أكاديميـة الإدارة والسياسة
للدراسات العليا
غـــزة - فلسطـــين

جـامعـة الأقصى

دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

The Role of Management Information Systems to Achieve Information Security in the Palestinian Police.

إعداد الباحث:

محمـد عبد الرحمن أبو حمـــام

إشراف الدكتور:

وســـيم اسمـاعيل الهـابيـــل

قُدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في برنامج القيادة والإدارة

2014م – 1435هـ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name:	اسم الطالب: محمد عبد الرحمن محمود أبو حمام
Signature:	التوقيع:
Date:	التاريخ: 2014-5-20

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

أكاديميـة الإدارة والسياسة
للدراسات العليا
غـــزة - فلسطـــين

جـامعـة الأقصى

دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

The Role of Management Information Systems to Achieve Information Security in the Palestinian Police.

إعداد الباحث:

محمـد عبد الرحمن أبو حمـــام

إشراف الدكتور:

وســـيم اسمـاعيل الهـابيـــل

قُدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في برنامج القيادة والإدارة

2014م – 1435هـ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy for Postgraduate Studies
مسـار النخبة

www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **محمد عبد الرحمن محمود أبو حمام**، لنيل درجة الماجستير في تخصص **القيادة والإدارة** وموضوعها:

" دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية "

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأحد 19 رجب 1435 هـ، الموافق 2014/05/18 م الساعة العاشرة صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. وسيم إسماعيل الهابيل	مشرفاً ورئيساً	.....
د. أحمد حسين المشهراوي	مناقشاً داخلياً	.....
د. عماد عبد الله عدوان	مناقشاً خارجياً	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص **القيادة والإدارة**.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

عميد الأكاديمية

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
مسار النخبة

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر(الثلاثيني)
دوار الصناعة - بناية رقم 2070/84 ✉ 1421
+970 8 2821838
+970 8 2844470
+970 8 2861245

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهـــــداء

بدأتُ بأكثر من بُد . . . وقاسيت أكثر من هـم ..

وعانيت الكثير من الصعوبات . . وها أنا اليوم والحمد الله أطوي كل ذلك وأضع خلاصة مشواري بين دفتي هذا العمل

والذي أتشرف بإهـــدائه ..

- إلى مصدر الضياء و منبع الحنان إلى والديّ أطال الله في عُمرهِما ومتعهُما بالصحة والعافية ..
- إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء، إلى من حاكت عزتنا بخيوط منسوجة من تربتها إلى فلسطين الاباء ..
- إلى من حبهم يجري في عروقنا ويلهج بذكراهم فؤادنا إلى شهدائنا الأبرار ..
- إلى من بذلوا سني عمرهم في سبيل أن ننعم بالراحة والهناء وأن نرتقي سلم الحياة بحكمه وصبر إلى الأسرى البواسل ..
- إلى مصدر الوفاء من كانت سنداً لي زوجتي الغالية وأبنائي الأعزاء لقاء تحملهم انشغالي عنهم بالدراسة ..
- إلى من سِرت وإياهم سوياً ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح والإبداع.. إلى من تكاتفنا يداً بيد ونحن نقطف زهرة جهودنا ..

منتسبي جهاز الشرطة الفلسطينية

قيادةً وضباطاً وصفَّ ضباط وجنوداً

إلى هؤلاء جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع ..

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكر وتقدير

بعد شُكر المنعم الواحد المتفضل علينا بالعلم وحبه، والقائل في محكم التنزيل ﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾ (سورة ابراهيم : 7) ثم الصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين محمد صلى الله عليه وسلم ، فإنه يطيب لي أن أتقدم بالشكر والتقدير للدكتور / وسيم الهابيل المشرف العلمي على رسالتي هذه والذي منحني من وقته وتوجيهاته السديدة ونصحه الرشيد ما ساهم في اخراج هذه الرسالة بصورتها الحالية فله منى كل الدعاء . وأتوجه بخالص الشكر والتقدير للدكتور / أحمد المشهراوي والذي قدم لي الدعم في سبيل المضي في موضوع البحث. كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من الدكتور/ أكرم حماد والدكتور/ نبيل اللوح والذين تفضلا بملاحظاتهما السديدة وكان لها بالغ الأثر في إثراء هذه الدراسة ..□

والشكر موصول واجباً واحتراماً للأساتذة الأفاضل كلٌ باسمه ولقبه والذين كان لهم الفضل من خلال ما منحوني إياه من علم وتوجيه ونصح خلال فترة الدراسة وعلى رأسهم الدكتور / فؤاد عياد . كما أتوجه بالشكر لكافة الزملاء وعلى رأسهم الأخ العقيد/ منصور حماد والرائد/ أحمد الكرمي على ما قدموه من دعم ومساندة خلال فترة الدراسة.□

وختاماً مع كل حرف كان الباحث يكتبه يجد فيه النقص وينتظر النقد الذي سيزينه ويزيده قوة علمية ويجعل له القيمة البحثية التي تجعل منه دراسة سابقة بحق . حيث كان الباحث ينظر بين حروف الكلمات ليسد الثغرات وأنّا له ذلك ومهما حاول فليس بمن كتب كمن يقرأ لينقد أصلاً بغض النظر عن كل ما تحمله بين سطورها وهذا مسلك الناقد الأمين . فإلى لجنة المناقشة العلمية الموقرة من الباحث خالص الشكر والتقدير على قبولهم مناقشة رسالة الباحث وسدد الله خطاكم . . .□

الباحث

□

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملخص الدراسة

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

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة.
- جميع العناصر تسهم بفاعلية بنسب متقاربة وفروق ضئيلة في دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي وكان أكثرها تأثيراً سرعة اتخاذ القرار ويليه ملائمة النظام للإدارات المختلفة، ومن ثم باقي العناصر بنسب متقاربة.
- خلصت الدراسة إلى موافقة ما نسبته 69.93% من أفراد عينة الدراسة على أن تحقيق الأمن المعلوماتي يفسره نظم المعلومات الإدارية المطبقة والباقي يعود لعوامل أخري.
- وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتطوير نظم المعلومات الإدارية، والتي أصبحت تشكل عصب العمل الإداري في كافة المؤسسات وخاصة في المؤسسة الشرطية.
- رصد وتوفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير قدرات وإمكانيات مراكز المعلومات سواء كانت [مكونات مادية ، مكونات برامجية].
- إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة في أمن المعلومات تضم خبراء متخصصين في مجال أمن المعلومات تكون الجهة المسئولة عن تطبيق ومتابعة الأمن المعلوماتي.
- إقامة مراكز وأقسام المعلومات في مواقع جيدة ومحمية ومؤمنة، وأن تعمل مراكز المعلومات الموجودة على توفير المعلومات المطلوبة على مدار الساعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Abstract

The Role of Management Information Systems to Achieve Information Security in the Palestinian Police i .

This study aimed to identify the role of management information systems applied in the departments and the units of the Palestinian Police in achieving information security with its basic elements (confidentiality of information , safety information , access to information when needed). A scale has been developed which based on previous literature and consists of five elements (the speed of access to information , speed of decision making , satisfaction of employees in the Palestinian police , appropriate system for various departments , privacy). To measure the role of management information systems to achieve information security in the Palestinian police , the researcher used the descriptive analytical method and the study has been applied in the departments and units of the Palestinian police that applies the management information systems and its number is 14 administration and the total population of the study are 1851 officers , a random cluster sample consists of 346 officers have been taken from the total population study. A questionnaire has been designed for this purpose and one of the most important findings of the study was :

- There was a statistically significant relationship between the management information systems and achieving information security in the Palestinian Police in Gaza Strip.
- All Elements contribute affectivity convergent rates and small differences in the role of management information systems in achieving information security and the most influential decision making speed and followed by an appropriate system for the various department and then the rest of the elements at rates close.
- The study concluded that 69.93% of sample agree that achieving information security is due to the applied information management and the rest is due to other factors.
- The study recommended to increase the interest in the development of management information systems, which have become the backbone of the administrative work in all institutions and especially in the organization of police.
- Monitor and provide the necessary financial budgets to develop the capabilities and possibilities of information centers, wither it is (material components , software components).
- Establish a specialized unit or manage in information security including specialists in information security field which is responsible for applicating and following up information security . Establishing information centers and departments in good protected and locked locations.
- The information center should work to provide the required information continuously and on time around the clock.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمـــــة المحتـــــويـــات

الموضـــــوعـــــات	رقم الصفحة
نتيجة الحكم	أ
الإهـــــــداء	ب
شكـر وتقديـر	ت
ملخص الدراسـة	ث
Abstract	ج
قائمة المحتويـات	ح
قائمة الجـــداول	ذ
قائمة الأشكـــال	ر
قائمة الملاحـــق	س
الفصل الأول : الإطـــــار العـــام للدراســـة	
الإطار العام للدراسة	1
1.1 مقـــدمة	2
1.2 مشكلة الدراسة	3
1.3 أسئلة الدراسة	4
1.4 أهمية الدراسة	5
1.5 أهداف الدراسة	6
1.6 متغيرات الدراسة	6
1.7 فرضيات الدراسة	8
1.8 حـدود الدراسـة	8
1.9 مصطلحات الدراسة	9
الفصل الثاني : الإطـــــار النظـــــري **نظم المعلومات الإدارية – أمن المعلومات– مجالات التطبيق**	11
مقدمة	12
المبحـــــث الأول	
2.1 نظم المعلومات الإدارية	13
2.1.1 مقدمة	13

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.1.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية	13
2.1.3 أهداف نظم المعلومات الإدارية	21
2.1.4 خصائص وسمات نظم المعلومات الإدارية	21
2.1.5 مكونات نظم المعلومات الإدارية	25
2.1.6 أنواع وعناصر نظم المعلومات الإدارية	26
المبحث الثاني	
2.2 الأمن المعلوماتي	33
2.2.1 تمهيد	33
2.2.2 مفهوم الأمن المعلوماتي	34
2.2.3 أهمية أمن المعلومات	38
2.2.4 مميزات وخصائص المعلومات	39
2.2.5 تصنيف المعلومات	41
2.2.6 عناصر ومكونات أمن المعلومات	42
2.2.7 مهددات وجرائم أمن المعلومات	49
2.2.8 أنواع جرائم المعلومات	57
2.2.9 السياسات الأمنية ومتطلبات الحماية	61
المبحث الثالث	
2.3 مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية	68
الفصل الثالث : الدراسات السابقة	72
3.1 الدراسات السابقة.	72
3.1.1 مقدمة.	73
3.1.2 دراسات فلسطينية.	73
3.1.3 دراسات عربية.	77
3.1.4 دراسات أجنبية.	83
3.2 التعليق على الدراسات السابقة.	87
الفصل الرابع : منهجية الدراسة	90
4.1 مقدمة	91
4.2 منهج الدراسة.	91
4.3 مجتمع الدراسة	92

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4.4 عينة الدراسة	**93**
4.5 أداة الدراسة	**93**
4.6 صدق الاستبانة	**95**
4.7 ثبات الاستبانة	**102**
4.8 الأساليب الاحصائية المستخدمة	**105**
الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	**106**
5.1 مقدمة	**107**
5.2 الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية	**107**
5.3 تحليل فقرات الاستبانة	**112**
5.4 اختبار فرضيات الدراسة	**131**
الفصل السادس : النتائج والتوصيات	**150**
6.1 النتـائج	**151**
6.2 التوصيـــات	**154**
6.3 الدراسات المقترحة	**154**
6.4 قائمة المراجع	**155**
6.5 الملاحق	**163**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمـــــة الجـــــداول

الجـــــــــدول	رقم الصفحة
جدول رقم (1) توزيع الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والتي تطبق نظم المعلومات الإدارية.	71
جدول رقم (2) يوضح الفجوة البحثيـــة للدراسة.	89
جدول رقم (3) يوضح أعداد الضباط في الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والتي تطبق نظم المعلومات الإدارية.	92
جدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سرعة الحصول المعلومات" والدرجة الكلية للمجال.	96
جدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سرعة اتخاذ القرارات" والدرجة الكلية للمجال.	97
جدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "رضا العاملين" والدرجة الكلية للمجال.	98
جدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ملائمة النظام للإدارات المختلفة" والدرجة الكلية للمجال.	99
جدول رقم (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "حماية المعلومات" والدرجة الكلية للمجال.	100
جدول رقم (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأمن المعلوماتي" والدرجة الكلية للمجال.	101
جدول رقم (10) معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الدراسة والدرجة الكلية للإستبانة.	102
جدول رقم (11) معامل الثبات (ألفا كرونباخ).	103
جدول رقم (12) اختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف- سمرنوف) .	104
جدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	107
جدول رقم (14) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	108
جدول رقم (15) توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة العسكرية	108

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (16) توزيع عينة الدراسة حسب الإدارة	**109**
جدول رقم (17) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	**110**
جدول رقم (18) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية	**111**
جدول رقم (19) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig) لكل فقرة من فقرات مجال " سرعة الحصول على المعلومات".	**113**
جدول رقم (20) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig) لكل فقرة من فقرات مجال " سرعة اتخاذ القرارات".	**115**
جدول رقم (21) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig) لكل فقرة من فقرات مجال " رضا العاملين في جهاز الشرطة".	**118**
جدول رقم (22) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig) لكل فقرة من فقرات مجال " ملائمة النظام للإدارات المختلفة ".	**121**
جدول رقم (23) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig) لكل فقرة من فقرات مجال " حماية المعلومات ".	**124**
جدول رقم (24) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig) لجميع فقرات " كفاءة نظم المعلومات الإدارية "	**127**
جدول رقم (25) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig) لكل فقرة من فقرات مجال " الأمن المعلوماتي ".	**128**
جدول رقم (26) معامل الارتباط بين كفاءة نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية–قطاع غزة.	**131**
جدول رقم (27) معامل الارتباط بين سرعة الحصول على المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية–قطاع غزة.	**133**
جدول رقم (28) معامل الارتباط بين سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية–قطاع غزة.	**134**
جدول رقم (29) معامل الارتباط بين رضا العاملين في جهاز الشرطة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية–قطاع غزة.	**135**
جدول رقم (30) معامل الارتباط بين ملائمة النظام للإدارات المختلفة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية–قطاع غزة.	**136**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (31) معامل الارتباط بين حماية المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية–قطاع غزة.	**137**
جدول رقم (32) نتائج اختبار "التباين الاحادي One Way ANOVA " – الفئة العمرية.	**138**
جدول رقم (33) نتائج اختبار "التباين الاحادي One Way ANOVA " – المؤهل العلمي.	**140**
جدول رقم (34) نتائج اختبار "التباين الاحادي One Way ANOVA " – الرتبة العسكرية.	**141**
جدول رقم (35) نتائج اختبار "التباين الاحادي One Way ANOVA " – الإدارة.	**143**
جدول رقم (36) نتائج اختبار "التباين الاحادي One Way ANOVA " – سنوات الخبرة.	**144**
جدول رقم (37) نتائج اختبار "التباين الاحادي One Way ANOVA " – الوظيفة الحالية.	**146**
جدول رقم (38) ملخص نتائج اختبار الفرضيات	**148**
جدول رقم (39) ملخص نتائج تحقيق أهداف الدراسة	**149**

قائمة الأشكال

الأشكـــــــــال	رقم الصفحة
شكل رقم (1) يوضح متغيرات الدراسة وعناصرها	**7**
شكل رقم (2) يوضح عناصر نظم المعلومات الإدارية	**15**
شكل رقم (3) نموذج عام لنظم المعلومات الإدارية	**26**
شكل رقم (4) ملخص يوضح مكونات أمن المعلومات	**48**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحـــق

الملاحـــــــــق	رقم الصفحة
ملحق رقم (1) الكتاب الموجه من أكاديمية الإدارة والسياسة إلى جهاز الشرطة الفلسطينية بشأن تسهيل مهمة الباحث.	**164**
ملحق رقم (2) قائمة المحكمين.	**165**
ملحق رقم (3) نموذج الاستبانة قبل التحكيم	**166**
ملحق رقم (4) نموذج الاستبانة بعد التحكيم	**171**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أسئلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- متغيرات الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1.1 مُقَدِّمَة :

يُطلق على عصرنا الحاضر "عصر تدفق المعلومات " لما شهده من انفجار معرفي هائل خاصة على صعيد تقنية وتكنولوجيا المعلومات مما شكل حالة من التحدي أمام جميع النظم في العصر الحديث نتيجة للتقدم العلمي الكبير والثورة التكنولوجية الهائلة، واعتبرت هذه الثورة المعلوماتية متمثلة بنظم المعلومات والإنترنت والأقمار الصناعية من أهم إنجازات البشرية، كما وفرت هذه الثورة المعلوماتية الكثير من الجهود اللازمة لتطوير العلوم إضافة إلي اختصار الزمن المستغرق في ذلك(عريف، 2008 :18).

ولما كانت نظم المعلومات الإدارية إحدى تلك الإنجازات الهامة للبشرية، أصبحت المعلومات أحد الموارد الرئيسية مثلها مثل: رأس المال والعنصر البشري والعمل...إلخ، والعنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة سواء كانت تخطيطاً أو تنظيماً أو توجيهاً أو رقابة. وأمام التحديات التي فرضتها تلك التطورات وجدت الإدارة نفسها أمام وضع وحالة تلزمها بأن تبدأ بخطوات جادة وعملية نحو مواكبة هذا التطور العلمي الحاصل من خلال ممارسة وتطبيق نظم المعلومات الإدارية.

ولقد شكل التطور التكنولوجي الإداري، وانتشار تطبيقات نظم المعلومات في المنظمات والمؤسسات، و كِبر حجم تلك المؤسسات وتوسعها الجغرافي، وظهور مفاهيم الشمولية والعولمة، إضافة إلي تعقد العلاقات (داخلية وخارجية)، زيادةً في الأعباء والمسئوليات التي تتحملها الإدارات في تلك المؤسسات والمنظمات(جاد الرب، 2009: 23).

يشار إلي أن تطور الدول في العصر الحاضر قائم على الإدارة الناجحة ذات الدور الفعال في بناء وتطور هذه الدول، كما أن عدم وجود الإدارة الفعالة وقصورها عن أداء وظائفها يعد من أهم العوائق التي تعترض مسيرة التنمية والبناء وذات تأثير سلبي في كل القطاعات، وبالتالي فإن نجاح الإدارة الحديثة يتوقف على حسن استخدامها لنظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري (عاشور، 2000: 15).

ويرى الباحثون أن ظهور نظم المعلومات وممارستها وتطبيقها في المجال الإداري أدى إلي التغلب على الكثير من تعقيدات العمل الإداري والتي منها التعامل بكميات هائلة من الورق وحفظها مما شكل إهداراً للوقت الثمين في هذه العملية. إضافة إلي شغلها حيز مكاني كبير. والأهم من ذلك هو صعوبة تأمين والحفاظ على تلك البيانات والمعلومات(البداينة،2002: 63).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية بما تتضمنه من إجراءات وأنشطة رئيسية ملبيةً احتياجات الإدارة إلى المعلومات الصحيحة الدقيقة في الوقت المناسب ومحققةً عدداً من الأهداف والتي في مقدمتها تزويد المديرين ومتخذي القرار بالمعلومات الصحيحة والدقيقة إضافة إلى الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها (المقابلة، 2004: 28).

وفي إطار سعي قيادة جهاز الشرطة الفلسطينية في الحكومة الفلسطينية ومنذ توليها إدارة الأمور في قطاع غزة بعد أحداث عام 2007م، وانطلاقاً من إيمانها بأن نجاح أيَّة مؤسسة يتوقف على وجود إدارة ناجحة وإنه لابد من مواكبة التطورات والثورة العلمية والتكنولوجية ممثلة بنظم المعلومات الإدارية، إلي ممارسة وتطبيق واستخدام نظم المعلومات الحديثة عبر استخدام أجهزة الحاسوب في العمل الإداري والأجهزة التكنولوجية المتطورة من "سيرفرات" ، أجهزة اتصال، برامج ...الخ. كل ذلك بغية الارتقاء بالعمل الإداري، وسهولة الحصول على المعلومات الدقيقة والقيمة من قبل متخذي القرار. إضافة إلي الاستفادة مما تقدمه تقنية المعلومات ونظم المعلومات الإدارية من حفظ وأمن للمعلومات عبر التخلص من الأسلوب القديم في حفظ وأرشفة البيانات والمعلومات "النظام الورقي".

وعوضاً عن أن نظم المعلومات الإدارية بمثابة إحدى وسائل التطور في المنظمات والمؤسسات، إلا أنها أيضاً تلعب دوراً استراتيجياً في حياة المنظمات لضمان استمراريتها ونجاحها (البكري، 1997: 14). من خلال تقديم خدمة معلوماتية ذات سمات هامة منها السرعة و الوضوح و الدقة و الشمول والمرونة في المعلومات المقدمة ، كما تقدم حلاً شاملاً للوحدات والإدارات وخاصة العاملة في جهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة ، في مجال حفظ وأمن المعلومات والبيانات ، خاصة وأن هذه المعلومات تصنف بأنها معلومات أمنية ذات درجة عالية من السرية في ظل ما تتعرض له وزارة الداخلية بشكل خاص لاعتداء متواصل من قبل العدو الصهيوني بين الفينة والأخرى، وتدمير لمقدراتها ومقراتها [لوجستية – إدارية – ...إلخ]، الأمر الذي فرض تحدياً على أجهزة الوزارة باتجاه تطبيق نظم المعلومات الإدارية والاستفادة مما تقدمه تلك النظم في تحقيق للأمن المعلوماتي.

1.2 مشكلة الدراســة :

إن التقدم التكنولوجي الذي رافق التقدم العلمي في مختلف مجالات الحياة، والتي منها الأنشطة الإنسانية وخاصة مجال العلوم الإدارية أدى إلى استحداث أساليب علمية مبتكرة في العملية الإدارية، ومع اتجاه الوحدات والإدارات العاملة في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

غزة نحو تطبيق تلك الأساليب نظم المعلومات الإدارية الحديثة القائمة على استخدام تطبيقات الحاسب الآلي والاستفادة مما تقدمه من وظائف إيجابية (الفنتوخ،2010: 26). إضافة إلى ما تقدمه التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصال بأنواعها [انترنت – شبكات اتصال – شبكات المعلومات – ...إلخ]. رافق ذلك العديد من مهددات لأمن المعلومات والتي هي ركيزة أساسية تقوم عليها نظم المعلومات الإدارية وتتمثل هذه المهددات في:

مهددات داخلية: وتتمثل فيما يمكن أن تتعرض له تلك الوحدات والإدارات من مهددات داخلية تتمثل : في المشاكل الطبيعية مثل قطع التيار الكهربائي عن الأجهزة أو تعرضها للحريق إلى مخاطر اختراق تلك النظم من الداخل، مرورا بخلل في صيانة التجهيزات و البرمجيات أو سوء استخدام الموظفين لوسائل الحماية مثل: كلمات المرور. مهددات خارجية: والتي تتمثل بممارسات الاحتلال الصهيوني وعدوانه الصارخ والمتواصل على قطاع غزة تلك الممارسات التي أخذت جانبين الجانب الأول: هو تدمير مقرات الأجهزة والإدارات التابعة لوزارة الداخلية بين الفينة والأخرى بهدف تقويض الفرص أمام وزارة الداخلية للارتقاء والتطوير وتقديم الخدمة الأمنية للمجتمع الفلسطيني. والجانب الثاني: هو محاولات الاحتلال الحثيثة الوصول إلي تلك الأنظمة والسيطرة على ما تحويه من معلومات أمنية قيمة.

ولما كانت الوحدات والإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية– بغزة تقوم بالدرجة الأولى وفي سبيل تحقيق وتوفير الأمن والأمان في المجتمع الفلسطيني على امتلاك المعلومات الخاصة والأمنية وهي معلومات يجب أن تكون على قدر كبير من السرية ومحاطة بدرجة عالية من الأمن ويجب الحفاظ عليها، وبالتالي تمثلت مشكلة الدراسة في **السؤال التالي:**

ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة ؟

1.3 أسئلـــــة الدراســـــة :

يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال الرئيس السابق وهو: ما دور كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة؟ وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعيـــــة التاليـــــة :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1. ما مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الوحدات والإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة ؟
2. ما التهديدات والمخاطر والتحديات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات في الوحدات والإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة ؟
3. ما مستوى الأمن والرقابة على المعلومات الذي تطبقه الوحدات والإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة ؟
4. ما مدى تحقق الأمـــن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة ؟

1.4 أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من :

1– كونها تعتبر باكورة الدراسات والأبحاث التي تتناول تحقيق الأمن المعلوماتي في الوحدات والإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة على حد علم الباحث.

2– كما تظهر أهمية الدراسة في كونها تتناول قطاعاً مهماً ألا وهو القطاع الأمني في وزارة الداخلية الفلسطينية بغزة والذي يعد على الإطلاق من أهم القطاعات وأكثرها عرضةً لمهددات الأمن المعلوماتي خاصة في ظل الظروف الخاصة في قطاع غزة، ذات الطبيعة الخاصة فيما يتعلق بالعلاقة الأمنية والصراع الأمني مع العدو الصهيوني من جانب، وكذلك تحديات فرض القانون وتحقيق الأمن والطمأنينة في الشارع الفلسطيني، خاصة بعد إعادة تشكيل الأجهزة الأمنية بعد أحداث العام2007م.

3– التعرف على الجوانب الإيجابية لنظم المعلومات الإدارية وكفاءتها في الحفاظ على أمن المعلومات وقدرتها على التعامل مع مهددات الأمن المعلوماتي التي يتعرض لها القطاع الأمني في جهاز الشرطة الفلسطينية بقطاع غزة، إضافة إلى التعرف على أنواع تلك المهددات والمساهمة في التغلب عليها واحتوائها، وتقديم توصيات ومقترحات في ضوء النتائج المؤمل الحصول عليها، وذلك لرفع درجة الأمن المعلوماتي والحفاظ على المعلومات.

4– إثراء المكتبة الفلسطينية حيث إن هذه الدراسة تلقي الضوء على جانب مهم متمثل في أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية ومساهمتها في تحقيق الأمن المعلوماتي. كما يأمل الباحث بأن تستخدم هذه الدراسة كمرجع لجميع المهتمين في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1.5 أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف أهمها :

1- التعرف على الأسس النظرية التي تقوم عليها نظم المعلومات الإدارية.
2- الكشف عن مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية.
3- تحديد دور نظم المعلومات الإدارية في الحفاظ على أمن المعلومات.
4- توضيح مفهوم وإجراءات سياسة أمن المعلومات والمخاطر التي تهددها ووسائل الحماية المطلوبة وكيفية التصرف في حالة تحقق الخطر.
5- تحديد مدى الاهتمام الذي يوليه جهاز الشرطة للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها المختلفة.
6- إلقاء الضوء على مستوى الأمن والرقابة على المعلومات الذي يطبقه جهاز الشرطة– قطاع غزة.
7- التوصل إلى توصيات من شأنها وضع حجر أساس لوضع سياسة متكاملة لأمن المعلومات قادرة على مواجهة التهديدات والمخاطر التي من الممكن أن تتعرض لها النظم الإدارية.

1.6 متغيرات الدراســة:

المتغير التابع:

الأمـــن المعلــوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة .

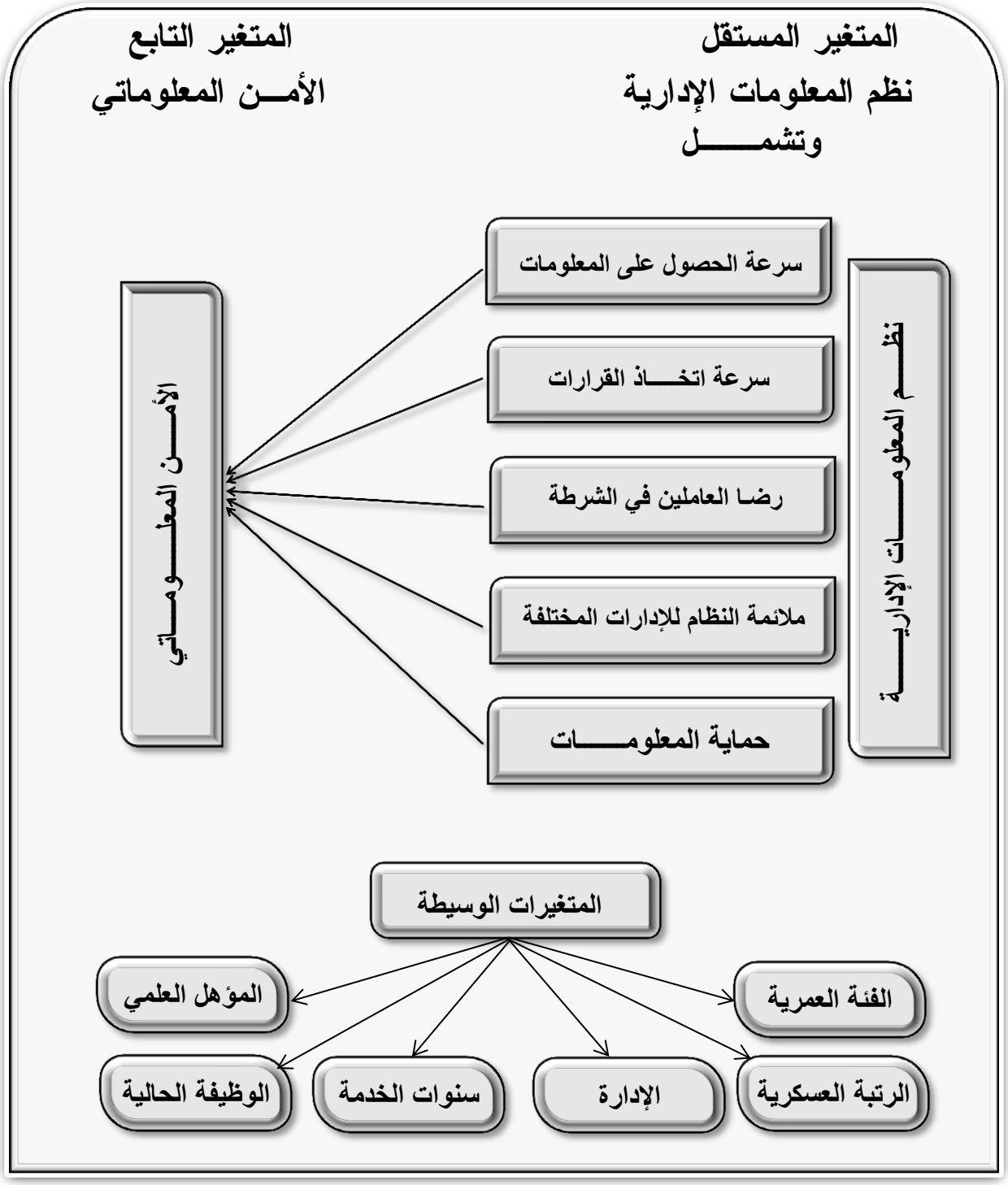
المتغير المستقل:

نظـــم المعلــومات الإداريــة، وتتضمن :

- سرعة الحصول على المعلومات.
- سرعة اتخاذ القرارات.
- رضا العاملين في جهاز الشرطة .
- ملائمة النظام للإدارات المختلفة.
- حماية المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكل رقم (1) يوضح متغيرات الدراسة وعناصرها



المصدر : شُكل بواسطة الباحث

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1.7 فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

ويتفرع من هذه الفرضية خمسة فرضيات فرعية وهي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة الحصول على المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا العاملين في جهاز الشرطة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ملائمة النظام للإدارات المختلفة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين حماية المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للمتغيرات الشخصية (الفئة العمرية – المؤهل العلمي – الرتبة العسكرية – الإدارة – سنوات الخدمة – الوظيفة الحالية).

1.8 حدود الدراسة:

1- **الحدود الموضوعية** : يقتصر الحد الموضوعي لهذه الدراسة على دور كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة.

2- **الحد البشري** : تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من الضباط العاملين في الوحدات والإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة.

3- **الحد المكاني** : الوحدات والإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة والتي تطبق نظم المعلومات الإدارية.

4- **الحد الزماني** : تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2013– 2014م.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1.9 مصطلحات الدراسة :

تقتضي ضرورة الدراسة إيجاد تعريفات إجرائية للمصطلحات الواردة في الدراسة، إذ تساعد المصطلحات الباحث على تحديد متغيرات الدراسة إضافة إلى أداة الدراسة الملائمة.

1- **الـــدور:**

يعرف اصطلاحاً بأنه مفهوم يشير إلى عمل أو وظيفة يقوم بها بعض الأفراد ، يفرض أنماطاً سلوكية محددة يتوقعها المجتمع عادةً من القائمين به ويتحدد على أساسها موقعهم الاجتماعي (عيسى،2011: 72).

2- **الكفاءة:**

الكفاءة هي مجموعة من المعارف والقدرات الدائمة، والمهارات المكتسبة عن طريق استيعاب معارف وخبرات مرتبطة فيما بينها في مجال معين. والكفاءة هي القدرة على القيام بالأدوار والمهام المتعلقة بوظيفة أو عمل(علي، 2001: 36).

2- **النظـــام :**

هو " مجموعة من العناصر المترابطة التي تشكل وحدة متكاملة تتفاعل أجزائها لتحقيق هدف مشترك ، وتحدد العناصر والعلاقات التي توجد بينها الطريقة التي يعمل بها النظام " (الطعامنة، 2004: 67).

3- **نظم المعلومات الإدارية:**

هي شبكات آلية لقاعدة بيانات وإجراءات أنشئت ضمن بيئة محددة تتحد وتتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع أفراد وسياسات بغرض جمع بيانات من مصادر مختلفة بأساليب مختلفة ومعالجتها لتقديم معلومات في الوقت المناسب والجودة المطلوبة للمساهمة والمساندة في اتخاذ القرار وتساهم في عمليات أخرى مرتبطة بالمنشأة (البكري،1997: 23).

أما التعريف الإجرائي لنظم المعلومات الإدارية فيعرفه الباحث:

هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة والبرامج والبيانات [مدخلات] والإجراءات والأفراد والتي تتكامل مع بعضها في عملية جمع وتحليل وتخزين واسترجاع المعلومات لتنفيذ الأعمال في جهاز الشرطة الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : الأمـــن المعلومـــاتي:

4- الأمـــــن:

الأمن لغةً: ضد الخوف، وهو: عدم توقع مكروه في الزمان الآتي، كما في (الفيروزآبادي،2008 : 75).

واصطلاحاً: لا يخرج استعماله عند الفقهاء عن المعنى اللغوي له.

وهو ضد الخوف والأمانة والخيانة " ويقال تقع الأمنة بالأرض أي تمتلئ بالأمن، فلا يخاف أحد من الناس أو الحيوان " (ابن منظور،2009: 163).

5- المعلومات:

" هي الحقائق الثابتة التي يتم جمعها والحصول عليها من أشخاص أو وثائق أو سجلات " (العساف:2000: 111).

ويعرف أمن المعلومات بأنه " حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، حيث يتم تأمين المنشأة نفسها والأفراد العاملين فيها وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة . ويتم ذلك عن طريق اتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة تضمن في النهاية سلامة المعلومات وهي الكنز الثمين الذي يجب على المنشأة الحفاظ عليه" (داوود:2000: 25).

ويمكن تعريف الأمن المعلوماتي إجرائياً بأنه:

الإجراءات والسياسات والتدابير [بشرية – تكنولوجية] التي تتخذ من أجل الحفاظ على أمـــن المعلومات والوثائق في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة.

6- جهاز الشـــرطة الفلسطينية :

هي هيئة مدنية نظامية تتبع لوزارة الداخلية تؤدي وظائفها و تباشر اختصاصها برئاسة مدير عام الشرطة و هو الذي يصدر القرارات المنظمة لجميع شؤونها التي تؤدي واجباتها في خدمة الشعب، وتكفل للمواطنين الطمأنينة، وتسهر على حفظ النظام العام و الآداب و تتولى التنفيذ بما تفرضه عليها القوانين و اللوائح من واجبات وفقاً للقانون(السر،2008 :32).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- المبحث الاول : نظم المعلومات الإدارية.
- المبحث الثاني : أمـن المعلومات.
- المبحث الثالث : مجالات تطبيق نظم المعلومات في جهاز الشرطة الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

مُقَدِّمَة :

يشهد العالم تحولاً جذرياً في أساليب وآليات وطرق تنفيذ الأعمال والمهام الإدارية، ويعد الدافع والمحرك الأساسي لهذا التحول هو ثورة الانفجار المعرفي الذي شهدته نهايات القرن الماضي من تطور على صعيد التكنولوجيا وأجهزة الاتصال ، والتي من أهم روافدها: نظم المعلومات الإدارية، وشبكة المعلومات والاتصال العنكبوتية.

وقد حققت تلك الثورة المعلوماتية للبشرية إنجازات غير مسبوقة، إذ إن التطور المتزايد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير كثيراً من المفاهيم التقليدية حول البيانات والمعلومات عبر زيادة معدل تدفق المعلومات والمعرفة.

وفي الإطار فقد نجحت أجهزة الحاسب بما وصلت إليه من تطور تقني هائل في تحويل هذه البيانات والمعلومات إلي معارف جديدة ، ولما كانت المعرفة الإنسانية تشكل العنصر الأساسي في دفع عجلة الرقي والتقدم للأمم. بدا جلياً أن تطور البشرية ارتبط بقدر تطور المعرفة والعلوم.

وأصبحت المعلومات هي أساس ووقود الثورة المعرفية والمعلوماتية، وأصبحت السلاح الذي يوفر لمن امتلكه قوام السيطرة على العالم، باعتبار أن القرن الجديد هو خلاصة مركزة للتطور والتراكم العلمي والمعلوماتي للتاريخ البشري (سالم ، 2002: 9).

وسوف يشتمل هذا الفصل على ثلاث مباحث رئيسة، حيث سيتناول المبحث الأول مفهوم ومكونات نظم المعلومات الإدارية وأنواعها إضافة إلى أهدافها وخصائصها. أما المبحث الثاني سيتحدث عن مفهوم وأهمية الأمن المعلوماتي إضافة إلى مميزات وأنواع وتصنيف المعلومات كما سيتطرق إلى عناصر ومهددات أمن المعلومات والسياسات الأمنية ومتطلبات الحماية. أما المبحث الثالث فسيتناول مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحـث الأول :

2.1 : نظم المعلومات الإدارية :

2.1.1 تمهيـد :

أدت ثورة المعلومات والنمو المتسارع للمعارف العلمية إلي ابتكارات بارزة ذات فائدة عظيمة للبشرية، وعندما يتوقف الإنسان عن اكتساب العلوم وتراكم المعلومات يتوقف عن التفاعل المعرفي مع تطور العالم الخارجي ويصبح عاجزاً عن اكتساب الخبرات المفيدة، ويفقد القدرة على إدراك الحياة إدراكاً وافياً وسليماً (علي، 2001: 7).

وما ميز العصر الحاضر الثورة العلمية والطفرة التكنولوجية في الحاسبات والاتصالات والبرمجيات والتي أدت إلي حدوث تغيرات مذهلة وفتح آفاق هائلة في مجال المعلومات، سواء على صعيد علوم الإلكترونيات الصناعية والرقمية أو البرمجيات. كل ذلك أدي إلي نشوء مجتمع معلوماتي بنمط حياة جديد في القرن الحالي، فأصبحت صناعة المعلومات هي الثروة الأساسية للشعوب(مبارك، 2001: 24).

2.1.2 : مفهوم نظم المعلومات الإدارية :

أولاً : مفهـوم النظام systems concept:

1- يعرف(جيفرى جوردن) النظام بأنه: مجموعة أو تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة لأداء وظيفة معينة (خشبة1987: 13).

2- النظام system: يتكون من مجموعة متداخلة من المكونات التي قد تكون عناصر أو أجزاء أو أنشطة يعبر عنها في بعض الأحيان بوحدات أو عمليات ذات علاقات متبادلة مرتبطة مع بعضها البعض تصمم للوصول إلي هدف معين (الهادي، 1990: 24).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- النظام system : مجموعة من العناصر التي تتكامل مع غرض مشترك لتحقيق أحد الأهداف (مكليود ، 2000: 66).

4- النظام system: النظام هو مجموعة من العناصر المرتبطة مع بعضها بعلاقات تبادل أي أن النظام هو كينونة تتركب من عنصرين على الأقل والعلاقة التي تصل بين أي من عناصرها، وواحد آخر من العناصر على الأقل في المجموعة. وكل عنصر في النظام متصل مع عنصر آخر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. وأكثر من ذلك، لا تتصل المجموعة الفرعية من العناصر بأي مجموعة فرعية آخري (الصباغ، 2000: 26).

5- كما عرفه وليم تاجرت بأنه : النظام هو مجموعة من النظم الفرعية وعلاقتها المنتظمة في بيئة معينة لتحقيق الأهداف المرجوة(موسى، 2006: 11).

6- وبناءً على ما تقدم فإن النظام هو: مجموعة من الأجزاء ذات العلاقات المتبادلة ,التي تعمل لتحقيق بعض الأهداف والغايات (جاد الرب، 2009: 30).

❖ **يلاحظ من خلال التعريفات السابقة والمتعددة لمفهوم النظام بأنها تشترك في عدة محاور :**

- أن النظام يتكون من مجموعة من العناصر والأجزاء (رئيسية – فرعية).
- التكامل والتفاعل بين تلك الأجزاء والعناصر.
- وجود الغاية والغرض المشتركان لتلك المكونات.
- العمل المشترك بين تلك الأجزاء والعناصر من أجل تحقيق هدف معين.

وعليه يرى الباحث أنه يمكن تعريف النظـــــام بأنـــه:

" بنيان متكامل الأركان يضم عناصر وأجزاء تتكامل وتتفاعل مع بعضها ويجمعها غاية مشتركة لتحقيق هدف محدد ".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1/1/2 : عناصر النظـام :

أشار كلاً من : (عبد الرازق،2013: 21) و (الصباغ،2000 : 13) إلا أن أي نظام يحتوي على ثلاثة أجزاء، وأشارا إلى أن تلك الأجزاء لابد وأن تكون متفاعلة في سبيل تحقيق أهداف النظام وهي:

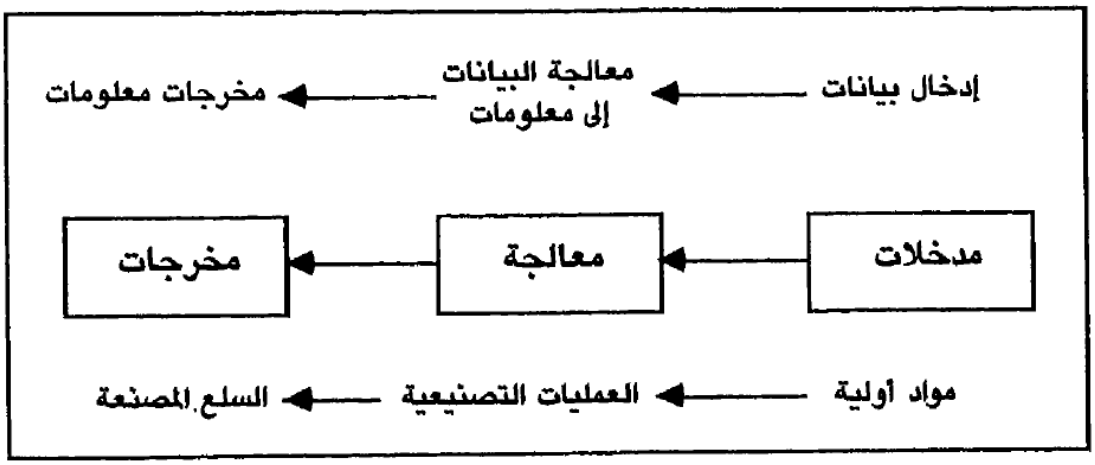
1- **المدخلات:** وتتعلق باستحصال وتجميع العناصر التي تدخل إلى النظام لكي تعالج. مثلاً: المواد الخام، والطاقة والبيانات والجهود البشرية والتي يجب أن تتوفر وتنظم لأغراض المعالجة.

2- **المعالجة** : وهي عملية تحويلية يتم خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات. ومن أمثلتها العمليات التصنيعية، وعملية التنفس عند الانسان ، والحسابات التي تجري على البيانات.

3- **المخرجات:** وتتعلق بنقل العناصر التي أنتجت خلال عملية التحويل إلى الجهات التي تحتاجها. مثلاً المنتجات النهائية والخدمات البشرية، المعلومات الإدارية التي يجب أن تنقل إلى مستخدميها.

وسوف يتعرض الباحث لاحقاً لعناصر نظم المعلومات بشيء من التفصيل ..

شكل رقم (2) نموذج يوضح عناصر نظم المعلومات الإدارية



المصدر: (كتاب نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها. الصباغ ،2000 : 14)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: مفهوم البيانات والمعلومات Information and Data Notion:

بعد أن باتت المعلومات العصب الحيوي في حركة الأمم وتطورها باعتبارها منطلق الحاجة المعرفية التي تمثل محوراً أساسياً في مصير الأمم. بدا واضحاً الاهتمام الكبير الذي توليه الدول والمنظمات بالمعلومات، واتضح حاليا أن الباحثين والدارسين يبذلون جهودا حثيثة في محاولة لسبر غور هذا العلم وتوضيح مفاهيمه والأسس التي يقوم عليها من أجل تطوير هذا العلم والارتقاء به كونه أصبح أحد الموارد الأساسية التي ترتكز عليها منظمات الأعمال. ولقد اتفقت الغالبية من أولئك الباحثين على أن المعلومات هي بيانات تمت معالجتها لكي تصبح مقنعة لطرف ما، وبالتالي تصبح البيانات المادة الخام التي تحتاج إلي معالجة وتحويل لتصبح معلومات(عاشور،2000 :23). وبناءً على ما سبق وجب التطرق في البداية إلي مفهوم البيانات والمعلومات.

1- **مفهوم البيانات** Data:

البيـــــانات لغـــــة:

- **البيانات:** مشتقة من كلمة " بَين " وهى مشتقة من البيان أي ما يتبين به الشيء، وبان بياناً أي اتضح فهو بَين، وأبيناه وبيته بمعنى أوضحته (الفيروزآبادي، 2008 : 178).

- هي مجموعة من الحقائق والأفكار أو المشاهدات التي تكون في العادة على شكل أرقام أو حروف أبجدية أو حـــروف خاصة أو أشكـــــال بيانية تصف أو تمثل شيئا أو فكرة أو موضوعاً (حلمي، خشبة ،1990 : 12).

- وعرفها (اللوزي، 2000: 179) بأنها: " كل أشكال ومصادر المعرفة والعلم والإدراك الحسي والمعنوي للأشياء والظواهر والناس وكذلك البيئة".

- وقد أورد (المقابلة، 2004: 83) تعريفا للبيانات نقلا عن (شيلي وكاشمان Shelly & Cashman) بأنها: " تمثيل لحقائق أو مبادئ أو تعليمات في شكل رسمي مناسب للاتصال , والتفسير والتشغيل بواسطة الأفراد أو الآلات الأوتوماتيكية".

وانطلاقاً مما تقدم من تعريفات، **يرى الباحث بأن** البيانات على صورتها وحالتها الحالية، أي قبل خضوعها للمعالجة لا يمكن أن تساهم أو أن يكون لها دور في تحقيق الأمن المعلوماتي بل يجب أن تخضع لعملية تبويب وتصنيف ومعالجة لتلبي الغرض الذي ستستخدم فيه. ومن ثم تتحول إلي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معلومات صحيحة و دقيقة، يمكن أن يكون لها دور في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

2- المعلومـــــــات Information :

التعريف اللغوي :-

- كلمة معلومات مشتقة من مادة (ع ل م) وهى تتعلق بالعقل البشري ووظائفه. والمفرد منها كلمة معلومة (الفيروزآبادي، 2008: 1137).

- أما مصطلح (الإعلام) حالة خاصة من حالات التعبير عن إحدى معانى الكلمة الأصلية , وليس عنها جميعا بصورة شاملة. وقد أوضح (طواف، 2010 :36) أن مصطلح المعلوماتية Informatic خطـــأ لغوي لأنها تصوغ المفردة المعبرة عن هذا الاتجاه التقني انطلاقا من الجمع (معلومات) غير مألوف في اللغة العربية.

بعض الباحثين أشار إلي بعض المفاهيم الشائعة والتي تحمل خطأ لغوي والتي منها :

- تعبير (مجتمع المعلومات Information Society) هو تعبير صحيح لغوياً.

- تعبير (المجتمع المعلوماتي) يحمل خطأ لغوي – لأن الصفة – بياء التعريف– أتت من الجمع وهذا غير وارد في اللغة العربية.

- تعبير (مجتمع المعلومة) غير محبذ فكرياً لأن التعبير عن مجتمع كامل بمواصفات أساسية معينة لا يلائمه الحديث عن المعلومة بالمفرد.

من خلال تعريف البيانات يظهر جلياً الاختلاف الواضح بين مفهوم البيانات ومفهوم المعلومات.

- فهناك من عرفها بأنها: " البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر فائدة للفرد، والتي لها قيمة لمتخذ القرار حيث إنها تعد من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في الموقف الذي يتخذ فيه القرار "(ياغي، 1988 : 174).

- وهي عملية تجميع بيانات خام وتنظيمها بواسطة التصنيف والمقارنة وتفسيرها وتقويمها للاستخدام بعد التفهم العميق حيث يؤدى ذلك إلي بزوغ المعرفة وتشكيل القوانين العلميـــة (الهادي، 1990 : 57).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– كما عرفها (الحسينة، 1998: 39) بأنها: " البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها ببعض.

– فالمعلومات عبارة عن : حقائق ثابتة يتم جمعها والحصول عليها من أشخاص أو وثائق أو سجلات (العساف، 2000: 111).

– كما نجد أن المغربي قد عرف المعلومات بأنها : " نتائج عمليات المعالجة على البيانات" (المغربي ، 2002: 32).

– وبالتالي فهي بيانات مرتبطة وواضحة خضعت للمعالجة بالحاسب الآلي لتعبر عن معانى مفيدة (القاسم ، 2005: 25).

– ولما كانت المعلومات ترتكز على البيانات والحقائق التي تشكل المادة الخام التي تصنع منها المعلومات فإن المعلومات هي " الحقائق والبيانات التي تغير من الحالة المعرفية للشخص في موضوع معين "(قنديلجي.الجنابي،2013 : 46)

ويرى الباحث أنه يمكن القول بأن الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية تقف كمثيلاتها ذات الموقف إذ تعد المعلومات ذات أهمية وحيوية سواء في عملية الاتصال أو عملية اتخاذ القرارات أو أي عمليات أخرى تقوم بها وتتعلق بطبيعة عملها. لذا نجد أن هناك توجهاً جاداً نحو الاستفادة من البيانات وإجراء العمليات المناسبة عليها لتحصل في النهاية على معلومات ذات قيمة، تمكن قيادة جهاز الشرطة من امتلاك السلطة المعلوماتية*.

ثالثاً: مفهوم نظم المعلومات الادارية Information System management :

إن اختلاف الطريقة التي تم من خلالها تناول الموضوع من قبل الباحثين والمختصين، أدى إلي تعدد تعاريف ومفاهيم نظم المعلومات الإدارية ، ويمكن تقسيم هؤلاء الباحثين إلي فئات (الكردي، 2003 :47).

الفئة الأولي : تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو اتخاذ القرارات وقد أيد هذا المفهوم الكثير من الباحثين.

* السلطة المعلوماتية: هي القدرة على استثمار سرعة الاتصالات لإيصال معلومات مجهزة مسبقة لأهداف معينة(علي،2001: 17).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفئة الثانية : تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو معالجة البيانات.

الفئة الثالثة : تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو خزن واسترجاع البيانات فقط.

الفئة الرابعة : هي التي تؤكد بأن هدف النظم هو تهيئة المعلومات للإدارة لفرض استخدامها في عمليات التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرار وهذه النظم تكون ذات معلومات كاملة وتعتمد على الحاسبات الإلكترونية .

الفئة الخامسة : تركز على أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو وصف نشاطات المنظمة حاضراً وماضياً ومستقبلاً وتستخدم الحاسبات الإلكترونية في تنفيذ هذه النظم.

فيما يلي نعرض مجموعة من التعريفات والمفاهيم لنظم المعلومات الإدارية والتي ارتكزت على اهتمامات الفئات الآنفة الذكر:-

– تعرف جمعية نظم المعلومات الأمريكية : نظام المعلومات الإدارية بأنه " نظام يتكون من نظام معلومات آلي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية "(Charles, 2003: 16).

– ويعرفها (عبد الحميد، 1993: 42) بأنها " نظم تختص بتحديد وجمع ومعالجة وتحليل البيانات وإرسالها إلي مراكز اتخاذ القرارات، بحيث تلبى احتياجات المسئولين من حيث الشكل والشمول والنوعية المطلوبة في التوقيت المناسب.

– وهى نظم تسعى من أجل جمع الحقائق التي تهتم بها المنظمة التي تمتاز بدقتها وتأثيرها على سلوكها وتستخدم هذه البيانات في إيجاد معلومات واضحة لكافة الأقسام لإنجاز وظائفها (شاهين، 1994 : 368).

– وعرفتها (البكري، 1997: 14) بأنها " مجموعة متعددة من الإجراءات التي تقوم بجمع وتشغيل وتخزين واسترجاع وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في المنشأة ".

– وتعرف بأنها:" ذلك النظام الذي وظيفته توفير المعلومات المناسبة للقرارات الإدارية ". (Charles, 2003: 17).

– كما يعرفها (الزهراني، 2008: 14) بأنها: " مجوعة من العناصر تتكامل مع بعض لجمع المعلومات وتحليلها وتصنيفها وتخزينها واسترجاعها للاستفادة منها في اتخاذ القرات في المنظمة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– وقد أورد (طواف، 2010 : 7) تعريفاً لنظم المعلومات الإدارية بأنها " مجموعة من العناصر البشرية والآلية مكلفة بجمع البيانات وتشغيلها وفق قواعد وإجراءات محددة بغية تهيئة المعلومات اللازمة لاحتياجات الإدارة لتمهد لهم القيام بواجباتهم بشكل جيد بالإضافة إلي إمكانية اتخاذ القرارات.

وبناءً على ما تقدم من تعريفات يمكن الاستنتاج أن تلك المفاهيم والتعريفات تشترك في عدة محـــاور :

– أنها عبارة عن نظام يضم مجموعة من العناصر.

– جمع البيانات وإجراء العمليات عليها.

– تقديم المعلومات مفيد وقيمة.

– تلبية احتياجات الإدارة وتحقيق أهدافها.

ويمكن للباحث تعريف نظم المعلومات بأنها " نظام متكامل يعمل على جمع البيانات وإجراء العمليات عليها وفق آلية وإجراءات تُفضي إلي تقديم المعلومات القيمة لتمكن الإدارة من القيام بواجباتها وتحقيق أهدافها.

ويرى الباحث أنه وعلى مستوى جهاز الشرطة الفلسطينية، فإن هناك سعياً حثيثاً نحو تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلى كافة المستويات الإدارية والاستفادة مما تقدمه في مجال التخطيط والتنظيم والتحكم في نشاطات المؤسسة الشرطية، وكذلك تقديم معلومات آنية لمديري الإدارات المختلفة للقيام بواجباتها وتحقيق أهدافها. وعلاوة على ذلك الاستفادة مما تقدمه نظم المعلومات الإدارية من حفظ وحماية للمعلومات خاصة في ظل الطبيعة الأمنية المحيطة بعمل جهاز الشرطة الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.1.3 : أهداف نظم المعلومات الإدارية :

من خلال التعريفات الآنفة الذكر يتضح أن الهدف الأساسي لنظم المعلومات، هو مد كافة المستخدمين والمنتفعين منها [أفراد، منظمات، دول...إلخ] بالمعلومات الضرورية التي يحتاجون إليها لتنمية مداركهم، وإكسابهم توجيهات وخبرات تسهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إليها، إضافة إلى مجموعة من الأهداف (موسى، 2006 : 113):

1- المساعدة في ربط الأهداف الفرعية المتعددة، وتوجيهها جميعاً نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.

2- ربط النظم الفرعية العديدة معاً في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.

3- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات على مختلف نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المنتقاه والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء والفعل.

4- توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.

5- التعرف على معلومات عن الأنشطة الجارية من حيث معدلات التنفيذ الحالية والتوقعات المستقبلية.

6- تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها وأشكالها.

7- الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة.

2.1.6 : خصائص وسمات نظم المعلومات :

The characteristics and attributes of information systems:

أورد عـــدد من الباحثين مجموعة من الخصائص التي تتميز بها نظـــم المعلـــومات الإداريـــة (طواف ، 2010 : 77) :

- تعد نظم المعلومات الإدارية من صنع الإنسان، أي أنها نظم ابتدعها الإنسان.
- تعد نظم المعلومات الإدارية بأنها مرنة حيث تُراجع، وتحدث وتجرى عليها تغيرات باستمرار.
- تعد نظم المعلومات الإدارية بأنها هادفة في استخدامها لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات.
- تعد نظم المعلومات الإدارية المركز العصبي للتنظيم داخل المنظمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– تعمل نظم المعلومات الإدارية على تسهيل الاتصالات بين أنظمة المعلومات المختلفة، وبين البيئة المحيطة بالمنظمة.

– إن أنظمة المعلومات الإدارية تزود الإدارة بالمعلومات الدقيقة ، وبالتالي التوصل إلي قرارات صائبة.

إضافة إلي ما تقدم من خصائص فقد أورد السامرائي بعض الخصائص التي يمكن أن تضاف إلي المميزات الآنفة الذكر:

– أنه نظام مستقر؛ لأنه ما تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين.

– أنه نظام ثانوي؛ وذلك لأنه يمثل جزءاً من النظام الكلي للمنظمة (السامرائي، 2004: 57).

ويرى الباحث أن نظم المعلومات الإدارية تمثل العصب المركزي في عمل جهاز الشرطة الفلسطينية.

وقد أورد (خشبة، 1987: 28) بعض الصفات والخصائص الهامة للنظم حيث تعتبر النظم:

1– النظم انضباطية	system are Interdisciplinary .
2– النظم شاملة	system are Holistic .
3– النظم متنوعة	system are Differentiated .
4– النظم تعاونية	system are synergislic .
5– النظم هرمية	system are Hierarcwical .
6– النظم منظمة	system are Regulated .
7– النظم مرتبة الهدف	system are Goal – Oriented .

يشار إلي أن نظم المعلومات تتمتع بمجموعة من السمات جعلت من الضرورة بمكان تطبيق تلك النظم داخل الجهاز الشرطي الفلسطيني والاستفادة مما تقدمه نظم المعلومات عبر تلك السمات، ومن أهم السمات التي يجب أن تتميز بها المعلومات :

– التوقيت Timely :

مفهوم التوقيت المناسب يشير إلي وجوب أن تكون المعلومة مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها. وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال، وعمليات المعالجة ،وإعداد التقارير "المخرجات" للمستفيدين) من أجل الوصول إلي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تحقيق الوقت اللازم لدورة المعالجة، ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الآلي للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستفيدين في الوقت المناسب(مصطفى، 2002 : 165).

- **الدقـــــة Accuracy :**

بمعنى أن تكون المعلومات صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات (درجة غياب الأخطاء من المعلومات). وتتعلق بالأخطاء الصريحة التي سببتها بيانات معينة أو الأخطاء الضمنية الناتجة عن المعلومات الغير مناسبة زمنياً (الصباغ، 2000: 10).

- **الصلاحية Relevance :**

صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيد بصورة جيدة(خشبة ، 1987 : 51).

- **المرونة Flexibility :**

وهى تعنى قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين .فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد (القحطاني،الغثبر،2009 : 116).

- **الوضوح Clarity :**

هذه الخاصية تعنى أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومتسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقص ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستفيدين(ياسين، 2000 : 78).

- **قابلية المراجعة Veriflbillty :**

وهى خاصية منطقية نسبياُ، وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين وفحص نفس المعلومات(ياسين، 2000 : 78).

- **عدم التحيز Freedom From Bias :**

وتعنى غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين . بمعنى آخر، فإن تغيير محتوى يصبح مؤثراً على المستفيدين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيدين(الشريف، 2006: 67).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **إمكانية القياس Quantifiability :**

وهذه الخاصية تعنى إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرسمي . وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات الغير رسمية(خشبة ، 1987 : 51).

- **الشمول Comprehensive :**

الشمول هو الدرجة التي يغطى بها نظام المعلومات احتياجات المستفيدين من المعلومات بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها، حيث إن المعلومات الكاملة أكثر قيمة وفائدة من المعلومات غير الكاملة وهذا بديهي وأكثر تكلفة عند الاحتفاظ بها(خشبة، 1987 : 51).

- **إمكانية الوصول Accessibility :**

وتشير إلي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلي زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام ، والنظام الذي يعطى استجابة متوسطة ومقداراً ضخماً من المعلومات بالإضافة إلي سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الذي يعطى إمكانية وصول أقل(موسى، 2006: 63).

❖ **كما حدد (عبد الحميد، 1992: 60). مجموعة من الخصائص الواجب توافرها لفاعلية وكفاءة نظام المعلومات الإدارية :**

1- التكامل بين عناصر النظام.

2- احتواء كل أنواع البيانات التي تحتاجها الإدارة.

3- درجة ميكنة عالية عن طريق استخدام الحاسبات.

4- استخدام وسائل متقدمة في تحليل البيانات (رياضية، إحصائية، نماذج بحوث عمليات).

5- عدم الاقتصار على مساعدة الإدارة في العمليات اليومية الروتينية ولكن أيضاً مساعدتها في التخطيط (قصير – طويل الأجل).

6- المرونة بحيث يمكن إدخال التعديلات اللازمة على النظام لمواجهة الاحتياجات الجديدة للإدارة

7- التوازن : تحقيق التوازن بين الأهداف المختلفة المطلوب تحقيقها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.1.5 مكونات نظم المعلومات الإدارية Components of information systems :

استخدم بعض الباحثين والكتاب مدخل النظم في عملية تحليل مكونات نظم المعلومات الإدارية بالارتكاز على ثلاثة عناصر أساسية مكونة له (البكري، 1997: 156).

1- المدخلات Inputs :

تتكون من ثلاث نظم فرعية :

أ- نظام معالجة البيانات : الذي يوفر بيانات تصف مجالات النشاط والعمليات الداخلية في المنظمة ككل .

ب- نظام البحوث والدراسات المتخصصة : الذي يتولى جمع البيانات من المصادر الخارجية وتحليلها والاستفادة منها .

ج- نظام المخابرات : ويهتم بدراسة البيئة الخارجية من خلال جمع وتحليل البيانات التي تصف تحركات واستراتيجيات المنظمات المنافسة .

2- المعالجة الداخلية Internal Pncessing:

وهى عملية معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها من المصادر الداخلية والخارجية وتشمل :

الإعداد، المراجعة، المعالجة، تخزين البيانات، إعداد التقارير.

3- **المخرجات Outputs** : (عريف ،2008: 56)

حيث تتكون مخرجات نظم المعلومات الإدارية من ثلاثة تقارير تستهدف المستويات التشغيلية والإدارة الوسطى وهي :

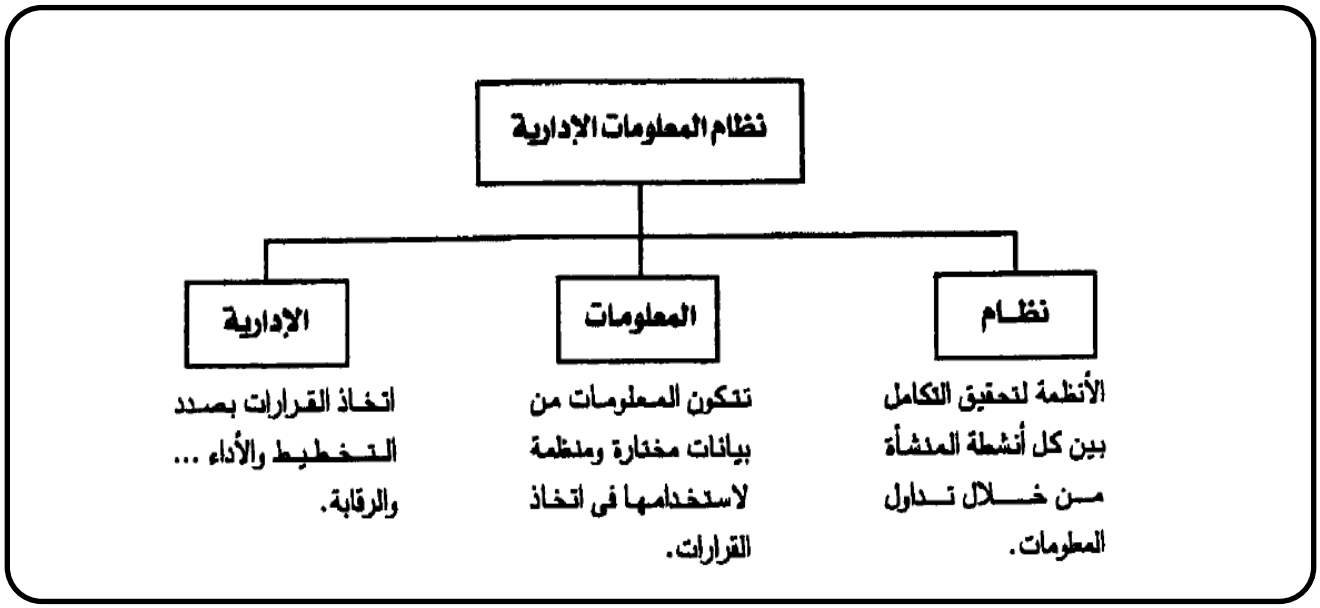
- **تقارير دورية:** وهى تقارير تساهم في اتخاذ القرارات الروتينية والمبرمجة.
- **تقارير خاصة:** وهى تقارير تتضمن معلومات متوافرة في قاعدة بيانات المنظمة ويتم اللجوء إليها فقط لمعالجة المشكلات الطارئة واتخاذ القرارات غير المبرمجة.
- **تقارير النماذج الرياضية والكمية:** لمحاكاة الواقع الفعلي.

تجدر الإشارة إلي أن طبيعة وواقع العمل الإداري في جهاز الشرطة الفلسطينية يؤدى دوراً هاماً في تصميم وتحليل نظم المعلومات الإدارية المطبقة لديها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولقد أورد (مبارك، 2001: 21) في كتابه اقتصاديات نظم المعلومات الإدارية نموذجاً عاماً لنظم المعلومات الإدارية يوضح أجزاء وتركيب نظم المعلومات الإدارية.

شكل رقم (3) نموذج عام يوضح نظم المعلومات الإدارية



(المصدر: كتاب اقتصاديات نظم المعلومات الإدارية. مبارك، 2001: 21)

2.1.5 : أنواع وعناصر نظم المعلومات :

أنواع نظم المعلومات Types of Management Information Systems :

يمكن ذكر أربعة أنواع لنظم المعلومات الإدارية كما هي موضحة على النحو التالي:

1- نظم المستوى التشغيلي Operational Level System :

هي نظم المعلومات التي تراقب عناصر النشاط والتحويلات في التنظيم وهي تقوم بتدعيم مديري الإدارة التشغيلية وذلك بمتابعة عناصر النشاط والتحويلات من والي التنظيم مثل إيصالات المبيعات وشبكات الإيداع ونظم الأجور وقرارات الائتمان وتدفق المواد في المصنع (السالمي وآخرون، 2012 : 68).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والهدف الرئيسي من النظم في هذا المستوى هو الإجابة على الأسئلة الروتينية ومتابعة تدفق التحويلات في النظم مثل: ما رقم المرتبات والأجور هذا الشهر ؟ للإجابة على هذه الأسئلة لابد من توافر المعلومات الصحيحة والدقيقة وسهولة الوصول إليها. ومن أمثلة نظم معلومات المستوى التشغيلي: نظام تسجيل حسابات الإيداع من الآلات الأتوماتيكية أو متابعة عدد الساعات الفعلية للتشغيل في المصنع يومياً(البكري،1997 : 23).

2- نظم مستوى المعرفة Knowledge- Level- System :

هي نظم المعلومات التي تدعم الأفراد ذوي مستوى المعرفة المهني والأفراد المتعاملين مع البيانات من التنظيم . ويمكن لنظم مستوى المعرفة أن تحسن من إنتاجية المهندسين والمهنيين . والغرض من نظم مستوى المعرفة هو مساعدة المنظمة أن تدمج أي معرفة جديدة في المنظمة كما تساعد نظم مستوى المعرفة في رقابة تدفق الأعمال الورقية والمكتبية داخل النظم .وتعتبر نظم مستوى المعرفة خاصة من شكل محطات العمل وآلية المكاتب هي التطبيق المتزايد النمو في المنظمات حالياً(عبد الرازق،2013 : 203).

3- نظم المستوى الإداري Management- Level- System :

نظم المعلومات التي صممت لتدعم متابعة ورقابة اتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمديري الإدارة الوسطى . والاهتمام الأساسي لمثل هذه النظم هي التأكد من أن الأنشطة تنفذ بصورة جيدة في النظم . مثل هذه النظم تقارن المخرجات الخاصة بيوم محدد بمثلها في شهر سابق أو سنة سابقة(قنديلجي.الجنابي،2013 : 93).

ونظم المستوى الإداري تقدم تقارير دورية وليس فقط معلومات مبدئية عن المعلومات . كما أن بعض نظم المستوى الإداري . تدعم القرارات غير الروتينية وتركز على بعض القرارات شبه الهيكلية والتي عاده ما تكون الحاجة إلي المعلومات بالنسبة لها غير محددة بوضوح . مثل هذه النظم يمكن أن تقدم الإجابة على أسئلة (ماذا؟ إذا؟) مثلاً: ما التأثير على الجدولة إذا تضاعفت المبيعات في شهر ديسمبر ؟ ماذا يحدث للعائد على الاستثمار إذ تأخرت جدولة التصنيع لمدة ستة شهور ؟ الإجابة على مثل هذه الأسئلة سوف تحتاج إلي معلومات جديدة بصفة مستمرة سواء من داخل التنظيم من خلال نظم المستوى التشغيلي أو من خارج التنظيم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- نظم المستوى الاستراتيجي Strategic- Level- System :

نظم المعلومات التي تدعم أنشطة التخطيط طويل الأجل للإدارة العليا . هذه النظم تساعد الإدارة العليا على معالجة ونقد المواضيع الاستراتيجية والاتجاهات طويلة الأجل سواء في المنظمة أو البيئة الخارجية . الاهتمام الأساسي لهذه النظم هو مواجهة التغير في البيئة الخارجية بالاعتماد على قدرات المنظمة القائمة. ما هو مستوى الاستخدام في الخمس سنوات القادمة ؟ ما هو اتجاه التكلفة في القطاع الصناعي الذي تعمل فيه المنظمة ؟ ما المنتجات والخدمات المطلوبة في السوق خلال الخمس سنوات القادمة؟ (البكري،1997 : 23).

ويمكن تصنيف نظم المعلومات وفقاً للوظائف المتخصصة أي الوظائف الرئيسية للمنظمة مثل التسويق، الإنتاج، التمويل، المحاسبة، والموارد البشرية كل منها يتم خدمته بواسطة نظام معلومات خاص به . ويمكن في التنظيمات كبيرة الحجم والعاملين أن تكون للنظم الفرعية داخل كل وظيفة نظام معلومات خاص به. مثلاً في وظيفة الإنتاج قد يكون هنالك نظام لإدارة المخزون ونظام لرقابة العمليات ونظام الصيانة ونظام للتصنيع بواسطة استخدام الحاسب الآلي ونظام التخطيط الاحتياجات من المواد (موسى، 2006 : 11).

وعادة يوجد في المنظمة نظم المستوى الاستراتيجي والإداري ومستوى المعرفة والمستوى التشغيلي لكل وظيفة. فمثلاً: وظيفة المبيعات عادة لديها نظام مبيعات في المستوى التشغيلي لتسجيل أرقام المبيعات اليومية وتداول الأوامر نظم مستوى المعرفة تقوم بتصميم لافتات الترويج الخاصة بمنتجات المشروع. نظام المستوى الإداري تتابع المبيعات الشهرية حسب المناطق البيعية وتعد التقارير عن المناطق التي تزيد فيها المبيعات أو تقل عن المستوى المخطط. بينما يوجد نظام للتنبؤ باتجاه المبيعات في خلال الخمس سنوات القادمة على المستوى الاستراتيجي (موسى، 2006 : 12).

كما نجد أن التنظيمات المختلفة لديها نظم معلومات مختلفة لنفس الوظائف المتخصصة. وقد يرجع هذا لأنه يصعب أن نجد تنظيميين مختلفين يتفقان في نفس الأهداف والهيكل والمصالح ولهذا لابد من تصميم نظم معلومات يناسب خصائص كل منظمة ولا يمكن بالتالي تصور نظام معلومات عالمي أو موحد يمكن أن يتناسب مع كل التنظيمات. حتى بالنسبة لنظام المرتبات والأجور أو حسابات القبض فكل تنظيم يؤدي العمل بطريقة مختلفة(مبارك،2001: 31).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وهناك شبه إجماع بين الباحثين فيما يتعلق بتقسيمات وأنواع نظم المعلومات الإدارية، لكن سوف يركز الباحث حديثه حول أنواع نظم المعلومات الإدارية التي تسهم في تزويد الإدارات الشرطية بالمعلومات بما يؤدي إلي حسن سير وتدبر المهام الإدارية والشرطية بالسرعة والدقة المطلوبة وفي خِضم أيَّة ظروف تتعرض لها وقيامها بتأدية مهامها على الوجه الأكمل وتقديم الخدمة للوطن والمواطن وبالتالي القدرة على مواجهة التهديدات، التي يتعرض لها الأمن المعلوماتي وبما يعكس الكفاءة والفاعلية في مواجهة المهددات، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة وخفض الخسائر إلي أدنى حد ممكن من خلال استخدام نظم المعلومات التي من أهمها: (نظم المعلومات الإدارية – نظم دعم القرار – النظم الخبيرة) (الزهراني، 2008: 15).

1- نظم المعلومات الإدارية MIS :

وهي النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة طبقاً للعمليات الداخلية للمؤسسة والبيئة المحيطة بها، ويدعم المديرين والعاملين والعناصر البيئية الأساسية بإتاحة المعلومات في إطار الوقت المناسب للمساهمة في اتخاذ القرار (مكليود، 1990 : 58) حيث تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي من خلال:

أ- سرعة الحصول على المعلومات في جهاز الشرطة :

حيث تحقق نظم المعلومات الإدارية وفرة أساسية من المعلومات التي تغطى كافة جوانب عمل المؤسسة الشرطية. وهذا يتطلب توفير حاسبات آلية لجميع رؤساء ومديري الإدارات والوحدات الإدارية من أجل توفير المعلومات في الوقت المناسب (الزهراني،2008 : 16).

ب- سرعة اتخاذ القرارات في جهاز الشرطة :

إذ إن توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب، يمثل أساساً في قدرة رؤساء ومديري الوحدات الإدارية العليا على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب والسرعة الممكنة بحيث تكون تلك القرارات مبنية وقائمة على معلومات دقيقة وصحيحة(موسى، 2006 :81).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ج- رضا العاملين في جهاز الشرطة :

حيث يشكل مدى الرضا لدى العاملين في الإدارات الشرطية نقطة أساسية في تحقيق الأمن المعلوماتي من خلال تحقيق التوافق بين النظم الإدارية المعمول بها والأفراد مستخدمي النظام ، هذا التوافق الذى يضمن الانتماء للنظام وحمايته والحفاظ عليه(ابو عمر،2008: 67).

د- ملائمة النظام للوحدات الإدارية في جهاز الشرطة :-

أحد الركائز الأساسية التي يقوم عليها نظم المعلومات هي ملائمة النظام للوحدات الإدارية المختلفة في جهاز الشرطة الفلسطينية ، حيث تختلف طبيعة العمل والتخصص من إدارة إلى أخرى، الأمر الذى يحتم تصميم نظم إدارية خاصة بكل إدارة شرطية على حِدة(عبد الرازق،2013: 79).

و- حماية المعلومات الشرطية:

حيث تواجه المعلومات العديد من المهددات والأخطار ويجب أن تستند وسائل الحماية لتلك المعلومات على عدد من المعايير لأمن المعلومات تمثل مرجعية تساعد المؤسسة الشرطية في توفير الحماية لأمن المعلومات. كما أن أحد أهم عوامل الحماية الأمنية هو ضمان استمرارية توفر المعلومات للمستفيدين(سالم، هجيج ،2007 : 89).

2- نظم دعم القـــرار :-

أحد أنواع نظم المعلومات القائمة أساساً على الحاسب الآلي ، إضافة إلى استخدام سلسلة من البرامج لمساعدة صانعي القرار.

وهى عبارة عن: " نظام يدعم المدير الذى يسعى إلى حل المشاكل الغير مرتبة وذلك بتوفير المعلومات والمقترحات ويمكن أن تأخذ المعلومات شكل تزكية قرارات أو تزكية عمليات يمكن اتباعها . واحتواء تزكية عمليات يمكن نظام دعم القرارات من العمل كنظام خبراء (مكليود، 1990: 712) وتهتم نظم دعم القرار في تحقيق الأمن المعلوماتي من خلال عدة مراحل أهمها :-

1- مرحلة جمع المعلومات: وتتمثل في جمع المعلومات من خلال الداخلية والخارجية للمؤسسة الشرطية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- مرحلة التصميم:- ويتم من خلالها تصميم ووضع نموذج يعمل على فهم المشكلة، واقتراح الحلول البديلة ، وتدعيم اقتراح الحلول البديلة (الصباح ، 1998: 219).

3- مرحلة الاختبار:- وهى مرحلة يتم فيها اختيار النماذج المقترحة على استخدام نماذج التعظيم أو النماذج الاقتراحية من حيث مدى تحقيقها لمجموعة من المعايير.

4- مرحلة التطبيق:- وهى المرحلة التي يتم فيها تطبيق النماذج ويستلزم ذلك من خلال التنسيق مع اللجان الاستشارية والتنفيذية.

ويرى الباحث أن نظم دعم القرار تسهم في تحقيق الأمن المعلوماتي عبر مساعدة المؤسسة الشرطية في تحديد المشكلات ومن ثم تزويد مستويات القرار بالمعلومات الدقيقة عن تلك المشاكل لتتمكن من مواجهتها حسب الأولوية من خلال تدعيم فهم المشكلة ووضع النماذج لها وتدعيم اقتراح الحلول البديلة، ومن ثم تقييم نتائج التطبيق لكل حل بديل للمشاكل، مما يشكل حالة من المساهمة والمساعدة للإدارات الشرطية على اختيار البديل الأفضل.

3- النظم الخبيرة :-

وهى أيضا تمثل أحد أنواع نظم المعلومات التي ترتكز على استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته، وتتكون من مكونات ثلاث(قنديلجي،الجنابي،2013 : 86):-

برامج الاستخدام – ألة الاستلال- الخبرات المختزنة حيث تتكامل تلك المكونات من أجل تقديم النصائح والحلول الإدارية داخل الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية حيث يمثل ما يقدمه العنصر البشرى من توجيهات وإرشادات الجزء الأكبر مما تقدمه هذه المنظومة من حلول للمشكلات الإدارية وغيرها من المشاكل الأخرى التي من الممكن أن تواجه حيث تسهم النظم الخبيرة في تقديم الحلول والنصائح عبر أربع مراحل:

1- مرحلة التحري: وفيها تتم جمع البيانات لمعرفة الأحداث والأحوال (مع البيئة الداخلية والخارجية) بالإضافة إلى تحليل المشاكل إلى عناصرها مع تحديد سلطة اتخاذ القرار.

2- مرحلة التصميم : وخلال هذه المرحلة يقوم أصحاب القرار بتحديد البدائل الممكنة للحل مع تحديد عناصر هذه البدائل حيث تساهم نظم المعلومات في تكوين البدائل وتحديد البديل المناسب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- مرحلة الاختبار: وفيها تتم تحليل البدائل المطروحة مع تحديد مزايا وعيوب كل بديل والموازنة بينهما، مع ترتيب أولويات البدائل المطروحة.

4- مرحلة التطبيق: وفيها يتم وضع البديل الذى يتم اختياره موضع التنفيذ، وعلية يكون لزاماً على النظم الخبيرة توفير المعلومات لمتابعة نتائج التنفيذ.

يرى الباحث أنه في حالة الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية فإن تلك الأنواع الثلاثة من نظم المعلومات ذات دور وتأثير في تحقيق الأمن المعلوماتي الشامل المرتكز على السرية والسلامة من خلال متابعة سرعة اتخاذ القرارات، وتقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة وتوفير الحماية للمعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحــث الثاني :

2.2 الأمــن المعلومـــاتي
Information Security

2.2.1 تمهيـد :

الناظر إلى التاريخ البشري الممتد عبر آلاف السنين يجد أن الإنسان ومنذ وجوده على هذه الأرض كان يبذل الغالي والنفيس في سبيل تأمين المعلومات الخاصة به خوفاً من ضياعها، ظهر ذلك جلياً في قيام بعض الحضارات بنحت البيانات والمعلومات المتعلقة بإنجازاتها وحضاراتها في الصخور أو على الألواح الخشبية وعلى جدران المعابد، وتطورت بعد ذلك لتتخذ شكلاً آخر متمثلاً بالمخطوطات والكتب والأوراق والأفلام، وهذا يدلل على أن الأمن لم يقتصر في حينه على الهجمات المفاجئة من قبل الأعداء أو وحوش الغابة بل ليشمل المكتسبات الحضارية والعلمية والمعلوماتية(علي،2001: 138).

لكن وفي ظل عصر المعرفة والتطور التكنولوجي الهائل انطلقت هذه المعلومات من مكامنها التقليدية واتخذت لنفسها شكلاً رقمياً نمطياً موحداً ، ومع دخول شبكة الانترنت العنكبوتية حيز الخدمة وتطور أنظمة الاتصال، بدأت المعلومات تتدفق كالأنهار ودون انقطاع عبر غابة مترامية الأطراف من الأســـلاك والموجات السلكية واللاسلكية التي تمتد عبر الكرة الأرضية. وهكذا دفعت الثورة الرقمية والتطورات في أنظمة الاتصالات إلى أن تصبح المعلومات مهددة بأخطار تهدد أمن وسلامة الفرد أو الجماعة أو المنظمـــة، تلك المتغيرات الرقمية جعلت من أمـــن المعلومات قضية ضاغطة على صناع القـــرار السياسي والمتخصص والعـــام في سبيل تحقيق الأمن المعلوماتي على كافة المستويات(عيسى،2011: 52).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.2.2 مفهوم أمـــن المعلـومات Information Security:

يشير المصطلح السابق إلى مفهومين منفصلين لا يقل أحدهما عن الآخر أهمية، وسوف يتناول الباحث هذين المفهومين بشيء من التفصيل قبل الخوض في استجلاء مفهوم الأمن المعلوماتي.

1- الأمـــــــن Security :

والأمن في اللغة ضد الخوف وهو: عدم توقع مكروه في الزمن الآتي، كما ورد في (الفيروزآبادي،2008 : 75).

أما الأمن اصطلاحاً : لا يخرج استعماله عند الفقهاء عن المعنى اللغوي، وهو " ضد الخوف والأمانة ضد الخيانة "، ويقال تقع الأمنة في الأرض أي تمتلئ الأرض بالأمن ، فلا يخاف أحد من الناس أو الحيوان(ابن منظور، 2009: 163).

ويشير (مظلوم، 2012: 14) إلى أنه لا يتحقق الأمن إلا في الحالة التي يكون فيها العقل الفردي والحس الجماعي خاليين من أي شعور بالتهديد للسلامة والاستقرار. ولقد أشار عدد من الباحثين وفي مقدمتهم دانييل كوفمن في كتابه [الأمن الوطني الهيكل التحليلي] بأن مصطلح الأمن يتسم بالشدة والغموض وشـــدة الاختلاف في المعنى من مجتمع لآخر بحسب ثقـــافة المجتمع وموقعه. وقد عـــــرفه(عيسى، 2011: 46) بناءً على ذلك بأنه " حماية الأمن والمحافظة عليه من أي عدوان خارجي.

أما وزير الدفاع الأمريكي السابق (براون) فيعرف الأمن بأنه: " المقدرة على المحافظة على الأمة وعلى كرامتها و أراضيها واقتصادها وحماية مواردها ودستورها من أي اعتداء خارجي" (غيطاس،2012 : 4). وعلى اعتبار أن نظم المعلومات أضحت تمثل مورداً أساسياً لأي مكون [دولة ، منظمة ، مؤسسة ...إلخ]، وبالنظر إلى ما تقدم من تعريفات نجد أنها تركز على الحماية والحرية وصد العدوان الخارجي. فإن الأمن: " عبارة عن حالة نفسية يوجد عليه الكائن الحي عندما يشبع رغباته وحاجاته ، التي تختلف باختلاف الكائن الحي نفسه(مظلوم، 2012: 17).

بشكل عام فإن تحقيق مستوى مناسب من الأمن بالنسبة للمنظمة يعتمد أيضا على نظام متعدد الأوجه. وينبغي أن يكون التنظيم الناجح مكوناً من طبقات متعددة من الأمن لحماية عملياتها وتشمل التالي (الزهراني، 2008: 8):

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1- الأمن المادي: لحماية العناصر المادية، والكائنات، أو المناطق الغير المصرح به الوصول إليها أو سوء الاستخدام.

2- الأمن الشخصي: لحماية الفرد أو مجموعة من الأفراد الذين لديهم الإذن للوصول إلى التنظيم و عملياته.

3- الأمن العمليات : لحماية تفاصيل عملية معينة أو سلسلة من الأنشطة.

4- أمن الاتصالات : لحماية وسائل الإعلام والاتصالات، و التكنولوجيا، والمحتوى.

5- أمن الشبكة : لحماية مكونات شبكة الاتصال، وصلات، ومحتويات.

6- أمن المعلومات : لحماية أصول المعلومات.

ولما كانت المعلومات تمثل أحد أهم الموارد الطبيعية في العصر الحاضر، وجب بذل كافة الجهود واتخاذ كافة التدابير التي يقتضيها تحقيق الأمن المعلوماتي في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية.

2- المعلـــــومـات Information :

فيما سبق تحدثنا في المبحث الأول عن مفهوم المعلومات والتي يقصد بها الأرقام والحروف والرموز وكل ما يمكن تخزينه ومعالجته وتوليده وإنتاجه ونقله بالحاسوب أو أي وسائط الكترونية أخرى (قانون جرائم المعلوماتية السوداني 2007م)، كما أنها تعتبر بمثابة " حقائق ثابتة يتم جمعها والحصول عليها من أشخاص أو وثائق أو سجلات "(العساف، 2000: 111).

3- مفهوم الأمـن المعلوماتي Concept of Information Security:

من خلال التوضيح السابق لمفهومي الأمن والمعلومات بالإمكان ذكر تعريفات أمن المعلومات وفق الأسس التي انطلق منها (غيطاس، 2012: 2). وهي على النحو التالي:

من الناحية العلمية :

هو البحث في السياسات والاستراتيجيات التي ينبغي توفيرها لحماية المعلومات من مختلف الاعتداءات التي قد تتعرض لها والمخاطر التي يمكن أن تهددها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من الناحية العملية :

" مجموعة من الوسائل والتدابير والإجراءات التي يجب توفيرها لتأمين حماية المعلومات من المخاطر المتأتية سواء من داخل بيئة المعلومات محل الحماية أو من خارجها ".

حيث جاء تعريف الحميد ونينو انطلاقاً من توفير الحماية (المادية – غير المادية) فعرفه بأنه " حماية المعلومات المختلفة والأدوات التي تتعامل معها من منظمة وغرف تشغيل النظام وأجهزة وسائط تخزين وأفراد من السرقة والتزوير أو التلف أو الضياع أو الاختراق باتباع إجراءات وسياسات وقائية(الحميد ونينو، 2007: 34).

وعرف الشمري أمن المعلومات بأنه: " اتخاذ الاحتياطات والتنظيمات التي تهدف إلى المحافظة على المعلومات في الحاسب الآلي بمأمن من الأعطال أو الحوادث أو الجرائم المتعددة (الشمري، 1991: 10).

كما يعرف أمن المعلومات بأنه: " حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، حيث يتم تامين المنشأة نفسها والأفراد العاملين بها وأجهزة الحاسب المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة ويتم ذلك عن طريق اتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة تضمن في النهاية سلامة المعلومات وهي الكنز الثمين الذي يجب على المنشأة الحفاظ عليه. (داوود، 2000: 23).

وعرف أبو مغايض أمن المعلومات بالارتكاز على جانب السرية والسلامة بأنه : " ضمان الحفظ وعدم الإتلاف، أو التغيير، أو التعديل بالحذف أو الإضافة للمعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة (أبو مغايض، 2004: 270).

ويرى الباحث أن الأمن المعلوماتي –ومن خلال الموقع الوظيفي– ليس المقصود به أمن الأجهزة والمعدات والشبكات فقط وإنما يشمل إضافة إلى ما تقدم أمن المباني والأفراد العاملين في المجال والممتلكات من جميع النواحي. بمعنى كافة المقدرات التي يستخدمها جهاز الشرطة الفلسطينية في إدارته للعملية الأمنية وحفظ النظام العام وتطبيق القانون في قطاع غزة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي الإطار يورد (علوة، 2006: 12) تعريفاً مفصلاً لأمن المعلومات من الزاوية الأكاديمية والتقنية فيعرف أمن المعلومات (أكاديمياً) بأنه : " قضية تبحث في نظريات وإستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها ". كما يعرفه من الناحية (التقنية) بأنه: " الوسائل والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية ". ومن الناحية (القانونية) هو: " دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوى المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها واستغلال نظمها وهو الغرض من تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونظمها ".

وقد قدم (البداينة. 2002: 23) تعريفاً للأمن من منظور معلوماتي على أنه: " الإحساس الجمعي الفعلي والتخيلي بعدم وجود أو تأثير التهديدات الفيزيقية والتخيلية لبنى مجتمع المعلوماتية (وخاصة الحساسة منها) في جوانبها العسكرية، والاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية...إلخ المختلفة أياً كان مصدرها داخلياً (مشكلات اجتماعية)، أو خارجياً (صراعات وحروب)، وتستدعي التأهب أو الفعل الاجتماعي أو التأهب والفعل الرسمي لمواجهتها.

وفي ضوء التعريفات السابقة لأمن المعلومات يتضح أنها تنطوي على العناصر التالية:

- اتخاذ إجراءات وتدابير [إدارية – فنية].
- الحفاظ على المكونات [مادية – غير مادية].
- إستراتيجيات حماية وضوابط الوصول للمعلومات.

وعليه يرى الباحث بأنه يمكن تعريف أمن المعلومات بأنه:

الإجراءات والسياسات والتدابير [بشـــرية – تكنولوجية] التي تتخذ من أجل الحفاظ على أمن المعلومات والوثائق، وضمـــان تحقيق استراتيجيات الحمـــاية ووضع ضوابط الوصول لتلك المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.2.3 أهميـــة أمـــن المعلومـات The importance of information security :

أينما كانت وجهتنا وحيثما نظرنا وكيفما بحثنا وتبصرنا نجد أنفسنا في مواجهة المعلومات التي أصبحت العصب الحيوي في حركة الأمم وتطورها. وبدا أن العالم يأخذ منحى ً تطوريا ً جديدا ً أساسه العلم والمعرفة مع بداية القرن الحالي، وقد أثبت التاريخ أن الحضارات تموت وتندثر وتبقى نظم معلوماتها ومعارفها شاهدة عليها. وبناءً على ما سبق فقد كثر الحديث عن أمن المعلومات وأهمية المعلومات، خاصة بعد توجه العديد من الأشخاص نحو ارتكاب جرائم في مجال أمن المعلومات بالكم والخطورة التي نشاهدها ونلمسها أو نسمع عنها عبر وسائل الإعلام ... وفي إطار الحديث عن أهمية المعلومات يقول الدكتور عمر العتيبي " إن قيمة المعلومات تتجلى في كونها باتت تشكل ثروة حقيقية ترتكز عليها النظم الاجتماعية والتربوية والإدارية في المجتمعات الحديثة"(العتيبي، 2010: 56).

ولقد تنبه العالم إلى أهمية وقيمة المعلومات في منتصف القرن العشرين بعد تفجر ثورة المعلومات وبداية ازدهار التكنولوجيا وتطور وسائل الاتصال، وما تمثله من ثروة حقيقية ترتكز عليها النظم الاجتماعية والإدارية والتربوية في المجتمعات الحديثة، لقد تعود العالم على تأمين ثروته وموارده القومية، حيث يعتبر الخبراء المعلومات أحد الموارد القومية مما زاد من أهمية وقيمة المعلومات و اسهامها في تطور المجتمعات.

ويرى الباحث أن أهمية أمن المعلومات تتمثل في حماية الأصول المعلوماتية (الأمنية والشرطية) من تداولها من الجهات الغير مأذون لها، ومنع الاستخدام غير المشروع من قبل الجهات ذات الصلاحية أو المصرح لها.

إذ تعتبر الأعمال غير المقصودة في أمن المعلومات على اعتبار أنها أفعال مقصودة لأن كثيراً من الأفعال المقصودة يدعي مقترفوها بأنها غير مقصودة (حاج علي،2013: 36).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.2.4 مميــزات وخصائص المعلومات :

Features and characteristics of the information

أورد عبد الرازق مجموعة من المميزات التي تتميز بها المعلومات عن غيرها من الموارد المعلومة سلفاً [طبيعة – صناعية] والتي تمثل ركيزة في نهضة الأمم. ومن أهم المميزات (عبد الرازق،2013: 162):

1- أن المعلومات متوفرة في كل زمان ومكان.

2- أن المعلومات في نمو وتجدد مستمر بخلاف غيرها من الموارد.

3- تمتاز المعلومات بالديمومة والبقاء والخلود ، فهي لا تنضب مطلقاً نتيجة كثرة الاستخدام ، لما هو عليه كثير من الموارد الطبيعية ، فهي على العكس تزداد وتتكاثر بالاستخدام.

4- إن انتاج المعلومات والبحث عنها واستخدامها لا يكلف كثيراً قياساً بالنتائج والفوائد التي تجنى منها على المستوى الاقتصادي والمالي.

5- بظهور وتطور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات صار بالإمكان تناقل كميات هائلة من المعلومات عبر أرجاء العالم بسرعة هائلة خاصة إلى [مستويات اتخاذ القرار – ورجال الإدارة ...إلخ].

6- استخدام المعلومات في فتح أسواق ومجالات عمل جديدة وأوجدت شركات ومؤسسات تتعامل معه بشكل مباشر أو غير مباشر ، وانتشرت شركات البرمجيات وخدمات المعلومات وقواعد البيانات العالمية المتخصصة ومزودي المعلومات.

7- المعلومات هلامية الشكل يمكن أن تنتقل بأشكال متنوعة وتتشكل وفق الحاجة وحسب طريقة الاستخدام بسهولة.

وبالنظر إلى ما تقدم فالمعلومات صارت سلعة من أهم السلع فكلفتها أو كلفة إنتاجها قليلة ومردوداتها وفوائدها المالية عالية وفي ارتفاع مستمر.

كما تتصف المعلومات بمجموعة من الخصائص يمكن اعتبارها إضافة إلى المميزات آنفة الذكر ، من العوامل الأساسية التي زادت من أهميتها وقيمتها (داوود، المشهداني ،2001 : 27).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الدقـــــــة.
- الشموليـــــة.
- الإتاحة وإمكانية الوصول.
- الوضـــــــوح.
- المرونة في التعامل.
- النمـــــو والتكاثـــــر.
- الصحة والصدق (الموثوقية).
- الحـــــــداثـــة.
- الاكتمـــــــــال.

تلك الخصائص التي جعلت من الأهمية بمكان تطبيق واستخدام نظم المعلومات على مستوى الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والاستفادة مما تقدمه من مميزات في حماية وحفظ المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي.

وفي السياق أشار (البداينة، 2002: 55-105) إلى أن مجتمع المعلومات يتمتع بمجموعة من الخصائص وقد قسمها إلى : خصائص تقنية ، خصائص اجتماعية ، خصائص ثقافية ، خصائص سياسية، خصائص اقتصادية و خصائص أمنية. وسوف يتناول الباحث الخصائص الأمنية، باعتبار أنها الخصائص الأكثر ارتباطاً بعمل وواجبات جهاز الشرطة الفلسطينية باعتباره عملاً أمنياً من الدرجة الأولى.

الخصائص الأمنية Security features :

تشمل الخصائص الأمنية للمجتمع المعلوماتي مكونين أساسيين هما :

1- أمـــــن المعلومـــــات Information Security :

تتمتع المعلومات بقيمة أمنية، وسياسية، وإدارية هامة نجم عنها التفكير بحمايتها خاصة إذا كانت ذات قيمة أمنية، وأصبحت تمثل البناء التحتي المعلوماتي بما يتضمنه من حساسية تمس مكونات المجتمع قد تفضي إلى تدميره أو إحداث فوضى حياتية. كما أنه أصبح من السهل الحصول على المعلومات بطريقة أسهل وأرخص من أي وقت مضى، وجب التفكير بجدية في تحقيق حمايتها من التجسس أو خرق الدخلاء وغيرها من الجرائم(البداينة، 2002: 55-105).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومواكبة لما سبق فقد تبدلت المفاهيم الأمنية وتطورت وحلت مفاهيم أمنية معلوماتية تتماشى مع البناء المعلوماتي، في سبيل مواجهة ما يُعرف حديثاً بـــ جرائم المعلومات، الإرهاب الإلكتروني، والدخلاء والمتسللين والمتطفلين.

2- الجرائم الفضائية Cybercrimes :

شكلت الجريمة المعلوماتية أحد أهم التغيرات في هذا العصر في مجال الجريمة والسلوكيات الإجرامية ، وأضحت تقترف الجرائم القديمة بطرق حديثة ، وجرائم حديثة قديمة ، وجرائم حديثة بطرق حديثة. واتخذت الجريمة أشكالاً تتماشى مع البني الإدارية والاقتصادية والاجتماعية لمجتمع المعلومات. وأصبح المعلومة في مجتمع المعلومات أداة وهدفاً في آن واحد(البداينة، 2002: 55-105).

ويرى الباحث أن من التحديات التي تواجه المنظمات والمؤسسات وفي مقدمتها جهاز الشرطة الفلسطيني أن جرائم مجتمع المعلومات لا تقتصر على دولة بعينها، ولا تحدها حدود إنما أصبح العالم كله مسرحاً لها. وبالتالي لا يمكن السيطرة عليها إلا من خلال اتخاذ كافة الإجراءات وتطبيق جميع الأساليب التي من شأنها تحقيق وحماية الأمن المعلوماتي.

2.2.5 تصنيف المعلومات Classification of information :

أولاً : أورد كلٌّ من د. ولكر ود. هارشندان تصنيفاً لنظم المعلومات من حيث التطبيق وهي على النحو الآتي(Welukar,Harichandan,2011):

1- **معلومات التخطيط:** وهي تشتمل على معلومات المعايير والمواصفات المستخدمة في التخطيط لأي نشاط ، وتسمى مثل هذه المعلومات بـــ معلومات التخطيط .

2- **معلومات التحكـــم:** وهي بمثابة معلومات تستخدم كآلية للتحكم في المعلومات من خلال مراقبة حالة النشاط و الإبلاغ عن أي خلل في النشاط بما يمكن من التحكم في المعلومات.

3- معلومات المعـــارف: مجموعة من المعلومات تضم التقارير المكتبية المختلفة، والدراسات البحثية، تضاف إلى قاعدة تراكم المعرفة كمصدر لمعلومات اتخاذ القرار، وهو ما يعرف بـــ معلومات المعرفة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : ويمكن تصنيف المعلومات من حيث الإستخدام (طواف، 2010: 37) :

معلومات منظمة: المعلومات المستخدمة من قبل الجميع في التنظيم.

معلومات قاعدة البيانات: ويطلق على المعلومات المستخدمة لأغراض متعددة في تطبيقات مختلفة وتعرف بمعلومات قواعد البيانات.

المعلومات التشغيلية: ويطلق على المعلومات المستخدمة في وظائف الأعمال وتسمى المعلومات التشغيلية أو الوظيفية.

2.2.6 عناصر ومكونات أمـن المعلومـات :

Elements and components of information security

1- عناصر أمـن المعلومـات :

يرتكز أمن المعلومات على عدد من المكونات تمثل في مُجْملها الأساس الذي ينطلق منه تحقيق الأمن المعلوماتي، وتقف تلك المكونات على درجة واحدة من الأهمية من حيث الدور الذي تؤديه وهذه المكونات هي (الغثبر،القحطاني، 2009: 23):

(1) **سـرية المعلومات Data Confidentiality :** وتشمل كافة التدابير اللازمة لمنع إطلاع غير المصرح لهم على المعلومات الحساسة أو السرية. وهذا ما يمثله أمن المعلومات لدى السامع عند الحديث عنه. وتمثل المعلومات العسكرية من أهم المعلومات الواجب الحفاظ على سريتها.

(2) **سـلامة المعلومات Data Integrity :** وخلافاً لما ورد في المكون الأول فإن هذا المكون لا يهتم بالحفاظ على سرية المعلومات ، لكن يهتم باتخاذ التدابير اللازمة لحماية المعلومات من التغيير والتبديل.

(3) **ضمان الوصول إلى المعلومات Availability :** إن الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها أمر في غاية الأهمية ولا ريب في ذلك، لكن المعلومات تصبح غير ذات قيمة إذا كان من يحق له الاطّلاع عليها لا يمكنه الوصول إليها، أو أن الوصول إليها يحتاج وقت طويلاً . ويتخذ المهاجمون وسائل شتى لحرمان المستفيدين من الوصول إلى المعلومات ، ومن هذه الوسائل حذف المعلومات نفسها أو مهاجمة الأجهزة التي تخزن المعلومات فيها وشلها عن العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد أشار (مركز المعلومات الوطني السعودي،2013: 3) إلى أن أغراض أبحاث واستراتيجيات وسائل أمن المعلومات " سواء من الناحية التقنية أو الأدائية" وكذا هدف التدابير التشريعية في هذا الحقل هو ضمان توفر العناصر التالية للمعلومات التي يراد توفير الحماية الكافية لها:

[1] السرية أو الموثوقية :

وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.

[2] التكاملية وسلامة المحتوى :

التأكد بأن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به، ولم يتم تدمير المحتوى أو تغييره في مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو بطريق تدخل غير مشروع.

[3] استمرارية تَوفر المعلومات أو الخدمة :

التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي والقدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية، وأن مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله إليها.

[4] عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به :

ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف متصل بالمعلومات ، وإنكار أنه هو الذي قام بهذا التصرف، بحيث تتوفر قدرة إثبات أن تصرفاً ما قد تم من شخص ما في وقت معين.

وبالإضافة إلى العناصر الأساسية السابقة هناك من يرى أن تلك العناصر لا تكتمل إلا بتضمين النقاط التالية (سياسات ومعايير أمن المعلومات– جمهورية السودان، 2010 : 7):

1– الاستخدام الأمثل والشرعي.

2– المسئـــــولية.

3– عـــــدم المكـــران.

4– المراجعـــة والتدقيـــق.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى الباحث أنه يمكن القــول بأن العناصر الآنفة الذكر مجتمعة تسهم في زيادة القدرة على تحقيق الأمن المعلوماتي في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية، إذ إن عدم اطّلاع غير المخول لهم ، وضمان عدم تعديل أو العبث أو تدمير المحتوى، و العمل على استمرار تقديم الخدمة المعلوماتية، يمثل لبنة أساسية في تشكيل منظومة أمنية معلوماتية تفضي إلى تحقيق الأمن المعلوماتي الشامل. وهو جزء أصيل يؤمل من نظم المعلومات الإدارية المطبقة في جهاز الشرطة الفلسطينية توفيره.

2- مكـــــونـات أمـن المعلومـات :

إن ضمان تحقيق عناصر أمن المعلومات كلها أو بعضها يعتمد على تحديد مكونات الأمن المعلوماتي ،التي تمثل ركيزة أساسية في الحفاظ على المعلومات محل الحماية وتحقيق السرية وضمان عدم الإفشاء. وذلك عبر إجراءات أمنية مناسبة لكل عنصر أمن المعلومات وصولاً إلى نظام أمني متكامل، مع ضرورة تحقيق التوازن بين تلك العناصر .

وبشكل عام فقد أوضح (سرحان، المشهداني، 2001: 22) أنه يمكن إجمال مكونات أمن المعلومات بما يلي :

أولا- أمن الأفراد والادارة :

أمن الأفـــراد :

إن الكادر البشري يلعب دوراً بالغ الأهمية في أمنية الحواسيب والمعلومات، فقد يكون هذا الدور والتأثير سلاحاً ذا حدين فقد يدخل الإنسان كعامل إيجابي يحمي الحاسوب ومكوناته والمعلومات المتداولة، أو كعامل سلبي قد يؤدي الى تخريب الأجهزة والأنظمة واستغلال نقاط الضعف الموجودة لمصلحة شخصية أو لمصلحة جهة معادية.

إذ تمثل الأفعال غير المقصودة 50% من حوادث أمن المعلومات فيما تمثل عدم الأمانة لدى العاملين 15–20 % من نسبة حوادث أمن المعلومات (أحمد ، حسين ،2005 : 20) وبالنظر إلى السيطرة على عمليات الانتهاك (المقصودة وغير المقصودة)، نرى أن العامل البشري يلعب دوراً مهما في تقليل الخسائر المحتمل أن يتعرض لها الحاسوب وأنظمته وبياناته.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبناءً على ما تقدم يرى الباحث أنه من الضروري وجود ضوابط يتم على أساسها اختيار وتحديد مواصفات العاملين في مراكز المعلومات ،إضافة الى التركيز على النوعية الفنية والأمنية للعاملين عبر دورات تساهم في خلق قاعدة مناسبة من الثقافة الأمنية الواعية لتعزيز فهم العاملين لدورهم في دعم أمن مراكزهم المعلوماتية.

2- **الإدارة** :- يقع على عاتق الإدارة المهام الأساسية في تدعيم الحالة الأمنية لأمن المعلومات عبر جملة من الأعمال والمهام تضمن تحقيق الأمن المعلوماتي بشقيه:

الأمن المادي: ويشمل أمن المباني وأجهزة الحاسوب ، والمعدات الأخرى للبرمجيات وأجهزة اتصال وأجهزة تكييف وأجهزة طاقة ...إلخ.

الأمن البشري: ويشمل جميع الأفراد العاملين في مراكز المعلومات ابتداء من المدير وانتهاء بعامل النظافة ويشمل الأمن بشقيه : أمنهم والأمن منهم (عطيات ،2004: 124).

ويمكن إجمال أهم مهام وواجبات الادارة لتحقيق الامن المعلوماتي بالنقاط التالية(السرحان، المشهداني ، 2001 : 24):

1- وضع السياسات والإجراءات الأمنية العامة لمراكز المعلومات.
2- تحديد العاملين الذين يملكون صلاحية تداول المعلومات.
3- الإشراف الكامل على سير الأعمال قدر تعلق الأمر بالناحية الأمنية.
4- وضع خطة لمواجهه التهديدات المحتملة على أن يقوم بإجراء التعديلات عليها بشكل دوري.
5- متابعة استنساخ البرمجيات والملفات على أقراص بديلة وخزنها في أماكن آمنة أو خارج مركز المعلومات.
6- اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير (فنية وأمنية والتقنية) لتحقيق الأمن المعلوماتي.

ثانيا:- أمن أجهزة الحاسوب والمنظومات الملحقة به:-

إن مراكز المعلومات تضم عدداً من الأجهزة والمعدات التي منها ما يعمل بشكل منفرد، ومنها ما تعمل ضمن منظومة متكاملة وتشمل الأجهزة والمعدات ما يلي:

- منظومة الحاسوب ومعلقاتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- منظومة الأجهزة البيئية (أجهزة التكييف ،أجهزة كهربائية).

ويمكن أن تتعرض الأجهزة والمعدات للحصول على المعلومات بطرق غير مشروعة أو لإتلاف المعلومات، وبالتالي فان من الضروري إجراء أعمال الصيانة (الدورية والطارئة) بالاستعانة بمتخصصين وفنيين سواء محليين أو أجانب والتي قد تستغل بشكل سلبي يؤدي الى الإخلال بأمن وسرية أعمال المركز.

لذا وجب على الإدارات المباشرة لمراكز المعلومات العمل على(سياسات ومعايير أمن المعلومات- جمهورية السودان، 2010: 5):

1- توفير الدعم اللازم لتطوير القدرات الذاتية لدى مختصي الصيانة العاملين في المراكز والتقليل قدر الإمكان من الاعتماد على الخبرات الخارجية.

2- اتباع القواعد الصحية عند إجراء أعمال الصيانة (دورية وطارئة) والتأكد من سلامة أجهزتهم من التلاعب والعبث.

ويجب أن تشمل الاجراءات المذكورة منظومة الأجهزة البيئية (التكييف والطاقة ...إلخ) والتي تمثل عنصراً أساسياً لابد من توفره لعمل الحاسوب بشكل جيد، لأن أي عبث في تلك الأجهزة البيئية يؤدي حتماً إلى إلحاق الضرر بعمل الحواسيب أو توقفها تماماً.

ثالثا : أمن نظم الاتصالات :-

أدى تطور تقنية الاتصالات والتقائها مع تقنية الحواسيب إلى اتساع مجال استخدام الحاسوب وأصبحت المعلومات بالإمكان وبسهولة تناقلها عبر الهواء إلى أي مكان في العالم، وبنفس الوتيرة مهددات المعلومات وتعرضها للسرقة والعبث، الأمر الذي يتطلب اتخاذ الإجراءات الأمنية المناسبة لمنع الإخلال بعملية تناقل البيانات والمعدات التي تقوم بالعملية ولإنجاز هذه المهمة لابد من وجود ثوابت قياسية للمحافظة على سلامة وأمن المعلومات يمكن إجمالها في (السرحان ،المشهداني ،2001: 74) :

1- يجب الإلمام بمتطلبات أمن الاتصالات الواجبة لضمان عملية تراسل معلوماتية مأمونة وبدرجة معقولة من خلال وجود متخصصين بأنظمة الاتصالات على درجة عالية من الخبرة والكفاءة للفحص والمتابعة الدورية لمنظومة المعلومات.

2- توفير المعدات الالكترونية اللازمة لفحص خطوط نقل المعلومات لضمان درجة أكبر من الأمنية لعملية نقل وتراسل المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- ضرورة وجود نظام تشغيل مسئول عن إدارة الاتصالات ضمن برمجيات الحاسوب يتمتع بكفاءة وقدرة على كشف عمليات التسلل. من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتلافي حدوثها في المستقبل.

4- ضرورة استخدام اسلوب (التشفير) في عملية تراسل المعلومات السلكية واللاسلكية.

5- الاستمرار في مواكبة التطورات في مجال تقنية عمليات الاتصال لضمان قدر أكبر من الحماية.

رابعا :- أمن أنظمة التشغيل والبرمجيات:-

في سبيل تحقيق الأمن المعلوماتي وجب اتخاذ كافة الإجراءات الأمنية لضمان سلامة أنظمة التشغيل والبرمجيات، والسعي الى امتلاك الأساليب والوسائل الدفاعية لصد محاولات التدخل والتخريب بكافة أشكالها المشروعة وغير المشروعة (أحمد ، حسين ،2005: 197).

أمن أنظمة التشغيل :-

ان معادلات التسلل واختراق أنظمة التشغيل جعلت من الضرورة البحث عن منظومة تتمتع بخصائص أمنية ذات درجة عالية من الموثوقية. إضافة إلى أن أمن أنظمة التشغيل يشمل (السرحان ،المشهداني ،2001: 29):

1- طرق حماية البرامج الداخلية لنظام التشغيل.

2- طرق حفظ كلمات المرور (pass word).

3- تثبيت جدول الصلاحيات باستخدام النظام من قبل المخولين ومنع التلاعب.

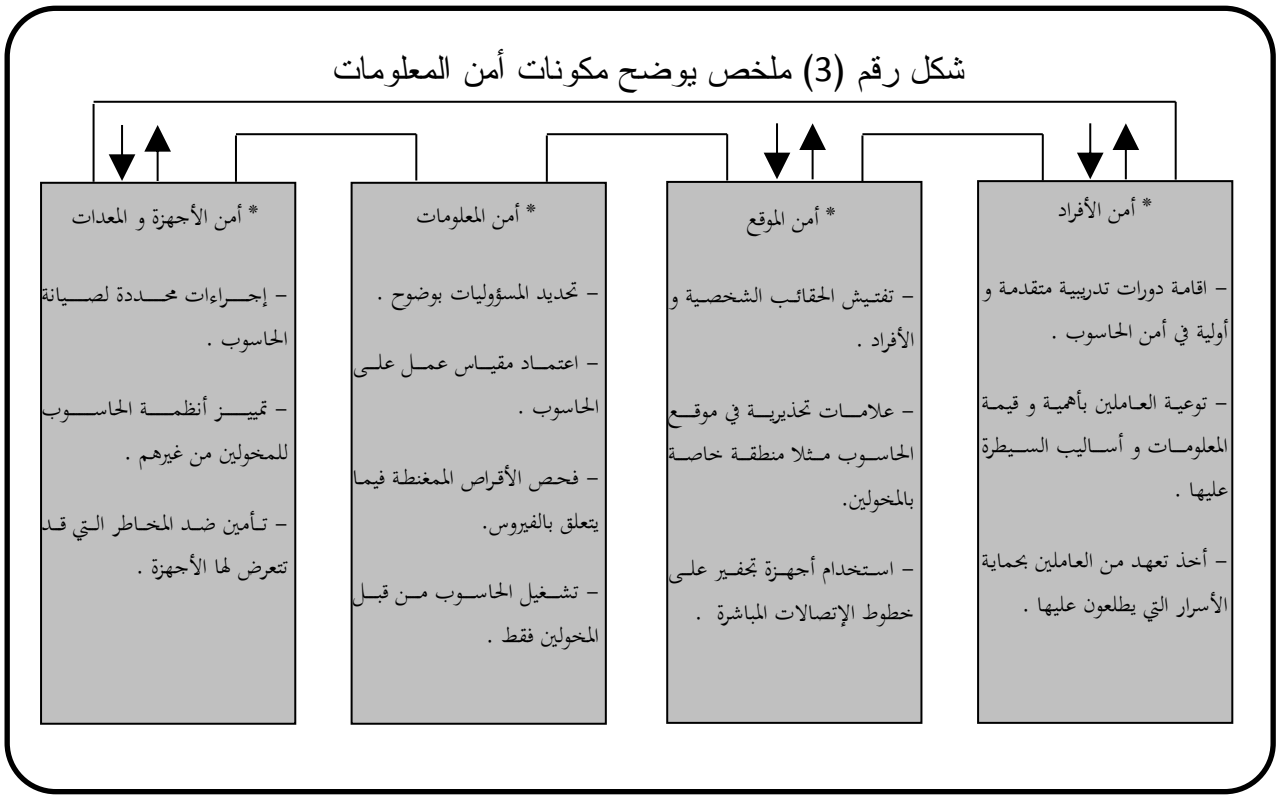
4- اختيار طريقة إدارة نظام التشغيل لبرامج وأنظمة منظومة الاتصالات.

أمن البرمجيات :-

يشير كلٌّ من (سرحان، المشهداني،2001: 30) إلى ضرورة وجود مركزية بشأن كتابة البرامج ذات العلاقة بأمن المعلومات وعدم كتابة برنامج من شأنه تجاوز الخواص الامنية للحاسوب والبرمجيات المستخدمة مع مراعاة تحديد طبيعة وشخصية من يستخدم النظام وصـــلاحيات المستفيد المخـــول.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكل رقم (3) ملخص يوضح مكونات أمن المعلومات



(المصدر : موقع أمن المعلومات السعودي على شبكة الانترنت2013)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.2.7 مهددات وجرائم المعلومات :

Crimes and threats to information

إن الثورة التقنية التي يعيشها العالم اليوم تعتبر سلاحاً ذا حدين فكما هي رفاهية وخدمة للإنسان فإن آخرين يستغلون تلك التقنيات في مضايقة غيرهم وإلحاق الضرر بهم، وباتت العلاقة بين منافع ومضار تلك التقنية علاقة طردية موجبة فكلما زادت منافع التقنيات الحديثة كلما ازدادت مضارها وخطرها على الإنسان. ومع تزايد استخدام التقنية الحديثة وتشكيلها حيزاً ذا قيمة في حياتنا، أصبحنا عرضة لأن نقع ضحايا لما يعُرف حديثاً بالجرائم الإلكترونية.

إن الهدف من الاستراتيجيات الأمنية الشاملة المعاصرة لم يعد مقتصراً على منع اندلاع الحروب وحماية الحدود والحد من النزاعات، وإنما تعدى ذلك ليؤكد أن العصر الحالي فرض نفسه بحيث أصبح تحقيق الأمن المعلوماتي من متطلبات تحقيق التنمية الشاملة، إن العالم اليوم يواجه تهديدات فوضوية خارجة عن المألوف أصبحت بمقتضاها الحلول العسكرية غير ملائمة، بل لابد من امتلاك السلطة المعلوماتية لأجل تحقيق الأمن المعلوماتي(عيسى،2011: 52).

وفي هذا المبحث سيتناول الباحث مصادر الإخلال بأمن المعلومات بشكل عام، وكذلك تحديد ودراسة مهددات الأمن المعلوماتي بشكل خاص. إضافة إلى الجرائم المعلوماتية الحديثة.

1- مهددات المعلومات Information threats :

مصادر الاخلال بالمعلومات :

إن المعلومات أو الأنظمة التي يحتفظ بها تكون عرضة للهجوم من جبهتين مختلفتين: الجبهة الداخلية والخارجية، ولشدة خطر الأولى فإننا سنناقش أولاً(القحطاني، الغثبر، 2009: 27):

(1) المهاجمون من الداخــل :

لعله من المناسب أن نحدد ما نعني بالمهاجمين من الداخل ، إنهم أولئك الأفراد الذين ينتمون للجهة المستهدفة ، غير أنهم يقومون بأعمال تصادم جهود الجهة الرامية إلى حماية المعلومات التي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تستخدمها تلك الجهة. والمهاجمون من الداخل كانوا دوماً الخطر الذي تواجهه أي جهة، مهما كانت " سواء كانت تلك الجهة شركة أو مؤسسة أو حتى دولة . ولقد فاقم اختراع الحاسوب والتقنيات التي ظهرت إلى الوجود بعد ذلك ، الخطر الناجم عن الهجمات التي قد يشنها العدو الداخلي ضد الجهة التي ينتمي إليها ظاهراً(القحطاني،الغثبر،2009: 27).

ويشير (عطيات،2004: 125) إلى أنه يجب عدم الاستهانة بالعاملين بمراكز المعلومات كمصدر لتهديد أمنه وأمن الوثائق الالكترونية فيه. فأهم مصدر لتهديد مركز المعلومات هو العاملين. لذا يجب أن يتم التركيز على تدريب العاملين في المجال، لأن من المهام الرئيسية التي تقع على عاتقهم هي مهمتهم الحفاظ على أمن الحاسوب والمعلومات من الطامعين بسرقة أسراره أو العبث به بما يحتويه من نظم معلومات أو برمجيات.

وفي السياق يشدد (علي، 2013: 6) على أن الإنسان العامل في أنظمة الحاسوب أكبر مهدد أمني للنظام لذلك يجب ألا يُغبن أو أن يُظلم ويجب أن يتم التأكد من حسن ولائه وحسن خلقه وحسن تدريبه وتأهيله.

دوافع الهجوم من الداخل :

هناك أسباب عديدة قد تدفع الإنسان لشن هجوم ضد أنظمة معلومات الجهة التي يعمل فيها، ومن أهم هذه الأسباب(القحطاني،الغثبر،2009: 28):

[أ] **عدم الرضـــا:** أياً كانت مسببات عدم الرضا هذا، إلا أن الواقع يشهد أن التقنية الحديثة جعلت من مهاجمة نظم المعلومات أمراً يُشعر بالانتقام للذات، ويبعث البهجة في نفس الشخص الذي نفذ الهجوم.

[ب] **إثبات الشخص لمهاراته الفنية وقدراته على تنفيذ هجوم إلكتروني:**

هناك طائفة عريضة من الناس يخالجهم الشعور بالفخر إذا تمكنوا من اختراق مواقع على شبكة الانترنت ، أو وصلوا إلى قواعد البيانات المحمية ، ويخالجهم الشعور بالتباهي أمام أقرانهم، والحقيقة أن الكثير من هؤلاء قد لا يملكون المعرفة الحقيقية لشن الهجمات الإلكترونية، ولكن هناك مواقع على الشبكة العنكبوتية توفر برامج يمكن استخدامها في مهاجمة أنظمة المعلومات،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولا يتطلب استعمالها قدراً كبيراً من المعرفة بالحاسوب أو الشبكات. ولذلك كثيراً ما تسمع أشخاصاً يتظاهرون بأنهم قراصنة انترنت (Hackers) وهم في الحقيقة مجرد مبتدئين توفرت لهم برامج تعينهم على شن هجمات ما كان لهم أن يشنوها لولا توفر هذه البرامج. ويسمي المتخصصون في مجـــال أمن المعلومات هذا الصنف من المهاجمين أطفال البرامج الجـــاهزة (Script Kiddies).

[ج] **تحقيق المكاسب المالية:** قد يهاجم شخص ما أنظمة معلومات الجهة التي يعمل فيها لسرقة معلومات سرية يستخدمها لاحقاً في ابتزاز الجهة لدفع الفدية المالية.

(2) **حجم التهديد الداخلي:**

إن الهجوم من الداخل يمكن أن يخل بأي من مكونات أمن المعلومات، بمعنى أنه يمكن أن يلحق الضرر بسرية المعلومات أو سلامة المعلومات أو يعيق عملية الوصول إلى المعلومات، وأسوأ من هذا أن المهاجم من الداخل إذا كان ماهراً فإنه بمقدوره أن يطمس أي آثار تدل على ارتكابه للهجوم. وأهم جوانب الأخطار التي تأتي من الهجوم الداخلي هي(داوود،2000: 39):

- مهاجمة الشبكة الداخلية للمؤسسة التي يعمل فيها.
- مهاجمة المعلومات بالسرقة أو التغيير أو الحذف.
- فتح ثغرات في أنظمة الحماية التي وضعتها الجهة لتحصين أنظمة المعلومات فيها.

وإضافة إلى ما تقدم فإن المهاجم الداخلي يتمتع بمزية لا يتمتع بها المهاجمون من الخارج، وهي أنه ليس عرضة لكثير من الاحترازات الأمنية التي يتعرض لها المهاجم من الخارج . ونتيجة لذلك يمكنه القيام بأعمال يصعب على غيره القيام بها، ومن ذلك(سالم، هجيج ،2007 : 93):

[أ] تغيير تهيئة النظام لخلق أبواب خلفية (Backdoors) ينفذ من خلالها المهاجمون مستقبلاً ، مثل: أن يفتح نقطة عبور(Port) من تلك النقاط الموجودة في بروتوكول (TCP/IP) في الجهاز المستهدف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

[ب] ردم الفجوة أو الفاصل بين الشبكات المستقلة، وذلك أن الجهات التي لديها معلومات مهمة تسعى دوماً لفصل شبكة معلوماتها الداخلية عن شبكة الانترنت، عبر استخدام شبكتين إحداهما داخلية ولأخرى خارجية متصلة بالإنترنت. فيعمل المهاجم على نقل المعلومات الحساسة إلى الشبكة الخارجية المتصلة بالإنترنت. أو من خلال نقل الفيروسات والبرامج الخبيثة إلى الشبكة الداخلية مصدرها الشبكة الخارجية إلى الشبكة الداخلية.

(2) المهاجمون من الخارج :

يسعى المهاجمون من الخارج دائماً إلى تحقيق أهداف متعددة إما تكون أمنية أو سياسية أو دينية أو حتى تجارية ...إلخ.

وفي مقال حول الجرائم الالكترونية ذكرت (عطوي،2013: 8) تصنيفاً آخر لمهددات الامن المعلوماتي ومرتكبي الجرائم الالكترونية على النحو التالي:

المخترقون : (Hackers)

هواة بارعون يمتلكون مواهب عالية، ليس لديهم نوايا خبيثة وإنما يخترقون الأنظمة لاكتشاف الثغرات ونقاط الضعف حتى يتم سدها أو بدافع حب الاستطلاع و القضاء على الملل ولكن هذا مما لاشك فيه انتهاك للخصوصية.

القراصنة : (Crackers)

يمتلكون مهارات متقدمة ودافعهم تخريبي، حيث يقومون بحذف وتغيير المعلومات وإسقاط الخادمات وإثارة الفوضى بين مستخدمي الشبكات.

المتجسسون : (Spies)

يمتلكون مهارات عالية ودافعهم مادي، حيث يقومون بسرقة معلومات الشركات المنافسة أو الدول المعادية والتجسس على أنشطتها.

المراهقون العابثون :(Script Kiddies)

لا يمتلكون مهارات وإنما يقومون بتحميل برامج الاختراق ويعبثون في استخدامها وهم أخطر من غيرهم لأنهم لا يقدرون حجم الضرر الذي قد يلحقونه؛ فقد يتسببون بتخريب كامل ومسح

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كلي لملفات النظام إضافة إلى أنهم يمتلكون وقت فراغ كبيراً و نجاحهم في مهمة ما يقودهم لأخرى، دافعهم إثبات الذات.

الإرهابيون :(Cyber terrorists)

غالباً ما يكونون متخصصين، لديهم مهارات متطورة جداً، دافعهم أيديولوجي ، يصنعون برامج الاختراق الخاصة بهم، يستهدفون البنية التحتية للشبكات والمجتمع بأكمله لنشر أفكارهم، تشويه ونشر معلومات مغلوطة عن الجهات المناوئة لهم، غالباً ما تكون هجماتهم مفاجئة وتفصل بينها مدة طويلة يستعدون خلالها للهجمة القادمة.

الأعداء الشخصيون : (Personnel Enemy)

يستهدفون شخص بعينه ويخترقون جهازه لانتهاك أسراره وسرقة معلوماته الخاصة بغرض التشهير والابتزاز.

ويرى الباحث أن مرتكبي الجرائم بحق المعلومات الخاصة بجهاز الشرطة الفلسطينية يمكن تصنيفهم إلى المهاجمين من الداخل العاملين في المجال من ناحية، والمهاجمين الخارجيين و العدو الصهيوني من ناحية أخري، والذي يمتلك أجهزة متطورة للغاية ودافعهم عدواني ولديهم إمكانيات مادية وبشرية هائلة في مجال الحرب الالكترونية، وقد تحدثت أبحاث عديدة عن قيام الاحتلال الصهيوني بإنشاء وحدة متكاملة متخصصة في مجال الحرب الإلكترونية؛ وهو باستهدافه للبنى التحتية المعلوماتية الشرطية يهدف لاستهداف المجتمع الفلسطيني بأكمله كون جهاز الشرطة هو المسئول عن تحقيق الأمن للمجتمع وضمان الالتزام بالقانون العام.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- جـرائم المعلـومـــــات

Information Crimes

من المعلوم بأن المعلومات تكتسب أهميتها من الخصوصية، وانتهاك تلك الخصوصية يعد جريمة و الجريمة بشكل عام هي " كل فعل لإنسان فرض له القانون عقوبة في الفعل والامتناع " ، كما أن للجريمة أركانها التي لابد من توافرها وهي (الركن المادي، الركن المعنوي، الركن الشرعي) ويرى باحثون آخرون أن الجريمة بمثابة سلوك سيئ متعمد يتسبب في إلحاق الضرر بالضحية (أو يعرض الضحية إلى ضرر محتمل" . لكن يجري استخدم مصطلحات عدة لتعكس مفهوم جريمة نظم المعلومات منها "جرائم الكمبيوتر" ، "جرائم الانترنت" وهي تُعرف بأنها: " السلوك السيئ المتعمد الذي يستخدم نظم المعلومات لإتلاف المعلومات أو إساءة استخدامها، مما يتسبب (أو يحاول التسبب) إما في إلحاق الضرر بالضحية أو حصول الجاني على فوائد لا يستحقها (داوود،2000: 23).

ولعلنا أصبحنا ندرك بأن الجرائم الالكترونية آخذة في التزايد يوماً بعد يوم، وتتفاوت دوافعها وتتنوع أساليبها وتتعدد أشكالها وتتزايد صعوبة إدانتها وملاحقة منفذيها، كل ذلك في وقت أصبح فيه الانترنت جزءاً من حياتنا العصرية. ومن المعلوم أن معلومتنا هي أثمن ما نملك وهذا يحتم على الجهاز الشرطي الفلسطيني الإلمام بثقافة أمن المعلومات، وأن يكون لدينا الوعي الكافي للتصدي للجرائم الالكترونية، عبر امتلاك الحس الأمني لحماية معلوماتنا الهامة من أيدي العابثين وأن نحصن أنفسنا بالأساليب الدفاعية لكي لا نقع ضحايا، وبذلك يكون لزاماً علينا دون استثناء عامة ومختصين استيعاب مفهوم الجرائم الالكترونية لأنه موضوع يمس مستخدمي التقنية كافة.

وعليه ظهر حديثاً مصطلح (Cybercrime) والذي يعني الجرائم التي ترتكب باستخدام الحاسوب وشبكة الانترنت(القحطاني والغثبر، 2009: 56). وبالتالي تشكل أجهزة الحاسب الآلي [الكمبيوتر] محور ارتكاز لكافة الجرائم الالكترونية أو ما يعرف بجرائم نظم المعلومات، ويكون ذلك من خلال ثلاثة أوجه (عطوي،2013: 2) فإما تكون أجهزة الحاسوب:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **وسيـــلة :** يكون الأداة لتنفيذ الجريمة كالاحتيال ، وإسقاط الخادمات بطلبات الاتصال.

- **هـــــدف:** بحيث يكون ضحية للجريمة ، كتعرضه للاختراق أو هجوم البرامج الخبيثة والفيروسات.

- **وسيـــــط:** بمعنى يكون مجبراً لا مختاراً لأن يكون وسيطاً في الجريمة عبر استخدامه في مهاجمة الأجهزة ضعيفة الحماية.

اسباب انتشار جرائم المعلومات :

يعكف الباحثين قديما ً وحديثاً على دراسة الظواهر الإجرامية والبحث في الأسباب والدوافع وراء انتشار ارتكاب الجريمة وذلك بغية الوصول إلى مقترحات وحلول تضمن خفض مستويات الجريمة. كما أن الجرائم المنفذة بحق المعلومات باستخدام الحواسيب هي من نفس الطراز الذي كان يتم في مراحل الأنظمة اليدوية، ولكن الاستخدام الواسع للحاسوب أفرز وسائل جديدة في ارتكاب الجرائم المعلوماتية. وهناك ثلاثة عوامل رئيسية تقف وراء انتشار جرائم المعلومات ومنها (السرحان ،المشهداني ،2001: 115):

أولاً : الفرص المتزايدة: إن ازدياد عدد مستخدمي الحاسوب من ذوي المعرفة والمقدرة في اختراق البيانات نتيجة "لا مركزية المعالجة"، الشبكات، الاتصالات والدخول إلى الحاسوب عن بعد، قد أعطت فرصاً متزايدة للمزورين والمتلاعبين لتنفيذ الأهداف الخاصة بهم، مع عدم وجود سيطرة ورقابة غير كافية في مجال معالجة البيانات.

ثانياً : صعوبة الاكتشاف: إن وجود كم هائل من البيانات والمعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب يسهل عملية التلاعب والتزوير ، في ظل امتلاك مرتكب الجرائم الالكترونية القدرة على عدم ترك دليل خلفه. مما يجعل من الصعوبة بمكان اكتشاف الجرائم الالكترونية.

ثالثاً : تحقيق أرباح طائلة: تشكل الأرباح المالية العالية والكبيرة التي من المكن الحصول عليها من خلال عملية التزوير والتلاعب، دافعاً قوياً لأصحاب النوايا السيئة نحو ارتكاب الجرائم المعلوماتية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى الباحث بأنه وفي حالة جهاز الشرطة الفلسطيني، وبالنظر إلى ما تقدم من أسباب يمكن إضافة عامل آخر وهو بذات الأهمية للعوامل السابقة ألا وهو **الحرب الأمنية الالكترونية** التي يشنها الاحتلال الصهيوني عبر أجهزة الأمن والمخابرات التابعة له ويسخر لها كافة الامكانيات العلمية والالكترونية والمادية و يسعى من خلالها الاحتلال الصهيوني إلى تحقيق عدد من الأهداف العدوانية في مقدمتها السيطرة على البنية التحتية المعلوماتية لجهاز الشرطة الفلسطينية ، وإيجاد منافذ فاعلة لاختراقها وزعزعة الاستقرار الأمني في قطاع غزة على وجه التحديد، في ظل المواقف الوطنية للجهاز الشرطي والقائمة على حماية الجبهة الداخلية ونشر الأمن والأمان وحماية ظهر المقاومة، لذا نجده وفي حالات عديدة ونتيجة عجزه عن السيطرة على تلك البينة التحتية فإنه يلجأ إلى تدمير تلك البنى بهدف تقويض أركان المنظومة الأمنية الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.2.8 أنــواع جـــــــرائم المعلومات :

لقد تنوعت وتعددت الجرائم المرتبطة والمرتكبة بواسطة المعلومات وكل ماله علاقة بنظم واستخدامات المعلومات، وقد تنوعت أيضا أساليب عرضها ومسمياتها من قبل الباحثين والكتاب والمعنيين بالمحافظة على المعلومات وصيانتها من المتخصصين بعلم الحاسوب والبرمجيات المختلفة، ورغم الصعوبة في حصر الجريمة الإلكترونية سنحاول هنا أن نقدم عرضاً لهذه الجرائم مع التركيز على أكثرها تأثيراً وخاصة حوادث الاختراق التي هددت ولا تزال تهدد عالم المعلومات.

وقد قسم (صابر،2012: 7) في الدراسة التي قدمها للمؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية جرائم المعلومات إلى ثلاثة أنواع رئيسية كما هو موضح تالياً :

1- الاعتداء على المكونات المادية للنظام المعلوماتي :

ويشمل إتلاف الأجهزة والمعدات الملحقة بالنظام المعلوماتي كافة بواسطة جميع أنواع الاعتداء المعروفة (كسر، حرق، مسح برامج، إخفاء وإتلاف أسطوانات، تفجيرات)، وهي بمثل الجرائم العادية التقليدية ترتبط بالنظام المعلوماتي فقط من الناحية المادية. وتشكل تهديداً فعلياً للمعلومات التي يحتويها النظام المعلوماتي.

2- الاعتداء على المكونات المنطقية للنظام المعلوماتي:

ويقصد بالمكونات المنطقية البرامج التي يتم من خلالها الوصول إلى هدف معين، والجرائم الواقعة على المكونات المنطقية متعددة ويمكن التركيز على نوعين منها وهما:

- **تعديل البرامج:**

والهدف من هذه الجريمة هو تحقيق هدف معين من خلال التلاعب في البرنامج وكثيراً ما يكون الهدف هو اختلاس المال عن طريق برامج المعلومات.

- **التلاعب في البرامج:**

يتم ذلك من خلال زرع برنامج فرعي غير مسموح به في البرنامج الأصلي ويسمح من خلاله الدخول إلى العناصر الأساسية للبرنامج الأصلي.

- **الاعتداء على برامج التشغيل:**

وتتم مثل هذه الجرائم عن طريق تزويد البرامج بمجموعة من التعليمات الإضافية بحيث يسهل الوصول بواسطتها إلى التحايل على النظام المعلوماتي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- الاعتداء على المعلومات المدرجة بالنظام المعلوماتي:

وفي الغالب فإن عملية الاعتداء تتم بوسيلتين: التلاعب أو إتلاف المعلومات ، فالتلاعب يتم من خلال إدخال معلومات بمعرفة مسئول القسم المعلوماتي لكي يحصل من خلال الإدخال على غرضه الإجرامي، أما إتلاف المعلومات التي يختزنها النظام المعلوماتي فهو يعد الأساس في الجرائم المرتكبة بحق المعلومات إما عبر استبدال المعلومات أو مسحها بالكامل.

ومن ناحية أخرى فإننا نجد أن (حسنين، 2012: 6) يقدم تصنيفاً مغايراً للجرائم التي تتم عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى عدة أقسام، وكل قسم يختص بنوع معين من الجرائم التي يمكن ارتكابها وهي كالتالي :

1. **جرائم تهدف لنشر معلومات:** في مثل هذا النوع يتم نشر معلومات سرية تم الحصول عليها بطرق غير مشروعة عن طريق الاختراقات لشبكات المعلومات ونشر هذه المعلومات على الملأ، ومن أمثلة ذلك نشر معلومات بطاقات الائتمان البنكية، وأرقام الحسابات المصرفية، وأيضاً نشر المعلومات الاستخباراتية المتعلقة بدول أو أشخاص كما حدث في اختراق وكالة المخابرات الأمريكية CIA.

2. **جرائم تهدف لترويج الإشاعات:** وهنا يتم نشر معلومات مغلوطة وغير صحيحة تتعلق بالأشخاص أو المعتقدات أو الدول بهدف تكدير السلم العام في البلدان، وكذلك نشر الإشاعات عن بعض الأشياء وإحداث البلبلة في المجتمعات.

3. **جرائم التزوير الإلكترونية:** وهنا يتم استخدام وسائل التكنولوجيا في عمليات التزوير بغرض تحقيق هدف معين، مثل تزوير البطاقات الائتمانية وجوازات السفر وغيرها من الأوراق الرسمية والثبوتية التي يمكن تزويرها باستخدام وسائل تكنولوجية متقدمة، وكذلك يندرج تحتها عمليات التحويل المصرفي الوهمية من حسابات إلى أخرى عن طريق اختراق شبكات المصارف.

4. **جرائم تقنية المعلومات:** وأهم مثال لها هو عمليات القرصنة التي تحدث للبرامج الحاسوبية الأصلية والتي يتم عمل نسخ منها لتباع في الأسواق بدلاً من النسخ الأصلية، مثل برامج التشغيل أو البرامج التطبيقية غالية الثمن، والتي يتم تقليدها عن طريق قراصنة محترفين في هذا المجال.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و يرى الباحث أنه من الممكن ذكر التقسيمات التالية لجرائم نظم المعلومات، وتشمل :

أولاً : سرقة المعلومات :

استخدام المعلومات في سرقة الأموال:

وتتم هذه السرقات في المصارف مثل تحويل الأموال من حساب حقيقي إلى آخر وهمي وسحب الأرصدة للأشخاص والمنظمات دون علمها أو طلبها ونقلها من حساب لآخر وهكذا(سالم،هجيج.2007: 91).

1- سرقة البيانات والبرامج :

حيث يقوم بعض الأفراد بسرقة البيانات والبرمجيات من حواسيب الشركات والمؤسسات واستخدامها لأغراض خاصة، سواء كانت تلك البرمجيات تجارية أو علمية أو عسكرية ، حيث تمثل تلك البرمجيات جهوداً تراكمية لسنوات عديدة وهي ذات قيمة مادية ومعنوية كبيرة جداً (البداينة، 2002: 23).

2- سرقة الأجهـــــزة :

وانتشرت هذه الطريقة بعد تطور صناعة الأجهزة وصغر حجمها وظهور الأجهزة المصغرة والمتنقلة والمحمولة وإمكانية فتحها والحصول على أجزائها بيسر وسهولة(داوود،2000: 37).

3- سرقة الخـــــــدمات :

وهنا يتم استخدام الحاسوب لمصلحة شخصية أو لأسباب تجارية أو غير تجارية كسرقة ملفات شخصية أو في موضوع محدد من مؤسسات ودوائر معينة لتنفيذ مهمة ما، ويقوم بعض الأشخاص باستخدامها لتقديم خدمات معينة لحسابها الخاص أو الشخصي بدلاً من الدائرة أو المؤسسة (عطوي،2012: 9).

ثانياً : تعديل المعلومات :

وهنا يقوم الأشخاص بإجراء تعديلات وتبديلات على المعلومات بغية التضليل وزرع الأخطاء للحصول على مخرجات ومعلومات خاطئة تؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة(داود، المشهداني،2001: 152).

ثالثاً : تدمير المعلومات :

ونقصد بها مسح المعلومات وإزالتها تماما من الوجود، ويدرج هنا أيضا ما يعرف بتدمير البنى التحتية للمعلومات لمنظمة ما أو أكثر، مثل مجموعة مؤسسات أو شركات ضمن شبكة وربما على مستوى ورقعة جغرافية واسعة. كما يتضمن تدمير المعلومات عملية مهاجمة المعلومات من خلال اعتراض المعلومات أثناء إرسالها من طرفية لأخرى، ويحدث هذا النوع من الهجوم في حالة تبادل المعلومات من خلال الشبكة لتحقيق عدة أهداف (القايفي 2012: 4).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رابعاً : الانتهاكات مثل :

انتهاكات القوانين الدولية وذلك من خلال المشاركة في شبكات الاتصال أو الدخول إلى موارد نظم المعلومات الأخرى بين المنظمات التنافسية في سوق العمل بغض النظر عن الحدود الدولية أو الجغرافية وهذا يسبب حتما ما يعرف بانتهاكك سيادة الدول. انتهاك الحرمات للأشخاص أو ما تعرف أيضا بالحرمة الخصوصية، حيث أصبحت بعض تطبيقات الحاسوب والشبكات وسيلة سهلة للدخول إلى ملفات الأشخاص وبالأحرى خصوصية الأفراد وأسرارهم مما خلق الخوف الدائم عند الكثير من الناس من الحواسيب والشبكات(سالم،هجيج.2007: 91).

خامساً : الدخول غير المشروع أو ما يعرف أيضا بالاختراق :

وهنا يقوم الأشخاص أو شخص معين غير مسئول أو مخول رسميا بالدخول واستخدام نظم الحاسوب دون تدمير أو سرقة بل مجرد دخول ثم الاطلاع على قراءة ودراسة ما يحتاجه من بيانات ومعلومات ، وهو على نوعين حيث يعرف **النوع الأول:** بالاختراق الخارجي حيث يتم الدخول من الخارج أي خارج الدائرة أو المنظمة، أما **النوع الثاني:** فيعرف بالاختراق الداخلي والذي يقوم به عادة أفراد من داخل المنظمة(الحمامي، العاني، 2007: 420).

سادساً : الجرائم الفضائية :

حيث تكثر هذه الجرائم الإلكترونية ذات المستوى المرتفع في الذكاء والجريمة المعلوماتية عن بعد وسرقة المعدات المتصلة بالمعلومات وتخريب البيانات والدخول غير القانوني وعن بعد للبيانات، وسوف نتطرق عن هذه الجريمة بشكل أوسع فيما بعد(قطب،2005: 12).

سابعاً : الفيروسات :

وفيروس الكمبيوتر هو برنامج مكتوب يهدف لتغيير طريقة عمل الكمبيوتر، دون الحصول على إذن أو المعرفة من قبل المستخدم. وعادة ما تتفاقم الأضرار التي تلحق بجهاز الكمبيوتر في عملية يقوم خلالها الفيروس بالتكاثر وزرع نفسه داخل برامج الجهاز، حيث نستطيع أن نعرف الفيروس بأنه برنامج حاسوب له أهداف تدميرية يهدف الى إحداث أضرار جسيمه بنظام الحاسوب سواء البرامج أو الأجهزة و يستطيع أن يعدل تركيب البرامج الأخرى حيث يرتبط بها و يعمل على تخريبها، ويتصف بثلاثة أنواع من الوظائف وتتلخص في النقاط التالية (Ateeq,2013 :11) :

1 . التكاثر والمضاعفة 2. الاختفاء أو التخفي 3. الانفجار

وتعتبر الفيروسات من أهم المشكلات والجرائم التي تواجه أنظمة المعلومات وتساهم في تدمير البنية المعلوماتية من خلال التخريب أو سرقة الخزين المعلوماتي للدول أو المنظمات أو الأفراد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.2.9 السياسات الأمنية ومتطلبات أمن المعـــلـــومات

بالنظر إلى ما تقدم من توضيح لمفهوم الجريمة الإلكترونية وتحديد لمصادر التهديد التي من الممكن أن تتعرض لها المعلومات، إضافة إلى شرح الأسباب التي تقف وراء انتشار جرائم المعلومات ، وتحديد أنواع تلك الجرائم وفق أهم التصنيفات المتعددة التي ذكرها الباحثون. كان لزاماً البحث في السياسات الأمنية المتبعة أو تلك الواجب اتباعها من أجل حماية الأمن المعلوماتي وتحقيق عناصره الأساسية، بما يتوافق مع طبيعة عمل ووظيفة الجهاز الشرطي الفلسطيني، وبما يمكنه من مواجهة التحديات المختلفة سواء كانت تلك التحديات داخلية أو خارجية.

سياسات الحماية الامنية :

كما ذكرنا آنفاً بشأن المهددات والمخاطر التي تتهدد أنظمة وشبكات المعلومات فإن السياسات الأمنية المتبعة أو الواجب اتباعها يجب أن تشتمل على كافة العناصر الأمنية في مكونات نظام المعلومات:

الأمنية في مكونات نظام المعلومات:

:Security in the information system components

يشير (علي، 2012: 1) في محاضراته حول أمن المعلومات والمعايير الدولية إلى أن تدابير الحماية الامنية لأنظمة المعلومات يجب أن تشمل:

أولاً : الأمن الفيزيائي :

تتراوح إجراءات الأمن الفيزيقي بين البسيطة والمعقدة وتشمل : نظام قطع التيار، ونظام ضبط دخول المبنى ونظام الحراسة. وترتكز أساسيات الأمن الفيزيقي على(عطيات ،2004: 129):

1- وضع العوائق التي تمنع المخربين من الوصول إلى المعلومات.
2- ضبط الدخول وعدم تمرير إلا من لهم رخصة بذلك.
3- المراقبة لمعرفة أي حركة اقتحام والتعامل معها بما يناسب من إجراءات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويشتمل الأمن الفيزيقي على:

أ. أمن المباني وحماية بيئة الأجهـــزة (علي، 2012: 6) :

1- التأكد من أن معمارية المبني تمكن من الحماية من الغبار.

2- التأكد من أن معمارية المبني تحافظ علي مستوي البرودة المطلوبة.

3- التأكد من أن معمارية المبني تحافظ علي مستوي الرطوبة المقبولة.

4- التأكد من أن معمارية المبني لا تدخل المياه أو أي سوائل أخرى من أسفله أو أعلاه أو جوانبه.

5- التأكد من تنفيذ كافة الاحتياطات الأمنية لحماية المبني من الحريق.

6- التأكد من وضع الوسائط في أماكن محمية من الحريق أو لا تتأثر بالحريق.

7- التأكد من حسن التسليك الكهربائي وعدم احتمال حدوث التماس كهربائي عند التوصيل.

8- التأكد من عدم تآكل الأسلاك الكهربائية، مما يعرض المبني للالتماس الكهربائي والحريق.

9- التأكد من حماية الأسلاك الإلكترونية من القطع بواسطة الفئران وغيرها ويستحسن استخدام مواسير خاصة بالأسلاك الكهربائية والإلكترونية.

10- التأكد من عدم تعرض الأجهزة والإلكترونيات للكهرباء الساكنة مثل السجاد، الصوف وغيرها ويفضل البلاط البلاستيكي أو الحجري أو غيرها.

ب- الحماية الفيزيائية للأجهزة والحواسيب (الكردي، 2003: 5) :

1- التأكد من وجود الجهاز معك أو أمامك كل الوقت.

2- حمل الجهاز في شنطة خاصة لحمايته من الغبار والسوائل.

3- التأكد من مكان وضع الجهاز في موضع مناسب وآمن في حالة النوم أو غير ذلك.

4- التأكد من المكان ومناسبة ذلك المكان من حيث عدم تعرض الجهاز للسرقة أو الكسر أو احتمال نسيان المكان.

5- التأكد من شحن البطارية كل الوقت.

6- التأكد من إغلاق الجهاز متى ما وقف الاستخدام بطريقة صحيحة وكذلك إذا انقطعت الطاقة.

7- التأكد من عدم تعرض الجهاز للتأثير الاساتتيكي المجاور.

8- التأكد من عدم وضع الجهاز في أماكن زائدة السخونة مثل الشمس في الصيف الحار أو الأفران أو أماكن زائدة الرطوبة أو شديدة الغبار.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : الأمـــــن الإداري(علي، 2012: 7):

1- عدم السماح بدخول المبني غير المأذون أو المصرح لهم.

2- وجود معالجات إدارية في حالة تعطل الطرق الإلكترونية للدخول (المرونة الادارية).

3- تحديد مواقع خاصة لكل التطبيقات (ربط الموقع الجغرافي مع صلاحيات في الموقع).

4- التأكد من حسن عقود الصيانة وذلك بعمل المراجعات القانونية والمراجعات الفنية الكافية.

5- التأكد والمتابعة من حسن تطبيق عقود الصيانة(صيانة المبني، صيانة التبريد، صيانة الأجهزة، صيانة البرمجيات) أي التزام الطرف الآخر بواجباته حسب العقد.

6- التأكد من متابعة وتنفيذ لائحة التعامل مع البرمجيات مثلاً :

أ- إنزال النسخ بصورة صحيحة وتحديد المسئول عن إنزال النسخ.

ب- توثيق أي تغيير أو تعديل يجري على النسخ.

7- موثوقية العاملين والمتعاملين :

أ- التأكد من حسن خلق العاملين والمتعاملين عموما والتزامهم بأخلاقيات المهنة.

ب- التأكد من حسن ولاء العاملين وحسن تدريبهم.

ج- التأكد من حسن التعامل الإداري مع العاملين وتحفيزهم وتشجيعهم .

8- تطبيق مبدأ التصنيف في مدى سرية المعلومات والبرامج مثلاً:

سرية للغاية، سرية لحد كبير، سرية لحد وسط ، سرية لحد ما عادية.

9- تصنيف ولاء العاملين والمتعاملين مثلاً: موثوق كلياً، موثوق لحد كبير، وموثوق لحد ما.

12- تصنيف مهارة وقدرة المتعاملين مثلاً: ذوو المهارة العالية، وذوو المهارة المتوسطة وذوو المهارة الضعيفة والمتدرب.

في الإطار يرى الباحث ومن خلال طبيعة عمله في جهاز الشرطة الفلسطينية، فإنه بالإمكان تطبيق الاجراءات الإدارية الآنفة الذكر في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية، بالرغم من أن تلك الإجراءات والسياسات تستوجب أن يكون هناك خطة متكاملة، إضافة إلى توفير الاحتياجات اللازمة، في سبيل تحقيق وتوفير الأمن المعلوماتي. ومن الملاحظ أن الباحث أسهب كثيراً في عرض الإجراءات الفيزيقية والإدارية لحماية المعلومات نظراً لأن معظم الأبحاث والباحثين قد تحدثوا عن أن الأفراد العاملين هم العنصر الأكثر تهديداً لأنظمة وشبكات المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حماية أنظمة وشبكات المعلومات :

"الوقاية خير من العلاج" .. فيما يلي سوف نعرض للوسائل التقنية والفنية التي يمكن بموجبها تحقيق الحماية من المشاكل أو المهددات والاختراقات التي يمكن أن تتعرض لها أنظمة وشبكات المعلومات، أو العمل على تجنب حدوث تلك الاختراقات على أقل تقدير.

أولاً: كلمات المرور Pass Words :

لكل بيت مفتاح .. هكذا هي فكرة عمل كلمة المرور، فبدونها لا يمكن لأي شخص غير مخول بالدخول على شبكة المعلومات، وهي جواز مرور المستخدم إلى الشبكة، فكلمة المرور تثبت للشبكة بأنك أنت الشخص المخول للدخول إليها، وهي أبسط أنواع حماية المعلومات على شبكة المعلومات فهي تعمل على حماية معلوماتك الشخصية ومعلومات العمل الخاصة بك وسجلاتك الشخصية، وغيرها من البيانات، كما أنها في بعض الأحيان تكون حماية للأفعال مثل: كلمة السر في شبكات المعلومات والحسابات البنكية وغيرها(عبد الرازق، 2013: 321). ونظراً لأهمية كلمة المرور يجب علينا أن نحرص عليها وعند إختيارها يجب مراعاة عدة أمور هي:

1- اختيار كلمة مرور صعبة ولا يسهل تخمينها.
2- عدم إطلاع الغير عليها.
3- تغييرها بشكل دوري.
4- لا تجعل كلمة المرور كلمة واحدة مثل ragab.
5- لا تضمن كلمة المرور بيانات شخصية عنك مثل تاريخ الميلاد.
6- لا ينبغي أن تقل كلمة المرور عن عشرة خانات.
7- إجعل كلمة المرور خليطاً بين الحروف والأرقام.

ثانياً: جدران الحماية Firewalls :

يكون جدار الحماية الناري برنامجاً أو جهازاً يستخدم لحماية الشبكة والخادم من المتسللين، وتختلف جدران الحماية حسب احتياجات المستخدم، فإذا استدعت الحاجة إلى وضع جدار الحماية على عقدة منفردة عاملة على شبكة واحدة فإن جدار الحماية الشخصي هو الخيار المناسب، وفي حالة وجود حركة مرور داخلة وخارجة من عدد من الشبكات، فيتم استخدام مصافي لجدار الحماية في الشبكة لتصفية جميع الحركة المرورية، علماً بأن الكثير من الشبكات والخوادم تأتي مع نظام جدار حماية افتراضي، ولكن ينبغي التأكد فيما إذا كان يقوم بعمل تصفية فعالة لجميع الأشياء التي تحتاج إليها، فإن لم يكن قادراً على ذلك، فينبغي شراء جدار حماية ناري أقوى منه(غيطاس، 2007: 95).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي بعض الأحيان تقوم بعض شبكات المعلومات بوضع جدران حماية لعزل شبكتها الداخلية عن شبكة الإنترنت، ولا يكون هذا العزل كلياً بالطبع حتى يمكن للمستخدمين الاستفادة من بعض خدمات الإنترنت وفي نفس الوقت منع المخربين من الدخول إلى الشبكة الداخلية أو اختراق أمن وسرية المعلومات على الشبكة (سلطان، 2012: 37).

رابعاً: التحديث التلقائي Automatic Update :

يعد التحديث الدائم والتلقائي للبرامج وأنظمة التشغيل من أهم نقاط حماية أمن شبكات المعلومات، ذلك أن عملية بناء هذه النظم هي غاية في التعقيد ولا تخلو من بعض الأخطاء التي تحدث في فترات البناء وتعمل الشركات عادة على إيجاد التحسينات المستمرة لسد نقاط الضعف في هذه البرامج والأنظمة، وهذه التحسينات تتاح دائماً فيما يعرف بالتحديثات، ومن هنا تأتي أهمية أن يقوم الشخص بعمليات التحديث الدائم للبرامج والأنظمة التي يتبناها في جهازه الشخصي على المستوى الفردي وعلى مستوى البرامج والأجهزة المستخدمة في شبكات المعلومات(احمد، حسين، 2004: 198).

خامساً: التشفير Encryption :

التشفير هو ترميز البيانات كي يتعذر قراءتها من أي شخص ليس لديه كلمة مرور لفك شفرة تلك البيانات. ويقوم التشفير بمعالجة البيانات باستخدام عمليات رياضية غير قابلة للعكس. ويجعل التشفير المعلومات في جهازك غير قابلة للقراءة من قِبل أي شخص يستطيع أن يتسلل خلسة إلى جهازك دون إذن (القحطاني، العنزي، 2011: 61).

وهو عبارة عن إدخال تعديلات على المعلومات عند إرسالها إلى جهة معينة، أو تحويلها إلى رموز غير ذات معنى؛ حيث عندما تصل إلى أشخاص آخرين لا يستطيعون فهمها أو الاستفادة منها، لذا فهي عبارة عن تشفير وتحويل للنصوص العادية الواضحة إلى نصوص مشفرة وغير مفهومة، وتبنى على أساس أن كل معلومة تحتاج لفكها وإعادتها إلى الوضع الأصلي شفرة (عبدالله، 2011: 106).

سادساً: التخزين الاحتياطي Backup :

النسخ الاحتياطي Backup هو عمل نسخ إحتياطية من محتويات الحواسيب أو شبكات المعلومات وحفظ هذه النسخ الاحتياطية في مكان آمن بعيد، بحيث يمكن الرجوع إليها في حالة حدوث أعطال أو حوادث وكوراث للشبكة وتدميرها لأي سبب كان، وعادةً ما يتم أخذ هذه النسخ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بشكل دوري وفق النظام المتبع على الشبكة أسبوعياً أو شهرياً أو حتى يومياً، كما أنه في أغلب الأحوال يتم أخذ هذه النسخ بطريقة آلية من النظام نفسه في وقت محدد (الغثبر، 2008: 38).

وتعد هذه الطريقة من أهم وأسهل الطرق التي يمكن من خلالها الحفاظ على سلامة المعلومات الخاصة بشبكات المعلومات وخاصة في حالة التدمير الكامل للشبكة أو اختراقها بهدف محو وتدمير البيانات والمعلومات المتاحة عليها، وتكون في هذه الحالة النسخ الاحتياطية هي الملاذ الآمن لمحتويات الشبكات، وأخذ النسخ الاحتياطية من محتويات شبكات المعلومات تعد من أبجديات الأمن والسلامة للمعلومات والشبكات أي أنها من بديهيات العمل في مجال حفظ شبكات المعلومات. ويقدم المختصون في مجال شبكات المعلومات والنظم عدة نصائح يجب على الفرد إتباعها عند القيام بعمل نسخ احتياطية من محتوى شبكات المعلومات وهي(عطيات، 2004: 122):

1- حفظ النسخ الاحتياطية Backup في مكان بعيد وآمن وسري، ويفضل أن يكون المكان بعيداً عن مقر الشبكة الأم أو المؤسسة المالكة للشبكة تفادياً لضياع هذه النسخ.

2- اختيار وسائط تخزين ذات جودة عالية تقاوم عوامل الزمن ولا تتقادم تكنولوجياً بسرعة.

3- القيام بعمليات النسخ الاحتياطي بشكل دوري وفقاً للسياسة المتبعة والإجراءات الخاصة. بالمؤسسة المالكة لشبكة المعلومات، وفي كل الأحوال ينبغي ألا تزيد المدة عن شهر.

متطلبات أمن المعلومات :

بعد توضيح المخاطر التي تحيط بشبكات وانظمة المعلومات والوسائل والإجراءات التي يمكن من خلالها مكافحة ومواجهة هذه المخاطر وتوفير الحماية لتلك المعلومات، نورد بعض النصائح العامة التي يمكن وضعها في الاعتبار كوسائل احترازية يمكن تطبيقها والتي يمكن التعبير عنها بأنها من متطلبات أمن شبكات وانظمة المعلومات بصفة عامة وهي كالتالي (القحطاني، العنزي، 2011: 71):

1- تحديد سياسات العمل في شبكات المعلومات: بأن يكون واضحاً تمام الوضوح ما هو المسموح به والممنوع فيما يتعلق بأمن المعلومات على الشبكة؟

2- توفير آليات تنفيذ سياسات العمل: بأن يكون معروفاً كيفية تنفيذ هذه السياسات وما هي العقوبات التي ستوقع في حالة المخالفة.

3- العنصر البشري: بأن يتولى إدارة وتشغيل شبكات المعلومات عناصر بشرية مدربة ومؤهلة للتعامل مع هذه التكنولوجيا وألا يترك المجال للهواة للعبث بمثل هذه المقدرات الثمينة وخاصة في الأماكن الحكومية والحيوية على مستوى الدول (عطوي،2012: 17).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- تغيير الأوضاع الأصلية لمعدات الشبكات: وذلك بأن يتم كل فترة تغيير الأوضاع الأصلية للمعدات Hardware والبرامج Softwareالخاصة بشبكات المعلومات كإجراء احترازي كل فترة لمنع الاختراقات الخارجية.

5- المراقبـــة : يجب أن يكون هناك نوع من المراقبة والمتابعة لأنشطة المعلومات على الشبكة بشكل دقيق ودائم وذلك بهدف اكتشاف أي أنشطة مشبوهة أو حركات غير طبيعية ضمن نطاق الشبكة وتفادي تفاقم الأوضاع.

6- حسن اختيار مواقع نقاط الشبكة: فيجب أن يتم التدقيق جيداً عند اختيار نقاط الاتصال بشبكات المعلومات، وأن تكون هذه النقاط في مواقع جيدة ومؤمنة ومحمية.

7- بروتوكولات التحقق والتشفير: يجب أن يتم تشغيل بروتوكولات التحقق من الهوية وأنظمة تشفير البيانات لتأمين المعلومات على الشبكة، وأن يتم اختيار البرامج ذات السمعة العالمية في هذا الإطار.

وهناك مجموعة من القواعد الواجب اتباعها لتدعيم أمن مراكز وأنظمة المعلومات لتحقيق الأمنية المعلوماتية المرجوة (عطيات، 2004: 126) :

1- عدم السماح لغير المكلفين رسمياً بالعمل بعد الدوام الرسمي، أو الدخول إلى أنظمة ومراكز المعلومات حتى وإن كانوا من الكادر القيادي.

2- حصر المسئولية الأمنية بالمسئول الأول لمركز المعلومات، أو من ينوب عنه فقط مثل المسئول الأمني.

3- وضع سجل خاص في استعلامات المركز تدون فيه كافة أسماء الزائرين وأسباب ووقت الدخول والخروج مع ضرورة ملاحظة ومتابعة السجل.

4- التأكد من الأشخاص الذين يرغبون في الدخول بعد التأكد من صحة هويتهم.

5- عقد ندوات بين الحين والآخر بحضور المديرين لتذكير العاملين بضرورة وأهمية الحفاظ على أمن وسرية البيانات والحواسب وملحقاتها ومحتوياتها المعلوماتية.

6- مراقبة أحوال الموظفين المادية وخصوصاً العاملين في المواقع الهامة والحساسة داخل المركز.

7- التحكم وإغلاق كافة المنافذ المؤدية للمركز باستثناء منفذ واحد لضمان إمكانية السيطرة عليه أثناء وبعد الدوام.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحـث الثـالث :

2.3 مجالات تطبيق نظم المعلومات في جهاز الشرطة الفلسطينية

تمهيـد :

1- جهاز الشرطة الفلسطينية:

جهاز الشرطة الفلسطينية هو أحد أذرع السلطة التنفيذية وعليه تقع أعباء حماية النظام العام والأمن، وإقرار السكينة العامة، والحفاظ على الصحة العامة، وحماية الأرواح والأعراض والممتلكات وذلك بهدف حماية النظام العام للدولة ومنع الجريمة قبل وقوعها.

حيث يُعرف جهاز الشرطة الفلسطينية بأنه: هيئه مدنية نظامية تتبع لوزارة الداخلية تؤدي وظائفها وتباشر اختصاصاتها برئاسة مدير عام الشرطة وهو الذي يصدر القرارات المنظمة لجميع شئونها التي تؤدي واجباتها في خدمه الشعب، وتكفل للمواطنين الطمأنينة، وتسهر علي حفظ النظام والأمن العام والآداب وتتولي التنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات ووفقًا للقانون(موقع الشرطة الفلسطينية،2013).

ويعد جهاز الشرطة الفلسطينية أحد أهم أجهزة وزارة الداخلية والذى يختص بتقديم الخدمة للمواطنين مباشرة عبر تطبيق النظام والالتزام بالقانون العام و توفير الأمن والأمان من خلال منع ومحاربة الجريمة ومتابعة أصحاب الاعتياد الجرمي.

2- مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية:

وتتحدد المجالات التي يتم فيها تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية حسب رؤية وأهداف وطبيعة عمل كل إدارة على حِدة إذ إن كل إدارة من الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية ذات اختصاص محدد وبالتالي فإن التوجه نحو تطبيق نظم المعلومات الإدارية يكون دافعه الحاجة لتطبيق نظم المعلومات وفى ذات السياق ومن موقع عمل الباحث فإن غالبية الإدارات بدأت فعلياً في تطبيق نظم المعلومات الإدارية مع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بداية إعادة تشكيل جهاز الشرطة الفلسطينية في العام 2007م وقد سعت قيادة جهاز الشرطة إلى الارتقاء وتطوير العمل الإداري من خلال الاستعانة بالحاسبات الآلية وأنظمة الاتصال المتقدمة وأجهزة الالكترونية الحديثة من سيرفرات وغيرها، كل ذلك في سبيل تحقيق عدد من الأهداف في مقدمتها:

1- التغلب على محاولات الاحتلال المتواصلة القضاء على البنية التحتية والمكتسبات التطورية المتحققة لدي جهاز الشرطة.
2- تقديم معلومات قيمة ودقيقة لمساعدة متخذي القرار وتقديم حلول للمشاكل التي تواجه جهاز الشرطة.
3- الاستعانة مما تقدمه نظم المعلومات في مجالي حماية وحفظ وأرشفة المعلومات.
4- التخلص من نظام الأرشفة القديم "اليدوي" وما يحويه النظام من تكدس كميات كبيرة من الورق، يصعب توفير الحماية الكاملة لها خاصة في ظل الاعتداءات الصهيونية المتواصلة.
5- تحقيق الأمن المعلوماتي من خلال العمل على مواجهة التهديدات والمخاطر التي تواجه المعلومات ، وتنقسم إلى مخاطر خارجية وتهديدات داخلية.

كما أن دائرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في جهاز الشرطة تعمل وبخطى متسارعة نحو تطبيق نظم المعلومات الادارية في كافة الدوائر والوحدات التابعة لجهاز الشرطة، من خلال:

1- تطوير وتصميم البرامج المحوسبة التخصصية حسب طبيعة العمل والمهام المناطة بكل دائرة.

2- توفير الأجهزة الالكترونية المناسبة من (سيرفرات – أجهزة اتصالات ... الخ).

3- تركيب شبكات الربط السلكية واللاسلكية لربط كافة الوحدات والادارات بمنظومة اتصالات متكاملة.

4- تطوير برامج الحماية بما يضمن حماية و حفظ البيانات والمعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدير بالذكر أن هناك العديد من الإدارات التي تستفيد من نظم المعلومات لكن ومن خلال واقع وطبيعة عمل الباحث في دائرة المعلومات المركزية التابعة للإدارة العامة للمباحث لاحظ الباحث مدى الاهتمام الذي توليه بعض الإدارات التي يرتكز عليها جهاز الشرطة الفلسطينية وعلى رأسها الإدارة العامة للمباحث والإدارة العامة لمكافحة المخدرات وغيرها العديد من الادارات والوحدات.

وتتعدد الأوجه التي يتم خلالها الاستفادة من تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومن أهمها:

1- متابعة الحالة الأمنية اليومية والأحداث الجارية أولاً بأول.

2- إعداد وحفظ الصحف الجنائية لمرتكبي الجرائم وخاصة أصحاب العود الجرمي.

3- حفظ وأرشفة القضايا المسجلة طرف أقسام الشرطة المتعددة.

4- متابعة قوائم المطلوبين والمشتبه بهم، والصادر بحقهم أحكام قضائية نافذة الإدانة.

5- متابعة المناطق والأماكن التي تتركز فيها عمليات ارتكاب الجرائم.

6- متابعة الحالة المرورية العامة والأحداث والتجاوزات المرورية، وأيضاً متابعة المركبات والسائقين المخالفين وفق منظومة معلوماتية مركزية.

7- متابعة شئون الأفراد والضباط اليومية والطارئة.

8- القيام بإعداد دراسات إحصائية تشمل الظواهر الاجرامية من أجل العمل على الحد منها.

كما أن الخطة التشغيلية لجهاز الشرطة الفلسطينية للعام 2014م قد تضمنت في محتواها وفي سبيل تحقيق الاستراتيجية المتعلقة بمواكبة استخدام تطورات التكنولوجيا في الارتقاء بالأداء الشرطي فقد تضمنت العديد من الأهداف التشغيلية التي تصب في جانب تحقيق تلك الاستراتيجية وعلى رأسها الهدف المتعلق بتوظيف مخرجات التكنولوجيا في إنجاز المهام الشرطية (الخطة التشغيلية للشرطة 2014م).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى الباحث أن سعي جهاز الشرطة الفلسطينية الدؤوب نحو الارتقاء وتطوير العمل عبر تطبيق نظم المعلومات الادارية ونظم الاتصالات الحديثة، فإن ذلك يجب أن يتبعه معرفة كاملة حول إذا ما كانت تلك الخطوات والاجراءات التطويرية تشتمل على آليات من شأنها تحقيق الأمن المعلوماتي الشامل بعناصره الأساسية، وتشمـــــل:

سرية المعلومات. سلامة المعلومات. إمكانية الوصول للمعلومات.

جـــــدول رقم (1)

جدول يوضح الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والتي تطبق نظم المعلومات الإدارية

م	الإدارة *
1	المباحث العامة
2	مكافحة المخدرات
3	أمن الشرطة
4	محافظة شمال غزة
5	محافظة غزة
6	محافظة الوسطى
7	محافظة خانيونس
8	محافظة رفح
9	إدارة التنظيم والادارة
10	إدارة مالية الشرطة
11	إدارة الامداد والتجهيز
12	إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
13	التخطيط والتطوير
14	إدارة شرطة المرور

المصدر : إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في جهاز الشرطة2014م

* مع العلم أن هناك إدارات لا تزال في بداية تصميم و تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- الدراسات الفلسطينية.
- الدراسات العربية.
- الدراسات الأجنبية.
- التعليق على الدراسات السابقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3.1 الدراسات السابقة :

مُقَدِّمَة :

تمثل الدراسات السابقة رافدًا أساسيًا من روافد المعرفة النظرية والعملية وكذلك خبرات وتجارب الباحثين السابقين والاطلاع على أهم إنجازاتهم والنتائج والتوصيات التي خلصت لها دراساتهم وبحوثهم له الأثر الكبير في إثراء معرفة ومعلومات الباحث مما يساعده في تكوين خلفية عن موضوع دراسته مما يسهل أمر إنجازها بشكل أفضل وأكثر عمقاً وشمولاً وكذلك تجنب الأخطاء والهفوات التي وقع بها الباحثين السابقين.

وفيما يلي سيستعرض الباحث أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية والأمن المعلوماتي وموضوعات ذات العلاقة بموضوع الدراسة سواء كانت بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث قام الباحث بتقسيمها إلى ثلاثة أقسام: دراسات فلسطينية، ودراسات عربية، ودراسات أجنبية.

3.1.1 الدراسات الفلسطينية :

1- (الدنف، 2013): واقـــع إدارة أمن نظـــم المعلـومات في الكليات التقنية بقطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع إدارة أمن نظم المعلومات، من خلال الكشف عن مهددات أمن ونظم المعلومات في الكليات التقنية والتحقق من فعالية أساليب أمن المعلومات المستخدمة، وتحديد سبل تطوير إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية. **وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:**

1- تتوافر البنى التحتية لنظم المعلومات في الكليات التقنية بدرجة متوسطة.

2- تدرك الإدارات العليا أهمية سياسة أمن المعلومات إلا أنه لا يوجد في أي من الكليات سياسات معمول بها ومطبقة على أسس واضحة.

3- تتفاوت الكليات التقنية مجتمع الدراسة في درجات استخدام تعهيد نظم معلوماتها.

وفي ضوء هذه النتائج قد أوصت الدراسة بما يلي:

1- ضرورة الاستمرار في الاهتمام بالبنى التحتية لنظم المعلومات وتطويرها لتجاري المعايير العالمية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- ضرورة أن تقوم الكليات التقنية ببناء سياسة أمن المعلومات الخاصة بها.
3- ضرورة قيام الجهات الحكومية بإنشاء مركز متخصص يعنى بقضايا أمن المعلومات.

2- (حسان، 2013): أثر إدارة أمن المعلومات على فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية العاملة في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة أمن المعلومات على فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال دراسة 10 مجالات لإدارة أمن المعلومات في (8) مؤسسات حكومية بالإضافة إلى مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي إضافة إلى استخدام أداة الاستبانة في جمع البيانات، **وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:**

1- مستوى فاعلية إدارة أمن المعلومات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة بلغ (65.3%) وأنه يوجد ضعف واضح في بعض المجالات مثل الأفراد وأمن المعلومات والامن التنظيمي.
2- مستوى فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية العاملة في قطاع غزة كان (74.5%). **وفي ضوء هذه النتائج خلصت الدراسة إلي توصيات أهمها:**

1- ضرورة بذل الحكومة الفلسطينية مزيداً من الجهود لتعزيز مجالات أمن المعلومات وبصفة خاصة المجالات التي بها ضعف واضح مثل الأفراد وأمن المعلومات والامن التنظيمي.

3- (ابوعمر، 2009): فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات " دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات من خلال الكشف عن مدى توفير المصارف للخطط والسيناريوهات ومدى تحديثها لاستخدامها وقت الضرورة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم أداة (الاستبانة) لجمع البيانات المطلوبة. **وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:**

1- أن قدرة المصارف العاملة على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات المحوسبة.
2- يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع وتخزين البيانات وتحليلها لتسهيل عملية الحصول على المعلومات و استخدامها وقت الأزمات.
3- أن نظام المعلومات الحالي يساعد على سرعة اتخاذ القرارات.

وفي ضوء هذه النتائج قد أوصت الدراسة بما يلي:

1- ضرورة إدارة أمن المعلومات وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة.
2- ضرورة توفير أجهزة احتياطية تدخل الخدمة حال تعطل الأجهزة المركزية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- (تايه، 2008): فاعلية إدارة أمن المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في الأراضي الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى قياس مدى فاعلية إدارة أمن المعلومات في شركات تكنولوجيا المعلومات في الأراضي الفلسطينية واعتمدت الدراسة على معيار ISO17799 ومجالاته العشرة الخاصة بقياس مدى جودة نظم أمن المعلومات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وصممت استبانة لجمع البيانات حول مدى الالتزام بتطبيق المعايير العشرة لأمن المعلومات التي اعتمدتها الدراسة، **وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:**

1- تتحقق فعالية إدارة أمن المعلومات بمقدار توافر سياسة أمن المعلومات.

2- الأمن التنظيمي لا يؤثر على كفاءة وفعالية إدارة أمن المعلومات، وأرجعت الدراسة ذلك إلى عدم وجود آلية مراجعة نظامية لسياسة أمن المعلومات.

3- يؤثر أمن الأفراد إلى حد ما في كفاءة إدارة أمن نظم المعلومات، على الرغم من أن المبحوثين أبدوا شكواهم من نقص في التدريب.

4- يؤثر الأمن المادي للمكونات البرمجية والمادية في كفاءة إدارة أمن المعلومات.

وقد خلصت الدراسة إلى :

1- أهمية بذل مزيد من الجهود من أجل تفعيل دور أكبر للأمن التنظيمي.

2- زيادة التوعية الأمنية عبر مزيد من التدريب وإصدار نشرات حول آخر المستجدات في مجـــال (الاختراق – الثغرات الأمنية).

3- ضرورة إصدار قانون أو تشريع خاص بحقل أمن نظم المعلومات.

5- (المدهون، وأبورحمة،2007): مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة.

هدف البحث إلى التعرف على مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، من خلال التعرف على أهم العوامل التي تحد من كفاءتها وأثرها على فعالية إدارات شئون الموظفين وتقديم مقترحات يمكن أن تسهم في تحسين كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية بما يمكنها من توفير المعلومات ملائمة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات والقيام بمسئولياتها بكفاءة وفاعلية. وقد استخدم الباحثان أداة الإستبانة في جمع البيانات والمعلومات وقد خلص الباحث إلى **عدة نتائج أهمها :**

1- توفر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة المعلومات الخاصة بالموظف بنسب عالية من الدقة بالنسبة لمعظم عناصر المعلومات تراوحت بين 64% و 95% وتتفاوت درجة الدقة بين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متدنية ومتوسطة بنسب بين 9% و 66% بالنسبة للمعلومات الخاصة بمجموع العاملين والوظائف والمعلومات الأخرى.

2- نقص الكفاءة التكنولوجية والإدارية من أهم أسباب تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية.

3- تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية من أهم العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة شئون الموظفين .

6- (أبو رحمة، 2005): أثر نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية إدارة شئون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية بقطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية إدارة شئون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية بقطاع غزة من خلال التعرف على نظم المعلومات المستخدمة في إدارات شئون الموظفين. وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي توجه تلك النظم وتحد من كفاءتها في توفير معلومات ملائمة في الوقت المناسب ، بما يمكنها من دعم فاعلية إدارة شئون الموظفين بوزارات السلطة الفلسطينية وقد استخدمت الباحثة أداة الإستبانة في جمع البيانات والمعلومات. **وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:**

1- أن معظم إدارات شئون الموظفين تستخدم النظم اليدوية ونظام الحاسب الآلي مجتمعة.

2- أن كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية تحددها ثلاثة عناصر رئيسية تتوفر في المعلومات التي توفرها النظم، وهي – دقة المعلومات – سرعة الحصول عليها – ملائمة المعلومات[من حيث التحليل والجاهزية].

3- هناك علاقة ارتباط قوية طردية بين كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والادارة والتنظيم.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

1- ضرورة اهتمام إدارات شئون الموظفين بإيجاد الوسائل الكفيلة بتحسين كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية.

2- توفير الدعم المالي المطلوب لتزويد إدارات شئون الموظفين بالأجهزة والمعدات اللازمة لإنشاء وتشغيل نظم معلومات الموارد البشرية باستخدام الحاسوب.

3- تطوير استراتيجية شاملة لإدارة شئون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : الدراسات العربية :

1- (الشهري، 2010): مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تطوير الإدارة المالية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تطوير الإدارة المالية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية من خلال التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الإدارة المالية ومعرفة التهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية في عمل الإدارة المالية إضافة إلى تحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير الإدارة المالية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الاستبانة كأداة لجمع البيانات. **وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:**

1- أن هناك مجالات عدة تطبق فيها نظم المعلومات الإدارية في الإدارة المالية بوزارة الداخلية السعودية.

2- أن هناك تهديدات جدية وحقيقية تواجه نظم المعلومات في عمل الإدارة المالية.

3- أن هناك علاقة بين تطبيق نظم المعلومات وتطوير الإدارة المالية.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

1- وضع خطط مناسبة لتحديث التقنيات المطبقة بما يواكب سرعة تطور تقنيات المعلومات.

2- ضرورة التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة باستخدام نظم المعلومات في العمل.

3- إنشاء وحدات صيانة لحل الاشكاليات التي تتعلق بتشغيل الأجهزة وسرعة الاصلاح.

2- (العتيبي، 2010): مدى توافق الأمن المعلوماتي للمواقع الالكترونية للأجهزة الأمنية والمدنية مع المعايير الدولية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافق الأمن المعلوماتي للمواقع الالكترونية للأجهزة الأمنية والمدنية مع المعايير الدولية، من خلال التعرف على مدى توافق استراتيجيات وتقنيات الأمن المعلوماتي في المواقع الالكترونية للأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض مع المعايير الدولية . ومدى توافق تنظيم الأمن المعلوماتي مع المعايير الدولية ، ومعرفة مدى توافق الأمن المعلوماتي للعناصر البشرية في المواقع الالكترونية مع المعايير الدولية . والتعرف على متطلبات بناء سياسة الأمن المعلوماتي في المواقع الالكترونية وفق المعايير الدولية. وقد خلصت الدراسة إلى **عدد من النتائج أهمها :**

1- درجة توافق(استراتيجيات الأمن المعلوماتي) و(تنظيم الأمن المعلوماتي) في المواقع الالكترونية مع المعايير المحلية والدولية [متوسطة].

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- درجة توافق (تقنيات الأمن المعلوماتي)و (بيئة الأمن المعلوماتي) و (الأمن المعلوماتي للعناصر البشرية) في المواقع الالكترونية للقطاعين الأمني والمدني مع المعايير المحلية والدولية [مرتفعة].

أهم التوصيات التي خلصت إليها الدراسة :

1- ضرورة حصول الأجهزة والجهات الحكومية على الشهادة الدولية (المعيار الدولي للأمن المعلوماتي (ISO/IEC 27001).

2- توحيد الجهة المسئولة عن تطبيق ومتابعة الأمن المعلوماتي عبر الحكومة الالكترونية .

3- (الحملي، 2009): دور أمن المعلومات في إدارة المعرفة بإمارة منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أمن المعلومات في إدارة المعرفة بإمارة منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على واقع أمن المعلومات في إمارة جازان ومدى إلمام منسوبي منطقة إمارة جازان بالأبعاد المختلفة لأمن المعلومات ، إضافة إلى التعرف على التبعات والمخاطر المحتملة لعدم العناية بأمن المعلومات على إدارة المعرفة في منطقة إمارة جازان. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة كما استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. **وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :**

1- أن هناك ممارسات هامة تتعلق بإدارة المعرفة تتمثل في تبادل المعلومات بين الأقسام داخل الإمارة وبين أقسام الإمارة والإدارات ذات العلاقة وفي صناعة القرارات الإدارية.

2- لدي منسوبي إدارة منطقة جازان إلمام كامل بالأبعاد المختلفة لأمن المعلومات .

3- أن الحماية في إدارة المعلومات تتمثل في توفير شبكة ربط داخلية بين الأجهزة وتفعيل تخصيص كلمة مرور لكل مستخدم.

4- أن هناك تبعات ومخاطر محتملة نتيجة عدم العناية بأمن المعلومات في إدارة المعرفة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

1- إعداد خطة طوارئ لأمن المعلومات ضد الحرائق والمهددات الطبيعية.

2- الاهتمام بتوفير تيار كهربائي احتياطي في انقطاع التيار الكهربائي.

3- الحرص على عدم تبادل كلمات المرور إلا في حالات الضرورة وبين الثقات من الزملاء مع ضرورة تغييرها بعد ذلك.

4- ربط إدارة الحاسب الآلي مباشرة بوكيل الإمارة للشئون الأمنية أو وكيل الإمارة مباشرة لأهمية إدارة أمن المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- (الزهراني، 2008): "مجالات تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الأمنية وسبل التعامل مع مهدداتها. دراسة مسحية لآراء العاملين في إدارتي الحاسب الآلي والمعلومات في المديرية العامة للمباحث".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الأمنية وسبل التعامل مع مهدداتها، من خلال التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات في المديرية العامة في المباحث، وما هي مهددات نظم المعلومات؟ ومدى وعي الموظفين بتلك المهددات، وما هي معوقات تأمين المعلومات في المديرية العامة بالمباحث، والسبل الكفيلة بالتعامل مع تلك المهددات؟ وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي باستخدام الاستبانة وقد خلصت الدراسة إلى **عدد من النتائج أهمها:**

1- أن المجالات المهمة جداً لتطبيق نظم المعلومات في المديرية العامة للمباحث بالرياض هي: استخدام أنظمة خاصة بحفظ الأدلة الجنائية التي تدين المطلوبين أمنياً . والتخطيط والتنسيق لعمليات المباحث العامة باستخدام نظم المعلومات الإدارية. ووضع خطط المواجهة الأمنية والاستفسار عن المطلوبين أمنياً.

2- أن المهددات المهمة لنظم المعلومات وبدرجة قوية هي: تهاون بعض الموظفين في الحفاظ على كلمة السر.وفقدان وسائط التخزين. ونسخ البرامج والمعلومات. وعدم كفاية الإجراءات الأمنية.

3- أن المعوقات المهمة التي تحد من تأمين نظم المعلومات في المديرية العامة وبدرجة قوية هي: تأخر الإجراءات المكتوبة مقارنة مع سرعة التغير التقني. ونقص الوعي لدي بعض المستخدمين بخطورة أمن المعلومات. وقلة الكوادر المتخصصة في أمن المعلومات. وعدم الاهتمام واللامبالاة من قبل بعض العاملين.

4- أن السبل المهمة جداً في التعامل مع مهددات نظم المعلومات هي: استخدام برامج مقاومة الفيروسات لحماية نظم المعلومات واستخدام برامج حماية فعالة لمنع محاولات الاختراق والتعدي على البيانات والمعلومات. وعقد دورات تدريبية متقدمة في أمن المعلومات.

أهم التوصيات التي خلصت إليها الدراسة:

1- إنشاء شعبة أو قسم متخصص في أمن المعلومات يتولى تنفيذ سياسة أمن المعلومات.

2- وضع دليل إجرائي لأساليب وطرق العمل يوضح العقوبات المترتبة على سوء استخدام نظم المعلومات وتسريب المعلومات بقصد أو بغير قصد.

5- (عريف، 2008): دور نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة. دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة إلى التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الأمنية وسبل التعامل مع مهدداتها من خلال التعرف على الوضع الحالي لاستخدامات نظم المعلومات الإدارية. وإبراز دور نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في حل مشكلات الإدارة العامة إضافة إلى وضع إطار مقترح لنظم المعلومات الإدارية بحيث يساهم في تحقيق الفاعلية والنجاح في عمل المديرية.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1- هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بين نظم المعلومات الإدارية وجميع المتغيرات التابعة لها.

2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات تنفيذ الأعمال الإدارية.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها

1- زيادة وعي الإدارة بأهمية دور نظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري وما توفره من مميزات [سرعة ، دقة ، توفير الوقت والجهد ... الخ].

2- ضرورة التخطيط لعملية إدخال نظم المعلومات الإدارية من خلال توفير الأجهزة والبرمجيات المتطورة.

3- عقد دورات تدريبية للعاملين في مجال نظم المعلومات المحوسبة وتعيين خبراء ومتخصصين في مجال النظم.

6- (القحطاني،2008): مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها-دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها-دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض من خلال التعرف على مصادر مهددات الأمن المعلوماتي وأشكالها المحتملة ومدى فاعلية استخدام التقنيات الحديثة لمواجهة مهددات الأمن المعلوماتي إضافةً إلى المعوقات التي تحد من فعالية استخدام التقنيات الحديثة في مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي . وسبل تطوير قدرات مركز الحاسب الآلي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد **خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :**

1- أن مصدر التهديد الذي يهدد أمن المعلومات بدرجة قوية هو ضبط الاتصال بشبكة الانترنت. ومخاطر الاتصال بشبكة الميكرويف بدرجة متوسطة. وإساءة الاتصال بشبكات خارجية مع مراكز معلومات أخرى.

2- أن أشكال التهديدات المحتملة والتي تهدد الأمن المعلوماتي بدرجة متوسطة دخول أفراد غير مصرح لهم وحصولهم على المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- أن التقنيات الحديثة التي تسهم بفاعلية قوية في مواجهة المهددات هي كاميرا المراقبة لموقع النظام، وبرامج مكافحة الفيروسات ، وبرامج تعريف المستخدم نفسه للنظام.

4- أن السبل المهمة جداً لتطوير القدرات في مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي هي تزويد مراكز الحاسب الآلي بالتقنيات المتطورة في مجال نظم الحماية وبرامج مكافحة فيروسات واستقطاب خبراء حماية نظم المعلومات للعمل بمركز الحاسب الآلي.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

1- تزويد مراكز الحاسب الآلي بالتقنيات المتطورة في مجال نظم الحماية المادية.

2- توفير الإمكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لحماية نظم المعلومات.

3- استقطاب المتميزين في أمن المعلومات للعمل في مركز الحاسب الآلي.

4- مضاعفة العقوبات المتخذة بحق من يتسبب في تسريب معلومات أو الاستيلاء عليها بقصد.

7- (الذيابي، 2008): دور تقنية المعلومات في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية (بالتطبيق على قيادة حرس الحدود بجدة).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تقنية المعلومات في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية، من خلال التعرف على تقنية المعلومات المستخدمة حالياً في أعمال حرس الحدود بجدة ، والتعرف على مدى الاستفادة من هذه التقنيات في تطوير إجراءات العمل ، إضافة إلى التعرف على معوقات استخدام تقنية المعلومات في تطوير إجراءات العمل الإداري . وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف وتحليل البيانات التي يتم جمعها بواسطة أداة البحث (الاستبانة) للإجابة على تساؤلات البحث . **وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :**

1- أن تقنيات المعلومات المستخدمة في تطوير إجراءات العمل الإداري تتمثل في الحاسب الآلي، الاتصال الهاتفي، شبكات الاتصال المحلية.

2- هناك ضعف في التدريب في مجال تقنية المعلومات .

3- أن هناك ضعفاً في نظام الحماية للبيانات والمعلومات.

4- كثرة أعطال الأجهزة والتي تعرقل العمل والمعاملات.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

1- رصد الميزانيات المالية اللازمة لتوفير متطلبات استخدام تقنيات المعلومات بالأجهزة.

2- وضع الحوافز المادية والمعنوية ودعم وتشجيع استخدام تقنيات المعلومات.

3- العمل على تطوير وتحسين نظام الحماية للبيانات والمعلومات بالأجهزة الامنية.

4- ضرورة إقامة دورات تدريبية للعاملين المكلفين باستخدام التقنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

8- (العتيبي، 2005): كفاءة الإجراءات الإدارية في التعامل مع الاستخدامات السلبية للحاسب الآلي والانترنت : دراسة تطبيقية على إدارة القوات المسلحة والأقسام والشعب التابعة لها بمدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى معرفة كفاءة الإجراءات الإدارية في التعامل مع الاستخدامات السلبية للحاسب الآلي والانترنت، من خلال دراسة الإجراءات الإدارية المنظِمة لاستخدام الحاسب الآلي والانترنت ومدى تطبيقها ، والتعريف بالاستخدامات السلبية للحاسب الآلي والانترنت وطرق تصنيفها واكتشافها ومدى شيوعها وأساليب مواجهتها ، وكذلك الكشف عن أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق الإجراءات الإدارية على حالات الاستخدام السلبي للحاسب الآلي والانترنت وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي المسحي بالاعتماد على "الاستبانة" في جمع البيانات.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

1- أن حوالي نصف العاملين فقط من منسوبي القوات المسلحة ذوي خبرة في مجال الحاسب.
2- هناك قصور في مواكبة الإجراءات الإدارية للاستخدامات السلبية للحاسب الآلي والانترنت.
3- هناك قصور في تطبيق الإجراءات، من حيث اعتماد الاجتهاد الشخصي للموظف كلوائح يجب تطبيقها.
4- أن ما يقارب من نصف العينة من العاملين تتجنب الإبلاغ عن الاستخدامات السلبية للحاسب.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

1- الخطورة على أمن المعلومات قائمة بارتباط أجهزة الحاسب الآلي بخدمة الانترنت، لذا يجب فصل تلك الأجهزة عن خدمة الانترنت نهائياً .
2- تخصيص وحدة للتطوير الإداري لرفع كفاءة الإجراءات الإدارية للتعامل مع الاستخدامات السلبية.

9- (السحيباني، 1996): كفاءة الاجراءات الإدارية في المحافظة على أمن المعلومات.

هدفت الدراسة إلى كفاءة الاجراءات الإدارية في المحافظة على أمن المعلومات، من خلال الكشف عن الإجراءات الادارية المستخدمة في البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية في المحافظة على أمن وسلامة المعلومات ، ومعرفة جوانب القوة في الإجراءات الأمنية المعمول بها، إضافة إلى التعرف على مستوى الحماية الأمنية المطبق. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف وتحليل البيانات التي، كما استخدم أداة الاستبانة لجمع البيانات والإجابة على تساؤلات البحث. **وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:**

1- أن إدارات البنوك تحرص على وجود متخصص أمن معلومات لديها في سبيل تحقيق حماية أمنية عالية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- أن جميع البنوك تحرص على اتخاذ كافة الإجراءات في سبيل تحقيق الحماية للمعلومات.

3- أن عملية تخزين المعلومات خارج المبني مع تحديثها دورياً ساعد في مواجهة الكوارث.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

1- ضرورة الاعتماد على أشخاص معينين لأداء بعض الوظائف والمهام الحساسة .

2- توفير ورش صيانة داخلية للأجهزة والمعدات الإلكترونية لمباشرة تلك الأعطال دون نقلها خارج المؤسسة.

3- ضرورة إصدار لوائح لتحديد سياسات أمن المعلومات.

4- ضرورة وجود متخصص في مجال أمن المعلومات.

الدراسات الأجنبية:

1- (Kim, 2011) :

A Study on security level management model for information system

دراسة عن نموذج الإدارة ومستوى الأمان لنظام المعلومات.

هدفت الدراسة إلى التعرف محاولات حماية المعلومات وأنظمة المعلومات من التهديدات، ذلك أن تلك الجهود للحماية تتقدم بأشكال ومنهجية مختلفة. **وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:**

1- أن المهم هو حماية المعلومات من خلال إجراءات أمنية موحدة مع مراعاة خصوصية كل نظام من أنظمة المعلومات.

2- يجب تقديم حماية أكبر لبعض الأنظمة لمواجهة الهجمات التي قد تتعرض لها، واتخاذ التدابير الأمنية المضادة وفقا للمستوى الأمني المطلوب وتلبية اقتراح أمن المعلومات.

وقد أوصت الدراسة بـــ

1- وضع تعريف مناسب لمستوى الأمن وإدارة نظم المعلومات، وتصنيف كل مستوى من حيث التهديدات، ومن ثم وضع مستوى الأمن المناسب لكل مستوى.

2- تحديد الشروط الخاصة بمستوى الأمن لكل نظام معلومات على حده، مع مراعاة متطلبات الأمن الخاصة بالدولة ككل.

2- (Ozkan & Karabacak, 2010) :

"Collaborative risk method for information security management practices: A case context within Turkey"

القوانين واللوائح التي تؤثر في إدارة أمن المعلومات – إطار مقترح لتقييم الالتزام.

هدفت الدراسة إلى دراسة الأخطار التي تواجه إدارة أمن المعلومات، إضافة إلى العوائق التي تعترض تطبيق معايير ISO في ثماني منظمات عامة تركية، وتم تطبيق أسلوب المواجهة المقترح

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

" التعاونية " لمواجهة أخطار ممارسات إدارة أمن المعلومات وقد ثبت أن المقترح ذو فاعلية وخالٍ من المشاكل. **وقد خلصت الدراسة إلى:**

1- أنه لا يوجد تشريع ينظم سياسة إدارة أمن المعلومات في المنظمات العامة.

2- وقد قدمت هذه الدراسة معلومات قيمة للباحثين والممارسين في مجال تنفيذ مشاريع إدارة امن المعلومات.

3- (Bracher, 2009) :

"Secure Information Flow for Inter- organizational Collaborative Environments"

أمنيـــة تدفق المعلومات المشتركة بين المنظمات في [البيئات التعاونية].

هدفت الدراسة إلى التعرف درجة الأمنية في تبادل المعلومات بين المؤسسات المختلفة في المجالات الإدارية والتنظيمية، خاصةً في ظل التهديدات والاستخدام الغير لائق للبيانات والتحكم المركزي في البيانات. **وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:**

1- عدم وجود آليات موحدة لمراقبة الدخول إلى شبكات المعلومات في البيئات المختلفة.

2- التخلي عن السيطرة المطلقة على البيانات في سبيل تحقيق الأهداف العامة، من خلال تسهيل مسار تدفق المعلومات لتداولها في المجالات الإدارية.

وقد أوصت الدراسة بـــ

1- قدمت هذه الدراسة نموذجاً لتحديد وإنفاذ القيود للتحكم في الوصول إلى البيانات الحساسة الخاصة بسير العمل المشترك بين المؤسسات ضمن كائن محدد بدلاً من الاعتماد على المجالات الادارية لفرض الرقابة ، وبحيث يتضمن هذا النموذج استخدام أسلوب التشفير للتحكم في عملية الوصول.

4- (Fofana,2009) :

"E-Government Technical Security Controls Taxonomy for Information Assurance Contractors - A Relational Approach"

الحكومة الالكترونية والأمن التقني وضوابط تصنيف متعهدي أمن المعلومات – منهج علائقي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اهتمام قانون أمن المعلومات الفيدرالي عبر مشروع الحكومة الالكترونية بأهمية أمن المعلومات وتأثيره على الأمن الاقتصادي للولايات المتحدة إضافة إلى تحسين طريقة ممارسة المنظمات والمؤسسات في إدارة أمن المعلومات، وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة للحصول على البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، **وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:**

1- أن الضوابط الأمنية لحماية المعلومات لا تتناسب مع قيمة تلك المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- أن الارتباط علائقي بين الحكومة الإلكترونية والأمن التقني المعمول به.

وقد أوصت الدراسة بـــ

1- يجب تحديد جهة رسمية واحدة تتولى إدارة أمن المعلومات إضافة إلى المسئولية عن نظم المعلومات والتصنيف الأمني لها.

2- تحديد عناصر تحكم الحكومة الإلكترونية بالضوابط والأمن التقني يقلل من احتمال تكرار التهديدات الأمنية.

5- (Suzuki, 2005) :

A SYSTEMS MODELING DESIGN UTILIZING AN OBJECT-ORIENTED APPROACH CONCERNING INFORMATION RISK MANAGEMENT

تصميم نظم نمذجة باستخدام نهج [الشيئية] لإدارة أمن المعلومات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الأمنية لاعتماد وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجالات واسعة ، ومناقشة المشاكل التي وقعت خلال الخمس سنوات الماضية. **وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :**

1- بالرغم مما تقدمه التكنولوجيا من حلول للحاجة لتأمين خصوصية المعلومات لا زال هناك مخاطر تهدد المعلومات.

2- أن تطبيق قانون خصوصية المعلومات يتطلب مستوى أعلى من إدارة المخاطر.

وقد أوصت الدراسة بـــ

1- البحث عن أدوات أكثر فعالية لحماية الهوية وإيجاد حلول للمشاكل القائمة.

2- تطوير نموذج " أمن النظام RAPID" لاستخدامها في إدارة المخاطر وتهديد المعلومات.

6- (Tsoumas, 2004) :

From risk analysis to effective security management: towards an automated approach"

من تحليل المخاطر لإدارة أمنية فاعلة- نحو آلية آمنة.

هدفت الدراسة إلى وصف متطلبات إدارة البرمجيات والتي يمكن من خلالها الانتقال من المتطلبات الأمنية الرفيعة إلى وضع سياسة أمنية رسمية واضحة المعالم، وأن من شأن هذه السياسة تقديم الدعم لتنفيذ إدارة الأمن والسياسات العامة. **وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :**

1- أن تحليل المخاطر المختلفة أوجب مجموعة من الممارسات التي يجب تطبيقها عملياً بصورة تقنية مصممة خصيصاً لمتطلبات الأمن التنظيمي ، وذلك من خلال الأفراد العاملين ذوي الخبرة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد أوصت الدراسة بـــ

1- وضع سياسة أمنية واضحة وفاعلة .

2- ضرورة الاستعانة بخبير أمني متخصص مما سيساهم في تخفيف عبء إدارة الأمـــــن.

7- (Hong & Chi, 2003) :

"An Integrated system theory of information security management"

نظرية منظومة متكاملة لإدارة أمن المعلومات.

هدفت الدراسة إلى بناء نظرية شاملة لإدارة أمن المعلومات من خلال محاولة دمج النظرية الأمنية ونظرية إدارة المخاطر ونظرية الرقابة ونظرية إدارة النظام ونظرية الاحتمالات، وقد توصل الباحثان إلى نظرية لإدارة أمن المعلومات موضحةً الاستراتيجيات والمبادئ التي تقوم عليها. وقد وجد الباحثان أن هذه النظرية :

1- توفر الإستراتيجيات والإجراءات أمام الباحثين والمختصين لتوفير أمن المعلومات.

2- كما أن هذه النظرية تقدم فهماً أفضل لأمن المعلومات لصناع القرار والمخططين.

3- تقديم شرح حول السلوك التنظيمي فيما يتعلق بإدارة أمن المعلومات ويوفر بدائل لإدارة الأمن التنظيمية.

4- إمكانية تطبيق هذه النظرية في التنبؤ بالمواقف التنظيمية والسلوكية تجاه أمن المعلومات.

8- (Luthy & Forcht, 2003) :

"Laws and regulations affecting information management and frameworks for assessing compliance"

القوانين واللوائح التي تؤثر في إدارة أمن المعلومات – إطار مقترح لتقييم الالتزام.

هدفت الدراسة إلى دراسة عدد من القوانين الرئيسية واللوائح التي لها تأثير على إدارة نظم المعلومات والرقابة الداخلية، كذلك مناقشة الاطر المناسبة لتقييم الامتثال للقوانين المعمول بها **وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:**

1- أن كثيراً من المنظمات في العالم تتأثر من قبل عدد متزايد من القوانين واللوائح الناظمة لإدارة نظم المعلومات.

2- أن هناك سعياً من قبل تلك المنظمات للحصول على نظم معلومات إدارية ورقابة داخلية.

3- إن هناك انتشاراً لأنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات مما شكل حاجة لتكريس الوعي من خلال القوانين المعمول بها جنباً إلى جنب مع آثارها المحتملة على إدارة نظم المعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التعليق على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث فيما سبق عددًا من الدراسات الفلسطينية و العربية و الأجنبية ذات العلاقة المباشرة و غير مباشرة بموضوع الدراسة، وبعد مراجعة تلك الدراسات يمكن تلخيص الملاحظات التالية:

- ❖ يتضح من الدراسات السابقة التي تم استعراضها أن هناك توجهاً قوياً نحو الاستفادة من التطور التكنولوجي الحاصل والمتمثل بنظم المعلومات الإدارية وما تقدمه في ظل عصر المعرفة، حيث أصبحت نظم المعلومات الإدارية تعتبر أحد مقومات الإدارة الناجحة الفعالة سواء على مستوى المنظمات والمؤسسات الحكومية وغير حكومية والربحية والغير ربحية ...إلخ.
- ❖ كما أظهرت الدراسات تزايد الاهتمام بسياسة أمن المعلومات في ظل ما تواجهه المعلومات من أخطار ومهددات، واتساع مجالات أمن المعلومات وتزايد دور الإدارات الأمنية.
- ❖ من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يلاحظ أن هناك تركيزاً في التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات و معوقات ومهددات الامن المعلوماتي، إضافة إلى قياس مدى مطابقة إدارة أمن المعلومات للمعايير الدولية.
- ❖ ولقد اتفقت تلك الدراسات في استخدام مناهج البحث العلمي حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، أما بخصوص أدوات الاستبانة فقد تفاوتت بين الاستبيانات والمقابلات ومراجعة الوثائق والمستندات وحتى دراسة الحالة.
- ❖ أحد الدراسات تناولت مجالات تطبيق نظم المعلومات في المديرية العامة للمباحث وسبل مواجهة مهدداتها من خلال التعرف على معوقات تطبيق تلك النظم وما هي مهدداتها؟ ومدى وعي الموظفين [العنصر البشري] بتلك المهددات، وما هي معوقات تأمين المعلومات، ويرى الباحث أن الدراسة الحالية تتشابه مع هذه الدراسة، مع الاختلاف الواضح في متغيرات ومجتمع وعينة الدراسة، والمتغير التابع، إضافة إلى الخصوصية التي يتمتع بها المجتمع الفلسطيني فيما يختص بمخاطر ومهددات أمن المعلومات (متغيرات الدراسة).
- ❖ أما الدراسة التي تضمنت قياس أثر إدارة أمن المعلومات على فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية العاملة في قطاع غزة، يرى الباحث أن الدراسة الحالية تختلف عن هذه الدراسة في كونها ستقيس دور نظم المعلومات الإدارية وما تشمله من إجراءات في تحقيق الأمن المعلوماتي.
- ❖ استفاد الباحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة في – تحديد منهج الدراسة – تحديد أداة الدراسة – تحديد متغيرات الدراسة – صياغة فرضيات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- أكدت معظم الدراسات على ضرورة بناء سياسات لأمن المعلومات بما يُمكن من مواجهة المخاطر والمهددات التي تواجه أمن المعلومات.
- كما أكدت تلك الدراسات على أهمية قيام الجهات الحكومية بتشريع قوانين لحماية المعلومات، إضافة إلى إنشاء إدارات متخصصة في مجال الأمن المعلوماتي.

أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة مختلفة عن الدراسات السابقة حيث لم يسبق أن تم إجراء دراسة محلية في مجال نظم المعلومات الإدارية وأمن المعلومات في جهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة، تحديداً كونه من أكثر الأجهزة تعرضاً للمخاطر والمهددات داخلية وخارجية ، وهي تختلف عن طبيعة الدراسات السابقة التي أجريت بمجتمعات عربية وأجنبية، حيث تناول الباحث في هذه الدراسة موضوع دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي من عدة اتجاهات مختلفة متمثلة في مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جهاز الشرطة ، والمهددات وسبل المواجهة. إضافة إلى التعرف على طبيعة تلك المخاطر والمهددات. ومستوى الرقابة والأمن المطبق ومدى تحقق الأمن المعلوماتي.

مصفوفة الدراسات السابقة

مصدر الدراسة	أسماء الدراسات
دراسات فلسطينية	(الدنف، 2013)، (حسان، 2013)، (ابو عمر، 2009)، (تايه، 2008)، (المدهون، وأبو رحمة، 2007)، (أبو رحمة، 2005).
دراسات عربية	(الشهري، 2010)، (العتيبي، 2010)، (الحملي، 2009)، (الزهراني، 2008)، (عريف، 2008)، (القحطاني، 2008)، (الذيابي، 2008)، (العتيبي، 2005)، (السحيباني، 1996).
دراسات أجنبية	(Kim, 2011)، (Ozkan & Karabacak, 2010)، (Bracher, 2009)، (Fofana,2009)، (Suzuki, 2005)، (Tsoumas, 2004)، (Hong & Chi, 2003)، (Luthy & Forcht, 2003) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــدول رقم (2)

يوضح الفجــوة البحثيـــــة

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
- تناولت معظم الدراسات الفلسطينية موضوع علاقة نظم المعلومات الإدارية بعملية اتخاذ القرار أو إدارة الأزمات. - بعض الدراسات الفلسطينية الحديثة تناولت موضوع إدارة أمن المعلومات في الكليات التطبيقية. - تناولت بعض الدراسات العربية مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الأمنية. وأخرى تناولت مهددات الأمن المعلوماتي. - ركزت الدراسات السابقة على عدد من المتغيرات شملت: نظم المعلومات الإدارية، مجالات التطبيق، مهددات الأمن المعلوماتي، إدارة أمن المعلومات. - بعض الدراسات السابقة وخاصة الفلسطينية تمثل مجتمع الدراسة في البنوك والمصارف التجارية. وهي مؤسسات ربحية بالدرجة الأولى.	- لم تتناول الدراسات الفلسطينية تحقيق الأمن المعلوماتي. بعناصره الأساسية (سرية، سلامة، امكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب) وخاصة في الأجهزة الأمنية بشكل عام أو جهاز الشرطة الفلسطينية بشكل خاص. - لم تتطرق أي من الدراسات الفلسطينية إلى مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية. - لم تتطرق أي من الدراسات الفلسطينية إلى بيان مهددات الأمن المعلوماتي على حد علم الباحث.	- تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الامن المعلوماتي. - تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية. - كما تهدف الدراسة أيضاً إلى معرفة مستوى الأمن المطبق "حماية المعلومات" في جهاز الشرطة. - الدراسة الحالية ركزت على المتغيرات الخاصة بـــنظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق الأمن المعلوماتي بعناصره الأساسية (سرية المعلومات، سلامة المعلومات، إمكانية الوصول للمعلومات في الوقت المناسب).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

- مقدمة.
- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أداة الدراسة.
- صدق الإستبانة.
- ثبات الاستبيان.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4.1 مُقَـدّمَة :

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنينها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

4.2 منهج الدارسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

يعرف (الحمداني، 100:2006) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4.3 مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فان مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة. وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فان المجتمع المستهدف يتكون من الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والتي تطبق نظم المعلومات الادارية حالياً ويبلغ عدد الضباط منتسبي تلك الإدارات والوحدات (1851) ضابط(التنظيم والإدارة،2014/2).

جـــــدول رقم (3)

جدول يوضح أعداد الضباط في الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والتي تطبق نظم المعلومات الإدارية

م	الادارة	عدد الدوائر	عدد الاقسام	مجموع المسميات الوظيفية	المجموع الكلي للضباط
1	المباحث العامة	18	93	111	305
2	مكافحة المخدرات	12	37	49	154
3	أمن الشرطة	10	41	51	115
4	محافظة شمال غزة	11	54	65	225
5	محافظة غزة	10	60	70	248
6	محافظة الوسطى	8	29	37	127
7	محافظة خانيونس	8	36	44	186
8	محافظة رفح	6	18	24	159
9	ادارة التنظيم والادارة	2	17	19	68
10	ادارة مالية الشرطة	4	9	13	26
11	ادارة الامداد والتجهيز	4	10	14	20
12	ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	5	12	17	21
13	التخطيط والتطوير	4	3	7	10
14	ادارة شرطة المرور	10	61	71	187
	مجموع	112	480	592	1851

المصدر: إدارة التنظيم والادارة التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية بتاريخ 2014/2/23م

وفق الجدول السابق فقد تم تحديد مجتمع الدراسة من الإدارات والوحدات التي تستخدم نظم المعلومات الإدارية وعددها (14) إدارة من إجمالي الإدارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية والبالغ عددها (35) (التنظيم والإدارة،2014/2). أما فئات الضباط منتسبي تلك الإدارات والوحدات فتمثلت في الرتب العسكرية التالية (ملازم، ملازم أول، نقيب، رائد، مقدم، عقيد، عميد)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4.4 عينة الدراسة:

قام الباحث باستخدام طريقة العينة العنقودية العشوائية، حيث تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 إستبانة لاختبار الصدق والثبات للإستبانة. وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع 400 إستبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 346 إستبانة بنسبة 86.5%.

حيث تم اختيار عينة الدراسة من الإدارات والوحدات التي تستخدم نظم المعلومات الإدارية وعددها (14) إدارة وتم التعامل معها على اعتبار أنها مجموعات عنقودية، ومن ثم تم أخذ عينة عشوائية من فئات الضباط منتسبي تلك الإدارات والوحدات.

4.5 أداة الدراسة:

تم إعداد إستبانة حول " **دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة** "

تتكون إستبانة الدارسة من ثلاثة أقسام رئيسية:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة العسكرية، الادارة، سنوات الخدمة، الوظيفة الحالية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن عناصر **نظم المعلومات الإدارية**, ويتكون من (71) فقرة، موزع على (5) مجالات :

المجال الأول: سرعة الحصول على المعلومات, ويتكون من (11) فقرات.

المجال الثاني: سرعة اتخاذ القرارات, ويتكون من (11) فقرة.

المجال الثالث: رضا العاملين في جهاز الشرطة, ويتكون من (11) فقرة.

المجال الرابع: ملائمة النظام للإدارات المختلفة, ويتكون من (12) فقرة.

المجال الخامس: حماية المعلومات، ويتكون من (16) فقرة.

القسم الثالث: وهو عبارة عن **الأمن المعلوماتي**, ويتكون من (10) فقرة.

وقد تم استخدام المقياس 1–10 بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خطوات بناء الإستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة " **دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة** "، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الإستبانة :-

1- الاطلاع على الأدب الإداري و الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.

2- استشار الباحث المشرف العلمي في تحديد محاور الدراسة وفقراتها.

3- استشار الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين الإداريين في تحديد أبعاد الإستبانة وفقراتها.

4- تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الإستبانة.

5- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

6- تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من (5) مجالات و شملت (62) فقرة.

7- تم عرض الاستبانة على (11) من المحكمين الإداريين من أعضاء هيئة التدريس في أكاديمية الإدارة والسياسة، الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى، جامعة الأزهر، إضافة إلى مختصين في جهاز الشرطة الفلسطينية.

8- في ضوء أراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (71) فقرة، ملحق (4).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4.6 صدق الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي،2010: 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001). وقد تم التأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1- **صدق المحكمين "الصدق الظاهري":**

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي،2010: 107) حيث تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (11) متخصصين في علم الإدارة ونظم المعلومات الإدارية والاحصاء وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر الملحق رقم (4).

2- صدق المقياس:

أولا: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

- **نتائج الاتساق الداخلي :**

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سرعة الحصول على المعلومات " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــــدول رقم (4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سرعة الحصول على المعلومات " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
.1	توفر نظم المعلومات الادارية إمكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب	.653	*0.000
.2	تُنظم المعلومات بصورة مرنة تُمكن من سرعة الحصول عليها.	.556	*0.000
.3	يمكن الحصول على المعلومات من أي العاملين في مراكز المعلومات.	.434	*0.004
.4	يُراعى التسلسل الإداري في عملية الحصول على المعلومات في جهاز الشرطة الفلسطينية.	.342	*0.019
.5	يوجد ربط لكافة الدوائر والأقسام بمراكز المعلومات لزيادة سرعة الحصول على المعلومات.	.739	*0.000
.6	تسهم شبكات الربط السلكية واللاسلكية الموجودة في رفع سرعة الحصول على المعلومات.	.729	*0.000
.7	يتم تحديث أنظمة المعلومات بصورة دورية منظمة لزيادة سرعة الحصول على المعلومات.	.682	*0.000
.8	تعمل مراكز المعلومات الموجودة على توفير المعلومات المطلوبة على مدار الساعة.	.760	*0.000
.9	تساهم عملية خزن واسترجاع المعلومات المطبقة في سرعة الحصول على المعلومات عند الحاجة.	.721	*0.000
.10	تساهم آليات الاتصال والتواصل مع مراكز المعلومات في سرعة الحصول على المعلومات	.782	*0.000
.11	يتم تنفيذ طلبات الحصول على المعلومات في وقت قصير جداً.	.817	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوضح جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سرعة اتخاذ القرارات " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جـــــــدول رقم (5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سرعة اتخاذ القرارات " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
.1	تساعد نظم المعلومات الإدارية المطبقة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	.811	*0.000
.2	تساهم نظم المعلومات الإدارية المطبقة في توفير معلومات موضوعية واقعية.	.675	*0.000
.3	تعطي نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات ملائمة لما أعدت من أجله.	.740	*0.000
.4	ترفع نظم المعلومات الإدارية المطبقة من قدرة متخذي القرار على اتخاذ قرارات صائبة.	.882	*0.000
.5	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات تعبر بشكل صادق عن مضمونها.	.701	*0.000
.6	تقدم تظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات محايدة غير متحيزة.	.696	*0.000
.7	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات سهلة الاستخدام.	.779	*0.000
.8	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات صحيحة ودقيقة.	.672	*0.000
.9	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات شاملة وكاملة حول ما أعدت من أجله.	.819	*0.000
.10	تمد نظم المعلومات الإدارية المطبقة متخذ القرار بالمعلومات الملائمة لاتخاذ القرار.	.794	*0.000
.11	تقدم نظم المعلومات الادارية المطبقة حلولاً للمشاكل المختلفة.	.792	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " رضا العاملين في جهاز الشرطة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جـــــدول رقم (6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " رضا العاملين في جهاز الشرطة " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يشعر العاملون في مراكز المعلومات برضا تام عن طبيعة أعمالهم.	.582	*0.000
.2	يؤدي دعم وتشجيع الادارة العليا إلى رفع كفاءة العاملين .	.725	*0.000
.3	يسعى العاملون بمراكز المعلومات إلى تطوير قدراتهم بشكل مستمر .	.524	*0.000
.4	يتمتع العاملون في مراكز المعلومات بخبرة واسعة حول كيفية التعامل مع نظم المعلومات.	.584	*0.000
.5	يرى العاملون ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير مراكز المعلومات.	.403	*0.007
.6	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة حول مخرجات مراكز المعلومات بصورة كبيرة .	.780	*0.000
.7	يتم تنظيم دورات متقدمة في مجال التعامل مع أنظمة المعلومات.	.823	*0.000
.8	يتم منح حوافز تشجيعية للمتميزين من العاملين في مراكز المعلومات.	.779	*0.000
.9	يتم التمييز بين العاملين في مراكز المعلومات من ناحية [صلاحية الدخول – حوافز – مكافآت]	.741	*0.000
.10	يُمنح العاملين بمراكز المعلومات صلاحيات الدخول للنظام كل حسب اختصاصه فقط.	.730	*0.000
.11	تؤخذ آراء واقتراحات العاملين بشأن العمل في مراكز المعلومات في الاعتبار.	.771	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " ملائمة النظام للإدارات المختلفة " والدرجة الكلية للمجال, والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جـــــدول (7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " ملائمة النظام للإدارات المختلفة " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تتوفر في الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة مراكز معلومات متخصصة.	.649	*0.000
.2	تنسجم نظم المعلومات المعمول بها مع طبيعة عمل ومهام الإدارة.	.703	*0.000
.3	يرتكز عمل مراكز المعلومات على أشخاص بعينهم .	.562	*0.000
.4	يؤدي غياب أحد العاملين بمراكز المعلومات إلى إحداث خلل في عمل المركز.	.409	*0.006
.5	توفر نظم المعلومات الإدارية مخططات ورسوم بيانية تساهم في إنجاز الوظائف الإدارية.	.584	*0.000
.6	تغطي نظم المعلومات الادارية كافة المشاكل التي تواجهها الادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية.	.600	*0.000
.7	تشجع قيادة جهاز الشرطة الفلسطينية على تطوير نظم المعلومات الإدارية.	.696	*0.000
.8	تعطي نظم المعلومات الادارية معلومات دقيقة حول سير العمل والأداء في الإدارة .	.646	*0.000
.9	تسهل نظم المعلومات الإدارية تبادل المعلومات بين الإدارة والفروع التابعة لها.	.648	*0.000
.10	تتعاون مراكز المعلومات المختلفة في جهاز الشرطة لتحقيق الأهداف العامة.	.545	*0.000
.11	توفر نظم المعلومات معلومات مستقبلية للجهات التنفيذية .	.618	*0.000
.12	يتم متابعة التطورات والتحديثات التكنولوجية بصورة دورية أول بأول.	.635	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " حماية المعلومات " والدرجة الكلية للمجال, والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جـــــــدول رقم (8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " حماية المعلومات " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تُتخذ كافة الاجراءات الضرورية لحماية المعلومات وملحقاتها المادية والالكترونية.	.533	*0.001
.2	تطبق معايير الحماية الدولية في مراكز المعلومات لتحقيق الحماية المطلوبة.	.654	*0.000
.3	تقام مراكز وأقسام المعلومات في أماكن ومواقع جيدة ومحمية ومؤمنة.	.763	*0.000
.4	اختيار العاملين في مراكز المعلومات يتم وفق أسس ومعايير محددة.	.673	*0.000
.5	تقام مراكز متخصصة في أمن المعلومات لتحقيق حماية أكبر للمعلومات.	.763	*0.000
.6	يُعين ضباط مختصون في مجال أمن المعلومات لمتابعة وتقييم مدى الالتزام بإجراءات الحماية.	.898	*0.000
.7	يتم إصدار وتوزيع نشرات خاصة حول آليات حماية وحفظ المعلومات.	.737	*0.000
.8	تزود مراكز المعلومات ببرامج متطورة متخصصة في مجال تأمين الحماية ضد الهجمات.	.816	*0.000
.9	تزود مراكز المعلومات بأجهزة متخصصة في مجال حماية المعلومات .	.801	*0.000
.10	يتم ربط مكونات مراكز المعلومات بخطوط شبكة الانترنت الدولية.	.352	*0.021
.11	تُعتمد شبكات الربط المحلية في الربط بين كافة الادارات وفروعها.	.764	*0.000
.12	تعقد ندوات بين الحين والآخر لتذكير العاملين بأهمية الحفاظ على المعلومات	.656	*0.000
.13	يجري مراقبة كافة الانشطة في مراكز المعلومات والشبكات بشكل دقيق ودائم.	.874	*0.000
.14	تغلق كافة المنافذ المؤدية لمراكز المعلومات ويتحكم في عملية الدخول والخروج.	.688	*0.000
.15	يراعى الوضع الأمني والاعتداءات الصهيونية المتكررة في عملية حماية المعلومات.	.720	*0.000
.16	يُحتفظ بنسخ احتياطية من قواعد البيانات والمعلومات خارج مراكز المعلومات.	.574	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الأمن المعلوماتي " والدرجة الكلية للمجال, والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جـــــدول رقم (9)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الأمن المعلوماتي " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
.1	يتم التعامل مع المعلومات وفق تصنيفها من حيث درجة السرية.	.835	*0.000
.2	تحاط المعلومات الخاصة بجهاز الشرطة الفلسطينية بدرجة عالية من السرية.	.762	*0.000
.3	يسمح للأشخاص المخولين والمعنيين فقط بالاطلاع على المعلومات .	.714	*0.000
.4	يتم التأكد من صحة وسلامة محتوى المعلومات بصفة مستمرة.	.900	*0.000
.5	تتخذ كافة الاجراءات اللازمة لضمان عدم العبث بالمعلومات أو تغيير محتواها.	.905	*0.000
.6	يتم حماية المعلومات من التعرض لأي تدخل غير مشروع .	.825	*0.000
.7	يتم مراعاة استمرار عمل النظام المعلوماتي وتقديم الخدمة للجهات ذات العلاقة.	.907	*0.000
.8	يراعى ضمان وصول مستخدمي المعلومات للمعلومات والحصول عليها وقت الحاجة.	.875	*0.000
.9	تتوفر القدرة على اثبات التصرفات الخاصة بتهديد أو تسريب المعلومات من قِبل العاملين.	.882	*0.000
.10	يتم الاستفادة من حالات الاختراق أو التسريب ودراستها لضمان عدم حدوثها مرة أخرى.	.784	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين جدول (10) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقةً لما وضع لقياسه.

جـــــدول رقم (10)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
سرعة الحصول على المعلومات.	.792	*0.000
سرعة اتخاذ القرارات.	.792	*0.000
رضا العاملين في جهاز الشرطة.	.839	*0.000
النظام للإدارات المختلفة.	.817	*0.000
حماية المعلومات.	.767	*0.000
نظم المعلومات الإدارية.	.995	*0.000
الأمن المعلوماتي.	.882	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

4.7 ثبات الإستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجاوي،2010: 97)، ويقصد به أيضا "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها, أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة" (القحطاني، 2002: 76).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (11).

جدول رقم (11)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
سرعة الحصول على المعلومات.	11	0.864	0.929
سرعة اتخاذ القرارات.	11	0.927	0.963
رضا العاملين في جهاز الشرطة.	11	0.820	0.906
النظام للإدارات المختلفة.	12	0.845	0.919
حماية المعلومات.	16	0.936	0.967
نظم المعلومات الإدارية.	61	0.962	0.981
الأمن المعلوماتي.	10	0.869	0.932
جميع المجالات معا	**71**	**0.968**	**0.984**

*الصدق الذاتي= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (11) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.820،0.962)، بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.968). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح (0.906،0.981)، بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.984) وهذا يعنى أن الثبات مرتفع.

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (4) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4.8 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصـــائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (12).

جـــــدول رقم (12)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
سرعة الحصول على المعلومات.	0.764
سرعة اتخاذ القرارات.	0.106
رضا العاملين في جهاز الشرطة.	0.964
النظام للإدارات المختلفة.	0.713
حماية المعلومات.	0.320
نظم المعلومات الإدارية.	0.682
الأمن المعلوماتي.	0.466
جميع مجالات الاستبانة	**0.565**

واضح من النتائج الموضحة في جدول (12) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.

2- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.

3- اختبار ألفا كرونباخ(Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.

4- اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.

6- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة .

7- اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. استخدمه الباحث للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

- مقدمة.
- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.

  وفق البيانات الشخصية.
- تحليل فقرات الدراسة.
- اختبار فرضيات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5.1 مُقَـدّمَة :

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية التي اشتملت على (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة العسكرية، الادارة، سنوات الخدمة، الوظيفة الحالية)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

5.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

- **توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية**

جدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 25 عام	19	5.5
من 25 إلى أقل من 35 عام	228	65.9
من 35 إلى أقل من 45 عام	88	25.4
من 45 عام فأكثر	11	3.2
المجموع	346	100.0

يتضح من جدول (13) أن ما نسبته 5.5% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 25 عـــام، 65.9% تتراوح أعمارهم من 25 إلى أقل من 35 عام, 25.4% تتراوح أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 عام, بينما 3.2% أعمارهم من 45 عام فأكثر. ويعزو الباحث ارتفاع نسبة أفراد العينة من الفئـــة العمرية من 25 حتى أقل من 35 عام إلى أن غالبية منتسبي جهاز الشرطة الفلسطينية هـــم مـــن الفئة الشابة والذين التحقوا بالعمل الشرطي بعد إعادة تشكيل وبناء جهاز الشرطة الفلسطينية بعـــد أحداث العام 2007م. كما أن العمل الشرطي بحاجة إلى عنصر الشباب للقيام بالمهام الشرطية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

جـــــدول (14): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية عامة فأقل	43	12.4
دبلوم متوسط	44	12.7
بكالوريوس	240	69.4
دراسات عليا	19	5.5
المجموع	346	100.0

يتضح من جدول (14) أن ما نسبته 12.4% من عينة الدراسة يحملون درجة الثانوية العامة فأقل، 12.7% يحملون درجة الدبلوم المتوسط, 69.4% يحملون درجة البكالوريوس, بينما 5.5% يحملون درجة الدراسات العليا. ويعزو الباحث ذلك إلى أنه يرجع بالأساس إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني حيث أنه مجتمع متعلم، إضافة إلى رغبة الكثير من منتسبي جهاز الشرطة في تسوية أوضـــاعهم والحصول على رتب عسكرية أعلى، حيث يعتبر الحصول على الشهادة الجامعية أقصر الطـــرق لذلك. وفوق ذلك سعي قيادة جهاز الشرطة إلى استثمار وتوظيف الكفاءات الإداريـــة مـــن حملـــة الشهادات العلمية من أجل الارتقاء بالأداء والخدمة الشرطية (التنظيم والإدارة، 2014/2).

- **توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة العسكرية**

جدول (15): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة العسكرية

الرتبة العسكرية	العدد	النسبة المئوية %
ملازم	56	16.2
ملازم أول	81	23.4
نقيب	141	40.8
رائد	56	16.2
مقدم	7	2.0
عقيد	5	1.4
المجموع	346	100.0

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من جدول (15) أن ما نسبته 16.2% من عينة الدراسة رتبتهم العسكرية ملازم, 23.4% ملازم أول, 40.8% نقيب, 16.2% رائد, 2.0% مقدم, بينما 1.4% رتبتهم العسكرية عقيد. مما سبق يتضح أن أفراد العينة ممن يحملون رتبة نقيب يشكلون النسبة الأكبر من إجمالي العينة ويرجع ذلك إلى أن جهاز الشرطة الفلسطينية حديث النشأة وغالبية الضباط هم من حملة الشهادات العلمية. كما أن هيكلية جهاز الشرطة الفلسطينية تأخذ شكلاً هرمياً من حيث الرتب العسكرية، فنجد أن من الطبيعي أن يكون عدد الضباط من الرتب الدنيا أكبر من عدد الضباط من الرتب العليا والسامية.

- **توزيع عينة الدراسة حسب الادارة**

جدول (16): توزيع عينة الدراسة حسب الادارة

الادارة	العدد	النسبة المئوية %
التنظيم والإدارة	16	4.6
الاتصالات والمعلومات	13	3.8
التخطيط والتطوير	20	5.8
المباحث العامة	69	19.9
مكافحة المخدرات	34	9.8
المرور	38	11
المالية	13	3.8
الامداد والتجهيز	17	4.9
شرطة المحافظات	119	34.4
أمن الشرطة	7	2.0
المجموع	346	100.0

يتضح من جدول (16) أن ما نسبته 4.6% من عينة الدراسة يعملون في التنظيم والإدارة, 3.8% يعملون في الاتصالات والمعلومات والمالية، 5.8% يعملون في التخطيط والتطوير، 19.9% يعملون في المباحث العامة، 9.8% يعملون في مكافحة المخدرات، 11% يعملون في المرور،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4.9% يعملون في الامداد والتجهيز، 34.4% يعملون في شرطة المحافظات, 2.0% يعملون في أمن الشرطة, بينما 2.3% يعملون في إدارات أخرى. ويعزو الباحث ذلك إلى أن شـــرطة المحافظـــات تشكل النسبة الأكبر وهي الجهة المكلفة بصفة أساسية بتقديم الخدمة الشرطية للجمهور والمواطنين وتحقيق الأمن والالتزام بالنظام العام عبر مكافحة الجريمة بأساليب وطرق متطورة يماثلها في ذلك إدارة المباحث العامة والتي يعد من أهم مهامها الكشف عن الجرائم ومرتكبيها ومنع الجريمة قبـــل ارتكابها من خلال خطط مبنية على دراسات ومعلومات دقيقة وصـــحيحة ويضـــاف لهمـــا إدارة مكافحة المخدرات والادارة العامة للمرور .

- **توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة**

جدول (17): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	47	13.6
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	236	68.2
من 10 إلى أقل من 15 سنة	27	7.8
من 15سنة فأكثر	36	10.4
المجموع	346	100.0

يتضح من جدول (17) أن ما نسبته 13.6% من عينة الدراسة سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، 68.2% تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات, 7.8% تتراوح سنوات خدمتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة, بينما 10.4% سنوات خدمتهم 15 سنة فأكثر. ويعزو الباحث ذلك إلى أن معظم العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية قد التحقوا في العمل الشرطي بعد إعادة تشكيل جهاز الشرطة الفلسطينية في العام 2007م، واستكاف غالبية منتسبي الأجهزة الامنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية**

جدول (18): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	العدد	النسبة المئوية %
بدون مسمى	139	40.2
مسئول قسم	154	44.5
مدير دائرة	53	15.3
المجموع	346	100.0

يتضح من جدول (18) أن ما نسبته 44.5% من عينة الدراسة وظيفتهم الحالية مسئول قسم ، 15.3% وظيفتهم الحالية مدير دائرة, بينما 40.2% بدون مسمى وظيفي. وبذلك تكون العينة قد استهدفت كافة الفئات العاملة في إدارات ووحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية، مع التركيز بشكل أكبر على فئة الضباط ممن يحملون مسميات وظيفية. وذلك يتوافق مع توزيع الضباط كما هو موضح في الجدول رقم(2) والذي يبين توزيع الضباط على الإدارات وتوزيعهم حسب المسميات الوظيفية المعتمدة في الهيكل التنظيمي لجهاز الشرطة الفلسطينية وتشمل(مدير إدارة، مدير دائرة، مسئول قسم).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5.3 تحليل فقرات الاستبانة:

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبارT لعينة واحدة لمعرفة مـــا إذا كانـــت متوســـط درجـــة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا.

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الإجابة يساوي 6 وهي تقابل الموافقة المتوسطة.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 6 .

إذا كانت Sig > 0.05 (Sig أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجـــة متوسطة وهى 6 ، أما إذا كانت Sig < 0.05 (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصـــفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهريـــاً عـــن درجـــة الموافقـــة المتوسطة ، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابـــة يزيـــد أو يـــنقص بصـــورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمـــة الاختبـــار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

وفي سبيل ذلك قام الباحث بتحليل فقرات مجالات الاستبانة باستخدام اختبار T test لمعرفة إذا ما كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهـــي (6). قبـــل القيـــام باختبار فرضيات الدراسة.

أولا: تحليل فقرات " نظم المعلومات الادارية "

- **تحليل فقرات مجال " سرعة الحصول على المعلومات "**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (19).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــــدول رقم (19)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سرعة الحصول على المعلومات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
.1	توفر نظم المعلومات الادارية إمكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب	7.10	70.99	10.36	*0.000	4
.2	تُنظم المعلومات بصورة مرنة تُمكن من سرعة الحصول عليها.	7.06	70.64	10.15	*0.000	5
.3	يمكن الحصول على المعلومات من أي العاملين في مراكز المعلومات.	5.49	54.94	-4.19	*0.000	11
.4	يُراعى التسلسل الإداري في عملية الحصول على المعلومات في جهاز الشرطة الفلسطينية.	7.18	71.85	10.41	*0.000	3
.5	يوجد ربط لكافة الدوائر والأقسام بمراكز المعلومات لزيادة سرعة الحصول على المعلومات.	5.75	57.51	-1.98	*0.024	10
.6	تسهم شبكات الربط السلكية واللاسلكية الموجودة في رفع سرعة الحصول على المعلومات.	7.02	70.20	7.95	*0.000	6
.7	يتم تحديث أنظمة المعلومات بصورة دورية منظمة لزيادة سرعة الحصول على المعلومات.	6.61	66.10	5.59	*0.000	7
.8	تعمل مراكز المعلومات الموجودة على توفير المعلومات المطلوبة على مدار الساعة.	6.10	61.01	0.88	0.190	9
.9	تساهم عملية خزن واسترجاع المعلومات المطبقة في سرعة الحصول على المعلومات عند الحاجة.	7.23	72.28	11.60	*0.000	1
.10	تساهم آليات الاتصال والتواصل مع مراكز المعلومات في سرعة الحصول على المعلومات	7.19	71.95	11.14	*0.000	2
.11	يتم تنفيذ طلبات الحصول على المعلومات في وقت قصير جداً.	6.21	62.06	1.92	*0.028	8
	جميع فقرات المجال معاً	6.63	66.31	8.44	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من جدول (19) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " تساهم عملية خزن واسترجاع المعلومات المطبقة في سرعة الحصول على المعلومات عند الحاجة " يساوي 7.23 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.28%، قيمة الاختبار 11.60 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " يمكن الحصول على المعلومات من أي عامل من العاملين في مراكز المعلومات" يساوي 5.49 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 54.94%، قيمة الاختبار 4.19-, وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.63، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 66.31%، قيمة الاختبار 8.44، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " **سرعة الحصول على المعلومات** " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وذلك يدلل على أن ما تقدمه نظم المعلومات الادارية من سرعة في الحصول على المعلومات يساهم في تحقيق الأمن المعلوماتي متمثلاً ذلك بأهم عناصر الأمن المعلوماتي وهو "إمكانية الحصول على المعلومات وقت الحاجة إليها" ذلك أن المعلومات تمثل جوهر تلك النظم، كما أن أهمية تطبيق نظم المعلومات ترجع إلى القدرة على الوصول للمعلومات بسهولة ويسر.

ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة المهام الشرطية متمثلة في تطبيق القانون وضمان الالتزام بالنظام العام وخاصة فيما يتعلق بإنجاز قضايا وشكاوى المواطنين اليومية ومتابعة أصحاب العود الجرمي، إضافة إلى متابعة الحالة المرورية على مدار الساعة من خلال الحصول على المعلومات ذات الصلة من خلال الدراسات والاحصائيات التي تصدر عن مراكز وأقسام المعلومات.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة كدراسة (أبو عمر، 2009)، ودراسة (اسماعيل، 2011) ، ودراسة (Bracher,2009) والتي أكدت على التخلي عن السيطرة المطلقة على البيانات في سبيل تحقيق الأهداف العامة من خلال تسهيل مسار تدفق المعلومات لتداولها في المجالات الادارية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد جاءت نتيجة الفقرة التاسعة في المرتبة الأولى" تساهم عملية خزن واسترجاع المعلومات المطبقة في سرعة الحصول على المعلومات عند الحاجة " **ودلت** على موافقة أفراد العينة على الفقرة، أن عملية خزن واسترجاع المعلومات المطبقة في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة تساهم بنسبة جيدة في سرعة الحصول على المعلومات ، وذلك يتطلب استجلاب برامج وأجهزة متطورة وحديثة من أجل تعزيز وتطوير آليات خزن واسترجاع البيانات والمعلومات في سبيل توفير سرعة أكبر للحصول على المعلومات واتفقت نتيجة تلك الفقرة مع دراسة (ابوعمر، 2009).

وقد جاءت نتيجة الفقرة الثالثة في المرتبة الأخيرة " يمكن الحصول على المعلومات من أي عامل من العاملين في مراكز المعلومات" **ودلت** على وجود ثقافة ووعي أمني لدي العاملين في جهاز الشرطة وخاصة العاملين في مراكز وأقسام المعلومات، بحيث يتم المحافظة سرية المعلومات وعدم البوح بها لغير المصرح لهم وقد اتفقت تلك الفقرة مع دراسة (أبو عمر، 2009) ودراسة (القحطاني،2008).

- **تحليل فقرات مجال " سرعة اتخاذ القرارات "**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (20).

جـــــدول رقم (20)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سرعة اتخاذ القرارات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
.1	تساعد نظم المعلومات الإدارية المطبقة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	7.23	72.31	12.68	*0.000	3
.2	تساهم نظم المعلومات الإدارية المطبقة في توفير معلومات موضوعية واقعية.	6.97	69.71	10.08	*0.000	9
.3	تعطي نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات ملائمة لما أعدت من أجله.	6.97	69.74	10.63	*0.000	8

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

.4	ترفع نظم المعلومات الإدارية المطبقة من قدرة متخذي القرار على اتخاذ قرارات صائبة.	7.24	72.40	12.78	*0.000	2
.5	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات تعبر بشكل صادق عن مضمونها.	6.99	69.94	10.44	*0.000	7
.6	تقدم تظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات محايدة غير متحيزة.	7.10	71.01	11.16	*0.000	6
.7	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات سهلة الاستخدام.	7.30	73.01	13.43	*0.000	1
.8	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات صحيحة ودقيقة.	7.18	71.76	12.81	*0.000	4
.9	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات شاملة وكاملة حول ما أعدت من أجله.	6.87	68.73	8.83	*0.000	10
.10	تمد نظم المعلومات الإدارية المطبقة متخذ القرار بالمعلومات الملائمة لاتخاذ القرار.	7.16	71.59	11.68	*0.000	5
.11	تقدم نظم المعلومات الادارية المطبقة حلولاً للمشاكل المختلفة.	6.57	65.71	5.25	*0.000	11
	جميع فقرات المجال معاً	7.05	70.54	14.53	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (20) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات سهلة الاستخدام " يساوي 7.30 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.01%، قيمة الاختبار 13.43, وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الحادية عشرة " تقدم نظم المعلومات الإدارية المطبقة حلولاً للمشاكل المختلفة " يساوي 6.57 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.71%، قيمة الاختبار 5.25 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.05، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 70.54%، قيمة الاختبار 14.53، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " **سرعة اتخاذ القرارات** " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويدلل ذلك على أن نظم المعلومات الادارية المطبقة في الوحدات والادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية تساهم في سرعة اتخاذ القرارات من قبل شاغلي المسميات الوظيفية المعتمدة حسب الهيكلية المعتمدة وأصحاب اتخاذ القرار ، ذلك أن امتلاك المعلومة أو ما يعرف حديثاً بـــ (السلطة المعلوماتية) يعزز بشكل كبير من القدرة على سرعة اتخاذ قرارات صائبة ودقيقة ، لكن الباحث يرى ضرورة تعزيز وتطوير تلك النظم بما يضمن تحسين فعاليتها لضمان تحقيق سرعة أكبر في عملية اتخاذ القرار.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جهاز الشرطة الفلسطينية والمعاد تشكيله وبناؤه حديثاً بعد أحداث العام 2007م قد بدأ في تطبيق نظم المعلومات الادارية منذ أعوام قليلة، أي أنه في طور البناء والتطوير كما أن تحسبن فعالية تلك النظم بحاجة إلى خبرات وإلى امكانيات غير متوفرة في قطاع غزة إضافة إلى الحاجة إلى الاستقرار الأمني.

واتفقت هذه النتائج جزئياً مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 2009) ودراسة (الشهري،2010) ودراسة (Luthy & Forcht,2003) واختلفت مع دراسة(Hong & Chi,2003) والتي أكدت وجوب تقديم فهم أفضل لأمن المعلومات لصناع القرار ومقدمي الخدمة.

وقد جاءت نتيجة الفقرة السابعة في المرتبة الأولى " توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات سهلة الاستخدام" **ودلت** على اهتمام الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في تطبيق نظم معلومات إدارية تمكن من الحصول على معلومات يسهل استخدامها من قِبل متخذي القرار على اختلاف خلفياتهم الثقافية والتعليمية وبذلك تكون قد اتفقت مع دراسة (عريف، 2008).

وقد جاءت نتيجة الفقرة الحادية عشرة في المرتبة الأخيرة " تقدم نظم المعلومات الادارية المطبقة حلولاً للمشاكل المختلفة " **ودلت** على ضرورة تطوير النظم المعمول بها بحيث تغطي كافة الجوانب المتعلقة بالعمل الشرطي كي تقدم الحلول لكافة المشاكل التي تواجه المؤسسة الشرطية وبذلك تكون قد اتفقت مع دراسة (ابو عمر، 2009).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **تحليل فقرات مجال " رضا العاملين في جهاز الشرطة "**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (21).

جـــــدول رقم (21)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " رضا العاملين في جهاز الشرطة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
.1	يشعر العاملون في مراكز المعلومات برضا تام عن طبيعة أعمالهم.	6.65	66.55	6.24	*0.000	7
.2	يؤدي دعم وتشجيع الادارة العليا إلى رفع كفاءة العاملين .	7.30	73.03	11.47	*0.000	2
.3	يسعى العاملون بمراكز المعلومات إلى تطوير قدراتهم بشكل مستمر .	6.84	68.35	7.48	*0.000	6
.4	يتمتع العاملون في مراكز المعلومات بخبرة واسعة حول كيفية التعامل مع نظم المعلومات.	6.88	68.76	9.19	*0.000	5
.5	يرى العاملون ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير مراكز المعلومات.	8.07	80.69	21.94	*0.000	1
.6	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة حول مخرجات مراكز المعلومات بصورة كبيرة .	6.96	69.57	9.60	*0.000	3
.7	يتم تنظيم دورات متقدمة في مجال التعامل مع أنظمة المعلومات.	6.09	60.87	0.77	0.220	9
.8	يتم منح حوافز تشجيعية للمتميزين من العاملين في مراكز المعلومات.	5.18	51.83	-6.34	*0.000	11

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

.9	يتم التمييز بين العاملين في مراكز المعلومات من ناحية [صلاحية الدخول – حوافز – مكافآت]	5.71	57.08	-2.38	*0.009	10
.10	يُمنح العاملين بمراكز المعلومات صلاحيات الدخول للنظام كل حسب اختصاصه فقط.	6.90	69.03	7.74	*0.000	4
.11	تؤخذ آراء واقتراحات العاملين بشأن العمل في مراكز المعلومات في الاعتبار.	6.38	63.83	3.48	*0.000	8
	جميع فقرات المجال معاً	6.63	66.33	8.76	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (21) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " يرى العاملون ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير مراكز المعلومات" يساوي 8.07 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.69%، قيمة الاختبار 21.94, وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " يتم منح حوافز تشجيعية للمتميزين من العاملين في مراكز المعلومات" يساوي 5.18 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 51.83%، قيمة الاختبار 6.34-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أنه لا يوجد موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.63، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 66.33%، قيمة الاختبار 8.76, وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " **رضا العاملين في جهاز الشرطة** " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وذلك يدلل على أن رضا العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية (صناع قرار ، ومستخدمون) ذو أهمية كبرى ويؤدي إلى تحقق الأمن المعلوماتي من خلال توليد الدافعية لدى العاملين لبذل أقصى جهد في سبيل حفظ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وحماية المعلومات وضمان عدم وصولها لغير المصرح لهم ، ويخفض من حالات العبث الغير مشروع من الداخل.

ويعزو الباحث ذلك إلى الاهتمام الذي توليه الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في اختيار العاملين ممن يمتلكون الانتماء والولاء للمؤسسة الشرطية ولديهم الرغبة في الارتقاء بالجهاز الشرطي والحفاظ على مكتسبات تلك المؤسسة، كما يرى الباحث أن هذا الرضا غير مطلق وبحاجة إلى تحسين وتعزيز.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 2009) ودراسة (العتيبي، 2010) ودراسة (Luthy & Forch,2003)) واختلفت جزئياً مع دراسة (تايه، 2008) والتي أظهرت أن المبحوثين أبدوا شكواهم من نقص التدريب.

وقد جاءت نتيجة الفقرة الخامسة في المرتبة الأولى " يرى العاملون ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير مراكز المعلومات " **ودلت** على سعي العاملين إلى الارتقاء وتطوير مراكز المعلومات بما يحقق استفادة أكبر من مخرجاتها (معلومات ، دراسات ، احصائيات) في العمل الشرطي وذلك يصب في مصلحة رضا العاملين في جهاز الشرطة.

وقد جاءت نتيجة الفقرة الثامنة في المرتبة الأخيرة " يتم منح حوافز تشجيعية للمتميزين من العاملين في مراكز المعلومات " **ودلت** على ضرورة اهتمام قيادة الشرطة بإيجاد نظام للحوافز والمكافآت التشجيعية لضمان تحقيق قدر أعلى من الرضا لدى العاملين وبذلك تكون قد اتفقت مع دراسة (ابو عمر، 2009) .

- **تحليل فقرات " ملائمة النظام للإدارات المختلفة "**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (22).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــــدول رقم (22)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " ملائمة النظام للإدارات المختلفة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
.1	تتوفر في الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة مراكز معلومات متخصصة.	6.64	66.36	5.43	*0.000	8
.2	تنسجم نظم المعلومات المعمول بها مع طبيعة عمل ومهام الإدارة.	6.86	68.61	8.37	*0.000	3
.3	يرتكز عمل مراكز المعلومات على أشخاص بعينهم .	6.68	66.76	5.03	*0.000	6
.4	يؤدي غياب أحد العاملين بمراكز المعلومات إلى إحداث خلل في عمل المركز.	6.38	63.76	3.02	*0.001	10
.5	توفر نظم المعلومات الإدارية مخططات ورسوم بيانية تساهم في إنجاز الوظائف الإدارية.	6.76	67.57	7.39	*0.000	5
.6	تغطي نظم المعلومات الادارية كافة المشاكل التي تواجهها الادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية.	6.19	61.94	1.79	*0.037	12
.7	تشجع قيادة جهاز الشرطة الفلسطينية على تطوير نظم المعلومات الإدارية.	7.00	69.97	8.87	*0.000	2
.8	تعطي نظم المعلومات الادارية معلومات دقيقة حول سير العمل والأداء في الإدارة .	6.86	68.58	8.58	*0.000	4
.9	تسهل نظم المعلومات الإدارية تبادل المعلومات بين الإدارة والفروع التابعة لها.	7.07	70.66	10.90	*0.000	1
.10	تتعاون مراكز المعلومات المختلفة في جهاز الشرطة لتحقيق الأهداف العامة.	6.66	66.65	6.05	*0.000	7
.11	توفر نظم المعلومات معلومات مستقبلية للجهات التنفيذية .	6.62	66.19	5.52	*0.000	9

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

.12	يتم متابعة التطورات والتحديثات التكنولوجية بصورة دورية أول بأول.	6.21	62.08	1.87	*0.031	11
	جميع فقرات المجال معاً	6.66	66.59	9.15	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (22) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " تسهل نظم المعلومات الإدارية تبادل المعلومات بين الإدارة والفروع التابعة لها " يساوي 7.07 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.66%، قيمة الاختبار 10.90 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تغطي نظم المعلومات الادارية كافة المشاكل التي تواجهها الادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية " يساوي 6.19 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.94%، قيمة الاختبار 1.79 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.037 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.66، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 66.59%، قيمة الاختبار 9.15 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " **ملائمة النظام للإدارات المختلفة** " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. مما يدلل على أن نظم المعلومات المطبقة ملائمة بدرجة متوسطة لكافة الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة على اختلاف طبيعة عمل وتخصص كل إدارة والمهام الموكلة إليها ، ويمثل ذلك أحد عناصر كفاءة نظم المعلومات الادارية ، كل ذلك من شأنه تحقيق قدر أكبر من الأمن المعلوماتي لكن الباحث يرى أن تلك النظم بحاجة إلى تطوير وتعزيز بحيث تصبح أكثر ملائمة للإدارات والوحدات المختلفة من خلال متابعة التطورات والتحديثات في المجال بصورة دورية.

ويعزو الباحث ذلك إلى اعتماد الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة على الاستعانة بالخبرات الموجودة في جهاز الشرطة والامكانيات المتوفرة في بناء وتطبيق نظم معلومات إدارية خاصة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بها، في ظل عدم امكانية الاستعانة بخبرات خارجية، لخصوصية العمل الأمني الشرطي، ومن ناحية أخري فإن الخبرات الداخلية ذات قدرة أكبر على بناء نظم معلومات تتلائم مع طبيعة عمل وتخصص كل إدارة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 20089) ودراسة (البداينة، 2002) والتي أكدت ضرورة على ضرورة ملائمة نظم المعلومات الادارية للإدارات والمطبقة فيها.

وقد جاءت نتيجة الفقرة التاسعة في المرتبة الأولى " تسهل نظم المعلومات الإدارية تبادل المعلومات بين الإدارة والفروع التابعة لها " **ودلت** على مدى الاهتمام الذي توليه الادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في إنجاز ربط الدوائر والفروع والأقسام التابعة لها بمراكز وأقسام المعلومات لتسهيل عملية الحصول على المعلومات للارتقاء بالعمل وبذلك تتفق مع دراسة (الشهري، 2010) والتي أكدت أن هناك علاقة بين تطبيق نظم المعلومات وتطوير العمل الإداري.

وقد جاءت نتيجة الفقرة السادسة في المرتبة الأخيرة " تغطي نظم المعلومات الإدارية كافة المشاكل التي تواجهها الادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية " **ودلت** على كفاءة نظم المعلومات الادارية المطبقة في تعزيز قدرة تلك الإدارات والوحدات على مواجهة مشاكل العمل لكن ليس بالدرجة المطلوبة ، بمعني يجب الاهتمام بتحقيق ملائمة نظم المعلومات لطبيعة عمل تلك الإدارات، وتمثل ردود المبحوثين على ما ورد في تلك الفقرة دليلاً على صدق الاستبانة في ما وضعت لقياسه، باتفاقها ما ورد من نتيجة في الفقرة المتعلقة بـــ " تقدم نظم المعلومات الإدارية المطبقة حلولاً للمشاكل المختلفة " وبذلك تتفق مع ما جاء في دراسة (عريف، 2008).

- **تحليل فقرات مجال " حماية المعلومات "**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقـــة المتوسطة وهي 6 أم لا . النتائج موضحة في جدول (23).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــدول رقم (23)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " حماية المعلومات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
.1	تُتخذ كافة الاجراءات الضرورية لحماية المعلومات وملحقاتها المادية والالكترونية.	7.17	71.72	10.16	*0.000	2
.2	تطبق معايير الحماية الدولية في مراكز المعلومات لتحقيق الحماية المطلوبة.	6.33	63.28	2.74	*0.003	6
.3	تقام مراكز وأقسام المعلومات في أماكن ومواقع جيدة ومحمية ومؤمنة.	6.27	62.71	2.26	*0.012	7
.4	اختيار العاملين في مراكز المعلومات يتم وفق أسس ومعايير محددة.	6.55	65.48	4.90	*0.000	4
.5	تقام مراكز متخصصة في أمن المعلومات لتحقيق حماية أكبر للمعلومات.	6.13	61.34	1.14	0.127	10
.6	يُعين ضباط مختصون في مجال أمن المعلومات لمتابعة وتقييم مدى الالتزام بإجراءات الحماية.	6.47	64.71	3.80	*0.000	5
.7	يتم إصدار وتوزيع نشرات خاصة حول آليات حماية وحفظ المعلومات.	6.15	61.55	1.37	0.085	9
.8	تزود مراكز المعلومات ببرامج متطورة متخصصة في مجال تأمين الحماية ضد الهجمات.	6.06	60.58	0.47	0.320	11
.9	تزود مراكز المعلومات بأجهزة متخصصة في مجال حماية المعلومات .	5.83	58.31	-1.40	0.081	15
.10	يتم ربط مكونات مراكز المعلومات بخطوط شبكة الانترنت الدولية.	5.04	50.44	-6.91	*0.000	16
.11	تُعتمد شبكات الربط المحلية في الربط بين كافة الادارات وفروعها.	5.94	59.36	-0.50	0.307	13
.12	تعقد ندوات بين الحين والآخر لتذكير العاملين	5.93	59.27	-0.60	0.274	14

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	بأهمية الحفاظ على المعلومات					
.13	يجري مراقبة كافة الانشطة في مراكز المعلومات والشبكات بشكل دقيق ودائم.	6.06	60.55	0.48	0.316	12
.14	تغلق كافة المنافذ المؤدية لمراكز المعلومات ويتحكم في عملية الدخول والخروج.	6.22	62.19	1.87	*0.031	8
.15	يراعى الوضع الأمني والاعتداءات الصهيونية المتكررة في عملية حماية المعلومات.	6.83	68.27	6.66	*0.000	3
.16	يُحتفظ بنسخ احتياطية من قواعد البيانات والمعلومات خارج مراكز المعلومات.	7.70	77.03	14.97	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	6.29	62.93	3.55	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (23) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة السادسة عشر" يُحتفظ بنسخ احتياطية من قواعد البيانات والمعلومات خارج مراكز المعلومات " يساوي 7.70 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.03%، قيمة الاختبار 14.97, وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " يتم ربط مكونات مراكز المعلومات بخطوط شبكة الانترنت الدولية " يساوي 5.04 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 50.44%، قيمة الاختبار 6.91-, وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك غير موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.29، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 62.93%، قيمة الاختبار 3.55، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " **حماية المعلومات**" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وذلك يدلل على الاهتمام الذي يوليه جهاز

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشرطة الفلسطينية في حماية المعلومات والتي هي جوهر ولب عمل الشرطة الفلسطينية وأن تعرض رأس المال المعلوماتي لأي تهديدات أو خطر سواء كان اختراقاً أو ضياعاً لهذه المعلومات يمكن أن يتسبب في خسارة الجهاز الشرطي للمصداقية التي يتمتع بها، كونه يتعامل مع قضايا المواطنين بما تحويه من أسرار يتوقف عليها حماية النسيج الاجتماعي، لكن الباحث يرى ضرورة الاهتمام بشكل أكبر في توفير الحماية بكافة الوسائل والإجراءات سواء كانت استخدام أفضل وأنجع البرامج وتوفير أماكن آمنة لمراكز المعلومات واصدار نشرات توعوية حيث أن نسبة حماية المعلومات جاءت بنسبة ضعيفة.

ويعزو الباحث ذلك إلى الخصوصية التي يتمتع بها جهاز الشرطة الفلسطيني متمثلة في التهديدات الصهيونية والاعتداءات المتكررة وعدم وجود استقرار أمني، إضافة لعدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية الكافية لتحقيق قدر أكبر من الحماية ، وعدم إمكانية الاستعانة بخبرات خارجية أو شركات خاصة بتقنية وأمن المعلومات.

واتفقت هذه النتائج بنسب متفاوتة مع بعض الدراسات كدراسة (أبوعمر، 2009) ودراسة (الزهراني، 2008) ودراسة (القحطاني، 2008) ودراسة (الشهري، 2010) ودراسة (Suzuki,2005) والتي أكدت جميعها على أهمية حماية المعلومات.

وقد جاءت نتيجة الفقرة السادسة عشرة في المرتبة الأولى " يُحتفظ بنسخ احتياطية من قواعد البيانات والمعلومات خارج مراكز المعلومات" **ودلت** على مدى اهتمام وحرص جهاز الشرطة بالاحتفاظ بنسخ احتياطية من البيانات والمعلومات الخاصة به في أماكن بعيدة وآمنة عن المقرات الخاصة بجهاز الشرطة في سبيل حمايتها من الاستهداف المتكرر من قبل قوات الاحتلال الصهيوني وبذلك تكون قد اتفقت مع دراسة (أبو عمر، 2009) ودراسة (القحطاني،2008).

وقد جاءت نتيجة الفقرة العاشرة في المرتبة الأخيرة " يتم ربط مكونات مراكز المعلومات بخطوط شبكة الانترنت الدولية " **ودلت** على تشديد جهاز الشرطة الفلسطينية على منتسبيه كافة وعلى العاملين بأقسام ومراكز المعلومات بعدم ربط الأجهزة بشبكة الإنترنت مطلقاً لما تشكله من خطر وتهديد للمعلومات الخاصة بجهاز الشرطة وبذلك اتفقت مع دراسة (القحطاني،2008) والتي أكدت أن أهم المخاطر التي تواجه المعلومات هو ربطها بشبكات الإنترنت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تحليل جميع فقرات " نظم المعلومات الادارية "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (24).

جـــــــدول رقم (24)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات " كفاءة نظم المعلومات الادارية"

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
نظم المعلومات الادارية	6.62	66.24	9.78	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

جدول (24) يبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات " نظم المعلومات الإدارية " يساوي 6.62 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 66.24%، قيمة الاختبار 9.78 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على جميع فقرات المجال بشكل عام. وذلك يدلل على أن نظم المعلومات المطبقة فاعلة بدرجة متوسطة من حيث مساهمتها في سرعة الحصول على المعلومات من قبل المستويات الإدارية، و ملائمتها لطبيعة عمل كل إدارة، إضافة إلى تعزيزها القدرة على اتخاذ القرارات بسرعة.

ويعزو الباحث ذلك إلى سعي قيادة جهاز الشرطة للارتقاء بالعمل الاداري لتطبيق نظم المعلومات الادارية، والاستفادة مما تقدمه تلك النظم من سرعة في الحصول على المعلومات وحفظ للبيانات والمعلومات والتخلص من النظام الورقي القديم بما يمثله من حيز مكاني وضياع الوقت في التعامل معه بالرغم من النسبة الضعيفة التي حصلت عليها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واتفقت هذه النتائج جزئياً مع دراسة (Luthy & Forcht,2003)، ودراسة (أبو عمر، 2009) والتي أوضحت موافقة المبحوثين على فاعلية نظم المعلومات الإدارية بنسبة **مرتفعة**، ويرجع الباحث ذلك إلى طبيعة مجتمع الدراسة وهو القطاع المصرفي وهو قطاع خاص وربحي يسعى لتطوير نظم المعلومات لديه من أجل زيادة أرباحه وحصته من السوق.

ثانيا : تحليل فقرات مجال " الأمن المعلوماتي "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (25).

جـــــدول (25)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الأمن المعلوماتي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
.1	يتم التعامل مع المعلومات وفق تصنيفها من حيث درجة السرية.	7.33	73.30	11.35	*0.000	1
.2	تحاط المعلومات الخاصة بجهاز الشرطة الفلسطينية بدرجة عالية من السرية.	7.05	70.53	9.03	*0.000	6
.3	يسمح للأشخاص المخولين والمعنيين فقط بالاطلاع على المعلومات .	6.82	68.22	5.94	*0.000	8
.4	يتم التأكد من صحة وسلامة محتوى المعلومات بصفة مستمرة.	7.13	71.25	10.68	*0.000	3
.5	تتخذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان عدم العبث بالمعلومات أو تغيير محتواها.	7.22	72.24	11.95	*0.000	2
.6	يتم حماية المعلومات من التعرض لأي تدخل غير مشروع .	7.10	70.96	10.06	*0.000	4
.7	يتم مراعاة استمرار عمل النظام المعلوماتي وتقديم الخدمة للجهات ذات العلاقة.	7.07	70.73	10.80	*0.000	5

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

.8	يراعى ضمان وصول مستخدمي المعلومات للمعلومات والحصول عليها وقت الحاجة.	6.97	69.71	9.35	*0.000	7
.9	تتوفر القدرة على إثبات التصرفات الخاصة بتهديد أو تسريب المعلومات من قِبل العاملين.	6.58	65.80	5.22	*0.000	10
.10	يتم الاستفادة من حالات الاختراق أو التسريب ودراستها لضمان عدم حدوثها مرة أخرى.	6.67	66.70	5.61	*0.000	9
	جميع فقرات المجال معاً	6.99	69.93	11.66	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (25) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يتم التعامل مع المعلومات وفق تصنيفها من حيث درجة السرية " يساوي 7.33 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.30%، قيمة الاختبار 11.35 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " تتوفر القدرة على إثبات التصرفات الخاصة بتهديد أو تسريب المعلومات من قِبل العاملين " يساوي 6.58 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.80%، قيمة الاختبار 5.22 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.99، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 69.93%، قيمة الاختبار 11.66 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " **الأمن المعلوماتي** " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. مما يدلل على الاهتمام المتزايد من قبل جهاز الشرطة الفلسطينية في تحقيق الأمن المعلوماتي، من خلال مراعاة التعامل مع المعلومات وفق تصنيفها و درجة سريتها ، وكذلك اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان عدم العبث بالمعلومات أو

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تغيير محتواها، والتأكد من صحة وسلامة محتوى المعلومات بصفة مستمرة، بالرغم من النسبة المتوسطة التي حصل عليها مجال الأمن المعلوماتي. وذلك يؤكد ضرورة اتخاذ الإجراءات والوسائل الكفيلة بتحقيق قدر أكبر من الأمن المعلوماتي بحيث تتناسب الضوابط الأمنية الخاصة بحماية المعلومات مع قيمة تلك المعلومات.

ويعزو الباحث ذلك إلى وضوح الرؤية لدي المسئولين في جهاز الشرطة الفلسطينية وإدراكهم لأهمية الأمن المعلوماتي في الارتقاء بأداء جهاز الشرطة الفلسطينية من خلال تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات، وسرعة إنجاز المهام بالرغم من أن ما يتم تطبيقه حالياً يمثل البداية وأن عملية التطوير والارتقاء لا زالت مستمرة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 2009) ودراسة (اسماعيل،2011) ودراسة (Luthy & Forcht,2003) ودراسة (Fofana,2009).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5.4 اختبار فرضيات الدراســـــــة:

اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة " الفرضية الرئيسة الأولى "

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإنــه لا يمكــن رفــض الفرضــية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة ، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصــفرية وقبــول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة.

يبين جدول (26) أن معامل الارتباط يساوي 793. ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة α= 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).

جـــــــدول (26):

معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة	.793	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة α =0.05.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويتبين أن مستوى الدلالة لكل عنصر أقل من 0.05 مما يدل على فاعلية وأهمية المتغير المستقل (نظم المعلومات الادارية) في التأثير في المتغير التابع (تحقيق الأمن المعلوماتي).

ويعزو الباحث ذلك إلى ما تقدمه نظم المعلومات الإدارية المطبقة في جهاز الشرطة وما تتمتع به من خصائص تساهم في تحقيق عناصر الأمن المعلوماتي. كما يدلل ذلك على حرص جهاز الشرطة على حماية المعلومات الخاصة به والاستفادة من تلك النظم و تجنب الأخطار المحيطة بها.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 2009) والتي أكدت على فاعلية نظم المعلومات الادارية في إدارة الأزمات، ويمكن تفسير ذلك بأن جهاز الشرطة الفلسطينية ومن نشأته في العام 2007م وهو يعايش الأزمات فترة بعد فترة وخاصة تلك الناجمة عن الاعتداءات الصهيونية ويحاول التغلب عليها من خلال بناء نظم معلومات إدارية آمنة تحفظ البيانات والمعلومات الخاصة به. و قد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (تايه، 2008) والتي أشارت إلى وجود نقص في التدريب في مجال أمن المعلومات . وقد يفسر ذلك باختلاف طبيعة المعلومات التي يمتلكها الجهاز الشرطي إضافة إلى أن جهاز الشرطة هو الأكثر عرضة للتهديدات بخلاف الدوائر والوزارات المدنية. لما يجسده بقاء الجهاز الشرطي قوياً ومسيطراً ، معلماً من معالم السيادة.

وتتفرع منها الفرضيات التالية:

1. **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة الحصول على المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.**

يبين جدول (27) أن معامل الارتباط يساوي 568.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الحصول على المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05= **α**).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــدول (27):

معامل الارتباط بين سرعة الحصول على المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة الحصول على المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة	.568	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

ويعزو الباحث ذلك إلى وعي وإدراك المسئولين أن سرعة الحصول على المعلومات تساهم بشكل كبير في القيام بالمهام الشرطية وإنجاز قضايا المواطنين اليومية وتقديم مقترحات وحلول للمشاكل المختلفة وخاصة في مقدمتها القضايا التي هي بحاجة إلى تحقق أهم عنصر من عناصر الأمن المعلوماتي وهو إمكانية الحصول على المعلومات وقت الحاجة إليها من قبل المصرح لهم، خاصةً وأن بعض القضايا والمهام تكون مرتبطة بسقف زمني محدد مثل الحصول على صحيفة جنائية عند (إحالة المتهمين إلى النيابة العامة) ويري الباحث أنه وفي سبيل رفع وزيادة سرعة الحصول على المعلومات يجب تفعيل عمل مراكز المعلومات الموجودة على مدار الساعة وتوفير المعلومات المطلوبة. كما يري الباحث بضرورة ربط كافة الدوائر والفروع والأقسام بمراكز المعلومات بصورة أكبر.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة كدراسة (أبو عمر، 2009)، ودراسة (اسماعيل، 2011) ، ودراسة (الحملي، 2009) ، ودراسة (Bracher,2009)

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

يبين جدول (28) أن معامل الارتباط يساوي 564.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة α= 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بين سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).

جـــــدول (28):

معامل الارتباط بين سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة	.564	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن سرعة اتخاذ القرار من قبل متخذي القرار في الجهاز الشرطي تساهم في تحقيق الامن المعلوماتي من خلال إتاحة إمكانية الوصول للمعلومات وقت الحاجة. ويوضح هذا المجال مدي الحاجة لتعزيز القدرة على اتخاذ القرار بالسرعة الممكنة من خلال تحسين ورفع فعالية نظم المعلومات المطبقة، بحيث توفر تلك النظم المعلومات الملائمة لكافة أنواع القرارات والمجالات.

واتفقت هذه النتائج جزئياً مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 2009) ودراسة (الشهري،2010) ودراسة (Luthy & Forcht,2003) واختلفت مع دراسة(Hong & Chi,2003) والتي أكدت وجوب تقديم فهم أفضل لأمن المعلومات لصناع القرار ومقدمي الخدمة. حيث كشفت هذه الدراسة عن مدي الاهتمام والفهم لأمن المعلومات لدى القيادات ومتخذي القرار في جهاز الشرطة الفلسطينية.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا العاملين في جهاز الشرطة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

يبين جدول (29) أن معامل الارتباط يساوي 704.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بين رضا العاملين في جهاز الشرطة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).

جـــــدول (29):

معامل الارتباط بين رضا العاملين في جهاز الشرطة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا العاملين في جهاز الشرطة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة	.704	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الشعور بالرضا من قِبل العاملين يولد الدافعية للعمل وبكل جدية على حماية وحفظ المعلومات، كما أن وضع إجراءات إدارية خاصة توضح المسئوليات وصلاحيات الاطلاع والوصول للمعلومات من شأنه دفع العاملين نحو الالتزام كلٌ بمسئولياته، مع ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير عمل مراكز وأقسام المعلومات. في سبيل الحفاظ على مكتسبات جهاز الشرطة الفلسطينية . كما يتبين أن تحقيق الرضا لدى العاملين بجهاز الشرطة الفلسطينية يحقق أحد عناصر الأمن المعلوماتي وهو سلامة المعلومات وضمان عدم العبث بها أو التعدي عليها.

كما يرى الباحث أن هذا الرضا غير مطلق وبحاجة إلى تحسين وتعزيز من خلال وضع نظام حوافز ومكافآت تشجيعية للعاملين.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 2009) ودراسة (العتيبي، 2010) ودراسة (Luthy & Forch,2003) واختلفت جزئياً مع دراسة (تايه، 2008) والتي أظهرت أن المبحوثين أبدوا شكواهم من نقص التدريب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ملائمة النظام للإدارات المختلفة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

يبين جدول (30) أن معامل الارتباط يساوي 650.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة α= 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة النظام للإدارات المختلفة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).

جـــــــدول (30):

معامل الارتباط بين ملائمة النظام للإدارات المختلفة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ملائمة النظام للإدارات المختلفة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة	.650	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة α =0.05.

ويعزو الباحث ذلك إلى سعي قيادة جهاز الشرطة الفلسطينية لتطبيق نظم معلومات ملائمة لكافة الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة على اختلاف طبيعة عمل وتخصص كل إدارة والمهام الموكلة إليها ، ويمثل ذلك أحد عناصر كفاءة نظم المعلومات الادارية ، وهي ذات تأثير في تحقيق قدر أكبر من الأمن المعلوماتي عبر تحقيق عنصر السلامة للمعلومات. لكن الباحث يرى أن تلك النظم بحاجة إلى تطوير وتعزيز بحيث تصبح أكثر ملائمة للإدارات والوحدات المختلفة من خلال متابعة التطورات والتحديثات في المجال بصورة دورية من خلال الاستعانة بخبراء ثقاة وعدم الاكتفاء بالاعتماد على خبرات المتوفرة في جهاز الشرطة فقط.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عمر، 2008) ودراسة (البداينة، 2002) والتي أكدت ضرورة على ضرورة ملائمة نظم المعلومات الادارية للإدارات المطبقة فيها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين حماية المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة.

يبين جدول (31) أن معامل الارتباط يساوي 800.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 =α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حماية المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05= α).

جـــــدول (31):

معامل الارتباط بين حماية المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين حماية المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية– قطاع غزة	.800	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

ويعزو الباحث ذلك إلى الخصوصية التي يتمتع بها جهاز الشرطة الفلسطيني متمثلة في التهديدات الصهيونية والاعتداءات المتكررة وعدم وجود استقرار أمني، مما يدفع جهاز الشرطة الفلسطينية للاهتمام بشكل خاص في حماية وحفظ المعلومات، وذلك ينم عن إدراك لأهمية حماية المعلومات لدي جهاز الشرطة الفلسطينية. لكن الباحث يرى أن عدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية الكافية لتحقيق قدر أكبر من الحماية، وعدم امكانية الاستعانة بخبرات خارجية أو شركات خاصة بتقنية وأمن المعلومات. تمثل أهم المعيقات في تحقيق حماية أكبر للمعلومات.

واتفقت هذه النتائج بنسب متفاوتة مع بعض الدراسات كدراسة (أبوعمر، 2009) ودراسة (الزهراني، 2008) ودراسة (القحطاني، 2008) ودراسة (الشهري، 2010) ودراسة (الدنف،2013)، ودراسة (Suzuki,2005) والتي أكدت جميعها على أهمية حماية المعلومات. واختلفت مع دراسة (الخشالي والقطب، 2007) والتي أظهرت أن تأثير عنصر أمن "حماية المعلومات غير دال إحصائياً ، ويرجع الباحث ذلك إلى أن دراسة قد طبقت على الشركات الصناعية ،حيث أن حماية المعلومات ليست بذات الأهمية كما في جهاز الشرطة الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية الرئيسة الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للمتغيرات الشخصية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الرتبة العسكرية، الإدارة، سنوات الخدمة، الوظيفة الحالية).

تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للفئة العمرية.

- **جـــدول (32): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – الفئة العمرية**

المجال	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	أقل من 25 عام	من 25 إلى أقل من 35 عام	من 35 إلى أقل من 45	من 45 عام فأكثر		
سرعة الحصول على المعلومات.	7.24	6.73	6.33	6.02	3.684	*0.012
سرعة اتخاذ القرارات.	7.17	7.04	7.10	6.75	0.263	0.852
رضا العاملين في جهاز الشرطة.	7.02	6.57	6.75	6.47	0.988	0.399
ملائمة النظام للإدارات المختلفة.	6.93	6.60	6.78	6.37	0.784	0.504
حماية المعلومات.	6.44	6.24	6.39	6.39	0.271	0.846
كفاءة نظم المعلومات الادارية.	6.92	6.60	6.65	6.40	0.556	0.644
الأمن المعلوماتي.	7.23	6.96	7.00	7.14	0.197	0.898
جميع المجالات معا	6.96	6.65	6.70	6.50	0.470	0.704

- * الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

من النتائج الموضحة في جدول (32) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α لمجال " سرعة الحصول على المعلومات "، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالـــة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الفئة العمرية وذلك لصالح الذين أعمارهم أقل من 25 عام. من الواضح أن أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية أقل من 25 عام ترى أن سرعة الحصول على المعلومات ذات تأثير في تحقيق الأمن المعلوماتي بنسبة أكبر من غيرها من الفئات .

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الفئة العمرية. يدلل ذلك على موافقة باقي الفئات العمرية على دور سرعة الحصول على المعلومات في تحقيق الأمن المعلوماتي لكن بنسبة أقل. وذلك يشير إلى أن متغير العمر يؤثر على رؤية مفردات مجتمع الدراسة العاملين في جهاز الشرطة حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن أفراد العينة من الفئة العمرية أقل من 25عاماً في الغالب هي فئة شبابية ذات رتب متوسطة ويطغى عليها طابع الطموح و ترغب في الحصول على المعلومات بسرعة أكبر من أجل تحقيق إنجازات والارتقاء بأدائهم مما يمنحهم فرصة للترقي وتقلد مناصب قيادية ومسميات وظيفية، وهي فئة ذات وعي وإدراك لأهمية سرعة الحصول على المعلومات، كما إن إدخال نظم المعلومات وتطبيقها من المجالات الحديثة المعاصرة وتتماشى مع العنصر الشبابي. وإن كانوا بخلاف مع الفئات الأخرى والذين في الغالب ومن واقع المناصب والمسئوليات التي يتقلدونها تكون كافة المعلومات تحت سيطرتهم مباشرة. إضافة إلى أن بعض أفراد تلك الفئات يرون أن إتاحة المعلومات للآخرين يعتبر انتقاصا ً من سلطتهم المعلوماتية. لأنهم يدركون أن امتلاك المعلومة هو امتلاك للقرار.

واتفقت نتائج هذه الدراسة جزئياً مع بعض الدراسات كدراسة (الدنف، 2013) ، كما اختلفت مع بعض الدراسات السابقة كدراسة (الذيابي،2008)، واختلفت مع دراسة (الزهراني،2008)، واختلفت مع دراسة (الحملي،2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزى لمتغير العمر حول دور أمن المعلومات في إدارة المعرفة، ويرجع الباحث ذلك اختلاف مجتمع الدراسة والتجانس الكبير بين أفراد العينة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للمؤهل العلمي.**

- **جدول (33): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – المؤهل العلمي**

المجال	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	ثانوية عامة فأقل	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا		
سرعة الحصول على المعلومات.	6.75	6.98	6.56	6.40	1.412	0.239
سرعة اتخاذ القرارات.	7.14	7.33	6.99	7.05	0.887	0.448
رضا العاملين في جهاز الشرطة.	7.01	7.03	6.48	6.77	3.536	*0.015
ملائمة النظام للإدارات المختلفة.	6.77	6.95	6.56	6.97	1.587	0.192
حماية المعلومات.	6.72	6.92	6.14	5.84	5.137	*0.002
كفاءة نظم المعلومات الادارية.	6.86	7.03	6.51	6.55	3.106	*0.027
الأمن المعلوماتي.	7.40	7.37	6.88	6.66	2.492	0.060
جميع المجالات معا	6.94	7.08	6.56	6.57	3.148	*0.025

- * الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

من النتائج الموضحة في جدول (33) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α للمجالات " رضا العاملين في جهاز الشرطة، حماية المعلومات، نظم المعلومات الادارية " والمجالات المجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي وذلك لصالح الذين يحملون درجة الدبلوم المتوسط.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي. وذلك يشير إلى أن متغير المؤهل العلمي يؤثر على

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رؤية مفردات مجتمع الدراسة العاملين في جهاز الشرطة حول دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

ويعزو الباحث ذلك إلى توجه العديد من منتسبي جهاز الشرطة الفلسطينية من كافة المستويات الادارية والرتب العسكرية للحصول على شهادة الدبلوم الأمني من الكليات الأمنية التي تم إنشاؤها حديثاً وتتبع وزارة الداخلية والتي تركز في مناهجها بشكل كبير على الجانب الأمني المرتبط بالعمل الشرطي ونشر ثقافة التربية الأمنية وامتلاك وحماية المعلومات وسبل والحفاظ عليها.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الحملي،2009) ودراسة (الذيابي، 2008)، واختلفت مع دراسة (العتيبي، 2010) دراسة (ابو عمر، 2008) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ويرجع الباحث ذلك إلى طبيعة المجتمع الذي طبقت فيه الدراسة وهو المصارف والتي بالغالب تستقطب الفئات التي تتوافق مع طبيعة عملها.

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للرتبة العسكرية.**

جدول (34): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – الرتبة العسكرية

المجال	المتوسطات						قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	ملازم	ملازم أول	نقيب	رائد	مقدم	عقيد		
سرعة الحصول على	7.05	6.44	6.61	6.48	6.89	7.05	1.633	0.151
سرعة اتخاذ القرارات.	7.14	6.88	7.02	7.19	7.45	7.84	0.902	0.480
رضا العاملين في جهاز	6.72	6.45	6.67	6.61	7.05	7.33	0.765	0.575
ملائمة النظام للإدارات	6.55	6.39	6.79	6.62	7.33	7.92	2.306	*0.044
حماية المعلومات.	6.48	6.02	6.37	6.23	6.64	6.52	0.858	0.509
نظم المعلومات الادارية.	6.76	6.40	6.66	6.59	7.04	7.28	1.230	0.294
الأمن المعلوماتي.	7.03	6.80	7.04	7.01	7.37	7.76	0.585	0.712
جميع المجالات معا	6.80	6.46	6.72	6.65	7.09	7.35	1.162	0.328

- * الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من النتائج الموضحة في جدول (34) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α لمجال " ملائمة النظام للإدارات المختلفة "، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الرتبة العسكرية وذلك لصالح الذين رتبتهم عقيد. ويدلل ذلك على موافقة أصحاب الرتب السامية العليا على دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي بنسبة أكبر، كما يشير إلى أن متغير الرتبة العسكرية يؤثر على رؤية مفردات مجتمع الدراسة العاملين في جهاز الشرطة حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الرتبة العسكرية. ويشير ذلك إلى موافقة أفراد العينة من تلك الفئات على دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي لكن بنسبة أقل بمعنى أن أصحاب الرتب العليا أكثر إدراكاً، ويرجع ذلك إلى حجم الخبرة لصالح الرتب العليا.

ويعزو الباحث ذلك إلى أفراد عينة الدراسة ممن يحملون الرتب العسكرية السامية وخاصة رتبة "عقيد" يتقلدون مناصب الإدارة العليا وبالتالي يظهر مدى الإدراك لديهم والاهتمام بتطوير الادارات التي يترأسونها من خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية ويرون فيها أهم مجالات الارتقاء الإداري إضافة إدراكهم لقدرة تلك النظم في تحقيق الأمن المعلوماتي بعناصره مجتمعة. في ظل التهديدات المحيطة. كما أن إدراكهم للأمور يكون بصورة شاملة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (القحطاني، 2008)، واختلفت مع بعض الدراسات كدراسة (الذيابي، 2008) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة تعزى للرتبة العسكرية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للإدارة.**

من النتائج الموضحة في جدول (35) يمكن استنتاج ما يلي:

جدول (35): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – الإدارة

المجال	المتوسطات												قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	التنظيم والادارة	الاتصالات والمعلومات	التخطيط والتطوير	المباحث العامة	مكافحة المخدرات	المرور	المالية	الامداد والتجهيز	شرطة المحافظات	امن الشرطة				
سرعة الحصول على	7.37	6.55	5.91	6.73	6.32	6.40	6.70	6.94	6.70	6.17			1.646	0.093
سرعة اتخاذ القرارات.	7.49	6.29	6.63	7.39	7.07	6.68	7.11	7.56	6.96	6.24			2.844	*0.002
رضا العاملين في جهاز	7.13	5.92	6.22	6.96	6.64	6.39	6.45	6.94	6.56	6.19			1.765	0.066
ملائمة النظام للإدارات	7.18	6.45	6.58	6.95	6.56	6.42	6.62	6.82	6.55	6.05			1.070	0.385
حماية المعلومات.	6.80	5.90	6.01	6.42	5.95	6.48	5.98	6.54	6.22	6.29			0.974	0.466
نظم المعلومات الادارية.	7.16	6.20	6.24	6.85	6.47	6.47	6.52	6.92	6.57	6.20			1.654	0.090
الأمن المعلوماتي.	7.20	6.49	6.95	7.23	7.18	7.05	6.70	7.21	6.80	6.83			0.753	0.674
جميع المجالات	7.17	6.24	6.33	6.90	6.57	6.55	6.55	6.96	6.60	6.28			1.431	0.165

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α لمجال " سرعة اتخاذ القرارات "، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بـــين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الإدارة وذلك لصالح الذين يعملـــون في الإدارات الأخرى. من واقع طبيعة عمل الباحث فإن منتسبي الإدارات الشرطية مـــن فئـــة " أخري" بالغالب هم منتسبو إدارة الأدلة الجنائية كما أظهر نتائج الدراسة، وبالتالي يرجع الباحـــث ذلك إلى أن تلك الإدارات هي إدارات صغيرة وتعمل ضمن مجالات محددة. ويؤكد ذلك أن إدارة التنظيم والإدارة جاءت في المرتبة الثانية بفارق ضئيل وهي إدارة صغيرة بالمقارنة مع الإدارات الأخرى و هي غير منتشرة عبر فروع وأقسام في كافة المحافظات.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الإدارة. ويعني ذلك موافقة تلك الإدارات لكن بنسبة أقل ويفسر ذلك أن تلك الادارات كبيرة الحجم وهي منتشرة على مستوى محافظات قطاع غزة كافة وذات مهمات كبيرة ، ويرى الباحث أن تفعيل تطبيق نظم المعلومات في تلك الإدارات ما زال في طور العمل وفي بداياته.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن تلك الإدارات كبيرة الحجم وهي منتشرة على مستوى محافظات قطاع غزة كافة وذات مهمات كبيرة، ويرى الباحث أن تفعيل تطبيق نظم المعلومات في تلك الإدارات وربطها بمراكز معلومات ما زال في طور العمل وفي بداياته.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الزهراني، 2008)، و دراسة (جودة،2013).

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى إلى سنوات الخدمة.**
- **جدول (36): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – سنوات الخدمة**

المجال	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى اقل من 10	من 10 إلى أقل من 15	من 15 سنة فأكثر		
سرعة الحصول على المعلومات.	6.76	6.66	6.60	6.33	0.700	0.552
سرعة اتخاذ القرارات.	7.35	7.01	6.88	7.07	0.980	0.402

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رضا العاملين في جهاز الشرطة.	6.85	6.59	6.36	6.83	1.122	0.340
ملائمة النظام للإدارات المختلفة.	6.62	6.64	6.54	6.89	0.455	0.714
حماية المعلومات.	6.28	6.31	6.11	6.32	0.147	0.931
نظم المعلومات الادارية.	6.73	6.62	6.47	6.66	0.297	0.827
الأمن المعلوماتي.	7.10	7.01	6.49	7.09	1.060	0.366
جميع المجالات معا	6.78	6.67	6.47	6.72	0.399	0.754

من النتائج الموضحة في جدول (36) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا, وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى سنوات الخبرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جميع المبحوثين يتمتعون بالخبرة الكافية في المجال، حيث إن حوالي 68.2% من المبحوثين تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 5 إلى 10 سنوات وذلك يعطي تفسيراً لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، كما يرى الباحث أن الدورات التدريبية قد ساهمت في رفع مستوى الوعي بأهمية ودور نظم المعلومات في تحقيق الأمن المعلوماتي. إضافة إلى أن غالبية منتسبي جهاز الشرطة ذوو خلفيات أمنية أو عسكرية سابقة في الغالب.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الزهراني، 2008) ودراسة (ابو عمر، 2009) واختلفت مع دراسة (العتيبي، 2010)، ودراسة (الذيابي، 2008) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للوظيفة الحالية.**

جدول (37): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – الوظيفة الحالية

المجال	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	بدون مسمى	مسئول قسم	مدير دائرة		
سرعة الحصول على المعلومات.	6.55	6.67	6.74	0.476	0.622
سرعة اتخاذ القرارات.	6.84	7.14	7.37	3.581	*0.029
رضا العاملين في جهاز الشرطة.	6.46	6.64	7.06	3.792	*0.023
ملائمة النظام للإدارات المختلفة.	6.44	6.68	7.15	5.559	*0.004
حماية المعلومات.	6.11	6.32	6.68	2.688	0.069
نظم المعلومات الإدارية.	6.45	6.66	6.97	3.921	*0.021
الأمن المعلوماتي.	6.81	7.02	7.38	2.552	0.079
جميع المجالات معا	**6.50**	**6.71**	**7.03**	**3.909**	***0.021**

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

من النتائج الموضحة في جدول (37) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 ≥ α للمجالات " سرعة اتخاذ القرارات، رضا العاملين في جهاز الشرطة، ملائمة النظام للإدارات المختلفة، نظم المعلومات الإدارية" والمجالات المجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى الوظيفة الحالية وذلك لصالح الذين وظيفتهم الحالية مدير دائرة. ويدلل ذلك أن أفراد العينة من فئة مدير إدارة هم أكثر موافقة على فقرات الاستبانة كما يشير إلى أن متغير الوظيفة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الحالية يؤثر على رؤية مفردات مجتمع الدراسة العاملين في جهـــاز الشـــرطة حـــول دور نظـــم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الوظيفة الحالية. ويشير ذلك إلى موافقة أفراد العينة من تلك الفئات على دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي لكن بنسبة أقل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أفراد العينة من فئة مدير هم الأكثر إدراكاً لأهمية تحقيق عناصر الأمن المعلوماتي بحكم المسمى الوظيفي، كما أن الذين يتقلدون منصب مدير إدارة يكونون أكثر خبرة ودراية وفي الغالب يكونون قد تدرجوا في الرتب العسكرية والمسميات الوظيفية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (العتيبي،2005) واختلفت مع دراسة (اسماعيل، 2011).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــــدول رقم (38):

ملخص نتائج اختبار الفرضيات

الفرضـــــــية	النتيـــــجة
الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة.	توجد علاقة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة الحصول على المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة.	توجد علاقة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سرعة اتخاذ القرارات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة.	توجد علاقة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا العاملين في جهاز الشرطة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة.	توجد علاقة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ملائمة النظام للإدارات المختلفة وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة.	توجد علاقة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين حماية المعلومات وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية- قطاع غزة	توجد علاقة
الفرضية الرئيسة الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للمتغيرات الشخصية (الفئة العمرية، الرتبة العسكرية، الإدارة ، سنوات الخبرة)	لا توجد فروق
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية)	توجد فروق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـــــــدول رقم (39):

ملخص نتائج تحقيق أهداف الدراسة

الهـــــدف	النتيـــــجة
التعرف على الأسس النظرية التي تقوم عليها نظم المعلومات الإدارية.	تحقق الهدف من خلال الإطار النظري للدراسة.
الكشف عن مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية.	تحقق الهدف من خلال نتيجة الفقرة الخاصة بـــ"الإدارة" والجدول رقم(1) والذي يوضح الادارات التي تطبق نظم المعلومات الإدارية.
تحديد دور نظم المعلومات الإدارية في الحفاظ على أمن المعلومات.	تحقق الهدف بنتيجة فقرات المحاور الخـــــاصة بـــ" نظم المعلومات الإدارية" مجتمعة.
توضيح مفهوم وإجراءات سياسة أمن المعلومات والمخاطر التي تهددها ووسائل الحماية المطلوبة وكيفية التصرف في حالة تحقق الخطر.	تحقق الهـــدف بنتيجة فقرات المحور الخـــــاص بـــ" حماية المعلومات".
تحديد مدى الاهتمام الذي يوليه جهاز الشرطة للاستفادة من نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها المختلفة.	تحقق الهدف بنتيجة فقرات المحور الخاص بـــ"ملائمة النظام للإدارات المختلفة" وتحديداً الفقرة المتعلقة "تشجع قيادة الشرطة على تطوير نظم المعلومات الإدارية".
إلقاء الضوء على مستوى الأمن والرقابة على المعلومات الذي يطبقه جهاز الشرطة – قطاع غزة.	تحقق الهدف بنتيجة فقرات المحور الخاص بـــ" حماية المعلومات والمحور الخاص بـــ الأمن المعلوماتي.
التوصل إلى توصيات من شأنها وضع حجر أساس لسياسة متكاملة لأمن المعلومات قادرة على مواجهة التهديدات والمخاطر التي من الممكن أن تتعرض لها النظم الإدارية.	تحقق الهدف من خلال التوصيات التي خرجت بها الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

- النتـــائج.
- التوصيـــات.
- الدراسات المقترحة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6.1 النتائـــج

خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان أهمها:

أولاً : النتائج الخاصة بنظم المعلومات الإدارية بعناصرها الخمسة مجتمعة:

1- يوجد لدى جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة نظم معلومات إدارية بدرجة متوسطة ملائمة للإدارات المختلفة وتقدم حماية جيدة للمعلومات، وذلك بناءً على عناصر كفاءة نظم المعلومات الخمسة التي تم تصميمها واعتمادها بالارتكاز على الأدب السابق ووجد من خلال الأوزان النسبية للعناصر الخمسة لنظم المعلومات الإدارية أنها مطبقة بنسبة 66.24% مما يدلل على أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جهاز الشرطة بلغ درجة متوسطة.

2- جميع العناصر تسهم بفاعلية بنسب متقاربة وفروق ضئيلة في دور نظم المعلومات الإدارية المطبقة في تحقيق الأمن المعلوماتي وكان أكثرها تأثيراً سرعة اتخاذ القرار وذلك لطبيعة العمل الشرطي الذي يحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة ويليه ملائمة النظام للإدارات المختلفة، لتحقيق قدر أعلى من الاستفادة من خلال ملائمتها لطبيعة عمل كل إدارة ومن ثم باقي العناصر بنسب متقاربة.

3- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، وخلصت الدراسة إلى موافقة ما نسبته 69.93% من أفراد العينة على أن قدرة جهاز الشرطة الفلسطينية على تحقيق الأمن المعلوماتي يفسره نظم المعلومات الإدارية المطبقة والباقي يعود لعوامل أخرى.

ثانياً : النتائج الخاصة بمجال " سرعة الحصول على المعلومات" :

1- أن عملية خزن واسترجاع المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تساهم في سرعة الحصول على المعلومات بدرجة جيدة بلغت 72.28% لكنها بحاجة إلى تطوير.

2- أن آليات الاتصال والتواصل مع مراكز وأقسام المعلومات تساهم في سرعة الحصول على المعلومات بدرجة جيدة بلغت 71.95%.

3- توفر مراكز المعلومات الموجودة في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية المعلومات اللازمة في العمل الشرطي لكن ليس بالمستوى المطلوب أي على مدار الساعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً : النتائج الخاصة بمجال " سرعة اتخـــاذ القـــرارات" :

1- أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة توفر معلومات سهلة الاستخدام بدرجة جيدة بلغت 73.01%.

2- أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة ترفع من قدرة متخذي القرار على اتخاذ قرارات صائبة بدرجة جيدة بلغت 72.40%.

3- أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تقدم حلولاً للمشاكل المختلفة التي تواجه عمل جهاز الشرطة بدرجة متوسطة، لكن ليس بالمستوى المطلوب.

رابعاً : النتائج الخاصة بمجال " رضا العاملين في جهاز الشرطة" :

1- يرى العاملون ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير مراكز وأقسام المعلومات في الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية حيث بلغت نسبة موافقة أفراد العينة على الفقرة بنسبة 80.69%.

2- أن الإدارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة لا تقوم بتقديم حوافز تشجيعية للعاملين في مراكز وأقسام المعلومات والمتميزين.

خامساً : النتائج الخاصة بمجال " ملائمة النظام للإدارات المختلفة" :

1- أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة تساهم في عملية تسهيل تبادل البيانات والمعلومات بين الإدارات والفروع والأقسام التابعة لها.

2- تشجع قيادة جهاز الشرطة الفلسطينية على استخدام وتطوير نظم المعلومات الإدارية لكن ليس بالمستوى المطلوب من وجهة نظر أفراد العينة حيث بلغت درجة الموافقة 69.97%.

سادساً : النتائج الخاصة بمجال " حماية المعلومات" :

1- أن كافة مراكز وأقسام المعلومات وحتى الفرعية منها تحرص على عدم ربط مكونات تلك المراكز والأقسام والفروع بخطوط شبكة الانترنت الدولية.

2- يتم تزويد مراكز المعلومات الموجودة ببرامج متطورة في مجال تأمين الحماية ضد الهجمات لكن تلك البرامج ليست بالمستوى المطلوب.

3- أن نظم المعلومات الإدارية المطبقة تقدم حماية للمعلومات وخاصة فيما يتعلق بمراعاة الوضع الأمني والاعتداءات الصهيونية المتكررة ولكن ليس بالمستوى المطلوب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سابعاً : النتائج الخاصة بمجال " الأمن المعلوماتي" :

1- يتم التعامل مع المعلومات وفق تصنيفها من حيث درجة السرية والموثوقية منقبل منتسبي الإدارات والوحدات الشرطية بدرجة جيدة بلغت 73.30% لكن ليس بالمستوى المطلوب.

2- أن نظام المعلومات الإدارية المطبقة تعطي القدرة على إثبات التصرفات الخاصة بتهديد أو تسريب المعلومات ولكن ليس بالمستوى المطلوب.

ثامناً : النتائج الخاصة باختلاف رؤية المبحوثين باختلاف "المتغيرات الشخصية" :

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية).

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي تعزى للمتغيرات الشخصية (الفئة العمرية، الرتبة العسكرية، الإدارة ، سنوات الخبرة).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6.2 التوصيـــــــات

خرجت الدراسة بعدة توصيات كان من أهمها :

1- زيادة الاهتمام بتطوير نظم المعلومات الإدارية، حيث أصبحت تشكل عصب العمل الإداري في كافة المؤسسات وخاصة في المؤسسة الشرطية وأن يتم العمل على زيادة دور نظم المعلومات الادارية لتعزز قدرة جهاز الشرطة الفلسطينية على تحقيق عناصر الأمن المعلوماتي.

2- رصد وتوفير الميزانيات المالية اللازمة لتطوير قدرات وإمكانيات مراكز وأقسام المعلومات سواء كانت (مكونات مادية ، مكونات برامجية).

3- إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة في أمن المعلومات تضم خبراء متخصصين في مجال أمن المعلومات تكون الجهة المسئولة عن تطبيق ومتابعة تحقيق الأمن المعلوماتي.

4- إصدار لوائح وتشريعات خاصة لتحديد سياسات أمن المعلومات.

5- وضع نظام للحوافز والمكافآت [مادية – معنوية] لرفع مستوى الرضا لدى العاملين.

6- العمل على ربط الدوائر والفروع والأقسام خارج الإدارات المركزية بمراكز المعلومات باستخدام شبكات ربط آمنة لزيادة وتسهيل عملية الحصول وتبادل المعلومات.

7- زيادة التوعية الأمنية عبر مزيد من التدريب وإصدار نشرات حول آخر المستجدات في مجال (الاختراق– الثغرات الأمنية ... إلخ).

8- تزويد مراكز المعلومات الموجودة ببرامج متطورة في مجال تأمين الحماية ضد.

9- أن تعمل مراكز المعلومات الموجودة على توفير المعلومات المطلوبة على مدار الساعة.

10- ضرورة إقامة مراكز وأقسام المعلومات في مواقع جيدة ومحمية ومؤمنة. بحيث يتم مراعاة المهددات الداخلية والخارجية. وتوفير أماكن بديلة تدخل الخدمة مباشرة في حال تعرضها للخطر.

11- اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها زيادة القدرة على اثبات التصرفات الخاصة بتهديد أو تسريب المعلومات والاستفادة من حالات الاختراق أو التسريب لضمان عدم حدوثها مرة أخرى.

ثالثـــاً : الدراسات المقترحة :

1- دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة اتخاذ القرار في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة.

2- " آليات مواجهة مهددات الامن المعلوماتي" في وزارة الداخلية الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجـــــــــع :

❖ **المراجـع العربيـة :**

- **القرآن الكريم.**
- **السنة النبوية.**

أولاً : الكتـــب :

- ابراهيم، انتصار.(2010). أمن المعلومات وحمايتها في مراكز المعلومات- بحث منشور. الرباط: جامعة الرباط.
- ابن منظور، (1981). معجم لسان العرب. ج1.
- أحمد، عوض . حسين، عبد الأمير.(2005). أمنية المعلومات وتقنية التشفير. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- آبادي، مجد الدين.(2008). القاموس المحيط . القاهرة : دار الحديث.
- البداينة، ذياب.(2002). الأمن وحرب المعلومات. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع.
- البكري، سونيا.(1997). نظم المعلومات الإدارية " المفاهيم الأساسية ". الاسكندرية.
- الجرجاوي، زياد.(2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح: فلسطين.
- الحسنية، سليم.(1998). مبادئ نظم المعلومات الإدارية. مؤسسة الـــوراق للنشـــر والتوزيـــع. عمان: الأردن.
- الحمامي، علاء. العاني، سعد.(2007). تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية. (ط1). عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
- الحمداني، موفق. (2006). مناهج البحث العلمي. الأردن، عمان. مؤسسة الوراق للنشر.
- _ السالمي، علاء. وآخرون.(2012). أساسيات نظم المعلومات الإدارية. دار المناهج: عمان.
- السرحان، سرحان. المشهداني محمود.(2001). أمن الحاسوب والمعلومات .عمان : دار وائل.
- اللوزي، موسى.(2000).التنمية الإدارية-المفاهيم والأسس والتطبيقات-. دار وائـــل للنشـــر. عمان: الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الشنيفي، عبد الرحمن.(2002). أمن المعلومات الجنائية وسبل الحماية والحفظ. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الصباغ، عماد.(2000). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الطعامنة، محمد.(2004). الحكومة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الادارية . بحوث ودراسات.
- العساف، صالح.(2007). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. (ط4). الرياض : العبيكان للنشر.
- الغثبر، خالد. القحطاني، محمد.(2009). أمـــن المعلومات بلغة ميسرة. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الغثبر، خالد.(2008). الاصطياد الالكتروني. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.
- المقابلة، محمد.(2004). نظم المعلومات الإدارية. الأردن :عالم الكتب الحديث للنشر.
- الهادي، محمد. (2001). دورة حياة عملية تطوير نظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. القاهرة : المكتبة الأكاديمية.
- الهادي، محمد.(1989). نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة. (ط1). القاهرة : دار الشروق.
- جاد الرب، سيد.(2009). نظم المعلومات الادارية الأساسيات والتطبيقات الإدارية. القاهرة : منشورات جامعة قناة السويس. المكتبة الأكاديمية.
- حلمي، يحيى. خشبه، محمد.(1990). الكمبيوتر ونظم المعلومات. القاهرة : مكتبة عين شمس.
- خشبة، محمد.(1987). نظم المعلومات–المفاهيم والتكنولوجيا. القاهرة: جامعة الأزهر.
- داوود، حسن.(2000). الحاسب وأمن المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- .....(2000). جرائم نظم المعلومات. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.
- سالم، محمد.(2002). العصر الرقمي وثورة المعلومات– دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع.(ط1). القاهرة : عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية.
- سالم، محمد. هجيج، حسون.(2007).الجريـــمة المعلومـــاتية.مجلة جامعة بابل.عدد2،مجلد14.
- سلطان، تركي.(1985). نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي. الرياض : دار المريخ للنشر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- سلطان، محمد.(2012). قضايا قانونية في أمن المعلومات وحماية البيئة الالكترونية. دار ناشري للنشر الالكتروني www.Nashiri.Net.
- شاهين، شريف.(1994). نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة : دار المريخ للنشر.
- طواف، عبد الخالق.(2010). نظم المعلومات الادارية واتخاذ القرار. جامعة عمران.
- عاشور، السعيد.(2000). ثورة الإدارة العلمية والمعلوماتية . القاهرة: جامعة المنصورة.
- عبدالله، عبدالله.(2012). تقنيات الاختراق المادي. http://simplyarduino.com .
- عبيدات، ذوقان وآخرين.(1988). البحث العلمي : مفهومه وزوادته وأساليبه . عمان : دار الفكر للطباعة والنشر للتوزيع.
- عبد الرازق، علاء.(2013).نظـــــم إدارة المعلومات،(ط2). القاهرة : مصر.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001). البحث العلمـــي- مفهومـــه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- عطيات، عبد الرحمن.(2004). أمن الوثائق والمعلومات. (ط1). الرياض : منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- علي، نبيل.(2001). الثقافة العربية وعصر المعلومات. الكويت : عالم المعرفة.
- عيسى، محسن.(2011). الأمـــــــن والتنمية. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.
- غيطاس، جمال.(2012). قضايا الأمن المعلوماتي والجرائم الالكترونية.. أدوات جديدة للصراع. مركز الجزيرة للدراسات.
- قنديلجي، عامر. الجنابي، علاء.(2013).نظـــم المعلومات الإدارية. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
- قطب، محمد.(2005). الجرائم المعلوماتية وطرق مواجهتها. مركز الاعلام الأمني: السعودية.
- مبارك، صلاح.(2001). اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- محمد، الهادي.(1989). نظم المعلومات وتخطيط القوى العاملة على المستوى القومي ومستوى المنظمة. المدير العربي.العدد79.
- مصطفى، سمير.(2002). تحليل النظم-منظومة الإدارة بالمعلومات. القاهرة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مظلوم، محمد.(2012). الأمـــــن غير التقليدي. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مقداد، محمد . والفرا، ماجد.(2007). مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم الإدارية. (ط1). غزة : مطابع الجامعة الإسلامية.
- مقدمة عن سياسات ومعايير أمن المعلومات.(2010). لجنة معايير نظم التشغيل والسرية والتأمين. جمهورية السودان.
- مكليود، رايموند.(1998). نظم المعلومات الادارية. الرياض ترجمة. د. سرور علي سرور : دار المريخ للنشر.
- ملحم، عصام.(2011). مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية. (ط1). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- نظام مكافحة جرائم المعلوماتية. هيئة الاتصالات وتقنية لمعلومات. المملكة العربية السعودية.
- ياسين، سعد.(2005). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع .
- ياسين، سعد.(2000) .تحليل وتصميم نظم المعلومات.(ط1). عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع.

ثانياً : الأبحاث والدوريات :

- الفنتوخ، عبدالله.(2009). مواقع التعاملات الحكومية الإلكترونية وأهم الخصائص. موقع الدكتور عبد القادر الفنتوخ : متوفر على الرابط . www. fantookh . com
- المري، عايض.(2013). أمن المعلومات ماهيتها وعناصرها واستراتيجياتها. متوفر على الموقع http://www.dralmarri.com وتم زيارة الموقع بتاريخ 2013/10/3م الساعة 10:16ص.
- حاج علي، عوض.(2010). أمن المعلومات والمعايير الدولية. بحث غير منشور.
- حسنين، رجب.(2012). أمن شبكات المعلومات الالكترونية: المخاطر والحلول- cybrarians journal .(ع30). متوفر على الموقع http://www.journal.cybrarians.org وتم زيارة الموقع بتاريخ 2013/9/30م الساعة 10:00م.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مصطفى، أحمد .(2009). حقوق الملكية الفكرية والتأليف عبر الانترنت. cybrarians journal .(ع21). متوفر على الموقع http://www.journal.cybrarians.org وتم زيارة الموقع بتاريخ 2013/9/30م الساعة 10:30م.

ثالثاً : رسائل ماجستير و دكتوراه :

- المغماس، عبدالله.(1424). فاعلية استخدام تقنية الحاسب الآلي ونظم المعلومات في تطوير أعمال قطاع الجوازات من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية : الرياض.

- أبو عمر، هاني.(2009). فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات. دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين. رسالة ماجستير. كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية : غزة.

- الحملي، شوقي.(2009). دور أمن المعلومات في إدارة المعرفة بإمارة منطقة جازان. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية : الرياض.

- الشريف، حرية.(2006). مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية. دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير. كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية : غزة.

- الخشالي ، شاكر جار الله ، القطب ، محيي الدين.(2007). فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات :دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية ، المجلة الأردنية في الإدارة .المجلد 3 ، العدد 1 ، ص22 -44

- الدنف، أيمن.(2013). واقع إدارة أمن المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسيل تطويرها . رسالة ماجستير. كلية التجارة , الجامعة الإسلامية : غزة.

- الذيابي، عبد الرازق.(2008). تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية : الرياض.

- الزهراني، جمعان.(2008). مجالات تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الأمنية وسبل التعامل مع مهدداتها – دراسة مسحية لآراء العاملين في إدارتي الحاسب الآلي والمعلومات في المديرية العامة للمباحث. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- السحيباني، عبدالله.(1996). كفاءة الإجراءات الإدارية في المحافظة على أمن المعلومات. رسالة ماجستير. جامعة نايف للعلوم الأمنية : الرياض.
- السر، أيمن.(2008). واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة. رسالة ماجستير . كلية التجارة , الجامعة الإسلامية : غزة.
- الشهري، رياض.(2011). مدى اسهام نظم المعلومات الإدارية في تطوير الإدارة المالية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية : الرياض.
- العتيبي، عمر. (2010). الأمن المعلوماتي في المواقع الإلكترونية ومدى توافقه مع المعايير المحلية والدولية . رسالة دكتوراه. جامعة نايف العربية : الرياض.
- .....(2005). كفاءة الإجراءات الإدارية في التعامل مع الاستخدامات السلبية للحاسب الآلي. رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية : الرياض.

- القحطاني، محمد علي مانع (2002). أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- القحطاني، منصور.(2008). مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، دراسة على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية : الرياض.
- المدهون، محمد وأبو رحمة، أمل.(2007). مدى كفاءة نظم معلومات المدراء في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية مجلد6. عدد2 : غزة.
- حسان، محمد.(2013). إثر إدارة أمن المعلومات على فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية العاملة في غزة. رسالة ماجستير. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية : غزة.
- عريف، مجدى. (2008). نظـم المعلومات ودورها في حل مشـكلات الإدارة العامة (دارسة ميدانية مديرية المالية في اللاذقية). رسالة ماجستير. جامعة تشرين: دمشق.

❖ **المراجـع الأجنبيـة :**

أولاً: الكتـب Books

- Ateeq ,Ahmad.(2013). Int.J.Computer Technology & Applications,Vol 3 (2). 750-752
http://ijcta.com/documents/volumes/vol3issue2/ijcta2012030240.pdf

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- Information Security. Computer Security Division Information Technology Laboratory National Institute of Standards and Technology Gaithersburg.

- Management Information Systems.(1995).Comptroller's Handbook. Comptroller of the Currency Administrator of National Banks.

- Bhargava, Kusumlata.(2009). Management Information Systems, M.Sc. IT. Biyani Girls College, Jaipur.

- Fibikova, Lenka. Muelle, Roland.(2012). Threats. Risks and the Derived Information Security Strategy.
- Harichandan, Dhaneshwar.(2011). MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM. M.C.A. (SEM III). University of Mumbai: India.

- Shaw, A Kevin .(2002). Management Information System 2000 System Requirements Study. Titan Systems Corporation/System Resources Division.

- Villanueva, C, Charles.(2003). Education Management Information System (EMIS)And The Formulation Of Education For All (EFA)Plan OF Action.2002-2015. U N E S C O Almaty Cluster Office and the Ministry of Education of Tajikistan.

- William, Taggart.(1980). Information Systems. An Introduction to computers in organization. Allyn and Bacon,Inc.
- Alain Vincent, Concevoir.(1993). le systeme information de lent reprise, les edition organization . p120 121.

- Carter, Seev. Silverman, Fread.(1980). Establishing an MIS .Journal of system management,vol[31].
- Eiky, Steve.(2006). An Introduction to Information System Risk Management. SANS Institute Reading Room site.

- Gordon, Geoffrey.(1978).System Simulation.2nd ed. Prentice Hall.
- Hong, K., Chi, Y., Chao, L., & Tang, J. (2003). An integrated system theory of information security management. Information Management & Computer Security

- John,g. Burch.(1983).Information Theory and practice,3ed. John Wiley and Sons,inc.
- Luthy, D., & Forcht, K. (2006). Laws and regulations affecting information management and frameworks for assessing compliance. Information Management & Computer Security.

- Tsoumas, V., & Tryfonas, T. (2001). From risk analysis to effective security management: towards an automated approach. Information Management & Computer Security

- Vima, Salazar.(2006).Management of Information Security. CGIAR Internal Auditing Unit.
- Welukar, Rajan. Dhaneshwar, Harichandan.(2011). Information security management. University of Mumbai: India.

www.manaraa.com

ثانياً: رسائل ماجستير و دكتوراه : Researches

- Gibson, Joan, Kaminer.(2010). The Future of Freedom of Information: An Analysis of the Impact of Executive Orders on the Freedom of Information Act National Security Exemptions. University of Maryland (College Park, Md.)

- Kim, TH (2011). A Study on security level management model for information system. University of Tasmania.

- Tashfeen, Sohail.(2006). TO Tell or not To Tell: Market Value OF Voluntary Disclosures of information Security Activities to Tell or not to tell. University of Maryland (College Park, Md.)

- Bracher,Shane.(2009). Secure Information Flow for Inter organisational Collaborative Environments. Bond University.

- Kim,Tai-hoon.(2011). A Study on Security Level Management Model for Information System. University of Tasmania.

- Momodu, Fofana.(2010). e-Government Technical Security Controls Taxonomy for Information Assurance Contractors - A Relational Approach. University of Maryland (College Park, Md.).

- Noriaki, Suzuki.(2005). A SYSTEMS MODELING DESIGN UTILIZING AN OBJECT-ORIENTED APPROACH CONCERNING INFORMATION RISK MANAGEMENT. University of Maryland (College Park, Md.)

- Ozkan, S., & Karabacak, B. (2010). Collaborative risk method for information security management practices: A case context within Turkey. International Journal of Information Management .

❖ المواقع الإلكترونية:

- موقع الدكتور مبارك الدوسري. متوفر على الرابط: http://www.mubarak.in
- موقع مركز التميز لأمن المعلومات. متوفر على الرابط: https://coeia.ksu.edu.sa
- موقع المركز السوداني لأمن المعلومات. متوفر على الرابط: http://www.cert.sd/ar
- موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. متوفر على الرابط: http://www.citc.gov.sa/arabic/services
- موقع المركز الوطني للمعلومات. متوفر على الرابط: http://www.moi.gov.sa
- موقع وزارة الداخلية في غزة. متوفر على الرابط: http://www.moi.gov.ps
- موقع أمن نظم المعلومات السوري. متوفر على الرابط: http://security-sy.info

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملاحق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (1):

كتاب تسهيـــــل مهمـــة البـــاحث

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy for Postgraduate Studies
مســـار النخـــبة

www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

السبت: 01 فبراير، 2014
الرقم: MPA,EX-R, 039

تسهيل مهمة باحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد ،،،

تُفيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، بأن الطالب: **محمد عبد الرحمن محمود أبو حمام**، برقم جامعي: **120110237** تخصص: **القيادة والإدارة**، يقوم بإعداد رسالة ماجستير بعنوان: **(دور كفاءة النظم الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي - جهاز الشرطة)**، ونظراً لحاجة الطالب للعديد من المعلومات والبيانات، نأمل منكم تسهيل مهمته في الحصول عليها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

مدير القبول والتسجيل
أ. محمد مروان أبو جاسر

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر(الثلاثيني)
دوار الصناعة - بناية رقم 2070/84 ✉ 1421
+970 8 2821838
+970 8 2844470
+970 8 2861245

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (2):

بيان أسماء المحكمين لأداة الدراسة

تم تحكيم الاستبانة في الفترة الواقعة بين 14 – 26 / 2 / 2014م

م	الاســـــــــــم	المسمى الوظيفي
1	أ.د. معين رجب	عميد كلية التجارة سابقاً بجامعة الأزهر
2	د. يوسف بحر	محاضر ماجستير بالجامعة الاسلامية.
3	د. سامي أبو الروس	أستاذ بقسم الإدارة بالجامعة الاسلامية.
4	د. فؤاد عياد	أستاذ منهجية البحث العلمي بجامعة الأقصى.
5	د. وائل الداية	أستاذ بقسم الإدارة بالجامعة الإسلامية.
6	د. ياسر الشرفا	أستاذ بقسم الإدارة بالجامعة الإسلامية.
7	د. وفيق الأغـــا	أستاذ بقسم الإدارة بجامعة الأزهر.
8	د. أكرم حماد	محاضر ماجستير ومدير عام بوزارة التربية والتعليم.
9	د. سمير صافي	أستاذ بقسم الاحصاء بجامعة الأقصى.
10	د. أحمد المشهراوي	نائب عميد أكاديمية الادارة والسياسة للشئون الأكاديمية ومحاضر بجامعة الأقصى.
11	د. نبيل اللوح	مدير عام التدريب والتطوير بديوان الموظفين العام بقطاع غزة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (3):

الاستبانة في صورتها الأولية [قبل التحكيم]

أكاديميـة الإدارة والسياسة
للدراسات العليا
غـــزة - فلسطـــين

السيد/ ..... .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تعبئة استبانة لرسالة ماجستير

يقوم الباحث بدراسة حول " **دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة** " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

ولإيمان الباحث بأن العاملين بالمؤسسة هم الأكثر معرفة ودراية بالوضع القائم في المؤسسة قيد الدراسة، كونهم أهل خبرة واختصاص وأنهم خير مُعين للوصول إلى المعلومات المطلوبة، يسر الباحث أن يضع بين أيديكم هذه الإستبانة لتعبئتها وكله أمل أن يجد التعاون الجاد من قبلكم، لذا يرجى قراءة فقرات الإستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي حسب الدليل أدناه، علماً بأن المعلومات التي ستعبأ من قَبلكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي **فقط** .

معترض بشدة		معترض		متوسط		موافق		موافق بشدة	

هذا وتقبلوا فائق الإحترام والتقدير

الباحث: محمد عبد الرحمن أبو حمام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولاً : البيانات الديموغرافية الأساسية :

1- الرتبة العسكرية :

ملازم ☐ ملازم أول ☐ نقيب ☐

رائد ☐ مقدم ☐ عقيد ☐

2- المؤهـــــل العلمي :

ثانوية عامة فأقل ☐ دبلوم متوسط ☐

بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐

3- العمـــــــر:

أقل من 25عام ☐ من 25 إلي أقل من 35عام ☐

من 35 إلي أقل من 45 ☐ من 45عام فأكثر ☐

5- الإدارة : .....

4- عدد سنوات الخبرة : .....

5- الوظيفة الحالية : ..... .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

#	سـرعة الحصـول على المعلـومات	الإجابة
#	الفقرة	(1-10)
1	توفر نظم المعلومات الادارية إمكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب	
2	تؤدي الاجراءات الادارية المتبعة إلى بطء الحصول على المعلومات.	
3	تُنظم المعلومات بصورة مرنة تُمكن من سرعة الحصول عليها.	
4	يمكن الحصول على المعلومات من أي من العاملين في مراكز المعلومات.	
5	يُراعى التسلسل الإداري في عملية الحصول على المعلومات.	
6	يتم ربط كافة الدوائر والأقسام بمراكز المعلومات لزيادة سرعة الحصول على المعلومات.	
7	يسهم انتشار شبكات الربط اللاسلكية واللاسلكية في رفع سرعة الحصول على المعلومات.	
8	يتم تحديث أنظمة المعلومات بصورة دورية منظمة لرفع سرعة الحصول على المعلومات.	
9	تعمل مراكز المعلومات على توفير المعلومات المطلوبة في كافة الأوقات .	
10	عملية خزن واسترجاع المعلومات تساهم في سرعة الحصول على المعلومات.	
11	تساهم آليات الاتصال والتواصل مع مراكز المعلومات في سرعة الحصول على المعلومات	
12	يتم تنفيذ طلبات الحصول على المعلومات في وقت قصير جداً.	
#	سـرعة اتخـاذ القـرارات	الإجابة
#	الفقرة	(1-10)
1	تساعد نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	
2	تساهم نظم المعلومات الإدارية في توفير معلومات موضوعية وواقعية.	
3	تعطي نظم المعلومات الإدارية معلومات ملائمة لما أعدت من أجله.	
4	ترفع نظم المعلومات الإدارية من قدرة متخذي القرار على اتخاذ قرارات صائبة.	
5	توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات تعبر بشكل صادق عن مضمونها.	
6	تقدم تظم المعلومات الإدارية معلومات محايدة وغير متحيزة.	
7	توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات واضحة وسهلة الاستخدام.	
8	توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات صحيحة ودقيقة.	
9	توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات شاملة وكاملة حول ما أعدت من أجله.	
10	تمد نظم المعلومات الإدارية متخذ القرار بالمعلومات بالصورة التي يقبلها.	
11	تقدم نظم المعلومات الادارية حلول ومقترحات للمشاكل المنوي حلها وعلاجها	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

#	رضـــا العامليـــــن في الشـــــــرطة	الإجابة
#	الفقرة	(10-1)
1	يشعر العاملين في مراكز المعلومات برضا تام عن طبيعة أعمالهم .	
2	يسعى العاملين بمراكز المعلومات إلى تطوير قدراتهم بشكل مستمر .	
3	يتمتع العاملين في مراكز المعلومات بخبرة واسعة حول كيفية التعامل مع نظم المعلومات.	
4	يرى العاملين ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير مراكز المعلومات.	
5	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة حول مخرجات مراكز المعلومات بصورة كبيرة .	
6	يتم تنظيم دورات متقدمة في مجال تصميم وتطوير أنظمة المعلومات.	
7	يتم منح حوافز تشجيعية للمتميزين من العاملين في مراكز المعلومات.	
8	يتم التمييز بين العاملين في مراكز المعلومات من ناحية [صلاحية الدخول – حوافز – مكافآت]	
9	يُمنح العاملين بمراكز المعلومات صلاحيات الدخول للنظام كل حسب اختصاصه فقط.	
10	تؤخذ آراء واقتراحات العاملين بشأن العمل في مراكز المعلومات في الاعتبار.	
	ملائمـــــة النظـــام للإدارات المختلفـــة	الإجابة
#	الفقرة	(10-1)
1	تتوفر في الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة مراكز معلومات متخصصة وملائمة .	
2	تنسجم نظم المعلومات المعمول بها مع طبيعة عمل ومهام الإدارة.	
3	يرتكز عمل مراكز المعلومات على أشخاص بعينهم .	
4	يؤدي غياب أحد العاملين بمراكز المعلومات إلى إحداث خلل في عمل المركز.	
5	توفر نظم المعلومات الإدارية مخططات ورسوم بيانية تساهم في إنجاز الوظائف الإدارية.	
6	تغطي نظم المعلومات الادارية كافة المشاكل التي تواجهها الادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية.	
7	تشجع قيادة جهاز الشرطة الفلسطينية على تطوير نظم المعلومات الإدارية.	
8	تعطي نظم المعلومات الادارية معلومات دقيقة حول سير العمل والأداء في الإدارة .	
9	تصمم نظم المعلومات الادارية بناءً على الخبرة والاجتهاد الشخصي فقط .	
10	يسهل نظم المعلومات الإدارية تبادل المعلومات بين الإدارة والفروع التابعة لها.	
11	تتعاون مراكز المعلومات المختلفة في جهاز الشرطة لتحقيق الأهداف العامة.	
12	توفر نظم المعلومات معلومات مستقبلية للجهات التنفيذية .	
13	يتم متابعة التطورات والتحديثات التكنولوجية بصورة دورية أول بأول.	
	حمايـــــــة المعلـــومـــات	الإجابة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

#	الفقرة	(10-1)
1	تتخذ كافة الاجراءات الضرورية لحماية المعلومات وملحقاتها المادية والالكترونية.	
2	تطبق معايير الحماية الدولية في مراكز المعلومات لتحقيق الحماية المطلوبة.	
3	تقام مراكز المعلومات في أماكن ومواقع جيدة ومحمية ومؤمنة.	
4	اختيار العاملين في مراكز المعلومات يتم وفق أسس ومعايير واضحة.	
5	تقام مراكز متخصصة في أمن المعلومات لتحقيق حماية أكبر للمعلومات.	
6	يُعين ضباط مختصين في مجال أمن المعلومات لمتابعة وتقييم مدى الالتزام بإجراءات الحماية.	
7	يتم إصدار وتوزيع نشرات خاصة حول أليات حماية وحفظ المعلومات.	
8	تزود مراكز المعلومات ببرامج متطورة متخصصة في مجال تأمين الحماية ضد الهجمات.	
9	تزود مراكز المعلومات بأجهزة متخصصة في مجال حماية المعلومات .	
10	ترتبط مكونات مراكز المعلومات بخطوط شبكة الانترنت الدولية.	
11	تُعتمد شبكات الربط المحلية في الربط بين كافة الدارات وفروعها.	
12	تعقد ندوات بين الحين والآخر للعاملين بمراكز المعلومات لتذكير العاملين بأهمية الحفاظ على أمن وسرية المعلومات	
13	يجري مراقبة كافة الانشطة في مراكز المعلومات والشبكات بشكل دقيق ودائم.	
14	تغلق كافة المنافذ المؤدية لمراكز المعلومات ويتحكم في عملية الدخول والخروج.	
15	يراعى الوضع الأمني والاعتداءات الصهيونية المتكررة في عملية حماية المعلومات.	
16	يحتفظ بنسخ احتياطية من قواعد البيانات والمعلومات خارج مراكز المعلومات .	

ملاحظات أو تعليق تود إضافته :

.....
.....
.....
.....

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث : محمد أبو حمام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (4):

الاستبانة في صورتها النهائية [بعد التحكيم]

أكاديميـة الإدارة والسياسة
للدراسات العليا
غـــزة - فلسطـــين

السيد/ ..... .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تعبئة استبانة لرسالة ماجستير

يقوم الباحث بدراسة حول " **دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية – قطاع غزة** " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

ولإيمان الباحث بأن العاملين بالمؤسسة هم الأكثر معرفة ودراية بالوضع القائم في المؤسسة محل الدراسة، كونهم أهل خبرة واختصاص وأنهم خير مُعين للوصول إلى المعلومات المطلوبة، يسر الباحث أن يضع بين أيديكم هذه الإستبانة لتعبئتها وكله أمل أن يجد التعاون الجاد من قبلكم، لذا يرجى قراءة فقرات الإستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي حسب الدليل أدناه، علماً بأن المعلومات التي ستعبأ من قَبلكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي **فقط** .

معترض بشدة	2 ←	معترض	4 ←	متوسط	6 ←	موافق	8 ←	موافق بشدة	10 ←

هذا وتقبلوا فائق الإحترام والتقدير

الباحث: محمد عبد الرحمن أبو حمام

خاص بالباحث	**الإدارة**		**الوحدة**		**رقم الإستبانة**	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولاً : البيـــــانات الشخصية :

1- الفئة العمـــــرية :

أقل من 25عام ☐ من 25 إلي أقل من 35عام ☐

من 35 إلي أقل من 45 ☐ من 45عام فأكثر ☐

2- المؤهـــــل العلمي :

ثانوية عامة فأقل ☐ دبلوم متوسط ☐

بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐

3- الرتبة العسكرية :

ملازم ☐ ملازم أول ☐ نقيب ☐

رائد ☐ مقدم ☐ عقيد ☐

5- الإدارة :

التنظيم والإدارة ☐ الاتصالات والمعلومات ☐ التخطيط والتطوير ☐

المباحث العامة ☐ مكافحة المخدرات ☐ المـــرور ☐

المـــاليـــة ☐ الامداد والتجهيز ☐ شرطة المحافظات ☐

أمـــن الشرطـــة ☐ أخـــــرى ☐ أذكرها .....

5- سنوات الخدمة :

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلي أقل من 10 ☐

من 10 إلي أقل من 15 ☐ من 15 سنة فأكثر ☐

6- الوظيفة الحالية : ..... .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : محـــــاور الدراســـــة :

#	سـرعة الحصـول على المعلـومات	الإجـابـة
	الفقـــــــرة	(1-10)
1	توفر نظم المعلومات الادارية إمكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب	
2	تُنظم المعلومات بصورة مرنة تُمكن من سرعة الحصول عليها.	
3	يمكن الحصول على المعلومات من أي العاملين في مراكز المعلومات.	
4	يُراعى التسلسل الإداري في عملية الحصول على المعلومات في جهاز الشرطة الفلسطينية.	
5	يوجد ربط لكافة الدوائر والأقسام بمراكز المعلومات لزيادة سرعة الحصول على المعلومات.	
6	تسهم شبكات الربط السلكية واللاسلكية الموجودة في رفع سرعة الحصول على المعلومات.	
7	يتم تحديث أنظمة المعلومات بصورة دورية منظمة لزيادة سرعة الحصول على المعلومات.	
8	تعمل مراكز المعلومات الموجودة على توفير المعلومات المطلوبة على مدار الساعة .	
9	تساهم عملية خزن واسترجاع المعلومات المطبقة في سرعة الحصول على المعلومات عند الحاجة.	
10	تساهم آليات الاتصال والتواصل مع مراكز المعلومات في سرعة الحصول على المعلومات	
11	يتم تنفيذ طلبات الحصول على المعلومات في وقت قصير جداً.	
	سـرعة اتخـاذ القـرارات	الإجـابـة
#	الفقـــــــرة	(1-10)
1	تساعد نظم المعلومات الإدارية المطبقة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	
2	تساهم نظم المعلومات الإدارية المطبقة في توفير معلومات موضوعية واقعية .	
3	تعطي نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات ملائمة لما أعدت من أجله.	
4	ترفع نظم المعلومات الإدارية المطبقة من قدرة متخذي القرار على اتخاذ قرارات صائبة.	
5	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات تعبر بشكل صادق عن مضمونها.	
6	تقدم تظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات محايدة غير متحيزة.	
7	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات سهلة الاستخدام.	
8	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات صحيحة ودقيقة.	
9	توفر نظم المعلومات الإدارية المطبقة معلومات شاملة وكاملة حول ما أعدت من أجله.	
10	تمد نظم المعلومات الإدارية المطبقة متخذ القرار بالمعلومات الملائمة لاتخاذ القرار.	
11	تقدم نظم المعلومات الادارية المطبقة حلولاً للمشاكل المختلفة.	
	رضـــا العامليـــن في جهاز الشـــرطة	الإجـابـة
#	الفقـــــــرة	(1-10)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1	يشعر العاملون في مراكز المعلومات برضا تام عن طبيعة أعمالهم .	
2	يؤدي دعم وتشجيع الادارة العليا إلى رفع كفاءة العاملين .	
3	يسعى العاملون بمراكز المعلومات إلى تطوير قدراتهم بشكل مستمر .	
4	يتمتع العاملون في مراكز المعلومات بخبرة واسعة حول كيفية التعامل مع نظم المعلومات.	
5	يرى العاملون ضرورة توفير إمكانيات أكبر لتطوير مراكز المعلومات.	
6	يتم الاستفادة من التغذية الراجعة حول مخرجات مراكز المعلومات بصورة كبيرة .	
7	يتم تنظيم دورات متقدمة في مجال التعامل مع أنظمة المعلومات.	
8	يتم منح حوافز تشجيعية للمتميزين من العاملين في مراكز المعلومات.	
9	يتم التمييز بين العاملين في مراكز المعلومات من ناحية [صلاحية الدخول – حوافز – مكافآت]	
10	يُمنح العاملين بمراكز المعلومات صلاحيات الدخول للنظام كل حسب اختصاصه **فقط**.	
11	تؤخذ آراء واقتراحات العاملين بشأن العمل في مراكز المعلومات في الاعتبار.	
	ملائمـــــة النظـــام للإدارات المختلفـــة	**الإجـــابـــة**
#	**الفقـــــــــــرة**	**(10-1)**
1	تتوفر في الادارات والوحدات التابعة لجهاز الشرطة مراكز معلومات متخصصة .	
2	تنسجم نظم المعلومات المعمول بها مع طبيعة عمل ومهام الإدارة.	
3	يرتكز عمل مراكز المعلومات على أشخاص بعينهم .	
4	يؤدي غياب أحد العاملين بمراكز المعلومات إلى إحداث خلل في عمل المركز.	
5	توفر نظم المعلومات الإدارية مخططات ورسوم بيانية تساهم في إنجاز الوظائف الإدارية.	
6	تغطي نظم المعلومات الادارية كافة المشاكل التي تواجهها الادارات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية.	
7	تشجع قيادة جهاز الشرطة الفلسطينية على تطوير نظم المعلومات الإدارية.	
8	تعطي نظم المعلومات الادارية معلومات دقيقة حول سير العمل والأداء في الإدارة .	
9	تسهل نظم المعلومات الإدارية تبادل المعلومات بين الإدارة والفروع التابعة لها.	
10	تتعاون مراكز المعلومات المختلفة في جهاز الشرطة لتحقيق الأهداف العامة.	
11	توفر نظم المعلومات معلومات مستقبلية للجهات التنفيذية .	
12	يتم متابعة التطورات والتحديثات التكنولوجية بصورة دورية أول بأول.	
	حمايـــــــة المعلـــومـــات	**الإجـــابـــة**
#	**الفقـــــــــــرة**	**(10-1)**
1	تُتخذ كافة الاجراءات الضرورية لحماية المعلومات وملحقاتها المادية والالكترونية.	
2	تطبق معايير الحماية الدولية في مراكز المعلومات لتحقيق الحماية المطلوبة.	
3	تقام مراكز وأقسام المعلومات في أماكن ومواقع جيدة ومحمية ومؤمنة.	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4	اختيار العاملين في مراكز المعلومات يتم وفق أسس ومعايير محددة.	
5	تقام مراكز متخصصة في أمن المعلومات لتحقيق حماية أكبر للمعلومات.	
6	يُعين ضباط مختصون في مجال أمن المعلومات لمتابعة وتقييم مدى الالتزام بإجراءات الحماية.	
7	يتم إصدار وتوزيع نشرات خاصة حول آليات حماية وحفظ المعلومات.	
8	تزود مراكز المعلومات ببرامج متطورة متخصصة في مجال تأمين الحماية ضد الهجمات.	
9	تزود مراكز المعلومات بأجهزة متخصصة في مجال حماية المعلومات .	
10	يتم ربط مكونات مراكز المعلومات بخطوط شبكة الانترنت الدولية.	
11	تُعتمد شبكات الربط المحلية في الربط بين كافة الادارات وفروعها.	
12	تعقد ندوات بين الحين والآخر لتذكير العاملين بأهمية الحفاظ على المعلومات	
13	يجري مراقبة كافة الانشطة في مراكز المعلومات والشبكات بشكل دقيق ودائم.	
14	تغلق كافة المنافذ المؤدية لمراكز المعلومات ويتحكم في عملية الدخول والخروج.	
15	يراعى الوضع الأمني والاعتداءات الصهيونية المتكررة في عملية حماية المعلومات.	
16	يُحتفظ بنسخ احتياطية من قواعد البيانات والمعلومات خارج مراكز المعلومات .	
	الأمـــــــــــــن المعلـــــومـــــاتي	**الإجـــــابـــة**
#	**الفقـــــــــــرة**	**(1-10)**
1	يتم التعامل مع المعلومات وفق تصنيفها من حيث درجة السرية.	
2	تحاط المعلومات الخاصة بجهاز الشرطة الفلسطينية بدرجة عالية من السرية.	
3	يسمح للأشخاص المخولين والمعنيين **فقط** بالاطلاع على المعلومات .	
4	يتم التأكد من صحة وسلامة محتوى المعلومات بصفة مستمرة.	
5	تتخذ كافة الاجراءات اللازمة لضمان عدم العبث بالمعلومات أو تغيير محتواها.	
6	يتم حماية المعلومات من التعرض لأي تدخل غير مشروع .	
7	يتم مراعاة استمرار عمل النظام المعلوماتي وتقديم الخدمة للجهات ذات العلاقة.	
8	يراعى ضمان وصول مستخدمي المعلومات للمعلومات والحصول عليها وقت الحاجة.	
9	تتوفر القدرة على اثبات التصرفات الخاصة بتهديد أو تسريب المعلومات من قِبل العاملين.	
10	يتم الاستفادة من حالات الاختراق أو التسريب ودراستها لضمان عدم حدوثها مرة أخرى.	

ملاحظات أو تعليق تود إضافته :

.....

.....

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث : محمد أبو حمام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com