

بحوث – النتائج

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 مرثيات 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

نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل بيانات الدراسة في الفصل الرابع، تمّ التوصل إلى العديد من النتائج، وذلك حسب أسئلة الدراسة على النحو التالي:

- فيما يخص واقع تطبيق إدارة المعرفة في القطاع المصرفي السعودي، اتضح من خلال النتائج أن هناك تقديرًا عاليًا لأهمية إدارة المعرفة في هذا القطاع، وبخاصة فيما يتعلق بتوفير أنظمة الأمان والحماية، واستقطاب الخبراء لتحقيق التميز والريادة، وتبني إستراتيجيات رقابية دقيقة، هذه النتائج تشير إلى الدور الحاسم الذي تلعبه إدارة المعرفة في تعزيز الأمان والكفاءة في القطاع المصرفي.
- يتضح أيضًا أن هناك اتفاقًا بين أفراد الدراسة على عبارات واقع تطبيق إدارة المعرفة بالقطاع المصرفي السعودي، وتراوح متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (4.12 إلى 3.62)، وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي، والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة، هذه النتائج تشير إلى التجانس في موافقة أفراد الدراسة على واقع تطبيق إدارة المعرفة بالقطاع المصرفي السعودي من وجهة نظر مسؤولي البنك المركزي السعودي والقطاع المصرفي في المنطقة الوسطى.
- يتضح من خلال النتائج أن هناك موافقة عالية لأهمية الوعي بتهديدات الهندسة الاجتماعية والأمن السيبراني في هذا القطاع، وبخاصة فيما يتعلق بمخاطر إتاحة البيانات الشخصية على المواقع الإلكترونية، واستخدام البرامج الأصلية والمواقع الموثوقة في تحميل الملفات.
- هذه النتائج تشير إلى الدور الحاسم الذي يلعبه الوعي بتهديدات الهندسة الاجتماعية في تعزيز الأمان والكفاءة في القطاع المصرفي، يتضح أيضًا أن هناك تباين في موافقة أفراد الدراسة على محور مدى الوعي بأبرز تهديدات الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي.
- تراوحت متوسطات موافقتهم على محور مدى الوعي بأبرز تهديدات الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي ما بين (4.35 إلى 3.73)، وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة والرابعة من فئات المقياس الخماسي، والتي تشير إلى (موافق بشدة - موافق) على أداة الدراسة، هذه النتائج تشير إلى التباين في موافقة أفراد الدراسة على الوعي بالتهديدات الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي من وجهة نظر مسؤولي البنك المركزي السعودي والقطاع المصرفي في المنطقة الوسطى.

- اتضح من النتائج أن الأفراد المشاركين في الدراسة يتفقون بشكل عام على الأدوار التي تقدمها إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي، يظهر التجانس في ردود الأفراد، وقد تراوحت متوسطات موافقتهم على العبارات ما بين (4.17 إلى 3.58)، وهذا يشير إلى موافقة عامة على أداة الدراسة.
- العبارات التي تم تقييمها تشمل مجموعة من الأدوار المهمة التي تقوم بها إدارة المعرفة، بدءاً من حماية الأصول المعلوماتية والتقنية، وصولاً إلى استخدام البرمجيات والذكاء الاصطناعي في حل المشكلات المتعلقة بالهندسة الاجتماعية، هذه النتائج تشير إلى المصارف في المملكة التي تعمل بجد لتحقيق أمن المعلومات ومواجهة التحديات المتعلقة بالهندسة الاجتماعية.
- اتضح من النتائج أن الأفراد المشاركين في الدراسة يتفقون بشكل عام على التحديات التي تعيق دور إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في القطاع المصرفي السعودي، يظهر التباين في ردود الأفراد، وتراوحت متوسطات موافقتهم على العبارات ما بين (3.83 إلى 3.27)، وهذا يشير إلى موافقة عامة على أداة الدراسة.
- كما أشارت النتائج أن العبارات التي تم تقييمها تشمل مجموعة من التحديات المهمة التي تعيق دور إدارة المعرفة، بدءاً من ضعف الوعي لدى بعض الموظفين بمخاطر الهندسة الاجتماعية وكيفية مواجهتها، وصولاً إلى ندرة في تحديث الشبكة الداخلية وإدارة أمنها بشكل دقيق بهدف مواجهة أي اختراق، هذه النتائج تشير أن المصارف في المملكة تواجه تحديات معقدة في تحقيق أمن المعلومات ومواجهة التحديات المتعلقة بالهندسة الاجتماعية.

توصيات الدراسة :

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، تتقدم الدراسة بالتوصيات التالية :
- أهمية تعزيز الوعي والتدريب، بحيث يكون لدى الموظفين في القطاع المصرفي تدريب دوري حول كيفية التعامل مع هجمات الهندسة الاجتماعية، ويمكن أن يشمل ذلك التعرف على أنماط الاحتيال الشائعة وكيفية التعامل معها.
 - دراسة البحث عن أفضل الأساليب لتوعية الموظفين والعملاء في البنوك السعودية بمخاطر الهندسة الاجتماعية، وتدريبهم على كيفية التعامل معها.
 - ضرورة تطوير سياسات وإجراءات دقيقة، بحيث يكون هناك إطار قوي للسياسات والإجراءات المتعلقة بالأمان والهندسة الاجتماعية، يجب أن يتم توزيع هذه السياسات والإجراءات بشكل منتظم على جميع الموظفين.
 - العمل على تحديث التقنيات الأمنية المتمثلة في تحديث أنظمة الأمان والتقنيات المستخدمة في القطاع المصرفي بشكل دوري، يمكن أن يشمل ذلك تحديث أنظمة الكشف عن الاحتيال والتحقق من الهوية.
 - توجيه جهود التوعية للموظفين والعملاء على حد سواء، يجب أن يكون لديهم فهم جيد لأنماط الهندسة الاجتماعية وكيفية التعامل معها.
 - أن يكون هناك تعاون مستمر مع الجهات المختصة في مجال الأمان والهندسة الاجتماعية، يمكن أن يشمل ذلك تبادل المعلومات والتحديثات حول التهديدات الجديدة.

الدراسات المستقبلية :

في ضوء نتائج وتوصيات الدراسة، تقترح الدراسة إجراء الدراسات التالية:

- تحليل أثر إستراتيجيات إدارة المعرفة في مواجهة الهندسة الاجتماعية في البنوك السعودية.
- دراسة استخدام التقنيات المتقدمة مثل: الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات للكشف عن أنماط الاحتيال الاجتماعي في القطاع المصرفي.
- دراسة تبحث عن مراجعة السياسات والإجراءات الأمنية المعمول بها في البنوك السعودية في مواجهة الهندسة الاجتماعية.
- دراسة أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الوعي بمخاطر الهندسة الاجتماعية وتطبيق إجراءات الأمان.