

## أثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على

### شركة الاتصالات السعودية

مشروع تخرج

إعداد

232001419

فهد مبارك القحطاني

232001473

آلاء يحيى الغامدي

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2024م



## إهداء

إلى عائلتي وأصدقائي الأعزاء، كلمات الشكر لن تكفي لتعبر عن مدى امتناني لكم ولدعمكم اللا محدود طوال رحلتي العلمية. لقد كنتم دائماً إلهاماً لي ودافعاً لتحقيق أهدافي. أتمنى أن يكون عملي هذا بمثابة تقدير صغير مني لكم، وأن يساهم في إثراء المعرفة في مجالنا. شكراً لكم على كل شيء، وأتطلع لمواصلة مشاركة النجاحات معكم في المستقبل



نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

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

دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

## المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المخاطر الإلكترونية ، ( مخاطر امن المعلومات- مخاطر الاحتيال – مخاطر عدم رضا العملاء ) على أداء المنظمة في شركة الاتصالات السعودية ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركة الاتصالات السعودية بالمملكة العربية السعودية وقامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة لجمع بيانات الدراسة وذلك عن طريق أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 405 فرد وهم الذين قاموا بالإجابة على اسئلة استمارة الاستبيان.، وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الرزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS بغرض الوصول إلى النتائج.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر طردى ذات دلالة إحصائية أثر المخاطر الإلكترونية ، ( مخاطر امن المعلومات- مخاطر الاحتيال – مخاطر عدم رضا العملاء ) على أداء المنظمة في شركة الاتصالات السعودية

.وأوصت الدراسة بتعزيز قدرات الشركة السعودية للاتصالات في التعامل مع مخاطر الأمن الإلكتروني والاحتيال من خلال تطوير برامج تدريبية وورش عمل مخصصة للموظفين، وذلك لزيادة الوعي وتحسين المهارات في مجال أمن المعلومات، والتركيز على استدامة وتحسين أداء الشركة السعودية للاتصالات من خلال استمرارية جهود الحفاظ على الموارد وتطوير العمليات الداخلية لتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة، وتعزيز استراتيجيات الشركة للتعامل مع مخاطر الأمن الإلكتروني، والتحقق من هويات العملاء، والتأكد من أمان المعلومات للحفاظ على سمعة الشركة وتعزيز ثقة العملاء

الكلمات المفتاحية : المخاطر الإلكترونية - أداء المنظمة - شركة الاتصالات السعودية.

## قائمة المحتويات

|        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| ب..... | بسم الله الرحمن الرحيم            |
| ج..... | إهداء                             |
| د..... | شكر وتقدير                        |
| ه..... | المستخلص                          |
| و..... | قائمة المحتويات                   |
| ي..... | قائمة الجداول                     |
| ك..... | قائمة الأشكال                     |
| 1..... | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| 1..... | 1.1 المقدمة                       |
| 2..... | 2.1 مشكلة الدراسة                 |
| 3..... | 3.1 أهمية الدراسة:                |
| 4..... | 4.1 أهداف الدراسة                 |
| 5..... | 5.1 أسئلة الدراسة                 |
| 5..... | 6.1 فرضيات الدراسة                |
| 6..... | 7.1 نموذج الدراسة                 |
| 7..... | 8.1 أسباب اختيار الموضوع          |
| 8..... | 9.1 المنهجية:                     |
| 8..... | 10.1 مصادر البيانات:              |

|         |                                        |
|---------|----------------------------------------|
| 9.....  | 11.1 أدوات الدراسة:                    |
| 9.....  | 12.1 حدود الدراسة.....                 |
| 9.....  | 13.1 الدراسات السابقة.....             |
| 22..... | الفصل الثاني: الإطار النظري.....       |
| 22..... | المبحث الأول: المخاطر الإلكترونية..... |
| 22..... | 1.1.2 تعريف المخاطر الإلكترونية.....   |
| 23..... | 2.1.2 مصادر المخاطر الإلكترونية :      |
| 24..... | 3.1.2 أهداف المخاطر الإلكترونية:       |
| 25..... | 4.1.2 مجالات الخطر الإلكتروني.....     |
| 26..... | 5.1.2 صور المخاطر الإلكترونية.....     |
| 30..... | 6.1.2 أبعاد المخاطر الإلكترونية:       |
| 33..... | المبحث الثاني: أداء المنظمة.....       |
| 33..... | 1.2.2 تعريف أداء المنظمات.....         |
| 34..... | 2.2.2 طرق تقييم أداء المنظمة:          |
| 36..... | 3.2.2 مفهوم الأداء :                   |
| 39..... | 4.2.2 أنواع الأداء :                   |
| 39..... | 5.2.2 حسب المعيار الوظيفي.....         |
| 41..... | 6.2.2 محددات الأداء :                  |
| 43..... | 7.2.2 عناصر الأداء :                   |
| 44..... | 8.2.2 أبعاد الأداء :                   |

|         |                                            |
|---------|--------------------------------------------|
| 45..... | الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة      |
| 45..... | 1.3 مقدمة                                  |
| 45..... | 2.3 منهجية البحث:                          |
| 45..... | 3.3 مجتمع وعينة الدراسة                    |
| 45..... | 4.3 مصادر البيانات:                        |
| 46..... | 5.3 الأساليب الإحصائية:                    |
| 46..... | 6.3 أداة الدراسة                           |
| 47..... | 7.3 صدق أداة الدراسة                       |
| 50..... | 8.3 ثبات أداة الدراسة:                     |
| 51..... | الفصل الرابع: تحليل النتائج                |
| 51..... | 1.4 مقدمة                                  |
| 51..... | 2.4 خصائص عينة الدراسة                     |
| 52..... | 3.4 تحليل استمارة الاستبيان                |
| 56..... | 4.4 اختبار فروض الدراسة                    |
| 61..... | الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات |
| 61..... | 1.5 مقدمة                                  |
| 61..... | 2.5 نتائج الدراسة                          |
| 63..... | 3.5 التوصيات                               |
| 64..... | Abstract                                   |
| 65..... | المراجع                                    |

|         |                                        |
|---------|----------------------------------------|
| 65..... | أولاً: المراجع باللغة العربية.....     |
| 67..... | ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية..... |
| 70..... | الملاحق.....                           |
| 71..... | استمارة استبيان.....                   |

## قائمة الجداول

| رقم الصفحة | اسم الجدول                                                                                          |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47         | جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة                                        |
| 48         | جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول                                                      |
| 49         | جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني                                                     |
| 50         | جدول (4) معامل الثبات لمحاو واستمارة الاستبيان                                                      |
| 51         | جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها                                                           |
| 52         | جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات مخاطر أمن المعلومات |
| 53         | جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات مخاطر الاحتيال      |
| 54         | جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات عدم رضا العملاء     |
| 55         | جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات أداء المنظمة        |
| 57         | جدول (10) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية                                |
| 57         | جدول (11) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى                          |
| 58         | جدول (12) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية                         |

|    |                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|
| 59 | جدول (13) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية<br>الثالثة |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|

### قائمة الأشكال

| رقم الصفحة | اسم الشكل                |
|------------|--------------------------|
| 7          | شكل (1): متغيرات الدراسة |

## الفصل الأول: الإطار العام للدارسة

### 1.1 المقدمة

شهد العالم في بداية القرن الحادي والعشرين مجموعة من التطورات التكنولوجية التي لعبت دوراً حيوياً في تغيير نمط حياة الإنسان وغيّرت جوانبها السياسية والاقتصادية والاجتماعية بشكل كبير، وقد أدى ظهور الادارة الإلكترونية إلى التطور في مجال الاتصالات في المنظمات والمؤسسات الصناعية والخدمية ، لذلك ظهرت المخاطر الإلكترونية وخاصة تلك التي تعمل في بيئة تتميز بالتطور والابتكار من خلال الانتقال من أسلوب الإدارة التقليدي وإلى أسلوب الإدارة الحديثة القائمة على التكنولوجيا الحديثة، فظهر مع استخدام التكنولوجيا الحديثة العديد من أشكال المخاطر التي تهدد أداء المنظمات. (Zaqandari, 2016)

أنّ الإلكترونيّة تعتمد على التكنولوجيا باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت لإنجاز الأعمال والمهام وكذلك تقديم الخدمات بأقل جهد وأقصر وقت، وأثناء تنفيذ هذه المهام تظهر أشكال المخاطر الإلكترونيّة ، وهذا يتطلب ومن المنظمات توفير البنية التحتية والإمكانات المادية والبشرية والفنية التي تمنع وقوع أشكال المخاطر التكنولوجية ، وينعكس ذلك على المنظمة وأدائها ، حيث أنها من ضرورات نجاح أي منظمة، وخاصة في القطاع الخدمي الذي يقوم على التكنولوجيا والإلكترونيات مثل مجال الاتصالات(عزوز،2019)

لذلك فمن الضروري أن تركز المنظمات الصناعية على تحسين فاعلية المنظمة بكفاءة وفعالية عالية، مثل مواكبة التطورات والتي تحدث في الصناعات الخدمية مثل صناعة الاتصالات ، وتحقيق المنافسة النظرية من المنظمات. وفي ظل سعي شركات الاتصالات إلى مواكبة النمو والتطور، فإنه يتعين عليها تطبيق أدوات الحوط من المخاطر الإلكترونيّة، كونها الأسلوب الرائد في الإدارة للمؤسسات الاتصالات الراغبة في تحسين فاعلية المنظمة، وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال تطوير وتنمية الموارد البشرية واتباع استراتيجيات عدة منها تطوير الموظفين بعد منحهم الثقة من قبل الإدارة العليا كصلاحيات وحريات

واستقلالية للعمل بعيدا عن البيروقراطية في حل بعض القضايا التي تمثل مخاطر  
الكثرونية(الصمادي،2014)

في ظل الاهتمام الشديد من قبل شركات الاتصالات السعودية بالتطوير في أدائها وذلك من اجل  
الحصول على اعلى درجات الرضا من عملائها ، ومن اهم عمليات التطوير في تلك المنظمات هي مواجهة  
المخاطر الإلكترونية في جميع عملياتها التي تتم مع العملاء ، فكان لابد لهذه الشركات العمل على مواجهة  
تلك المخاطر التي تواجه عمليات الرقمنة في أدائها وإيجاد السبل والحلول لمعالجة تلك المخاطر وبالإطلاع  
على الدراسات السابقة والأبحاث وبالدراسة النظرية تبين أن هناك بعض المخاطر الإلكترونية التي تواجه  
أداء شركات الاتصالات وهي مخاطر سلامة المعلومات ومخاطر إمكانية التحكم ، لذلك على شركات  
الاتصالات السعودية الاهتمام والتغلب على تلك المخاطر للوصول الى الأداء افضل والسرعة في الخدمة  
المقدمة للعميل والحصول على درجة الرضا المطلوبة من العميل لتحقيق أهداف المنظمة .

## 2.1 مشكلة الدراسة

تواجه شركات الاتصالات السعودية العديد من التغيرات المستمرة في وخاصة التكنولوجيا  
المتطورة والمتغيرة بشكل كبير يوم بعد يوم ، وهذا يتطلب منه الوقوف في وجه المخاطر التي تواجهه نتيجة  
للتطور او نتيجة لضعف الأنظمة الوقائية في الشركات ضد المخاطر الإلكترونية وفي نفس الوقت نجاح  
شركات الاتصالات في الأداء وقدرتها على تحقيق المنافسة والنجاح المستمر في عمله وزيادة وتحسين  
منتجاته ، إن اتباع الشركة للأساليب التقليدية في حل المخاطر الناجمة عن التكنولوجيا، يحرم شركات  
الاتصالات في المملكة العربية السعودية من تحقيق المنافسة ومواكبة التطورات وامتلاك التكنولوجيا  
الحديثة في الصناعة، بالإضافة إلى قلة الاستثمار في الإمكانيات المالية والمادية والبشرية مما ينعكس سلباً  
على فعالية أداء الشركات . (Zaqandari, 2016)

وهنا أصبح من الضروري أن يعتمد شركات الاتصالات في المملكة على أنظمة الإلكترونية لنمو  
وتطور عمله وتقلل من المخاطر الإلكترونية، وذلك يعد من الحلول الناجحة لأنها توفر الوقت والجهد  
اللازمين. كما يجب على الإدارة العليا أن تمنح الموظفين بعض الصلاحيات من أجل سرعة مواجهة المخاطر

التكنولوجية التي تواجههم، حيث ينعكس ذلك بدوره على فعالية المنظمة وتحسين وزيادة منتجاتها بما يتماشى مع تطلعاتها وتحقيق أهدافها. وتبرز مشكلة البحث المذكورة أعلاه من خلال الإجابة على التساؤل التالي:

ما هو أثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية؟

### 3.1 أهمية الدراسة:

#### • الأهمية العلمية

- يُعدّ هذا البحث من الأبحاث الرائدة في مجال المخاطر الإلكترونية وأثرها على أداء المنظمات في المملكة العربية السعودية.
- يساهم البحث في سد فجوة المعرفة حول الموضوع من خلال تحليله لواقع شركة الاتصالات السعودية، كإحدى أكبر الشركات في المملكة
- . يُقدم البحث فهماً أعمق للعلاقة بين المخاطر الإلكترونية وأداء المنظمات، من خلال تحليل أبعاد مختلفة مثل: التنسيق، قدرة المعلومات، الإنتاجية، القدرة على الإدارة، سلامة المعلومات، إمكانية التحكم، والحصرية.
- يُساعد هذا الفهم الشركات على تقييم وتحديد المخاطر الإلكترونية بشكل أفضل، واتخاذ خطوات فعّالة للحد من تأثيرها على أدائها.
- يُقدم البحث توصيات عملية للشركات حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها دون التعرض لمخاطر غير مالية.
- تُساعد هذه التوصيات الشركات على تطوير استراتيجيات فعّالة لإدارة المخاطر الإلكترونية، وتحسين قدرتها على التكيف مع التحديات المتغيرة في بيئة الأعمال الرقمية.

#### • الأهمية العملية

- تتمثل الأهمية العملية للدراسة في أنها تشكل دليلاً إرشادياً، يمكن من خلاله إعادة النظر في إمكانية التعرف على مفاهيم المخاطر الإلكترونية، وتأثيرها في تطوير أداء المنظمات والشركات والهيئات، بما يسهم في تطوير وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الشركة.
- يسهم الكشف عن تأثير المخاطر الإلكترونية على تطوير أداء شركات الاتصالات
- كما أن النتائج التي سوف تتوصل إليها من هذه الدراسة من الممكن أن يستفاد منها الإداريين في تنفيذ وتقويم الأعمال بالصورة المطلوبة التي تحقق الأداء الجيد لشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- توفر هذه الدراسة مرجعاً مهماً للمنظمات حول نجاح الشركات التي تتحوط من المخاطر الإلكترونية.
- يتطلع الباحث إلى أن تسهم هذه الدراسة في تحسين أداء شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وتضيف لها ميزة تنافسية في ظل البيئة الإلكترونية، وتزيد استعدادها المؤسسي ضد الفساد، مما سيعود بالنفع على هذه الشركات وعلى المجتمع في آن واحد.

#### 4.1 أهداف الدراسة

بناءً على المشكلة المطروحة فإن الدراسة تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف، ويتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على تأثير المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة في شركات الاتصالات السعودية ، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية :

- تحليل مخاطر أمن المعلومات وتقييم تأثيرها على أداء شركة الاتصالات السعودية.
- استقصاء مخاطر الاحتيال وتقييم كيفية تأثيرها على أداء شركة الاتصالات السعودية.
- دراسة مخاطر عدم رضا العملاء وتحليل تأثيرها على أداء شركة الاتصالات السعودية.
- تقديم توصيات وإجراءات محتملة للتعامل مع المخاطر الإلكترونية وتحسين أداء شركة الاتصالات السعودية.

– تطبيق النتائج والتوصيات الحاصلة على الشركة الاتصالات السعودية والاستفادة منها في تحسين الإدارة والأداء في المستقبل..

## 5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما هو تأثير المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية؟

وتنبثق من هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية منها.

- 1- كيف يمكن تصنيف مخاطر أمن المعلومات وما هو تأثير كل نوع من هذه المخاطر على أداء المنظمة؟
- 2- ما هي أبرز أنواع الاحتيال التي قد تؤثر على شركة الاتصالات وكيف يمكن تقييم تأثيرها على الأداء؟
- 3- كيف يمكن قياس مدى رضا العملاء وتحديد العوامل التي تؤثر فيها؟
- 4- ما هي الأساليب والإجراءات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع مخاطر الإلكترونية بشكل فعال؟
- 5- ما هي العوامل التي يجب مراعاتها في تطوير استراتيجيات للتعامل مع مخاطر الإلكترونية في المستقبل؟

## 6.1 فرضيات الدراسة

تستند هذه الدراسة على الفرضيات العدمية التالية التي يمكن تقسيمها الى فرضية رئيسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية :

### الفرضية الرئيسية

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للمخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة على شركة الاتصالات السعودية.

## الفرضيات الفرعية

### الفرضية الفرعية الاولى :

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) لمخاطر أمن المعلومات على

أداء المنظمات على شركة الاتصالات السعودية

### الفرضية الفرعية الثانية :

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) لمخاطر الاحتيال على أداء

المنظمات على شركة الاتصالات السعودية

### الفرضية الفرعية الثالثة :

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) لمخاطر عدم رضا العملاء

على أداء المنظمة على شركة الاتصالات السعودية

## 7.1 نموذج الدراسة

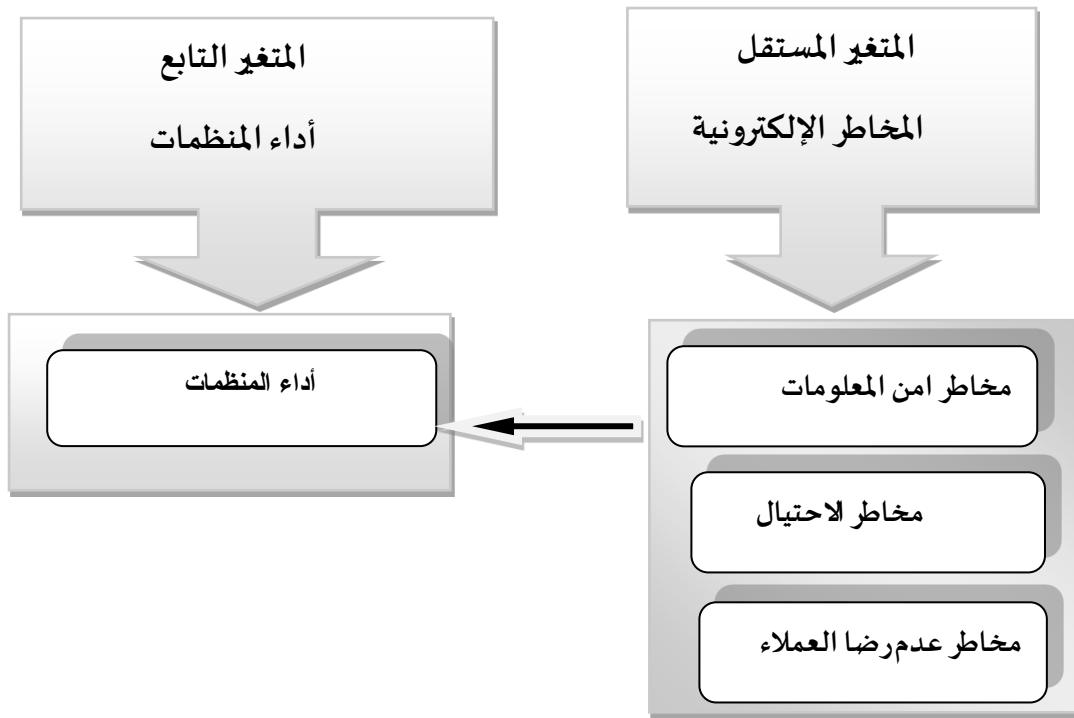
يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على

شركة الاتصالات السعودية ويتضمن المتغيرات التالية:

– المتغير المستقل: المخاطر الإلكترونية ، ( مخاطر امن المعلومات- مخاطر الاحتيال – مخاطر عدم

رضا العملاء )

– المتغير التابع: أداء المنظمات



الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث

## 8.1 أسباب إختيار الموضوع

### الأسباب الذاتية

- الاهتمام الباحث بموضوع الأمن السيبراني والمخاطر الإلكترونية.
- رغبة الباحث في فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمات.
- رغبة الباحث في التأثير الكبير للمخاطر الإلكترونية على مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع الاتصالات.
- رغبة في المساهمة في تطوير حلول فعّالة لإدارة المخاطر الإلكترونية.
- اهتمام الباحث بشركة الاتصالات السعودية، كإحدى أكبر الشركات في المملكة العربية السعودية.

### الأسباب الموضوعية

- قلة الأبحاث العلمية حول المخاطر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
- الحاجة إلى فهم أفضل للواقع العملي لإدارة المخاطر الإلكترونية في الشركات السعودية.
- أهمية الموضوع من الناحية العملية، خاصة في ظل ازدياد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات.
- توفر البيانات اللازمة لإجراء البحث من خلال تقارير شركة الاتصالات السعودية.
- إمكانية تعميم نتائج البحث على الشركات الأخرى في المملكة العربية السعودية.

## 9.1 المنهجية:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف اثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة .

## 10.1 مصادر البيانات :

- اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:
- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
  - المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على اثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية

## 11.1 أدوات الدراسة:

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

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة العاملين في شركة الاتصالات السعودية، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، وعدد سنوات الخبرة
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

## 12.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية : قامت الدراسة بقياس اثر المخاطر الإلكترونية بأبعادها ( مخاطر امن المعلومات- مخاطر الاحتيال – مخاطر عدم رضا العملاء )على أداء المنظمة .
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على شركة الاتصالات السعودية.
- حدود زمانية: اقتصرت الدراسة على عام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية.

## 13.1 الدراسات السابقة

| الدراسات العربية |                                                                                                                                 |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الدراسة          | (صبيح، 2021)                                                                                                                    |
| أهداف الدراسة    | تهدف الدراسة إلى: تحديد مخاطر التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني من وجهة نظر المراهقين. والكشف عن اتجاهات المراهقين نحو |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <p>آليات الحماية للحد من مخاطر التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني. وتحليل تأثير التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني على أنماط السلوك الاستهلاكي لدى المراهقين.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |
| <p>عناصر المخاطر الرقمية عبر مواقع التسوق الإلكتروني (طريقة الترويج، محتوى المنتج، الإعلانات، الخصومات والعروض، التوزيع، السعر، المنتج)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>المتغير المستقل</b></p>       |
| <p>أنماط السلوك الاستهلاكي لدى المراهقين (المستهلك العقلاني، المستهلك المندفع، المستهلك المتردد، المستهلك المترث، المستهلك الجاهل، المستهلك الثرثار)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>المتغير التابع</b></p>        |
| <p>المنهج الوصفي التحليلي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>منهجية البحث</b></p>          |
| <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن أكثر عناصر التسويق الرقمي المحفزة للسلوك الاستهلاكي هي طريقة الترويج، محتوى المنتج، الإعلانات، الخصومات والعروض. وأظهرت الدراسة أن المراهقين يميلون إلى السلوك الاستهلاكي العقلاني، يليه السلوك المندفع. وأظهرت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين أنماط السلوك الاستهلاكي لدى المراهقين تبعاً للمستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة، ونوع التعليم، والمرحلة الثانوية.</p> <p>وتوصي الدراسة بضرورة توعية المراهقين بمخاطر التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني، وتعليمهم كيفية استخدام هذه المواقع بشكل آمن وفعال.</p> <p>وتوصي الدراسة بضرورة تفعيل دور الأسرة والمدرسة في مراقبة سلوك المراهقين على الإنترنت، وتوجيههم نحو الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا.</p> <p>وتوصي الدراسة بضرورة وضع ضوابط قانونية وأخلاقية لتنظيم التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني، لحماية المراهقين من الاستغلال</p> | <p><b>أهم النتائج والتوصيات</b></p> |

| الدراسة               | (الصمادي، 2014)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أهداف الدراسة         | تهدف الدراسة إلى: استطلاع مدى تطبيق منظمات الأعمال الأردنية لإجراءات وقائية لحماية أنظمة معلوماتها التسويقية عبر شبكة الإنترنت. ومعرفة مستوى إدراك منظمات الأعمال الأردنية لمصادر الخطر المحتملة على أمن معلوماتها.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير المستقل       | إجراءات حماية أنظمة المعلومات التسويقية عبر شبكة الإنترنت (الوعي بأهمية أمن المعلومات، التعاون مع جهات خارجية، متابعة البرمجيات الحديثة)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| المتغير التابع        | مستوى إدراك منظمات الأعمال الأردنية لمصادر الخطر المحتملة على أمن معلوماتها (الفيروسات، القرصنة الإلكترونية)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| منهجية البحث          | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| أهم النتائج والتوصيات | <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة تميز منظمات الأعمال الأردنية بدرجة عالية من الوعي بأهمية أمن المعلومات الإلكترونية، وقيامها بحزمة إجراءات وقائية لحماية أنظمة معلوماتها التسويقية على شبكة الإنترنت. ولم تبد منظمات الأعمال الأردنية اهتمامًا كبيرًا بالتعاون مع جهات خارجية للحد من القرصنة الإلكترونية، ولا حتى في متابعة البرمجيات الحديثة في مجال أمن المعلومات. وكانت معظم المنظمات قلقة بشأن نشر برامج الفيروسات على شبكة الإنترنت، حيث أكدت هذه المنظمات أن برامج الفيروسات كانت المصدر الأكثر خطورة على أمن معلوماتها الإلكترونية. وتوصي الدراسة بضرورة زيادة وعي العاملين بالمنظمات بأهمية أمن المعلومات عبر شبكة الإنترنت، وعقد دورات تدريبية لهم لتأهيلهم في مجال البرمجيات والتقنيات الحديثة في أمن المعلومات للتعامل مع الفيروسات على اختلاف أنواعها، والقرصنة الإلكترونية.</p> |
| الدراسة               | (عزوز، 2019)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أهداف الدراسة         | تهدف الدراسة إلى: قياس أثر استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني على القرار الشرائي للمستهلك المصري عبر شبكات التواصل الاجتماعي. وتحديد الاستراتيجيات الأكثر تأثيراً على القرار الشرائي، في ظل عاملين: ارتفاع ظاهرة الخداع التسويقي، وانخفاض دور أجهزة وجمعيات حماية المستهلك.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| المتغير المستقل       | استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني (اللجوء للعلامة التجارية، اللجوء لوثيقة الضمان، اللجوء للمنتجات أو الخدمات الأعلى سعراً)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| المتغير التابع        | القرار الشرائي (اتخاذ القرار الشرائي، الولاء للعلامة التجارية)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| منهجية البحث          | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| أهم النتائج والتوصيات | أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني لها تأثير كبير على القرار الشرائي للمستهلك المصري عبر شبكات التواصل الاجتماعي. وكانت استراتيجية الولاء للعلامة التجارية هي الاستراتيجية الأكثر تأثيراً على القرار الشرائي. وأدى ارتفاع ظاهرة الخداع التسويقي وانخفاض دور أجهزة وجمعيات حماية المستهلك إلى زيادة اعتماد المستهلك المصري على استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة عند اتخاذ قرار الشراء. وتوصي الدراسة بضرورة توعية المستهلك المصري بمخاطر التسويق الإلكتروني، وتعزيز ثقافة الشراء الآمن عبر الإنترنت. وتوصي الدراسة بضرورة تفعيل دور أجهزة وجمعيات حماية المستهلك في مراقبة ومحاسبة الشركات التي تمارس الخداع التسويقي |
| الدراسة               | (المتولي، 2018)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| أهداف الدراسة         | تهدف الدراسة إلى: معرفة العلاقة بين مراجعات العملاء الإلكترونيات ونية حجز الفندق في مصر. وتحديد دور المخاطر المدركة في هذه العلاقة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المتغير المستقل       | مراجعات العملاء الإلكترونية (مصادقية المعلومات، سهولة الاستخدام، محتوى المراجعات)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| المتغير التابع        | نية حجز الفندق (رغبة في الحجز، توقع تجربة جيدة)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| منهجية البحث          | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| أهم النتائج والتوصيات | <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مراجعات العملاء الإلكترونية ونية حجز الفندق. وأظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية بين مراجعات العملاء الإلكترونية والمخاطر المدركة. وأظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية بين المخاطر المدركة ونية حجز الفندق. وأظهرت الدراسة أن المخاطر المدركة تتوسط العلاقة بين مراجعات العملاء الإلكترونية ونية حجز الفندق.</p> <p>وتوصي الدراسة بأهمية مراجعات العملاء الإلكترونية في التأثير على نية حجز الفندق. وتوصي الدراسة بضرورة إتاحة قنوات سهلة وفعالة للعملاء لمشاركة مراجعاتهم الإلكترونية. وتوصي الدراسة بضرورة توعية العملاء بمخاطر الحجز الإلكتروني، وكيفية تقييمها. وتوصي الدراسة بضرورة قيام الفنادق بإدارة مراجعات العملاء الإلكترونية بشكل فعال</p> |
| الدراسة               | (أديب، 2019)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| أهداف الدراسة         | <p>أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى: ومعرفة مدى إدراك الشباب لمخاطر التسوق الإلكتروني داخل المجتمعات الافتراضية الاستهلاكية. وتحليل العلاقة بين إدراك الشباب لمخاطر التسوق الإلكتروني وسلوكهم الشرائي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| المتغير المستقل       | <p>إدراك الشباب للمخاطر الإلكترونية (مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الاحتيال، مخاطر عدم رضا العملاء)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المتغير التابع        | سلوك الشباب الشرائي (الاتجاه نحو الشراء الإلكتروني، النية السلوكية نحو الشراء الإلكتروني)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| منهجية البحث          | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| أهم النتائج والتوصيات | <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن الشباب لديهم إدراك مرتفع لمخاطر التسوق الإلكتروني. وأظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين إدراك الشباب لمخاطر التسوق الإلكتروني واتجاههم نحو الشراء الإلكتروني. وأظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية بين إدراك الشباب لمخاطر التسوق الإلكتروني ونيتهم السلوكية نحو الشراء الإلكتروني. وتوصي الدراسة بضرورة توعية الشباب بمخاطر التسوق الإلكتروني. وتوصي الدراسة بضرورة توفير بيئة تسوق إلكتروني آمنة للشباب. وتوصي الدراسة بضرورة توفير ضمانات لحماية حقوق المستهلكين في حالة حدوث أي مشاكل في التسوق الإلكتروني</p> |
| الدراسة               | (مداني، 2019)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| أهداف الدراسة         | تهدف الدراسة إلى: معرفة العلاقة بين الإبداع وأداء الأعمال في المنظمة الصناعية في الاقتصاديات الناشئة. وتحديد دور الإبداع في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة الصناعية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير المستقل       | الإبداع (القدرة على الابتكار، تبني المواهب الإبداعية)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| المتغير التابع        | أداء الأعمال (الاستمرارية في السوق، تحقيق الأهداف الاستراتيجية)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| منهجية البحث          | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| أهم النتائج والتوصيات | <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الإبداع وأداء الأعمال في المنظمة الصناعية. وأظهرت الدراسة أن الإبداع يلعب دوراً هاماً في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة الصناعية. وأظهرت الدراسة أن المنظمات الصناعية في الاقتصاديات الناشئة تتميز بإدارة استراتيجية مبدعة.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <p>وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز الإبداع في المنظمات الصناعية. وتوصي الدراسة بضرورة توفير بيئة مناسبة لدعم الإبداع في المنظمات الصناعية. وتوصي الدراسة بضرورة الاستفادة من الإبداع في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات الصناعية.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| (رشوان، 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | الدراسة               |
| <p>تهدف الدراسة إلى: معرفة تأثير الضغوط المؤسسية على أداء المنظمة في المنظمات الصناعية في مصر. وتحديد دور ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء كمتغير وسيط في العلاقة بين الضغوط المؤسسية وأداء المنظمة</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | أهداف الدراسة         |
| <p>الضغوط المؤسسية (الضغوط التنظيمية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط البيئية)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | المتغير المستقل       |
| <p>أداء المنظمة (الأداء المالي، الأداء السوقي، الأداء البيئي)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | المتغير التابع        |
| <p>المنهج الوصفي التحليلي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | منهجية البحث          |
| <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي للضغوط المؤسسية على أداء المنظمة في المنظمات الصناعية. وأظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي لممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء على أداء المنظمة. وأظهرت الدراسة أن ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين الضغوط المؤسسية وأداء المنظمة. وتوصي الدراسة بضرورة تبني ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء في المنظمات الصناعية. وتوصي الدراسة بضرورة توعية المنظمات الصناعية بأهمية الضغوط المؤسسية وأثرها على أداء المنظمة. وتوصي الدراسة بضرورة دعم المنظمات الصناعية في تبني ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء من خلال تقديم الحوافز والمساعدات</p> | أهم النتائج والتوصيات |
| (أحمد، 2019)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | الدراسة               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى: والتعرف على مدى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات بمحافظة الأنبار. ومعرفة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على أداء المستشفيات                                                                                              | أهداف الدراسة         |
| ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوصيف، التوظيف، التدريب، المكافأة)                                                                                                                                                                                                                     | المتغير المستقل       |
| أداء المستشفى (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء البيئي)                                                                                                                                                                                                                                   | المتغير التابع        |
| المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                          | منهجية البحث          |
| أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة ضعف تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات بمحافظة الأنبار. وأظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على أداء المستشفيات. وتوصي الدراسة بضرورة تبني ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات. | أهم النتائج والتوصيات |
| وتوصي الدراسة بضرورة توعية مسؤولي المستشفيات بأهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء. وتوصي الدراسة بضرورة تقديم الدعم والمساندة للمستشفيات لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء                                                                                                   |                       |
| (فيصل، 2018)                                                                                                                                                                                                                                                                                    | الدراسة               |
| تهدف الدراسة إلى: ومعرفة العلاقة بين تسويق الخدمات وتحسين أداء المنظمة. وتحديد الدور الوسيط لقدرات المنظمة في العلاقة بين تسويق الخدمات وتحسين أداء المنظمة.                                                                                                                                    | أهداف الدراسة         |
| تسويق الخدمات (المنتج، السعر، التوزيع، الترويج)                                                                                                                                                                                                                                                 | المتغير المستقل       |
| أداء المنظمة (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء التسويقي)                                                                                                                                                                                                                                  | المتغير التابع        |
| المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                          | منهجية البحث          |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>أهم النتائج والتوصيات</p> | <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تسويق الخدمات وتحسين أداء المنظمة. وأظهرت الدراسة أن قدرات المنظمة تلعب دورًا وسيطًا في العلاقة بين تسويق الخدمات وتحسين أداء المنظمة. وتوصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تسويقية فعالة للخدمات.</p> <p>وتوصي الدراسة بضرورة تطوير قدرات المنظمة لتحسين أدائها. وتوصي الدراسة بضرورة التركيز على المهارات والتقنيات والبنية التحتية التي تدعم تسويق الخدمات</p>                         |
| <p>الدراسة</p>               | <p>(زقندري، 2015)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>أهداف الدراسة</p>         | <p>أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى: وتحديد أهمية التكوين في رفع أداء المؤسسة. وتحليل مبادئ وأهداف التكوين. وتحديد أهم الطرق المتبعة في العملية التكوينية وأبرز مهامها. وشرح كيفية التخطيط الاستراتيجي للعملية التكوينية.</p>                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>المتغير المستقل</p>       | <p>التكوين (المبادئ، الأهداف، الطرق، المهام)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>المتغير التابع</p>        | <p>أداء المؤسسة (الكفاءة، الإنتاجية، التكيف مع التغيير)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>منهجية البحث</p>          | <p>المنهج الوصفي التحليلي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>أهم النتائج والتوصيات</p> | <p>هم النتائج والتوصيات: وأظهرت الدراسة أن التكوين يلعب دورًا هامًا في رفع أداء المؤسسة. وحددت الدراسة مبادئ وأهداف التكوين. وحددت الدراسة أهم الطرق المتبعة في العملية التكوينية وأبرز مهامها. وشرحت الدراسة كيفية التخطيط الاستراتيجي للعملية التكوينية.</p> <p>وتوصي الدراسة بضرورة إيلاء التكوين أهمية كبيرة في المؤسسات. وتوصي الدراسة بضرورة اعتماد مبادئ وأهداف واضحة للتكوين. وتوصي الدراسة بضرورة استخدام الطرق الحديثة في العملية التكوينية</p> |

| الدراسات الأجنبية     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الدراسة               | (Zaqandari, 2016).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| أهداف الدراسة         | تهدف الدراسة إلى: تحديد أهمية التكوين في رفع أداء المؤسسة. وتحليل مبادئ وأهداف التكوين. وتحديد أهم الطرق المتبعة في العملية التكوينية وأبرز مهامها. وشرح كيفية التخطيط الاستراتيجي للعملية التكوينية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| المتغير المستقل       | التكوين (المبادئ، الأهداف، الطرق، المهام)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| المتغير التابع        | أداء المؤسسة (الكفاءة، الإنتاجية، التكيف مع التغيير)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| منهجية البحث          | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| أهم النتائج والتوصيات | <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن التكوين يلعب دورًا هامًا في رفع أداء المؤسسة. وحددت الدراسة مبادئ وأهداف التكوين. وحددت الدراسة أهم الطرق المتبعة في العملية التكوينية وأبرز مهامها. وشرحت الدراسة كيفية التخطيط الاستراتيجي للعملية التكوينية. وتوصي الدراسة بضرورة إيلاء التكوين أهمية كبيرة في المؤسسات.</p> <p>توصي الدراسة بضرورة اعتماد مبادئ وأهداف واضحة للتكوين. وتوصي الدراسة بضرورة استخدام الطرق الحديثة في العملية التكوينية. وتوصي الدراسة بضرورة التخطيط الاستراتيجي للعملية التكوينية.</p> |
| الدراسة               | (Maamari, 2022).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| أهداف الدراسة         | تهدف الدراسة إلى: التعرف على دور المداخل الحديثة في تحسين أداء العاملين. وتحديد دور نموذج كايزن كنموذج حديث لتحسين أداء العاملين. وتقديم مقترحات وأفكار وطرق جديدة لحل المشاكل التي تعوق عمل المنظمة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| المتغير المستقل       | المداخل الحديثة (نموذج كايزن)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| المتغير التابع        | أداء العاملين (الإنجاز، الإنتاج)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | منهجية البحث          |
| أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن المداخل الحديثة تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء العاملين. وأظهرت الدراسة أن نموذج كايزن هو نموذج فعال لتحسين أداء العاملين. وقدمت الدراسة مقترحات وأفكار وطرق جديدة لحل المشاكل التي تعوق عمل المنظمة. وتوصي الدراسة بضرورة تبني المداخل الحديثة في تحسين أداء العاملين. وتوصي الدراسة بضرورة استخدام نموذج كايزن لتحسين أداء العاملين. وتوصي الدراسة بضرورة تطبيق مقترحات وأفكار وطرق جديدة لحل المشاكل التي تعوق عمل المنظمة | أهم النتائج والتوصيات |
| (Balishani, 2021)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | الدراسة               |
| تهدف الدراسة إلى: معرفة تأثير مخاطر التسوق الإلكتروني على اتجاهات المستهلكين نحوه في الجزائر. وتحديد أسباب بطء التسوق الإلكتروني في الجزائر.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | أهداف الدراسة         |
| مخاطر التسوق الإلكتروني (مخاطر أمنية، مخاطر مالية، مخاطر تتعلق بالمنتج)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | المتغير المستقل       |
| اتجاهات المستهلكين نحو التسوق الإلكتروني (التوجه الإيجابي، التوجه السلبي)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | المتغير التابع        |
| المنهج الوصفي التحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | منهجية البحث          |
| أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن اتجاهات المستهلكين في الجزائر نحو التسوق الإلكتروني إيجابية. وأظهرت الدراسة أن هناك إدراكاً لمخاطر التسوق الإلكتروني لدى المستهلكين في الجزائر. وأظهرت الدراسة وجود تأثير سلبي لمخاطر التسوق الإلكتروني على اتجاهات المستهلكين نحو التسوق الإلكتروني.                                                                                                                                                                         | أهم النتائج والتوصيات |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <p>وأظهرت الدراسة أن هناك بعض العوامل التي تؤثر على بطء التسوق الإلكتروني في الجزائر مثل نقص البنية التحتية، وانعدام الثقة، وقلة الوعي. وتوصي الدراسة بضرورة توعية المستهلكين بمخاطر التسوق الإلكتروني. وتوصي الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية للتسوق الإلكتروني في الجزائر. وتوصي الدراسة بضرورة زيادة الثقة في التسوق الإلكتروني من خلال تعزيز ضمانات وحقوق المستهلكين</p>                                                                                                                                                                                            |                              |
| <p>(Ahmed, et al., 2022).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>الدراسة</p>               |
| <p>تهدف الدراسة إلى: معرفة مدى إدراك الشباب الجامعي لمخاطر محتملة من التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية. وتحليل العوامل التي تؤثر على إدراك الشباب الجامعي لمخاطر التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>أهداف الدراسة</p>         |
| <p>التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية (الإعلانات، المعلومات، العروض الترويجية)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>المتغير المستقل</p>       |
| <p>إدراك الشباب الجامعي لمخاطر التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية (المخاطر الصحية، المخاطر المالية، المخاطر القانونية)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>المتغير التابع</p>        |
| <p>المنهج الوصفي التحليلي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>منهجية البحث</p>          |
| <p>أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن الشباب الجامعي لديهم إدراك مرتفع لمخاطر التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية. وأظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تعرض الشباب الجامعي للتسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية وإدراكهم لمخاطره. وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك الشباب الجامعي لمخاطر التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية تبعاً لبعض المتغيرات مثل النوع، والتخصص، وعدد سنوات استخدام الإنترنت. وتوصي الدراسة بضرورة توعية الشباب الجامعي بمخاطر التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية. وتوصي الدراسة بضرورة تقييد الإعلانات الإلكترونية</p> | <p>أهم النتائج والتوصيات</p> |

|                                                                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| للمنتجات الدوائية. وتوصي الدراسة بضرورة تفعيل دور الجهات الرقابية على<br>التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية. |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### المبحث الأول: المخاطر الإلكترونية

#### 1.1.2 تعريف المخاطر الإلكترونية

يرتبط استخدام المعلومات بوجود البشرية، فإستخدامها في شتى مناحي الحياة، وعرف طرقاً عديدة لحفظها، ولتزايد المعلومات كما ونوعاً نتيجة تطور الحياة البشرية وبروز ثورة المعلومات اضحت الحاجة لتوفير المعلومات المناسبة في وقت مناسب متطلباً أساسياً، وأظهر ذلك أيضاً الحاجة لوسائل آلية تساعد في حفظ المعلومات والتعامل معها والوصول اليها للحصول على الاستفادة الامثل من هذه المعلومات. (فكري، 2015)

وفي ضوء ما يشهده العالم من تقدم هائل في مجال التكنولوجيا والاتصال، أصبح الحصول على المعلومات وتوفيرها بالشكل المطلوب أكثر سهولة من خلال استخدام مجموعة من التقنيات التي تعمل على تخزين المعلومات وتبادلها وتوفيرها لطالبيها بفاعلية وسرعة، وهو ما أطلق عليه تكنولوجيا المعلومات .

ولتداول هذه المعلومات واستخدامها من قبل الآخرين، لا بد من استخدام تقنية اتصال تستخدم في عمليات الربط بين مجموعة من الحواسيب والتي تعرف بالشبكة، وتتيح هذه التقنية للآخرين نقل المعلومات والاستفادة من المشاركة بالموارد الأخرى مثل الطابعات والبرامج التطبيقية، ويحتاج عمل الشبكة الى مكونات ثلاث اساسية تتمثل بالوصلات مثل الكيبل للتوصيل بين الاجهزة والاتصالات والخدمات كالطابعة ووسائط التخزين ووسائط الاتصال والتطبيقات.

وتسعى شبكة المعلومات شبكة الانترنت" على تحقيق ثلاثة اهداف رئيسية تتمثل في: ( فكري،

(2015).

- سرية المعلومات من خلال ضمان حفظ المعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المخولين بذلك.
- سلامة المعلومات بمنع أي تغيير للمعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة الا من قبل المخولين بذلك.
- ضمان الوصول للمعلومات بوقت مناسب، فيهدف أمن المعلومات منع حذف المعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة الا من قبل المخولين بذلك. ( أبو شنب، 2014)

ورغم كل الفوائد التي توفرها الشبكات الالكترونية، إلا انها تتعرض للعديد من الاختراقات التي تهدف الى الوصول للمعلومات بشكل غير مصرح به أو تغيير أو مسح للمعلومات مما تشكل تهديداً لما تحتويه من معلومات وللمستخدمين أيضاً، الأمر الذي ابرز الحاجة اتخاذ مجموعه من الاجراءات واستخدام بعض الأدوات التي تهدف لحماية هذه المعلومات والمستخدمين من خلال منع الوصول أو الاستخدام أو الافشاء أو التعديل أو التدمير للمعلومات وهو ما أطلق عليه أمن المعلومات .

وللوصول الى مفهوم المخاطر الالكترونية من ناحية فنية، تناول الباحث ابتداء بيان الجهات التي يصدر عنها التهديدات وما هي أهدافها وتحديد على ماذا ينصب التهديد، و ومن ثم استعراض بعض صور هذه التهديدات التي تتعرض لها المعلومات سواء أثناء عملية حفظها أو نقلها أو تداولها أو أثناء معالجتها . ( أبو شنب، 2014)

## 2.1.2 مصادر المخاطر الإلكترونية :

تتعرض المعلومات المحفوظة في الحواسيب والانظمة المستخدمة في حفظها للعديد من التهديدات التي قد يكون مصدرها من داخل المنشأة الموجودة فيها التقنية الحافظة لها، كما قد تتعرض للتهديدات من خارج هذه المنشأة.

### أولاً: الخطر الخارجي

يقوم بعض الاشخاص من خارج المنشأة بمحاولات لاختراق أمن الشبكات فيها، بهدف الدخول بشكل غير مصرح به للحصول على معلومات أو بيانات غير مصرح بها أو لغايات تعديل أو حذف هذه المعلومات أو البيانات، ويعتبر الخطر الناتج عن محاولاتهم هذه اقل خطورة عن غيره، ذلك أن القائمون على بناء وتركيب الشبكات يتوقعوا أن يكون هناك هجمات خارجية الأمر الذي يدفعهم الى بناء وتركيب شبكات على درجة عالية من الحرفية والدقة . (اغروال، 2018)

### ثانياً : الخطر الداخلي

يعتبر من أهم عوامل الحفاظ على المعلومات داخل المنشأة الافراد العاملون داخل هذه المنشأة، غير أن بعضهم يشكل خطراً حقيقياً على المعلومات وانظمتها ومراكزها، فهم المسؤولون عن برامج وانظمة التشغيل والصيانة والاستخدام .

ولعل هذا النوع من الخطر أشد فتكاً للمؤسسات، لسهولة حدوثه وصعوبة الكشف عنه في كثير من الحالات، خصوصاً إذا كان المهاجم يمتلك صلاحية الولوج لنظام شبكات المعلومات، فلا يجد أي صعوبة في ذلك، بل يمكنه هذا الأمر من اخفاء ومحو اي آثار للدخول بسهولة ويسر، كما يعتبر هذا النوع من الخطر أشد خطورة عن غيره لكون المهاجم من الداخل بإمكانه إيجاد وتهيئة ثغرات في النظام الأمني للشبكات تمكن المهاجمون من الخارج باختراقه. (أحمد، 2019)

وتنقسم الافعال التي تقع من قبل العاملين داخل المنشأة الى افعال مقصودة وتكون عادة بتدبير وتخطيط تهدف الى اطلاع جهة غير مصرح لها على المعلومات أو نقل المعلومات او تدميرها، كما قد تكون افعال غير مقصودة ناتجة عن جهل أو ضعف في التدريب كترك الشاشات تعمل والمعلومات متاحة أو ترك كلمة السر أو ذكرها لأحد العاملين أو مسح المعلومات .

### 3.1.2 أهداف المخاطر الإلكترونية:

تتوجه الاخطار الإلكترونية في بيئة المعلومات الى الأجهزة والتي تشمل كافة الادوات المادية كالشاشة و الطابعة، كما قد تتوجه للبرامج وهي أوامر مرتبه في نسق معين لإنجاز الاعمال، وقد ينصب

الخطر الإلكتروني على المعطيات والتي قد تكون في طور الادخال أو الاخراج أو التخزين أو التبادل بين النظم عبر الشبكات، وتشمل كافة البيانات المدخلة والمعلومات المستخرجة والبرامج المخزنة داخل النظام، كما قد ينصب الخطر على شبكات الاتصال التي تربط الاجهزة مع بعضها محليا أو دوليا . (أديب، 2019)

وتتعدد الاهداف التي يسعى المهاجم لتحقيقها من عملية القرصنة، نظراً لتعدد المعلومات في جميع نواحي الحياة وانتشارها، فيمكن أن تكون المعلومات تجارية، فيهدف المهاجم الى معرفة الاسرار المتعلقة بهذه التجارة أو الكشف عنها أو معرفة حسابات المؤسسة المستهدفة، كما قد تكون مالية فيهدف من خلال الهجوم للأضرار بالمؤسسة من خلال التلاعب بقيودها أو التلاعب بقيود المصارف، ويمكن أن يكون الهدف من القرصنة سياسي أو عسكري مثل الحصول على المخططات أو الملفات الحكومية أو العسكرية .

#### 4.1.2 مجالات الخطر الإلكتروني .

يعمل نظام المعلومات من خلال إدخال البيانات الى نظام الحاسوب حيث يتم معالجتها إلكترونياً لإنتاج المعلومات، فيتولى هذا النظام جمع ومعالجة البيانات وتخزينها وتحليلها وتجهيزها في سبيل تحقيق ذلك يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز المهمة المطلوبة، ولذلك يمكن القول بأن نظام المعلومات يتكون من الحاسوب بكافة مكوناته البرامج، قاعدة البيانات شبكة الانترنت، والبيانات المخزنة . ( بن عزة، 2018)

يسعى المهاجم من خلال نشاطه لاختراق هذا النظام بهدف الحصول على البيانات أو المعلومات المحفوظة فيه، لذلك ينصب هذا الاعتداء على الموارد أو المعلومات التي يهدف الشخص لحمايتها والمحافظة عليها لأهميتها، هذه الموارد والمعلومات هي ما يطلق عليها في علم أمن المعلومات بالأصول والتي تشمل الاجهزة الالكترونية والمعدات بالإضافة الى البرامج والمعلومات والبيانات المخزنة، ولذلك قسمت هذه الأصول الى عدة تقسيمات منها ما يسمى بأصول معلوماتية أي المحتوى الالكتروني المحفوظ أو المملوك للشخص أو المنشأة والتي تمثل البيانات وتعتبر من أهم الأصول وأكثرها تعرضاً لمحاولات الاعتداء، كما تشمل الاصول

البرمجية وتشمل الادوات البرمجية اللازمة لمعالجة البيانات، وعليه يمكن القول بأن الاعتداء يتم على هذه الأصول والتي تشمل المعلومات ونظم المعلومات .

## 5.1.2 صور المخاطر الإلكترونية

إن ازدياد كمية المعلومات التي تنتقل عبر شبكات المعلومات من مكان إلى آخر حول العالم وإمكانية الوصول اليها من قبل الجميع ييسر وسهوله جعلها عرضة للمخاطر والتهديد والاختراق اذ قد تكون هذه المعلومات ذات اهمية كبيره بحيث تكون الفيصل بين المكسب والخسارة سواء للمنشأة أم الفرد. ( أبو شنب، 2014 )

تتعدد تصنيفات المخاطر التي تتعرض لها المعلومات وذلك وفقاً للنظرة التي ينظر اليها هذه المخاطر، فاذا ما نظرنا اليها من حيث طبيعتها فيمكن تقسيمها إلى مخاطر طبيعية ومخاطر بشرية ومخاطر بيئية، أما اذا نظرنا اليها من ناحية أمنية فان المختصون بالقضايا الأمنية عبر الشبكات والانترنت يقسمونها الى مخاطر تقنية ومخاطر غير تقنية، وكذلك يمكن تصنيفها من حيث مصدر هذا الخطر الى مخاطر داخلية ومخاطر خارجية.

### أولاً : المخاطر الطبيعية.

تتعدد شبكات المعلومات وتنتشر في كافة بقاء الأرض، وتناثر كغيرها من الاشياء بما يتعرض له كوكبنا من كوارث طبيعية والتي قد تقع دون سابق انذار ودون تدخل من البشر فالشبكات وبنيتها عرضة لخطر الزلازل والبراكين والانفجارات والحرائق وغيرها من الكوارث الطبيعية والتي تؤدي الى تلف الاجهزة وضياع المعلومات والبيانات المحفوظة فيها. ( داود، 2017 )

### ثانياً : المخاطر العامة.

تتم عملية إرسال او تلقي او مشاركة المعلومات والاتصال من خلال ربط حاسوبين أو أكثر بحيث يتم إنشاء شبكه تتم من خلالها هذه العمليات، لذلك يعتبر الحاسوب وبنك المعلومات من أبرز وسائل

تخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات، وتعد عملية تصميم الشبكات والانظمة واستخدام انواع جيده من البرامج سبباً مباشراً في نجاح عملية انتقال المعلومات والبيانات والمحافظة عليها من أي ضياع أو عبث، لذلك فإن وجود بعض الاخطاء أو الغيوب الفنية في التصميم أو الأنظمة أو البرامج التي تعمل بها الشبكات يعتبر من قبيل الاخطار العامة التي تهدد المعلومات المحفوظة فيها.

تعمل الحاسبات من خلال امدادها بالطاقة الكهربائية، فيعتبر انقطاع تزويد الحاسبات بالطاقة الكهربائية من قبيل الاخطار العامة التي تتعرض لها الحاسبات والمعلومات المحفوظة فيها، فانقطاع التيار الكهربائي قد يؤدي الى تلف هذه الأجهزة أو ضياع وفقدان المعلومات أو تلفها كذلك الحال فيما يتعلق بانقطاع خدمة الاتصال أو الانترنت التي قد تؤدي الى تلف أو ضياع المعلومات. (رشوان، 2020)

### ثالثاً : مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات.

تقوم تكنولوجيا المعلومات على فكرة تسخير التكنولوجيا في تناول المعلومات من حيث انتاجها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وتوزيعها بطرق اليه، وبازدياد حجم هذه التكنولوجيا

1- بنك المعلومات عبارته عن مؤسسات ضخمة تخصصت في التعامل بمجال المعلومات المتعلقة بمجال معين في المعارف وهي منظمه بشكل معين يسمح بتقديم المشورة للعملاء والراغبين فيها وتقوم هذه البنوك بجمع المعلومات وترتيبها وتنظيمها وتخزينها ثم بنائها بناء على طلب العملاء وقد بدأ هذا النشاط في امريكا منذ عام 1962 ومن أشهر هذه البنوك شركة تلي كونسلت الأمريكية وشركة سيدوني الفرنسية وكتلاهما تخصصت في نقل وتسويق المعلومات على الصعيدين الداخلي والدولي ولا شك ان ظهور المعلومات هذه يسر إلى حد كبير الحصول على المعلومات في كافة الأنشطة والمجالات ودرجة تعقيدها زاد اعتمادها على نظام تشغيل يضم العديد من البرامج التي تحتوي على العديد من أوامر البرمجة، الأمر يؤدي الى وجود عيوب أو ثغرات أو نقاط ضعف في هذا النظام. (داود، 2017)

وتعتبر حماية البيانات والمعلومات في هذه البيئة هي العنصر الأساسي والاهم، فبرز علم أمن المعلومات الذي يسعى الى حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات من خلال اتباع اجراءات ووسائل حماية متعددة تضمن سلامة المعلومات.

يتيح وجود نقاط الضعف أو الثغرات في تصميم الشبكات أو الانظمة أو البرامج للأشخاص غير المصرح لهم بالحصول على المعلومات أو البيانات بطريقه غير مشروعة ويطلق عليهم مصطلح مهاجمي الحاسوب، ويسعون من ذلك إما الى نسخ أو مسح أو تغيير بعض أو كل البيانات أو المعلومات، ويحدث هذا الاختراق اثناء معالجة البيانات قبل أو بعد حفظها بداخل الاجهزة أو قد يقع أثناء عملية انتقال المعلومات أو البيانات بين الاطراف.

ان هذه الاختراقات قد تتم من خلال استخدام ذوي المعرفة بالأنظمة والبرمجيات خبرتهم ومعلوماتهم التقنية للقيام بهذه الهجمات مثل الفيروسات وهو ما يعرف بالهجوم أو التهديد التقني كما قد يتم من خلال استخدام طرق الحيلة والمكر والخداع من اجل الحصول على الإذن والتصريح لاستخدام الخدمات والحصول على المعلومة واختراق الشبكة أو قاعدة البيانات وهو ما يعرف بالهجوم غير التقني. (رشوان، 2020)

تتعدد أوجه الاختراقات فقد يتمكن المهاجم من الدخول الى خادم الشبكة أو الى قاعدة البيانات من خلال اعتراض أي معلومات أو بيانات يتم تناقلها عبر قناة توصيل غير آمنة او من خلال استغلال نقاط الضعف في الشبكة أو من خلال سرقة اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به أو من خلال فك شيفرة الحزمة المارة باستخدام بعض البرامج الالكترونية لمعرفة اسم المستخدم وكلمة المرور وهو ما يعرف بالاستخدام غير المرخص به، أو من خلال مراقبة حزم الرسائل المارة بالشبكة بواسطة استخدامه لبرامج الكترونية تتولى هذه المراقبة بهدف معرفة كلمة السر أو بعض المعلومات، وبمجرد نجاحه في ذلك فإنه يسيطر على الجهاز ويستخدمه بكافة صلاحيات المستخدم الشرعي، ويسعى المهاجم من خلال هذا الى الاطلاع على المعلومات او البيانات والعبث بها بتغييرها أو حذفها.

وقد يسعى المهاجم من خلال هذا الهجوم الى الاطلاع على المعلومات او البيانات بهدف كشف وفضح سرية هذه المعلومات أو البيانات دون اجراء أي تغيير أو تعديل عليها، ويتم ذلك من خلال تضليل الشخص الآخر بأنه يتعامل مع الشخص الحقيقي للحصول على المعلومات التي يريدتها، وهو ما يطلق عليه بالتطفل أو الانتحال.

كما قد يتمكن المهاجم من الدخول خادماً الشبكة أو قاعدة البيانات الخاصة بالشخص أو المنشأة من خلال ما يعرف بالفيروسات والتي هي عبارة عن برنامج من برامج الحاسوب تم تصميمها لتلتصق ببرامج أخرى، وتنتشر عند تنفيذ البرنامج الملحق به والذي يكون ملوثاً بها ويكون لها القدرة على التضاعف والانتشار وربط نفسها بالبرامج الأخرى، وتعمل على حذف أو تعديل في أحد نظم المعلومات بهدف إلحاق الضرر بالشبكة أو نظام المعلومات، وتكمن خطورته بقدرته على الانتقال من جهاز الى آخر. (زقندي، 2015)

وتتعدد انواع هذه الفيروسات، منها ما يعرف بحصان طروادة وهو جزء صغير من الكود يضاف الى البرمجيات تكمن خطورته ان النظام لا يشعر بوجوده حتى تحين اللحظة المحددة ليؤدي دوره التخريبي، والقنابل المنطقية هي احد انواع حصان طرواده صمم بحيث يعمل عند حدوث ظرف معين أو عند تنفيذ امر معين، والقنابل الموقوتة وهي أيضاً احد انواع حصان طرواده صمم بحيث يعمل في ساعات معينة او في يوم معين وتمتاز بأنها قادرة على اعادة توليد نفسها وفيروس التلصص على البريد الالكتروني الذي يهاجم الرسائل المرسلة عبر البريد الالكتروني فيقوم بنقل نسخه من هذه الرسائل الى اشخاص آخرين دون اذن من اصحابها.

من خلال استعراض بعض صور المخاطر التي تتعرض لها المعلومات الالكترونية يتبين انها تنقسم الى : (رشوان، 2019)

1- المخاطر التي تتعرض لها المعلومات اثناء وجودها داخل نظام المعلومات وتقع اثناء خلق أو استرجاع أو تعديل أو الغاء المعلومات.

2- المخاطر التي تتعرض لها المعلومات اثناء مرحلة التخزين على وسائط خارج النظام.

3- المخاطر التي تتعرض لها المعلومات في مرحلة تبادل المعلومات بين أنظمة الكمبيوتر.

من خلال هذه الصور من الاختراق فإن الباحث يرى أن المخاطر الإلكترونية من الناحية الفنية والتي ستكون محلاً لهذه الدراسة هي المخاطر الناتجة عن سيطرة المهاجم على خادم الشبكة أو قاعدة البيانات الخاصة بالشخص أو المنشأة من خلال السيطرة على الموجه بين صاحب المعلومة والخادم بهدف اما للاطلاع وكشف المعلومات السرية أو اجراء تغيير أو تعديل في المعلومات، والتي قد يتم اثناء تخزين المعلومات أو اثناء نقل المعلومات مما يشكل خطراً يهدد المركز المالي لصاحب المعلومة الحقيقي أو السمعة التجارية.

كما يمكن للباحث أن يُعرف الاخطار الالكترونية من الناحية الفنية بانها الاستخدام غير المصرح به لنظام المعلومات بهدف الاطلاع على المعلومات أو تخريب النظام أو احد البرامج الموجودة فيه بغية الغاء أو تعديل أي من البرامج أو المعلومات.

ويرى الباحث بأن من أهم المخاطر التي تتعرض لها المعلومات تتمثل ب: ( بن عزة، 2018)

- 1- فقدان سرية البيانات سواء أكانت شخصية أم تجارية ذات قيمة مالية.
- 2- تدمير البيانات من خلال الغائها أو تعديلها أو منع الوصول اليها
- 3- انقطاع الاتصالات الذي يؤدي تعطيل الموقع الالكتروني أو تعطيل الشبكة.

## 6.1.2 أبعاد المخاطر الالكترونية:

### 1- مخاطر أمن المعلومات:

تؤثر مخاطر أمن المعلومات سلباً على المنظمات وعملياتها وأصولها وموظفيها، وقد تهدد المنظمات الأخرى. بالإضافة إلى ذلك فإن حدوث هذه المخاطر يؤدي إلى انخفاض القيمة السوقية للمنظمة، ويهدد سرية وسلامة وتوافر المعلومات المحاسبية التي تتم معالجتها أو تخزينها أو نقلها أو الكشف عنها بواسطة أنظمة المعلومات.

تُعرف إدارة مخاطر الأمن السيبراني بأنها مجموعة من الخطوات التي يتم اتخاذها بشكل دوري لمواجهة التهديدات السيبرانية ومعالجتها من خلال مراقبتها وتحديثها وتقييمها. ومن أجل إدارتها بفعالية، يتطلب الأمر رؤية شاملة لهذه المخاطر والتعاون من كل فرد في العمل، ليس فقط من موظفي إدارة المخاطر، ولكن أيضًا من أعضاء الإدارات الأخرى.

تُعرف إدارة مخاطر الأمن السيبراني أيضًا بأنها عملية مستمرة لتحديد وتحليل وتقييم ومعالجة تهديدات الأمن السيبراني التي تواجهها المنظمة. (رشوان، 2020)

تعتمد إدارة مخاطر الأمن السيبراني على الاستراتيجيات التي تساعد في تحديد أولويات المخاطر التي يتعين معالجتها. الكشف عن أخطر التهديدات التي يجب مواجهتها في الوقت المطلوب.

يتولى فريق أمن تكنولوجيا المعلومات مسؤولية تنفيذ سياسات إدارة مخاطر الأمن السيبراني، الأمر الذي يتطلب من أعضاء الفريق أن يكونوا على دراية بأحدث أساليب الهجوم لكل نوع من الأجهزة على الشبكة، ومن ثم تحديث أساليبهم الدفاعية، مع مراقبة تلك السياسات لمعرفة ما إذا كان تنفيذها هو منع ما إذا كانت التهديدات فعالة أم لا.

## 2- مخاطر الاحتيال:

لقد أحدث الإنترنت ثورة لا يمكن إنكارها في مختلف جوانب حياتنا، حيث جعل التواصل مع الآخرين، والوصول إلى المعلومات، وتنفيذ المهام اليومية أسهل من أي وقت مضى ومع ذلك، إلى جانب وسائل الراحة هذه، أدى عالم الإنترنت أيضًا إلى ظهور تهديد متزايد: عمليات الاحتيال عبر الإنترنت تأتي بعمليات الاحتيال هذه بأشكال مختلفة، وتستهدف الأفراد والمنظمات المطمئنة، وتسبب أضرارًا مالية وعاطفية كبيرة.

يعد التصيد الاحتيالي أحد أكثر أشكال الاحتيال عبر الإنترنت شيوعًا، ويتضمن خداع الأفراد للكشف عن معلومات شخصية مثل كلمات المرور أو أرقام بطاقات الائتمان أو أرقام الضمان الاجتماعي. غالبًا ما يتظاهر هؤلاء المحتالون بأنهم منظمات أو أفراد شرعيون، أو يرسلون رسائل بريد إلكتروني تصيدية

أو ينشئون مواقع ويب مزيفة تشبه إلى حد كبير المواقع الأصلية. على سبيل المثال، قد تتلقى رسالة بريد إلكتروني تدعي أنها من البنك الذي تتعامل معه، تطلب منك تحديث تفاصيل حسابك من خلال النقر على الرابط المقدم. ومع ذلك، فإن النقر على هذه الروابط قد يؤدي إلى وقوع معلوماتك الشخصية في الأيدي الخطأ. (بن عزة، 2018)

### 3- مخاطر عدم رضا العملاء:

سوء خدمة العملاء يمكن أن يؤدي إلى فقدان العملاء والإيرادات والأرباح، ويمكن أيضا أن يؤثر على معنويات الموظفين وتشمل الأسباب لسوء خدمة العملاء الإهمال لطلبات العملاء، عدم حل المشاكل، وقت الانتظار الطويل، موظفين غير مدربين، ونقص السلوك والآداب السليمة.

عندما يكون العملاء غير راضين عن منتج أو خدمة ما، فقد يعبرون عن شكواهم للأصدقاء أو العائلة أو حتى على وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن أن يكون لهذا تأثير كبير على سمعة الشركة ويؤدي في النهاية إلى سوء النية يمكن أن يؤدي سوء النية أو التصور السلبي للشركة إلى الإضرار بنجاحها على المدى الطويل، ولذلك، من المهم للشركات أن تفهم تأثير عدم رضا العملاء على سوء النية.

## المبحث الثاني: أداء المنظمة

### 1.2.2 تعريف المنظمات

أن المنظمات والمؤسسات شبيها بالمحرك الذي يحدد مستوى التقدم السياسي والاقتصادي والاجتماعي لما تلعبه من أدوار مهمة على مختلف الأصعدة والمجالات، ولهذا السبب تلاحظ في العقود الثلاثة الماضية قد أعطيت ستة جوائز نوبل للباحثين الذين انصبت بحوثهم على تحليل المنظمات وبالتالي فإن الأداء يعد من أهم المتغيرات في أبحاث الإدارة بل ويمكن القول بأنه بعد المؤشر الأكثر أهمية للنشاط التنظيمي باعتباره قدرة المنظمة على استغلال بيئتها للوصول إلى الموارد المحددة واستخدامها. (Abdel Razek, M. (2014)

لقد تعددت التعاريف التي انصب اهتمامها على أداء المنظمة وقد اختلفت من فترة زمنية الى أخرى فكانت تعرف في عقد السبعينات من القرن الماضي باعتبار الأداء جيد ما اذا كانت المنظمة قادرة في تحقيق مستوى عالي من الإنتاج مع تحقيق اقل مستوى من التكاليف ودوران العمال أي بمعنى أن تلك التعاريف تعتمد على ابعاد ثلاث وهي الكفاءة والفاعلية والصلة، أما في عقد الثمانينات فكان يعتبر أداء المنظمة جيد اذا ما حققت أهدافها، أما في عقد التسعينات فكان تعريف الأداء التنظيمي الجيد قائم على أساس جودة أداء العاملين فكلما حصل العاملين من خبرات.

ومهارات حديثة وجيدة كلما زادت قدراتهم في مواكبة التطورات الحاصلة والمتسارعة في السوق وهذا ينعكس على أداء المنظمة اما التعاريف الحالية فأنها تركز على أساس الربط ما بين الأهداف التنظيمية الفعالية) الموارد التنظيمية (Hashem, 2015) الكفاءة، والرضا من أصحاب المصلحة (الملائمة)

ويعرف الأداء التنظيمي على انه الارتباط التطوعي للأصول الإنتاجية بما في ذلك الموارد البشرية والمادية والرأسمالية لغرض تحقيق هدف مشترك.

ويعرف الأداء على انه " العلاقة بين النتيجة والمجهود وهو أيضاً معلومة كمية وهي في أغلب الأحيان تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات والأهداف والمعايير والخطط المتبعة من طرف المنظمة (السايح ، 2012)

ويعرف الأداء على أنه كافة العمليات والمعالجات لتنفيذ الاستراتيجيات المختلفة للمنظمة وأن هذه العمليات لها تأثير كبير على المحتوى والنتائج، يتم تمثيلها بشكل أساسي من خلال تحقيق الكفاءة والفاعلية، وهذا يقودنا إلى تعريف الكفاءة والفاعلية وهي مرادفات ذات صلة بالأداء والتي يمكن اختصار مفهومها بالآتي: ( Al Maceni2022 )

الكفاءة هو أنجاز المهام مع الحد الأدنى من استهلاك الموارد المستخدمة أي بمعنى آخر نسبة المدخلات مقابل المخرجات.

الفاعلية: ويقصد بها طريقة الوصول الى الأهداف المحددة والتي هي من استراتيجيات محددة، وتعد المنظمة فعالة من الناحية التشغيلية عندما تحدد وتنفذ وتراقب التفاعل بين مصادر التنمية الداخلية والخارجية بالإضافة الى الاستجابة لتوقعات الشركاء الخارجيين.

## 2.2.2 طرق تقييم أداء المنظمة:

هنالك طرق مختلفة في قياس مستوى أداء المنظمة فمنهم من يعتمد على ما تحققه المنظمة من أرباح مالية ومنهم من يقيم أداء المنظمة على استمرارية وديمومة المنظمة ومنهم من يقيم الأداء على أساس التكامل ما بين المنظمة وبيئتها، ومن هذه المنطلق سنتطرق الى مجموعة من الطرق المستخدمة في تقييم أداء المنظمة ومن هذه الطرق التي ( Estelle & Luc :2014 ) : تعتمد على المعايير الأربعة الواجب توفرها لكي يكون أداء المنظمة جيد وهي 1- الاستدامة: يدعى المكون النظامي لاستدامة المنظمة ، والمتمثل باستقرار ونمو المنظمة والذي يتم تحقيقه من خلال جودة السلع والخدمات وحماية الموارد المالية. ( Alharbi, K. M. S. ) ((2021

كفاءة العمليات ويشار له من خلال المكون الفني ، كفاءة العمليات، إلى الاستخدام السليم للتقنيات. خاصة في مجالات أنظمة التشغيل وإدارة التمويل والتي يتم تقييمها بثلاثة معايير أساسية وهي اقتصاد الموارد ، الإنتاجية ، والربحية العامة.

الشرعية التنظيمية المكون البيئي للأداء هو شرعية المنظمة ويصف موقف المنظمة في بيئتها ، استناداً إلى تقييم المجموعات الخارجية مثل المجتمع والحكومة ومجموعات المصالح المختلفة ويمكن تقييمه بثلاثة معايير : احترام اللوائح ، المسؤولية الاجتماعية و المسؤولية البيئية.

استحقاق الموظفين ويتمثل بالأشخاص الذين يعملون في المنظمة : يمكن تقييمه من خلال خمسة معايير : صحة وسلامة الموظفين ، التزام الموظف ، المناخ التنظيمي ، الكفاءات وأداء الموظف

وهناك أساليب مختلفة في قياس مستوى الأداء والتي يمكن تقسيمها الى طريقتان وهي الطريقة التقليدية والطريقة الحديثة (Adnan & Mohammad 2014) : أما الطريقة التقليدية فيمكن هي كذلك تقسيمها إلى طرق عدة منها

- 1- طريقة الترتيب يتم ترتيب الموظفين على أساس الجدارة من الأفضل إلى الأسوأ .
- 2- 2. جداول التقييم باستخدام الرسوم البيانية في عام 1931 تم استخدام تحسين مقاييس التصنيف البياني ووفقاً لهذه الطريقة يتم سرد عدد من السمات ومجموعات المهام المنجزة وعلى ضوءها يتم تصنيف الموظف من خلال تحديد مستوى أدائه بعد تصنيف لكل سمة.
- 3- 3. طريقة السلوكيات الحرجة تعتمد هذه الطريقة على أساس السلوكيات المميزة للموظف والذي يحدث فرقاً كبيراً في الأداء .
- 4- 4. التقارير في هذه الطريقة يقوم المشرف بتقديم تقرير حول نقاط القوة والضعف وذلك بالتركيز على القدرات والمؤهلات الحالية إضافة إلى الأداء السابق .

أما الطرق الحديثة والتي تم صياغتها لتعزيز الطرق التقليدية، فهي تحاول في تحسين أوجه القصور في الأساليب القديمة مثل التحيز والشخصية، ويمكن تلخيصها بالأساليب التالية:

(Ashima and Gour,2013)

- 1- الإدارة والأهداف : يستند هذا الأسلوب في تحديد الأداء من خلال تحقيق الأهداف المحددة من قبل الإدارة وأن هذه الطريقة أي الإدارة بالأهداف يكون نهج النظام للإدارة في تحديد الأهداف يتكون من سبعة خطوات رئيسة وهي التخطيط الاستراتيجي، والتسلسل الهرمي، والتخطيط للعمل والتنفيذ لتحقيق الأهداف، والمراقبة والتقييم، وأخيراً التطوير التنظيمي والإداري.
- 2- التصنيف المرتكز على أساس السلوك: تعارض هذه الطريقة الأسلوب الذي يعتمد على أساس التقييمات الرقمية ولكن يركز على سلوك الفرد فعلى سبيل المثال فأن الطبيب في الدرجة الثالثة يجب عليه إظهار مستوى معقول من التعاطف مع المرضى ولكن الأطباء من المستوى الخامس يجب أن يبدوا مستوى أعلى من التعاطف.
- 3- محاسبة الموارد البشرية يتم الحكم على الأداء بالاستناد على التكلفة ومساهمة الموظف أي بالاعتماد على تحليل المنفعة لتكوين مفهوم محاسبة الموارد البشرية .
- 4- مراكز التقييم: يعتمد هذا الأسلوب على أساس اجتماع المدراء مع مجموعة مراقبين مدربين على مراقبة السلوكيات ومجموعات العمل وتقصي الحقائق وتحليل المشاكل .

### 3.2.2 مفهوم الأداء :

اختلف مفهوم الأداء باختلاف المدارس والنظريات التي كانت سائدة في كل مرحلة من المراحل التاريخية، وذلك لتطور الفكر التنظيمي، وأنه يخضع إلى مجموعة من العوامل يصعب تحديدها وضبطها بدقة، وهذا يتطلب ضرورة التكيف معها، بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء، وبالتالي ضمان استمرارية المنظمة.

(Hashem 2015)

وقد اختلفت النظرة إلى الأداء باختلاف المدارس والنظريات التي تناولتها، فالمدرسة البيروقراطية ترى الأداء من خلال المعيارية والنمطية في الأداء المحدد مسبقاً، ومدرسة الإدارة العلمية نظرت إلى الأداء

من خلال تنميط الأداء الفردي، وتخصيص المناقشات لتحسين الأداء، ورفع الإنتاجية، من خلال دراسة الوقت والحركة، أما مدرسة العلاقات الإنسانية فركزت على دراسة أثر العوامل الاجتماعية والإنسانية، وظروف العمل على الأداء.

ما اهتم علم النفس بالأداء من خلال الدوافع والقيادة، وارتكز علم الاجتماع على تصميم المنظمة وهيكلها، من خلال تبيان دور الأداء في مقابلة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المجتمع، أما المهتمين بإدارة العمليات، فانصب اهتمامهم حول تحسين أداء العمليات، والاقتصاديون ينظرون إلى الأداء بوصفه هدفاً اقتصادياً، يسعى إلى تعظيم الربح من خلال الاستخدام الأمثل للموارد.

والأداء هو المقابل للكلمة الإنجليزية (Performance)، والتي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ فيها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس (Encyclopedic world dictionary)، أي إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز.

واقصر مفهوم الأداء لدى الكثير من الباحثين على إسهامات المورد البشري، دون غيره من الموارد في تحقيق أهداف المنظمة، من خلال درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة إليهم، ويعتبر الأداء عند البعض أهم من قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

ويرى البعض الآخر أنه ينحدر مباشرة عن عنصر العمل، وبالتالي فكل عامل يعطى الأداء الذي يتناسب مع قدراته، ومع طبيعة عمله. (Mohamad K.yousif2014)

إن أداء الفرد هو جزء لا يتجزأ من أداء المنظمة ككل، ويعبر عن تحقق أهدافها، من خلال تفاعل مختلف عناصرها ومواردها المادية والمالية والبشرية، وغالباً ما كان يعبر عن أدائها بمقياسي الكفاءة والفعالية، اللذان يعكسان تحقيق الأهداف، ومدى الاستعمال الرشيد للموارد.

الأداء هو القدرة على الإنتاج بفعالية، باستهلاك القليل من الموارد للسلع والخدمات التي تستجيب لطلب السوق الجودة الأجل، الخيار، السعر، بما يسمح بتحقيق فائض، لتحريك النظام الاقتصادي،

وعرفه البعض الآخر بأنه العلاقة بين النتيجة والمجهود، وهو كمية في أغلب الأحيان تبين درجة بلوغ الغايات والأهداف والمعايير والخطط المتبعة في المنظمة.

ويعبر مفهوم الأداء ببُعديهِ الكفاءة والفعالية عن تحقيق الأهداف، بالاستعمال العقلاني المختلف الموارد، ومن الباحثين من يرى مفهوم الإنتاجية (الفعالية) يتساوى مع مفهوم الأداء الشامل .

وعلى هذا الأساس عرف الأداء بأنه علاقة بين الموارد المخصصة والنتائج المحققة.

وهناك من ركز على الكفاءة لوحدها، حيث عرف الأداء بأنه الأهداف أو المخرجات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.

وإن النظر إلى الأداء على أنه إما كفاءة أو فعالية هي في الحقيقة معالجة جزئية، فالاهتمام سيرتكز على النتائج أكثر من كيفية استخدام الموارد أو العكس، وهذا سيجعل الأداء عاجزاً عن تفسير إنجازات المنظمة ككل، ومن هذا المنظور فإن الأداء يتجسد بمستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المنظمة

إذ لا يمكن الحكم على أداء المنظمة التي بلغت أهدافها بأنه مرتفع أو جيد إذا كلفها ذلك الكثير من الموارد يفوق مثيلاتها، ولا على المنظمة التي تمكنت من استغلال مواردها بشكل كامل، ولم تحقق أهدافها بأن أدائها دون المستوى المطلوب. ( داود، 2019)

وهناك من يضيف البعد الاستراتيجي لمفهوم الأداء، بالإضافة إلى بعدي الكفاءة والفعالية، حيث يرى المنظمة تتجسد في قدرتها على تنفيذ استراتيجيتها، وتمكنها من مواجهة القوى التنافسية.

فالأداء يرتبط بقدرة المنظمة على الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق تنافسية متطورة، أي بتحقيق الكفاءة والفعالية في نفس الوقت.

وهذا يعني أن الأداء يغطي تحقيق الأهداف استخدام الموارد، والعمليات الداخلية، وإرضاء الأطراف الفاعلة في المنظمة. ( Sajjad2016)

ويعرف الباحث الأداء بأنه مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها (الكفاءة)، سواء على المستوى الاستراتيجي أو التشغيلي، بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة (الفعالية).

#### 4.2.2 أنواع الأداء :

يمكن تقسيم أنواع الأداء في أربعة أشكال، وهي: ( Sana Arzbhutto2016 )

حسب المعيار الشمولي يمكن تقسيم أنواع الأداء حسب المعيار الشمولي على النحو التالي:

أ- الأداء الكلي: يتمثل الأداء الكلي للمنظمة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المنظمة أو الأنظمة التحتية في تكوينها، دون انفراد جزء أو عنصر بمفرده.

ب- حقيقتها، فالتعرض للأداء الكلي للمنظمة يعني الحديث عن قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الرئيسة بأدنى التكاليف الممكنة.

ج- الأداء الجزئي: على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة الأنظمة التحتية على تحقيق أهدافها بأدنى التكاليف الممكنة.

فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به، لا أهداف الأنظمة الأخرى، وتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

#### 5.2.2 حسب المعيار الوظيفي

يمكن تقسيم أنواع الأداء حسب المعيار الوظيفي على النحو التالي: ( Arulrajah2015 )

أ- أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المنظمة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي، وتوفير السيولة اللازمة لتسييد ما عليها، وتحقيق معدل مردودية جيد وتكاليف منخفضة.

ب- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق الأداء الإنتاجي للمنظمة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية، مقارنة بمثيلاتها، أو بنسبة القطاع الذي تنتمي إليه، وإنتاج منتجات بجودة عالية، وتكاليف منخفضة، تسمح لها مزاحمة منافسيها، وتخفيض نسبة توقف الآلات والتأخر في تلبية الطلبات.

وقد يتنوع أداء المنظمة ونذكر منه ما يلي: (Kanika Sharma 2016)

#### أ- الأداء الداخلي:

وهو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية ومالية ومادية، ويطلق عليه اسم أداء الوحدة، أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المنظمة من الموارد، فهو ينتج أساساً من التالي:

الأداء البشري : وهو أداء أفراد المنظمة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية، من خلال تسيير مهاراتها بشكل فعال.

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

الأداء المالي ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

#### ب- الأداء الخارجي:

وهو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، فالمنظمة لا تتسبب في إحداثه، ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، ويظهر هذا النوع بصفة عامة في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة .

#### حسب معيار الطبيعة

يمكن تقسيم أنواع الأداء حسب معيار الطبيعة على النحو التالي: ( السكارنة، 2017)

أ- الأداء الاجتماعي: كانت الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المنظمة أثناء عملية التخطيط قبل ذلك قيوداً أو شروطاً فرضها عليها أفراد المنظمة أولاً، وأفراد المجتمع الخارجي ثانياً، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتحقق مع الأهداف الأخرى، وخاصة الاقتصادية منها والاجتماع مشروط بالاقتصاد، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا يتحقق الأداء الاجتماعي.

ب- الأداء السياسي: ويتجسد الأداء السياسي في بلوغ المنظمة أهدافها السياسية، ويمكن لها أن تتحصل على المزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى.

ج- الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المنظمة الاقتصادية إلى بلوغها، ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المنظمة من وراء تعظيم نواتجها الإنتاج، الربح القيمة المضافة، رقم الأعمال حصة السوق المردودية وتدنية استخدام مواردها رأس المال، العمل المواد الأولية، التكنولوجيا).

د- الأداء التكنولوجي: يكون للمنظمة أداء تكنولوجياً عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافاً تكنولوجية، كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المنظمة أهدافاً استراتيجية، نظراً لأهمية التكنولوجيا.

## 6.2.2 محددات الأداء :

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منهما على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء، ومدى التفاعل بينهما.

ويرى البعض إن الأداء يتأثر بالعامل، فالعامل وما يملكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع بعد محددات رئيساً في تحديد مستوى الأداء، والوظيفة بما يتطلبه من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص للنمو الوظيفي تعد أيضاً محددات رئيساً في تحديد مستوى الأداء ، والموقف

وما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية، وهيكـل تنظيمي مرن أو جامد، وأساليب الوقاية، وأنماط القيادة، يعد محدداً رئيساً في تحديد مستوى الأداء. ( السايح، 2012)

وإن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

وإن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلا معاً في تحديد مستوى الأداء، أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرة الشخص على القيام بالعمل.

وإن القدرة والدوافع المتوفران لدى العامل هما المتغيران الرئيسان في محددات الأداء، فأحياناً يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات، ولكنها ستكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي للعمل، ولكن دون قدرته على العمل سينعدم توافر العلاقة بين الدافع والقدرة والأداء.

ونظراً لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمنظرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء، فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات، وإن تحديد العوامل التي تحكم الأداء ليس أمراً سهلاً، نظراً للأسباب التالية: (Kanika Sharma 2022)

- إن محددات أداء فئة معينة ليست هي محددات فئة أخرى.
- إن محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسها
- محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.
- إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء.

## 7.2.2 عناصر الأداء :

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء، والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، وهي

كما يلي: (السكرانة، 2017)

1- نوعية العمل المنجز وتشمل الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.

2- المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

3- كمية العمل المنجز وتشمل حجم العمل المنجز، الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4- المثابرة والثوق وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد، ومدى حاجة العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله .

ويتكون الأداء من عدة عناصر، وهي كما يلي: (السايع، 2012)

- 1- العامل: وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.
- 2- الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسؤوليات، وما تقدمه من فرص للتطوير والترقيات والحوافز .
- 3- الموقف وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية، والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

وبالتالي فإن الأداء الحقيقي ينظر إليه على أنه نتاج لعدد من العوامل المتداخلة التي يجب ألا يتم التركيز على واحدة دون أخرى، وألا يتم تجاهلها تماماً، بل يتم التوفيق بينها، والتركيز على جميع العناصر في آن واحد.

## 8.2.2 أبعاد الأداء :

يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض على الجانب التنظيمي والاجتماعي، وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل، إذ يشمل على الأبعاد التالية: (السكارنة، 2017)

1- البعد التنظيمي للأداء : يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المنظمة في أدائها

التنظيمي، بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى المنظمة معايير، يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة، وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية، وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية.

2- البعد الاجتماعي للأداء : يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المنظمة

على اختلاف مستوياتهم، لأن رضا العاملين يعتبر مؤشراً على وفاء الأفراد لمنظمتهم، وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمنظمة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرت المنظمة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي.

ولكي يمكن قياس الأداء وتقييمه وتقويمه، لا بد أن يتسم بالوضوح في تعريفه وفي تحديد الأبعاد التي تعبر عنه بدقة وشمول، وقد شهدت نظريات نماذج الأداء تطوراً مستمراً منذ ظهورها، فبعد اقتصار تلك النماذج في بدايتها على الأبعاد التقليدية المعبرة على الأنشطة التي من شأنها تعظيم كمية وجودة المخرجات القدرة، كمية الأداء، الكفاءة، اتسع نطاق أبعادها، ليشمل الأبعاد السلوكية المرتبطة بالأداء، والأبعاد المرتبطة بالأداء الظرفي أو السياقي الأداء التطوعي، وكذلك الأبعاد المرتبطة بالأداء في ظل بيئة سريعة التغير التكيف في الأداء.

## الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة

### 1.3 مقدمة

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

### 2.3 منهجية البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف أثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

### 3.3 مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركة الاتصالات السعودية بالملكة العربية السعودية وقامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة لجمع بيانات الدراسة وذلك عن طريق أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 405 فرد وهم الذين قاموا بالإجابة على اسئلة استمارة الاستبيان.

### 4.3 مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على اثر المخاطر الالكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية

### 5.3 الأساليب الإحصائية:

قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية كما يلي:

- معامل الفاكرونباخ لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- معادلة الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة

### 6.3 أداة الدراسة

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

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني. وعدد سنوات الخبرة
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع وتضمنت متغير المخاطر الإلكترونية بأبعادها (مخاطر أمن المعلومات- مخاطر الاحتيال – مخاطر عدم رضا العملاء) واشتملت على 15 عبارة ومتغير أداء المنظمة. واشتملت على 10 عبارات وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من موافق جداً (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق جداً (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

**جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة**

| الدرجة      | المستوي     |
|-------------|-------------|
| 1.79 – 1    | منخفضة جداً |
| 2.59 – 1.80 | منخفضة      |
| 3.39 – 2.60 | متوسطة      |
| 4.19 – 3.40 | مرتفعة      |
| 5.00 – 4.20 | مرتفعة جداً |

### 7.3 صدق أداة الدراسة

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

#### المحور الأول: المخاطر الإلكترونية

جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول

| م                     | العبارة                                                                                                     | معامل ارتباط<br>بيرسون | Sig   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|
| مخاطر أمن المعلومات   |                                                                                                             |                        |       |
| 1                     | تتعامل الشركة مع اهم الشركات العالمية في مجال برمجيات حماية وأمن المعلومات                                  | 0.693**                | 0.000 |
| 2                     | تقوم الشركة بتوفير البرامج التي يمكن من خلالها تحديد الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام ومعرفة كافة تعاملاتهم | 0.654**                | 0.000 |
| 3                     | يوجد بالشركة فريق متخصص يقوم بتوفير الحماية اللازمة لمعلومات العملاء                                        | 0.674**                | 0.000 |
| 4                     | يتم استخدام الأجهزة المتطورة التي توفر الحماية الكافية وتقلل من احتمالية تعرض معلومات العملاء للخطر         | 0.645**                | 0.000 |
| 5                     | تهتم الشركة بالعمل على توفير البيئة الالكترونية المناسبة لحماية المعلومات                                   | 0.688**                | 0.000 |
| مخاطر الاحتيال        |                                                                                                             |                        |       |
| 6                     | تهتم الشركة بتوعية العاملين بأهمية استخدام كلمات سرية صعبة ومعقدة لتوفير الحماية الكافية                    | 0.695**                | 0.000 |
| 7                     | تهتم الشركة برفع مستوى وعي العاملين بعدم التعامل مع الرسائل الالكترونية مجهولة المصدر                       | 0.435**                | 0.000 |
| 8                     | تعمل الشركة على رفع مستوى وعي العاملين بعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية لهم عبر المواقع التي يتعاملون معها   | 0.557**                | 0.000 |
| 9                     | تهتم الشركة بتوفير البرامج والدورات التدريبية للعاملين لرفع كفاءتهم في مجال امن المعلومات                   | 0.663**                | 0.000 |
| 10                    | تهتم الشركة بالعمل بصفة دورية ومستمرة على تحديث بيانات العاملين القائمين باستخدام النظام                    | 0.624**                | 0.000 |
| مخاطر عدم رضا العملاء |                                                                                                             |                        |       |
| 11                    | تهتم الشركة بالعمل على زيادة رغبة العملاء في التعامل الالكتروني مع الشركة                                   | 0.677**                | 0.000 |
| 12                    | تهتم الشركة بزيادة شعور العملاء بإيجابية تعاملها مع الشكاوى والمقترحات المتعلقة بخدمات الشركة الالكترونية   | 0.671**                | 0.000 |
| 13                    | تهتم الشركة بزيادة سرعة إنجاز الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء لتجنب عدم رضاهم                           | 0.562**                | 0.000 |

|    |                                                                            |         |       |
|----|----------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| 14 | تهتم الشركة بأن يكون الموقع الالكتروني للشركة بسيط<br>سهل التعامل من خلاله | 0.602** | 0.000 |
| 15 | تهتم الشركة بزيادة جودة الخدمات الالكترونية المقدمة<br>لزيادة رضا العملاء  | 0.525** | 0.000 |

\*\* ذات دلالة احصائية عند 0.01

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور المخاطر الإلكترونية كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور المخاطر الإلكترونية تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

#### المحور الثاني: أداء المنظمة

##### جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

| م  | العبرة                                                                                                  | معامل ارتباط<br>بيرسون | Sig   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|
| 1  | تستطيع الشركة استغلال الموارد المتاحة بفاعلية وكفاءة من<br>اجل تحقيق الاهداف للوصول للنتائج المستهدفة   | 0.734**                | 0.000 |
| 2  | تركز الشركة علي الأنشطة والاعمال التي تساهم في زيادة<br>قدرتها علي تحقيق رؤيتها ورسالتها                | 0.651**                | 0.000 |
| 3  | الكفاءات الفردية في الشركة تمثل نقاط قوة لها                                                            | 0.841**                | 0.000 |
| 4  | تضع الادارة العليا في الشركة معايير كافية للتحقق من انجاز<br>الاهداف                                    | 0.795**                | 0.000 |
| 5  | يتم التحقق من فعالية أداء الادارة والمساءلة التنظيمية لها                                               | 0.493**                | 0.000 |
| 6  | توجد خطط لتطوير الموارد البشرية والمالية والفنية في الشركة                                              | 0.758**                | 0.000 |
| 7  | يتم التعامل مع الشكاوي الخاصة بالعاملين في الشركة بجدية<br>ودافعية                                      | 0.795**                | 0.000 |
| 8  | تهتم الشركة باستخدام الأساليب الحديثة في تقييم أداء<br>العاملين                                         | 0.605**                | 0.000 |
| 9  | تعمل الشركة الي رفع كفاءة العاملين مما يؤدي الي تقديم<br>افضل مستوى ممكن من جودة الاداء                 | 0.578**                | 0.000 |
| 10 | تعمل الشركة على توفير البرامج والدورات التدريبية التي<br>تساهم في زيادة قدرة وإمكانيات ومهارات العاملين | 0.698**                | 0.000 |

**\*\* ذات دلالة احصائية عند 0.01**

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور أداء المنظمة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور أداء المنظمة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

### **8.3 ثبات أداة الدراسة:**

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

**جدول (4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان**

| المحاور                  | معامل ألفا كرونباخ | عدد العبارات |
|--------------------------|--------------------|--------------|
| المخاطر الالكترونية      | 0.885              | 15           |
| أداء المنظمة             | 0.876              | 10           |
| إجمالي استمارة الاستبيان | 0.927              | 25           |

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوي ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

## الفصل الرابع: تحليل النتائج

### 1.4 مقدمة

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

### 2.4 خصائص عينة الدراسة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها

| الخاصية         | الفئات                  | العدد | %    |
|-----------------|-------------------------|-------|------|
| النوع الاجتماعي | ذكر                     | 227   | 68.4 |
|                 | أنثى                    | 128   | 31.6 |
| العمر           | أقل من 25 سنة           | 82    | 20.2 |
|                 | من 25 الى أقل من 35 سنة | 108   | 26.7 |
|                 | من 35 الى اقل من 45 سنة | 140   | 34.6 |
|                 | 45 سنة فأكثر            | 75    | 18.5 |
| المؤهل العلمي   | ثانوي                   | 112   | 27.7 |
|                 | بكالوريوس               | 157   | 38.8 |
|                 | ماجستير                 | 105   | 25.9 |
|                 | دكتوراه                 | 31    | 7.7  |

|      |     |                               |                  |
|------|-----|-------------------------------|------------------|
| 8.1  | 33  | مدير                          | الوضع المهني     |
| 18.5 | 75  | نائب مدير                     |                  |
| 19.5 | 79  | رئيس قسم                      |                  |
| 53.8 | 218 | موظف                          |                  |
| 8.1  | 33  | أقل من 5 سنوات                | عدد سنوات الخبرة |
| 61.0 | 247 | من 5 الي اقل من 10 سنوات      |                  |
| 23.5 | 95  | من 10 سنوات الي اقل من 15 سنة |                  |
| 7.4  | 30  | 15 سنة فأكثر                  |                  |

### 3.4 تحليل استمارة الاستبيان

#### المحور الأول: المخاطر الإلكترونية

#### 1- مخاطر أمن المعلومات

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات مخاطر

#### أمن المعلومات

| العبارة                                                                                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوي الموافقة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|----------------|
| تتعامل الشركة مع اهم الشركات العالمية في مجال برمجيات حماية وأمن المعلومات                                  | 4.170           | 0.956             | 1       | مرتفع          |
| تقوم الشركة بتوفير البرامج التي يمكن من خلالها تحديد الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام ومعرفة كافة تعاملاتهم | 4.074           | 0.793             | 4       | مرتفع          |
| يوجد بالشركة فريق متخصص يقوم بتوفير الحماية اللازمة لمعلومات العملاء                                        | 4.089           | 0.848             | 3       | مرتفع          |

|       |   |       |       |                                                                                                     |
|-------|---|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفع | 2 | 0.668 | 4.146 | يتم استخدام الأجهزة المتطورة التي توفر الحماية الكافية وتقلل من احتمالية تعرض معلومات العملاء للخطر |
| مرتفع | 5 | 0.756 | 4.002 | تهتم الشركة بالعمل على توفير البيئة الالكترونية المناسبة لحماية المعلومات                           |
| مرتفع |   | 0.804 | 4.096 | المتوسط                                                                                             |

تم ترتيب عبارات أمن المعلومات من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تتعامل الشركة مع اهم الشركات العالمية في مجال برمجيات حماية وأمن المعلومات) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.170 وانحراف معياري 0.956 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تهتم الشركة بالعمل على توفير البيئة الالكترونية المناسبة لحماية المعلومات) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.002 وانحراف معياري 0.804 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات أمن المعلومات تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من القدرة على التعامل مع أمن المعلومات لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.096 بانحراف معياري 0.804

## 2- مخاطر الاحتيال

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات مخاطر الاحتيال

| العبارة                                                                                                   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوي الموافقة |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|----------------|
| تهتم الشركة بتوعية العاملين بأهمية استخدام كلمات سرية صعبة ومعقدة لتوفير الحماية الكافية                  | 3.975           | 0.780             | 4       | مرتفع          |
| تهتم الشركة برفع مستوى وعي العاملين بعدم التعامل مع الرسائل الالكترونية مجهولة المصدر                     | 4.074           | 0.764             | 3       | مرتفع          |
| تعمل الشركة على رفع مستوى وعي العاملين بعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية لهم عبر المواقع التي يتعاملون معها | 3.921           | 0.900             | 5       | مرتفع          |
| تهتم الشركة بتوفير البرامج والدورات التدريبية للعاملين لرفع كفاءتهم في مجال امن المعلومات                 | 4.215           | 0.668             | 2       | مرتفع جدا      |

|           |   |       |       |                                                                                          |
|-----------|---|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفع جدا | 1 | 0.592 | 4.240 | تهتم الشركة بالعمل بصفة دورية ومستمرة على تحديث بيانات العاملين القائمين باستخدام النظام |
| مرتفع     |   | 0.741 | 4.085 | المتوسط                                                                                  |

تم ترتيب عبارات مخاطر الاحتيال من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تهتم الشركة بالعمل بصفة دورية ومستمرة على تحديث بيانات العاملين القائمين باستخدام النظام) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.240 وانحراف معياري 0.592 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تعمل الشركة على رفع مستوى وعي العاملين بعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية لهم عبر المواقع التي يتعاملون معها) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.921 وانحراف معياري 0.900 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات مخاطر الاحتيال تبين أن عبارتين في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثلاث عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من القدرة على التعامل مع مخاطر الاحتيال لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات 4.085 بانحراف معياري 0.741

### 3- عدم رضا العملاء

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات عدم رضا

#### العملاء

| العبارة                                                                                                   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الموافقة |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|----------------|
| تهتم الشركة بالعمل على زيادة رغبة العملاء في التعامل الالكتروني مع الشركة                                 | 4.252           | 0.675             | 4       | مرتفع جدا      |
| تهتم الشركة بزيادة شعور العملاء بإيجابية تعاملها مع الشكاوى والمقترحات المتعلقة بخدمات الشركة الالكترونية | 4.272           | 0.774             | 2       | مرتفع جدا      |
| تهتم الشركة بزيادة سرعة إنجاز الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء لتجنب عدم رضاهم                         | 4.193           | 0.776             | 5       | مرتفع          |
| تهتم الشركة بأن يكون الموقع الالكتروني للشركة بسيط سهل التعامل من خلاله                                   | 4.373           | 0.564             | 1       | مرتفع جدا      |

|           |   |       |       |                                                                        |
|-----------|---|-------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| مرتفع جدا | 3 | 0.777 | 4.259 | تهتم الشركة بزيادة جودة الخدمات الالكترونية المقدمة لزيادة رضا العملاء |
| مرتفع جدا |   | 0.713 | 4.270 | المتوسط                                                                |

تم ترتيب عبارات مخاطر عدم رضا العملاء من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تهتم الشركة بأن يكون الموقع الالكتروني للشركة بسيط سهل التعامل من خلاله) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.373 وانحراف معياري 0.564 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تهتم الشركة بزيادة سرعة إنجاز الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء لتجنب عدم رضاهم) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.193 وانحراف معياري 0.776 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات مخاطر عدم رضا العملاء تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع جدا من القدرة على التعامل مع مخاطر عدم رضا العملاء لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.270 بانحراف معياري 0.713

يتبين مما سبق وجود مستوي مرتفع من القدرة على التعامل مع المخاطر الالكترونية لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات 4.150 بانحراف معياري 0.753

#### المحور الثاني: أداء المنظمة

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات أداء

#### المنظمة

| العبارة                                                                                            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوي الموافقة |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|----------------|
| تستطيع الشركة استغلال الموارد المتاحة بفاعلية وكفاءة من أجل تحقيق الاهداف للوصول للنتائج المستهدفة | 4.346           | 0.717             | 5       | مرتفع جدا      |
| تركز الشركة علي الأنشطة والاعمال التي تساهم في زيادة قدرتها علي تحقيق رؤيتها ورسالتها              | 4.143           | 0.761             | 10      | مرتفع          |
| الكفاءات الفردية في الشركة تمثل نقاط قوة لها                                                       | 4.242           | 0.661             | 8       | مرتفع جدا      |

|           |   |       |       |                                                                                                      |
|-----------|---|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مرتفع جدا | 2 | 0.638 | 4.393 | تضع الادارة العليا في الشركة معايير كافية للتحقق من انجاز الاهداف                                    |
| مرتفع جدا | 6 | 0.612 | 4.314 | يتم التحقق من فعالية أداء الادارة والمساءلة التنظيمية لها                                            |
| مرتفع جدا | 4 | 0.559 | 4.368 | توجد خطط لتطوير الموارد البشرية والمالية والفنية في الشركة                                           |
| مرتفع جدا | 1 | 0.536 | 4.444 | يتم التعامل مع الشكاوي الخاصة بالعاملين في الشركة بجدية ودافعية                                      |
| مرتفع جدا | 3 | 0.637 | 4.383 | تهتم الشركة باستخدام الأساليب الحديثة في تقييم أداء العاملين                                         |
| مرتفع جدا | 7 | 0.735 | 4.252 | تعمل الشركة الي رفع كفاءة العاملين مما يؤدي الي تقديم افضل مستوي ممكن من جودة الاداء                 |
| مرتفع جدا | 9 | 0.777 | 4.205 | تعمل الشركة على توفير البرامج والدورات التدريبية التي تساهم في زيادة قدرة وإمكانيات ومهارات العاملين |
| مرتفع جدا |   | 0.663 | 4.309 | المتوسط                                                                                              |

تم ترتيب عبارات أداء المنظمة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يتم التعامل مع الشكاوي الخاصة بالعاملين في الشركة بجدية ودافعية) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.444 وانحراف معياري 0.536 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تركز الشركة علي الأنشطة والاعمال التي تساهم في زيادة قدرتها علي تحقيق رؤيتها ورسالتها) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.143 وانحراف معياري 0.764 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات أداء المنظمة تبين أن تسع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع جدا من أداء شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الحفاظ على الموارد 4.309 بانحراف معياري 0.663

#### 4.4 اختبار فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للمخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة على شركة الاتصالات السعودية.

جدول (10) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

| P-VALUE | r     | R <sup>2</sup> | F         | t        | b     |
|---------|-------|----------------|-----------|----------|-------|
| 0.000   | 0.741 | 0.549          | **490.480 | **22.147 | 0.482 |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج SPSS 23

\*\* ذات دلالة احصائية عند 0.05

يتبين من الجدول (10) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع المخاطر الالكترونية على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع المخاطر الالكترونية وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.741 واتضح ان المتغير المستقل (المخاطر الالكترونية) يفسر 54.9 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء المنظمة) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع المخاطر الالكترونية لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 0.482% مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) لمخاطر أمن

المعلومات على أداء المنظمات على شركة الاتصالات السعودية

جدول (11) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى

| P-VALUE | r     | R <sup>2</sup> | F         | t        | b     |
|---------|-------|----------------|-----------|----------|-------|
| 0.000   | 0.705 | 0.497          | **398.688 | **19.967 | 1.114 |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج SPSS 23

**\*\* ذات دلالة احصائية عند 0.05**

يتبين من الجدول (12) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع مخاطر أمن المعلومات على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع مخاطر أمن المعلومات وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.705 واتضح ان المتغير المستقل (مخاطر أمن المعلومات) يفسر 49.7% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء المنظمة) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع مخاطر أمن المعلومات لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1% ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1.114% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة

**الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ )**

**لمخاطر الاحتيال على أداء المنظمات على شركة الاتصالات السعودية**

**جدول (12) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية**

| P-VALUE | r     | R <sup>2</sup> | F         | t        | b     |
|---------|-------|----------------|-----------|----------|-------|
| 0.000   | 0.575 | 0.331          | **199.035 | **14.108 | 1.058 |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**\*\* ذات دلالة احصائية عند 0.05**

يتبين من الجدول (12) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع مخاطر الاحتيال على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود

علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع مخاطر الاحتيال وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.575 واتضح ان المتغير المستقل (مخاطر الاحتيال) يفسر 33.3% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء المنظمة) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع مخاطر الاحتيال لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1% ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1.058% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) لمخاطر عدم رضا العملاء على أداء المنظمة على شركة الاتصالات السعودية

جدول (13) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| P-VALUE | r     | R <sup>2</sup> | F         | t        | b     |
|---------|-------|----------------|-----------|----------|-------|
| 0.000   | 0.709 | 0.503          | **407.587 | **20.189 | 1.323 |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج SPSS 23

\*\* ذات دلالة إحصائية عند 0.05

يتبين من الجدول (13) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع مخاطر عدم رضا العملاء على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى 0.05 حيث كانت قيمة ( $\text{Sig F}$ ) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع مخاطر عدم رضا العملاء وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.709 واتضح ان المتغير المستقل (مخاطر عدم رضا العملاء) يفسر 50.3% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء المنظمة) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع مخاطر عدم رضا العملاء لدى شركة الاتصالات السعودية

بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1.323% مما يبين عدم

صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

## الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات

### 1.5 مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة وكذلك يتناول الفصل مجموعة من التوصيات التي توصي بها الدراسة ومجموعة من المقترحات لدراسات وأبحاث يمكن إجراؤها في المستقبل

### 2.5 نتائج الدراسة

- وجود مستوي مرتفع من القدرة على التعامل لدى شركة الاتصالات السعودية مع مخاطر أمن المعلومات ومع مخاطر الاحتيال ومع مخاطر عدم رضا العملاء كأبعاد للمخاطر الإلكترونية وتبين وجود مستوي مرتفع من القدرة على التعامل مع المخاطر الإلكترونية لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات 4.150 بانحراف معياري 0.753 وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الصمادي، 2014) ومع نتيجة دراسة (أديب، 2019)
- وجود مستوي مرتفع جدا من أداء شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الحفاظ على الموارد 4.309 بانحراف معياري 0.663 وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (رشوان، 2020) ومع نتيجة دراسة (أحمد، 2019)
- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع المخاطر الإلكترونية وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.741 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع المخاطر الإلكترونية لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 0.482% مما يبين عدم صحة الفرضية

الرئيسية للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الصمادي، 2014) ومع نتيجة دراسة (أديب، 2019) و مع نتيجة دراسة (رشوان، 2020) ومع نتيجة دراسة (أحمد، 2019)

- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع مخاطر أمن المعلومات على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع مخاطر أمن المعلومات وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.705 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع مخاطر أمن المعلومات لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1.114% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة

- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع مخاطر الاحتيال على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع مخاطر الاحتيال وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.575 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع مخاطر الاحتيال لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1.058% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى القدرة على التعامل مع مخاطر عدم رضا العملاء على أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على التعامل مع مخاطر عدم رضا العملاء وأداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.709 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على التعامل مع مخاطر عدم رضا العملاء لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء المنظمة لدى شركة الاتصالات السعودية بمقدار 1.323% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

### 3.5 التوصيات

- تعزيز قدرات الشركة السعودية للاتصالات في التعامل مع مخاطر الأمن الإلكتروني والاحتيال من خلال تطوير برامج تدريبية وورش عمل مخصصة للموظفين، وذلك لزيادة الوعي وتحسين المهارات في مجال أمن المعلومات.
- التركيز على استدامة وتحسين أداء الشركة السعودية للاتصالات من خلال استمرارية جهود الحفاظ على الموارد وتطوير العمليات الداخلية لتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة.
- تعزيز استراتيجيات الشركة للتعامل مع مخاطر الأمن الإلكتروني، والتحقق من هويات العملاء، والتأكد من أمان المعلومات للحفاظ على سمعة الشركة وتعزيز ثقة العملاء.
- تحسين استجابة الشركة لمخاطر الاحتيال من خلال تطوير آليات الكشف المبكر عن الاحتيال وتبني استراتيجيات فعالة للتصدي لهذه المخاطر والحد منها.
- تطوير خدمات العملاء وتعزيز التواصل معهم لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل وتحسين مستوى رضاهم، مما يساهم في تعزيز أداء الشركة السعودية للاتصالات وزيادة نسبة الولاء من قبل العملاء.
- الاستمرار في إجراء الدراسات والبحوث الإضافية لفهم العلاقة بين القدرة على التعامل مع المخاطر الإلكترونية وأداء المنظمات بشكل أعمق، مما يمكن من تطوير استراتيجيات أكثر فعالية للتعامل مع هذه المخاطر في المستقبل.
- تشجيع التواصل والتعاون المستمر بين أقسام الشركة المختلفة لضمان تبادل المعرفة والخبرات في مجال التعامل مع المخاطر الإلكترونية وتحسين أداء المنظمة بشكل عام.
- التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة ومواجهة المخاطر الإلكترونية في المؤسسات العاملة بالمملكة العربية السعودية وتأثيرها على زيادة مستويات الأداء والإنتاجية وكذلك التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بأداء المنظمة والتعرف على العوامل المؤثرة عليها.

## Abstract

"The study aimed to investigate the impact of electronic risks (information security risks, fraud risks, customer dissatisfaction risks) on the performance of the organization in Saudi Telecommunications Company. The study followed a descriptive-analytical approach, and the study population consisted of employees in the Saudi Telecommunications Company in Saudi Arabia. Simple random sampling was used to collect data through a questionnaire as the study tool, with a sample size of 405 respondents who answered the questionnaire. Suitable statistical methods were employed using the SPSS software package to reach the results.

The study findings revealed a statistically significant negative impact of electronic risks (information security risks, fraud risks, customer dissatisfaction risks) on the performance of the organization in Saudi Telecommunications Company. The study recommended enhancing the capabilities of the Saudi Telecommunications Company in dealing with electronic security and fraud risks through the development of tailored training programs and workshops for employees to increase awareness and improve skills in information security. Additionally, the study suggested focusing on sustaining and improving the performance of the Saudi Telecommunications Company by continuously preserving resources and developing internal processes to maximize the utilization of available resources. Furthermore, enhancing the company's strategies to deal with electronic security risks, verifying customer identities, and ensuring information security to maintain the company's reputation and enhance customer trust.

**Keywords:** Electronic Risks, Organizational Performance, Saudi Telecommunications Company."

## المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

- 1- أبو شنب عماد ووجدان أبو البصل ويسرى حرب (2014)، الخدمات الالكترونية، دار الكتاب الثقافي اربد 1059 الاردن.
- 2- أحمد، منافع 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>
- 3- 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>
- 4- اغروال، مانيش وآخرين، (2018)، ترجمة جعفر العلوان أمن المعلومات وإدارة مخاطر تقنية المعلومات ، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الرياض المملكة العربية السعودية.
- 5- 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>
- 6- داود، فضيلة سلمان و على أسرار عبد الزهرة ، (2017)، الأداء الريادي للمنظمة على وفق الإدارة الخضراء للموارد البشرية بحث ميداني في شركة الحفر العراقية مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ع100، مج23
- 7- 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>

8- زقندري، حورية. (2015). دور التكوين في تحسين أداء المنظمة. مجلة جيل العلوم الإنسانية

والاجتماعية، ع12، 35، 47 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/677950>

9- السابح الزغودي محمد، (2012)، مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة

الاقتصادية دراسة ميدانية مؤسسة الجزائر لصناعة الأنابيب الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،

كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، رسالة ماجستير.

10- السكارنة محمد أحسان، (2017)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على استراتيجية

التمايز أبداع الموارد البشرية متغير معدل دراسة تطبيقية على شركات الطاقة المتجددة في عمان

المملكة الأردنية. الهاشمية، جامعة الشرق الأوسط رسالة ماجستير،

11- 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>

12- الصمادي، سامي. (2004). إدراك الإدارة لأهمية أمن المعلومات في التسويق الإلكتروني: دراسة ميدانية

لمنظمات القطاع الخاص الأردني. جرش للبحوث والدراسات، مج9، ع1، 185، 206 - مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/116229>

13- عزوز، على صلاح الدين، عبد الباري، 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). الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

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

14- عزوز، على صلاح الدين، عبد الباري، 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>

15- فكري، أيمن عبد الله (2015) الجرائم المعلوماتية، الطبعة الأولى مكتبة القانون والاقتصاد الرياض السعودية.

16- 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>

17- 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>

18- مداني، جميلة محمد. (2019). الإبداع في المنظمة الصناعية وأثره على أداء الأعمال: دراسة حالة الاقتصاديات الناشئة. مجلة الميثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج5، عدد خاص ، 189. 206 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1027265>

### ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

- 1- - Mamin Ullh "Integrating Environmental Sustaininability In to Human Resource Management: A Comprehensive Review On Green Human Resource Management" 2017:p1415.
- 2- . 12-Sajjad Hosain & Sadiqur Rahman "Green Human Resource Management: A Theoretical Overview" 2016:p57.
- 3- Adnan Shaout & Mohamad K.yousif "Performance Evaluation Techniques Survey" 2014,pp:10-11. Methods and
- 4- 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>

- 5- Arulrajah, A.Anton, opatha, nawaratne (2015) Green Human Resource Management Practice" 2015,pp4-28.
- 6- Ashima Aggarwal & Gour.S"Techniques of performance Appraisal-A Review" 2013.p618. 435
- 7- 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>
- 8- Benard Langat & Josphat Kwasira "Influences Of Green Human Resource Management Practices On Environmental Sustainability At Kenyatta University, Kenya" 2016, P:987.
- 9- Corina G., Liviu I., Roxana S., "Determinants Of Organizational Performance: The Case Of Romania" 2011. :p286-287.
- 10- Cosmin O., Gheoghe N., Veronica A.,etl. "the Concept of performance in Business Organizations Case Study On The Employee Performance In Romanian Business Organization 2012:p312.
- 11- Deepak Bangwal & Prakash Tiwari "Green HRM-Way to greening the environment" 2015:p49.
- 12- -Estelle M. Morin & Luk K. Audebrand "Organizational Performance And Meaning Of Work Correcting For Restricted Range" 2014,pp10-11.
- 13- Gary Dessler "Human Resource Management" 2013, Thirteenth Edition, p91.
- 14- Hashem Salarzadeh J. "An Overview of Organization Performance Index: Definitions and Measurements" 2015, pp2-3.

- 15- Kanika Sharma "Conceptualization of Green HRM & Green HRM practices: Commitmet To Enveronment Sustainability" 2016:p8-9.
- 16- 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>
- 17- -Ravi Sharan Prasad "Green HRM Partner in Sustainable Competitive Growth" 2013:pp12
- 18- -Robert B. Carton "Measuring Organizational Performance: An Exploratio Study" 2004:p3.
- 19- Russo, Giovanni "Job Design & Skill Development in the work place 2016, p:18.
- 20- Sajjad Hosain & Sadiqur Rahman "Green Human Resource Management: A Theoretical Overview" 2016, p:58.
- 21- Sana Arzbhutto & Auranzeb "Effects of Green Human Resources Management on Firm Performance: An Empirical Study On Pakistani Firms"2016, p123.
- 22- Sriram & Suba "Impact of Green Human Resource Management (G-HRM) Practices over Organization Effectiveness" 2017.p:392.
- 23- Tareq Fayeq Obaid, Rosima Bte. Alias "The Impact Of Green Recruitment, Green Training & Green Learning On The Firm Performance: Conceptual Paper" 2015:p952.
- 24- 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>

الملاحق

## استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة

تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية

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

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

بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان

علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير

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

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

## محاور الاستبيان

❖ المحور الأول: المخاطر الإلكترونية، ضع إشارة (√) في المربع المناسب

لاختيارك:

| الرقم               | البعد                                                                                                       | أوافق بشدة | أوافق | محايد | معارض بشدة | معارض بشدة |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|------------|------------|
| مخاطر أمن المعلومات |                                                                                                             |            |       |       |            |            |
| 1                   | تتعامل الشركة مع اهم الشركات العالمية في مجال برمجيات حماية وأمن المعلومات                                  |            |       |       |            |            |
| 2                   | تقوم الشركة بتوفير البرامج التي يمكن من خلالها تحديد الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام ومعرفة كافة تعاملاتهم |            |       |       |            |            |
| 3                   | يوجد بالشركة فريق متخصص يقوم بتوفير الحماية اللازمة لمعلومات العملاء                                        |            |       |       |            |            |
| 4                   | يتم استخدام الأجهزة المتطورة التي توفر الحماية الكافية وتقلل من احتمالية تعرض معلومات العملاء للخطر         |            |       |       |            |            |

|                |  |  |  |  |                                                                                                                              |    |
|----------------|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                |  |  |  |  | <p>تهتم الشركة بالعمل على توفير البيئة<br/>الالكترونية المناسبة لحماية<br/>المعلومات</p>                                     | 5  |
| مخاطر الاحتيال |  |  |  |  |                                                                                                                              |    |
|                |  |  |  |  | <p>تهتم الشركة بتوعية العاملين بأهمية<br/>استخدام كلمات سرية صعبة ومعقدة<br/>لتوفير الحماية الكافية</p>                      | 6  |
|                |  |  |  |  | <p>تهتم الشركة برفع مستوى وعي<br/>العاملين بعدم التعامل مع الرسائل<br/>الالكترونية مجهولة المصدر</p>                         | 7  |
|                |  |  |  |  | <p>تعمل الشركة على رفع مستوى وعي<br/>العاملين بعدم الإفصاح عن أي<br/>بيانات شخصية لهم عبر المواقع التي<br/>يتعاملون معها</p> | 8  |
|                |  |  |  |  | <p>تهتم الشركة بتوفير البرامج والدورات<br/>التدريبية للعاملين لرفع كفاءتهم في<br/>مجال امن المعلومات</p>                     | 9  |
|                |  |  |  |  | <p>تهتم الشركة بالعمل بصفة دورية<br/>ومستمرة على تحديث بيانات العاملين<br/>القائمين باستخدام النظام</p>                      | 10 |

| مخاطر عدم رضا العملاء |  |  |  |                                                                                                           |    |
|-----------------------|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                       |  |  |  | تهتم الشركة بالعمل على زيادة رغبة العملاء في التعامل الالكتروني مع الشركة                                 | 11 |
|                       |  |  |  | تهتم الشركة بزيادة شعور العملاء بإيجابية تعاملها مع الشكاوى والمقترحات المتعلقة بخدمات الشركة الالكترونية | 12 |
|                       |  |  |  | تهتم الشركة بزيادة سرعة إنجاز الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء لتجنب عدم رضاهم                         | 13 |
|                       |  |  |  | تهتم الشركة بأن يكون الموقع الالكتروني للشركة بسيط سهل التعامل من خلاله                                   | 14 |
|                       |  |  |  | تهتم الشركة بزيادة جودة الخدمات الالكترونية المقدمة لزيادة رضا العملاء                                    | 15 |

❖ المحور الثاني: أداء المنظمة، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

| الرقم | البعد                                                                                              | أوافق بشدة | أوافق | محايد | معارض بشدة | معارض |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|------------|-------|
| 1     | تستطيع الشركة استغلال الموارد المتاحة بفاعلية وكفاءة من اجل تحقيق الاهداف للوصول للنتائج المستهدفة |            |       |       |            |       |
| 2     | تركز الشركة علي الأنشطة والاعمال التي تساهم في زيادة قدرتها علي تحقيق رؤيتها ورسالتها              |            |       |       |            |       |
| 3     | الكفاءات الفردية في الشركة تمثل نقاط قوة لها                                                       |            |       |       |            |       |
| 4     | تضع الادارة العليا في الشركة معايير كافية للتحقق من انجاز الاهداف                                  |            |       |       |            |       |
| 5     | يتم التحقق من فعالية أداء الادارة والمساءلة التنظيمية لها                                          |            |       |       |            |       |
| 6     | توجد خطط لتطوير الموارد البشرية والمالية والفنية في الشركة                                         |            |       |       |            |       |
| 7     | يتم التعامل مع الشكاوي الخاصة بالعاملين في الشركة بجدية ودافعية                                    |            |       |       |            |       |
| 8     | تهتم الشركة باستخدام الأساليب الحديثة في تقييم أداء العاملين                                       |            |       |       |            |       |

|  |  |  |  |  |                                                                                                               |    |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  |  |  |  |  | تعمل الشركة الي رفع كفاءة العاملين<br>مما يؤدي الي تقديم افضل مستوى<br>ممكن من جودة الاداء                    | 9  |
|  |  |  |  |  | تعمل الشركة على توفير البرامج<br>والدورات التدريبية التي تساهم في<br>زيادة قدرة وإمكانيات ومهارات<br>العاملين | 10 |

مع خالص التقدير والاحترام

**Mid-Ocean University**

**College of Management**

**Department of risk Management**



**"The Impact of Cyber Risks on Organizational  
Performance: An Applied Study on Saudi  
Telecommunications Company."**

**Preparation:**

**Fahad Mubarak Al-Qahtani                      232001419**

**Alaa yahya Al-Ghamdi                              232001473**

**Supervision:**

**Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq**

**Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan**

**1445-2024**