



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



**The availability of the ISO 27001 standard and its role in enhancing the
hooked strategy: an analytical study of the views of a sample of
managers in internet service companies in some Iraqi cities**

Sarah Sabah Khorsheed*, Othman K. Mahmood

College of Administration and Economics/ Sulaimany University

Keywords:

ISO27001:2022, Hooked strategy,
information security, internet service
companies, Iraq

ARTICLE INFO

Article history:

Received 25 Nov. 2024

Accepted 22 Dec. 2024

Available online 30 Jun. 2025

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:

Sarah sabah khorsheed

College of Administration and
Economics/ Sulaimany University



Abstract: This research aims to investigate the extent to which the ISO 27001:2022 standard is available and its role in enhancing the hooked strategy in internet service companies in some Iraqi cities. After reviewing the literature, the concepts were written, and the model was constructed, followed by the formulation of hypotheses based on the dimensions of the ISO 27001:2022 standard and the hooked strategy. Given the nature of the research and the objectives it aims to achieve, a descriptive analytical approach was employed. A questionnaire form was designed to collect data from a comprehensive sample of the research community, represented by approximately 80 managers across various companies operating in the internet service sector in selected Iraqi cities, according to the companies' data during the research period. The scales were developed, and 80 questionnaire forms were distributed to the research sample using Google Forms and printed copies to represent the research community. A total of 55 forms were returned, with 2 forms excluded, leaving 53 valid forms for analysis in the internet service companies in some Iraqi cities. Various methods were used, including expert assessments and Cronbach's Alpha, to ensure validity and reliability, as well as factor analysis, simple correlation, and structural equation modeling using AMOS (26) and SPSS (26). The results

indicated a positive correlation and impact between the variables. Based on the research findings, the conclusions drawn indicated that the implementation of ISO 27001:2022 positively influences the hooked strategy, as increasing compliance with the standards leads to higher levels of commitment to the hooked strategy by both employees and customers. The main recommendations highlighted the need for managers to focus on implementing the ISO 27001:2022 standard to enhance the hooked strategy and its dimensions. Additionally, suggestions were made for companies to develop and implement specialized training programs for employees on the concept of ISO 27001:2022 and the importance of information security, including practical training sessions and motivational certificates to enhance skills and knowledge.

مدى توفر المواصفة ISO27001 ودوره في تعزيز استراتيجية التعلق: دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء في شركات خدمات الانترنت في بعض المدن العراقية

ساره صباح خورشيد

عثمان كريم محمود

كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة السليمانية

المستخلص

يهدف البحث إلى التحقق من مدى توفر المواصفة ISO27001:2022 ودوره في تعزيز استراتيجية التعلق في شركات خدمات الانترنت في بعض المدن العراقية، وبعد مراجعة أدبيات البحث تمت كتابة المفاهيم وبنيت النموذج وصيغت الفرضيات اعتماداً على أبعاد المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق، بناءً على طبيعة البحث والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم تصميم استمارة استبانة لجمع البيانات من العينة بالحصص الشامل من مجتمع البحث المتمثلة بالمدراء البالغ عددهم ما يقارب (80) مديراً في عموم الشركات العاملة في مجال تقديم خدمات الانترنت في بعض المدن العراقية وفقاً لبيانات الشركات أثناء إجراء البحث. وتم تطوير المقاييس، وتم توزيع 80 استمارة استبانة على عينة البحث عن طريق (Google Form) وعن طريق استمارات مطبوعة ورقياً حسب لتمثل مجتمع البحث وتم ارجاع (55) استمارة وتم استبعاد 2 استمارة منها وبقيت (53) استمارات صالحة للتحليل في شركات خدمات الانترنت في بعض المدن العراقية. واستخدمت أساليب عدة منها المحكمين وألفا كرو نباخ للتأكد من الصدق والثبات، والتحليل العاملي والارتباط البسيط ونمذجة المعادلة الهيكلية باستخدام برنامج (26-AMOS و SPSS-26) وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر إيجابية بين المتغيرات. وفي ضوء نتائج البحث تم التوصل إلى استنتاجات أهمها تطبيق ISO27001:2022 يؤثر إيجابياً على استراتيجية التعلق، إذ إن زيادة انطباق المعايير يؤدي إلى زيادة مستويات الالتزام باستراتيجية التعلق من قبل الموظفين والعملاء. وكانت أهم المقترحات هي ضرورة تركيز الإداريين على تطبيقهم مواصفة ISO27001:2022 من أجل تعزيز استراتيجية التعلق وأبعادها وكما تم تقديم مقترحات للشركات بضرورة تطوير وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة للموظفين حول مفهوم ISO27001:2022 وأهمية أمن المعلومات، بحيث تشمل دورات تدريبية عملية وشهادات تحفيزية لتعزيز المهارات والمعرفة.

الكلمات المفتاحية: ISO27001، استراتيجية التعلق، أمن المعلومات، شركات خدمات الانترنت.

المقدمة

أحدث العصر الرقمي ثورة في كيفية عمل الشركات، إذ أصبح أمن المعلومات ركيزة أساسية للشركات، وخاصة لمقدمي خدمات الإنترنت الذين يديرون كميات هائلة من البيانات الحساسة للعملاء. وبينما تسعى هذه الشركات إلى الحفاظ على الميزة التنافسية، فإن دمج الاستراتيجيات المبتكرة مثل استراتيجية "التعلق" - المصممة لتعزيز بقاء العملاء وتعلقه بالعلامة التجارية للشركة - يتطلب توازناً دقيقاً بين الاحتفاظ بالمستخدم وحماية المعلومات.

وتهدف استراتيجية التعلق، المتجذرة في علم النفس السلوكي، إلى تقديم منتجات وخدمات تحافظ على ولاء المستخدمين للعلامة التجارية من خلال الوسائل المتاحة. ويتطلب تنفيذ هذه

الاستراتيجية بالنسبة لمقدمي خدمات الإنترنت، جمع ومعالجة بيانات المستخدم الكبيرة لفهم السلوك وتخصيص الخدمات. ومع ذلك، فإن هذا الاعتماد على البيانات يزيد من خطر الخروقات وانتهاكات الخصوصية، مما يجعل تدابير أمن المعلومات القوية ضرورية. ولمعالجة هذه المخاطر، يتبنى العديد من مقدمي خدمات الإنترنت معيار ISO 27001، وهو إطار معترف به دوليًا لإنشاء وتنفيذ وصيانة نظام إدارة أمن المعلومات الفعال. يوفر ISO 27001:2022 نهجًا منظمًا للتخفيف من التهديدات وحماية سلامة البيانات وضمان الامتثال للوائح العالمية. ويمكن أن تلعب هذا المعيار دورًا محوريًا في ضمان الاحتفاظ بالعملاء وبناء الثقة. وهو مصمم لمساعدة الشركات على حماية أصول المعلومات الخاصة بها بشكل منهجي وفعال من حيث التكلفة.

لذلك يستكشف هذا البحث مدى توفر وتنفيذ معيار ISO27001:2022 داخل شركات خدمات الإنترنت في مدن عراقية مختارة. كما يهدف البحث إلى تحليل دور المواصفة ISO27001:202 في تعزيز استراتيجية التعلق عند هذه الشركات. وتشير استراتيجية التعلق إلى الأساليب والممارسات التي تستخدمها الشركات لتعزيز الالتزام والولاء بين الشركة وزبائنها وأصحاب المصلحة. ومن خلال ضمان بروتوكولات أمن المعلومات الصارمة، يمكن للشركات إنشاء بيئة آمنة تعزز الثقة والارتباط بين المدراء، وهو أمر بالغ الأهمية للنجاح التنظيمي وتكمن أهمية البحث في إيجاد وسيلة ذات علاقة مباشرة بطبيعة الخدمات التي تقدمها والمتمثلة في المواصفة ISO27001:2022 ليضمن للزبائن امن معلوماتي صارم وذلك من اجل تطبيق استراتيجية التعلق في شركات خدمات الانترنت. إن تنفيذ هذه الاستراتيجية لمقدمي خدمات الإنترنت يتضمن جمع وتحليل بيانات المستخدم المكثفة لفهم السلوك وتخصيص الخدمات. ومع ذلك، فإن هذا الاعتماد على البيانات يزيد من خطر الخروقات ومخاوف الخصوصية، مما يؤكد على الحاجة إلى تدابير أمن المعلومات القوية. وهذا هو السبب وراء اختيار تلك الشركات ميداننا للبحث الحالي. كما يستخدم البحث منهجية كمية، لجمع آراء المدراء العاملين في شركات خدمات الانترنت في مختلف المدن العراقية. ومن خلال هذا المنهج التحليلي يسعى البحث إلى فهم مدى اعتماد المواصفة ISO27001:2022 وتأثيرها على استراتيجية التعلق. ومن المتوقع أن توفر النتائج رؤى قيمة لصانعي السياسات والمدراء التنفيذيين للشركات ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات بهدف تعزيز أمن المعلومات والارتباط التنظيمي في سياق قطاع خدمات الإنترنت العراقي.

وللوقوف على حقيقة ما سبق فقد تم تقسيم البحث إلى أربعة محاور، تمثل الأول بالإطار المنهجي للبحث، أما الثاني فتشمل الإطار النظري باستعراض ما أورده الباحثون فيما يخص متغيري البحث، فيما عرض المحور الثالث الجانب العملي واختبار الفرضيات، واختتم البحث بالمحور الرابع والذي خصصت لعرض الاستنتاجات والتوصيات مع المصادر.

المحور الأول: الإطار المنهجي للبحث

أولاً. مشكلة البحث: يوفر معيار ISO27001 إطاراً شاملاً لإنشاء نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) وتنفيذه وصيانته وتحسينه باستمرار. ومع ذلك، فإن مدى اعتماد هذا المعيار وفعاليتها في تعزيز الاستراتيجيات التسويقية، مثل استراتيجية التعلق، لا يزال غير واضحة في السياق العراقي. وتكمن المشكلة هنا ان الزبون العراقي لخدمات الانترنت لا يتعلق بشركة او علامة تجارية بسبب ضعف الثقة في تلك الشركات او في نوعية الخدمات التي يقدمونها (الخويلدي، 2021:7) ولعل سلامة المعلومات هي الوسيلة التي تؤدي الى تحقيق استراتيجية التعلق. حيث اكدت دراسة

(زينل وفتح، 2018: 483) وجود تأثير معنوي لأمن المعلومات على ثقة الزبون فكلما زاد مستوى أمان المعلومات المنقولة كلما أدى ذلك الى زيادة ثقة الزبون اكثر بالتعامل مع شركات الاتصال خصوصا في العصر الحالي الذي تكثر فيه حالات القرصنة لذلك تدور مشكلة البحث الحالي حول السؤال البحثي الرئيسي التي تنص: إلى أي مدى يؤثر تطبيق مواصفة ISO27001 على تعزيز استراتيجية التعلق في شركات خدمات الإنترنت في مدن عراقية مختارة؟ من خلال التحقيق في اعتماد وتأثير ISO27001، يهدف هذا البحث إلى الكشف عن التحديات والفوائد المرتبطة بتنفيذه، وتوفير رؤى يمكن أن تساعد في تحسين ممارسات أمن المعلومات واستراتيجيات التعلق داخل قطاع خدمات الإنترنت العراقي. ويتفرع من ذلك الأسئلة البحثية التالية:

1. ما مدى توفر ابعاد المواصفة ISO27001 في شركات خدمات الانترنت في العراق من وجهة نظر مدراءها؟

2. ماهي مستوى اهتمام والممارسات الشركات المبحوثة باستراتيجية التعلق من وجهة نظر مدراءها؟

3. هل هناك علاقة ارتباط بين المواصفة ISO27001 واستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة؟

4. ما مدى تأثير ابعاد المواصفة ISO27001 في استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة؟

ثانياً. أهمية البحث: يمكن إيجاز أهمية البحث بالآتي:

1. تزداد أهمية هذا البحث نظراً لندرة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع المواصفة ISO27001 من حيث طبيعتها واتجاهها في الشركات.

2. ان المواصفة ISO27001 واستراتيجية التعلق يعدان من العوامل الأكثر أهمية لتحقيق نجاح الشركات في بيئة الأعمال التي تتميز بتزايد حجم التكنولوجيا والمنافسة معاً في الوقت الحاضر.

3. رقد المكتبات العراقية والعربية يمثل هذا النوع من الدراسات والبحوث. إذ يعد هذا البحث من أوائل البحوث التي تناولت موضوع المواصفة ISO27001 وتأثيرها في تحقيق استراتيجية التعلق في شركات خدمات الانترنت في العراق.

4. يمكن أن تشكل النتائج التي ستسفر عنها البحث الحالي وتوصياتها مرجعاً متواضعاً يفيد المدراء في (مجتمع البحث) لوضع خططهم المستقبلية أو تغيير خططهم الحالية بالوقوف على مواضع القوة والضعف على أسلوب الإدارة المتبعة.

ثالثاً. أهداف البحث: في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميتها يسعى البحث الى تحديد مجموعة من الأهداف لغرض تحقيقها، وهذه الأهداف تتمثل بالآتي:

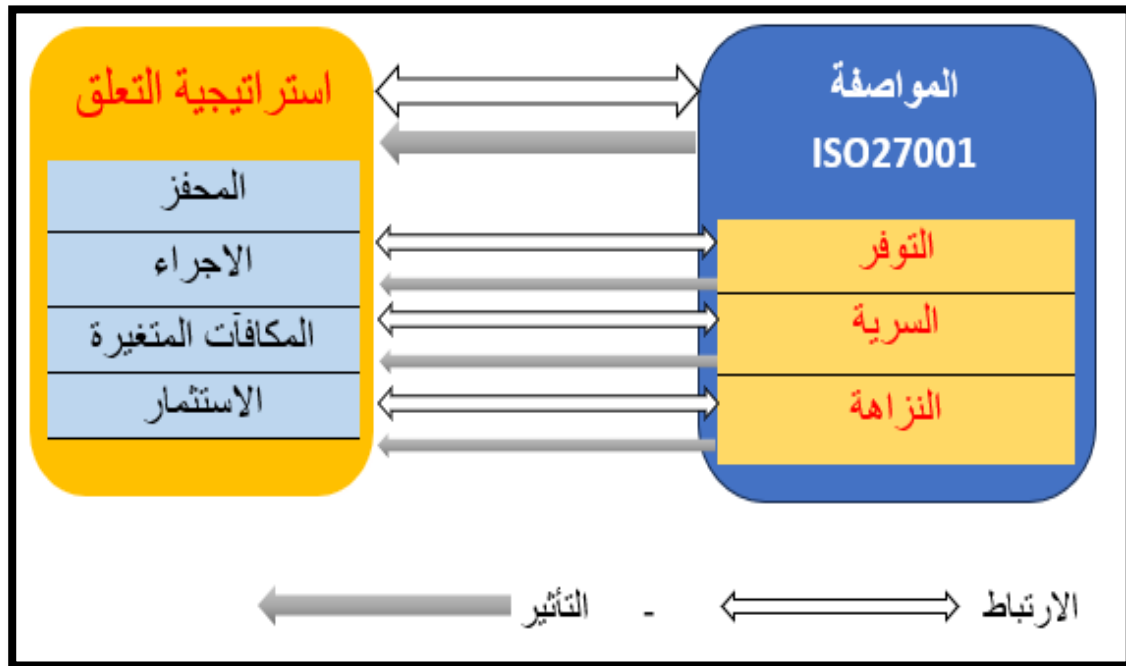
التعرف على مدى اهتمام شركات خدمات الانترنت في العراق بأبعاد المواصفة ISO27001 من وجهة نظر مدراءها.

التعرف على مستوى توافر أبعاد استراتيجية التعلق من وجهة نظر المدراء في الشركات المبحوثة تحديد والتعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين المواصفة ISO27001 واستراتيجية التعلق من وجهة نظر مدراء الشركات المبحوثة.

توضيح النتائج وتفسيرها لمساعدة الشركات المبحوثة للاستفادة من متغيرات البحث.

رابعاً. النموذج الفرضي للبحث: يوضح الشكل (1) نموذج البحث الفرضي ليمثل علاقتي الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع ليمثل السهم ذو الاتجاهين الفرضية الاولى الخاصة بعلاقة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع والفرضيات الفرعية لها الخاصة بعلاقة الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، والسهم ذو الاتجاه الواحد يمثل الفرضية الثانية الخاصة بـ

تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والفرضيات الفرعية الخاصة بتأثير ابعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.



شكل (1): مخطط البحث الفرضي

خامساً. فرضيات البحث: تمت صياغة الفرضيات في ضوء المخطط الفرضي للبحث وهي متكونة من فرضيتين رئيسيتين يتفرع من كل منهما ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي:

الفرضية الرئيسية الاولى: "ترتبط المواصفة ISO27001 ارتباطاً طردياً ومعنوياً باستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)". ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: "يرتبط التوفر ارتباطاً طردياً ومعنوياً باستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

الفرضية الفرعية الثانية: "يرتبط السرية ارتباطاً طردياً ومعنوياً باستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

الفرضية الفرعية الثالثة: "ترتبط النزاهة ارتباطاً طردياً ومعنوياً باستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

الفرضية الرئيسية الثانية: "تؤثر المواصفة ISO27001 تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)". ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: "يؤثر التوفر تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

الفرضية الفرعية الثانية: "تؤثر السرية تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

الفرضية الفرعية الثالثة: "تؤثر النزاهة تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

سادساً. مجتمع البحث وعينته: يتكون مجتمع البحث من المدراء البالغ عددهم ما يقارب (80) مديراً في عموم الشركات العاملة في مجال تقديم خدمات الانترنت في بعض المدن العراقية وفقاً لبيانات الشركات أثناء إجراء البحث. وتم توزيع 80 استمارة استبانة على عينة البحث عن طريق (Google Form) وعن طريق استمارات مطبوعة ورقياً وتم استرجاع (55) استمارة وتم استبعاد 2 استمارة منها وبقيت (53) استمارات صالحة للتحليل. إذ كان السبب وراء اختيار هذا المجتمع (شركات خدمات الانترنت في المدن العراقية) التي تقع فيها المراكز الرئيسية للشركات المبحوثة كونها المجال الأكثر وضوحاً اليوم في الدمج بين الرقمنة واستراتيجية التعلق وأهميتها تنبع من أن خدمات الانترنت اليوم أصبح يدخل هرم الحاجات ويحتل القاعدة الأساسية كونها يربط العالم ويسهل الوصول ويعالج الكثير من المشكلات للأفراد وأصبح جزء الذي يبحث فيه الأفراد الأمانة والتوفر والنزاهة في استخدام بياناته وكلما زادت هذه الأبعاد الثلاثة كلما زاد التعلق بعلامتها، وتم تصنيف الشركات المشمولة بالبحث إلى خمس شركات وحسب تواجد المقر الرئيسي لتلك الشركات في (بغداد، كركوك، أربيل، السليمانية) لتقديم خدماتها لكافة مناطق تغطيتهم وحسب إجابات المشاركين وهي موضحة في الجدول (1) على النحو التالي:

جدول (1) توزيع المشاركين في الشركات

الترتيب	النسبة المئوية	اسم الشركة
9	17.0	AlsardFiber
5	9.4	DIL Technolo
18	34.0	Earthlinktel
10	18.9	Allai Newroz Telecom
11	20.8	iQ
53	100.0	مجموع

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات البرنامج (SPSS-26).
سابعاً. اساليب جمع البيانات: اعتمد الباحثان على المصادر المكتوبة من الاطاريح والرسائل المنشورة وغير المنشورة والكتب والابحاث المنشورة ورقياً والكترونياً من اجل كتابة الجانب النظري. واعتمد الباحثان على استمارة الاستبيان لجمع البيانات الاولى من عينة الدراسة. اذ صممت استمارة الاستبيان وفقراتها بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول (2). وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس اجابات العينة المبحوثة وهي متمثلة ب (لا أوافق بشدة - لا أوافق - محايد - أوافق - أوافق بشدة). وقد تم تحويل الاجابات الى ارقام كمية بحيث يمثل القيمتين (5و4) اجابتي (اوافق بشدة، ووافق) على التوالي، وتمثل القيمتين (1و2) اجابتي (لا اوافق بشدة ولا اوافق) على التوالي، كما تم تمثيل الجواب (محايد) بقيمة (3).

جدول (2): المصادر المعتمدة في تصميم استمارة الاستبيان

المتغير	الابعاد	عدد الفقرات	المصادر
ISO270 01:2022 :2022	التوفر	5	(Alshar'e, 2023; in the, 2022; Santos Olmo Parra et al., 2016)
	السرية	5	
	النزاهة	5	

المتغير	الابعاد	عدد الفقرات	المصادر
استراتيجية التعلق	المحفز	5	(Eyal & Hoover, 2019)
	الاجراء	5	(Razi & Putra, 2020)
	المكافآت المتغيرة	5	(Mujica et al., 2022)
	الاستثمار	5	

المصدر: من اعداد الباحثين

ثامناً. الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث: تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي مثل الوسط الحسابي الموزون لوصف المركزية في البيانات مع مراعاة الأوزان، والانحرافات المعيارية: لتعكس مدى تشتت البيانات حول الوسط الحسابي ومعامل الاختلاف لقياس التباين النسبي للتعبير عن تشتت البيانات كنسبة مئوية. وتم استخدام أدوات الإحصاء الاستدلالي أدوات الإحصاء الاستدلالي مثل اختبار التوزيع الطبيعي لتحديد ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهو أساسي لاختبار الأدوات المناسبة، ومعامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات الداخلي للأداة البحثية والتحليل العاملي التوكيدي للتحقق من بنية العوامل المفترضة لنموذج القياس، ونمذجة المعادلة الهيكلية كتحليل متقدم للعلاقات بين المتغيرات بهدف اختبار فرضيات البحثي، أي علاقتي الارتباط والتأثير.

المحور الثاني: (الجانب النظري)

أولاً. مفهوم المواصفة: ISO27001:2022: يمثل ISO27001:2022 أحدث نسخة من معيار إدارة أمن المعلومات المعتمد على نطاق واسع، والمصمم لمساعدة المؤسسات على إدارة أصول المعلومات وحمايتها. تتناول هذه النسخة المحدثة المشهد المتطور لتهديدات الأمن السيبراني وتوفر إطاراً شاملاً لتنفيذ نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) القابل للتطبيق في مختلف الصناعات. ويحدد المعيار نهجاً منهجياً لإدارة معلومات الشركة الحساسة، وضمان سريتها وسلامتها وتوافرها، وهو يشمل مجموعة شاملة من الضوابط والمتطلبات التي يجب على المؤسسات الالتزام بها، والتي تم تصميمها للتخفيف من المخاطر المرتبطة بأمن المعلومات (Alraddadi, 2023:700) على وجه التحديد، تؤكد ISO/IEC 27001:2022 على أهمية تقييم المخاطر وإدارتها، مما يتطلب من الشركات تحديد وتقييم المخاطر التي تهدد أصول المعلومات الخاصة بها وتنفيذ الضوابط المناسبة لمعالجة هذه المخاطر (Olaniyi et al., 2024: 35) (Rozi et al., 2024: 3)

وعرف معيار ISO/IEC 27001:2022 بأنه إطار توجيهي كمعيار دولي لتغطيته الشاملة لمبادئ الحفاظ وبشكل خاص في أعقاب الخروقات الأمنية والكشف على السرية المعلومات وسلامتها وتوافرها، ولتقديم نهج منظم لإدارة المخاطر الأمنية (Jvelin & Faza, 2023:1242). فإدارة أمن المعلومات هي عبارة عن سلسلة من الأنشطة الإدارية التي تهدف إلى حماية وتأمين أصول المعلومات في إطار المنظمة ونظام المعلومات فيها، وتقييم أصول هذه المعلومات قد يختلف من منظمة إلى أخرى، إذا ان سعي الشركات من خلال إدارة أمن المعلومات إلى تحقيق الثالوث 3 أخرى (Triangle CIA) ويعني: السرية والخصوصية (Confidentiality)، التكاملية والسلامة (Integrity)، التوفر والإتاحة (Availability)؛ وهذه العناصر يمكن اعتبارها بالخصائص الواجب توافرها في المعلومات كي تصبح ذات قيم (SAHRAOUI et al., 2020: 433) ويرى الباحثان تعريف المواصفة القياسية ISO/IEC27001:2022 بأنها معيار عالمي يهدف إلى إنشاء نظام في إدارة أمن المعلومات داخل المؤسسات، بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو قطاعها،

وتوفير الحماية والسلامة للمعلومات، على أن يكون النظام جزءاً من عمليات المؤسسة ويراعى في تصميم الإجراءات ونظم المعلومات والضوابط العاملة ضمنها إذا ان المعيار الجديد 27001:2022 Iso/IEC هو تحديث للمواصفة القياسية السابقة ويتضمن تحسينات لمواكبة التطورات التكنولوجية والتحديات الأمنية الحالية التي ظهرت بعد جائحة covid19.

ثانياً: أهمية المواصفة وأهدافها ISO 27001:

تعتمد شركات خدمات الإنترنت معيار ISO27001:2022 لتحقيق أهداف بالغة الأهمية، بما في ذلك الامتثال القانوني، وتحسين أنظمة إدارة أمن المعلومات، وتعزيز الثقة مع العملاء وأصحاب المصلحة. يقدم هذا المعيار إطاراً شاملاً لحماية المعلومات الحساسة من خلال ضمان سريتها وسلامتها وتوافرها، وهو أمر بالغ الأهمية بشكل خاص لمقدمي خدمات الإنترنت الذين يديرون كميات كبيرة من البيانات الشخصية ويواجهون تهديدات إلكترونية كبيرة.

وتتضمن عملية الحصول على شهادة ISO 27001:2022 عمليات تدقيق شاملة وتدابير أمنية مخصصة تعالج تحديات تنظيمية محددة، مما يؤدي إلى تحسين ممارسات الأمن والكفاءة التشغيلية كما يوفر ميزة تنافسية من خلال جذب العملاء الذين يعطون الأولوية لخصوصية البيانات، وهو عامل مهم بشكل متزايد مع تزايد وعي المستهلكين بالخصوصية (Kitsios et al., 2023:4) علاوة على ذلك، يعزز المعيار ثقة أصحاب المصلحة من خلال إظهار تقاني الشركة في حماية المعلومات الحساسة، وبالتالي بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع العملاء والشركاء (Alotaibi et al., 2023: 11)

بشكل عام، يعمل تطبيق ISO 27001:2022 على دفع التغيير التنظيمي وتعزيز إدارة المخاطر وضمان القدرة على الصمود في مواجهة التهديدات السيبرانية. ومن خلال تبني هذا المعيار، لا يعمل مزودو خدمات الإنترنت على حماية أصولهم فحسب، بل ويعملون أيضاً على تعزيز التحسين المستمر وتأمين مكانتهم في سوق متزايد الوعي بالبيانات.

ثالثاً. ابعاد المواصفة: ISO27001:2022: يوفر ISO 27001:2022 إطاراً شاملاً للمنظمات لإدارة أمن المعلومات بشكل فعال، وذلك من خلال المبادئ الثلاث المقررة فيها والتي تتمثل بـ (التوفر والسرية والنزاهة). ومن خلال الالتزام بهذه المبادئ، لا تستطيع المنظمات حماية أصول المعلومات الخاصة بها فحسب، بل وأيضاً تعزز الثقة بين أصحاب المصلحة والامتثال للالتزامات التنظيمية من خلال رفع مستويات الوعي الأمني داخل شركاتها. (Ahmad et al., 2024:1740) إن إنشاء نظام قوي لإدارة أمن المعلومات أو ISMS، مع التركيز على السرية والنزاهة والتوافر، تعد أساسية للحفاظ على المعلومات آمنة من الوصول غير المصرح به أو التغييرات أو الاضطرابات التي تساعد في حماية أصول الشركة والحفاظ على الثقة مع كل من يشارك فيها. وفيما يلي شرحاً ملخصاً لكل بعد من الابعاد الثلاثة:

1. **التوفر:** تضمن التوفر أن المستخدمين المصرح لهم لديهم إمكانية الوصول إلى المعلومات والموارد عندما يحتاجون إليها. تسلط ISO 27001 الضوء على أهمية تنفيذ التدابير التي تحمي من الاضطرابات، مثل فشل النظام أو الهجمات الإلكترونية، والتي قد تعيق الوصول إلى المعلومات الهامة ويشمل ذلك تطوير خطط التعافي من الكوارث وأنظمة التكرار لضمان استمرارية الأعمال (Olaniyi et al., 2024: 35) والتركيز على الوعي المعلوماتي وزيادة الارشادات وسلاسل في عائلة ISO 27001 إن تركيز المعيار على التوافر مهم بشكل خاص في المشهد الرقمي اليوم، حيث

تواجه المنظمات تهديدات متزايدة لوقت التشغيل ("تقييم أمان نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام اختبارات المسح الضوئي).

2. **ثانياً. السرية:** هي الكيفية التي يتم بها حماية المعلومات الحساسة من غير المصرح بهم للوصول له. حيث يبحث ISO27001 مع المؤسسات وضع ضوابط تسمح للأشخاص المناسبين فقط برؤية بيانات معينة. وهذا أمر بالغ الأهمية بشكل خاص في مجالات مثل الخدمات المصرفية والرعاية الصحية حيث يعد التعامل مع المعلومات الحساسة أمراً مهماً (Ewuga et al., 2024: 413). تقترح المعايير إجراءات مختلفة مثل ضوابط الوصول والتشفير للحفاظ على سرية الأشياء (Kamal et al., 2024: 99).

3. **النزاهة:** تتضمن النزاهة الحفاظ على دقة واكتمال المعلومات تؤكد ISO 27001 على الحاجة إلى العمليات التي تمنع التعديلات غير المصرح بها على البيانات، مما يضمن بقاء المعلومات موثوقة وجديرة بالثقة، وهذا أمر بالغ الأهمية في البيانات التي تكون فيها سلامة البيانات ضرورية للفعالية التشغيلية والامتثال للمتطلبات التنظيمية (Rafli et al., 2024: 65) وتشجع المعايير المنظمات على تبني ممارسات مثل عمليات التدقيق والتحقق المنتظمة لمراقبة سلامة البيانات (Rozi et al., 2024: 3)

رابعاً. مفهوم استراتيجية التعلق: استراتيجية التعلق هو إطار عمل تم تطويره بواسطة نير إيال ظهر عام 2016 استناداً إلى سنوات من دراسة الشركات الناشئة الناجحة القادرة على إحداث تغيير جذري في الحياة اليومية لمستخدميها، قام نير إيال بتدوين النتائج التي توصل إليها حول كيفية بناء المنتجات التي تشكل عادة (التعلق) سواء كان الزبون يتفكر بعوي او دونه (Eyal & Hoover, 2014: 16) ، في نموذج الخطاف الخاص به اذ يفسر هذا النموذج كيف يمكن لبعض المنتجات والخدمات خلق سلوك وتشكيل عادة في المستخدمين، وتتكون من دورة من أربع خطوات تؤدي إلى التعود، وهي المحفز، الإجراء، المكافأة والاستثمار (Eyal & Hoover, 2014, 2016, 2019). وأهمية خلق العادة تتمثل في دورها في تشكيل هوية الفرد وتأثيرها على تحقيق الأهداف الشخصية والقيم الأساسية سواء للفرد او المنظمة حيث يشار الى العادات انه معيار يستخدم لتقييم تحقيق الأهداف، وقد تكون آلية للعقل لتحديد الإجراء المطلوب من بين مجموعة من الخيارات لتحقيق الهدف. كما يشير البحث إلى أن العادات التي ترتبط بقيم أخلاقية قد تكون مرجعاً لتقييم الذات ولاتخاذ استنتاجات وحتى الأحكام (Verplanken & Sui, 2019: 3)

وعليه فإن استراتيجية التعلق هي استراتيجية تسويقية تهدف إلى بناء علاقة قوية بين العلامة التجارية والعميل، وتركز على خلق اتصال شخصي بين العلامة التجارية والعميل بحيث يفهم العميل العلامة التجارية ويثق بها، وتقدم المنتجات التي تشكل العادة على تغيير سلوك المستخدم وتخلق تفاعلاً غير متوقع مع المستخدم (Eyal, 2021: 2)، والهدف هو التأثير على العملاء لاستخدام منتج الشركة من تلقاء أنفسهم مراراً وتكراراً، دون الاعتماد على العبارات العلنية التي تحت المستخدم على اتخاذ إجراء مثل الإعلانات أو العروض الترويجية (Mujica et al., 2022: 5).

خامساً. أهمية استراتيجية التعلق (Hooked Model): يعتبر أداة أساسية في تصميم المنتجات التي تهدف إلى تشكيل عادات المستخدمين وتعزيز تفاعلهم مع المنتجات. وتكمن أهميتها فيما يلي:

1. فهم سلوك المستخدم: يستند نموذج الخطاف إلى فهم العوامل النفسية المؤثرة في سلوك المستخدمين. ومن خلال دراسة طرق تفاعل الأفراد مع المحفزات، يمكن تحسين تصميم المنتجات بما يتناسب مع

- احتياجاتهم. حيث يعد هذا النموذج أداة فعالة لفهم سلوك المستخدمين وكيف تؤثر العوامل الاجتماعية والشخصية والبيئة في تشكيل تفاعلاتهم وسلوكياتهم (Lestari & Ambarwati, 2024: 116).
2. زيادة التفاعل والاحتفاظ: يساعد تطبيق نموذج الخطاف في زيادة تفاعل المستخدم ورفع معدلات الاحتفاظ بالعملاء، والشركات التي تبنت هذا النموذج شهدت تحسناً كبيراً في تفاعل مستخدميها (Pranavi, 2024: 5).
3. تحفيز المستخدم: من خلال تطبيق نموذج الخطاف، يُمكن للشركات تحقيق أهدافها التجارية نتيجة تحقيق رضا العملاء وزيادة المبيعات عبر فهم سلوكهم في جذب انتباه المستخدمين وتحفيزهم للقيام بأفعال معينة بشكل متكرر، مما يزيد من تفاعلهم مع تطبيقات الهواتف المحمولة ويساعد في خلق عادات إيجابية (Pranavi, 2024); (Lukyanchikova et al., 2023: 295).
4. تطوير المنتجات الموجهة نحو المستخدم: تعتمد الشركات على تحليل سلوكيات المستخدمين باستخدام أدوات مثل استطلاعات الرأي وبيانات الاستخدام لتحديد احتياجاتهم وإجراء التعديلات المناسبة (Koswara & Alifin, 2024: 86) وتستمر عملية التحسين بعد إطلاق المنتجات من خلال استراتيجيات لتطبيق تغذية راجعة من المستخدمين، مما يضمن تحديث المنتجات لتلبية احتياجات السوق المتغيرة، وبالتالي يشعر المستخدمون بالتقدير عند أخذ آرائهم بعين الاعتبار، مما يعزز ولاءهم للعلامة التجارية (Tombeng & Mambu, 2024: 107).
5. أخلاقيات التصميم: يبرز دور التصميم الأخلاقي في تعزيز الثقة بين الشركات والعملاء من خلال فهم احتياجات المستخدمين وإشراكهم في عملية التصميم لضمان أن المنتجات تحسن تجاربهم دون استغلالهم، وبذلك توازن الشركات بين كسب تفاعل المستخدم والحفاظ على صحة المستخدمين النفسية (Aguirre et al., 2020: 3).
- سادساً. أبعاد استراتيجية التعلق:** في عالم مليء بفيض من المعلومات والمنافسة الشديدة، من الضروري فهم هذا النموذج ليس فقط للوصول إلى المستخدمين ولكن أيضاً للحفاظ على اهتمامهم. يعتمد نموذج الخطاف على مفهوم بسيط ولكنه فعال للغاية يتمثل في أربع خطوات رئيسية: المحفز (المحفز)، الاجراء، المكافأة المتغيرة، والاستثمار (Eyal & Hoover, 2014: 2019):
1. المحفز (Trigger): نقطة البدء للانطلاق هي الاستراتيجيات والعمليات التي يستخدمها الافراد لتحفيز الآخرين وتشجيعهم على تحقيق النجاح او اتخاذ اجراء معين. يتضمن ذلك استخدام أساليب مثل تقديم الملاحظات الإيجابية، وتشجيع المشاركة النشطة في إنجاز مهام، وتوفير بيئة تعليمية تحفز الآخرين على الاستمرار في التعلم. تهدف هذه الاستراتيجيات إلى تعزيز الانخراط التشاركي وتعزيز النجاح والتكرار للزبائن (Pulana & Perez, 2022: 226) ويمكن أن تكون المحفزات خارجية (مثل الإشعارات أو الرسائل) أو داخلية (مثل العواطف أو الأفكار المتعلقة باستخدام المنتج). يتمثل الهدف في جعل المحفزات واضحة وملائمة لتشجيع التفاعل.
 2. الاجراء (Action): يشير إلى الأنشطة والجهود التي تهدف إلى تعزيز وتسويق منتج أو خدمة معينة. فيما يتعلق بنموذج الخطاف، يشير هذا المصطلح إلى نموذج التسويق الذي يركز على جذب انتباه العملاء المحتملين وإثارة اهتمامهم بالمنتج أو الخدمة، ومن ثم تحفيزهم للبحث عن المزيد من المعلومات واتخاذ إجراء بشراء المنتج أو الخدمة (Cindy & Ronda, 2024: 1822). ويعتمد الاجراء على القدرة والدافع، ويجب أن يكون مرتبطاً بالمحفز. مثلاً، عند تلقي إشعار، قد يقوم المستخدم بفتح التطبيق.

3. المكافأة المتغيرة (Variable Reward): هي نوع من المكافأة التي تقدم بشكل غير مؤكد أو محدد مسبقاً، مما يخلق حالة من عدم اليقين بشأن النتيجة. وتشير الأبحاث إلى أن المكافأة غير المؤكدة يمكن أن تحفز العواطف الإيجابية مثل المفاجأة والسرور، وتعزيز السلوكيات الإيجابية مثل الشراء الاندفاعي. وتشمل هذه المكافأة على سبيل المثال الألعاب الترويجية والهدايا المجانية التي تعتمد على الحظ أو الصدفة (Zhang et al., 2022:4) تعتبر المكافأة المتغيرة المحرك الرئيسي لجذب المستخدمين لزيادة التفاعل مع المنتج ويشعر المستخدم بالتشويق والرغبة في العودة إلى المنتج للحصول على المزيد.

4. الاستثمار (Investment): يشير إلى الجهود التي يبذلها العملاء للبحث عن معلومات حول المنتجات قبل اتخاذ قرار الشراء. وتعتبر هذه الجهود جزءاً أساسياً من عملية اتخاذ القرارات الاستهلاكية. وتتمثل أهمية الاستثمار في الزبون في تمكينهم من اتخاذ قرارات شراء مستنيرة ومدروسة، وتقليل المخاطر المحتملة للشراء الخاطئ (Furtado et al., 2022) وكلما زاد الاستثمار الذي يقدمه المستخدم، زادت فرص عودته إلى المنتج، إذ يشجعهم على أن يصبحوا أكثر ارتباطاً بالمنتج، مما يؤدي إلى زيادة الرغبة في استخدامه على المدى الطويل (Sarmiento & Horta, 2021:103)

المحور الثالث: الجانب العملي

استخدمت مجموعة من الوسائل الإحصائية للتوصل إلى مؤشرات دقيقة بناءً على طبيعة البحث، وأهدافها التي تسعى إلى لتحقيقها، وأهميتها، وإجابات المدراء المستبانيين عن فقرات الاستبانة، لتخدم أهداف البحث الحالية واختبار فرضياتها، وتمثلت هذه الوسائل الإحصائية بالآتي:

أولاً. اختبار جودة البيانات: اختبار التوزيع الطبيعي: تركز هذه الفقرة على التأكد من استيفاء بيانات البحث لعدد من شروط التحليل الإحصائي لتحديد ما إذا كانت تلك البيانات صالحة لإجراء التحليل الإحصائي وفق الاختبارات المعلمية أو الاختبارات اللا معلمية. ومن أجل اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات البحث تم استخدام الالتواء والتفرطح لتحديد هذه الحالة. وبحسب (Pallant, 2010: 22) فإن معامل الالتواء هو "مقياس لدرجة تماثل البيانات"، وأن البيانات المتماثلة موزعة بشكل طبيعي، أما التفرطح فهو "مقياس لارتفاع قمة التوزيع"، وقيم التفرطح السالبة أو الموجبة تشير إلى تسطح منحني التوزيع إلى اليسار أو إلى اليمين. عموماً لا توجد قاعدة ثابتة لقيم الالتواء أو التفرطح كحد أدنى أو أقصى. وفي هذا الصدد يقول (George & Mallery, 2010: 12) أن هناك صيغة تقريبية يمكن الاعتماد عليها وإثباتها عملياً، وهي أن قيم الانحراف والتفرطح ما بين (+2: -2) هي القيم التي تحقق التوزيع الطبيعي للبيانات. ويبين الجدول (3) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الموصفة ISO 27001 حسب الالتواء والتفرطح.

جدول (3): اختبار التوزيع الطبيعي لفقرات الموصفة ISO27001:2022

Kurtosis		Skewness		الفقرات والابعاد
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	
.644	1.798	.327	-1.260	التوفر
.644	1.635	.327	-1.567	السرية
.644	1.893	.327	-1.930	النزاهة
.644	1.926	.327	-1.181	الموصفة ISO27001:2022

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات البرنامج (SPSS-26).

وبناء على نتائج الجدول (3) فإن عدد المشاهدات الداخلة هو (53) ولا يوجد أي قيمة مفقودة، وجميع قيم الالتواء والتفرطح تتراوح بين $(2 \pm)$ ، وبالتالي فإن جميع بنود الموصفة ISO27001:2022 هي موزعة طبيعياً. ويبين الجدول (4) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات استراتيجية التعلق حسب الالتواء والتفرطح.

جدول (4): اختبار التوزيع الطبيعي لفقرات استراتيجية التعلق

Kurtosis		Skewness		الفقرات والأبعاد
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	
.644	-.242	.327	.383	المحفز
.644	.025	.327	.451	الاجراء
.644	-.096	.327	-.277	المكافآت المتغيرة
.644	.648	.327	-.976	الاستثمار
.644	.438	.327	.102	استراتيجية التعلق

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات البرنامج (SPSS-26).
وبناء على نتائج الجدول (4) فإن عدد المشاهدات الداخلة هو (53) ولا يوجد أي قيمة مفقودة، وجميع قيم الالتواء والتفرطح تتراوح بين $(2 \pm)$ ، وبالتالي فإن جميع بنود استراتيجية التعلق هي موزعة طبيعياً.

معيار كرونباخ الفا للتأكد من ثبات الاداة والاتساق الداخلي للمقياس للتحقق من صدق المقاييس. لغرض التأكد من ثبات اداة البحث تم استخدام معامل الفا كرونباخ وكانت النتائج كما في الجدول (5).

جدول (5): اختبار الاتساق الداخلي لأبعاد المتغيرين

المتغيرات	الرمز	رمز الأبعاد	كرونباخ	عدد العبارات
الموصفة ISO27001:2022	H2H	DTH	0.716	5
		SDL	0.795	5
		DGT	0.771	5
استراتيجية التعلق	HS	TRI	0.838	5
		ACT	0.858	5
		VRE	0.845	5
		INV	0.825	5

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات البرنامج (SPSS-26).
ثانياً. وصف وتشخيص متغيرات البحث: يتم استخدام الحدود الدنيا والعليا للإجابة عن إيجاد الوسط الافتراضي $\{3 = 2 / (1 + 5)\}$ بهدف مقارنة الوسط الحسابي لكل فقرة. ولغرض تحديد قوة وضعف الفقرات بناء على الوسط الحسابي فقد تم الاعتماد على الفئات الموصوفة في الجدول (8) حيث أعطيت لكل فئة من الاوساط الحسابية قوة تبدأ من الضعيف جداً الى القوي جداً.

جدول (8): تصنيف مستويات الوسط الحسابي حسب فئاته

ت	فئة المتوسط	مستوى الفئة
1	1-1.8	ضعيف جدا
2	1.81-2.6	ضعيف جدا
3	2.61-3.4	متوسط
4	3.41-4.2	قوي
5	4.21-5.0	قوي جدا

(Dancey, Christine P., Reidy, John., (2007) "Statistics Without Maths for Psychology" Pearson/Prentice Hall, UK, London)

وصف متغير الموصفة ISO27001 وأبعادها: يوضح الجدول (9) النتائج النهائية المتعلقة بكل فقرة من متغيرات أبعاد الموصفة ISO27001، والتي تتضمن الوسط الحسابي الموزون، الانحرافات المعيارية، معامل الاختلاف %، معامل الاتفاق، الأهمية النسبية، ترتيب الأهمية، والتي من خلالها يتم تحديد مدى الانسجام والتجانس يمكن التعرف عليها من خلال إجابات عينة من المستبائين.

جدول (9): التحليل الوصفي لأبعاد الموصفة: ISO27001:2022

الأبعاد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	معامل الاتفاق %	الأهمية النسبية %	تسلسل الأهمية
التوفر	4.21	0.66	15.71	84.29	84.15	الثالث
السرية	4.26	0.76	17.97	82.03	85.13	الثاني
النزاهة	4.34	0.69	15.88	84.12	86.79	الأول
ISO27001:2022 2:2022 الموصفة	4.27	0.60	14.14	85.86	85.36	

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات البرنامج (SPSS-26).

وفيما يلي عرض لأهم النتائج المتعلقة باستجابات المبحوثين لكل بعد من أبعاد الموصفة

ISO27001:2022:

ويتضح من الجدول (9) أن الوسط الحسابي الموزون لبعد التوفر بلغ (4.21)، والانحراف المعياري (0.66)، والأهمية النسبية بلغت (84.15%)، ومن ثم ظهر الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الافتراضي (3) والذي يشير إلى أن بعد التوفر في الشركات المبحوثة يقع في الفئة القوية من وجهة نظر عينة هذه البحث واحتل بعد التوفر المرتبة الثالثة بين أبعاد الموصفة ISO27001:2022 من حيث ترتيب الأهمية. والتفسير الإداري لذلك هو أن التوافر يحتل المرتبة الثالثة على الرغم من أهميتها لأن الوصول إلى البيانات المخترقة أو غير المصرح بها أكثر ضرراً من عدم القدرة المؤقتة على الوصول إلى الأنظمة. وبالنسبة للشركات، غالباً ما يكون ضمان نزاهة البيانات وسريتها له الأولوية على ضمان إمكانية الوصول المستمرة.

ويتضح من الجدول (9) أن الوسط الحسابي الموزون لبعد السرية بلغ (4.26)، والانحراف المعياري (0.76)، والأهمية النسبية بلغت (85.13%)، ومن ثم ظهر الوسط الحسابي الموزون أكبر

من الوسط الافتراضي (3) والذي يشير إلى أن بعد السرية في الشركات المبحوثة تقع في الفئة القوية من وجهة نظر عينة البحث واحتل بعد السرية المرتبة الثانية بين أبعاد المواصفة ISO27001:2022 من حيث ترتيب الأهمية. والتفسير الإداري لذلك هو لأنه بمجرد ضمان سلامة البيانات، تصبح السرية أمراً بالغ الأهمية لحماية المعلومات الحساسة، وبالتالي التخفيف من المخاطر المتعلقة بالسمعة والقانون. وهي بالغة الأهمية بشكل خاص في الصناعات التي تتعامل مع البيانات الشخصية أو المالية أو الملكية.

ويتضح من الجدول (9) أن الوسط الحسابي الموزون لبُعد النزاهة بلغ (4.34)، والانحراف المعياري (0.69)، والأهمية النسبية بلغت (86.79%)، ومن ثم ظهر الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الافتراضي (3) والذي يشير إلى أن بعد النزاهة في الشركات المبحوثة يقع في الفئة القوية من وجهة نظر عينة البحث واحتل بعد النزاهة المرتبة الأولى بين أبعاد المواصفة ISO27001:2022 من حيث ترتيب الأهمية. والتفسير الإداري لذلك هو لأن البيانات الموثوقة والدقيقة تشكل الأساس لاتخاذ القرارات السليمة والتخطيط الاستراتيجي. وبدون النزاهة، تكون العمليات والقرارات معرضة لخطر الفشل بشكل كبير.

وبشكل عام تشير نتائج الجدول (9) إلى أن جميع الفقرات المرتبطة بمتغير المواصفة ISO27001:2022 قد حصلت على مستوى مرتفع من الوسط الحسابي، مع الأخذ في الاعتبار أن الانحراف المعياري لتلك الفقرات كان مختلفاً، مما أدى إلى حصول كل فقرة على ومعاملات الاختلاف والاتفاق المختلفة كذلك. ويلاحظ هنا أن الوسط الحسابي الكلي لمتغير المواصفة ISO27001:2022 يساوي (4.27) وبانحراف معياري قدره (0.60)، مما أدى إلى الحصول على معامل اختلاف (14.14%) ومعامل اتفاق (85.86%). وبلغت الأهمية النسبية الكلية لمتغير المواصفة ISO27001:2022 (85.36%).

وصف متغير استراتيجية التعلق وأبعادها: يوضح الجدول (10) النتائج النهائية المتعلقة بكل فقرة وبعد من أبعاد استراتيجية التعلق، والتي تتضمن الوسط الحسابي الموزون، الانحرافات المعيارية، معامل الاختلاف، معامل الاتفاق، الأهمية النسبية، ترتيب الأهمية، والتي من خلالها يتم تحديد مدى الانسجام والتجانس يمكن التعرف عليها من خلال إجابات عينة من المجيبين.

جدول (10): التحليل الوصفي لأبعاد استراتيجية التعلق

الابعاد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	معامل الاتفاق %	نسبة الاستجابة %	تسلسل الأهمية
المحفز	4.06	0.53	13.16	86.84	81.13	الثالث
الاجراء	4.11	0.51	12.51	87.49	82.11	الثاني
المكافآت المتغيرة	4.01	0.49	12.30	87.70	80.15	الرابع
الاستثمار	4.12	0.47	11.34	88.66	82.49	الاول
استراتيجية التعلق	4.07	0.43	10.66	89.34	81.47	

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات البرنامج (SPSS-26).

ويتضح من الجدول (10) أن الوسط الحسابي الموزون لبُعد المحفز بلغ (4.06)، والانحراف المعياري (0.53)، والأهمية النسبية بلغت (81.13)، ومن ثم ظهر الوسط الحسابي الموزون أكبر

من الوسط الافتراضي (3) والذي يشير إلى أن بعد المحفز في الشركات المبحوثة يقع في الفئة القوية من وجهة نظر عينة هذا البحث واحتل بعد المحفز المرتبة الثالثة بين أبعاد استراتيجية التعلق من حيث ترتيب الأهمية. والتفسير الإداري هو لأنه يوفر الدافع النفسي للاستمرار في المشاركة وتعمل العوامل التحفيزية على تغذية السلوك المستمر ولكنها أقل فعالية بدون الاستثمار الأولي والإجراءات. يعد ضمان شعور العملاء بالتحفيز أمراً ضرورياً ولكنه ثانوي لترسيخ التزامهم خلال المراحل السابقة.

ويتضح من الجدول (10) أن الوسط الحسابي الموزون لبُعد الاجراء بلغ (4.11)، والانحراف المعياري (0.51)، والأهمية النسبية بلغت (82.11)، ومن ثم ظهر الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الافتراضي (3) والذي يشير إلى أن بعد الاجراء في الشركات المبحوثة يقع في الفئة القوية من وجهة نظر عينة البحث واحتل بعد الاجراء المرتبة الثانية بين أبعاد استراتيجية التعلق من حيث ترتيب الأهمية. والتعليل الإداري لذلك هو لأن الاجراء يمثل المشاركة النشطة المطلوبة من العملاء. عندما يتخذ العملاء إجراءً (على سبيل المثال، استخدام الخدمة بانتظام)، فإنهم يعمقون علاقتهم بالشركة. ترتبط الإجراءات ارتباطاً وثيقاً بمشاركة العملاء، مما يضمن استمرار المشاركة ونموها.

ويتضح من الجدول (10) أن الوسط الحسابي الموزون لبُعد المكافآت المتغيرة بلغ (4.01)، والانحراف المعياري (0.49)، والأهمية النسبية بلغت (80.15%)، ومن ثم ظهر الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الافتراضي (3) والذي يشير إلى أن بعد المكافآت المتغيرة في الشركات المبحوثة يقع في الفئة القوية من وجهة نظر عينة البحث. واحتل بعد المكافآت المتغيرة المرتبة الرابعة بين أبعاد استراتيجية التعلق من حيث ترتيب الأهمية. والمنطق الإداري وراء ذلك لأن المكافآت المتغيرة تعمل كمعزز للمشاركة وليس كأساس. فهي تعمل على الحفاظ على الاهتمام ودفع العملاء إلى العودة، لكن تأثيرها أقل مباشرة مقارنة بالمراحل الأساسية للاستثمار والعمل والتحفيز.

ويتضح من الجدول (10) أن الوسط الحسابي الموزون لبُعد الاستثمار بلغ (4.12)، والانحراف المعياري (0.47)، والأهمية النسبية بلغت (82.49%)، ومن ثم ظهر الوسط الحسابي الموزون أكبر من الوسط الافتراضي (3) والذي يشير إلى أن بعد الاستثمار في الشركات المبحوثة يقع في الفئة القوية من وجهة نظر عينة البحث واحتل بعد الاستثمار المرتبة الاولى بين أبعاد استراتيجية التعلق من حيث ترتيب الأهمية. ويفسر هذه الحالة اداريا بأن الاستثمار هو الأكثر أهمية لأنه يشكل الأساس للالتزام العملاء. اذ تهدف الشركات إلى خلق قيمة يشعر العملاء أنها تستحق الاستثمار فيها، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والاحتفاظ. يتعلق الأمر بضمان استثمار العملاء للوقت أو المال أو الجهد في الخدمة، مما يجعل من الصعب عليهم التحول إلى المنافسين.

وبشكل عام تشير نتائج الجدول (10) إلى أن جميع الفقرات المرتبطة بمتغير استراتيجية التعلق قد حصلت على مستوى مرتفع من الوسط الحسابي، مع الأخذ في الاعتبار أن الانحراف المعياري لتلك الفقرات كان مختلفاً، مما أدى إلى حصول كل فقرة على ومعاملات الاختلاف والاتفاق المختلفة كذلك. ويلاحظ هنا أن الوسط الحسابي الكلي لمتغير استراتيجية التعلق يساوي (4.07) وانحراف معياري قدره (0.43)، مما أدى إلى الحصول على معامل اختلاف (10.66%) ومعامل اتفاق (89.34%). وبلغت الأهمية النسبية الكلية لمتغير استراتيجية التعلق (81.47%).

ثالثاً. اختبار فرضيات البحث: اختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيري البحث: سيتم في هذه الفقرة مناقشة نتائج الاختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث والفرضيات المتعلقة بها، ووفقاً لما تم تحديده في الفرضيتين الرئيسيتين سيتم اختبارها تباعاً وفق ما ورد في منهج البحث. وللتعرف على طبيعة الارتباطات بين متغيرات البحث الرئيسية وتفسير نتائجها يوضح الجدول (11) نقاط قوة الارتباط حسب قيمته.

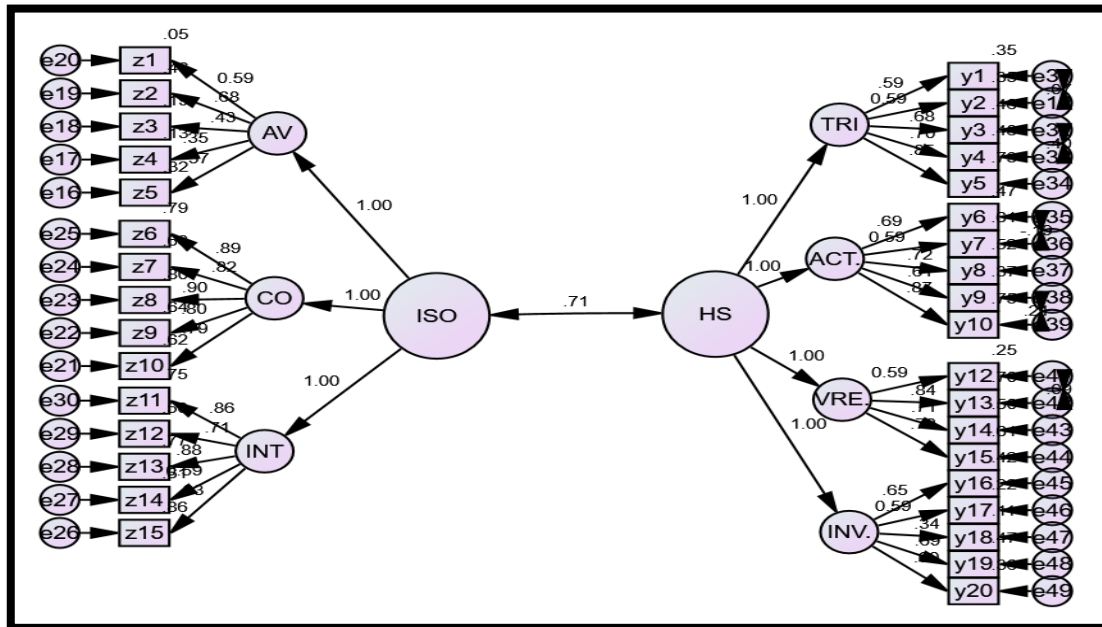
جدول (11): قوة معامل الارتباط

Correlation Coefficient	Interpretation
1	تام
0.7-0.9.9	قوي
0.3-0.699	متوسط
0.1-0.299	ضعيف
0	عدم الارتباط

المصدر:

(Dancey, Christine P., Reidy, John., (2007) "Statistics Without Maths for Psychology" Pearson/Prentice Hall, UK, London)

وهذا يتطلب الاستدلال بمعامل ارتباط يناسب البيانات الوصفية، وهذا ما تجسده طبيعة بيانات البحث. ولهذا الغرض تم استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS-26) لاختبار هذه الفرضية، حيث قام الباحثان بتطبيق نمذجة المعادلة الهيكلية التي تمثل الارتباط بين المتغيرين الرئيسيين (ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق)، كما مبين في الشكل (2).



$\chi^2/d.f = 1.98, P=0.085, RMSEA=0.073, NFI=0.922, TLI=0.934, CFI=0.909, IFI=0.909$

شكل (4): النموذج الهيكلي للارتباط بين متغيري البحث

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (AMOS-26).

ويبين الشكل (2) أن جميع مؤشرات جودة التوافق مطابقة للحدود المقبولة. وهذا يعني أن حزمة البيانات تناسب النموذج المحدد وتنتج النتائج، والتي تتضمن إحصائيات ملائمة النموذج الشاملة وتقديرات المعلمات. ومن أجل تحديد قيم الارتباط بين المتغيرات الرئيسية والفرعية تم استخدام جداول ومصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد متغيري البحث. وتم اختبار فرضية الارتباط بين متغيري البحث وأبعادهما الفرعية على النحو التالي:

تحليل الارتباطات بين المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق: يتضمن هذا القسم التعرف على طبيعة العلاقة بين المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق على المستوى الكلي، والجزئي. ويوضح الجدول (12) معامل الارتباط بين المتغيرين وأبعادهما.

جدول (12): العلاقة بين المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق

المتغير التابع استراتيجية التعلق	المتغير المستقل وأبعاده
0.710	المواصفة ISO27001:2022
0.743	التوفر
0.665	السرية
0.598	النزاهة

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (AMOS-26) تشير النتائج الواردة في الجدول (12) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين المتغيرين الرئيسيين وهما المواصفة ISO27001:2022 كمتغير رئيسي مستقل، واستراتيجية التعلق كمتغير رئيسي تابع عند مستوى معنوي (0.05). حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.71) وهو ارتباط قوي حسب الجدول (11) وهذا يدل على قوة العلاقة المباشرة بين المتغيرين الرئيسيين للبحث.

وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على أنه "ترتبط المواصفة ISO27001:2022 ارتباطاً طردياً ومعنوياً بإستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

أما بخصوص الفرضيات الفرعية حول ارتباط كل بعد من أبعاد المواصفة ISO27001:2022 بإستراتيجية التعلق، ووفق الجدول (10) يمكن عرض العبارات التالية:

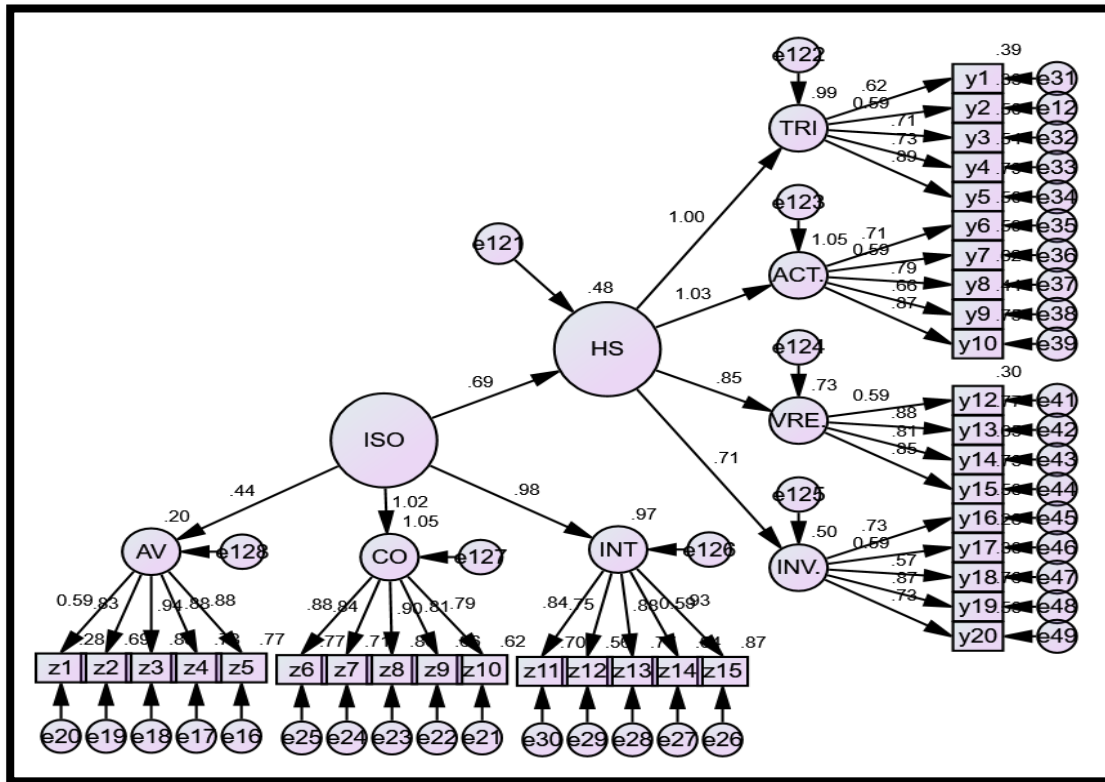
أظهرت النتائج ارتباط البعد الأول من أبعاد المواصفة ISO27001:2022 وهو (التوفر) مع استراتيجية التعلق يساوي (0.743)، وهو ارتباط قوي وموجب ومعنوي عند مستوى الدلالة (0.05). وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على أنه "يرتبط التوفر ارتباطاً طردياً ومعنوياً بإستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

أظهرت النتائج ارتباط البعد الثاني من أبعاد المواصفة ISO27001:2022 وهي (السرية) مع استراتيجية التعلق يساوي (0.665)، وهو ارتباط متوسط القوة وموجب ومعنوي عند مستوى الدلالة (0.05). وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على أنه "يرتبط السرية ارتباطاً طردياً ومعنوياً بإستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

أظهرت النتائج ارتباط البعد الثالث من أبعاد الموصفة ISO27001:2022 وهي (النزاهة) مع استراتيجية التعلق يساوي (0.598)، وهو ارتباط متوسط القوة وموجب ومعنوي عند مستوى الدلالة (0.05). وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه "ترتبط النزاهة ارتباطاً طردياً ومعنوياً بإستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

وخلاصة القول، تم قبول الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية الخاصة بعلاقة الارتباط بين المتغير المستقل وابعادها والمتغير التابع. وهذا يؤكد أهميتهما الميدانية وإمكانية تحقيق فائدة عملية من خلال توفير أبعاد كلا المتغيرين في الشركات المبحوثة. وبهذه النتيجة تم التوصل إلى الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على "ترتبط الموصفة ISO27001:2022 ارتباطاً طردياً ومعنوياً بإستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".

الفرضية الرئيسية الثانية: تنص هذه الفرضية على أن "تؤثر الموصفة ISO27001:2022 تأثيراً موجباً ومعنوياً على إستراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)". ولذلك تم تطوير نموذج بنيوي لاختبار هذه الفرضية، حيث يوضح الشكل (3) نموذجاً بنيوياً لاختبار علاقة التأثير بين الموصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق.



$\chi^2/d.f = 1.18, p = 0.093$, $RMSEA = 0.042$, $NFI = 0.941$, $TLI = 0.939$, $CFI = 0.933$, $IFI = 0.933$

شكل (3): عامل التأثير بين الموصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (AMOS-26).

ويتضح من الشكل (3) أن جميع مؤشرات جودة المطابقة تقع ضمن الحدود المقبولة، بينما تظهر نتائج التأثير في الجدول (13).

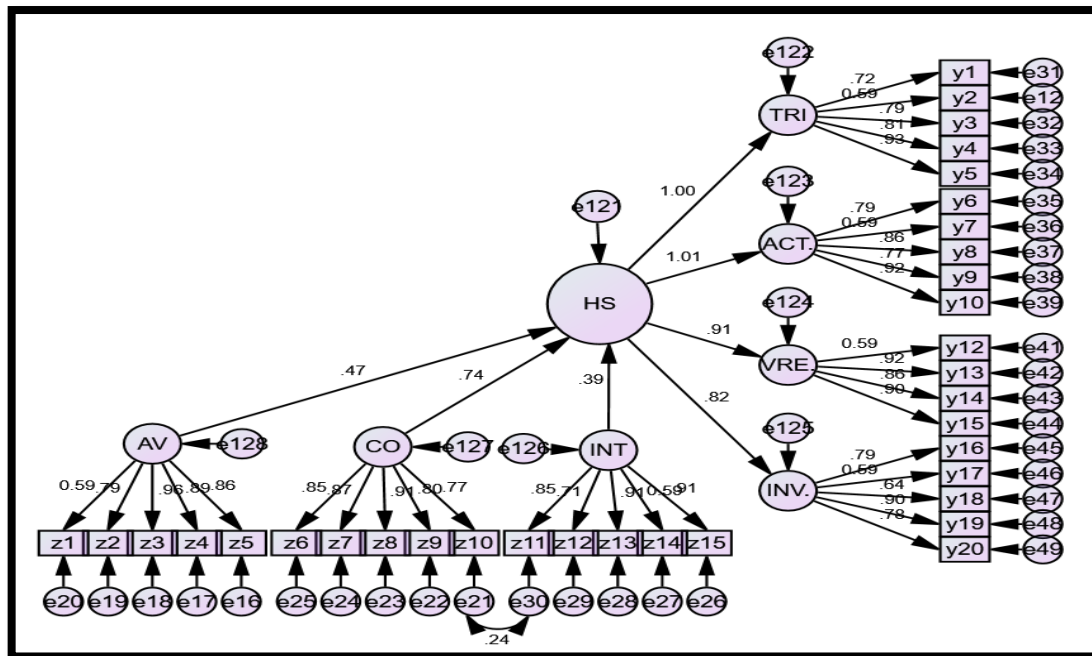
جدول (13): تحليل الانحدار بين المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق

استراتيجية التعلق				Standardized Estimate	المواصفة ISO27001:2022
P-value	C.R.	S.E.	Estimate		
0.011	2.532	0.261	0.662	0.690	

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (AMOS-26).

ووفقاً لنتائج الجدول (13)، فإن المواصفة ISO27001:2022 تؤثر على استراتيجية التعلق بمقدار (0.662) تقديري و(0.690) تقدير معياري، أي أن كل زيادة بانحراف معياري واحد في المواصفة ISO27001:2022 تؤدي إلى زيادة في استراتيجية التعلق بنسبة (69%)، وعند مطابقة المستوى المحقق ذات دلالة (0.011) بالنسبة المئوية التي افترضها الباحثان وهي (0.05)، نجد أن مستوى الدلالة المحقق أقل، وبناء على هذه النتائج يتم قبول هذه الفرضية.

بعد اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للمواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق، سيتم اختبار الفرضيات الفرعية المشتقة من أبعاد المواصفة ISO27001:2022 وتأثيرها على استراتيجية التعلق إلى ثلاث فرضيات فرعية وفق نتائج تحليل الانحدار المتعدد، بافتراض أن هناك تأثير لأبعاد المواصفة ISO27001:2022 على استراتيجية التعلق. وتظهر نتائج التأثير في الشكل (4).



$\chi^2/d.f = 2.15$ $p = 0.61$, RMSEA=0.077, NFI=0.942, TLI=0.918, CFI=0.925, IFI=0.925

شكل (4): معامل التأثير بين أبعاد المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (AMOS-26).

ويتضح من الشكل (4) أن جميع مؤشرات جودة المطابقة تقع ضمن الحدود المقبولة.

جدول (14): تحليل الانحدار بين ابعاد المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق

استراتيجية التعلق					ابعاد المواصفة ISO27001:2022
P Value	C.R.	S.E.	Estimate	Standardized estimate	
000	4.774	.0590	0.283	0.471	AV
000	4.957	.0750	0.373	0.741	CO
000	4.559	.0510	0.231	0.392	INT

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (AMOS-26).

- ووفقاً لنتائج الجدول (14)، هناك ثلاث متغيرات فرعية تم اختبار تأثيرها على استراتيجية التعلق، وكانت نتائج الاختبار كما يلي: نصت هذه الفرضية على أنه "يؤثر التفكير التصميمي تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)".
1. الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية: نصت هذه الفرضية على أنه "يؤثر التوفر تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)". ووفقاً لنتائج الجدول (14)، فإن التوفر يؤثر على استراتيجية التعلق بمقدار (0.471) تقدير معياري، أي عندما يرتفع التوفر بمقدار انحراف معياري واحد، يرتفع استراتيجية التعلق بمقدار 47.1% انحراف معياري. وعند مطابقة مستوى المعنوية المحقق (000) مع النسبة التي يفترضها الباحثان وهو (0.05) نجد أن مستوى المعنوية المتحققة أقل بكثير، وبناءً على ذلك تقبل هذه الفرضية.
2. الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية: نصت هذه الفرضية على "تؤثر السرية تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)". ووفقاً لنتائج الجدول (14)، فإن السرية تؤثر على استراتيجية التعلق بمقدار (0.741) تقدير معياري، أي عندما يرتفع السرية بمقدار انحراف معياري واحد، يرتفع استراتيجية التعلق بمقدار 74.1% انحراف معياري. وعند مطابقة مستوى المعنوية المحقق (000) مع النسبة التي يفترضها الباحثان وهو (0.05) نجد أن مستوى المعنوية المتحققة أقل بكثير، وبناءً على ذلك تقبل هذه الفرضية.
3. الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية: نصت هذه الفرضية على "تؤثر النزاهة تأثيراً موجباً ومعنوياً على استراتيجية التعلق في الشركات المبحوثة عند مستوى معنوي (0.05)". ووفقاً لنتائج الجدول (14)، فإن النزاهة تؤثر على استراتيجية التعلق بمقدار (0.392) تقدير معياري، أي عندما يرتفع السرية بمقدار انحراف معياري واحد، يرتفع استراتيجية التعلق بمقدار 39.2% انحراف معياري. وعند مطابقة مستوى المعنوية المحقق (000) مع النسبة التي يفترضها الباحثان وهو (0.05) نجد أن مستوى المعنوية المتحققة أقل بكثير، وبناءً على ذلك تقبل هذه الفرضية.
- إذا تبين من نتائج الجانب العملي أن الإجابة عن الأسئلة المطروحة في مشكلة الدراسة حسب نتائج هذه الدراسة جاءت بالشكل التالي:

بناءً على نتائج البحث، واضح إن هنالك حاجة ملحة لزيادة الوعي بتطبيق ISO 27001 في شركات خدمات الإنترنت، وأهمية دمج استراتيجيات التعلق في العمليات. وإن يتخذ المدراء خطوات فعالة للتأكد من التطبيق السليم للمعايير المطلوبة بشكل متكامل، لتحسين الأداء واستمرارية الخدمات المقدمة من قبل شركات توزيع خدمات الإنترنت حيث يمكن القول إن إجابة التساؤل الأول للمشكلة كيف تتوفر متطلبات المواصفة ISO 27001 في شركات خدمات الإنترنت في العراق من

وجهة نظر المدراء؟ حيث توصل الباحثان الى ان المعايير الأساسية مثل الأمان والسرية والنزاهة متوفرة بشكل مختلف في الشركات. والمدراء يشعرون بان هناك التزاما نسبيا بتطبيق بعض جوانب المواصفة لدى شركاتهم، لكن هناك حاجة لتحسين واضح في مجالات معينة، خصوصاً التدريب والتوعية. وان إجابة التساؤل الثاني مستوى اهتمام الشركات اللي تم دراستها باستراتيجية التعلق من وجهة نظر المدراء؟ هي ان الشركات المبحوثة لديها اهتمامات أكبر باستراتيجية التعلق، والمدراء يحاولون تعزيز ولاء العملاء. ولكن وجود الفجوة في الممارسات المنهجية لتطبيق استراتيجيات التعلق مقارنة بأهمية الموضوع واضحة لديهم لذا يجب إيجاد سبل أحدث لسد هذه الفجوات. اما من حيث العلاقة بين المواصفة ISO 27001 واستراتيجية التعلق في الشركات المدروسة؟ فكانت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق المواصفة ISO 27001 واستراتيجية التعلق، مما يعني وجود تحسين في المعايير الأمنية قد يساعد بشكل كبير على ولاء العملاء. وكانت إجابة التساؤل الأخير من الدراسة كيفية تأثير أبعاد المواصفة ISO 27001 في استراتيجية التعلق في الشركات المدروسة؟ توصل الباحثان من خلال البيانات التي تم جمعها من شركات عينة الدراسة وتحليلها ان للمواصفة ISO 27001 تأثير قوي وإيجابي على استراتيجية التعلق، حيث ان زيادة تطبيق المعايير مثل الأمان والسرية تؤدي لزيادة كبيرة في مستويات الولاء والالتزام. مثلاً لو زادت المعايير بمقدار انحراف معياري واحد، قد يصل الى زيادة 69% في استراتيجية التعلق. وبهذا يمكن كتابة اهم الاستنتاجات في المحور الرابع وحسب ما مفصل به.

محور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

اولاً. الاستنتاجات: وبعد الطرح والتفصيل في المحاور السابقة يمكن القول ان اهم الاستنتاجات التي توصل لها الباحثان هي كالتالي:

1. العلاقة الطردية قوية بين تطبيق المواصفة ISO27001:2022 واستراتيجية التعلق في شركات خدمات الإنترنت في مدن العراقية، مما يدل على أن تحسين أمن المعلومات يعزز الثقة والولاء بمعنى العلاقة إيجابية وقوية بين المتغيرين وبهذا نستنتج تحقق الفرضية الرئيسية الأولى للبحث.
2. تطبيق المواصفة ISO27001:2022 يؤثر إيجابياً على استراتيجية التعلق، حيث أن زيادة انطباق المعايير يؤدي إلى زيادة مستويات الالتزام باستراتيجية التعلق من قبل الموظفين والعملاء.
3. تأثير المواصفة على استراتيجية التعلق: نستنتج من نتائج البحث أن المواصفة ISO27001:2022 تؤثر بشكل إيجابي على استراتيجية التعلق، حيث تبين أن زيادة انحراف معياري ولو بشكل بسيط في تطبيق المواصفة يؤدي زيادة في استراتيجية التعلق ومنها يتحقق الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية الثانية للبحث.
4. الأبعاد الفرعية للمواصفة (مثل التوفر، السرية، النزاهة) ترتبط بشكل إيجابي بأبعاد استراتيجية التعلق، مما يعزز فعالية أساليب الأمن والتشغيل. يجب أن يكون هناك تكامل وتنسيق كبير بين سياسات أمن المعلومات والممارسات الاستراتيجية لتعزيز الفعالية في تطبيق المواصفة إذا يركز على أهمية الانسجام المؤسسي بين الإدارات. يتوجب على الشركات مراجعة وتحديث سياساتها وإجراءاتها بشكل دوري لتتوافق مع التطورات في مواصفة ISO27001:2022 وأفضل الممارسات العالمية في مجال الإخطار السيبراني أي الحاجة للتطوير المستمر والتحسين المستمر لغرض الاستدامة.

5. الشركات التي ترغب في تعزيز التعلق والالتزام بين موظفيها وعمالها ينبغي أن تركز على تطبيق المواصفة ISO27001:2022 بشكل فعال، وهو ما سيساهم في إنشاء بيئة عمل آمنة ومستقرة تعزز من الثقة بين كافة أصحاب المصلحة.
- ثانياً. المقترحات: وبناءً على النقاط التي تم استنتاجها والمستندة إلى نتائج البحث نوضح عدد من المقترحات لمتغيري البحث والية تنفيذ تلك المقترحات وحسب ما تم التوصل اليه من خلال البيانات المتاحة.
1. تطوير وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة للموظفين حول معيار ISO27001:2022 وأهمية أمن المعلومات، بحيث تشمل دورات تدريبية عملية وشهادات تحفيزية لتعزيز المهارات والمعرفة. آلية التنفيذ يكون من خلال تحديد احتياجات التدريب من خلال استبيانات أو مقابلات مع الموظفين، تصميم برامج تدريبية تشمل موضوعات مثل مبادئ أمن المعلومات، متطلبات ISO27001:2022 وأفضل الممارسات تعيين مدربين معتمدين لإجراء الدورات، توفير مكافآت تحفيزية للأداء الجيد في مجال أمن المعلومات، مثل مكافآت مالية أو شهادات تقدير، لتحفيز الموظفين على تطبيق المعارف المكتسبة في بيئة العمل.
2. إنشاء لجان أو فرق عمل متعددة التخصصات لتعزيز التنسيق بين إدارات أمن المعلومات والإدارة العامة، مع عقد اجتماعات دورية لمناقشة السياسات والتوجيهات. آلية التنفيذ من خلال تعيين أعضاء من مختلف الإدارات لتشكيل لجنة أمن المعلومات. تحديد جدول زمني للاجتماعات الدورية (مثل مرة كل شهر)، إجراء تقييم شامل للوضع الحالي في الشركات يتعلق بتطبيق معيار ISO27001:2022، بما في ذلك مستوى الوعي بأمن المعلومات بين الموظفين والتطبيقات الحالية.
3. تطوير نظام تقييم دوري للامتثال لسياسات أمن المعلومات، مع التعديلات المطلوبة لمواكبة التطورات الحديثة. آلية التنفيذ هي إعداد خطة عمل تفصيلية تتضمن جداول زمنية لبدء التقييمات الدورية وتحديد الأهداف والموارد المطلوبة، بما في ذلك البرامج التدريبية والميزانيات وإجراء مراجعات دورية لضمان الالتزام بسياسات ISO27001:2022، مع توفير مكافآت معنوية ومادية للمتميزين في التنفيذ.
4. تنظيم فعاليات وحملات توعوية لنشر ثقافة أمن المعلومات بين جميع الموظفين آلية التنفيذ إنشاء برامج توعية تشمل ورش عمل ومحاضرات تفاعلية حول أمن المعلومات. وكذلك استخدام قنوات الاتصال الداخلية مثل البريد الإلكتروني والنشرات الشهرية لنشر معلومات متعلقة بأهمية الالتزام بالمواصفة وتطوير الوعي العام.
5. التعاون مع متخصصين في أمن المعلومات لمساعدتهم في تطبيق ISO27001:2022 من خلال تشكيل فريق عمل مختص. آلية التنفيذ يتم باختيار خبراء في أمن المعلومات لتوجيه الفريق داخلياً، البحث عن شراكات مع الجامعات والمعاهد لتوفير برامج تدريبية مخصصة ومحدثة، تطوير ونشر خطط استجابة للأزمات تتضمن بروتوكولات للتعامل مع الانتهاكات الأمنية، مع ضمان أن جميع الموظفين على دراية بتلك البروتوكولات وإجراء تحسينات دورية بناءً على نتائج التقييم والمراجعة لضمان فعالية البرنامج.

المصادر

أولاً: المصادر العربية:

1. الخويلدي، علي ناصر. (2021). قطاع الاتصالات والانترنت في العراق: المشاكل والحلول. إصدار مركز البيدر للدراسات والتخطيط <http://www.baidarcenter.org>.
2. زينل، بشرى علي، وفتاح، سحر جلال. (2018). دور أمن المعلومات على ثقة الزبون: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركات كورك وآسيا سيل ونوروز تيليكوم للاتصالات، أربيل. في وقائع المؤتمر الرابع للكلية التقنية الإدارية - بغداد بجامعة التقنية الوسطى تحت شعار "الأبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال" (المجلد الثاني، ص. 481-499). رقم الإيداع. (642).

ثانياً. المصادر الاجنبية:

1. Aguirre, G. C., Hyman, M. R., & Jones, J. L. (2020). DEDICATED MARKETING ETHICS COURSE: DESIGN AND TEST. Marketing Education Review, 177–194. <https://doi.org/10.1080/10528008.2020.1787845>
2. Ahmad, M. R., Osman, M., Abdullah, A., & Sharif, K. Y. (2024). Evolution of Information Security Awareness towards Maturity: A Systematic Review. 14(5).
3. Alotaibi, F. M., Al-Dhaqm, A., Yafooz, W. M. S., & Al-Otaibi, Y. D. (2023). A Novel Administration Model for Managing and Organising the Heterogeneous Information Security Policy Field. Applied Sciences (Switzerland), 13(17). <https://doi.org/10.3390/app13179703>
4. Alraddadi, A. S. (2023). Developing an Abstraction Framework for Managing and Controlling Saudi Banks' Cybersecurity Threats Based on the NIST Cybersecurity Framework and ISO/IEC 27001. Journal of Software Engineering and Applications, 16(12), 695–713. <https://doi.org/10.4236/jsea.2023.1612036>
5. Cindy, R. P., & Ronda, M. (2024). The Influence Of Digital Influencer Marketing Communication On Instagram On Awareness, Interest, Search, Action And Share Beli Kreatif Sumatera Selatan. International Journal Of Humanities Education And Social Sciences (IJHESS), 3(2808–1765), 1820–1836. <https://ijhess.com/index.php/ijhess/>
6. Dancey, Christine P., Reidy, John., (2007) "Statistics Without Maths for Psychology" Pearson/Prentice Hall, UK, London.
7. Ewuga, S. K., Egieya, Z. E., Omotosho, A., & Adegbite, A. O. (2024). ISO 27001 in Banking: an Evaluation of Its Implementation and Effectiveness in Enhancing Information Security. Finance & Accounting Research Journal, 5(12), 405–425. <https://doi.org/10.51594/farj.v5i12.684>
8. Eyal, N. (2021). How to be indistractable : How to Control Your Attention and Choose Your Life. In https://psyche.co/guides/to-become-indistractable-recognise-that-it-starts-within-you?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwjNS3BhChARIsAOxBM6oWOWAw9FrADWMqzYvSncuUDUf5GVgAY55HMmhZAmugekS-C7Ojt54aAtD3EALw_wcB.
9. Eyal, N., & Hoover, R. (2014). Hooked : how to build habit-forming products: Vol. 1.2 (1st ed.). Portfolio/Penguin, New York, New York, 2014.

10. Eyal, N., & Hoover, R. (2016). *Hooked How to Build Habit-Forming Products*. Portfolio / Penguin, a member of Penguin Group (USA) LLC, 2014.
11. Eyal, N., & Hoover, R. (2019). *Hooked: how to build habit-forming products* (Revised and updated). Portfolio/Penguin, [New York, NY], 2019. <https://search.worldcat.org/title/1126336681>
12. Furtado, S. F., Reutterer, T., & Schröder, N. (2022). The carrot and the stick in online reviews: determinants of un-/helpfulness voting choices. *Journal of Business Economics*, 92(4), 565–590. <https://doi.org/10.1007/s11573-021-01044-x>
13. George, D. and Mallery, P. (2010) *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update*. 10th Edition, Pearson, Boston.
14. Jvelin, J., & Faza, A. (2023). Evaluation the Information Security Management System: A Path Towards ISO 27001 Certification. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(4), 1240–1256. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i4.572>
15. Kamal, M., Muhamad, M., Sudianto, Y., Fauzan, M. A., Anggito, Y., Yasin, W., & Hermawan, H. (2024). Information Technology Security Audit at the YDSF National Zakat Institution Using the ISO 27001 Framework. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 13(1), 98–103. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v13i1.1987>
16. Kitsios, F., Chatzidimitriou, E., & Kamariotou, M. (2023). The ISO/IEC 27001 Information Security Management Standard: How to Extract Value from Data in the IT Sector. *Sustainability (Switzerland)*, 15(7). <https://doi.org/10.3390/su15075828>
17. Koswara, R., & Alifin, F. I. (2024). A User-oriented UI/UX Application Design Using The Integration of Quality Function Deployment (QFD) and Design Thinking Methods. *MOTIVECTION : Journal of Mechanical, Electrical and Industrial Engineering*, 6(1), 85–100. <https://doi.org/10.46574/motivection.v6i1.308>
18. Lestari, D. W., & Ambarwati, R. (2024). Social Network Analysis: Understanding User Behavior in Threads. *Kontigensi : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 115–124. <https://doi.org/10.56457/jimk.v12i1.505>
19. Lukyanchikova, E., Askarbekuly, N., Aslam, H., & Mazzara, M. (2023). A Case Study on Applications of the Hook Model in Software Products. *Software*, 2(2), 292–309. <https://doi.org/10.3390/software2020014>
20. Mujica, A. L., Crowell, C. R., Villano, M. A., & Uddin, K. M. (2022). ADDICTION BY DESIGN: Some Dimensions and Challenges of Excessive Social Media Use. *Medical Research Archives*, 10, 1–29. <https://esmed.org/MRA/mra/>
21. Olaniyi, O. O., Omogoroye, O. O., Olaniyi, F. G., Alao, A. I., & Oladoyinbo, T. O. (2024). View of CyberFusion Protocols_ Strategic Integration of Enterprise Risk Management, ISO 27001, and Mobile Forensics for Advanced Digital Security in the Modern Business Ecosystem. *Journal of Engineering Research and Reports*, 26(2024-Volume 26 [Issue 6]), 31-49. <https://doi.org/10.9734/jerr/2024/v26i61160>
22. Pallant, J., (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using the SPSS program*. 4th Edition, McGraw Hill, New York.
23. Pranavi, M. (2024). The Impact of Microinteractions on User Engagement in Mobile Applications. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.27224.71687>

24. Pulana, A. D., & Perez, R. D. (2022). Motivational Strategies of Teachers in Relation To Learners' Academic Performance. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05(01), 225–235. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i1-28>
25. Rafli, M., Akhwat Nusantara, N. C., Putri, E. R., Sari, I. P., Zamzami, N., & Muharroman, A. I. (2024). Information Security Behavior and Compliance with ISO 27001 in IT Companies. *Journal of Digital Business and Innovation Management*, 3(1), 62–76. <https://doi.org/10.26740/jdbim.v3i1.59163>
26. Rozi, N. R. F., Wirabudi, A. A., & Rozano, S. A. (2024). Chance Evaluation and Improvement of Get to Control Data Security Administration Based On ISO/IEC 27001 at Telkom University Jakarta Campus. *International Journal of Science Education and Cultural Studies*, 3(2), 1–26. <https://doi.org/10.58291/ijsecs.v3i2.246>
27. SAHRAOUI, I., Bensedira, A., & Bouheroud, F. (2020). Spread Application of Information Security Management System ISO27001 in Business Organizations_ Evaluation Study f. *Journal of Scientific Horizons*, Volume: 12 (2), 429–452.
28. Sarmento, S. M., & Horta, N. (2021). Springer Briefs in Applied Sciences and Technology □ Computational Intelligence A Machine Learning based Pairs Trading Investment Strategy. <http://www.springer.com/series/10618>
29. Tombeng, M., & Mambu, J. Y. (2024). Designing the UI/UX for a Shoe Repair Application Using the Design Thinking Method. *International Journal of Engineering, Science and Information Technology*, 4(3), 106–117. <https://doi.org/10.52088/ijesty.v4i3.538>
30. Verplanken, B., & Sui, J. (2019). Habit and identity: Behavioral, cognitive, affective, and motivational facets of an integrated self. *Frontiers in Psychology*, 10(JULY). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01504>
31. Wu, Z., Zang, C., Wu, C.-H., Deng, Z., Shao, X., & Liu, W. (2021). Improving Customer Value Index and Consumption Forecasts Using a Weighted RFM Model and Machine Learning Algorithms. *Journal of Global Information Management*, 30(3), 1–23. <https://doi.org/10.4018/jgim.20220701.oa1>
32. Zhang, Y., Zhou, H., & Qin, J. (2022). Research on the effect of uncertain rewards on impulsive purchase intention of blind box products. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 16. <https://doi.org/10.3389/fnbeh.2022.946337>