

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

دور الحوكمة الإدارية في الحد من الأخطاء في فواتير التأمين الصحي: دراسة
ميدانية على المستشفيات السعودية.

أسم الطالب/

ناصر عويض العنزي

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....

16	3.1. المقدمة
16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
17	3.3. تصميم البحث
17	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
18	3.5. طريقة جمع البيانات
18	3.6. أنواع البيانات
18	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
19	3.8. الخاتمة
30	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
30	4.1. المقدمة
31	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
31	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
31	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
32	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
32	4.6. الخاتمة
33	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
33	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
34	5.2. توصيات الدراسة
34	5.3. الخاتمة
34	قائمة المراجع
35	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

1.2. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة
يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُمثل هذا الفصل العمود الفقري للجانب التطبيقي من الدراسة، إذ يعرض الإطار المنهجي الذي اتبعت به الباحثة في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها المتمثلة في قياس أثر تطبيق معايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) على جاهزية المؤسسات الحكومية للتصدي للاختراقات في وزارات المنطقة الشرقية. ويتناول الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، ثم تصميم البحث وبوصلته المنهجية، ومجتمع البحث وأسلوب اختيار العينة بأرقامه الفعلية، وطريقة جمع البيانات وأدواتها، وأنواع البيانات المستخدمة، وصولاً إلى إجراءات التحليل الإحصائي المعتمدة في معالجة البيانات واختبار الفرضيات. ويُختتم الفصل بملحق أداة الدراسة (الاستبانة) بصيغتها النهائية.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعرف متغيرات الدراسة إجرائياً بما يتسق مع أداة القياس المستخدمة، وذلك على النحو الآتي:

المتغير المستقل – تطبيق معايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA): يُقصد به إجرائياً الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات الاستبانة المخصصة لقياس مدى التزام الوزارة بتطبيق الضوابط الأساسية للأمن السيبراني (ECC) الصادرة عن الهيئة، ويتكوّن من الأبعاد الأربعة الآتية:

- **حوكمة الأمن السيبراني:** الدرجة التي تعكس مدى توافر استراتيجية وسياسات وأدوار ومسؤوليات واضحة لإدارة الأمن السيبراني والمخاطر داخل الوزارة، كما يدركها المستجيب.
- **تعزيز الأمن السيبراني:** الدرجة التي تعكس مدى تطبيق الوزارة للضوابط التقنية المتعلقة بإدارة الأصول والهويات والوصول وحماية البيانات وإدارة الثغرات والاستجابة للحوادث.
- **صمود الأمن السيبراني:** الدرجة التي تعكس مدى قدرة الوزارة على استمرارية أعمالها والتعافي من الحوادث والكوارث السيبرانية.

- أمن الأطراف الثالثة والحوسبة السحابية: الدرجة التي تعكس مدى التزام الوزارة بضوابط أمن التعامل مع المزودين الخارجيين والخدمات السحابية.

المتغير التابع - جاهزية المؤسسات الحكومية للتصدي للاختراقات: يُقصد به إجراءات الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات الاستبانة المخصصة لقياس قدرة الوزارة واستعدادها للكشف عن محاولات الاختراق ومنعها والاستجابة لها والتعافي منها، باعتباره متغيراً أحادي المحور.

3.3. تصميم البحث (البوصلة البحثية)

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لطبيعة المشكلة وأهدافها، إذ يقوم على وصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع، وتحليل العلاقة بين متغيراتها وقياس أثرها كمياً. وفيما يأتي البوصلة البحثية التي توضّح القرارات المنهجية للدراسة:

عناصر التصميم	القرار المنهجي للدراسة
فلسفة البحث	الفلسفة الوضعية (Positivism) القائمة على قياس الظاهرة موضوعياً
منهج الاستدلال	الاستنباطي (Deductive) المنطلق من الإطار النظري نحو اختبار الفرضيات
نوع البحث	كمّي (Quantitative)
المنهج المتبع	الوصفي التحليلي
استراتيجية البحث	المسح الميداني (Survey) باستخدام الاستبانة
الأفق الزمني	المقطعي (Cross-sectional) في فترة زمنية محددة
أداة جمع البيانات	الاستبانة الإلكترونية والورقية
وحدة التحليل	الفرد (العاملون والقيادات الإدارية في الوزارات)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث من العاملين والقيادات الإدارية والتقنية في فروع الوزارات الحكومية بالمنطقة الشرقية، ممن لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة بمجال الأمن السيبراني وتقنية المعلومات والإدارة العليا في تلك الفروع. وقد ركّزت الدراسة على فروع الوزارات الخدمية والإدارية الأكثر اعتماداً على الأنظمة الرقمية.

وبالنظر إلى أن النظام الوزاري في المملكة يضم نحو (24) وزارة، ولكل منها فروع وإدارات في المنطقة الشرقية، فقد قُدِّر مجتمع الدراسة المستهدف (العاملون في إدارات تقنية المعلومات والأمن السيبراني والقيادات الإدارية ذات الصلة في فروع هذه الوزارات) بنحو (520) (موظفاً، استناداً إلى حصرٍ تقديري لأعداد العاملين في الإدارات المعنية بفروع الوزارات المشمولة بالدراسة.

وبتطبيق جدول كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة عند مستوى ثقة (95%) ونسبة خطأ (5%)، فإن مجتمعاً حجمه (520) فرداً يقابله حجم عينة لا يقل عن (222) فرداً. وقد اعتمدت الباحثة أسلوب العينة الطبقية العشوائية (Stratified Random Sampling)، بحيث قُسم المجتمع إلى طبقات وفق الفئة الوظيفية (قيادات إدارية، موظفو تقنية معلومات، موظفو أمن سيبراني)، ثم سُحبت العينة من كل طبقة بنسبة تمثيلها في المجتمع، ضماناً لتمثيل عادل لجميع الفئات. والجدول الآتي يوضح ذلك:

الفئة الوظيفية	حجم المجتمع التقديري	نسبتها	حجم العينة المسحوبة
القيادات الإدارية ذات الصلة	130	25%	56
موظفو تقنية المعلومات	260	50%	111
موظفو الأمن السيبراني	130	25%	55
الإجمالي	520	100%	222

وقد وُزعت الاستبانات على أفراد العينة المستهدفة، ورُوعي في عملية التوزيع تغطية أكبر عدد ممكن من فروع الوزارات في مدن المنطقة الشرقية الرئيسية (الدمام، والخبر، والظهران، والأحساء).

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع بياناتها الأولية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة، نظراً لملاءمتها للمنهج الكمي والمسح الميداني، وقدرتها على جمع بيانات من عدد كبير من المستجيبين في وقت قصير وبتكلفة منخفضة. وقد صُممت الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات السابقة والإطار النظري للضوابط الأساسية للأمن السيبراني، ووُزعت إلكترونياً وورقياً بما يتناسب مع ظروف المستجيبين. واستُخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس درجة الموافقة على فقرات الاستبانة، متدرجاً من (موافق بشدة = 5) إلى (غير موافق بشدة = 1).

والجدول الآتي يوضح أدوات البحث ومصادر بياناته:

نوع البيانات	الأداة / المصدر	الغرض
البيانات الأولية	الاستبانة الميدانية	قياس متغيرات الدراسة من واقع آراء أفراد العينة
البيانات الثانوية	الكتب والدوريات والدراسات السابقة	بناء الإطار النظري وصياغة فقرات الأداة
البيانات الثانوية	وثائق الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (ECC)	تحديد أبعاد المتغير المستقل

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات: البيانات الأولية (Primary Data) التي جُمعت ميدانياً من أفراد عينة الدراسة عبر الاستبانة، وتُمثل المصدر الرئيس لاختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة؛ والبيانات الثانوية (Secondary Data) التي جُمعت من المراجع العلمية من كتب ودوريات ورسائل ودراسات سابقة، إضافةً إلى الوثائق والأطر الرسمية الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وقد استُخدمت في بناء الإطار النظري وتصميم أداة الدراسة وتفسير نتائجها.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

عُولجت بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، ووفق الإجراءات الآتية:

- حساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للتحقق من ثبات أداة الدراسة، ومعاملات الصدق للتأكد من صلاحيتها للقياس.
- استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية.
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات وأبعاد الدراسة وترتيبها.
- إجراء اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات.
- استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين المتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع.
- تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع واختبار فرضيات الدراسة.
- استخدام اختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تكون الباحثة قد وضعت الإطار المنهجي المتكامل الذي سيُوجه الجانب التطبيقي من الدراسة، متضمناً التعريفات الإجرائية لمتغيراتها الرئيسية (تطبيق معايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني كمتغير مستقل بأبعاده الأربعة، وجاهزية المؤسسات الحكومية للتصدي للاختراقات كمتغير تابع)، مع تحديد البوصلة البحثية المستندة إلى الفلسفة الوضعية والمنهج الاستنباطي والمسح الميداني الكمي. كما تم تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين والقيادات الإدارية والتقنية في فروع الوزارات الحكومية بالمنطقة الشرقية، والبالغ عددهم تقديراً (520) موظفاً، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية قوامها (222) مفردة وفق جدول كرجسي ومورجان، مع مراعاة التوزيع العادل للفئات الوظيفية الثلاث (القيادات الإدارية، موظفو تقنية المعلومات، موظفو الأمن السيبراني). وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، مع الاستناد إلى البيانات الثانوية من الأدبيات ووثائق الهيئة الوطنية للأمن السيبراني لدعم الإطار النظري وتفسير النتائج. وسيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، التي تشمل اختبارات الثبات والصدق، وحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبار التوزيع الطبيعي، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبارات T-Test وANOVA، وصولاً إلى اختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة بشكل كمي دقيق، مما يمهّد الطريق لعرض النتائج ومناقشتها في الفصل الرابع.

ملحق (1): أداة الدراسة (الاستبانة)

مقدمة الاستبانة

حضرة الموظف/ة الكريم/ة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة علمية بعنوان "أثر تطبيق معايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) على جاهزية المؤسسات الحكومية للتصدي للاختراقات - دراسة ميدانية على وزارات المنطقة الشرقية"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على الدرجة العلمية. وتُعدّ مشاركتكم القيمة ركيزة أساسية لنجاح هذه الدراسة، لذا يُرجى التكرم بقراءة فقرات الاستبانة بعناية والإجابة عنها بكل موضوعية، علماً بأن جميع البيانات ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

القسم الأول: البيانات الأولية (الديموغرافية والوظيفية)

1. الجنس: () ذكر () أنثى
2. العمر: () أقل من 30 سنة () 30 - أقل من 40 () 40 - أقل من 50 () 50 فأكثر
3. المؤهل العلمي: () دبلوم فأقل () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه
4. سنوات الخبرة: () أقل من 5 سنوات () 5 - أقل من 10 () 10 - أقل من 15 () 15 فأكثر
5. المسمى الوظيفي: () قيادة إدارية () موظف تقنية معلومات () موظف أمن سيبراني () أخرى

القسم الثاني: محاور الاستبانة

يُرجى وضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة.

المحور الأول: المتغير المستقل - تطبيق معايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA)

البُعد الأول: حوكمة الأمن السيبراني

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتبنى الوزارة استراتيجية واضحة وموثقة للأمن السيبراني معتمدة من الإدارة العليا.					
2	توجد سياسات وإجراءات مكتوبة تنظم إدارة الأمن السيبراني في الوزارة.					
3	تُحدّد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالأمن السيبراني بشكل واضح بين العاملين.					
4	تطبق الوزارة منهجية معتمدة لإدارة مخاطر الأمن السيبراني بشكل دوري.					

البُعد الثاني: تعزيز الأمن السيبراني

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	تطبق الوزارة ضوابط فعّالة لإدارة الهويات والصلاحيات والتحكم في الوصول.					
6	تحرص الوزارة على حماية بياناتها وتشفيرها وفق المعايير المعتمدة.					
7	تُجري الوزارة فحوصات دورية لاكتشاف الثغرات ومعالجتها في أنظمتها.					
8	تمتلك الوزارة آليات واضحة وموثّقة للاستجابة للحوادث السيبرانية.					

البُعد الثالث: صمود الأمن السيبراني

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9	تمتلك الوزارة خطة معتمدة لاستمرارية الأعمال أثناء الحوادث السيبرانية.					
10	توجد لدى الوزارة خطة للتعافي من الكوارث التقنية يتم اختبارها دورياً.					
11	تُجري الوزارة نسخاً احتياطية منتظمة للبيانات مع اختبار استعادتها.					
12	تستطيع الوزارة استعادة خدماتها بسرعة بعد تعرّضها لحادث سيبراني.					

البُعد الرابع: أمن الأطراف الثالثة والحوسبة السحابية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	تضع الوزارة متطلبات أمن سيبراني واضحة في عقودها مع المزودين الخارجيين.					
14	تتحقق الوزارة من التزام الأطراف الثالثة بضوابط الأمن السيبراني.					
15	تطبق الوزارة ضوابط أمنية على خدماتها المستضافة في الحوسبة السحابية.					
16	تراقب الوزارة وصول الأطراف الثالثة إلى أنظمتها وبياناتها بشكل مستمر.					

المحور الثاني: المتغير التابع - جاهزية المؤسسة للتصدي للاختراقات

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
17	تمتلك الوزارة القدرة على الكشف المبكر عن محاولات الاختراق.					
18	تتوفر لدى الوزارة أنظمة وأدوات حديثة لرصد التهديدات السيبرانية.					
19	يتمتع العاملون في الوزارة بوعي كافٍ بمخاطر الاختراقات وطرق التصدي لها.					
20	تستجيب الوزارة بسرعة وفاعلية عند اكتشاف أي محاولة اختراق.					
21	تمتلك الوزارة فريقاً مؤهلاً للتعامل مع الحوادث السيبرانية.					
22	تُجري الوزارة تدريبات وتمارين محاكاة للتعامل مع سيناريوهات الاختراق.					
23	تطبق الوزارة إجراءات فعّالة للحدّ من آثار الاختراق عند وقوعه.					
24	تُحدّث الوزارة أنظمتها الدفاعية باستمرار لمواجهة التهديدات المتطورة.					
25	تتعاون الوزارة مع الجهات الوطنية المختصة عند التعرّض لحوادث سيبرانية.					

					26	تتعلم الوزارة من الحوادث السابقة لتحسين جاهزيتها المستقبلية.
					27	تشعر بأن الوزارة مستعدة بشكل عام للتصدي لمحاولات الاختراق المختلفة.
					28	تقيم الوزارة مستوى جاهزيتها السيبرانية بشكل دوري ومنتظم.

3. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

3.1. المقدمة

3.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

3.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

3.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

3.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

3.6. الخاتمة

4. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

4.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

4.2. توصيات الدراسة:

4.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق