

دور إدارة المخاطر الرقمية في تشغيل تطبيقات التوصيل واثرها تقنياً

- تطبيق جاهز نموذجاً -

إعداد الطالب/

ريم هديب الجهمي

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٣

مقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت تطبيقات التوصيل من العناصر الأساسية في حياة الأفراد اليومية، حيث توفر لهم وسيلة مريحة وسريعة للحصول على مختلف المنتجات والخدمات من خلال ضغطة زر وبأي مكان يكن . ومع زيادة الاعتماد على هذه التطبيقات، ظهرت أهمية إدارة المخاطر الرقمية لضمان استمرارية العمليات وحماية بيانات المستخدمين.

إدارة المخاطر الرقمية هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى تحديد وتقييم والتحكم في المخاطر التي قد تؤثر على نظم المعلومات والبيانات في البيئة الرقمية. تتضمن هذه المخاطر التهديدات السيبرانية، اختراق البيانات، فشل النظام، وأخطاء البرمجيات. يُعد تطبيق "جاهز" من أبرز تطبيقات التوصيل في السوق السعودي، حيث يوفر خدمات توصيل الطعام والمنتجات الأخرى للمستخدمين بسرعة وكفاءة ووجود بنية تحتية رقمية قوية . ومع توسع نطاق استخدام هذا التطبيق، يبرز دور إدارة المخاطر الرقمية في الحفاظ على كفاءة التشغيل وضمان حماية المعلومات الحساسة للمستخدمين والشركاء على حد سواء.

من خلال هذا البحث، سنستعرض أهمية إدارة المخاطر الرقمية في تشغيل تطبيقات التوصيل، مع التركيز على تطبيق "جاهز" كنموذج. سنقوم بتحليل التحديات التقنية التي تواجه إدارة هذه المخاطر، والأساليب التي يمكن تبنيها للتصدي لها. بالإضافة إلى ذلك، سنتناول تأثير هذه الإدارة على الأداء التقني للتطبيق وكيف يمكن أن تساهم في تعزيز الثقة لدى المستخدمين وتحسين تجربتهم.

تأتي أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة إلى فهم أعمق لدور إدارة المخاطر الرقمية في تعزيز أمان وكفاءة تطبيقات التوصيل من المطاعم والمتاجر، مما يساهم في تطوير استراتيجيات أفضل للتعامل مع التحديات التقنية وتحقيق الاستفادة والنمو في هذا القطاع الحيوي.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في كيفية تأثير إدارة المخاطر الرقمية على تشغيل تطبيقات التوصيل، مع التركيز على تطبيق "جاهز" كنموذج. تبرز هذه المشكلة بسبب الاعتماد المتزايد على التقنية والإنترنت في تقديم الخدمات، وما يصاحب ذلك من مخاطر رقمية تهدد سلامة وأمن المعلومات وسلسلة العمليات التشغيلية.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في عدة نقاط رئيسية:

- تسليط الضوء على أهمية إدارة المخاطر الرقمية في تطبيقات التوصيل.
- توفير رؤى عملية وتطبيقية حول كيفية تحسين إدارة المخاطر الرقمية في تطبيق "جاهز".
- المساهمة في تعزيز الأمان الرقمي واستدامة تشغيل التطبيقات المماثلة في السوق.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

تحليل تأثير إدارة المخاطر الرقمية على تشغيل تطبيق "جاهز".

تقييم الفوائد التقنية المترتبة على تحسين إدارة المخاطر الرقمية.

تقديم توصيات لتحسين إدارة المخاطر الرقمية في تطبيقات التوصيل.

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

ما هي المخاطر الرقمية التي تواجه تطبيقات التوصيل مثل "جاهز"؟

كيف تؤثر هذه المخاطر على تشغيل التطبيق تقنياً؟

ما هي الاستراتيجيات الفعالة لإدارة هذه المخاطر؟

كيف يمكن لتحسين إدارة المخاطر الرقمية أن يعزز من أداء تطبيق "جاهز"؟

فروض الدراسة:

تقوم الدراسة على الفروض التالية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر الرقمية وتحسين تشغيل تطبيق "جاهز".
تحسين إدارة المخاطر الرقمية يؤدي إلى تقليل الحوادث الأمنية وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية في تطبيق "جاهز".
تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر الرقمية يساهم في تعزيز الثقة لدى المستخدمين وتحسين تجربة الاستخدام.

الدراسات السابقة:

١. أميرة حداوي وآخرون ، (يناير ٢٠٢٤). القيادة الرقمية ودورها في تعزيز سلوك الأمن السيبراني في المنظمات - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصارف الأهلية في النجف الاشرف. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية
٢. رحاب الرحماوى، (يوليو ٢٠٢٤). إدارة المخاطر السيبرانية في المجال الاقتصادي. الأمن القومي والاستراتيجية، ٢(٤)، ١٠٤-١١٥. ٢١٦٠٨.١٠، ١٠. NSAS.2024.362424/
٣. عز الدين مبرك وآخرون ، أ. (يوليو ٢٠٢٤). الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني من مخاطر البيئة الرقمية التجارية. مجلة الدراسات القانونية، ١٠(١)، ١١٢-١٣٣.
٤. راشد المري، (يناير ٢٠٢٣). أثر تكنولوجيا المعلومات في النظام الأمني والرقابة الداخلية. مجلة البحوث الفقهية والقانونية، المجلد(العدد)، ١٣٠٣-١٣٧٣. ٢١٦٠٨.١٠، ١٠. jlr.2023.183657.1153\
٥. جمعية حماية المستهلك. رضا المستهلك عن خدمات تطبيقات توصيل المطاعم . الدراسات والأبحاث المستهلك . ١٨ .
٦. رمضان محروس وآخرون .(يوليو ٢٠٢٢). استخدام المنهجية الرشيقة في تطوير أداء المراجعة الداخلية لمواجهة مخاطر الأمن السيبراني، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثالث .
٧. الجمهرة المنيع. (يناير ٢٠٢٢). متطلبات تحقيق الأمن السيبراني في الجامعات السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠. مجلة كلية التربية أسيوط، المجلد(العدد)، ١٥٥-١٩٤. ١٢٨١٦.١٠، ١٠. mfes.2022.222076/
٨. الصديق محمد خنفر وآخرون. (أكتوبر-ديسمبر ٢٠٢٢). أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين كفاءة أمن المعلومات "دراسة على المصارف التجارية الليبية. المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأول(٤).

٩. محمد الغباوي، (يونيو ٢٠٢٢). أثر التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول على القيمة المدركة لعملاء تطبيقات توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية. التجارة والتمويل، ٤٢(٢)، ١٥٩-٢٣٠. [caf.2022.246187/١٠,٢١٦.٨](https://doi.org/10.246187/caf.2022.246187)
١٠. حسن أبو ناصر. (يوليو ٢٠٢٢). إدارة مخاطر الأعمال الرقمية لسلسلة التوريد في شركات صناعة الأغذية: الفرص والتحديات. مجلة جامعة وهران ٢، ٧(١)، ٣٥-٥٥.
١١. القيادة الرقمية ودورها في تعزيز سلوك الامن السيبراني في المنظمات – دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصارف الأهلية في النجف الاشرف
١٢. مروة البغدادي، (يونيو ٢٠٢١). اقتصاديات الأمن السيبراني في القطاع المصرفي. مجلة البحوث القانونية والإقتصادية (المنصورة)، ١١(٧٦)، ١٤٤٦-١٥١٦. [mjle.2021.199764/١٠,٢١٦.٨](https://doi.org/10.246187/mjle.2021.199764)
١٣. مدى الرحيبي وآخرون. (مارس ٢٠٢٠). OA تطوير قطاع الإيجار العقاري بما يتماشى مع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة مقترحة لتطبيق تقنية البلوك تشين (Blockchain). مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات (JIS&T)، المجلد ٢٣. <https://doi.org/10.5339/jist.2020.5>
١٤. عيبر كاعوه. (أغسطس ٢٠١٩). سياسات الأمن السيبراني لتعزيز التحول الرقمي بالجامعات المصرية رؤية مقترحة في ضوء الخبرات العالمية. مجلة دراسات تربوية واجتماعية جامعة حلوان، ٢٦(٣)، ١٣٣-٢٠٠. [jSU.2020.231281/١٠,٢١٦.٨](https://doi.org/10.231281/jSU.2020.231281)
١٥. Rino Dwi Putra .and other . (6-2022). Data quality analytics, business ethics, and cyber risk management on operational performance and fintech sustainability. International Journal of Data and Network Science [ijdns.2022.4.008/١٠,٥٢٦٧.٨](https://doi.org/10.246187/ijdns.2022.4.008)

The Author(s) 2024 ,july2024, Cyberattack, cyber risk mitigation capabilities, and firm .١٦
,productivity in Kenya, Small Business Economics

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على مجموعة من المنطلقات النظرية التي تشكل الأساس العلمي لفهم وتحليل دور إدارة المخاطر الرقمية في تشغيل تطبيقات التوصيل وأثرها تقنياً. وفيما يلي أبرز هذه المنطلقات:

نظرية إدارة المخاطر الرقمية:

تعتبر إدارة المخاطر الرقمية فرعاً من إدارة المخاطر العامة، وتركز على تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر التي تواجه الأنظمة الرقمية والمعلوماتية. تتضمن هذه النظرية أدوات واستراتيجيات تهدف إلى حماية البيانات وتأمين العمليات الرقمية من التهديدات السيبرانية.

نظرية أمن المعلومات:

تعتمد على مبادئ حماية المعلومات من الوصول غير المصرح به والتعديل والتدمير. تتضمن هذه النظرية جوانب متعددة مثل التشفير، والتحكم في الوصول، والمراقبة والتدقيق الأمني، وهي ضرورية لضمان سلامة التطبيقات الرقمية.

نظرية إدارة العمليات التشغيلية:

تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات التشغيلية في المؤسسات. تركز هذه النظرية على التنظيم والتنسيق والتخطيط الفعال للعمليات، مما يساعد في تحقيق الأداء الأمثل وتقليل المخاطر التشغيلية.

نظرية التبنى التكنولوجي:

تناول كيفية تبني الأفراد والمنظمات للتكنولوجيا الجديدة وتطبيقها في عملياتهم اليومية. تسهم هذه النظرية في فهم العوامل التي تؤثر على قبول المستخدمين للتطبيقات الرقمية واندماجهم فيها، مما يساهم في تحسين إدارة المخاطر الرقمية.

نظرية الحوكمة الرقمية:

تتعلق بتطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة في البيئة الرقمية، وتشمل الإشراف والمساءلة والشفافية في إدارة الأنظمة الرقمية. تساعد هذه النظرية في تحقيق التنظيم الفعال وإدارة المخاطر بشكل أكثر كفاءة.

تطبيق المنطلقات النظرية على البحث

إدارة المخاطر الرقمية في "جاهز":

تطبيق مبادئ ونظريات إدارة المخاطر الرقمية لتحليل كيفية تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر في تطبيق "جاهز".

أمن المعلومات في "جاهز":

تحليل استراتيجيات حماية المعلومات المستخدمة في التطبيق ومدى فعاليتها في مواجهة التهديدات السيبرانية.

تحسين العمليات التشغيلية في "جاهز":

دراسة كيفية تطبيق نظرية إدارة العمليات التشغيلية لتحسين كفاءة تشغيل تطبيق "جاهز" وتقليل المخاطر التشغيلية.

تبني التكنولوجيا في "جاهز":

فحص العوامل التي تؤثر على تبني المستخدمين لتطبيق "جاهز" ومدى تأثيرها على إدارة المخاطر الرقمية.

حوكمة "جاهز" الرقمية:

تقييم مدى تطبيق مبادئ الحوكمة الرقمية في إدارة وتشغيل تطبيق "جاهز"، وكيفية تعزيز هذه المبادئ لتحسين إدارة المخاطر.

هذه المنطلقات النظرية توفر إطاراً شاملاً لفهم وتحليل دور إدارة المخاطر الرقمية في تشغيل تطبيقات التوصيل، مما يساهم في تحقيق أهداف البحث وإجابة تساؤلاته وفرضه.

المنهجية وطرق البحث:

المنهج الوصفي التحليلي:

الوصف: تقديم وصف دقيق للمخاطر الرقمية التي تواجه تطبيق "جاهز" وكيفية تأثيرها على تشغيل التطبيق.

المنهج الاستقرائي:

استقراء البيانات وتحليلها لاستخلاص استنتاجات وتوصيات يمكن تطبيقها لتحسين إدارة المخاطر الرقمية في تطبيق "جاهز" وتطبيقات التوصيل الأخرى.

طرق جمع البيانات

المصادر الأولية:

المقابلات الشخصية: إجراء مقابلات مع فريق إدارة تطبيق "جاهز" والمستخدمين والمختصين في مجال أمن المعلومات.

الاستبيانات: تصميم استبيانات موجهة للمستخدمين والعاملين في تطبيق "جاهز" لجمع البيانات حول تجربتهم مع إدارة المخاطر الرقمية.

المصادر الثانوية:

المراجعة الأدبية: مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر الرقمية وأمن المعلومات في تطبيقات التوصيل.

تحليل الوثائق: دراسة تقارير الشركة والمستندات الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر الرقمية والأداء التشغيلي.

إجراءات البحث

تصميم الدراسة:

تحديد العينة: اختيار عينة تمثل مستخدمي تطبيق "جاهز" والعاملين فيه، بالإضافة إلى خبراء في مجال أمن المعلومات.

تصميم أدوات جمع البيانات: إعداد المقابلات والاستبيانات بشكل دقيق يتماشى مع أهداف الدراسة.

جمع البيانات:

تنفيذ المقابلات: إجراء المقابلات الشخصية وتسجيل الملاحظات.

توزيع الاستبيانات: نشر الاستبيانات وجمع الردود من العينة المختارة.

تحليل البيانات:

التحليل الكمي: استخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات وتحديد العلاقات الإحصائية.

التحليل النوعي: تحليل البيانات النوعية من المقابلات باستخدام تقنيات مثل تحليل المحتوى أو التحليل الموضوعي.

التفسير واستخلاص النتائج:

تفسير النتائج المستخلصة من التحليل الكمي والنوعي.

مقارنة النتائج مع الفروض الموضوعية وتقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المخاطر الرقمية في تطبيق "جاهز".

اعتبارات أخلاقية

السرية والخصوصية: التأكيد على سرية البيانات الشخصية للمشاركين واحترام خصوصيتهم.

الموافقة المستنيرة: الحصول على موافقة المشاركين في الدراسة بعد شرح أهداف البحث وطريقة استخدام البيانات.

أدوات الدراسة :

لتحقيق أهداف البحث وجمع البيانات اللازمة بشكل فعال، سيتم استخدام مجموعة من الأدوات البحثية المختلفة. هذه الأدوات ستساعد في جمع البيانات النوعية والكمية المطلوبة لتحليل دور إدارة المخاطر الرقمية في تشغيل تطبيقات التوصيل وأثرها تقنياً. وفيما يلي الأدوات الأساسية التي ستستخدم في الدراسة:

أدوات جمع البيانات

١. المقابلات الشخصية:

وصف الأداة: إجراء مقابلات منظمة مع موظفي تطبيق "جاهز"، خبراء أمن المعلومات، وبعض المستخدمين الرئيسيين.

الغرض: جمع معلومات نوعية عميقة حول تجربة الموظفين والمستخدمين مع إدارة المخاطر الرقمية، وتحديد الاستراتيجيات المستخدمة والتحديات التي يواجهونها.

آلية التنفيذ: تحضير قائمة من الأسئلة المفتوحة، تسجيل المقابلات (بعد الحصول على موافقة المشاركين)، وتفرغ البيانات لتحليلها.

٢. الاستبيانات:

وصف الأداة: تصميم استبيانات موجهة للعاملين في تطبيق "جاهز" والمستخدمين.

الغرض: جمع بيانات كمية تتعلق بتجربة المستخدمين مع التطبيق ومعرفة مدى رضاهم عن إدارة المخاطر الرقمية.

آلية التنفيذ: تصميم استبيانات عبر الإنترنت باستخدام أدوات مثل Google Forms أو SurveyMonkey، توزيعها على العينة المستهدفة، وجمع الردود وتحليلها إحصائياً.

٣. تحليل الوثائق والتقارير: اذا كان ذلك ممكنا

وصف الأداة: دراسة الوثائق والتقارير الداخلية للشركة المتعلقة بإدارة المخاطر الرقمية، وكذلك التقارير الخارجية والأبحاث المتعلقة بأمن المعلومات.

-الغرض: الحصول على نظرة شاملة حول السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر الرقمية، وتقييم مدى فعاليتها.

آلية التنفيذ: جمع الوثائق والتقارير ذات الصلة، مراجعتها بعناية، واستخلاص المعلومات الرئيسية منها.

أدوات تحليل البيانات

١. التحليل الإحصائي:

-وصف الأداة: استخدام برامج إحصائية مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات.

الغرض: تحديد العلاقات الإحصائية بين المتغيرات المختلفة، واختبار الفروض الموضوعة.

آلية التنفيذ: إدخال البيانات إلى البرنامج الإحصائي، واستخدام التحليلات المناسبة مثل التحليل الوصفي، اختبار الفرضيات، وتحليل التباين.

باستخدام هذه الأدوات المتنوعة، يمكن جمع وتحليل البيانات بشكل شامل ودقيق، مما يساهم في تحقيق أهداف البحث وتقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المخاطر الرقمية في تطبيق "جاهز" وتطبيقات التوصيل الأخرى.

حدود الدراسة:

تحديد حدود الدراسة يساعد في تحديد نطاق البحث ويضمن وضوح الفهم لدى القراء حول ما ستغطيه الدراسة وما ستتركه خارجاً. وفيما يلي حدود الدراسة المتعلقة بدور إدارة المخاطر الرقمية في تشغيل تطبيقات التوصيل، مع التركيز على تطبيق "جاهز":

الحدود الموضوعية

١. نطاق إدارة المخاطر الرقمي:

- تركز الدراسة على إدارة المخاطر الرقمية المتعلقة بتطبيقات التوصيل فقط، وتحديدًا تطبيق "جاهز". لن تشمل الدراسة جوانب أخرى من إدارة المخاطر مثل المخاطر المالية أو المخاطر التشغيلية العامة غير المتعلقة بالجانب الرقمي.

٢. الجوانب التقنية:

- تقتصر الدراسة على تأثير إدارة المخاطر الرقمية على التشغيل التقني للتطبيق، بما في ذلك أمان المعلومات، وكفاءة الأداء، والاستجابة للتهديدات السيبرانية. لن تتناول الدراسة التأثيرات الاقتصادية أو الاجتماعية بشكل موسع.

الحدود الجغرافية

نطاق الجغرافيا:

- ستقتصر الدراسة على تحليل تطبيق "جاهز" في المملكة العربية السعودية فقط، حيث أن "جاهز" هو تطبيق محلي. لن تشمل الدراسة تطبيقات التوصيل الدولية أو تلك العاملة في بلدان أخرى.

الحدود الزمنية

الفترة الزمنية:

- تركز الدراسة على الفترة الزمنية الحالية وحتى سنه سابقه. يتم جمع البيانات وتحليلها بناءً على التطورات الأخيرة في إدارة المخاطر الرقمية، مما قد يؤثر على النتائج بشكل مختلف إذا تم النظر في فترة زمنية أطول.

الحدود العينة

١. المشاركون:

- تشمل العينة موظفي تطبيق "جاهز"، مستخدمي التطبيق، وخبراء في مجال أمن المعلومات. لن تتضمن الدراسة مشاركين من خارج هذه الفئات.

٢. حجم العينة:

- سيتم تحديد حجم العينة بناءً على القدرة على جمع البيانات وتحليلها بشكل فعال، مما يعني أن حجم العينة قد يكون محدوداً بسبب القيود الزمنية والموارد المتاحة.

الحدود العملية

١. إمكانية الوصول إلى البيانات:

- تعتمد الدراسة على القدرة على الوصول إلى البيانات والمعلومات من تطبيق "جاهز" ومن المشاركين في الدراسة. أي قيود على الوصول إلى البيانات قد تؤثر على شمولية النتائج.

٢. التطبيق الفعلي للتوصيات:

- بينما ستقدم الدراسة توصيات لتحسين إدارة المخاطر الرقمية، فإن التطبيق الفعلي لهذه التوصيات قد يكون خارج نطاق الدراسة. تعتمد القدرة على تنفيذ التوصيات على السياسات والإجراءات الداخلية للشركة.

الحدود التقنية

أدوات التحليل:

- تعتمد نتائج الدراسة على دقة وفعالية الأدوات التحليلية المستخدمة مثل البرامج الإحصائية. أي قيود أو تحديات في استخدام هذه الأدوات قد تؤثر على النتائج المستخلصة.

من خلال تحديد هذه الحدود بوضوح، تضمن الدراسة أن تكون أهدافها محددة وقابلة للتحقيق، مما يسهم في تقديم نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها بشكل عملي.

المراجع: