جذب أفضل المواهب. حيث يتطلب هذا القطاع مهارات خاصة في الابتكار والتواصل، مما يجعل من الضروري أن تكون عمليات التوظيف دقيقة ومرنة، ويُعتبر التدريب والتطوير عنصراً محورياً لتحسين أداء الموظفين وزيادة قدرتهم على الابتكار، مما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة (عبدالرحمن والعيدي، 2023).

و يساهم نظام التعويضات في تحفيز الموظفين وتعزيز التزامهم تجاه المنظمة. يُعتبر تقديم حوافز تنافسية ومكافآت عادلة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تهدف إلى زيادة الولاء والإنتاجية (بوعبدالله، 2020).

ومع تزايد الاهتمام بالابتكار والإبداع في مجال الأعمال، يصبح من الضروري دراسة كيف تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على السلوك الإبداعي للموظفين. إن القدرة على الابتكار تمثل أحد المفاتيح الرئيسية لنجاح المشاريع في أي قطاع، وخاصة في قطاع الدعاية والإعلان الذي يتطلب أفكاراً جديدة وحلولاً مبتكرة (المغربي، 2022).

في سياق هذه الديناميكيات، تبرز الحاجة إلى دراسة شاملة تركز على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على نجاح المشاريع في شركات الدعاية والإعلان بمدينة الرياض. إن فهم كيفية تأثير هذه الممارسات على نجاح المشاريع يمكن أن يسهم في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بما يتماشى مع التحديات والفرص الفريدة التي يقدمها هذا القطاع (الشوابكة وآخرون، 2020).

مشكلة الدراسة:

تُعد ممارسات إدارة الموارد البشرية من العناصر الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي ونجاح المشاريع في مختلف القطاعات. على الرغم من هذا، لا تزال هناك فجوات في البحث حول كيفية تأثير هذه الممارسات في سياقات محددة، مثل قطاع الدعاية والإعلان. تشير الأدبيات الحالية إلى أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة الموارد البشرية يمكن أن يسهم في تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الأداء المؤسسي، ولكن في الكثير من الأحيان، يتم تناول هذا الموضوع بشكل عام دون التطرق إلى القطاعات المحددة.

على سبيل المثال، توضح دراسة البكري ونيان (2021) أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية، لكنها لا تتناول تأثير هذه الإدارة على النجاح الفعلي للمشاريع. كذلك، تشير دراسة إلياس ومحمد (2020) إلى تأثير الثقافة التنظيمية على إدارة الموارد البشرية، إلا أن البحث لا يغطي تفاصيل كيفية تطبيق هذه الممارسات بشكل خاص في شركات الدعاية والإعلان.

عند النظر إلى قطاع الدعاية والإعلان، نجد أن هذا المجال يتطلب ممارسات إدارة موارد بشرية تتسم بالمرونة والابتكار لمواكبة التغيرات السريعة في السوق. ومع ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تستكشف كيفية تأثير أبعاد إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف والتعيين، والتدريب والتطوير، ونظام التعويضات على نجاح المشاريع بشكل مباشر.

بالتالي، تكمن مشكلة الدراسة في الحاجة إلى استكشاف كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل محدد على نجاح المشاريع في شركات الدعاية والإعلان بمدينة الرياض، مما سيساهم في ملء الفجوات المعرفية الموجودة وتقديم رؤية قيمة لهذا القطاع الحيوي.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة من الناحيتين العلمية والعملية، حيث تستهدف تسليط الضوء على أثر المخاطر الإلكترونية على أداء شركات التقنية، خاصة في مدينة الرياض التي تعتبر مركزاً رئيسياً للابتكار الرقمي في المملكة العربية السعودية. مع التطور السريع في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي المتسارع، أصبحت المخاطر الإلكترونية تهديداً حقيقياً يواجه الشركات، مما يجعل من الضروري فهم هذه المخاطر وتأثيرها على الأداء العام للشركات. تتنوع أهمية الدراسة إلى بعدين رئيسيين هما الأهمية العلمية والأهمية العملية.

أولاً: الأهمية العلمية

تسهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بالمخاطر الإلكترونية وأثرها على أداء الشركات، حيث توفر إطاراً علمياً متكاملًا يساعد الباحثين والمهنيين بمجال الأمن السيبراني وإدارة المخاطر في فهم العلاقة بين المخاطر الإلكترونية وأداء الشركات التقنية. تركز الدراسة على أبعاد محددة للمخاطر الإلكترونية، مثل مخاطر أمن المعلومات، ومخاطر الاحتيال، ومخاطر عدم رضا العملاء، وتحليل كيفية تأثير كل من هذه المخاطر على أبعاد الأداء التنظيمي، والتي تشمل الأداء المالي، الأداء التشغيلي، ورضا العملاء. من خلال ذلك، تساعد الدراسة على سد الفجوة المعرفية في الأدبيات الأكاديمية حول هذا الموضوع، مما يوفر أساساً لدراسات مستقبلية تسعى لفهم تأثير المخاطر الرقمية على قطاعات أخرى متنوعة. كما تقدم نموذجاً علمياً يمكن للباحثين البناء عليه وتطويره، مما يعزز من تطوير السياسات الأكاديمية والاستراتيجيات المرتبطة بإدارة المخاطر الإلكترونية.

ثانياً: الأهمية العملية

تمثل هذه الدراسة دليلاً عملياً لصناع القرار والمديرين في شركات التقنية بمدينة الرياض، حيث تقدم نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق تساعد على مواجهة المخاطر الإلكترونية المتزايدة. من خلال فهم تأثير هذه المخاطر على الأداء المالي والتشغيلي للشركات، وكذلك على رضا العملاء، توفر الدراسة أدوات عملية تساعد في تحسين الأداء العام للشركات وتعزيز قدرتها التنافسية. تدعم نتائج الدراسة الشركات في تطوير سياسات أمنية قوية وإجراءات وقائية تحد من مخاطر أمن المعلومات ومخاطر الاحتيال، بالإضافة إلى تحسين استراتيجيات الحفاظ على رضا العملاء من خلال تحسين التجربة الرقمية الآمنة للعملاء.

تساعد الدراسة الشركات في تعزيز وعيها بأهمية إدارة المخاطر الإلكترونية وتأثيرها المباشر على مستوى الثقة لدى العملاء. حيث تمثل المخاطر الإلكترونية تحدياً معقداً يهدد الثقة بين الشركة وعملائها. بالتالي، فإن تطبيق سياسات وإجراءات قوية للأمن السيبراني بناءً على نتائج هذه الدراسة يمكن أن يساهم في رفع مستوى الثقة لدى العملاء، مما يساهم في تعزيز تنافسية الشركات في سوق التكنولوجيا المتنامي.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر المخاطر الإلكترونية بأبعادها (مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الاحتيال، مخاطر عدم رضا العملاء) على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض بأبعاده (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، رضا العملاء)، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية :
- التعرف على أثر مخاطر أمن المعلومات على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض .

- التعرف على أثر مخاطر الاحتيال على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض .
- التعرف على أثر مخاطر عدم رضا العملاء على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض .

تساؤلات الدراسة

ما هو أثر المخاطر الإلكترونية بأبعادها (مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الاحتيال، مخاطر عدم رضا العملاء) على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض بأبعاده (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، رضا العملاء)؟ الأسئلة الفرعية

- السؤال الفرعي الأول: ما هو أثر مخاطر أمن المعلومات على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض ؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو أثر مخاطر الاحتيال على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض؟
- السؤال الفرعي الثالث: ما هو أثر مخاطر عدم رضا العملاء على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض ؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمخاطر الإلكترونية على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض. ويتفرع من هذه الفرضية مجموعة الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى (H_{02}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha < 0.05)$ لمخاطر أمن المعلومات على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض.

- الفرضية الفرعية الثانية (H_{03}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) لمخاطر الاحتيال على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الثالثة (H_{04}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) لمخاطر عدم رضا العملاء على أداء شركات التقنية بمدينة الرياض.

الدراسات السابقة:

دراسة (Dorairajan 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على التفاعل بين الأمن السيبراني والأداء التنظيمي، من خلال دراسة كيفية تأثير الأمن السيبراني على مقاييس الأداء التنظيمي وكيف يتأثر بها. تناولت الدراسة عدة أبعاد تتعلق بالأمن السيبراني (حماية سرية المعلومات، سلامة الأصول الرقمية، الثقافة السيبرانية، العوامل البشرية) وأبعاد الأداء التنظيمي (إدارة المخاطر، الامتثال، الأداء المالي). كما تم التركيز على إطار العمل التقني-المنظمي-البيئي (TOE framework)، حيث شمل السياق التكنولوجي (التكلفة، العائد، التعقيد)، والسياق التنظيمي (الدعم الإداري، الجاهزية، الخبرة)، والسياق البيئي (التنافسية، القوانين واللوائح، الأحداث الخارجية).

استخدمت الدراسة منهجية تحليلية نظرية لاستكشاف العلاقة بين الأمن السيبراني والأداء التنظيمي، وناقشت كيفية تأثير الرقمنة والتحول الرقمي على ثقافة المؤسسات نحو الأمن السيبراني. كما بينت الدراسة أن التنظيمات التي تتبنى إجراءات أمنية استباقية يمكنها تحسين الثقة بين شركائها التجاريين، مما يعزز القدرة التنافسية ويسهم في تيسير المعاملات التجارية.

أظهرت النتائج أن الأمن السيبراني أصبح ينظر إليه كعامل دعم للنمو والتنافسية بدلاً من كونه عبئاً مالياً، مما يعزز الكفاءة التشغيلية والثقة. كما أكدت الدراسة على أهمية تبني نموذج التوازن بين الأمن والأداء (Security-Performance Tradeoff Model)، والذي يتناول ضرورة تحقيق توازن بين مستوى الأمان والأداء التشغيلي دون التأثير السلبي على تجربة المستخدم. أوصت الدراسة بتبني نهج قائم على الأولويات في إدارة المخاطر، وتطوير إطار أمني متكيف مع التهديدات المتغيرة، وتعزيز الوعي بالأمن السيبراني على جميع مستويات المؤسسة.

دراسة (Quinn et al.,2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على مستوى المؤسسة، مع التركيز على دمج هذه المخاطر في برامج إدارة المخاطر المؤسسية (ERM). تناولت الدراسة أبعاد إدارة مخاطر ICT (التحديد، التقييم، الإدارة) وأبعاد التأثير المؤسسي (التوافق مع الأهداف المؤسسية، الدعم عبر مستويات النظام، تكامل إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة). ركزت الدراسة على أهمية استخدام سجلات مخاطر ICT كمدخل لتشكيل صورة متكاملة لمخاطر المؤسسة، مما يساعد في تحسين القدرة على تحديد وتقييم وإدارة مخاطر ICT بشكل فعال في سياق أهداف المؤسسة الأكبر.

اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية لدراسة كيفية تأثير إدراج إدارة مخاطر ICT ضمن إطار ERM في تعزيز التكامل المؤسسي، وتم تطبيق البحث على عينة من المؤسسات الكبيرة التي تعتمد بشكل مكثف على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملياتها.

أظهرت النتائج أن دمج سجلات مخاطر ICT ضمن برامج ERM يضيف قيمة كبيرة، حيث يساهم في تحسين الوعي المؤسسي بالمخاطر ويساعد في تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية. وأوصت الدراسة بضرورة إعطاء أهمية أكبر لمخاطر ICT ضمن استراتيجيات إدارة المخاطر المؤسسية، وتبني سياسات واضحة تدعم التكامل بين المستويات التشغيلية والتنظيمية لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل آمن ومستدام.

دراسة (Hasan et al.,2021)

هدفت الدراسة إلى تقييم جاهزية الأمن السيبراني لدى المنظمات وتأثيرها على الأداء التنظيمي، حيث تركزت الدراسة على تحليل كيفية استعداد المنظمات لمواجهة الهجمات السيبرانية وتأثير ذلك على أدائها المالي وغير المالي. اعتمدت الدراسة على إطار العمل التقني-المنظمي-البيئي (TOE)، الذي يشمل أبعاد جاهزية الأمن السيبراني (العوامل التكنولوجية، العوامل التنظيمية، العوامل البيئية) كمتغيرات رئيسية، وتأثير هذه الجاهزية على الأداء الأمني للمؤسسة، ومن ثم تأثير الأداء الأمني على الأداء المالي وغير المالي.

استخدمت الدراسة منهجية كمية من خلال استبيان موجه إلى محترفي تكنولوجيا المعلومات في البحرين، وتم جمع 270 استجابة صالحة. وقد أظهرت النتائج أن جاهزية الأمن السيبراني تؤثر بشكل إيجابي على الأداء الأمني للمؤسسة، مما يؤثر بدوره على الأداء المالي وغير المالي. كما تم تأكيد أهمية سبعة من بين تسعة عوامل تؤثر على جاهزية الأمن السيبراني، والتي سبق أن تم تحديدها في دراسات سابقة.

أوصت الدراسة باستخدام النموذج الشامل المقترح كمرجع للبحوث المستقبلية، حيث يمكن أن يساهم في تحسين فهم كيفية تجهيز المنظمات لمواجهة التحديات السيبرانية وتقليل آثارها السلبية على الأداء العام، وبالتالي تعزيز استراتيجيات الأمن السيبراني لتحقيق أداء مؤسسي مستدام.

دراسة (صبيح، 2021)

هدفت الدراسة إلى استكشاف المخاطر المرتبطة بالتسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني من وجهة نظر المراهقين، بالإضافة إلى تحليل تأثير هذه المخاطر على أنماط السلوك الاستهلاكي لديهم. ركزت الدراسة على عناصر متعددة ضمن التسويق الرقمي (طريقة الترويج، محتوى المنتج، الإعلانات، الخصومات والعروض، التوزيع، السعر، المنتج) لتقييم المخاطر المحتملة وتأثيرها على

الأنماط المختلفة لسلوك المستهلك (المستهلك العقلاني، المستهلك المندفع، المستهلك المتردد، المستهلك المتريث، المستهلك الجاهل، المستهلك الثرثار). اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت عينة من المراهقين لتحليل البيانات وتحديد أنماط استجاباتهم تجاه هذه المخاطر. أظهرت النتائج أن أكثر عناصر التسويق الرقمي المحفزة للسلوك الاستهلاكي كانت طريقة الترويج، محتوى المنتج، والإعلانات، مع ميل المراهقين نحو السلوك الاستهلاكي العقلاني يليه السلوك المندفع. وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أنماط السلوك الاستهلاكي تبعاً لعوامل المستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة، نوع التعليم، والمرحلة الثانوية. أوصت الدراسة بضرورة توعية المراهقين بمخاطر التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني، وتفعيل دور الأسرة والمدرسة في توجيه سلوك المراهقين نحو استخدام آمن وفعال للتكنولوجيا، مع وضع ضوابط قانونية وأخلاقية لحماية المراهقين من مخاطر التسويق الرقمي.

دراسة (عزوز، 2019)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني على القرار الشرائي للمستهلك المصري عبر شبكات التواصل الاجتماعي، مع التركيز على تأثير ارتفاع ظاهرة الخداع التسويقي وانخفاض دور أجهزة حماية المستهلك على سلوك الشراء. اشتملت الدراسة على استراتيجيات تخفيض المخاطر (اللجوء للعلامة التجارية، وثيقة الضمان، المنتجات أو الخدمات الأعلى سعراً) كمحاور أساسية، بينما شمل القرار الشرائي (اتخاذ القرار الشرائي، الولاء للعلامة التجارية).

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطبقت على عينة من المستهلكين المصريين. أظهرت النتائج أن استراتيجيات تخفيض المخاطر، وبالأخص الولاء للعلامة التجارية، كانت الأكثر تأثيراً على قرار الشراء، حيث ساهمت في تعزيز الثقة في الشراء عبر الإنترنت. وأوصت الدراسة بتوعية المستهلك المصري بمخاطر التسويق الإلكتروني، وتعزيز ثقافة الشراء الآمن عبر الإنترنت، وتفعيل دور أجهزة حماية المستهلك في مراقبة الشركات التي تمارس الخداع التسويقي.

دراسة (المتولي، 2018)

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين مراجعات العملاء الإلكترونية ونية حجز الفندق في مصر، مع التركيز على دور المخاطر المدركة كعامل وسيط في هذه العلاقة. تناولت الدراسة أبعاد مراجعات العملاء الإلكترونية (مصادقية المعلومات، سهولة الاستخدام، محتوى المراجعات) كمتغير مستقل، بينما مثلت نية الحجز (رغبة في الحجز، توقع تجربة جيدة) كمتغير تابع. طبقت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة من مستخدمي مواقع الحجز الإلكتروني للفنادق. بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مصادقية وسهولة استخدام المراجعات الإلكترونية ونية الحجز، بينما كانت هناك علاقة سلبية بين المخاطر المدركة ونية الحجز. أوصت الدراسة بأهمية تحسين إدارة الفنادق لمراجعات العملاء الإلكترونية، وتوفير قنوات سهلة للعملاء لتقديم مراجعاتهم، وتوعية العملاء بالمخاطر وكيفية تقييمها لضمان تجربة حجز آمنة.

دراسة (أديب، 2019)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إدراك الشباب لمخاطر التسوق الإلكتروني في المجتمعات الافتراضية الاستهلاكية، وتحليل العلاقة بين إدراكهم لهذه المخاطر وسلوكهم الشرائي. تناولت الدراسة أبعاد المخاطر الإلكترونية (مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الاحتيال، مخاطر عدم رضا العملاء) كمتغير

مستقل، بينما شمل السلوك الشرائي (الاتجاه نحو الشراء الإلكتروني، النية السلوكية نحو الشراء الإلكتروني) كمتغير تابع. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وطبقت على عينة من الشباب في المجتمعات الافتراضية. أظهرت النتائج أن الشباب لديهم إدراك مرتفع للمخاطر، مما يؤثر إيجابياً على توجههم نحو التسوق الإلكتروني بشكل آمن، ولكن له تأثير سلبي على نيتهم الشرائية. وأوصت الدراسة بزيادة الوعي بين الشباب بمخاطر التسوق الإلكتروني، وتوفير بيئة تسوق آمنة وضمانات تحمي حقوق المستهلكين.

دراسة (رشوان، 2020)

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الضغوط المؤسسية على أداء المنظمة في المنظمات الصناعية بمصر، مع التركيز على دور ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء كمتغير وسيط في هذه العلاقة. شملت الدراسة أبعاد الضغوط المؤسسية (الضغوط التنظيمية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط البيئية) كمتغير مستقل، بينما تناول أداء المنظمة (الأداء المالي، الأداء السوقي، الأداء البيئي) كمتغير تابع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث بينت النتائج وجود تأثير إيجابي للضغوط المؤسسية على أداء المنظمة، إضافة إلى تأثير إيجابي لممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء كمتغير وسيط. وأوصت الدراسة بتبني ممارسات سلسلة التوريد الخضراء في المنظمات الصناعية، وتوعية العاملين بأهمية الضغوط المؤسسية لتحسين الأداء.

دراسة (فيصل، 2018)

هدفت الدراسة إلى فهم العلاقة بين تسويق الخدمات وتحسين أداء المنظمة، وتحديد الدور الوسيط لقدرات المنظمة في هذه العلاقة. تضمنت الدراسة أبعاد تسويق الخدمات (المنتج، السعر، التوزيع، الترويج) كمتغير مستقل، بينما شمل أداء المنظمة (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء التسويقي)

كمتغير تابع. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطبقت على عينة من المنظمات. أظهرت النتائج أن تسويق الخدمات يلعب دوراً كبيراً في تحسين أداء المنظمة، وأن قدرات المنظمة كانت متغيراً بسيطاً يعزز هذا التأثير. أوصت الدراسة بتبني استراتيجيات فعالة في تسويق الخدمات، وتعزيز المهارات والتقنيات التي تدعم هذا المجال لرفع الأداء المؤسسي.

دراسة (Balishani، 2021)

هدفت الدراسة إلى فهم تأثير مخاطر التسوق الإلكتروني على اتجاهات المستهلكين في الجزائر، وتحديد الأسباب وراء ببطء انتشار التسوق الإلكتروني. تناولت الدراسة أبعاد المخاطر (المخاطر الأمنية، المخاطر المالية، مخاطر تتعلق بالمنتج) كمتغير مستقل، بينما كانت اتجاهات المستهلكين نحو التسوق الإلكتروني (التوجه الإيجابي، التوجه السلبي) هي المتغير التابع. أظهرت النتائج أن المستهلكين الجزائريين لديهم توجه إيجابي نسبياً تجاه التسوق الإلكتروني، رغم إدراكهم للمخاطر. وعزت الدراسة ببطء انتشار التسوق الإلكتروني إلى عوامل مثل نقص البنية التحتية وضعف الثقة. وأوصت بضرورة تحسين البنية التحتية وزيادة التوعية لتشجيع التسوق الإلكتروني الآمن.

دراسة (Ahmed et al., 2022)

هدفت الدراسة إلى على مدى إدراك الشباب الجامعي للمخاطر المحتملة من التسوق الإلكتروني للمنتجات الدوائية، وتحديد العوامل التي تؤثر على إدراكهم لهذه المخاطر. تناولت الدراسة أبعاد التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية (الإعلانات، المعلومات، العروض الترويجية) كمتغير مستقل، بينما كان إدراك المخاطر (المخاطر الصحية، المخاطر المالية، المخاطر القانونية) هو المتغير التابع. أوضحت النتائج أن الشباب الجامعيين لديهم وعي مرتفع بالمخاطر المرتبطة بالمنتجات الدوائية عبر

الإنترنت، وأن بعض العوامل مثل التخصص وعدد سنوات استخدام الإنترنت تؤثر على هذا الإدراك. وأوصت الدراسة بتكثيف الجهود التوعوية لتوعية الشباب بمخاطر المنتجات الدوائية الإلكترونية، وتقييد الإعلانات غير الموثوقة، وتفعيل الرقابة على هذا النوع من التسويق لحماية حقوق المستهلكين.

الفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات الأمن السيبراني، وإدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتسويق الإلكتروني، يتضح أن هناك فجوة بحثية واضحة في الدراسات الحالية. فعلى الرغم من التركيز على أبعاد مختلفة لمخاطر التكنولوجيا وتأثيرها على الأداء التنظيمي، إلا أن الدراسات لم تقدم تكاملاً شاملاً يشمل جميع العوامل البيئية، والتنظيمية، والتكنولوجية، والاجتماعية التي تؤثر على إدارة المخاطر الإلكترونية داخل الشركات الكبرى، وخاصة في القطاعات ذات الحساسية العالية، مثل قطاع الاتصالات وقطاع التقنية.

أولاً: ركزت الدراسات مثل دراسة Dorairajan (2024) و Quinn وآخرون (2023) على أهمية دمج مخاطر تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني في الاستراتيجيات المؤسسية، مشيرة إلى الأهمية المتزايدة لهذا التكامل في تعزيز الأداء المؤسسي وتعزيز الثقة بين الشركاء التجاريين. ومع ذلك، لم تتناول هذه الدراسات بشكل كافٍ تأثير التكامل بين أبعاد الأمن السيبراني (مثل الثقافة السيبرانية والتفاعل البشري) وبين عناصر أخرى مثل التكنولوجيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي وتأثيراتها المتوقعة على الأداء المؤسسي الشامل.

ثانياً: تناولت دراسات مثل Hasan وآخرون (2021) تأثير جاهزية الأمن السيبراني على الأداء المالي وغير المالي، إلا أنها ركزت بشكل كبير على الإطار التكنولوجي التنظيمي البيئي (TOE)

كإطار رئيسي دون التوسع في تفسير العوامل الفردية والثقافية وتأثيرها على وعي الموظفين بمخاطر الأمن السيبراني. يبرز هنا نقص في الدراسات التي تربط بين سلوك الأفراد وثقافة المؤسسات في مواجهة المخاطر الإلكترونية وكيفية تعزيز هذا التوجه ليصبح جزءاً لا يتجزأ من الهيكل التنظيمي. ثالثاً: ركزت بعض الدراسات على التسويق الإلكتروني ومخاطره، مثل دراسة صبيح (2021) ودراسة عزوز (2019)، اللتين تناولتا المخاطر المرتبطة بالتسويق الإلكتروني، إلا أن تلك الدراسات لم تتطرق بشكل كافٍ إلى كيفية دمج إدارة المخاطر الإلكترونية مع استراتيجيات التسويق الإلكتروني لتعزيز الثقة والشفافية مع العملاء وحماية بياناتهم، وهي نقطة هامة تفتقر إليها الأدبيات الحالية في هذا المجال.

أخيراً: توضح الفجوة البحثية أن الدراسات الحالية تحتاج إلى تقديم نموذج شامل ومتكامل يجمع بين أبعاد المخاطر الإلكترونية المختلفة وتأثيراتها على الأداء المؤسسي ضمن بيئات متنوعة ومختلفة التحديات، ويشمل ذلك العوامل الثقافية والتنظيمية والتكنولوجية التي تؤثر في قابلية تبني استراتيجيات الأمن السيبراني في المؤسسات، بالإضافة إلى تأثيراتها على سلوك الموظفين وعلاقتهم بالأمن السيبراني.

بناءً على ذلك، تظهر الحاجة الملحة لإجراء دراسات أعمق تتبنى نهجاً شاملاً لدراسة تأثير المخاطر الإلكترونية على الأداء التنظيمي، مع التركيز على الجوانب البشرية والثقافية والتقنية المتكاملة داخل المؤسسات، والتي تمكن من تطوير استراتيجيات مرنة وفعالة لمواجهة التهديدات السيبرانية المتزايدة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المخاطر الإلكترونية.

المخاطر الإلكترونية تشير إلى التهديدات المحتملة التي قد تؤثر سلباً على الأنظمة والبيانات الرقمية للمؤسسة، وتشمل الأبعاد المتعلقة بأمن المعلومات، الاحتيال الإلكتروني، وعدم رضا العملاء. هذه المخاطر قد تؤثر على سلامة المعلومات وسمعة الشركة، وقدرتها على تقديم خدماتها بفعالية في السوق التقني المتزايد التنافسية (Hasan وآخرون، 2021).

مخاطر أمن المعلومات

تشمل مخاطر أمن المعلومات التهديدات التي تؤثر على سرية وسلامة وتوافر المعلومات الرقمية للمؤسسة، مثل الهجمات السيبرانية التي تهدد البيانات الهامة، وقد يؤدي فشل إدارة هذه المخاطر إلى خسائر مالية وتدهور في سمعة الشركة (Dorairajan، 2024).

مخاطر الاحتيال

تشير مخاطر الاحتيال إلى التهديدات المتعلقة بالتلاعب أو الاستغلال غير المشروع للأنظمة التكنولوجية من قبل الأفراد أو الأطراف الخارجية، مما قد يؤدي إلى خسائر مالية وإضرار بسمعة المنظمة، ويمثل تحدياً كبيراً للشركات في قطاع التقنية (Quinn وآخرون، 2023).

مخاطر عدم رضا العملاء

تشير مخاطر عدم رضا العملاء إلى التهديدات الناتجة عن تراجع تجربة المستخدم وارتفاع مستويات الشكاوى، سواء بسبب مشكلات أمنية أو تقنية، مما يؤثر سلباً على سمعة الشركة وعلاقتها بعملائها، ويضعف من قدرتها التنافسية في السوق (صبيح، 2021).

أداء شركات التقنية: أداء شركات التقنية يمثل قدرة الشركة على تحقيق أهدافها التشغيلية والمالية، ويشمل جوانب متعددة مثل الكفاءة المالية، الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء. الأداء الجيد يعكس فعالية الشركة في إدارة المخاطر وتقديم خدمات ذات جودة عالية (Hasan وآخرون، 2021).

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعد منهجاً مناسباً لدراسة أثر المخاطر الإلكترونية بأبعادها المختلفة (مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الاحتيال، مخاطر عدم رضا العملاء) على أداء شركات التقنية. يهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى وصف الواقع القائم وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتأثيرها على الأداء التنظيمي، مما يساهم في فهم مدى تأثير الأداء بمختلف المخاطر الإلكترونية.

مصادر جمع البيانات

المصادر الأولية.

تُعتبر المصادر الأولية من أهم أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة، حيث سيتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من المشاركين. سيتم توزيع الاستبانة على عينة من الموظفين والمدراء في هذه الشركات، مما يوفر بيانات مباشرة تعكس تجاربهم وآرائهم. يُتوقع أن تساعد هذه البيانات في تحليل العلاقة بين المتغيرات بشكل دقيق وموثوق.

2.المصادر الثانوية

بالإضافة إلى المصادر الأولية، سيتم الاستعانة بالمصادر الثانوية لتوفير سياق أكاديمي وأدبي قوي للدراسة. تشمل هذه المصادر الدراسات السابقة، المقالات العلمية، والتقارير المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية ونجاح المشاريع. سيتم مراجعة الأدبيات ذات الصلة ، مما يساهم في بناء إطار نظري يوجه البحث ويساعد في تفسير النتائج. يُتوقع أن توفر هذه المصادر الثانوية رؤى إضافية تساعد في فهم التوجهات الحالية والتحديات في هذا المجال.

أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميم الاستبيان بشكل يغطي كافة الأبعاد المتعلقة بالمخاطر الإلكترونية وأثرها على الأداء. يشتمل الاستبيان على مجموعة من الأسئلة المغلقة التي تقيس كل بعد من أبعاد المخاطر الإلكترونية وأثره على جوانب الأداء المختلفة (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، رضا العملاء).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: والتي تم استخدامها لوصف الخصائص الديمغرافية والوظيفية للمديرين عينة الدراسة، وتشمل:

التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للمديرين عينة الدراسة.

النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية لعينة الدراسة.

المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.

الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على ثبات فقرات ابعاد متغيرات الدراسة.

الانحدار البسيط: لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق أداة الدراسة والتعرف على العلاقة بين المتغيرات

حدود الدراسة:

- حدود موضوعية : تركيز الدراسة على أبعاد معينة من المخاطر الإلكترونية وهي مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الاحتيال، ومخاطر عدم رضا العملاء على أداء المنظمة .
- حدود مكانية: تركز الدراسة على شركات التقنية في مدينة الرياض .
- حدود زمانية : تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية: تقتصر عينة الدراسة على العاملين في شركات التقنية.

المراجع:

- أحمد، مناف عبدالمطلب. (2019). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحسين أداء المنظمة: دراسة استطلاعية لأراء عينة العاملين في مستشفيات مدينة الرمادي مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج11، ع26، 418. 438. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1030585>
- أديب، أماني ألبرت. (2019). إدراك الشباب لمخاطر التسوق الإلكتروني داخل المجتمعات الافتراضية الاستهلاكية وعلاقته بسلوكهم الشرائي. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مج18، ع1، 359. 406. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1108207>
- بن عزة، محمد حمزة. (2018). حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر البريد الدعائي "Les Spamming": دراسة مقارنة. المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، ع4، 350. 363. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1113496>
- رشوان، أحمد محمد عبدالعال. (2020). تأثير الضغوط المؤسسية على أداء المنظمة: الدور الوسيط لممارسات سلاسل التوريد الخضراء: دراسة تطبيقية على قطاع الشركات الصناعية في مصر مجلة البحوث المالية والتجارية، ع3، 952. 983. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1090653>
- صبيح، أميرة حسن سالم. (2021). مخاطر التسويق الرقمي عبر مواقع التسويق الإلكتروني وتأثيرتها على أنماط السلوك الاستهلاكي لدى المراهقين. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ع22، 449. 508. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1218490>
- عزوز، على صلاح الدين، عبدالباري، علاء عبدالواحد، و المصري، ريم. (2018). أثر استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني على القرار الشرائي للمستهلك المصري: بالتطبيق

على مواقع التواصل الاجتماعي (رسالة ماجستير غير منشورة). الاكاديمية العربية للعلوم

والتكنولوجيا والنقل البحري، القاهرة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/965069>

- عزوز، على صلاح الدين، عبدالباري، علاء عبدالواحد، و المصري، ريم بهاء. (2019). أثر استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني على القرار الشرائي للمستهلك المصري: بالتطبيق على مواقع التواصل الاجتماعي مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، مج56،

ع2 ، 1. 25- مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1031861>

- فيصل، ثائر علي أحمد، و نور الدين، كباشي محمد حامد. (2018). الدور الوسيط لقدرات المنظمة في العلاقة بين تسويق الخدمات وتحسين أداء المنظمة: دراسة تطبيقية على المنظمات الخدمية بالخرطوم (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/986413>

- المتولي، محمد محمود عبداللطيف. (2018). توسيط المخاطر المدركة في العلاقة بين مراجعات العملاء الإلكترونية ونية حجز الفندق في مصر: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للبحوث التجارية،

س5، ع4 ، 171. 218- مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/969793>

- مداني، جميلة محمد. (2019). الإبداع في المنظمة الصناعية وأثره على أداء الأعمال: دراسة حالة الاقتصاديات الناشئة مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج5، عدد خاص ، 189 -

206. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1027265>

- Ahmed, Howaida Muhammad Lotfy, and Bahamdan, Nadra Saleh Muhammad Saeed. (2022). Saudi university youth's perception of potential risks from electronic marketing of pharmaceutical products: a

- field study. Journal of Middle East Public Relations Research, No. 37, 161-222. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1272005>
- Balishani, Wahiba. (2021). The Risk of Electronic Shopping on Consumer Attitudes. Al-Reyadah Journal of Business Economics, Volume 7, No. 3, 339-356. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1206285>
 - Dorairajan, V. (2024, July). Cybersecurity and Organisational Performance—the Interplay. In ARPHA Conference Abstracts (Vol. 7, p. e129255). Pensoft Publishers.
 - Hasan, S., Ali, M., Kurnia, S., & Thurasamy, R. (2021). Evaluating the cyber security readiness of organizations and its influence on performance. Journal of Information Security and Applications, 58, 102726
 - Maamari, Muhammad. (2022). Modern approaches to improving performance in the organization: the Kaizen model. Journal of Detective Notebooks, Volume 17, Issue 1, 33-47. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1276695>
 - Stephen, Quinn., Nahla, Ivy., Matthew, Barrett., Larry, Feldman., Daniel, Topper., Greg, Witte., Karen, Scarfone., Robert, H., Gardner., Julie, Chua. (2023). Enterprise Impact of Information and Communications Technology Risk:. doi: 10.6028/nist.sp.800-221
 - Zakandariya, Houria. (2016). The role of training in improving the organization's performance. Al-Hikma Journal of Social Studies, No. 7, 157-170. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/769769>

Mid-Ocean University

College of Management

Department of risk management



The impact of electronic risks on organisational performance:

An applied study on technology companies in Riyadh.

Preparation:

Supervision:

Dr. Asmaa Anza

1446-2024