



دور الأمن السيبراني في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية
بعمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز
"دراسة ميدانية"

إعداد الطالبة
ساره بنت بندر نخيлян الإيداء
1802020

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة

إشراف
د. خديجة بنت محمود زكي

كلية الاقتصاد والإدارة
جامعة الملك عبدالعزيز - جدة
العام الدراسي (1441هـ، 2020م)

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأمن السيبراني في جودة الخدمات الإلكترونية بعمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز؛ ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (221) من الموظفين والموظفات بعمادة تقنية المعلومات، واختيرت عينة عشوائية بسيطة مقدارها (150) موظف وموظفة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يمارس العاملون في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز بُعدي (السرية، الخصوصية) بدرجة مرتفعة، ويمارسون بعد التعزيز بدرجة مرتفعة جداً، أما بُعد جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز فتتميز بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين، تبين أن المتغيران المستقلان (الخصوصية، التعزيز) يؤثران في جودة الخدمات الإلكترونية، بينما المتغير المستقل (السرية) لا يؤثر بشكل واضح في جودة الخدمات الإلكترونية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع الدراسة حول دور الأمن السيبراني في جودة الخدمات الإلكترونية تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي، الخبرة العملية)؛ وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بما يلي: أهمية قيام إدارة الجامعة بمراجعة صلاحيات المستخدمين على فترات منتظمة، وتحسين آليات ضبط الوصول للنظام، ووضع برامج وإجراءات خاصة بالمستويات الإدارية والصلاحيات ضمن النظام والتركيز على ضرورات الأمن السيبراني، كذلك وضع خطة استراتيجية لإدارة المخاطر الأمنية لنظم المعلومات في الجامعة؛ لضمان اكتشاف مبكر للمخاطر، وكيفية الوقاية من المخاطر والتصدي لها إذا وجدت، تقييم المخاطر التي يتعرض لها النظام بشكل مستمر، وتنمية الكوادر البشرية العاملة في مجالات الأمن السيبراني من خلال التوسع في عمليات البحث العلمي وإلحاق العاملين بدورات متخصصة في هذا المجال لرفع كفاءتهم، مع التركيز على العاملين الأقل خبرة حسب نتائج الدراسة، ضرورة تأسيس هيئات علمية لتأهيل وتدريب كوادر وطنية سعودية مختصة في القطاعات الحكومية والأهلية لدعم المجتمع ضد مخاطر الجريمة السيبرانية.

ABSTRACT

This study aims to identify the role of cyber security in the quality of electronic services at the Deanship of Information Technology at King Abdelaziz University. 150) male and female employees, and the questionnaire was used as a tool for the study, and the most important findings of the study were: The employees of the Deanship of Information Technology at King Abdelaziz University practice after (confidentiality, privacy) to a high degree, and they practice after promotion to a very high degree, the quality of electronic services in the Deanship Information technology at King Abdelaziz University is characterized by a high degree from the point of view of employees, it was found that the two independent variables (privacy, reinforcement) affect the quality of electronic services, while the independent variable (confidentiality) does not clearly affect the quality of electronic services, there are no statistically significant differences Among the average estimates of the study community about the role of cybersecurity in the quality of electronic services, attributed to the variable (educational qualification, practical experience); In light of the findings of the study, the researcher recommends the following: the importance of the university administration reviewing users' powers at regular intervals, improving access control mechanisms to the system, developing programs and procedures for administrative levels and powers within the system, focusing on cybersecurity necessities, and developing a strategic plan for managing security risks The university's information systems, to ensure early detection of risks, how to prevent and respond to risks if any, assess the risks to which the system is exposed on an ongoing basis, and develop human cadres working in the areas of cybersecurity through the expansion of scientific research operations and enrolling workers in specialized courses in this field To raise their efficiency, with a focus on less experienced workers according to the results of the study, the necessity of establishing scientific bodies to qualify and train Saudi national cadres specialized in governmental and private sectors to support society against the dangers of cybercrime.

قائمة المحتويات

م	المحتويات	الرقم
1	الإهداء.	
2	شكر وتقدير.	أ
3	المستخلص.	ب
4	ABSTRACT	ج
5	قائمة المحتويات.	د
6	قائمة الأشكال.	ز
7	قائمة الجداول.	ح
8	الفصل الأول	1
9	الإطار العام للدراسة.	2
10	1-1 مقدمة.	2
11	2-1 مشكلة الدراسة.	3
12	3-1 أسئلة الدراسة.	3
13	4-1 نموذج الدراسة.	4
14	5-1 أهمية الدراسة.	4
15	6-1 أهداف الدراسة.	5
16	7-1 حدود الدراسة.	5
17	8-1 مصطلحات الدراسة.	6
18	الفصل الثاني	9
19	أدبيات الدراسة.	10
20	1-2 المبحث الأول: الأمن السيبراني.	10
21	1-1-2: مفهوم الأمن السيبراني.	10
22	2-1-2: أمن المعلومات	11
23	3-1-2: الفرق بين الأمن السيبراني والأمن المعلوماتي	11
24	4-1-2: أهداف الأمن السيبراني.	12
25	5-1-2: خصائص الأمن السيبراني	13
26	6-1-2: استراتيجية الأمن السيبراني	13
27	7-1-2: الجرائم والتهديدات السيبرانية	14
28	1-7-1-2: أنواع الجرائم السيبرانية	15
29	2-7-1-2: أنواع التهديدات السيبرانية	15
30	8-1-2: الأمن السيبراني في المملكة العربية السعودية	16
31	1-8-1-2: المكونات الهيكلية للضوابط الأساسية للأمن السيبراني	16
32	2-8-1-2: القضايا الأساسية للأمن على النت	17
33	2-2 المبحث الثاني: جودة الخدمات الإلكترونية.	19
34	1-2-2: تعريف جودة الخدمة.	19
35	2-2-2: مفهوم الخدمات الإلكترونية.	19

20	3-2-2: مميزات الخدمات الإلكترونية.
20	4-2-2: المبادئ الأساسية للخدمات الإلكترونية .
21	5-2-2: معوقات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية.
21	6-2-2: معوقات بناء تقنية المعلومات الأمنية.
21	7-2-2: معايير جودة الخدمات الإلكترونية.
22	3-2: المبحث الثالث: الدراسات السابقة.
22	1-3-2: الدراسات الخاصة بالأمن السيبراني.
27	2-3-2: الدراسات الخاصة بمجال جودة الخدمات الإلكترونية.
28	3-3-2: التعقيب على الدراسات السابقة
	الفصل الثالث
32	إجراءات الدراسة.
32	الدراسة.
32	1-3: منهج الدراسة.
32	2-3: مجتمع الدراسة.
32	3-3: عينة الدراسة.
36	4-3: أداة الدراسة.
37	5-3: صدق أداة الدراسة.
39	6-3: ثبات أداة الدراسة.
40	7-3: الأساليب الإحصائية.
41	الفصل الرابع:
42	عرض ومناقشة النتائج.
42	مقدمة.
42	1-4: عرض ومناقشة نتائج دور السرية في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
44	2-4: عرض ومناقشة نتائج دور الخصوصية في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
45	3-4: عرض ومناقشة نتائج دور التعزيز في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
47	4-4: عرض ومناقشة نتائج درجة جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
49	5-4: عرض ومناقشة نتائج دور الأمن السيبراني من خلال أبعاد (السرية، الخصوصية، التعزيز) في تجويد الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
50	6-4: عرض ومناقشة نتائج توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن السيبراني بأبعاده (السرية، الخصوصية، التعزيز) تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الخبرة العملية).
	الفصل الخامس
54	الاستنتاجات والتوصيات.
54	تمهيد.

54	1-5: الخلاصة.
55	2-5: الاستنتاجات.
56	3-5: التوصيات.
57	المراجع.
58	أولاً: المراجع العربية.
60	ثانياً: المراجع الأجنبية.
60	ثالثاً: المراجع الإلكترونية.
62	ملحق (1).
62	قائمة المحكمين.
63	ملحق (2).
63	الاستبانة في صورتها النهائية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول الإطار العام لدراسة

4-1 مقدمة

تمكنت التطورات المطردة في التقنية الحديثة أن تكون من أبرز عناصر التطور في الدول المتقدمة، فهي تقوم بدور أساسي في منظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية وغيرها من الميادين والمجالات العامة، وهي في الوقت ذاته عاملاً مهماً لتسيير الأعمال لدى المنظمات الحكومية؛ مما يصعب معه الاستغناء عنها أو العمل بمعزل عنها؛ لما لها من دور في تسهيل الإجراءات وتبسيط التعاملات بين المنظمات، ويتضح تأثيرها على إنجاز متطلبات العمل بالدقة والسرعة والكفاءة العالية.

سادت التعاملات الإلكترونية عن نظيرتها التعاملات الورقية في جميع المجالات، وأضحى الاعتماد بشكل أساسي على تقنية المعلومات والاتصالات والتي ترتبط بالشبكات لاسيما الشبكة العالمية (الإنترنت)، وفي خضم ذلك صاحبت هذه التعاملات الإلكترونية مجموعة من المخاطر الناشئة والمحتملة والتي تهدد الشبكات وأمن المعلومات والمجتمع المعلوماتي وأعضائه (توثيق)، مع تعرض الشبكات الإلكترونية إلى عمليات إجرامية تؤثر بشكل سلبي على سلامة البنية التحتية للمعلومات والحساسة وبالتحديد المعلومات الشخصية وغيرها من البيانات المهمة الخاصة بالأفراد والمجتمعات والمنظمات؛ لذا كان من الأجدر أن يكون هناك نظاماً آمناً يحمي هذه المعلومات بما يطلق عليه في العصر الحالي بالأمن السيبراني.

"لم يعد مفهوم الأمن بالنسبة للدول محدوداً على الأمن القومي بل أصبح الاهتمام بأمن المعلومات وحمايتها أمراً ومطلباً أمنياً مهماً للمحافظة على المجتمع والمنظمات والدولة ككل، فالتغيرات والتطورات التي حصلت في العالم أرغمت الدول على الاهتمام الفعلي بالفضاء الإلكتروني" (جلعود، 2013، ص 38-39)، كما أكد الخبراء في (الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، 1439هـ) " بأن الأمن السيبراني يعتبر مجالاً أساسياً من مجالات أي تحول رقمي، فهو يحمي البيانات والبنية التحتية من أي هجمات سيبرانية وخاصة عندما حدث هجوم تقني في العقد السابق، وأصبح مصدر قلق للحكومة وعامة القطاعات الخاصة؛ لذا يجب التصدي لمثل هذه الهجمات ومعالجتها بشكل ذكي ومبتكر، إضافة إلى ذلك تجهيز الموظفين وإعدادهم وتأهيلهم وتنقيفهم بأهمية الأمن السيبراني وكيفية التعامل في حالة حدوث أي مخاطر إلكترونية محتملة وذلك يعد جزءاً أساسياً من حركة التحول الرقمي".

1-2 مشكلة الدراسة

"تعد مجالات الاختراق الأمني المعلوماتي من أكثر المواضيع أثارت للجدل والاهتمام من قبل المتخصصين في نظام المعلومات بسبب كونها الأساس في توفير الفرص التي تلائم لحدوث الاختراق" (الطائي والكيلاني، 2015م، ص135).

وقد أثبتت العديد من الدراسات أهمية الأمن السيبراني لحماية المعلومات للمنظمات والمؤسسات والحكومات ومن تلك الدراسات دراسة كاستنر (Kistner, 2006) ودراسة سترنجيني (Stringhini, 2014) ودراسة روجرز وآشفورد (Rogers & Tina, 2015) والتي اعتبرت الجريمة الإلكترونية تهديداً بارزاً يتزايد في جميع جوانب المجتمع بما في ذلك الشركات والحكومة والبنوك والمواصلات والأفراد، ويعتمد أمن الشبكات على القدرة على التعرف على الهجمات السيبرانية المضارة والدفاع عنها.

1-3 أسئلة الدراسة

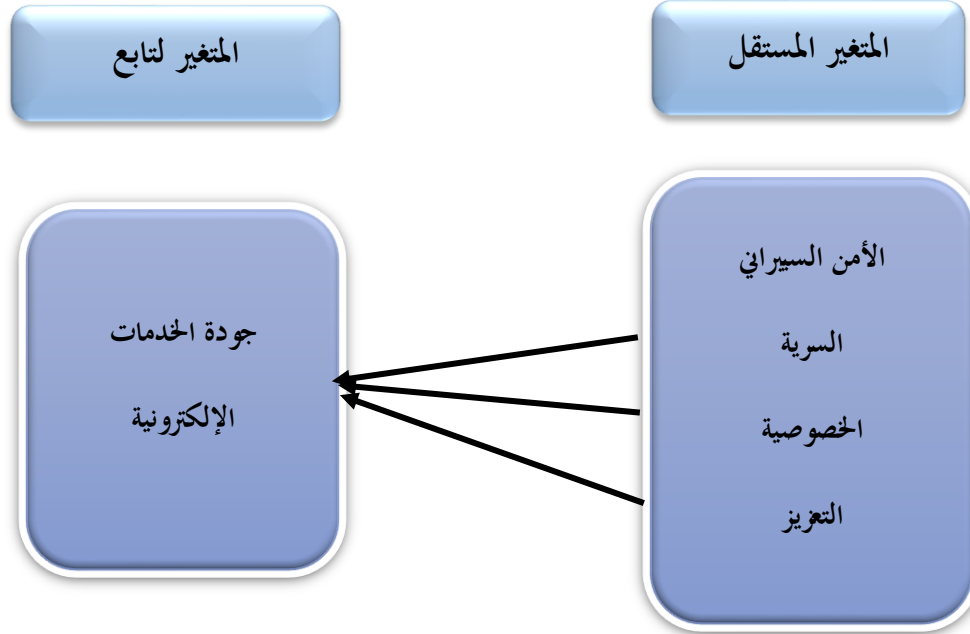
تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

مادور الأمن السيبراني في جودة الخدمات الإلكترونية بعمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدة أسئلة فرعية هي:

1. مادور بُعد السرية في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز؟
2. مادور بُعد الخصوصية في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز؟
3. مادور بُعد التعزيز في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز؟
4. ما درجة جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز؟
5. ما دور الأمن السيبراني من خلال أبعاد (السرية، الخصوصية، التعزيز) في تجويد الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن السيبراني بأبعاده (السرية، الخصوصية، التعزيز) تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الخبرة العملية)؟

1-4 نموذج الدراسة



شكل (1) نموذج الدراسة من تصميم الباحثة

1-5 أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في الكشف عن الدور الفعال للأمن السيبراني في جودة الخدمات الإلكترونية كونها تلقي الضوء على حماية الأنظمة الإلكترونية من الهجمات الإلكترونية الرقمية التي تهدف إلى تعطيل الأنظمة وتأخير مسيرتها العلمية، كما توضح أهمية التعزيز الأمني للخدمات الإلكترونية وجودتها، من خلال مستوى الخصوصية والسرية والتعزيز في جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة، وتتضح أهمية الدراسة فيما يأتي:

الأهمية العلمية:

1. إطلاع العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة على أهم الأبعاد في مجال الأمن السيبراني والتي تعزز الأمن المعلوماتي للمنظمة ومواجهة الأخطار والجرائم الإلكترونية التي تهدد عملها بشكل متكرر.
2. قد تساعد المعلومات في هذه الدراسة الباحثين في الحصول على مادة علمية وإطارًا نظريًا حول الأمن السيبراني وأبعاده في حماية المنظمات.

3.

الأهمية العملية:

1. تحدد الدراسة الحالية الدور الذي يقوم به الأمن السيبراني في جودة الخدمات الإلكترونية وتوظيف نتائج الدراسة في مصلحة المنظمات الحكومية على وجه الخصوص.
2. قد تسهم توصيات هذه الدراسة تعزيز الأمن المعلوماتي ضد الجرائم والهجمات الإلكترونية التي تعترض عمل المنظمات.

1-6 أهداف للدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على دور السرية في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
2. التعرف على دور الخصوصية في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
3. التعرف على دور التعزيز دور في جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
4. الكشف عن دور أساسيات الأمن السيبراني (السرية والخصوصية والتعزيز) في تجويد الخدمات الإلكترونية.
5. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن السيبراني بأبعاده (السرية، الخصوصية، التعزيز) تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الخبرة العملية).
6. التعرف على دور عمل الأمن السيبراني في التعزيز الأمني للخدمات الإلكترونية.

1-7 حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتضرت الدراسة على دراسة دور الأمن السيبراني في جودة الخدمات الإلكترونية.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة ميدانياً بعمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.

الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال الفصل الثاني للعام 1441-1442هـ.

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على الموظفين بعمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.

1-8 مصطلحات الدراسة

الدور: يُعرف الدور لغة بأنه " الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعضه، وهو يعني: مهمة ووظيفة "قام بدور/لعب دورًا: أي شارك بنصيب كبير، وجمعها أدوار" (معجم المعاني، 2019م)

أما الدور اصطلاحاً فإنه يعني "هي مجموعة توقعات تخص مكانة نسقية بنائية يشغلها الفرد أو أنه سلوك يعكس متطلبات المكانة التي يشغلها الفرد. " (الغزوي وآخرون، 1992م، ص 258)، ويعرفه (عمر، 1991م، ص 226) بأنه ممارسات سلوكية تعكس مستلزمات وشروط خاصة به، مصبغة ومفروضة عليه من قبل المجتمع "

الأمن:

يُعرف الأمن لغة "الطمأنينة وعدم الفرع، وهو أيضاً الأمان والأمانة بمعنى، قد أمنت فأنا أمين، وأمنت غيري من الأمان والأمان، والأمن ضد الفرع، والأمانة ضد الخيانة" (معجم المعاني، 2019م).

ويعرف الأمن اصطلاحاً بأنه: " السلام والطمأنينة واستمرار مظاهر الحياة ومقوماتها وشروطها، بعيداً عن أي عامل تهديد ومصادر الخطر " (مراد، 2017م، ص 12).

ويراه هويدي (1991) "الإجراءات التي تعمل الدول جاهدة في حدود إمكانياتها للحفاظ على كيانها ومصالحها في الحاضر والمستقبل مع مراعاة المتغيرات الإقليمية والدولية" (ص 28).

أما أمين (1991) فيراه: "التخلص من جميع ما يمكن أن يهدد أمن الأفراد والدول، سواءً كان سياسياً أو اقتصادياً واجتماعياً من خلال التركيز على الإصلاح المؤسسي وذلك بإصلاح المؤسسات الأمنية القائمة وإنشاء مؤسسات أمنية جديدة على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية مع البحث عن سبل تنفيذ ما هو قائم من تعهدات دولية تهدف إلى تحقيق أمن الأفراد وهو لا يمكن تحقيقه بمعزل عن أمن الدول " (ص 21).

في حين يراه عبد الكافي (2016): "حماية أساسيات البقاء بشكل يرتقي من حقوق وحریات البشر " (ص 176).

السيبراني/ السيبرانية:

السيبرانية لغة: "مأخوذ من كلمة (سيبر) cyber، تعني صفة لأي شيء له علاقة في ثقافة الحواسيب أو التقنية المعلومات أو الواقع الافتراضي، وأن مفهوم السيبراني أو السيبرانية تعني فضاء الإنترنت " (الربيعه، هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2017، ص 6).

أما في الاصطلاح فيراه إبراهيم، (2011)، "عالم الفضاء المصطنع أي المكان الخالي أو الافتراضي، أو الفضاء المصطنع الإلكتروني، حيث يتم تبادل المعلومات والبيانات في هذا الفضاء المصطنع بطريقة إلكترونية" (ص25)

ويراه الربيع (2017): "المحافظة على أمن المعلومات والأجهزة وشبكات الحاسب الآلي، والعمليات والأليات التي يتم من خلالها حماية الأجهزة الحاسب الآلي والمعلومات والخدمات من أي تشابك مقصود أو غير مقصود أو غير مصرح به أو تغيير أو اختلاف قد يحدث، حيث يتم استخدام مجموعة من الحماية التقنية والتنظيمية والإدارية لمنع الاستخدام غير المصرح به، ومنع سوء الاستغلال واسترجاع المعلومات الإلكترونية ونظم الاتصالات والمعلومات التي تحتويها" (ص 6).

كما يراه الشايع (2019): " بأنه مجموعة من الوسائل التقنية والتنظيمية والإدارية المتخذة لتجنب الاستخدام غير المصرح به وسوء استغلال واستعادة المعلومات الإلكترونية وأنظمة الاتصال والمعلومات التي تحتويها وذلك بهدف استمرار وتيسير عمل نظم المعلومات وتعزيز الحماية والسرية والخصوصية البيانات الشخصية واتخاذ جميع التدابير المهمة لحماية المواطنين والمستهلكين من المخاطر في الفضاء السيبراني، وهو أفضل الممارسات والآليات لضمان التكنولوجيات والخدمات التي يمكن استخدامها في حماية البيئة السيبرانية وأصول المؤسسات والمستخدمين"، ويعرفه (الشايع، 2019م، ص 25) بأنه: "آلية حماية تضمن السرية، أي الملكية التي لم يتم الكشف عن معلومات عنها للأفراد أو الكيانات أو العمليات غير المصرح لهم، كما تتضمن النزاهة أي حماية دقة واكتمال المعلومات وطرق معالجتها، وتتضمن التوافر أي النفاذ وإمكانية الوصول الى المعلومات والأصول المرتبطة بالمستخدمين المرخص لهم حسب الحاجة، وتشمل أيضا الموثوقية أي الكيانات المشاركة في المعالجة، أو الاتصال، ولا ينبغي أن تكون قادرة على رفض تبادل البيانات".

الجودة:

الجودة لغة: **جودة** (اسم)، الجمع (**جَوَدَات** وجَوَدَات)، مصدر (جَادَ)، عُرِفَ بِجَوْدَةٍ صِنَاعَتِهِ بِإِتْقَانٍ وَطَبِيعَتِهَا الْجَيِّدَةِ (معجم المعاني، 2019م).

أما اصطلاحا فيراها (حمود، 2005م، ص 75) "أنظمة تتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة ولأدوات الإحصائية والعملية الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ورفع كفاءة مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء"، كما عرفها (عبد الفتاح، غنام، الاقي، 2010م، ص 19) بأنها القيام في العمل الصحيح بالشكل السليم ومن أول وهلة مع الاعتماد على التقييم المستمر لعميل في معرفة مدى تحسن الأداء.

الخدمات الإلكترونية:

تُعرف الخدمات الإلكترونية لغة "خدمات تكنولوجيا المعلومات التي توصل النتائج الأساسية المرغوبة لدى العميل أو أكثر (معجم المعاني، 2019م).

أما اصطلاحاً فتُعرف "تفعيل التطبيقات الإلكترونية الخاصة بمؤسسات القطاعين العام والخاص لتسهيل تناولها بين العملاء خارج تلك المؤسسة وذلك عبر شبكة تواصل إلكترونية" (هزاني، 2008م، ص48)، في حين يراها إبراهيم "تقديم الخدمات العامة التقنية المتكاملة على الخط للأفراد والمنظمات، وإضافة مميزات وقيمة حقيقية يشعر بها هؤلاء المنتفعون بالإضافة إلى تشكل علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراد كانوا أو مؤسسات، من خلال تقديم لهم الخدمات غير تقليدية تتناسب مع خصوصية المواطن أو المنظمة الحكومية." (2012م، ص31).

وسوف تتبنى الباحثة المصطلحات الإجرائية التالية:

الدور:

المهمة أو الوظيفة التي يقوم بها الأمن السيبراني لرفع جودة الخدمات الإلكترونية في عمادة تقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز .

الأمن السيبراني:

وسيلة تقنية حديثة تقوم بالعمل على حماية الأنظمة التشغيلية والشبكات العنكبوتية من أي هجوم تقني يكون الهدف منه، الوصول الى المعلومات والبيانات الحساسة، أو القيام بتغيرها أو إتلافها أو التجسس؛ وبشكل عام أن الأمن السيبراني هو رادع تقني في الفضاء الإلكتروني من أي تجاوزات غير مرخص بها، ويقوم الأمن السيبراني بالمحافظة على السرية وخصوصية المعلومات بشكل دقيق وأيضا يعمل الأمن السيبراني على تعزيز أنظمة الحماية من أي هجمات خارجية مستهدفة.

جودة الخدمات الإلكترونية

تقديم الخدمات التكنولوجية المتطورة للمستخدمين سواءً من، أفراد، أم مؤسسات حكومية، وخاصة، في منتهى السرعة والدقة، وتقوم هذه الخدمات الإلكترونية على تسهيل إنجاز الخدمات بجودة تقنية عالية.