



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة مخاطر

أثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات
السعودية

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

مشروع تخرج

إعداد

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2024م

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

شهد العالم في بداية القرن الحادي والعشرين مجموعة من التطورات التكنولوجية التي لعبت ودوراً حيوياً في تغيير نمط حياة الإنسان وغيّرت جوانبها السياسية والاقتصادية والاجتماعية بشكل كبير، وقد أدى ظهور الإدارة 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 التكنولوجية الحديثة، فظهر مع استخدام التكنولوجية الحديثة العديد من أشكال المخاطر التي تهدد أداء المنظمات. (Zaqandari, 2016)

أن الإدارة الإلكترونية 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 الإلكترونية، 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 التكنولوجية 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 الإلكترونية، 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 بعيداً عن البيروقراطية في حل بعض القضايا التي تمثل مخاطر الكترونية (الصمادي، 2014)

في ظل الاهتمام الشديد من قبل شركات الاتصالات السعودية بالتطوير في أدائها وذلك من أجل الحصول على أعلى درجات الرضا من عملائها، ومن أهم 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 إلى الأداء أفضل 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 أو 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، كأحدى 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، والحصارية.
- 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 يساهم في تطوير وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الشركة.
- يساهم 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 وتقييم 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 الى 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 الإلكترونيات بشكل فعال؟
5. ما هي العوامل التي يجب مراعاتها في تطوير استراتيجيات للتعامل مع مخاطر الإلكترونيات في المستقبل؟

6.1 فرضيات الدراسة

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

الفرضية الرئيسية

Ho1: لا يوجد أثر سالب ذو دلالة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) للمخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة على شركة الاتصالات السعودية.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى :

Ho2: 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 :

Ho3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) لمخاطر الاحتيال على أداء المنظمات على شركة الاتصالات السعودية

الفرضية الفرعية الثالثة :

Ho4: 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

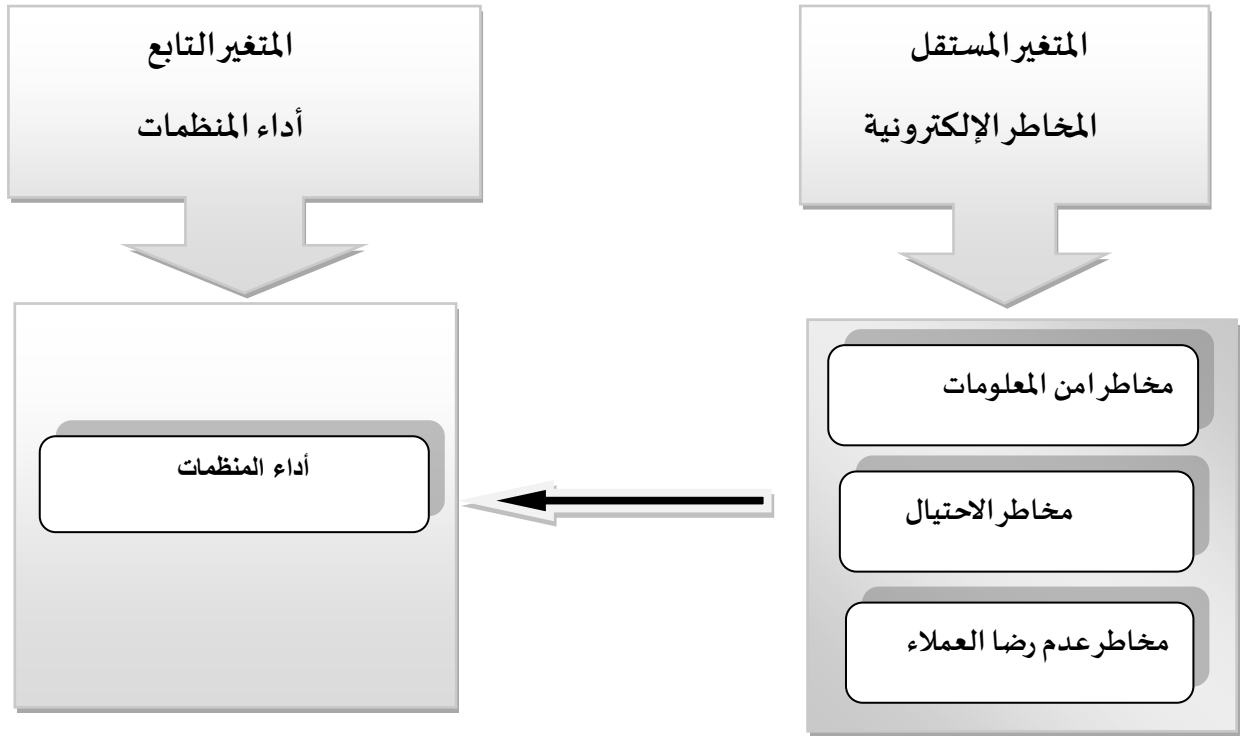
يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر المخاطر الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على شركة

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، كأحدى 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 .

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

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة لتناسب 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 ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، والدخل الشهري.
 - القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 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 زمنية: اقتصرت الدراسة على عام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية.

11.1 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 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.
المتغير المستقل	عناصر المخاطر الرقمية عبر مواقع التسوق الإلكتروني (طريقة الترويج، محتوى المنتج، الإعلانات، الخصومات والعروض، التوزيع، السعر، المنتج)
المتغير التابع	أنماط السلوك الاستهلاكي لدى المراهقين (المستهلك العقلاني، المستهلك المندفع، المستهلك المتردد، المستهلك المترث، المستهلك الجاهل، المستهلك المترث)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	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. وتوصي الدراسة بضرورة توعية المراهقين بمخاطر التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني، وتعليمهم كيفية استخدام هذه المواقع بشكل آمن وفعال. وتوصي الدراسة بضرورة تفعيل دور الأسرة والمدرسة في مراقبة سلوك المراهقين على الإنترنت، وتوجيههم نحو الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا. وتوصي الدراسة بضرورة وضع ضوابط قانونية

وأخلاقية لتنظيم التسويق الرقمي عبر مواقع التسوق الإلكتروني، لحماية المراهقين من الاستغلال	
(الصمادي، 2014)	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.	أهداف الدراسة
إجراءات حماية أنظمة المعلومات التسويقية عبر شبكة الإنترنت (الوعي بأهمية أمن المعلومات، التعاون مع جهات خارجية، متابعة البرمجيات الحديثة)	المتغير المستقل
مستوى إدراك منظمات الأعمال الأردنية لمصادر الخطر المحتملة على أمن معلوماتها (الفيروسات، القرصنة الإلكترونية)	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
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.	أهم النتائج والتوصيات
(عزوز، 2019)	الدراسة

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 الإلكترونية 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	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. 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
الدراسة	(أديب، 2019)
أهداف الدراسة	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
المتغير المستقل	إدراك الشباب للمخاطر الإلكترونية (مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الاحتيال، مخاطر عدم رضا العملاء)
المتغير التابع	سلوك الشباب الشرائي (الاتجاه نحو الشراء الإلكتروني، النية السلوكية نحو الشراء الإلكتروني)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	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
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	أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الإبداع وأداء الأعمال في المنظمة الصناعية. وأظهرت الدراسة أن الإبداع يلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة الصناعية. وأظهرت الدراسة أن المنظمات الصناعية في الاقتصاديات الناشئة تتميز بإدارة استراتيجية مبدعة. 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.
الدراسة	(رشوان، 2020)
أهداف الدراسة	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

المتغير المستقل	الضغوط المؤسسية (الضغوط التنظيمية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط البيئية)
المتغير التابع	أداء المنظمة (الأداء المالي، الأداء السوقي، الأداء البيئي)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	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 دورًا وسيطًا 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
الدراسة	(أحمد، 2019)
أهداف 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
المتغير المستقل	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوصيف، التوظيف، التدريب، المكافأة)
المتغير التابع	أداء المستشفى (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء البيئي)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	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.

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
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. وتوصي الدراسة بضرورة تطوير قدرات المنظمة لتحسين أدائها. وتوصي الدراسة بضرورة التركيز على المهارات والتقنيات والبنية التحتية التي تدعم تسويق الخدمات	أهم النتائج والتوصيات
(زقندري، 2015)	الدراسة
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.	أهداف الدراسة
التكوين (المبادئ، الأهداف، الطرق، المهام)	المتغير المستقل
أداء المؤسسة (الكفاءة، الإنتاجية، التكيف مع التغيير)	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
هم النتائج والتوصيات: وأظهرت الدراسة أن التكوين يلعب دورًا هامًا في رفع أداء	أهم النتائج

والتوصيات	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. وتوصي الدراسة بضرورة اعتماد مبادئ وأهداف واضحة للتكوين. وتوصي الدراسة بضرورة استخدام الطرق الحديثة في العملية التكوينية
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	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. توصي الدراسة بضرورة اعتماد مبادئ وأهداف واضحة للتكوين. وتوصي الدراسة بضرورة استخدام الطرق الحديثة في العملية التكوينية. وتوصي الدراسة بضرورة التخطيط الاستراتيجي للعملية التكوينية.
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)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن المداخل الحديثة تلعب دورًا هامًا 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
الدراسة	(Balishani, 2021)
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى: معرفة تأثير مخاطر التسوق الإلكتروني على اتجاهات المستهلكين نحوه في الجزائر. وتحديد أسباب بطء التسوق الإلكتروني في الجزائر.
المتغير المستقل	مخاطر التسوق الإلكتروني (مخاطر أمنية، مخاطر مالية، مخاطر تتعلق بالمنتج)
المتغير التابع	اتجاهات المستهلكين نحو التسوق الإلكتروني (التوجه الإيجابي، التوجه السلبي)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن اتجاهات المستهلكين في الجزائر نحو التسوق الإلكتروني إيجابية. وأظهرت الدراسة أن هناك إدراكًا لمخاطر التسوق الإلكتروني لدى المستهلكين في الجزائر. وأظهرت الدراسة وجود تأثير سلبي لمخاطر التسوق الإلكتروني على اتجاهات المستهلكين نحو التسوق الإلكتروني. 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	
(Ahmed, et al., 2022).	الدراسة
تهدف الدراسة إلى: معرفة مدى إدراك الشباب الجامعي لمخاطر محتملة من التسوق الإلكتروني للمنتجات الدوائية. وتحليل العوامل التي تؤثر على إدراك الشباب الجامعي لمخاطر التسوق الإلكتروني للمنتجات الدوائية.	أهداف الدراسة
التسويق الإلكتروني للمنتجات الدوائية (الإعلانات، المعلومات، العروض الترويجية)	المتغير المستقل
إدراك الشباب الجامعي لمخاطر التسوق الإلكتروني للمنتجات الدوائية (المخاطر الصحية، المخاطر المالية، المخاطر القانونية)	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن الشباب الجامعي لديهم إدراك مرتفع لمخاطر التسوق 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 التسوق الإلكتروني للمنتجات الدوائية تبعًا لبعض المتغيرات مثل النوع، والتخصص، وعدد سنوات استخدام الإنترنت. وتوصي الدراسة بضرورة توعية الشباب الجامعي بمخاطر التسوق الإلكتروني للمنتجات الدوائية. وتوصي الدراسة بضرورة تقييد الإعلانات الإلكترونية للمنتجات الدوائية. وتوصي الدراسة بضرورة تفعيل دور الجهات الرقابية على التسوق الإلكتروني للمنتجات الدوائية.	أهم النتائج والتوصيات

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- صبيح، أميرة حسن سالم. (2021). مخاطر التسويق الرقمي عبر مواقع التسويق الإلكتروني وتأثيرها على أنماط السلوك الاستهلاكي لدى المراهقين. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ع22، 449. 508 -
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1218490>
- 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>
- 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>
- عزوز، على صلاح الدين، عبدالباري، علاء عبدالواحد، و المصري، ريم بهاء. (2019). أثر استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني على القرار الشرائي للمستهلك المصري: بالتطبيق على مواقع التواصل الاجتماعي. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، مج56، ع2، 1. 25 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1031861>
- عزوز، على صلاح الدين، عبدالباري، علاء عبدالواحد، و المصري، ريم. (2018). أثر استراتيجيات تخفيض المخاطر المدركة للتسويق الإلكتروني على القرار الشرائي للمستهلك المصري: بالتطبيق على مواقع التواصل الاجتماعي (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، القاهرة.
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/965069>
- 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>

- المتولي، محمد محمود عبداللطيف. (2018). توسيط المخاطر المدركة في العلاقة بين مراجعات العملاء الإلكترونية ونية حجز الفندق في مصر: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، س5، ع4، 171 - 218. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/969793>
- مداني، جميلة محمد. (2019). الإبداع في المنظمة الصناعية وأثره على أداء الأعمال: دراسة حالة الاقتصاديات الناشئة. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج5، عدد خاص، 189 - 206. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1027265>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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>

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

1. 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>

2. 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>
3. 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>
4. 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>

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:

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024