



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير

تخصص: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

الموسوم بـ:



الأمن الإلكتروني وأثره على أداء منظمات الأعمال في ظلّ
التحوّلات الاقتصادية المعاصرة
"دراسة حالة شركة موبيليس الجزائر"

من إعداد المترشح: وزاع محمد

اللجنة المكونة من:

- أ.د/ دادن عبد الغني.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا
أ.د/ بختي ابراهيم.....(أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
د/ طواهير عبد الجليل.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا
د/ شطيبة زينب.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا
أ.د/ بوعشة مبارك.....(أستاذ، جامعة قسنطينة 2) مناقشا
د/ رجم خالد.....(أستاذ، جامعة سطيف 1) مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023

الإهداء

إلى الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقنا .

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله أمة الغالية

إلى من كَلَّتْ أنامله ليقدِّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير أبي العزيز

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي

إلى زوجتي الغالية وابنتي العزيزة وابني الرضيع لقاء تحملهم انشغالي عنهم بالدراسة .

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله

إلى من آثروني على أنفسهم

إلى من علموني علم الحياة

إلى من يجمع بين سعادتني وحزني

إلى من لم أعرفهم ولن يعرفوني

إلى من أتمنى أن أذكرهم إذا ذكروني

الشكر

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة...
إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.....
وأخص بالتقدير والشكر:

الأستاذ الدكتور بختي إبراهيم

الذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:
"إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير"
كما أننا نتوجه له بخالص الشكر،

إلى من علمنا التفاؤل والمضي إلى الأمام، إلى من رعانا وحافظ علينا،

إلى من كان سندا لنا في غربتنا الدكتور إبراهيم المصري

الدكتور خامرة الطاهر

وكذلك الدكتور حجاج عبد الرؤوف ونشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومدد لنا يد
المساعدة

وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث

المخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الأمن الإلكتروني على أداء منظمات الأعمال، حيث تم التركيز على أبعاد الأمن الإلكتروني (السرية، التكاملية، التوافر، وعدم إنكار التصرف) من جهة، ومحاور بطاقة الأداء المتوازن من جهة أخرى كنموذج للدراسة والتحليل، وتم اختيار شركة موبيليس لتكون محل هذه الدراسة، كما اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، بحيث تم اختيار عينة من الموظفين الإداريين بلغت 89 موظفاً.

وتوصلت الدراسة في الأخير إلى عدة نتائج أهمها: تحقيق النجاح في تطبيق الأمن الإلكتروني من العوامل المهمة للنهوض بأداء المنظمات وتحقيق الميزة التنافسي لها، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس-باب الزوار- الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بمعامل ارتباط 0.674 ومعامل تحديد 45% ، كما تبين أن دعم سياسات الأمن المعلوماتي وتنمية وعي الموظفين والتعلم المستمر والحملات التحسيسية، من أهم العوامل التي تعزز من مستوى الأمن لدى منظمات الأعمال وترفع من مستوى الأداء الكلي لها.

الكلمات المفتاحية: أمن إلكتروني، تكنولوجيا المعلومات، نظم المعلومات، أداء، أداء المنظمة، تميز الأداء.

Abstract:

The study aimed to know the impact of electronic security on the performance of business organizations. Where the focus was on the dimensions of electronic security (confidentiality, complementarity, availability, and non-denial of behavior) on the one hand, and the axes of the balanced scorecard on the other hand as a model for study and analysis. Mobilis chosen to be the subject of this study; also, we relied on the questionnaire as a tool for data collection. A sample of 110 administrative employees have been selected.

At the end, the study reached several results, the most important of which are: achieving success in the application of electronic security is one of the important factors for advancing the performance of organizations and achieving their competitive advantage. There is also a statistically significant impact of electronic security on the performance of Mobilis - Bab El Zouar - Algeria at the significance

level $\alpha = 0.05$ with a correlation coefficient of 0.674 and a coefficient of determination of 45%. It was found that supporting information security policies, employee awareness development, continuous learning and awareness campaigns are among the most important factors that enhance the level of security in business organizations and raise the level of their overall performance.

Keywords: Electronic security, information technology, information systems, performance, organization performance, performance excellence.

قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
أ-ر	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للأمن الإلكتروني وأداء منظمات الأعمال	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: نظم المعلومات الإلكترونية وأمنها
37	المبحث الثاني: الإطار العام لأداء منظمات الأعمال
70	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
72	تمهيد
73	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة
93	المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة
96	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	
98	تمهيد
99	المبحث الأول: الحدود الميدانية للدراسة
107	المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة
114	المبحث الثالث: صدق و ثبات أداة الدراسة
117	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: النتائج ومناقشتها	
119	تمهيد
120	المبحث الأول: وصف عينة الدراسة
123	المبحث الثاني: تحليل محاور الدراسة
145	المبحث الثالث : إختبار فرضيات الدراسة
177	خلاصة الفصل
179	الخاتمة
185	المصادر والمراجع
194	الملاحق
216	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
64	أهم مقاييس الأداء المالي	1.1
66-65	مقاييس الأداء من منظور العملاء الأكثر شيوعا واستخداما	2.1
67	مقاييس العمليات الداخلية الأكثر شيوعا واستخداما	3.1
69	مقاييس التعلم والنمو الأكثر شيوعا واستخداما	4.1
108	عدد ونتيجة الاستبيانات الموزعة	1.3
109	بعض الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في إعداد الاستبانة	2.3
110	توزيع فقرات المحور الأول	3.3
110	توزيع فقرات المحور الأول	4.3
111	مقياس الاستبانة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	5.3
114	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	6.3
115	معاملات الارتباط بين الفقرات مع محور الأمن الإلكتروني الذي تنتمي إليه	7.3
115	معاملات الارتباط بين الفقرات مع محور أداء المنظمات الذي تنتمي إليه	8.3
116	معامل الثبات ألفا كرونباخ	9.3
120	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	1.4
120	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	2.4
121	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	3.4
122	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	4.4
122	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	5.4
-123	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة	6.4
124	البحث عن عبارات بعد السرية	
126	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد التكاملية	7.4
128	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد الإتاحة	8.4

130	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد عدم إنكار التصرف	9.4
132	ملخص لتصورات المبحوثين حول محور الأمن الإلكتروني	10.4
133	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد الأداء المالي	11.4
135	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد العملاء	12.4
137- 138	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد العمليات الداخلية	13.4
140	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد التعلم والنمو	14.4
142	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد التميز في الأداء	15.4
144	ملخص لتصورات المبحوثين حول أداء شركة موبيليس	16.4
145	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى	17.4
146	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	18.4
148	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	19.4
149- 150	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر السرية كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	20.4
150	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر السرية كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	21.4
151	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار اثر التكاملية كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	22.4
152	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التكاملية كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	23.4

153	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر الإتاحة كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	24.4
153	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإتاحة كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	25.4
154	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار اثر عدم الإنكار كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	26.4
155	يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر عدم الإنكار كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر	27.4
156	نتائج اختبار T المستقل للفروق في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني حسب متغير الجنس	28.4
158	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب متغير العمر	29.4
160	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب متغير المؤهل العلمي	30.4
162	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب متغير المستوى الوظيفي	31.4
164	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب متغير عدد سنوات الخبرة	32.4
165	نتائج اختبار T المستقل للفروق في اتجاهات المبحوثين حول مستوى أداء المنظمة حسب متغير الجنس	33.4
167	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب متغير العمر	34.4
169	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب متغير المؤهل العلمي	35.4

170	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس حسب متغير المستوى الوظيفي	36.4
172	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب متغير سنوات الخبرة	37.4
176- 177	ملخص نتائج إختبار الفرضيات	38.4

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
ج	نموذج البحث	1.0
09	مكونات نظام المعلومات	1.1
16	مكونات أمن نظم المعلومات	2.1
18	العلاقة بين السرية، الموثوقية والإتاحة	3.1
35	تطور معايير ISO 27001 منذ نشأتها إلى اليوم	4.1
45	مصفوفة الفعالية والكفاءة	5.1
48	كيفية الوصول للتميز كما اقترحه فريد النجار	6.1
61	الأبعاد المختلفة لبطاقة الاداء المتوازن	7.1
102	الهيكل التنظيمي لمديرية أمن المعلومات لشركة موبيليس	1.3
113	نموذج الدراسة	2.3
147	مدى ملائمة خط الانحدار	1.4
157	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس تعزى لمتغير الجنس	2.4
159	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب العمر	3.4
161	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب المؤهل العلمي	4.4
163	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى إلى المسمى الوظيفي الحالي	5.4
164	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى إلى عدد سنوات الخبرة	6.4
166	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب لمتغير الجنس	7.4
168	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر	8.4

169	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر متغير تعزى إلى المسمى الوظيفي الحالي	9.4
171	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر متغير حسب للمستوى الوظيفي	10.4
173	متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر متغير تعزى إلى عدد سنوات الخبرة	11.4

المقدمة:

المقدمة:

أ- توطئة:

تسعى العديد من منظمات الأعمال إلى إنجاز أعمالها ومختلف معاملاتها بطريقة إلكترونية، وذلك بغرض كسب الوقت والجهد والحد قدر الإمكان من الوقت الضائع الذي يمكن أن يتم إهداره والتكاليف الإضافية التي تتحملها هذه المنظمات بإتباعها الطرق والأساليب التقليدية لإدارة أعمالها، فالتقنيات المعاصرة والربط الشبكي المتطور يسمح بتيسير تدفق المعلومات وتبادلها وإرسال الملفات واستقبالها في زمن وبصفة فائقة الدقة إلى مختلف منظمات الأعمال والمتعاملين وفي أحسن الظروف، ويساهم بهذه الطريقة في خفض تكاليف الإجراءات والعمليات الإدارية وريح الوقت.

إن استعمال الوسائط الإلكترونية والتقنيات الحديثة في الاتصال يصحبه مخاطر عديدة تتعلق بإمكانية تسرب المعلومات والأموال أو فقدها أو تغيير محتواها، ومع ظهور الإنترنت واتساع نطاق استعمالها قد يكون من الصعوبة بمكان اكتشاف التجاوزات التي تتعرض لها تلك المعلومات والأموال التي تتم وفقها المعاملات الاقتصادية، كما أن هذه الأضرار قد تتفاقم بسبب تسارع التقدم في مجالات الاتصالات والحاسبات وزيادة حجم المعلومات المنقولة على شبكات الاتصالات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات، وما هذه إلا أحد الظواهر التي يعانيها العالم بأسره عند استحداث تقنيات جديدة.

إن من أصعب مهام أخصائي أمن المعلومات هو نقل صورة كاملة وواقعية دون مبالغة أو تهويل أو زيادة في تبسيط لمستخدمي قواعد البيانات حول الأخطار التي تعترض المعلومات المخزنة إلكترونياً، أو المنقولة عبر الإنترنت من سرقة أو تغيير، ولا تزال هذه المهمة صعبة على المتلقي سواء كان مستخدماً مبتدئاً أو مديراً لكبرى منظمات الأعمال، ومن أبرز الأخطار ما يلي:

- تغيير البرامج أو إدخال برامج جديدة مغلوبة أو مدمرة مثل الفيروسات؛

- الإطلاع غير المشروع على المعلومات السرية عن طريق التنصت على شبكات الاتصالات أو الدخول غير المصرح به إلى الشبكات أو قواعد البيانات؛
- الإطلاع بصفة غير مقصودة مثل الشاشات المفتوحة والطابعات، أو حتى تجميع ما تم حذفه في سلة المهملات؛
- إدخال معلومات مزيفة؛
- مسح المعلومات أو إخفاؤها، أو عدم إدخال المعلومات أو تغييرها سهواً أو عمداً، وكذلك تغيير كلمات السر، أو الأرقام السرية، أو مفاتيح التشفير؛

وتطول هذه القائمة كلما استجد جديد أو استحدثت أساليب خداع وتخريب وحيل مبتكرة. إن الأمن الإلكتروني أو ما يسمى بأمن المعلومات الإلكترونية يعد من أهم توجهات الفكر في الوقت الحاضر، حيث نجد الكثير من منظمات الأعمال العالمية تسعى جاهدة إلى الحصول على أحسن وأكثر البرامج تقدماً في مجال الحماية للحفاظ على سرية خططها ومعاملاتها، وبدأت تظهر الحاجة إلى المؤلفات والدوريات والمواد الدراسية تجاوباً مع الحاجة لمواجهة أخطار أمن المعلومات.

إن فعالية نشاط منظمات الأعمال وتحسين مستوى أدائها يرتبط ارتباطاً مباشراً بكمية ونوعية المعلومات التي يمكن أن يحصل عليها المسير، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في قدرة هذا المسير على معالجة المعلومات واستعمالها في ترشيد القرارات التي يجب اتخاذها. تعمل منظمات الأعمال على تثمين عنصر الزمن وتحقيق ما يسمى بالسبق في الحصول على المعلومة وما لهذه المسألة من تأثير بالغ في قطاع الأعمال، كونها تسمح للإطار المسير بالسبق في اتخاذ القرار وبالتالي حصول منظمة الأعمال المعنية على أفضلية زمنية في التعاملات الاقتصادية مقارنة بمنافسيها، فهي في نفس الوقت تسعى إلى السرية التامة في نقل تلك المعلومات وتلقيها لما يسمح لها من التقليل من التهديدات واستثمار الفرص المتاحة على أحسن وجه.

لقد أصبحت المعلوماتية تشكل موردا أساسيا من موارد الاقتصاد الحديث، بل أصبحت تشكل دعامة الأساسية وبواسطتها تحول النشاط الاقتصادي الكلاسيكي إلى الاقتصاد الحديث الذي يعتمد على المعاملات الرقمية، حيث تحول الكثير من العمل العضلي إلى نشاط ذهني رقمي. تتجلى فائدة استخدام المعلوماتية وتكنولوجيا استخدام المعلومات في قطاع الأعمال والمؤسسات الإدارية أيضا في توفير وسائل وتكنولوجيا جديدة لحفظ المعلومات، كما أنها تمكن من ترميز المعلومات للمحافظة على سريتها.

ب- الإشكالية:

إن البحث في مسألة تطوير نظم الإدارة والتسيير في المؤسسات الاقتصادية يدخل في إطار البحث عن العوامل المساعدة على تحسين مستوى أداء المنظمة الاقتصادية والإدارية بصفة عامة والحفاظ على أمن وسرية المعلومات فيها بصفة خاصة، وذلك على اعتبار أن تطوير وسائل الحماية المعلوماتية يزيد من إنتاجية منظمة الأعمال وإيراداتها وبالتالي من أدائها. من بين إمكانيات تحقيق هذا الهدف هو اللجوء إلى تحديث مختلف وسائل الحماية الإلكترونية على اعتبار أنها ضرورة تفرضها متطلبات العصر وتحديات البيئة التنافسية التي تعمل فيها هذه المؤسسات.

ولذلك تم طرح تساؤل الدراسة على الشكل التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم الأمن الإلكتروني في تعزيز أداء منظمات الأعمال؟

بناء على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية في شقين:

الشق الأول:

- هل تعتمد شركة موبيليس الجزائر على أبعاد الأمن الإلكتروني لتحقيق الأمن؟
- هل تعتمد إدارة شركة موبيليس الجزائر على أبعاد الأداء لتقييم أدائها؟
- هل يوجد للأمن الإلكتروني دور في تميز أداء منظمات الأعمال؟

- هل هناك ارتباط بين الأمن الإلكتروني والأداء في شركة موبيليس للاتصالات؟

الشق الثاني:

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد أمن المعلومات الإلكترونية (السرية، التكاملية، الإتاحة، عدم الإنكار) على الأداء (الأداء المالي، أداء العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو، التميز في الأداء) لشركة موبيليس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني بشركة موبيليس تعزى لأحد أو كل من المتغيرات الشخصية والوظيفية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس تعزى لأحد أو كل من المتغيرات الشخصية و الوظيفية؟

ج- فرضيات الدراسة:

فيما يتعلق بأسئلة الشق الأول فيمكن صياغة الفرضيات التالية:

- تعتمد شركة موبيليس الجزائر على نظام أمن معلومات متقدم يراعي جميع أبعاد الأمن الإلكتروني وذلك في سبيل تحقيق أمنها وحماية للمعلومات القيمة.
- نعم تعتمد إدارة شركة موبيليس الجزائر على أبعاد الأداء لتقييم أداؤها.
- يساهم إرساء الأمن الإلكتروني بشكل كبير في تميز أداء منظمات الأعمال.
- هناك ارتباط قوي بين الأمن الإلكتروني والأداء في شركة موبيليس للاتصالات.

إنطلاقاً من الإشكالية العامة، يمكن تحديد وصياغة فرضيات الدراسة بالنسبة للشق

الثاني كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الأمن الإلكتروني (السرية، التكاملية، الإتاحة، عدم الإنكار) على الأداء في شركة موبيليس للاتصالات.
- وتتنبق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السرية كبعد للأمن الإلكتروني على الأداء في شركة موبيليس للاتصالات الجزائر.
- 2- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين التكاملية كبعد للأمن الإلكتروني على الأداء في شركة موبيليس للاتصالات الجزائر.
- 3- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الإتاحة كبعد للأمن الإلكتروني على الأداء في شركة موبيليس للاتصالات الجزائر.
- 4- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الإنكار كبعد للأمن الإلكتروني على الأداء في شركة موبيليس للاتصالات الجزائر.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني بشركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغيرات شخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

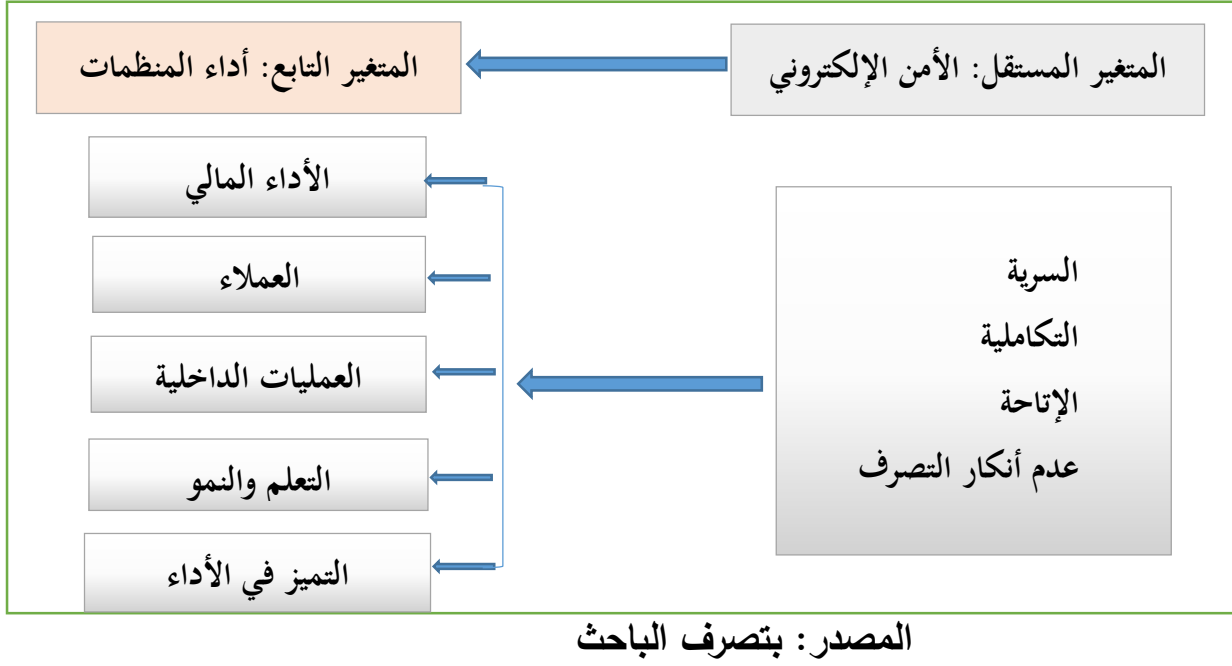
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغيرات شخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

ث - نموذج الدراسة:

فيما إشكالية الدراسة وأهدافها قمنا بتصميم نموذج يمثل العلاقة بين الأمن الإلكتروني وأداء منظمات الأعمال، وذلك كما هو موضح في الشكل الموالي، الذي تم استخلاصه من واقع الأدبيات النظرية، إذ اشتمل على نوعين من المتغيرات هما:

- أ. المتغير المستقل: يتمثل في الأمن الإلكتروني (السرية، التكاملية، الإتاحة، عدم الإنكار).
- ب. المتغير التابع: يتمثل في أداء منظمات الأعمال (الأداء المالي، بعد العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو، التميز في الأداء).

الشكل رقم 01 : نموذج البحث



ث- مبررات اختيار الموضوع:

- من بين أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:
- الأهمية التي يكتسبها موضوع أمن المعلومات الإلكترونية، حيث وبعد قيامنا ببحوث ذات صلة بمجال إدارة الأعمال والتجارة وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات، إذ كان موضوع مذكرة ليسانس "التجارة الإلكترونية في ظل النظام الاقتصادي العالمي الجديد"، ومذكرة الماجستير "الإدارة الإلكترونية وأثرها على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، فوقفنا غير مرة على الأهمية التي يكتسبها الأمن المعلوماتي.
 - أهمية أمن المعلومات الإلكترونية بالنسبة لمنظمات الأعمال وللدولة ككل.
 - قلة الأبحاث في مجال أمن المعلومات وتطبيقاته وواقع الأمن الإلكتروني في الجزائر.
 - أثر تهديدات أمن المعلومات على منظمات الأعمال والسياسات وحتى الأمن القومي.
 - الميزة التنافسية التي يمكن للمنظمات أن تكتسبها من خلال تطبيق نظام معلوماتي آمن يتسم باليقظة.

ج- أهمية الدراسة :

إن موضوع أمن المعلومات موضوع في غاية الأهمية، ويمس بشكل مباشر حياة كل المتعاملين مع الوسائط الإلكترونية وينعكس على مصالحهم وسبل أداء أعمالهم وبالخصوص منظمات الأعمال، ولهذا فإن نشاط البحث والتطوير في مجال أمن المعلومات ينمو بشكل متزايد، وقد يفوق كثيرا من أنشطة البحث والتطوير في المجالات الأخرى في حقل تقنية المعلومات والاتصالات.

كذلك، أوقد صبحت هناك حاجة ماسة (في ضوء التطورات التقنية والعلمية المتسارعة وازدياد مجالات تطبيقات شبكات الاتصالات والمعلومات) إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق، حيث أن تطورات تكنولوجيا المعلومات واتساع حقل استخدامها رافقها تطور متزامن للوسائل التي تؤثر على الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية سرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي في تحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية للحماية.

لذلك يمكن القول في ضوء ما سبق أن توفير متطلبات أمن المعلومات ضرورة لا غنى عنها من أجل ضمان تطبيق مشروع إدارة إلكترونية ناجح وخلق جو آمن تستطيع منظمات الأعمال من خلاله التقدم نحو أداء متميز، فهذا يتطلب وجود إدارة جيدة ومدركة لأهمية تبني توفير نظم واجراءات أمنية عالية الدقة ومناسبة، تلبي متطلبات الوقت الراهن وتواجه بيئة ذات تغيرات هائلة في مجال الرقمنة والاستخدام الواسع للتطبيقات والشبكات الالكترونية.

جانب آخر يمكن إبرازه كأهمية للبحث، ألا وهو محاولة تنمية وعي وزيادة إدراك المستخدمين والمسؤولين في منظمات الأعمال بمزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات وحث المديرين والموظفين وتدريبهم، لتحقيق التطبيق الفعال لإدارة إلكترونية في بيئة آمنة.

ح- أهداف الدراسة:

- تقديم عرض شامل لأهم المداخل الرئيسية لمفهوم الأمن الإلكتروني وتوضيح العديد من المفاهيم المتعلقة به وفوائد تطبيقه؛
- التعرف على متطلبات وسبل اختيار برامج الحماية الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية والتحديات التي تواجهها في هذا الميدان؛
- تقييم مستوى تطبيق نظام الأمن الإلكتروني في منظمات الأعمال وتأثيره على أدائها الكلي؛
- توضيح المزايا والصعوبات التي يواجهها الأمن الإلكتروني كحتمية مواجهها جميع منظمات الأعمال دون استثناء.

ح- حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تم اختيار شركة موبيليس للاتصالات "الجزائر" ، ويرجع ذلك إلى أن الشركة تعمل في مجال الاتصالات، وموضوع الدراسة يتناسب بشكل كبير مع نشاط هذه الشركة والتي تشتغل في بيئة تكنولوجية تتسم بالتغير المتسارع.
- **الحدود الزمانية:** الإطار الزمني الذي استغرقه انجاز الدراسة الميدانية من جانفي 2021 إلى غاية جانفي 2022.
- **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على المواضيع المرتبطة بالمفهوم العام لأمن نظم المعلومات الإلكترونية وأداء منظمات الأعمال والتميز في الأداء.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

نظرا لطبيعة الدراسة سنعتمد على المنهج الوصفي من أجل استعراض الادبيات النظرية لمفهوم أمن المعلومات ومعالجة مختلف جوانبه والأفكار المتعلقة به ونحاول إبراز مختلف جوانب أداء منظمات الأعمال والمفاهيم المتعلقة به، كما نحاول إسقاط الجوانب النظرية للدراسة على شركة موبيليس لاختبار الفرضيات المطروحة بإجراء دراسة ميدانية في شركة موبيليس

الجزائر (الإدارة العامة - باب الزوار-) والتي تمثلت في استبيان يشمل جميع أبعاد الدراسة بهدف الوقوف على أثر الأمن الإلكتروني على أداء الشركة من خلال أبعاد كل منهما.

ي - هيكل الدراسة:

ارتأينا تقسيم البحث إلى أربعة فصول، تتصدرهم مقدمة تحوي الخطوط العريضة لموضوع البحث، وننهي الأطروحة بخاتمة تحوي ملخص البحث مع أهم النتائج والتوصيات المقترحة وكذا الآفاق المستقبلية لموضوع الدراسة، حيث يتضمن كل فصل على التالي:

الفصل الأول: يتناول هذا الفصل الإطار النظري لموضوع البحث، حيث يضم مبحثين يمثل كل مبحث أحد متغيرات الدراسة، حيث يحتوي المبحث الأول على ست مطالب مفهوم نظم المعلومات ومكوناتها وأهميتها كانت ضمن المطلب الأول، يليها مفهوم أمن المعلومات ومكوناتها وأبعاد الأمن الإلكتروني وكاذ التهديدات التي تواجه أمن المعلومات في المنظمات المعاصرة، ليقدم في الأخير هذا المبحث أساليب وطرق حماية أنظمة المعلومات والشبكات مع تقديم نماذج للمعايير العالمية التي تعنى بأمن المعلومات.

أما فيما يخص المبحث الثاني فيشمل ماهية أداء منظمات الأعمال بإعطاء نظرة تاريخية للأداء ومفهوم الاداء وكذا مفهوم التميز في الأداء كمنظور معاصر لقياس الأداء، وخصصنا المطلب الثاني من هذا المبحث لقياس وإدارة الأداء في عصر المعلومات حيث ضم المبحث تطور نظام قياس الأداء ومؤشرات قياسه وأيضا إدارة الأداء، ويضم المطلب الثالث بطاقة الأداء المتوازن كأداة حديثة لقياس الأداء بأبعادها الأربع: (الأداء المالي، العملاء، العمليات الداخلية، منظور النمو والتعلم).

الفصل الثاني: نجد ضمن هذا الفصل، الدراسات السابقة سواءا باللغة العربية أو الأجنبية، التي تتناول متغيرات الدراسة إن وجدت أو تتناول أحد متغيرات الدراسة، مبرزين مجال الاستفادة منها ومجال الاختلاف بين هاته الدراسات والدراسة الحالية بحيث تم تقسيم الفصل إلى مبحثين،

المبحث الأول خص عرض الدراسات السابقة، أما المبحث الثاني فخص مناقشة هاته الدراسات السابقة من خلال عرض نقاط الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وكذلك مجال الإستفادة منها سواء في الجانب النظري أو الدراسة الميدانية.

الفصل الثالث: يهتم الفصل الثالث بتقديم عام لشركة موبيليس الجزائر (الإدارة العامة-باب الزوار)، كما يهتم هذا الفصل بالإطار المنهجي إنطلاقاً من عرض طريقة جمع البيانات ومصادرها وكذلك أداة الدراسة المعتمدة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة؛

الفصل الرابع: اهتم الفصل الرابع بالإطار المنهجي وذلك بدراسة حالة منظمة ما من حيث مدى تطبيقها للإدارة الإلكترونية وإتباعها لبرامج الحماية الخاصة بنظام المعلومات، وفي حدود هذا المدى ندرس الأثر الذي خلفه اتباع أنظمة وأساليب الحماية الإلكترونية وفقاً لمعايير قياس أمن المعلومات على أداء منظمات الأعمال سواء من حيث تحقيقها لأهدافها المرجوة أم من حيث الفرق بين المدخلات والمخرجات أو من حيث مؤشرات أداء المنظمة محل الدراسة، بحيث نأخذ الأمن الإلكتروني كعنصر مؤثر بأبعاده المختلفة (السرية، التكاملية، الموثوقية، وبعد عدم إنكار التصرف)، وأخذ عدة أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وعامل التميز في الأداء كمؤشرات تمثل المتغير التابع "أداء المؤسسة" أو كعنصر متأثر. حيث تم توصيف عينة الدراسة المبحوثة وكذلك تحليل واختبار فرضيات وتساؤلات الدراسة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS 22، ويتم قياس هذا الأثر باستخدام الطرق والأدوات الإحصائية كمعامل الارتباط وقياس المعنوية وإجراء الإختبارات وغيرها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية للأمن

الإلكتروني وأداء منظمات

الأعمال

تمهيد:

نحاول من خلال هذا الفصل شرح الإطار المفاهيمي العام لمتغيرات الدراسة، حيث سيتم التعرف بداية على نظم المعلومات الإدارية وأمنها بالتطرق لماهيته نظم المعلومات ومكوناته، وماهية أمن المعلومات الإلكترونية وأبعاده وخصائصه وكذا التهديدات التي تواجه أمن المعلومات ونظمها دون أن نغفل الأساليب والسياسات التي تحد وتواجه تلك التهديدات وتشكل حماية للأنظمة والشبكات، وأيضا معايير أمن المعلومات وتفصيلاتها، بعدها سيتم التطرق إلى أداء منظمات الأعمال من خلال تحديد ماهيته، عملية قياس الأداء وإدارة الأداء وبطاقة الأداء المتوازن وأبعاده، وبذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

- المبحث الأول : نظم المعلومات الإلكترونية وأمنها.
- المبحث الثاني: أداء منظمات الأعمال.

المبحث الأول: نظم المعلومات الإلكترونية وأمنها

بعد أن أصبح العالم قرية واحدة بفضل استخدام الإنترنت على نطاق واسع، صار يمكن لفكرة واحدة أن تصل إلى ملايين الأشخاص بنقرة على الفأرة، كما أن فوائد المعلومات تعود على المنظمات بشكل كبير لا يمكن إنكاره، فهي تعتبر حالياً القوة المحركة للمنظمات والاقتصاديات بسبب عولمة المنتجات والأسواق، حيث تمكن الإنترنت من توفير المعلومة، وأصبحت الشبكات مصدراً ووسيلة ذات أهمية لنقل تلك المعلومات وتداولها، كما أدى تزايد الاعتماد على المعلومات من قبل المنظمات إلى زيادة الاعتماد على سريتها ونزاهتها وتوافرها، وقد أدى التطور والنمو السريع لاقتصاد المعلومات إلى الحاجة الملحة لأمن المعلومات، بالإضافة إلى ذلك، تواجه المؤسسات مخاطر ونقاط ضعف عالمية متقدمة تسبب خسائر فادحة بسبب خروقات البيانات أو فقدان المعلومات، ومما لا مفر منه هو أن كل منظمة قد تعرض للهجوم، لكن متى وكيف؟، والهدف الرئيسي لأمن المعلومات اليوم هو حماية السرية والنزاهة وضمان توافر البيانات والبنية التحتية للمعلومات، وحمايتها من سوء الاستخدام المتعمد أو اللإرادي، ولا يمكن الوصول إلى حالة الأمن المطلوبة للمعلومات في أي منظمة إلا إذا كانت الإدارة العليا ملتزمة بالكامل بالإشراف على تطويرها واتخاذها إجراءات صحيحة لضمان أمن المعلومات. (Ndungu, 2015, p. 8)

وكلما زاد الاعتماد على التكنولوجيا في الأنشطة اليومية زاد من إمكانية إساءة استخدام هذه الأنظمة، حيث تركز معظم أبحاث أمن المعلومات على الحفاظ على السرية والتكاملية وتوافر المعلومات، حيث تضمن السرية أن الوصول إلى المعلومات يقتصر على الأفراد المخولين أو إلى مجموعة محددة داخل المؤسسة، وتتضمن مقاربات أمن المعلومات كلا من الحلول التقنية وغير التقنية، حيث حث الباحثون في المجال الفني على استخدام التكنولوجيا كوسيلة للقضاء على أي اختراق أمني للنظام. (Mahabi, 2010, p. 44)

وعليه خصصنا هذا المبحث لعرض أهم المفاهيم والعناصر المتعلقة بأمن المعلومات الإلكترونية أمن وحماية المعلومات ركائز، أمن المعلومات (أنظمة: حماية نظم التشغيل، حماية البرامج والتطبيقات، حماية قواعد البيانات)، أبعاد أو خصائص أمن المعلومات (السرية،

التكاملية، التوافر)، تهديدات أمن المعلومات : (الفيروسات، هجمات أمن المعلومات، هجمات المعلومات المرسله، هجوم السيطرة الكاملة، هجوم التضليل، الوصول المباشر لكوابل التوصيل)، معايير أمن المعلومات، طرق الحماية.

المطلب الأول: نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات

من خلال هذا المطلب يتم تسليط الضوء على مفهوم نظم المعلومات، ويعطي تصورا للفرق بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، ثم يشرح مكونات نظم المعلومات والصفات الجيدة للمعلومات، ويتطرق بالحديث عن كفاءة نظم المعلومات وتكلفة المعلومات لينهي هذا المطلب بالتطرق إلى أنواع نظم المعلومات.

الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات (IS)

تقضي نظرية النظم بأن النظام بشكله المعقد يتكون من عدة نظم منفردة، وتؤكد على علاقة الأجزاء والمكونات بجميع الوحدات، ثم علاقة جميع الوحدات بالنظم الأخرى، واتخذ الخبراء نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات المحوسبة كمنطلق فلسفي في فهم وإدراك عمل هذه النظم.

نجد أن (Iaudon, 2002) عرفه على أنه مجموعة من العناصر المترابطة والتي تعمل معا على جمع واسترجاع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم عملية صنع القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل والملاحظة في المنظمة. (إسماعيل، 2011، صفحة 26)

كما يعرف على أنه مجموع منظم من الموارد: أجهزة، برمجيات، أفراد، معطيات، إجراءات تسمح باقتناء، معالجة، تخزين، ونشر المعلومات (على شكل معطيات، نصوص، وصور، أصوات، ... إلخ) داخل المنظمة. (Robert, 2002, p. 75)

كما يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه: عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض التي تعمل على جمع مختلف البيانات والمعلومات وتعمل على

معالجتها وتخزينها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم القرار والرجوع إليها حين الحاجة إليها. (صلاح الدين، 2008، ص51)

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات (IT)

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "مختلف أنواع الإكتشافات والمستجدات والإختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها، وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها، وفي الوقت السريع والمناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم، ويتعايشوا معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات. (قندلجي والجنابي، 2005، صفحة 32)

كما يعرفها Alter أن نظام المعلومات ماهو إلا نظام للعمل يستخدم تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات أو نقلها أو تخزينها أو استرجاعها أو عرضها وهذه المعلومات تستخدمها أنظمة العمل التي تدعمها نظم المعلومات وتتألف المنظمات من أنظمة العمل المترابطة والتي تتنافس في بيئة الأعمال. (الخصصية، 2013، صفحة 22)

الفرع الثالث: الفرق بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات

يخط الكثيرون بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، وذلك لتداخل المكونات وربما الأهداف التي تتحقق، لكن لا يمكن القول بأن كلاهما بديل للآخر حيث أن تكنولوجيا المعلومات تتضمن المكونات المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة ومعالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها المختلفة (نصوص، أرقام، صور، أفلام، ووسائط متعددة). ولأن تكنولوجيا المعلومات ليست غاية وإنما هي وسائل تستخدمها النظم ضمن إطار التوليفة الشاملة لدعم نظم المعلومات، فإن الباحث يرى أن تكنولوجيا المعلومات هي إحدى مكونات نظم المعلومات.

الفرع الرابع: أهمية نظم المعلومات الإدارية

يتمثل جوهر الأهمية التي تكتسبها نظم المعلومات الإدارية في توفير البيانات اللازمة ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة، وذلك في الوقت المناسب وبالذقة المناسبة وبالكمية المناسبة، وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرار (الرحمان، 2007، صفحة 65). وترجع أهمية نظم المعلومات إلى تأثيراتها في النظم الإدارية وتحقيق المكاسب التالية: (نبيل، 2008، صفحة 151)

أ- توفير المعلومات المناسبة في الوقت الأكثر ملاءمة.

ب- إمكانية غير محدودة للوفاء بمتطلبات الإدارة.

ت- دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.

ث- التحسين الكبير في استخدام القوى العاملة وموارد المنظمة .

ج- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنظمة.

ح- البيانات المستخدمة أقل ما يمكن وأكثر تكاملاً.

ويحتل نظام المعلومات أهمية كبيرة في المنظمات لما يوفره من معلومات لنظام القيادة في المنظمة لرسم الخطط والاستراتيجيات والأهداف والسياسات، ولنظام التشغيل من أجل تنفيذ ما سطر من قبل نظام القيادة، فهو يلعب دور الوسيط بين نظام القيادة ونظام التشغيل، ودور الوسيط بين المنظمة ومحيطها الخارجي (Pascal Vidal, 2005, p. 19).

الفرع الخامس: أنواع نظم المعلومات الإدارية:

تتوفر نظم المعلومات على العديد من الأنواع ، فالنظام يجب أن يدعم أهداف المنظمة، ويمكن أن تستخدم نظم المعلومات كوسيلة لدعم المديرين على توفير ميزة تنافسية، فمعظم المنظمات تكون مهيكلة على شكل خطوط وظيفية ويتم تحديد النظم على النحو التالي: (مزهري، 2009، صفحة 21)

أ- نظم معلومات الإدارة المحاسبية: حيث تعمل كافة التقارير المحاسبية على هيئة المشاركة لكافة مستويات مدراء المحاسبة.

- ب- نظم معلومات الإدارة المالية: حيث يقدم المعلومات المالية إلى جميع المدراء الماليين داخل المنظمة بما في ذلك المستوى المالي الأول.
- ت- نظم معلومات إدارة التصنيع: حيث أن هذه العمليات أكثر من أي مجال وظيفي كانت تتأثر بالتطور الكبير في التكنولوجيا كنتيجة لذلك فإن عمليات التصنيع قد تغيرت.
- ث- نظم معلومات إدارة التسويق: حيث أن هذه النظم تدعم النشاط الإداري في تطوير المنتج وتوزيعه وقرارات التسعير وفعالية الترويج والتنبؤ بالمبيعات.
- ج- نظم معلومات إدارة الموارد البشرية: حيث أن هذه النظم لها علاقة مع الأنشطة المتعلقة بالعاملين والمدبرين وغيرهم من الأفراد الذين تستخدمهم المنظمة.

الفرع السادس: مكونات نظم المعلومات الإدارية

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة عناصر أساسية والتي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة وهي: الأفراد، الأجهزة والمكونات المادية، المكونات البرمجية، البيانات، الشبكات، وهذه العناصر ضرورية تكمل بعضها البعض ولا يعمل النظام بفاعلية بدون أحد هذه العناصر.

- 1-الأفراد: يعتبر الأفراد أهم مورد في نظم المعلومات، ومن ضمن هؤلاء الأفراد ما نسميهم المستخدم النهائي وكذلك الاختصاصي الفني المسؤول عن تشغيل وإدامة النظام.
- 2-المستخدم النهائي: هو الشخص الذي يستخدم النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام ويمكن أن يكون محاسب أو بائع أو مهندس أو زبون أو مدير، علماً أي حال فإن معظم الأفراد هم مستخدمون عدا الاختصاصيون الفنيون الذين يقومون بتشغيل وإدامة النظام، ومنهم محللوا النظم ومشغلو النظم. (غنيم، 2017، صفحة 21)
- 3-موارد الأجهزة: المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات ومنها الحواسيب والوسائط والاقراص الممغنطة أو الضوئية وملحقات الحواسيب، والتي تستجيب للأوامر والتعليمات. (كرز، 2016، صفحة 19)
- 4-البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب

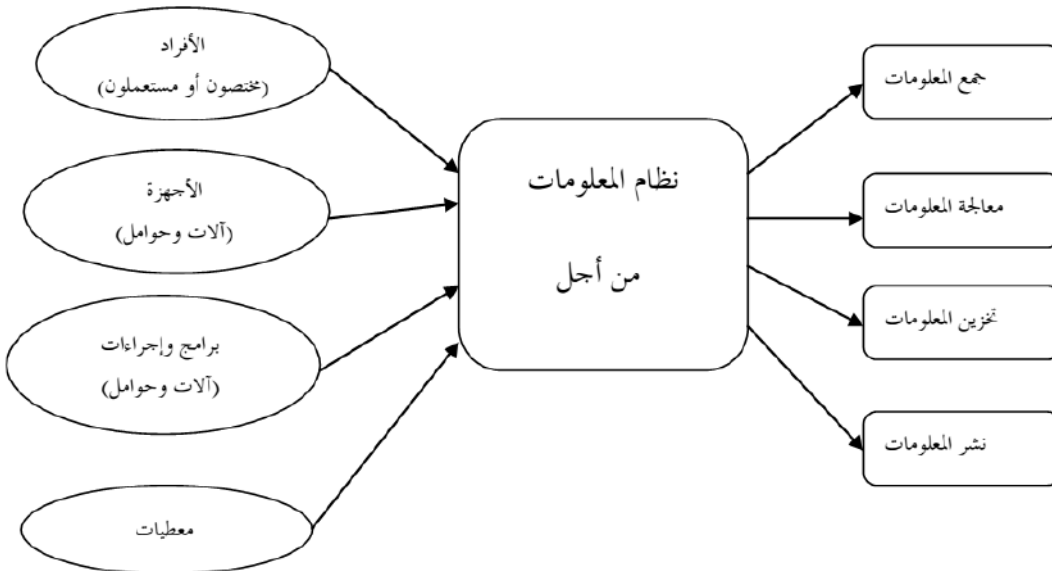
البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة. (أبو عامرية، 2017، صفحة 113)

5- **موارد البيانات:** فالبيانات هي حقائق خام أولية والتي يتم تسجيلها بواسطة رموز معينة (كلمات، أحرف، أشكال، أرقام) بحيث يمكن الرجوع إليها في وقت لاحق وأمثلة على البيانات أسماء مجردة من أم تفسير، أو أرقام مجردة.

6- **موارد الشبكات:** وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الانترنت والشبكات الخارجية/ الاكسترانت، والتي أصبحت من ضروريات الأعمال حيث تربطهم بالعالم الخارجي وتجعله ضمن المنظومة العالمية. (الدين، 2005، صفحة 45)

والشكل الموالي يمثل مكونات نظام المعلومات في شكل مبسط وواضح:

الشكل رقم 1.1 : مكونات نظام المعلومات



Source : Robert Reix, Bernard Fallery, Michel Kalika et Frantz Rowe, Système d'information et gestion des organisations, 6 édition, Vuibert, Paris, 2011, p : 5

المطلب الثاني: مفهوم أمن المعلومات

تشكل المعلومات للمنظمات البنية التحتية التي تمكنها من أداء مهامها، إذ أن نوع المعلومات وكميتها وطريقة عرضها تعتبر الأساس في نجاح عملية صنع القرارات داخل المنظمات المعاصرة، وعليه فإن للمعلومات قيمة عالية تستوجب وضع الضوابط اللازمة لإستخدامها وتداولها ووضع السبل الكفيلة بحيازتها، لذا فإن المشكلة التي يجب أخذها بالحسبان هي توفير الحماية اللازمة للمعلومات وابعادها عن الإستخدام غير المشروع لها. وسيتناول الباحث في هذا المطلب تعريف الأمن وأهميته، مكونات ومحاور أمن نظم المعلومات.

الفرع الأول: تعريف أمن المعلومات

التعريف الأول: - أمن المعلومات هو استخدام مختلف الإجراءات والوسائل التي تضمن الحماية اللازمة لكافة البرامج والأجهزة المستخدمة في معالجة المعلومات وضمان سالمته لأنها تمثل مورد وميزة أساسية ينبغي على أي مؤسسة الحفاظ عليها. (داود، 2000، صفحة 23)

التعريف الثاني: يرى أن "أمن المعلومات هو حماية المعلومات والنقل من مخاطر تعريضها لأطراف غير مصرح لهم. (Venter & Eloff, 2003, p. 301)

التعريف الثالث: أنها مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم سواء في المجال التقني أو الوقائي للحفاظ على المعلومات والأجهزة والبرمجيات إضافة إلى الإجراءات المتعلقة بالحفاظ على العاملين في هذا المجال. (السالمي، 2000، صفحة 294)

التعريف الرابع: أمن المعلومات هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها من أنشطة الاعتداء عليها، والوسائل والادوات والاجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الاخطار الداخلية والخارجية، والانشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونظمها. (علوة رأفت، 2006، صفحة 42)

التعريف الخامس: "نتيجة الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وفي الحياة العامة، أصبحت عدة أجهزة مرتبطة بالحاسوب ولواحقه، فتطور مفهوم أمن المعلومات إلى الأمن المعلوماتي فالأمن الإلكتروني، وهو ذلك الفرع من علم الإلكترونيات والتكنولوجيا الدقيقة الذي يهدف إلى توفير السرية والأمان لكافة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة بالوحدات الحاسوبية". (فيلالي، 2019، صفحة 61)

التعريف السادس: ويعبر عن الأمن الإلكتروني بأنه: "مجموعة الإجراءات الوقائية المتخذة لحماية المعلومات من السرقة أو الضياع أو التلف، ووضعها في شكل أمن لحمايتها من أي اعتداء عليها". (إيمان السمرائي، 2004، صفحة 28)

التعريف السابع: عبارة عن السياسات والممارسات والتقنية التي يجب أن تكون داخل المؤسسة لتداول حركات الأعمال إلكترونياً عبر الشبكات بدرجة معقولة ومؤكدة من الأمان، هذا الأمان ينطبق على كل النشاطات والحركات والتخزين الإلكتروني وعلى شركات الأعمال والزبائن والمنظمين والمستفيدين وأي شخص آخر ممكن أن يكون معرضاً لمخاطر الاختراق. (الحمادي، 2010، صفحة 13)

التعريف الثامن: هو مجموع الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية المصادر البيانية (من أجهزة وبرمجيات وبيانات وأفراد) من التجاوزات والتدخلات غير المشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمداً عن طريق التسلل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة المستخدمة من إدارة هذه المصادر. (الفتال، 2008، الصفحات 11-12)

التعريف التاسع:

يعتبر أن أمن المعلومات هو حماية أصول وموارد ومكتسبات نظام معلوماتي ما بطرق مشروعة، وهو أيضاً أداة تتحكم في تنظيم العلاقات والاتصالات، وذلك دون أن يؤثر على قدرة مستخدمي هذا النظام على الأداء، أو يعوق عملهم من حيث الكفاءة أو التوقيت، وهذا

الأمن المعلوماتي لا يمنع الجريمة المعلوماتية كلياً، ولكنه كلما كان قويا ودقيقا وفاعلا، كان من الصعب ممارسة الاختراق ضد نظام المعلومات المستهدف وإن تحقق ذلك، فإن فعل الاختراق والإجرام المعلوماتي إما أن يكون مرهقا للقائم على تلك الجريمة ومكلفا، ويتساوى أو يقارب مع الهدف المبتغى من الاختراق، أو يستغرق وقتا طويلا للنجاح، أو يسهل اكتشافه قبل حدوث الهجوم أو الاختراق. (الدسوقي، 2009، صفحة 515)

فرغم ما هو ملاحظ من الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستفحال استخدام التقنية ووسائلها الإلكترونية في مجال نقل البيانات ومعالجتها، ليس من الممكن تجاهل أنظمة المعلومات التقليدية التي نجد الكثير من المؤسسات تعتمد عليها ولو بشكل بسيط، لذلك من خلال هذه الدراسة يجب أن لا نغفل معالجة موضوع أمن المعلومات أينما كانت، سواء في الأنظمة التقليدية أو الإلكترونية، مع التركيز بشكل أكبر على حماية المعلومات في الأنظمة المعاصرة وعليه فإن الأمن الإلكتروني والأمن المعلوماتي لا يعد إلا جزءا من أمن المعلومات، ولكنه يمثل الجزء الأكبر في زماننا هذا.

الفرع الثاني : أهمية أمن المعلومات

للمعلومات أهمية وقيمة مادية ومعنوية للأفراد والشركات والدول، وتزداد أهميتها في المنظمات الأمنية والعسكرية، والإقتصادية، لذلك ارتبط عنصر السرية بالمعلومات ودرجة توافرها في ضوء ما يترتب على فقدانها من خسائر، وما يترتب على توافرها من مكاسب. يتضح بذلك أن أهمية أمن المعلومات تعود إلى الأسباب التالية: (فيلاي، 2019، 66-67)

- 1- الحاجة للارتباط بنظم الاتصالات والإنترنت، وعدم إمكانية عزل الأجهزة عن الشبكات المحلية والشبكات واسعة النطاق لتوفير المعلومات لمن يحتاجها؛
- 2- اعتماد مختلف المنظمات على فعالية المعلومات؛

3- صعوبة تحديد الأخطار والتحكم بها، أو متابعة المجرمين ومعاقبتهم لعدم توافر الحدود جغرافية عند استخدام الإنترنت والاتصالات الإلكترونية لأنها تتيح الفرصة لاختراق الحدود المكانية؛

4- النمو المضطرب في الاستخدامات والتطبيقات الإلكترونية وظهور التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية التي تحتاج إلى بيئة معلوماتية آمنة.

إن موضوع أمن المعلومات موضوع في غاية الأهمية، ويمس بشكل مباشر حياة كل المتعاملين مع الوسائط الإلكترونية، وينعكس على مصالحهم وسبل أدائهم أعمالهم، ولهذا فإن نشاط البحث والتطوير في مجال أمن المعلومات ينمو بشكل متزايد، وقد يفوق كثيرا من أنشطة البحث والتطوير في المجالات الأخرى في حقل تقنية المعلومات والاتصالات. وتوقع الكاتب أن يكون هذا الموضوع فرعا مستقلا من فروع المعرفة الإنسانية، حاله في ذلك حال بعض العلوم التي تبدأ ممارسات متفرقة، ثم تأخذ شكل علم أو فرع من علم مستقل، ومقالا على ذلك هناك علم ذو صلة بأمن المعلومات هو علم التعمية وكسر المعمي، وبدأ هذا الفرع بشكل مجموعة من الطرق والحيل وتطور مستقيدا من أسس الرياضيات وعلم الاتصالات ليصبح علما قائما بذاته. (الغثير، 2009، صفحة 9)

تتبع أهمية المعلومات من أنها تستخدم من لدن الجميع بلا استثناء: الدول، والشركات، والأفراد، كما أنها هدف للإختراق من جانب الجميع وفي بعض الأحيان تكون المعلومات هي الفاصل بين المكسب والخسارة للشركات، وقد تكلف الفرد ثروته، وفي هذا العصر بالذات لم تعد مشكلة الناس الحصول على المعلومات، وإنما أصبحت مشكلتهم هي هذا الكم الهائل من المعلومات؛ كيف نحميها من الأخطار، ومن هنا اقتصر دور الكثير من مدراء ومشرفي أقسام وإدارات تقنية المعلومات على التعامل مع الشركات الأمنية لوضع البرامج المضادة للفيروسات وبرامج الاختراق. (خلود د.، 2013، الصفحات 289-296)

يعتبر أمن المعلومات أساساً وظيفة دفاعية، حيث على المدافع الناجح أن يكون سباقاً في مواجهة غيره ويصد جميع الهجمات الممكنة، بصرف النظر عن مكان وشكل وزمن حدوث الهجوم، لذلك فعليه إتخاذ جل التدابير اللازمة والمتاحة لتقوية خط الدفاع، فالتحديات والهجمات تجعل من نظام المعلومات صعب الاستخدام وقد تؤدي إلى إتلافه، لذلك فإن إهمال مزايا الأمانية أو عدم تشغيلها يضعف من الحفاظ على أمن المعلومات وسهولة استخدامها، وسلاسة الشبكات وأنظمة التشغيل.

ويمثل أمن المعلومات حماية وتأمين الموارد المستخدمة كافة والعمل على سريتها وسلامتها، وفي غياب أمن المعلومات، أو نقصه، أو توفقه وعدم الاستفادة القصوى منه يؤدي إلى فقدان الثقة، وعلى هذا الأساس يجب حماية الأنظمة والمعلومات من الأضرار التي قد تؤدي إلى فشل الأداء وتعود بالخسارة على منظمة الأعمال والعاملين، ولهذا يعد أمن المعلومات من الركائز الضرورية في حماية الأفراد ومنظمات الأعمال من الأضرار الناتجة، ولضمان أمن المعلومات وسريتها هناك طرائق دقيقة وملائمة تستخدم لعدم إفشاء البيانات والمعلومات المخزنة للحفاظ على الأداء التنافسي. (خلود، 2013، الصفحات 289-296)

كما أن لتوفر إطار إستراتيجي عملي وشامل لأمن المعلومات يكتسي أهمية متزايدة حيث يجب أن يتصف بهيكلية وصياغة جيدتين وسهلتى الفهم والإدراك من قبل المستخدمين، مع وجوب تحديد الجهة المسؤولة عن هذه الصياغة وضمان مشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة، كما يجب وضع الإستراتيجيات وإصدار التشريعات الضرورية لكي تتناسب مع متطلبات العصر.

من جهة أخرى تكمن أهمية أمن المعلومات لأي قطاع في الحاجة الملحة والمتزايدة لإنشاء بيئة إلكترونية آمنة تخدم جميع القطاعات الخاصة والعامة، لأنها أصبحت ملحة وضرورية بسبب التطور السريع للتكنولوجيا، وتحول منظمات الأعمال إلى أتمتة عملياتها لمواكبة التنافسية

والحصول على أعلى درجات التميز، لأن من يسعى إلى البقاء ليس له فقط أن ينافس فحسب، فالمنافسة موجودة، ولكن يتحتم عليه الوصول إلى أعلى درجة من التميز ليبقى في المقدمة، وأيضا من الأهمية بمكان، حاجة معظم الدول لإجراءات أمنية قابلة للتطبيق بشكل فعلي متزامن ومتكامل من أجل تغطية المخاطر التي من الممكن أن تظهر عند التعامل مع الأطراف الأخرى، واعتماد قطاعات الدولة بشكل عام على صحة ودقة المعلومات، كالأستخبارات والقطاعات العسكرية والأمنية والإقتصادية. (الذنف، 2013، ص 68-70)

الفرع الثالث: مكونات أمن المعلومات

يمكن تقسيم مكونات أمن المعلومات إلى ما يلي: (ناصر، 2008، صفحة 21)

- أمن الأفراد والإدارة: وهي الإجراءات التي من شأنها الحفاظ على أمنية مركز الحاسبة وأخطار الأشخاص غير المخولين من ذلك، التحكم بدخول الأفراد، استعمال بطاقات هوية ممغنطة، ...إلخ؛
- أمن المعلومات والوثائق في مراكز الحاسبات: إن الوثائق والحوامل الإلكترونية (أقراص، فلاش ديسك، ...إلخ) ذات السرية العالية يجب حفظها في مواقع خاصة كما ان تصنيفها من حيث أهميتها وسريتها يعتبر من الوسائل المساعدة في هذه الوثائق؛
- أمن بناية مركز الخوادم: يدخل في هذا البند موقع مراكز الحاسبات والتصميم الهندسي للبناية هذه المراكز وكذا اختيار القاعة المخصصة لوضع الأجهزة ومتطلبات الحماية لها ثم متطلبات الحماية والأمن للمبنى ككل؛
- أمن الأجهزة البيئية الخاصة بمركز الخوادم: يعنى هذا البند بأمن أجهزة حفظ الطاقة والتبريد ووسائل الإطفاء الذاتي للحريق وكل ما له علاقة بالأجهزة البيئية؛
- أمن الاتصالات الخاصة بالحاسبات الإلكترونية: تعتبر الاتصالات في الوقت الراهن عصب الشبكات وحمايتها بالاولوية بمكان ويندرج في نطاق أمن الاتصالات، تأمين خطوط الاتصال وحمايتها من الاختراق والتجسس؛

- أمن أنظمة التشغيل والبرمجيات: تسعى المؤسسات لاتخاذ اجراءات واحتياطات أمنية لضمان سلامة أنظمة التشغيل والبرمجيات وجعلها يمتلكان أساليب دفاعية ذاتية ضد محاولات التدخل غير المشروعة او التخريب بكافة أشكاله، ومن بين الإجراءات المتخذة في هذا الجانب استعمال كلمات السر أو المرور، جدول الصلاحيات، التوثيق والنسخ الاحتياطي.

- أمن أجهزة الحاسبات الإلكترونية: ويقصد بها الإجراءات المتخذة في تأمين الأجهزة الطرفية وملحقاتها المادية كالطابعات، وقارئ الأقراص المتعدد...إلخ.

إن الحفاظ على سرية وتوفر وسلامة المعلومات كأصل، في مراحل المعالجة والحفظ والنقل، ويتحقق ذلك عبر التطبيق الفعلي للسياسات الأمنية ومن خلال تعزيز الوعي والتعلم والتدريب. فأي منظمة تهدف لتحقيق إدارة أمن نظم المعلومات فإنه يجب أن يشمل المكونات التالية: (Whitman Michael, 2011, p. 33)

- الأمن المادي: بما يشمله من مصادر وممتلكات ومباني لمنع الوصول غير المشروع.
- أمن الأفراد: لحماية الافراد و المجموعات الذين لهم حق الوصول للمعلومات.
- أمن العمليات: لحماية الأنشطة و العمليات التي يقوم بها المخولون.
- أمن الاتصالات: لحماية الوسائط و التكنولوجيا المستخدمة و المحتوى.
- أمن الشبكات: لحماية مكونات الشبكة و التراسل و المحتويات.
- أمن البيانات: لحماية سرية و سلامة و توافر المعلومات.

الشكل رقم 2.1 : مكونات أمن نظم المعلومات



المصدر: فيلالي أسماء، مستوى أمن المعلومات في المؤسسة الجزائرية ومدى تأثيره بطبيعة التهديدات وطبيعة الحماية المطبقة، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان الجزائر، 2019، ص58.

المطلب الثالث: أبعاد أمن المعلومات

إن المنظمات التي تسعى لتحقيق أمن نظم المعلومات إنما غايتها تحقيق عناصر أمن المعلومات والتي من أهمها: السرية Confidentiality، التكاملية والسلامة Integrity، التوفر والإتاحة Availability، عدم انكار التصرف Non-repudiation .

الفرع الأول: السرية

وتعني التحقق من أن المعلومات ليس لأحد الإطلاع عليها ما لم يكن مصرح له بذلك وتلجأ المنظمة إلى استعمال وسائل حماية كالتشفير وحجب التعرف على المعلومات.

حيث أن النظام الآمن هو النظام الذي يضمن سرية وخصوصية البيانات المخزنة فيه، وبالتالي إتاحة هذه البيانات فقط لأصحابها، إضافة إلى تأمين الطرق المناسبة لحمايتها من القراءة

أثناء نقلها عبر شبكة الاتصال وذلك من خلال مجموعة من الطرق تقدم مستويات مختلفة من درجات الأمان وسرعة نقل المعلومات. (الذنف ف.، 2013، صفحة 46)

وهذا الجانب يشمل كل التدابير اللازمة لمنع اطلاق غير المصرح لهم على المعلومات الحساسة أو السرية، وهذا هو ما يتبادر إلى ذهن السامع عند الحديث عن أمن المعلومات، ومن أمثلة المعلومات التي يحرص على سريتها: المعلومات الشخصية، والموقف المالي لشركة ما قبل إعلانه، والمعلومات العسكرية. (القحطاني، 2009، ص 29)

الفرع الثاني: التكاملية Integrity

تعني سلامة المعلومات بصفة عامة، حيث يؤمن نظام الأمن تكاملية البيانات المخزنة فيه، ويقصد بالتكاملية حماية البيانات من عمليات الحذف والتخريب، ويتم تأمين ذلك من خلال مجموعة من الأساليب توفرها نظم قواعد البيانات كقوائم الولوج والصلاحيات بالإضافة إلى علاقات الترابط ما بين البيانات المخزنة فيها. (الذنف، 2013، ص 46)

ويتكون عنصر سلامة المعلومة من شقين: الأول سلامة المعلومة ويعني عدم تغيير المعلومات بشكل غير ملائم سواء عن عمد أو بغير بقصد، والثاني سلامة المصدر وتعني الحصول على المعلومة من مصدرها الأصلي. (الذنف، 2013، ص 46)

الفرع الثالث: التوافر Availability أو الأتاحة

يؤمن النظام الأمان استمرارية وصول المستخدمين إلى المعلومات الخاصة بهم دون أي تأخير، ولهذه الخاصية عدد من الخصائص المتمثلة في: (الذنف، 2013، ص 46)

- المقاومة وهي قدرة النظام على الحفاظ على نفسه من العمليات التي تجعله غير متاح للمستخدمين المخولين باستخدامه، (على سبيل المثال أن يكون النظام قادرا على منع تنفيذ استعلامات تتطلب حجز حيز كبير من ذاكرة الخادم).
- سهولة الاستخدام.

- المرونة والمتمثلة في توفر الإمكانيات والأدوات التي تمكن من إدارة النظام دون أن يستدعي ذلك إلى توقفه.
- المقدرة على التوسع لسد الحاجات المستقبلية.

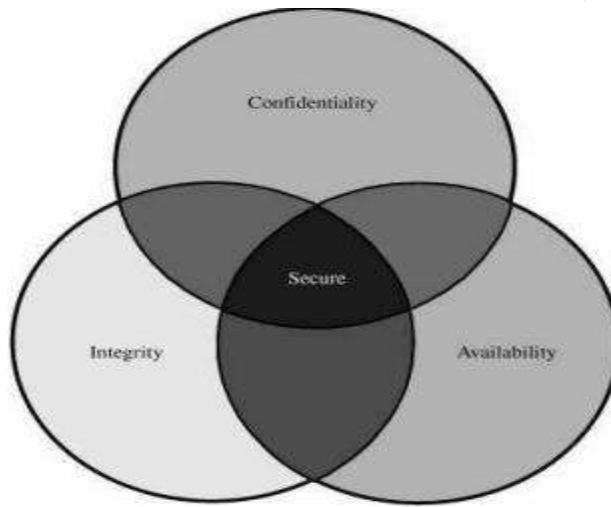
الفرع الرابع عدم التنصل Non-repudiation

الهدف من هذا البعد هو مدى تحمل أي شخص نتيجة أعماله في نظام المعلومات، فلا مجال لإنكار أي عمل قام به ويستفاد منه حالة وقوع نزاع. (الشريف، 2006، ص 66)

وعدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به ويقصد به ضمان عدم انكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات أو مواقعها أنه هو الذي قام بهذا التصرف، بحيث تتوفر قدرة اثبات ان تصرفا ما قد تم من شخص ما في وقت معين. (هويدا علي، 2011، صفحة 50)

أي أنه يمنع أي مستخدم من أن ينكر أي عمل سابق تم إجراءه، كأن يتم إنكار إرسال المعلومات أو رسالة معينة. لذلك عند وقوع مثل هذا الخلاف بين الأطراف المتصلة يجب توفر إجراء معين أو وسيلة محددة لحل هذا النزاع، ويتم ذلك من خلال إشراك طرف محايد وموثوق. وهذا ما تحققه وظائف التوقيع الإلكتروني من خلال هيئات التصديق، وبالتالي لا يمكن لأي طرف إنكار أي تصرف صادر منه.

الشكل رقم 3.1 : العلاقة بين السرية، الموثوقية والإتاحة



Source : Charles P. Prentice Hall 2006 Security in Computing, 4th Edition (Author).

المطلب الرابع: تهديدات أمن المعلومات

تتزايد التهديدات التي تتعرض لها المنظمات، نتيجة التطور المتسارع في الأساليب التي يمكن من خلالها الوصول لبيانات ومعلومات سرية خاصة بالمنظمة، بشكل غير مصرح به بهدف تعديلها أو سرقتها أو حتى تدميرها.

الفرع الأول: مفهوم تهديدات أمن المعلومات الإلكترونية:

يعرف التهديد على أنه " أي هدف عدائي يحمل تحت تصرفه وسائل حقيقية من أجل تعريض مؤسسة، أشخاص، مواقع للخطر ". (Eric Delbecque, 2012, p. 89)

كما أن التهديد هو أن نفترض حدثا غير مرغوب فيه قد يحدث في وقت معين، ويمكن أن يتحقق التهديد كحدث أو عدة حوادث، وقد يتم اكتشافها بعد فترة من الزمن أو تظل غير معروفة، والحوادث التي تحدث من تهديدات مجهولة المصدر تعتبر حوادث غير متوقعة تؤدي إلى عواقب تؤثر على أصول المعلومات غير المتحكم فيها سلبا، والتي قد تصيب نظام المعلومات دون التسبب في أي ضرر وربما يحدث خارج نطاق سيطرة مسؤول النظام، ويكون تصنيف الأمان بناء على وقت وقوع الحادث من أربع فئات: المنع، والتجنب، والحد من الضرر واسترداد آليات الأمان، مثل هذه التهديدات ستؤثر في الغالب على الأصول غير المادية وحتى المادية. (Per Oscarson, 2003, pp. 2-9)

تتمثل المهمة الأولى في أمن المعلومات في زيادة الوعي بالأمن لكل مستويات المجتمع المعاصر، في الأجهزة الحكومية، والمنظمات، والمؤسسات العامة والخاصة، وكل الأفراد المستخدمين والمتعاملين مع نظم المعلومات، والتعرف على أهمية وأهداف أمن المعلومات. ويتضمن دعم الوعي بأمن المعلومات التعرف على المخاطر وتطوير التوافق الاجتماعي لاستخدام نظم المعلومات بطريقة ملائمة، ومن الضروري عند بناء الوعي بأمن المعلومات تعاون كل الأطراف المعنية والتزام الإدارة المختصة خصوصا الإدارة العليا، كما يجب أن تتضمن برامج التعليم والتدريب موضوعات التوعية بأمن المعلومات التي توجه لفئات

المستخدمين، ورجال الإدارة على كافة مستوياتهم الإدارية، وأخصائيي الصيانة، ومديري نظم المعلومات (مدراء البرمجيات، مدراء التشغيل، مدراء الشبكات)، ومدراء تطوير البرمجيات والنظم، والمدراء المكلفون بأمن نظم المعلومات، ومراجعو نظم المعلومات الداخليين أو الخارجيين المستقلين. (صالح عوض الله، 2018، صفحة 50)

كما يمكن أن يعرف على أنه نشاط أو حدث والذي بمجرد اطلاقه يمكن أن يحدث إصابات على أحد أو كل الخصائص الحرجة للمعلومة والأنظمة التي تحملها وهي السرية، التكامل والإتاحة (التوافر). (الشعلان، 2002، صفحة 27)

الفرع الثاني: تصنيفات تهديدات أمن المعلومات

هناك عدة تصنيفات لتهديدات أمن المعلومات لعل أهمها التصنيفان التاليان:

التصنيف الأول:

صنفت مصادر التهديدات إلى داخلية وخارجية: (إبراهيم دباس، 2007، الصفحات 38-40)

أولاً: التهديدات من الداخل

تهديدات تنشأ من داخل المنظمة من خلال العاملين فيها والذين يوظفون على أنشطتها ويعملون كجزء من أنظمة معلوماتها، ويقومون باستخدامها في تحقيق مصالح معينة، فإذا عرف أحد الموظفين غير المخولين كلمة المرور الخاصة بأحد أنظمة المعلومات ثم قام بالدخول إلى النظام، تتعرض المنظمة للتهديد حتى لو لم يتم باستخدام كلمة المرور للدخول لحظة معرفته للكلمة، أما إذا استخدمها فإن الخطر يكون قد وقع. كما أن تسريب المعلومات عن طريق مستخدم النظام ومن لهم الحق في الولوج للنظام عن قصد أو غير قصد يعتبر تهديداً داخلياً. إضافة إلى ذلك يرى سالم إن المهاجم الداخلي يتمتع بمزية لا يتمتع بها المهاجمون من الخارج، وهي أنه ليس عرضة لكثير من الإحترازاات الأمنية التي يتعرض لها المهاجم من الخارج. ونتيجة لذلك يمكنه القيام بأعمال يصعب على غيره القيام بها. (سالم، هجيج، 2007، صفحة 93)

ثانياً: التهديدات من الخارج

- وهي التهديدات من خارج منظمات الأعمال، وتكمن الخطورة فيها بعدم أو صعوبة معرفة المخترق، وأهدافه من وراء الإختراق، ومدى اختراق النظام، وتتمثل أهم التهديدات فيما يلي:
- تهديدات البرمجيات : وتشمل حذف البرنامج، أو سرقة، أو تشويبه بسبب تعطيل الاجهزة، أوإصابتها بالفيروسات؛
 - تهديدات الأجهزة : وتشمل سرقة الاجهزة، أوالعبث فيها أوإتدميرها أوتعريضها للتلطف؛ من خلال الحريق او فيضانات المياه أو الطاقة الكهربائية ؛
 - تهديدات المعلومات : وتشمل حذف المعلومات أو المسح، أو التشويه الناتج عن مشاكل الأجهزة والبرامج، والسرقة. (إبراهيم دباس، 2007، ص 38-40)

على عكس الاعتقاد السائد بأن الجزء الأكبر من تهديدات نظم المعلومات يأتي غالباً من المصادر الخارجية، فإن الأشخاص أيضاً الذين منحوا حق الوصول المعتمد للنظام قد يكونون أكثر ضرراً بنظم المعلومات، فعلى الرغم من أنهم قد يكونوا مؤتمنين أو عاملين من ذوي النوايا الحسنة فإنهم ربما بفعل التعب أو الإرهاق أوالتدريب غير الملائم قد يقترفون أفعالاً غير متعمدة قد تسهم في حذف كميات كبيرة من البيانات الهامة للمنظمة التي يعملون بها، وفي حالة كون الأشخاص غير مؤتمنين فإنهم يسيئون استخدام نظم المعلومات من خلال العبث والتلاعب في النظام بطرق متعمدة بغية الاستغلال أو الثراء الذاتي للإضرار بالمنظمة التي يعملون بها.

التصنيف الثاني:

بينما صنف تهديدات أمن نظم المعلومات إلى ثلاث مجموعات كالاتي: (الذنف، 2013، ص 46)

أولاً: تهديدات البنية التحتية

يستخدم المقتحم أو المهاجم العديد من الأساليب لمهاجمة نظم المعلومات لينال منافع وفوائد من جراء ذلك، وقد يلجأ إلى التخريب والتدمير، ومن أهم تلك الأساليب والمهددات ما يلي:

1- الفيروسات

يعرف الفيروس على أنه: " برنامج له القدرة على إصابة برامج أخرى عن طريق تعديلهم بطريقة تجعلهم يحتون على صورة منه". ويعتبر هذا التعريف مرجعية في عالم الأمن حيث أنه أول من تداول مصطلح "الفيروس المعلوماتي" سنة 1984. (فيللي، 2019، ص 89)

كما يعرف الفيروس المعلوماتي على أنه برنامج مقرصن، يرتبط ببرامج أو ملفات من أجل تنفيذه، وغالبا ما يكون ذلك بدون تصريح من المستخدم، أغلب الفيروسات المعلوماتية تحتوي على نشاط، هذا النشاط قد يكون حميد، مثل تعليمات من أجل كشف رسالة أو صورة، أو يكون جد مدمر للبرامج، معيق للذاكرة، مثير لإعادة مسح القرص الصلب، أو إستعمال سيئ للبرامج، وعادة ما ينتشر الفيروس من حاسب لآخر عند القيام بإرسال ملفات مصابة كقطع إضافية عن طريق البريد الإلكتروني. (Laudon, 2006, p. 352)

من خلال التعريفات السابقة إلى التعريف التالي: الفيروس برنامج خبيث، صمم من طرف مبرمجين لهم أهداف مقصودة من وراء ذلك، ويسعون لنتائج معينة قد تكون عادية ودون أن تسبب ضررا، كإظهار بعض الصور والإعلانات مثلا، ويمكن أن تكون ذات خطورة لغلى حد ما، كتعديل جزء من البرامج، لكن في الغلب تكون تلك البرامج مدمرة، كتعطيل وتدمير البرامج والأجهزة كلية، ومن سمات الفيروس قدرته على ربط نفسه بالبرامج ونسخ نفسه بنفسه دون علم المستخدم كما أن يمكن أن يتخفى وينتشر بسرعة.

وترجع عوامل انتشار الفيروسات بحسب الدنف إلى: (الدنف، 2013، ص 62)

- انتشار الشبكات: حيث تزداد الهجمات في بيئة الانترنت، وربما يحدث ذلك آليا دون تدخل من البشر.
- زيادة تعقيد الأنظمة: حيث تزداد الثغرات التي قد تشكل أداة لتفادى المشكلة الأمنية.
- سهولة الإضافة إلى النظم: حيث أن الإضافات (Add Plug in) وأدوات التوسعة (Extension systems) وما يطلق عليه (Scripts) تقوم بإنهاك الأنظمة الاصلية.

2- البرمجيات الضارة وتشمل كل أنواع الضرر التي تلحق بأنظمة المعلومات تحت عنوان أشمل وهو البرمجيات الضارة Malicious Software حيث تعمل على تقليص أداء موارد النظام وقد عرفت البرامج الضارة أنها البرامج التي تتضمن أوتدخل عمداً في نظام ما لغرض ضار وتشمل :

- الفيروسات: وقد تم ذكرها آنفاً بشيء من التفصيل.
- الديدان : عبارة عن برامج مستقلة تنتقل من حاسب لآخر داخل الشبكة دون الحاجة لتدخلات بشرية، وتنتشر بسرعة أكثر من الفيروس، ويمكن أن تخفي معطيات وبرامج وتتلفها، وتعيق عمل الشبكة المعلوماتية. (Laudon, 2006, p. 352)
- حصان طروادة Trojan Horse : وهو برنامج يظهر بأنه يعمل بشكل معين ومفيد للمستخدم بينما هو في الواقع يقوم بعمل ضار وخفي عن المستخدم مثل الإضرار بالحاسوب أو إرسال معلومات إلى المحتال.
- يعرف على أنه عبارة عن برنامج صحيح وقانوني لإجراء عمل مفيد ولكن ضمنه تنفذ شفرات مخفية والتي قد تكون فيروس يسمح بوصول غير مخول للحاسوب بهدف تدمير البيانات والملفات. (الحمامي العاني، 2007، ص 22)
- ومن أمثلة هذه البرامج الضارة ما يسمى بالقنابل الموقوتة والقنابل المنطقية وباب المصيدة وكلها تهدف لتجاوز نظم الحماية وأمن المعلومات.
- مسجلات ضربات المفاتيح : وهي برمجيات صغيرة تقوم بتسجيل ضربات المفاتيح التي يقوم بها المستخدم وذلك سعياً لإلتقاط كلمات المرور وتخزينها، او معلومات خاصة كأرقام بطاقات الائتمان وبعض هذه البرمجيات له أهداف حميدة ويقوم المستخدم بثنثته من اجل الحماية الأسرية وخاصة في حال استخدام الاطفال للانترنت وخوفاً عليهم من استغلالهم من قبل مواقع ذات أغراض سيئة. (Janzewski, 2008, p. 174)
- برامج التجسس: وهي البرمجيات التي تؤدي إلى التجسس على المعلومات الشخصية دون علم مستخدم الحاسوب وغالبا ما يتم تنزيلها بشكل سري، وقد تكون مرافقة لتنزيل برمجيات أو ملفات مجانية من الإنترنت، ثم ترسل هذه المعلومات إلى طرف ثالث (اشخاص، أو شركات، أو خدمات Servers) وبطبيعة الحال فإن هذه المعلومات قد

تكون حرجة وتسبب الخسائر أو تتعرض لسوء الاستخدام، ومن الامثلة على هذا النوع من البرمجيات الخبيثة برامج الدعاية والبرمجيات المساعدة Adware وبرمجيات التلويث Malware ، وبرمجيات رخص الاستخدام Eualware ، تختلف عن الديدان والفيروسات كونها لا تنسخ نفسها.

3- التصنت

سواء أكان الإتصال عبر الأنترنت أو عن طريق الشبكة المحلية، فإن البيانات تسلك طريقها عبر أسلاك أرضية أو عن طريق الاتصالات اللاسلكية، بالتالي فإن الشخص المتطفل الراغب في الحصول على هذه المعطيات بإمكانه أن يتتصت على المعطيات المرسله التي ترسل عبر هذه الوسائط المختلفة ويتمكن من قراءتها وسرقتها، الأمر الذي يشكل تهديدا كبيرا على أمن المعلومات وسريتها. (Garfinkel, 2003, p. 253)

4- التزوير

ويسمى هذا الانتهاك إقحام المعلومات وتعديلها (Data Injection and Modification) حيث يقوم مهاجم نظام المعلومات عبر الشبكة بتغيير، أو تعديل البيانات ومن ثم إعادة إرسالها وهو بذلك قد يلجأ لاستخدام أساليب أخرى كالتتصت أو الاقتحام.

5- الاقتحام أو التطفل:

يعرف التطفل بأنه أي مجموعة فعاليات تحاول التدخل في سلامة وخصوصية وتوفر الموارد، ويذكر ثلاثة أصناف من المتطفلين: (الحمامي العاني، 2007، ص 300)

- المتتكر Masquerader وهو فرد غير مخول باستخدام الحاسوب ويخترق السيطرة بالوصول للنظام للاطلاع على امتيازات المستفيدين القانونيين وهو على الدوام من خارج المؤسسة.

- الفضولي Misfeasor هو مستفيد مخول يصل إلى بيانات وملفات وبرامج أو موارد ليس مخول بالوصول إليها، أو هو مخول بالوصول لكنه يسيء الاستخدام من أجل مصلحته الشخصية، وهو بصورة عامة من داخل المؤسسة.

- المستخدم السري Clandestine User وهو مستخدم يسيطر على سيطرات الإشراف للنظام ويستخدمها من أجل تغيير التدقيق و سيطرات الوصول أو للتهرب من مجموعة التدقيق، وهو يمكن أن يكون من خارج النظام أو جزء منه.

6- اعتراض البث

تعرف بأنها عملية منع أجهزة شبكة المعلومات من العمل والتي تؤدي إلى أذى شديد وخسارة كبيرة، وهذا نوع من الهجوم لا يستفيد منه القائم به، ولا يجني من وراءه أي مكسب. (طاهر، 2004، ص 148)

وهو الاقتحام الذي يكون فيه المهاجم في مكان بين طرفي اتصال كالخادم Server والمضيف Client ويسمى هذا النوع من الاقتحام Man In the Middle ويشابه اختطاف المواقع.

ثانياً: تهديدات طبيعية وبيئية

إن التهديدات الطبيعية والبيئية عديدة، سندرج أهمها في هذا لفرع: (ناظم، صفحة 2008)

1- الحرارة العالية:

الحاسوب الشخصي شأنه شأن الأجهزة الكهربائية الأخرى، فيه الكثير من القطع التي تولد حرارة أثناء عملية التشغيل مما يؤدي إلى ارتفاع درجة الحرارة داخل الحاسوب بمعدلات أعلى من البيئة المحيطة له، لذا يتم تجهيز الحاسوب بمراوح داخلية تعمل مع بداية التشغيل، لغرض تقليل درجة الحرارة للمعدل المقبول، و ارتفاع درجة الحرارة الخارجية إلى أكثر من المعدلات الموصى بها (26-33) درجة مئوية قد يؤدي إلى تضرر الحاسوب.

2- عوامل الاهتلاك والتآكل:

يعد الماء والأملاح من المواد الخطرة على الحاسوب ويجب تجنب الحاسوب الأشياء التالية:

- انسكاب الماء أو إي سوائل أخرى.
- الترشيح الناتج عن تسرب المياه الرطبة إلى داخل الحاسوب.
- فيضان المياه ودخول الماء إلى الحاسوب.
- نتيجة تراكم الأملاح بسبب تعرق جسم الإنسان.
- أكسدة نقاط الدارات وبالتالي تفقد وظيفتها في وصل الدارات مما يعطل الحاسوب.

كما أن هناك عوامل بيئية وخارجية وهي دائمة الحدوث، وتراكمها يؤدي إلى مشاكل لأجهزة الحاسوب ومكونات نظم المعلومات بشكل عام وقد ذكر منها: الغبار، المجال المغناطيسي، تذبذب الطاقة، .. إلخ

ثالثاً: تهديدات الموارد البشرية

ناهيك عن أخلاقيات الموظف وأهليته عند تعيينه يجب الاستمرارية في مراقبته لأن التغيير السلوكي متوقع في أي وقت ولحظة، لذلك تشمل التهديدات التي تصدر من المتعاملين مع نظم المعلومات التالي: (علي، 2006، صفحة 12)

1- التصرفات الخاطئة من قبل المتعاملين

وهي أفعال تؤدي إلى حدوث أخطاء ومشكلات عند تعاملهم مع هذه أنظمة المعلومات، ويعود ذلك إلى عدة عوامل منها قلة الخبرة والتدريب الكافي للعمل في النظام ومن هذه الأفعال: (عرض معلومات حساسة، إدخال بيانات خاطئة، حذف البيانات أو تعديلها عن طريق الخطأ، تخزين البيانات في مواقع غير صحيحة).

2- الأفعال المتعمدة (المدروسة)

تضم هذه المجموعة المهددات التي تهدف بصورة رئيسية إلى إلحاق الضرر بمنظمات الأعمال وأنظمة معلوماتها ومواردها. وتضم الأنواع التالية: (أفعال التعدي المقصودة، أفعال الابتزاز المقصودة، أفعال التخريب المقصودة، أفعال السرقة المقصودة، ..).

عندما لا توجد سياسة أمن معلومات لمنظمة الأعمال تتصل بإعداد وحفظ نسخ إضافية مساندة لملفات المعلومات والبرمجيات التي تمتلكها، فإن منظمة الأعمال سوف تتحمل نفقات وخسائر واضحة ترتبط بالوقت والجهد والمال الذي ينفق في إعادة إنشائها من جديد.

المطلب الخامس: حماية أنظمة وشبكات المعلومات

تعتبر حماية المعلومات وأنظمتها من المواضيع الحساسة وبالغة الخطورة لذلك نجد المنظمات المعاصرة تسعى جاهدة إلى الحصول على نظام أمن معلومات إلكتروني فائق الدقة والحدثة، وفيما يلي سوف نعرض أهم الوسائل التي يمكن بموجبها تحقيق الحماية من المشاكل

أو التهديدات والاختراقات التي يمكن أن تتعرض لها أنظمة وشبكات المعلومات، أو العمل على تجنب حدوث تلك الاختراقات على أقل تقدير.

الفرع الأول: كلمات المرور Pass Words

كلمة المرور (السر) هي عبارة عن مجموعة من الحروف و/أو الرموز و/أو الأرقام المتتالية التي يقوم المستخدم بإدخالها إلى الحاسب، ويقوم الحاسب بفحص هذه الحروف ومطابقتها مع الكلمة المخزونة به، فإذا وجدها مطابقة فإنه يسمح للمستخدم بتنفيذ جميع العمليات المصرح له بها. وعند اختيار كلمة المرور يراعى أن تكون سهلة التذكر بالنسبة للمستخدم المصرح له بالدخول إلى النظام كما يراعى صعوبة التعرف عليها بواسطة المتطفلين عن طريق التخمين وكلما زاد عدد حروف كلمة المرور كلما فشل احتمال التعرف عليها واكتشافها بالتخمين أو عبر برمجيات.

ونظراً لأهمية كلمة المرور يجب علينا أن نحرص عليها وعند إختيارها يجب مراعاة عدة أمور هي: (حسين، 2012، بتصرف)

- إختيار كلمة مرور صعبة ولا يسهل تخمينها.
- عدم إطلاع الغير عليها.
- تغييرها بشكل دوري.
- لا تجعل كلمة المرور كلمة واحدة مثل ragab.
- لا تضمن كلمة المرور بيانات شخصية عنك مثل تاريخ الميلاد.
- لا ينبغي أن تقل كلمة المرور عن عشرة خانات.
- إجعل كلمة المرور خليطاً بين الحروف والأرقام والرموز.

الفرع الثاني: جدران الحماية : Firewalls

أو بتسمية أخرى جدار النار، وهو عبارة عن جهاز أو تطبيق، يتم وصله بالخادم، وعند مصافي الشبكة، كل حسب احتياجاته، وهو النظام أو مجموعة من الأنظمة التي تعمل على تقوية السيطرة إلى الوصول عند استخدامها كجدار ما بين اثنين من شبكات العمل، وغالبا ما يستخدم لعمل حدود ما بين الإنترنت الداخلي الخاص بالشركة مع الإنترنت.

ويعرف أيضا أنه جهاز أو برنامج يفصل بين المناطق الموثوق بها في شبكات الحاسوب، ويكون أداة مخصصة أو برنامج على جهاز حاسوب آخر الذي بدوره يقوم بمراقبة العمليات التي تمر بالشبكة ويرفض أو يقرر أحقية المرور ضمن قواعد معينة. (حسين، 2011، ص 192) أما بالنسبة لأشكال الجدار الناري، فهي تأتي على نوعين: (Royer J. , 2004, p. 61)

-برامج: وهنا يكون الجدار الناري عبارة عن برنامج يتم تنزيله على الحاسب.
-أجهزة: وهو عبارة عن علبة أو صندوق مزود بوصلين اترنت، هاته العلبة تضم في نفس الوقت حاسب وبرنامج.

الفرع الثالث: التحديث التلقائي Automatic Update

نجد نوعين من التحديثات: التحديث الآلي عن طريق قيام البرنامج المثبت في الحاسوب بالاتصال بالشركة الأم للتحقق من وجود أي تحديثات، فإذا ما وجد أي منها بادر البرنامج بتنبيه المستخدم إلى ذلك، ويتطلب هذا اتصال الحاسوب بالانترنت، أما الثاني فهو التحديث اليدوي والذي يكون بمبادرة من المستخدم الذي عليه الذهاب إلى الموقع الإلكتروني للشركة المصنعة للبرامج ويقوم بتحميل التحديثات اللازمة. (القحطاني، 2009، ص 99-100)

وتعمل الشركات عادة على إيجاد التحسينات المستمرة لسد نقاط الضعف في هذه البرامج والأنظمة، وهذه التحسينات تتاح دائماً فيما يعرف بالتحديثات، ومن هنا تأتي أهمية أن يقوم

الشخص بعمليات التحديث الدائم للبرامج والأنظمة التي يتبناها في جهازه الشخصي على المستوى الفردي وعلى مستوى البرامج والأجهزة المستخدمة في شبكات المعلومات. (الأمير، 2005، صفحة 198)

الفرع الرابع: التشفير Encryption :

يعرف التشفير بأنه عملية تشكيل البيانات باستخدام خوارزمية Algorithm معينة تسمى المفتاح key تصبح بها غير قابلة للقراءة إلا بعد استخدام الخوارزميات لفكها، ويتم عادة تشفير البيانات قبل إرسالها عبر الشبكة وذلك لضمان سلامة وصولها دون التعرض لأي عمليات تجسس أو تحريف لمضمونها، على أن يتم فك الشفرة لدى مستقبل الرسالة باستخدام مفتاح فك الشفرة. (Grote, 2000, p. 175)

ويمكن قراءة البيانات المشفرة واضحة من قبل أي شخص يعرف مفتاح الشفرة. ويتم في بعض الأحيان فك الشفرة من قبل آخرين والتعرف على مفتاحها، وكلما كان مفتاح الشفرة طويل كلما كان من الصعب كسره أو فكها، (العصيمي، 1998، ص 188-189) والتشفير نوعان:

1-التشفير المتماثل Encryption Symmetric :

يستخدم فيه المفتاح نفسه للتشفير وفك الشفرة، وبذلك فإن المفتاح يكون معروفاً من قبل كل من مرسل الرسالة ومستقبلها، ولا يتم إرسال المفتاح مع الرسالة ولكنه يرسل بوسيلة أخرى. وحرصاً على حماية سرية المفتاح وعدم اطلاع الغير عليه عند إرساله إلى مستقبل الرسالة، فقد استخدمت كتب للأكواد Secure code book ، وتتضمن قائمة بمفاتيح التشفير التي يجب ان تستخدم بطرق محددة، فعلى سبيل المثال فإن أي رسالة ترسل يوم الأربعاء يتم استخدام مفتاح a لفك شفرتها. وتفقد كتب الشيفرة قيمتها إذا ما سرقت لأن ذلك يعني كشف المفتاح من قبل الغير. (سعيد، الصفحات 10-11)

2-التشفير غير المتماثل: Asymmetric Encryption

يستخدم فيه مفتاحان لكل مستخدم، أحدهما مفتاح عام public key معروف من قبل الآخرين حيث يسجله الشخص عادة مع توقيعه على البريد الإلكتروني وفي حالة الرغبة في إرسال رسالة مشفرة إلى ذلك الشخص يتم استخدام ذلك المفتاح العام لكتابة الشفرة، أما لفكها فيستخدم مفتاح خاص private key لايعرفه سوى المستقبل نفسه، ويستخدمه لفك الشفرة المكتوبة باستخدام مفتاحه العام.

وعلى الرغم من ارتباط كل من المفتاح العام والخاص ببعضهما إلا أن أي منهما لا يدل على الآخر مطلقاً، فلا يمكن الاستدلال على المفتاح الخاص من خلال العام أو العكس. (Minasi, 1999, pp. 571-574)

الفرع الخامس: التخزين الاحتياطي Backup

النسخ الاحتياطي Backup هو عمل نسخ إحتياطية من محتويات الحواسيب أو شبكات المعلومات وحفظ هذه النسخ الاحتياطية في مكان آمن بعيد، بحيث يمكن الرجوع إليها في حالة حدوث أعطال أوحوادث وكوراث للشبكة وتدميرها لأي سبب كان، وعادةً ما يتم أخذ هذه النسخ بشكل دوري وفق النظام المتبع على الشبكة أسبوعياً أو شهرياً أو حتى يومياً، كما أنه في أغلب الأحوال يتم أخذ هذه النسخ بطريقة آلية من النظام نفسه في وقت محدد. (الغثير، 2008، صفحة 38)

وتعد هذه الطريقة من أهم وأسهل الطرق التي يمكن من خلالها الحفاظ على سلامة المعلومات الخاصة بشبكات المعلومات وخاصة في حالة التدمير الكامل للشبكة أو اختراقها بهدف محو وتدمير البيانات والمعلومات المتاحة عليها، وتكون في هذه الحالة النسخ الاحتياطية هي المكان الآمن لمحتويات الشبكات، وأخذ النسخ الاحتياطية من محتويات شبكات المعلومات

تعد من أجدديات الأمن والسلامة للمعلومات والشبكات أي أنها من بديهيات العمل في مجال حفظ شبكات المعلومات.

ويقدم المختصون في مجال شبكات المعلومات والنظم عدة نصائح يجب على الفرد إتباعها عند القيام بعمل نسخ احتياطية من محتوى شبكات المعلومات وهي: (عطيات، 2004، ص 122)

- 1- حفظ النسخ الاحتياطية Backup في مكان بعيد وآمن وسري، ويفضل أن يكون المكان بعيداً عن مقر الشبكة الأم أو المؤسسة المالكة للشبكة تفادياً لضياع هذه النسخ.
- 2- اختيار وسائط تخزين ذات جودة عالية تقاوم عوامل الزمن ولا تتقادم تكنولوجياً بسرعة.
- 3- القيام بعمليات النسخ الاحتياطي بشكل دوري وفقاً للسياسة المتبعة والإجراءات الخاصة بالمؤسسة المالكة لشبكة المعلومات، وفي كل الأحوال ينبغي ألا تزيد المدة عن شهر.

المطلب السادس: نماذج المعايير العالمية لأمن المعلومات

يقوم أمن المعلومات بدور هام في حماية أصول المنظمة، في مواجهة حوادث أمن المعلومات، مثل اختراق وتعطيل وقرصنة المواقع والخادم وتسرب البيانات والمعلومات.

كما سبق إليه القول فإنه لا يمكن ضمان حماية بنسبة 100 % في كل الوقت، ولكل أصول المعلومات، لذلك تستخدم المعايير القياسية لتحقيق المستوى الملائم من أمن المعلومات، فمعايير أمن المعلومات تؤكد وجود مستوى معين من حماية المعلومات، وضمان استخدام موارد الحوسبة بشكل صحيح، وتبني أفضل الممارسات في أمن المعلومات بمجموعة محددة من القواعد والشروط والمتطلبات والمكونات والأداء وإجراءات والتخطيط وتنفيذ العمليات والقياسات الكمية. (بسيوني، 2016، الصفحات 66-67)

تتنوع هذه المعايير وتختلف فمنها ما يشجع استخدامه على نطاق واسع مثل عائلة معايير أمن المعلومات ISO/ IEC 27000، ومعايير أهداف تحكم المعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة (كوبيت) COBIT، ومعيار مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ITIL، ومعايير المعهد

الوطني للمعايير والتكنولوجيا NIST ، ومعايير شبكة ووكالة أمن المعلومات الأوروبية ENISA ، ومتطلبات الإمتثال التنظيمي ذات الصلة مثل ساربينز أوكسلي Sarbanes-Oxley ، وقانون التأمين الصحي والمحاسبة HIPAA ، ومعايير معالجة أمن المعلومات الفيدرالية الأمريكية FIPSPUB 200 ، ومعايير المعهد الوطني الأمريكي للمعايير والتقنية، وغيرهم من المعايير والمعايير الخاصة والقوانين، يوفر هذا المطلب عرض لأهم هذه المعايير:

الفرع الأول: معيار أهداف تحكم المعلومات والتكنولوجيا ذات العلاقة (COBIT)

هو اختصار لـ: The Control Objectives for Information and related Technology وهو معيار إطار تحكم ربط تكنولوجيا المعلومات بمتطلبات العمل وتنظيم أنشطة تكنولوجيا المعلومات في نموذج العملية المقبولة وتحديد الموارد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات، وأهداف الرقابة الإدارية التي ينظر فيها، تم بناء المعيار بواسطة معهد حوكمة تقنية المعلومات (ITIG) IT Governance Institute في عام 1995 وهو الآن في النسخة الرابعة، وتتكون من سبعة أجزاء رئيسية: (الكردي، 2017)

1-لنظرة التنفيذية Executive overview ؛

2-إطار الكوبيت COBIT framework ؛

3-التخطيط والتنظيم Plan and Organize ؛

4-الاكتساب والتنفيذ Acquire and Implement ؛

5-التسليم والدعم Deliver and Support ؛

6-الرصد والتقييم Monitor and Evaluate ؛

7-الملاحق Appendices، بما في ذلك المعجم أو المصطلحات.

والكوبيت هو مجموعة من المواد التوجيهية الدولية تستخدم لحوكمة تقنية المعلومات وكذلك تتيح للمديرين سد الفجوة بين متطلبات الرقابة والقضايا التقنية والمخاطر التجارية. واستناداً إلى أبرز النقاط في الكوبيت تبين أنه يركز على مخاطر محددة حول أمن تكنولوجيا المعلومات بطريقة بسيطة لمتابعة وتنفيذ المنظمات الصغيرة والكبيرة.

الفرع الثاني: معيار ITIL

هو اختصار لـ: The Information Technology Infrastructure Library ويسمى أيضاً إيزو 20000 ، هو عبارة عن مجموعة من أفضل الممارسات في مجال إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM)، ويركز على خدمة عمليات تقنية المعلومات ويعتبر الدور الرئيسي للمستخدم.

وقد تم بناؤه بواسطة مكتب المملكة المتحدة لتجارة الحكومة وإدارة خدمة التقييم الذاتي يتم العمل عن طريق وضع استبيانات على الإنترنت استبيان التقييم الذاتي يساعد على تقييم إدارة المناطق التالية: (الكردي، 2017)

- 1- إدارة مستوى الخدمة Service Level Management؛
- 2- الإدارة المالية Financial Management؛
- 3- إدارة بناء القدرات Capacity Management؛
- 4- إدارة استمرارية خدمة Service Continuity Management؛
- 5- إدارة التوفر Availability Management؛
- 6- مكتب الخدمات Service Desk؛
- 7- إدارة الحوادث Incident Management؛
- 8- إدارة المشكلة Problem Management؛
- 9- إدارة التكوين Configuration Management؛
- 10- إدارة التغيير Change Management؛
- 11- إدارة الإصدار Release Management؛

الفرع الثالث: لوائح وقوانين ومعايير ومبادئ توجيهية بأمن المعلومات

يمكن تلخيص لوائح وقوانين ومبادئ الخاصة بأمن المعلومات فيما يلي: (بسيوني، 2016، ص 68-69)

- 1- قانون سوكس SOX أو قانون ساربنيز أوكسلي Sarbanes-Oxley للحماية عن طريق تحديد دقة وموثوقية نظام الإفصاح أو التعريف ويتطلب أن يحتوي كل تقرير

سنوي للمؤسسة على تقرير للرقابة الداخلية وتقييم فاعلية هيكله وإجراءات المراقبة الداخلية من جهة إعداد التقارير مع تحقق السيطرة على تكنولوجيا المعلومات عند إعداد التقارير المالية.

2- قانون COSO مختصر لـ committee of sponsoring organizations of the tread way commossion وهو إطار يبدأ بالضوابط الداخلية ليساعد في تحسين وسائل السيطرة على المؤسسات والمنظمات والشركات، من خلال تقييم فاعلية الضوابط الداخلية، ويحتوي على مراقبة البيئة خاصة السلامة داخل المنظمة، وإدارة السلطات والمسئوليات، تقييم المخاطر التي تتعرض لها المنظمة وتحديدها، مراقبة الأنشطة والسياسات والإجراءات، مراقبة المعلومات المهمة لرجال الأعمال وقنوات الإتصال وقنوات الرقابة على الموظفين.

3- قانون قابلية ومساءلة التأمين الصحي HIUPAA يهدف إلى تحسين قابلية واستمرار التأمين الصحي، والرعاية الصحية، ومكافحة الاحتيال، وسوء المعاملة بتحديد معايير أمن المعلومات الرعاية الصحية، ونظم سجلات المعلومات الصحية، والتكاليف وتدريب الموظفين.

4- القانون الفيدرالي لإدارة أمن المعلومات FISMA لتطوير وتوثيق وتنفيذ أمن المعلومات ونظم المعلومات وتوفير تقييم المخاطر الدوري للمعلومات ونظم المعلومات التي تدعم عمليات وأصول المنظمة، تخطيط وتوفير أمن شبكات ونظم المعلومات، تدريب العاملين على الوعي الأمني.

5- المعايير الفدرالية لمعالجة المعلومات FIPS سلسلة وثائق المعايير والمبادئ التوجيهية المعتمدة والمتاحة وتتناول: تحكم الوصول، التوعية والتدريب، التدقيق والمساءلة، التصديق والاعتماد وتقييمات الأمن، الحماية المادية والبيئية، أمن العاملين، حماية الوسائط.

الفرع الرابع: معايير أمن المعلومات إيزو ISO/ IEC

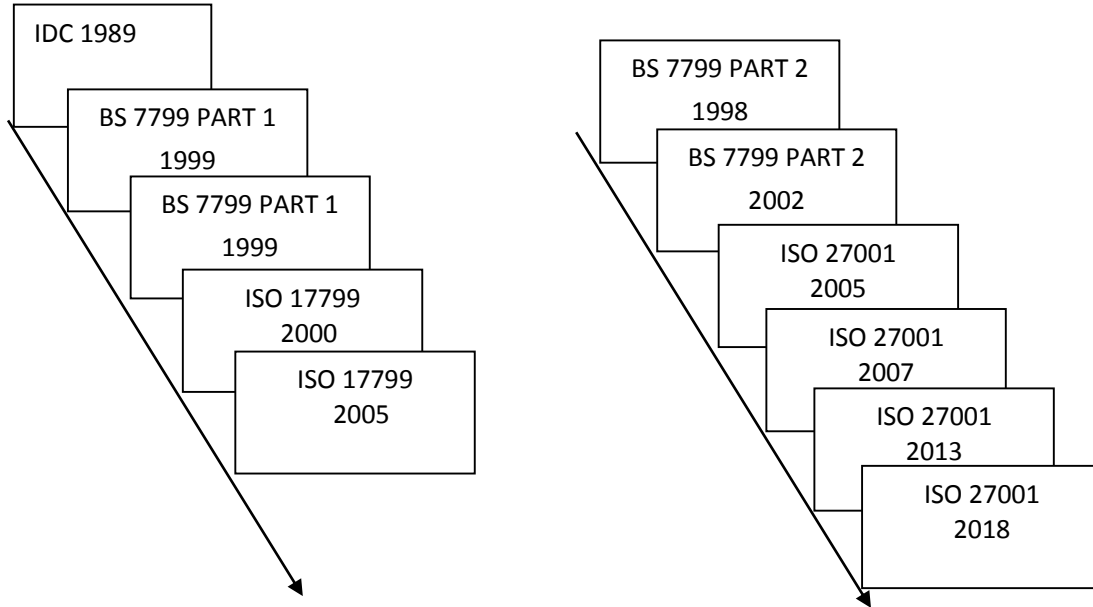
المنظمة الدولية للمعايير (إيزو) International Organization for Standardization هي منظمة تعمل على وضع المعايير، وبالرغم من أن الأيزو تعرف عن نفسها كمنظمة غير

حكومية، ولكن قدرتها على وضع المعايير التي تتحول عادة إلى قوانين تجعلها أكثر قوة من معظم المنظمات غير الحكومية. (صالح عوض الله، 2018، صفحة 59)

وتتمثل جهودها بعمل مواصفات ومقاييس موحدة ومقبولة من كل الأطراف والدول، لتقييم جودة المنتجات، والخدمات المتبادلة، تحت ضوابط ومقاييس تحقق الجودة، في ظل تحرير التجارة الدولية في شتى المجالات، ومن أهمها إدارة الجودة والبيئة والسلامة والمختبرات وسلامة الغذاء وأمن المعلومات وغيرها من المجالات.

حيث يرجع أصل هذه المعايير إلى قيام وزارة التجارة والصناعة البريطانية بإنشاء فريق عمل لإنتاج مدونة ممارسة المستخدم عام 1989، وكان هذا المعيار لائحة من التحكمات في الأمن مناسبة وطبيعية وهي عبارة ممارسات جيدة تنطبق على التكنولوجيا والبيئة، واستمر تطور هذه المعايير حتى وصلت إلى الإسم النهائي، حيث يعرض الشكل التالي بداية تطوير معايير عائلة ISO 27000. (بسيوني ع.، 2016، الصفحات 69-70)

الشكل رقم 4.1 : تطور معايير ISO 27001 منذ نشأتها إلى اليوم



المصدر: عبد الحميد بسيوني، 2016، مع تصرف الباحث.

تعتبر عائلة الإيزو 27000 هي المسؤولة عن جودة أداء أنظمة إدارة أمن موارد المعلومات، أو اختصاراً أمن المعلومات التي أصبح أحد الدوائر الهامة (التخصصات في برامج علوم نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات) هذا التوجه يركز على الجوانب النظرية والعملية في المشروعات التي تؤكد على حماية السرية، والسلامة والتكاملية، وتوفير المعلومات، فالمعلومات اليوم أصبحت تشكل مورداً أساسياً تنافسياً حساساً إلى جانب رأس المال البشري ورأس المال المادي. (سليم، 2018، الصفحات 100-101)

ظهر تعبير نظم إدارة أمن المعلومات ISMS رسمياً كأحد معايير الجودة، وأحد مكونات النظم الإدارية مع ظهور معيار ISO/IEC 17799 سنة 2005، ويحتوي على 133 بنية معيارية مصنفة تحت 11 عنواناً رئيسياً، وبعد ذلك تطور إلى معيار ISO/IEC 27002 وهو أحد أفراد عائلة نظم إدارة أمن المعلومات المعيارية 27000، حيث معيار:

- 27001 يحدد متطلبات المفهوم الرئيسي لنظام إدارة أمن المعلومات في المنظمة وتنصب هذه المتطلبات على تصميم أنظمة أمن المعلومات، تنفيذها، مراجعتها، والمحافظة عليها.
- 27002 يصف أهداف ضوابط أمن المعلومات والممارسات والضوابط الجيدة.
- 27003 يتضمن دليل كيفية إدخال أنظمة إدارة المعلومات موضوع التنفيذ.
- 27004 يحدد التدابير اللازمة لإدارة أمن المعلومات.
- 27005 يحدد مواصفات إدارة أخطار أنظمة إدارة أمن المعلومات.
- 27006 لمنح شهادة إيزو في أمن المعلومات.
- 27007 دليل مراجعة أنظمة إدارة أمن المعلومات.
- 27008 مراجعة الضوابط الأمنية الفنية.
- 27009 يقدم نصائح تطبيق المعايير للتطبيقات الخاصة بقطاعات محددة.
- 27010 يقدم توجيهات بشأن إدارة أمن المعلومات للقطاعات والاتصالات المشتركة بين المنظمات.

المبحث الثاني: الإطار العام لأداء منظمات الأعمال

في وقت كانت بيئات الأعمال تشهد استقرارا نسبيا، وكان هذا يعني في بعض منظمات الأعمال الإستقرار والثبات والإرتياح الداخلي وتفضيل الواقع الراهن، لكن مع تصاعد مستويات التعقيد والتنافسية بشكل سريع، أصبحت مهمة قيادة منظمات الأعمال بشقيه السلعي والخدمي، وعوامل نجاحها، وقابليتها تواجه تحديات وتهديدات مستمرة، لهذا تستخدم المنظمات الرائدة الإنتاجية منها أو الخدمية الأداء لغرض التوصل إلى تبصر واضح في فاعلية وكفاءة برامجها وعملياتها وأفرادها، وإصدار الأحكام بشأنها، لذلك فإن الأداء يعتبر من المرتكزات الأساسية لوجود منظمة الأعمال، ورغم أن الأداء يمثل الفرض الضمني أوالصريح لأغلب عمليات منظمات الأعمال، إلا أنه لا يزال يعتريه التطور والتغيير كمفهوم أساسي ومهم، فالجميع يبحث عن الإرتقاء بأداء منظماتهم من خلال تطوير معايير ومقاييس أكثر دقة وشمولية، حيث أن التحديات المعاصرة لمنظمات الأعمال تتطلب إدارة متكاملة للأداء، وتتضمن توجهات وطرق وأساليب وآليات تعطي الإمكانية لمعرفة أكثر عمقا لتحديد واقع المنظمة الحالي وتوجهاتها المستقبلية.

المطلب الأول: ماهية الأداء

سنقوم في هذا المطلب بتناول مفهوم الأداء performance وأن نتتبع تطوره التاريخي ونعرج على مفهوم التميز في الاداء.

الفرع الأول: نظرة تاريخية للأداء

يمكن تلخيص النظرة إلى الأداء باختلاف المدارس والنظريات التي كانت سائدة في كل مرحلة من المراحل التاريخية لتور الفكر التنظيمي كما يلي:
فالمدرسة البيروقراطية التي تمثلت بأفكار "ماكس فيبر" نظرت إلى الأداء من خلال المعيارية والنمطية في الأداء المحدد سلفا.
أما مدرسة الإدارة العلمية نظرت إلى الأداء من خلال تتميط الأداء الفردي وتخصيص المناقشات لتحسين الأداء ورفع الإنتاجية من خلال دراسة الوقت والحركة.

ونتيجة المناداة بتحسين ظروف العمل والأجور وظهور مدرسة العلاقات الإنسانية تغيرت النظرة إلى الأداء حيث ركزت على أثر العوامل الاجتماعية والإنسانية وظروف العمل المادية على الأداء.

ومع ظهور المفاهيم الجديدة مثل: توسيع العمل وإثراءه تغيرت النظرة إلى الأداء من "الأداء سنتم مكافئته" إلى "الأداء هو المكافئة". وأصبح العاملون قادرون على النظر إلى الرضا والإشباع لحاجاتهم ليس فقط من خلال العمل وإنما من خلال الأداء العالي فيه حيث يعتبر هذا القول في التركيز أساساً لفهم المدخل الاستراتيجي للأداء الذي يعتبر الموارد البشرية إحدى الموارد التي تحتاجها المنظمة في عملية التخطيط الاستراتيجي. (الخنق، 2005، صفحة 35)

من جهة أخرى يرى (William & Mattord) أن البدايات الأولى للأداء تمحورت حول مجموعة من الاتجاهات أهمها: (Whitman & Mattord, 2002, p. 486)

أولاً: الإتجاه الإجتماعي السياسي:

في هذا الإتجاه جاء التركيز على الإهتمام بانعكاس الجوانب الإجتماعية والسياسية على أداء المنظمات الحكومية، حيث مثلت هذه المرحلة ظهور قيادات حكومية ذات شخصيات مرموقة ومعروفة على المستويات الوطنية للدول أو على المستويات المحلية، وازداد الإهتمام بالأداء وتحقيق نتائج ممتازة بوتائر متصاعدة وكان يحدو هذه القيادات أن يعاد انتخابها لتشغل المنظمات الحكومية المهمة أو تجد نفسها تخرج للعمل من الإطار المحلي إلى الإطار الوطني، وفي مرحلة متأخرة من هذه الحقبة كان الإهتمام منصباً على محاربة الفساد أو سوء الإستخدام للموارد، والتي ظهرت بسبب تراكم هذه الموارد وأهميتها من جانب أو محدودية القدرات لدى القيادات الجديدة لعدم نضج الخبرة والتجربة للبعض منها.

ثانياً: الإتجاه الفكري التطوري:

من المعلوم أن التطور الحاصل في مصطلح الأداء إعتد على بعدين أساسيين في هذا التطور وهما: فكري وفني، أخذ مجاله للتطبيق والتحسين بشكل ملحوظ في هذه المرحلة، وهكذا فإنه في إطار هذا الإتجاه يمكن الإشارة إلى ما يلي:

- المعرفة **Epistemology**: في البداية، كانت العلوم الاجتماعية في "الاطار التطبيقي" مهمة صعبة وقليلة. بسبب صعوبة معايرة وتقييس المفاهيم التي تطرحها، حيث مثلت

تلزم الطروحات، الساعية إلى ترشيد استخدام المفاهيم من خلال تطبيقات ميدانية لفحصها والتأكد منها، بداية لبروز دور مهم للتطبيقات الإحصائية والرياضية والمحاسبية المساعدة على القياس.

- **التفكير الإحصائي Statistical Thinking**: ركزت البحوث الإحصائية على تطوير أساليب تساعد في المجالات الاجتماعية، حيث تقلل الخطأ في المشاهدات الإحصائية والعينات، ومن ثم تطوير الاحتمالات وإحصاء الوصفي، وغيرها من الأساليب التي طورت من القياس والتحليل وانعكست إيجابيا في العلوم الاجتماعية. فقد ركزت التطبيقات الإحصائية في مجال الإدارة الإقتصاد وعلم النفس والاجتماع والسياسة وأصبحت أدوات القياس أكثر دقة في تحديد الأدوات المعيارية والقياسية، ففاءة العامل مثلت أهمية كبيرة في دراسات Fredirick Taylor، وفي دراسات Fisher Pearson وغيرهم من الباحثين.

- **العلوم الاجتماعية Social Sciences**: ساهم باحثون رواد في تطوير العلوم الاجتماعية منهم Adam Smith، John Stuart Mill الذين يعتبرون من مؤسسي على الاقتصاد مثلما يعتبر Augste Conte مؤسسا لعلم الاجتماع. يلاحظ أن مجمل المساهمات الأولية لتحسين فاعلية الإدارة جاءت من ترابط مفاهيم لعلوم اجتماعية عديدة منها الاقتصاد والاجتماع وعلم النفس والسياسة والقانون وغيرها، فموضوعات من قبيل العلاقات الإدارية بين المنظمات الحكومية والمراكز، الإدارة التنفيذية، ومحاربة الفساد، وإدارة الأموال وضعت لها الأسس الصحيحة التي ساهمت في تطور الأداء فيها.

ثالثا: إتجاه الأساليب الفنية والتطبيقات:

أصبح الأداء من النواحي الفنية ممكن التطبيق في بيئة عمل المنظمات، فهذه الجوانب الفنية لا تعنى فقط إبداعات في إطار قياس الأداء، وإنما بناء الأساليب المناسبة والتي شكلت حركة علمية إنطلقت إلى آفاق رحبة في القياس، ويندرج أدناه أهم تلك الأساليب:

- **المسوحات الاجتماعية Social Survey**، تعتمد نتائج المسوحات كمدخلات لإجراء تعديلات في الظروف الاجتماعية المدروسة من خلال المشاهدات الميدانية ثم تجري عمليات جمع البيانات لها بطرق مختلفة، وهكذا فإن رضا المجتمع عن عمل المنظمات

الحكومية وكذلك آليات الحكم المعتمدة ونتائج الأداء الحكومي وغيرها تجمع عنها حقائق وبيانات من مصادر متعددة مثل دراسة الوثائق للمنظمات الحكومية وتحليلها إلى المشاهدات الميدانية من خلال الإتصال لمباشر بالمواطنين، فالمعلومات هنا أكثر موضوعية وصدق لكونها مستوحاة من المعنيين بالأمر بشكل مباشر من خلال المسوحات المعتمدة.

- **الإحصائيات Statistics**: إن تطور الفكر الإحصائي من جانب وإستخدام المسوحات من جانب آخر ساهم في استفادة المنظمات الحكومية منها بشكل كبير. وفي البداية ركزت الإحصاءات على نتائج المسوحات التي يتم إجراؤها حول معطيات خاصة حدثت، ثم بعد ذلك مثلت تنبؤات لظواهر محددة. لقد تم توحيد جوانب عرض المعلومات والأساليب في هذه الإحصائيات ووضعت لها معايير محددة لتساهم في فهم أفضل عند دراستها وتحليلها.

- **المحاسبة ومحاسبة التكاليف Accounting and Cost Accounting**: لقد كان الهدف من الركود للمحاسبة ومعطياتها مبني على أساس العلاقة القوية بين محاسبة التكاليف على وجه الخصوص والأداء، فالبدائية كانت من خلال الاهتمام بوضع الموازنات الخاصة بالأنشطة في ضوء تطبيق معين ومحدد، يقود إلى تحقيق نتائج وأهداف مرغوبة.

- **الكشوفات والعروض الإيضاحية Exposition**: كانت الإدارات الحكومية والمحلية وإدارات بعض المدن الأوربية اكبيرة تجري عروض يتم المشاركة فيها من قبل العديد من الجهات، يتم استعراض العديد من الكشوفات والمعلومات المتعلقة بالتوسع في التوظيف والإستثمار وكذلك الصحة العامة والسلامة والتعليم والأموال العامة والإحصائيات الأخرى. وهكذا جاءت هذه العروض وكانها تقييم موضوعي لأداء الأجهزة الحكومي، وهي تحاكي إلى حد كبير تقارير الأداء العام والتفصيلي في الإدارة المعاصرة.

- **تحليل السياسة Policy Analysis**: إن هذا التحليل للسياسة لا يخلو من وجود ضمني أو صريح لمؤشرات الأداء في المنظمات الحكومية. فمن الطبيعي أن تكون هناك علاقة

بين هذا التحليل والمسوحات والإحصائيات المؤدية إلى تزويد المحللين قبل أو بعد الإنجاز لهذه السياسات، الأمر الذي ساهم في ترشيد السياسات المعتمدة وتحقيق نتائج أداء أفضل للمنظمات.

- **معدلات التوظيف Employee Ratings:** إن القياسات التي طورت من قبل المنظمات والمكاتب التي تشكلت لا تعنى فقط بالمؤشرات العامة للأداء الحكومي بل شملت أيضا مؤشرات التوظيف الفردي. فتطور الأداء في الأجهزة الحكومية والمنظمات ينعكس على نسب التوظيف، كما أن تطوير وتحسين الأداء الفردي يساهم في زيادة قدرة المنظمة على تقديم أفضل الخدمات وتحقيق أفضل النتائج.

- **الإدارة العلمية Scientific Management:** إن الإدارة انبثقت من الجهود المنظمة لإستخدام المبادرات الاقتصادية الهادفة إلى تحسين كفاءة أداء العاملين من خلال العديد من الأبعاد من بينها النواحي التنظيمية والإدارية. ومن الملاحظ أن مفاهيم الإدارة العلمية بدأت تعمم باستخدامها بالمنظمات الحكومية لتحسين كفاءة استخدام الموارد والارتقاء بالانتاجية، وخلال هذه الفترة بدأت المنظمات الكبيرة تطور مؤشرات معقدة للانتاجية وتحسينها، فالعديد من هذه المؤشرات أنتت بالافكار والطروحات التي جاءت بها الإدارة العلمية.

- **بطاقة الأهداف Score Card:** لبطاقة الأهداف فوائد جمة في مقدمتها دورها المتصاعد في قياس الأداء بأسلوب كمي محدد. وبطاقة الاداء تعنى أي وسيلة مثل المسوحات او آليات التدقيق والتي لها القدرة على إعادة تسجيل مؤشرات الأداء في إطار النظام المستخدم لتلك البطاقة. وفي العادة تكون البطاقة متكونة من عناصر عديدة تقاس في نقاط تعكس أهميتها النسبية في إطار المجموع.

الفرع الثاني: مفهوم الأداء

يعتبر الأداء العامل الأهم لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين، في إطار منظمات الأعمال، كما أن البحوث والدراسات في مجال نظرية المنظمة والإدارة تهدف إلى إيجاد الآليات والنماذج والفلسفات والنظريات الإدارية القادرة عند التطبيق أن تجعل من الأداء

حالة تميز منظمات الأعمال، وهي تنافس بعضها البعض، ولا تخلو نظرية إدارية أو تنظيمية من وجود فرض ضمني أو صريح يربطها بالأداء التنظيمي. فالإتجاهات التقليدية في الإدارة تبحث عن الأداء المتميز، من خلال توجهات وتأكيد على ممارسات تصب باتجاه تعظيم الأداء، وكذلك الإتجاهات الحديثة الأخرى. (نضال، 2011، صفحة 64)

إن مفهوم الأداء يعتبر من المفاهيم التي حازت على نصيب وافر من الإهتمام والبحث في الدراسات الإدارية عامة والموارد البشرية خاصة، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، ولقد حظي هذا المفهوم بأهمية كبرى في المؤسسات، لذا نال ولا يزال الإهتمام المتزايد من قبل الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة، وهذا من منطلق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود منظمات الأعمال، كما أنه يعتبر العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق هدف المنظمات الرئيس ألا وهو البقاء والإستمرارية، ويتصف الأداء بكونه مفهوماً واسعاً ومتطوراً، كما أن محتوياته تتميز بالديناميكية، نظراً لتغير وتطور مواقف وظروف المؤسسات وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية، وقد أسهمت هذه الديناميكية في عدم وجود إتفاق بين الكتاب والدارسين لمفهوم الأداء، ويرجع ذلك إلى إختلاف المعايير المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه. (الكبيسي، 2006، صفحة 76)

ويشير مفهوم الأداء إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرارية.

أولاً: تعريف الأداء:

التعريف الأول: يعرف أحمد سيد مصطفى الأداء على أنه " درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية"، يربط هذا التعريف الأداء بالقدرة على تحقيق الاهداف وهو متعلق بالفرق بين الهدف الفعلي والمخطط له، فكلما كان الفرق كبيراً قل الأداء وانخفض. (مصطفى، 2002، صفحة 415)

التعريف الثاني: "يعرف (ECCLEC 1991) الأداء على أنه: انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها. ويتفق هذا التعريف مع فكرة (Robins & Wiersema 1995) واللذان يعرفان الأداء بقدرة المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأمد". (زيدان، 2003، صفحة 396)

التعريف الثالث: يرى الكاتبان (Miller & bromily) أن الأداء: " انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بأفضل الطرق " ، إذا فالأداء يعتبر حاصل تفاعل عنصرين أساسيين هما الطريقة في استعمال موارد المنظمة (الكفاءة) والنتائج المحققة من الاستخدام (الفعالية). (حسن ع.، 2000، صفحة 231)

التعريف الرابع: تعرف المنظمة العربية للتنمية الإدارية الأداء على أنه : " المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية وهو يشتمل على ثلاثة إبعاد هي: أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة، وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة، وأداء المؤسسة في إطار البيئة الناشطة بها (اقتصادية، إجتماعية، ثقافية، تكنولوجية)، فهذا التعريف أبرز أهمية أبعاد الأداء. (ريغة، 2013-2014، صفحة 5)

التعريف الخامس: يؤكد هذا تعريف Macmenamin حيث يعتبر أن إعتداد المؤشرات والنسب المالية فقط كأداة و مقاييس لتقييم أداء المنظمة، لا يعطي الرؤية المتكاملة حول الأداء الكلي لها، و أنه من الضروري اعتماد أساليب غير مالية أيضا من أجل بناء نظام فعال لقياس الأداء الكلي للمنظمة. ويرى Holbech بأنه إذا تم الاهتمام بالأداء الشامل والكلي للمنظمة من قبل المدير سيكون أكثر ميلا لإيجاد التوازن بين الإهتمام المالي والعملياتي. (العطوي، 2010، ص 68-69)

ويتضح مما سبق تعدد تعريفات الأداء، وذلك ناتج عن اختلاف الكثير من الباحثين والكتاب في تحديدهم لمجالات الأداء وطرق قياسها، فمنهم من ينظر إلى أهداف أصحاب المصالح بوصفها مجالات رئيسة يجب على المنظمة قياسها كما يرى آخرون أن تحديد مجالات الأداء يعود إلى ما تهتم به بعض إدارات المنظمات التي تمثل أولوياتها، كما أن الاختلاف في مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه والتي يستخدمها المدراء والمنظمات، وعلى الرغم من هذا الاختلاف، فإن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها.

ثانيا: أبعاد الأداء:

يتكون الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، فكل منظمة تهدف إلى رفع آدائها عليها الجمع بين هذين العاملين؛ وبذلك سنقوم بتحليل المصطلحين على النحو التالي:

1-الفعالية (Effectiveness):

تعني الفعالية قدرة منظمات الاعمال على تحقيق الاهداف من خلال زيادة حجم المبيعات، وتحقيق رضا العملاء والعاملين داخل المؤسسة، وتنمية الموارد البشرية، ونمو الربحية. (Hall, 1972, p37)

قياس الفعالية: تقاس الفعالية بطريقتين:

الطريقة الأولى: تعتمد في القياس على عنصري النتائج المحققة والنتائج المتوقعة، ومن ثم:

$$\frac{R_m}{R_p} = \text{الفعالية (نسبة)}$$

حيث: Rm: النتائج المحققة. Rp: النتائج المتوقعة.

الطريقة الثانية: تركز على عاملي الإمكانيات المستخدمة والإمكانات المتوقعة لتحقيق النتائج أي:

$$\frac{M_m}{M_p} = \text{الفعالية (نسبة)}$$

حيث: Mm: الإمكانيات المستخدمة، Mp: والإمكانات المتوقعة لتحقيق النتائج.

2-الكفاءة (Efficiency):

تعرف على أنها: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات، والنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة". (Vincent, 2006, p. 7) من خلال التعريف فإن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدنية التكاليف أي استعمال مدخلات أقل.

قياس الكفاءة: تقاس الكفاءة بطريقتين أيضا:

الطريقة الأولى:

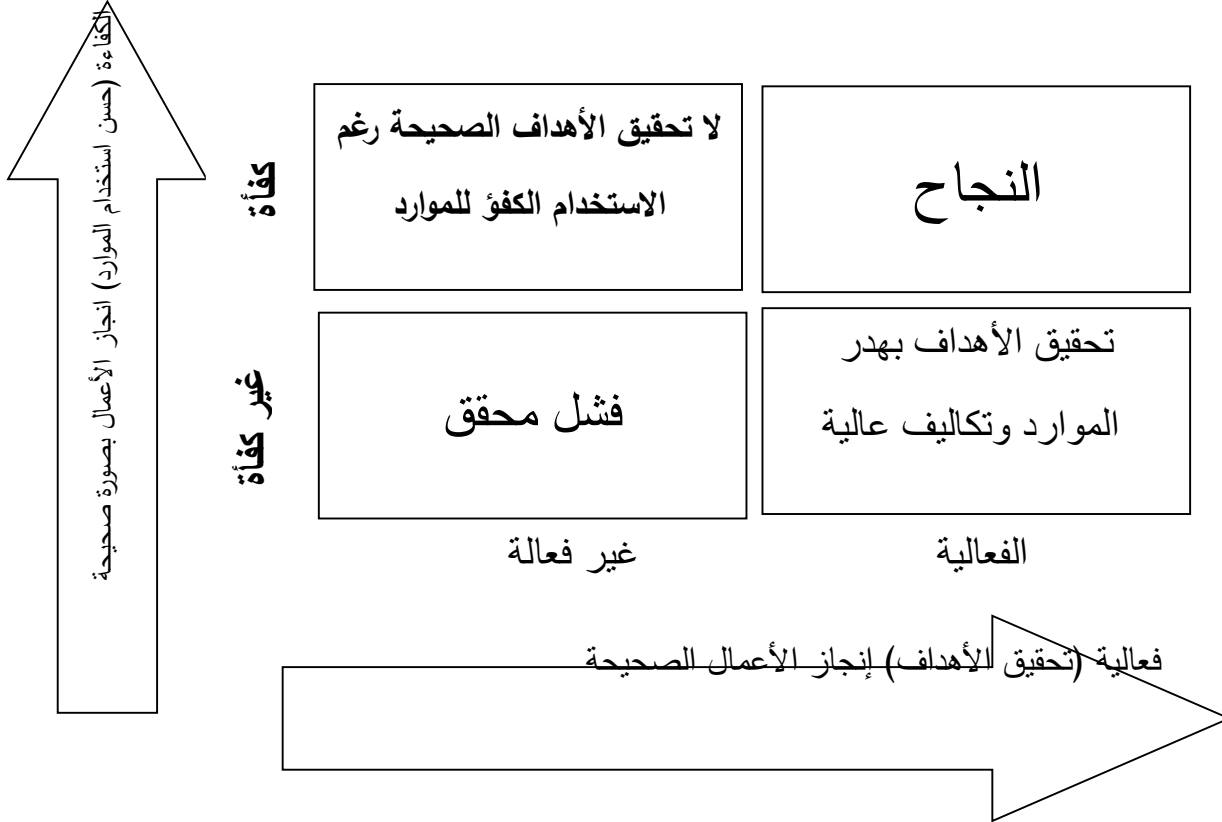
$$\text{الكفاءة (نسبة)} = \frac{R_m}{M_r} = \text{المخرجات / المدخلات.}$$

حيث: Rm: النتائج المحققة (الأهداف المحققة)، Mr: الموارد المستخدمة (الوسائل المستعملة) الطريقة الثانية:

$$\frac{R_p}{M_p} = \text{الكفاءة (نسبة)}$$

حيث: Rp: النتائج لمنتبأ بها، Mp: الموارد المنتبأ استخدامها لتحقيق النتائج المنتبأ بها.
والشكل رقم 06: يوضح مصفوفة الفعالية والكفاءة:

الشكل رقم 5.1 : مصفوفة الفعالية والكفاءة



Source : Thompson, John L, Strategic Management : awareness and Change , 2nd ed, Chapman and Hall Pub, 1994, p:160.

الفرع الثالث: مفهوم التميز في الأداء

لم يعد التميز في الأداء خياراً من الخيارات المطروحة أمام المنظمات الناجحة، بل أصبح ضرورة تفرضها العديد من الظروف والقوى الخارجية والداخلية، والتميز ليس له حدود أو موانع لكنه نمط أو فكر إداري يمكن أن نجده في أي منظمة تسعى لبلوغه، وقبل التطرق لتعريف الأداء المتميز لا بد من ذكر تعريف مجموعة من المصطلحات ذات العلاقة بالأداء والأداء الجامعي المتميز وإدارة التميز كما سيتم تسليط الضوء على تعريف الأداء المتميز ومفاتيحه.

أولاً: تعريف تميز الأداء

يعرف تميز الأداء أنه تلك حالة من التفرد في أداء عناصر المؤسسة المختلفة باعتبارها منظومة، وتفوقها على أداء غيرها من المؤسسات المماثلة في مجال العمل وظهوره بالصفات التي تميز المؤسسة وتبرزها وتعلي شأنها بالنسبة للمؤسسات الأخرى. (الدوري، 2010، صفحة 325) ويقصد بالأداء المتميز أعلى مستوى من مستويات الأداء التي يمكن أن ينجزه الافراد العاملون في المنظمة أو هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفعالة. (نور الايمان، 2020، صفحة 47)

كما التميز في الأداء يأتي من التميز في المعرفة التي تمتلكها مواردها البشرية التي تمثل محور الأعمال التي تمارسها المنظمات، كما أنه أكثر من مجرد انجاز الاعمال بشكل جيد، أو تجاوز النجاح، فهو يتعلق بالعاملين الذين يعملون بشكل مبدع ويلتزمون بإنجاز المهام الموكلة إليهم بشكل استثنائي. (الزيادي، 2014، صفحة 16)

وقد عرفت إدارة التميز بأنها : " القدرة على توفيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصالح المرتبطين بالمنظمة ". (السلي، 2002، ص4)

ثانياً: مفاتيح تميز الأداء

تتمثل في مجموعة من التوجيهات الإدارية التي تشترك في بناء وتنمية ثقافة تنظيمية محابية لفرص التميز والتفوق، وتعبر تلك التوجيهات الإدارية عن أنماط سلوكية متفوقة تستهدف توفير أفضل الظروف والآليات والأدوات للأداء الذي يلتزم بمواصفات ومتطلبات الجودة الشاملة والمتوافقة مع رغبات وتوقعات العملاء، وهي في الحقيقة تعبر عن وجهة نظر جديدة تهدف إبل استثمار أعلى مايتاح للمنظمة من موارد وتوظيفها بما يخدم العملاء المستهدفين ويحقق رضاهم عن منتجات المنظمة، وتوضح هذه المجموعة من المفاتيح أن الوصول إلى إدارة التميز ليس أمراً يسيراً يتحقق بالتمنى، ولكنه عمل شاق وجهد متواصل من جانب أفراد المنظمة جميعاً وعلى كافة المستويات.

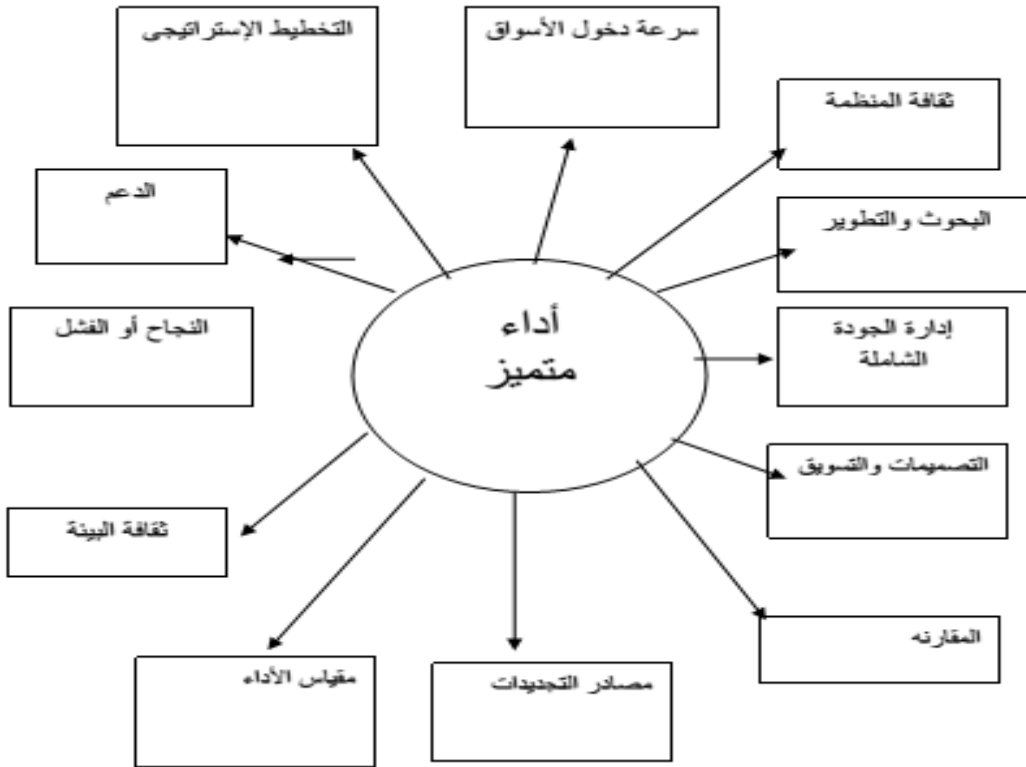
ويرى بعض الباحثين أن مفاتيح أداة التميز تتمثل في تبني وتوفير المتطلبات التالية: (جاد الرب، 2013، صفحة 121)

- 1- تنمية وتحفيز عملية الابتكار؛
- 2- تحقيق رضا العملاء؛
- 3- التركيز على الإدارة المالية السليمة؛
- 4- الالتزام بأخلاقيات وقيم العمل الإيجابية؛
- 5- بناء وتوظيف إدارة المعرفة؛
- 6- تفيل فرص التعلم التنظيمي؛
- 7- تنمية منهج التفكير المنظومي وإيجاد منهجية علمية لحل المشكلات واتخاذ القرار؛
- 8- التوجه بالنتائج؛
- 9- التركيز على العملاء؛
- 10- الإهتمام المتوازن باهتمامات أصحاب المصالح؛
- 11- ادماج المنظمة في البيئة المحيطة بها محليا ودوليا؛
- 12- الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المنظمة والمتعاملين معها.

وتضيف (مهديد، 2010، صفحة 55)

- 13- تنمية وتوظيف الرصيد المعرفي المتجدد للعاملين؛
 - 14- قيادة إدارية ناجحة تتميز بروح المخاطرة والتميز؛
 - 15- تحقيق النمو والنجاح ونتائج متميزة مقارنة بالمنافسين بالسوق؛
 - 16- توفر نظام معلوماتي متفوق وآمن يدفع بالمنظمة إلى التميز والإنفراد.
- وفقا للطرح أعلاه فإن إدارة التميز تتطلب وتبنى وتطبق جميع أفكار ومناهج وأساليب وإستراتيجيات تطوير وتحسين الاداء.

الشكل رقم 6.1 : كيفية الوصول للتميز كما اقترحه فريد النجار



المصدر: فريد النجار، إدارة الجودة الشاملة، الدار الجامعية الإسكندرية، 2007، ص480

المطلب الثاني: قياس وإدارة الأداء في عصر المعلومات

إن التطور الحاصل في نظم القياس وإدارة الأداء والانتقال من المنافسة في العصر الصناعي إلى المنافسة في عصر المعلوماتية وعلى وفق الحاجات المتزايدة من قبل الإدارات إلى معلومات غير مالية، فرض على نظم قياس وإدارة الأداء اعتماد إجراءات وأساليب قياس للجوانب غير المالية فضلاً عن الجوانب المالية، فالملاحظ أن النظم التقليدية لا تستطيع تزويد الإدارات بمعلومات غير مالية تخص على سبيل المثال زمن الغستجابة لطلب العميل، زمن انتقال المنتج أو مرحلة التصميم إلى مراحل الانتاج والتسليم ومستوى الجودة مقارنة مع منتجات منافسة في السوق ومستوى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة لهم، ومن هنا تطلب

الأمر البحث واعتماد نظم قياس وإدارة الأداء تأخذ كلا من المعلومات المالية وغير المالية (التشغيلية). (Kaplan & Norton, 1996, pp. 2-3)

الفرع الأول: تطور قياس الأداء

النصف الأول من القرن العشرين

لقد كان قياس الأداء موضع اهتمام منذ العصور القديمة، وتم توحيد تنفيذ هذه الأنشطة كممارسات إدارية من قبل المؤسسات الحديثة وإدخال أساليب مستمدة من الإدارة العلمية ودمجها في إدارة المؤسسات الكبيرة، ففي 1920 قدمت شركة DuPont مؤشر العائد على الاستثمار ROI كأسلوب لقياس الأداء، إضافة إلى شركة General Motors التي قامت بتطوير ممارسات المحاسبة الإدارية المبتكرة آنذاك، وبحلول 1925 تم تطوير العديد من الأساليب وتقنيات الأداء المالي المستخدمة اليوم كالتدفقات النقدية المخصومة، الدخل المتبقي، القيمة المضافة الاقتصادية، عائد التدفق على الاستثمار. (H. A. Bassioni, 2004, p. 42)

ففي هذه المرحلة كان مديرو المؤسسات يتخذون قراراتهم بناء على المعلومات المتعلقة بتكلفة تحويل المواد الخام إلى منتجات تامة الصنع، وكانت هذه المؤشرات لقياس الأداء المؤسسي تتعلق في معظمها مباشرة بإعداد التقارير المالية ومراقبتها، ولا يمكن ربطها بشكل واقعي بالخطط الإستراتيجية.

ومع ذلك، فإن أول نموذج قياس الأداء المسجل، Tableau de Bord الذي تم طرحه في 1930 في فرنسا من قبل المهندسين وقد سمي بلوحة القيادة بسبب تشابه وظيفي مع لوحة القيادة أو لوحة أجهزة القياس من سفينة أو طائرة، عملية تسعى إلى طرق جديدة لتحسين الإنتاج من خلال تطوير فهم أفضل لعلاقة السبب والنتيجة. (Julio Araujo, 2016, p. 227)

- من 1950 إلى 1970 :

تشير الخمسينيات إلى أول نمو مركز في نماذج قياس الأداء، ففي عام 1951 كلف Ralph Corner الرئيس التنفيذي لشركة جنرال إلكتريك، فريق عمل رفيع المستوى لتحديد أهم مقاييس

أداء المؤسسات فبالإضافة إلى الربحية، تضمنت القائمة حصتها في: السوق، الإنتاجية، المواقف، الموظفين، المسؤولية العامة والتوازن بين الأهداف قصيرة وطويلة الأجل. (Eccles, 1991, p. 132)

على الرغم من بداية ظهور مبادرات تدعو إلى توسيع مجال قياس الأداء إلا أن المقاييس المالية لا زالت هي المسيطرة في هذه الفترة، ففي 1960 قام مجموعة من الباحثون بتطوير نظام المحاسبة الإدارية التقليدية التي تركز على التدابير المالية مثل الميزانية التقليدية، والتكلفة وتحليل الفروق والربح حجم التكلفة، بحيث كان تركيز هذا النظام التقليدي هو رصد تكلفة المؤسسة.

وبصفة عامة فلقد كانت بدايات سنوات الخمسينات من القرن الماضي محطة مهمة لبداية عدم الرضا عن قياس الأداء القائم على أساس مالي وذلك لكون نظم القياس التي تركز على التكلفة تعطي دلالة ضئيلة على الأداء المستقبلي وتشجع على الأجل القصير فقط. وقد اكتسبت هذه الانتقادات قوة دافعة في أواخر السبعينات وذلك من خلال توثيق أوجه القصور من قبل عدد كبير من الباحثين.

- 1980 إلى 1990 :

خلال الثمانينيات، رأى العديد من المديرين التنفيذيين أن السجلات المالية القوية لمؤسساتهم تتدهور بسبب انخفاض الجودة أو عدم رضا العملاء دون أن يلاحظها أحد، أو لأن منافسين عالميين استولوا على حصتهم في السوق، و عليه فلقد شكل هذا حافزا قويا لتحويل كل الجهود نحو حركة الجودة الشاملة فقد حان الوقت لرؤية الجودة باعتبارها سلاحا استراتيجيا في معاركها التنافسية، وحتى المؤسسات التي لم تتدهور نتائجها المالية شعروا بالحاجة إلى اتخاذ إجراءات وقائية ونتيجة لذلك، فقد خصصت موارد كبيرة لوضع تدابير مثل معدلات العيب، ووقت الاستجابة، والتزامات التسليم، وما شابه ذلك لتقييم أداء منتجاتها وخدماتها وعملياتها، و عليه فلقد مثلت تدابير الجودة الخطوة الأكثر إيجابية المتخذة حتى الآن في توسيع قاعدة قياس أداء المؤسسات.

بالإضافة إلى الضغط من المنافسين العالميين، والبرامج ذات الصلة مثل جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة. (قبل أن تتمكن الشركة من التقدم بطلب للحصول على جائزة بالدريج، يجب

عليها أن تضع معايير لقياس أداء عملياتها بأكملها - وليس فقط منتجاتها - بالتفاصيل الدقيقة) وعليه فلقد كان هناك إدراك متزايد في أوائل الثمانينيات أنه نظرا لزيادة تعقيد المؤسسات والأسواق التي تتنافس فيها لم يعد من الملائم استخدام التدابير المالية بوصفها المعيار الوحيد لتقييم النجاح.

- من 1990 إلى اليوم:

ومنذ بداية التسعينيات، أصبح قياس الأداء قضية مهمة بالنسبة للأكاديميين والممارسين، وقد تم تسليط الضوء على أوجه القصور في النظام التقليدي واقترح أنواع مختلفة من نظم قياس الأداء التي تمكن المؤسسة من قياس جميع جوانب الأعمال. ووفقا Norton & Kaplan لم تكن التدابير المالية وحدها كافية لقياس الأداء، فهناك عوامل أخرى في الاقتصاد الجديد مثل الكفاءة والمعرفة، وتركيز العمالة، والكفاءة التشغيلية والابتكار، وقد تحول الاهتمام في الممارسين والاستشاريين والأوساط الأكاديمية إلى كيف يمكن للمؤسسات أن تحل محل نظم القياس القائمة على التكلفة التقليدية مع تلك التي تعكس أهدافها وبيئاتها الحالية. (Krishnan, 2014)

وقد أدت أوجه القصور في نظم القياس التقليدية إلى ثورة قياس الأداء كما وصفها Neely، والتي تقوم في الأساس على التحول من معالجة الأرقام المالية كأساس لقياس الأداء إلى اعتبارها واحدة من مجموعة أوسع من التدابير.

بحيث شهدت الفترة من عام 1994 إلى عام 1996 نشر نحو 615 3 مادة تخص قياس الأداء، وفي عام 1996 ظهر كتاب جديد عن الموضوع في الولايات المتحدة كل أسبوعين، إضافة إلى المؤتمرات فلقد استضافت "ذكاء الأعمال"، وهي شركة مهنية لتنظيم المؤتمرات مقرها المملكة المتحدة، 23 مؤتمرا بشأن قياس الأداء في الفترة من 1994 إلى 1999، كما أشارت بيانات الدراسة الاستقصائية إلى أن ما بين 40 و60 في المائة من الشركات قد غيرت نظم قياسها بدرجة كبيرة بين عامي 1995 و2000.

وقد تحول الاهتمام إلى كيف يمكن للمؤسسات أن تحل محل أنظمة القياس القائمة على التكلفة التقليدية مع تلك التي تعكس أهدافها الحالية والبيئة، بحيث ركز العديد من المؤلفين على كيفية قيام المؤسسات بتصميم أنظمة قياس أكثر ملائمة. (Neely A. , 1999, p. 207)

وهناك العديد من الأطر، مثل بطاقة الأداء المتوازن، ومنتشور الأداء، ومصنوفة قياس الأداء، وإطار النتائج والمحددات، والهدف من هذه الأطر هو مساعدة المؤسسات على تحديد مجموعة من التدابير التي تعكس أهدافها وتقييم أدائها بشكل مناسب، وهذه الأطر متعددة الأبعاد، وتوازن بشكل واضح بين التدابير المالية وغير المالية. (Neely 2. K., 2002, p. 1224)

الفرع الثاني: قياس الأداء

أولاً: مفهوم قياس الأداء:

يعرف قياس الأداء بأنه: "المراقبة المستمرة لانجازات برامج المنظمة وتسجيلها، ولاسيما مراقبة وتسجيل جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقاً". (Susan S. Westin, 1998, p. 3)

إن الأداء نتاج تفاعلي لكل من الاداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية، بالإضافة إلى تداخل التأثيرات من مختلف البيئات كالاجتماعية والاقتصادية والثقافية، ونظراً إلى وجود عوامل خارجية كثيرة خارجة عن سيطرة ونطاق المنظمة سوف ينعكس على أدائها، لذا كان لابد من الاهتمام بقياس الأداء الذي يبني أساساً على قياس أداء الفرد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معاً. (خريس، 2011، صفحة 36)

إن قياس الأداء على مستوى المنظمة من الأمور المهمة في المنظمة لتحقيق استمراريتها، لذا فإن النظام الفعال لقياس أداء العمليات التشغيلية يجب أن يتضمن مؤشرات أساسية للأداء، وهي مقاييس تتولى دراسة نشاط المنشأة ككل من وجهة نظر العملاء، ثم تقييم كل أداء باستخدام مقاييس الأداء التي يوافق عليها العملاء، وتوفير تغذية عكسية لمساعدة الموظفين، في المنظمة على تحديد المشاكل وفرص التحسين. (خريس، 2011، صفحة 37)

إن ربط مقاييس الأداء باهتمامات العملاء، يحتل الأولوية الأولى دائماً في جميع المنظمات، إلا أن ذلك يجب أن لا يكون على حساب مقاييس الأداء التي تفي بمتطلبات الموظفين في المنظمة مثل المستخدمين، الملاك، الموردين، المجتمع، وفي هذا يجب تحديد مقاييس الأداء على أساس عوامل النجاح الأساسية التي تحدد أهداف المنظمة، التي تمثل

مجموعة العناصر مثل: (الجودة والوقت وتخفيض التكاليف وخدمة العملاء وأداء المنتج)، وتؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة المالية والاجتماعية، وتساعد مقاييس الأداء الجيدة على تطابق أهداف الوحدات الفرعية مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، وتسهل المقارنات عبر الوحدات الفرعية المختلفة، كما يجب أن يتضمن نظام قياس الأداء كلا من مقاييس الاداء المالية وغير المالية، الداخلية والخارجية، طويلة الأجل وقصيرة الأجل، وتتنوع مقاييس الأداء إلى مالية، وغير مالية. (خريس، 2011، الصفحات 37-38)

ثانياً: مؤشرات قياس الأداء:

عادة ما يرتبط تعريف مؤشر الأداء بمفهومين أساسيين: القياس والهدف. فمدلول القياس يهدف إلى البحث عن المعلومة، في حين جاءت فكرة الهدف نتيجة لكون أن كل قياس يكون بالنسبة لهذا الهدف. ويعرف مؤشر الأداء بأنه "عبارة عن معلومة كمية تقيس فعالية وكفاءة كل أو جزءاً من عملية أو نظام (حقيقي وبسيط) بالنسبة لمعيار أو مخطط أو هدف محدد، مقبول في إطار إستراتيجية المؤسسة. (Ecosip, 1990, p. 276)

وبالاستناد إلى التعريف تتميز مؤشرات قياس الأداء بالخصائص التالية:

- سهولة الفهم، القياس والتمثيل حتى يتسنى لكل من في المؤسسة خاصة العاملين منهم استعمالها وإذا غابت مثل هذه الخصائص أصبح من الصعب تعبئة أفراد المؤسسة حول عناصر لا يفهمونها.
- تغطية كافة العمليات والنشاطات وذلك في إطار التوجه نحو الإستراتيجية الشاملة للمؤسسة.
- الإعتماد على عدد محدد من المؤشرات وإلا أصبحت مستحيلة الاستعمال كوسائل مساعدة على اتفاق القرارات.
- بما أن كل قطاعات المؤسسة معنية بمؤشرات الأداء ولغرض تحسين الوضعية العامة للمؤسسة يجب أن تتميز مؤشرات الأداء بسرعة الإعداد والتعميم.
- يجب تعديل أو تغيير مؤشر الأداء كلما تم بلوغ الهدف الأعظم أو عندما يتغير الهدف في حد ذاته.

- إمكانية وضرورة مقارنتها بالنسبة لمعيار أو هدف محدد.

إن اختيار وتأسيس مؤشرات الأداء لا يتم من مصدر واحد، ولا يعتمد على الحدس والعادات البسيطة بل يجب اختيار مؤشرات ملائمة، وإلا ما نفع مؤشر يوفر معلومة تتمتع بمصادقية ولا تتناسب مع الأهداف المحددة أو لا يسمح بالتصرف.

وجد عدد كبير من مؤشرات الأداء منها ما يستند إلى المعلومة المالية الداخلية التي يوفرها قسم المحاسبة (وهي المؤشرات التقليدية)، ومنها ما يركز على المعلومة المالية الخارجية (مثلا أسعار الأسهم) ومنها ما يستند إلى المعلومة غير المالية الداخلية (كآجال التصنيع) والخارجية (كرضا الزبائن). وعند التقييم للمؤسسة حرية اختيار أحد هذه المؤشرات وبعض المؤسسات تأخذ بكل المؤشرات (المالية وغير المالية) وتضعها في وثيقة واحدة تسمى ببطاقة الأداء المتوازن أو جدول القيادة المتوازن (سنراه لاحقا) ووفقا لهذا المنظور تصنف مؤشرات الأداء إلى مؤشرات مالية تقليدية، ومؤشرات غير مالية.

1- مؤشرات الأداء المالية: (بحيوي، 2011-2012، الصفحات 32-33) تعد المؤشرات المالية من أقدم

وأكثر الأدوات استعمالا في التحليل المالي وتقييم أداء المؤسسات، ويوجد عدد هائل من المؤشرات أهمها معدل هامش الربح، معدل العائد على الاستثمار Return On

Investment : ROI القيمة المضافة الاقتصادية Economic Added Value EVA

- **معدل العائد على الاستثمار:** يمثل هذا المعدل المؤشر الأكثر انتشارا لأنه يدمج ويدخل

الأموال المستثمرة في مؤشر الأداء ويحسب بالعلاقة التالية: معدل العائد على الاستثمار

= النتيجة / الأموال المستثمرة إن هذا المعدل عبارة عن تقييم محاسبي للنتيجة والأموال

المستثمرة، كما أنه يعكس المردودية لرقم الأعمال والأموال المستثمرة.

- **القيمة المضافة الاقتصادية:** يعود فضل ابتكارها إلى المكتب الاستشاري الأمريكي Stern

Stewart في الثمانينيات، وتعد من أشهر المؤشرات المستعملة في اتخاذ القرارات المتعلقة

بالتسيير وكذلك في متابعة وتقييم الأداء، وتحسب بالعلاقة التالية:

القيمة المضافة الاقتصادية = الأصول الصافية (معدل العائد لهذه الأصول - تكلفة رأس المال)

يتميز مبدأ هذا المؤشر بالسهولة والتعقيد في آن واحد، تتمثل سهولته في مقارنة العائد بتكلفة الموارد المستعملة، أما تعقيده فيكمن في المعالجات المتكررة للأصول الصافية من أجل الوصول إلى تقييم سليم، فحسب مبتكره يجب على الأقل إجراء حوالي 150 إعادة نظر في المعطيات المحاسبية لهذه الأصول.

كما تتعرض طرق تقييم تكلفة رأس المال لمناقشات تجعل من حساب القيمة المضافة الصافية ليس بالمسألة الهينة. ولقد بين تحقيق أجري على 153 مؤسسة في أمريكا الشمالية أن حوالي ربع هذه المؤسسات تستعمل هذا المؤشر في تقييم أدائها. وبين أحد الكتاب "أنه إذا كان EVA هو أحسن مؤشر معروف حالياً لتدفق الأرباح إلا أنه ليس العلاج العام عند البحث عن المؤشر الأداء المثالي". (السعيد بريش، 2011-2012، ص 32)

كما أنه وسيلة لتحديد الأهداف أكثر من كونه مؤشر يسمح بتحديد الاختيارات الإستراتيجية المثلى.

- **معدل هامش الربح:** كذلك يعد هذا الأخير من المؤشرات المالية الأكثر انتشاراً واستعمالاً ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{معدل هامش الربح} = \text{نتيجة الاستغلال} / \text{رقم الأعمال}$$

بالإضافة إلى مؤشرات أخرى يمكن أن تستعين بها المؤسسة في تقييم أدائها، غير أنه وبالرغم من استعمال المؤشرات المالية منذ زمن بعيد غير أنه في السنوات الأخيرة أصبحت لوحدها لا تكفي للحكم على الأداء ووجهت لها انتقادات من أهمها:

- أنها معطيات مجردة، لا تتحدث ولا تسمح بالعمل أو إمكانية ملموسة للعمل.
- تتعلق بالماضي حيث غالباً ما تعلن عن مشاكل قديمة وتترجمها بتراجع في الأداء المالي لا تسمح بتوقع المستقبل.
- قد تبين المؤشرات المالية وجود تحسن أو تراجع، لكنها لا تعني شيئاً ملموساً ولا توضح الطريق الذي يجب إتباعه.
- تتعلق المؤشرات المالية بالمدى القصير وتشجع على الاستثمار في النتائج المباشرة، وتعرقل الاستثمار في المشاريع التي تخلق القيمة في المدى الطويل خاصة في الأصول

المعنوية والفكرية التي تغذي النمو المستقبلي، على أساس أن ذلك سيؤدي إلى تراجع هذه المؤشرات في المدى القصير والتي على أساسها يتم التقييم.

بصفة عامة توجد صعوبات في ترجمة وتبرير مشاريع البحث والتنمية والإبداع التكنولوجي للمدى البعيد بواسطة المؤشرات المالية، كما أن هناك بعض النشاطات (كالإشهار، الاتصال) لا يمكن تبريرها بواسطة هذه المؤشرات بالرغم من أن المؤسسات في حالة المنافسة تعلم جيد ضرورة هذه النشاطات لبقائها ومنافستها للمدى المتوسط.

وكنتيجة لذلك ولتفادي هذه النقائص ولمواجهة تزايد عدم اليقين الذي يميز المحيط تم تطوير مؤشرات تتميز بالقدرة على التوقع والتفسير وتتجه نحو العمل.

2- مؤشرات الأداء غير المالية:

جاءت هذه الأخيرة كضرورة فرضتها الحاجة إلى التكيف مع الظروف الجديدة والتي عجزت المؤشرات المالية لوحدها عن تفسيرها وتقييمها. كما أن العلاقات الجديدة بين المؤسسة ومختلف الأطراف المتعاملة معها جعلت من المؤشرات المالية غير صالحة لتقييم الأداء، فالمؤسسة الحديثة هي شبكة معقدة من العقود مع مختلف الأطراف الآخذة والذين قد يكونون داخليين أو خارجيين لهم المصلحة في أداء المؤسسة وقد يؤثرون عليها. (Wells, 1997, pp. 78-80)

ويظهر المؤشر غير المالي بوجهين:

- وجه داخلي يتجه نحو العمليات الأساسية، كإرضاء الزبائن، والجودة.
- وجه خارجي يرتبط بالمحيط وتطورات الطلب والمنافسة.

ونتيجة لذلك فإن إعداد المؤشرات غير المالية يتطلب توضيح الأهداف الإستراتيجية والتركيز على العمليات الأساسية في خلق القيمة، وعلى المتغيرات والعوامل الأساسية للنجاح. إن الأداء يبحث عن مدى خلق القيمة بالمؤسسة، هذه القيمة التي لم تعد حكرًا على المساهمين وإنما أصبح حق الاستفادة منها يعود كذلك للعمال نظير جهودهم، للموردين مقابل توريداتهم للمسيرين لقاء تنظيمهم وللزبائن مقابل اقتنائهم لمنتجات المنظمة. ووفقا لذلك فإن الأداء يجب

أن يحقق نوعين من الأهداف: أهداف ترتبط بتحطيم القيمة المالية للمؤسسة، وأهداف تتعلق بإرضاء الأطراف المتعاملة معها.

الفرع الثالث: إدارة الأداء

إذا نظرنا لإدارة الأداء كـ " عملية " فيمكن تعريفها على أنها: " الوسيلة التي يضمن من خلالها المسير التأكد من أن الجهود التي يبذلها العاملون والنتائج التي يحققونها تحقق أهداف المؤسسة". (زايد، 2003، صفحة 239)

كما ينظر لإدارة الأداء من جانب آخر على أنها تمثل نظاما مفتوحا تنطبق عليه فلسفة النظم، ويتكون من تدفقات داخلية بشرية وتقنية ومادية تمثل الموارد التي تستخدم في تحقيق الأداء أي (المدخلات) ومجموعة من العمليات المتفاعلة فيما بينها، من أجل الوصول إلى ما هو منتظر من تدفقات خارجة (أي المخرجات)، كما تجدر الإشارة إلى أن هذه الصيرورة تتم في إطار من التكامل فيما بين المدخلات والعمليات والمخرجات كنظام والبيئة الخارجية المحيطة، بالإضافة إلى العنصر الأساسي وهو التغذية العكسية (أي إعادة تزويد النظام بالمعلومات والموارد اللازمة لنموه واستمراره والمستمدة من مخرجات النظام)، وهذا كله من أجل ضمان الوصول إلى ما يسمى بـ " توازن الأداء " إذاً بناءً على ما سبق يمكن القول أن إدارة الأداء تتضمن سلسلة متداخلة ومتفاعلة من العمليات تتمثل في: تخطيط الأداء، تسيير الأداء، متابعة وتقويم الأداء، تحسين الأداء، تطوير الأداء، تمكين وتعويض القائمين بالأداء. (حسين، 2008، الصفحات 193-194)

كما ينظر البعض إلى إدارة الأداء على أنها عملية تواصل وتفاعل مستمرتين تتم بالاشتراك بين الموظف ومشرفه المباشر، وتهدف إلى التوصل لتوقعات وفهم واضحين للأعمال التي يجب إنجازها، وهي عبارة عن نظام يتكون من عدة أجزاء يجب العناية بها جميعاً، إذا ما كانت هناك رغبة في أن تكون هذه العملية ذات قيمة لكل من المؤسسة والمدراء والموظفين.

(بكال، 1999، صفحة 2)

المطلب الثالث: بطاقة الأداء المتوازن

سننظر من خلال هذا المطلب إلى مفهوم بطاقة الأداء المتوازن، وكذا أبعاده المختلفة.

الفرع الأول: مفهوم التقييم المتوازن

أولا تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

بطاقة قياس الأداء المتوازنة (Balanced scorecard) من الوسائل الحديثة ذات النظرة الشمولية في قياس أنشطة ومستوى أداء المنظمة، وهذا من منطلق أن نجاح المنظمات يتوقف - إلى حد بعيد- على قدرتها على قياس أدائها في مجالات (علاقات الزبائن، الأعمال الداخلية، مجال الوضع المالي، ..الخ.) وقد بدأ الاهتمام باستعمال بطاقة قياس الأداء المتوازنة إلى أوائل عام 1990 عندما قررت مؤسسة (Nolan Norton) القيام برعاية دراسة أعدت من طرف المكتب الاستشاري العالمي (KPMG)، والتي استغرقت سنة كاملة، وكانت تهدف إلى تقييم أداء منظمة متعددة الجنسيات؛ بعد ذلك تواترت الدراسات والأبحاث العلمية حول " بطاقة قياس الأداء المتوازنة " مما دفع إلى لفت الأنظار نحو أهمية هذه الطريقة الحديثة، حيث تكمن أهميتها في أنها تتيح إمكانية توضيح الرؤية للمؤسسة بشأن كيفية ترجمة إستراتيجيتها إلى أفعال؛ كما تجدر الإشارة إلى أن بطاقة قياس الأداء المتوازنة موجهة على وجه الخصوص إلى المديرية العامة باعتبارها وسيلة قيادة للمؤسسة. (يوسف، 2005، صفحة 126)

التعريف الأول: عرفها كل من R.Kaplan & D.Norton بأنها: " نظام يقدم مجموعة متماسكة من الأفكار والمبادئ وخارطة مسار شمولي للشركات لتتبع ترجمة الرؤية في مجموعة مترابطة لمقاييس الأداء، تساهم هذه المقاييس في إنجاز الأعمال، ووضع إستراتيجية الأعمال واتصال الإستراتيجية بالأعمال، والمساعدة في التنسيق بين الأداء الفردي والتنظيمي وصولاً إلى أهداف المنظمة". (بلاسكة، 2012، صفحة 23)

التعريف الثاني: ويمكن النظر إلى بطاقة الأداء المتوازن على أنها نظام إداري يسد الفجوة بين الأهداف الإستراتيجية المحددة على المستوى الأعلى للإدارة و تنفيذها على مستوى الإدارة

التنفيذية، ويتحقق ذلك من خلال ترجمة الرؤية والإستراتيجية إلى أهداف ومقاييس، وتوفير إطار لتوصيل هذه الرؤية والإستراتيجية للموظفين، وبالتالي توجيه الطاقات والقدرات والمعرفة المحددة من الناس في جميع أنحاء المؤسسة لتحقيق الأهداف طويلة الأجل، من خلال وضع مجموعة من المقاييس التي تعطي المديرين نظرة سريعة وشاملة للمؤسسة. (P.Norton, 1996, p. 25)

التعريف الثالث: إن نظام التقييم المتوازن للأداء هو أكبر من أن يكون فقط مجرد نظام لتقييم الأداء في الأجل القصير حيث أن المنظمات الحديثة تستخدم هذا النظام للإجادة الاستراتيجية للمنظمة لإدارة هذه الاستراتيجية في الأجل ويتحقق ذلك من خلال استخدام مجموعة من المؤشرات التي تركز شكل تجمعي خلال المراحل الحاسمة التي تمر بها إدارة المنظمة والتي تشتمل في: (محمد محمود، 2005، صفحة 134)

- تحديد وتحويل غايات وأهداف المنظمة الاستراتيجية إلى مراحل التنفيذ.
- تحقيق وتحديد العلاقة بين الأهداف الاستراتيجية والمقاييس المرتبطة بكل منها.
- إعداد خطة تتناسب مع كل هدف محدد ومرتبطة بالبعد الاستراتيجي.
- تحقيق نظام التغذية المرتدة للجانب الاستراتيجي لتحقيق تحسن في مستويات التعلم ورفع كفاءة وإنتاجية العامل.

ثانياً: أسباب ظهور بطاقة الأداء المتوازن:

ظهرت بطاقة الأداء المتوازن لتعطي عجز المعايير المالية التقليدية في مراقبة مدى تنفيذ الإستراتيجية، بالإضافة إلى المتغيرات التي طرأت على مختلف نواحي الأداء ومن أبرزها: (محمد، 2009، صفحة 36)

- المؤشرات المالية وحدها لا تعكس الصورة الحقيقية لأداء المؤسسة، وما النتائج المالية المحققة إلا ثمرة لسلسلة من العمليات الأساسية في المؤسسة كالبحت والتطوير والاهتمام بالعنصر البشري، لذا أصبح من الواجب الاهتمام بها ووضع مؤشرات لمتابعتها وتحسينها؛
- الهاجس الكبير الذي يواجهه المدراء، و المتمثل في وجود هوة كبيرة بين إستراتيجية المؤسسة وبين النشاطات اليومية التنفيذية؛

- التطور التكنولوجي في مجال الإنتاج ونظم المعلومات، بالإضافة إلى شدة المنافسة؛
 - توجه المنظمات إلى إرضاء العميل ونحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ؛
- كما لخص Kaplan and Norton أسباب ظهور بطاقة الأداء المتوازن من أجل تحقيق الأهداف التالية:

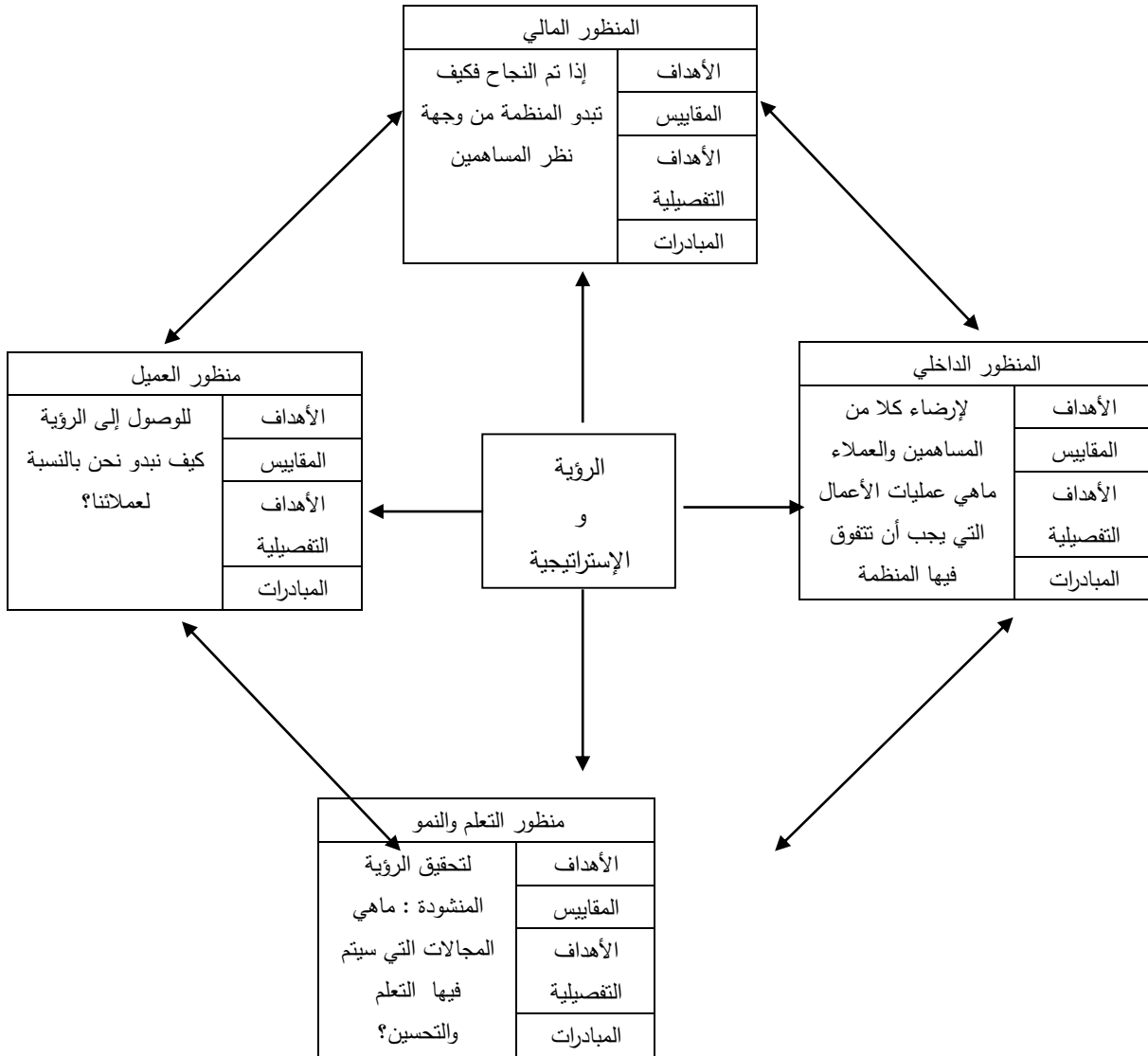
- تحديد وتطوير إستراتيجية المنظمة؛
- تعميم إستراتيجية المنظمة على جميع أنحاء المنظمة (إستراتيجية الاتصال)؛
- تجزئة الأهداف الإستراتيجية إلى أهداف فرعية، وترتيبها على مراحل متتالية من خلالها تتحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة؛
- الربط بين الأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل وقصيرة الأجل؛
- مراجعة دورية لأداء المنظمة، وذلك للتعرف على مواطن القصور ومعالجتها.

ثالثاً: مكونات بطاقة الاداء المتوازن:

يشتمل نموذج القياس المتوازن للأداء على مقاييس مالية تغطي نتائج الأداء التي سبق القيام بها، وتتكامل تلك المقاييس بمقاييس الأداء غير المالية، المتمثلة برضا العملاء والعمليات الداخلية والابتكار والتعلم. وتشكل مقاييس الأداء التنظيمي نتائج الأداء المميزة والتي تحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، إذ تختلف هذه المقاييس باختلاف الأهداف والاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة. وتتمثل مقاييس الأداء التنظيمي من خلال عدة منظورات تمثل مايسمى بطاقة الأداء المتوازن، والتي يمكن تعريفها، بأنها "فلسفة إدارية متقدمة تعمل على تحفيز أعضاء التنظيم من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وتوجيه مجهودات الأفراد نحو إستراتيجية المنظمة وأهدافها المستقبلية من خلال تقييم الأداء المالي والتشغيلي، كما أنها الأداة المثلى لتحويل إستراتيجية المنظمة إلى لغة مشتركة يتفهمها جميع الأفراد".³ ويتفق الباحث مع (Blackmon).

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من الأدوات الحديثة في القيادة وهي تظهر في صورتها العامة من أربع جوانب جوهرية، تتمثل في الشكل التالي:

الشكل رقم 7.1 : الأبعاد المختلفة لبطاقة الاداء المتوازن



Source: Kaplan R.S & Norton, D.P., Tran forming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management accounting horizons, vol 15, no 1, march 2001, p:92.

من هذا الشكل، نلاحظ أن بطاقة الأداء المتوازن تتكون من أربع جوانب تتوسطها الرؤية الإستراتيجية، لأنها تعتبر نقطة البداية، كما أن كل بعد من هذه الأبعاد مرتبط بالآخر بعلاقة سببية. وتتمثل هذه الأبعاد في:

- **البعد (المحور) المالي:** يقيس هذا البعد ربحية الإستراتيجية، لأن تحقيق الأرباح يمثل المحرك الأساسي للمبادرات الإستراتيجية التي تمارسها المنظمة، ويعتمد الجانب المالي

- على كم من الدخل التشغيلي والعوائد المحققة لأن بقاء المنظمة واستمراريتها مرهون بمدى العوائد والأرباح المحققة؛
- **بعد العميل أو الزبون:** يحدد هذا الجانب قطاعات السوق المستهدفة ويقاس نجاح المنظمة في هذه القطاعات، لتتحكم في أهداف نموها وتستخدم المنظمات مقاييس مثل: الحصة السوقية، عدد العملاء الجدد، رضى الزبون الذي يعتبر مهما جدا لأنه يؤدي إلى بقاء المؤسسة مادام هناك زبائن تتعامل معهم وتحقق من خلالهم أرباحا وعوائد؛
 - **بعد العمليات الداخلية:** يعتمد هذا الجانب على العمليات الداخلية التي تؤيد كلا من جانب العميل عن طريق خلق قيمة للعملاء، والجانب المالي بواسطة زيادة ثروة المساهمين، ويركز هذا الجانب على عمليات الابتكار، التشغيل والتحويل وكذا على الخدمات المقدمة للعميل؛
 - **بعد النمو والتعلم:** يحدد هذا الجانب القدرات التي يجب أن تنمو فيها المنظمة من أجل تحقيق عمليات داخلية عالية المستوى، والتي تخلق قيمة للعملاء والمساهمين، ويركز هذا الجانب على قياس قدرات كل من: العاملين أو الأفراد ومستوى مهاراتهم ورضاهم عن العمل، ويقاس كذلك قدرات نظام المعلومات وأخيرا يقاس نظام المكافآت والحوافز.
- بالإضافة إلى هذه الجوانب الأربعة، فإن كل جانب أو محور يتكون من أربعة أقسام متكاملة، فيما بينها ويختلف كل قسم من محور لآخر وهذه الأقسام هي:
- **الأهداف:** وهي النتائج المنشود تحقيقها، والأهداف بشكل عام موزعة على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتحمل نفس الأهمية الإستراتيجية ويجب أن تكون محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق ومعقولة وممددة بوقت زمني لتحقيقها؛
 - **القياسات أو المؤشرات:** تمثل الجانب الذي يحدد حالة الهدف المراد تحقيقه عن طريق مقارنته بقيمة محددة سلفا؛

- المعيار أو المستهدفات: مقدار محدد يتم القياس بناء عليه لتحديد مقدار الانحراف سلبيًا أو إيجابًا عن الهدف المراد تحقيقه؛ - المبادرات: تشير المبادرات إلى المشاريع التشغيلية اللازم تنفيذها لتحقيق الهدف أي الإجراءات اللازمة والمساعدة على تحقيق الأهداف. وستنطرق إلى كل بعد بشيء من التفصيل.

الفرع الثاني: منظور الأداء المالي:

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء الأعمال، حيث أنه يركز على استخدام المؤشرات المالية لقياس مدى انجاز الأهداف. ويتفق الباحثون على أن الأداء المالي يعبر عن أداء الأعمال من خلال مؤشرات مالية مثل الربحية، وأنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المنظمات.

ويسهم الأداء المالي في إتاحة الموارد المالية، كما يزود المنظمة بفرص للاستثمار في ميادين الأداء المختلفة التي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم. ويتأثر الأداء المالي بعوامل بيئية مختلفة وكذلك هيكل الصناعة، وعوامل تنظيمية مثل الهيكل التنظيمي والحجم، وعوامل إدارية مثل القدرات الإدارية ومدى توفر جانب الخبرة والمعرفة لدى المديرين، ومن أسباب الاهتمام بالأداء المالي: (داوود، 2013، صفحة 92)

- أنه يمكن من متابعة نشاط المنظمة وطبيعته.
 - يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة.
 - يساعد في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية.
- لذلك يتم تحديد المؤشرات التي توفر للمنظمة أدوات وطرق تحليل الأداء المالي، ومن أهم مقاييس الأداء المالي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 1.1 : أهم مقاييس الأداء المالي

- إجمالي الموجودات	- القيمة المضافة لكل عامل
- إجمالي الموجودات لكل عامل	- معدل النمو المركب
- نسبة الربح من إجمالي الموجودات	- القيمة السوقية
- العائد على صافي الموجودات	- سعر الحصة
- المساهمة الجدية	- مريح المتعاملين
- الدخل الصافي	- ولاء المتعاملين
- نسبة الربح من المبيعات	- التدفق النقدي
- الربح لكل عامل	- إجمالي التكاليف
- العائد	- معدل الائتمان
- العائد من المنتجات الجديدة	- المطوبات
- العائد لكل عامل	- المطوبات إلى حق الملكية
- العائد على حق الملكية	- معدل دوران النسب المدينة
- العائد على رأس المال العامل	- معدل دوران المخزون
- العائد على الاستثمار	- القيمة الاقتصادية المضافة
	- القيمة السوقية المضافة

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، 2009، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان، ص:183.

الفرع الثالث: منظور العملاء

يستلزم من منظمات الأعمال في الوقت الراهن، وضع متطلبات وحاجات ورغبات العملاء في صميم استراتيجياتها، لما يشكله هذا من أهمية كبيرة تنعكس على نجاح المنظمة في منافستها مع المنظمات المتنافسة، وبقائها واستمرارية نشاطها في السوق ويعتمد ذلك على قدرتها في تقديم منتجات بجودة عالية وأسعار معقولة، ومن خلال هذا المنظور يتمكن المدراء من ترجمة رسالة منظماتهم بخصوص العملاء إلى مقاييس محددة ذات علاقة باهتماماتهم واشباع . ويمكن تحديد اهتمامات العملاء بجوانب تتمثل في الوقت، الجودة، أداء الخدمة، التكلفة، ويحتوي هذا المنظور على عدة مقاييس منها رضا العملاء، الاحتفاظ بالعملاء، اكتساب عملاء جدد وربحية العملاء وحصة المنظمة في السوق من القطاعات المستهدفة. ويذكر Kaplan Atkinson et أن الأهداف الإستراتيجية في منظور العملاء تعتمد بشكل

أساسي على إتباع المنظمة تقنيات تحليل ربحية العملاء التي تدعم بناء وصياغة إستراتيجية ناجحة للمنظمة، والتي بدورها تهدف إلى ما يأتي: (حاتم، 2009، صفحة 19)

- تحليل مستوى الربحية المتحققة من تعامل المنظمة مع مجاميع وشرائح مختلفة من العملاء؛
- إعداد وترتيب نسب مئوية للعملاء المتعاملين مع المنظمة وفق مستوى الربحية المتحققة منهم مقارنة مع حجم المبيعات المقدمة لهم.

كثيرة هي المؤشرات المهمة في منظور العملاء، ورغم أهمية هذه المؤشرات يجب على الإدارة وحسب طبيعة المنظمة والبيئة المحيطة أن تختار المؤشرات الأساسية المتضمنة لرضا وولاء العملاء وتحقيق النجاح. إن العملاء وحسب أي من مؤشراتهم يمثلون مركز الثقل الأساسي للعمل، لذلك يجب أن تمتلك الإدارة معلومات حديثة ودقيقة حولهم تأتي من مصادر تقع في إطار عمل إدارة البحوث والدراسات المتخصصة بسلوك العملاء وغيرها. والجدول يوضح مقاييس الأداء من منظور العملاء الأكثر شيوعا واستخداما في قياس أداء منظمات الأعمال. (إدريس، 2009، صفحة 209)

الجدول رقم 2.1 : مقاييس الأداء من منظور العملاء الأكثر شيوعا واستخداما

مقاييس الأداء من منظور العملاء الأكثر شيوعا واستخداما	
- رضا العملاء	- العملاء الزائرين للمنظمة
- ولاء العملاء	- الساعات المقضية مع العميل
- الحصة السوقية	- تكاليف التسويق كنسبة من المبيعات
- شكاوي العملاء	- عدد الإعلانات الموضوعة
- الشكاوي المعالجة من أول مرة	- معدل الاستجابة
- معدل العائد	- حجم المبيعات
- وقت الاستجابة لطلبات العملاء	- المبيعات لكل قناة توزيع
- السعر المباشر	- معدل حجم العملاء
- ملائمة السعر للمنافسين	- العملاء لكل العاملين
- التكاليف الكلية للعملاء	- ربحية العملاء
- العملاء المفقودين	- التكرار (عدد صفقات المبيعات)
- الاحتفاظ بالعملاء	- نسبة العوائد من العملاء الجدد
- معدل اكتساب العملاء	

- المبيعات السنوية لكل عميل

المصدر: وائل محمد صبحي إدريس و طاهر محسن منظور الغالبي، 2009، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ص 210.

الفرع الرابع: منظور العمليات الداخلية

تشكل العمليات الداخلية حجر الأساس في تكوين قدرة منظمات الأعمال الأدائية والتنافسية، ففي إطار مجمل هذه العمليات وتفصيلاتها تتجسد قدرة وإمكانية المنظمة على الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف، على أنه من المفترض عدم تصور العمليات الداخلية بكونها الأنشطة الإنتاجية الفنية والتكنولوجية مضافا إليها الأنشطة التسويقية، بل هي أكثر من ذلك. وبسبب التطور الهائل في العملية الداخلية بمنظمات الأعمال، جاءت بطاقة التقييم المتوازن لتعطي مؤشرات محددة ومهمة لهذا المنظور المهم من منظورات البطاقة والمؤدي إلى تحقيق منظور المنظمات الإستراتيجي.

لقد استمر الإهتمام بالعملية الداخلية ولكن ضمن فلسفات وتوجهات إدارية مختلفة ومتصاعدة، فمع الإهتمام المتزايد بدور تكنولوجيا المعلومات والمعرفة ارتفعت وتيرة الإهتمام بالموارد البشرية المعرفية كأصول غير ملموسة تساهم في الارتقاء بالأداء من خلال القيام بالعمليات وفق أفضل وأحسن الصيغ التنافسية. هكذا أصبح ينظر للعمليات الداخلية بكونها مجمل الممارسات والآليات والطرق الإبداعية التي يطاول عملها مجمل السلسلة التنظيمية والتسويقية والإنتاجية والتوريدية وليس فقط عمليات فنية داخلية لا علاقة لها بالبيئة المحيطة بالمنظمة. (إدريس، 2009، الصفحات 217-218)

تلعب العمليات الداخلية دورا فاعلا في تعزيز قدرة منظمة الأعمال على الإنجاز والوصول إلى الأهداف. إن تطوير مؤشرات لمنظور العمليات الداخلية في إطار بطاقة التقييم المتوازن يحتاج إلى معرفة دقيقة بواقع عمل المنظمة الحالي وأساليب الإنجاز والأداء وكذا التبصر حول هذه العمليات مستقبلا، كما ضرورة تقتضي التركيز على ما هو مهم من مؤشرات العمليات الداخلية التي تقوم بها المنظمة بحيث تساهم توليد قدرات إبداعية تجسد من خلالها

المنظمة في إنجاز وتقديم منتجات أو خدمات متميزة في إطار الجودة أو في إطار الأسعار و القدرة على التنافس مع منتجات أو خدمات المنظمات الأخرى.

والجدول يوضح مقاييس العمليات الداخلية الأكثر شيوعا واستخداما في قياس أداء منظمات الأعمال: (إدريس، 2009، صفحة 233)

الجدول رقم 3.1 : مقاييس العمليات الداخلية الأكثر شيوعا واستخداما

مقاييس العمليات الداخلة الأكثر شيوعا واستخداما	
- أوامر العمل إزاء الطاقة المتاحة	- التسليم في الوقت المحدد
- عدد الحملات الإعلانية الإيجابية	- معدل دوران المخزون
- معدل تكرار المشتريات المرجعة المعدل الداخلي	- التحسين المستمر
- لعائد المشاريع الجديدة	- دقة التخطيط
- وقت التعادل	- زمن تقديم المنتجات الجديدة
- مشاركة المجتمع	- نسبة المعيب
- تحسين وقت الدورة	- سرعة الاستجابة لطلبات العملاء
- تخفيض الضياع	- عدد أفكار أو مقترحات التحسين شهريا

المصدر: وائل محمد صبحي إدريس و طاهر محسن منظور الغالبي، 2009، ساسيات

الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان ، ص 233.

الفرع الخامس: منظور التعلم والنمو

بعد النمو والتعلم : يركز هذا الجانب على القدرات والمهارات الداخلية الواجب تتميتها لتحقيق أهداف المنظمة في الأجل الطويل، حيث تتطلب المنافسة أن تعمل المنظمات باستمرار على تنمية قدراتها لتحقيق قيمة للعملاء والمساهمين؛ ولسد هذه الفجوة بين القدرات والمهارات الحالية والقدرات والمهارات المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة في الأجل الطويل، وذلك في ثلاث مجالات رئيسة وهي: (Burlaud, 2004, p. 187)

- الأفراد: من خلال سياسة الجور والحوافز؛
- الأنظمة: تفعيل نظام المعلومات؛
- الإجراءات التنظيمية: استثمار قدرات العاملين عن طريق التدريب وتنمية المهارات وتطوير الكفاءات وإدخال أنظمة المعلومات الحديثة، وتطوير الإجراءات التنظيمية.

فيتوجب على كل عامل أن يبحث عن الابتكار والتحسين لكل جوانب العمل في المنظمة للحفاظ على المزايا التنافسية وتحسينها في المستقبل.

حيث يرى كل من Kaplan & Norton أن هناك ثلاث محددات للنمو والتعلم وهي: (R. Kaplan, 2004, p. 14)

- كفاءات الأفراد العاملين: تتمثل في المهارات الإستراتيجية، مستويات التكوين والطاقات الكامنة لديهم؛
- البنية الأساسية التكنولوجية: تتمثل في التكنولوجيا المستعملة في الإستراتيجية، قاعدة البيانات الإستراتيجية؛
- البرامج وبراءات الاختراع وحقوق النشر؛
- الأعمال المحورية: دورة القرارات، تحديد المسؤوليات، التحفيز والعمل الجماعي.

كل هذه المحددات تعتبر كمؤشرات هامة لمدى قدرة المؤسسة على النمو والتعلم لمواجهة المنافسة، حيث نجد أن المؤسسات المتحفظة في ثقافتها، والتي لا تقبل التغيير تجد نفسها قد تأخرت في المنافسة قياساً بنظيراتها الرائدة والأكثر انفتاحاً على عمليات التغيير. فعمليات التغيير الإيجابي يمكن أن تصنف باعتبارها نمو وتراكم معرفي، يجعل الأفراد والجماعات أكثر قدرة على الأداء بطرق وأساليب متجددة تعطي للمؤسسة النجاح في البيئة المتغيرة. ويسعى هذا المحور إلى الإجابة عن سؤالين أساسيين هما:

- هل للمؤسسة القدرة على التعلم والتميز؟
- كيف تقوي المؤسسة القدرة على التغيير والتحسين المستمر؟

والإجابة عن هذين السؤالين، يؤدي إلى توجيه الأفراد نحو التطوير والتحسين المستمر الضروري للبقاء. ويجب أن تسعى المنظمات، ليس فقط لتطوير الخبرة لمعرفة وفهم حاجات الزبون المرضية، ولكن لتطوير الكفاءات وكذا خلق قيمة للزبون في الوقت الحاضر. وبالتالي، فإن ملخص هذا البعد هو تركيزه على الاهتمام بالقدرات الفكرية للعاملين ومستويات مهاراتهم، ونظم المعلومات والإجراءات الإدارية داخل التنظيم، ومحاولة ملائمتها مع المحيط الذي تعيش فيه، والتي تنعكس نتائجها على الأبعاد الأخرى. ويمكن إعطاء أهم المؤشرات

المستعملة في هذا الجانب كما يلي: رضى العاملين، نسب التغيب، فرص الترقيات، مرونة العمل، حوادث العمل، ساعات العمل، البرامج التدريبية، نظام الحوافز، الاتصالات الداخلية، براءات الاختراع وعمرها.

عديدة هي المؤشرات في منظور التعلم والنمو، لكن كل منظمة تركز على ما هو مهم وفعال ويساهم في إيجاد قيمة حقيقية لها من خلال سلاسل الأنشطة المختلفة فيها. إن من يقرر هذا الأمر هو الإدارة العليا للمنظمة وفريق بطاقة التقييم المتوازن المشكل، كما أن هذا الأمر يختلف من مرحلة إلى أخرى وباختلاف الزمن والمؤثرات المحيطة بالمنظمة. وبشكل عام فإذا ما أردنا استعراض بعض المؤشرات في إطار منظور التعلم والنمو، فإنه يمكن تلخيص أهمها في الجدول التالي: (إدريس، 2009، صفحة 250)

الجدول رقم 4.1 : مقاييس التعلم والنمو الأكثر شيوعا واستخداما

مقاييس التعلم والنمو الأكثر شيوعا واستخداما	
- رضا العاملين	- وفرة البرامج التدريبية
- مدى تدوير العاملين ومستوى ولائهم	- تقييم واقع السلامة الوظيفية
- أفكار العاملين بخصوص التحسين	- تطوير القيادة
- التغيب	- تخطيط الاتصالات
- فرص الترقيات الداخلية	- إنتاجية العاملين
- مرونة العمل من حيث التوظيف والتسريح	- جودة بيئة العمل
- إمكانية تناقل المهارات	- التحفيز
- عروض العمل المرفوضة	- القيمة المضافة من كل عامل
- حوادث السلامة	- معدل تنوع العاملين
- ساعات العمل	- التمكين
- رضا العاملين عن البرامج التدريبية	- معدل الاتصالات الداخلية
- نفقات التدريب	- نسبة المعلومات الإستراتيجية
- إستغلال التدريب	- تحقيق الأهداف الفردية
- تكرار البرامج التدريبية الجديدة	- نسبة العاملين لأجهزة الحاسب

المصدر: وائل محمد صبحي إدريس و طاهر محسن منظور الغالبي، 2009، ساسيات

الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان ، ص 250.

ويمكن الإشارة إلى أن توزيع المعايير على كل بعد من أبعاد النموذج هو كما يلي:

22% على المحور المالي؛ 22% على محور الزبائن؛ 22% على محور النمو والتعلم و34% على محور العمليات الداخلية "هذا نظرا لتشعبه واهتمامه بالموارد البشرية". (Kaplan, 2003, p. 407)

مؤشرات قياس أداء الدراسة الحالية:

مهما اختلف الكتاب والباحثون حول الأبعاد والمفاهيم لإدارية، إلا أنهم يتفقون على أن الأداء يعد مفهوما جوهريا سواء في المجال البحثي التجريبي والنظري أو في المجال الإداري، فالأداء هو دالة لكافة أنشطة المنظمة، وتعكس وضع المنظمة في كافة جوانبها، وهو أيضا الفعل الذي تسعى إليه كافة الاطراف لتعزيزه في المنظمة، ويمكن إجمال مؤشرات قياس الأداء التي اعتمدت في دراستنا هذه على مؤشرات أداء منظور قياس الأداء المتوازن (المنظور المالي، منظور العملاء، العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو) إضافة إلى منظور التميز في أداء منظمات الأعمال.

خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى عديد المفاهيم المتعلقة بالجانب النظري لمتغيرات الدراسة بقدر من التفصيل، حيث تطرقنا أولا إلى نظم المعلومات الإلكترونية (مفهومها، أهميتها، وأنواع النظم) كما أننا تطرقنا إلى مكونات نظام المعلومات وكذا أمن المعلومات الإلكترونية (تناولنا تعريفات مختلفة، وذكرنا الأهمية ومكونات أمن المعلومات) في المطلب الثاني، وخصصنا المطلب الثالث لأبعاد أمن المعلومات، ليأتي المطلب الرابع والخامس متضمنين تهديدات أمن المعلومات وأنظمة حماية الشبكات على التوالي، بينما خصص المطلب السادس لأهم المعايير العالمية التي تحدد السمات الأساسية لنظام معلومات آمن وسليم.

ثم في المبحث الثاني تطرقنا لأداء منظمات الأعمال بحيث وجدنا أن أداء المنظمات عرف اختلافات كبيرة في المفهوم والقياس بحيث كان يعرف ويقاس الأداء على أساس المؤشرات المالية فقط ولقد أدت قصور هذه المؤشرات المالية إلى ضرورة توسيع دائرة المؤشرات لقياس الأداء الكلي للمنظمة وبذلك أدرجت عدة أساليب للقياس شملت مؤشرات متعددة ذات الصلة بأداء المؤسسة، وتعتبر بطاقة الأداء المتوازن من أهم أدوات قياس الأداء وأشملها.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد

أجريت العديد من البحوث والدراسات حول الانعكاسات التي جاءت بها تلك الثورة الكبيرة والمتسارعة في مجال المعلومات وتقنيات الاتصال على منظمات الأعمال، ولعل أبرزها دخول أنظمة إدارة المعلومات ونظمها على شتى مستويات الإدارة، وما إنجر عن ذلك من آثار لاتكاد تخفى على العاملين في مجال الإدارة والباحثين والأخصائيين، فقد ركز الكثير من الباحثين جهودهم في فهم ذلك الأثر الذي خلفته استخدامات المعلوماتية ونظمها على الآليات المعهودة والمفاهيم الإدارية المعروفة وعلى أداء منظمات الأعمال، لذلك فإن العودة إلى تلك الدراسات يساعدنا في توضيح الجوانب التي يعالجها بحثنا والتي قد لا تكون عولجت من قبل، وعليه تم تقسيم الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع سواء بشكل مباشر أو من خلال أحد متغيراته، عربية كانت أو أجنبية وخلال فترات زمنية مختلفة، و ذلك لغرض التعرف على الأهداف والأدوات المستخدمة في التحليل والعينة وأهم النتائج المتوصل إليها.

المطلب الأول: الدراسات التي تناولت الأداء

1-صالح بلكاسة (2012) بعنوان: قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم

الإستراتيجية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية -دراسة حالة بعض المؤسسات-، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص: الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى توصيف الأبعاد الأساسية لأسلوب بطاقة الأداء المتوازن، محاولة إيجاد أنجع الأدوات التي تساعد المؤسسة على تقييم إستراتيجيتها؛ بيان قدرة البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية على تبني بطاقة الأداء المتوازن كأداة حديثة للتقييم الاستراتيجي، بغرض الزيادة من قدرتها التنافسية؛ حيث بلغت عينة الدراسة 64 مفردة من المدراء العامون أو مدراء مصالح في المؤسسة، ونجد أن 75% من مجموع المستجوبين في الإدارة العامة يشغلون مناصب مدراء (12مدير عام)، وأن 25% من مجموع المستجوبين هم مدراء المصالح: التسويق، المالية والموارد البشرية. ومنه فإن المستجوبين كلهم يقعون في قمة الهرم التنظيمي في المؤسسة،

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الجزائرية تضع أهدافا موزعة بين الكمية منها والكيفية، حيث نجد الأهداف الكيفية (النوعية) ذات الأجل الطويل، وجود فجوة كبيرة بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع وغياب البحث عن أسباب هذا الانحراف السلبي، وجود اهتمام كبير بالجانب المالي في المؤسسات الجزائرية، لأنه يعد الهدف الأسمى الذي تسعى هذه المؤسسات إلى

تحقيقه، ضعف تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمات محل الدراسة لأن بطاقة الأداء المتوازن تحتاج إلى المعلومات الكافية، لعل أهم سبب وراء عدم تطبيق المؤسسات لبطاقة الأداء المتوازن هو عدم الوعي الكافي لدى مسؤولي المؤسسات بضرورة الأخذ بهذا النموذج لما تفرضه البيئة، حتى أن بعض المدراء والإطارات الإدارية العليا لا يعرفون هذا النموذج (الجهل الكلي به).

2- السعيد بريش ونعيمة يحيياوي (2012) بعنوان: أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير

في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها (دراسة حالة: ملبنة الأوراس)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير التقليدية والحديثة في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، وذلك في ظل التحولات الهامة التي تشهدها بيئة الأعمال للمنظمات، ومع تسارع الأحداث أصبحت كل ميزة تنافسية سريعة الزوال. استخدم الباحثان بطاقة الأداء المتوازن من أجل التعرف على مستوى الأداء في سبيل تقييم أداء المنظمات من خلال أدوات مراقبة التسيير، حيث اعتمدا على نموذج مقترح لبطاقة الأداء المتوازن ضم المحاور الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن مستنديين على معطيات تحصلا عليها من طرف القائمين على الملبنة. وقد تم اختيار وحدة (ملبنة) الأوراس للحليب ومشتقاته كعينة للبحث وتم تقييم الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن ومراقبة الموازنات.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقييم الأداء باستعمال بطاقة الأداء المتوازن وإن كان يتميز بقدرة كبيرة على تحقيق التوازن بين البيئة الخارجية والبيئة الداخلية، غير أن هذا التقييم يبقى ذا فائدة وفاعلية محدودة للمنظمة إن لم يدعم بالأدوات التقليدية وهذا يؤكد أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير المختلفة في تقييم أداء المنظمات.

3- داوود سليمان المحمد (2013) بعنوان: نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال - حالة شركات القطاع العام الصناعي في سورية-، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد جامعة حلب،

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المستوى المعرفي للمنظمات عينة الدراسة، وتأثير ذلك في أداء المنظمة، وتحديد العوامل المؤثرة في نقل المعرفة التنظيمية، ودراسة تأثير نقل المعرفة التنظيمية في الأداء التنظيمي، ودراسة صعوبة نقل المعرفة التنظيمية في المنظمات عينة الدراسة.

تم قياس المعرفة التنظيمية من خلال محددات تمثلت في: أدوات تكنولوجيا المعلومات، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، أنظمة الحوافز، قدرة امتصاص المعرفة، الغموض السببي، غموض النتيجة، تم اعتماد متغير نقل المعرفة التنظيمية كمتغير وسيط. تم قياس الأداء التنظيمي من خلال مجموعة أسئلة ركزت على الزبائن والاستثمارات والعائد. طبقت الدراسة على عينة من (245) مدير في الإدارة العليا والوسطى في المؤسسات والشركات التابعة لوزارة الصناعة في سوريا الذين يتفهمون تأثيرات عمليات نقل المعرفة . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود أثر معنوي لمحددات نقل المعرفة التالية (أنظمة الحوافز، قدرة امتصاص المعرفة، الغموض السببي، غموض النتيجة) في نقل المعرفة التنظيمية. لا تؤثر (أدوات تكنولوجيا المعلومات، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي) في نقل المعرفة التنظيمية في الشركات المبحوثة.

وجود أثر معنوي لمحددات نقل المعرفة التالية (أدوات تكنولوجيا المعلومات، الهيكل التنظيمي، أنظمة الحوافز، قدرة امتصاص المعرفة، الغموض السببي) في الأداء التنظيمي، لا تؤثر محددات نقل المعرفة الأخرى (الثقافة التنظيمية، غموض النتيجة) في الأداء التنظيمي في الشركات المبحوثة. وتوصلت الدراسة إلى أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (45%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (الأداء التنظيمي).

4-مدني سوار الذهب محمد عبد الرحمن (2014) بعنوان: تقويم أداء الجامعات وفقا

لمنظور الأداء المتوازن-دراسة حالة جامعة افريقيا العالمية (2008-2013)-،

مجلة كلية الاقتصاد العلمية، العدد الرابع، يناير 2014.

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر استخدام نموذج الاداء المتوازن في تقويم أداء الجامعات بمحاوره الأربعة (العلاء، المالي، العمليات الداخلية ، التعليم والنمو) بالتطبيق علي جامعة افريقيا العالمية. حيث تمثلت عينة الدراسة في عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية بالكليات، حيث كان عدد مفردات العينة 30.

وأظهرت النتائج حسب المحاور الأربعة على التوالي:

- العلاء، أن الطلاب تتم معاملتهم بعدالة دون تمييز؛
- العمليات الداخلية : أن الخدمات المقدمة للطلاب ذات جودة متدنية خاصة النظافة الإطعام، لكن الجامعة تسعى الى توفير جو أكاديمي يسهم في نجاح العملية التعليمية؛
- المحور المالي: أن الموارد الماية للجامعة يتم استخدامها في تحقيق أهداف الجامعة مع عدم وجود معلومات كافية في هذا المحور؛
- محور التعليم والنمو: أن الجامعة تخصص ميزانية سنوية للتدريب من أجل رفع قدرات ومهارات العاملين بها.

5-نوال شين (2017) بعنوان: تأثير الاتجاه الاستراتيجي على أداء منظمات الأعمال -

شركة نפטال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية الجزائر- 2017، أطروحة دكتوراه،

جامعة محمد خيضر -بسكرة-.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير الاتجاه الإستراتيجي على أداء منظمات الأعمال في شركة نפטال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية "الجزائر". وتكون مجتمع الدراسة من إطارات نפטال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية "الجزائر" وبالتحديد الاطارات السامية بالفرع التجاري

Commercialisation Branche البالغ عددهم خلال سنة 2014، 138 إطار سامي. وقد قامت الباحثة بدراسة مسحية لكل الاطارات الموجودة بالشركة، حيث تم استخدام 63 استمارة صالحة للتحليل الاحصائي.

أثبتت الدراسة عدم صحة هذه الفرضية الرئيسية وتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التالية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الاتجاه الاستراتيجي (الرسالة، القيم، الرؤية، الأهداف الإستراتيجية) على الأداء (بعد العملاء، التعلم والنمو، عمليات التشغيل الداخلية، الأداء المالي، الأداء البيئي) في شركة نפטال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية.

6- نعيمة رجيمي (2020) بعنوان: التمكين الإداري و أثره على أداء المؤسسة الاقتصادية من منظور بطاقة الأداء المتوازن، دراسة ميدانية لمؤسسة كوندور للالكترونيات- برج بوعرييج-، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية للمؤسسات، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على التمكين الإداري و أثره على أداء المؤسسة الاقتصادية من منظور بطاقة الأداء المتوازن.

وتم اختيار مؤسسة كوندور للالكترونيات لتمثل المؤسسة محل إجراء هذه الدراسة حيث اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين الإداريين بلغت 226 موظفا.

تم قياس تكنولوجيا التمكين الإداري من خلال (الإستقلالية، المشاركة في المعلومات، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرار، الحوافز)

وتم قياس أداء المؤسسة من خلال (الأداء المالي، العمليات الداخلية، التعلم والنمو، العملاء). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : مستوى التمكين في المؤسسة محل الدراسة كان متوسطا إجمالاً حسب مقياس الدراسة، كما أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري على أداء مؤسسة كوندور عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بمعامل ارتباط 0.509 ومعامل تحديد 25% .

وبناء على النتائج المتوصل إليها تم تقديم عدد من الاقتراحات أهمها: تقوية روابط الثقة بين الإدارة والموظفين من خلال رفع مستويات الاستقلالية والمشاركة أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة المتمثل في تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين العمليات الداخلية وتحسين الحصول على الموارد، وقياس أثرها في زيادة قدرة المؤسسة على جذب الاستثمار.

7- خضارة سعاد (2020) بعنوان: أثر التوجه السوقي والابتكار في رفع أداء المؤسسات الاقتصادية الناشطة لدى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر -دراسة لعينة من 41 مؤسسة جزائرية-، أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، تخصص تسويق استراتيجي وابتكار، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التوجه السوقي والابتكار في رفع أداء المؤسسات الاقتصادية الناشطة لدى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، حيث تم قياس: التوجه السوقي من خلال الأبعاد السلوكية والثقافية التي يمكن للمؤسسات أن تتجهجها، وتم قياس الابتكار في المؤسسات من خلال التركيز على أهم الصفات الأساسية المتوفرة في تنظيمات المؤسسات ومستوى تطبيق الابتكار داخلها ونواتج الابتكار في هذه المؤسسات، وتم قياس تقييم أداء المؤسسة من خلال الأداء التنظيمي والأداء التسويقي. تمثل مجتمع الدراسة في جميع المسيرين المتواجدين في المؤسسات الصغيرة الناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر، والتي تتوزع هذه المؤسسات في 7 ولايات والمتمثلة في: سوق أهراس، عنابة، ام البواقي، جيجل، بجاية، الجزائر العاصمة، الوادي. أما عينة الدراسة فقد بلغ عدد أفرادها 121 إطارا.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك أثر ايجابي للتوجه السوقي على الأداء التنظيمي والأداء التسويقي في المؤسسات الاقتصادية الناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، حيث أشارت نتائج اختبار معامل التحديد المصحح الى أن (28.5%) من التغيرات الحاصلة في رفع أداء المؤسسات الناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ناتجة عن المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتمثلة في التوجه السوقي والابتكار.

8-بن أم السعد نور الإيمان (2020) بعنوان: دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي-دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا- ، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وتسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مباح، ورقلة.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي. ولتحقيق ذلك تمت المقارنة بين جامعة قاصدي مباح ورقلة وجامعة ملايا بماليزيا من خلال قياس الأداء النوعي (الجودة) باستخدام مؤشرات نوعية بالنسبة لجامعة ورقلة تتمثل في سبعة معايير تم أخذها من الدليل الوطني لضمان الجودة.

جمعت بيانات حولها باستخدام أداة الاستبيان وتم استهداف عينة تمثلت في رؤساء وأعضاء خلايا الجودة بجامعة ورقلة وتكونت العينة من 30 عضو ورئيس، أما فيما يخص جامعة ملايا فقد تم الاستعانة بالمقابلة المباشرة وتوزيع استبيان إلكتروني على أساتذة الجامعة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تباين في مستوى أداء جامعة ملايا بماليزيا وجامعة ورقلة حيث أن جامعة ملايا حرصت على مدار عدة سنوات في تطبيق معايير الجودة مما جعلها تصنف حاليا ضمن أحسن 100 جامعة في العالم، أما بالنسبة لجامعة ورقلة لاتزال في بداية تطبيقها للمعايير التي تحتاج إعادة النظر من خلال نشر ثقافة الجودة على مستوى الجامعة والتركيز على كل من معياري البحث العلمي والتكوين.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التركيز على معياري البحث العلمي والتكوين كونها من أهم المعايير التي تحسن من أداء مؤسسات التعليم العالي وتساهم في تصنيفها.

المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت جانب أمن المعلومات

1- محمد الهادي (2006) بعنوان: توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية،

تناولت الدراسة أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، كما ناقشت الدراسة متطلبات الأمن الطبيعي لنظم المعلومات، وتعرضت الدراسة لبعض الاعتبارات والابعاد المتعلقة بأمن المعلومات، كما ناقشت الغرض من المعايير الأمنية خاصة معيار ISO 17799، وتطرقت لسياسات هذا المعيار، ثم تحدثت حول خدمات نظم المعلومات في البيئة الرقمية، وقدمت الدراسة معايير أمن وشفافية نظم المعلومات، والطريقة الآمنة لتنفيذ أمن المعلومات.

ومن بين أهم نتائج هذه الدراسة تم تبيان ضرورة إقامة أطر قانونية وسياسيات تنظيمية، لمواجهة مخاطر الأمن مثل القرصنة، وتطوير سياسة أمن المعلومات، وضرورة التحيين ومواكبة التطور الحاصل عالمياً، وأهمية تنظيم حملات عامة لنشر الوعي العام، وتحسيسهم بأهمية أمن المعلومات وحقوق الملكية الفكرية وحماية البرمجيات، والمسئولية القانونية المتصلة بفشل أمن المعلومات، وما يرتبط عليها من إجراءات عقابية من طرف الإدارة المعنية وحتى السلطات المختصة نتيجة سوء الإستخدام أو تعمد الضرر.

2- Kazemi et al (2012) بعنوان: تقييم عوامل نجاح إدارة أمن المعلومات،

"Evaluation Of Information Security Management System Success Factors: Case study of "Municipal Organizations.

هدفت الدراسة للتعرف على أولويات عوامل نجاح تطبيق نظام إدارة أمن المعلومات في المنظمات الإيرانية، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واحتوت 21 سؤالاً غطت سبعة مواضيع أساسية، وتم توزيع 35 استبانة على عينة الدراسة وكانت نسبة الاستجابة 100%، ولتفسير نتائج تحليلاتهم، قام الباحثون بمقارنة ما توصلوا له مع دراسة فنلندية بحثت نفس العوامل التي وضعها الباحثان، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- دعم الإدارة العليا، وسياسة أمن المعلومات، والوعي والتدريب هي أكثر العوامل المهمة في إنجاح تطبيق إدارة أمن المعلومات في البلديات الإيرانية من وجهة نظر خبراء أمن المعلومات.

- عامل الاستعانة بالخبرات الخارجية (التعهد) هو الأقل أهمية في إنجاح تطبيق إدارة أمن المعلومات.

- ترتيب أهمية العوامل بين الدراسة التي أجراها الباحثون والدراسة التي تمت مقارنة نتائجها (الدراسة الفنلندية) جاء متوافقا بنسبة كبيرة، وأرجع الباحثون أهمية عامل دعم الإدارة العليا لأنه دون هذا الدعم لن يتم تطبيق أي من خطط وبرامج أمن المعلومات، وكذلك حاجة المؤسسات إلى سياسات مكتوبة في أمن المعلومات ويأتي بالمرتبة الثالثة الوعي والتدريب والذي يتشكل بنجاح العاملين السابقين.

3- أيمن الدنف محمد فارس الدنف (2013) بعنوان: واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، قسم ادارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة، واستخدم الباحث المنهج البحثي الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين على نظم المعلومات في الكليات التقنية وجمعت أدوات الدراسة بين الاستبانة والمقابلة.

تم قياس واقع أمن نظم المعلومات من خلال صنفين من المتغيرات:

المتغير التابع: وهو إدارة أمن المعلومات.

المتغيرات المستقلة تمثلت في: حماية البنية التحتية لنظم المعلومات (مادية، برمجية، بشرية)، توفر سياسة أمن المعلومات، التحكم بالوصول لنظم المعلومات، توفر الإجراءات التنظيمية لضبط نظم المعلومات، استخدام التعهد في نظم المعلومات،

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمراكز وأقسام نظم المعلومات في الكليات التقنية بالإضافة للعاملين بالأقسام المختلفة التي تنفذ أعمالها مستفيدة من خدمات نظم المعلومات التي تخدم أعمال تلك الكليات، وقد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية حسب الكلية، وقد بلغ حجمها 123 موظف وموظفة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر البنى التحتية لنظم المعلومات في الكليات التقنية بدرجة متوسطة، تدرك الإدارات العليا للكليات التقنية أهمية سياسات أمن المعلومات إلا أنه لا يوجد في أي من الكليات سياسات معمول بها ومطبقة على أسس واضحة، تتفاوت الكليات التقنية مجتمع الدراسة في درجات استخدام تعهيد نظم معلوماتها.

4- محمد عبد الرحمن أبو حمام (2014) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في

تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية

الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المطبقة في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في تحقيق الأمن المعلوماتي بعناصره الأساسية (سرية المعلومات، سلامة المعلومات، إمكانية الوصول للمعلومات عند الحاجة) وقد تم تبني الأبعاد التالية: (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرار، رضا العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية، ملائمة النظام للإدارات المختلفة، حماية المعلومات) لقياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية، وطبقت هذه الدراسة على الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والتي تستخدم نظم المعلومات الإدارية والبالغ عددها 14 إدارة وقد بلغ مجتمع الدراسة 1851 ضابطاً، حيث تم أخذ عينة عنقودية عشوائية مكونة من 346 ضابطاً من مجتمع الدراسة الكلي. وتم تصميم استبانة لهذا الغرض وكان من أهم نتائج الدراسة:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة.

جميع العناصر تسهم بفاعلية بنسب متقاربة وفروق ضئيلة في دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي وكان أكثرها تأثيراً سرعة اتخاذ القرار ويليه ملائمة النظام للإدارات المختلفة، ومن ثم باقي العناصر بنسب متقاربة.

خلصت الدراسة إلى موافقة ما نسبته 69.93% من أفراد عينة الدراسة على أن تحقيق الأمن المعلوماتي يفسره نظم المعلومات الإدارية المطبقة والباقي يعود لعوامل أخرى.

5- دراسة TOMAS MOGODIA (2016) بعنوان:

Information Security Management In E-Business, 2016, TOMAS MOGODIA, Mykolas Romeris University Business And Media School (Bms)

هدفت الدراسة إلى تحليل أفضل الممارسات الحديثة لإدارة أمن المعلومات التي تتبناها العديد من الشركات (والتي يشار إليها بمعايير صناعية) واستناداً إلى مقابلة مجموعة من خبراء أمن المعلومات ودراسة حالة نستطيع أن نميز المبادئ الأساسية التي تقضي إلى تحسين أمن المعلومات الإلكتروني لشركات الأعمال.

افتترضت الدراسة أن: وجود القصور في إدارة أمن المعلومات على مستوى الأعمال الإلكترونية يؤدي إلى فقدان المعلومات الأكثر حساسية. كما يؤدي الافتقار إلى تقنيات إدارة أمن المعلومات إلى الافتقار لإدارة فعالة للحوادث.

استندت المقابلات مع مسؤولي نظم أمن المعلومات على استبانة، وكانت جميع إجاباتهم زمن المقابلة وكان حجم العينة 11 خبيراً في أمن المعلومات الإلكترونية، وبما أن موضوع أمن المعلومات من المواضيع الحساسة فقد ألتمز الباحث السرية التامة وعدم الكشف عن المستجوبين ولا حتى شركات إنتمائهم.

ركزت الدراسة على جانب معايير أمن المعلومات المطبقة لدى كل الشركة كمعايير الإيزو ISO 27001 العالمية ومعيار ILIT، وخلصت الدراسة إلى أنه تم التحقق في العديد من معايير وأطر أمن المعلومات، وتم التعرف على نماذج أمنية وتكتيكات وكيفيات تنفيذيين للأمن عن طريق التصميم في المراحل الأولى من التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.

6- عصام صبحي قشطة (2017) بعنوان: فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية - قطاع

غزة-، أطروحة دكتوراه فلسفة، نظم المعلومات الإدارية، جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا والبحث العلمي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، والدور الوسيط

لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة. حيث طبقت هذه الدراسة على أربعة جامعات فلسطينية: جامعة الأقصى، الجامعة الإسلامية، جامعة القدس المفتوحة وجامعة الأزهر. تم قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من خلال الأبعاد التالية: المساعدة في اتخاذ القرارات، سرعة الحصول على المعلومات، مواكبة التطورات الحديثة، تلبية احتياجات المستويات الإدارية، رضا المستخدم النهائي.

قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات من الموظفين في الجامعات الفلسطينية (مجتمع الدراسة) بمسميات وظيفية مختلفة، حيث بلغ عدد أفراد العينة 283 موظف من إجمالي مجتمع الدراسة والبالغ 1069 موظف، في كل من جامعة (الأقصى، الإسلامية، القدس المفتوحة، والأزهر).

أظهرت الدراسة نتائج أهمها: أن زيادة مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة سيؤدي إلى زيادة مستوى أمن المعلومات الإلكترونية لدى الموظفين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وكذلك تحسين مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة سيؤدي إلى رفع مستوى مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية ورفع مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وأيضا زيادة مستوى المصداقية في الجامعات الفلسطينية سيؤدي إلى رفع مستوى أمن المعلومات الإلكترونية. بالإضافة إلى أثر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة كمتغير وسيط، والذي بدوره كلما ارتفع مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة سيؤدي إلى رفع مستوى أمن المعلومات الإلكترونية.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: أن يحرص القائمون على بناء نظم المعلومات إدارية محوسبة تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي هذه النظم، وتعزز السلوك الإنساني والمهني لديهم أثناء تعاملهم وإدارتهم لهذه النظم، وذلك بزيادة الإهتمام بالتدريب المستمر والتطوير واستخدام التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال الاشتراك في المؤتمرات، الندوات والدورات المتخصصة ومتابعة ما يستجد في هذا المجال، بالإضافة إلى قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات بشكل دوري للعمل على زيادة مستوى هذه الفاعلية وتطويرها باستمرار، وضرورة تفعيل أنظمة حوافز

يكون معيارها التزام الموظف بأخلاقيات الأعمال ومتطلبات أمن المعلومات في الجامعات الفلسطينية.

7- زياني، وبوسهمين (2019) بعنوان: دراسة أثر رأس المال البشري على أمن

المعلومات في مؤسسة موبيليس بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد 1،

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية رأس المال البشري في تعزيز حماية وأمن المعلومات للمؤسسة الاقتصادية باعتباره الذي يحوز على غالبية معلوماتها وبإمكانه بناء نظامي حمائي فعال لمعلوماتها خاصة الحساسة منها.

وزعت الجانب التطبيقي 50 استمارة استبيان في مجتمع موبيليس الذي ضم المديرية الجهوية موبيليس بشار ووكالة بشار واسترجع منها 35 صالحة كانت محل التحليل، وكانت النتائج أنه يوجد في مؤسسة موبيليس رأس المال البشري ونظام لأمن للمعلومات، كما أنه يوجد ارتباط قوي بين المتغيرين رأس المال البشري وأمن المعلومات وتربطهما علاقة طردية فكل تغير في رأس المال البشري يؤثر بنسبة موجبة تقدر بـ 71.5 % في أمن المعلومات.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت الأداء ونظم المعلومات وأمنها:

1- CARLOS DORANTES MYUNG KO (2006)

The Impact Of Information Security Breaches On Financial Performance Of The Breached Firms: An Empirical Investigation The Breached Firms, Journal of Information Technology Management Volume XVII, Number 2, 2006, p 13-22.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير انتهاكات أمن المعلومات على الأداء المالي للشركات المخترقة: دراسة تجريبية،

لاختيار عينة الدراسة تم جمع المعلومات عن الشركات التي تعرضت لانتهاكات أمنية تتعلق بالبيانات السرية، حيث تم الحصول على بيانات عن الشركات المخترقة أمنياً من دراستين سابقتين. تضمنت هاتان الدراستان معلومات تفصيلية حول جميع الشركات التي تم اختراقها أمنياً للفترة من 1997 إلى 2001. إضافة إلى هذين المصدرين، تم الاستفادة من البيانات

المالية المتوفرة من Compustat. وكذلك تم تحديد شركات إضافية للفترة من 2002 إلى 2003 من ثلاثة مصادر: Lexis / Nexis و CNET و ZDNET. ولأن الدراسة اقتصر على الشركات التي تعرضت لحوادث الخرق على البيانات السرية، تضمنت عينة العلاج النهائية 19 حالة.

استخدمت الدراسة إجراءات محاسبية لتقييم تأثير حوادث الخرق الأمني. حيث اعتبرت الدراسة أن استخدام مقاييس الأداء المحاسبية هو النهج الأكثر شيوعاً لقياس أداء الشركة، حيث بينت الدراسة أنه عادة ما تعتمد التدابير المحاسبية على تحليل النسبة.

بالإضافة إلى النسب القائمة على الربح ونسبتان قائمتان على التكلفة، قامت الدراسة بتضمين النسبة المئوية للتغيير في المبيعات وتشغيل الدخل لمعرفة ما إذا كانت هذه المقاييس هي مؤشرات أفضل لتحديد الاختلافات في الأداء بالنظر إلى سياق هذه الدراسة، وكانت نسب الربح هي الأكثر استخداماً كمقاييس للأداء .
توصلت الدراسة إلى:

- شهدت حوادث خرق أمن المعلومات نموا ملحوظا خلال السنوات القليلة الماضية.
- نتيجة لذلك، يمكن أن تعاني منظمات الأعمال من خسائر مالية هائلة، الأمر الذي يجعل من أمن المعلومات مصدر قلق كبير للمديرين.
- أداء الشركات النظرية (المجموعة الضابطة) كان أداءها أعلى من أداء الشركات المعالجة بشكل عام،
- انتهاكات أمن المعلومات لها تأثير اقتصادي ضئيل على المدى الطويل. أحد التفسيرات المحتملة هو أن الشركات التي تم اختراقها تستجيب لحادث الاختراق من خلال القيام باستثمارات أمنية إضافية لمنع أي انتهاكات مستقبلية.

2- وصفي عبد الكريم الكساسبة (2011) بعنوان: تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة المتمثل في تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين العمليات الداخلية وتحسين الحصول على الموارد، وقياس أثرها في زيادة قدرة المؤسسة على جذب الاستثمار. تم قياس تكنولوجيا المعلومات من خلال (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والإتصالات، العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات) وتم قياس فاعلية الأداء المؤسسي من خلال (تحقيق الأهداف، العمليات الداخلية، الحصول على الموارد).

تم تصميم استمارة تضمنت 13 سؤالاً شملت الملحوظات التي يرغب الباحث الاستفسار عنها، وتم تنفيذ مقابلات مع المستجوبين من مؤسسة المناطق الحرة الأردنية في منتصف شهر كانون الأول 2006، كما تم الحصول على المعلومات والبيانات من المديريات التابعة لمؤسسة المناطق الحرة الأردنية بناء على طلب الباحث، وشملت فقرة من فقرات الدراسة وبكتب رسمية موجهة من المؤسسة إلى الباحث.

توصلت الدراسة إلى أن العلاقات بين المتغيرات المستقلة ومؤشرات الأداء معنوية، باستثناء العلاقة بين كل من حجم الاستثمار والأجهزة والبرمجيات والعاملين في تكنولوجيا المعلومات مع مؤشر العائد على التكلفة كما أنه يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على مؤشرات الأداء باستثناء حجم الاستثمار والأجهزة والبرمجيات والعاملين في تكنولوجيا المعلومات على مؤشر العائد على التكلفة وقواعد البيانات على مؤشر تطوير مناطق حرة جديدة.

3- نهاد حسين محمد خريس (2011) استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، رسالة ماجستير، في الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن،

ولقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بوزارة الصناعة والتجارة، وديوان الخدمة المدنية، ووزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والأحوال المدنية بمستوياتهم الإدارية العليا والوسطى، وبلغت عينة الدراسة 173 موظفا في أجهزة الخدمة المدنية،

ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، والموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) على فاعلية الأداء المؤسسي. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لتكنولوجيا المعلومات (البرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) على رضا العاملين. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، والموارد البشرية) في تحقيق رضا العاملين بأجهزة الخدمة المدنية.

4- نهاد (2013) بعنوان: "أمن وسرية المعلومات وأثرها على الأداء التنافسي"، دراسة تطبيقية على شركتي التأمين العراقية العامة والحمراء للتأمين الأهلية."

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الربط بين أمن وسرية المعلومات والأداء التنافسي لشركات التأمين ومدى تأثيرها على الأداء التنافسي، وطبقت في شركة التأمين العراقية العامة وشركة الحمراء الأهلية للتأمين كنموذج عن شركات التأمين في العراق، وتتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها سلطت الضوء على الإجراءات اللازمة لأمن وسرية المعلومات وكيفية أداء أقسام شركات التأمين لها ومعرفة ما إذا كان هناك تأثير للأمن وسرية المعلومات على الأداء التنافسي لشركات التأمين، وتم اختيار عينة من المدراء والموظفين العاملين في الشركتين وبعدها (70) موظفا من شركة التأمين العراقية و(21) من موظفي شركة الحمراء للتأمين الأهلية، حيث استخدمت الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات، واعتمد المنهج الوصفي، وتم استخدام الأدوات الإحصائية في تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الإستنتاجات كان أهمها:

- وجود علاقة ارتباط وتأثير بين أمن وسرية المعلومات والأداء التنافسي لشركات التأمين، وأن الخطوة الأولى لبناء نظم أمنية عميقة هو بناء وتصميم سياسة أمنية شاملة؛
- كما تبين وجود قلة الوعي بأمن وسرية المعلومات في شركات التأمين وعدم تطبيق طرائق الحماية المتبعة؛
- وأظهرت الدراسة أن ارتباط أمن وسرية المعلومات بدرجة أساسية بأداء الأفراد القائمين على حماية المعلومات، وأن هناك علاقة طردية بين أمن وسرية معلومات ومستوى الأداء التنافسي لشركات التأمين.

5- نور الدين مزهودة (2017) بعنوان: أثر نظام المعلومات المتكامل " ERP نموذجاً" على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية "دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات العاملة في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز اثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام ERP ومؤشرات تحسين الأداء.

وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر سواء كانت جزائرية أو أجنبية، عامة أو خاصة، إنتاجية أو خدمية، كبيرة أو متوسطة، وذلك في الفترة الممتدة بين نوفمبر 2015 إلى غاية مارس، 2016 ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم معالجة 275 استمارة استبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS V22، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها المتوسطات الحسابية ومعامل الارتباط والانحدار الخطي المتعدد،

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن متطلبات تطبيق نظام ERP تختلف باختلاف طبيعة المؤسسات محل الدراسة، وأن نظرة هذه المؤسسات لتحسين الأداء تتباين باختلاف طبيعتها، كما أن أثر نظام المعلومات المتكامل على تحسين الأداء يختلف باختلاف المؤسسات العاملة في الجزائر.

(Enterprise Resource Planning : ERP أو تخطيط موارد المؤسسات)

6- فايز أبو عامرية، ناصر جرادات، محمد ديرية (2017) بعنوان: دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 8، العدد 2، ص 109-140.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، ومعرفة واقع نظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام، والتعرف إلى أبرز المعوقات التي تحول دون استخدامها.

إستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من 940 موظفاً من المستويات الإدارية في منشآت الحجر والرخام في بيت لحم، بينما كان حجم العينة 180 استبانة. توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، أهمها: أن استخدام نظم المعلومات يطور الأداء الوظيفي في منشآت الحجر والرخام في فلسطين بدرجة كبيرة، وأن هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، كذلك تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد الدورات التدريبية). واستناداً لهذه النتائج فقد أوصى الباحثون بضرورة عمل الندوات وورش العمل واللقاءات الإعلامية لتوضيح واطهار فوائد استخدام نظم المعلومات بالنسبة لمنشآت الحجر والرخام، وتشجيع التبادل التجاري والاقتصادي بين كافة المنشآت والعملاء والموردين.

7- أحمد حسني صالح عوض الله (2018) بعنوان: أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية، أطروحة دكتوراه فلسفة، نظم المعلومات الإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية. حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الأردنية وعددها 62 جامعة حكومية وخاصة، وتكونت عينة الدراسة من مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في ست جامعات، كانت منها ثلاث جامعات حكومية وهي (الجامعة الأردنية، والجامعة الألمانية الأردنية، والجامعة الهاشمية) وثلاث جامعات خاصة وهي (جامعة عمان العربية، وجامعة الزرقاء، وجامعة الإسرء)، وقد تم توزيع استبانة الدراسة على أفراد العينة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض الدراسة الحالية. وتوصلت الدراسة الى أن قدرات التعلم التنظيمية تعتبر وسيطا للعلاقة بين خصائص أمن المعلومات والتميز المؤسسي، حيث كان مستوى الدلالة الاحصائية أقل من 0.05 لجميع العلاقات. وأظهر التحليل أن دور الوساطة لقدرات التعليم التنظيمية كان جزئيا للعلاقة بين خصائص أمن المعلومات والتميز المؤسسي بأبعاده (تميز القيادة، تميز الاستراتيجية، تميز الموارد البشرية، تميز العملاء، تميز العمليات، تميز النتائج) في الجامعات الأردنية، وأن قدرات التعلم التنظيمية تزيد من العلاقة وبشكل جزئي بين خصائص أمن المعلومات، والتميز المؤسسي في الجامعات الأردنية.

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص أمن المعلومات (السرية، والتكاملية، والإتاحة) على التميز المؤسسي في الجامعات الأردنية، وتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص أمن المعلومات بأبعاده (السرية والتكاملية) على قدرات التعلم التنظيمية، وأظهرت النتائج وجود أثر ذا دلالة إحصائية لقدرات التعلم التنظيمية (مشاركة المعرفة، والرضا الوظيفي) على التميز المؤسسي.

8- Young-Harry, Dabotubo Lemchi (2018)

Management Information System and Organizational Performance of Seven-Up Bottling Company in Aba and Port Harcourt, International Journal of Economics and Business Management, Vol. 4 No. 4, www.iiardpub.org.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نظام المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي لشركة Seven Up لتعبئة الزجاجات في مدينتي أبا و بورت هاركورت.

وكان مجتمع الدراسة 156، أما حجم فقد تم الحصول عليها من خلال صيغة Taro Yamane لتحديد حجم العينة باستخدام التقنية العشوائية البسيطة المستخدمة، وتم استخدام بيانات 107 مستجوبين لتحليل البيانات.

كشفت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي لشركة تعبئة الزجاجات Seven Up في Aba و Port Harcourt. كما خلصت الدراسة إلى أن نظام المعلومات الإدارية له تأثير إيجابي وهام على الأداء التنظيمي.

9- Isyaka, Olalekan (2014) بعنوان:

Yusuf Munirat , Isyaka Mohammed Sanni , Aina Olalekan Kazeem , The Impact of Management Information System (Mis) on the Performance of Business Organization in Nigeria. International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE) Volume 1, Issue 2, February 2014, PP 76-86 Iwww.arcjournals.org

أجريت الدراسة في أبوجا، شمال وسط نيجيريا باستخدام الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام اختبار Z.

حاولت الدراسة أيضاً تسليط الضوء على تأثير نظام المعلومات الإدارية في منظمة الأعمال النيجيرية، وبذلك تحديد كيف يساعد نظام المعلومات المنظمة على الأداء بفعالية.

توصلت الدراسة الى أنه: لتحقيق الشركة أهدافها فهي تحتاج إلى سوق أكبر لخدمة منتجاتها. ولتحقيق ذلك، يجب أن تولي منظمة الأعمال مزيداً من الاهتمام لتطوير نظام معلومات إدارية جيد وهائل.

المبحث الثاني : مناقشة الدراسات السابقة

باتت الحاجة لتوجيه البحوث الأكاديمية ضرورة متزايدة حول أمن المعلومات في شتى الميادين، وربما قلّما بحث المهتمون في مجال تطبيق أمن المعلومات في أثرها على أداء منظمات الأعمال، وقد بينت مجموعة من الدراسات السابقة في مجال أمن المعلومات أهمية هذا العنصر في وجهة النظر الإدارية المعاصرة، وخطورة تبعات ضعف نظام الأمن المعلوماتي في أي منظمة أعمال كانت، ناهيك عن الإنتشار الواسع للتقانة ووسائل التواصل والشبكات المعلوماتية العالمية. وبينت كذلك تلك الدراسات أهمية أمن المعلومات لعوامل منها: الحاجة إلى التدابير والمعايير والتنظيمات والقواعد التي تضبط الأمن، رؤية المؤسسة وما ينجم عنها من أثر على الإستراتيجية وموازة للسياسات الأمنية، اشكالية القياس والتقييم للبرامج الأمنية وجدلية المؤشرات.

ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى أهم أوجه الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال أبعاد الدراسة ومجتمع الدراسة وكذلك سنحاول عرض مجال الاستفادة من هذه الدراسات.

المطلب الأول: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جملة النقاط التالية:

1- حسب أبعاد الدراسة:

تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات قليلة التداول حسب اطلاع الباحث التي ربطت بين متغير الأمن الإلكتروني وأداء منظمات الأعمال بالاستناد على أبعاد الأمن الإلكتروني من جهة، ومحاور بطاقة الأداء المتوازن مع عنصر التميز في الأداء من جهة أخرى؛

نجد أن معظم الدراسات لم تتناول الأمن الإلكتروني والأداء مع بعض كمتغير يؤثر على الآخر، لكن بعضها تناول جزءا من كل متغير ك: دراسة أحمد حسني صالح عوض الله، 2018 - أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية- التي تناولت متغير التميز كمتغير تابع، ودراسة دراسة

CARLOS DORANTES MYUNG KO، 2006، تأثير انتهاكات أمن المعلومات على الأداء المالي للشركات المخالفة، التي تناولت الأداء المالي دون غيره من مؤشرات الأداء غير المالية.

ونجد كلا من دراسة: (نهاد حسين محمد خريس، 2011)، (وصفي عبد الكريم الكساسبة، 2011)، (بن أم السعد نور الإيمان، 2020)، (داوود سليمان المحمد، 2013)، تناولت بعد الأداء كمتغير تابع ومتغيرات مستقلة تختلف عن المتغير الذي بين أيدينا -الأمن الإلكتروني- وهذا ما يجعل الدراسة مختلفة.

2- حسب مجتمع الدراسة:

توافقت دراسنا الحالية مع دراسة زياني، وبوسهمين، 2019، في تطبيق الدراسة على شركة موبيليس والتي هي شركة تجارية خدماتية، على عكس باقي الدراسات الأخرى التي اتجهت نحو المؤسسات ذات الطابع الإنتاجي والطابع الإداري، باستثناء دراسة خضارة سعاد 2020، التي تمثلت دراسة الحالة فيها -المؤسسات الاقتصادية الناشطة لدى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر-.

المطلب الثاني : مجال استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة، كالمساعدة في صياغة فروض البحث الحالي، وكذلك اختيار منهج الدراسة كالأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات والكيفية التي سيتم فيها معالجة البيانات وتحليلها. كذلك تكوين السببنة التي سوف تستخدم في جمع البيانات وطريقة عرض النتائج ومناقشتها وتحديد أوجه التقاطع والخلاف مع هذه الدراسات.

كما واستفاد الباحث من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها تلك الدراسات السابقة وذلك لتوفير الوقت والجهد على الباحث، لثراء الجانب النظري للبحث الحالي وذلك من خلل الطلع على ما ورد فيها والفائدة منها في ترتيب وتنظيم الطار النظري للبحث الحالي وتزويد البحث

أيضا، وجود الاختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها لا يعني عدم الاستفادة منها البتة، بل إنها قد أضافت الكثير لهاته الدراسة حيث كانت بمثابة منارات للباحث يهتدي بها، ويمكن تلخيص أهم ما تم الاستفادة منه في النقاط التالية:

1- الإطار النظري:

إن الاطلاع على الجانب النظري للدراسات السابقة ساعدنا على تكوين نظرة أكثر شمولية ومعرفة أصح لتقسيمات الدراسة والأطر التي نسير عليها لترتيب المعلومات والأفكار والوصول إلى نتائج سليمة، وكذا الإحاطة بأهم العناصر الأساسية للمتغيرين والتي تخدم الموضوع بشكل مباشر، ومعرفة مواطن الاختلاف وتحديد المسار الصحيح الذي يثمر قيمة مضافة من خلال دراستنا الحالية؛

2-المصادر والمراجع:

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في مجال المراجع بحيث أن توسع واختلاف الدراسات السابقة ساعد كثيرا في تزويدنا بأهم المصادر والمراجع الهامة الخاصة بمتغيرات الدراسة؛

3-أبعاد المتغيرات المستقة:

كان من الصعب بمكان الوصول إلى عناصر تظهر أثرا واضحا على أداء منظمات الأعمال لولا الإستعانة بالدراسات السابقة، فقد ساعدتنا الدراسات السابقة على حصر أهم الأبعاد التي تخدم الموضوع؛

4-أداة الدراسة:

تم الاستفادة من استبيانات الدراسات السابقة من محاورها وعباراتها، إضافة للأدوات الإحصائية المستعملة لاختبار فرضيات الدراسة، وكان للباحث السعة والوفرة في اختيار نمط تحليل دون آخر بفضل تلك الدراسات التي بذل غيرنا فيها جهدا يظهر لنا جليا.

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من الدراسات السابقة والتي مست أحد جوانب متغيرات البحث أو كلاهما - حسب ما أمكن التوصل إليه من طرف الباحث أثناء عملية الجمع والبحث والتمحيص-، وبعد تم التطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من الدراسات السابقة المختلفة والتي قاربت موضوع البحث، وبعد التعمق في هذه الدراسات وجدنا ما يلي:

- أن أغلب الدراسات لم تناول المتغيرين معا وبعضها تناول جزءا دون جزء؛
- تتسم الدراسات السابقة بالتنوع والتخصص، فهناك ما تم في بيئة أجنبية وأخرى في بيئة عربية وأخرى في بيئة محلية؛
- أكدت أغلب الدراسات أهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات وأمنها.

وسنتطرق في الفصل الموالي إلى الإطار المنهجي للدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة كما سيحتوي على تقديم عام لشركة موبيليس الجزائر محل الدراسة.

الفصل الثالث:
الإطار المنهجي
للدراصة الميدانية

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة حيث تم تخصيص الدراسة الميدانية لواحدة منها، والمتمثلة في شركة موبيليس، ومن خلال هذا الفصل سيتم إبراز الخطوات الإجرائية التي تم الإعتماد عليها في هذه الدراسة بدءاً من تحديد مجالاتها، ومختلف الأدوات المنهجية والأساليب الإحصائية التي استخدمت في جمع المعلومات وعرض وتحليل البيانات، وكذا تحديد مجتمع البحث وكيفية اختيار العينة، ثم التأكد من صدق وثبات هذه الدراسة، وبذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث والتي تمثلت في:

المبحث الأول : الحدود الميدانية للدراسة

المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثالث: صدق و ثبات أداة الدراسة

المبحث الأول: الحدود الميدانية للدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف على المجال المكاني، المجال الزمني لهذه الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: الحدود المكانية للدراسة

لقد تمت هذه الدراسة في شركة موبيليس بالمديرية العامة -الجزائر- حيث تم التركيز على مديرية أنظمة المعلومات لمعرفة مدى اهتمام الشركة باتباع النظم الحديثة واستخدام التكنولوجيات المتقدمة في الاتصال بين الوحدات والمديريات وواقع الامن الإلكتروني والوعي بالمخاطر والتهديدات المتعلقة بالمعلومات، وعلى مديرية الموارد البشرية من حيث نظام عملها ومدى اعتمادها على التكنولوجيات الحديثة في المعاملات الادارية الخاصة بها كالتوظيف والرد على الشكاوى وغيرها.

أولاً: مديرية أنظمة المعلومات (شركة موبيليس، 2021)

تعتبر مراكز تكنولوجيا المعلومات البوابة التي يتم من خلالها إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى المؤسسات وتسخيرها في خدمة العملية الإدارية، فمراكز تكنولوجيا المعلومات هي الجهة التي تقوم بوضع وتنفيذ البرامج الخاصة بالمؤسسة من اتممة المديریات والاقسام وتوفير أنظمة العمل ومساعدة إدارة المؤسسة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

المهمة الرئيسية لمديرية أنظمة المعلومات هي المساهمة في رفع فعالية تسيير للاتصالات الجزائرية النقالة ATM موبيليس وهذا يوضع تحت تصرفها وحدات إدارية وتقنية ووسائل دائمة ومستمرة لتنفيذ مهام المديرية أنظمة المعلومات ولأجل تحسين وتسهيل الخدمات المعروضة أو المقترحة لزيائنها جهزت مديرية أنظمة المعلومات بنظام معلوماتي آمن ومتربط ومفتوح للاتصال لتحقيق المهام الرئيسية التالية:

- تقديم الخدمات الضرورية لتحضير المشاريع ومعالجة التطبيقات المعلوماتية.
- تنبيه متخذي القرار والمستعملين بعنصر المعلوماتية وأمن المعلومات.

- التنسيق بين المقتنيات المعلوماتية (التجهيزات والبرامج،..).
 - ضمان التشغيل الجيد والحفاظ على جودة الخدمة المقدمة وأمنها.
 - المحافظة على مجموع المعدات المعلوماتية (أنظمة المعلومات، التطبيقات، الشبكات،....).
 - ضمان المعلومة والدعامة المعلوماتية للمستخدمين .
 - التعريف واختيار والبدء بالتنفيذ بالمناهج والمعايير المعلوماتية في ميادين قواعد البيانات، الانظمة، مناصب العمل، إجراءات الإستغلال الإدارية والشبكية.
 - تأمين دور التكنولوجيا، الحيطه والحذر عند بداية تنفيذ سياسة الأمن والشبكة.
- وفي ما يلي سنتطرق إلى أهم الخدمات المقدمة من طرف المديرية وأيضا الى التطبيقات المهنية التي تسعى إلى تجسيدها عمليا:
- الخدمات المقترحة:** تضع مديرية أنظمة المعلومات تحت التصرف تشكيلة عديدة من الخدمات نذكر بإيجاز:

- 1- **خدمة حامل الشبكة support réseau:** عبر البنية التحتية لشبكة مديرية أنظمة المعلومات (DSI) والمهارات والتجهيزات التي تمتلكها فهي توفر بهذه الخدمة لجميع المستخدمين كالمديريات، الوكالات، والمديريات الجهوية دعامة للاتصال عبر هذه الشبكة.
- 2- **خدمة التبليغ Messagerie:** هي تقنية التوزيع بين المنظم Organisateur أوالمساعد الرقمي الشخصي PDA « Personal Digital Assistan » مع نوع من الهواتف النقالة والتي تعرف بالهواتف الذكية (Smart phone) وبهدف السير الجيد للوقت عن طريق وظائف المفكرة اليومية calendrier / agenda وأيضا البحث في الويب، الإطلاع وإستقبال البريد الإلكتروني الفوري من المرسلين، فالمنظم عبارة عن حاسوب جيبى يقدم التطبيقات التالية:
- 3- **المفكرة:** لأجل تنظيم جدول الأوقات مع ميكانيزمات التذكير السمعي والبصري منظم لمختلف المهام.

4- دفتر العناوين carnet d'adresse (تسيير الاتصالات) حيث يمكننا معرفة المعطيات الخاصة باللقاءات أوالاتصالات كرقم الهاتف، العنوان البريدي، والعنوان الإلكتروني.

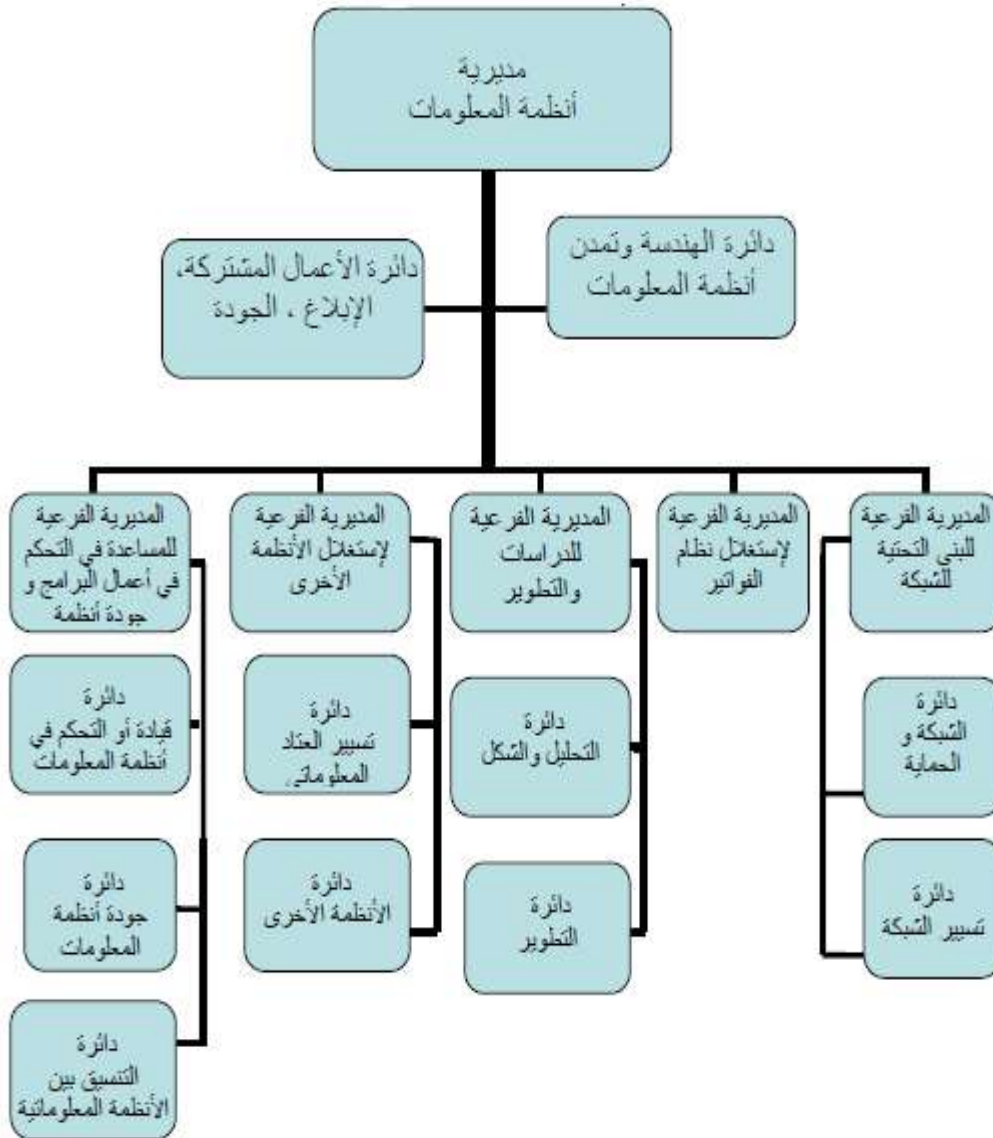
5- خدمة WAP: هي خدمة مطورة من قبل DSI موجهة للزبائن قصد معرفة: الأخبار، الأحوال الجوية، الألعاب، تحميل النغمات..إلخ.

6- التطبيقات المهنية: أما عن أكبر التطبيقات المهنية التي تطمح مديرية أنظمة المعلومات إلى تحقيقها مستقبلا نذكر:

- مشروع تسيير علاقات الزبون والتي تقترح حلول تكنولوجية لأجل تقوية الاتصال بين المؤسسة والزبون وبالتالي تحسين علاقتها مع زبائنها: Gestion de la relation client Customer Relationship CRM
- مشروع ERP Entreprise ressource planning يسمى بالفرنسية progiciel de gestion intégrés وهو مجموع من التطبيقات الهدف فيها هو تنسيق بين مختلف أنشطة المؤسسة (الأنشطة الأفقية، كالإنتاج والتموين، أوالأنشطة العمودية كالتسويق وقوى البيع وتسيير الموارد البشرية) حول نفس نظام المعلومات.
- مشروع GED Gestion Electronique des Documents أو التسيير الإلكتروني للوثائق أو المعلومات الموجودة عن طريق تقنية تسمح بتسيير تدفق المعلومات بغية تنظيم وفهرسة وحفظ والإطلاع عليها.

فالشركة تهتم بالتعاون وتبادل الخبرات والبرامج التدريبية المتخصصة مع المعاهد والمراكز الوطنية والعالمية في مختلف مجالات العلوم والتكنولوجيا، من أجل الحصول على أعلى تكوين وتأهيل ممكن، للارتقاء بموظفيها والتمتع بقدراتهم ومؤهلاتهم كميزة تنافسية. والشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية أنظمة المعلومات:

الشكل رقم 1.3 : الهيكل التنظيمي لمديرية أمن المعلومات لشركة موبيليس



المصدر: مديرية أنظمة المعلومات

من خلال الشكل رقم 09 نستعرض مهام بعض الدوائر والمديريات الفرعية للهيكل التنظيمي لمديرية أنظمة المعلومات:

المديرية الفرعية للبنى التحتية للشبكة: تعمل المديرية الفرعية للبنى التحتية للشبكة على تحقيق المهام التالية:

- دراسة، تركيب وصيانة البنى التحتية للشبكة لفائدة مختلف المديريات.

- الاهتمام بالجودة والحماية أو السلامة للشبكة.
 - ضمان للمستعملين بلوغ أو وصول إلى الشبكة (موزع الملفات، طابعة الشبكة، الإنترنت، الإنترنت، التبليغ).
 - إنشاء وحدات العمل المجهزة ببرنامج الأساس.
 - ضمان صيانة SOFT و HARD لوحداث العمل.
 - تأمين اليقظة التكنولوجية المتعلقة بالشبكة والأمن.
- 2- المديرية الفرعية لإستغلال نظام الفواتير، تأخذ هذه الدائرة على عاتقها المهام التالية:
- متابعة مخطط عمل مديرية أنظمة المعلومات.
 - متابعة إستهلاك ميزانية مديرية أنظمة المعلومات.
 - الإهتمام بمختلف تقارير مديرية أنظمة المعلومات.
- 3- المديرية الفرعية لإستغلال الأنظمة الأخرى: تسعى هذه المديرية إلى تحقيق المهام الآتية:
- إستغلال نظام المعلومات خدمة للمؤسسة.
 - ضمان جودة خدمة الأنظمة.
 - ضمان حماية الأنظمة المستغلة.
 - ضمان إنشاء وإستغلال خدمات الويب "الأنترنت والأنترانت".
 - ضمان إنشاء وإستغلال خدمات.
- 4- خلية التبليغ cellule de messagerie:
- نشر وصيانة جهاز التبليغ للمؤسسة؛
 - ضمان توفير وحماية هذه الخدمة (التبليغ).
 - ضمان التكوين والدعائم أو الحوامل supports لمستعملي الخدمة.
- ثانيا: مديرية الموارد البشرية.
- لحل إشكالية العجز الكمي والنوعي لا تعتمد المؤسسة على دوران العمل في الموارد البشرية، وإنما تعمل المؤسسة على تدريب وتطوير عمالها بكيفية تمكنهم من شغل وظائف متعددة وذلك بإملاك كفاءات بشرية تتماشى مع إحتياجاتها.

حيث تبذل المؤسسة قصارى جهدها لوضع الأعداد والنوعيات المناسبة من الكفاءات البشرية في ذلك (Conseiller client) الوظائف التسويقية خاصة تلك التي تتعلق بالمتعاملين مباشرة مع الزبائن كون هذه الوظيفة من الوظائف الأكثر حساسية والمسؤولة على تطور المؤسسة وإستمرارها.

تتبع شركة موبيليس سياسة عمل خاصة بمديرية الموارد البشرية نوجزها فيما يلي:
إن إدارة الموارد البشرية في موبيليس تأخذ من مسعى التسيير التوقعي للوظائف والكفاءات كأساس لها، وذلك بهدف توفير الكميات من الكفاءات اللازمة لمتطلبات المؤسسة من خلال تثمين وتأهيل هذه الكفاءات بالاعتماد على الجودة في الأداء.
يقوم تسيير الموارد البشرية في موبيليس على فكرة أن المورد البشري هو مفتاح النجاح، ولا بد أن يحضى باهتمام الجميع، واعتباره كأساس للتميز مقارنة بالمنافسين الآخرين، ومن أجل ذلك تعمل إدارة الموارد البشرية على:

التجديد المستمر في طرق تسيير الموارد البشرية من اجل رفع كفاءة مواردها البشرية وتثمينها حيث يتم ذلك من خلال التدريب والتقييم المستمر،توظيف واستغلال أدوات التسيير التوقعي للوظائف والكفاءات أدوات التحليل، التقييم، المتابعة المستمرة من أجل:

- توفير الأعداد والنوعيات المناسبة من الموارد البشرية؛
- التعرف وجذب وكسب ولاء كفاءاتها من خلال نظام اتصال فعال وسياسات تحفيز محكمة؛
- إدماج البرامج التدريبية ضمن إستراتيجية المؤسسة وجعلها مكملة لها، بحيث تعمل على التطوير المهني المستمر، القدرة على التكيف والإبداع وتلبية الاحتياجات الفردية والجماعية؛
- توفير الصحة والسلامة والأمان من خلال إعتماد سياسة إجتماعية تلم بكل ذلك؛
- الاعتماد على طرق حديثة للتوظيف سريعة وشفافة؛
- الاعتماد على الاختبارات التقييمية السنوية للتعرف أكثر على كفاءات المؤسسة.

ج- واقع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة

تستخدم مديرية الموارد البشرية لشركة موبيليس للاتصالات أحدث الوسائل، التقنيات، البرامج والشبكات، وذلك من اجل ضمان السير الحسن للخدمة وتحسين ظروف العمل وتقليص الجهد والوقت ما يكسبها ميزة تنافسية عالية وجودة في الاداء، ونقسم هذه التكنولوجيات الى ثلاثة أقسام كآآتي:

1- الأجهزة المستخدمة:

تحرص شركة موبيليس على اقتناء أحسن العلامات التجارية العالمية، حيث وجدنا أن مديرية الموارد البشرية مجهزة بأجهزة ذات جودة عالية مثلا HP ، فنقريباً جل الأجهزة المتوفرة من حواسيب محمولة، وحواسيب مكتبية، آلات الطباعة و أجهزة النسخ وغيرها. تستخدم الشركة أيضا الهواتف المحمولة حيث لدى جميع الموظفين ميزة الإتصال المجاني فيما بينهم ما يسمح بسهولة التواصل البينية، إضافة الى خدمة الهاتف الثابت والفاكس. يتم حفظ البيانات والمعلومات في ذاكرات تتميز بصلابتها وصعوبة تفحصها لأنها في الغالب مشفرة، اما البيانات والمعلومات فهي تمتاز بصغر حجمها داخل الذاكرة ما يسهل نقلها من وإلى الجهات المعنية.

2- البرامج المعتمدة:

نجد على مستوى المديرية عدة برامج مستخدمة توفر السهولة في انسياب المعلومات وسرعة تداولها ومن هذه البرامج ما يلي:

- برنامج HR ACCESS الذي اقتنته موبيليس عن الشركة العملاقة IBM ويسمح هذا البرنامج بـ:

أ- تسيير عامل الزمن Gestion du Temps.

ب- تسيير شؤون التوظيف والمؤهلات Gestion de Recrutement et des Competences.

ت- تسيير الرواتب والعلاوات.

ث- تسيير برامج التدريب والتأهيل.

ج- تطوير الإجراءات الخاصة بالموارد البشرية (الأجور، الغيابات الشكاوى التأمينات وغيرها...).

يتمتع برنامج HR ACCESS بميزات متعددة حيث يتوفر على نظام استغلال Systeme d'exploitation يدعى Unix قاعدة بيانات Oracle 9i يزود بتطوير ضمني يتماشى مع قواعد التسيير وحسابات المكافئات والعلاوات الجديدة التي قد تضاف إلى الرواتب. تتيح شركة موبيليس هذا البرنامج لجميع ادارات الموارد البشرية التابعة للمديريات الجهوية الثمانية وذلك عن طريق شبكة الإنترنت، مع ميزة الإحتفاظ بالبيانات لفترة معينة ومن ثم ارسالها الى المستقبل الرئيسي بالمديرية محل الدراسة.

كما تتيح الشركة المتمثلة في المديرية العامة إمكانية التواصل من خلال نفس البرنامج مع المؤسسة الأم الجزائرية للإتصالات، وذلك عبر شبكة متخصصة (اكسترانت).
- برنامج Lotus الذي يسمح بتداول الملفات الالكترونية بين الادارات داخل وخارج المديرية العامة.

3- شبكات التواصل البيئي:

تستخدم المديرية العامة لشركة الاتصالات موبيليس (كحالة مديرية الموارد البشرية) عدة شبكات نقسم اهمها على ثلاث أقسام كالتالي:

- شبكة الانترنت: وهي شبكة داخلية تعنى بتبادل المعلومات والمعاملات داخل الشركة فقط، حيث نميز ثلاث شبكات وهي: شبكة LAN، شبكة WiFi والانترنت، حيث توفر خدمة التواصل بين المديريات وبين الموظفين داخل المديرية الواحدة.

أ- شبكة الاكسرانت: وهي شبكة تتوفر على خط متخصص يربط بين المديرية العامة ومؤسسة الاتصالات الجزائر، للتزويد بالمعلومات والمستجدات، وتمتاز هذه الشبكة بالسرية التامة وخاصية الأمن.

ب- شبكة الانترنت: تربط هذه الشبكة بين المديرية العامة والمديريات الجهوية الثمانية حيث يتم التواصل عن طريق برنامج HR ACCESS أو عن طريق برنامج Lotus حسب الحالة.

المطلب الثاني: الحدود الزمنية للدراسة

انطلقت الدراسة الميدانية منذ شهر جانفي 2021 حيث شرع في الصياغة الأولية لاستمارة الاستبيان وبعد الحصول على توجيهات وآراء الأستاذ المشرف وعدد من الأساتذة المختصين تم وضع الصورة النهائية للاستبيان في بداية شهر فيفري من نفس السنة، وبعدها مباشرة انطلقت عملية التوزيع على عينة عشوائية من مستخدمي شركة موبيليس، واستغرقت العملية حوالي 3 أشهر، فمع أواخر شهر أفريل تم استرجاع 102 استمارة من أصل 110 استمارة موزعة. ثم بدأت عملية تفريغ البيانات المتحصل عليها وتحليلها.

المطلب الثالث: الحدود البشرية للدراسة

تقوم هذه الدراسة على تشخيص واقع أمن المعلومات الإلكترونية في شركة موبيليس وأثر الأمن الإلكتروني بأبعاده الأربعة على أداء الشركة من منظور بطاقة الأداء المتوازن، وذلك بالإعتماد على وجهات نظر موظفي المصالح والإطارات في المستوى الإداري - على مستوى المديرية العامة لشركة موبيليس - بما فيهم المديرين والمديرين الفرعيين،

المبحث الثاني : طريقة وأدوات الدراسة**المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة ومصادر البيانات****أولا : مجتمع الدراسة**

تأتي مرحلة تحديد مجتمع البحث في أولى مراتب الأهمية من الخطوات المنهجية في الدراسة، فأول خطوة يواجهها الباحث في الدراسات الميدانية هي تحديد مجتمع البحث، وكفايته ودقة بياناته، وتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع موظفي المصالح والإطارات في المستوى الإداري - على مستوى المديرية العامة لشركة موبيليس - بما فيهم المديرين والمديرين الفرعيين والذين كان عددهم 1100 موظف.

ثانيا : عينة الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث تم اختيار عينة عشوائية بلغت 110 إستبانة أي ما نسبته 10% من مجتمع الدراسة وزعت على الموظفين على مستوى الإدارة المركزية، وتم استرجاع 102 إستبانة، تم استبعاد 13 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل ليبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للمعالجة الإحصائية 89 وتمثل ما نسبته 80.90% من مجموع الاستبيانات الموزعة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

وفيما يلي جدول يوضح عدد ومصير الاستبيانات الموزعة .

الجدول رقم 1.3: عدد ونتيجة الاستبيانات الموزعة

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستردة	عدد الاستبيانات المستبعدة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
110	102	13	89

المصدر: من إعداد الباحث

ثالثا: مصادر بيانات الدراسة

لأجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها استخدمت الباحث مصادر أولية ومصادر ثانوية للحصول على البيانات والمعلومات كالاتي:

- 1- مصادر أولية: تم الاعتماد على الاستبانة والوثائق والسجلات الرسمية الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، والتي مكنت الباحث من الاطلاع والتعرف على مؤشرات أدائها؛
- 2- مصادر ثانوية: تم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للكتب والدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية والرسائل الجامعية والملتقيات والمقالات المتعلقة بالموضوع قيد البحث.

المطلب الثاني : أداة الدراسة

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة والوصول إلى الأهداف الموضوعية تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة لكونه الأكثر استخداما في البحوث العلمية وكذلك لما يحظى به من قبول لدى عينة الدراسة، بحيث يتيح لهم الفرصة للإجابة بدون أن يكون ضاغطا على وقتهم أو قيادا على التعبير عن رأيهم بصراحة وموضوعية، ولقد تم إعداد هذا الاستبيان عن طريق مجموعة خطوات أهمها مراجعة الأستاذة المتخصصة في مجال الإحصاء والتسيير، وكذلك مراجعة العديد من الدراسات السابقة والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 2.3 : بعض الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في إعداد الاستبانة.

مقياس التحليل	عنوان الدراسة	الباحث مقياس التحليل
مقياس ليكرت الثلاثي	اثر نظام المعلومات المتكامل "ERP نموذجاً" على تحسين أداء مقياس ليكرت الثلاثي المؤسسات الاقتصادية " دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات العاملة في الجزائر	مزهودة نور الدين 2017
مقياس ليكرت الخماسي لبعض المحاور ومقياس ليكرت الثنائي لمحاور أخرى	قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة بعض المؤسسات-	صالح بلاسكة 2012
مقياس ليكرت الخماسي	نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال -حالة شركات القطاع العام الصناعي في سورية-	داوود سليمان المحمد 2013
مقياس ليكرت الخماسي	تأثير الاتجاه الاستراتيجي على أداء منظمات الأعمال -شركة نفطال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية الجزائر -	دراسة نوال شين 2017

مقياس ليكرت الثنائي	التمكين الإداري و أثره على أداء المؤسسة الاقتصادية من منظور بطاقة الأداء المتوازن، دراسة ميدانية لمؤسسة كوندور للالكترونيات- برج بوعريريج-	دراسة نعيمة رجيبي 2020
مقياس ليكرت الخماسي	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة-	عصام صبحي قشطة 2017
مقياس ليكرت الخماسي	دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية	فايز أبو عامرية، وآخرون 2017
مقياس ليكرت الخماسي	أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية	دراسة أحمد حسني صالح عوض الله 2018

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

ويوضح الجدول الموالي توزيع فقرات المكونة لمحور الأمن الإلكتروني كما يلي:

الجدول رقم 3.3 : توزيع فقرات المحور الأول

23 - 18	17 - 12	11 - 07	06 - 01	ترتيب الفقرة	المحور الأول
عدم الإنكار	الإتاحة	التكاملية	السرية	البعد	أمن المعلومات

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على فقرات الاستبانة

أما الجدول الموالي فيوضح توزيع فقرات المكونة لمحور أداء منظمة الأعمال كما يلي:

الجدول رقم 4.3 : توزيع فقرات المحور الأول

63 - 56	55 - 48	47 - 40	39 - 31	30 - 24	ترتيب الفقرة
---------	---------	---------	---------	---------	--------------

المحور الثاني أداء المنظمة	البعد	الأداء المالي	العمليات الداخلية	التعلم و النمو	العملاء	التميز في الأداء
-------------------------------	-------	---------------	-------------------	----------------	---------	------------------

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على فقرات الاستبانة

أما بالنسبة للقياس فلقد اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي لتناسبه مع مثل هذه الدراسات، والجدول الموالي يوضح الأوزان المقترحة والمتوسطات المرجحة لها والاتجاهات العامة.

الجدول رقم 5.3 : مقياس الاستبانة

المتوسط المرجح	الإتجاه	الأوزان	الرأي
2.33-1	منخفض	01	غير موافق بشدة
		02	غير موافق
3.66 -2.33	متوسط	03	محايد
		04	موافق
5 -3.66	مرتفع	05	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكرت الثلاثي الدنيا و العليا كما يلي:

حساب المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة أي: $4 = +1 - 5$ ؛

طول الخلية = المدى / عدد الفئات أي: $1.33 = 3/4$ ؛

الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس.

المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها سيتم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء

الوصفي والتحليلي وذلك بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم

الاجتماعية والإنسانية نسخة 23 وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

- 1- معامل الثبات ألفا كرونباخ **Alpha Cronbach's Coefficient**: لقياس ثبات الاستبانة؛
- 2- إختبار كولومجروف سميرنوف **Kolmogorov – Smirnov**: لمعرفة إذا ما كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؛
- 3- معامل ارتباط بيرسون - مصفوفة الارتباط **Correlation Matrix - Correlation Coefficient**: وذلك لحساب الاتساق الداخلي للفقرات المكونة للاستبانة؛
- 4- مقاييس الإحصاء الوصفي **Descriptive Statistic Measures**: وذلك لوصف مجتمع البحث و إظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيراته حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛
- 5- تحليل التباين للانحدار **Analysis of Variance**: يستخدم لإختبار مدى ملائمة النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة؛
- 6- تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**: لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني وكذا مستوى أداء منظمة الأعمال محل الدراسة يعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؛
- 7- إختبار T للعينات المستقلة **Independent- Samples T-Test**: لإختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني بالشركة محل الدراسة وكذا اتجاهاتهم حول مستوى أداء الشركة والتي تعزى لمتغير الجنس.

المطلب الرابع: متغيرات و نموذج الدراسة

أولاً: متغيرات الدراسة

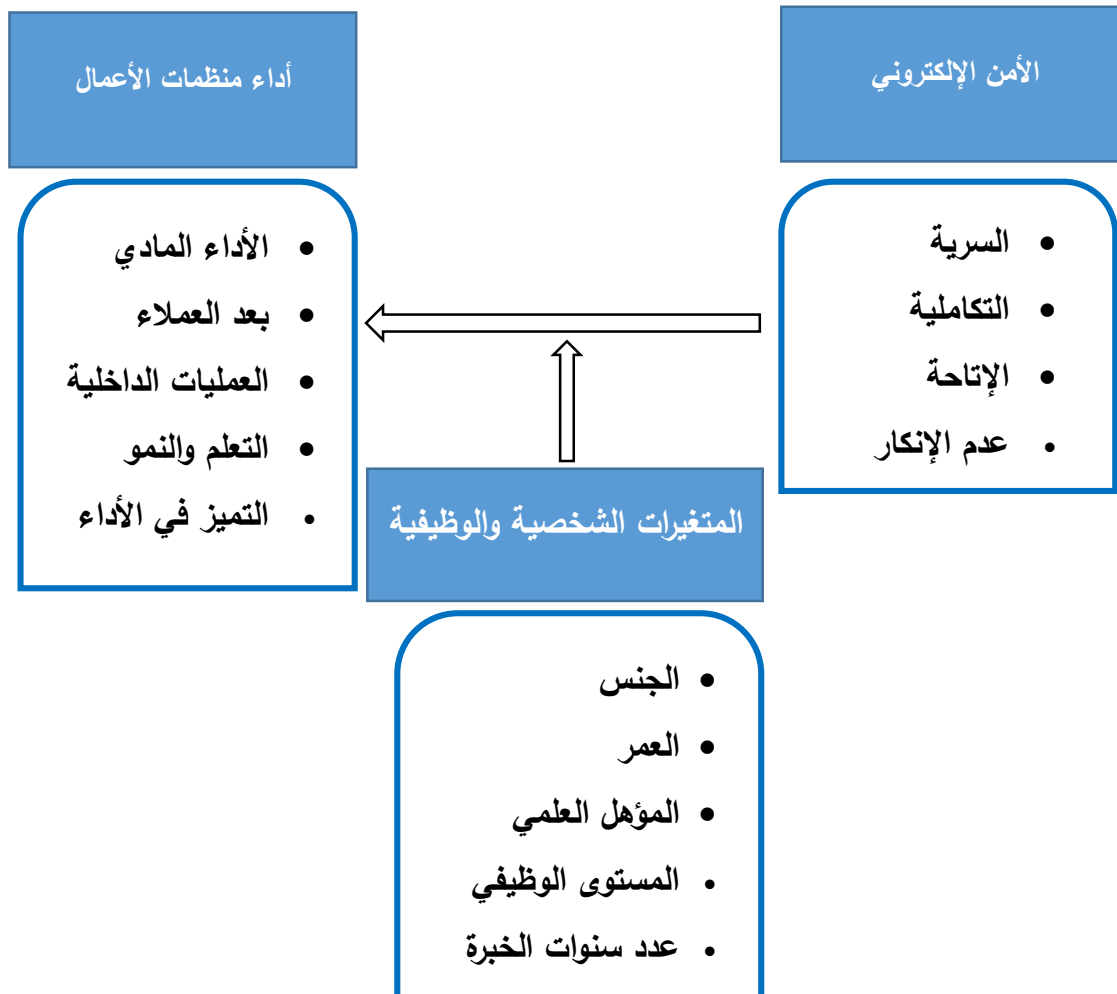
- 1- المتغير المستقل: يتمثل في الأمن الإلكتروني، و لقياسه تم الاعتماد على أربعة أبعاد تتمثل في السرية، التكاملية، الإتاحة، وعدم إنكار التصرف.

2- المتغير التابع: يتمثل في أداء منظمات الأعمال، ولقياسه تم الاعتماد على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن باعتبارها من أهم المقاييس الحديثة المعتمدة لقياس الأداء، و تتمثل أبعادها في، بعد النمو والتعلم، بعد العمليات الداخلية وبعد العملاء والبعد المالي، كما تم اعتماد التميز كبعد خامس وذلك لبروز أهميته لدى جل منظمات الأعمال المعاصرة.

ثانيا : نموذج الدراسة

يشير الشكل رقم 2.3 إلى النموذج المعتمد في الدراسة والذي يتكون من متغيرين أساسيين هما المتغير التابع والمتغير المستقل ولكل متغير مجموعة من الأبعاد كما يلي:

الشكل رقم 2.3 نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

المبحث الثالث: صدق و ثبات أداة الدراسة

المطلب الأول: صدق المحكمين

قصد الاختبار المبدئي لأداة الدراسة تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة والمختصين في علوم التسيير والإحصاء، والبالغ عددهم 07 قصد الحكم على مدى وضوح العبارات وتغطيتها للبعد الذي تنتمي إليه ومدى شمول الاستبانة على العناصر الأساسية وسلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبانة، وعلى ضوء آراء المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة وحذف عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة.

المطلب الثاني: إختبار التوزيع الطبيعي

قصد إختبار إذا ما كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه تم استخدام اختبار كولمجوروف سمرنوف، والجدول التالي يوضح النتائج كما يلي:

الجدول رقم 6.3 : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المجال	القيمة الاحتمالية (sig.) .
أمن المعلومات الإلكترونية	0.138
أداء المنظمة	0.201
أداء المؤسسة المجال الكلي للاستبانة	0.175

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يوضح الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أن توزيع البيانات لهذه المحاور يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه فسيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث : الإتساق الداخلي

يهدف هذا المعامل إلى حساب الاتساق الداخلي للفقرات المكونة للاستبانة، أي إيجاد العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، ويتم ذلك من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) والجدولان أدناه يوضحان جميع القيم الخاصة بالفقرات المكونة للاستبانة كل متغير على حدى كما يلي:

الجدول رقم 7.3 : معاملات الارتباط بين الفقرات مع محور الأمن الإلكتروني الذي تنتمي إليه

الأمن الإلكتروني							
عدم إنكار التصرف		الإتاحة		التكاملية		السرية	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.724	18	0.728	12	0.716	07	0.732	01
0.720	19	0.619	13	0.862	08	0.750	02
0.690	20	0.850	14	0.835	09	0.696	03
0.690	21	0.814	15	0.614	10	0.654	04
0.750	22	0.768	16	0.655	11	0.666	05
0.718	23	0.631	17	/	/	0.645	06

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

الجدول رقم 8.3 : معاملات الارتباط بين الفقرات مع محور أداء المنظمات الذي تنتمي إليه

أداء المنظمة									
التميز في الأداء		التعلم والنمو		العمليات الداخلية		بعد العملاء		الأداء المادي	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.732	56	0.694	48	0.755	40	0.713	31	0.685	24
0.685	57	0.745	49	0.769	41	0.813	32	0.505	25
0.664	58	0.701	50	0.687	42	0.581	33	0.809	26

0.657	59	0.774	51	0.697	43	0.599	34	0.610	27
0.674	60	0.643	52	0.615	44	0.569	35	0.802	28
0.588	61	0.654	53	0.653	45	0.761	36	0.612	29
0.683	62	0.517	54	0.639	46	0.823	37	0.779	/
0.597	63	0.592	55	0.467	47	0.767	38	/	/
/	/	/	/	/	/	0.723	39	/	/

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يوضح الجدولان أعلاه أن جميع معاملات الارتباط في محور الأمن الإلكتروني وأداء المنظمة كانت موجبة بين فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها حيث تراوحت بين 0.614 في حدها الأدنى في الفقرة رقم 10 وبين 0.850 في حدها الأعلى بالنسبة للفقرة رقم 14 بالنسبة لمحور الأمن الإلكتروني، كما تراوحت بين 0.467 في حدها الأدنى بالنسبة للفقرة رقم 47 وبين 0.823 في حدها الأعلى بالنسبة للفقرة رقم 37 بالنسبة لمحور أداء المنظمة، مما يعني صدق البناء الداخلي، وبذلك تعتبر الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

المطلب الرابع : ثبات الأداة

يقصد بثبات الأداة أن تعطى هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وبمعنى آخر فهو يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة؛ ويتم قياس الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ الموضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم 9.3 : معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الأمن الإلكتروني	23	0.974
أداء منظمات الأعمال	40	0.969

0.971	63	الاستبانة ككل
-------	----	---------------

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الجدول رقم 13 نجد أن معامل الثبات للاستبانة ككل بلغ 97.1 % ، وهو أكبر من المعامل المقبول إحصائياً في البحوث الإنسانية والاجتماعية والمقدر بـ 60 %، وهو ما يؤكد ثبات الاستبانة بمحاورها المختلفة، أي أنها تعطي نفس النتائج إذا ما تم استخدامها في نفس الظروف، مما يجعلنا على ثقة بصلاحية هذه الاستبانة لتحليل النتائج واختبار الفرضيات للإجابة على إشكالية الدراسة.

خلاصة الفصل

لقد تم في هذا الفصل ضبط الإطار المنهجي للدراسة، وذلك من خلال استعراض الطريقة والأدوات في المبحث الأول، حيث تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ومن ثم تحديد مصادر بيانات الدراسة والتي تمثلت في مصدرين أساسيين هما مصادر أولية (الوثائق الرسمية للمؤسسة، الاستبانة) إضافة إلى مصادر ثانوية (الكتب ، المقالات ، الأطروحات...) ، وبعدها تم تحديد أداة الدراسة والتي تمثلت في الاستبانة مع توضيح أهم المحاور المشكلة لها، إضافة للنظر إلى أهم أدوات التحليل الإحصائية التي سيتم استخدامها للإجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة، ثم أخيراً تم تحديد متغيرات الدراسة وتمثيلها في نموذج. ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى عرض صدق وثبات أداة الدراسة من خلال أربع مؤشرات هي صدق المحكمين، اختبار التوزيع الطبيعي، الاتساق الداخلي ومعامل الثبات ألفا كرونباخ، ومن خلال كل هذه المؤشرات يمكننا القول أن أداة الدراسة تتمتع بشكل عام بثبات وصدق وارتباطية تمكننا من الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع:

النتائج ومناقشتها

تمهيد

سنحاول من خلال هذا الفصل تحليل واختبار النتائج للإجابة على التساؤلات الرئيسية والفرعية للدراسة، وذلك انطلاقاً من توصيف خصائص العينة من خلال المتغيرات الشخصية والوظيفية، ومن ثم تحليل محاور الاستبانة للوقوف على مستويات الأمن الإلكتروني وأداء منظمة الأعمال محل الدراسة حسب تصورات المبحوثين، ثم في الأخير سنختبر فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، وعليه فلقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية هي:

المبحث الأول : وصف عينة الدراسة

المبحث الثاني : تحليل محاور الدراسة

المبحث الثالث : إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول : وصف عينة الدراسة

تناولت هذه الدراسة بعض الخصائص الشخصية و الوظيفية و التي تتمثل في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، والتي سيتم توصيفها من خلال التكرارات والنسب المئوية فيما يلي:

المطلب الأول : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

الجدول رقم 1.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

التصنيف	التكرار	النسب المئوية
ذكور	51	57.3 %
إناث	38	42.7 %
المجموع	89	100 %

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يمثل الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، بحيث كانت نسبة الذكور مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 57.3%، في حين قدرت نسبة الإناث 42.7%. لكن النسب رغم تفاوتها فإنها تقترب من 50% لأي أن نسبة الذكر والإناث تقترب من الكافؤ.

المطلب الثاني : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر كما يلي:

الجدول رقم 2.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	بين 20-35 سنة	21	23.6
	من 36-50 سنة	63	70.8

5.6	5	أكبر من 50 سنة	
100 %	89		المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

فيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية (من 36 إلى 50 سنة) على أعلى نسبة بواقع 70.8% يلي ذلك الفئة العمرية (من 02 إلى 35 سنة) بنسبة 23.6% من أفراد العينة، أما الفئة (أكبر من 50 سنة) جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة 5.6%. من خلال هذه النتائج نلاحظ أن العنصر الشبابي طاغي على الشركة وهو ما أكدته مسؤول مصلحة المستخدمين وكذا مدير أنظمة المعلومات على مستوى الإدارة المركزية، في الوقت ذاته تسيير الشركة نحو موظفين أكبر سنا مما قد يجعلها في حاجة إلى برنامج تشييب في المستقبل القريب.

المطلب الثالث : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي كما يلي:

الجدول رقم 3.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	ثانوي/ معهد تكوين	23	25.8 %
	شهادة جامعية	58	65.2 %
	دراسات عليا	8	9 %
المجموع		89	100 %

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي لأفراد العينة فقد تحصل خريجي الجامعات على أعلى نسبة تقدر 65.2% تليها المهنيين وذوي المستوى الثانوي وذلك لحاجة الشركة إلى تقنيين في شتى التخصصات خاصة الإعلام الآلي والمحاسبة، ليأتي حاملي الدراسات العليا (ماجستير،

دكتوراه) في آخر مرتبة بنسبة 9 % يمكن تفسير هذه النتائج لكون عينة الدراسة تمارس نشاطها على مستوى الإدارة العليا وبالتالي فهو ما يفسر ارتفاع المستوى التعليمي لمعظمها.

المطلب الرابع : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي كما يلي:

الجدول رقم 4.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المستوى الوظيفي	إدارة عليا	24	27 %
	إدارة وسطى	32	36 %
	إدارة دنيا	33	37.1 %
المجموع			100 %

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي لأفراد العينة فقد تحصلنا على الترتيب التالي: أعلى نسبة تقدر 37.1 % بالنسبة للإدارة الدنيا، تليها الإدارة الوسطى بنسبة 36 % وتأتي الإدارة الدنيا في الترتيب الأخير بنسبة 27 %، يمكن تفسير هذه النتائج لكون عينة الدراسة تمارس نشاطها على مستوى الإدارة الوسطى، كما أن التنفيذيين يعتبرون انهم ينتمون إلى الإدارة الدنيا.

المطلب الخامس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي كما يلي:

الجدول رقم 5.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عدد سنوات الخبرة	أقل من 7 سنوات	11	12.4 %
	بين 7-15 سنة	54	60.7 %
	أكثر من 16 سنة	24	27 %

المجموع	89	100 %
---------	----	-------

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

أما متغير الخبرة فنجد أن فئة (بين 08 – 15 سنة) كانت بنسبة 60.7 % وهي الأعلى، تليها فئة (أكثر من 16 سنة) بنسبة 27%، لتأتي فئة (أقل من 07 سنوات) بنسبة 12.4%.

المبحث الثاني : تحليل محاور الاستبانة

سنحاول من خلال هذا المطلب تحليل محاور الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة.

المطلب الأول : تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني

من أجل الإجابة عن السؤال الأول (ما مدى توفر أبعاد الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر؟)، سنحاول عرض وتحليل تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن عبارات كل بعد من أبعاد الأمن الإلكتروني.

أولاً : بعد السرية

يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد السرية كما يلي:

الجدول رقم 6.4 المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة

البحث عن عبارات بعد السرية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه العام
01	تعتمد الإدارة في الشركة على إبقاء بعض المعلومات سرية.	4.16	0.726	1	مرتفع
02	تقوم الإدارة العليا في شركة موبيليس على وضع قواعد معينة لحماية أمن المعلومات.	4.13	0.710	4	مرتفع

مرتفع	5	0.707	4.10	تطبق على الموظف في شركة موبيليس إجراءات عقابية حيال مخالفة اجراءات وسياسات أمن المعلومات.	03
مرتفع	3	0.721	4.15	تهتم شركة موبيليس بتوعية موظفيها بأهمية أمن المعلومات بصفة دائمة ومستمرة.	04
مرتفع	6	0.660	4.2	تفرض الشركة ضوابط وقيود معينة قبل الولوج الى نظام معلوماتها.	05
مرتفع	2	0.723	4.00	تتمتع الشركة بتوفير خطط محكمة لحماية شاملة في سبيل إغلاق منافذ الاختراق.	06
مرتفع		0.542	4.12	المستوى العام	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من الجدول أعلاه يتبين أن إتجاهات أفراد العينة نحو جميع فقرات بعد السرية كانت ذات مستوى مرتفع وفقا للمتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.12 والانحراف المعياري 0.542 مما يدل على أن أغلب إجابات أفراد العينة إيجابية أي أن الموظفين يدركون جيدا أن بعد السرية على درجة مرتفعة داخل شركة موبيليس، وأنهم بذلك يصرحون ضمنا أنهم طرف في الحفاظ على سرية المعلومات، وبعد الترتيب التنازلي لفقرات المحور بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد أن:

- جاءت العبارة رقم 01 والتي تنص على (تعتمد الإدارة في الشركة على إبقاء بعض المعلومات سرية) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.16 وانحراف معياري 0.726؛
- جاءت العبارة رقم 06 والتي تنص على (تتمتع الشركة بتوفير خطط محكمة لحماية شاملة في سبيل إغلاق منافذ الاختراق) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة و ذلك بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 0.723؛

- جاءت العبارة رقم 04 والتي تنص على (تهتم شركة موبيليس بتوعية موظفيها بأهمية أمن المعلومات بصفة دائمة ومستمرة) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.15 وانحراف معياري 0.721؛
- جاءت العبارة 02 والتي تنص على (تقوم الإدارة العليا في شركة موبيليس على وضع قواعد معينة لحماية أمن المعلومات) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.710؛
- جاءت العبارة رقم 03 والتي تنص على (تطبق على الموظف في شركة موبيليس إجراءات عقابية حيال مخالفة اجراءات وسياسات أمن المعلومات) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.10 وانحراف معياري 0.707؛
- جاءت العبارة رقم 05 والتي تنص على (تفرض الشركة ضوابط وقيود معينة قبل الولوج الى نظام معلوماتها) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي 4.20 وانحراف معياري 0.660؛

وبذلك ومما سبق يمكننا القول بأن الموظفين في شركة موبيليس الجزائر العاصمة يدركون أن نظم المعلومات لدى شركتهم تتوفر على مستوى مرتفع من السرية وعدم الإفصاح، حيث أن تصورات الموظفين حيال مستوى السرية والتكتم وعدم تسريب المعلومات من المواضيع ذات الأولوية لدى شركة موبيليس الجزائر.

ثانيا: بعد التكاملية

يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد التكاملية كما يلي:

الجدول رقم 7.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد التكاملية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
07	بالإمكان الوصول لخدمات أنظمة المعلومات من خلال الإنترنت في شركة موبيليس.	3.97	0.916	3	مرتفع
08	تتوفر الشركة على خطط بديلة لمواجهة الطوارئ أو الكوارث الخاصة بالأنظمة والمعلومات.	4.02	0.811	2	مرتفع
09	يتمتع جل موظفي شركة موبيليس بتعليم وتدريب مناسب في أمن المعلومات.	3.79	1.109	4	مرتفع
10	هناك تعليمات بالشركة تمنع الموظفين من استخدام المعلومات للأغراض غير المصرح بها.	3.97	0.738	3	مرتفع
11	تتوفر جميع فروع وأقسام الشركة على ربط الكتروني، كما يشمل هذا الربط الفروع المنتشرة عبر الوطن.	4.13	0.786	1	مرتفع
	المستوى العام	3.98	0.673		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يمكن القول من خلال الجدول أعلاه أن إتجاهات أفراد العينة نحو جميع فقرات بعد التكاملية كانت ذات مستوى عام مرتفع وفقا للمتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.98 والانحراف المعياري 0.673 مما يدل على أن أغلب إجابات أفراد العينة ايجابية نسبيا أي أن الموظفين يشعرون أن نظام المعلومات المتعلقة بشركة موبيليس تتمتع بقدر كبير من التكاملية، وبعد الترتيب التنازلي لفقرات المحور بناء على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري نجد أن:

- جاءت العبارة رقم 11 والتي تنص على (تتوفر جميع فروع وأقسام الشركة على ربط الكتروني، كما يشمل هذا الربط الفروع المنتشرة عبر الوطن) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.786.

- جاءت العبارة 08 والتي تنص على (تتوفر الشركة على خطط بديلة لمواجهة الطوارئ أوالكوارث الخاصة بالأنظمة والمعلومات) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.02 وانحراف معياري 0.811؛
- جاءت العبارة رقم 07 والتي تنص على (بالإمكان الوصول لخدمات أنظمة المعلومات من خلال الإنترنت في شركة موبيليس) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.97 وانحراف معياري 0.916؛
- جاءت العبارة رقم 09 والتي تنص على (يتمتع جل موظفي شركة موبيليس بتعليم وتدريب مناسب في أمن المعلومات) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.79 وانحراف معياري 1.109؛
- جاءت العبارة رقم 10 والتي تنص على (هناك تعليمات بالشركة تمنع الموظفين من استخدام المعلومات للأغراض غير المصرح بها) في المرتبة الثالثة أي نفس المرتبة مع العبارة 07 من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.97 وانحراف معياري 0.738؛

وبذلك ومما سبق يمكننا القول بأن الموظفين في شركة موبيليس الجزائر العاصمة يدركون أن نظم المعلومات لدى شركتهم تتوفر على مستوى مرتفع من التكاملية، حيث أن تصورات الموظفين حيال حماية المعلومات من الحذف والتخريب من المواضيع ذات الأولوية لدى شركة موبيليس الجزائر.

ثالثا: بعد الإتاحة

يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الإتاحة كما يلي:

الجدول رقم 8.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد الإتاحة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
12	لدى شركة موبيليس قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها.	4.01	0.872	5	مرتفع
13	تطبق إجراءات واضحة لضمان استمرارية الخدمة في كافة فروع وأقسام شركة موبيليس.	4.15	0.705	1	مرتفع
14	تتوفر الشركة على سياسات أمن معلوماتي تمتاز بالوضوح تقنيا وإجرائيا.	4.09	0.912	2	مرتفع
15	تعمل شركة موبيليس على تسهيل التعاملات مع الجهات الأخرى بأسرع وقت من خلال توفير المعلومات اللازمة.	3.96	0.884	6	مرتفع
16	المعلومات والبيانات التي توفرها إدارة نظم المعلومات في الشركة دقيقة وذات موثوقية.	4.06	0.794	4	مرتفع
17	يسهر مهندسوا وتقنيوا شركة موبيليس على وضع طرق الحماية التقنية ومضادات الفيروسات لحماية وإتاحة المعلومات بدقة متناهية.	4.07	0.855	3	مرتفع
	المستوى العام	4.06	0.674		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتضح من الجدول أعلاه أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع فقرات بعد الإتاحة كانت ذات مستوى عام مرتفع وفقا للمتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.06 والانحراف المعياري 0.674 ما يدل على أن أغلب إجابات أفراد العينة إيجابية نسبيا أي أن الموظفين يعتقدون أن المعلومات تتمتع بدرجة مرتفعة من التوافر أو الإتاحة، أي أن نظام معلومات شركة موبيليس الجزائر يؤمن إستمرارية وصول المستخدمين إلى المعلومات الخاصة بهم دون أي تأخير، أثناء تأدية أعمالهم، وبعد الترتيب التنازلي لفقرات المحور بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد أن:

- جاءت العبارة رقم 12 والتي تنص على (لدى شركة موبيليس قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.01 وانحراف معياري 0.872؛
- جاءت العبارة رقم 13 والتي تنص على (تطبق إجراءات واضحة لضمان استمرارية الخدمة في كافة فروع وأقسام شركة موبيليس) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.15 وانحراف معياري 0.705؛
- جاءت العبارة رقم 14 والتي تنص على (تتوفر الشركة على سياسات أمن معلوماتي تمتاز بالوضوح تقنيا وإجرائيا) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.09 وانحراف معياري 0.912؛
- جاءت العبارة رقم 15 والتي تنص على (تعمل شركة موبيليس على تسهيل التعاملات مع الجهات الأخرى بأسرع وقت من خلال توفير المعلومات اللازمة) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.96 وانحراف معياري 0.884؛
- جاءت العبارة رقم 16 والتي تنص على (المعلومات والبيانات التي توفرها إدارة نظم المعلومات في الشركة دقيقة وذات موثوقية) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.794؛
- جاءت العبارة رقم 17 والتي تنص على (يسهر مهندسوا وتقنيوا شركة موبيليس على وضع طرق الحماية التقنية ومضادات الفيروسات لحماية وإتاحة المعلومات بدقة متناهية) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري 0.855؛

وبذلك ومما سبق يمكننا القول بأن الموظفين في شركة موبيليس الجزائر العاصمة يدركون أن نظم المعلومات لدى شركتهم يتوفر على مستوى مرتفع من التوافر، حيث أن تصورات الموظفين حيال نظام المعلومات أنه يؤمن استمرارية وصول المستخدمين إلى المعلومات الخاصة بهم

دون تأخير، ويدركون أيضا أن نظام المعلومات لدى الشركة يتميز بالمقاومة بمعنى أنه قادر على الحفاظ على نفسه من العمليات التي تجعله غير متاح للمستخدمين المخولين.

رابعاً: بعد عدم إنكار التصرف

يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد عدم إنكار التصرف كما يلي:

الجدول رقم 9.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد عدم إنكار التصرف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
18	إذا تسربت معلومات مهمة وأحسست أنني أفشيتها فلن أنكر ذلك لمصلحة الشركة	4.19	0.877	3	مرتفع
19	الموظفون ذوي ثقافة أمنية وواعون بمسئولياتهم	4.01	0.775	5	مرتفع
20	في حالة حدوث تسرب لمعلومات تهم الشركة أنا مستعد أن أقر أنني الفاعل إن كنت كذلك.	4.21	0.745	2	مرتفع
21	أعي جيداً أن معرفة مصدر الخلل يحد كثيراً من تهديدات أمن المعلومات.	4.22	0.719	1	مرتفع
22	إنكار كوني متسبباً في تلف أو تسرب معلومات معينة قد يسبب تهديداً كبيراً للشركة.	4.15	0.796	4	مرتفع
23	التصريح المبكر بالتصرف في بعض المعلومات يسمح للشركة بتدارك الأمر والتقليل من أخطار أمن المعلومات	4.21	0.832	2	مرتفع
	المستوى العام	4.16	0.643		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتبين من الجدول يتضح من الجدول أعلاه أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع فقرات بعد عدم إنكار التصرف كانت ذات مستوى عام مرتفع وفقاً للمتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي،

حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.16 والانحراف المعياري 0.643 ما يدل على أن أغلب إجابات أفراد العينة إيجابية نسبياً أي أن الموظفين يعتقدون أن معظمهم يتمتع بروح المسؤولية وأن عدم أنكار أي تصرف فيما يخص المعلومات يخدم بشكل إيجابي وكبير التصدي للتهديدات التي تواجه أمن المعلومات في الشركة، وبعد الترتيب التنازلي لفقرات المحور بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد أن:

- جاءت العبارة رقم 21 والتي تنص على (أعي جيداً أن معرفة مصدر الخلل يحد كثيراً من تهديدات أمن المعلومات) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.22 وانحراف معياري 0.719؛
- جاءت العبارة رقم 20 والتي تنص على (في حالة حدوث تسرب لمعلومات تهم الشركة أنا مستعد أن أقر أنني الفاعل إن كنت كذلك) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.21 وانحراف معياري 0.745؛
- جاءت العبارة رقم 23 والتي تنص على (التصريح المبكر بالتصرف في بعض المعلومات يسمح للشركة بتدارك الأمر والتقليل من أضرار أمن المعلومات) في المرتبة الثانية مثل العبارة رقم 21 من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.21 وانحراف معياري 0.832؛
- جاءت العبارة رقم 18 والتي تنص على (إذا تسربت معلومات مهمة وأحسست أنني أفشيتها فلن أنكر ذلك لمصلحة الشركة) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.19 وانحراف معياري 0.877؛
- جاءت العبارة رقم 22 والتي تنص على (إنكار كوني متسبباً في تلف أو تسرب معلومات معينة قد يسبب تهديداً كبيراً للشركة) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.15 وانحراف معياري 0.796؛

- جاءت العبارة رقم 19 والتي تنص على (الموظفون ذوي ثقافة أمنية وواعون بمسئولياتهم) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.01 وانحراف معياري 0.775؛

ومما سبق يمكننا القول بأن الموظفين في شركة موبيليس الجزائر العاصمة يدركون أن نظام المعلومات لدى شركتهم يتوفر على مستوى مرتفع من عدم الإنكار، حيث أن وعي الموظفين بخطورة تسرب المعلومات الهامة أو الحساسة من شأنه أن يهدد أهداف الشركة وبذلك أهداف موظفيها ما يحتم على المتصرف في المعلومات وأنظمتها أن يكون على قدر المسؤولية وأن لا ينكر أي تصرف من طرفه قد يمس بالمعلومات الخاصة بالشركة وأن التصريح المبكر يحد من المخاطر المحيطة بالمعلومات وكذا نقاط القوة وفرص الشركة وتنافسيتها.

يوضح الجدول الموالي ملخص لتصورات المبحوثين لأبعاد محور الأمن الإلكتروني كما يلي:

الجدول رقم 10.4 ملخص لتصورات المبحوثين حول محور الأمن الإلكتروني

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	السرية	4.12	0.542	2	مرتفع
02	التكاملية	3.98	0.673	4	مرتفع
03	الإتاحة	4.06	0.574	3	مرتفع
04	عدم إنكار التصرف	4.16	0.643	1	مرتفع
	الأمن الإلكتروني	4.08	0.547		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الجدول رقم (23) ومن تحليل فقرات البعد الأول نجد أن مستوى الأمن الإلكتروني بأبعاده الأربعة (السرية، التكاملية، الإتاحة، عدم إنكار التصرف) في شركة موبيليس الجزائر كان ذا مستوى مرتفع حسب تصورات المبحوثين ومقياس أداة الدراسة.

المطلب الثاني : تصورات المبحوثين حول أداء المنظمة

قصد الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة: ما مستوى أداء شركة موبيليس؟، سنحاول عرض وتحليل تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن عبارات كل بعد من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وذلك كونها أداة قياس الأداء المعتمدة في هذه الدراسة، بالإضافة إلى معيار التميز في الأداء.

أولاً : الأداء المالي

الجدول رقم 11.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد الأداء المالي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
24	تسعى الشركة إلى الإستغلال الأمثل لمواردها وامكاناتها المتاحة لتحقيق أرباح عالية.	4.11	0.884	3	مرتفع
25	منذ انطلاقتها حققت الشركة توسع ونمو في نشاطها.	4.20	0.660	1	مرتفع
26	تعمل شركة موبيليس على تخفيض تكاليفها باستمرار.	3.98	0.982	5	مرتفع
27	تعرف شركة موبيليس تزايداً مستمراً في أرباحها.	4.20	0.660	1	مرتفع
28	تعود الأرباح المحققة من طرف الشركة إلى اعتماد السرية وتوفير المعلومات اللازمة لمستحقيها	4.07	0.894	4	مرتفع
29	للشركة القدرة على مواجهة التزاماتها المالية.	4.16	0.661	2	مرتفع
30	تلجأ الشركة إلى الاقتراض لتمويل استثماراتها.	3.92	0.919	6	مرتفع
	المستوى العام	4.09	0.587		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتبين من خلال الجدول رقم 24 أن تصورات المبحوثين حول البعد المالي للشركة محل الدراسة جاءت مرتفعة بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.09 والانحراف المعياري 0.587 وعند الاعتماد على الترتيب التنازلي لعبارات بعد الأداء المالي من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد أن:

- جاءت العبارة رقم 25 والتي تنص على (منذ انطلاقتها حققت الشركة توسع ونمو في نشاطها) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.20 وانحراف معياري 0.660، وفي نفس المرتبة نجد العبارة رقم 27 والتي تنص على (تعرف شركة موبيليس تزايداً مستمراً في أرباحها) بنفس قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- جاءت العبارة رقم 29 والتي تنص على (للشركة القدرة على مواجهة التزاماتها المالية) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.16 وانحراف معياري 0.661؛
- جاءت العبارة رقم 24 والتي تنص على (تسعى الشركة إلى الإستغلال الأمثل لمواردها وامكانياتها المتاحة لتحقيق أرباح عالية) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.11 وانحراف معياري 0.884؛
- جاءت العبارة رقم 28 والتي تنص على (تعود الأرباح المحققة من طرف الشركة إلى اعتماد السرية وتوفير المعلومات اللازمة لمستحقيها) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري 0.894؛
- جاءت العبارة رقم 26 والتي تنص على (التصريح المبكر بالتصرف في بعض المعلومات يسمح للشركة بتدارك الأمر والتقليل من أخطار أمن المعلومات) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.98 وانحراف معياري 0.982؛

- جاءت العبارة رقم 30 والتي تنص على (تلجأ الشركة إلى الاقتراض لتمويل استثماراتها) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.92 وانحراف معياري 0.919؛

مما سبق نستنتج أن المؤشرات المالية لشركة موبيليس الجزائر إيجابية حسب تصورات المبحوثين، وما يدعم ذلك هو تطور حجم المبيعات، ومجهودات الشركة في تغطية أكثر من 90 في المائة من التراب الوطني، وكذلك قيمة الاستثمارات الموجهة في تحسين الخدمات وتحسين الشبكات، وتنويع عروض الشرائح، وسياسة التخفيضات.

ثانيا: بعد العملاء

الجدول رقم 12.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد العملاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
31	تدرك إدارة الشركة أهمية كسب رضا العملاء لتحقيق الميزة التنافسية.	4.14	0.805	2	مرتفع
32	تعتمد الشركة على نظم تقنية متطورة في تقديم خدمات مميزة للعملاء.	4.12	0.809	3	مرتفع
33	تهتم ادارة الشركة بتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	4.04	0.721	5	مرتفع
34	تحتل منتجات شركة موبيليس مركز تنافسي في السوق.	4.16	0.757	1	مرتفع
35	إدارة موبيليس تضع أسعارا جد مناسبة لمواجهة المنافسين.	4.07	0.742	4	مرتفع
36	تمتاز شركة موبيليس بتقديم المنتجات في الوقت المناسب كعامل جذب للعملاء.	3.89	0.917	8	مرتفع
37	تقوم الشركة بإتاحة المعلومات اللازمة للعملاء.	4.01	0.872	6	مرتفع
38	تقوم الشركة بدراسات استطلاعية للتعرف على حاجات ورغبات العملاء.	4.00	0.768	7	مرتفع

مرتفع	2	0.923	4.14	تهتم شركة موبيليس بانطباع العملاء وتستمع إلى شكاويهم.	39
مرتفع		0.632	4.06	المستوى العام	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتبين من خلال الجدول رقم (25) أن تصورات المبحوثين حول البعد المالي لشركة موبيليس الجزائر جاءت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.06 والانحراف المعياري 0.632، وعند الاعتماد على الترتيب التنازلي لعبارات بعد العملاء من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد أن:

- جاءت العبارة رقم 34 والتي تنص على (تحتل منتجات شركة موبيليس مركز تنافسي في السوق) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.16 وانحراف معياري 0.757؛
- جاءت العبارة رقم 31 والتي تنص على (تدرك إدارة الشركة أهمية كسب رضا العملاء لتحقيق الميزة التنافسية) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.14 وانحراف معياري 0.805، وفي نفس المرتبة نجد العبارة رقم 39 والتي تنص على (تهتم شركة موبيليس بانطباع العملاء وتستمع إلى شكاويهم) بنفس قيمة المتوسط الحسابي وانحراف معياري قدر بـ 0.923.
- جاءت العبارة رقم 32 والتي تنص على (تعتمد الشركة على نظم تقنية متطورة في تقديم خدمات مميزة للعملاء) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 0.809؛
- جاءت العبارة رقم 33 والتي تنص على (إدارة موبيليس تضع أسعاراً جد مناسبة لمواجهة المنافسين) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري 0.742؛

- جاءت العبارة رقم 33 والتي تنص على (تهتم ادارة الشركة بتحسين الخدمة المقدمة للعملاء) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.04 وانحراف معياري 0.721؛
- جاءت العبارة رقم 37 والتي تنص على (تقوم الشركة بإتاحة المعلومات اللازمة للعملاء) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.01 وانحراف معياري 0.872؛
- جاءت العبارة رقم 38 والتي تنص على (تقوم الشركة بدراسات استطلاعية للتعرف على حاجات ورغبات العملاء) في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 0.768؛
- جاءت العبارة رقم 36 والتي تنص على (تمتاز شركة موبيليس بتقديم المنتجات في الوقت المناسب كعامل جذب للعملاء) في المرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 0.917؛

مما سبق نستنتج أن مستوى اهتمام شركة موبيليس بعملائها كان مرتفعاً حسب تصورات الباحثين، وحسب النتائج فإن شركة موبيليس تولي اهتماماً كبيراً بزيائنها وتطلعاتهم، ولعل ما يدعم هذه النتيجة هو طرح شركة موبيليس لعدة منتجات وتحسين جودة الإتصال والتدفق السريع نسبياً في الإنترنت، وكذا مجموع التسهيلات والإتفاقيات مع الشركات والهيئات المستخدمة لزيائنها من أجل تحسين خدماتها وكسب زبائن جدد، والحرص على البقاء في اتصال دائم مع العميل من خلال الإتصال المباشر وتفقد انشغالاتهم وتطلعاتهم.

ثالثاً: بعد العمليات الداخلية

الجدول رقم 13.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد العمليات الداخلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
40	تعرف مدة انجاز الأعمال انخفاضاً بفضل تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة.	4.07	0.868	5	مرتفع

مرتفع	7	0.818	4.03	تعتمد شركة موبيليس على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم وتميز خدماتها.	41
مرتفع	2	0.751	4.12	تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة الى عمليات ضبط وتحسين مستمرين.	42
مرتفع	7	0.717	3.91	تساهم السياسة والإجراءات المتبعة في إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية عاليتين.	43
مرتفع	4	0.650	4.08	يزيد تبني التكنولوجيا في شركة موبيليس من نسبة المراسلات الإلكترونية.	44
مرتفع	6	0.876	4.06	تقبل شركة موبيليس اقتراحات لمختلف الأطراف من أجل تحسين صورة منتجاتها في السوق.	45
مرتفع	1	0.756	4.13	تقوم إدارة البحث والتطوير في شركة موبيليس بتصميم وتطوير منتجات جديدة في بيئة معلومات آمنة.	46
مرتفع	3	0.769	4.10	تستخدم شركة موبيليس قنوات التوزيع المناسبة لتوصيل منتجاتها.	47
مرتفع		0.589	4.06	المستوى العام	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتبين من خلال الجدول رقم 26 أن تصورات المبحوثين حول أداء العمليات الداخلية لشركة موبيليس محل الدراسة جاءت مرتفعة بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.06 والانحراف المعياري 0.589 وعند الاعتماد على الترتيب التنازلي لعبارات بعد العملاء من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد أن:

- جاءت العبارة رقم 46 والتي تنص على (تقوم إدارة البحث والتطوير في شركة موبيليس بتصميم وتطوير منتجات جديدة في بيئة معلومات آمنة) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.756؛

- جاءت العبارة رقم 42 والتي تنص على (تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة الى عمليات ضبط وتحسين مستمرين) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 0.751؛
- جاءت العبارة رقم 47 والتي تنص على (تستخدم شركة موبيليس قنوات التوزيع المناسبة لتوصيل منتجاتها) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.10 وانحراف معياري 0.769؛
- جاءت العبارة رقم 44 والتي تنص على (يزيد تبني التكنولوجيا في شركة موبيليس من نسبة المراسلات الإلكترونية) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.08 وانحراف معياري 0.650؛
- جاءت العبارة رقم 40 والتي تنص على (تعرف مدة انجاز الأعمال انخفاضا بفضل تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري 0.868؛
- جاءت العبارة رقم 45 والتي تنص على (تقبل شركة موبيليس اقتراحات لمختلف الأطراف من أجل تحسين صورة منتجاتها في السوق) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.876؛
- جاءت العبارة رقم 43 والتي تنص على (تساهم السياسة والإجراءات المتبعة في إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية عاليتين) في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.91 وانحراف معياري 0.717؛

مما سبق يمكننا القول بأن شركة موبيليس تتحكم جيدا في عملياتها الداخلية حسب تصورات المبحوثين، وما يدعم ذلك انتشارها في شتى أرجاء الدولة الجزائرية والسمعة الحسنة التي تكسبها من خلال حسن استقبال موظفيها للزبائن وعروضها المختلفة واستعمالها للتقانة وتحديث منتجاتها تماشيا مع متطلبات السوق.

رابعاً: بعد التعلم والنمو

الجدول رقم 14.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد التعلم والنمو

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
48	يخضع موظفوا شركة موبيليس لدورات تدريبية مستمرة خاصة في مجال التكنولوجيا.	4.06	0.780	4	مرتفع
49	تقدم شركة موبيليس منتج جديد أو أكثر كل عام للسوق.	3.84	0.915	7	مرتفع
50	تمتلك شركة موبيليس مصلحة بحث و تطوير المنتجات.	4.15	0.767	2	مرتفع
51	توفر شركة موبيليس للموظفين المعلومات الضرورية لأداء الوظيفة بشكل سليم.	4.12	0.850	3	مرتفع
52	برامج التحفيز في شركة موبيليس تزيد من الاحتفاظ بالموظفين لفترة أطول.	4.05	0.957	5	مرتفع
53	يزيد اعتماد تكنولوجيا المعلومات في شركة موبيليس من سرعة إنجاز المعاملات.	4.15	0.781	2	مرتفع
54	تعمل شركة موبيليس على توفير بيئة معلوماتية آمنة ومناخ مناسب للعمل.	4.20	0.800	1	مرتفع
55	توفر شركة موبيليس فرص متكافئة لترقية موظفيها.	3.97	0.839	6	مرتفع
	المستوى العام	4.07	0.639		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لتصورات المبحوثين حول بعد التعلم و النمو شركة موبيليس محل الدراسة كان مرتفعاً حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: 4.07 والانحراف المعياري بـ: 0.639 ولأكثر تفصيل سيتم ترتيب عبارات بعد التعلم والنمو ترتيباً تنازلياً بناءً على المتوسط الحسابي كما يلي:

- جاءت العبارة رقم 54 والتي تنص على (تعمل شركة موبيليس على توفير بيئة معلوماتية آمنة ومناخ مناسب للعمل) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.20 وانحراف معياري 0.800؛
- جاءت العبارة رقم 50 والتي تنص على (تمتلك شركة موبيليس مصلحة بحث وتطوير المنتجات) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.15 وانحراف معياري 0.767، وتأتي العبارة رقم 53 والتي تنص على (يزيد اعتماد تكنولوجيا المعلومات في شركة موبيليس من سرعة إنجاز المعاملات) في نفس المرتبة وبانحراف معياري 0.781؛
- جاءت العبارة رقم 51 والتي تنص على (توفر شركة موبيليس للموظفين المعلومات الضرورية لأداء الوظيفة بشكل سليم) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 0.850؛
- جاءت العبارة رقم 48 والتي تنص على (يخضع موظفوا شركة موبيليس لدورات تدريبية مستمرة خاصة في مجال التكنولوجيا) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.780؛
- جاءت العبارة رقم 52 والتي تنص على (برامج التحفيز في شركة موبيليس تزيد من الاحتفاظ بالموظفين لفترة أطول) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.05 وانحراف معياري 0.957؛
- جاءت العبارة رقم 55 والتي تنص على (توفر شركة موبيليس فرص متكافئة لترقية موظفيها) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.97 وانحراف معياري 0.839؛
- جاءت العبارة رقم 49 والتي تنص على (تقدم شركة موبيليس منتج جديد أو أكثر كل عام للسوق) في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.84 وانحراف معياري 0.915؛

مما سبق يمكن القول أنه حسب تصورات المبحوثين فإن شركة موبيليس تحقق مستويات مرتفعة من النمو والتعلم، وما يدعم ذلك انتهاج الشركة سياسة واضحة في تدريب الموظفين وتحسين قدراتهم المعرفية وتكوينهم في مجال تكنولوجيا المعلومات دوريا.

خامسا: بعد التميز في الأداء

الجدول رقم 15.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات بعد التميز في الأداء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
56	تهتم الادارة العليا في شركة موبيليس باستمرار الالتزام بتحقيق مركز تنافسي جيد.	4.22	0.719	2	مرتفع
57	تهتم الادارة العليا بإقامة الدورات التخصصية لتدريب الموظفين بأهمية التميز.	4.11	0.729	5	مرتفع
58	القيادة الإدارية في شركة موبيليس تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة.	4.12	0.889	4	مرتفع
59	يساعد أسلوب القيادة في شركة موبيليس على تقدمها وتميزها.	4.11	0.884	5	مرتفع
60	تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.	4.08	0.748	6	مرتفع
61	النتائج المتعلقة بالعملاء تشير إلي أن هنالك مستويات أداء متميزة.	4.25	0.761	1	مرتفع
62	تحقق شركة موبيليس نتائج ايجابية في تميز تقديم الخدمات.	4.13	0.894	3	مرتفع
63	تمتاز شركة موبيليس بمستوى عالي من الأمان المعلوماتي عن مثيلاتها.	4.02	0.768	7	مرتفع
	المستوى العام	4.13	0.635		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لتصورات المبحوثين حول بعد التميز في أداء شركة موبيليس كان مرتفعا حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4.13 والانحراف المعياري بـ 0.635 ولأكثر تفصيل سيتم ترتيب عبارات بعد التعلم والنمو ترتيبا تنازليا بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

- جاءت العبارة رقم 61 والتي تنص على (النتائج المتعلقة بالعملاء تشير إلي أن هنالك مستويات أداء متميزة) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.25 وانحراف معياري 0.761؛
- جاءت العبارة رقم 56 والتي تنص على (تهتم الإدارة العليا في شركة موبيليس باستمرار الالتزام بتحقيق مركز تنافسي جيد) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.22 وانحراف معياري 0.719؛
- جاءت العبارة رقم 62 والتي تنص على (تحقق شركة موبيليس نتائج ايجابية في تميز تقديم الخدمات) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.894؛
- جاءت العبارة رقم 58 والتي تنص على (القيادة الإدارية في شركة موبيليس تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 0.889؛
- جاءت العبارة رقم 57 والتي تنص على (تهتم الإدارة العليا بإقامة الدورات التخصصية لتعريف الموظفين بأهمية التميز) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.11 وانحراف معياري 0.729، وتأتي العبارة رقم 59 والتي تنص على (يساعد أسلوب القيادة في شركة موبيليس على تقدمها وتميزها) في نفس المرتبة وانحراف معياري 0.884؛

- جاءت العبارة رقم 55 والتي تنص على (تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.08 وانحراف معياري 0.748؛
- جاءت العبارة رقم 63 والتي تنص على (تمتاز شركة موبيليس بمستوى عالي من الأمان المعلوماتي عن مثيلاتها) في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.02 وانحراف معياري 0.768؛

مما سبق يمكن القول انه حسب تصورات المبحوثين فان شركة موبيليس تحقق مستويات مرتفعة من التميز في الأداء، وما يدعم ذلك مكانة الشركة بين متعاملي شرائح الإتصال والهواتف النقالة، والتوسع الكبير الذي شهدته الشركة واعتبارها من بين الشركات الرائدة.

ويوضح الجدول الموالي ملخص لتصورات المبحوثين لأبعاد محور أداء شركة موبيليس كما يلي:

الجدول رقم 16.4 : ملخص لتصورات المبحوثين حول أداء شركة موبيليس

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	الأداء المالي	4.09	0.587	2	مرتفع
02	العملاء	4.06	0.632	4	مرتفع
03	العمليات الداخلية	4.06	0.589	4	مرتفع
04	التعلم والنمو	4.07	0.639	3	مرتفع
05	التميز في الأداء	4.13	0.635	1	مرتفع
	أداء منظمات الأعمال	4.08	0.542		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الجدول رقم 29 وبعد تحليل فقرات بعد أداء منظمات الأعمال وكذلك عرض لبعض لمؤشرات الأداء، يمكننا القول أن شركة موبيليس تحقق أداء إيجابي مرتفع بشكل عام، ويأتي بعد التميز في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.13 يليه بعد الأداء المالي بمتوسط حسابي

4.09، وبعدهما بعد التعلم والنمو في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.07، ويليهم بعدي العملاء والعمليات الداخلية بمتوسط حسابي قدره 4.06 يتقاسمان المرتبة الرابعة.

المبحث الثالث : إختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث اختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية قصد الإجابة على إشكالية وتساؤلات البحث باستخدام كل من تحليل التباين الانحدار الأحادي واختبار T للعينات المستقلة.

المطلب الأول : إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الإلكتروني على شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الإلكتروني على شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

أولاً : تباين خط الانحدار

قصد اختبار تأثير الأمن الإلكتروني بأبعاده يتطلب منا التأكد أولاً من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، و نتائج هذا الاختبار موضحة في الجدول كالتالي:

الجدول رقم 17.4 نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	24,076	69	349	3.700	0.001
الخطأ	1,792	19	0.094	/	/
المجموع الكلي	25,868	88	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 30 يتضح أن قيمة F المحسوبة بلغت 3.700، وكان مستوى الدلالة المحسوبة $\alpha = 0.001$ وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد $\alpha = 0.05$ وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

ثانيا : تحليل الانحدار الخطي

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة ، $\alpha = 0.05$ حيث يوضح الجدول التالي الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

الجدول رقم 18.4 نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

المتغير المستقل	B	لخطأ المعياري	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة T
الأمن الإلكتروني	0.667	0.078	0.674	0.455	8.515	0.000*
(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$						

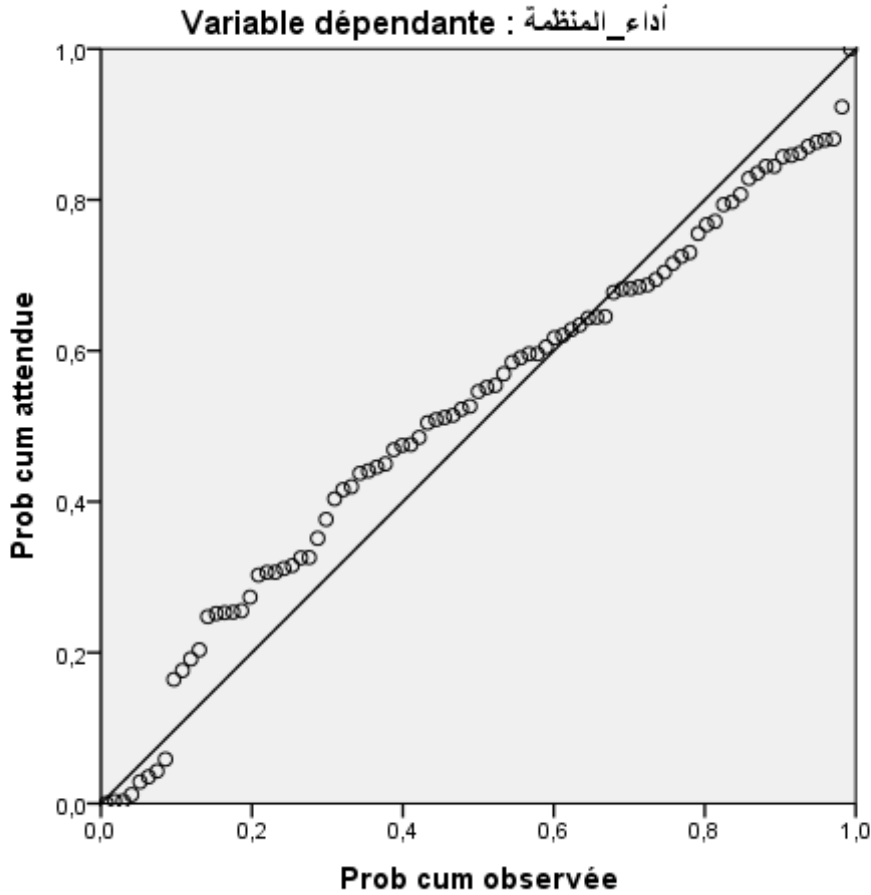
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتضح من الجدول رقم 31 أن الأمن الإلكتروني له تأثير على أداء الشركة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.674 وهذا يعني أن هناك علاقة إيجابية للأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس، بمعنى آخر كلما ارتفع مستوى الأمن الإلكتروني في الشركة تحسن أداءها، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0.455 أي أن الأمن الإلكتروني يفسر ما نسبته 45.5% من التغير في أداء الشركة والنسبة المتبقية 55.5% يتم تفسيرها على أنها

ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج أو عوامل عشوائية، والشكل التالي يوضح العلاقة الارتباطية بين المتغيرين:

الشكل رقم 1.4 يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

حيث نلاحظ من الشكل أعلاه أن كل النقاط قريبة من الخط المستقيم وأن هناك نقاط تقع عليه مما يدل فعلا على أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم، وبالتالي تتوزع توزيع طبيعي وهو شرط من شروط إجراء تحليل خط الانحدار.

ثالثا : معادلة خط الانحدار

قصد الحصول على صورة رياضية للعلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في الأمن الإلكتروني وبين المتغير التابع والمتمثل في أداء شركة موبيليس الجزائر سنحاول تحديد معادلة الانحدار، وذلك من خلال الجدول الموالي والذي يوضح معاملات خط الانحدار كما يلي:

الجدول رقم 19.4 يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,362	,323		4,218	,000
	الإلكتروني_الأمن	,667	,078	,674	8,515	,000

a. Variable dépendante : المنظمة_أداء

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الجدول أعلاه وعند مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المستخرجة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية، 0.05 وأن قيمة الأثر المقدر للأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس beta بلغت ، 0.674 وذلك يعني أن زيادة وحدة واحدة من المتغير المستقل الأمن الإلكتروني يساهم في أداء الشركة، وهذا الأثر له دلالة إحصائية بلغت قيمة اختبار معنويته $t=51.8$ عند مستوى الدلالة، $\alpha=0.05$ كما يوضح الجدول قيم خط الانحدار، حيث نجد أن مقطع خط الانحدار يساوي 1.362 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم: $y = a+bx$ ، وعليه فأن:

- ميل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل الأمن الإلكتروني هي 0.667

- نتيجة اختبار t على فرضية ميل خط الانحدار للمتغير المستقل هي 8.515 ومقطع

خط الانحدار 0.674 .

وعند دراسة قيم sig نجد 0.000 بالنسبة لمقطع الانحدار وهي مقبولة لأنها تحقق الفرضية الصفرية، وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y=1.362 + 0.667 x$$

وعليه ومن خلال نتائج إختبارات تحليل التباين للانحدار وتحليل الانحدار الخطي ومعادلة خط الانحدار نستنتج أن الأمن الإلكتروني يؤثر في أداء شركة موبيليس الجزائر، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس-باب الزوار- الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

ثانيا : اختبار الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتعرف على أثر أبعاد الأمن الإلكتروني الأربعة (السرية، التكاملية، الإتاحة ، عدم الإنكار) على أداء شركة موبيليس.

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0: -"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء السرية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$."

H1: -" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء السرية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ "

من أجل اختبار هذه الفرضية سنعمد على تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر السرية كبعء من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر.

الجدول 20.4 نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر

السرية كبعء من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
--------------	----------------	--------------	----------------	-----------------	---------------

0.000	5.658	0.927	15	13.906	الانحدار
/	/	0.164	73	11.961	الخطأ
/	/	/	88	25.868	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ 0.05، وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية.

الجدول رقم 21.4 يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر السرية كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

المتغير المستقل	B	لخطأ المعياري	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة T
السرية	0.434	0.097	0.434	0.188	4.495	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يوضح الجدول رقم 34 الارتباط بين السرية في المعلومات وأداء شركة موبيليس، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في المعلومات على أداء الشركة إذ بلغ معامل الارتباط $R=0.434$ عند مستوى الدلالة 0.05 أما معامل التحديد r^2 فقد بلغ 0.188 أي أن ما قيمته 18.8% من التغييرات الحاصلة في أداء شركة موبيليس ناتج عن درجة السرية التي تتوفر عليها الشركة والتزام موظفيها بالتكتم وحفظ المعلومات مع توفر نظام معلومات يحافظ على سرية المعلومات ذات الأهمية، كما بلغت درجة التأثير 0.43 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة من مستوى السرية في المعلومات يؤدي إلى تحسين أداء شركة موبيليس بقيمة 0.43 كما بلغت قيمة $t=4.49$ وهي معنوية

إحصائياً حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء السرية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: -"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التكاملية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$."

H1: -"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التكاملية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$."

من أجل اختبار هذه الفرضية سنعتمد على تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر التكاملية كبعء من الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر.

الجدول 22.4 نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار اثر

التكاملية كبعء من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	16.595	13	1.277	10.325	0.000
الخطأ	9.272	75	0.124	/	/
المجموع الكلي	25.868	88	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتضح من الجدول 35 أعلاه أن قيمة F المحسوبة و البالغة 10.325 أكبر من قيمتها الجدولة والبالغة 12.4 بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية يبلغ 0.000 وهو أقل من مستوى

المعنوية المفروض والذي يبلغ ، 0.05 وبناءا عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

الجدول رقم 23.4 يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التكاملية كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

المتغير المستقل	B	لخطأ المعياري	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة T
التكاملية	0.566	0.061	0.703	0.494	9.209	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يوضح الجدول رقم 36 الارتباط بين التكاملية في المعلومات وأداء شركة موبيليس، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في المعلومات على أداء الشركة إذ بلغ معامل الارتباط $R=0.703$ عند مستوى الدلالة 0.05 أما معامل التحديد r^2 فقد بلغ 0.494 أي أن ما قيمته 49.4% من التغييرات الحاصلة في أداء شركة موبيليس ناتج عن درجة التكاملية التي تتوفر عليها المعلومات في الشركة، كما بلغت درجة التأثير 0.56 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة من مستوى السرية في المعلومات يؤدي إلى تحسين أداء شركة موبيليس بقيمة 0.56 كما بلغت قيمة $t=902$ وهي معنوية إحصائياً حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التكاملية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: -"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإتاحة على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ "

H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإتاحة على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ".

الجدول 24.4 نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر الإتاحة كبعء من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	20.901	16	1.306	18.939	0.000
الخطأ	4.966	72	0.069	/	/
المجموع الكلي	25.868	88	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتضح من الجدول 37 أعلاه أن قيمة F المحسوبة والبالغة 18.939 أكبر من قيمتها المجدولة والبالغة 6.9 بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية يبلغ 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ 0.05 وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

الجدول رقم 25.4 يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإتاحة كبعء من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

المتغير المستقل	B	لخطأ المعياري	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة T
التكاملية	0.554	0.062	0.690	0.476	8.881	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يوضح الجدول رقم 38 الارتباط بين التكاملية في المعلومات وأداء شركة موبيليس، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في المعلومات على أداء الشركة إذ بلغ معامل الارتباط $R=0.690$ عند مستوى الدلالة 0.05 أما معامل التحديد r^2 فقد بلغ 0.476 أي أن ما قيمته 47.6% من التغييرات الحاصلة في أداء شركة موبيليس ناتج عن درجة الإتاحة التي تتوفر عليها المعلومات في الشركة، كما بلغت درجة التأثير 0.55 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة من مستوى الإتاحة في المعلومات يؤدي إلى تحسين أداء شركة موبيليس بقيمة 0.55 كما بلغت قيمة $t=8.88$ وهي معنوية إحصائياً حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإتاحة على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$."

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإنكار في اتخاذ القرار على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$."

H_1 : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإنكار في اتخاذ القرار على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$."

الجدول 26.4 نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار اثر عدم الإنكار كبعء من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	11.553	17	0.680	3.371	0.000
الخطأ	14.315	71	0.202	/	/

/	/	/	88	25.868	المجموع الكلي
---	---	---	----	--------	---------------

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والبالغة 3.371 أكبر من قيمتها المجدولة والبالغة 0.8 بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية يبلغ 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ 0.05 وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

الجدول رقم 27.4 يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر عدم الإنكار كبعد من أبعاد الأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس الجزائر

المتغير المستقل	B	لخطأ المعياري	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة T
التكاملية	0.397	0.080	0.472	0.223	4.991	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يوضح الجدول رقم 40 الارتباط بين عدم إنكار التصرف وأداء شركة موبيليس، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في المعلومات على أداء الشركة إذ بلغ معامل الارتباط $R=0.472$ عند مستوى الدلالة 0.05 أما معامل التحديد r^2 فقد بلغ 0.223 أي أن ما قيمته 22.3% من التغييرات الحاصلة في أداء شركة موبيليس ناتج عن درجة عدم إنكار التصرف الذي يتوفر في موظفي الشركة، كما بلغت درجة التأثير 0.39 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة من مستوى عدم الإنكار يؤدي إلى الرفع من أداء شركة موبيليس بقيمة 0.39 كما بلغت قيمة $t=4.99$ وهي معنوية إحصائياً حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد عدم الإنكار على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

المطلب الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H0: -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

H0: " -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس."

H1: " -توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس."

للتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار T للعينات المستقلة، وبعد التأكد من فرضيات الإختبار وشروطه كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 28.4 نتائج اختبار T المستقل للفروق في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني حسب متغير الجنس

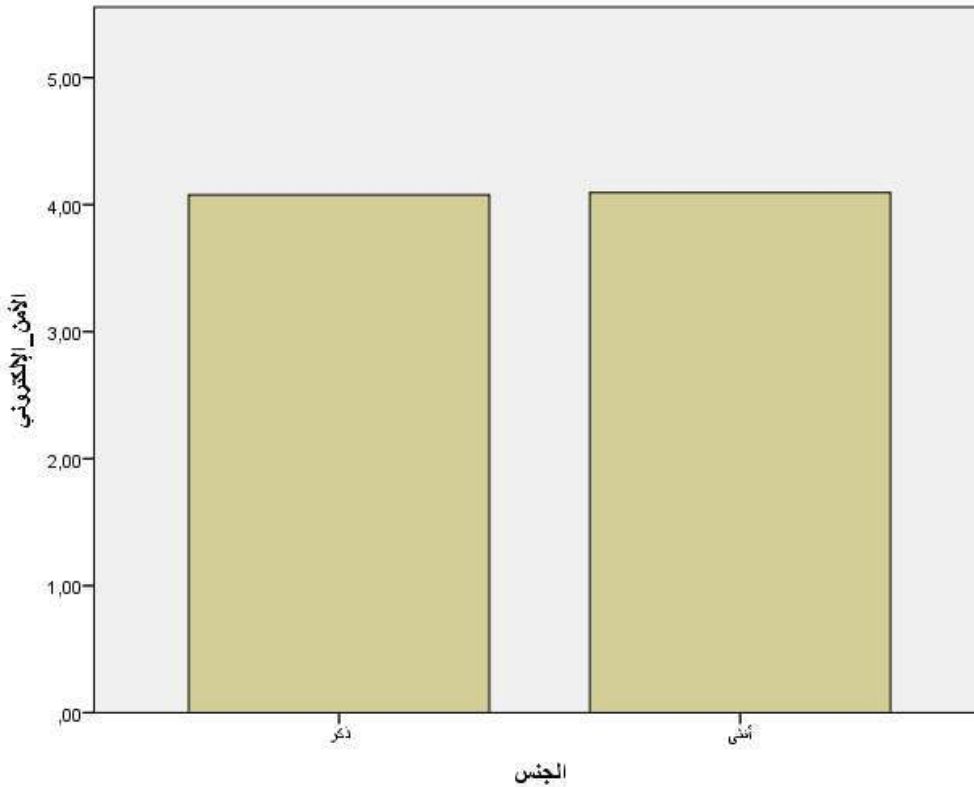
القيمة الإحتمالية sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.885	0.145	0.520	4.077	51	ذكر
		0.589	4.094	38	أنثى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الذكور بلغ 4.077 بانحراف معياري 0.520 وهي متقاربة من متوسط إجابات الإناث البالغ 4.094 بانحراف معياري 0.589 كما جاءت نتيجة اختبار T بقيمة احتمالية 0.145 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقرر أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسط إجابات

الذكور و الإناث في الإجابات عن عبارات متغير الأمن الإلكتروني والرسم التالي يوضح هذه النتائج:

الشكل رقم 2.4 متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس تعزى لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الرسم البياني نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أن كلا الجنسين لهم نفس التصورات فيما يخص متغير الأمن الإلكتروني وأبعاده. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : والتي تنص على:

H0: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر "

H1: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر. "

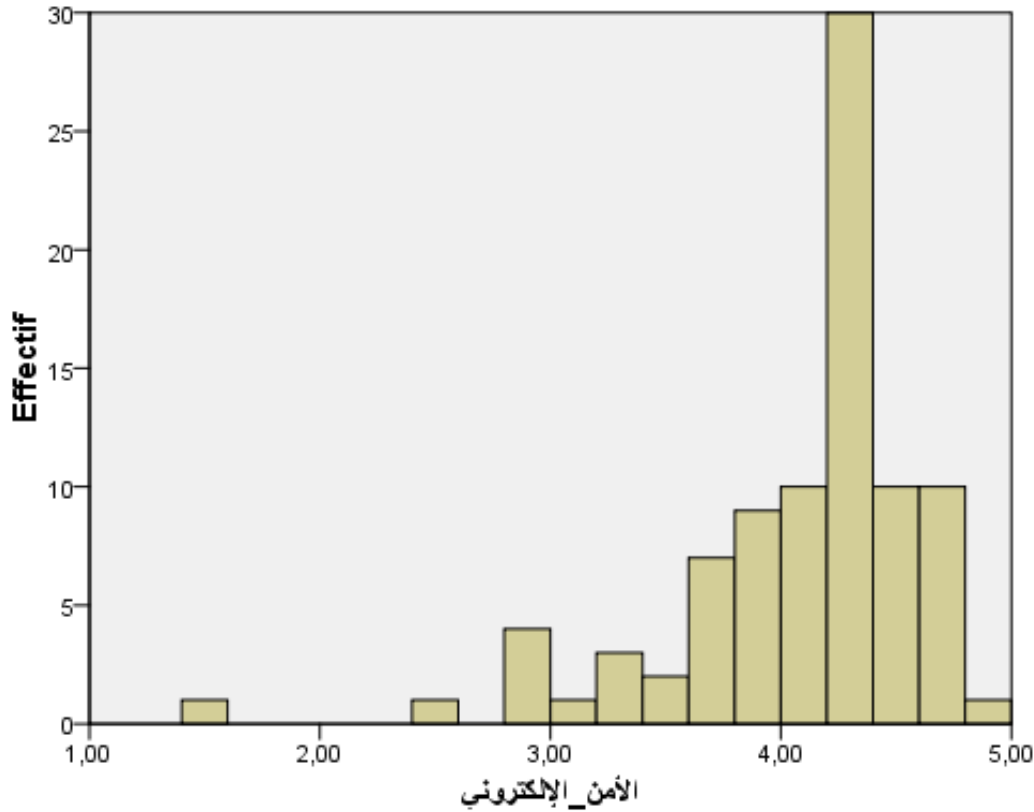
الجدول رقم 29.4 نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب متغير العمر

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.185	1.723	0.509	2	1.018	الانحدار
		0.295	86	25.389	الخطأ
		/	88	26.406	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن إختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 حيث بلغت قيمة F المحسوبة 1.723 بدلالة إحصائية قدرها 0.185 مما يشير إلى عدم وجود أثر لعمر المبحوثين على تصوراتهم للأمن الإلكتروني والشكل التالي يوضح ذلك كما يلي:

الشكل رقم 3.4 متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب العمر



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

وعليه ومن خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أنه لا توجد هناك فروق في تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني تعزى لمتغير العمر، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر"

إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المؤهل العلمي. "

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المؤهل العلمي."

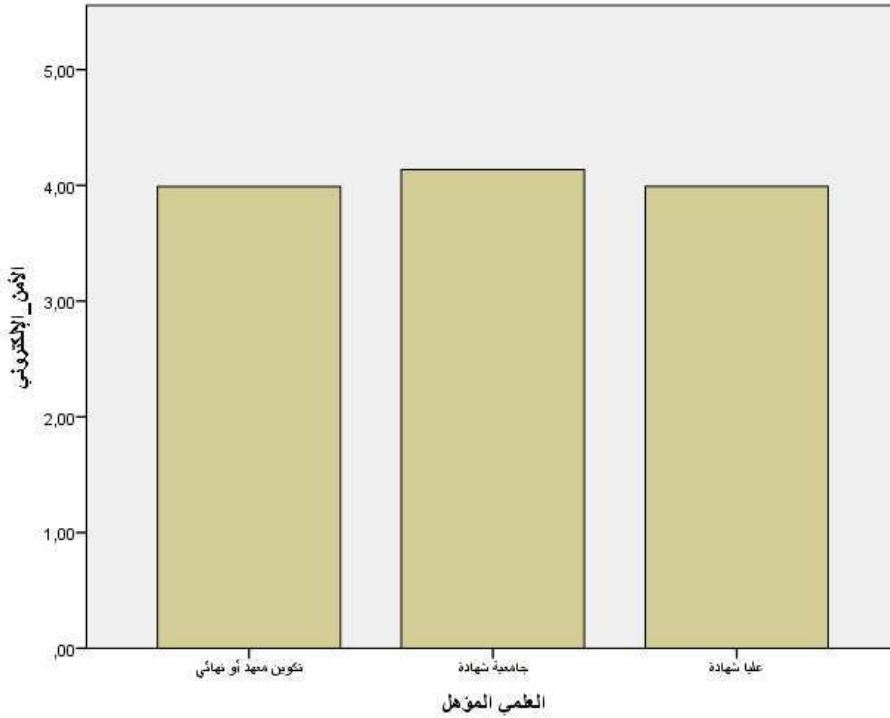
الجدول رقم 30.4 نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لإختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.426	2	0.213	0.705	0.497
الخطأ	25.980	86	0.302		
المجموع الكلي	26.406	88	/		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 0.705 بدلالة إحصائية قدرها 0.497، مما يشير إلى عدم وجود أثر للمؤهل العلمي للمبحوثين على تصوراتهم الأمن الإلكتروني والشكل التالي يوضح أكثر كما يلي:

الشكل رقم 4.4 متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

وعليه ومن خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أنه ليس هناك فروق في تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني تعزى لمتغير العمر، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

إختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المستوى الوظيفي

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المستوى الوظيفي

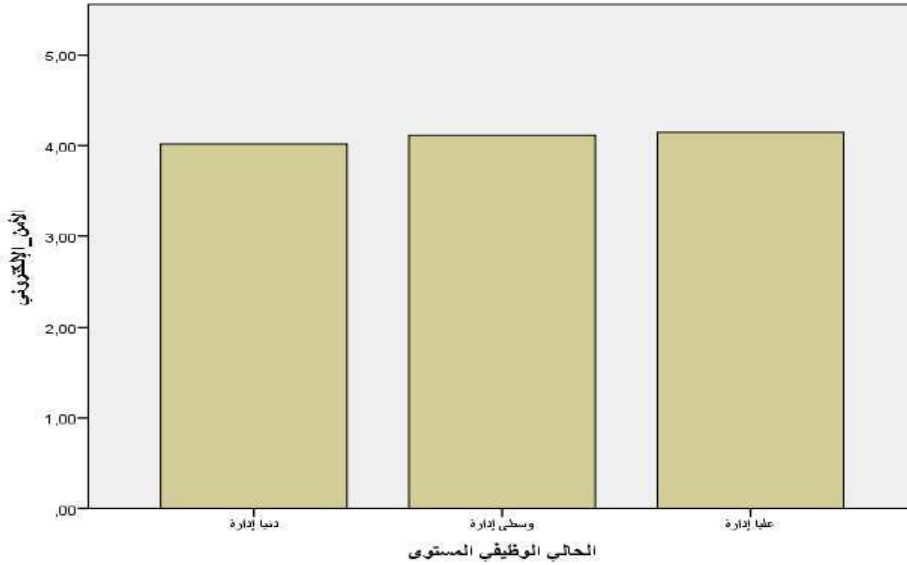
الجدول رقم 31.4 نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب متغير المستوى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.272	2	0.136	0.447	0.641
الخطأ	26.134	86	0.304		
المجموع الكلي	26.406	88	/		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 حيث بلغت قيمة F المحسوبة 0.447 بدلالة إحصائية قدرها 0.641 مما يشير إلى عدم وجود أثر للمستوى الوظيفي الحالي للمبحوثين على تصوراتهم الأمن الإلكتروني والشكل التالي يوضح هذه الفروق كما يلي:

الشكل رقم 5.4 متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى إلى المسمى الوظيفي الحالي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أنه لا توجد هناك فروق في تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني تعزى لمتغير المستوى الوظيفي ، بالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل بالفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المسمى الوظيفي الحالي.

إختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

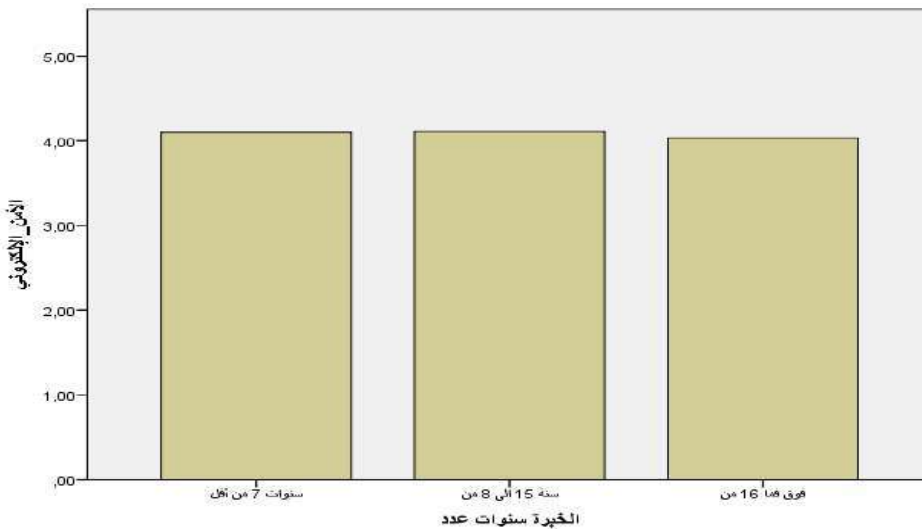
الجدول رقم 32.4 نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات
المبحوثين حول مستوى مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر حسب
متغير عدد سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.080	2	0.040	0.131	0.877
الخطأ	26.326	86	0.306		
المجموع الكلي	26.406	88	/		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 0.131 بدلالة إحصائية قدرها 0.877 مما يشير إلى عدم وجود أثر لعدد سنوات الخبرة للمبحوثين على تصوراتهم تجاه الأمن الإلكتروني والشكل التالي يوضح ذلك كما يلي:

الشكل رقم 6.4 متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى إلى عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أنه لا توجد هناك فروق في تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني تعزى لمتغير عدد سنوات ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل بالفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المطلب الثالث : إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم 33.4 : نتائج اختبار T المستقل للفروق في اتجاهات المبحوثين حول

مستوى أداء المنظمة حسب متغير الجنس

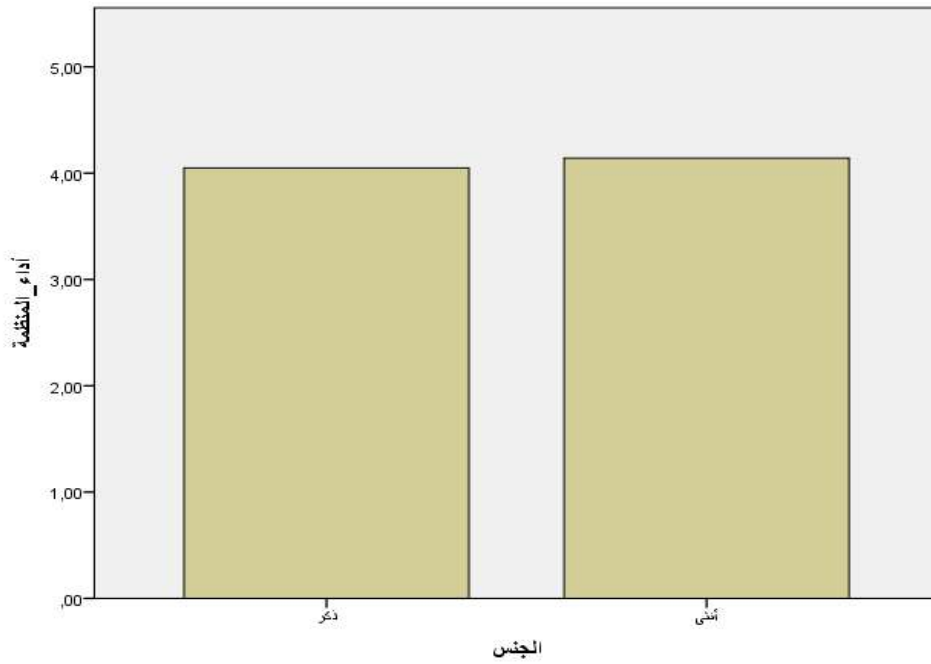
المتغير	الفئة	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة
أداء المنظمة	ذكر	51	4.049	0.582	0.618	0.434
	أنثى	38	4.140	0.484		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن متوسط تصورات الذكور حول مستوى أداء شركة موبيليس بلغ 4.049 بإنحراف معياري 0.582 وبلغ متوسط تصورات الإناث حول مستوى أداء الشركة 4.140 بإنحراف معياري 0.484 كما جاءت نتيجة اختبار T بقيمة احتمالية 0.786 وهي

أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه تقرر أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسط إجابات الذكور والإناث في الإجابات عن عبارات متغير أداء شركة موبيليس والرسم التالي يوضح هذه النتائج:

الشكل رقم 7.4: متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

و من خلال الرسم البياني نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أن كلا الجنسين لهم نفس التصورات فيما يخص متغير أداء شركة موبيليس. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر.

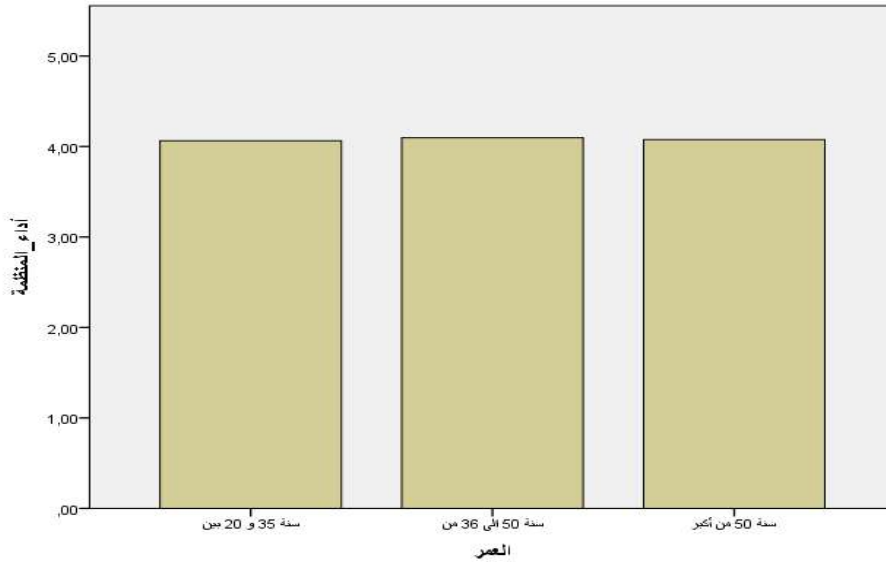
الجدول رقم 34.4 يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب متغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.019	2	0.009	0.031	0.969
الخطأ	25.849	86	0.301		
المجموع الكلي	25.868	88	/		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن إختبار F لا يظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 حيث بلغت قيمة F المحسوبة 0.031 بدلالة إحصائية قدرها 0.969 مما يشير إلى عدم وجود أثر لعمر المبحوثين على تصوراتهم للأمن الإلكتروني والشكل التالي يوضح ذلك كما يلي:

الشكل رقم 8.4 : متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر
تعزى لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

وعليه ومن خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أنه لا توجد هناك فروق في تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني تعزى لمتغير، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المؤهل العلمي."

H1: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المؤهل العلمي."

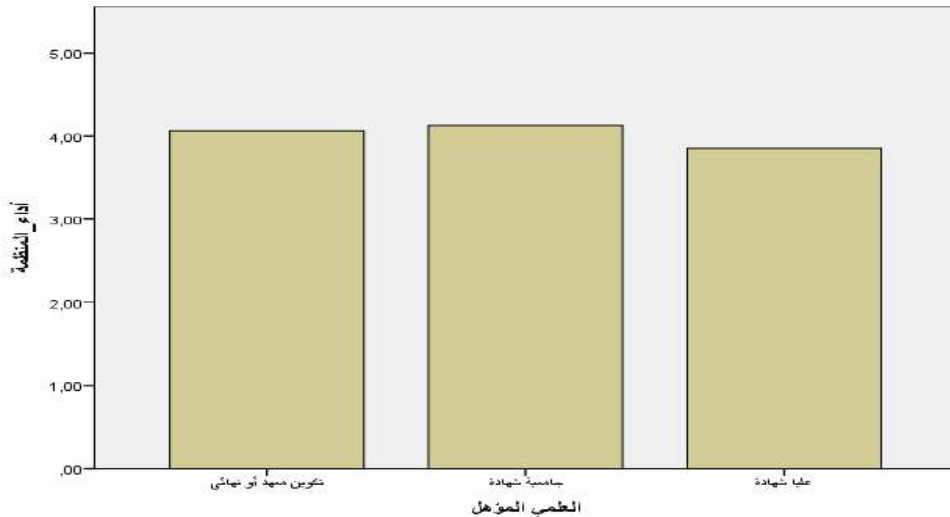
الجدول رقم 35.4 يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.568	2	0.284	0.966	0.385
داخل المجموعات	25.299	86	0.294		
المجموع	25.868	88	/		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن إختبار F لا يظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 حيث بلغت قيمة F المحسوبة 0.966 بدلالة إحصائية قدرها 0.385 مما يشير إلى عدم وجود أثر للمؤهل العلمي للمبحوثين على تصوراتهم تجاه الأمن الإلكتروني والشكل التالي يوضح ذلك كما يلي:

الشكل رقم 9.4 : متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر متغير تعزى إلى المسمى الوظيفي الحالي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

وعليه ومن خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أنه لا توجد هناك فروق في تصورات الباحثين حول الأمن الإلكتروني تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

4 - اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

H1: - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

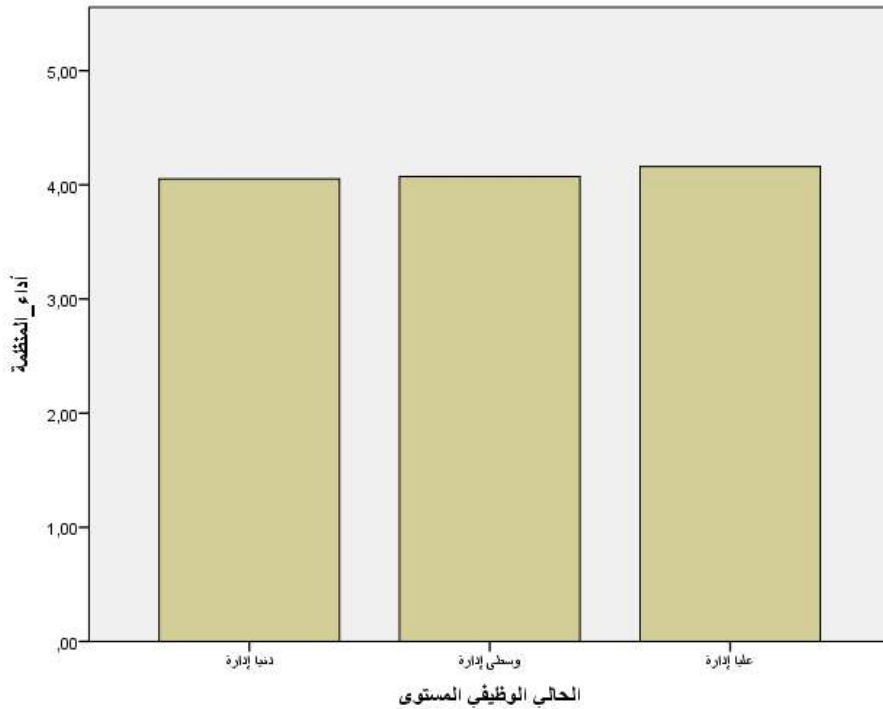
الجدول رقم 36.4 يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى أداء شركة موبيليس حسب متغير المستوى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.176	2	0.088	0.295	0.745
داخل المجموعات	25.691	86	0.299		
المجموع	25.868	88	/		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن اختبار F لا يظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 حيث بلغت قيمة F المحسوبة 0.295 بدلالة إحصائية قدرها 0.745 مما يشير إلى عدم وجود أثر لعدد سنوات الخبرة للباحثين على تصوراتهم الأداء شركة موبيليس والشكل التالي يوضح ذلك كما يلي:

الشكل رقم 10.4 متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر متغير حسب للمستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أن لا توجد هناك فروق في تصورات المبحوثين حول أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، بالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل بالفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى للمسمى الوظيفي الحالي.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى عدد سنوات الخبرة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لعدد سنوات الخبرة.

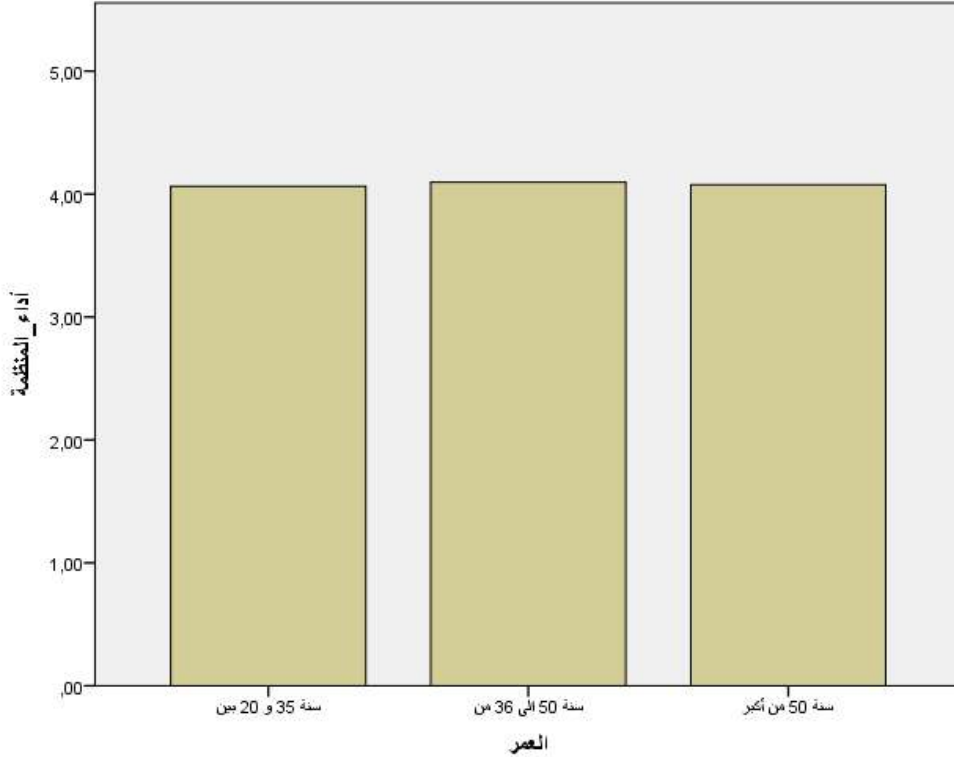
الجدول رقم 37.4 نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر حسب متغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.040	2	0.520	1.800	0.171
داخل المجموعات	24.828	86	0.289		
المجموع	25.868	88	/		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن اختبار F يظهر فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 حيث بلغت قيمة F المحسوبة 1.800 بدلالة إحصائية قدرها 0.171 مما يشير إلى عدم وجود أثر لعدد سنوات الخبرة للمبحوثين على تصوراتهم الأداء شركة موبيليس والشكل التالي يوضح ذلك كما يلي:

الشكل رقم 11.4 : متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر متغير تعزى إلى عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v/22

وعليه ومن خلال الجدول والشكل أعلاه يمكننا القول أنه لا توجد هناك فروق في تصورات المبحوثين حول أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المطلب الرابع : مناقشة نتائج الدراسة

تفسير الفرضية الرئيسية الأولى: أثر الأمن الإلكتروني في أداء شركة موبيليس الجزائر

أكدت نتائج الدراسة الحالية الأثر الايجابي للأمن الإلكتروني في أداء شركة موبيليس من خلال أبعاد السرية، التكاملية، الإتاحة، وعدم الإنكار.

السرية وأثرها على أداء شركة موبيليس: أكدت نتائج الدراسة الحالية على وجود أثر لسرية المعلومات في أداء شركة موبيليس، ويفسر الباحث هذه النتيجة انطلاقاً من أن بعد السرية لا يضمن الوصول إلى المعلومات إلا للأفراد المخولين أو إلى مجموعة محددة داخل الشركة، وهذا ما لمسناه خلال تقربنا من الشركة محل الدراسة، فشركة موبيليس تسهر كل السهر على توفير سرية المعلومات، من خلال حفظها في مواقع خاصة وتركز على تصنيفها من حيث أهميتها وسريتها، باستخدام جميع الوسائل المساعدة بما في ذلك الأجهزة الإلكترونية، وبذلك تضمن عدم إطلاع أحد على المعلومات ما لم يكن مصرح له بذلك، هذا، وتلجأ المنظمة إلى استعمال وسائل حماية كالتشفير وحجب التعرف على المعلومات.

التكاملية وأثرها على أداء شركة موبيليس: أكدت نتائج الدراسة الحالية وجود أثر للتكاملية على أداء شركة موبيليس، فحماية البيانات من عمليات الحذف والتخريب أي الحفاظ على سلامتها، والأساليب التي توفرها نظم المعلومات الإدارية كقوائم الولوج والصلاحيات بالإضافة إلى علاقات الترابط ما بين البيانات المخزنة فيها أي الحصول على المعلومة من مصدرها الرئيسي، أمران يساهمان في تحسين أداء الشركة.

الإتاحة وأثرها على أداء شركة موبيليس: أكدت نتائج الدراسة الحالية وجود أثر للإتاحة على أداء شركة موبيليس، ويفسر الباحث هذه النتيجة في أن النظام الأمن يضمن استمرارية وصول المستخدمين إلى المعلومات الخاصة بهم دون أي تأخير، ما ينجم عنه سهولة الإستخدام والمرونة الأمر الذي يرفع من أداء الموظفين في المديریات والمصالح، ويسرع في قضاء

المعاملات، وسلاسة وصول المعلومة ومعالجتها واتخاذ القرار الأمثل في الوقت المناسب وبالكيفية الاكمل. ما يعود على أداء الشركة بالإيجاب.

عدم الإنكار وأثرها على أداء شركة موبيليس: أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر إيجابي لبعدهم عن الاتصال أو إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات على أداء شركة موبيليس، ومن خلال النتائج المتوصل إليها يرى الباحث أن عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به، العامل الذي يخدم بشكل واضح العملية الإدارية، ويسهل الوصول إلى مواطن الخلل وتصحيحها وتدارك الوضع قبل فوات الأوان، ما يسمح للشركة بإعادة سياغة خطة جديدة أو تعجيل عرض للعملاء أو العزوف عنه واختيار بديل آخر.

الفرضية الرئيسية الثانية: تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني في أداء شركة موبيليس.

توصلت الدراسة الحالية أنه لا توجد فروق في مستوى الأمن الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس، كما لا توجد هناك فروق تعزى لمتغير العمر، كما أظهرت النتائج أيضا، أنه لا توجد هناك فروق تعزى للمؤهل العلمي أو حتى سنوات الخبرة، فموظفوا شركة موبيليس الجزائر باختلاف أعمارهم وخبرتهم وجنسهم وتكوينهم العلمي وحتى مستواهم الوظيفي يجمعون على أن الأمن الإلكتروني ذا أثر واضح على أداء شركة موبيليس الجزائر، ويعتبر عنصرا في تحسين أدائها لتحقيق أهدافها.

الفرضية الرئيسية الثالثة : تصورات المبحوثين حول أداء شركة موبيليس الجزائر

توصلت الدراسة أنه لا توجد فروق في مستوى أداء شركة موبيليس تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، ويرجع ذلك حسب وجهة نظر الباحث إلى أن الموظفين في شركة موبيليس يرون بشمولية مفهوم الأداء وتعدد أبعاده وزواياه.

الجدول رقم 38.4 : ملخص نتائج إختبار الفرضيات

النتيجة	الفرضية
توجد علاقة	الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الإلكتروني على أداء شركة موبيليس عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.
توجد علاقة	الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء السرية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.
توجد علاقة	الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التكاملية على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.
توجد علاقة	الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإتاحة على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.
توجد علاقة	الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الإنكار على أداء شركة موبيليس الجزائر عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.
لا توجد علاقة	الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق في مستوى الأمن الإلكتروني لشركة موبيليس تعزى لمتغير الجنس، العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة ولا حتى المستوى الوظيفي.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.
لا توجد علاقة	الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق في مستوى أداء شركة موبيليس تعزى لمتغير الجنس، العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وولا حتى المستوى الوظيفي.

لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير الجنس.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير العمر.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى للمسمى الوظيفي الحالي.
لا توجد علاقة	الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى أداء شركة موبيليس الجزائر تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المصدر: من إعداد الطالب

خلاصة الفصل

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل اختبار وتحليل كل من أسئلة الدراسة وكذلك فرضياتها الرئيسية والفرعية من خلال مجموعة من الأدوات الإحصائية بالاعتماد على برنامج Spss 22 ولقد توصلنا إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى مرتفع من الأمن الإلكتروني وفقا لمقياس الدراسة في شركة موبيليس الجزائر حسب تصورات المبحوثين، إضافة إلى وجود أثر معنوي للأمن الإلكتروني (السرية، التكاملية، الإتاحة، عدم الإنكار) على أداء شركة موبيليس الجزائر.

الخاتمة:

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة حاولنا دراسة أثر الامن الإلكتروني على أداء منظمات الأعمال في بيئة التغيرات الاقتصادية المعاصرة، وأسقطنا الدراسة على حالة شركة موبيليس الجزائر، وبالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية والوثائق الرسمية للمؤسسة، والعديد من الدراسات والمصادر العلمية نورد أهم النتائج المتوصل إليها كما يلي:

1- نتائج الدراسة النظرية

من جملة الاستنتاجات التي تم التوصل إليها ما يلي:

- التهديدات التي تطال أنظمة المعلومات أصبحت في تطور مستمر، وأصبح من الصعب السيطرة عليها من خلال طرق الحماية التقليدية؛
- أمن المعلومات اليوم ضرورة حتمية من أجل بقاء المؤسسة ولم يعد مجرد رفاهية؛
- حماية أنظمة المعلومات والمعلومات الحساسة في منظمة الأعمال يجب أن يكون ضمن منظومة متكاملة تضم حماية المكونات المادية والبرمجية واليقظة في التعامل مع العنصر البشري؛
- نظام المعلومات هو مجموعة من الموارد المتمثلة في الأفراد، البيانات، العناصر المادية، الإجراءات، البرمجيات الشبكات؛
- يتوفر الأمن الإلكتروني على أبعاد محددة منققة عليها من قبل الباحثين والأكاديميين وخاصة (السرية، التكاملية، التوافر، وعدم إنكار التصرف) وهي الأبعاد التي تم اعتمادها في هذه الدراسة؛
- لم نجد توافقا واضحا لتحديد مفهوم الأداء وتعريفه دقيقا له من قبل الباحثين والأكاديميين، بيد أنهم اتفقوا على ارتباط مفهومه بثلاث مؤشرات أساسية هي الكفاءة والفعالية والإنتاجية ، بحيث تدل الكفاءة على مقدرا الموارد المستخدمة لتحقيق الأهداف الموضوعية، أما الفعالية فتعرف بمدى تحقيق الأهداف الموضوعية، أما الإنتاجية فتهم بحجم وكمية الإنتاج للمؤسسة؛
- تهدف عملية إدارة الأداء إلى مراقبة و تحسين أداء المؤسسة بشكل مستمر من خلال مجموعة من الممارسات كتحديد رؤية ورسالة المؤسسة وهيكلها التنظيمي والبحث في السبل الكفيلة برفع الأداء إلى أقصى مستوى ممكن؛

- يعتبر قياس الأداء من أهم أنشطة المنظمات، بحيث يهتم بمعرفة مستوى الأداء الفعلي للمنظمة ومقارنته مع الأداء المخطط وتحديد الفجوة بينهم، ومع تطور مفهوم الأداء وعملية القياس تم بالمقابل تطوير أساليب متعددة لقياس أداء منظمات الأعمال أهمها بطاقة الأداء المتوازن؛
- تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من الأدوات الحديثة المستخدمة في قياس أداء المؤسسة، ولقد تم تطويرها من قبل الباحثين **Kaplan and David** سنة، 1990 وتقوم في جوهرها على التوازن بين المؤشرات المالية والغير المالية وكذلك المحافظة على التوازن بين الأهداف القصيرة والطويلة الأجل؛
- تعتبر أمن المعلومات أحد أبرز الأنظمة المعاصرة والمهمة لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، وقد ظهرت لتحقيق الهدف الرئيس الذي تسعى اليه المنظمات اليوم وهو الوصول إلى أقصى حد ممكن من الأداء؛
- تعمل أمن المعلومات على احداث تغير جذري في الأداء من خلال تغيير نظام وأدوات العمل وتطوير قدرات الموظفين من خلال التعليم والتدريب على أمن المعلومات، ومهارات العاملين مستخدمى تكنولوجيا المعلومات على استخدام أحدث البرامج التي يتطلبها العصر لتحقيق أهداف المنظمة؛
- تتبع أهمية التميز من إمكانية المنظمات في تسخير الظروف المساعدة على التميز في الأداء من خلال تحقيق معدلات التغيير السريعة، وتحقيق المنافسة غير المحدودة، والقدرة على توظيف التكنولوجيا في المعلومات والابداعات؛
- يعتبر التميز من الممارسات المعاصرة والجيدة في إدارة منظمات الأعمال في سبيل تحقيق نتائج مبنية على مجموعة من المفاهيم الأساسية، والتي تصب في منحى واحد وهو الرفع من أداء المنظمة وفقا لمنظور الأداء الشامل؛
- تحقيق النجاح في تطبيق خصائص أمن المعلومات من العوامل المهمة للنهوض بأداء المنظمات وتحقيق الميزة التنافسي لها؛
- تحقيق الحماية من الاستخدام السيئ لخدمات نظم المعلومات من طرف موظفي الإدارات داخل منظمات الأعمال، يكون من خلال بعض الإجراءات، المتمثلة في تقييد الاستخدام بحيث يكون عن طريق الموظف المختص بالمصلحة المعنية دون غيره، وعن طريق بعض الإجراءات التنظيمية لاستخدام الشبكة ومواردها في شركة موبيليس أنموذجا؛

- يعتبر قياس الأداء من أهم أنشطة المنظمات، بحيث يهتم بمعرفة مستوى الأداء الفعلي للمنظمة ومقارنته مع الأداء المخطط وتحديد الفجوة بينهم، ومع تطور مفهوم الأداء وعملية القياس تم بالمقابل تطوير أساليب متعددة لقياس أداء منظمات الأعمال أهمها بطاقة الأداء المتوازن.
- تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من الأدوات الحديثة المستخدمة في قياس أداء المؤسسة، ولقد تم تطويرها من قبل الباحثين Kaplan and David سنة 1990، وترتكز في جوهرها على التوازن بين المؤشرات المالية وغير المالية وتقوم أيضا بالمحافظة على التوازن بين الأهداف القصيرة والطويلة الأجل؛

وهذا ما توصلت إليه كل من دراسة: صالح بلكاسة 2012، التي اعتبرت أن بطاقة الأداء المتوازن من أهم المفاهيم الحديثة القائمة على الجمع بين كل عناصر الأداء الكلي والتي ظهرت نتيجة العجز الذي حدث في الأدوات التقليدية لتقييم الأداء،

وتتفق أيضا مع دراسة نعيمة يحيوي 2012، التي اعتبرت أن الأدوات التقليدية قد عجزت عن تقييم الأداء وأن بطاقة الأداء المتوازن تعد إحدى منتجات العصر الحديث ومن بين الأدوات المستحدثة في تقييم الأداء، حيث تعمل على سد الفجوة بين المدى الطويل والمدى القصير من خلال تبني التوجه الإستراتيجي.

وكذلك دراسة نوال شين 2017، التي أكدت على أن بطاقة الأداء المتوازن تعتبر من أهم الأدوات الحديثة لتقييم الأداء والعمل على تحسين الاداء الاستراتيجي لشركة نפטال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية محل الدراسة.

كما تتفق مع دراسة نعيمة رجيبي 2020، والتي جاء فيها أنه تم تطوير أساليب متعددة لقياس أداء المؤسسة أهمها نموذج هرم الأداء، نموذج منشور الأداء، بطاقة الأداء المتوازن؛

- يعتبر أمن المعلومات الإلكتروني أحد أبرز الأنظمة المعاصرة وأكثرها تهديدا وأهمية ومتطلباً من متطلبات مواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، حيث ظهرت لتحقيق الهدف الرئيس الذي تسعى إليه منظمات الأعمال المعاصرة ألا وهو الوصول إلى أقصى مستوى ممكن من الأداء؛ وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أحمد حسني صالح عوض 2018، التي تنص إضافة إلى ذلك على أن أمن المعلومات ظهرت لتحقيق الهدف الرئيسي الذي تسعى إليه المنظمات اليوم هو تلبية متطلبات الزبون وتحسين جودة المنتج والمحافظة عليها من خلال أتمتة المكتب وسرعة انجاز الأعمال بدقة أكبر.

- يلعب أمن المعلومات الإلكتروني دورا هاما ويساهم في احداث تغيير جذري في الأداء من خلال تحسين نظام وأدوات العمل وتنمية قدرات الموظفين عن طريق التعليم والتدريب على أمن المعلومات، وتزكية مهارات العاملين مستخدمى تكنولوجيا المعلومات وتمكينهم من استخدام أحدث البرامج التي يتطلبها العصر سعيا إلى تحقيق أهداف المنظمة؛

حيث تتفق ودراسة مدني سوار الذهب 2013-2018، والتي توصلت إلى أن إدارة الجامعة لا تولي اهتماما بتطوير مهارات الابتكار والابداع لدى العاملين فى حل المشكلات ويتم ذلك عن طريق تنظيم دورات تدريبية للعاملين في هذا المجال، وأوصت بالاهتمام في هذا الصدد.

كما تتفق ودراسة نعيمة رجيبي 2020، حيث نصت على أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بعملية التدريب، ولكن حسب تصورات الباحثين فهي غير كافية لتطوير مهاراتهم تماشيا مع تطلعات المؤسسة؛

- تتبع أهمية التميز من إمكانية المنظمات في تسخير الظروف المساعدة على التميز في الأداء من خلال تحقيق معدلات التغيير السريعة، وتحقيق المنافسة غير المحدودة، والقدرة على توظيف التكنولوجيا في المعلومات والابداعات؛

- يعتبر التميز من الممارسات المعاصرة والجيدة في إدارة منظمات الأعمال في سبيل تحقيق نتائج مبنية على مجموعة من المفاهيم الأساسية، والتي تصب في منحى واحد وهو الرفع من أداء المنظمة وفقا لمنظور الأداء الشامل؛

وهذه النتيجة توافقت مع دراسة بن أم السعد نور الايمان 2020، حيث أكدت على أن التحسين المستمر وجودة التعليم العالي لها ارتباط قوي بالأداء المتميز، وشكلت المعادلة التالية:

الهيئة التدريسية+ تكوين + بحث علمي متميز ← أداء متميز (تصنيف عالمي)

وتوافقت كذلك مع دراسة خضارة سعاد 2020، في أن المنظمات المعاصرة تسعى إلى التميز وأفضل أداء، إلا أن هذه الدراسة تبحث في التوجه السوقي وليس في أمن المعلومات.

- تحقيق النجاح في تطبيق خصائص أمن المعلومات من العوامل المهمة للنهوض بأداء المنظمات وتحقيق الميزة التنافسي لها؛

- تحقيق الحماية من الاستخدام السيئ لخدمات نظم المعلومات من طرف موظفي الإدارات داخل منظمات الأعمال يكون من خلال بعض الإجراءات المتمثلة في تقييد الاستخدام بحيث يكون عن طريق الموظف المختص بالمصلحة المعنية دون غيره، وعن طريق بعض الإجراءات التنظيمية لاستخدام الشبكة ومواردها في شركة موبيليس أنموذجاً؛

حيث جاءت نتائج دراسة kazemi 2012، موافقة لهذه النتائج في شق الإجراءات التنظيمية نلخصها والتي تمثلت في أن تنفيذ نظام إدارة أمن المعلومات الناجح يخضع لـ: مسؤوليات عمل الموظفين. والالتزام بأداء تلك المسؤوليات، وتدريب الموظفين بشكل صحيح، والالتزام بالمعايير الدولية لأمن المعلومات، كما اتفقت الدراسة مع دراسة محمد عبد الرحمن 2014، حيث جاء ضمن نتائجها أن كافة مراكز وأقسام المعلومات وحتى الفرعية منها لجهاز الشرطة الفلسطينية تحرص على عدم ربط مكونات تلك المراكز والأقسام والفروع بخطوط شبكة الانترنت الدولية، وذلك من أجل تحقيق حماية أفضل للمعلومات. وأيضاً تتفق ودراسة TOMAS MOGODIA 2016، إن تقييم التهديدات المستمرة والمبادئ التوجيهية للموظفين سيساعد المنظمة على تقليل الاحتمالية وقوع حدث وحتى تقليل الضرر المحتمل اذا وقع.

2- نتائج الدراسة التطبيقية

بناءً على ماتم التطرق إليه في الجزء التطبيقي والذي اختبر فيه الفرضيات الرئيسية للدراسة والفرضيات المنبثقة عنها، وعليه يتم الخروج بالنتائج التالية:

- يتم حفظ البيانات والمعلومات لدى شركة موبيليس في ذاكرات تتميز بصلابتها وصعوبة تفحصها لأنها في الغالب مشفرة، اما البيانات والمعلومات فهي تمتاز بصغر حجمها داخل الذاكرة ما يسهل نقلها من وإلى الجهات المعنية؛
- تتوفر المديرية العامة لشركة موبيليس عدة برامج مستخدمة توفر السهولة في انسياب المعلومات وسرعة تداولها فمثلاً برنامج HR ACCESS الذي اقتنته موبيليس عن الشركة العملاقة IBM يسمح ب(إدارة عامل الزمن، تسيير شؤون التوظيف والمؤهلات، تسيير الرواتب والعلاوات، تسيير برامج التدريب والتأهيل، تطوير الإجراءات الخاصة بالموارد البشرية (الأجور، الغيابات الشكاوى التأمينات وغيرها...)، الأمر الذي أسهم في الرفع من أعمال الشركة وتحسين أدائها؛

وتتفق هذه النتيجة مع احدى نتائج دراسة نهاد حسين فخري 2011، والتي تمثلت في أن أجهزة الخدمة المدنية تهتم بتطوير البرامج المستخدمة لديها بشكل دوري، مما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائها كما ونوعاً.

- أبرزت النتائج أن العلاقة بين أبعاد الأمن الإلكتروني متجمعة وبين أداء منظمات الأعمال (شركة موبيليس -حالة-) ذات تأثير قوي، مما يؤكد أن لنظام أمن المعلومات أهمية متنامية في منظور الفكر الإداري المعاصر وعامل من عوامل رفع الاداء الكلي وتحسينه حتى التميز؛ وتدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة نهاد عبد اللطيف عبد الكريم 2013، حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية بين أمن وسرية معلومات ومستوى الأداء التنافسي لشركات التأمين. فوجود أمن وسرية المعلومات يؤثر على الأداء التنافسي. مما يعني أن أي زيادة في الأمن والسرية للمعلومات يؤدي إلى زيادة في الأداء التنافسي.

- بصفة عامة كان مستوى الأمن الإلكتروني في شركة موبيليس الجزائر مرتفعاً، ومتميزاً إلى حد ما؛
- يتمتع الموظفون في شركة موبيليس الجزائر بمستوى وعي مرتفع بأهمية عدم إنكار التصرف في المعلومات إذا ثبت وجود خلل أو اختراق كن سببه أحد الموظفين، الأمر الذي يكسب الشركة ميزة تنافسية في صالح الشركة؛

3- نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: يؤثر مستوى أمن المعلومات الإلكترونية بصفة كبيرة على أداء منظمات الأعمال. من خلال تحليلنا لنتائج الدراسة تبين لنا أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الأمن الإلكتروني (السرية، التكاملية، الإتاحة ، عدم الإنكار) على أداء شركة موبيليس. وذلك من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المقدمة لهم، حيث كانت كل الإجابات تنص على أن الأمن الإلكتروني عامل مهم في الرفع من الأداء الكلي للشركة؛

تتماشى نتيجة الدراسة مع نتائج دراسة CARLOS DORANTES MYUNG KO 2006، والتي أكدت على أن انتهاكات أمن المعلومات لها تأثير واضح على الأداء المالي لمنظمات الأعمال على المدى الطويل. حيث ركزت الدراسة على انتهاكات أمن المعلومات "السرية منها" وعلى الأداء المالي ولم تتطرق إلى الجوانب الأخرى، عكس دراستنا.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق في مستوى الأمن الإلكتروني لشركة موبيليس تعزى لمتغير الجنس، العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة ولا حتى المستوى الوظيفي. من خلال تحليلنا لنتائج الدراسة تبين لنا أن

الخصائص الشخصية لموظفي شركة موبيليس لا يوجد لها تأثير واضح وجلي اتجاه مستوى الأمن الإلكتروني لدى الشركة محل الدراسة، حيث أنهم يتفوقون على توفر أبعاد الأمن الإلكتروني لدى شركة موبيليس، وإجاباتهم تتفق في أن لأمن المعلومات أهمية قصوى.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق في مستوى أداء شركة موبيليس تعزى لمتغير الجنس، العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وولا حتى المستوى الوظيفي. ومن خلال تحليلنا لنتائج الدراسة تبين لنا أنه لا يوجد أثر للخصائص الشخصية لموظفي شركة موبيليس على اتجاه إجاباتهم نحو أداء الشركة بمختلف الأبعاد الواردة في الإستبانة.

وتختلف عن دراسة نعيمة رجيبي 2020، التي توصلت إلى أنه هناك فروق في تصورات الباحثين حول مستوى أداء مؤسسة كوندور للالكترونيات - برج بوعرييج - تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية.

4- الاقتراحات والتوصيات

في ضوء الإطار النظري للدراسة، والنتائج المتوصل إليها يمكن استخلاص جملة من التوصيات نوردها في مايلي:

- زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية كونها تعتبر عصب العمل الإداري، وان زيادة فاعلية النظام يعطي المنظمات القدرة على تجنب التهديدات والتخفيف من أثارها إن وقعت.
- تعد المعلومات جوهر العمل الإداري والحفاظ عليها يعزز من مكانة المنظمة، لذا تقترح الدراسة ضرورة إدارة وحماية المعلومات بأمن الأساليب والحرص عليها من الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة في سبيل تحقيق ميزة تنافسية والإرتقاء بالأداء إلى درجة التميز.
- تحديث التقنية والسعي لاكتساب أحدث أنواع نظم المعلومات، بما يتماشى ومجال نشاط الشركة.
- تطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في الشركة للرفع من كفاءة وفعالية أنظمة المعلومات ومستوى الأمان لديها.
- إدخال إجراءات رقابية على استخدامات الأجهزة وقواعد البيانات تحول دون تعرض امن وسرية المعلومات للضرر.
- تشكيل فريق عمل مهمته السهر على أمن نظم المعلومات وسلامتها.
- ضرورة اهتمام المنظمات بأمن المعلومات كمدخل مهم للتميز، والعمل على تطوير وتحديث البرمجيات بشكل مستمر، لما له من أثر على بيئة التميز المؤسسي.

- المحافظة على السرية التامة في العمل كأحد أبعاد أمن المعلومات في الشركات والمؤسسات الجزائرية، بهدف تحقيق التميز في الأداء.
- تقوية روابط الثقة بين الإدارة و الموظفين وتعزيز مبدأ الولاء لديهم بحكم أن المورد البشري سلاح ذو حدين، كلما كان ولاؤه للمنظمة كلما قلت تهديدات أمن المعلومات والعكس.
- الاهتمام بتطوير قدرات الموظفين وتدريبهم خاصة في مجال المعلوماتية ليكون المورد البشري حصنا منيعا يحمي معلومت المنظمة ويحافظ على سريتها وموثوقيتها وتوافرها.
- العمل على تحديث برامج الحماية ضد الفيروسات بشكل متطور لكل من خادم الشبكة ومحطات العمل.

5- الدراسات المستقبلية المقترحة.

في ضوء نتائج الدراسة الحالية فإن الباحث يقترح مجموعة من الدراسات المستقبلية، التي يمكن إجرائها والمرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، وهي كالتالي:

- أثر خصائص نظم أمن المعلومات في تحسين مستوى الرضا لدى العاملين بالمؤسسات الإقتصادية.
- أثر مكونات نظم أمن المعلومات على أداء منظمات الأعمال من خلال بطاقة الأداء المتوازن.
- تطبيق نفس الدراسة على الشركات المنافسة لشركة موبيليس من أجل معرفة مستوى الأمن الإلكتروني لدى كل منها وأثره على الأداء.
- أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق تنافسية القطاع المالي.

المراجع:

قائمة المراجع:

مراجع باللغة العربية:

1. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منظور الغالي، 2009، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان.
2. السعيد بريش، نعيمة يجاوي، 2011-2012، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها (دراسة حالة: ملبنة الأوراس)، العدد1، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية.
3. عبد الحميد بسيوني، 2016، استراتيجيات أمن المعلومات والمعايير القياسية ونظم إدارة أمن المعلومات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر.
4. روبرت بكال، 1999، تقييم الأداء، ترجمة م: وسى يونس، بيت الأفكار الدولية، الأردن.
5. حسن إبراهيم بلوط، 2005، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت.
6. سيد محمد جاد الرب، 2013، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، مطابع الدار الهندسية، مصر.
7. أسامة سمير حسين، 2011، الاحتيال الإلكتروني الأسباب والحلول، الجنادرية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
8. فلاح حسن عداي الحسيني، 2000، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان-الأردن.
9. علاء حسين الحمامي، سعد عبد العزيز العاني، 2007، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
10. حسن طاهر داود، 2000، الحاسب وأمن المعلومات، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
11. حسن طاهر داود، 2001، الحاسب وأمن المعلومات، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص30.
12. حسن طاهر داود، 2004، أمن شبكات المعلومات، ط1، الرياض: معهد الإدارة العامة، مكتبة الملك فهد الوطنية.
13. الحميد محمد دباس ونيو، ماركو إبراهيم، 2007، حماية أنظمة المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
14. طارق ابراهيم الدسوقي عطية، 2009، الأمن المعلوماتي: النظام القانوني لحماية المعلوماتية. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.

15. زكريا الدوري، 2010، مبادئ ومدخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
16. عادل محمد زايد، 2003، إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
17. علاء عبد الرزاق السالمي، 2000، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثالثة، دار المناهج للتوزيع والنشر، الأردن.
18. علي السلمي، 2002، إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
19. إيمان السمراي، هيثم الزعبي، 2004، نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن.
20. فهد بن أحمد الشعلان، 2002، إدارة الأزمات: الأسس-المراحل-الآليات، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية الرياض، الطبعة 2، السعودية.
21. دلال صادق، حميد ناصر الفتال، 2008، أمن المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
22. مزهر شعبان العاني، 2009، نظم المعلومات الإدارية -منظور تكنولوجي-، ط 1، دار وائل، عمان الأردن.
23. إدريس ثابت عبد الرحمان، 2007، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
24. هويدا علي عبد القادر، 2011، نظم المعلومات الإدارية النظرية والتطبيق، دار الجنان للنشر والتوزيع، الخرطوم.
25. تركي بن أحمد العصيمي، 2000، إحم جهازك المخاطر الأمنية وطرق الحماية منها، دار المعارج، الرياض - السعودية.
26. عبد الرحمن شعبان عطيات، 2004، أمن الوثائق والمعلومات، منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ط 1، الرياض، السعودية.
27. رأفت نبيل علوة، 2006، تقنية في علم المكتبات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.
28. أحمد عوض، حسين عبد الأمير، 2005، أمنية المعلومات وتقنية التشفير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
29. خالد بن سليمان الغثير، محمد بن عبد الله القحطاني، 2009، أمن المعلومات بلغة ميسرة، مركز التميمو لأمن المعلومات، جامعة الملك سعود، ط 1، الرياض، المملكة العربية السعودية.
30. خالد بن محمد الغثير، 2008، الإصطياد الإلكتروني، الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.

31. حاتم قبيل، قياس وتقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء المؤسسي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
32. عامر ابراهيم قنديجلي، علاء الدين عبد القادرالجنابي، 2005، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
33. عامر الكبيسي، 2006، التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة: التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، ج 4، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا.
34. منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العيد، 2003، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
35. صالح الدين عبد المنعم مبارك، 2008، إقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية.
36. أحمد سيد مصطفى، 2002، إدارة البشر (الأصول والمهارات)، بدون ذكر دار النشر، مصر.
37. نبيل أحمد عزة موسى، 2008، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الطبعة 2، حوازم العلمية للنشر، مكة السعودية.
38. محمد محمود يوسف، 2005، البعد الاستراتيجي لتقييم الأداء، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

الرسائل والأطروحات:

39. فايز أبو عامرية، ناصر جرادات، محمد ديرية، 2017، دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين، جامعة فلسطين الاهلية، بيت لحم، فلسطين.
40. عماد أحمد إسماعيل، 2011، رسالة ماجستير: خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
41. صالح بلاسكة، 2012، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية - دراسة حالة بعض المؤسسات - ، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة سطيف.
42. بن أم السعد نور الايمان، 2020، دور معايير الجودة في تميز الأداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص: إدارة وتسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.

43. علي حسين أحمد الحمادي، 2010، أنموذج مقترح لإدارة أمن المعلومات والاتصالات في ظل البيئة الشبكية، مذكرة غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
44. نهاد حسين محمد خريس، 2011، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن ، رسالة ماجستير، في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
45. سناء عبد الكريم الخناق، 2005، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومات، جامعة ورقلة 9-1 مارس.
46. أيمن محمد فارس الدنف، 2013، واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، فلسطين.
47. الربيعي، نهاد عبد اللطيف عبد الكريم، خلود هادي عبود، 2013، أمن وسرية المعلومات وأثرها على الأداء التنافسي -دراسة تطبيقية على شركتي التأمين العراقية العامة و الحمراء للتأمين الأهلية-، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، المجلد الثامن، العدد 23 المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.
48. ريغة أحمد الصغير، 2013-2014، تقييم أداء المؤسسة الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية)، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة 02 - الجزائر.
49. نضال محمد الزطمة، 2011، دارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، عمادة كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية- غزة.
50. حرية شعبان محمد الشريف، 2006، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية "دراسة التطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة.
51. أحمد حسني صالح عوض الله ، 2018، أثر أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية، أطروحة دكتورا فلسفة، قسم نظم المعلومات الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا -الخرطوم.
52. محمد إبراهيم خليل العطوي، 2010، دور أسلوب القيادة التحويلية في تفعيل إدارة المعرفة وأثرها على أداء المنظمة، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

53. عمران عز الدين، 2006، دور نظام الاتصالات في الرفع من كفاءة العمل الإداري في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف.
54. محمد أحمد محمد أبو قمر، 2009، تقييم أداء بنك فلسطين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، رسالة ماجستير محاسبة، جامعة غزة، فلسطين.
55. خالد بن سليمان الغثير، محمد بن عبد الله القحطاني، 2009، أمن المعلومات بلغة ميسرة، مركز التميو لأمن المعلومات، جامعة الملك سعود، الطبعة الأولى، الرياض، المملكة العربية السعودية.
56. رمزي محمد اسماعيل غنيم، 2017، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية -دراسة ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة-. -غزة- فلسطين: الجامعة الإسلامية.
57. فيلاللي أسماء، 2019، مستوى أمن المعلومات في المؤسسة الجزائرية ومدى تأثيره بطبيعة التهديدات وطبيعة الحماية المطبقة، أطروحة دكتوراه علوم ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان الجزائر.
58. معتصم محمد كراز، 2016، العوامل البيئية لنظم ادره معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات دراسة تطبيقية علة نظام EMIS في مدارس الأونوروا في قطاع غزة)،كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
59. داوود سليمان المحمد، 2013، نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال -حالة شركات القطاع العام الصناعي في سورية- ، أطروحة دكتوراه، كلية الإقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلب.
60. فاطمة الزهراء مهيد، رسالة ماجستير: الثقافة التنظيمية كمدخل لتحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية، كلية علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة المسيلة،الجزائر2.
61. يرقى حسين، 2008، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، حالة سوناطراك، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر، الجزائر.

- 62.A.Atkinson & J .Weter house et R. Wells, 1997, Bâtir les nouveaux indicateurs de la performance globale, L'Expansion Management Review, December, P. 778- 80.
- 63.Alian Burlaud et al, Contrôle de gestion, Vuibert, Paris, 2004., P.187.
- 64.Anbalagan Krishnan ,The Evolution of Performance Measurement System (PMS) and Linkage to the Environmental Uncertainty and Strategy, A Review of Literature,pdf
- 65.Andy Neely, The performance Measurement Revolution: Why Now and What Next?, International Journal of Operations & Production Management, Vo 19, No 2, 1999,p207.
- 66.Christa Anderson & Mark Minasi . Mastering Local Area Networks - San Francisco: SYBEX Network Press ,1999, p571-574.
- 67.Ecosip, Gestion industrielle et mesure économique, Economica, Paris, 1990, P.276.
- 68.Eric Delbecque, Jean-Renaud Fayol, «Intelligence économique», ED Vuibert, paris 2012, p 89.
69. Garfinkel,S., Spafford,G. ,Schwartz,A.(2003). Practical UNIX and Internet Security, Practical Series, O'Reilly Media.
- 70.H. A. Bassioni, S.M.Asce & other ,Performance Measurement in Construction, Journal of Management in Engineering, Vo 20, No 2 ,2004, p42.
- 71.<http://www.jgbm.org/page/11> Anbalagan Krishnan.pdf
- 72.Janzeweski Lech(2008) Cyper crime and Cyper Terrorism, USA: IGI Global.
- 73.Julio Araujo Carneiro & Other, Evolution and Chronology of The Organisational Performance Measurement Field, Business Performance Management, Vo 17, No 2, 2016 ,p 227.
- 74.Kaplan,R.S and Norton, D.P., the balanced scorecard: translating strategy into action, Harvard business school press, Boston, MA., 1996.
- 75.Kenneth Laudon et Jane Laudon , Management des systèmes d'information, édition Pearson, 9éme édition , France, 2006, p352.
- 76.Mahabi, V. (2010). Information Security Awareness: System Administrators and End-User Perspectives at Florida State University, . degree doctor of philosophy, 44. Florida State University, USA: Florida State University.
- 77.Mcgraw, Gray & Greg Morriset (2000) Attacking Malicious code : areport to the infosec research council , submitted to IEEE Software and presented to the IRC, USA,may.

78. Mike Kennerley & Andy Neely, A framework of The Factors Affecting The Evolution of Performance Measurement Systems, *International Journal of Operations & Production Management*, Vo 22, No 11, 2002, p1224 .
79. Ndungu , Kandel, (2015) "Information Security Management in Organization, Thesis, Degree Program in Information Technology, Centria University of Applied Science, Finland. p8.
80. Pascal Vidal, Philippe Planeix, 2005, *Systèmes d'information organisationnels*, Pearson Education, Paris, p19.
81. Patrik Grote. *Network+Cheat Sheet- Indianapolis: Que corporation, 2000- p175.*
82. Per Oscarson, (2003). "Information Security Fundamentals, Graphical, Conceptualizations for Understanding Research Group VITS, Department of Business Administration, Economics, Statistics and Informatics, Örebro University, Sweden .pp. (2-9).
83. R. Kaplan, D. Norton, *Comment utiliser le tableau de bord prospectif, édition d'Organisation, Paris, 2003, P. 407.*
84. R. Kaplan, D. Norton, *Strategy map converting intangible assets into tangible outcome, Congress cataloging, USA, 2004, P. 14.*
85. Robert G. Eccles, *The Performance Measurement Manifesto, Harvard Business Review* ,1991, p 132.
86. Robert S. Kaplan & David P. Norton, *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*, Harvard Business Press, USA, 1996, p25.
87. Royer. J.M. (2004). *Sécurisé l'informatique de l'entreprise : enjeux, menaces, prévention et parade, édition ENI. p61.*
88. Seresht Hossin and others, 2008, *E-management : Barriers and challenges in Iraph*, Dallameh tabatabaee university, p9.
89. Susan S. Westin , *Performance Measurement and Evaluation* , United States General Accounting Office, 1998, p3.
90. Venter, H. S.; Eloff, J. H. P, 2003, *A taxonomy for information security technologies, Computers & Security*, p: 301.
91. Vincent plauchet, *mesure et amélioration des performances industrielles, tome 2 UPMF, France, 2006, p7.*
92. Whitman Michael , Mattod Herbert , " Principles of Information Security", 4th Edition , Boston: cengage learning/course technology , 2011.
93. Whitman, Michael E.; Mattord, Herbert J, 2002, *Principles of Information Security, Course Technology, Boston, USA, p486.*
94. Wilinon , Joseph W. (1991). *Accounting and information Systems. N.Y John Wiley & Sons, Inc.*

المجلات العلمية:

95. بامفلح فاتن سعيد، حماية أمن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة أم القرى: دراسة حالة. https://www.kau.edu.sa/Files/0012433/Researches/56927_27244.pdf
96. رجب عبد الحميد حسنين ، 2012، أمن شبكات المعلومات الإلكترونية : المخاطر والحلول، العدد 30، ديسمبر 2012، cybrarin Journal جامعة الحصن، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة.
97. الشيخ الداوي، 2010، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 7، ص 220.
98. حمد علي سالم، هجيج حسون عبيد، 2007، الجريمة المعلوماتية، مجلة جامعة بابل، عدد 2، مجلد 14.
99. طارق زيدان، 2003، تحسين الأداء التسويقي لرجال التسويق، الملتقى العربي الثاني: التسويق في الوطن العربي، الفرص والتحديات، قطر 6-8 أكتوبر.
100. الشيخ الداوي، 2010، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، عدد 07، <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/7540/1/R0716.pdf>
101. صالح عبد الرضا رشيد وصباح حسين شناوة الزيايدي، 2014، دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3.

المواقع الإلكترونية

102. الزهيري، طلال ناظم، (2008)، الحاسوب الشخصي ومتطلبات أمن المعلومات، مدونة الدكتور طلال ناظم الزهيري. <https://m-zedan.yoo7.com/t766-topic>, 09-12-2017.
103. سليم حسنية، 2018، نظم إدارة المعلومات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، متوفر للتحميل من موسوعة الجامعة، ص100-101. <https://pedia.svuonline.org/>, 06-01-2022.
104. عوض حاج علي، (2006) التعريف بتقنيات التشفير وأمنية المعلومات، جامعة النيلين. <http://www.profawad.info/7777.doc>, 13-11-2020.
105. المعهد التخصصي للدراسات مركز الدراسات التخصصية، تكنولوجيا المعلومات المفهوم والأدوات، 20-11-2020، <https://alhadidi.files.wordpress.com/2013/03/mfhomt.pdf>.
106. الموقع الرسمي لشركة موبيليس. <http://www.mobilis.dz/ar/apropos.php>
107. مدونة التنمية أحمد السيد الكردي.
108. 20-02-2022، <https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/317372>.

الملاحق:

الملحق رقم (01): نتائج اختبارات برنامج SPSS 22

نتائج اختبار الفا كرونباخ

معامل الفا كرونباخ للاستبيان ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,974	63

معامل الفا كرونباخ لمحور الأمن الإلكتروني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,947	23

معامل الفا كرونباخ لمحور أداء المؤسسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,969	40

نتائج وصف عينة الدراسة

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	51	57,3	57,3	57,3
أنثى	38	42,7	42,7	100,0
Total	89	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 35 و 20 بين	21	23,6	23,6
	سنة 50 الى 36 من	63	70,8	94,4
	سنة 50 من أكبر	5	5,6	100,0
Total		89	100,0	100,0

العلمي المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تكوين معهد أو نهائي	23	25,8	25,8
	جامعية شهادة	58	65,2	91,0
	عليا شهادة	8	9,0	100,0
Total		89	100,0	100,0

الحالي الوظيفي المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دنيا إدارة	33	37,1	37,1
	وسطى إدارة	32	36,0	73,0
	عليا إدارة	24	27,0	100,0
Total		89	100,0	100,0

الخبرة سنوات عدد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 7 من أقل	11	12,4	12,4
	سنة 15 الى 8 من	54	60,7	73,0
	فوق فما 16 من	24	27,0	100,0
Total		89	100,0	100,0

نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات الأمن الإلكتروني

Statistiques descriptives

السرية	N	Moyenne	Ecart type
إبقاء على الشركة في الإدارة تعتمد سرية المعلومات بعض موبيليس شركة في العليا الإدارة تقوم أمن لحماية معينة قواعداً وضع على المعلومات.	89	4,1685	,72670
موبيليس شركة في الموظف على تطبيق اجراءات مخالفة حيال عقابية اجراءات المعلومات أمن وسياسات.	89	4,1011	,70783
موظفيها بتوعية موبيليس شركة تهتم دائمة بصفة المعلومات أمن بأهمية ومستمرة.	89	4,1573	,72141
قبل معينة وقيود ضوابط الشركة تفرض معلوماتها نظام الى الولوج محكمة خطط بتوفير الشركة تتمتع منافذ إغلاق سبيل في شاملة لحماية الاختراق.	89	4,2022	,66023
السرية	89	4,1273	,54241
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أنظمة لخدمات الوصول بالإمكان شركة في الإنترنت خلال من المعلومات موبيليس.	89	3,9775	,91673
لمواجهة بديلة خطط على الشركة تتوفر بالأنظمة الخاصة الكوارث أو الطوارئ والمعلومات.	89	4,0225	,81153
بتعليم موبيليس شركة موظفي جل يتمتع المعلومات أمن في مناسب وتدريب الموظفين تمنع بالشركة تعليمات هناك غير للأغراض المعلومات استخدام من بها المصرح.	89	3,7978	1,10967
على الشركة وأقسام فروع جميع تتوفر الربط هذا يشمل كما الكتروني، ربط الوطن عبر المنتشرة الفروع التكاملية	89	4,1348	,78612
	89	3,9820	,67328
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
متكاملة بيانات قاعدة موبيليس شركة لدى أعمالها لجميع	89	4,0112	,87249
لضمان واضحة إجراءات تطبيق وأقسام فروع كافة في الخدمة استمرارية موبيليس شركة.	89	4,1573	,70548
أمن سياسات على الشركة تتوفر وإجرائيا تقنيا بالوضوح تمتاز معلوماتي تسهيل على موبيليس شركة تعمل بأسرع الأخرى الجهات مع التعاملات.	89	3,9663	,88484
اللازمة المعلومات توفير خلال من وقت إدارة توفرها التي والبيانات المعلومات وذات دققة الشركة في المعلومات نظم موثوقية.	89	4,0674	,79484
موبيليس شركة وتقنوا مهندسوا يسهر التقنية الحماية طرق وضع على وإتاحة لحماية الفيروسات ومضادات متناهية بدقة المعلومات	89	4,0787	,85579
الإتاحة	89	4,0618	,67438
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أني وأحسست مهمة معلومات تسربت إذا الشركة لمصلحة ذلك أنكر فلن أفتيتها وواعون أمنية ثقافة ذوي الموظفين بمسؤولياتهم	89	4,1910	,87745
تهم لمعلومات تسرب حدوث حالة في إن الفاعل أني أقر أن مستعد أنا الشركة كذلك كنت	89	4,0112	,77598
يحد الخلل مصدر معرفة أن جيدا أعني المعلومات أمن تهديدات من كثيرا تسرب أو تلف في متسببا كوني إنكار كبيرا تهديدا يسبب قد معينة معلومات للشركة	89	4,2135	,74577
بعض في بالتصرف المبكر التصريح الأمر بتدارك للشركة يسمح المعلومات المعلومات أمن أخطار من والتقليل الإنكار	89	4,2247	,71910
	89	4,1573	,79628
	89	4,2135	,83219
	89	4,1685	,64378
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
السرية	89	4,1273	,54241
التكاملية	89	3,9820	,67328
الإتاحة	89	4,0618	,67438
الإنكار	89	4,1685	,64378
الإلكتروني_الأمن	89	4,0849	,54779
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الأمثل الإستغلال إلى الشركة تسعى لتحقيق المتاحة وامكاناتها لمواردها عالية أرباح.	89	4,1124	,88470
ونمو توسع الشركة حققت انطلاقها منذ نشاطها في.	89	4,2022	,66023
تخفيض على موبيليس شركة تعمل باستمرار تكاليفها.	89	3,9888	,98274
في مستمرا تزايد موبيليس شركة تعرف أرباحها.	89	4,2022	,66023
الشركة طرف من المحققة الأرباح تعود المعلومات وتوفير السرية اعتماد إلى لمستحقيها اللازمة	89	4,0787	,89474
التزاماتها مواجهة على القدرة للشركة المالية.	89	4,1685	,66120
لتمويل الاقتراض إلى الشركة تلجأ استثماراتها.	89	3,9213	,91979
المالي	89	4,0963	,58735
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
رضا كسب أهمية الشركة إدارة تدرك التنافسية الميزة لتحقيق العملاء.	89	4,1461	,80553
في متطورة تقنية نظم على الشركة تعتمد للعملاء مميزة خدمات تقديم.	89	4,1236	,80932
الخدمة بتحسين الشركة إدارة تهتم للعملاء المقدمة.	89	4,0449	,72158
مركز موبيليس شركة منتجات تحتل السوق في تنافسي.	89	4,1685	,75733

مناسبة جد أسعرا تضع موبيليس إدارة المنافسين لمواجهة	89	4,0787	,74200
في المنتجات بتقديم موبيليس شركة تمتاز للعملاء جذب كعامل المناسب الوقت	89	3,8989	,91757
اللازمة المعلومات بإتاحة الشركة تقوم للعملاء	89	4,0112	,87249
استطلاعية بدراسات الشركة تقوم العملاء ورغبات حاجات على للتعرف	89	4,0000	,76871
العملاء بانطباع موبيليس شركة تهتم شكواويهم إلى وتستمع	89	4,1461	,92381
العملاء	89	4,0687	,63288
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
انخفاض الأعمال انجاز مدة تعرف التقنيات على الموظفين تدريب بفضل الحديثة	89	4,0787	,86897
الوسائل على موبيليس شركة تعتمد وتميز تقديم في الحديثة التكنولوجية خدماتها	89	4,0337	,81811
المختلفة الخدمات تقديم عمليات تخضع مستمرين وتحسين ضبط عمليات الى	89	4,1236	,75106
في المتبعة والإجراءات السياسة تساهم عاليين وفعالية بكفاءة الأعمال إنجاز	89	3,9101	,71733
موبيليس شركة في التكنولوجيا تبني يزيد الإللكترونية المراسلات نسبة من	89	4,0899	,65088
لمختلف اقتراحات موبيليس شركة تقبل صورة تحسين أجل من الأطراف	89	4,0674	,87643
السوق في منتجاتها شركة في والتطوير البحث إدارة تقوم	89	4,1348	,75665
جديدة منتجات وتطوير بتصميم موبيليس. أمانة معلومات بيئة في	89	4,1011	,76937
التوزيع قنوات موبيليس شركة تستخدم منتجاتها لتوصيل المناسبة الداخلية	89	4,0674	,58994
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
لدورات موبيليس شركة موظفوا يخضع مجال في خاصة مستمرة تدريبية التكنولوجيا.	89	4,0674	,78041
أكثر أو جديد منتج موبيليس شركة تقدم . للسوق عام كل و بحث مصلحة موبيليس شركة تمتلك . المنتجات تطوير للموظفين موبيليس شركة توفر الوظيفة لأداء الضرورية المعلومات سليم بشكل.	89	3,8427	,91576
تزيد موبيليس شركة في التحفيز برامج . أطول لفترة بالموظفين الاحتفاظ من في المعلومات تكنولوجيا اعتماد يزيد إنجاز سرعة من موبيليس شركة المعاملات.	89	4,1573	,76721
بيئة توفير على موبيليس شركة تعمل . للعمل مناسب ومناخ آمنة معلوماتية متكافئة فرص موبيليس شركة توفر موظفيها لترقية.	89	4,1236	,85040
التعلم	89	4,0562	,95774
N valide (liste)	89	4,1573	,78188
		3,9775	,83907
		4,0730	,63927

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
موبيليس شركة في العليا الادارة تهتم تنافسي مركز بتحقيق الالتزام باستمرار جيد.	89	4,2247	,71910
الدورات بإقامة العليا الادارة تهتم بأهمية الموظفين لتعريف التخصصية التميز.	89	4,1124	,72985
تشجع موبيليس شركة في الإدارية القيادة . الخلاقة والأفكار الفردية المبادرات موبيليس شركة في القيادة أسلوب يساعد . وتميزها تقدمها على الجماعي العمل تشجيع على القيادة تعمل الفريق وروح.	89	4,1236	,88959
أن إلي تشير بالعملاء المتعلقة النتائج . متميزة أداء مستويات هنالك	89	4,1124	,88470
		4,0899	,74834
		4,2584	,76170

في ايجابية نتائج موبيليس شركة تحقق الخدمات تقديم تميز	89	4,1348	,89431
من عالي بمستوى موبيليس شركة تمتاز مثيلاتها عن المعلوماتي الأمان	89	4,0225	,76837
التميز	89	4,1348	,63521
N valide (liste)	89		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المالي	89	4,0963	,58735
العملاء	89	4,0687	,63288
الداخلية	89	4,0674	,58994
التعلم	89	4,0730	,63927
التميز	89	4,1348	,63521
المنظمة_أداء	89	4,0881	,54217
N valide (liste)	89		

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,674 ^a	,455	,448	,40271

a. Prédicteurs : (Constante), الإلكتروني_الأمن,

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,362	,323		4,218	,000
	الإلكتروني_الأمن	,667	,078	,674	8,515	,000

a. Variable dépendante : المنظمة_أداء

تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

إختبار **anova test** للأمن الإلكتروني وأداء المنظمة

ANOVA

المنظمة_أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	24,076	69	,349	3,700	,001
Intragroupes	1,792	19	,094		
Total	25,868	88			

تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر السرية

ANOVA

المنظمة_أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	13,906	15	,927	5,658	,000
Intragroupes	11,961	73	,164		
Total	25,868	88			

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,434 ^a	,188	,179	,49121

a. Prédicteurs : (Constante), السرية

b. Variable dépendante : المنظمة_أداء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,297	,402		5,716	,000
	السرية	,434	,097	,434	4,495	,000

a. Variable dépendante : المنظمة_أداء

تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر التكاملية

ANOVA

المنظمة_أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	16,595	13	1,277	10,325	,000
Intragruppes	9,272	75	,124		
Total	25,868	88			

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,703 ^a	,494	,488	,38802

a. Prédicteurs : (Constante), التكاملية

b. Variable dépendante : المنظمة_أداء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,835	,248		7,398	,000
	التكاملية	,566	,061	,703	9,209	,000

a. Variable dépendante : المنظمة_أداء

تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر الإتاحة

ANOVA

المنظمة أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	20,901	16	1,306	18,939	,000
Intragroupes	4,966	72	,069		
Total	25,868	88			

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,690 ^a	,476	,469	,39490

a. Prédicteurs : (Constante), الإتاحة

b. Variable dépendante : المنظمة_أداء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,836	,257		7,145	,000
	الإتاحة	,554	,062	,690	8,881	,000

a. Variable dépendante : المنظمة_أداء

تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر عدم الإنكار

ANOVA

المنظمة أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	11,553	17	,680	3,371	,000
Intragruppes	14,315	71	,202		
Total	25,868	88			

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,472 ^a	,223	,214	,48078

a. Prédicteurs : (Constante), الإنكار

b. Variable dépendante : المنظمة_أداء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,432	,336		7,243	,000
	الإنكار	,397	,080	,472	4,991	,000

a. Variable dépendante : المنظمة_أداء

حسب متغير الجنس

Rapport

الإلكتروني_الأمن

الجنس	Moyenne	N	Ecart type
ذكر	4,0776	51	,52074
أنثى	4,0947	38	,58912
Total	4,0849	89	,54779

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	4,060	,178		22,775	,000
الجنس	,017	,118	,016	,145	,885

a. Variable dépendante : الإلكتروني_الأمن

حسب متغير العمر

ANOVA

الإلكتروني_الأمن

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,018	2	,509	1,723	,185
Intragroupes	25,389	86	,295		
Total	26,406	88			

حسب متغير المؤهل العلمي

ANOVA

الإلكتروني_الأمن

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,426	2	,213	,705	,497
Intragroupes	25,980	86	,302		
Total	26,406	88			

حسب متغير المستوى الوظيفي

ANOVA

الإلكتروني_الأمن

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,272	2	,136	,447	,641
Intragroupes	26,134	86	,304		
Total	26,406	88			

حسب متغير المستوى الجنس والاداء

ANOVA

الإلكتروني_الأمن

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,080	2	,040	,131	,877
Intragroupes	26,326	86	,306		
Total	26,406	88			

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,084 ^a	,007	-,004	,54335

a. Prédicteurs : (Constante), الجنس

b. Variable dépendante : المنظمة_أداء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3,957	,176		22,504	,000
	الجنس	,092	,116	,084	,786	,434

a. Variable dépendante : المنظمة_أداء

حسب متغير المستوى العمر والاداء

ANOVA

المنظمة_أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,019	2	,009	,031	,969
Intragroupes	25,849	86	,301		
Total	25,868	88			

حسب متغير المستوى المؤهل العلمي والاداء

ANOVA

المنظمة أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,568	2	,284	,966	,385
Intragroupes	25,299	86	,294		
Total	25,868	88			

حسب متغير المستوى الوظيفي الأداء

ANOVA

المنظمة أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,176	2	,088	,295	,745
Intragroupes	25,691	86	,299		
Total	25,868	88			

حسب متغير المستوى سنوات الخبرة على الأداء

ANOVA

المنظمة أداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,040	2	,520	1,800	,171
Intragroupes	24,828	86	,289		
Total	25,868	88			

الفهرس:

الفهرس

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
أ-ر	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للأمن الإلكتروني وأداء منظمات الأعمال	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: نظم المعلومات الإلكترونية وأمنها
04	المطلب الأول: نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات
09	المطلب الثاني: مفهوم أمن المعلومات
16	المطلب الثالث: أبعاد أمن المعلومات
19	المطلب الرابع: تهديدات أمن المعلومات
26	المطلب الخامس: حماية أنظمة وشبكات المعلومات
31	المطلب السادس: نماذج المعايير العالمية لأمن المعلومات
37	المبحث الثاني: الإطار العام لأداء منظمات الأعمال
37	المطلب الأول: ماهية الأداء
48	المطلب الثاني: قياس وإدارة الأداء في عصر المعلومات
58	المطلب الثالث: بطاقة الأداء المتوازن
70	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
72	تمهيد

73	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة
73	المطلب الأول: الدراسات التي تناولت الأداء:
80	المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت جانب أمن المعلومات
85	المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت الأداء ونظم المعلومات وأمنها:
93	المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة
93	المطلب الأول: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
94	المطلب الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
96	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	
98	تمهيد
99	المبحث الأول: الحدود الميدانية للدراسة
99	المطلب الأول: الحدود المكانية للدراسة
107	المطلب الثاني: الحدود الزمنية للدراسة
107	المطلب الثالث: الحدود البشرية للدراسة
107	المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة
107	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة ومصادر البيانات
109	المطلب الثاني: أداة الدراسة
111	المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي
112	المطلب الرابع: متغيرات و نموذج الدراسة
114	المبحث الثالث: صدق و ثبات أداة الدراسة
114	المطلب الأول: صدق المحكمين
114	المطلب الثاني: إختبار التوزيع الطبيعي
115	المطلب الثالث: الإتساق الداخلي
116	المطلب الرابع: ثبات الأداة
117	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: النتائج ومناقشتها	

119	تمهيد
120	المبحث الأول: وصف عينة الدراسة
120	المطلب الأول : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
120	المطلب الثاني : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية
121	المطلب الثالث : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
122	المطلب الرابع : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
122	المطلب الخامس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
123	المبحث الثاني: تحليل محاور الدراسة
123	المطلب الأول : تصورات المبحوثين حول الأمن الإلكتروني
133	المطلب الثاني : تصورات المبحوثين حول أداء المنظمة
145	المبحث الثالث : إختبار فرضيات الدراسة
145	المطلب الأول : إختبار الفرضية الرئيسية الأولى
156	المطلب الثاني : إختبار الفرضية الرئيسية الثانية
165	المطلب الثالث : إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
174	المطلب الرابع : مناقشة نتائج الدراسة
177	خلاصة الفصل
179	الخاتمة
185	المصادر والمراجع
194	الملاحق
218	الفهرس

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

الموضوع : إستبيان موجه إلى الموظفين

أخي الموظف/أختي الموظفة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد...

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، والتي نرجو منكم التفضل بالإجابة عليها متوخين في ذلك الموضوعية والصراحة، حتى يتسنى لنا اقتراح الحلول الملائمة لإشكالية بحثنا، علما أن كافة البيانات التي سنتحصل عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وسوف تحاط بالسرية التامة وستكون محفوظة، بالإضافة إلى أنها ستؤخذ بعين الاعتبار دون أي تحريف أو تغيير في مضمونها، وذلك حتى يتسنى لنا إنجاز بحث علمي في إطار تحضير أطروحة دكتوراه علوم شعبة علوم التسيير تخصص اقتصاد تطبيقي في إدارة الأعمال والمالية تحت عنوان: " الأمن الالكتروني وأثره على أداء منظمات الاعمال في بيئة التغيرات الاقتصادية المعاصرة - شركة موبيليس - المديرية العامة "

تحت إشراف الأستاذ :

أ.د. إبراهيم بختي

إعداد الطالب :

وزاع محمد

ولكم منا خالص الامتنان والتقدير والشكر.

الجزء الأول: البيانات الشخصية. أخي الموظف (أختي الموظفة)، يرجى منك أن تضع (ي) علامة (×) أمام الاختيار الذي يتناسب مع حالتك الشخصية.

الجدول 01: توزيع أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الديمغرافية والوظيفية

المتغير	الفئات	الإجابة
الجنس	ذكر	
	أنثى	
العمر	بين 20 - 35 سنة	
	من 36 - 50 سنة	
	أكبر من 50 سنة	
المؤهل العلمي	ثانوية / معهد تكوين	
	شهادة جامعية	
	دراسات عليا	
المستوى الوظيفي الحالي	إدارة عليا	
	إدارة دنيا	
عدد سنوات الخبرة	أقل من 7 سنوات	
	بين 8 - 15 سنة	
	أكثر من 16 سنة	

الجزء الثاني: المحور الأول: خصائص أمن المعلومات

يرجى منك أخي الموظف (أختي الموظفة)، أن تقرأ(ي) كل عبارة في القائمة بدقة وتأن،

وأن تضع(ي) علامة (x) أمام الخيار الذي تراه أكثر تمثيلاً لواقع مؤسستكم.

درجة الاستجابة					الفقرات	رقم
م بشدة	موافق	محايد	لا موافق	ع م بشدة		
					المحور الأول: خصائص أمن المعلومات	
					CONFIDENTIALITY السرية	
					01 تعتمد الإدارة في الشركة على إبقاء بعض المعلومات سرية.	
					02 تقوم الإدارة العليا في شركة موبيليس على وضع قواعد معينة لحماية أمن المعلومات.	
					03 تطبق على الموظف في شركة موبيليس إجراءات عقابية حيال مخالفة إجراءات وسياسات أمن المعلومات.	
					04 تهتم شركة موبيليس بتوعية موظفيها بأهمية أمن المعلومات بصفة دائمة ومستمرة.	
					05 تفرض الشركة ضوابط وقيود معينة قبل الولوج الى نظام معلوماتها.	
					06 تتمتع الشركة بتوفير خطط محكمة لحماية شاملة في سبيل إغلاق منافذ الاختراق.	
					INTEGRITY التكاملية	
					07 بالإمكان الوصول لخدمات أنظمة المعلومات من خلال الإنترنت في شركة موبيليس.	
					08 تتوفر الشركة على خطط بديلة لمواجهة الطوارئ أو الكوارث الخاصة بالأنظمة والمعلومات.	
					09 يتمتع جل موظفي شركة موبيليس بتعليم وتدريب مناسب في أمن المعلومات.	

					هناك تعليمات بالشركة تمنع الموظفين من استخدام المعلومات للأغراض غير المصرح بها.	10
					تتوفر جميع فروع وأقسام الشركة على ربط الكتروني، كما يشمل هذا الربط الفروع المنتشرة عبر الوطن.	11
					إتاحة AVAILABILITY	
					لدى شركة موبيليس قاعدة بيانات متكاملة لجميع أعمالها.	12
					تطبق إجراءات واضحة لضمان استمرارية الخدمة في كافة فروع وأقسام شركة موبيليس.	13
					تتوفر الشركة على سياسات أمن معلوماتي تمتاز بالوضوح تقنيا وإجرائيا.	14
					تعمل شركة موبيليس على تسهيل التعاملات مع الجهات الأخرى بأسرع وقت من خلال توفير المعلومات اللازمة.	15
					المعلومات والبيانات التي توفرها إدارة نظم المعلومات في الشركة دقيقة وذات موثوقية.	16
					يسهر مهندسوا وتقنيوا شركة موبيليس على وضع طرق الحماية التقنية ومضادات الفيروسات لحماية وإتاحة المعلومات بدقة متناهية.	17
					عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات	
					إذا تسربت معلومات مهمة وأحسست أنني أفشيتها فلن أنكر ذلك لمصلحة الشركة	18
					الموظفون ذوي ثقافة أمنية وواعون بمسئولياتهم	19
					في حالة حدوث تسرب لمعلومات تهمة الشركة أنا مستعد أن أقر أنني الفاعل إن كنت كذلك.	20
					أعي جيدا أن معرفة مصدر الخلل يحد كثيرا من تهديدات أمن المعلومات.	21
					إنكار كوني متسببا في تلف أو تسرب معلومات معينة قد يسبب تهديدا كبيرا للشركة.	22

					التصريح المبكر بالتصرف في بعض المعلومات يسمح للشركة بتدارك الأمر والتقليل من أخطار أمن المعلومات	23
--	--	--	--	--	--	----

درجة الاستجابة					الفقرات	رقم
م بشدة	موافق	محايد	غ موافق	غ.م. بشدة		
					المحور الثاني : أداء المؤسسة	
					الأداء المالي	
					تسعى الشركة إلى الإستغلال الأمثل لمواردها وامكانياتها المتاحة لتحقيق أرباح عالية.	24
					منذ انطلاقتها حققت الشركة توسع ونمو في نشاطها.	25
					تعمل شركة موبيليس على تخفيض تكاليفها باستمرار.	26
					تعرف شركة موبيليس تزايدا مستمرا في أرباحها.	27
					تعود الأرباح المحققة من طرف الشركة إلى اعتماد السرية وتوفير المعلومات اللازمة لمستحقيها	28
					للشركة القدرة على مواجهة التزاماتها المالية.	29
					تلجأ الشركة إلى الاقتراض لتمويل استثماراتها.	30
					Customer العملاء	
					تدرك إدارة الشركة أهمية كسب رضا العملاء لتحقيق الميزة التنافسية.	31
					تعتمد الشركة على نظم تقنية متطورة في تقديم خدمات مميزة للعملاء.	32
					تهتم ادارة الشركة بتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	33
					تحتل منتجات شركة موبيليس مركز تنافسي في السوق.	34
					إدارة موبيليس تضع أسعارا جد مناسبة لمواجهة المنافسين.	35
					تمتاز شركة موبيليس بتقديم المنتجات في الوقت المناسب	36

					كعامل جذب للعملاء.
					تقوم الشركة بإتاحة المعلومات اللازمة للعملاء.
					تقوم الشركة بدراسات استطلاعية للتعرف على حاجات ورغبات العملاء.
					تهتم شركة موبيليس بانطباع العملاء وتستمع إلى شكاويهم.
					العمليات الداخلية
					تعرف مدة انجاز الأعمال انخفاضا بفضل تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة.
					تعتمد شركة موبيليس على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم وتميز خدماتها.
					تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة الى عمليات ضبط وتحسين مستمرين.
					تساهم السياسة والإجراءات المتبعة في إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية عاليتين.
					يزيد تبني التكنولوجيا في شركة موبيليس من نسبة المراسلات الإلكترونية.
					تقبل شركة موبيليس اقتراحات لمختلف الأطراف من أجل تحسين صورة منتجاتها في السوق.
					تقوم إدارة البحث والتطوير في شركة موبيليس بتصميم وتطوير منتجات جديدة في بيئة معلومات آمنة.
					تستخدم شركة موبيليس قنوات التوزيع المناسبة لتوصيل منتجاتها.
					محور التعلم و النمو
					يخضع موظفوا شركة موبيليس لدورات تدريبية مستمرة خاصة في مجال التكنولوجيا.
					تقدم شركة موبيليس منتج جديد أو أكثر كل عام للسوق.
					تمتلك شركة موبيليس مصلحة بحث و تطوير المنتجات.

					توفر شركة موبيليس للموظفين المعلومات الضرورية لأداء الوظيفة بشكل سليم.	51
					برامج التحفيز في شركة موبيليس تزيد من الاحتفاظ بالموظفين لفترة أطول.	52
					يزيد اعتماد تكنولوجيا المعلومات في شركة موبيليس من سرعة إنجاز المعاملات.	53
					تعمل شركة موبيليس على توفير بيئة معلوماتية آمنة ومناخ مناسب للعمل.	54
					توفر شركة موبيليس فرص متكافئة لترقية موظفيها.	55
					محور التميز في الأداء	
					تهتم الإدارة العليا في شركة موبيليس باستمرار الالتزام بتحقيق مركز تنافسي جيد.	56
					تهتم الإدارة العليا بإقامة الدورات التخصصية لتعريف الموظفين بأهمية التميز.	57
					القيادة الإدارية في شركة موبيليس تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة.	58
					يساعد أسلوب القيادة في شركة موبيليس على تقدمها وتميزها.	59
					تعمل القيادة على تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.	60
					النتائج المتعلقة بالعملاء تشير إلي أن هنالك مستويات أداء متميزة.	61
					تحقق شركة موبيليس نتائج ايجابية في تميز تقديم الخدمات.	62
					تمتاز شركة موبيليس بمستوى عالي من الأمان المعلوماتي عن مثيلاتها.	63