

بحوث – المنهجية

دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي: نموذج مقترح

حقوق النشر (c) 2024، عبد
الرشيد عبد العزيز حافظ،
الحبابي مبارك القحطاني



هذا العمل متاح وفقاً لترخيص
المشاع الإبداعي 4.0 ترخيص
دولي

أ.د. عبد الرشيد عبد العزيز حافظ

أستاذ، قسم علم المعلومات،

جامعة الملك عبدالعزيز، جدة، السعودية

aahafez@kau.edu.sa

د. الحبابي مبارك القحطاني

مدير إدارة البحث الأكاديمي،

كلية الملك عبدالله للقيادة والأركان، الرياض، السعودية

hubabi@hotmail.com

المستخلص

كان من شأن التطورات الكبيرة في مجال إدارة المعرفة، و تقنية المعلومات وما نتج عنها من تسريع وتيرة الابتكار، وزيادة معدلات استخدام الأجهزة الذكية والتطبيقات المحوسبة، كان أن ظهرت في المقابل وسائل وأساليب اختراق البيانات فيما يعرف بالهندسة الاجتماعية، مما أصبح يشكل تهديدا حقيقيا لمنظمات الأعمال على اختلاف أنواعها ونشاطاتها، من هنا كان لا بد من وجود أنظمة فعالة للحماية من الاختراق والاستخدام غير المصرح به، ولأن ذلك يعد أحد الأدوار الأساسية التي يجب أن تضطلع بها إدارة المعرفة، تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على مرئيات المسؤولين والعاملين في القطاع المصرفي، والبنك المركزي في المملكة العربية السعودية لتشخيص المشكلات والتعرف على الثغرات، ومن ثم الخروج بنموذج مقترح يركز على مجموعة متكاملة من المدخلات والمعالجة والمخرجات، ويساعد على الوقاية من تهديدات الهندسة الاجتماعية، تمت

الاستعانة بمجموعة تركيز تتكون من خبراء ومختصين أخذت ملاحظاتهم للخروج بالشكل النهائي للتطبيق في القطاع المصرفي.

الكلمات المفتاحية

إدارة المعرفة، الهندسة الاجتماعية، الاحتيال المالي، القطاع المصرفي

المقدمة

تتصف بيئة الأعمال -اليوم- بديناميكية شديدة وخطى سريعة، كما توظف تقنيات متقدمة، إلا أنها ليست في مأمن من التهديدات؛ فالطريقة التي تستخدم بها المنظمات أصولها، مثل: العمليات الرقمية والمعلومات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات تتعرض -بشكل متزايد- للتهديدات الأمنية خارجيًا وداخليًا، مثل: السرقة، والاحتيال، والتخريب، والاختلاس، والتجسس، تركز هذه التهديدات بشكل كبير على العنصر البشري كحلقة ضعيفة في نظام الأمن السيبراني، ويتم استغلال نقاط الضعف مثل: الخداع والإقناع والتلاعب، وفي هذا السياق، تأتي أهمية إدارة المعرفة كوسيلة لتحليل، وفهم كيفية استغلال الفجوات التقنية والاجتماعية، وكيف يمكن استخدام المعرفة لصنع طرق فعالة للوقاية والحماية؟ وبالتالي، يُعزز ذلك من القدرة على مواجهة الأساليب الاحتيالية التي تتم باقتناص نقاط القصور في الإجراءات الرقابية أو التقنية للبنوك والمصارف، أو استغلال ضعف الوعي لدى العملاء، من خلال نهج شامل يركز على تكنولوجيا المعلومات، والثقافة التنظيمية، وعمليات إدارة المعرفة المتكاملة، والخروج بحلول فعالة تحد من آثارها، ويأتي دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية من خلال تطوير نظام متكامل يشمل التكنولوجيا وثقافة المنظمة والعنصر البشري، ويتضمن بناء ثقافة معلوماتية قوية تعزز الوعي بأساليب الهندسة الاجتماعية، وتساعد في كشف المخترقين ومقاومتهم، باستخدام أساليبهم وأدواتهم نفسها عند الحاجة، وتسعى الدراسة الحالية إلى بناء نموذج متكامل وفعال يبدأ بتحسين وتطوير النماذج الحالية للوقاية، وإجراء دراسات تحليلية لسلوك الموظفين وممارساتهم، ومدى الامتثال للسياسات الأمنية، وتنفيذ حملات توعية بتهديدات الهندسة الاجتماعية، وتطبيق المعايير الدولية والوطنية ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات لضمان الوقاية الشاملة.

مشكلة الدراسة:

أحدث تطور الثورة التكنولوجية تحولًا كبيرًا في العالم، وأتاح ظهور وسائل متعددة ومبتكرة ساهمت في ربط الأمم وتسهيل وسائل التواصل، ومع ذلك، أسفر هذا التقدم عن فتح الأبواب أمام أنماط مختلفة من السلوك الإجرامي المخالف للقواعد والمعايير الاجتماعية والقوانين المختلفة، مما يشكل تهديدًا للأفراد والمجتمعات وأمن المعلومات، وفي هذا السياق، يبرز دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية، وبخاصة في قطاع المصارف، ويتم اتخاذ الإجراءات ووضع السياسات المتكاملة لتحقيق الأمن وحماية الخصوصية وسلامة المعلومات، وبالنظر إلى الإنتاج الفكري يمكن ملاحظة قلة الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع، ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي ؟

أهمية المشكلة:

بالرغم من كل ما ورد من أنظمة وأدلة وضوابط، والجهود التي يقوم بها البنك المركزي السعودي وغيرها من الجهات العامة والخاصة، ما زالت هناك حاجة ماسة لإدارة المعرفة المستهدفة والمتخصصة، وتشمل هذه الجهود إطلاق حملات توعية على مستوى الوطن، وإرسال رسائل تنبيهية بأنماط وأساليب الاحتيال المالي وسبل الوقاية منها، وتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة لفهم الهندسة الاجتماعية والتصدي لها في القطاع المصرفي، وعلى الرغم من هذه الجهود، لا يكاد يمر يوم لا نسمع فيه عن حالة احتيال مالي، ومصرفي بأسلوب، ونمط جديد ومبتكر، مما يتطلب جمع وتحليل وتوزيع المعلومات الضرورية لفهم هذه التهديدات والتصدي لها، وتعزيز الأمان في القطاع المصرفي السعودي.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من حيوية الموضوع، وما تمثله الهندسة الاجتماعية من تهديدات خطيرة وضرورة الوقاية منها، وتعتبر أيضاً من الاتجاهات الحديثة في المجال من حيث ربط إدارة المعرفة بالهندسة الاجتماعية، وتكتسب الدراسة كونها تتناول تطبيق إدارة المعرفة في القطاع المصرفي السعودي وعلاقتها في تفعيل الوقاية من الهندسة الاجتماعية - الأمن السيبراني.

تكمن أهمية الدراسة كذلك في سد الفجوة في الدراسات السابقة، والتي يندر وجودها في العالم العربي، ودراسة الواقع المرتبط بالاحتيال المالي في القطاع المصرفي السعودي، من المأمول أن يستفيد القطاع المصرفي السعودي من هذه الدراسة في تبني نموذج مقترح لإدارة المعرفة في مواجهة تهديدات الهندسة الاجتماعية.

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في اقتراح نموذج متكامل يستند إلى إدارة المعرفة لمواجهة تهديدات الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي، ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تتفرع الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة بالقطاع المصرفي السعودي.
2. التعرف على مدى الوعي بأبرز تهديدات الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي.
3. التعرف على الأدوار التي تقدمها إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية بالقطاع المصرفي السعودي.
4. الكشف عن التحديات التي تعيق دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي.
5. بناء نموذج مقترح لاستثمار دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي.

تساؤلات الدراسة :

يتمثل السؤال الرئيسي لهذه الدراسة في: ما دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي؟ وما النموذج المقترح لتفعيل هذا الدور؟ وتتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع تطبيق إدارة المعرفة بالقطاع المصرفي السعودي؟
2. ما مدى الوعي بأبرز تهديدات الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي؟

3. ما الأدوار التي تقدمها إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية بالقطاع المصرفي السعودي؟
 4. ما التحديات التي تعيق دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي؟
 5. ما المقترحات التي تساهم في تفعيل دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية بالقطاع المصرفي السعودي؟
- حدود الدراسة :**

تنحصر الدراسة ضمن نطاق البنك المركزي السعودي والقطاع المصرفي السعودي في المنطقة الوسطى وتحديدًا مدينة الرياض، كما تقتصر الدراسة على مسؤولي البنك المركزي السعودي والقطاع المصرفي في المنطقة الوسطى الذين لهم صلة مباشرة بالأمن السيبراني.

منهج الدراسة :

وظفت الدراسة منهج دراسة الحالة، والمنهج الوصفي المسحي للكشف عن دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية بالقطاع المصرفي السعودي من وجهة نظر مسؤولي البنك المركزي والقطاع المصرفي السعودي بالمنطقة الوسطى الذين لهم صلة مباشرة بالأمن السيبراني: كما تم تصميم استبانة موجهة إلى عينة قصدية من مسؤولي البنك المركزي السعودي والقطاع المصرفي بالمنطقة الوسطى الذين لهم صلة مباشرة بالأمن السيبراني، بهدف تحديد مدى وعيهم واستخدامهم لإدارة المعرفة في المواجهة، والوقاية من الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي، كما استعانت بمجموعة التركيز لتقييم النموذج الذي تقترحه الدراسة الحالية الذي جاء نتيجة الاطلاع على الأدبيات والدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وتهديدات الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي .