كلية الدراسات العليا

برنامج إدارة الأعمال

أثر الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين

إعداد

هناء يوسف ابراهيم الجعبري

إشراف

د. ناصر جرادات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

2018 م

أثر الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين

إعداد:

هناء يوسف ابراهيم جعبري

نوقشت هذه الرسالة يوم (الخميس) بتاريخ (26/04/2018) الموافق 7 من شعبان لسنة 1439 هـ وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
1. د. ناصر جرادات مشرفاً ورئيساً	.....
2. أ. د. سمير أبو زنيد ممتحناً داخلياً	.....
3. د. ياسر شاهين ممتحناً خارجياً	.....

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

صدق الله العظيم

(سورة المجادلة، آية 11)

الإهداء

يطيب لي أن أهدي عملي هذا لوجه الله الكريم، ثم لمن ابتغى علماً ونفعةً عسى أن ينفعني في دنياي وآخرتي.

إلى أمٍّ قد ابتغت بي علماً ورفعةً وأنارت دربي قـــوةً ودعماً

إلى أبٍ ألهمني من حكمته ضياءً فتدبرت، في نفسي سـمـوّاً

إلى وطـن احـتــضـني حـيّـةً وإني في الممات لترابه عائدةً

إلى أرواح بـين يـدي بـارئـها وأجسادها في الأرض نائمةً

إلى أم الـشـهـيـد والجـــريح وإلى الأسـير والحُـر منفيّاً

إلى الـشـهـيد تـلو الشـهـيد نوراً، ضاحكاً مسـتـبشراً

ثم إلى نـــفـسي الـشـذيـة المجهدة كدّاً، كساؤها هـناءً

هناء جعبري 16\3\2018

الشكر والتقدير

الشكر الحمد لله رب العالمين حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه والصلاة والسلام على خير المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم.

أحمد الله الذي منّ عليّ بفضله ونعمه بما لا يُعدُّ ولا يُحصى فأكرمني بإتمام هذه الدراسة.

ثاني شكري لوالديّ الأعزاء ولن يكفيهم عمري شكرا.

وخالص شكري وتقديري إلى **الدكتور ناصر جرادات** الذي أشرف على هذه الدراسة، وقدم لي التوجيهات والارشادات القيّمة بما خير ومنفعة، فكان لملاحظاته الأثر الكبير لإخراج الدراسة إلى حيز الوجود.

وأتقدم بالشكر والتقدير إلى لجنة المناقشة الموقرين.

والشكر موصول للسادة مدراء وموظفي شركات التأمين العاملة في فلسطين، على تعاونهم في إجراء المقابلات وتعبئة الاستبانات.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى جامعة الخليل الموقرة وطواقمها والهيئة التدريسية على قيامهم بواجباتهم تجاه الطلبة، وإلى كل من أبدى نصيحة ومشورة لإتمام هذه الدراسة، وإلى كل من علّمني حرفاً وألهمني من علمه فنفعني به خير منفعة، جزاهم الله عني خير الجزاء.

والله ولي التوفيق

فهرس المحتويات

بسملة ..... ج
الإهداء ..... د
فهرس المحتويات ..... و
فهرس الجداول ..... ح
فهرس الأشكال ..... ي
فهرس الملاحق ..... ك
الملخص ..... ل
ABSTRACT ..... ن
الفصل الأول ٢
الإطار العام للدراسة ٢
1.1 مقدمة: ٢
2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها: ٥
3.1فرضيات الدراسة: ٧
4.1 أهداف الدراسة: ٩
5.1متغيرات الدراسة: ١٠
6.1التعريفات الإجرائية: ١٠
7.1 أهمية الدراسة: ١٢
8.1 محددات الدراسة: ١٣
9.1 حدود الدراسة: ١٣
الفصل الثاني ١٥
الإطار النظري والدراسات السابقة ١٥
1.2 الإطار النظري ١٥
2.2 الدراسات السابقة: ٤٥
الفصل الثالث ٦٩
منهجية الدراسة وإجراءاتها ٦٩
1.3 منهج الدراسة: ٦٩

2.3 مجتمع الدراسة: ٧٠
3.3 عينة الدراسة: ٧١
4.3 أدوات الدراسة: ٧٤
5.3 وصف أدوات الدراسة: ٧٥
6.3 صدق أدوات الدراسة: ٧٧
7.3 ثبات أداة الدراسة: ٧٧
8.3 متغيرات الدراسة: ٧٨
9.3 المعالجة الاحصائية: ٧٩
10.3 مقياس الدراسة ٧٩
الفصل الرابع ٨١
عرض وتحليل نتائج الدراسة ٨١
1.4 عرض نتائج تحليل أسئلة الدراسة ٨٢
2.4 عرض نتائج تحليل فرضيات الدراسة ١٠٤
الفصل الخامس ١١٦
النتائج والتوصيات ١١٦
1.5 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة ١١٦
2.5 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة ١٢٣
3.5 ملخص نتائج الدراسة ١٣١
4.5 استنتاجات الدراسة ١٣٢
5.5 التوصيات ١٣٥
قائمة المراجع ١٣٧

فهرس الجداول

جدول رقم (1.2) شركات التأمين في فلسطين ٤٣
جدول رقم (1.3) خصائص مجتمع الدراسة ٧٠
جدول (2.3) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة ٧١
جدول (3.3) محاور وفقرات القسم الثالث (أداء الشركة وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن) ٧٦
جدول (4.3) تصنيف الإجابات ودرجاتها ٧٧
جدول (5.3) قيم معامل الثبات كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة ٧٨
جدول (6.3) مقياس الدراسة ٨٠
جدول (1.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة واقع تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين ٨٤
جدول (2.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على مجال واقع أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن ٨٦
جدول (3.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد الأداء المالي. ٨٧
جدول (4.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد العمليات الداخلية. ٨٨
جدول (5.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الزبائن/ العملاء ٩٠
جدول (6.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الموظفين. ٩١
جدول (7.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة. ٩٣
جدول (8.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين بأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة. ٩٥
جدول (9.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد الأداء المالي شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة. ٩٧
جدول (10.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة ٩٨
جدول (11.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة. ١٠٠
جدول (12.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة. ١٠٢
الجدول (13.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن. ١٠٤
جدول (14.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين. ١٠٥

جدول (15.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين. ١٠٦
جدول (16.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين. ١٠٧
جدول (17.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين. ١٠٨
جدول (18.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير موقع الشركة. ١٠٩
جدول (19.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (t-test) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الجنس. ١١٠
جدول (20.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير العمر. ١١١
جدول (21.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير المؤهل العلمي. ١١٢
جدول (22.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الموقع الوظيفي. ١١٣

فهرس الأشكال

الشكل رقم (1.1) نموذج الدراسة 10
الشكل رقم (1.2) بطاقة قياس الأداء المتوازن (رؤية واستراتيجية).....37

فهرس الملاحق

ملحق رقم (1) قائمة المحكمين ١٤٧
ملحق رقم (2) أسئلة المقابلة ١٤٨
ملحق رقم (3) قائمة بأسماء من تمت مقابلتهم هاتفياً ١٥٠
ملحق رقم (4) الاستبانة ١٥١

الملخص

إعداد:

هناء يوسف جعبري

بإشراف:

الدكتور ناصر جرادات

أثر الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين

هدفت الدراسة إلى تحديد واقع تطبيق الأمن المعلوماتي وتأثيره على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن (الأداء المالي، وبعد العمليات الداخلية، وبعد خدمة الزبائن/ العملاء، وبعد خدمة الموظفين)، تكون مجتمع الدراسة من موظفي ومدراء شركات التأمين العاملة في فلسطين، والبالغ عددهم (1112) موظفاً ومديراً، ولأغراض هذه الدراسة تم استخدام طريقة العينة العشوائية مكونة من (157) فرداً، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته وطبيعة وأهداف الدراسة، واستخدمت كل من أداتي المقابلة الهاتفية والاستبانة لجمع البيانات اللازمة.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تطبيق للأمن المعلوماتي في شركات التأمين، ووجود أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، والعمليات الداخلية، وخدمة الزبائن/ العملاء، وخدمة الموظفين).

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصت الباحثة بعدة توصيات، أهمها: ضرورة وجود خطة حماية أمنية (تكنولوجية وتقليدية) شاملة لكافة أفرع وأقسام الشركة في الشركات، وضرورة الاستثمار المستمر في أدوات أمن المعلومات، وحث الباحثين على إجراء دراسات مماثلة لشركات أخرى بهدف دراسة واقع تطبيق أمن المعلومات والعوامل المؤثرة عليه.

Abstract

By:

Hana Yousef Jabari

Advisor:

Dr. Nasser Jaradat

The Impact of Information Security on the Performance of Insurance Companies Operating in Palestine

The study aimed at determining the reality of the application of information security and its impact on the performance of the insurance companies operating in Palestine according to the dimensions of the Balanced Scorecard (financial performance, after internal operations, customer service and serving the employees). The study of community contain (1112) employees and managers. For the purposes of this study, the random sampling method (157) was used. The analytical descriptive method was used for its suitability and the nature and objectives of the study. The telephone interview and questionnaire were used to collect the necessary data.

The data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The study reached a set of results, the most important of which: the application of information security in the insurance companies and the existence of a statistically significant impact on the application of information security on the performance of the insurance

companies operating in Palestine in its four dimensions Internal processes, customer service, and staff service).

In view of study results, the researcher suggested several recommendations: The necessary for a comprehensive security plan (technology and traditional) for all branches and sections of the company in companies, and continuous investment in information security tools, and urged researchers to conduct similar studies for other companies to study the reality of the application of information security and factors affecting it.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3.1 فرضيات الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 متغيرات الدراسة

6.1 التعريفات الإجرائية

7.1 أهمية الدراسة

8.1 حدود الدراسة

أثر الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

أصبحت المعلومات في العصر الجديد المورد الأكثر أهمية للشركات على اختلاف أنواعها وأنشطتها وأحجامها، وينظر الكثيرون إلى المعلومات باعتبارها أساس نمو الشركات وقدرتها على المنافسة بشكل كبير، لذا تلجأ الشركات إلى توفير أنظمة لحماية معلوماتها واتخاذ التدابير اللازمة لمنع العبث بها، كونها تشكل أساس قدرة الشركات على البقاء والاستمرار والنمو والتميز.

في ظل النمو السريع لعالم الأعمال، لم تعد الشركات كسابق عهدها تتبع إجراءات وآليات عمل تقليدية، فبعد ظهور التكنولوجيا والانترنت باتت الشركات تعتمد بشكل كلي في أداء أعمالها على الأساليب والأجهزة الحديثة، لما توفره من سرعة وسهولة، والتقليل من فرصة فقدان تلك المعلومات السرية لا سيما إذا تعددت وسائل حفظ المعلومات وتأمينها (الغثبر والقحطاني، 2009).

والجدير بالذكر أن الشركات في دوامة من المنافسة في السوق، وحيث أن المعلومات هي مفتاح رئيسي لحركة الاسواق، فقد باتت الشركات تدرك حتمية حماية هذه المعلومات، حيث لم تعد الأساليب القديمة كالصناديق والخزنات مجدية في حفظ المعلومات والوثائق بعد استخدام

الحاسوب والانترنت. فالمعلومات تساعد في عملية اتخاذ القرار؛ سواء كانت هذه المعلومات جديدة لم يسبق الحصول عليها، أو معلومات إضافية، أو معلومات تأكيدية، أو تصحيحية (عرب، 2007).

ويمثل أمن المعلومات حماية شاملة لكافة موارد العمل وإجراءاته الخاصة، مما يولد ثقة لدى لأفراد والشركات ذات العلاقة، حيث أن نقص الأمن المعلوماتي أو غيابه بشكل كلي يفقد الثقة بالشركات؛ بل ويؤثر على أدائها في السوق.

وتتعرض المعلومات والأنظمة للهجوم على صعيد جبهتين (داخلية وخارجية)، وبالتالي على الشركات ألا تغفل عن دورها في تحقيق رضا الموظفين وتوعيتهم لأهمية وسرية المعلومات وكيفية التعامل في حال تم الضغط عليهم من جهة خارجية للبوح بالمعلومات بعدم البوح بأي معلومة لأي فرد ليس ذات علاقة، أما على صعيد الجبهة الخارجية فإن من أحدث وأنجح طرق الهجوم ما يسمى "الهندسة الاجتماعية" والتي يستخدم بها حيلاً نفسية توقع الموظف ضحية في تسريب المعلومات، أو من خلال الرسائل الالكترونية المزيفة لاختراق الأجهزة وشل عملها، إضافة إلى أساليب الهجمات الالكترونية عن طريق الثغرات في الأنظمة (الغثبر والقحطاني، 2009).

ومخاطر المعلومات لا تقتصر على التسريب فحسب بل وقد تتعرض للتلف أو الفقد، لذا على الشركات أن تتخذ الاحتياطات الأمنية الوقائية كافة لحماية معلوماتها كبرامج مضادة للفيروسات، وتعيين كلمات مرور أو الدخول للأنظمة من خلال المقاييس الحيوية والنسخ الاحتياطي للمعلومات. وتطبيق الأمن المعلوماتي هو مسؤولية كل من الإدارة العليا وإدارة تكنولوجيا المعلومات وذلك من أجل استمرارية الشركات للقيام بوظيفتها (Whitman & Mattord, 2012).

عملية الأمن المعلوماتي هي عملية متكاملة شمولية تتكون من السرية والسلامة للمعلومات، وأيضاً القدرة على الوصول لها لمن له الحق بذلك بسهولة ويسر. كما ويتطلب أمن المعلومات وضع عدداً من القوانين واللوائح والتوجيهات، وعلى مستوى المسؤولية عن أمن المعلومات لتحديد الأدوار الرئيسية والحد الأدنى لضوابط أمن المعلومات (Mark & others, 2006: 2).

ومن أهم الاجراءات التي يجب أن تقوم بها الشركات بشكل مستمر هو قياس الأداء بشكل شامل، وذلك للتأكد من سير العمل، وتحديد الخلل نوعاً وكماً للتغلب عليه، وقد باتت الشركات تعتمد لقياس أدائها على بطاقة الأداء المتوازن، بدلاً من استخدام طرق القياس التقليدية لما توفره هذه الأداة من شمولية لكافة نواحي العمل، وأوضح (Jacques & others, 2008: 200) أن أمن المعلومات يحتاج إلى رعاية مستمرة والاهتمام من أجل تعقب كل تغيير، وبما أن الأمن المعلوماتي له دور كبير في التأثير على أداء الشركة الكلي سيتم استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قياس أثر الأمن المعلوماتي على أداء الشركة من حيث البعد المالي، وبعد العمليات الداخلية، وبعد خدمة الزبائن والعملاء، وبعد خدمة الموظفين،

على الرغم من حداثة قطاع التأمين في فلسطين فإن المنافسة شديدة بين الشركات؛ ذلك لصغر حجم السوق، وتمثل شركات التأمين العاملة في فلسطين جزءاً مهماً من قطاع المالية والتأمين، حيث بلغ عدد الشركات المرخص لها بالعمل من قبل هيئة سوق رأس المال الفلسطينية تسعة شركات محلية وأجنبية، وقد حقق قطاع التأمين نمواً خلال العام 2016 حوالي 18.7% عن سابقه (هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، 2017).

تأتي هذه الدراسة لبيان تأثير أمن المعلومات على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين، وسيتم تحقيق الغرض من الدراسة من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات

العلاقة بموضوع الدراسة إضافة إلى التطبيق العملي من خلال المنهجية المتبعة لتحديد ذلك التأثير وأهميته على عمل تلك الشركات.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بات الأمن المعلوماتي من القضايا الهامة التي تمس بشكل مباشر كل المتعاملين مع الوسائط الالكترونية وينعكس على مصالحهم وأدائهم، ولم تعد مشكلة الشركات في الحصول على المعلومات، وإنما أصبحت مشكلتهم في كيفية حماية هذا الفيض الهائل من المعلومات من المخاطر التي تهددها (داوود، 2000: 30)، سواء كانت هذه المخاطر داخلية أو ناتجة عن تعرضها لهجمات واختراقات خارجية.

تتعامل شركات التأمين مع العديد من العملاء من مختلف شرائح المجتمع، مما يجعلها سلّة للكثير من المعلومات المختلفة ذات العلاقة بالعملاء وطبيعة العمل عدا عن المعلومات الداخلية من سياسات وأنظمة وإجراءات، كذلك المعلومات المتعلقة بتعاونها مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية، مما يقتضي أهمية أمن وسرية وسلامة المعلومات لدى شركات التأمين.

كما يلعب الموظف دوراً هاماً في حماية معلومات الشركة والمحافظة على سريتها، ويتجلى ذلك في أمانة الموظف والنضج الوظيفي، كما أن لمدة العمل في الشركة دوراً في حرص الموظف على حماية المعلومات حينما يشعر الموظف بالرضا وأهميته كجزء لا يتجزأ من العمل.

وكلما ازدادت وارتفعت قيمة المعلومات المخزنة في الأجهزة الالكترونية كلما ازدادت الرغبة لدى بعض الأفراد أو الجهات لمحاولة الوصول إليها من أجل التخريب أو الكسب غير المشروع بواسطة بيعها إلى الجهات الراغبة بذلك، لذا فإن التهاون في حماية المعلومات قد

يكلف الكثير ويؤثر سلباً على أداء الشركات من حيث الأداء المالي ورضا العملاء، كما له تأثير على العمليات الداخلية للشركة، ورضا وأداء موظفيها.

بناءً على ما سبق تتلخص مشكلة الدراسة في تحديد أثر الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين، ومن أجل تحقيق هذا الغرض سيتم الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي الأول: هل هناك تطبيق للأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين؟

السؤال الرئيسي الثاني: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين، ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

١) هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟
٢) هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟
٣) هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الزبائن والعملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟
٤) هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

السؤال الرئيسي الثالث: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى للمتغيرات الديموغرافية، ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

١. هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى موقع الشركة؟.

٢. هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى متغير الجنس؟.

٣. هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى متغير العمر؟.

٤. هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى متغير المؤهل العلمي؟.

٥. هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى متغير الموقع الوظيفي؟.

3.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين.

و يتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

١) لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

٢) لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الزبائن والعملاء في شركات التأمين العاملة في فلسطين.

٣) لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين في شركات التأمين العاملة في فلسطين.

٤) لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى للمتغيرات الديموغرافية (موقع الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي).

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية التالية:

١) لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لموقع الشركة.

٢) لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى الجنس.

٣) لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى العمر.

٤) لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى المؤهل العلمي.

٥) لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى الموقع الوظيفي.

4.1 أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي الأول:

يتمثل الهدف الرئيسي الأول من الدراسة في التعرف على الأمن المعلوماتي وتحديد واقع تطبيقه في شركات التأمين وتأثير تطبيقه على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن، وبذلك ينبثق عنه الأهداف الفرعية التالية:

١) تحديد ما إذا كان هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

٢) تحديد ما إذا كان هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

٣) تحديد ما إذا كان هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الزبائن والعملاء في شركات التأمين العاملة في فلسطين.

٤) معرفة ما إذا كان هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين في شركات التأمين العاملة في فلسطين.

الهدف الرئيسي الثاني:

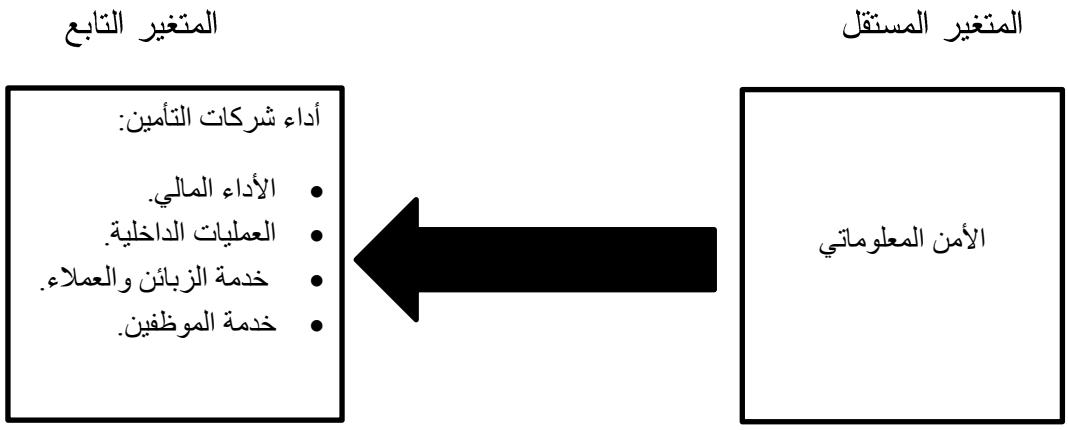
تحديد ما إذا كان هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى للمتغيرات الديموغرافية (موقع الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي).

5.1 متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الأمن المعلوماتي

المتغير التابع: أداء شركات التأمين من حيث: (الأداء المالي، والعمليات الداخلية، وخدمة الزبائن والعملاء، وخدمة الموظفين).

شكل رقم (1.1) نموذج الدراسة



6.1 التعريفات الإجرائية:

الأمن: هو شعور الفرد أو الجماعة بالطمأنينة، وإشاعة الثقة والمحبة بينهم، بعدم خيانة الأفراد لبعضهم البعض، والقضاء على الفساد، بإزالة كل ما يهدد استقرارهم وعيشهم، وتلبية متطلباتهم الجسدية والنفسية؛ لضمان قدرتهم على الاستمرار في الحياة بسلام وأمان (طقاطقة، 2016).

المعلومات: هي بيانات تمت معالجتها بأي من الطرق الحسابية أو المنطقية لتستخدم في اتخاذ قرارات فعالة ومؤثرة ويمكن استخدامها في مراحل تالية لإنتاج معلومات جديدة (مصطفى، 2002: 11).

أمن المعلومات: هو العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها أو الحاجز الذي يمنع الاعتداء عليها وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازم توفيرها لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية (ويكيبيديا، 2015).

الجرائم الالكترونية: هي المُمارسات التي تُوقَع ضد فرد أو مجموعةٍ مع توفر باعث إجراميّ بهدف التسبب بالأذى لسمعة الضحيّة عمداً، أو إلحاق الضّرر النفسيّ والبدنيّ به سواءً أكان ذلك بأسلوب مباشر أو غير مباشر بالاستعانة بشبكات الاتّصال الحديثة كالإنترنت وما تتبعها من أدوات كالبريد الإلكتروني وغرف المحادثة، والهواتف المحمولة وما تتبعها من أدوات كرسائل الوسائط المُتعدّدة (الغثبر والقحطاني،2009).

الانترنت: هي شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم وتعمل وفق أنظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول إنترنت (ويكيبيديا).

الهندسة الاجتماعية: مجموعة من التقنيات المستخدمة لجعل الناس يقومون بعمل ما أو يفضون بمعلومات سرية، تـُستخدم الهندسة الاجتماعية أحياناً ضمن احتيال الإنترنت لتحقيق الغرض المنشود من الضحية، حيث أن الهدف الأساسي للهندسة الاجتماعية هو طرح أسئلة بسيطة أو تافهة (عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني مع انتحال شخصية ذي سلطة أو ذات عمل يسمح له بطرح هكذا أسئلة دون إثارة الشبهات) (الغثبر والقحطاني،2009).

قياس الأداء: هو عملية مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف وتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، للتأكد من مدى مساهمة الأداء في ضمان بقاء استمرارية الشركة (حمزة والحاكم، 2016).

بطاقة قياس الأداء المتوازن (Balanced-Scorecard, BSC): هي ترجمة رسالة واستراتيجية منظمات الأعمال إلى أهداف ومقاييس ملموسة من خلال تفاعل أربعة محاور هي المحور المالي ومحور العمليات الداخلية ومحور العملاء ومحور النمو والتعليم (Kaplan and Norton, 1996: 10).

شركات التأمين: هي مؤسسات تجارية تهدف لتحقيق الربح، حيث تقوم بتجميع الأقساط من المؤمن لهم، واستثمار الأموال المجمعة في أوجه متعددة تكون مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة كدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند وقوع المخاطر المؤمن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب (ستار تايمز، 2009).

7.1 أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال موضوعها المتمثل في تحديد أثر الأمن المعلوماتي على أداء الشركات بصفة عامة، وتأثير تطبيقه على أداء شركات التأمين بشكل خاص، كما أن لهذه الدراسة أهمية في مجال البحث العلمي لما ستضيفه من معلومات يمكن للدراسات الأخرى اللاحقة الاعتماد عليها، إضافة إلى أهميتها لشركات التأمين وذلك من خلال توضيح واقع تطبيق الأمن المعلوماتي وأهميته في حماية الشركة والحفاظ على معلوماتها مما ينعكس على أدائها من حيث الأداء المالي، والعمليات الداخلية، وخدمة الزبائن والعملاء، وخدمة الموظفين.

تقدم الدراسة فائدة في مجال أمن المعلومات وقياس أداء الشركات محلياً، كما تشكل الدراسة مرجعاً للدارسين والباحثين العلميين في مجالات أمن المعلومات، والإدارة، وتقييم الأداء، كما وتشكل إضافة علمية للمكتبات المحلية والعربية.

كما تقدم الدراسة فائدة لشركات التأمين العاملة في فلسطين بالنتائج والتوصيات التي ستوضح لاحقاً، مع العلم يمكن لجميع الشركات الخدماتية والصناعية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لأن أمن المعلومات أصبح ضرورة ملحة في ظل استخدام التكنولوجيا والانترنت مما زاد من خطورة تسريب المعلومات أو الحصول عليها في عصر المنافسة القوية.

8.1 محددات الدراسة:

من أهم المحددات التي واجهت الباحثة أثناء إجرائها للدراسة هو عدم استجابة موظفي بعض الشركات لتعبئة الاستبيانات الكترونياً، ولحل هذه الإشكالية قامت الباحثة بطباعة الاستبيان وزيارة الشركات شخصياً للحصول على البيانات اللازمة لاستكمال الدراسة.

9.1 حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على محافظات الضفة الغربية من فلسطين.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على موظفي ومدراء شركات التأمين.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على بحث وتحليل تطبيق الأمن المعلوماتي وأثره على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين ومن خلال استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن.

الحدود الزمانية: تقتصر نتائج الدراسة على فترة إجرائها الممتدة من العام 2017 إلى العام 2018.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

1.1.2 أمن المعلومات: ماهيته وأهميته

1.1.1.2 مفهوم أمن المعلومات:

قبل الدخول إلى تعريف أمن المعلومات يجب التطرق إلى مفهومين أساسيين وهما مفهوم "الأمن" ومفهوم "المعلومات"؛ إذ يشير الباحثون إلى أن **مفهوم الأمن** بشكل عام يعني: العمل على التحرر من التهديد، وقدرة المجتمعات والدول على الحفاظ على كيانها المستقل وتماسكها ضد قوى التغيير التي تعتبرها معادية، وفي السياق ذاته فإن "الأمن" من وجهة نظر الشركات هو قدرتها على حماية ممتلكاتها من أي مخاطر محتملة.

أما **المعلومات:** فتشير من الناحية الإدارية إلى أنها "بيانات وصفية ومالية تحدد الأصول التي تمتلكها الشركة وحجم نشاطها ومصادر تمويلها وكيفية إدارتها.

يدخل الأمن في جميع مستويات الحياة، ولشموليته فإن له أبعادا عدة كالبعد السياسي، والاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي، والمعنوي، والمعلوماتي موضوع الدراسة، وعليه؛ سيتم توضيح مفهوم أمن المعلومات في هذا الفصل بشكل مفصل.

مفهوم أمن المعلومات: قام الباحثون بتعريف أمن المعلومات من نواح عدة:

من الناحية الأكاديمية: هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها.

ومن الناحية التقنية: فهو الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من المخاطر الداخلية والخارجية.

ومن الناحية القانونية: فإن أمن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوى وتوفر المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها أو استغلال نُظُمها في ارتكاب الجريمة، وهو هدف وغرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونُظُمها.

وأمن المعلومات ليس أمرا تقنيا فقط، وإنما يتطلب مشاركة فعالة من جميع أقسام ومستويات الشركة من خلال معرفة كيفية تطبيق أمن المعلومات وتقييم برامج أمن المعلومات القائمة، وذلك لمواجهة أي تهديدات محتملة (Brotby, 2006).

ولا تقتصر الفائدة من أمن المعلومات على تقليل المخاطر؛ بل إنها تعمل على تحسين سمعة الشركة وتعزيز ثقة الآخرين، إضافة إلى تحسين الكفاءة، وذلك بتقليل الوقت الضائع في تجنب أي تهديدات (Brotby, 2006: 14).

وضع (Parker, 1997) تعريفات أخرى لمفهوم أمن المعلومات متعددة الأغراض بما يتناسب مع الجهة ذات العلاقة حيث وضح عدة تعريفات لأمن المعلومات، كما يلي:

التعريف الأول: المحافظة على إتاحة المعلومات وسلامتها وسريتها وملكيتها والاستفادة منها.

التعريف الثاني: المحافظة على المعلومات من تداخل استخدامها أو تخريبها أو استخدام معلومات مضللة أو تحريفها أو استبدالها أو سوء تفسيرها أو إلغائها أو سوء استخدامها أو الوصول إليها أو إظهارها أو مراقبتها أو نسخها أو سرقتها.

التعريف الثالث: عملية معالجة جميع الخروقات المذكورة في التعريف الثاني أعلاه قانونياً بشكل ناجح من قبل مالك هذه المعلومات بوصف هذه الخروقات انتهاكاً وتعدياً على حقوق المالك.

التعريف الرابع: الإجراءات التي تحقق الحماية والتي يجب توجيهها من خلال الوفاء بالمعايير المحددة في إطار التشخيص السليم للسلبيات والتهديدات.

التعريف الخامس: الحماية الدقيقة من خلال صياغة الضوابط اللازمة بشكل واضح ومحدد وتطبيقها بفعالية.

وفي السياق ذاته عرّف بعض الخبراء **أمن المعلومات** أنه يعني الحفاظ على توافر المعلومات وفائدتها ونزاهتها وأصالتها وسريتها وحيازتها، وحمايتها من الدمار والتداخل وسوء أو فشل الاستخدام أو التعديل أو التحريف والوصول إليها بشكل غير قانوني مما يعرضها للخطر (الطائي والكيلاني، 2015).

وعرف العبود **أمن المعلومات** في ضوء فرض القيود وتحديد صلاحية المستخدم بأنه: فرض ضوابط على سبل وأساليب الوصول للمعلومات، بهدف إضفاء الشرعية على حدود وصلاحية استخدام المعلومات (العبود، 2005: 152).

كما عرف الشمري **أمن المعلومات** بصفة عامة بأنه: اتخاذ الاحتياطات والتنظيمات التي تهدف إلى المحافظة على المعلومات في الحاسب الآلي بمأمن عن الأعطال والحوادث أو الجرائم المتعمدة (الشمري، 1991: 10).

مما سبق يمكن تعريف أمن المعلومات على أنه استراتيجية شاملة لجميع أقسام الشركة ونواحي العمل بهدف حماية المعلومات الخاصة بالشركة بغض النظر عن نوع هذه المعلومات (داخلية أم خارجية) حماية تقنية وقانونية من خلال وضع السياسات والضوابط اللازمة لذلك وتطبيقها بفعالية مع توجيهها ومراقبتها بشكل مستمر ضمانا لحماية المعلومات من أي تهديدات يعرضها للخطر.

2.1.1.2 الهدف من أمن المعلومات:

يعتبر التقليل من الآثار السلبية للمخاطر إلى الحد المقبول الهدف الرئيسي لأمن المعلومات، من خلال حماية أصول المعلومات من مخاطر عديدة كالخسارة وتوقف التشغيل وسوء الاستخدام والإفصاح غير المصرح به، مما يقلل تعرض الشركة لأي مسائل قانونية أو مدنية ناتجة عن فقدان المعلومات وتسريبها، كما أن أمن المعلومات يهدف إلى حماية كافة موارد المؤسسة ماديةً كانت أم ماليةً أم أشخاصاً أم ما يتعلق بالنواحي التكنولوجية خاصة في ظل تزايد الجرائم الالكترونية(Brotby, 2006).

ترى الباحثة أن أمن المعلومات يستهدف أقسام الشركة ومستوياتها ومواردها بشكل شامل ذلك لترابط المعلومات بين الأقسام حفاظا على سمعة الشركة وثقة الآخرين بالتعامل معها من خلال حماية المعلومات واتخاذ التدابير اللازمة لذلك، إضافة إلى الاهتمام بإتلاف البطاقات أو الوثائق والملفات بطريقة لا يمكن الرجوع إليها وتسريب ما تحويه من معلومات.

3.1.1.2 أهمية أمن المعلومات:

تتجلى أهمية أمن المعلومات على مستوى الدول والشركات والأفراد؛ ذلك لأن المعلومات هدفاً قيّماً للعديد من الجهات، والمعلومات جزء هام من خطة وعمل أي شركة وهدفاً للاختراق، ومع تزايد حدة التنافس بين الشركات وازدياد حجم الأسواق باتت عملية حماية أسرار العمل من الأولويات التي لا يجب التغافل عنها أياً كان حجم العمل؛ من خلال وضع الضوابط والتوجيهات اللازمة للحفاظ على المعلومات من أي تهديد قد تتعرض له، واتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة لذلك، وبنفس الأهمية التي تتم بها حماية الملفات الورقية من الأعين المتلصصة ووضعها في خزائن مقفلة يجب الاهتمام بحماية الملفات الإلكترونية، بل وأيضا اتخاذ تدابير الحماية لمبنى الشركة لمنع أي دخول بطريقة غير شرعية مما يقلل من تعرض المعلومات للسرقة أو التسريب، ولا يقتصر الأمر على ذلك فقط؛ بل أيضا يجب توعية الموظفين لخطر تسريب المعلومات على الموظف والشركة.

قد تتعرض المعلومات لأي حادث مفاجئ؛ سواء كان حادثاً طبيعياً كالزلازل والأعاصير أو حادثاً غير طبيعي كالحرائق أو تلف الأجهزة؛ وبالتالي فإن وجود النسخ الاحتياطية في أماكن أخرى تعد من اجراءات أمن المعلومات الهامة التي تضمن عدم فقدان المعلومات (المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، 2003).

إذن، فقدان أو تسريب المعلومات قد يكون الحد الفاصل للربح أو الخسارة للشركات، ليس على المستوى المالي فحسب، إنما كذلك سببا في فقدان ثقة العملاء والزبائن في التعامل، مما يؤدي إلى سمعة غير جيدة تؤثر على أداء الشركة بشكل عام.

ويشير (القاسم، 2005: 35-34) إلى أسباب أهمية أمن المعلومات، والتي تتمثل في:

١. الحاجة للارتباط بالاتصالات والانترنت وعدم إمكانية عزل الأجهزة عن الشبكات المحلية والواسعة لتوفير المعلومات.

٢. اعتماد معظم الشركات على فعالية المعلومات.

٣. صعوبة تحديد الأخطار والتحكم بها، أو متابعة المجرمين ومعاقبتهم لعدم وجود حدود جغرافية لمستخدمي الانترنت.

٤. النمو المضطرد في الاستخدامات والتطبيقات الالكترونية وظهور التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، والإدارة الالكترونية التي تحتاج إلى بيئة معلوماتية آمنة.

4.1.1.2 أبعاد مفهوم أمن المعلومات:

في سياق التعريفات السابقة لأمن المعلومات يمكن تحديد الأبعاد الرئيسية لمفهوم أمن المعلومات على النحو التالي، (الطائي والكيلاني، 2015):

١. تحقيق الأمن لكافة موارد المعلومات في الشركة الالكترونية وغير الالكترونية ووضع سياسة لأمن المعلومات وتطبيق الضوابط التي تعزز أمن المعلومات.

٢. إن أمن المعلومات لا يبلغ حد الكمال، فلا يمكن القضاء على خطر الاستخدام الخاطئ للمعلومات، لذا ينبغي أن يكون مستوى أمن المعلومات متوافقا مع قيمة المعلومات وفقدانها أو القيمة المالية لذلك.

٣. تشير صياغة الضوابط إلى ضرورة وجود استراتيجية ملائمة لأمن المعلومات في الشركة تتناسب مع طبيعة التكنولوجيا المستخدمة في العمل.

٤. تحديد الجهة المسؤولة عن صياغة الضوابط الخاصة بأمن المعلومات مع مشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة.

٥. تعدد الجهات المخترقة لأمن المعلومات التي قد يتعذر أحيانا الكشف عن الجهة الرئيسية وراء هذا الاختراق.

٦. تتباين الجوانب التي تثير الاهتمام للمخترقين وفقا لطبيعة الشركة وطبيعة المعلومات، فعلى سبيل المثال المعلومات المستهدفة في المستشفيات تكون سجل المرضى، في حين تختلف في شركة تسويق فينصب الاهتمام على استراتيجيات التسويق.

5.1.1.2 غايات أمن المعلومات:

يرى المتخصصون أن لأمن المعلومات غايات رئيسية على درجة واحدة من الأهمية، وتتمثل هذه الغايات بما يلي (الطائي والكيلاني، 2015):

١. سرية المعلومات: تشير السرية إلى الصفة الخارجية التي تمنح للمعلومات، وتنطوي على التحكم والخصوصية من خلال تحديد الضوابط والتعليمات التي تحدد الجهة المخولة بالاطلاع والوصول للمعلومات.

٢. سلامة المعلومات: تتحقق سرية المعلومات من خلال المحافظة على دقة واكتمال المعلومات واتصافها بالصدق والأصالة، وتطابقها العميق مع الحقيقة والواقع، وضمان أنه لم يجر عليها اي تغييرات غير مصرح بها.

٣. توافر المعلومات: بمعنى ضمان توافر المعلومات للأطراف المخولة بالوصول إليها عند الحاجة وفي الوقت الملائم، ويحصل الاختراق عند تخريب المعلومات أو اختلاطها بمعلومات أخرى، مما يؤدي إلى تلوثها أو رفضها أو تأخير وإطالة استخدامها أو سوء تفسيرها.

٤. المساءلة: يتحمل الشخص غير المخول الذي قام بالاختراق والوصول إلى معلومات ليس مصرح له بالاطلاع عليها أي تغيير حدث عليها سواء كانت تسريب أو تغييرها إلى معلومات غير صحيحة، أو أن يقوم موظف يحق له الوصول للمعلومات بتسريبها لجهة غير مصرح لها، لذا يجب وضع الضوابط اللازمة لحماية المعلومات واتخاذ الاجراءات بحق من يخالف هذه الضوابط وتطبيقها بشكل مباشر بحيث يتناسب الجزاء مع المخالفة.

٥. قابلية التدقيق: تشير إلى عملية التقييم لحالة أمن المعلومات ومتابعة عمل الموظفين العاملين على أنظمة المعلومات وضمان أن الموظفين يتصرفون وفقا للتوجهات والضوابط الداخلية ذات العلاقة بأمن المعلومات، ومتابعة مدى تجاوز المستخدم المصرح له والتأكد من صحة المعلومات والوثائق والاتصالات بشكل مستمر.

6.1.1.2 مكونات أمن المعلومات:

بما أن أمن المعلومات عملية شاملة لكافة نواحي الشركة فإنه وجب التعرف إلى مكوناتها التالية (الجواد والفتال، 2008):

١. أمن الأفراد والإدارة: باتخاذ الإدارة مجموعة من الإجراءات للتحكم بدخول الأفراد إلى ثلاث مستويات هم (محيط الشركة والمبنى والغرفة) ويتم ذلك عن طريق تحديد المخولين لهم بالدخول من خلال ثلاث معايير تستخدم للتعريف بالهوية الشخصية للفرد وهي:

أ- الشيئ المحمول: أي استخدام بطاقات التعريف الخاصة بالموظفين وعليها صورة شخصية ومفاتيح مرمزة مغناطيسيا.

ب- الشيئ المعلوم: عن طريق استخدام أرقام الهويات والبطاقات وتاريخ الميلاد وتاريخ التعيين والأرقام السرية للأقفال وكلمات المرور.

ت- الخصائص المادية: والتي تعتمد على الخصائص الشخصية للفرد كبصمة الاصبع ومضاهاة الصوت وخطوط الكف وبصمة الشفاه والتواقيع.

٢. أمن المعلومات والوثائق: حفظ الملفات الورقية والمتواجدة على الحاسوب بطريقة لا يمكن الوصول إليها كما يجب أن يتم إتلافها بالطريقة الملائمة.

٣. أمن المبنى: من خلال المراقبة البصرية لمسؤولي الأمن أو عن طريق استخدام الكاميرات وأنظمة المراقبة للحفاظ على أمن المبنى.

٤. أمن الاتصالات: بوضع أنظمة آمنة لمنع التنصت أو اعتراض الرسائل أو تعديلها أو انتحال صفة ذات أهمية للحصول على معلومات معينة.

٥. أمن أنظمة التشغيل والبرمجيات: ببرمجة التطبيقات والشبكات والمواقع الالكترونية بطريقة آمنة خالية من الثغرات والأخطاء البرمجية واستخدام أنظمة التشغيل والبرامج الآمنة لتقليل خطر التسلل إليها كما يجب إجراء اختبارات أمن وجودة المواقع الالكترونية لضمان سلامتها وحمايتها (انتولوجي، 2012).

٦. أمن أجهزة الحاسوب: من خلال تعيين كلمات مرور قوية وتشفير المعلومات الحساسة حتى لا يتسنى لغير المخولين بالوصول إليها.

7.1.1.2 تهديدات أمن المعلومات وأنواعها:

وضع الباحثون عدة تعريفات لمفهوم التهديدات منها "أنها الشخص أو الشركة أو الآلية أو الحدث الذي يمكن أن يلحق ضرراً بموارد المؤسسة وهي أيضا "أي طرف أو حدث يؤثر بشكل سلبي على العمليات الداخلية في الشركة مما يؤثر على سمعتها وصورتها".

ومن التعريفات السابقة لمفهوم التهديدات يمكن تعريف تهديدات أمن المعلومات على أنها "الخطر المحتمل الذي يمكن أن تتعرض له المعلومات سواء كان هذا الخطر شخص مخترق أو برامج خبيثة تضر بعمل الأجهزة الالكترونية أو خطرا طبيعيا ناتجا عن كوارث طبيعية أو حرائق" (الطائي والكيلاني، 2015).

أنواع تهديدات أمن المعلومات:

وفقا لتعريف تهديدات أمن المعلومات فإنه يمكن تحديد أنواع هذه التهديدات وهي:

أولا) تهديدات/ الكوارث الطبيعية: التي تتمثل في الفيضانات والزلازل والأعاصير والانهيارات الثلجية والعواصف الكهربائية التي تؤدي إلى تعطيل عمل أنظمة الأجهزة الالكترونية وخاصة الحواسيب.

ثانيا) التهديدات البشرية: وهي أخطاء البشر سواء كان الخطأ مقصودا أو حادثا عرضيا من قبيل عدم إدراك الموظف لسياسات تبادل المعلومات وتتمثل كما أشار (كومار، 2014) في:

١. التهديدات الداخلية: أي تصرفات الموظفين العاملين داخل الشركة والتي قد تكون ناشئة عن عدم شعور الموظف بالرضا في عمله أو لإبراز مهاراته بتنفيذ الاختراقات الالكترونية والاعتزاز بذلك، أو من أجل تحقيق مكاسب مالية من خلال تسريب

معلومات سرية لجهات خارجية، أو لابتزاز الشركة نفسها، وقد تكون حوادث عرضية لعدم إدراك الموظف لسرية المعلومات كعدم الاحتفاظ بنسخ احتياطية أو التصريح بكلمات المرور أو تغييرها عبر الهاتف بطلب من الأفراد دون التأكد من هويتهم وهي أحد أساليب الهندسة الاجتماعية، وعدم تحديث أنظمة الحواسيب أو الاتصال بالإنترنت قبل تشغيل برامج الحماية أو الاستهانة بالمخلفات الالكترونية أو الوثائق الورقية وعدم اتلافها بالشكل الذي يمنع الحصول على ما تحتويه من معلومات.

لذا يجب على الشركات تحديد معايير اختيار الموظف للإشراف على هذه المعلومات بناءً على معايير إدارية فنية هي: (الأمانة، الحرص، النضج الوظيفي، مدة العمل في المؤسسة) والعمل على تحسين العلاقة مع موظفيها وبيئة العمل لزيادة ولاء الموظف وإرضائه (البيض، 2014).

٢. التهديدات الخارجية: التي يقوم بها قراصنة مخترقون لديهم عدة دوافع كتحقيق مكاسب مالية أو اثبات القدرة على تنفيذ الاختراق أو التخريب أو التجسس أو لأهداف سياسية أو تجارية (الطائي والكيلاني، 2015).

إذن، تتنوع التهديدات بين داخلية وخارجية ما يمكن السيطرة عليه وما قد يجيئ بشكل مفاجئ لا سيطرة بشرية عليه، لذا يجب على الشركات حين وضعها استراتيجية أمن المعلومات الأخذ بعين الاعتبار توقع أي تهديد قد تتعرض له ممكن أن يؤثر على أداء الشركة وتقدمها، واتخاذ الاجراءات والتدابير اللازمة على صعيد الأجهزة الالكترونية والعاملين في كافة المستويات وذلك لمنع أو تخفيف الأثر الناجم عن هذه التهديدات.

لتهديدات أمن المعلومات مصادر عدة تتمثل في: الهجوم على الأنظمة المادية، والهجوم على حق التخويل والامتيازات، وإنكار الخدمة، والبرمجيات الخبيثة، والانتهاكات الداخلية المتعمدة الناتجة عن أسباب مادية كالاختلاسات المالية وسرقة المعلومات وبيعه لجهات خارجية، وقد يكون السبب عاطفي كعدم الحصول على الترقيات والحوافز أو لسبب فضولي وتحدي الإدارة بإثبات أن النظام ليس آمناً، وقد يكون الانتهاك غير متعمد ينجم عن سوء الاستخدام أو الفهم الخاطئ للمعلومات وأنظمة التشغيل.

المعلومات المستهدفة حسب درجة الأهمية:

تعتبر المعلومات مورداً مهما للكثير من الجهات الداخلية والخارجية لا سيما المنافسين، وتختلف أهميتها باختلاف طبيعة عمل الشركة وحجمها في السوق والهدف منها، ويرى (Hill, 1995: 15-16) أن من أهم الموارد التي تثير الاهتمام لسرقة المعلومات والتي يصطلح عليها "فقدان المعلومات الحساسة" تتمثل في: قوائم الزبائن، والمعلومات المستنسخة، ومراسلات المدير التنفيذي، وبيانات البحث والتطوير، والبيانات المالية، والصفقات القانونية، والخطط التسويقية والاستراتيجية، ومشاريع الموازنة، وسجلات الأفراد.

وتصنف المعلومات حسب درجة الأهمية كما أورد: (الجواد والفتال، 2008) إلى:

١) سري للغاية: وهي أعلى درجة تصنيف للوثائق الحساسة والتي لها تأثير على سلامة الشركة، وهي أكثر المعلومات المستهدفة من قبل الجهات المعادية.

٢) سري: يقتصر توزيع هذه المعلومات فقط على أفراد مخولين للاطلاع عليها.

٣) رسمي: معلومات وتفاصيل قد تكون محرجة للشركة إذا تم إفشائها.

٤) محدود: تطبق على المعلومات أو المطبوعات التي ربما لا تخلو من فائدة للجهات المعادية أو المنافسة والتي لا تفضل أن تراها الشركة منشورة في الصحف اليومية مثل المعلومات المتاحة لأي موظف.

٥) غير مصنفة: جميع المعلومات والمطبوعات الأخرى التي لا تطبق عليها أي مقاييس للحصانة كمعلومات تسعير المنتجات وغيرها.

أشار (Parker, 1993: 10-14) إلى عدة مجالات يمكن من خلالها الحصول على المعلومات واختراق أمن المعلومات:

١. الملفات الورقية: رغم التطور في استخدام أجهزة الحاسوب إلا أنه لا يمكن الاستغناء عن الملفات والوثائق الورقية، لذا فإن عدم القيام ببعض التصرفات يؤدي إلى سهولة الوصول إلى هذه الملفات كعدم تصنيف الملفات على النحو الذي يبين مدى سرية المعلومات التي تحتويها وحفظها في أماكن تخزين آمنة، كذلك طباعة أو نسخ أوراق ونسيانها في أجهزة التصوير أو الحاسوب، وعدم إتلاف الأوراق بشكل لا يسمح لأحد استخراج أي معلومة منها، وكذلك فشل الإدارة في طرح معلومات حساسة فيما تنشره في مجلات أو جرائد ذلك لعدم معرفة الإدارة بمدى حساسية المعلومات أو سوء تصنيف لحساسية المعلومات.

٢. وباء أجهزة الفاكس: رغم انخفاض تكلفتها إلا أنها تتيح فرصا لاختراق أمن المعلومات إذا تم وضع أجهزة الفاكس في مكان يمكن لأي شخص الوصول إليها، كما يمكن الحصول على ما تتناقله من معلومات من خلال اختراق خط الهاتف بأخذ خط منها بكل سهولة.

٣. الهاتف الخلوي: انتشار استخدامه بشكل واسع مسهلا في التواصل ونقل المعلومات إلا أنه يمكن اختراقه واستراق السمع على المكالمة عن طريق موجات الراديو اذا تم ضبطها على

التردد المناسب من خلال ما يسمى "scanner" الخاص بأجهزة الراديو وكذلك أجهزة التلفاز المصنعة قبل العام 1982.

٤. الثرثرة: هي أحد الفرص للحصول على المعلومات، عادة تكون المناقشات التي تجرى مع العاملين في الشركة في وقت الراحة وتناول الطعام، حيث يدلي الموظف بمعلومات حول العمل لأي كان دون وعي منه بمدى أهمية سرية المعلومات، السبب يعود إلى قلة وعي الموظف وإغفاله عن أهمية الخوض في موضوعات قد تكشف بعض المعلومات الحساسة دون قصد منه بتسيبها.

٥. التجسس وانتحال الصفة: حيث يقوم البعض بانتحال صفة أو منصب ما، كانتحال صفة المحللين الأكاديميين أو الباحثين في مجال معين فيقومون بعمل مقابلات مع العاملين في الشركة والتجول في أقسامها، وبالتالي الحصول على معلومات عديدة، كما يقوم البعض بانتحال منصب مسؤول او لجان من جهة تفتيشية فيقومون بجولات في المصانع والشركات مما يمكنهم من الاطلاع على الآلات والمعدات المستخدمة في العمل، والبعض الآخر يدعي طلب وظيفة ورغبة بالتعيين فيجري المقابلات واجراءات التعيين للحصول على معلومات تخدم مصلحته.

٦. الملفات الالكترونية: لا تقل أهمية عن الملفات الورقية ويمكن الوصول إليها ونسخها أيضا في حال إساءة استخدام كلمات المرور واشراكها مع أشخاص غير مصرح لهم أو نسيان جهاز الحاسوب المحمول في مقهى أو غرفة الفندق مفتوحا دون وضع كلمة مرور خاصة للجهاز أو ترك حافظات الأقراص مفتوحة مما يسهل الوصول على ما تحتويه من معلومات كما يمكن العبث بها وإتلافها.

٧. نظم الاتصالات: يتم اختراق أمن المعلومات من خلال مراقبة الاتصالات والمعلومات المتناقلة وكذلك عن طريق اعتراض المكالمات وارسال معلومات خاطئة أو منع وصول معلومة معينة، وأيضا باستخدام ما يسمى "إنكار الخدمة" الذي يتمثل بإرسال كمية كبيرة من الطلبات كرسائل البريد الالكتروني دفعة واحدة فيتعذر على النظام تحملها والاستجابة لها مما يؤدي إلى إسقاط النظام.

ترى الباحثة وجوب وجود قوائم تدقيق ومراجعة حول مسائل أمن المعلومات ومتطلباتها وسياساتها في الشركة، حيث تقوم بالأساس على توفير نوع من دليل المراجعة الذي يساعد الإدارة والأفراد على بناء وتحديد إطار عام لواجبات الموظفين والإداريين والمعنيين بشؤون إدارة نظم المعلومات والاتصال.

8.1.1.2 مؤشرات حيوية لقياس كفاءة أنشطة وممارسات أمن المعلومات

لقياس ممارسات أمن المعلومات توجد مؤشرات تدل على تطبيق أمن المعلومات في الشركات، وأبرز هذه المؤشرات (الحربي، 2014):

١) نسبة انتشار الملفات الضارة: كالفايروسات، ديدان، أحصنة طروادة، سبام.
٢) معدلات مخالفات سياسة أمن المعلومات من قبل الموظفين من خلال رصد تلك المخالفات وإجراءات التدقيق.
٣) نسب ومعدلات تصفح المواقع المحظورة من قبل موظفي الشركة، ويجب على الشركة اعتماد قائمة بالمواقع التي يحظر على الموظفين تصفحها باستخدام موارد العمل أثناء عملهم، ويتم تحديد هذه المواقع من قبل خبراء أمنيين.

٤) نسب تطابق مراكز البيانات والمرافق الحيوية للمعايير والسياسات الأمنية من خلال الزيارات الميدانية لضمان عمل الأنظمة والتطبيقات الالكترونية بشكل آمن.

٥) معدل الاختراقات الناجحة من إجمالي محاولات الاختراقات: التحقق من كفاءة أنظمة الحماية والأمان في تقليص محاولات الاختراق للمواقع الإلكترونية والشبكات وقواعد البيانات.

٦) نسبة الوعي والثقافة الأمنية الإلكترونية لدى الموظفين بتهديدات ومخاطر أمن المعلومات، مما يقلل تعرضهم لأي مخاطر.

٧) نسب ما تم معالجته من ثغرات وفجوات أمنية مكتشفة.

٨) قياس كفاءة خطط الاستجابة للحوادث والكوارث الأمنية، وأداء فرق العمل المخولة بإدارة الحوادث الأمنية.

8.1.1.2.1 معايير الآيزو لأمن المعلومات (بيزان، 2010):

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (آيزو) (ISO) ، التي أنشئت في عام 1947، هي هيئة غير حكومية تتعاون مع اللجنة الدولية الكهرو تقنية (IEC) والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، ومن أبرز معايير الآيزو في مجال أمن المعلومات:

١. آيزو 27002 لسياسات وتوجيهات أمن المعلومات، حيث يتضمن:

أ) السياسة الأمنية.

ب) تنظيم أمن المعلومات.

ت) إدارة الأصول.

ث) أمن الموارد البشرية.

ج) الأمن البيئي والمادي.

ح) الاتصالات وإدارة العمليات.

خ) التحكم في الوصول.

د) اقتناء نظم المعلومات وتطويرها وصيانتها.

ذ) إدارة الحوادث الأمنية للمعلومات.

ر) إدارة استمرارية الأعمال.

ز) إدارة الامتثال أو التوافق.

٢. آيزو 27001: هذا المعيار يقدم نموذج دوري يعرف بـــ(PDCA) وهو اختصار لـــ(Plan–DO–Check–Act) وهو يهدف إلى تحديد الاحتياجات اللازمة لإقامة وتنفيذ وتشغيل ورصد واستعراض وصيانة وتحسين وتوثيق نظام إدارة أمن المعلومات داخل المنظمة. وعادة ما ينطبق على جميع أنواع المنظمات، بما في ذلك المؤسسات التجارية والوكالات الحكومية، وغيرها، ويتم في أربع مراحل متتابعة:

أ) الخطة: تأسيس نظام لإدارة أمن المعلومات.

ب) التنفيذ: البدء في تنفيذ الخطط وتشغيلها.

ت) التحقق: مراجعة النظام بعد تنفيذه.

ث) العمل: صيانة وتحسين النظام.

2.1.2 بطاقة قياس الأداء المتوازن (Balance Score Card)

1.2.1.2 مقدمة عن بطاقة قياس الأداء المتوازن (Balance Score Card)

تسعى الشركات إلى إحداث تغيير في سياستها بما يحقق انتقالها من الوضع القائم إلى الوضع الذي تسعى أن تكون فيه مستقبلاً، هذا الانتقال يتطلب غالباً اتخاذ إجراءات إدارية، ويتم اتخاذ القرارات الادارية بعد اجراء عملية القياس والتقييم الشامل لنواحي العمل، وقد كانت الشركات تجري عملية القياس بالاعتماد على بيانات وقعت في الماضي باستخدام التحليل المالي ودراسة النسب والمؤشرات المالية، وفي بداية التسعينات ظهر أسلوب جديد لقياس الأداء عرف ببطاقة قياس الأداء المتوازن (Balance Score Card) يأخذ بعين الاعتبار التوازن بين النتائج المالية والمحرك الذي يدفع النمو، والتوازن بين الأجل القصير والأجل الطويل، والتوازن بين التكتيك والاستراتيجية، وفي العام 1996 قدم كابلان ونورتن بطاقة الأداء المتوازن ذات الأبعاد الأربعة: الأداء المالي، والعمليات الداخلية، وخدمة الموظفين، وخدمة الزبائن والعملاء.

2.2.1.2 مفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازن Balance Score Card

هناك مفهومين يجب بحثهما قبل التطرق لمفهوم بطاقة الأداء المتوازن وهما: الأداء وقياس الأداء، **فالأداء** يعبر عن قدرة الشركات على تحقيق أهدافها طويلة الأجل ومدى قدرتها على استغلال مواردها على نحو يؤدي لتحقيق الأهداف المرجوة، كما يعرف البعض الأداء بأنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

أما **قياس الأداء:** فهو العملية التي تقوم فيها الشركة بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف وتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، للتأكد من مدى مساهمة الأداء في ضمان بقاء استمرارية الشركة، ومن أسباب قياس الأداء التخطيط والرقابة والتقييم، أو إدارة التغيير، أو الاتصالات، أو لأجل التحسين، حيث أن الهدف العام لعملية قياس الأداء هو التأكد بأن الأداء الفعلي موافقاً للخطط الموضوعة والمرسومة (حمزة والحاكم، 2016).

وفقا لتعريف (Kaplan & Norton) فإن **بطاقة قياس الأداء المتوازن** عبارة عن نظام شامل لقياس الأداء من منظور استراتيجي، يتم بموجبه ترجمة استراتيجية تنظيم الأعمال إلى أهداف استراتيجية ومقاييس وقيم مستهدفة وخطوات اجرائية تمهيدية واضحة (Kaplan and Norton, 1992: 7).

كما تُعرَف بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها مفهوم يساعد على ترجمة الاستراتيجية إلى عمل فعلي، وهي تبدأ من رؤية المنظمة واستراتيجيتها وتحديد العوامل الحرجة للنجاح وتنظيم المقاييس التي تساعد على وضع هدف وقياس الأداء في المجالات الحرجة بالنسبة للاستراتيجيات (عبداللطيف وتركمان، 2006: 143).

ويرى (عبد الملك، 2006) بأنها مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية التي تتلائم مع أهداف واستراتيجية المنظمة وأيضاً مع أهداف واستراتيجيات الأقسام الفرعية في المنظمة، حيث ترتبط هذه المقاييس فيما بينها بعلاقة السبب والنتيجة، التي تعمل علي تحسين النتائج المالية على المدى الطويل والقصير، بدلاً من الارتكاز على المقاييس المالية فقط.

و وفقا لـــــ Horngren فان بطاقة قياس الأداء المتوازن هي أيضا طريقة لتحويل رسالة المنظمة واستراتيجيتها إلى مقاييس أداء، حيث يقوم أساس عمل هذه البطاقة عل وضع مقاييس

لكل بعد من أبعادها، وإجراء عملية القياسات لمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط (جودة، 2008: 277).

ويعرفها (درغام وأبو فضة، 2009: 750) بأنها أداة تستخدم لنقل وتوصيل استراتيجية المنظمة إلى الأقسام والمستويات الإدارية المختلفة، وأيضاً لقياس نماذج التنفيذ في تلك الأقسام، فاستخدامها بشكل يضمن تحقيق النتائج المستهدفة، بما يدعم من قوة المنظمة وموقفها التنافسي وذلك عن طريق توفير أداة لتنفيذ الاستراتيجية والمحاسبة عن نتائجها المستهدفة.

ويرى البعض بأن بطاقة قياس الأداء المتوازن تُعد أول عمل حاول تصميم نظام لتقييم الأداء، بحيث يهتم بترجمة استراتيجية المنظمة إلى أهداف محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر (المغربي وغربية، 2006: 192).

تراعي بطاقة قياس الأداء المتوازن الاعتبارات التالية (عبد المحسن، 2006/2005):

١. **البعد الزمني:** تهتم بقياس الأداء اعتماداً على الأبعاد الزمنية الثلاثة الأمس واليوم والغد.
٢. **البعد المالي وغير المالي:** بمراقبة متواصلة للنتائج المالية وغير المالية.
٣. **البعد الاستراتيجي:** تهتم بربط التحكم التشغيلي قصير المدى برؤية واستراتيجية الشركة طويلة المدى.

بناء على ما سبق يمكن القول بأن بطاقة قياس الأداء المتوازن هي نظام شامل يسعى إلى ضم جميع أقسام ومستويات الشركة تحت مقاييس ومعايير تهدف لقياس رؤية واستراتيجية وأهداف الشركة ومدى تحقيق هذه الأهداف بالاعتماد على النتائج المالية وغير المالية كالعمليات الداخلية ورضا العملاء والزبائن ورضا خدمة الموظفين ليتم ترجمة الاستراتيجية إلى خطة

تشغيلية تأخذ في اعتبارها نتائج الشركة السابقة والحاضرة والتوقعات المستقبلية وذلك لتحسين الأداء مستقبلاً.

3.2.1.2 جوهر بطاقة قياس الأداء المتوازن:

قدمت مؤسسة (Nomura Research Institute, NRI) إطاراً لبطاقة قياس الأداء المتوازن في خمس نقاط (عبد الحليم، 2005: 15):

١. تحقيق التوازن بين الأهداف الإدارية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل داخل مختلف مقاييس الأداء.

٢. تقوية أهمية تكوين مؤشرات وصفية غير مالية بجانب المؤشرات غير المالية.

٣. إزالة الغموض عن طريق الاحتفاظ بالمؤشرات الكمية.

٤. نشر التعلم التنظيمي من خلال دورة متكررة لمراجعة النظرية.

٥. توفير خطة اتصال استراتيجية تربط الإدارة العليا للمنظمة بالأفراد العاملين فيها.

4.2.1.2 أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

لبطاقة الأداء المتوازن أربعة أبعاد رئيسية (أبو ملحة):

١. البعد المالي: في هذا البعد يتم مراقبة المقاييس والمؤشرات المالية ويتضمن هذا البعد معاييرا استراتيجية تتمثل في: معيار تحقيق الربح، ومعيار النمو المتوازن لمزيج الإيرادات من النشاطات الاستثمارية، ومعيار تعظيم الثروة للمساهمين والمودعين من خلال تحقيق عوائد حقيقية على الاستثمار، ومعيار تخفيض التكاليف إلى أقصى حد

ممكن، ومعيار تحقيق قيمة اقتصادية مضافة Economic Value Added، (Kaplan and Norton, 1996).

٢. بعد العملاء والزبائن: يقيس هذا البعد المعايير الخارجية التي تحدد المكانة الحالية والمستقبلية للشركة في نظر العملاء والزبائن، من أبرز معايير هذا البعد حصة السوق ورضا العملاء والزبائن عن الشركة وذلك من خلال تحديد القيمة التي تضيفها الشركة لعملائها.

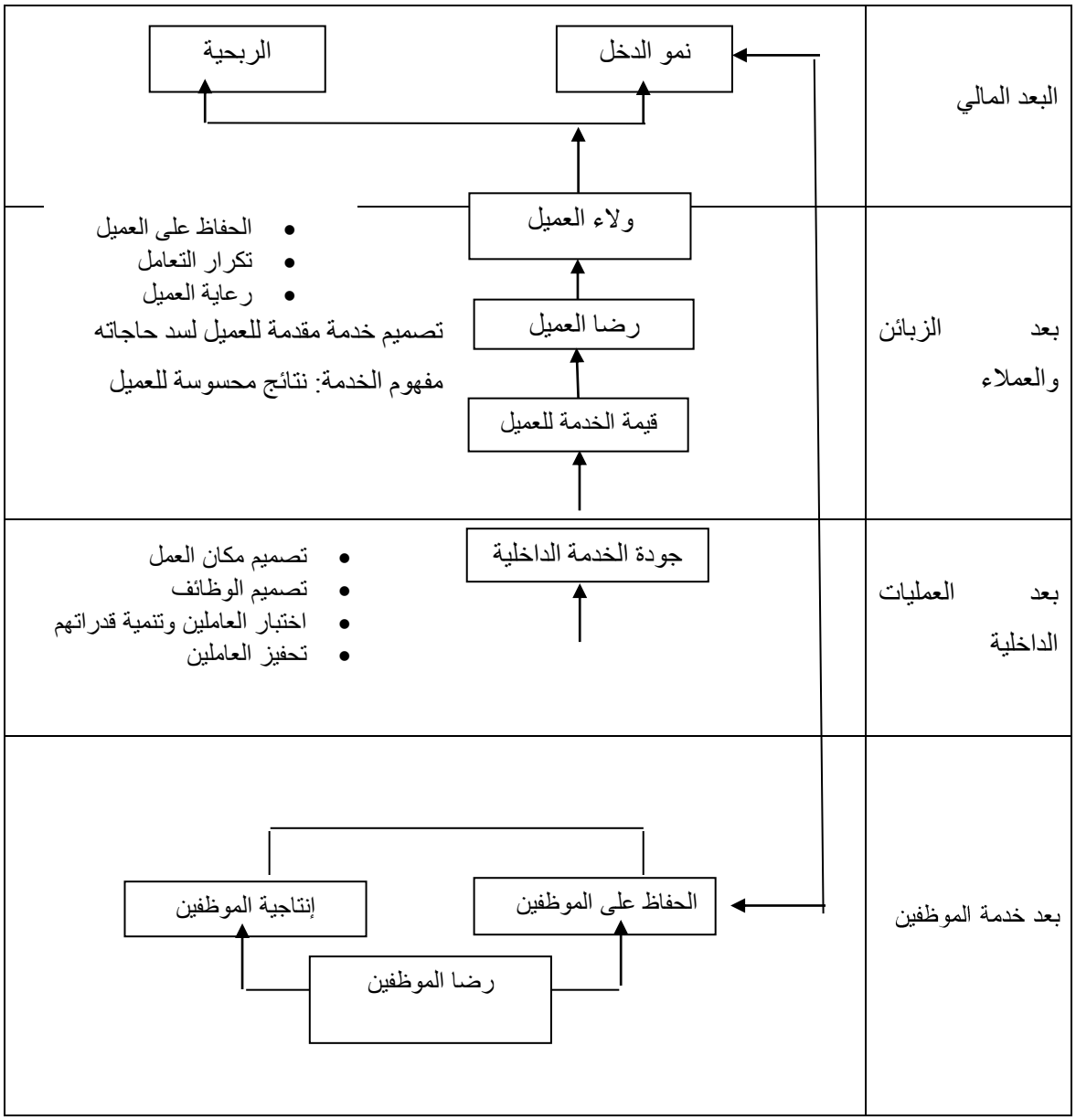
٣. بعد خدمة الموظفين: يركز هذا البعد على المقاييس الداخلية والخارجية التي تظهر الامكانيات المحتملة بتطوير الموظفين والاستثمار برأس المال البشري والحوافز المقدمة لهم مما يزيد من ولاء وانتاجية الموظف، كما ويركز على مستوى القدرة الفردية وذلك بتوفر المهارات والمؤهلات الأكاديمية والفنية الإبداعية ذات قدرات عقلية متفوقة في ابتكار الحلول، وربحية الموظف أي؛ قدرته على تحقيق قيمة اقتصادية إضافية للشركة.

٤. بعد العمليات الداخلية: يعنى هذا البعد بالمقاييس الداخلية التي تحدد إجراءات العمل الداخلية والكيفية التي تعمل بها الشركة لإيصال الخدمات أو المنتجات إلى العميل، ويتضمن هذا البعد معيار تحقيق الفاعلية الإنتاجية، ومعيار الاختراق والنفاذ إلى السوق، وتحديد مستوى الاستخدام للموارد مقارنة بالأهداف الموضوعة، أما معيار الكفاءة في معالجة الموارد المتاحة فهو يحدد مستوى الاستفادة من الطاقة الاستيعابية المتوفرة.

قدم (البحيصي) نموذجاً يوضح ترابط هذه الأبعاد فيما بينها كما يظهر في الشكل رقم (1.2).

شكل رقم (1.2)

بطاقة قياس الأداء المتوازن (رؤية واستراتيجية)



مما تقدم فإن هذه الأبعاد تترابط فيما بينها في جميع أقسام الشركة لتقوم بتحقيق الاستراتيجية والأهداف المنشودة؛ سواء كانت الأهداف قصيرة الأجل أو طويلة الأجل، ذلك لأن طبيعة عمل الأقسام متكاملة في إجراءاتها الداخلية لتحقيق نتيجة أفضل للشركة، وأن بطاقة

الأداء المتوازن تعتمد على البيانات الكمية والوصفية، والمؤشرات المالية وغير المالية، كذلك تعطي اهتمام لكلا الأهداف طويلة وقصيرة الأجل.

5.2.1.2 أهمية بطاقة قياس الأداء المتوازن (BSC):

هناك مجموعة من المعايير أو العناصر التي تحدد أهمية بطاقة الأداء المتوازن، وترى الباحثة، ومن خلال اطلاعها على عدد من الأدبيات ذات العلاقة أن الآتية اهم ما يميز هذه البطاقة:

١. تعمل البطاقة بمثابة الحجر الأساس للنجاح الحالي والمستقبلي للشركة وهذا عكس ما تقدمه أدوات القياس العادية التي تعتمد على النتائج المالية السابقة فقط.
٢. تعمل البطاقة على ربط استراتيجية الشركة طويلة المدى مع نشاطاتها قريبة المدى.
٣. تشخيص وتحديد العديد من المجالات الجديدة بصورة عملية والتي يجب على الشركة التميز بها لتحقيق أهداف الشركة وتحقيق استفادة العميل من القيمة المقدمة له.
٤. المساعدة في التركيز على ما يجب عمله لزيادة تقدم وتحسين الأداء، فهي تعمل كمظلة للتنويع المنفصل لبرامج المنظمة مثل الجودة وإعادة التصميم وخدمة الزبون.
٥. تعمل على توضيح الرؤية الاستراتيجية وتحسين الأداء حيث تضع تسلسلاً للأهداف وتوفر التغذية العكسية للاستراتيجية وتربط المكافآت بمعايير الأداء.
٦. تبقي بطاقة الأداء المتوازن المعايير المالية كملخص مهم لأداء الموظفين والإدارة كما أنها تلقي الضوء على مجموعة من المقاييس أكثر عمومية وتفاعلاً وترابطاً بين العميل والعمليات الداخلية والموظفين لتحقيق نجاح مالي طويل الأمد.

3.1.2 شركات التأمين مفهومها وأشكالها

قبل الحديث عن شركات التأمين وجب التطرق إلى مفهوم التأمين لغةً واصطلاحاً، فالتأمين لغة: مصدر الكلمة أمن يأمن أمنا، إذا وثق وركن إلىه فهو آمن، أمن على ماله عند فلان تأمينا،

أي: جعله في ضمانه (اللجنة الدائنة للبحوث العلمية والإفتاء، 2001).

أما اصطلاحاً، فوفقا لقانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لعام (2005) فإن التأمين هو أي اتفاق أو تعهد يلتزم بمقتضاه المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحة مبلغاً من المال أو إيرادا أو مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك نظير قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

مفهوم شركات التأمين: يمكن تعريف شركات التأمين بأنها مؤسسة تجارية تهدف لتحقيق الربح، حيث تقوم بتجميع الأقساط من المؤمن لهم، واستثمار الأموال المجمعة في أوجه متعددة تكون مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة كدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند وقوع المخاطر المؤمن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب (ستار تايمز، 2009).

كما ويعرفها (أبو زنط، 2011) بأنها نوع من المؤسسات المالىة التي تمارس دور مزدوج؛ فهي مؤسسة تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مالىة أي تحصل على الأموال من المؤمن لهم، لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه، وذلك إما بطريق مباشر أو غىر مباشر، وبالتالي فهي مؤسسات تأمينية ذات سمة مزدوجة، مالىة وتأمينية.

مما تقدم يمكن تعريف شركات التأمين على أنها شركات ذات طابع مزدوج من الشركات المالية والتجارية التي تتلقى من المؤمن لهم مبلغا من المال على دفعات متتالية على ان يقوم المؤمن بدفع مبلغاً من المال للمؤمَن له في حال وقوع الحادث أو الخطر المؤمن منه.

1.3.1.2 الأشكال القانونية لشركات التأمين

هناك ثلاثة أنواع أو أشكال لشركات التأمين، وهي:

أ) الشركات المساهمة: في هذا النوع من الشركات تكون الملكية في يد حملة الأسهم العادية الذين يختارون مجلس إدارة يتولى تسيير الشركة.

ب) شركات الصناديق: هذه الشركات تشبه شركات الاستثمار فهي لا تصدر أسهمها، إذ تحل محلها وثائق التأمين المكتتب فيها، وإدارتها تسير من طرف خبراء مختصين في مجال التأمين.

ت) الجمعيات التعاونية: يقصد بها الجمعيات التي تضم أعضاء يشتركون في تغطية مخاطر التأمين مقابل الحصول على جزء من قسط التأمين، إذ أنها تنشأ برأسمال غير محدود، كما أنه يمكن لغير حملة أسهم التأمين الاشتراك بهذه الجمعيات، ومسؤولية كل عضو تحدد بقيمة الاشتراك المحدد، والمطلوب سداده، ومجلس الإدارة يشكل بنفس الشكل المتبع في شركات التأمين المساهمة.

2.3.1.2 أنواع التأمين

يتنوع التأمين بأشكاله العديدة ومن أبرز أنواعه ما يلي (الشبيلي):

أولا: ينقسم التأمين من حيث شكله إلي تأمين تعاوني وتأمين تجاري:

١. التأمين التعاوني (أو التبادلي) (أو بالاكتتاب): بحيث يقوم عدة أشخاص- معرضين لأخطار وحوادث متشابهة- بدفع مبلغاً معيناً ثم إذا ما أصاب أحدهم ضرراً دفع له مبلغ التأمين، في هذا النوع من التأمين إذا زاد المبلغ عن التعويضات يحق للمشتركين استردادها، وإذا نقص عن قيمة التعويض تتم مطالبتهم لتغطية التعويض، الغاية من هذا النوع هو التعاون الانساني وليس تحقيق ربح ما.

٢. التأمين التجاري ذي القسط الثابت: بأن يلتزم المؤمن له بدفع قسط ثابت للمؤمن على أن يتم تعويض المؤمن له في حال تعرضه لخطر أو حادث، في هذا النوع من التأمين توزع أرباح الشركة على المساهمين وهي حق لهم.

ثانيا: أنواع التأمين من حيث موضوعه:

١. **تأمين الأضرار:** الغرض منه تعويض المؤمن له من الخسارة التي تلحق به جراء الحادث، يتم التعويض للمؤمن له بأقل المبلغين أي (المبلغ المؤمن به، المبلغ الذي يغطي الضرر الناشئ عن الحادث) وينقسم إلى قسمين:

أ) التأمين على الأشياء: تعويض المؤمن له عن خسارة تلحق بماله جراء حريق أو سرقة.

ب) التأمين من المسؤولية: كالتأمين من حوادث السيارات أو حوادث العمل، وهو ضمان عدم الرجوع على المؤمن له من الغير الذين أصابهم الضرر.

٢. **تأمين الأشخاص:** كالتأمين على الحياة أو الأضرار الجسمانية، حيث يقوم المؤمن له بدفع مبالغ أثناء سلامته، وعند حدوث ضرر له يحق له الجمع بين مبلغ التأمين ومبلغ ممن تسبب له بالضرر.

4.1.2 سوق التأمين الفلسطيني

باشرت السلطة الوطنية الفلسطينية في العام 1993 إشرافها على صناعة التأمين، ولقد عانى القطاع من غياب تشريعات وآليات الاشراف والرقابة الحكومية، وفوضى العمل، وضعف الثقة التأمينية لفترة طويلة، إلى أن تأسست هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وأصبحت الجهة المخولة قانونياً في الاشراف والتنظيم والرقابة على أعمال القطاع في أواخر العام 2004، وساعد صدور قانون التأمين رقم (20) لعام 2005 في إعادة تنظيم قطاع التأمين (هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، 2017).

قامت الهيئة وبصفتها الجهة المخولة قانونا ومن خلال الإدارة العامة للتأمين بوضع سياسات مفصلة تهدف لتطوير وتنمية قطاع التأمين وإعداد الأنظمة اللازمة وتوفير المناخ الملائم لنمو وتقدم صناعة التأمين بما يعود بالنفع العام على مجمل النشاط الاقتصادي في فلسطين، بالتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية، وتعمل أيضا و بشكل مستمر لوضع الخطط الكفيلة بتطوير وتنظيم قطاع التأمين ونشر الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع من خلال تطوير التشريعات والقواعد ونظم العمل الداخلية بما يحقق الفاعلية في أداء دورها الرقابي (هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، 2017).

يشمل التأمين عدة فروع رئيسية منها: تأمين المسؤوليات مثل المركبات وتأمين العمال، وتأمينات الحوادث العامة، وتأمينات الحريق، والتأمين البحري، وتأمينات المسؤولية المهنية، والتأمين على الحياة، والتأمين الصحي، والتأمينات المتخصصة (الزراعة).

قطاع التأمين يعد قطاعا شديد التنافس بين شركاته وذلك لصغر حجم السوق، حيث يبلغ عدد الشركات المرخص لها بالعمل (9) شركات محلية وأجنبية، ويمكن أن يكون قطاعاً واعداً

إذا تم توسيع قاعدة التأمينات على الحياة، والتأمين الهندسي، وتأمين المسؤولية المدنية والتأمين التجاري بما فيه النقل البري والبحري، حيث يسيطر تأمين المركبات والتأمين الصحي الخاص على أكثر من ثلاثة أرباع محفظة التأمين، وبالرغم من حداثة هذا القطاع إلا أن أداءه وصل إلى مستوى أداء قطاعات التأمين في الدول العربية، حيث حقق نمواً بحوالي 18.7% خلال العام 2016 (ماس، 2017) في حين كشف مسح للاقتصادي أن إجمالي أرباح شركات التأمين المدرجة في بورصة فلسطين، حقق قفزة كبيرة بلغت 74% خلال العام الماضي 2017، وبحسب المسح الذي استند إلى إفصاحات شركات التأمين لبورصة فلسطين، بلغ إجمالي أرباح الشركات السبع بعد الضرائب 30,2 مليون دولار في2017 (لوتس، 2018).

1.4.1.2 شركات التأمين في فلسطين:

يبين الجدول (1.2) نبذة عن شركات التأمين المرخص لها بالعمل في فلسطين للعام 2018 وفقاً لهيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

جدول رقم (1.2) شركات التأمين في فلسطين

اسم الشركة	سنة التأسيس	فروع التأمين المجاز للعمل بها
شركة المشرق للتأمين	1992	التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية تأمين ضد أخطار الحريق أضرار الممتلكات، التأمين البحري.
شركة التأمين الوطنية	1993	تأمين الحياة، التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، تأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري
شركة فلسطين للتأمين	1994	التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث و المسؤولية المهنية تأمين ضد أخطار الحريق، وأضرار الممتلكات، التأمين البحري.

شركة ترست للتأمين	1994	تأمين الحياة، التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، تأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري.
شركة التكافل الفلسطينية للتأمين	2007	تأمين الحياة، التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، تأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري،
الشركة العالمية المتحدة للتأمين	2010	تأمين الحياة، التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، تأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري.
شركة فلسطين لتأمين الرهن العقاري	1997	تأمين إقراض رهن عقاري
شركة المجموعة الأهلية للتأمين	1994	التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية تأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري.
شركة تمكين للتأمين	2017	تأمين الحياة، التأمين الصحي، تأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية تأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري.

يتوقع رئيس مجلس إدارة اتحاد شركات التأمين الفلسطيني، أن قطاع التأمين سيحقق أرباحاً ملحوظة خلال العام 2018 (أبو كامش، 2017).

وبسبب تدهور وضع شركات التأمين وخروج احدى الشركات من البلد، تم الاتفاق أن تلتزم شركات التأمين مجتمعة بدعم من هيئة سوق راس المال، بالأسعار التي وضعتها الدولة، فتم الالتزام بها جزئيا، وبالتالي لم تعد الشركات تقدم خصما للمستفيدين ضمن حملات التنافس في الاسعار وليس جودة ونوعية الخدمة، على أن تصبح المنافسة بين الشركات على جودة الخدمة ونوعيتها.

جميع أنواع التأمينات متوفرة في السوق الفلسطيني، لكن قلة الوعي والإدراك بالمخاطر لدى المواطنين، حيث يعتبرها البعض من الرفاهيات، فهي بحاجة إلى بيئة تسويقية واستقرار

ونمو اقتصادي، إضافة إلى توعية المواطنين بأهميتها وسن القوانين اللازمة للالتزام بها (أبو كامش، 2017).

2.2 الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عدداً من الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدارسة الحالية، حيث تم ترتيبه من الأحدث إلى الأقدم، كما يلي:

1.2.2 الدراسات العربية:

١. دراسة (حمزة والحاكم، 2016) بعنوان: قياس مقدرات الشركات في تحقيق الأداء المتوازن _ بالتطبيق علي شركة شىكان للتأمين وشركة دانفودىو وشركة سكر كنانة في ولاية الخرطوم:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نموذج الأداء المتوازن المحددة ضمن جوانبه الأربعة، وبيان نواحي القصور في قياس الأداء وتقييمه باستخدام المقاييس المالىة التقليدية، وقد طبقت هذه الدراسة على شركة شيكان للتأمين وشركة دانفوديو وشركة سكر في ولاية الخرطوم، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات والتي وزعت على (80) موظفا من كلا الشركتين.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة: أن إدارة الشركات تهتم بقياس أدائها المالي من جوانب غىر مالىة بالإضافة إلى الجوانب المالىة، كما أن تحقيق الأداء المتوازن يتلائم مع متطلبات المشاركة مع المجتمع والتنمية المستدامة في الشركة.

من أبرز توصيات هذه الدراسة ضرورة تطبيق نموذج قياس الأداء المتوازن في قياس أداء شركات الأعمال السودانية، وضرورة تعزيز مقومات تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن بالشركات لزيادة قدرتها على قياس الأداء المتوازن.

٢. دراسة (حمودة، 2014) بعنوان: سياسة أمن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة النيلين- دراسة حالة:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أهمية أمن المعلومات في المكتبات، وأهم التهديدات التي تواجهها أنظمة المعلومات في المكتبات، والأخطار التي تجعل المكتبات أكثر عرضة للتهديدات، ووضع وثيقة لتطبيق تلك السياسات على شبكة المكتبات بجامعة النيلين.

طبقت هذه الدراسة على شبكة المكتبات في جامعة النيلين في ولاية الخرطوم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام أداة الملاحظة في جمع وتحليل البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: عدم وجود وثيقة سياسات لأمن المعلومات، وعدم توعية الطلاب والموظفين بشكل كاف بأهمية أمن المعلومات، وتلعب عملية توعية الطلاب بأمن المعلومات وأخلاقياتها دوراً مهماً في حماية الأنظمة العاملة، حيث يُمثل الطلبة أكبر مجموعة من المتعاملين مع أنظمة الجامعات المحوسبة، وإنّ أهم مخاطر أمن المعلومات تتمثل في تطبيقات الانترنت وقواعد البيانات، مثل: البريد الالكتروني، والشبكة، والمواقع والأجهزة، وكلمات السر، والنسخ الاحتياطي.

وأوصت الدراسة بإنشاء وحدة إدارية خاصة بأمن المعلومات الإلكترونية كجزء من وحدة المكتبة، فأمن المعلومات ليس قضية تقنية بحتة، بل هو موضوع اداري ثقافي تقني، وإصدار وثيقة لأمن المعلومات، متبوعة بمجموعة من التعليمات والقوانين التي تتوافق مع السياسات

ومراجعة السياسات والتعليمات بصورة دورية، بحيث تكون الإجراءات نتيجة لسياسة واضحة وليست ردة فعل لحدث معين، وتوعية الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وموظفي الجامعة بأهمية أمن المعلومات ومخاطر وعواقب تجاهل أهميتها، وتوفير المعدات والبرمجيات اللازمة للحماية، وتوفير دورات تقنية دورية في مجال أمن المعلومات في ظل التطور السريع.

٣. **دراسة (العربي، 2012) بعنوان: معيار المنظمة الدولية للتوحيد القياسي آيزو 27002 (ISO/IEC 27002) لسياسات أمن المعلومات – دراسة وصفية تحليلية لمواقع الجامعات العربية.**

هدفت الدارسة إلى وصف وتحليل معايير آيزو 27002 لإدارة أنظمة أمن المعلومات والتعرف على السياسات والتوجيهات التي تتضمنها المعايير ومدى التزام أفضل الجامعات العربية بهذه المعايير، كما وتهدف الدراسة إلى التعرف على أهم المعايير والقوانين الدولية لأمن المعلومات، وتحليل عناصر وسياسات وتوجيهات معايير آيزو 27002 لأمن المعلومات، وتطبيق معايير آيزو 27002 على مواقع أفضل الجامعات العربية، وتحديد مواطن القوة والضعف في سياسات أمن معلومات الجامعات العربية، وترتيب الجامعات العربية حسب تطبيقها لمعايير آيزو 27002 لأمن المعلومات.

طبقت هذه الدراسة على (21) جامعة عربية واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة مواقع العينة الالكترونية، واستخدمت الدراسة أداة الملاحظة غير المباشرة. توصلت الدراسة إلى أن جميع جامعات الدراسة حرصت على تطبيق معايير فرعية في (11) معيارًا أساسيًا بنسبة 28.2 % من إجمالي معايير آيزو 27002، وكان معيار السياسات الأمنية هو أقل المعايير تطبيقاً في عينة الدراسة.

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، أهمها:

أ) ضرورة تطوير سياسات لأمن المعلومات بالجامعات العربية، لتكون مرجعيتها معايير الآيزو 27001 و 27002 واعتمادها من إدارة الجامعة ومراجعتها على فترات متقاربة.

ب) ضرورة التأكيد على ضبط الوصول إلى المعلومات ومرافقها، وضمان وصول الأفراد المصرح لهم للمعلومات، واتباع إجراءات رسمية لتسجيل المستخدمين، واختيار طرق آمنة لاختيار واستخدام كلمات المرور والحفاظ على سريتها.

ت) ضرورة وضع الإجراءات التي تسمح بتحديد المسؤوليات للتعامل مع حوادث أمن المعلومات، والتأكيد على وجود نقاط اتصال معروفة لكل المنسوبين، لاستخدامها في التبليغ عن حوادث أمن المعلومات.

٤. دراسة (الشيتي، 2014) بعنوان: تقييم سياسات وخصوصية أمن المعلومات في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية- دراسة تطبيقية على جامعة القصيم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على سياسات وإجراءات أمن نظم المعلومات في المؤسسات التعليمية، والتعرف على إجراءات حماية خصوصية المعلومات الشخصية في نظام معلومات جامعة القصيم، والمعايير العالمية لأمن وخصوصية المعلومات، كما هدفت الدراسة إلى تقييم السياسات المادية والفنية والإدارية المستخدمة لتأمين نظم المعلومات في جامعة القصيم، وتحديد المخاطر المتوقع حدوثها نتيجة استخدام نظام المعلومات بالجامعة القصيم ومدى تكرارها، ووضع الحلول والتوصيات الكفيلة بتوفير الأمن والحماية لهذه المؤسسات.

طبقت الدراسة على موظفي إدارات تقنية المعلومات ومستخدمي نظام المعلومات في جامعة القصيم (أعضاء هيئة التدريس، والإداريين في الأقسام الإدارية المختلفة في الجامعة)،

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات والتي وزعت بشكل عشوائي على عينة الدراسة البالغ عددها (70) موظفاً، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

عدم توافر متخصصين في أمن المعلومات في عمادة تقنية المعلومات والإدارات التابعة لها في الكليات المختلفة، وأيضا عدم إعطاء الموظفين الحاليين في إدارات تقنية المعلومات دورات تدريبية متخصصة في أمن المعلومات، وعدم توفر العديد من سياسات الحماية الإدارية في نظام معلومات جامعة القصيم (كتوافر إدارة خاصة بأمن المعلومات في الجامعة، وتوافر موظفون متخصصون بأمن المعلومات، وتوقيع الموظفين بالالتزام بكافة السياسات والإجراءات والمعايير والإرشادات الخاصة بأمن المعلومات، وعدم إعطاء دورات تدريبية للموظفين الجدد حول سياسات وإجراءات أمن المعلومات في الجامعة).

من أهم توصيات الدراسة: ضرورة تطوير سياسات أمن نظم المعلومات وحمايتها ووضع معايير ومواصفات قياسية لاستخدامات نظم المعلومات وتطبيقها بصورة فاعلة، وضرورة تحديد الأهداف الأمنية الأساسية، الجامعة بشتى مستوياتهم، وضرورة إجراء عمليات تدقيق دوري لتقييم السياسات والإجراءات الأمنية المطبقة وتحديد نقاط الضعف والثغرات الأمنية فور حدوثها، ثم معالجة آثارها عند حدوثها.

٥. دراسة (عبد الكريم والربيعي، 2013) بعنوان: أمن وسرية المعلومات وأثرها على الأداء التنافسي–دراسة تطبيقية في شركتي التأمين العراقية العامة والحمراء للتأمين الأهلية:

هدفت الدراسة إلى التعريف بأمن وسرية المعلومات، وتسليط 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.

طبقت الدراسة على شركتي التأمين العراقية العامة والحمراء للتأمين الأهلية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة المقابلة مع (3) من المدراء ومن ثم تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات حيث وزعت على عينة مكونة من (75) موظفاً من كلا الشركتين، ومن أهم نتائج هذه الدراسة: الخطوة الأولى لبناء نظم أمنية عميقة هو بناء وتصميم سياسة أمنية شاملة لكامل الشركة وأي سياسة أمنية مثالية تتضمن سلسلة من القوانين لضمان وحماية ليس فقط الثروة المعلوماتية ولكن أيضاً لضمان أن يكون الوصول إلى إرسال المعلومات مبنياً على الأهداف والغايات المحددة للشركة، وقلة الوعي بأمن وسرية المعلومات في شركات التأمين وعدم تطبيق طرائق الحماية المتبعة في أغلب شركات العالم جميعها، وأظهرت النتائج أيضاً أن هناك علاقة طردية بين أمن وسرية معلومات ومستوى الأداء التنافسي لشركات التأمين. وهذا يؤكد فرضية البحث الرئيسية التي تنص على أن وجود أمن وسرية المعلومات يؤثر على الأداء التنافسي، مما يعني أنّ زيادة الأمن والسرية للمعلومات يؤدي إلى زيادة الأداء التنافسي.

أوصت الدراسة شركات التأمين في العراق لتحسين عملية أمن وسرية المعلومات لتطوير المنتج وتحقيق أداء تنافسي، والانفتاح على التجارب العالمية في مجال أمن المعلومات في الدول المتقدمة عموما والعربية خصوصاً للاستفادة من تطبيقها في شركات التأمين العامة والخاصة، وضرورة توسيع برنامج أمن المعلومات في شركات التأمين العراقية في القطاعين العام

والخاص للحصول على أحد الشهادات المطابقة لأنظمة أمن المعلومات الدولية، وضرورة أن تقوم إدارة الشركات باتخاذ التدابير الضرورية كافة والقيام بالممارسات العملية اللازمة لنشر وتعميم ثقافة أمن وسرية المعلومات في مختلف المستويات الإدارية عن طريق إعداد البرامج التدريبية أياً كان شكلها وهدفها.

٦. دراسة (أبو موسى وخطاب، 2012) بعنوان: عوامل نجاح برامج أمن نظم المعلومات المحاسبية ودورها في تفعيل حوكمة الشركات: دراسة ميدانية على الشركات السعودية.

هدفت الدراسة إلى وضع إطار مقترح لتحديد ودراسة عوامل نجاح برامج أمن نظم المعلومات المحاسبية، ودورها في تفعيل حوكمة الشركات واختبار هذه العوامل في بيئة الأعمال السعودية.

حددت الدراسة (7) عوامل رئيسية لنجاح برامج نظم أمن المعلومات المحاسبية تتمثل في (العوامل الثقافية للموارد البشرية، والميزانية والتمويل للمنظمة، والعلاقات التنظيمية وقوانينها والتكنولوجيا والعمليات المتعلقة بها، والتعليمات، والحوكمة، والسياسات والمصفوفة الأمنية والتدريب، والتعليم المستمر، والوعي)، وقد طبقت الدراسة على شركات سعودية تعمل في مجالات مختلفة، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات والتي وزعت بشكل عشوائي على عينة الدراسة البالغ عددها (67) موظفاً.

توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن البنوك والمنشآت المالية وشركات التأمين قد أولت اهتماماً كبيراً لعوامل نجاح برامج أمن نظم المعلومات المحاسبية مقارنة بغيرها من المنشآت، كما أن مديري الشركات ومراجعي نظم المعلومات الإلكترونية والمراجعين الداخليين

قد أظهروا اهتماماً أكبر لأهمية عوامل نجاح برامج أمن نظم المعلومات المحاسبية ودورها في تعزيز وتفعيل حوكمة الشركات مقارنة بالوظائف الأخرى في عينة الدراسة.

أوصت الدراسة بضرورة أخذ هذه العوامل في الحسبان، وحث الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى بالمنشأة وكل العاملين بها على تبني هذه العوامل وجعلها جزء من ثقافة العاملين بالمنشأة، والبحث المستمر عن عوامل أخرى لضمان نجاح برامج أمن نظم المعلومات كلما تغيرت بيئة الأعمال والظروف الاقتصادية والاجتماعية والمحلية والعالمية.

٧. دراسة (درغام وأبو فضة، 2009) بعنوان: أثر تطبيق أنموذج الأداء المتوازن(BSC) في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (دراسة ميدانية):

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى معرفة أثر تطبيق مقاييس أنموذج (BSC) المحددة ضمن جوانبه الأربعة: المالي، العميل، عمليات التشغيل الداخلية، والنمو والتعلم، في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة، كما هدفت إلى تحديد مكونات وأبعاد الأداء المالي الاستراتيجي الذي يشكل المتغير التابع، مع وضع المقاييس التي تمكن من قياسه وتحديد المقاييس الاستراتيجية في الجانب المالي وجانب العميل وجانب عمليات التشغيل وجانب النمو والتعلم والتي قد تمكن في حال تطبيقها من تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي الذي ترغب به المنشأة.

اتبعت الدراسة أسلوب الحصر الشامل على (6) مصارف عاملة في غزة، حيث استخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات والتي وزعت على (71) موظف، ومن أهم نتائج هذه الدراسة: أن المصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة، يتوفر لديها الإدراك الجيد بأن نجاحها يتطلب العمل بشكل حثيث وجدي لتعزيز الأداء المالي الاستراتيجي، وتمتلك المصارف تصوراً

واضحاً عن أبعاد الأداء المالي الاستراتيجي الأساس، والذي يمكنها من تحقيق أداء مالي استراتيجي مميز، كما يمكن استخدام أنموذج (BSC) بجوانبه الأربعة معا كل على حدة لتعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف.

خلصت الدراسة إلى عدة توصيات، منها: ضرورة تبني المصارف الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة أنموذج (BSC) عبر إعادة تشكيل الثقافة المؤسسية، وتهيئة الظروف اللازمة لتفعيل عملية تطبيقه العاملة، وضرورة استخدام المصارف أنموذج (BSC) كوسيلة لترشيد قرارات المدراء وتوجيه سلوكهم وتقويم أدائهم، وضرورة تدريب العاملين في المصارف وتأهيلهم من خلال إشراكهم في دورات مختصة للاطلاع على كيفية تطبيق أنموذج (BSC) ومزاياه، ووجوب استقطاب الكوادر والخبرات الفنية المؤهلة والقادرة على تطبيق أنموذج (BSC) بشكل كفؤ وفعال في المصارف.

٨. دراسة (أبو قمر، 2009) بعنوان: تقويم أداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن:

هدفت الدراسة إلى تقديم المرتكزات النظرية والعلمية والتطبيقية لبطاقة قياس الأداء المتوازن، وإمكانية تطوير بطاقة قياس الأداء المتوازن عن طريق إضافة بعد خامس وهو (البعد الاجتماعي) والمتمثل في أن تبني المنظمة لدور اجتماعي يحقق مردوداً إيجابيا وأثراً معنوياً كبيراً على المجتمع، كما يحقق للمنظمة العديد من المزايا التي تساهم في تعزيز المركز التنافسي لها، كما هدفت إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن لتقويم أداء بنك فلسطين، وتقديم إطار تطبيقي تفصيلي ومتكامل لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في منظمات الأعمال بشكل عام وفي بنك فلسطين بشكل خاص.

طبقت الدراسة على موظفي بنك فلسطين المحدود بكافة أفرعه في قطاع غزة، واتبعت الدراسة أسلوب المسح الشامل باستخدام أداة الاستبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة المكون من (133) موظفاً، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها:

أن إدارة بنك فلسطين تأخذ بأسباب الإدارة الاستراتيجية ولا تأخذ بمنهجية بطاقة قياس الأداء المتوازن كنظام متكامل وشامل للإدارة الاستراتيجية، وأن أداء بنك فلسطين جيد ومناسب وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن، كما أن إدخال أبعاد التنمية المستدامة للمجتمع ممثلة بالبعد الاجتماعي ضمن أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن يساهم في ارتفاع مستوى الرفاهية للمجتمع، مما يعود بالنفع على منظمات الأعمال من خلال زيادة مبيعاتها الناتجة عن ارتفاع مستوى الرفاهية.

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، من أهمها: أن تسعى إدارة بنك فلسطين إلى تبني بطاقة قياس الأداء المتوازن عبر إعادة تشكيل الثقافة المؤسسية، مع تهيئة الظروف اللازمة لتفعيل عملية تطبيقه، وأن يعمل بنك فلسطين على تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن باعتبارها نظاماً متكاملاً للإدارة الاستراتيجية، ووسيلة لترشيد قرارات المديرين وتوجيه سلوكهم وتقويم الأداء.

٩. دراسة (البحيصي والشريف، 2008) بعنوان: مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية–دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة المخاطر التي تهدد أمن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في بيئة المصارف العاملة في قطاع غزة ومعدلات تكرارها، وأسباب حدوثها.

طبقت هذه الدراسة على المصارف العاملة في قطاع غزة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على أداة الاستبانة في جمع البيانات، حيث تم توزيعها على (129) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: اعتماد المصارف العاملة في قطاع غزة في عملها بشكل كبير على النظام الآلي، الا أن هذا الاعتماد لا يتفق مع عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات في المصارف، حيث تعتمد الفروع على موظف واحد مهمته تشغيل أنظمة الحاسوب بينما الموظفون المختصون يكون مكانهم في المراكز الرئيسية للفروع وغالباً ما توجد في الضفة الغربية، وعدم حدوث مخاطر نظم المعلومات المحاسبية في المصارف العاملة في قطاع غزة، بشكل متكرر، ولكن تعتبر مخاطر الإدخال غير المتعمد واشتراك الموظفين في كلمة السر وتوجيه البيانات والمعلومات إلى أشخاص غير مصرح لهم بذلك؛ أكثر المخاطر تكراراً حيث قد تحدث أكثر من مرة شهرياً إلى مرة أسبوعياً، وأن المصارف العاملة في قطاع غزة تتبع إجراءات حماية كافية لمواجهة مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، من أهمها: ضرورة أن تدعم الإدارة العليا للمصارف أمن المعلومات لديها وأن تعمل على إنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات في كافة المصارف وتوفير كادر متخصص في تكنولوجيا المعلومات بحيث يكون له مندوبين في الفروع ذوي خبرة وكفاءة عالية لأجل العمل على حماية أمن نظم المعلومات المحاسبية لدى المصارف، وكذلك تطوير قدرات العاملين لديها في مجال أمن المعلومات وحمايتها. ضرورة وضع اجراءات تضمن استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات، للعمل في حالة الأزمات من خلال استخدام تجهيزات منيعة أو مرتبة بحيث تستطيع اكتشاف المخاطر قبل حدوثها والحد من وقوعها.

2.2.2 الدراسات الأجنبية

١. دراسة محسن (Muhsen, 2014) بعنوان:

Information Security Management In Palestinian Banking.

إدارة أمن المعلومات في البنوك الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى: توضيح الوضع الحالي لإدارة أمن المعلومات في قطاع المصارف الفلسطينية وتسليط الضوء على أبرز عقبات وأخطاء تطبيق وفعالية إدارة أمن المعلومات، وذلك من خلال استطلاع رأي متخصصي تكنولوجيا المعلومات في البنوك الفلسطينية في محركات التأثير الخمس على فعالية إدارة أمن المعلومات وهي متغيرات الدراسة (الأفراد، والعمليات، والتكنولوجيا والمنتج، والموردين والشركاء، والبيانات).

طبقت هذه الدراسة على (17) بنكاً عاملاً في فلسطين، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبانة لجمع البيانات وقد وزعت على (82) موظفاً، توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن أمن المعلومات لا يرتبط ففقط بالتكنولوجيا والعمليات وإنما أيضا بتدريب وتوعية الأفراد لأهميته الكبيرة في الرقابة، كما أن أمن المعلومات لا يعتبر قضية تقنية فقط وإنما يرتبط بالقرارات الاستراتيجية في المؤسسة.

من أبرز توصيات الدراسة: ضرورة العمل على تغيير ثقافة الموظفين تجاه أمن المعلومات من قبل الإدارة، وضرورة تنفيذ برامج تدريبية للموظفين في البنوك الفلسطينية من قبل متخصصين في أمن المعلومات، وبذل مجهود أكبر للتأكد من شفافية البيانات، ومن قيام البنوك

الفلسطينية بتطبيق معيار آيزو 27002 لإدارة أمن المعلومات، إضافة إلى تطوير الاستراتيجية التكنولوجية كوسيلة لتضمين أمن المعلومات ضمن استراتيجية العمل.

٢. دراسة كافسوجلو وآخرون (Cavusoglu & others, 2014) بعنوان:

Institutional Pressures In Security Management: Direct And Indirect Influences On Organizational Investment In Information Security Control Resources.

الضغوط المؤسسية في إدارة الأمن: التأثيرات المباشرة وغير المباشرة على الاستثمار التنظيمي في مصادر رقابة أمن المعلومات.

هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب التفاوت في استثمار المؤسسات في مصادر رقابة أمن المعلومات، ودراسة طبيعة المصادر التنظيمية لتحسين الأمن في المؤسسات، وتحديد الاستثمارات السابقة للمؤسسة في مصادر التحكم بأمن المعلومات.

طبقت الدراسة على (241) مؤسسة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: لا يوجد أثر كبير للضغوطات المؤسسية التقليدية على الاستثمار في مصادر رقابة أمن المعلومات، وأن المعايير تشكل ضاغطاً تحفيزياً على الاستثمار التنظيمي في مصادر رقابة أمن المعلومات، وأن الضغوطات المؤسسية تعتبر سبباً للتفاوت في استثمار المؤسسات في أمن المعلومات.

٣. دراسة مودي وآخرون (Modi & others, 2014) بعنوان:

Shareholder Value Implications Of Service Failures In Triads: The Case Of Customer Information Security Breaches.

آثار أخطاء الخدمات الثلاثية على قيمة المساهم– دراسة حالة اختراق أمن معلومات الزبائن.

هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر اختراق أمن معلومات العميل على قيمة المساهمين في الشركات الخدماتية، والتأكد أن مخالفات مقدمي الخدمات يؤثر بشكل كبير على خسارة المساهمين وصفقات المستثمرين.

تم دراسة (146) اختراق لأمن معلومات العميل في الولايات المتحدة الأمريكية بمختلف القطاعات عدا شركات الكمبيوتر، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بالرجوع إلى البيانات المالية لعينة الدراسة في الفترة الوقعة ما بين عام (2005–2010)، واستخدمت الدراسة أداة الملاحظة غير المباشرة، وتوصلت إلى أهم النتائج التالية: أن اختراقات أمن معلومات العميل في الفترة الواقعة بين عام (2005–2010) أدت إلى ارتفاع تكاليف (خسارة) المساهمين وذلك بسبب مخالفة مقدمي الخدمات الأمامي والنهائي لأمن معلومات العميل، وأن خروقات أمن معلومات العميل مصدر معلوماتي للمستثمرين مما يؤدي إلى تحمل الشركة تكاليف عالية بسبب انهاء الصفقات من قبل المستثمرين إضافة إلى تحملها تكاليف تشغيلية وتكاليف المساهمين، وأن انتاجية الموظفين قد تعدل من خسارة المساهمين الناتجة عن اختراق أمن معلومات العميل.

٤. دراسة مونتسديكو ومكادا (Montesdioca & Macada, 2014) بعنوان:

Measuring User Satisfaction With Information Security Practices.

قياس رضا المستخدم لممارسات أمن المعلومات.

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لقياس رضا المستخدم لممارسات أمن المعلومات، طبقت الدراسة على مجموعة من الموظفين في عدة شركات برازيلية مختلفة المجالات، واتبعت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي حيث استخدمت أداة الاستبانة التي وزعت على (173) موظفاً لجمع البيانات. توصلت إلى أهم النتائج التالية: أن أهمية برامج توعية المستخدمين حول ممارسات المؤسسة لأمن المعلومات له دور في فهم هؤلاء المستخدمين لفائدة ممارسات أمن المعلومات، كما أن قياس رضا المستخدم عن ممارسات أمن المعلومات يقدم مؤشرات للإدارة من أجل الاستثمار في برامج التدريب على أمن المعلومات والتوعية بها.

٥. دراسة هو وآخرون (Hu & others, 2012)

Managing Employee Compliance With Information Security Policies: The Critical Role Of Top Management And Organizational Culture

إدارة استجابة الموظفين لسياسات أمن المعلومات: نقد دورة الإدارة العليا والثقافة التنظيمية.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الادارة العليا في أمن المعلومات على سلوكيات الموظفين في الاستجابة لسياسات أمن المعلومات، كما الدراسة إلى توضيح أثر الثقافة التنظيمية على استجابة الموظفين لسياسة أمن المعلومات.

طبقت الدراسة على خريجي نظم المعلومات الإدارية وبرنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، واتبعت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي حيث استخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات التي وزعت على (79) فردا، حيث توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

أ) أن مبادرة الإدارة العليا في المشاركة في أمن المعلومات لها تأثير كبير بشكل مباشر وغير مباشر على طريقة استجابة الموظفين وسلوكم تجاه سياسات أمن المعلومات.

ب) أن مشاركة الإدارة العليا في أمن المعلومات لها تأثير قوي على الثقافة التنظيمية التي توجه سلوكيات الموظفين تجاه أمن المعلومات.

ت) أن مشاركة الإدارة العليا والثقافة التنظيمي تتوافق مع المعتقدات الفردية مما يؤثر على النوايا السلوكية للموظفين تجاه سياسات أمن المعلومات.

٦. دراسة سبيرز وباركي (Spaers & Barki, 2010) بعنوان:

User Participation In Information Systems Security Risk Management. مشاركة المستخدم في إدارة مخاطر أمن نظم المعلومات

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مشاركة المستخدم في إدارة مخاطر أمن المعلومات تأثيرها في الامتثال للتشريعات التنظيمية، واتبعت الدراسة المنهج الكمي والنوعي لجمع البيانات حيث تمت المقابلة مع أحد أفراد العينة ومن ثم تم تصميم الاستبانات وتوزيعها على باقي أفراد العينة والبالغ عددهم (228) موظفاً في مجموعة شركات في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث توصلت إلى أهم النتائج التالية:

أ) أن ادخال المستخدم معلومات حساسة إلى برنامج آمن ومشاركة هذه المعلومات مع الموظفين يزيد من توجه خبراء الأمن لتطوير فعالية الرقابة مما يزيد من الاستثمار في الأمن في مجال العمل.

ب) إشراك الموظفين في إدارة مخاطر أمن المعلومات تزيد من الوعي التنظيمي لأهمية الأمن.

ت) بينت الدراسة أن هناك تناقض بين الشفافية وأسلوب الرقابة الأمنية الظاهر.

ث) أن اشراك المستخدم في إدارة مخاطر أمن المعلومات يعتبر نوعاً من التدريب للموظفين أثناء العمل وهذا مناسب لتحديد عمليات العمل.

٧. دراسة هيراث ورو (Herath & Rao, 2009) بعنوان:

Encouraging Information Security Behaviors In Organizations: Role Of Penalties ,Pressures And Perceived Effectiveness.

تشجيع سلوكيات أمن المعلومات في المنظمات: دور العقوبات، الضغوطات، والكفاءة الادراكية.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر كل من العقوبات والضغوطات الاجتماعية والحوافز الحقيقية على امتثال الموظفين لسياسات أمن المعلومات في المؤسسات محل الدراسة.

طبقت الدراسة على (77) مؤسسة في منطقة غرب نيويورك في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات، حيث وزعت على (312) موظفاً، وتوصلت إلى أهم النتائج التالية:

أ) أن السلوكيات الأمنية يمكن أن تتأثر من قبل المحفزات الداخلية والخارجية.

ب) الدوافع الذاتية وتصرفات زملاء العمل تؤثر على سلوكيات أمن المعلومات لدى الموظفين.

ت) فعالية ادراك الموظفين لأهمية وفائدة سلوكياتهم الأمنية على المؤسسة تؤدي دوراً هاماً في نوايا الامتثال لسياسة الأمن.

ث) أن التأثير الاجتماعي يلعب دوراً هاماً في السلوكيات الأمنية.

ج) وجد أن شدة العقوبة لها تأثير سلبي على نوايا السلوك الأمني.

٨. دراسة لي وهوانغ (Lee & Huang, 2006) بعنوان:

Balancing Performance Measures For Information Security Management–A Balanced Scorecard Framework.

مقاييس الأداء المتوازن لإدارة أمن المعلومات –تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن.

هدفت الدراسة إلى توفير إرشادات للقطاع الصناعي في تايوان حول العلاقة التي تربط استراتيجيات المنظمة ومؤشرات الأداء في مشاريع أمن المعلومات.

وطبقت الدراسة على الشركات الصناعية في تايوان، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع الاستبانات كأداة لجمع البيانات، على (73) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

أ) أن الدمج بين إدارة أمن المعلومات وإدارة الأداء التنظيمي تقدم توجهات جديدة للأبحاث الأكاديمية.

ب) أن بطاقة الأداء المتوازن (BSC) الفريدة هي نهج مقبول تدل على قيم المشروع وتساعد في وضع معايير الأداء.

ت) أن بطاقة الأداء المتوازن (BSC) خلاصة لنتائج الخطة الاستراتيجية وذلك للصلة القوية بين المؤشرات الأساسية والأهداف الاستراتيجية، حيث تقدم إرشادات لإدارة أمن المعلومات حتى لا تنحرف المنظمة عن رسالتها.

ث) أن أمن المعلومات تعزز من فعالية التكلفة في المنظمة مما يخلق بيئة ذات ميزة تنافسية.

٩. دراسة شانغ وهو (Chang & Ho, 2006) بعنوان:

Organizational Factors To The Effectiveness Of Implementing Information Security Management.

أثر العوامل التنظيمية على فعالية تطبيق إدارة أمن المعلومات.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير العوامل التنظيمية على فعالية تطبيق معايير إدارة أمن المعلومات، طبقت هذه الدراسة على عدة شركات في قطاع الخدمات المالية، وقطاع صناعة الحواسيب، وقطاع الالكترونيات، واللوجستيات، والرعاية الصحية والقطاع الغذائي وغيرها، وقد استخدمت الدراسة منهج التحليل الوصفي حيث تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات والتي وزعت على (59) شركة في تايوان، توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

أ) أن كفاءة مدراء تكنولوجيا المعلومات وعدم استقرار البيئة لهما تأثيراً إيجابياً على تطبيق معايير إدارة أمن المعلومات.

ب) أن للعوامل التنظيمية (حجم المؤسسة ونوع الصناعة) تأثيراً معنوياً وكبيراً على تطبيق إدارة أمن المعلومات.

ت) أن المؤسسات الصغيرة ذات الموارد القليلة تطبق بشكل قليل سياسات أمن المعلومات، في حين أن المؤسسات ذات الحجم الكبير لديها طاقم أمني لحماية مواردها ومعلوماتها وتطبيق إدارة أمن المعلومات.

3.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة

١) تناولت الدراسات السابقة –العربية والأجنبية– موضوع أمن المعلومات وعلاقته بالعديد من المتغيرات، فقد تناولت دراسة محسن (2014) إدارة أمن المعلومات في البنوك الفلسطينية، وتناولت دراسة حمودة (2014) سياسة أمن المعلومات في المكتبات، وتناولت دراسة العربي (2012) معيار المنظمة الدولية للتوحيد القياسي آيزو 27002 (ISO/IEC 27002) لسياسات أمن المعلومات، أما دراسة الشيتي (2014) فقد تناولت تقييم سياسات وخصوصية أمن المعلومات، وتناولت دراسة أبو موسى وخطاب (2012) عوامل نجاح برامج أمن نظم المعلومات المحاسبية ودورها في تفعيل حوكمة الشركات، كما تناولت دراسة عبد الكريم والربيع (2009) أمن وسرية المعلومات وأثرها على الأداء التنافسي، وتناولت دراسة البحيصي والشريف (2008) مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، وتناولت دراسة (Cavusoglu & others 2014) الضغوط المؤسسية في إدارة الأمن والتأثيرات المباشرة وغير المباشرة على الاستثمار التنظيمي في مصادر رقابة أمن المعلومات، ودراسة Modi & others (2014) آثار أخطاء الخدمات

الثلاثية على قيمة المساهم نتيجة اختراق أمن معلومات الزبائن، وتناولت دراسة Herath & Rao (2009) دور العقوبات، والضغوطات، والكفاءة الادراكية في تشجيع سلوكيات أمن المعلومات في المنظمات، وتناولت دراسة Chang & Ho (2006) أثر العوامل التنظيمية على فعالية تطبيق إدارة أمن المعلومات، كما تناولت دراسة Spaers & Barki (2010) مشاركة المستخدم في إدارة مخاطر أمن نظم المعلومات، وتناولت دراسة Montesdioca & Macada (2014) قياس رضا المستخدم لممارسات أمن المعلومات، وتناولت دراسة Hu & others (2012) إدارة استجابة الموظفين لسياسات أمن المعلومات.

٢) تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع قياس أداء الشركات باستخدام بطاقة (نموذج) قياس الأداء المتوازن؛ فقد تناولت دراسة حمزة والحاكم (2016) أثر تطبيق نموذج الأداء المتوازن لقياس مقدرات شركتي تأمين في الخرطوم، وتناولت دراسة (درغام وأبو فضة (2009) أثر تطبيق أنموذج الأداء المتوازن (BSC) في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي، وتناولت دراسة أبو قمر (2009) تقويم الأداء باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن، كما تناولت دراسة (Lee & 2006 Huang) مقاييس الأداء المتوازن لإدارة أمن المعلومات –تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن.

٣) استخدمت بعض الدراسات السابقة أداة الاستبانة لجمع البيانات مثل دراسة حمزة والحاكم (2016)، ودراسة محسن (2014)، ودراسة الشيتي (2014)، ودراسة أبو موسى وخطاب (2012)، ودراسة درغام وأبو فضة (2009)، ودراسة أبو قمر (2009)، ودراسة البحيصي والشريف (2008)، ودراسة Cavusoglu (2014)

& others، ودراسة D'Arcy & others (2014)، ودراسة Herath & Rao (2014)، ودراسة Montesdioca & Macada (2014)، ودراسة هو وآخرون Hu & others (2012)، ودراسة Spaers & Barki (2010)، ودراسة Lee & Huang (2006)، ودراسة Chang & Ho (2006).

٤) استخدمت بعض الدراسات السابقة أداتي الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات كدراسة عبد الكريم والربيعي (2009).

٥) اتبعت بعض الدراسات السابقة أداة الملاحظة في جمع البيانات كدراسة حمودة (2014)، ودراسة العربي (2012)، ودراسة مودي Modi & others (2014).

٦) اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الإطار المكاني والزماني للدراسة، كما اختلفت عن الدراسات السابقة باستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن في قياس أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء التنافسي.

٧) استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إثراء الدراسة بملخصات للدراسة واتباع المنهجية المناسبة، وفي استخدام أداتي المقابلة والاستبانة وبنائهما لجمع البيانات اللازمة بما يحقق الهدف المنشود من الدراسة، كما ويمكن ربط نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة من حيث الاتفاق والاختلاف مما يثري عملية مناقشة الدراسة.

٨) تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الحدود المكانية والزمانية، وتميزت بتطبيقها على شركات التأمين العاملة في فلسطين، كما تميزت الدراسة بإجراء مقابلات مع بضع شركات التأمين لبناء الاستبانة، حيث اشتملت الاستبانة على قسمين، فاحتوى القسم الأول على المتغيرات الديموغرافية، واحتوى القسم

الثاني على متغيرات الدراسة الرئيسية: المتغير المستقل تطبيق أمن المعلومات والمتغير التابع الأداء التنافسي والذي تم قياسه وفقا لأبعاد نموذج بطاقة قياس الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد العمليات الداخلية، بعد الزبائن والعملاء، بعد خدمة الموظفين) لتبلغ عدد فقراتها (58) فقرة، ولتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بربط تطبيق الأمن المعلوماتي بالأداء التنافسي من حيث الأبعاد الأربعة لنموذج بطاقة الأداء المتوازن.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3 منهج الدراسة

2.3 مجتمع الدراسة

3.3 عينة الدراسة

4.3 أدوات الدراسة

5.3 وصف أدوات الدراسة

6.3 صدق أدوات الدراسة

7.3 ثبات أداة الدراسة

8.3 متغيرات الدراسة

9.3 المعالجة الاحصائية

10.3 مقياس الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً لمنهجية الدراسة وإجراءاتها، من حيث وصف منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة ووصفها وصدقها وثباتها، وإجراءات الدراسة ومتغيراتها، والمعالجة الإحصائية.

1.3 منهج الدراسة:

إن موضوع الدراسة وأهدافها وطبيعتها اقتضت أن يتم اتباع اسلوب المنهج الوصفي التحليلي لكونه يؤدي إلى التعرف على ظاهرة معينة بطريقة تفصيلية ودقيقة، وجمع المعلومات الخاصة بها ومن ثم تحليلها، والتعرف على جوهر موضوعها تمهيداً للوصول إلى نتائج واضحة ودقيقة بشأن موضوع الدراسة.

كما أن المنهج الوصفي ضروري لجمع البيانات الحقيقية والمفصلة عن مدى تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين، كما هي على أرض الواقع دون أي تحيز من الباحثة، كما يساعد هذا المنهج الباحثة على تبويب البيانات وتصنيفها وتحليلها للوصول إلى استنتاجات دقيقة تساهم في فهم موضوع الدراسة وتطويرها، كما ويمكن للباحثة من خلال اتباع هذا المنهج فهم واقع المشكلة البحثية وتوضيح المتغيرات المؤثرة فيها، والعلاقات بين المتغيرات لفهم العلاقة بين السبب والنتائج.

بناءً على ما سبق فقد اتبعت الباحثة منهجين: المنهج الوصفي والمنهج التحليلي بما ينسجم مع طبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك للتعرف على أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

2.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من شركات التأمين العاملة في فلسطين خلال فترة إجراء الدراسة والبالغ عددها (8) شركات، والتي يبلغ عدد الموظفين في تلك الشركات (1112) موظفاً ومديراً، والجدول أدناه رقم (1.3) يوضح أسماء هذه الشركات وعدد الموظفين فيها.

جدول رقم (1.3) خصائص مجتمع الدراسة

الرقم	اسم الشركة	عدد الموظفين	النسبة من مجتمع الدراسة
1	شركة المشرق للتأمين	150	%13.5
2	شركة فلسطين للتأمين	130	%11.7
3	شركة التأمين الوطنية	70	% 6.3
4	شركة ترست العالمية للتأمين	230	% 20.7
5	شركة المجموعة الأهلية للتأمين	160	% 14.4
6	شركة فلسطين لتأمين الرهن العقاري	3	% 0.26
7	شركة التكافل الفلسطينية للتأمين	174	% 15.64
8	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	195	% 17.5
الإجمالي		**1112**	**100%**

3.3 عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (157) موظفاً ومديراً في شركات التأمين العاملة في فلسطين، شكلت ما نسبته (14.2%) من مجتمع الدراسة، واختيرت العينة بطريقة العينة العشوائية.

تجدر الإشارة إلى أن الباحثة قامت بتوزيع الاستبيانات بزيارات إلى الشركات وجزء منها تم عن طريق البريد الالكتروني حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (157) استبياناً، وتم استرداد (117) استبياناً، أي بنسبة استجابة (74%)، وعند مراجعة الاستبيانات تبين أن (19) منها غير مكتملة الإجابة وبذلك تم استبعادها من التحليل، حيث تم تحليل (98) استبياناً ما يشكل نسبة (62%) من الاستبيانات الموزعة، ونسبة (83%) من الاستبيانات المستردة، والجدول (2.3) يوضح خصائص العينة الديموغرافية.

جدول (2.3) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
اسم الشركة	شركة المشرق للتأمين	6	% 6.1
	شركة فلسطين للتأمين	19	% 19.4
	شركة التأمين الوطنية	15	% 15.3
	شركة ترست العالمية للتأمين	5	% 5.1
	شركة المجموعة الأهلية للتأمين	19	% 19.4
	شركة التكافل الفلسطينية للتأمين	14	% 14.3
	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	20	% 20.4
الإجمالي		**98**	**% 100**
نوع الشركة	تأمين إسلامي	14	% 14.2
	تأمين تجاري	84	% 85.7
	تأمين تعاوني	0	% 0

الإجمالي		**98**	**% 100**
موقع الشركة	الخليل	38	% 38.8
	بيت لحم	32	% 32.7
	رام الله	27	% 27.5
	نابلس	1	% 1
الإجمالي		**98**	**% 100**
الجنس	ذكر	68	% 69.4
	أنثى	30	% 30.6
الإجمالي		**98**	**% 100**
العمر	أقل من 25 سنة	13	% 13.3
	25-35	64	% 65.3
	36-45	20	% 20.4
	46-55	0	% 0
	أكبر من 55 سنة	1	% 1
الإجمالي		**98**	**% 100**
المؤهل العملي	الثانوية العامة فما دون	10	% 10.2
	دبلوم	18	% 18.4
	بكالوريوس	62	% 63.3
	دراسات عليا	8	% 8.2
الإجمالي		**98**	**% 100**
المسمى الوظيفي	موظف إداري	69	% 70.4
	موظف تسويق	6	% 6.1
	موظف تحقيق	11	% 11.2
	مدير	5	% 5.1
	موظفي المالية	4	% 4.1
	موظفي تكنولوجيا المعلومات	3	% 3.1
الإجمالي		**98**	**% 100**

بالنظر إلى الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في جدول (2.3) تم استنتاج ما يلي:

- يلاحظ أن أكبر عدد من المستجيبين هم من الشركة العالمية المتحدة للتأمين (20) موظفاً ومديراً مشكلة نسبة (20.4 %) من عينة الدراسة، كما أن نوع شركات التأمين التجاري شكل عدداً أكبر من مجتمع الدراسة حيث بلغ عدد موظفي ومدراء هذا النوع (85) مقابل نسبة (86.7 %) من عينة الدراسة، أما الموقع الجغرافي فقد بلغ عدد المستجيبين الأكبر من مدينة الخليل (38) ما شكل نسبة (38.8%) من عينة الدراسة.
- عدد المستجيبين الذكور (68) مقابل نسبة (69.4%) من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث (30) مقابل نسبة (30.6%) من عينة الدراسة.
- فيما يخص العمر فيلاحظ أن عدد المستجيبين الأكبر من الفئة العمرية (35-25 سنة) فقد بلغ (64) مقابل نسبة (65.3%)، تليها الفئة العمرية (45-36 سنة) بلغ عددهم (20) مقابل نسبة (20.4%)، ثم تليها الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) حيث بلغ عددهم (13) مقابل نسبة (13.3%)، وتليها الأقل عدداً الفئة العمري (أكبر من 55 سنة) البلغ عددها (1) فقط مقابل نسبة (1%)، في حين أن الفئة العمرية (55-46 سنة) لم يجب أحد من هذه الفئة العمرية على أداة الدراسة.
- فيما يخص المؤهل العلمي عدد حملة شهادات البكالوريوس الأكثر عدداً من المستجيبين حيث بلغ عددهم (62) مقابل نسبة (63.3%) من عينة الدراسة، يليها حملة الدبلوم البالغ عددهم (18) مقابل نسبة (18.4%)، أما عدد حملة شهادة الثانوية العامة فقد بلغ (10) مقابل (10.2%)، وأقلهم عدداً حملة الدراسات العليا (8) مقابل نسبة (8.2%) من عينة الدراسة.

- أما المسمى الوظيفي فقد بلغ عدد الموظفين الإداريين (69) مقابل نسبة (70.4%) وهم الأكثر عدداً من عينة الدراسة، يليها موظفو التسويق البالغ عددهم (11) مقابل نسبة (11.2%)، وبلغ عدد المدراء (5) مدراء مقابل نسبة (5.1%)، كما بلغ عدد موظفي التحقيق (6) مقابل نسبة (6.1%)، وبلغ عدد موظفي المالية (4) موظفين مقابل نسبة (4.1%)، أما الأقل عدداً فكان من موظفي دوائر تكنولوجيا المعلومات (3) مقابل نسبة (3.1%) من عينة الدراسة.

4.3 أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة أداتي المقابلة والاستبانة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق هدف الدراسة:

١. المقابلة: حيث قامت الباحثة بإعداد أسئلة المقابلة بشكل أولي اعتمادا على المراجع والدراسات السابقة، ثم تم عرضها على المشرف الأكاديمي لتحكيمها، وتم تعديلها بناء على توجيهات المشرف الأكاديمي، وقامت الباحثة بإجراء مقابلات هاتفية مع رؤساء أقسام تكنولوجيا المعلومات في (4) شركات من مجتمع الدراسة.

٢. الاستبانة: أعدّت الباحثة الاستبانة بشكل أولي بناءً على الدراسات السابقة كدراسة (محسن، 2014)، ودراسة (أبو موسى وخطاب، 2012)، ودراسة (درغام وأبو فضة، 2009)، ودراسة عبد الكريم والربيعي، 2009)، ودراسة (أبو قمر، 2009)، ودراسة (البحيصي والشريف، 2008)، ودراسة لي وهوانغ (Lee & Huang, 2006).

١. عرضت الاستبانة على المشرف الأكاديمي وذلك للتأكد من ملاءمتها لجمع البيانات.

٢. تم تعديل الاستبانة بشكل أولي وفقاً لتوجيهات المشرف الأكاديمي.

٣. عرضت الاستبانة على عدة محكمين من ذوي الاختصاص من أساتذة الجامعات الفلسطينية: الأستاذ الدكتور سمير أبو زنيد (جامعة الخليل)، الدكتور بدر الجودة (جامعة الخليل)، الدكتور محمد طه (جامعة بوليتكنك فلسطين)، الذين قاموا بدورهم بتعديل وحذف ما لا يلزم.

٤. الحصول على كتاب تسهيل مهمة من الجامعة.

٥. توزيع الاستبانة على موظفي ومدراء شركات التأمين العاملة في فلسطين.

٦. استرداد الاستبانات وتدقيقها وتحليل المكتملة منها.

5.3 وصف أدوات الدراسة:

لغايات هذه الدراسة تم الاعتماد على النوعين الآتيين من البيانات والمعلومات:

أولا: البيانات والمعلومات الثانوية والتي تم الاعتماد فيها على الكتب والمقالات والأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بهذه الدراسة.

ثانياً: البيانات والمعلومات الأولية والتي استخدمت الباحثة لجمعها أداتي المقابلة والاستبانة وفيما يلي وصفاً لكل منها:

١. المقابلة: تكونت أسئلة المقابلة من 16 سؤالاً مفتوحاً حول تطبيق أمن المعلومات، وقد تم توجيه أسئلة المقابلة إلى مدراء أقسام تكنولوجيا المعلومات في (4) شركات تأمين إحداهم شركة تأمين إسلامي والشركات الأخرى تأمين تجاري، وذلك لدراسة واقع تطبيق أمن المعلومات في شركات التأمين، كما هو موضح في الملحق رقم (2).

٢. الاستبانة: تكونت الاستبانة من (3) أقسام على النحو التالي:

القسم الأول: تضمن على خصائص المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة، حيث تكون من محورين بيانات الشركة وتكونت من فقرتين، وهي: (اسم الشركة، وموقع الشركة)، وبيانات

المستجيب تكونت من (4) فقرات، وهي: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والموقع الوظيفي) يجيب عليها المبحوث من خلال الاختيار المتعدد.

القسم الثاني: يهدف هذا القسم لقياس مدى تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين، حيث تكون من (16) فقرة، يجيب عليها المبحوث من خلال إجابة واحدة من 5 إجابات وفقاً لسلم ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً).

القسم الثالث: يهدف هذا القسم لقياسا الأداء التنافسي لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن، حيث تكون هذا القسم من (4) محاور، يجيب عليها المبحوث من خلال إجابة واحدة من 5 إجابات وفقاً لسلّم ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً)، والجدول (3.3) يوضح محاور وفقرات القسم الثالث.

جدول (3.3) محاور وفقرات القسم الثالث (أداء الشركة وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن)

الرقم	محاور أداء الشركة (نموذج بطاقة الأداء المتوازن)	عدد الفقرات	تسلسل أرقم الفقرات
1	البعد المالي	8	17-24
2	بعد العمليات الداخلية	12	25-36
3	بعد الزبائن/ العملاء	7	37-43
4	بعد الموظفين	15	44- 58
	المجموع	**42**	**17-58**

تجدر الإشارة إلى أنه تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية لأغراض التحليل حيث أعطيت الإجابة بدرجة كبيرة جداً خمسة درجات، والإجابة بدرجة كبيرة أربعة درجات، والإجابة بدرجة

متوسطة ثلاثة درجات، والإجابة بدرجة قليلة درجتين، والإجابة بدرجة قليلة جداً درجة واحدة، والجدول (4.3) يوضح تصنيف الإجابات ودرجتها.

جدول (4.3) تصنيف الإجابات ودرجاتها

التصنيف	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
الدرجة	5	4	3	2	1

وتجدر الإشارة أن الملحق رقم (4) يوضح أقسام وفقرات الاستبانة.

6.3 صدق أدوات الدراسة:

قامت الباحثة بتقنين أسئلة المقابلة بعد عرضها على المشرف الأكاديمي للتأكد من أن أسئلتها تقيس واقع تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين.

قامت الباحثة بتقنين اسئلة الاستبانة للتأكد من صدق فقراتها وذلك بعرض الاستبانة على عدة محكمين من أساتذة الجامعات الفلسطينية ذوي الخبرة و الاختصاص وعددهم (3) محكمين مذكورين في ملحق رقم (1) في نهاية الدراسة، وقد استجابت الباحثة لتعليمات وتوجيهات المحكمين بتعديل وحذف ما لا يلزم من الاستبانة لإخراجها بصورتها النهائية.

7.3 ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا على عينة الدراسة لكل مجال من مجالات الدراسة بالإضافة إلى الدرجة الكلية. كما هو موضح في الجدول (5.3).

جدول (5.3) قيم معامل الثبات كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا
أمن المعلومات	**16**	**.899**
أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن		
البعد المالي	8	**.844**
بعد العمليات الداخلية	12	**.867**
بعد الزبائن/ العملاء	7	**.832**
بعد الموظفين	15	**.933**
أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن	**42**	**.952**
الدرجة الكلية	**58**	**.962**

يلاحظ من الجدول (5.3) أن درجة ثبات أداة الدراسة الكلي مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا (96.2%) عند الدرجة الكلية، وبلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا لمحور الدراسة أمن المعلومات (89.9 %)، كما بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا لمحور الدراسة الأداء وفقا لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن (95.2%)، وتعد نتائج هذا المقياس مناسبة حيث أن مقياس ثبات كرونباخ ألفا يجب أن يكون أكبر من (70%) وهو ما نتج في قياس ثبات أداة الدراسة.

8.3 متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على (3) متغيرات على النحو التالي:

المتغير المستقل: أمن المعلومات.

المتغير التابع: الأداء (البعد المالي، بعد العمليات الداخلية، بعد خدمة الزبائن/العملاء، وبعد خدمة الموظفين)

المتغيرات الديموغرافية: اسم الشركة، نوع الشركة، موقع الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي.

9.3 المعالجة الاحصائية:

بعد استعادة الاستبانات تم تدقيقها ومراجعتها وثم إدخالها إلى الحاسوب وتفريغها في برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package of Social Sciences) (SPSS) وذلك لمعالجة البيانات احصائياً، حيث تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية لأغراض التحليل حيث أعطيت الإجابة بدرجة كبيرة جداً خمسة درجات، والإجابة بدرجة كبيرة أربعة درجات، والإجابة بدرجة متوسطة ثلاثة درجات، والإجابة بدرجة قليلة درجتين، والإجابة بدرجة قليلة جداً درجة واحدة، مما يعني أنه كلما زادت الدرجة زاد تأثير الأمن المعلوماتي في الأداء التنافسي لشركات التأمين العاملة في فلسطين، والعكس صحيح، وتم فحص ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، تم فحص الفرضيات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) وذلك باستخدام الاختبارات الاحصائية اللازمة حيث تم استخدام اختبار (t-test) لفحص الفرضيات ذات المتغير المستقل بمستويين، واختبار (ANOVA) لفحص الفرضيات ذات المتغير المستقل بثلاث مستويات، ومعامل الانحدار (Regression) لفحص الفرضيات حول الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

10.3 مقياس الدراسة:

بهدف تحديد درجة وأهمية فقرات الاستبانة، ولكل محور من محاورها والحكم على النتائج من المتوسطات الحسابية، فقد تم وضع المقياس الوزني للمتوسطات الحسابية وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي نجد أن المدى (4= 1-5) بالتالي فإن طول الفئة (.8 =4/5)، والجدول (6.3) يوضح مقياس الدراسة.

جدول (6.3) مقياس الدراسة

الرقم	المتوسط الحسابي	الدرجة
1	أقل من 2.60	درجة منخفضة
2	3.40 - 2.61	درجة متوسطة
3	أكبر من 3.41	درجة مرتفعة

الفصل الرابع

عرض وتحليل نتائج الدراسة

1.4 تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة.

2.4 تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.

الفصل الرابع

عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل تحليلاً للبيانات التي جمعت من عينة الدراسة، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك ضمن الاختبارات والتحليلات الاحصائية المناسبة حيث سيتم عرض نتائج التحليل وفقا لتسلسل أداتي الدراسة.

1.4 عرض نتائج تحليل أسئلة الدراسة

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الأول: هل هناك تطبيق للأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم تحليل إجابات مدراء أقسام تكنولوجيا المعلومات لـــــ(4) شركات من مجتمع الدراسة، والذين أُجريت معهم مقابلات هاتفية، وذلك لدراسة واقع تطبيق أمن المعلومات، حيث تم الإجابة على أسئلة المقابلة في الملحق رقم (2)، وكانت نتيجة الإجابات على النحو التالي:

١. تقوم الشركات باستخدام التطبيقات وأنظمة المعلومات التي تضمن سرية العمل واتخاذ الاجراءات والتقنيات للازمة لذلك، حيث تتم حماية المعلومات على الصعيدين الخارجي والداخلي، فالحماية الخارجية من هجمات الانترنت تكون من خلال وجود جدار حماية متعدد المستويات بين الانترنت وأجهزة الحاسوب، والذي يعمل على فلترة المواقع المشبوهة والمعلومات الواردة، كما أن نسبة انتشار الفيروسات محدودة، حيث يتم استخدام مضادات الفيروسات للأجهزة ومضادات خاصة لحماية الايميلات (anti spam). وأما الحماية الداخلية فتتم من خلال النسخ الاحتياطي والذي يتم على

سيرفرات بعيدة عن الشركة إضافة للسيرفر الرئيسي، ويوجد أيضاً مجموعة سيرفرات متزامنة في العمل والتخزين مع السيرفر الرئيسي وقواعد البيانات وتطبيقات الويب، بحيث لو تعطل السيرفر الرئيسي يمكن تحويل العمل للسيرفرات الاحتياطية دون تعطيل سير العمل، وأما بالنسبة للمبنى فإنه يوجد حراسة ونظام دخول للأفراد وأنظمة مراقبة كاميرات خراج وداخل المبنى، وأنظمة حماية للمكاتب وأنظمة للحرائق، ولا يتم الدخول إلى قسم تكنولوجيا المعلومات إلا لموظفي القسم فقط، وتقوم الشركات بتعيين كلمات مرور معقدة يتم تحديثها كل 45 يوماً.

٢. تقوم واحدة من الشركات التي تم مقابلتها بإخضاع موظفيها لبرامج توعية حول أمن المعلومات.

٣. يوجد سياسات أمن معلومات وعقوبات على انتهاكها، وعند توظيف الفرد يوقع على الالتزام بهذه السياسات وأنه سيتعرض للمساءلة القانونية إذا ما تم انتهاكها، لكن أشار أحد مدراء تكنولوجيا المعلومات في إحدى الشركات أنه لا يتم إطلاع الموظفين على سياسات أمن المعلومات.

٤. الإدارة مهتمة جداً بأمن المعلومات ومطلعة على المخاطر والتهديدات التي قد تتعرض لها (مخاطر تقنية، بشرية، داخلية، خارجية، كوارث طبيعية) حيث أنها أقرت سياسات أمن المعلومات في الشركة، كما وتسعى لتطوير أنظمتها بشكل دوري ويوجد أيضا جهة تدقيق خارجي حول أمن المعلومات.

يوجد لجان إتلاف بالحرق والماكنات الخاصة بإتلاف الورق، تتكون اللجنة من مندوب من الشركة ومندوب من الجهة صاحبة ماكنات اتلاف الورق بحيث لا يتبقى أي أثر لمعلومات في

الورق ولا يمكن الاستفادة منها في حال أنها وقعت بين يدي جهة غريبة. ويتم الاحتفاظ بكل الورق المهم بالطريقة التقليدية والالكترونية وفقا للقانون.

يوضح الجدول (1.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة واقع تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين.

جدول (1.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة واقع تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين

فقرات المتغير أمن المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
أمن المعلومات مهم وضروري للشركة.	4.67	.622	%93.5	مرتفعة
تؤمن الادارة العليا بأهمية أمن المعلومات.	4.52	.707	%90.4	مرتفعة
تقوم الإدارة العليا بالرقابة على مخاطر أمن المعلومات.	4.22	.767	%84.5	مرتفعة
يوجد تناسق بين أهداف الشركة وأهداف أمن المعلومات.	4.04	.872	%80.8	مرتفعة
يوجد توصيف واضح للهيكل الإداري بالشركة.	4.02	.873	%80.4	مرتفعة
يحتل أمن المعلومات مكانا مناسباً في الهيكل الإداري للشركة.	3.96	.872	%79.2	مرتفعة
تأخذ الإدارة العليا التخطيط لأمن المعلومات في عين الاعتبار عند وضع الخطة السنوية.	3.98	.837	%79.6	مرتفعة
تضمن التشريعات الداخلية أمن وحماية المعلومات.	4.12	.777	%82.4	مرتفعة
تتوافق إجراءات أمن المعلومات وأنشطة الشركة.	4.01	.831	%80.2	مرتفعة
توافق بين أمن تكنولوجيا المعلومات مع أساليب الأمن التقليدي.	4.05	.817	%81	مرتفعة
تعمل الشركة على تأمين مداخلها وأقسامها بشكل محكم.	4.08	.893	%81.6	مرتفعة
يؤثر استخدام شبكة الانترنت داخل الشركة وفروعها على أمن وسرية المعلومات.	3.74	1.178	%74.9	مرتفعة

يتم التعميم على الموظفين في حال حدوث أي انتهاك أو اختراق لمعلومات الشركة.	3.99	1.010	%79.8	مرتفعة
تعمل الشركة على التأكد من صحة ونزاهة المعلومات المدخلة بشكل مستمر.	4.07	.840	%81.4	مرتفعة
يتم صيانة المعدات والأجهزة والكوابل بشكل دوري.	3.98	.896	%79.6	مرتفعة
تتلف الملفات بشكل آمن لمنع استرجاع أي معلومة منها.	3.73	1.041	%74.7	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.07**	**.548**	**%81.5**	مرتفعة

يلاحظ من معطيات الجدول (1.4) أن الدرجة الكلية لمحور أمن المعلومات مرتفعة حيث بلغت (4.07)، وهذا يعني أن هناك تطبيق لأمن المعلومات في الشركات عينة الدراسة، وكانت الفقرة (أمن المعلومات مهم وضروري للشركة) أكثر الفقرات أهمية حيث بلغ الوسط الحسابي لها (4.67) والانحراف المعياري (.622)، وأقل الفقرات أهمية هي (تتلف الملفات بشكل آمن لمنع استرجاع أي معلومة منها.) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.73) والانحراف المعياري (1.041).

يوضح الجدول (2.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة واقع تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين.

مما سبق يتضح وجود تطبيق للأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين وذلك لحماية معلوماتها وضمان سلامتها من أي تهديدات خارجية أو داخلية باتباع التقنيات اللازمة الحديثة وحراسة المباني.

جدول (2.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على مجال واقع أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن

المتغير أبعاد أداء الشركة وفق بطاقة قياس الأداء المتوازن	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
الأداء المالي	4.07	.546	% 81.4	**مرتفعة**
العمليات الداخلية	4.17	.485	% 83.5	**مرتفعة**
خدمة الزبائن/ العملاء	4.03	.621	% 80.7	**مرتفعة**
خدمة الموظفين	3.94	.686	% 78.9	**مرتفعة**
الدرجة الكلية	**4.05**	**.491**	**% 81.1**	**مرتفعة**

يلاحظ من نتائج الجدول (2.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مجال واقع الأداء، أن المتوسط الحسابي لأداء شركات التأمين بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، العمليات الداخلية، خدمة الزبائن/العملاء، خدمة الموظفين) بلغ (4.05) والانحراف المعياري الكلي (491.)، وهذا يعني أن أداء شركات التأمين جاء مرتفعاً وبدرجة مرتفعة لجميع أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن.

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء التنافسي لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

وللإجابة على السؤال الرئيسي الثاني فقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة تطبيق الأمن المعلوماتي وأثره على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن الأربعة (الأداء المالي، العمليات الداخلية، خدمة

الزبائن/العملاء، وخدمة الموظفين) فقد تفرع من السؤال الرئيسي الثاني أربعة أسئلة فرعية، وللإجابة على السؤال الرئيسي الثاني فقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة تطبيق الأمن المعلوماتي وأثره على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وذلك على جميع أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن.

أ) السؤال الفرعي الأول: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

يوضح الجدول (3.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

جدول (3.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد الأداء المالي.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	الدرجة
1	يوجد ميزانية كافية تمكن من تطبيق استراتيجية أمن المعلومات.	4.14	.773	%82.8	مرتفعة
2	يتم الاستثمار بأدوات وتدابير المعلومات بهدف تخفيض التكاليف.	4.02	.703	%80.4	مرتفعة
3	تقلل آليات وتدابير أمن المعلومات من نسبة مخاطر الشركة.	4.13	.755	%82.6	مرتفعة
4	يعظم الاستثمار بأدوات أمن المعلومات من ثروة المساهمين.	3.90	.806	%78	مرتفعة
5	يعتبر الاستثمار بأدوات أمن المعلومات ميزة تنافسية للشركة.	4.00	.862	%80	مرتفعة
6	يعطي الاستثمار بأمن المعلومات سمعة جيدة للشركة.	4.13	.820	%82.6	مرتفعة

7	يحسّن الوفاء بالالتزامات المالية من سمعة الشركة.	4.32	.683	%86.4	مرتفعة
8	تحتل أصول أمن المعلومات نسبة جيدة من أصول الشركة.	3.94	.895	%78.8	مرتفعة
الدرجة الكلية		**4.07**	**.546**	**%81.4**	**مرتفعة**

يلاحظ من معطيات الجدول (3.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على بعد الأداء المالي، أن المتوسط الحسابي للأداء المالي لشركات التأمين بلغ (4.07) والانحراف المعياري الكلي (.541)، حيث جاءت الفقرة (يحسّن الوفاء بالالتزامات المالية من سمعة الشركة) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.32) والانحراف المعياري (.683)، وأقل الفقرات اهتماماً (يعتبر الاستثمار بأدوات أمن المعلومات ميزة تنافسية للشركة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4) والانحراف المعياري (.820)، وهذا يدل على أن الأداء المالي لشركات التأمين جاء مرتفعاً وبدرجة مرتفعة لجميع الفقرات.

ب) السؤال الفرعي الثاني: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

يوضح الجدول (4.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

جدول (4.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد العمليات الداخلية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تختبر الشركة أدوات الحماية قبل اعتمادها.	4.16	.756	%83.3	مرتفعة
2	توافر الحماية الكافية ضد الفيروسات على الأنظمة المستخدمة في الشركة.	4.28	.700	%85.5	مرتفعة

3	تزيد الخدمات الالكترونية من انتاجية وفعالية أداء الشركة.	4.19	.769	%83.9	مرتفعة
4	تمتلك الشركة القدرة على معالجة أي اختراق أمني بشكل سريع وفعال.	4.14	.746	%82.9	مرتفعة
5	يعمل نظام الاتصال للشركة على تسهيل ايصال المعلومات داخل الشركة وأفرعها.	4.23	.797	%84.7	مرتفعة
6	يتم توفير البيانات وإيصالها بالوقت المحدد والمطلوب.	4.17	.774	%83.5	مرتفعة
7	لتحقيق فاعلية تقديم الخدمات لا يتم الوصول للمعلومات إلا لمن له صلاحية.	4.24	.659	%84.9	مرتفعة
8	أدوات حماية المعلومات تزيد من فعالية وقت العمل.	4.17	.733	%83.5	مرتفعة
9	تحتفظ الشركة بنسخ احتياطية من المعلومات يمكن الرجوع إليها عند الضرورة.	4.34	.657	%86.7	مرتفعة
10	يسهل الوصول الخارجي لنظام الاتصال داخل الشركة وأفرعها.	3.88	1.028	%77.6	مرتفعة
11	تطبق الشركة نظم رقابة داخلية متوافقة وأهداف أمن المعلومات.	4.18	.694	%83.7	مرتفعة
12	تشمل عمليات التحسين والتطوير الداخلية تطويراً على تدابير حماية المعلومات.	4.12	.763	%82.4	مرتفعة
الدرجة الكلية		**4.17**	**.485**	**%83.5**	**مرتفعة**

يلاحظ من نتائج الجدول (4.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على بعد العمليات الداخلية، أن المتوسط الحسابي لبعد العمليات الداخلية لشركات التأمين بلغ (4.17) والانحراف المعياري الكلي (.485)، حيث جاءت الفقرة (تحتفظ الشركة بنسخ احتياطية من المعلومات يمكن الرجوع إليها عند الضرورة) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.34) والانحراف المعياري (.657)، وأقل الفقرات اهتماماً (يسهل الوصول الخارجي لنظام الاتصال داخل الشركة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.88) والانحراف المعياري (1.028)، وهذا يدل على أن درجة العمليات الداخلية لشركات التأمين جاءت مرتفعة وبدرجة مرتفعة لجميع الفقرات، مما يعني اهتمام عالٍ لتطبيق أمن المعلومات على عمليات وإجراءات الشركة الداخلية.

ت) السؤال الفرعي الثالث: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

يوضح الجدول (5.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الزبائن/ العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

جدول (5.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الزبائن/ العملاء.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحديد صلاحيات الاتصال بالزبائن.	4.01	.793	%80.2	مرتفعة
2	تقدم الشركة خدمات الكترونية بطريقة آمنة وسرية لمعلومات زبائنها.	3.96	.872	%79.2	مرتفعة
3	يعتبر العمل على سرية المعلومات أسلوبا للحفاظ على الزبائن	4.20	.773	%84.1	مرتفعة
4	يمكّن تطبيق أمن المعلومات من تحقيق رضا الزبائن والعملاء.	4.16	.870	%83.3	مرتفعة
5	تعتبر عدد شكاوي الزبائن الناجمة عن تسريب معلومات ضمن المتوقع.	3.85	1.049	%76.9	مرتفعة
6	تستجيب الشركة لشكاوي العملاء ذات العلاقة بأمن المعلومات.	3.88	.998	%77.6	مرتفعة
7	لا يمكن الوصول إلى المعلومات إلا وفق صلاحيات محددة.	4.21	.763	%84.3	مرتفعة
الدرجة الكلية		**4.04**	**.621**	**%80.8**	**مرتفعة**

يلاحظ من معطيات الجدول (5.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الزبائن/العملاء، أن المتوسط الحسابي لبعد خدمة الزبائن والعملاء لشركات التأمين بلغ (4.04) والانحراف المعياري الكلي (.621)، حيث جاءت الفقرة (لا يمكن الوصول إلى المعلومات إلا وفق صلاحيات محددة) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.21) والانحراف المعياري (.763)، وأقل الفقرات اهتماماً (تعتبر عدد شكاوي الزبائن

الناجمة عن تسريب معلومات ضمن المتوقع) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.85) والانحراف المعياري (1.049)، وهذا يدل على أن درجة خدمة الزبائن/ العملاء لشركات التأمين جاءت مرتفعة وبدرجة مرتفعة لجميع الفقرات، مما يعني اهتمام عالٍ لتطبيق أمن المعلومات في خدمة الزبائن/ العملاء.

ث) السؤال الفرعي الرابع: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

يوضح الجدول (6.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

جدول (6.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الموظفين.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تهتم الشركة بفحص التاريخ الوظيفي والأخلاقي والمهني للموظف الجديد.	4.10	.979	%82.0	مرتفعة
2	يتم تزويد الموظف (عند توظيفه) بسياسات أمن المعلومات في الشركة.	3.91	.964	%78.2	مرتفعة
3	تتابع الإدارة العليا تطبيق موظفي أمن/ تكنولوجيا المعلومات لإجراءات الحماية المطلوبة.	3.96	.872	%79.2	مرتفعة
4	يدرك الموظف بالعقوبات المترتبة عليه حال انتهاكه لسياسات أمن المعلومات.	4.09	.909	%81.8	مرتفعة
5	يوجد لدى الموظفين الوعي الكامل بأمن المعلومات.	3.91	.898	%78.2	مرتفعة
6	يتوافر في الشركة موظفين مدربين ومؤهلين في مجال أمن المعلومات.	3.95	.935	%79.0	مرتفعة
7	يتم توجيه الموظفين للتصرف الصحيح في حال وصول ايميلات مشبوهة أو حدوث أي اختراق الكتروني.	3.95	.957	%79.0	مرتفعة
8	يتم تحديث معلومات الموظفين بأي إجراء متخذ لحماية معلومات الشركة.	4.07	1.008	%81.4	مرتفعة
9	يخضع الموظفين الجدد والحاليين لتدريبات توعوية حول أمن المعلومات.	3.68	1.118	%73.7	مرتفعة
10	يوجد لدى الشركة نظاما لإجراءات التبليغ عن أي انتهاك داخلي.	3.68	1.109	%73.7	مرتفعة

11	بيئة العمل في الشركة آمنة ومراقبة من أجهزة وحراسة.	3.97	.936	%79.4	مرتفعة
12	يواجه الموظفون تغيرات أمنية في بيئة العمل وتدابير الحماية.	3.73	1.001	%74.7	مرتفعة
13	يقوم الموظف بإجراءات إتلاف الأوراق غير الهامة وفق الإجراءات المتبعة بالشركة.	3.99	.936	%79.8	مرتفعة
14	وعي الموظف بأهمية المعلومات تقلل من تسريب معلومات عن غير قصد.	4.13	.857	%82.7	مرتفعة
15	تعمل الشركة على الرقابة المستمرة على أداء الموظفين للحد من أي انتهاك أو تسريب.	4.09	.801	%81.8	مرتفعة
الدرجة الكلية		**3.95**	**0.687**	**%79.0**	**مرتفعة**

يلاحظ من معطيات الجدول (6.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على بعد خدمة الموظفين، أن المتوسط الحسابي لبعد خدمة الموظفين لشركات التأمين بلغ (3.95) والانحراف المعياري الكلي (.687)، حيث جاءت الفقرة (وعي الموظف بأهمية المعلومات تقلل من تسريب معلومات عن غير قصد) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.13) والانحراف المعياري (.857)، وأقل الفقرات اهتماماً (يوجد لدى الشركة نظاماً لإجراءات التبليغ عن أي انتهاك داخلي) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.68) والانحراف المعياري (1.109)، وهذا يدل على أن درجة خدمة الموظفين لشركات التأمين جاءت مرتفعة وبدرجة مرتفعة لجميع الفقرات، مما يعني اهتمام عالٍ لتطبيق أمن المعلومات في خدمة الموظفين.

تعزو الباحثة هذه النتيجة على أن شركات التأمين تهتم بتطبيق أمن المعلومات على أفرعها وأقسامها مما ينعكس بأثر إيجابي على أداء الشركة الكلي بأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن (الأداء المالي، العمليات الداخلية، خدمة الزبائن/العملاء، خدمة الموظفين)، وهذا ما يتفق مع دراسة (محسن، 2014) ودراسة (عبد الكريم والربيعي، 2009)، ودراسة لي وهوانغ Lee & (Huang, 2006)، واختلفت معها دراسة (الشيتي، 2014).

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثالث: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (موقع الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي)؟

وللإجابة على السؤال الرئيسي الثاني فقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة تطبيق الأمن المعلوماتي وأثره على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وذلك وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول(7.4).

جدول (7.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

المتغير: أمن المعلومات					
المتغير الديموغرافي		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
موقع الشركة	الخليل	4.2	0.484	%84.5	مرتفعة
	بيت لحم	4.0	0.355	%80.4	مرتفعة
	رام الله	3.9	0.748	%78.2	مرتفعة
	نابلس	4.7	————	%93.8	مرتفعة
الجنس	ذكر	4.03	.582	%80.5	مرتفعة
	أنثى	4.19	.454	%83.7	مرتفعة
العمر	أقل من 25 سنة	3.9	.490	%78.1	مرتفعة
	25-35	4.1	.538	%82.1	مرتفعة
	36-45	4.2	.338	%84.3	مرتفعة
	46-55	————	————	————	مرتفعة
	أكبر من 55 سنة	1.8	————	%36.3	منخفضة
المؤهل العملي	الثانوية العامة فما دون	4.1	.416	%82.9	مرتفعة

	دبلوم	4.1	.347	%81.1	**مرتفعة**
	بكالوريوس	4.0	.610	%80.8	**مرتفعة**
	دراسات عليا	4.3	.574	%86.1	**مرتفعة**
الموقع الوظيفي	**موظف إداري**	4.0	.555	%80.4	**مرتفعة**
	موظف تسويق	4.3	.427	%85.6	**مرتفعة**
	موظف تحقيق	4.1	.587	%81.6	**مرتفعة**
	مدير	4.5	.366	%89.5	**مرتفعة**
	قسم تكنولوجيا المعلومات	4.1	.793	%81.6	**مرتفعة**

يلاحظ من معطيات الجدول (7.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول تطبيق الأمن المعلوماتي وفقاً للتوزيع الديموغرافي، أن المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير موقع الشركة بلغ عند فئة نابلس (4.7) مقابل نسبة (93.8%)، حيث أن عدد المبحوثين فرد واحد من مدينة نابلس، بينما بلغ المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الجنس بلغ عند فئة الإناث (4.19) والانحراف المعياري (454.) مقابل نسبة (83.7%)، أما المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير العمر عند الفئة العمرية (45-36) سنة حيث بلغ (4.2) والانحراف المعياري (338.) مقابل نسبة (84.3%)، والمتوسط الحسابي الأعلى لمتغير المؤهل العلمي بلغ عند فئة الدراسات العليا (4.3) والانحراف المعياري (574.) مقابل نسبة (86.1%)، في حين المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الموقع الوظيفي بلغ عند فئة المدير (4.5) والانحراف المعياري (366.) مقابل نسبة (89.5%).

يوضح الجدول (8.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

جدول (8.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين بأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

أداء الشركة وفقاً لبطاقة قياس الأداء المتوازن					
المتغير المتغير الديموغرافي		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
موقع الشركة	الخليل	4.1	.397	82.7	مرتفعة
	بيت لحم	4.0	.474	80.1	مرتفعة
	رام الله	4.0	.600	79.7	مرتفعة
	نابلس	4.9	————	98.8	مرتفعة
الجنس	ذكر	4.0	0.527	80	مرتفعة
	أنثى	4.2	0.364	84	مرتفعة
العمر	أقل من 25 سنة	3.9	.541	77.9	مرتفعة
	25-35	4.1	.488	81.3	مرتفعة
	36-45	4.2	.272	84.6	مرتفعة
	46-55	————	————	————	مرتفعة
	أكبر من 55 سنة	2.5	————	49.2	منخفضة
المؤهل العملي	الثانوية العامة فما دون	4.2	.530	84.0	مرتفعة
	دبلوم	4.2	.322	83.5	مرتفعة
	بكالوريوس	4.0	.520	80.1	مرتفعة
	دراسات عليا	4.0	.533	80.7	مرتفعة
الموقع الوظيفي	موظف إداري	4.0	.514	80.6	مرتفعة
	موظف تسويق	4.1	.560	82.5	مرتفعة

	موظف تحقيق	4.1	.388	81.7	**مرتفعة**
	مدير	4.2	.289	84.0	**مرتفعة**
	قسم تكنولوجيا المعلومات	4.1	.704	81.4	**مرتفعة**

يلاحظ من معطيات الجدول (4 .8) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء التنافسي للشركات وفقاً للتوزيع الديموغرافي، أن المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير موقع الشركة بلغ عند فئة نابلس (4.9) مقابل نسبة (98.8%)، حيث أن عدد المبحوثين فرد واحد من مدينة نابلس، بينما بلغ المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الجنس بلغ عند فئة الإناث (4.2) والانحراف المعياري (.364) مقابل نسبة (84%)، أما المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير العمر عند الفئة العمرية (45-36) سنة حيث بلغ (4.2) والانحراف المعياري (.272) مقابل نسبة (84.6%)، والمتوسط الحسابي الأعلى لمتغير المؤهل العلمي بلغ عند فئة الثانوية العامة وما دون (4.2) والانحراف المعياري (.530) مقابل نسبة (84%)، في حين المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الموقع الوظيفي بلغ عند فئة المدير (4.2) والانحراف المعياري (.289) مقابل نسبة (84%).

أ) **بعد الأداء المالي:** يوضح جدول (9.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

جدول (9.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد الأداء المالي شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

بعد الأداء المالي					
المتغير المتغير الديموغرافي		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
موقع الشركة	الخليل	4.2	.482	83.2	مرتفعة
	بيت لحم	4.0	.478	80.5	مرتفعة
	رام الله	4.0	.685	79.5	مرتفعة
	نابلس	4.8	————	95.0	مرتفعة
الجنس	ذكر	4.0	.586	80	مرتفعة
	أنثى	4.2	.400	85	مرتفعة
العمر	أقل من 25 سنة	3.8	.486	76.5	مرتفعة
	25-35	4.1	.549	82.5	مرتفعة
	36-45	4.1	.408	82.9	مرتفعة
	46-55	————	————	————	مرتفعة
	أكبر من 55 سنة	2.4	————	47.5	منخفضة
المؤهل العملي	الثانوية العامة فما دون	4.2	.556	84.3	مرتفعة
	دبلوم	4.2	.415	83.2	مرتفعة
	بكالوريوس	4.0	.585	80.9	مرتفعة
	دراسات عليا	3.9	.499	78.1	مرتفعة
الموقع الوظيفي	موظف إداري	4.0	.543	80.3	مرتفعة
	موظف تسويق	4.3	.279	85.4	مرتفعة
	موظف تحقيق	4.1	.581	81.8	مرتفعة
	مدير	4.3	.497	86.0	مرتفعة
	قسم تكنولوجيا المعلومات	4.3	.835	85.0	مرتفعة

يلاحظ من معطيات الجدول (9.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي وفقاً للتوزيع الديموغرافي، أن المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير موقع الشركة بلغ عند فئة نابلس (4.8) مقابل نسبة (95%)، حيث أن عدد المبحوثين فرد واحد من مدينة نابلس، بينما بلغ المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الجنس بلغ عند فئة الإناث (4.2) والانحراف المعياري (.4) مقابل نسبة (85%)، أما المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير العمر عند الفئة العمرية (45-36) سنة حيث بلغ (4.1) والانحراف المعياري (.408) مقابل نسبة (82.9%)، والمتوسط الحسابي الأقل لمتغير المؤهل العلمي بلغ عند فئة البكالوريوس (4) والانحراف المعياري (.585) مقابل نسبة (80.9%)، في حين المتوسط الحسابي الأقل لمتغير الموقع الوظيفي بلغ عند فئة الموظف الإداري (4) والانحراف المعياري (.543) مقابل نسبة (80.3%).

ب) **بعد العمليات الداخلية:** يوضح جدول (10.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

جدول (10.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

بعد العمليات الداخلية					
المتغير / المتغير الديموغرافي		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
موقع الشركة	الخليل	4.2	.472	84.7	مرتفعة
	بيت لحم	4.2	.407	83.3	مرتفعة
	رام الله	4.1	.568	81.5	مرتفعة
	نابلس	5.0	————	100.0	مرتفعة

الجنس	ذكر	4.1	.518	82.4	مرتفعة
	أنثى	4.3	.381	86.1	مرتفعة
العمر	أقل من 25 سنة	3.9	.598	78.5	مرتفعة
	25-35	4.2	.502	83.9	مرتفعة
	36-45	4.3	.242	86.3	مرتفعة
	46-55	————	————	————	مرتفعة
	أكبر من 55 سنة	3.6	————	71.7	مرتفعة
المؤهل العملي	الثانوية العامة فما دون	4.3	.560	86.7	مرتفعة
	دبلوم	4.2	.390	83.3	مرتفعة
	بكالوريوس	4.1	.498	83.0	مرتفعة
	دراسات عليا	4.2	.541	84.6	مرتفعة
الموقع الوظيفي	موظف إداري	4.2	.529	83.2	مرتفعة
	موظف تسويق	4.3	.357	86.7	مرتفعة
	موظف تحقيق	4.1	.221	82.1	مرتفعة
	مدير	4.4	.341	88.0	مرتفعة
	قسم تكنولوجيا المعلومات	4.0	.715	80.8	مرتفعة

يلاحظ من معطيات الجدول (10.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية وفقاً للتوزيع الديموغرافي، أن المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير موقع الشركة بلغ عند فئة نابلس (5) مقابل نسبة (100%)، حيث أن عدد المبحوثين فرد واحد من مدينة نابلس، بينما بلغ المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الجنس بلغ عند فئة الإناث (4.3) والانحراف المعياري (.381) مقابل نسبة (86.1%)، أما المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير العمر عند الفئة العمرية (36-45) سنة حيث بلغ (4.3) والانحراف المعياري (.242) مقابل نسبة (86.3%)،

والمتوسط الحسابي الأعلى لمتغير المؤهل العلمي بلغ عند فئة الثانوية العامة فما دون (4.3) والانحراف المعياري (.560) مقابل نسبة (86.7%)، في حين المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الموقع الوظيفي بلغ عند فئة المدير (4.4) والانحراف المعياري (.341) مقابل نسبة (88%).

ت) **بعد خدمة الزبائن/ العملاء:** يوضح جدول (11.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الزبائن/العملاء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

جدول (11.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

بعد خدمة الزبائن/ العملاء					
المتغير / المتغير الديموغرافي		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
موقع الشركة	الخليل	4.1	.536	81.1	مرتفعة
	بيت لحم	4.0	.601	80.1	مرتفعة
	رام الله	4.0	.750	80.4	مرتفعة
	نابلس	5.0	————	100.0	مرتفعة
الجنس	ذكر	4.0	.633	79.5	مرتفعة
	أنثى	4.2	.579	83.6	مرتفعة
العمر	أقل من 25 سنة	4.0	0.544	80.7	مرتفعة
	25-35	4.0	0.620	79.7	مرتفعة
	36-45	4.3	0.518	86.0	مرتفعة
	46-55	————	————	————	مرتفعة
	أكبر من 55 سنة	2.3	————	45.7	منخفضة
المؤهل العملي	الثانوية العامة فما دون	4.2	.603	84.0	مرتفعة
	دبلوم	4.1	.486	82.7	مرتفعة

	بكالوريوس	4.0	.655	79.8	**مرتفعة**
	دراسات عليا	4.0	.696	80.0	**مرتفعة**
الموقع الوظيفي	**موظف إداري**	4.0	.656	79.8	**مرتفعة**
	موظف تسويق	3.9	.743	78.1	**مرتفعة**
	موظف تحقيق	4.2	.434	83.6	**مرتفعة**
	مدير	4.4	.329	87.4	**مرتفعة**
	قسم تكنولوجيا المعلومات	3.9	.528	78.6	**مرتفعة**

يلاحظ من معطيات الجدول (11.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية وفقاً للتوزيع الديموغرافي، أن المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير موقع الشركة بلغ عند فئة نابلس (5) مقابل نسبة (100%)، حيث أن عدد المبحوثين فرد واحد من مدينة نابلس، بينما بلغ المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الجنس بلغ عند فئة الإناث (4.3) والانحراف المعياري (.579) مقابل نسبة (83.6%)، أما المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير العمر عند الفئة العمرية (36-45) سنة حيث بلغ (4.3) والانحراف المعياري (.512) مقابل نسبة (86%)، والمتوسط الحسابي الأعلى لمتغير المؤهل العلمي بلغ عند فئة الثانوية العامة فما دون (4.2) والانحراف المعياري (.603) مقابل نسبة (84%)، في حين المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الموقع الوظيفي بلغ عند فئة المدير (4.4) والانحراف المعياري (.329) مقابل نسبة (87.4%).

ث) **بعد خدمة الموظفين:** يوضح جدول (12.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة موظفين شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

جدول (12.4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

بعد خدمة الموظفين					
المتغير الديموغرافي		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
موقع الشركة	الخليل	4.1	.485	%81.6	مرتفعة
	بيت لحم	3.8	.770	%76.4	مرتفعة
	رام الله	3.9	.789	%77.5	مرتفعة
	نابلس	5.0	————	%100.0	مرتفعة
الجنس	ذكر	3.9	.748	%77.6	مرتفعة
	أنثى	4.1	.498	%82.0	مرتفعة
العمر	أقل من 25 سنة	3.8	.767	%76.0	مرتفعة
	25-35	3.9	.671	%79.0	مرتفعة
	36-45	4.2	.433	%83.3	مرتفعة
	46-55	————	————	————	مرتفعة
	أكبر من 55 سنة	1.6	————	%32.0	منخفضة
المؤهل العملي	الثانوية العامة فما دون	4.1	.659	%81.2	مرتفعة
	دبلوم	4.2	.376	%84.6	مرتفعة
	بكالوريوس	3.8	.758	%76.8	مرتفعة
	دراسات عليا	4.0	.543	%80.2	مرتفعة
الموقع الوظيفي	موظف إداري	4.0	.690	%79.1	مرتفعة
	موظف تسويق	4.0	1.055	%79.8	مرتفعة
	موظف تحقيق	4.0	.677	%79.2	مرتفعة
	مدير	3.7	.436	%74.4	مرتفعة
	قسم تكنولوجيا المعلومات	4.1	.822	%81.3	مرتفعة

يلاحظ من معطيات الجدول (11.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية وفقاً للتوزيع الديموغرافي، أن المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير موقع الشركة بلغ عند فئة نابلس (5) مقابل نسبة (100%)، حيث أن عدد المبحوثين فرد واحد من مدينة نابلس، بينما بلغ المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الجنس بلغ عند فئة الإناث (4.1) والانحراف المعياري (.498) مقابل نسبة (82%)، أما المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير العمر عند الفئة العمرية (36-45) سنة حيث بلغ (4.2) والانحراف المعياري (.433) مقابل نسبة (83.3%)، والمتوسط الحسابي الأعلى لمتغير المؤهل العلمي بلغ عند فئة الدبلوم (4.2) والانحراف المعياري (.376) مقابل نسبة (84.6%)، في حين المتوسط الحسابي الأعلى لمتغير الموقع الوظيفي بلغ عند فئة قسم تكنولوجيا المعلومات (4.1) والانحراف المعياري (.822) مقابل نسبة (81.3%).

تعزو الباحثة هذه النتيجة على أن موظفو ومدراء شركات التأمين يدركون أهمية أمن المعلومات وأثره على أداء الشركة الكلي بأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن (الأداء المالي، العمليات الداخلية، خدمة الزبائن/العملاء، خدمة الموظفين) وهذا ما اتفقت معه دراسة هيراث ورو (Herath & Rao, 2009) ودراسة هو وآخرون (Hu & others, 2012)، ودراسة (عبد الكريم والربيعي، 2009) ودراسة (الشيتي، 2014) و دراسة (حمودة، 2014).

2.4 عرض نتائج تحليل فرضيات الدراسة

1.2.4 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين.

تفرع من الفرضية الرئيسية الأولى أربعة فرضيات فرعية وذلك لاختبار أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء الشركات وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن، ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى فقد تم حساب معامل الانحدار بين المتغير المستقل (أمن المعلومات) وأداء الشركات وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن وذلك كما هو موضح في الجدول (13.4).

الجدول (13.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن.

المتغير	قيمة (B)	قيمة معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية
أمن المعلومات.	0.686	0.766	0.059	11.664	0.00
الأداء					

تشير معطيات الجدول (13.4) على وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة الرئيسيتين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) للدرجة الكلية (.766)، وبلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$)، لذا فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى القائلة لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على

أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تم حساب معامل الانحدار (Regression) بين المتغير المستقل (أمن المعلومات) وبعد الأداء المالي لاستجابات أفراد عينة الدراسة وذلك لاختبار الفرضية الفرعية الأولى (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين) كما هو موضح في الجدول (14.4).

جدول (14.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

المتغير	قيمة (B)	قيمة معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية
أمن المعلومات.	0.672	0.675	0.075	8.954	0.00
الأداء المالي					

تشير معطيات الجدول (14.4) وجود علاقة إيجابية بين أمن المعلومات والأداء المالي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (.675)، وبلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$) لذا فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى القائلة لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تم حساب معامل الانحدار (Regression) بين المتغير المستقل (أمن المعلومات) وبعد العمليات الداخلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وذلك لاختبار الفرضية الفرعية الثانية (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين) كما هو موضح في الجدول (15.4).

جدول (15.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

المتغير	قيمة (B)	قيمة معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية
أمن المعلومات.	.595	.672	.067	8.903	0.00
العمليات الداخلية					

تشير معطيات الجدول (15.4) إلى وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة أمن المعلومات والعمليات الداخلية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (.672)، وبلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$) لذا فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية القائلة لا أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تم حساب معامل الانحدار (Regression) بين المتغير المستقل (أمن المعلومات) وبعد خدمة الزبائن/ العملاء لاستجابات أفراد عينة الدراسة وذلك لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين) كما هو موضح في الجدول (16.4).

جدول (16.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

المتغير	قيمة (B)	قيمة معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية
أمن المعلومات / خدمة الزبائن/ العملاء	.747	.659	.087	8.591	0.00

تشير معطيات الجدول (16.4) وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة أمن المعلومات وخدمة الزبائن/ العملاء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (.659)، وبلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$) لذا فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة القائلة لا أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تم حساب معامل الانحدار (Regression) بين المتغير المستقل (أمن المعلومات) وبعد خدمة الموظفين لاستجابات أفراد عينة الدراسة وذلك لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين) كما هو موضح في الجدول (17.4).

جدول (17.4) معامل الانحدار (Regression) لأثر أمن المعلومات على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

المتغير	قيمة (B)	قيمة معامل الارتباط (R)	الخطأ المعياري	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية
أمن المعلومات	0.729	.582	.104	7.013	0.00
خدمة الموظفين					

تشير معطيات الجدول (17.4) وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة أمن المعلومات وخدمة الموظفين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (.582)، وبلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$)، لذا فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة القائلة لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

2.2.4 نتائج اختبار الفرضية الثانية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى للمتغيرات الديموغرافية (موقع الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي).

تفرع من الفرضية الرئيسية الثانية خمسة فرضيات فرعية وذلك لاختبار الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة ولاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم استخدام اختبار (t-test) واختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA).

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لموقع الشركة.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير موقع الشركة كما هو موضح في الجدول (18.4).

جدول (18.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير موقع الشركة.

مصدر التبيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	1.2	3	.408	1.73	.166
داخل المجموعات	22.2	94	.236		
المجموع	**23.4**	**97**			

تشير معطيات الجدول السابق (18.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين تعزى لمتغير موقع الشركة، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.166) أكبر من 05. وهي غير دالة احصائياً وعليه يتم عدم رفض الفرضية الصفرية بعدم وجود فروقات في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين تعزى لمتغير موقع الشركة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (t-test)، كما هو موضح في الجدول (19.4).

جدول (19.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (t-test) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
ذكر	68	4.0	.527	78.4	-2.3	.023
أنثى	30	4.2	.364			

تشير معطيات جدول (19.4) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الجنس، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.023) أصغر من 05. وهي دالة احصائياً وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وبالتالي وجود فروقات في

متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى العمر.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA)، للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير العمر، كما هو موضح في الجدول (20.4).

جدول (20.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير العمر.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.905	2	.452	2.136	.124
داخل المجموعات	19.915	94	.212		
المجموع	**20.820**	**96**			

تشير معطيات الجدول (20.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير العمر، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.124) أكبر من 05. وهي غير دالة احصائياً وعليه يتم عدم رفض الفرضية الصفرية وبالتالي عدم

وجود فروقات في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA)، للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير العمر، كما هو موضح في الجدول (21.4).

جدول (21.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.611	3	.204	.840	.475
داخل المجموعات	22.8	94	.242		
المجموع	**23.4**	**97**			

تشير معطيات الجدول السابق (21.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.475) أكبر من 05. وهي غير دالة احصائياً وعليه يتم عدم رفض الفرضية

الصفرية وبالتالي عدم وجود فروقات في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

خامساً الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى الموقع الوظيفي.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA)، للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الموقع الوظيفي، كما هو موضح في الجدول (22.4).

جدول (22.4) نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الموقع الوظيفي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.348	5	.070	.278	.924
داخل المجموعات	23.1	92	.251		
المجموع	**23.4**	**97**			

تشير معطيات الجدول (22.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الموقع الوظيفي، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.924) أكبر من 05. وهي غير دالة احصائياً وعليه يتم عدم رفض الفرضية الصفرية وبالتالي عدم

وجود فروقات في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الموقع الوظيفي.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

2.5 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

3.5 ملخص نتائج الدراسة

4.5 الاستنتاجات

5.5 التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الباحثة حول تطبيق الأمن المعلوماتي وأثره على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين، كما أنه يتناول مجموعة من التوصيات التي ترى الباحثة ضرورة الأخذ بها.

1.5 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

1.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الأول: هل هناك تطبيق للأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين؟

أشارت نتائج المقابلة إلى وجود تطبيق لأمن المعلومات في شركات التأمين العاملة في فلسطين، حيث تعمل الشركات على وضع نسخ احتياطية بكل مستمر لجميع عملياتها ومعلوماتها وتأمين هذه النسخ بحيث لا يتنسى لأي كان الوصول إليها ، كما أن الشركات تحد من صلاحية الوصول إلى المعلومات وفقاً لطبيعة عمل الموظف وتعمل على تأمين مرافق الشركات والأقسام الداخلية، كما أشارت نتائج تحليل الاستبيان إلى تطبيق أمن المعلومات بدرجة مرتفعة لجميع فقرات الاستبانة المتعلقة بالمتغير أمن المعلومات، حيث أن الدرجة الكلية لمحور أمن المعلومات مرتفعة فقد بلغ المتوسط الحسابي (4.07)، وهذا يعني أن هناك تطبيق لأمن المعلومات في الشركات عينة الدراسة، وكانت الفقرة (أمن المعلومات مهم وضروري للشركة) أكثر الفقرات أهمية حيث بلغ الوسط الحسابي لها (4.67)، وأقل الفقرات أهمية هي (تتلف الملفات بشكل آمن لمنع استرجاع أي معلومة منها) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.73).

ترى الباحثة أن تطبيق أمن المعلومات في شركات التأمين العاملة في فلسطين يدل على إدراك المسؤولين في الشركات بأهمية وضرورة الحفاظ على أمن وسرية وسلامة المعلومات في الشركة وأثره على أداء الشركة، وضرورة تطبيق إجراءات الحماية اللازمة من أي اختراق داخلي أو خارجي.

وتعبر هذه النتيجة عن وعي الإدارة العليا لسياسات أمن المعلومات ومواكبة التطورات العصرية في عالم تكنولوجيا المعلومات بما يضمن سلامة وسرية بيئة العمل، فما يكون اليوم حديثاً، سيكون غداً قديماً، لذا فإن أي تغافل عن التطورات وأساليب وثغرات الاختراقات يضع الشركة في تهديدات أمنية هي بغنى عنها.

وخلاصة القول أن هذه النتيجة تعبر عن وعي القائمين على تكنولوجيا المعلومات وحمايتها، وإدراكهم بضرورة الاستثمار في أدوات أمن المعلومات وتطبيقها بشكل فعال، مما يعزز الميزة التنافسية لها، كما أن أمن المعلومات لا يتعلق فقط في التقنيات التكنولوجية وإنما يتعلق أيضاً بالتهديدات الأمنية المختلفة.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو موسى وخطاب، 2012) التي أظهرت نتائجها أن البنوك والمنشآت المالية وشركات التأمين قد أولت اهتماماً كبيراً لعوامل نجاح برامج أمن نظم المعلومات المحاسبية ومع نتيجة (دراسة البحيصي والشريف، 2008) أن المصارف العاملة في قطاع غزة تتبع إجراءات حماية كافية لمواجهة مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية، كما اتفقت مع نتيجة دراسة كافسوجلو وآخرون (Cavusoglu & others, 2014) أن أمن المعلومات لا يتعلق فقط بالتكنولوجيا بل وأيضاً بالتهديدات الأمنية لذا على المنظمات الاستثمار في أمن المعلومات، كما اتفقت مع نتيجة الدراسة مع دراسة لي وهوانغ Lee & Huang,

(2006) التي نتج عنها أن بطاقة الأداء المتوازن (BSC) حيث تقدم إرشادات لإدارة أمن المعلومات حتى لا تنحرف المنظمة عن رسالتها.

2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين؟

أ) مناقشة نتائج تحليل السؤال الفرعي الأول: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

أشارت نتائج تحليل الدراسة إلى وجود تأثير لتطبيق أمن المعلومات على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين وجاءت مرتفعة لجميع فقراتها، حيث أن المتوسط الحسابي للأداء المالي لشركات التأمين بلغ (4.07) ، حيث جاءت الفقرة (يحسّن الوفاء بالالتزامات المالية من سمعة الشركة) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.32) ، وأقل الفقرات اهتماماً (يعتبر الاستثمار بأدوات أمن المعلومات ميزة تنافسية للشركة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4).

ترى الباحثة أن لدى الشركات إدراك بأهمية تخصيص ميزانية للاستثمار بأدوات أمن المعلومات، مما يعظم ثروة المساهمين، وأن أي اختراق يحمل الشركات تكاليف تشغيلية إضافية ويفقدها أهم الصفقات، لأن أي انتهاك أو اختراق يؤثر على سمعة الشركة ويفقدها الثقة مع زبائنها.

تعبر هذه النتيجة عن وجود ميزانية لأمن المعلومات، وأن أصول الاستثمار بأمن المعلومات تحتل مكاناً جيداً ضمن أصول الشركة، ووعي الشركات بأن الاستثمار بآليات وأدوات أمن المعلومات يقلل من المخاطر والتهديدات المحتملة التي قد تتعرض لها الشركة.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مودي وآخرون (Modi & others, 2014) أن خروقات أمن معلومات العميل مصدر معلوماتي للمستثمرين مما يؤدي إلى تحمل الشركة تكاليف عالية بسبب انهاء الصفقات من قبل المستثمرين إضافة إلى تحملها تكاليف تشغيلية وتكاليف المساهمين (خسارتهم).

ب) مناقشة نتائج تحليل السؤال الفرعي الثاني: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على بعد العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

تشير نتائج تحليل الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق أمن المعلومات على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد العمليات الداخلية لشركات التأمين بلغ (4.17)، وجاءت الفقرة (تحتفظ الشركة بنسخ احتياطية من المعلومات يمكن الرجوع إليها عند الضرورة) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.34)، وأقل الفقرات اهتماماً (يسهل الوصول الخارجي لنظام الاتصال داخل الشركة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.88)، وهذا يدل على أن درجة العمليات الداخلية لشركات التأمين جاءت مرتفعة وبدرجة مرتفعة لجميع الفقرات، مما يعني اهتمام عالٍ لتطبيق أمن المعلومات على عمليات وإجراءات الشركة الداخلية ويمنع الوصول إلى المعلومات إلا بمن لديه الصلاحية، ويتم التواصل بين أقسام الشركات وأفرعها عن طريق البريد الالكتروني حيث يمنح كل موظف بريداً خاصاً به بكلمة مرور معقدة يتم تغييرها كل أربعين يوماً.

ترى الباحثة أن هناك إجراءات بمستوى عالي في حماية أمن المعلومات، ذلك لقيام الشركات باختبار أدوات أمن المعلومات قبل اعتمادها، وتوفير الحماية الكافية من مضادات الفيروسات والقدرة على معالجة أي اختراق أمني، واحتفاظها بنسخ احتياطية يمكن الرجوع إليها في حال

الضرورة، كما وتطبق الشركات نظم رقابة داخلية متوافقة مع أهداف أمن المعلومات، وتأخذ في اعتبارها لخطة التحسين والتطوير تطويراً على أدوات وآليات حماية المعلومات وبالتالي تقلل من مخاطر نظم المعلومات الالكترونية.

تعبر هذه النتيجة عن إدراك الشركات بأن أمن المعلومات تسهل إجراءات العمل وتزيد من فعالية وقت العمل ذلك لأن هذه التدابير المتخذة توصل المعلومات بشكل صحيح وبالوقت المطلوب.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (البحيصي والشريف، 2008)، فمن أهم نتائجها أن مخاطر مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية ترجع إلى ضعف الاجراءات والأدوات الرقابية المطبقة لدى المصرف. اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الشيتي، 2014)، التي أظهرت نتائجها عدم توافر متخصصين في أمن المعلومات في عمادة تقنية المعلومات والإدارات التابعة لها في الكليات المختلفة.

ج) مناقشة نتائج السؤال الفرعي الثالث: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

أشارت نتائج الدراسة إلى وجو أثر لتطبيق أمن المعلومات على خدمة الزبائن/ العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد خدمة الزبائن/العملاء بلغ (4.04)، حيث جاءت الفقرة (لا يمكن الوصول إلى المعلومات إلا وفق صلاحيات محددة) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.21)، وأقل الفقرات اهتماماً (تعتبر عدد شكاوي الزبائن الناجمة عن تسريب معلومات ضمن المتوقع) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.85)،

وهذا يدل على أن درجة خدمة الزبائن/ العملاء لشركات التأمين جاءت مرتفعة وبدرجة مرتفعة لجميع الفقرات.

تشير هذه النتيجة إلى اهتمام عالٍ لتطبيق أمن المعلومات في خدمة الزبائن/ العملاء وذلك لتعزيز رضا الزبائن، ولا يتم التواصل مع الزبائن إلا لمن مخول بذلك، ويعتبر تطبيق أمن المعلومات على الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن ضرورياً لتقديم هذه الخدمات بطريقة آمنة وسرية وفعالة.

تعبر هذه النتيجة عن إدراك أن تطبيق أمن المعلومات يزيد من رضا الزبائن ويعزز الثقة بين الشركة وزبائنها، وأسلوباً للحفاظ على الزبائن، وتقليلاً من شكاوي الزبائن الناجمة عن أمن المعلومات من تسريب أو انتهاك أو عدم الشعور بسرية أعماله مع الشركة، كما ويدل على استجابة الشركة لشكاوي أو اقتراحات الزبائن ذات العلاقة بأمن المعلومات.

د) مناقشة نتائج السؤال الفرعي الرابع: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على بعد خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين؟

تشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لتطبيق أمن المعلومات على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين، حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد خدمة الموظفين لشركات التأمين بلغ (3.95)، حيث جاءت الفقرة (وعي الموظف بأهمية المعلومات تقلل من تسريب معلومات عن غير قصد) أعلى متوسط حسابي بلغ (4.13)، وأقل الفقرات اهتماماً (يوجد لدى الشركة نظاماً لإجراءات التبليغ عن أي انتهاك داخلي) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها، وهذا يدل على أن درجة خدمة الموظفين لشركات التأمين جاءت مرتفعة وبدرجة مرتفعة لجميع الفقرات، مما يعني اهتمام عالٍ لتطبيق أمن المعلومات في خدمة الموظفين.

ترى الباحثة أن هناك اهتمام لدى شركات التأمين بتطبيق أمن المعلومات ووضع السياسات اللازمة لضمان حفاظ الموظف على سرية العمل، فمراقبة تطبيق الموظفين لإجراءات الحماية، واتخاذ الإجراء اللازم بحق كل من ينتهك سياسات أمن المعلومات يعتبر دليلاً على المتابعة المستمرة ، كما أن قيام الشركات بتوعية الموظفين حول أهمية أمن المعلومات وتدريبهم على أدوات أمن المعلومات وفقا لمواقعهم الوظيفية وتوعيتهم بشكل مستمر والتعميم عليهم في حال حدوث أي حالة اختراق خارجي.

وترى الباحثة أن إشراك الموظفين في وضع سياسات أمن المعلومات يعزز من امتثالهم لتطبيق هذه السياسات بل ويعزز ثقتهم بالإدارة بأن هذه السياسات وضعت لحماية الشركة وموظفيها ككل وليس تصيداً لأخطاء الموظفين.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة مونتسديكو ومكادا (Montesdioca & Macada, 2014)، أن أهمية برامج توعية المستخدمين حول ممارسات المؤسسة لأمن المعلومات له دور في فهم هؤلاء المستخدمين لفائدة ممارسات أمن المعلومات.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الشيتي، 2014)، التي أظهرت نتائجها وأيضا عدم إعطاء الموظفين الحاليين في إدارات تقنية المعلومات دورات تدريبية متخصصة في أمن المعلومات، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (حمودة، 2014) التي نتج عنها عدم توعية الطلاب توعية الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وموظفي الجامعة بأهمية أمن المعلومات ومخاطر وعواقب تجاهل أهميتها.

3.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثالث: هل هناك تأثير لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (موقع الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي)؟

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لتطبيق أمن المعلومات على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين، حيث جاءت المتوسطات الحسابية لكافة المتغيرات الديموغرافية مرتفعة لجميع مجالات الدراسة وأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن.

تفسر الباحثة هذه النتيجة نحو تطبيق أمن المعلومات في كافة الأفرع وعلى نفس مستوى من التطبيق، ونحو تطبيق سياسات أمن المعلومات على جميع الموظفين باختلاف جنسهم وأعمارهم ومؤهلاتهم العلمية ومواقعهم الوظيفية، ونحو أداء الشركة التنافسي بأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن (الأداء المالي، وبعد العمليات الداخلية، وبعد خدمة الزبائن/العملاء، وبعد خدمة الموظفين)، وإدراكهم بتأثير أمن المعلومات على أداء الشركات وأهميته للاستمرار والتطوير، وإدراكهم باستمرارية استقطاب أحدث التقنيات في مجال أمن المعلومات، لضمان حماية وسلامة المعلومات، وأثره في تسهيل العمل بين الأقسام والأفرع.

2.5 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

1.2.5 مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين.

من أجل مناقشة النتائج المتعلقة بهذه الفرضية، فإنه سيتم مناقشة نتائج الفرضيات المتفرعة عن هذه الفرضية، وكما يلي:

أ) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تشير نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لأمن المعلومات على الأداء المالي وبلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$) لذا فإنه

يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى القائلة لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء المالي لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تفسر الباحثة هذه النتيجة نحو تطبيق أمن المعلومات والاستثمار في أصول أمن المعلومات، ونحو الأداء المالي، والعلاقة، ووعي الشركات بأن الاستثمار بآليات وأدوات أمن المعلومات يقلل من المخاطر والتهديدات المحتملة التي قد تتعرض لها الشركة، ويعمل على تعظيم ثروة المساهمين وتعزز من فعالية التكلفة.

اتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة لي وهوانغ (Lee & Huang, 2006) التي نتج عنها أن أمن المعلومات تعزز من فعالية التكلفة في المنظمة مما يخلق بيئة ذات ميزة تنافسية.

ب) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على العمليات الداخلية لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تشير نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة أمن المعلومات والعمليات الداخلية حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$) فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية.

تفسر الباحثة هذه النتيجة نحو مدى تطبيق أمن المعلومات على كافة العمليات الداخلية للشركات، ونحو وصول المعلومات بشكل صحيح وفي الوقت المطلوب، ونحو عمليات التحسين والتطوير المستمر على أدوات أمن المعلومات بما يتوافق مع خطة التطوير في الشركة، وبما يسهل العمل ويقلل من الأخطاء، كما أن قدرة الشركة على علاج أي انتهاك أمني يدل على وجود طاقم مؤهل للعمل بفعالية في الوقت المطلوب.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة شانغ وهو (Chang & Ho, 2006) أن كفاءة مدراء تكنولوجيا المعلومات وعدم استقرار البيئة لهما تأثيراً إيجابياً على تطبيق معايير إدارة أمن المعلومات.

ت) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الزبائن/العملاء لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تشير نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة أمن المعلومات وخدمة الزبائن/العملاء حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$) فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية.

تفسر الباحثة هذه النتيجة نحو تطبيق أمن المعلومات في الخدمات المقدمة الكترونياً للزبائن، ونحو الاستجابة لشكاوي واقتراحات الزبائن ذات العلاقة بأمن المعلومات، ونحو أن المعلومات أسلوباً للحفاظ على الزبائن وتعزيز الثقة معهم، وتحسين صورة الشركة في أعين الزبائن.

ث) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الأمن المعلوماتي على خدمة الموظفين لشركات التأمين العاملة في فلسطين.

تشير نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة أمن المعلومات وخدمة الموظفين حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وبما أن قيمة الدلالة الاحصائية أقل من ($\alpha \leq .05$) فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية.

تفسر الباحثة هذه النتيجة نحو التزام الإدارة العليا بسياسات أمن المعلومات تؤثر على امتثال الموظفين للسياسات الأمنية، ونحو وجود سياسات أمن المعلومات وتطبيقها على الموظفين

وإعلام الموظف بها حين توظيفه في الشركة، ونحو تدريب الموظفين على أحدث أدوات تقنيات أمن المعلومات، وتوعيتهم بشكل مستمر بأهمية الحفاظ على سرية وسلامة المعلومات، ونحو توجيههم الصحيح في حال التعرض لأي اختراق وكيفية التعامل مع بريد الكتروني مشبوه.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة هو وآخرون (Hu & others, 2012) أن مبادرة الإدارة العليا في المشاركة في أمن المعلومات لها تأثير كبير بشكل مباشر وغير مباشر على طريقة استجابة الموظفين وسلوكم تجاه سياسات أمن المعلومات، كما واتفقت مع دراسة سبيرز وباركي (Spaers & Barki, 2010) أن إشراك الموظفين في إدارة مخاطر أمن المعلومات تزيد من الوعي التنظيمي لأهمية الأمن، ومع دراسة هيراث ورو (Herath & Rao, 2009) التي أظهرت أن فعالية ادراك الموظفين لأهمية وفائدة سلوكياتهم الأمنية على المؤسسة تؤدي دوراً هاماً في نوايا الامتثال لسياسة الأمن.

اختلفت مع هذه النتيجة دراسة (عبد الكريم والربعي، 2013) حيث نتج عنها قلة الوعي بأمن وسرية المعلومات في شركات التأمين وعدم تطبيق طرائق الحماية المتبعة في أغلب شركات العالم جميعها.

وخلاصة القول لنتائج الفرضية الرئيسية الأولى أنه يوجد علاقة بين أمن المعلومات والأداء التنافسي لشركات التأمين العاملة في فلسطين وأن أداء شركات التأمين جيد ومناسب وفقاً لبطاقة قياس الأداء المتوازن، واتفقت نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى مع دراسة (عبد الكريم والربيعي، 2013)، حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية بين أمن وسرية معلومات ومستوى الأداء التنافسي لشركات التأمين، ودراسة (أبو قمر، 2009) التي أظهرت أن أداء بنك فلسطين جيد ومناسب وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن.

2.2.5 مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء التنافسي لشركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى للمتغيرات الديموغرافية (موقع الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي).

من أجل مناقشة النتائج المتعلقة بهذه الفرضية، فإنه سيتم مناقشة نتائج الفرضيات المتفرعة عن هذه الفرضية، وكما يلي:

أ) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لموقع الشركة.

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين تعزى لمتغير موقع الشركة.

تفسر الباحثة هذه النتيجة على أن الشركات تستثمر بأدوات أمن المعلومات في كافة الأفرع، كما وتعمل على رقابة استخدام أدوات امن المعلومات وتقييمها في كافة الأفرع، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اهتمام الشركات بفعالية أداء الأفرع في أبعاده الأربعة (الأداء المالي، والعمليات الداخلية، وخدمة الزبائن/العملاء، وخدمة الموظفين)، ذلك لأن نتاج كافة الأفرع يعبر عن الأداء الكلي للشركة، وأي انتهاك أو اختراق في أحد الأفرع فإن ذلك ينعكس سلباً على باقي الأفرع والشركة ككل.

ب) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى الجنس.

تشير نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الجنس.

تفسر الباحثة هذه النتيجة نحو مجال تطبيق أمن المعلومات إلى أن عدد المستجيبين من الذكور بلغ (68) أكبر من عدد الإناث البالغ (30)، وتدل النتائج على أن الشركات تقوم بتوعية الموظفين وتدريبهم بغض النظر عن جنسهم، وتطبق سياسات وتعليمات وعقوبات أمن المعلومات على جميع الموظفين ذكوراً وإناثاً، ويتم تدريبهم على استخدام أدوات أمن المعلومات والإجراءات المتبعة في حال حدوث انتهاك أو اختراق.

ج) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى العمر.

أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير العمر.

تفسر الباحثة هذه النتيجة أن العمر ليس له تأثير حول إدراك الموظف لأهمية تطبيق أمن المعلومات وتأثيره على الأداء ، كما أن الشركات تقوم بتوعية الموظفين وتدريبهم بغض النظر عن أعمارهم، كما أن تفاوت أعمار الموظفين يعمل على تبادل الأفكار والخبرات ذلك لوجود موظفين من فئات عمرية (٣٦- أكبر من ٥٥)، ويساعد في نشر الاقتراحات الجديدة والمبتكرة، كما ويحسن من أداء الشركات، كما تشير النتائج إلى أن الشركات تطبق سياسات وتعليمات وعقوبات أمن المعلومات على جميع الموظفين بمختلف أعمارهم.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حمزة والحاكم، 2016) حيث أظهرت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى تحقيق مستوى الأداء المتوازن تعزى لمتغير العمر، واختلفت مع نتائج دراسة محسن (Muhsen,2014) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات عينة الدراسة لتأثير إدارة أمن المعلومات الفعالة في بنك فلسطين يعزى إلى متغير العمر.

ت) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى المؤهل العلمي.

أشارت نتائج الراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تفسر الباحثة هذه النتيجة أن المؤهل العلمي ليس له تأثير حول إدراك الموظف لأهمية تطبيق أمن المعلومات وتأثيره على الأداء، كما أن الشركات تقوم بتوعية الموظفين وتدريبهم بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية، كما أن اختلاف مؤهلاتهم العلمية لا يؤدي إلى تفاوت في تطبيقهم لتعليمات وسياسات أمن المعلومات واستخدامهم لأدوات الحماية، والوعي الكامل بأن تسريب المعلومات يؤدي إلى تحميل تكاليف إضافية إلى الشركات ويقلل من ثقة المستثمرين والزبائن.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حمزة والحاكم، 2016) حيث أظهرت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى تحقيق مستوى الأداء المتوازن تعزى لمتغير المؤهل العملي، ومع نتائج دراسة محسن (Muhsen,2014) التي

أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات عينة الدراسة لتأثير إدارة أمن المعلومات الفعالة في بنك فلسطين يعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

ث) مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى إلى الموقع الوظيفي.

أشارت نتائج الراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين يعزى لمتغير الموقع الوظيفي.

وتفسر الباحثة عدم وجود الفروقات بين إجابات المبحوثين نحو مدى تطبيق أدوات وآليات أمن المعلومات على كافة الأقسام والموظفين، وإدراكهم بأهمية أمن المعلومات وعلاقته بالأداء التنافسي للشركة مما يضمن لها الاستمرار والتطور، كما تقاربت إجاباتهم نحو الأداء المالي، وبعد العمليات الداخلية، وبعد خدمة الزبائن/العملاء، وبعد خدمة الموظفين، وهذا يدل على أن الشركات تقوم بتوعية موظفيها حول أمن المعلومات بمختلف مواقعهم الوظيفية.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حمزة والحاكم، 2016) حيث أظهرت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى تحقيق مستوى الأداء المتوازن تعزى لمتغير الموقع الوظيفي. واختلفت مع نتائج دراسة محسن (Muhsen,2014) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات عينة الدراسة لتأثير إدارة أمن المعلومات الفعالة في بنك فلسطين يعزى إلى متغير الموقع الوظيفي.

3.5 ملخص نتائج الدراسة

من خلال نتائج الدراسة توصلت الباحثة إلى مجموعة النتائج الآتية:

1. واقع تطبيق الأمن المعلوماتي في شركات التأمين العاملة في فلسطين جاء بدرجة مرتفعة لجميع فقراته.

2. مستوى أداء الشركة الكلي وفقاً لأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن جاء بدرجة مرتفعة لجميع أبعاده المتمثلة في (بعد الأداء المالي، وبعد العمليات الداخلية، وبعد خدمة الزبائن/ العملاء، وبعد الموظفين).

3. هناك علاقة ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين بأبعاده الأربعة (الأداء المالي، والعمليات الداخلية، وخدمة الزبائن/ العملاء، وخدمة الموظفين).

4. أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين بأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن (الأداء المالي، العمليات الداخلية، خدمة الزبائن/ العملاء، خدمة الموظفين) تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (موقع الشركة، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي).

5. يوجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر تطبيق الأمن المعلوماتي على أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين بأبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن (الأداء المالي، والعمليات الداخلية، وخدمة الزبائن/ العملاء، وخدمة الموظفين) تعزى إلى المتغير الديموغرافي (الجنس).

4.5 استنتاجات الدراسة

توصلت الباحثة بعد تحليل البيانات واستخراج النتائج إلى مجموعة من الاستنتاجات:

1. تطبق شركات التأمين العاملة في فلسطين الأمن المعلوماتي، حيث تستثمر في أدوات وتدابير الحماية، والإجراءات اللازمة للحفاظ على سرية وسلامة المعلومات.

2. تضع الشركات سياسات أمن المعلومات وتعممها على الموظفين الحاليين والجدد، كما وتضع إجراءات للتبليغ عن أي انتهاك داخلي.

3. أمن المعلومات لا يعني التكنولوجيا والعمليات فقط بل ويرتبط بتوعية الموظفين وتدريبهم لأهميته الكبيرة في الرقابة، كما وأنه يرتبط بالقرارات الاستراتيجية في الشركة.

4. يرتبط أمن وسرية المعلومات بأداء موظفي تكنولوجيا المعلومات والقائمين على حمايتها.

5. أمن المعلومات يعظم من ثروة المساهمين، وأي اختراق لأمن معلومات الزبائن يؤدي إلى تحمل تكاليف عالية وفقدان زبائن الشركة.

6. قلة الخبرة والوعي لدى بعض الموظفين تُعد من أهم مخاطر وتهديدات أمن المعلومات الداخلية.

7. مبادرة واهتمام الإدارة العليا في أمن المعلومات وأخذها في الحسبان عند إعداد الخطة الاستراتيجية يعزز من ثقافة أمن المعلومات ويشجع على الامتثال لسياسات أمن المعلومات وتطبيقها.

8. مبادرة الإدارة العليا بتطبيق سياسة أمن المعلومات يؤثر على امتثال الموظفين للسياسات الأمنية.

9. وجود طواقم مؤهلة لمواجهة أي خطر أو تهديد أمني بشكل فعال وفي الوقت المطلوب.

10. يوجد أثر لتطبيق الأمن المعلوماتي على الأداء التنافسي لشركات التأمين العاملة في فلسطين من حيث:

أ) **الأداء المالي:** تستثمر شركات التأمين في أدوات وتقنيات لحماية المعلومات كالسيرفرات الاحتياطية وبرامج فحص الفيروسات وكاميرات المراقبة وأصول الأمن التقليدية كالحراسة ومراقبة مداخل الشركات وذلك للتقليل من المخاطر المحتملة، حيث تطبيق امن المعلومات يقلل من التكلفة بفعالية مما يؤدي إلى خلق بيئة تنافسية.

ب) **العمليات الداخلية:** تقوم شركات التأمين باختبار أدوات تكنولوجيا المعلومات والأمن المعلوماتي للتأكد من فعاليتها قبل اعتمادها، كما وتقوم بمعالجة أي اختراق خارجي بشكل فعال وسريع، وتعتمد الشركات نظاماً يسهل الحصول على المعلومات بالوقت المناسب مع تحديد صلاحيات الوصول لكل معلومة، حيث تطبق نُظُماً رقابية داخلية لتحقيق الأمن المعلوماتي، وتتخذ شركات التأمين في اعتباراتها على عمليات التطوير والتحسين في تدابير حماية المعلومات، كما وتقوم الشركة باتباع أساليب إتلاف ورقية والكترونية لمنع الوصول للمعلومة بعد الإتلاف.

ت) **خدمة الزبائن/العملاء:** تقدم شركات التأمين في فلسطين إلى زبائنها خدمات الكترونية عن طريق مواقعها على شبكة الانترنت لتسهيل تقديم الخدمة وتحقيق الرضا لدى

الزبائن، ولكن لا يسمح للزبون الوصول إلى أية معلومة، كما وتستجيب لشكاوي زبائنها فيما يتعلق بأمن المعلومات.

ث) **خدمة الموظفين:** تقوم شركات التأمين بفحص التاريخ المهني والأخلاقي للمتقدمين للوظائف قبل اعتمادهم، كما ويتواجد في شركات التأمين أقسام تكنولوجيا المعلومات بطاقم مؤهل ومدرب على تطبيق أحدث تقنيات الحماية ومعالجة أي انتهاك أو اختراق، كما وتوظف كادرا لحراسة أمن الشركة ومداخلها، وتعمل على توعية موظفيها حول أهمية أمن المعلومات.

5.5 التوصيات

بناءً على ما سبق من استنتاجات فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. ضرورة الاستمرار في الاستثمار في أدوات وتدابير أمن المعلومات، من خلال متابعة أحدث التقنيات في عالم أمن وحماية المعلومات.

2. تكثيف تدريب الموظفين بكافة الأقسام على دور أمن المعلومات في تحسين الأداء.

3. أن تأخذ الإدارة العليا بمقترحات الموظفين وإشراكهم في وضع سياسات انتهاك أمن المعلومات الداخلية وذلك لتعزيز استجاباتهم لسياسات أمن المعلومات.

4. أن تعمل الشركات على استقطاب خبرات خارجية من ذوي الاختصاص في الأمن المعلوماتي.

5. العمل على تطوير سياسات أمن المعلومات للتوافق مع معايير آيزو 27001 و 27002.

6. تهيئة الظروف اللازمة لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن عبر إعادة تشكيل ثقافة الشركات وتدريب وتأهيل الموظفين على بطاقة قياس الأداء المتوازن، لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في شركات التأمين العاملة في فلسطين كوسيلة في اتخاذ القرارات وتقويم أداء الشركة.

7. استقطاب كفاءات ومهارات خارجية من ذوي الخبرة لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في شركات التأمين.

8. ضرورة وجود خطة حماية (تكنولوجياً وتقليدياً) شاملة لكافة أفرع وأقسام الشركة في الشركات، وأخذ أمن المعلومات في حسبان الإدارة العليا عند وضع الخطط الاستراتيجية أو تطويرها.

9. ضرورة وضع ضوابط لرصد وتوثيق المعلومات المرسلة من الأطراف الخارجية، ومنع استخدام برمجيات غير مرخصة.

10. القيام بدراسات وأبحاث أكاديمية لدراسة واقع تطبيق أمن المعلومات وتحديد العوامل التي تلعب دوراً في اعتماد سياسات أمن المعلومات وتقييم أداء أمن المعلومات في الشركات.

قائمة المراجع

المراجع العربية

الكتب والمؤلفات

1. الجواد، دلال، والفتال حميد. (2008). ***أمن المعلومات.*** عمّان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

2. داوود، حسن طاهر. (2000). ***الحاسب وأمن المعلومات.*** المملكة العربية السعودية: مركز الدراسات و البحوث.

3. الشمري، توفيق. (1991). ***أمن المعلومات.*** الرياض: المديرية العامة لكلية الملك فهد الأمنية والمعاهد.

4. الطائي، محمد، والكيلاني، ينال. (2015). ***إدارة أمن المعلومات*** (الطبعة 1). عمّان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

5. عبد المحسن، توفيق محمد. (2005- 2006). ***اتجاهات حديثة في التقييم والتميز في الإدارة: ستة سيجما وبطاقة القياس المتوازن.*** القاهرة: دار الفكر العربي.

6. العبود، فهد بن ناصر. (2005). ***الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ*** (المجلد 41). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

7. الغالبي، طاهر، وإدريس، وائل. (بلا تاريخ). ***دراسات في الاستراتيجية وبطاقة التقييم المتوازن.*** عمّان: زهران الناشر.

8. القاسم، محمد بن عبد الله. (2005). ***سياسات أمن المعلومات.*** الرياض: كلية الملك فهدالأمنية.

9. القحطاني، محمد، والغثبر، خالد. (2009). ***أمن المعلومات بلغة ميسرة*** (المجلد 1). السعودية : جامعة الملك سعود.

10. القرآن الكريم.

11. المجمع العربي للمحاسبين القانونيين. (2003). ***تقنية المعلومات***. عمّان.

12. مصطفى، سمير. (2002). ***تحليل النظم: منظومة الإدارة بالمعلومات مقدمة في منهجيات التحليل والتنظيم***. القاهرة.

13. المغربي، عبد الفتاح، وغربية، رمضان. (2006). ***التخطيط الاستراتيجي بقياس الأداء المتوازن***. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

الرسائل و الدراسات الجامعية

14. أبو قمر، محمد. (2009). ***تقويم أداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن***، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

15. أبو موسى، أحمد، وخطاب، ومحمد. (2012). ***عوامل نجاح برامج أمن نظم المعلومات المحاسبية ودورها في تفعيل حوكمة الشركات: دراسة ميدانية على الشركات السعودية***. جامعة طنطا، طنطا، مصر.

16. البحيصي، عصام. (2010). ***بطاقة الأداء المتوازن – أسلوب حديث في تقييم المنشآت***. غزة: الجامعة الاسلامية.

17. بغدادي،أحمد والنحاس، بشر، وإدلبي، عبدالرحمن. (2008). ***أمن الاتصالات – التقنيات المتاحة***.جامعة دمشق.

المجلات والدوريات

18. البحيصي، عصام، والشريف، حرية. (2008). **مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية–دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة.** *مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)* ، 2، الصفحات 895–923.

19. جودة، محفوظ. (2008). **تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الإلتزام المؤسسي للعاملين في شركات الألمنيوم الأردنية (دراسة تطبيقية).** *المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 2*، الصفحات 273- 292.

20. حمزة، ميرغني عبدالله، والحاكم، علي عبدالله. (2016). **قياس مقدرات الشركات في تحقيق الأداء المتوازن - بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وشركة دانفوديو وشركة سكر كنانة ولاية الخرطوم.** *مجلة العلوم الاقتصادية، 1*، الصفحات 153-171.

21. حمودة، بهاء الدين. (2014). **سياسة أمن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة النيلين.** *المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، 5*، الصفحات 55-62.

22. درغام، ماهر، وأبو فضة، مروان. (2009). **أثر تطبيق أنموذج الأداء المتوازن(BSC) في تعزيز الأداء المالي الإستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (دراسة ميدانية).** *مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة العلوم الإنسانية، 2*(17)، الصفحات 741-788.

23. الشيتي، إيناس. (2014). **تقييم سياسات وخصوصية أمن المعلومات في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية-دراسة تطبيقية على جامعة القصيم.** *المجلة المصرية للمعلومات(كمبوينت)*، الصفحات 11-24.

24. عبد الحليم، نادية. (2005). **دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة.** *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 2*، الصفحات 1-34.

25. عبد الكريم، نهاد، والربيعي، خلود. (2013). **أمن وسرية المعلومات وأثرها على الأداء التنافسي دراسة تطبيقية في شركتي التأمين العراقية العامة والحمراء للتأمين الأهلية.** *مجلة دراسات محاسبية ومالية، 23*، الصفحات 289-317.

26. عبد اللطيف، عبد اللطيف، وتركمان، حنان. (2006). بطاقة التصويب المتوازنة كأداة لقياس **الأداء.** *مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، 1*، الصفحات 141- 156.

27. عبد الملك، أحمد. (2006). **مدخل القياس المتوازن كأداة لتطوير نظم تقييم الأداء في المشروعات الصناعية (دراسة نظرية وتطبيقية).** *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، الصفحات 81-147.

28. العربي، أحمد. (2012). **معيار المنظمة الدولية للتوحيد القياسي آيزو27002 (ISO/IEC 27002) لسياسات أمن المعلومات– دراسة وصفية تحليلية لمواقع الجامعات العربية.** *مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الانسانية، 7*، الصفحات 661-738.

<u>المواقع الالكترونية</u>

29. أبو زنط، أحمد. (12 2، 2011). ***بحث في شركات التأمين.*** تاريخ الاسترداد 5 8، 2017، من منتديات شبكة قانوني الأردن: www.lawjo.net

30. أبو كامش، ابراهيم. (10 1، 2018). ***قطاع التأمين يتعافى لكن التحديات كبيرة.*** تاريخ الاسترداد 3 2، 2018، من موقع جريدة الحياة: www.alhaya.ps

31. أبو ملحة عبد السلام. (بلا تاريخ). ***بطاقة الأداء المتوازن بين النظرية والتطبيق –تجربة شركة الاتصالات السعودية.*** تاريخ الاسترداد 2017. شركة الاتصالات السعودية: www. dr–ama.com

32. الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين. (بلا تاريخ). ***أسماء شركات التأمين في فلسطين.*** تاريخ الاسترداد7 4، 2017، من موقع الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين: www.pif.org.ps

33. الاقتصادي. (30 10، 2017). ***أرباح شركات التأمين في فلسطين.*** تاريخ الاسترداد 1، 2018، من موقع الاقتصادي: www.aliqtisadi.ps

34. انتولوجي لحلول تقنية المعلومات .(2012). ***اختبار أمن وجودة مواقع الانترنت*** تاريخ الاسترداد 24 7، 2017، انتولوجي لحلول تقنية المعلومات www.intollogy.com

35. بيزان. (2010). ***المعايير العالمية لأمن المعلومات.*** تاريخ الاسترداد 25 9، 2017، من منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات: www.alyaseer.net

36. البيض، سالم. (11 1، 2014). ***أثر الموظف على أمن المعلومات في الشركة.*** تاريخ الاسترداد 4 7، 2017، من عالم التقنية: www.tech-wd.com

37. الحربي، حسن. (25 6، 2014). ***مؤشرات حيوية لقياس كفاءة أنشطة وممارسات أمن المعلومات.*** تاريخ الاسترداد 4 4، 2017، من مدونة حسن الحربي: hasanalharbi.blogspot.com

38. شركة التأمين الوطنية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع شركة التأمين الوطنية: www.nic-pal.com

39. شركة التكافل الفلسطينية للتأمين. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع شركة التكافل الفلسطينية للتأمين: www.altakaful-ins.ps

40. الشركة العالمية المتحدة للتأمين. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع الشركة العالمية المتحدة للتأمين : www.gui.ps

41. شركة المجموعة الأهلية للتأمين. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع شركة المجموعة الأهلية للتأمين: www.ahlia.ps

42. شركة المشرق للتأمين. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع شركة المشرق للتأمين: www.mashreqins.com

43. شركة ترست للتأمين. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع شركة ترست للتأمين: www.trustpalestine.com

44. شركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع شركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري : www.pmhc.com

45. شركة فلسطين للتأمين. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2017، من موقع شركة فلسطين للتأمين : www.pic-pal.ps

46. شركة لوتس للاستثمارات المالية. (4 3، 2018). ***جدول أرباح شركات التأمين في فلسطين تقفز 74% خلال*** 2017. تاريخ الاسترداد 4 3، 2018، من موقع شركة لوتس للاستثمارات المالية: www.lotus-invest.ps

47. طقاطقة، آية. (3، 2016). ***مفهوم الأمن.*** تاريخ الاسترداد 6، 2017، من موقع موضوع: mawdoo3.com

48. عرب، هاني. (4، 2007). ***محاضرات في نظم المعلومات الإدارية.*** تاريخ الاسترداد 2017، من موقع منتديات سكاو: www.skaau.com

49. كومار، ميغا. (18 5، 2014). ***الأمن المعلوماتي - الحاجة إلى نهج جديد.*** تاريخ الاسترداد 4 7، 2017، من موقع البوابة العربية للأخبار التقنية: aitnews.com

50. اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء. (2001). ***التأمين.*** تاريخ الاسترداد 3 7، 2017، من الرئاسة العامة للبحوث العلمية والافتاء: www.alifta.net

51. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني-ماس. (2016). ***واقع قطاع التأمين في فلسطين-الإنجازات-الإخفاقات-التحديات.*** تاريخ الاسترداد 7، 2017، من معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني -ماس: www.mas.ps

52. منتديات ستار تايمز. (2009). ***مفهوم شركات التأمين.*** تاريخ الاسترداد 2017، من موقع منتديات ستار تايمز: www.startimes.com

53. هيئة سوق رأس المال الفلسطينية. (2017). ***نبذة عن قطاع التأمين.*** تاريخ الاسترداد 6 8، 2017، من هيئة سوق رأس المال الفلسطينية: www.pcma.ps

54. ويكيبيديا. (2015). ***أمن_المعلومات.*** تاريخ الاسترداد 2017، من موقع ويكيبيديا ، الموسوعة الحرة: ar.wikipedia.org/wiki

55. ويكيبيديا. (بلا تاريخ). ***الانترنت.*** تاريخ الاسترداد 2017، من موقع ويكيبيديا ، الموسوعة الحرة: ar.wikipedia.org/wiki

المراجع الأجنبية

1. Brotby, W. & others, (2006). ***Information Security Governance: Guidance For Boards Of Directors And Executive Management*** (Vol. 2). United States of America: IT Governance Institute.

2. Browen, P., Hash, J., & Wilson, M. (2006) ***Information Security National Institute Of Standards And Technology.***

3. Cavusoglu, H., & Others, (2014). **Institutional Pressures In Security Management: Direct And Indirect Influences On Organizational Investment In Information Security**. *Information and Management*, pp. 1-16.

4. Cazemier, J., Overbeek, P., & Louk, P. (2008) ***Information Security Management with ITIL*** (VOL. 3) .Van Haren.

5. Chang, S., & Ho, C. (2006). **Organizational Factors To The Effectiveness Of Implementing Information Security Management.** *Industrial Management & Data Systems*, pp. 345-361.

6. Parker, D. B. (1993). ***A Comprehensive List of Threats to Information- Iinformation Security System.***

7. Parker, D. B. (1997). ***Information Security in a Nutshell-Information Security System*** (Vol. 6).

8. Herath, T., & Rao, H. (2009). **Encouraging Information Security Behaviors In Organizations: Role Of Penalties ,Pressures And Perceived Effectiveness**. *Desion Support Systems*, pp. 154-165.

9. hill, I. (1995). ***Information Security: An Overview & Resource Guide For Information Managers.***

10. Hu, Q., & others, (2012). **Managing Employee Compliance With Information Security Policies: The Critical Role Of Top Management And Organizational Culture**. *Journal of The decision Science Institute*, pp. 1-45.

11. Kaplan, R., & Norton, D. (1992). ***The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance.*** Harvard business review.

12. Kaplan, R., & Norton, D. (1996). ***The Balanced Scorecard Translating Strategy In Action.*** Harvard business review.

13. Lee, C., & Huang , S. (2006). **Balancing Performance Measures For Information Security Management -A Balance Scor Card Framework**. *Industrial Management & Data, 2*, pp. 242-255.

14. Modi, S., & Others, (2014). **Shareholder Value Implications Of Service Failures In Triads: The Case Of Customer Information Security Breaches**. *Journal of Operatin Management*, pp. 1-19.

15. Montesdioca, G., & Macada, A. (2014). **Measuring User Satisfaction With Information Security Practices**. *Computers and Secutity*, pp. 267-280.

16. Muhsen, A. (2014). ***Information Security Management In Palestinian Banking.*** AL Najah University, Nablus.

17. Spears, J. L., & Barki, H. (2010). **User Participation In Information Systems Security Risk Management**. *MIS Quarterly, 3*, pp. 503-522.

18. Whitman, M., & Mattord, H. (2011). ***Principle Of Information Security*** (Vol. 4).

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة المحكمين

ملحق رقم (2): أسئلة المقابلة

ملحق رقم (3): قائمة بأسماء من تمت مقابلتهم هاتفياً

ملحق رقم (4): الاستبانة

ملحق رقم (1)

قائمة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	الأستاذ الدكتور سمير أبو زنيد	جامعة الخليل
2	الدكتور بدر الجودة	جامعة الخليل
3	الدكتور محمد أبو طه	جامعة بوليتكنك فلسطين

ملحق رقم (2)

أسئلة المقابلة

1. ما هي الاجراءات الأمنية المتخذة لحماية المعلومات، والحفاظ على سرية العمل؟

2. ما هي عدد البرامج التوعوية المقدمة للموظفين حول أمن المعلومات؟

3.هل تعرضت الشركة لحادث سرقة ؟

4. هل قام أحد الموظفين بتسريب معلومات (متعمدا أو غير متعمد)؟

5. من المخول بالوصول إلى المعلومات، وهل يتم الوصول إلى المعلومات بشكل سهل؟

6. ما هي الطرق المتبعة في إيصال المعلومات بين الموظفين و بين الأفرع؟

7. هناك حسابات خاصة لكل موظف للعمل، وكيف يتم تأمينها؟

8. هل تعرض موقع الشركة أو أنظمة المعلومات لأي انتهاك أو اختراق، وما هي عدد الاختراقات؟

9. في حال تم الاختراق، كيف تم التعامل معها ومعالجتها؟

10. ما هي سياسات أمن المعلومات الداخلية والعقوبات المترتبة على انتهاكها؟

11. كيف يتم التحكم بالدخول إلى الشركة؟

12. ما هي التهديدات المتخذة بعين الاعتبار؟

13. ما هي نسبة انتشار الفيروسات؟

14. ما هي عدد انتهاكات الموظفين لسياسة أمن المعلومات الداخلية؟

15. ما هي أهم مخاطر أمن المعلومات من وجهة نظر الإدارة؟

16. ما هي الاجراءات المتبعة في اتلاف المستندات والوثائق الورقية والالكترونية؟

ملحق رقم (3)

قائمة بأسماء من تمت مقابلتهم هاتفياً

الرقم	اسم الموظف/ مدير	الشركة	القسم
1	مصعب رداد	شركة ترست للتأمين	تكنولوجيا المعلومات
2	سامر أبو فرحة	الشركة الأهلية للتأمين	تكنولوجيا المعلومات
3	بشار علقم	شركة التكافل للتأمين	تكنولوجيا المعلومات
4	سامر الزق	شركة فلسطين للتأمين	تكنولوجيا المعلومات

ملحق رقم (4)

الاستبانة

استبانة

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة لاستكمال درجة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان (أثر الأمن المعلوماتي على الأداء التنافسي لشركات التأمين العاملة في فلسطين) من جامعة الخليل، وهذه الاستبانة أداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، ونظراً لأهمية رأيك بالمجال، تأمل الباحثة منكم بالتكرم بالإجابة على الأسئلة بعد قراءتها بدقة وتروّ، حيث أن صحة ودقة نتائج الدراسة تعتمد بشكل كبير على صحة إجاباتكم، لذا نهيب بكم بالاهتمام والإجابة بدقة، كما ونعلمكم أن جميع الإجابات الواردة هي لأغراض البحث العلمي فقط ويتم التعامل معها بسرية تامة.

ملاحظة : يقصد بأمن المعلومات بأنه "الحفاظ على سرية وسلامة المعلومات من أي اختراق داخلي أو خارجي".

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة: هناء يوسف الجعبري

موبايل:0599849521

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

١. بيانات خاصة بالشركة:

- **اسم الشركة:** .....
- **موقع الشركة:** .....

٢. بيانات خاصة بالمستجيب:

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر: ☐ أقل من 25 سنة ☐ 25- 35 ☐ 36- 45
☐ 46- 55 ☐ أكبر من 55

المؤهل العلمي: ☐ الثانوية العامة فما دون ☐ دبلوم
☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

الموقع الوظيفي: ☐ موظف إداري ☐ موظف تحقيق ☐ موظف تسويق
☐ مدير ☐ موظف قسم تكنولوجيا المعلومات

القسم الثاني: الرجاء وضع إشارة (x) أمام كل عبارة في عمود الإجابة الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك.

رقم الفقرة	مدى تطبيق الأمن المعلوماتي	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
1	أمن المعلومات مهم وضروري للشركة.					
2	تؤمن الادارة العليا بأهمية أمن المعلومات.					
3	تقوم الإدارة العليا بالرقابة على مخاطر أمن المعلومات.					
4	يوجد تناسق بين أهداف الشركة وأهداف أمن المعلومات.					
5	يوجد توصيف واضح للهيكل الإداري بالشركة.					
6	يحتل أمن المعلومات مكانا مناسباً في الهيكل الإداري للشركة.					
7	تأخذ الإدارة العليا التخطيط لأمن المعلومات في عين الاعتبار عند وضع الخطة السنوية.					
8	تضمن التشريعات الداخلية أمن وحماية المعلومات.					

9	تتوافق إجراءات أمن المعلومات وأنشطة الشركة.					
10	توافق بين أمن تكنولوجيا المعلومات مع أساليب الأمن التقليدي.					
11	تعمل الشركة على تأمين مداخلها وأقسامها بشكل محكم.					
12	يؤثر استخدام شبكة الانترنت داخل الشركة وفروعها على أمن وسرية المعلومات.					
13	يتم التعميم على الموظفين في حال حدوث أي انتهاك أو اختراق لمعلومات الشركة.					
14	تعمل الشركة على التأكد من صحة ونزاهة المعلومات المدخلة بشكل مستمر.					
15	يتم صيانة المعدات والأجهزة والكوابل بشكل دوري.					
16	تتلف الملفات بشكل آمن لمنع استرجاع أي معلومة منها.					

القسم الثالث: أداء الشركة (وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن)

رقم الفقرة	المتغير التابع: أداء الشركة (وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن)	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
<u>المحور الأول : البعد المالي</u>						
17	يوجد ميزانية كافية تمكن من تطبيق استراتيجية أمن المعلومات.					
18	يتم الاستثمار بأدوات وتدابير المعلومات بهدف تخفيض التكاليف.					
19	تقلل آليات وتدابير أمن المعلومات من نسبة مخاطر الشركة.					
20	يعظم الاستثمار بأدوات أمن المعلومات من ثروة المساهمين.					
21	يعتبر الاستثمار بأدوات أمن المعلومات ميزة تنافسية للشركة.					
22	يعطي الاستثمار بأمن المعلومات سمعة جيدة للشركة.					
23	يحسّن الوفاء بالالتزامات المالية من سمعة الشركة.					
24	تحتل أصول أمن المعلومات نسبة جيدة من أصول الشركة.					
<u>المحور الثاني : بعد العمليات الداخلية</u>						
25	تختبر الشركة أدوات الحماية قبل اعتمادها.					
26	توافر الحماية الكافية ضد الفيروسات على الأنظمة المستخدمة في الشركة.					
27	تزيد الخدمات الالكترونية من انتاجية وفعالية أداء الشركة.					
28	تمتلك الشركة القدرة على معالجة أي اختراق أمني بشكل سريع وفعال.					
29	يعمل نظام الاتصال للشركة على تسهيل ايصال المعلومات داخل الشركة وأفرعها.					

30	يتم توفير البيانات وإيصالها بالوقت المحدد والمطلوب.					
31	لتحقيق فاعلية تقديم الخدمات لا يتم الوصول للمعلومات إلا لمن له صلاحية.					
32	أدوات حماية المعلومات تزيد من فعالية وقت العمل.					
33	تحتفظ الشركة بنسخ احتياطية من المعلومات يمكن الرجوع إليها عند الضرورة.					
34	يسهل الوصول الخارجي لنظام الاتصال داخل الشركة وأفرعها.					
35	تطبق الشركة نظم رقابة داخلية متوافقة وأهداف أمن المعلومات.					
36	تشمل عمليات التحسين والتطوير الداخلية تطويراً على تدابير حماية المعلومات.					
المحور الثالث: بعد الزبائن/ العملاء						
37	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحديد صلاحيات الاتصال بالزبائن.					
38	تقدم الشركة خدمات الكترونية بطريقة آمنة وسرية لمعلومات زبائنها.					
39	يعتبر العمل على سرية المعلومات أسلوبا للحفاظ على الزبائن					
40	يمكّن تطبيق أمن المعلومات من تحقيق رضا الزبائن والعملاء.					
41	تعتبر عدد شكاوي الزبائن الناجمة عن تسريب معلومات ضمن المتوقع.					
42	تستجيب الشركة لشكاوي العملاء ذات العلاقة بأمن المعلومات.					
43	لا يمكن الوصول إلى المعلومات إلا وفق صلاحيات محددة.					
المحور الرابع: بعد خدمة الموظفين						
44	تهتم الشركة بفحص التاريخ الوظيفي والأخلاقي والمهني للموظف الجديد.					
45	يتم تزويد الموظف (عند توظيفه) بسياسات أمن المعلومات في الشركة.					
46	تتابع الإدارة العليا تطبيق موظفي أمن/ تكنولوجيا المعلومات لإجراءات الحماية المطلوبة.					
47	يدرك الموظف بالعقوبات المترتبة عليه حال انتهاكه لسياسات أمن المعلومات.					
48	يوجد لدى الموظفين الوعي الكامل بأمن المعلومات.					
49	يتوافر في الشركة موظفين مدربين ومؤهلين في مجال أمن المعلومات.					
50	يتم توجيه الموظفين للتصرف الصحيح في حال وصول إيميلات مشبوهة أو حدوث أي اختراق الكتروني.					
51	يتم تحديث معلومات الموظفين بأي إجراء متخذ لحماية معلومات الشركة.					
52	يخضع الموظفين الجدد والحاليين لتدريبات توعوية حول أمن المعلومات.					
53	يوجد لدى الشركة نظاما لإجراءات التبليغ عن أي انتهاك داخلي.					

54	بيئة العمل في الشركة آمنة ومراقبة من أجهزة وحراسة.					
55	يواجه الموظفون تغيرات أمنية في بيئة العمل وتدابير الحماية.					
56	يقوم الموظف بإجراءات إتلاف الأوراق غير الهامة وفق الإجراءات المتبعة بالشركة.					
57	وعي الموظف بأهمية المعلومات تقلل من تسريب معلومات عن غير قصد.					
58	تعمل الشركة على الرقابة المستمرة على أداء الموظفين للحد من أي انتهاك أو تسريب.					