

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## الموضوع:

دور استخدام نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية

دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة إستراتيجية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- علالى مليكة

من إعداد الطالب (ة):

- بن جدو أشرف الدين

### لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- معاليم سعاد	- استاذ التعليم العالي	رئيسا	بسكرة
- علالى مليكة	- استاذ محاضر أ	مقررا	بسكرة
- نور الدين ايمان	- استاذ محاضر أ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2022-2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## الموضوع:

دور استخدام نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية

دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة إستراتيجية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- علالى مليكة

من إعداد الطالب (ة):

- بن جدو أشرف الدين

### لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- معاليم سعاد	- استاذ التعليم العالي	رئيسا	بسكرة
- علالى مليكة	- استاذ محاضر أ	مقررا	بسكرة
- نور الدين ايمان	- استاذ محاضر أ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2022-2023

## شكر وعرهان

أول شكر هو لله رب العالمين الذي رزقني العقل وحسن التوكل عليه سبحانه وتعالى، وأسأله الهداية والتوفيق في أعمالي مستقبلاً.

ثم جزيل الشكر والعرهان إلى الأستاذة الفاضلة "علاي مليكة" التي أفادتني بنصائحها القيمة ولم تبخل علياً فجزاها الله كل خير وجعله الله لها في ميزان حسناتها.

كل الشكر إلى: كل الأساتذة الذين أفادوني بمعلوماتهم القيمة بالخصوص الدكتوراة "زير صبرينة" على كافة التوجيهات والمساعدات التي قدمتها لي لإنجاز هذا العمل.

الشكر لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة محل الدراسة الذين أفادونا بمعلوماتهم القيمة ولم ييخلوا علينا.

الشكر موصول إلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل.

## ملخص الدراسة

### باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم أمن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدنا على الإستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع الاستبيان على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة-، البالغ عددهم 40 موظف، وقد تم التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة من خلال الاستبيان اعتمادا على البرنامج الإحصائي SPSS .

وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها المستوى المتوسط لليقظة الاستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة، وكذا المستوى المرتفع لنظم أمن المعلومات ووجود دور ذو دلالة احصائية لنظم أمن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية حيث يفسر نظم المعلومات مانسبته (63%) من التغيرات الحاصلة في مستوى تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.

وقد لخصت الدراسة إلى عدة اقتراحات أهمها:

- يجب على المؤسسة ان تولي اهتمام أكبر بالتطورات التكنولوجية والاكتشافات العلمية المتعلقة بنشاطها.
- يجب على المؤسسة أن تولي اهتماما أكبر بنظم أمن المعلومات و أن تتبناها بكل أبعادها.

**الكلمات المفتاحية:** اليقظة الاستراتيجية، نظم أمن المعلومات، سلامة المعلومات، توافر البيانات، سرية المعلومات، مؤسسة اتصالات الجزائر فرع -بسكرة-

## **Abstract**

This study aims to identify the role of information security systems in achieving strategic vigilance at Algeria Telecom Corporation - Biskra branch - and to achieve the objectives of the study, we relied on the questionnaire as a main tool in collecting primary data, where the questionnaire was distributed to the employees of Algeria Telecom Corporation - Biskra -, whose number is 40 Employees, the statistical analysis of the data collected through the questionnaire was done depending on the SPSS statistical software.

The study reached a set of results, the most important of which is the average level of strategic vigilance in the institution under study, as well as the high level of information security systems and the existence of a statistically significant role for information security systems in achieving strategic vigilance, as information systems explain (63%) of the changes in the level of achieving strategic vigilance. at the institution under study.

The study summarized several suggestions, the most important of which are:

- The institution should pay more attention to technological developments and scientific discoveries related to its activity.
- The organization should pay more attention to information security systems and adopt them in all their dimensions.

**Keywords:** strategic vigilance, information security systems, information integrity, data availability, information confidentiality, Algeria Telecom Corporation, Biskra branch.

قائمة الجداول والرسوم البيانية وقائمة الاشكال

قائمة الجداول والاشكال

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
51	الاتساق الداخلي لابعاد المتغير التابع اليقظة الاستراتيجية	01
52	الاتساق الداخلي لابعاد المتغير المستقل نظم امن المعلومات	02
52	معاملات الصدق والثبات	03
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العوامل الديمغرافية	04
55	سلم ليكارت الخماسي	05
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات متغير أمن نظم المعلومات	06
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات متغير اليقظة الاستراتيجية	07
59	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	08
60	اختبار دور نظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط	09
61	اختبار دور سلامة معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط	10
62	اختبار دور توافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط	11
63	اختبار دور سرية المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط	12

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم
ث	نموذج وفرضيات الدراسة	01
23	متخذو القرارات الاستراتيجيين	02
49	الهيكل التنظيمي لمؤسسة لاتصالات الجزائر	03

# المقدمة

في ظل العصرية والتطورات التي شهدها العالم في الجانب التكنولوجي والتي ساهمت في تغيير اساليب حماية المؤسسة من شكلها التقليدي الى الحديث وجعلت من وتيرة المعلومة شيء غير ملموس ولكنه مهم بالنسبة لها، تعتبر اليقظة الاستراتيجية أسلوباً منظم في الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة فهي تساعد صانع القرار على تطوير المؤسسة واستمرارية نشاطها وذلك من خلال خطوات عمل مدروسة بداية من جمع المعلومات من محيطها بهدف استخدامها من أجل استغلال الفرص المتاحة للمؤسسة ومعالجتها وتجنب المخاطر المحتملة التي قد تحدث لها حيث زادت حدة المخاطرة في الآونة الأخيرة بالنسبة للمؤسسات وذلك لصعوبة اتخاذها للقرارات الصحيحة وذلك من خلال البحث عن المعلومات الاستراتيجية المهمة، وقد ساهم نظام اليقظة الاستراتيجية في تقليل مخاطرها وتسهيل مواجهة التهديدات المتزايدة لها. وقد أدت التطورات التكنولوجية الى ظهور استراتيجية امن المعلومات وذلك من اجل حماية المؤسسة من أي خطر يواجها، وقامت بالاستغلال الأمثل للمورد البشري من خلال تدريبه وتكوينه حيث أصبح من الضروري على المؤسسة ان يكون لها استراتيجية امنية فعالة خاصة بما، تشمل عدة مكونات تتمثل في أمن الأجهزة والأدوات، أمن الشبكات، الأمن القانوني، حيث اصبحت تعبر عن الغطاء الضروري للمؤسسة ولجميع جوانبها الأمنية.

## الإشكالية:

- مادور استخدام نظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - ؟

وتدرج ضمن الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها:

- هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسرية المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - ؟
- هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلامة معلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - ؟
- هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة - ؟

ثانيا: الدراسات السابقة.

أولا: الدراسات المتعلقة بنظم امن معلومات

الدراسة الاولى: (قرزير و زيدان، 2022) "دور أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري" بالشلف، مجلة الاقتصاد والمالية (JEF) العدد 01، جامعة الشلف الجزائر، الصفحات (82-98).

هدفت الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة أمن المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بالقرض الشعبي الجزائري على مستوى المديرية الجهوية بالشلف، إذ تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصفي والتحليلي إضافة إلى المنهج الاستقرائي لاستقراء النتائج، كما استخدم الاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من 55 موظف ذوي إطلاع حول موضوع أمن المعلومات بالاعتماد على العينة القصدية، وتم التوصل من خلال الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لأمن المعلومات في جودة الخدمات المصرفية وقد اوصت الدراسة بالاهتمام أكثر بتكوين موظفين متخصصين في أمن المعلومات.

الدراسة الثانية : (الشمالي، 2017) "أمن وسرية المعلومات وأثرها في الأداء المصرفي دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في الأردن" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أمن المعلومات وسريتها و أثرها في الاداء المصرفي في البنوك العاملة في الاردن، كما أظهرت الدراسة أن هناك اهمية نسبية مرتفعة لمستوى ممارسة امن المعلومات وسريتها في البنوك العاملة في الاردن، وبينت النتائج وجود أثر ذي دلالة احصائية لامن المعلومات وسريتها في الاداء المصرفي في البنوك العاملة في الاردن.

ثانيا: الدراسات المتعلقة باليقظة الاستراتيجية

الدراسة الاولى: (خولة قاسمية الحسني وهدى حفصي) "اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية". دراسة حالة مؤسسة ياليدين لتوصيل السريع، دفا تر البحوث العلمية، جامعة الجزائر 3 هدفت هذه الدراسة الى للتعرف على أثر اليقظة لإل استراتيجية من خلال أبعادها (اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة البيئية) في تعزيز الميزة التنافسية وتم اختيار مؤسسة ياليدين للتوصيل السريع في الجزائر لدراسة الحالة حيث كانت عينة الدراسة قصدية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي اين حاول الباحثان معرفة اذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية على ابعاد اليقظة الاستراتيجية كل على حدى في تعزيز الميزة التنافسية، وقد كانت نتائج الدراسة متمثلة في عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية على أبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة في تعزيز الميزة التنافسية بمؤسسة ياليدين للتوصيل السريع في الجزائر.

الدراسة الثانية: (معرفة ، بن كعكع ، و قورين ، 2021) "دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية". لمنظمات الاعمال في جامعة مصطفى سطمبولي معسكر الجزائر، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور اليقظة الاستراتيجية بمختلف مراحلها في تحقيق الميزة التنافسية وتم اختيار ملبنة الحليب بولاية غليزان لدراسة الحالة حيث كانت عينة الدراسة عشوائية وتم الاعتماد على منهج الوصفي والتحليلي اين حاول الباحثون معرفة ما إذا كانت الملبنة تتبنى نظام اليقظة الاستراتيجية كممارسة فعالة وقد كانت نتائج الدراسة متمثلة في: وجود علاقة ارتباطية بين اليقظة الاستراتيجية وتحقيق الميزة التنافسية ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية.

الدراسات المتعلقة بالمتغيرين:

الدراسة الاولى: (قادري، 2022) "اهمية نظم معلومات كآلية استراتيجية مؤثرة على اليقظة الاستراتيجية". جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وادارة الاعمال 335-355 تهدف هذه الدراسة الى معرفة تأثير نظم معلومات على نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ومدى الأهمية التي توليها لها من استخداماتها وتمت الدراسة الميدانية على 33 مؤسسة

اقتصادية جزائرية ذات طبيعة صناعية من خلال استبيان تم توزيعه على إدارات المؤسسات حيث تم توصل الى ان نظم معلومات ودرجة الكفاءة يمثلان عامل مهم لنشاط اليقظة الاستراتيجية.

الدراسة الثانية: (يحيى الشريف، 2018) "تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصادية، جامعة سطيف، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في ممارسة أكفأ وأمثل لليقظة، والوقوف على محددات والعوامل التي تساهم في إنجاح مشروع اليقظة وتحقيق أهدافه، من أجل تحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري والجانب التحليلي في دراسة حالة باعتماد على أداة الاستبيان تم توزيعها على عينة تكونت 80 فرد، حيث توصلت إلى نتائج تمثلت في أنه بالرغم من الوعي بأهمية المعلومات كمورد إستراتيجي إلا أن ذلك لم يدفعها نحو استباق الأحداث الخارجية و استكشاف المفاجآت المحتملة، كما كشفت الدراسة عن وجود مجموعة من عوامل النجاح التي تسهم في إنجاح اليقظة الإستراتيجية مثل تخصيص الموارد المالية وتكوين فاعلين متخصصين في اليقظة.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة، نجد أنها تتفق مع هذه الدراسة أحيانا وتختلف أحيانا أخرى،، وتم الاستفادة من هذه الدراسات السابقة في تكوين فكرة عن الإطار النظري للدارسة الحالية، والاطلاع عن المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأدوات جمع البيانات بها والأبعاد التي تناولتها هذه الدراسات.

وتتفق هذه الدراسة مع أغلب الدراسات في كون نظم امن المعلومات من القضايا الهامة التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار بالنسبة لجميع المؤسسات اضافة على ذلك ان الابعاد التي تم تطرق اليها في دراسات السابقة المتمثلة في(سرية المعلومة وتوافر البيانات وسلامة المعلومة) تمثل ابعاد نظم امن المعلومات وهي نفسها الابعاد التي سوف يتم التطرق اليها في هذا الموضوع.

كما اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في ابعاد متغير اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التجارية واليقظة التنافسية واليقظة التكنولوجية) لهذا المتغير وكان الاختلاف مع الدراسات السابقة في عينة الدراسة حيث ان عينة الدراسة كانت متمثلة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة- كما اختلفت معها في الاطار الزمني والمكاني.

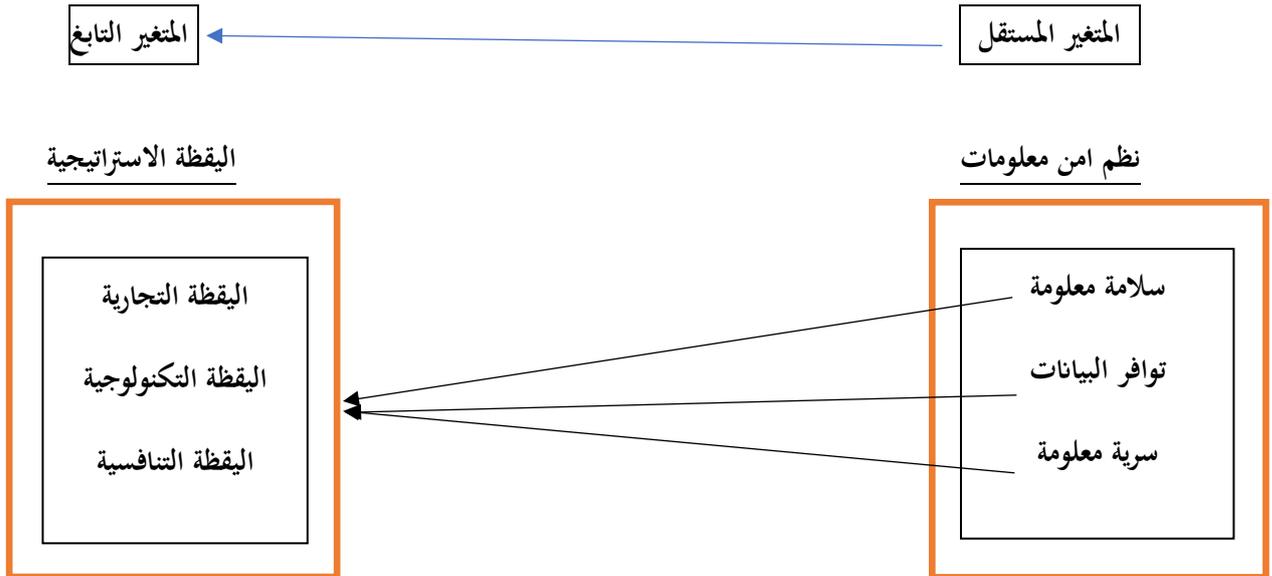
## نموذج وفرضيات الدراسة:

على ضوء الإشكالية المطروحة، وتبعاً للدراسة وأهميتها فقد تم وضع نموذج افتراضي يتكون من مكونات الرئيسية لنظم امن معلومات واليقظة الاستراتيجية كما هو موضح في الشكل رقم 01 والذي يشمل المتغيرين التاليين:

المتغير التابع: ويتمثل في اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التنافسية واليقظة التكنولوجية واليقظة التجارية).

المتغير المستقل: ويتمثل في متغير نظم امن معلومات (سلامة المعلومة، توافر البيانات، سرية المعلومة)

## الشكل رقم 01



## الفرضيات

## الفرضية الرئيسية :

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع بسكرة -

## الفرضية الفرعية الأولى

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلامة معلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -

## الفرضية الفرعية الثانية

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع بسكرة -

## الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسرية المعلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع بسكرة -

## التموضع الابستمولوجي ومنهجه الدراسة

يتم الاعتماد في تحليل موضوع الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على الاستنتاج لبناء المعرفة في الجانب النظري، وذلك من خلال جمع الحقائق والبيانات سواء من مصادرها الأولية والثانوية، من خلال الرجوع للكتب والمقالات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع نظم امن المعلومات واليقظة، أما في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة سيتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة والذي يعتمد على اختيار

عينة من المجتمع وتحليل وتفسير البيانات المجمعة عنها من خلال الاعتماد على التحليل الإحصائي وذلك باستخدام البرنامج SPSS الإحصائي، حيث سيتم دراسة عينة المتمثلة في موظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة.

### تصميم البحث

1. هدف الدراسة: تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

في جانبها النظري فهي تهدف إلى ما يلي:

التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة باليقظة الاستراتيجية وكذا نظم امن المعلومات.

اختبار نموذج الدراسة والذي يفترض وجود دور ومساهمة لأبعاد نظم امن المعلومات (المتغير المستقل) في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر (المتغير التابع).

محاولة فتح المجال للباحثين والدارسين لإجراء المزيد من البحوث المستقبلية، ولتغطية نقاط القصور التي لم تركز عليها هذه الدراسة وكذا الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

إبراز حتمية التطوير الرقمي وضرورته لمؤسسات اتصالات الجزائر.

أما في جانبها التطبيقي فهي تهدف إلى:

التعرف على مستوى تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة.

التعرف على مستوى تطبيق نظم امن المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة.

التعرف على دور نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة.

2. نوع الدراسة: بناء علاقة سببية، تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية.

3. مدى تدخل الباحث: دراسة الأحداث كما هي.

4. التخطيط للدراسة: مخططة (ميدانيا)، ستجرى الدراسة التطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.

5. وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): تتمثل وحدة التحليل في الموظفين، حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفين بمؤسسة اتصالات

الجزائر - بسكرة.

6. المدى الزمني: سيتم الامتثال للدراسة المقطعية (مرة واحدة في وقت واحد)، سيتم إجراء هذا البحث ميدانيا في الفصل الثاني

للسنة الجامعية 2022-2023.

### أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الموضوع الذي تناوله، فموضوع دور نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية يشكل أحد المحاور المهمة ضمن الأدبيات النظرية المتعلقة بيقظة مؤسسة اتصالات الجزائر.

حيث تتبلور أهمية الدراسة في مجموعة من النقاط والتي يمكن سردها على الشكل التالي:

- تعتبر اليقظة الاستراتيجية من الركائز الأساسية في تقدم ورقي الدول باعتبار مؤسسات الاتصال منبرا علميا ومركز للإشعاع الحضاري في كل دولة.

- إعطاء تصور واضح لمفهوم لنظم امن المعلومات وأهمية تطبيقها في المؤسسات.

- مساهمة مؤسسات اتصالات في تنمية الدول تكنولوجيا، علميا، اقتصاديا، واجتماعيا.

• يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في استدامة وتعزيز استخدام نظم امن المعلومات بمؤسسة محل الدراسة وتعميمها على مؤسسات ككل.

• حداثة الموضوع خاصة بعد الإصلاحات التي قامت بها الجزائر مؤخرا لتطوير مؤسستها وخاصة مؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا.

### خطة مختصرة للدراسة

سنعتمد على خطة مكونة من ثلاثة فصول تسبقهما مقدمة وتسبقهما خاتمة، يمكن توضيحها على النحو الآتي:

بالنسبة للفصل الأول فسنستطرق فيه إلى الإطار النظري لليقظة الاستراتيجية، وذلك في ثلاثة مباحث، سيتطرق الأول إلى مدخل عام لليقظة الاستراتيجية من خلال تعرضه إلى مفهوم اليقظة الاستراتيجية، خصائص اليقظة الاستراتيجية، اهداف اليقظة الاستراتيجية، مزايا اليقظة الاستراتيجية، وسيتطرق الثاني إلى أنواع اليقظة الاستراتيجية واهميتها وشروط فعاليتها ومراحلها، من خلال تعرضه إلى أنواع اليقظة الاستراتيجية، واهميتها، مراحل اليقظة الاستراتيجية، وشروط فعاليتها ومراحلها؛ وسيتطرق الثالث إلى ممثلي اليقظة الاستراتيجية وعوامل نجاحها من خلال تعرضه لممثلي اليقظة الاستراتيجية وعوامل نجاحها.

أما الفصل الثاني فسنستطرق فيه إلى الإطار النظري لنظم امن المعلومات، وذلك في مبحثين سيتطرق الأول: ماهية نظم المعلومات الاستراتيجية، تعريف النظام ومكوناته وخصائصه وأنواعه، مفهوم المعلومات وخصائصه، نشأة نظم المعلومات ومكانتها في المؤسسة، أهمية نظم المعلومات، اهدافه ومكوناتها، وسيتطرق الثاني إلى ماهية نظم امن المعلومات، من خلال تعرضه لمفهوم نظم امن المعلومات، ابعاده وأهميته، المجالات المستهدفة لامن المعلومات.

أما الفصل الثالث فسنستطرق فيه إلى الدراسة الميدانية حول دور نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة- وذلك في ثلاثة مباحث، تطرق الأول إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، ، تطرق الثاني إلى: الإطار المنهجي للدراسة، وتطرق الثالث إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة، وتطرق الرابع إلى اختبار الفرضيات وتفسيرها وتلي هذه الفصول خاتمة تتضمن نتائج اختبار الفرضيات، نتائج وتوصيات الدراسة.

الفصل الأول: الاطار النظري لليقظة

الاستراتيجية

## تمهيد

يميل التفكير الاستراتيجي نحو المعرفة المسبقة بالتطورات المستقبلية، والإعداد اللازم لها، حيث أن هذه التطورات تخلق فرصاً وتحديات وتساعد في انشاء قاعدة و نظام جديد يسمى اليقظة الإستراتيجية والتي تسمح له برصد كل مايجرى في بيئتها عن طريق مواكبة مستجداتها وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والاستمرارية.

في هذا الفصل سنناقش ماهية اليقظة الإستراتيجية، حيث إنها مقسمة إلى ثلاثة مباحث :

المبحث الأول: مدخل عام لليقظة الاستراتيجية.

المبحث الثاني: أنواع اليقظة الاستراتيجية وشروط فعاليتها ومراحلها.

المبحث الثالث: ممثلي اليقظة الاستراتيجية وعوامل ووسائل نجاحها.

## المبحث الأول: مدخل عام لليقظة الاستراتيجية

اليقظة الاستراتيجية هي نهج جماعي منظم يزود المنظمة بالمعلومات التي تساهم في تعزيز قدراتها على تنميتها واستمرارية بقائها، لأنها تفرض عليها درجة عالية من اليقظة والكفاءة، مما يتيح لها أن تكون قادرة على اكتشاف الفرص وتجنب التهديدات التي تحيط بها. سنناقش في هذا المبحث مفهوم اليقظة الاستراتيجية وخصائصها وأهدافها ومزاياها.

## المطلب الأول: مفهوم اليقظة الاستراتيجية

تعتبر اليقظة الاستراتيجية الوظيفة العملية للمؤسسة، والتي تعنى بالتجميع المستمر والتحليل والنشر للمعلومة، حيث تمثل اليقظة الإدارة المثلى للمعلومات والتي تساهم في مساعدة المديرين على اتخاذ القرارات المناسبة وبدورها تشير اليقظة الاستراتيجية إلى البحث عن المعلومات من خلال اليقظة المستمرة والمراقبة المستمرة للبيئة للاغراض الاستراتيجية حيث سوف يتم التطرق في هذا المطلب الى بعض التعاريف المتعلقة باليقظة.

يعرف Lesca اليقظة إستراتيجية على أنها "عملية استباقية تقوم المؤسسة من خلالها بتتبع واستيعاب ونشر المعلومات من البيئة الخارجية للاستخدام في العمل." (الحسني و حفصي، 2023، صفحة 68)

يعرفها Lesca على انها "عملية إعلامية وتنظيمية وإنسانية تجعل المؤسسة على اتصال بالمصادر النشطة للمعلومات الخارجية عن طريق تعبئة الموارد التكنولوجية... وهي عملية استباقية تقوم المؤسسة من خلالها بتتبع واستيعاب ونشر المعلومات من البيئة الخارجية لاستخدامها في العمل." (وقنوني و عبد الكريم، 2020، صفحة 37)

كما عرف Michel Jean اليقظة الاستراتيجية بأنها "عملية مستمرة لإتاحة المعلومات الإستراتيجية التي لها وظيفة مساعدة متخذ القرار للاختيارات قصيرة الأجل، والتوجيه الأفضل للعمل و الاستثمارات على المدى المتوسط و الطويل، و البقاء في حالة تأهب، و الفهم المتطور لتغيرات المحيط، كما تساهم في ثقافة المؤسسة لضمان التقدم الجماعي". (حبيبة ، 2023 ، صفحة 28)

كما تم تعريفها على أنها "عملية معلومات تتطلب من المنظمة الاستماع وتوقع الإشارات المبكرة التي تحدث في بيئتها من أجل اكتشاف الفرص وتقليل المخاطر المرتبطة بعدم اليقين" (ولد عابد و علوطي، 2017، الصفحات 03-15)

قدم التعريف المقترح من قبل المنظمة الفرنسية للتقييس اليقظة الاستراتيجية كما يلي: " هي ذلك النشاط المستمر للمراقبة الفعالة بهدف استباق التغييرات الطارئة في المحيط التكنولوجي، التجاري، المجتمعي، حيث يضيف هذا التعريف نطاق وحدود اليقظة الاستراتيجية". (حميدي و بلعيد، 2021، صفحة 205)

من خلال التعريفات السابقة، نستنتج أن اليقظة الاستراتيجية هي عملية تعتمد على استمرارية استباقية المؤسسة وذلك من اجل مساعدة متخذ القرار وتوجيهه بشكل افضل.

**المطلب الثاني: خصائص واهداف اليقظة الاستراتيجية**

تتميز اليقظة الاستراتيجية بمجموعة من الخصائص المرتبطة بمفهومها وتهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، سنتطرق إليها فيما يلي:

**أولاً: خصائص اليقظة الاستراتيجية.**

من خلال التعريفات السابقة يمكننا استخلاص أهم خصائصها: (Humbert , 1997, pp. 01-02)

أ- **الاستراتيجية:** تساعد في اتخاذ القرار الاستراتيجي، وبالتالي فهي مرتبطة بقرارات غير متكررة، والتي يمكنها التعبير عن القرارات التي يكون لها تأثير مهم للغاية على القدرة التنافسية والبقاء والاستمرارية.

ب- **تنشيط الذكاء الجماعي:** يقصد بالذكاء الجماعي وجود مجموعة من الأفراد غرضهم من العمل الجماعي توحيد روح الفريق على الاتصال والتفاعل بجميع الأشكال المناسبة، دون تجاوز واحترام قواعد السلوك لعمل المجموعة أو الفريق.

ت- **خاصية الناثر والتاثير في المحيط:** البيئة التنظيمية ليست مفهوم مجرداً، حيث تتاثر بشكل عملي، خاصة عندما يتعلق الأمر باستهداف اليقظة الاستراتيجية.

ث- **انشاء الابداع:** وتشمل خصائص اليقظة الاستراتيجية مراعاة المعلومات المتضمنة والتحري عنها، وتفسير العلامات التحذيرية المرتبطة بعنصر الإبداع في المعلومات، وهذه المعلومات لا تصف أيًا من الأحداث والإجراءات التي تم تنفيذها سابقاً، ولكنها تجعل من الممكن صياغة الفرضيات وإنشاء رؤية.

ج- **التوقع:** تركز اليقظة على المعلومات التي لها خصائص توقعية، لذلك يجب أن توفر نظرة ثاقبة على المستقبل، وليس من المهم ما إذا كانت تعبر عن الماضي أو الحاضر.

**ثانياً: اهداف اليقظة الاستراتيجية**

تهدف اليقظة الإستراتيجية إلى تحقيق الأهداف التالية : (بومدين، 2010)

- توقع الفرص والاستفادة منها بشكل جيد وتجنب التهديدات وآثارها.
- تشخيص وتحديد أفضل الممارسات التي تخدم المؤسسة واستراتيجياتها والتأكد من أنها تواجه منافسة في مجال النشاط.
- تحليل البيئة العملية والفنية والتكنولوجية للمؤسسة.
- اختيار المشروع المناسب في قطاع الأعمال المناسب والسوق المناسب.
- الاهتمام الدائم بالتطوير والتجديد التكنولوجي وشراء وبيع براءات الاختراع..
- مصدر للابتكار من خلال تحفيز البحث وتطوير أفكار جديدة..

**المطلب الثالث: مزايا اليقظة الاستراتيجية**

من أبرزها المزايا التنافسية التي تحققها اليقظة الاستراتيجية هي :

- معرفة متعمقة بالأسواق والمنافسة.
- اكتساب مكانة قوية من أجل تقديم سلعتها وخدماتها المبتكرة إلى السوق.
- زيادة تأثير التآزر والتعاون في المنظمة.
- الحصول على مورد واسع من المعرفة والخيارات.

- ضمان الاستجابة الجيدة لاحتياجات العملاء.
- حسن إدارة الوقت في جميع أنشطتها.
- حل المشاكل بسرعة.
- الوعي في صنع القرار.
- التحسين الدائم لعلاقتها مع عملائها ومورديها.
- التحسين المستمر للسلع والخدمات.

### المبحث الثاني: أنواع اليقظة الاستراتيجية واهميتها وشروط فعاليتها ومراحلها.

ظهر مصطلح اليقظة بشكل عام خلال السنوات العشر الماضية بين مختلف الآداب المتعلقة بالبحث عن المعلومات ومعالجتها ونشرها والتي تغطي العديد من المجالات مثل المنافسة والتكنولوجيا والاقتصاد وما إلى ذلك وكانت اليقظة على مفترق طرق العديد من العلوم والتخصصات مما أدى ذلك ببعض الباحثين (Rostaing، 1993) إلى طرح مشكلة الغموض حيث كانت توحى إلى المعنى الدلالي لليقظة وتكاثر أنواعها. بالنسبة للعديد من الباحثين وأصحاب المصلحة، فإن تقلد عملية اليقظة لأنواع معينة يختلف وفقاً للغرض منها حيث يعتقد البعض أن الثورة التكنولوجية أدت إلى صراع بين المؤسسات في مجالات الإبداع والابتكار، لذلك كانت اليقظة تقنية في الأساس. . بينما يتخذ الآخرون بُعداً تنافسياً بين هذا وذاك، وحلت اليقظة التكنولوجية محل اليقظة الاستراتيجية بالنسبة للبعض.

#### المطلب الأول: أنواع اليقظة الاستراتيجية.

الحديث عن معايير تصنيف اليقظة يقودنا إلى تعريف أنواعها بشكل عام، يمكن أن تكون تنافسية أو تكنولوجية أو تجارية، وما إلى ذلك، ليس فقط بسبب هدفها المختلف، ولكن أيضاً وفقاً للاختلاف من حيث البيئة المراد مراقبتها والمجال الذي تجري حوله عملية اليقظة نفسها وعلى الرغم من اختلاف معايير التصنيف حيث تمثل أشهر أنواع اليقظة هي تلك التي سناقشها هنا (فالتة، 2013، صفحة 87):

#### اولا اليقظة التكنولوجية:

ونعني بها متابعة التطورات والتقنيات المستخدمة من قبل المنافسين والموردين والعملاء، والتي قد تؤثر على مستقبل المنظمة ومستقبل عملائها وذلك لاتخاذ الإجراءات والاحتياطات الوقائية، أو حتى العمل على توقع الابتكارات التكنولوجية والاستثمار في هذا المجال وفي الوقت المناسب، وهذا يتطلب جمع المعلومات ومراعاة جميع التقنيات الحديثة والمستخدمه مثل براءات الاختراع والابتكارات والبحوث والدراسات وذلك وفقاً لـ Jakobiak "فهي عملية مراقبة وتحليل التطورات العلمية والتقنية والتكنولوجية لتحديد التهديدات والفرص وتطوير المشاريع حيث الواقع لا يقتصر عمل اليقظة التكنولوجية على مراقبة وتحليل البيئة التكنولوجية فقط بل يدعوا إلى استخدامها في إحداث التغييرات واتخاذ القرارات في مجال الابتكار التكنولوجي، حيث تمثل عملية مراقبة للبيئة والتي تليها التوزيع المتعمد للمعلومات التي تم تحليلها ومعالجتها لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

#### ثانيا اليقظة التنافسية:

ويعني بها القوى المتنافسة التي لها تيار التأثير المتوقع على القدرات وخاصة موقعها التنافسي، بناءً على إمكانيات وقدرات المراقبة لدى المنافسين وتحديد نقاط قوتهم وضعفهم، وأدائهم الحالي والمستقبلي، والقرارات التي تكون على المدى البعيد، والأوامر المستقبلية إلخ ومن

خلالها تستطيع المنظمة تحليل الوضع التنافسي ومقارنة نقاط قوتها وضعفها في مختلف المجالات من بينها مجالات المنافسة، مما يسمح لهم بالعمل بشكل استباقي لتحسين مركزهم التنافسي.

### ثالثاً: اليقظة التجارية

إنها العملية التي تكون المنظمة من خلالها قادرة على مراقبة جميع المعلومات التي تؤثر على سلوكها التجاري وتتأثر به، وكذلك سلوك العملاء الحاليين واحتياجاتهم المعلنة وغير المعلنة، وكذلك العملاء المحتملين وتوقعاتهم حيث تمثل النشاط الذي يتمثل في دراسة العلاقات التجارية للشركة بينها وبين مورديها وعملائها، ومن خلالها تستطيع الشركة مراقبة حصص السوق وتحديد نقاط قوتها وضعفها خلال علاقاتها مع مورديها وعملائها، وتتبع احتياجات المستهلكين وسلوكياتهم المتغيرة بالإضافة إلى عروض البائعين، إضافة على ذلك يتم عرض قدراتهم التسويقية ومعدلات نموهم في السوق.

### المطلب الثاني: أهمية اليقظة الاستراتيجية وشروط فعاليتها

#### أولاً: أهمية اليقظة التكنولوجية:

اليقظة التكنولوجية لها دور فعال في حياة المؤسسات والمجتمعات، لأنها تعطي مديري الشركات الصناعية دوراً فعالاً في اتخاذ القرارات، وكذلك متخذي القرار على المستوى الحكومي، والوعي الكافي والاستعداد للاستثمار والوصول إلى مصادر المعرفة وإنتاج المعلومات، ووجود اليقظة التكنولوجية يدل على وجود الجدية والاستمرارية في عملية الرصد والتوقع، خاصة في المجالات التي تسمح بتحسين القدرات الفنية المختلفة والقدرة التنافسية للدولة ومؤسساتها الاقتصادية بالإضافة إلى ما سبق فإن اليقظة التكنولوجية هي مهمتها الأساسية السعي والحصول ليس فقط على المعرفة والمعلومات ولكن أيضاً الابتكارات العلمية والإبداعات التكنولوجية في مختلف المجالات أو القطاعات (أوكيل، 1998)

#### ثانياً شروط فعالية اليقظة الإستراتيجية:

هي نظام لدعم القرار من خلال مراقبة وتحليل بيئة المنظمة والآثار الاقتصادية الحالية والمستقبلية من أجل استخراج الفرص والتهديدات كما أنها تتعلق بشكل أساسي بالمعلومات الاستراتيجية ويمكننا تلخيص ثلاثة شروط أساسية يجب أن تستوفيها المؤسسة لضمان فعالية اليقظة (علاوي ، 2015)

✚ الإدارة المنتظمة من قبل الإدارة: يجب على المديرين اعتبار اليقظة وظيفة إدارية والعمل على تنفيذها الشخصي والتواصل الداخلي الجيد، وهذا مايسمح بنقل المعلومات إلى أي شخص يطلبها على مستويات مختلفة من المنظمة دون اخفاءها، لأن اليقظة تعتمد على روح الفريق وليست عملاً فردياً.

✚ حسن تسير الوقت: يجب استخدام الوقت مع الأدوات الأساسية والأسلوب الذي يتوافق معه لأنه يتم تقدير الحد الأدنى من هياكل المعلومات بشكل أفضل عندما يكون لدى المنظمة إطار عمل منظم من قبل مديرين ويكون التحكم في الوقت باستخدام الأدوات الأصلية والميزانية المناسبة والحد الأدنى من الهيكل، حيث تعطي المعلومات قيمة أكبر عندما يكون لدى المنظمة إطار عمل منظم للمديرين المباشرين بوظائف محددة.

✚ روح الفريق القوية بين الموظفين المتنوعين.

### المطلب الثالث: مراحل اليقظة الاستراتيجية.

تتكون مراحل اليقظة الكلاسيكية في النقاط التالية (علوط و معين ، 2018، الصفحات 200-201)

الأصلية والميزانية المناسبة والحد الأدنى من الهيكل، حيث تعطي المعلومات قيمة أكبر عندما يكون لدى المنظمة إطار عمل منظم للمديرين المباشرين بوظائف محددة.

✚ روح الفريق القوية بين الموظفين المتنوعين.

**المطلب الثالث: مراحل اليقظة الاستراتيجية.**

تتكون مراحل اليقظة الكلاسيكية في النقاط التالية (علوط و معين ، 2018 ، الصفحات 200-201)

1. **الاستهداف:** يعد تحديد مراكز الاهتمام المشتركة بين الأعضاء أمرًا أساسيًا في استهداف اليقظة الإستراتيجية، حيث يتطلب الوصول إلى الأجهزة اليقظة بعض المهارة، وفيما يلي بعض الاقتراحات حيث يقدم الطريقة الأكثر شهرة للمنظمات لفهم المعرفة القيمة وطريقة نهجهم الفعال للحصول على هذه المعلومات ويمكن معالجة الأسئلة المتعلقة باستهداف اليقظة الاستراتيجية من خلال عمليات الاستهداف التي تحدد الإجابة، بعد عملية الاستهداف يتم تسجيل قائمة في جدول من دخلين، لتشكيل هدف اليقظة. يتضمن هذا الوثائق التالية: جميع مصادر المعلومات بما في ذلك قائمة بالموضوعات، وقائمة بأسماء التجار، وسلسلة من الكلمات الرئيسية للمساعدة في البحث حيث تكمن الطريقة في تحديد المناطق المستهدفة في الأساليب المستخدمة من قبل لجنة اليقظة الاستراتيجية لتحديد المعلومات المطلوبة.

2. **جمع المعلومات:** يكون التعقب للمعلومات من خلال عملية Active-Pro المعروفة باسم التعقب، حيث يتم اختيار هذا المصطلح معلومات اليقظة الاستراتيجية للإشارة إلى استحالة الحصول على تفاصيل معينة من خلال الأساليب التقليدية ويكون من الضروري توخي اليقظة هنا، لان إيجاد المعلومة لا يكون عن طريق الصدفة. حيث يكون غالبًا عن طريق اللجوء الى عمليات البحث على المعلومة وكما يتم تكليف المتتبعين والمراقبين، المكلفين بالبحث والتحقيق بكل جهودهم للكشف عن معلومات اليقظة ويكون هدفهم في اختيار الامثل للاكفاء وتدريبهم لتمكينهم من تطوير ادائهم للحصول على جودة المعلومات الخاصة بهم والتي يتحصلون عليها.

3. **تحليل المعلومات:** ويحدث فيها فرز للمعلومات ومعالجتها خلال هذه المرحلة والهدف هو الاحتفاظ بالتفاصيل الحاسمة التي يمكن أن تعزز عملية صنع القرار، حيث يعد الفحص الدقيق للمعلومات التي يتم إجراؤها في هذا المنعطف أمرًا بالغ الأهمية لليقظة الاستراتيجية، مما يتيح تحديد الفروق داخل الإشارات وذلك يعد استخراج المواد الإعلامية من البيانات الضعيفة والقوية، والتي تمثل بوابة حاسمة لعملية التنبؤ، وتعتمد عند الطلب على الملفات الموثقة والمفهرسة، والتي تكون متاحة بسهولة في نهاية هذه المرحلة، حيث يجب على المرء أن يلخص المعلومات الحاسمة ذات الصلة بالنشر. والتي تؤدي الى عمليات المعالجة والاختيار في إتاحة المعلومات والمعرفة من خلال نشرها للمعلومات . بالنسبة لأولئك المكلفين باتخاذ القرارات الرئيسية، عادةً القادة التشغيليون الذين قد يصبحون مستخدمين في المستقبل، فإن هذه المرحلة لها هدف واضح بشكل جماعي وفردى، ويؤدي استخدام المعلومات المتعلقة بأهداف اليقظة الاستراتيجية إلى نتائج مختلفة، من المهم ملاحظة أن استخدام هذه المعلومات ليس عملية موحدة.

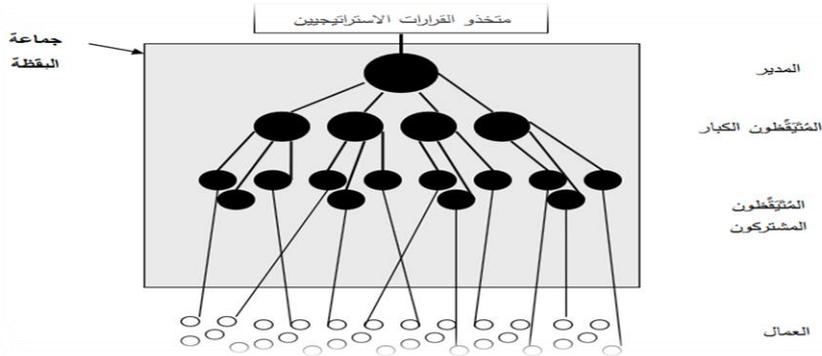
4. **نشر المعلومات:** من خلال هذه العملية يتم توفير المعلومات والمعرفة الناتجة عن عمليات الاختيار وتكون معالجة من قبل المستخدمون المحتملون الذين غالبًا ما يكونون المديرين التشغيليين المسؤولين عن اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

**المبحث الثالث: ممثلي اليقظة الاستراتيجية وعوامل نجاحها**

كما تحتاج اليقظة أيضًا إلى منهجية عمل لتكون ناجحًا، اضافة على ذلك أيضًا تكون محتاجة إلى وكلاء، (أجهزة كشف) تتمثل مهمتهم الرئيسية في تنفيذ هذه العملية خارج المؤسسة، ويمكنه تحديد الفرص والمؤشرات للمخاطر والتهديدات المحتمل، وليس العمل بمفرده

فعملية اليقظة تقوم على أساس العمل الجماعي والشكل التالي يوضح المشاركين في عملية اليقظة (حديد، 2005)

- الشكل (2) ممثلي اليقظة الاستراتيجية



يمكن الامام بكل عمليات اليقظة في الجدول الموالي من خلال اظهار خصائص ودور كل ممثل لليقظة (قوجيل، 2012، الصفحات 61-62):

- جدول (1): خصائص ودور ممثلوا اليقظة الاستراتيجية

الخصائص	الدور	ممثلوا اليقظة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التعريف الجيد لأهداف المؤسسة.</li> <li>- معرفة جيدة بالتغيرات في البيئة الخارجية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يقدمون أهداف بالنسبة للمؤسسات التي تطبق اليقظة.</li> <li>- السعي للإبداع، أي خلق أفضل المزايا التنافسية للمؤسسة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- متخذوا القرارات الاستراتيجية</li> </ul> <p><b>Les décideurs stratégiques</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مُنْشِط جماعة اليقظة مع القدرة على عمل بشكل تعاوني.</li> <li>- المهارات الإدارية مثل القدرة على إدارة الموارد البشرية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-يقوم بدوره بربط بين كل من متخذي القرارات الاستراتيجية وجماعة اليقظة.</li> <li>-إعداد والإشراف على دفتر والشروط.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-المدير</li> </ul> <p><b>Le directeur</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- القدرة على القيام بعمل علمي والتكفير الاستراتيجي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحليل وتوليف وترجمة المعلومات التي تم جمعها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-المتقطنون الكبار</li> </ul> <p><b>les veilleurs seniors</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- حس الملاحظة (القدرة على البحث والاستماع بالإضافة إلى روح الفضول.</li> <li>- التحكم في مصادر المعلومات الاستراتيجية مع القدرة على مشاركة المعلومات مع بعضها البعض</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد مصادر المعلومات التي تم جمعها واستكشاف البيئة بعد الانتهاء من ترجمتها ا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-المتقطنون المشتركون</li> </ul> <p><b>Les veilleurs associés</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- روح الفريق العالية.</li> <li>-نشاط حيوي دائم في العمل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- من بين أصحاب المصلحة ، هناك مستخدمون يتمثل دورهم في دعم لكي يقوموا بتطبيق اليقظة وذلك من خلال تصنيف الملفات وإدخال المعلومات إلى المرسل بحيث تغذي مرحلة جمع البيانات ومرحلة معالجة البيانات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-العمال</li> </ul> <p><b>Les employés</b></p>

<p>- روح الفريق العالية. - نشاط حيوي دائم في العمل.</p>	<p>- من بين أصحاب المصلحة ، هناك مستخدمون يتمثل دورهم في دعم لكي يقوموا بتطبيق اليقظة وذلك من خلال تصنيف الملفات وإدخال المعلومات إلى المرسل بحيث تغذي مرحلة جمع البيانات ومرحلة معالجة البيانات.</p>	<p>العمال Les employés</p>
---	---	----------------------------

### المطلب الثاني: عوامل نجاح اليقظة الاستراتيجية.

إن عوامل نجاح اليقظة الإستراتيجية عديدة، وهذه العوامل تساهم في إزالة المعوقات التي تواجه المؤسسة، وقد تم تحديدهم في ثلاث عوامل، وهي العوامل التنظيمية والعوامل المتعلقة بالموارد البشرية والعوامل المادية نوضحها فيمايلي: (بوداود، 2019)

أ- **العوامل التنظيمية:** وهي عوامل مرتبطة بسير وتنظيم نشاط المؤسسة، وعلى وجه الخصوص حيث حجم الجهاز يؤثر على نجاح عملية التعلم الذي حققه أعضاء الذين يقومون بتطبيق وتفعيل جهاز اليقظة الاستراتيجية، لأن التعلم الجماعي وبناء الثقة المتبادلة بين الأعضاء يستغرق وقتاً حيث يمر بكل من:

✓ **توعية أعضاء الجهاز:** قبل تنفيذ جهاز اليقظة الإستراتيجية يجب إقناع الأفراد بأهميته ومصالحته للمؤسسة ولهم شخصياً وبالتالي، يجب على قائد المشروع تنظيم إحاطات واجتماعات فعالة لإعداد الأفراد المعنيين.

✓ **التواصل المتقاطع وغياب الشكليات المفرطة في إزالة كل ما يعيق التواصل الفعال للتسلسل الهرمي** وهو شرط أساسي لنجاح اليقظة الاستراتيجية.

✓ **ثقافة مشاركة المعلومات وتقاسمها:** يمكن أن تكون ثقافة المؤسسة عاملاً ناجحاً لليقظة الاستراتيجية إذا كانت تشجع على تبادل المعلومات وتقاسمها في عمليات التدقيق الخارجية للمنظمة.

✓ **مشاركة والتزام الأطراف المشاركة في المشروع:** اليقظة عملية جماعية تتدخل فيها عدة أطراف حيث هؤلاء هم مديروا المنظمة والمتخصصون في اليقظة والموظفون العمليون في المؤسسة.

✓ **اليقظة من جميع الأطراف شرط ضروري لنجاحها.**

أ- **العوامل البشرية:** ترتبط هذه العوامل بالموارد البشرية من حيث الطبيعة والقدرة والموقع: ويمكن للجميع جمع المعلومات من مصادر مختلفة ولكن ليس كل شخص قادر على الانتباه إلى التعليمات الضعيفة والتي تقوم بتحفيز الموظف على استخراج المعلومات والتي يتم تعلمها وتكون الاتصالات غير لفظية مثل:

✓ **استخدام خريطة التتبع وإظهار الانتباه إلى الإشارات الضعيفة، واستكشاف الطبيعة الاستباقية للمعلومات التي تم جمعها وبالتالي، فإن تدريب الجهاز في مجال اليقظة شرط أساسي لنجاحه.**

✓ **رؤية إستراتيجية مستقبلية للمديرين:** المدير الناجح هو الذي لديه رؤية تتجه نحو المستقبل ويعرف كيف ينقلها إلى أعضاء المؤسسة، وعليه تكفي ثقافة المؤسسة لنجاحه.

✓ **تطوير قدرات التعلم الفردية والجماعية:** التعلم هو عملية تطوير المعرفة حول نتائج نشاط من خلال فهم الجيد حيث تقوم المؤسسة بتكوين المعرفة الجماعية المشتركة للأفراد.

- ✓ يحدث الانتقال من التعلم الفردي إلى التعلم الجماعي من خلال نقل المعرفة.
  - ✓ وتجدر الإشارة إلى أنه يجب مشاركة المعرفة الضمنية للجميع مع بقية المنظمة من أجل ترجمة أفضل المؤشرات إلى البيئة الخارجية.
  - ✓ تعيين مدير المشروع: يجب تعيين مدير مشروع للمراقبة الاستراتيجية، والتي تكون مسؤولاً عن قيادة وتنشيط وتوجيه الموظفين.
  - ✓ تحفيز أعضاء الجهاز: التحفيز الدائم لأعضاء الفريق وتشجيع الشفافية والاعتراف من أهم شروط نجاح اليقظة الاستراتيجية.
- ب- العوامل المادية:** ترتبط هذه العوامل بالاستخدام الفعال لتقنيات والتي تتضمن المعلومات والاتصالات والاستخدام المناسب والامثل لها حيث تتمكن من:
- ✓ الاتصال لتسهيل عمل اليقظة من خلال التدخل في جميع مراحل التجميع والمعالجة والنشر وتخزين المعلومات، وبالتالي يكون لها تأثير كبير ويفترض نجاح اليقظة في استخدامها بشكل فعال لبعض الوسائل على سبيل المثال التكنولوجيا مثل استخدام الإنترنت.
  - ✓ أصحاب المستندات والوثائق المناسبة: يتم تخزين المعلومات اليقظة التي تم جمعها واختيارها بغرض نشرها وإتاحتها لمستخدميها داخل المؤسسة.
  - ✓ من أجل كفاءة العملية: يجب أن تكون هذه الوسائط متوافقة مع طبيعة المعلومات، حيث يكون هناك نشر مباشر في الوقت الحقيقي.
  - ✓ اعتماداً على الوسيط: يتم اختيار الوسيط المناسب للمعلومات، ويكون الاختيار وفقاً لطبيعة المعلومات.

#### المطلب الثالث: وسائل اليقظة الاستراتيجية.

إن عملية اليقظة في المؤسسة تلزمها توفير الوسائل والتقنيات الحديثة والفعالة وذلك من اجل تسهيل عملية البحث عن المعلومات في أبسط وأقصر وقت ممكن ومن بين هذه الأدوات لدينا (حليمي، 2009)

#### اولا: الانترنت

هي مختلف الشبكات التي تستعمل في الحواسيب العالمية التي تجمع بين أنظمة الاتصالات الإلكترونية المستخدمة لنقل البيانات، ولها عدم خدمات من بينها:

**خدمة بروتوكول نقل الملفات:** بروتوكول نقل الملفات تتيح هذه الخدمة نقل الملفات من خلال اتصال مؤقت بين جهازي كمبيوتر، وحيث يتم استرداد الملفات ونقلها من كمبيوتر إلى آخر عن طريق الانترنت، والملفات هي تقارير وأبحاث وبرامج . . الخ.

**ب- خدمة الويب العالمية للمعلومات:** الويب تتضمن هذه الخدمة مجاًلاً واسعاً للمعلومات في مختلف المجالات، حيث تقوم العديد من المؤسسات الدولية والصناعية والحكومية وحتى التجارية والثقافية بتقديم هذه الخدمات.

**ت- خدمة الارتباط عن بُعد:** تتيح Telnet للمستخدم التنقل عبر شبكات فرعية مختلفة متصلة بالإنترنت للحصول على معلومات محددة في مجال معين (مثل تشغيل أجهزة الكمبيوتر وذلك من اجل تنفيذ برامج معينة أو تحقيق من حسابات معقدة يستحيل تنفيذها على المستوى الشخصي ويتم البحث عن الدخول الي هذه الشبكات الجزئية من خلال معرفة عناوين الإدخال وأكواد الاستغلال. بالإضافة إلى الخدمات الأخرى:

- ✓ توفير المعلومات المختلفة (الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية والثقافية) للباحثين.
- ✓ خلق نوع من التكامل في البورصة والسماح بتحديد سلع وخدمات المؤسسة.

✓ أداة إعلانية وكذلك الحفاظ على الاتصال المباشر بين المؤسسة وبيئتها ومعرفة التطورات في جميع المجالات.

#### ثانيا- البرمجيات:

هذه هي المكونات غير المرئية التي تتعامل مع إدارة موارد الحوسبة وتقوم بمعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات وتُعطى اوامر لجميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الكمبيوتر وتنسيق وحداته وهي تسمى برامج النظام.

#### أ- الاجهزة والمعدات:

إنها المعدات المستخدمة لالتقاط والتخزين والنقل والتداول والاسترجاع والاستقبال ونقل المعلومات إلى المستلم تمثل الأجزاء المادية الملموسة التي يتم تسجيل البيانات عليها.

### خلاصة الفصل الاول:

من خلال ماتم عرضه في هذا الفصل نستنتج ان المؤسسة بقيامها بعملية اليقظة الاستراتيجية تهدف الى جمع المعلومات ذات قيمة بصفة عامة والى تحسين قراراتها ونجاعة تسييرها بصفة خاصة لان الحصول على المعلومة الفعالة والمنتقاة بشكل يتوافق مع استراتيجية المؤسسة ويمكنها من رفع الفرص لديها في اتخاذ القرارات المثلى وبذلك تحسّن مركزها التنافسي وصورتها لدي زبائنها وكسب ولاءهم وهذا يؤدي الى استمرار المؤسسة على المدى الطويل.

كاستنتاجات نستخلصها من هذا الفصل يمكن القول ان:

- اليقظة تسمح للمؤسسة بالحفاظ على اتصال مباشر ومستمر مع بيئتها الخارجية، وبالتالي القدرة على معرفة واستغلال الفرص والتهديدات وتجنّبها.
- اليقظة تزود المؤسسة بالعديد من المزايا التي يمتلكها توافر المعلومات المناسبة، وذلك من اجل اتخاذ القرارات الصحيحة في ظروف مضطربة تجعل المرء قادراً على الهجوم والدفاع في نفس الوقت.
- اليقظة تساعد في تحقيق مكاسب على حساب المنافسين وتحقيق مصالح الفرد واليقظة الاستراتيجية هي القوة الحقيقية التي تمكن المؤسسة من التمرّك في الساحة التنافسية بأفضل طريقة لاكتساب ميزة تنافسية وتلعب نظم المعلومات دوراً أساسياً وهاماً في تفعيل اليقظة الاستراتيجية بكافة أنواعها (تنافسية ، وتكنولوجية ، وتسويقية ، وبيئية) ، خاصة فيما يتعلق بدعم القرارات الاستراتيجية وتوفير المعلومات، في الوقت المناسب والوضوح والدقة، من أجل اتخاذ القرار المناسب لضمان تطوير ونمو المنظمة وتحقيق أهدافها بما في ذلك الأهداف الاستراتيجية.

الفصل الثاني: الاطار النظري لنظم امن  
المعلومات

## تمهيد:

تلعب أنظمة المعلومات الإستراتيجية دورًا مهمًا وأساسيًا في دعم الإدارة الإستراتيجية للمنظمة للقيام بوظائفها الأساسية على أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية، خاصة التخطيط الاستراتيجي وعملية صنع القرار، حيث تهتم هذه الأنظمة بإدخال العديد من التحسينات التكنولوجية على العديد من الخدمات التي تقدمها للعملاء والقدرات التي تزود المؤسسة بالخبرة الإستراتيجية. ويتمثل الدور الاستراتيجي لأنظمة المعلومات في توفير البيانات المناسبة عن الأبعاد المختلفة والظروف البيئية التي تحيط بالمنظمة، حيث يتم استخدام تقنيات للمعلومات من شأنها ان تقوم بتطوير الخدمات التي تقدمها المنظمة للعاملين فيها، مما يمنحها خبرة استراتيجية تفوق القوى التنافسية التي تواجهها من المنظمات الأخرى، ولا شك في أن هذا يؤدي إلى إنشاء ما يسمى بإستراتيجية المعلومات، ولكن ذلك يتطلب توفير نظم لحماية وامن معلومات من الضياع او السرقة.

وفي هذا الفصل سنحاول التطرق إلى مبحثين هما:

**المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات**

**المبحث الثاني: ماهية نظم امن المعلومات**

### المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات

يمكن القول أن البعد الاستراتيجي لأنظمة المعلومات قد توسع بطريقة تجعلها أكثر شمولاً من أنظمة المعلومات التقليدية، لأن أنظمة المعلومات الإستراتيجية تركز على تتبع وتحديد وقياس التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتوفير المعلومات اللازمة لصياغة وإعداد استراتيجيات بديلة وسياسات تشغيلية، وعلى هذا الأساس جاء هذا الموضوع لتسليط الضوء على الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الاستراتيجية وتحليلها، والتي تمثل نظم المعلومات أحد عناصر المهمة والضرورة لأي منظمة وتحميها من أي تدخل، وكذلك تقييم فعاليته داخليا، ويعد مصطلح الأنظمة جزءاً لا يتجزأ منها لأنه بدون أنظمة لا توجد معلومات صحيحة وثابتة.

#### المطلب الأول: تعريف النظام ومكوناته وخصائصه

يمكن فهم أنظمة المعلومات من خلال تقسيم هذا المصطلح إلى عنصرين أساسيين، وهما "الأنظمة" و "المعلومات" حيث يمكن تعريف المصطلح الأول على النحو التالي:

#### أولاً: تعريف النظام

إن النظام يتميز بخاصية التكامل والتناسق بين أجزائه، لذلك نجد أن لكل مجال نظامه الخاص، لأنه يمثل ركيزة كل منظمة ويحتوي هذا المصطلح على العديد من التعريفات، حيث سنناقش بعضاً منها على النحو التالي:

النظام كلمة مشتقة من المصطلح اليوناني "system" ويقصد به "تسلسل العمليات بين مجموعة من الأجزاء والتي يتم استخدامها في مجال علمي" (خاد ، 2011)

ويعرف النظام بأنه " عبارة عن تناسق وتوافق أجزائه بغية تحقيق الأهداف المرسومة والمدروسة بشكل واضح وسليم" (همشري، 2014، صفحة 388)

ويعرف النظام أيضا على أنه "العلاقة الموجودة بين بيئة النظام والنظم الفرعية له والقائمة على تحقيق أهداف معينة" (همشري، 2014، صفحة 389)

من خلال هذه التعريفات نستنتج أن النظام عبارة عن مجموعة من العناصر والأجزاء والأنظمة الفرعية المتكاملة فيما بينها وتسعى الى تحقيق هدف مشترك.

#### ثانياً: مكونات النظام:

يتكون النظام من وحدات ومكونات تعمل معاً بطريقة منتظمة ومتناسكة لتشكيل وظيفة شاملة لها وهي كالتالي: (الصباغ، 2000، صفحة 13)

أ- المدخلات **input**: وتتمثل في مختلف الموارد التي تدخل النظام سواء كان من البيئة الداخلية أو الخارجية ليتم معالجتها وقد تكون على شكل بيانات أو جهود بشرية... الخ

ب- المعالجة **processing**: هذه عملية تحويل تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات، مثل العمليات الحسابية التي تعتمد على البيانات وما شابه.

ت- المخرجات **output**: هي النتائج التي يتم الحصول عليها من عملية التحويل، ويتم نقل هذه النتائج إلى الجهات ذات مختص مثل المعلومات الإدارية التي يتم نقلها إلى مستخدميها وإضافة على ذلك استرجاع البيانات لإعادة صياغتها لتحقيق هدف معين.

ث- التغذية العكسية: تعمل على تقييم نتائج عمل النظام وتصحيح أهدافه وتمثل أداة توجيه لأنشطة (النظام) وهي جزء من المدخلات لأنها تسترجع البيانات لإعادة صياغتها لتحقيق هدف محدد.

**ثالثا خصائص النظام..:**

يتميز النظام بمجموعة من الخصائص نذكر منها: (مناصرية، 2014، الصفحات 48-49)

- أ- **كلية النظام:** أي أن النظام ككل يحقق الهدف المنشود من وجوده بأكثر من مجموع ما تحققه أجزائه على حدة، أي يمكن للنظام أن يحقق الهدف بينما لا يمكن لمكوناته كل وحدة تحقيق هذا الهدف إذا تم فصلها من بعضهما البعض.
- ب- **هدف النظام:** تحديد الهدف الذي يسعى النظام إلى تحقيقه هو نقطة الانطلاق لتصميم أي نظام وتحديد الهدف العام متبوعاً بتحديد الأهداف الفرعية لكل عنصر من عناصره على حدة ضمن مجال تحقيق الهدف العام (بوعباية، 2014).
- ت- **الرقابة والضبط:** وتكون في عمليات النظام الرئيسية مثل الإدخال والتشغيل والمخرجات.
- ث- **مستويات النظام:** يتكون النظام بشكل عام من عدة أنظمة فرعية، والنظام نفسه متضمن في نظام أكبر منه وهذه الطبيعة المعقدة لشبكة الأنظمة مفيدة في فحص نظم المعلومات الإدارية ودورها في التخطيط والتحكم في العمليات وكذلك اتخاذ القرار، حيث نجد أن أنظمة المعلومات تشمل أنظمة فرعية متعددة للتسويق والإنتاج ..... وغيرها، وكذلك جزء من نظام أكبر وهو المنظمة ككل وما يحتويه من أنظمة عمل وأنظمة اتخاذ القرار وكذلك الإدارة والمصانع والذي يحيط بهذا النظام الأكبر البيئة المحيطة بالمشروع وما يحتويه من أنظمة كبيرة كالحكومة والمنافسين والمستهلكين وغيرها، وكلها تندرج تحت نظام آخر وهو اقتصاد الدولة ككل
- ج- **حدود النظام:** وهي الخطوط لتعريف محتويات النظام وفصلها عما يخرج منه من بيئة النظام، ويدخل في النظام ككل مكوناته التي تساهم في تحقيقه هدفها المشترك.

**المطلب الثاني انواع النظام**

تحتاج أنواع الأنظمة إلى أسلوب استخدام منتظم يعرف كيفية تصنيفها وتمييزها إلى أعلى درجة، حيث نجد أن هذه الأنظمة مقسمة إلى عدة أنواع منها: (النجار، 2023)

**➤ النظم المجردة-النظم المادية**

تتكون أجزاء الأنظمة المجردة من مفاهيم ومصطلحات تهدف إلى تقديم شرح واضح للظواهر التي تحيط بنا، سواء كانت طبيعية أو ظواهر اجتماعية وأفضل مثال هو النظريات.

أما بالنسبة للأنظمة المادية فهي أنظمة ملموسة تستخدم الأشياء والمكونات وحتى الأشخاص لتحقيق أهدافها، وعادة ما يعتمد هذا النوع على أنظمة مجردة.

**➤ النظم المفتوحة - النظم المغلقة**

يتفاعل النظام المفتوح مع بيئته بطريقة تؤثر فيها ويتأثر بها والمنظمات وأنظمة المعلومات هي أمثلة على هذا النوع من الأنظمة، أما بالنسبة للأنظمة المغلقة، فهذه أنظمة لا تتأثر ببيئتها، حيث أنها توفر مدخلاتها الخاصة.

**➤ النظم الثابتة-النظم المتغيرة**

يتم استخدام النظام الثابت بآليات محددة مسبقاً وهو شبه مطلق، أي يمكن التنبؤ بسلوكه في المستقبل، مثل نظام برنامج الكمبيوتر، أما النظام المتغير فهو يعمل في حدود آلية محددة ومستمرة لأن سلوكه لا يمكن التنبؤ به كالنظامين الإداري والمالي.

**➤ النظم الدائمة - النظم المؤقتة**

الأنظمة الدائمة هي الأنظمة التي تستمر لفترة طويلة في إدارة الأعمال على الرغم من التغييرات والتطورات التي حدثت فيها، مثل النظام السياسي بالنسبة للأنظمة المؤقتة، يتم إنشاؤها لغرض معين لتحقيق هدف معين والعمل خلال فترة زمنية محددة، بعد الانتهاء من النظام. نستنتج أن أنواع الأنظمة تزود المستخدم بفهم واضح واستيعاب أمثل لهذه التصنيفات ومعرفة كيفية استخدامها في سياق عمله.

## المطلب الثالث: مفهوم المعلومات وخصائصها

## اولا: مفهوم المعلومات

تلعب المعلومات دورًا فاعلاً وهامًا في الإدارة الحديث، لأنها تمثل المادة الأساسية التي يركز عليها القرار حيث نجد أن معظم المؤسسات تسعى للحفاظ على هذا المورد من خلال توفير الإمكانيات اللازمة لضمان الاستخدام الأمثل له وتحقيق أفضل النتائج التي تطمح إليها المؤسسة (النجار، 2023، صفحة 41)

تأتي كلمة "معلومات" من كلمة "inform" والتي تعني "معلومات" مشتقة من الفرنسية واللاتينية حيث انه تكتب بنفس الطريقة "المعرفة" ويمكن تفسيره على النحو التالي

كما تعرف المعلومة حسب *dictionnaire des media* لفرانسيس بال "هي نتائج الاستعمالات حول موضوع معين، تصف العلاقات في متناول الشخص المعني أو الهيئة المعنية" (زغنونف، 2014، صفحة 152).

## ثانيا: خصائص المعلومات

يلتزم نظام المعلومات في أي مؤسسة بتوفير المعلومات التي تساهم في سهولة اتخاذ القرار وذلك باستخدام خصائص تحقق مصلحة المؤسسة وتلبي متطلباتها ومن بين خصائص المعلومات نذكر: (مرمى، 2019، صفحة 19).

أ- **الدقة:** وهي تتضمن قدرة المستخدم في استخدام المعلومة والاستجابة لها بأكثر قدر ممكن لتلبية الاحتياجات، إلا أن نوع المعلومات وطبيعة الاستخدام والمستوى الإداري وكذلك طبيعة المعايير المستخدمة في القياس وغيرها والتي تساهم في جعل دقة البيانات المستخدمة في المعلومات نسبي.

ب- **التوقيت:** يساعد التوقيت المناسب في توصيل المعلومات إلى المستلم وأي تأخير يؤدي إلى تقليل قيمة المعلومات وعدم استخدامها في الوقت المطلوب يؤدي الى مجموعة من الاسباب التي تجعل المعلومة غير متوفرة في وقتها المناسب، حيث تمثلت في اختلاف النظام العام عن باقي نظام الإدارات الأخرى وبذلك عدم دراية الموظف للوقت المناسب لحاجته إلى المعلومة.

ت- **الوضوح:** لتحقيق وضوح المعلومات والاستفادة منها في المجال المطلوب، يجب أن تكون خالية من الغموض وسهلة الفهم بشكل مباشر

ث- **المرونة:** هي قابلية المعلومات للتكيف وتعدد استخداماتها لصالح المستخدمين حيث كلما زادت المعلومات المستخدمة في العديد من التطبيقات، زادت مرونتها والعكس صحيح.

ج- **الشمول:** يجب أن تكون المعلومات أكثر اكتمالا حول مشكلة البحث مما يساعد الإدارة على القيام بمهامها المختلفة من خلال إيضاح المستفيد كافة البيانات اللازمة عن الظاهرة، وبالتالي تسهيل البحث عن المعلومات الكافية.

ح- **القابلية للمقارنة:** تكمن صحة المعلومات في قابليتها للمقارنة مع بقية معلومات المنظمة، وغالبًا ما تتم مقارنة المعلومات في مجال النشاط.

خ- **الايجاز:** يجب أن تكون المعلومات موجزة لتذكر فقط ما هو ضروري، مع مراعاة الحالات الاستثنائية.

د- **الموضوعية:** نعني هنا الحيادية، ويتم تقديم المعلومات دون أي رغبة شخصية أو تدخل من أي طرف معين، أو التحيز تجاه آراء معينة، بطريقة تتسم بصدق المحتوى، مما يضمن الرجوع إليها إذا لزم الأمر.

ذ- **اقتصادية:** تكمن ميزة استخدام المعلومات في قابليتها للنجاح، وذلك بسبب الجانب المالي الذي تتحمله المؤسسة للحصول على المعلومات المطلوبة حيث تكمن الميزة الاقتصادية في البحث عن أكبر قدر ممكن من المعلومات بأقل تكلفة. أخيرًا، وتكون ملائمة هذه الخاصية للمعلومة وهي النتيجة المرجوة لتطبيق خصائص المعلومات على الظواهر والدراسات.

المطلب الرابع: نشأة ومفهوم نظم المعلومات.

### اولاً: نشأة نظم المعلومات

يعود تاريخ نظم المعلومات بمفهومها الحديث والمنهجي إلى النصف الثاني من القرن العشرين، عندما ظهرت أنظمة المعلومات مع بداية الثورة الصناعية حيث ظهرت أنظمة المعلومات في الخمسينيات من هذا القرن، وكانت تعمل بأنظمة بيانات، وفيما يلي تفصيل لمراحل تطوير هذه الأنظمة حسب السنوات (فاضل و الزغي، 2004، الصفحات 44-45):

✚ نهاية عام 1950: ظهرت تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، وأول التطبيقات التي ظهرت كانت أتمتة برامج المهام المحاسبية مثل: حساب المرتبات والديون المدنية وحسابات الموردين.

✚ خلال الستينيات: ركزت حوسبة الأعمال على التطبيقات الصناعية مثل نظام المخزون، ونظام التحكم في الإنتاج، ونظام أوامر الشراء، ونظام الاستهلاك، إذا سمحت أتمتة هذه التطبيقات بزيادة المدخرات المتمثلة في خفض التكاليف بسبب تقليل عدد الموظفين.

✚ في نهاية الستينيات وبداية السبعينيات: يعتبر الكمبيوتر في المنظمات أداة بحث وتطوير وعلى الأرجح، حيث لم تتم مراقبة تكلفة أنظمة المعلومات عن كثب في هذه المرحلة، لذلك سُمح للباحثين بإجراء تجارب بغض النظر عن التكلفة لمعرفة مدى الاستفادة من قطاع الأعمال.

✚ منذ منتصف السبعينيات وحتى نهايته: كان على مديري المنظمات التجارية مواجهة العديد من الأحداث والعقبات لتعزيز الرقابة على استخدام نظم المعلومات الإدارية.

✚ في أوائل الثمانينيات: بدأ قطاع الأعمال في النظر عن كثب إلى تكلفة أنظمة المعلومات، والتي ارتفعت بشكل كبير في فترة قصيرة نسبياً، وبدأت المنظمات في دراسة كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية كأداة استراتيجية بدلاً من أداة أداء مهام إدارية معينة واستمرت على هذا المنهج.

### ثانياً: مفهوم نظم المعلومات

حيث يشير هذا المفهوم إلى كمية كبيرة من المعلومات المتعلقة بموضوع تم تجميعها وتخزينها وتصنيفها وجدولتها وترتيبها بطريقة منظمة ومعالجتها وتقديمها في أشكال خاصة تخدم مجموعة من الأشخاص العاملين في نفس المجال.

وتعرف نظم المعلومات بأنها "مجموعة عناصر متداخلة متكاملة ومتناسكة لجمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات حول موضوع معين بطريقة منهجية، من أجل دعم المنظمة والسيطرة عليها والتحليل والتكوين لتصور واضح حاضر ومستقبلي لموضوع قيد المناقشة". (عيساني، صفحة 22).

كما يتم تعريفه على أنه "نظام متكامل للعناصر ويهدف إلى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لدعم واستقرار العمليات العادية واليومية للمنظمة، وإدارة العمليات واتخاذ القرارات (حسان، 2010، صفحة 17).

ويمكن تعريفها أيضاً على أنها: "مجموعة من المعدات والإجراءات والبرامج وقواعد البيانات التي تعمل يدوياً أو آلياً لجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ثم إرسالها إلى المستلم" (معراج و وينتن، 2004، صفحة 37)

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن أنظمة المعلومات هي مجموعة من المكونات المتكاملة والمنسقة بشكل منتظم، ويتم تمثيل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية التي تهدف إلى جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات وتسليمها إلى مدير بالشكل والوقت المناسبين لاتخاذ القرارات المناسبة والسليمة.

المطلب الخامس: اهمية نظم المعلومات واهدافه ومكوناته

اولا: اهمية نظم المعلومات.

أصبحت أنظمة المعلومات مهمة وضرورية لجميع المؤسسات حيث تمثلت اهميتها في (مرمي، 2019، صفحة 32)

- 1) توفير المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرارات.
- 2) القدرة على تغيير المعلومات دون عناء عبر نظام الكمبيوتر (عبر الإنترنت) والإجابة الفورية على جميع الأسئلة المتعلقة على سبيل المثال العملاء أو البضائع أو البائعين
- 3) كما يمكن استخدامها لتحليل نتائج النشاط اليومي الموزعة جغرافيًا أو وفقًا لنوع العملاء.
- 4) تتيح أنظمة المعلومات إمكانية استخراج مجموعة واسعة من المعلومات تلقائيًا مما يجعل من الممكن حساب جدوى جميع أنشطة المنظمة.
- 5) التجوال من المشتريات المحلية إلى المشتريات الدولية مما أدى إلى توسع الأسواق التي يتم فيها تداول السلع وبالتالي الحاجة إلى نظام علمي لجمع المعلومات من هذه الأسواق.
- 6) نظام المعلومات على مستوى المنظمة ككل مما يؤدي إلى إمكانية وسرعة الوصول إلى المعلومات المطلوبة والضرورية لتحقيق أهداف النظام.

ثانيا: اهداف نظم المعلومات.

لنظم معلومات اهداف تمثلت في: (ولد محمد، 2011، صفحة 104)

- تحقيق الكفاءة: تمّدد الكفاءة إلى إكمال المهام بشكل أسرع وبتكلفة أقل، ويتحقق ذلك من خلال تنفيذ أمتة العمل الروتيني بدلاً من الطريقة اليدوية، مثل تقديم تقارير المخزون أو الرواتب وغيرها، وتقليل الحاجة إلى الاحتفاظ بسجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، وبالإضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يتعلق بالعمليات الرقابية، وكذلك ربط المؤسسة بشبكات الاتصال.
- تحقيق الكفاءة في اتخاذ القرار: وهذا يشمل مساعدة المديرين على اتخاذ قرارات بجودة أفضل وسهولة، مثل تخطيط أوامر الإنتاج أو مراجعة المواد، والتي يمكن إجراؤها تلقائيًا بفضل التحليل التفصيلي لسير العمل في المنظمة.
- تحسين أداء المنظمة: يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة على تقديم خدمات أفضل لعملائها، من خلال توفير كافة المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبمجم كافٍ، وبالإضافة الظروف المنظمة من خلال المراقبة المستمرة مما يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المنظمة.
- التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير مما يتطلب منها مراقبة جميع الفرص التي قد تأتي في طريقها واستغلالها بسرعة للتكيف مع جميع المتغيرات حيث هذا الأمر يتطلب توفير أساس لتحليل العلامات التحذيرية التي قد يأتي من داخل أو خارج المنظمة وكل نظام معلومات يحتوي على أساس يعتمد على تصنيف جميع البيانات في الملفات التي تشاركها مختلف إدارات المنظمة في استخدامها.
- توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات إستراتيجية الصعبة والغير محددة: لتقليل عدم اليقين من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات، وحساب النتائج المتوقعة للاستراتيجيات البديلة المختلفة من خلال تنفيذ وتحليل جميع البيانات المخزنة في المنظمة.

ثالثاً: مكونات النظام معلومات ووظائفه

يتكون نظام المعلومات من أجهزة ومعدات في مكوناتها الرئيسية ومكوناتها الفرعية، وبرامج متنوعة وقواعد بيانات وشبكات بأشكال مختلفة، بالإضافة إلى العنصر الأخير المهم للغاية وهو الموارد البشرية، وفيما يلي تفصيل لجميع هذه المكونات والتي تمثل ككل البنية التحتية بالإضافة إلى الهيكل الوظيفي.

اولاً: البنية التحتية

تمتلك المؤسسة البنية التحتية المناسبة التي تمكنها من تحويل هذه البيانات إلى معلومات مفيدة وتتكون البنية التحتية لنظام المعلومات من خمسة مكونات رئيسية: الأجهزة والمعدات والبرمجيات والتطبيقات وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات والموارد الأخرى.

أ- **الأجهزة والمعدات:** تعرف أيضاً بالمكونات المادية الصلبة أو الأجزاء الملموسة من الحاسوب، وقد كانت الأجهزة أو المكونات المادية في بداية ظهور الحوسبة في العالم الجزء الأساس والأهم والأكثر كلفة، وتعد أجزاءها وكبر أحجامها، على عكس ما هو موجود حالياً أصبحت قليلة الكلفة صغيرة الحجم وسهلة الاستعمال يمكن نقلها وحملها من مكان لآخر ولا تحتاج مواصفات أو سعة هائلة لحفظها (فاضل و الزغي، 2004، الصفحات 128-129).

ب- **البرمجيات:** البرمجيات هي الجانب التكميلي للأجهزة، حيث أن الأجهزة والمكونات المادية لا تعمل بمفردها وقد زاد هذا من أهميتها حيث نمت لتصبح صناعة عالمية ضخمة، مع مؤسسين وأكاديميين وكان لها تأثير مباشر على ظهورها حيث يمكن تعريف مصطلح صناعة المعلومات على أنه: "مجموعة من الأوامر والتعليمات (التعليمات) التي أعدها البشر والتي توجه المكونات المادية للكمبيوتر لغرض أداء مهمة أو العمل بطريقة معينة وفقاً خطوة بخطوة وتعليمات لتحقيق النتائج المطلوبة (فاضل و الزغي، 2004، صفحة 146).  
هناك نوعان من برامج الكمبيوتر، برامج النظام (برامج لإدارة موارد نظام الكمبيوتر، وتبسيط البرمجة) والتطبيقات (برامج الجدولة، معالجة الكلمات، والتي تساعد على أداء العمل بالية وطريقة سهلة وأهمها:

• **نظام تخطيط الموارد المؤسسة ERP:** ويتم تعريفه على أنه برنامج الإدارة المتكاملة الذي يجمع مجموعة من تطبيقات المعلومات الآلية المشكلة والمتسقة مع بعضها لدمج وتحسين عمليات الإدارة، ووضع مرجع واحد (هلايلي و قايد، 2020، الصفحات 161-163).  
تتمثل مزايا نظام تخطيط موارد المؤسسات في الآتي:

✓ وحدة أنظمة المعلومات واكتماها، بمعنى أن تخطيط موارد المؤسسات يوفر بيئة عمل واحدة من خلال قاعدة بياناته الفردية، وهذا يتجسد في قدرته على امتلاك العديد من قواعد البيانات المادية، لكنهم جميعاً يلتزمون بهيكل واحد وتستطيع الشركة تجنب ازدواجية المعلومات بين أنظمة المعلومات المختلفة للشركة وأتمتة وتكامل عمليات الشركة  
✓ يمتلك المستخدم القدرة على حفظ البيانات على الفور واسترجاعها في أي وقت، وهناك ميزة إيجابية أخرى وهي تبادل البيانات في جميع أنحاء الشركة.

ت- **قاعدة البيانات Data Base:** يجب استخدامه بأفضل طريقة وبطريقة تنظيمية قيمة واما بالنسبة للبيانات الرئيسية: تعتبر بيانات المنظمة مورداً حيث تمثل قاعدة البيانات الخزان الذي يتضمن جميع معلومات المنظمة أو أي معلومات ذات قيمة جيدة بشكل عام، أشبه بمستودع ضخم يمكن للمرء أن يعود إليه بسهولة إذا أصبح الزمن مرة عليه مدة كبيرة حيث لا يحتاج من جهد أو صعوبة وتتكون قاعدة

بيانات من مجموعة من الصفوف والأعمدة التي تشكل (خلية)، أو بالأحرى عدد من الخلايا التي يتم فيها تخزين المعلومات بطريقة مفصلة ومنضبطة، بحيث تحتوي كل خلية على معلومات واحدة فقط (بختي ، 2005)

ث- الشبكات: أصبحت شبكات المعلومات المحوسبة ضرورة لا مفر منها والشبكة عبارة عن "مجموعة أجهزة كمبيوتر منظمة معًا ومتصلة بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات" (السالمي، 2005، صفحة 22).

وقد تنوعت الشبكات منها:

1. شبكة الاكسترنات: إنها شبكة تشبه شبكة الإنترنت، ولكنها تسمح بمشاركة جزء من معلومات الشركة أو المؤسسة مع وكالات خارجية مثل الموردين أو العملاء أو الشركات الأخرى وكمثال لتطبيقات الإكسترنات في مجال تبادل قواعد البيانات بين الجامعات ومراكز البحث وكذلك في شبكات البنوك أو مؤسسات الخدمات المالية.
2. الانترانات: هي الشبكة الخاصة بالمنظمة التي تستخدم تقنيات الإنترنت وهي مصممة لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو تبادل البيانات والمعلومات حول عمليات وأنشطة المنظمة، كما هو مطبق في مقر المنظمة أو في موقعها والفروع ووحدات الأعمال الاستراتيجية، والأشخاص الذين لا يعملون في المنظمة قد لا يصلون إلى مواقع الشبكة، ويمكن للمؤسسة حماية موارد الشبكة وضمان استخدامها المشروع من خلال أنظمة الحماية والتحكم إضافة على ذلك استخدام تقنيات التحكم في المعلومات مثل جدران الحماية البرمجية (سعد، 2009، صفحة 150)

#### ثانيا: البنية الوظيفية

تسمى الوحدة التنظيمية المسؤولة عن إدارة نظم المعلومات "Direction des Systèmes d'Information" وقد قامت بتنفيذها وتطبيقها على أنشطة تضمن استمرارية الخدمة التشغيلية التي تقدمها هذه الأنظمة، بالإضافة إلى تطورها فيما يتعلق بالاحتياجات والمشاريع الكمية على المستوى الفني، فهي مرتبطة بالبنية التحتية الآلية للمعلومات.

يتكون قسم نظم المعلومات من متخصصين في تطوير البرمجيات وصيانتها (مدراء مشاريع، مبرمجون) في تشغيل القواعد والشبكات ودعم المستخدم.

ومن بنين شروط اللازمة لتوفرها للمتخصصين في انظمة المعلومات في المؤسسة (علاوي ، 2015، صفحة 18)

- أ- المستخدم النهائي: الشخص الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات من مدراء وموظفين ومدوبي مبيعات ومهندسين وغيرهم.
- ب- اختصاصيو نظم المعلومات: الأشخاص المسؤولون عن تطوير وتشغيل نظم المعلومات حيث يشمل اختصاصيو نظم المعلومات ما يلي:

1. محللو النظام: هم أفراد متخصصون يدرسون قضايا الأعمال والمعلومات ومتطلبات النظام.
2. المبرمجون: متخصصو المعلومات الذين يستخدمون المستندات التي يقدمها محللو النظم لترميزها في برامج الكمبيوتر وتحويلها إلى برامج وحلول تقنية.
3. المشغلون: الأشخاص الذين يدخلون البيانات والمعلومات إلى الكمبيوتر ويقومون بتشغيل النظام.

○ وظائف نظم المعلومات

تعتبر البيانات المتداولة داخل إدارات المنظمة أو في بيئتها الخارجية على أنها المادة الخام التي يجب استغلالها، إذا كان من خلال هذه البيانات يمكن للمدير التحكم في عملية الإدارة واتخاذ القرارات المناسبة، ومن هنا جاءت الحاجة إلى أنظمة المعلومات التي تؤدي إلى مجموعة من الوظائف، وفي هذا يقول Rax Robart "لاستخدامها يجب جمع المعلومات والاحتفاظ بها ونقلها ثم توزيعها" ولذلك يتم تحديد وظائف نظم المعلومات على النحو التالي (صباد، 2018، الصفحات 30-31)

أ- جمع البيانات: الوظيفة الأساسية لأنظمة المعلومات هي جمع البيانات سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية، وبشكل عام هناك مصدران للحصول على البيانات:

1. بالنسبة للمصادر الداخلية: هذه هي جميع المستندات المحاسبية والإدارية التي تحتوي على بيانات تصف نشاط المنظمة مثل أرشيفات المنظمة على مستوى كل قسم، وملفات العملاء، والتقارير من الموردين التابعين للمنظمة، وتقارير جهات الاتصال.

2. المصادر الخارجية: الحصول على البيانات الخارجية يتطلب المزيد من الجهد والقدرة على امتلاكها، لأنها غير موجودة في المنظمة نفسها، ويتم الحصول عليها من خلال المعاملات التي تجريها المنظمة مع بيئتها الخارجية، سواء مع الدولة أو العملاء أو المورد.

ب- معالجة البيانات: المعالجة هي العملية التي تساعد على التحول إلى المعلومات، وهذا الأخير يسمح للخدمة بأن يكون لها استخدامات متعددة، حيث تعتبر مهمة حيوية يتم تنفيذها من خلال تنفيذ عمليات مختلفة من خلال المقارنة وما إلى ذلك ويتم حساب من خلال رصيد العميل عندما تقوم المؤسسة بتنفيذ عملية البيع (من قبل المنظمة التي تنقل بيانات المبيعات على سبيل المثال: فاتورة المبيعات).

ت- تخزين المعلومات: تعتبر عملية تخزين المعلومات ضرورية ومهمة لأن المعلومات إما يتم استخدامها على الفور من قبل المستفيدين أو تخزينها حتى يتم استعادتها في عملية لاحقة عند ظهور الحاجة مرة أخرى لها واستعادتها وفق طرق معينة يتم إعدادها أثناء تصميم نظام الاسترداد المناسب.

ث- نقل المعلومات واتخاذ القرار: تصبح المعلومات المعالجة جاهزة للاستخدام من قبل المستخدم النهائي حيث تتم هذه العملية، أي عملية النقل من خلال نموذج الكتابة مثل التقارير المالية ونموذج مباشر مثل شبكة الاتصالات الداخلية في المنظمة، من هم الموظفون، ويمكننا القول أن خطوة المعالجة ليس لها قيمة إذا كانت يتم تخزينها وعدم تحريرها في الوقت المناسب وإلى الشخص المناسب لاتخاذ القرار المناسب، إذا كانت جميع الخطوات السابقة لا معنى لها ما لم يتم نشر المعلومات للوصول إلى صانع القرار في المنظمة، على سبيل المثال تعرضت المنظمة لخسارة في نهاية السنة لذلك فهذه المعلومات عبارة عن تقرير خرج من نظام معلومات في المنظمة، يتم من خلاله تحديد مسار المنظمة من خلال البقاء في السوق أو الخروج منه.

المبحث الثاني: ماهية نظم امن المعلومات

يعد التخريب والسرقة بما في ذلك سرقة الأموال والممتلكات الشخصية القيمة والمعلومات المهمة من الآخرين وتسبب لهم في الأذى من بين أقدم المخاطر التي يتعرض لها الشخص وتختلف دوافع التخريب والسرقة من شخص لآخر ولكن في نهاية المطاف هناك جزء يعاني من الضرر والخسارة حيث كانت في الماضي خاصة قبل ظهور الوسائط الإلكترونية لتخزين وتحويل الأموال والمعلومات، كان من السهل اكتشاف السرقة بسرعة، لأن اللص يجب أن يترك في معظم الحالات أثر لعمله مثل قفل مكسور، أو باب محطم، وما إلى ذلك، ولكن مع ظهور الإنترنت وتوسع استخدامها، قد يكون من الصعب اكتشاف تأثير السرقة، وبالتالي لا يشعر الشخص المتضرر بفقدان المعلومات أو

المال حتى بعد فوات الأوان في بعض الحالات، لذا لا بد من ان تمتلك المؤسسة نظاما قويا لحماية معلوماتها وسنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على ماهية نظم امن المعلومات

### المطلب الاول: مفهوم نظم امن المعلومات.

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مفهوم نظم امن المعلومات من خلال التعاريف التالية:

حيث يعرف أمن نظم المعلومات بأنه " جميع السياسات والإجراءات المتبعة لحماية النظام من كافة أشكال التخريب والضرر وانتهاك حرمة البيانات والمعلومات، وكذلك لحماية النظام من التهديدات الطبيعية أو العادية" (زينل و الدباغ، 2012، صفحة 5). يشير أمن المعلومات أيضاً إلى "جميع موارد المعلومات الخاصة بالمنظمة ضد السرقة من قبل أطراف ثالثة غير مصرح لها لاستخدام النظام" (مكليود ، 2000، صفحة 48).

من الناحية القانونية فإن أمن المعلومات هو "موضوع دراسات وتدابير لحماية السرية وسلامة المحتوى وتوافر المعلومات، لمحاربة الأنشطة الهجومية أو استغلال أنظمتها لارتكاب جريمة، وهذا هو الهدف والغرض من تشريعات حماية المعلومات ضد الأنشطة غير القانونية التي تستهدف المعلومات وأنظمتها" (زند، 2009، صفحة 26).

ومما سبق من تعريف نستنتج ان نظم امن معلومات يجب ان تتوفر في اي مؤسسة لضمان سرية وسلامة معلوماتها حمايتها من اي خطر يواجهها.

### المطلب الثاني: ابعاد نظم امن المعلومات:

يعتمد نظم أمن المعلومات على عدة أبعاد من بينها : (الطائي و الكيلاني، 2014)

➤ بحيث يعتبر أمن المعلومات مرادفاً لأمن الكمبيوتر في مظاهره المختلفة، بما في ذلك أمن الشبكات والحاسوب، وأمن تكنولوجيا المعلومات، وأمن نظم المعلومات وبالرغم من ان التعريفات ركزت على الاستخدامات المختلفة لتكنولوجيا (امن معلومات)، على سبيل المثال حماية البيانات الإلكترونية، ويعتبر كل مفهوم متعلق بأمن المعلومات فرعاً من الفروع، وبالتالي يغطي البنية التحتية والعمليات والخدمات والنظام وغيرها.

➤ يركز أمن المعلومات على تأمين جميع موارد معلومات المنظمة من خلال السعي لتحقيق الأهداف الأساسية، وهي السرية والتوافر والأمن والمساءلة وقابلية التدقيق ويقوم قسم أمن المعلومات بالحماية اليومية لضمان استمرارية الأعمال من خلال تحديد المخاطر والتهديدات الناتجة عن هذا الأخير وكذلك تحديد سياسة أمن المعلومات الامتثال وتطبيق الضوابط والمعايير.

➤ إن أمن المعلومات بطبيعته ليس تعسفياً ولا عائقاً، ولم يصل إلى حد الكمال، لذلك لا يوجد أحد يستطيع القضاء على خطر الاستخدام غير السليم أو المعلومات المتقلبة، وكل ما عليه فعله هو قياس قيمة المعلومات إلى مستوى أمن المعلومات المطلوب والحاجة إلى إستراتيجية مناسبة لأمن المعلومات بالمنظمة تتناسب مع طبيعة تقنية المعلومات وتطبيقاتها في أنظمة المعلومات الخاصة بشبكة الاتصالات المستخدمة داخل المنظمة.

➤ ضرورة وجود علاقة بين الجهات المسؤولة لضمان مشاركة جميع الأطراف لتفعيل هذه المشاركة من الضروري جعل أمن المعلومات جزءاً أساسياً في المنظمة.

➤ تعدد أطراف اختراق أمن المعلومات يجعل من المستحيل معرفة الطرف الحقيقي وراءهم، وقد تكون هذه الأطراف أفراداً يعملون مهام الاستلام والتسليم أو زيارة المحققين بغرض المشاهدة والمستشارين والعملاء والمنافسين وغيرهم من الجواسيس.

➤ تختلف الجوانب التي تتعرض للاختراق حسب طبيعة المعلومات، فمثلاً في المستشفيات يكون التركيز على سجلات المرضى، وفي التسويق تكون استراتيجية التسويق مهمة.

هناك عدة أنواع من خروقات أمن المعلومات، منها طرق اختراق أمن المعلومات ومجالاتها، وطبيعة عرض المعلومات والطرق المستخدمة في معالجتها، وتحديثها واستعادتها.

### المطلب الثالث: أهمية ادارة امن معلومات.

تتبع أهمية إدارة أمن المعلومات من أهمية الهدف الذي يسعى هذا إلى تحقيقه وهو: (الطائي و الكيلاني، 2014، صفحة 54)

1- توفير حماية قوية للمعلومات ضد الخسارة مثل الممتلكات المادية، والمعدات والمال، أو الموظفين من خلال استخدام الضوابط والممارسات الأمنية اللازمة لتنفيذ وتلبية معيار العناية الواجبة سواء من قبل الفرد أو المنظمة.

2- إن إدارة أمن المعلومات ضرورية لأسباب مختلفة فبعضها ضروري لمنع حدوث ذلك لأي حادث أمني ولمنع وقوع أي من هذه الأحداث والسؤال هنا: لماذا تتزايد أهمية إدارة أمن المعلومات؟ للإجابة على هذا السؤال، يشير الخبراء إلى أن إدارة أمن المعلومات

3- تزود المنظمة بإستراتيجية مختصرة ولكنها عالية المستوى وشاملة لصياغة حلول أمنية تكتيكية تتعلق بأهداف المنظمة.

بالإضافة إلى ذلك فإنه يحدد بوضوح قيمة المعلومة، ويجسد الأولويات القصوى للمؤسسة، ويقرر في نهاية المطاف متطلبات العمل والافتراضات التي تدفع وتوجه أنشطة الأمن.

### المطلب الرابع: المجالات المستهدفة لامن المعلومات

هناك خمسة مجالات رئيسية تستهدف أمن المعلومات، سيتم النظر في كل منها على حدة لأن المتطلبات والإجراءات مختلفة حيث تمثلت في الجريمة الإلكترونية، وحماية البنية التحتية، والدفاع الإلكتروني العسكري، والاستخبارات ومكافحة التجسس، والحوكمة الإلكترونية. سنتناول المجالات الأولى مكافحة التجسس والطبيعة المعقدة لإدارة الإنترنت حيث تشمل المجالات السياسية والتقنية والقانونية والاجتماعية والاقتصادية والعالمية.

وفيمايلي شرح لهذه المجالات (الطائي و الكيلاني، 2014، صفحة 43)

1. جرائم الانترنت **Cybercrime**: قال السارق ويلي ساتون (1901 - 1980) إنه سرقة البنوك لأن الأموال كانت موجودة نظرًا لأن المال لا يتجسد في شكل آحاد وأصفار في العالم الرقمي، فلا ينبغي أن يكون مفاجئًا أن تتبع الجريمة في العالم الرقمي الدولي الوحيد لمعالجة هذه المسألة هو اتفاقية مجلس أوروبا بشأن الجرائم الإلكترونية (2001).

هذه الاتفاقية مفتوحة لجميع الدول الراغبة في الانضمام، وفي بداية عام 2013، صادقت (39) دولة فقط على الاتفاقية و (10) دول أخرى وقعت عليها ولم تصادق عليها حيث (تضم الأمم المتحدة حاليًا 193 دولة عضو) ويقدر حجم جرائم الإنترنت بمئات المليارات من الدولارات سنويًا ومن المحتمل أن الضحايا لم يبلغوا عن بعض الجرائم الإلكترونية لتجنب فقدان ثقة المساهمين.

تحدث مثل هذه الجرائم عبر الحدود ويمكن وضع حواجز تقنية وقانونية للتعقب والاعتقال والتسليم والمحكمة وتتخذ الجريمة الإلكترونية أشكالًا عديدة من منظور الأعمال التجارية، وأولها سرقة الملكية الفكرية والاحتيايل وينطبق الشيء نفسه على أشكال أخرى من تسريب البيانات حيث تصل المعلومات الحساسة إلى الأشخاص الذين لا يقصد منهم رؤيتها حيث تشمل الأشكال الأخرى للجرائم الإلكترونية التخريب و الابتزاز ويعتبر الأفراد أيضًا هدفًا للجرائم الإلكترونية مثل سرقة الهوية حيث يمكن لطرف الثالث جمع معلومات كافية عن شخص ما لانتحال هويته (وغالبًا ما يتم إيقافه عن العمل) من خلال الحصول على المستندات تثبت تورطه.

2. حماية البنية التحتية الحرجة: هناك العديد من التعريفات للبنية التحتية الحرجة على سبيل المثال، الشبكة الأوروبية ووكالة أمن

المعلومات (ENISA) وهي جزء من الاتحاد الأوروبي.

✓ حيث تمثل تلك الأنظمة والشبكات المترابطة، والتي لها تأثير خطير على صحة المواطنين وسلامتهم وأمنهم، أو على الأداء الفعال للحكومة أو الاقتصاد واطافة على ذلك الخصائص المحددة والأساسية للبنية التحتية الحيوية.

✓ تتطلب عملياتها أنظمة معلومات وشبكات وأجهزة استشعار وآليات أخرى للحصول على البيانات حيث غالبًا ما تتطلب البنية التحتية الحرجة تشغيل الأجهزة المادية مثل ماكينات الصراف الآلي (ATM) والأنظمة الروبوتية (في التصنيع)

3. الامن والدفاع الوطني: كما في العنصرين السابقين، يمكن أن تكون الأهداف محددة للغاية، ويمكن أن يكون المهاجمون مختلفين حيث هناك حديث غير رسمي عن الجيوش الإلكترونية النشطة في العديد من البلدان وعند مناقشة هذه الأنشطة علنًا، يُذكر أنها تقتصر على "القدرات الدفاعية".

#### المطلب الخامس: أهمية نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية

ان أهمية نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية تظهر في مراحلها فمن بين مراحل اليقظة الاستراتيجية تخزين المعلومة وتنشر وذلك من اجل تحقيق سلامة لها و يمكن استنتاج أهمية نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في النقاط التالية: (عبد اللطيف و الربيعي، 2013):

- قيام المؤسسة بإنشاء خط استرجاع سريع للمعلومات في حالة حدوث الكوارث والطوارئ بالمؤسسة.
  - تخزين نسخ إضافية من المعلومات في موقع آخر في حالة فقدان المعلومات او تعرض المؤسسة للاختراق.
  - تتطلب أجهزة الكمبيوتر المسؤولة عن معالجة البيانات وتخزينها أقصى قدر من الحماية وذلك من اجل محاولة تفادي اي عملية اتلاف او عبث.
  - الحماية الميكانيكية ضرورية لمنع الأذى الجسدي، في حين أن حماية البرامج من الفيروسات والقرصنة لها نفس الأهمية.
  - يتم عمل نسخ احتياطية على أساس دوري تتوافق مع أهمية المعلومات.
  - اعطاء أهمية للبيانات للتخفيف من أي خسارة يمكن أن تحصل للمؤسسة.
- فالنقاط السابقة تبين أهمية نظم امن المعلومات في الحفاظ على المعلومة وتوفيرها وقت الحاجة والمساهمة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية للمؤسسة

## خلاصة الفصل الثاني

من خلال ماتم عرضه في هذا الفصل نستنتج ان المؤسسة يجب عملها تكوين وتطوير افرادها وخاصة التي تعتمد بشكل مباشر على التكنولوجيا الحساسة في نشاطها خاصة البنوك وذلك بهدف اعطاء صورة جيدة للزبون وتحسين مركزها التنافسي حيث يجب على المؤسسة ان تولد روح المسؤولية لدى افرادها، واعطاءهم صورة تعبر عن قوة هذه المؤسسة في الجانب الامني وذلك من خلال:

✓ نظام فعال يمكنه من القدرة على كشف اي تلاعب في بيانات الزبائن من خلال سرقة البيانات او اتلافها او تعديل عليها.

✓ تطوير معدات واجهزة المؤسسة لجعلها امنة ومحمية من اي قرصنة الكترونية.

✓ المراقبة المستمرة لنظام الحماية التابع للمؤسسة وذلك من اجل معرفته اذ اكان يعمل باداء على اولاً.

✓ اعطاء استفتاء ووجهة راي للزبون من اجل معرفة درجة الرضا لديه وثقته بالمؤسسة بما تقدمه من حماية للبيانات الشخصية.

# الفصل التطبيقي للدراسة

تمهيد :

لقد أوضحنا في الجانب النظري كل من اليقظة الاستراتيجية ونظم امن معلومات وسيتم في هذا الفصل محاولة الاطلاع على الواقع الحقيقي لتلك المفاهيم، وذلك لدراسة الدور القائم لنظم امن معلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر-بسكرة- على اليقظة الاستراتيجية على أرض الواقع من خلال التطرق للمباحث التالية: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والاطار المنهجي لدراسة وعرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الاول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني : الاطار المنهجي لدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الاول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

### المطلب الاول: التعريف بالمؤسسة "اتصالات الجزائر" - فرع بسكرة-

قبل نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر كانت هناك هيئة تابعة لقطاع البريد والمواصلات كان يطلق عليها باللغة الاجنبية: (دراسة ميدانية باتصالات الجزائر، 2017)

(PTT : Poste, Telegraphie et Téléphone)، سنتطرق في هذا المطلب الى تعريف ونشأة مؤسسة اتصالات الجزائر. وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، ثم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر ثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات (VSAT Very Small Aperture Terminal) وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية وكما شمل فتح السوق كذلك الادارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات، بعد أزيد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال تبعا للقرار 03/2000، أوضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003، كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة والتي تعتمد اتصالات الجزائر إلى إثبات وجودها من خلال توسعها و فتح مراكز لها عبر ولايات الوطن، وهذا من خلال لامركزية السلطة و اعتمدت اتصالات الجزائر على إنشاء مديريات عملية لاتصالات الجزائر في كل ولايات الوطن و من بينهم ولاية بسكرة حيث تأسست هذه المديرية عند تأسيس المديرية الأم الكائنة في الجزائر العاصمة حيث للمديرية العملية لولاية بسكرة تحتوي على 304 عامل إجمالا و لها دور مهم و هو ترقية نشاطات اتصالات الجزائر في الحدود الجغرافية للولاية.

**المطلب الثاني : اهداف المؤسسة**

مؤسسة اتصالات الجزائر المتواجدة في ولاية بسكرة وكأي مؤسسة تعمل على تحقيق مكانتها و تعزيزها ومن خلال هذا أوضح المسؤول عن المؤسسة المتواجدة في ولاية بسكرة أن الهدف الاستراتيجي لهذه المؤسسة هو التركيز على اهتمامها على زبائنها من خلال تقديم صورة طيبة عن هوية المؤسسة حيث أوضح أن هذا الهدف يتمركز حول تحقيق ثلاث نقاط مهمة وهي الجودة والفعالية ونوعية الخدمات، حيث أن المؤسسة سطرت برامجها على أساس هذه الثلاثية وأن هذا الهدف الذي سطر يسمح لها ببقاء في الريادة و جعلها متعامل رقم واحد في سوق اتصالات الجزائر وأيضا وضح بعض أهداف أخرى للمؤسسة وتمثل في:

- 1) استعمال مختلف التكنولوجيا إعلام واتصال.
- 2) تنمية الشبكة التجارية و الإبداع أكثر في الإستراتيجية والسياسية الاتصالية الفعالة.
- 3) تحسين صورة الشركة لدى الرأي العام.
- 4) تحقيق المردودية.
- 5) الحرص على تلبية الحاجات والمتطلبات وتوفير خدمات بأسعار تتماشى مع تطلعات الزبون.
- 6) السعي إلى إرضاء متعاملها.
- 7) تمكين جميع المواطنين الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- 8) تحقيق الرفاهية والراحة مهما كان موقع تواجد العميل.
- 9) توسيع عملية نشر الشبكات أكثر متانة
- 10) توفير خدمات مختلفة بأسعار مغرية.
- 11) عزم و تصميم ربط جميع الجزائريين و المؤسسات بشبكة الانترنت.
- 12) تحقيق اقتصاد رقمي يعود بالنفع على الوطن.
- 13) تحسين النوعية و الجودة في تقديم الخدمات كما ينظر إليها كل زبون.
- 14) إنشاء و استثمار وتسير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

**المطلب الثالث : اهمية مؤسسة اتصالات الجزائر**

قبل صدور قانون 2000-03 كان سوق الاتصالات في الجزائر يعاني من تأخر في انتشار وتطور الهاتف حيث أنه لم يكن يتجاوز 6% مقابل 8% في باقي دول المغرب العربي و 40% في الدول المتقدمة بالإضافة إلى ذلك أكثر من نصف البلديات لم تكن موصولة بشبكة الاتصالات كانت شبكات إعلام المؤسسات منعدمة تقريبا، وكان عدد مستخدمي الانترنت ضعيفا جدا رغم وجود 61 مزود معتمد وآلاف مقاهي الانترنت، كانت شبكة التوزيع الهاتفي الحلقة الأضعف للشبكة معرقله بذلك الانتشار الواسع للإنترنت وكانت بنية الشبكة قوية ومتكاملة بسعة 2,5 جيجا بايت في الثانية وكانت تعتبر من أهم مكتسبات القطاع آنذاك واطرافه على ذلك كانت شبكة اتصالات الجزائر من أهم الشبكات على مستوى الدول الناشئة و سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما اثنان:

❖ الجودة.

❖ الفعالية

المطلب الرابع: نشاطات المؤسسة

سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر، وتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- إيصال شبكة الانترنت الى جميع الزبائن.
- بطاقة توضيحية للمعلومات المتعلقة بمؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر	اسم المؤسسة
	شعار المؤسسة
الاتصالات	مجال النشاط
مؤسسات ذات اسهم	الهيكل القانوني
5 اوت 2000	تاريخ الانشاء
1 جانفي 2003	تاريخ بداية النشاط رسميا
02 B 001 8083 du 11 Mai 2002.	رقم التسجيل في السجل التجاري
الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمسة المحمدية الجزائر	المقر الاجتماعي
61.275.180.000 دج	راس المال الاجتماعي
021.82.38.38	الهاتف
021.82.38,89	الفاكس
<a href="http://www.algeriatelecom.dz">www.algeriatelecom.dz</a>	الموقع الالكتروني

المطلب الخامس : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

اولا . الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر

إن تنظيم أي مؤسسة اقتصادية يجب أن يتطور وبشكل خاص بالنسبة للشركات التي تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أين يوجد تطور تكنولوجي سريع وشبه يومي، بالنسبة لاتصالات الجزائر فإن الهدف الرئيسي من إعداد هيكل تنظيمي هو ضمان عمل هيكل الشركة وتوافقها مع الأهداف الإستراتيجية المسطرة.

حيث يتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر من ثلاثة :

✓ **الرئيس المدير العام هو رئيس مجلس الإدارة،** ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة، ومن مهامه السهر على ما يلي:

✚ الحفاظ على الحصص في السوق

✚ تطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة.

✚ السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها

✚ التنسيق بين المصالح المؤسسة.

✚ مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي تصل إليها من المصالح المختلفة.

✚ النظر في الاقتراحات المقدمة من طرف المصالح.

✚ وكذلك المحافظة على السير الحسن و العادي في

✓ **ديوان الرئيس المدير العام:** مهمته التنسيق بين الرئيس المدير العام وجميع الوظائف الأخرى للمؤسسة

✓ **المفتشية العامة:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام ومن بين مهامه القيام بعمليات التفتيش على المستوى الوطني كل ماتطلب ذلك.

✓ **مقاطعة التدقيق:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهمتها الحرص على نجاعة الرقابة الداخلية وتدقيق جميع مديريات العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ **مديرية الأمن الداخلي:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهمته توفير الأمن بداخل المؤسسة للحفاظ على ممتلكاتها.

✓ **المكلف بأمن نظم المعلومات:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهمته السهر على حسن سير نظم المعلومات التي تستخدمها المؤسسة من برامج وشبكات ومكافحة القرصنة.

✓ **مقاطعة الإستراتيجية:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام مكونة من خبراء ومحللين مهمتهم

✚ تسطير الاستراتيجيات لقطب البنى التحتية للشبكات.

✚ تسطير الاستراتيجيات لقطب التجاري للشبكات والابتكار.

✚ تسطير الإستراتيجية الواجب إتباعها من طرف قطب وظائف الدعم.

✓ **قطب البنى التحتية للشبكات:** مهمته تطوير وصيانة البنى التحتية والشبكات السلكية واللاسلكية، ويتكون قطب البنى التحتية

للشبكات من مقاطعتين، ثلاث مديريات ومرفق وطني، وهم

✚ مقاطعات شبكات النقل وتظم مديرية تطوير شبكة النقل.

- مديرية استغلال وصيانة شبكة النقل.

- مديرية تطوير البنى التحتية. . مقاطعات شبكة النفاذ وتظم

- مديرية تطوير الشبكة السلكية.

- مديرية استغلال وصيانة الشبكة السلكية.

- مديرية الشبكات اللاسلكية
- مديرية الشبكات الأساسية.
- مديرية استغلال المنصات.
- مديرية الطاقة.

المرفق الوطني لمراقبة وصيانة الشبكات.

✓ **قطب التجاري والشبكات والابتكار:** مهمته ابتكار خدمات جديدة وتسويقها ، ويتكون قطب التجاري:

- الشبكات
- والابتكار من مقاطعة وخمس مديريات
- وحدة للبحث والتطوير وهم :
  - مقاطعة التسويق الاتصال.
  - المديرية التجارية لعامة الناس.
  - المديرية التجارية للشركات.
  - مديرية الدعم التجاري.
  - مديرية الربط والمراقبة

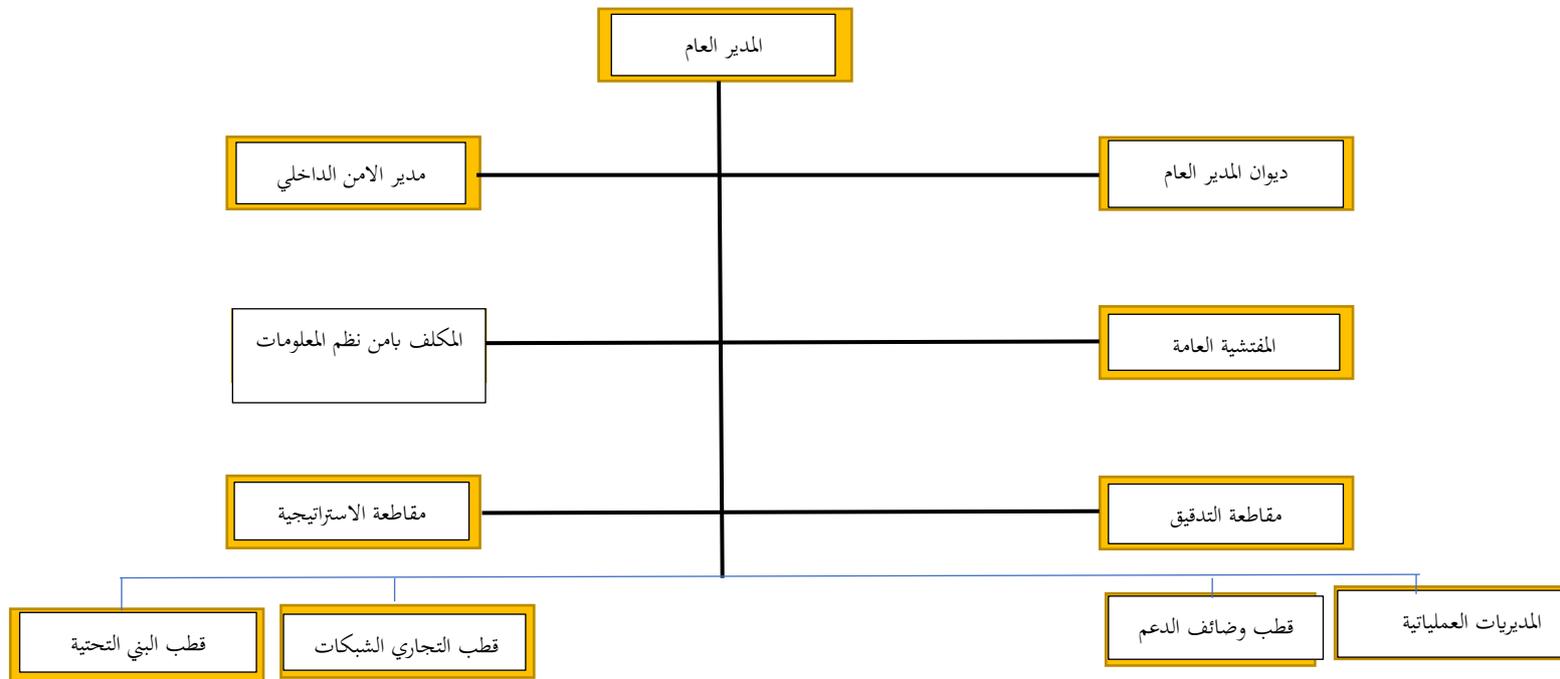
✓ **قطب وظائف الدعم:** مهمته دعم الأقطاب الأخرى من خلال توفير اليد العاملة المؤهلة والاستمرارية في تكوين الإطارات والعمال

وتوفير السيولة من أجل الاستثمار في تكنولوجيات جديدة، ويتكون قطب وظائف الدعم من ثلاث مقاطعات وخمس مديريات وهم:

- ✚ مقاطعة الموارد البشرية وتظم
  - أ. مديرية تسيير المسار المهني والخبرة.
  - ب. مديرية التكوين.
  - ج. مديرية العلاقات الاجتماعية والمهنية.
- ✚ مقاطعة المحاسبة والمالية وتظم
  - أ. مديرية المحاسبة.
  - ب. مديرية مراقبة التسيير والميزانية.
  - ج. مديرية المالية والمشاركة.
- ✚ مقاطعة نظم المعلومات وتظم
  - أ. مديرية تطوير نظم المعلومات وبرامج التسيير.
  - ب. مديرية نظام.(Billing)
  - ج. مديرية البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- ✚ مديرية المشتريات واللوجستيك.

- ✚ مديرية الإمداد والممتلكات.
- ✚ مديرية الشؤون القانونية.
- ✚ مديرية التحصيل.
- ✚ مديرية دخل التأمين.
- ✓ المديرية العملياتية: تقوم المديرية العملية بتنفيذ وتجسيد الاستراتيجيات الصادرة من المديرية العامة على ارض الواقع واستقطاب الزبائن.

الشكل رقم (03) الهيكل التنظيمي لمؤسسة لاتصالات الجزائر



### المبحث الثاني : الاطار المنهجي للدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى عينة الدراسة المختارة، وطرق تحليل البيانات، إضافة إلى أداة الدراسة وثباتها:

#### المطلب الاول : عينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة- التي تضم في مجموعها 40 موظف، ، وقد تم توزيع 40

استبيان على الموظفين الاداريين وتم اسرتهج 35 استبيان الذي يمثل عينة الدراسة.

وتعني عينة الدراسة بأنها "جزء من مجتمع الدراسة، بحيث يتم اختيارها لتمثل المجتمع تمثيلا جيدا، ثم دراستها والتعرف على خصائصها، ومنها

نستنتج خصائص المجتمع الذي سحبت منه العينة " (راشد و أبو زيد، صفحة 16).

**المطلب الثاني :** الاساليب الاحصائية للدراسة.

لغرض تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات البحث واختبار فرضياته، فقد تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية كما يأتي:

1. مقاييس الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف مجتمع البحث و إظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية و التكرارات, والالجابة على أسئلة البحث و ترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية.
2. معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Coefficient 's Cronbach) وذلك لقياس ثبات أداة البحث.
3. معامل صدق المحك : وذلك لصدق أداة البحث.
4. معامل ارتباط بيرسون: معرفة مدى الاتساق الداخلي لمتغيرات و ابعاد الدراسة
5. تحليل التباين الانحدار (Analyses of variance) للتأكد من صلاحية النموذج المقترح.
6. تحليل الانحدار البسيط (Analyses Regression Simple) وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة التالية كل واحد على حدى (سلامة المعلومة وتوافر البيانات وسرية المعلومة) على المتغير التابع اليقظة الاستراتيجية.

**المطلب الثالث : اداة الدراسة وثباتها**

سنعرض فيمايلي اداة المناسبة للدراسة واختبار صدقها وثباتها.

**الفرع الاول : اداة الدراسة**

عند إجراء الدراسة الميدانية لا بد من الاعتماد على وسائل مساعدة للحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن من معرفة ميدان الدراسة، حيث تعبر الاداة المستعملة عن حقيقة ملموسة يمكن للباحث أن يلتمسها أو يقرأ عباراتها الموجودة ضمنها على عكس التقنية التي تدل على حقيقة معنوية، وقد اعتمدنا في بحثنا على الاستبيان كأداة تتناسب مع طبيعة الموضوع وتتماشى مع الدراسة من أجل جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تعبر عن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع بحث معين يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الافراد للحصول على أجوبة الاسئلة الواردة فيها" (الرفاعي، 2007، صفحة 86)

قمنا ببناء استبيان على ما ورد في الاطار النظري والدراسات السابقة و الذي شمل قسمين:

**1. القسم الاول : البيانات الشخصية والوظيفية**

و هو القسم الخاص بالمتغيرات الديمغرافية والوظيفية لافراد عينة الدراسة من خلال 5 متغيرات وهي (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة المهنية) لغرض وصف عينة الدراسة.

**2. القسم الثاني : محاور الاستبانة :**

اعتمدنا أسئلة مرتبة على شكل محاور كل محور يحتوي على مجموعة من الأسئلة خاصة بكل متغير على حدى والتي شملت 21 فقرة موزعة على جزئين والتي عكست أهداف الدراسة وأسئلتها، وقام المبحوثين بالإجابة عنها، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة ، موافق ، محايد، غير موافق، غيري موافق بشدة) حيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية، ومستوى قبول معين .

وهي كالآتي:

- **المحور الاول :** تضمن المتغير الاول للدراسة نظم امن معلومات والذي يتكون من 12 فقرة مقسمة على 3 ابعاد وهي (سلامة المعلومات و توافر البيانات و سرية المعلومة).
- **المحور الثاني :** تضمن متغير اليقظة الاستراتيجية والذي تكون من 9 فقرات مقسمة الي ثلاثة ابعاد (اليقظة التكنولوجية و اليقظة التنافسية و اليقظة التجارية).

#### الفرع الثاني: اختبار صدق وثبات اداة الدراسة

1. صدق أداة البحث: يقصد بصدق الاداة Validité قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث اعتمدنا:

➤ **الصدق الظاهري للاستبيان:** لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهريا، تم عرضها على الاستاذة المشرفة وعلى قائمة من المحكمين الملحق رقم 02 و على ضوء آراءهم واقتراحاتهم قمنا باعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان حتي تكون مفهومة وواضحة، لنصل في الاخير إلى الصورة النهائية للاستبيان والذي تم توزيعه على العينة المبحوثة والموضحة في الملحق رقم 01.

➤ **صدق الاتساق الداخلي:** بعد التأكد من الصدق الظاهري لاداة الدراسة قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة البحث، ومن أجل الوقوف على الاتساق الداخلي للاستبانة، اعتمدنا على حساب معامل الارتباط بريسون Person بين كل بعد من ابعاد الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور أو العنصر الذي تنتمي إليه، وقد اتضح من النتائج أن قيم معامل ارتباط كل بعد من الابعاد مع محوره موجبة ودالة معنويا عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا ما سنوضحه من خلال الجداول التالية:

#### جدول رقم 01: الاتساق الداخلي لابعاد المتغير التابع "اليقظة الاستراتيجية"

#### Corrélations

		الدرجة الكلية	اليقظة التكنولوجية	اليقظة التنافسية	اليقظة التجارية
الدرجة الكلية	Corrélacion de Pearson	1	,841**	,651**	,848**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35
اليقظة التكنولوجية	Corrélacion de Pearson	,841**	1	,198	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000		,254	,000
	N	35	35	35	35
اليقظة التنافسية	Corrélacion de Pearson	,651**	,198	1	,199
	Sig. (bilatérale)	,000	,254		,252
	N	35	35	35	35
اليقظة التجارية	Corrélacion de Pearson	,848**	,856**	,199	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,252	
	N	35	35	35	35

\*\* La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

يتضح من الجداول السابق أن قيمة معاملات الارتباط بين كل بعد من ابعاد محور اليقظة الاستراتيجية والدرجة الكلية له دالة عند مستوى المعنوية 0.01 وبالتالي التحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحور اليقظة الاستراتيجية.

**جدول رقم 02: الاتساق الداخلي لابعاد المتغير المستقل "نظم امن المعلومات"**

**Corrélations**

		امن نظم المعلومات	سلامة المعلومات	توافر البيانات	سرية المعلومة
امن نظم المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,901**	,965**	,917**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35
سلامة المعلومات	Corrélation de Pearson	,901**	1	,818**	,700**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35
توافر البيانات	Corrélation de Pearson	,965**	,818**	1	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	35	35	35	35
سرية المعلومة	Corrélation de Pearson	,917**	,700**	,856**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل الارتباط لكل بعد من ابعاد نظم امن المعلومات سلامة المعلومة وتوافر البيانات وسرية المعلومة مع محورها نظم امن معلومات موجبة ودالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا يدل على اتساق هذه الابعاد مع محورها، وبالتالي التحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحو نظم امن معلومات.

**ثبات الاداة :**

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس، ثم حساب عامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، حيث توضح النتائج ما يلي:

**الجدول رقم 03: معاملات الصدق والثبات**

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
أمن نظم المعلومات	12	0.909	0.953
اليقظة الإستراتيجية	9	0.740	0.860
الإستبانة ككل	21	0.918	0.958

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج Spss.v 26

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث 0.918 ومعامل صدق المحك 0.958 وهوما معاملان جيدان جدا ومناسبان لأغراض البحث، وهكذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها و صلاحيتها لتحليل النتائج.

### المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

في هذا المبحث سيتم التطرق لتحليل خصائص المبحوثي و تحليل محاور الاستبانة

#### المطلب الأول : تحليل خصائص مبحوثي الدراسة

فيما يلي سوف نتطرق إلى عرض وتحليل خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية:

الجدول رقم (04) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العوامل الديمغرافية

العامل	الفترة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	16	45.7%
	أنثى	19	54.3%
	المجموع	35	100%
العمر	أقل من 30 سنة	4	11.4%
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	19	54.3%
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	10	28.6%
	من 50 سنة فأكثر	2	5.7%
	المجموع	35	100%
المؤهل العلمي	بكالوريا فأقل	0	0%
	لسانيس	20	57.1%
	شاهدة تقني سامي	11	31.4%
	ماستر	4	11.4%
	المجموع	35	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	2	5.7%
	من 5 إلى 10 سنوات	16	45.7%
	من 11 إلى 15 سنة	12	34.3%
	16 سنة فأكثر	5	14.3%
	المجموع	35	100%

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

يتضح من خلال الجدول:

- **الجنس:** (54.3%) من أفراد عينة البحث هم إناث، في حين كانت (45.7%) من الذكور وعليه نستنتج أن هناك تباين في النسبتين، حيث أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور، وذلك يعود لطبيعة العمل في هذه المؤسسة، وبطبيعة الحال لانسي عامل موقع المؤسسة والذي يتواجد في المدينة مما يزيد من إستقطاب الجنس الأنثوي لمثل هذه الخدمات وطبيعتها. مما ساهم في تقليص فرص تواجد الرجل في هكذا ميدان
- **العمر:** بالنسبة لمتغير العمر يتبين أن الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية {أقل من 30 سنة} بلغت نسبتهم (11.4%)، بينما نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية {من 30 سنة إلى 40 سنة} بلغت (54.3%)، في حين نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية {من 40 سنة إلى 50 سنة} كانت (28.6%)، وفي الأخير نجد (5.7%) من أفراد عينة البحث بلغت أعمارهم {أكثر من 50 سنة} ونستنتج من هذا أن غالبية الموظفين من فئة الشباب وهذا راجع لأن هذه الفترة من العمر تعتبر مدة استقرار الموظف، وتقديم كل ما لديه لخدمة هذه الوظيفة.
- **المؤهل العلمي:** أما متغير المؤهل العلمي للمبحوثين يتضح أن (11.4%) منهم حاصلين على شهادة ماستر، و(31.4%) حاصلين على شهادة تقني سامي، بينما كانت نسبة حاملي شهادة ليسانس (57.1%)، أما نسبة الحاصلين على بكالوريا كانت (0%) مما يدل على أن مؤسسة إتصالات الجزائر تركز على استقطاب الكوادر من حملة الشهادات الجامعية خاصة (الليسانس) ثم شهادة الماستر، ثم شهادة التقني السامي، وهي الفئة التي غالبا تتميز بسعة الإدراك وتقبلهم للتغيير الذي يتطلبه تطبيق نظم امن معلومات، في حين غياب تام لحاملي شهادة البكالوريا
- **سنوات الخبرة:** عند ملاحظة سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد أن من تقل خبراتهم {أقل من 5 سنوات} كانت نسبتهم (5.7%)، في حين (45.7%) من أفراد عينة البحث تتراوح خبرتهم {من 5 سنوات إلى 10 سنوات}، و(34.3%) من أفراد عينة البحث تتراوح خبرتهم {من 11 سنوات إلى 15 سنة}، أما المبحوثين الذين بلغت خبرتهم {16 سنة فأكثر} كانت نسبتهم (14.3)، وتعتبر أعلى نسبة من بين مبحوثي الدراسة تعود للفئة الثانية، وهي بين {5 سنوات إلى 10 سنوات} وهذا راجع لوجود فئة شبانية أكبر في المؤسسة ويرجع هذا لسبب طبيعة العمل والفكرة السائدة في المؤسسة فتح مناصب عمل عن طريق عقد غير محدد المدة وبعد ذلك ادماجهم ضمن فئة ادماج حاملي الشهادات.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير محاور الاستبانة

تمت دراسة نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل سؤال من أسئلة المحور وتحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول، وذلك بهدف التعرف على اتجاهات المستجوبين، وسوف نقوم بتحليل محاور الاستبيان بغية الإجابة على تساؤلات البحث. وقد تم تقسيم قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-5) إلى مجالات كما يلي :

لقد تم اختبار مقياس **Likert** الخماسي الذي يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء لتوازن درجاته، كما يعتبر أكثر مقاييس الاتجاه التي تعمل على تحديد ما يعتقد أو يدركه الفرد ولقد تم توزيع الأوزان على البدائل الخمس كالآتي:

الجدول رقم(05) سلم ليكرت الخماسي

الدرجة	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
المتوسط الحسابي	1,79-1	2.59-1.8	3.39-2.6	4.19-3.4	5-4.2
الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما

ولتحديد درجة الموافقة حددت ثلاث مستويات هي ( مرتفعة، متوسطة، ومنخفضة ) بناء على المعادلة الآتية:

طول الفئة = الحد الأعلى البديل - الحد الأدنى البديل / عدد المستويات

بالتعويض نجد:

$$\text{طول الفئة} = 1-5 = 3/4 = 1.33$$

وبذلك تكون:

- الدرجة المنخفضة تأخذ القيمة من 1 - أقل من 2,33 .
- والدرجة المتوسطة تأخذ القيمة من 2,33 - 3,66 .
- والدرجة المرتفعة تأخذ القيمة من 3,67 فأكثر

أولاً: تحليل محور امن نظم المعلومات

نحاول من خلال اجابات عبارات هذا المحور معرفة ما مستوى نظم امن المعلومات بمؤسسة اتصالات الجزائر-بسكرة- والجدول الموالي

يوضح أهم النتائج المتحصل عليها من إجابات المبحوثين:

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات متغير أمن

نظم المعلومات

الرقم	أبعاد أمن نظم المعلومات وعبارات القاس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	البعد الأول: سلامة المعلومات	4.11	0.380	2	مرتفع
01	تملك المؤسسة قاعدة جيدة لحفظ المعلومات	4.23	0.426	1	مرتفع

02	تسعى المؤسسة لتوفير ومواكبة التقنيات الجديدة للحفاظ على أمن وسرية معلوماتها	4.09	0.507	2	مرتفع
03	تمتلك المؤسسة نظام أمني كفؤ لمواجهة أي مشكل في نظام معلوماتها	4.06	0.539	4	مرتفع
04	للمؤسسة القدرة على إكتشاف أي عمليات تمس المعلومات (إحتيال أو إختراق أو إنتحال إلخ...)	4.09	0.562	3	مرتفع
<b>البعد الثاني: توافر البيانات</b>					
05	تضمن إدارة المؤسسة توافر المعلومات لمستخدميها بكل سهولة	4.09	0.507	2	مرتفع
06	تسمح وفرة المعلومات حول جميع أطراف أصحاب المصلحة بتكوين قاعدة بيانات	4.14	0.601	1	مرتفع
07	تعمل إتصالات الجزائر على توفير المعلومات في الوقت المناسب	4.00	0.485	4	مرتفع
08	تلتزم مؤسسة إتصالات الجزائر بالإحتفاظ بالملفات في عدة وحدات او اجهزة تخزين لضمان توافرها وقت الحاجة	4.06	0.639	3	مرتفع
<b>البعد الثالث: سرية المعلومة</b>					
09	تضمن مؤسسة إتصالات الجزائر سرية بياناتها أو المتعاملين معها	4.17	0.452	2	مرتفع
10	تعمل المؤسسة على ضمان حماية البيانات الخاصة بموظفيها	4.20	0.584	1	مرتفع
11	تطبق إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر إجراءات عقابية صارمة على كل موظف ينتهك خصوصية المعلومات	4.05	0.539	4	مرتفع
12	يتم إسترداد المعلومات بسهولة في مؤسسة إتصالات الجزائر في حالة التعرض لأي تغير أو حذف للبيانات	4.08	0.445	3	مرتفع
<b>امن نظم المعلومات ككل</b>					
		4.10	0.373	—	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

❖ **سرية المعلومات** : نلاحظ من الجدول أن هذا البعد جاء الأول من حيث أهميته النسبية للمبحوثين، فقد بلغ متوسطه الحسابي (4.13) وانحرافه المعياري (0,385) ولقد تراوحت المتوسطات ما بين (4,05-4,20) وانحرافات المعيارية (0.445-0.584)، ووفقا لمقياس الدراسة يشعر المبحوثين بمستوى مرتفع لنظم امن المعلومات، فقد جاءت العبارة العاشرة والتي تشكل أكبر متوسط لسرية ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (4,20) وانحراف معياري (0.584) حيث يشعر المبحوثين بمستوى مرتفع في سرية المعلومات نتيجة عمل المؤسسة على ضمان سرية معلومات موظفيها.

❖ سلامة المعلومة : نلاحظ من الجدول أن هذا البعد جاء الثاني من حيث أهميته النسبية للمبحوثين، فقد بلغ متوسطه الحسابي (4.11) وإنحرافه المعياري (0,380) ولقد تراوحت المتوسطات ما بين (4,23-4.06) وإنحرافات المعيارية (0.562-0.507)، ووفقا لمقياس الدراسة يشعر المبحوثين بمستوى مرتفع لنظم امن المعلومات، فقد جاءت العبارة الاولى والتي تشكل أكبر متوسط لسلامة المعلومة ضمن هذا المجال بمتوسط حسابي قدره (4,23) وإنحراف معياري (0.426) والتي تنص على ان مؤسسة تمتلك بنية تحتية جيدة لحفظ البيانات.

❖ توافر البيانات: نلاحظ من الجدول أن هذا البعد جاء الثالث من حيث أهميته النسبية للمبحوثين، فقد بلغ متوسطه الحسابي (4.07) وإنحرافه المعياري (0,440) ولقد تراوحت المتوسطات ما بين (4,14-4.00) وإنحرافات المعيارية (0.639-0.485)، ووفقا لمقياس الدراسة يشعر المبحوثين بمستوى مرتفع لنظم امن المعلومات، فقد جاءت العبارة السادسة والتي تشكل أكبر متوسط لتوافر البيانات ضمن هذا المجال بمتوسط حسابي قدره (4,14) وإنحراف معياري (0.401) والتي تؤكد بان توفير المعلومات يمكن من تكوين قاعدة بيانات جيدة للمؤسسة.

ومما سبق يتضح أن مستوى نظم امن المعلومات لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر "بسكرة" جاء مرتفعا ووفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.10) ومنه نستنتج ان المؤسسة تعمل على ضمان امن المعلومات وذلك من خلال العمل على سلامة المعلومات وتوافر بياناتها والحفاظ على سريتها.

#### تحليل محور اليقظة الاستراتيجية

نحاول من خلال اجابات عبارات هذا المحور معرفة ما مستوى اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر- بسكرة- والجدول الموالي يوضح أهم النتائج المتحصل عليها من إجابات المبحوثين:

الجدول رقم(07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات متغير

#### اليقظة الاستراتيجية

الرقم	أبعاد اليقظة الإستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	<b>البعد الأول: اليقظة التكنولوجية</b>	<b>4.06</b>	<b>0.357</b>	<b>1</b>	<b>مرتفع</b>
13	تتبع المؤسسة باستمرار التطورات التكنولوجية المتعلقة بنشاطها	4.17	0.382	1	مرتفع
14	تراقب مؤسستنا بشكل متواصل الإكتشافات العلمية بتطور الأداء في مجالها	4.00	0.485	2	مرتفع
15	تترقب مؤسسة اتصالات الجزائر إستمرارية تطورات المؤسسات الرائدة في مجال نشاطها	4.00	0.486	3	مرتفع
	<b>البعد الثاني: اليقظة التنافسية</b>	<b>3.39</b>	<b>0.460</b>	<b>3</b>	<b>متوسط</b>
16	تعمل المؤسسة باستمرار على جمع المعلومات حول منافسيها	3.22	0.426	2	متوسط

17	تعمل المؤسسة على أن تكون على علم دائم بأهم قرارات المؤسسات المنافسة لها	3.31	0.718	3	متوسط
18	تقوم مؤسسة إتصالات الجزائر بتتبع إستراتيجيات منافسيها باستمرار	3.62	0.770	1	متوسط
<b>البعد الثالث: اليقظة التجارية</b>					
19	تسعى المؤسسة على أن تكون على علم دائم بما يحصل في سوق الإتصالات	4.22	0.645	1	مرتفع
20	تعمل المؤسسة على متابعة كل المعلومات المتعلقة برغبات زبائنها	3.94	0.481	3	متوسط
21	تعمل المؤسسة على أن تكون على علم دائم بواقع صورتها عند زبائنها فيما يتعلق بمستوى وجودة خدماتها وأسعارها	3.97	0.382	2	متوسط
<b>اليقظة الإستراتيجية ككل</b>		<b>3.83</b>	<b>0.312</b>	—	متوسط

المصدر: من اعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج Spss V26

- ❖ **اليقظة التكنولوجية:** نلاحظ من الجدول ان هذا البعد جاء اولاً من حيث أهميته بالنسبة للمبحوثين، فقد بلغ متوسطه (4.06) وبانحراف معياري (0.357) ولقد تراوحت المتوسطات ما بين (4.00 و 4.17)، وبانحرافات معيارية (0.382 و 0.486)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، فقد جاءت العبارة الثالثة عشر التي تشكل أكبر متوسط لليقظة في هذا البعد بمتوسط حسابي (4.17)، وانحراف معياري (0.382) حيث يشعر المبحوثون بمستوى مرتفع من اليقظة التكنولوجية نتيجة حرص المؤسسة على مواكبة كل ما هو جديد في السوق الوطنية والعالمية.
- ❖ **اليقظة التجارية:** نلاحظ من الجدول أن هذا البعد جاء الثاني من حيث أهميته بالنسبة للمبحوثين، فقد بلغ متوسطه (4.05) وبانحراف معياري (0.397) ولقد تراوحت المتوسطات ما بين (3.94 و 4.22)، وبانحرافات معيارية (0.382 و 0.645)، ووفقاً لمقياس الدراسة يشعر المبحوثين بمستوى مرتفع من اليقظة التجارية، فقد جاءت العبارة التاسعة عشر التي تشكل أكبر متوسط لليقظة ضمن هذا المجال بمتوسط حسابي قدره (4.22) وانحراف معياري (0.645) حيث يشعر المبحوثون بمستوى مرتفع من اليقظة التجارية نتيجة حرص المؤسسة على تتبع كل ما يجري في سوق الاتصالات.
- ❖ **اليقظة التنافسية:** جاء هذا البعد بالترتيب الثالث من حيث أهميته بالنسبة للمبحوثين ومن خلال الجدول فقد بلغ متوسطه (3.39) وبانحراف معياري (0.460)، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشكل قبولاً متوسطاً، تراوحت فيه المتوسطات الحسابية ما بين (3.22 و 3.62) وبانحرافات معيارية (0.426 و 0.770)، وكان أعلى متوسط للعبارة الثامنة عشر بنسبة (3.62) وهو متوسط مرتفع مقارنة بالمتوسطات التابعة لنفس البعد وبانحراف معياري (0.770)، وحسب إجابات المبحوثين لهذه العبارة فإن المؤسسة تقوم بتتبع إستراتيجيات منافسيها باستمرار بهدف أخذ الريادة والتفوق

ومن الجدول يتضح أن مستوى اليقظة الاستراتيجية لمؤسسة اتصالات الجزائر "بسكرة" جاء متوسط وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسطه الحسابي (3.83) ومنه على المؤسسة الاهتمام أكثر باليقظة الاستراتيجية وزيادة الاهتمام باليقظة التنافسية.

#### المبحث الرابع: اختبار الفرضيات الدراسية

في هذا المبحث سنقوم باختبار الفرضيات وتفسيرها ابتداء من اختبار الفرضية الرئيسية عن طريق تحليل التباين الانحدار من أجل التأكد من صلاحية النموذج ومن ثم دراسة وتحليل الفرضيات الفرعية باتباع أسلوب الانحدار البسيط لاختبار دور كل بعد من نظم امن معلومات على اليقظة الاستراتيجية.

#### المطلب الاول اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

اختبار الفرضية الرئيسية  $H_0$ : "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم امن معلومات بابعاده (سلامة المعلومة، سرية المعلومة، توافر البيانات) في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر ببسكرة ( $\alpha=0.05$ )".

الفرضية البديلة  $H_1$ : "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم امن معلومات بابعاده (سلامة المعلومة، سرية المعلومة، توافر البيانات) في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر ببسكرة ( $\alpha=0.05$ )".

جدول رقم (08) : نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية :

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	محصوبة F قيمة	F مستوى الدلالة
الانحدار	170.975	1	170.975	57.693	0.000
الخطأ	97.786	33	2.963		
المجموع الدوري	268.761	34			

معامل التحديد  $R^2 = 0.636$

معامل الارتباط  $R = 0.798$

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (57.693) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو نظم امن معلومات في هذا النموذج يفسر ما مقداره (63%) من التباين في المتغير التابع المتمثل في اليقظة الاستراتيجية. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة، أين اعتمدنا في ذلك على الانحدار الخطي البسيط

حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): اختبار دور نظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(A)	المحسوبة (T)	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
نظم امن المعلومات	,500	9.837	7.596	0.000	57.693	,798	,636

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.V26 مستوى الدلالة (0.05)

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور ذو دلالة احصائية لنظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (57.693) ، وكذلك قيمة (T) البالغة (7.596) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة 0.05، إضافة إلى علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين بقيمة (0.798)، كما أن متغير نظم امن معلومات يفسر ما نسبته 63.6% من التباين الحاصل في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة وباقي التغير يعود إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها بالنسبة لنظم امن المعلومات، وبالتالي من خلال ما سبق ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود دور ذو دلالة إحصائية لنظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر-بسكرة. ويمكن تمثيل دور نظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال المعادلة التالية:

$$Y = a + bx$$

حيث يمثل كل من

**Y** : اليقظة الاستراتيجية، **a** : مقطع خط الانحدار، **b** : ميل خط الانحدار، **x** : نظم امن معلومات

بالتعويض نجد :

$$Y = 9.837 + 0.500x$$

المطلب الثاني: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الاولى

الفرضية الصفرية **H0** " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلامة المعلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات

الجزائر-بسكرة- عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )."

الفرضية البديلة **H1** " يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسلامة معلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر-

بسكرة- عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )."

لغرض اختبار وجود دور ذا دلالة إحصائية لنظم امن معلومات في سلامة المعلومة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط. حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي

الجدول رقم (10): اختبار دور سلامة معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط

معامل R2 التحديد	معامل الارتباط (R)	المحسوبة (F)	مستوى الدلالة	المحسوبة (T)	(A)	(B)	المتغير المستقل
,504	,710	33.522	0.000	5.790	12.895	1.312	نظم امن المعلومات

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.V26 مستوى الدلالة (0.05)

من خلال الجدول يتضح لنا دور ذو دلالة إحصائية لنظم امن معلومات في سلامة المعلومة بمؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (33.522)، وكذلك قيمة (T) البالغة (5.790) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة 0.05، إضافة إلى علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين بقيمة (0.710)، كما أن متغير نظم امن معلومات يفسر ما نسبته 50.4% من التباين الحاصل في اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة وباقي المتغير يعود إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها بالنسبة لنظم امن معلومات، وبالتالي من خلال ما سبق ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على : وجود دور ذو دلالة إحصائية لسلامة معلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة -

ويمكن تمثيل دور سلامة المعلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال المعادلة التالية:

$$Y = a + bx_1$$

حيث يمثل كل من

**Y** : اليقظة الاستراتيجية **a** : مقطع خط الانحدار، **b** : ميل خط الانحدار، **x1** : سلامة المعلومة

بالتعويض نجد :

$$Y = 12.895 + 1.312x_1 \text{ (سلامة المعلومة)}$$

المطلب الثالث: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثانية.

✚ الفرضية الصفرية **H0** "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة- عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )."

✚ الفرضية البديلة **H1** " يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتوافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة- عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )."

حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): اختبار دور توافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(A)	المحسوبة (T)	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
نظم امن المعلومات	1.228	14.483	6.894	0.000	47.534	,768	,590

مستوى الدلالة (0.05) المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V26

من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر ذو دلالة إحصائية لنظم امن معلومات في توافر البيانات بمؤسسة اتصالات الجزائر بحل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (47.534)، وكذلك قيمة (T) البالغة (6.894) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة 0.05، إضافة إلى علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين بقيمة (0.590)، كما أن متغير نظم امن المعلومات يفسر ما نسبته 59% من التباين الحاصل في توافر البيانات بمؤسسة اتصالات الجزائر بحل الدراسة وباقي التغير يعود إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها بالنسبة للنظم امن معلومات، وبالتالي من خلال ما سبق ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود دور ذو دلالة إحصائية لتوافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة-

ويمكن تمثيل دور توافر البيانات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال المعادلة التالية :

$$Y = a + bx^2$$

حيث يمثل كل من

**Y** : اليقظة الاستراتيجية **a** ، : مقطع خط الانحدار **b**، : ميل خط الانحدار **x2** : توافر البيانات

بالتعويض نجد :

$$Y=14.483+1.228$$

المطلب الثالث: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الصفرية H0 "لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لسرية المعلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة- عند مستوى الدلالة (α=0.05)".

الفرضية البديلة H1 " يوجد دور ذو دلالة احصائية لسرية المعلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة- عند مستوى الدلالة

(α=0.05)".

لغرض اختبار وجود دور ذو دلالة إحصائية لسرية المعلومة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

جدول رقم (12) لاختبار دور سرية المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(A)	المحسوبة (T)	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
نظم امن المعلومات	1.353	12.139	6.352	0.000	40.353	,742	,550

من خلال الجدول يتضح لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية لنظم امن معلومات في سرية المعلومة بمؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة- محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (40.353) ، وكذلك قيمة (T) البالغة (6.352) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة 0.05، إضافة إلى علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين بقيمة (0.742) ، كما أن متغير نظم امن معلومات يفسر ما نسبته ( 55%) من التباين الحاصل في سرية المعلومة بمؤسسة محل الدراسة وباقي المتغير يعود إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها بالنسبة لنظم امن معلومات، وبالتالي من خلال ما سبق ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على

وجود دور ذو دلالة إحصائية لسرية المعلومة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة-.

ويمكن تمثيل دور سرية المعلومة في المؤسسة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية المعادلة التالية:

$$Y = a + bx^3$$

حيث يمثل كل من

**Y** : اليقظة الاستراتيجية ، **a** : مقطع خط الانحدار ، **b** : ميل خط الانحدار، **x3** : سرية المعلومة

بالتعويض نجد :

$$Y = 12.139 + 1.353(\text{سرية المعلومة})$$

## الخلاصة

من خلال هذا الفصل تعرفنا على مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة- وفي دراستنا اعتمدنا على الاستبانة في جمع معلومات البحث الميداني التي تم توزيعها على عمال المؤسسة، والتي تحتوي على محورين رئيسيين هما "نظم امن المعلومات" و"اليقظة الاستراتيجية"، وهدفنا من خلال هذه الاستبانة إلى الاجابة على إشكالية بحثنا التالية: "مادور استخدم نظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة-" وبعد اسرتماعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة، وتوصلنا الي عدة نتائج أهمها: المستوى المرتفع لنظم امن المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة- ، ومستوى متوسط لليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة- ، وتوصلنا كذلك إلى أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لمتغير نظم امن المعلومات بابعاده (سلامة معلومة وسرية المعلومة وتوافر البيانات) في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.

وعند بحث دور كل بعد من أبعاد نظم امن معلومات على نحو مستقل على اليقظة الاستراتيجية، وجدنا أن هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للابعد (سلامة المعلومة وسرية المعلومة و توافر البيانات ) في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

## الخاتمة ( النتائج والتوصيات )

تبين لنا من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، أن نظم امن معلومات هو فلسفة إدارية لترتيب أوضاع المؤسسة من الداخل قبل التوجه الي الزبائن خارج المنظمة، وتبين ان تطبيق نظم امن معلومات في المنظمات يساعد في تحقيق اليقظة الاستراتيجية للعمال، حيث يقوم بتنمية قدراتهم ومهاراتهم من أجل تقديم أداء ذو مستوى متميز من الجودة الي الزبون.

وفي هذه الدراسة قمنا باعطاء نظرة عامة حول دور نظم امن المعلومات على اليقظة الاستراتيجية، من خلال النتائج النظرية التي أظهرت وجود دور لنظم امن معلومات بابعاده في تحقيق اليقظة الاستراتيجية،

وقد حاولنا الإجابة عن إشكالية بحثنا من خلال إتباعنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بجمع بيانات ذات طابع كمي من خلال توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، وتمكننا من خلال تحليل وتفسير النتائج من الوصول إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

اولا: النتائج النظرية:

- ✓ اليقظة الاستراتيجية تقوم على مجموعة من الأبعاد هي ( اليقظة التكنولوجية واليقظة التنافسية واليقظة التجارية ).
- ✓ إن اليقظة الاستراتيجية أمر واجب تحقيقه في المؤسسات، للمحافظة على مكانتها في السوق والقدرة على المنافسة
- ✓ إن عملية تطبيق نظم امن المعلومات في المؤسسة يتوجب عليها ان تتبنى كل أبعاده وتطبقها.

ثانيا: النتائج التطبيقية:

- ✓ المستوى المرتفع لنظم امن المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة-
- ✓ المستوى المتوسط لليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة -
- ✓ أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لمتغير نظم امن المعلومات بابعاده (سلامة معلومة وسرية المعلومة وتوافر البيانات) في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ وعند بحث دور كل بعد من أبعاد نظم امن معلومات على نحو مستقل على اليقظة الاستراتيجية، وجدنا أن هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للابعاد (سلامة المعلومة وسرية المعلومة و توافر البيانات ) في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.

ثالثا: التوصياتنقدم بعض التوصيات المتمثلة في

- ✓ يجب على المؤسسة ان تولي اهتمام أكبر بالتطورات التكنولوجية والاكتشافات العلمية المتعلقة بنشاطها.
- ✓ يجب على المؤسسة ان تعمل باستمرار على جمع معلومات حول منافسيها فهذا الامر يؤدي الي مواكبة المؤسسات المنافسة ولما لا التفوق عليها
- ✓ يجب على المؤسسة أن تولي اهتماما أكبر بنظم امن المعلومات و أن تتبناها بكل أبعادها.
- ✓ إن نجاح نظم امن المعلومات يعتمد بالدرجة الاساس على المورد البشري، وعلى ضوء ذلك فإنه على المؤسسة أن تهتم بالعاملين وتعمل على رفع قدراتهم ومهاراتهم ومستوى أدائهم.

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الملخص
	شكر وعرفان
	قائمة الجداول والأشكال والرسوم البيانية
أ-ح	المقدمة
27-18	الفصل الأول: الإطار النظري لليقظة الاستراتيجية
18	المبحث الأول: الإطار النظري لليقظة الاستراتيجية.
18	المطلب الأول: مفهوم اليقظة الاستراتيجية.
19	المطلب الثاني: خصائص اليقظة الاستراتيجية
19	المطلب الثالث: مزايا اليقظة الاستراتيجية وانواعها
20	المبحث الثاني: انواع اليقظة الاستراتيجية واهميتها وشروط فعاليتها ومراحلها
20	المطلب الاول: انواع اليقظة الاستراتيجية
21	المطلب الثاني: اهمية اليقظة الاستراتيجية وشروط فعاليتها
22	المطلب الثالث: مراحل اليقظة الاستراتيجية
22	المبحث الثالث: ممثلي اليقظة الاستراتيجية وعوامل نجاحها
23	المطلب الاول: ممثلي اليقظة الاستراتيجية
24	المطلب الثاني عوامل نجاح اليقظة الاستراتيجية
26-25	المطلب الثالث: وسائل اليقظة الاستراتيجية
27	خلاصة الفصل الاول.
41-29	الفصل الثاني: الاطار النظري لنظم امن المعلومات
29	تمهيد
30	المبحث الاول: ماهية نظم المعلومات
30	المطلب الاول: تعريف النظام ومكوناته وخصائصه
31	المطلب الثاني: انواع النظام
32	المطلب الثالث: مفهوم المعلومات وخصائصه
33	المطلب الرابع: نشأة ومفهوم نظم المعلومات
37-34	المطلب الخامس: اهمية نظم المعلومات واهدافه ومكوناته.
37	المبحث الثاني: ماهية نظم امن المعلومات
38	المطلب الاول: مفهوم نظم امن المعلومات.
38	المطلب الثاني: ابعاد نظم امن المعلومات.

39	المطلب الثالث: اهمية ادارة امن المعلومات.
39	المطلب الرابع:مجالات المستهدفة لنظم امن المعلومات.
40	المطلب الخامس: اهمية نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية
41	خلاصة الفصل الثاني.
64-43	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية حول دور نظم امن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية في كلية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة.
43	تمهيد
44	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.
44	المطلب الاول:التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر.
45	المطلب الثاني: اهداف المؤسسة.
45	المطلب الثالث: اهمية مؤسسة اتصالات الجزائر.
46	المطلب الرابع: نشاطات المؤسسة.
46	المطلب الخامس: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
49-46	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة.
49	المطلب الاول: عينة الدراسة.
50	المطلب الثاني: الاساليب الاحصائية للدراسة.
50	المطلب الثالث: اداة الدراسة وثباتها.
50	الفرع الأول: اداة الدراسة.
53-51	الفرع الثاني: اختبار صدق وثبات اداة الدراسة.
54-53	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.
53	المطلب الاول: تحليل خصائص مبحوثي الدراسة.
58-55	المطلب الثاني: تحليل وتفسير محاور الاستبانة.
59	المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.
59	المطلب الاول: اختبار الفرضية الرئيسية.
60	المطلب الثاني: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الاولى.
61	المطلب الثالث: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثانية.
63-62	المطلب الثالث: اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثالثة.
64	خاتمة الفصل التطبيقي.
66	الخاتمة.
69-68	فهرس المحتويات.
73-71	قائمة المراجع.
81-75	الملاحق.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع

اولا الدراسات باللغة العربية:

1. بالنسبة للمقالات

- 01.اسلام هلايلي، و نور الدين احمد قايد. (2020). مساهمة نظام تخطيط الموارد ERP في تفعيل نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسة الإقتصادية.مجلة الاقتصادية المالية والبنكية وادارة الاعمال، الصفحات157..170.
- 02.اسماعيل عيساني. (بلا تاريخ). نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية. حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، صفحة 22.
- 03.عبد الغاني زغنونف. (2014). المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، صفحة 152
- 04.باية وقنوني ، و عبد الكريم. (2020). واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية). مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، الصفحات35..50
- 05.بشرى علي زينل، و رائد عبد القادر حامد الدباغ. (2012). فعالية التدريب في تحقيق نجاح و أمن نظم المعلومات لبعض العاملين بجامعة الموصل. مجلة تنمية الرافدين، الصفحات 123..140.
06. خولة قاسمي الحسني، و هدى حفصي. (2023). اليقظة الاستراتيجية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة حالة مؤسسة باليدين للتوصيل السريع في الجزائر. دفاتر البحوث العلمية، الصفحات64..88.
- 07.سعد الدين حبيبة . (2023). واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الخدمية الجزائرية دراسة عينة من البنوك بالمسيلة –الجزائر. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، الصفحات 26..45.
08. فاطمة بوداود. (2019). دور الانترنت في إرساء اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر- وهران. مجلة الأبحاث اقتصادية وإدارية، الصفحات 129..158
09. فتحة علوط ، و أمين السيد معين . (2018). اليقظة الاستراتيجية كوسيلة في عملية اتخاذ القرارات بالمنظمة. مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، الصفحات 195..209
10. محمد سعيد أوكيل. (1998). اليقظة التكنولوجية في البلدان النامية بين النظرية والتطبيق. مجلة RIST، الصفحات 09..23.
11. مروة حميدي، و محمد مولود بلعيد. (2021). واقع اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين –دراسة حالة: شركة سلامة للتأمينات الجزائر-ولاية قلمة وعنابة. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، الصفحات 212..203.
12. نصيرة علاوي . (2014). ليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة. مجلة الباحث الإقتصادي، الصفحات162..181.
13. هواري معراج ، و يوسف وينتن. (2004). دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية في القطاع الصناعي الجزائر. RIST، الصفحات 28..68.
14. يوسف بومدين. (2010). آلية اليقظة والذكاء الاستراتيجية أداة لمواجهة التحديات المستقبلية وأحد عوامل التنافسية. ملتقى دولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة. جامعة محمد بوضياف مسيلة.
15. عمر ولد عابد، و لمين علوطي. (2017). اليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. نموذج مقترح دراسة تطبيقية بمؤسسة الاسمنت الشلف، الصفحات 03..15.

2. بالنسبة للكتب

01. ايمان السمراني فاضل، و هيثم محمد الزغي. (2004). نظم المعلومات الادارية. دار صفاء للنشر و التوزيع.
02. رايغوند مكليود . (2000). نظم المعلومات الادارية. مصر: دار المريخ للنشر.
03. علاء عبد الرزاق محمد السلمي. (2005). شبكات الإدارة الإلكترونية. عمان: جامعة عمان.

04. عماد الصباغ. (2000). نظم المعلومات ماهيته مكوناته. الدوحة: جامعة قطر.
05. عمر أحمد همشري. (2014). الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: الجامعة الاردنية.
06. ياسين سعد. (2009). نظم المعلومات الادارية. عمان: دار اليازوري العلمية.
07. فايز جمعة النجار. (2023, 03 27). نظم المعلومات الإدارية منظور ادارى.
08. محمد احمد حسان. (2010). نظم المعلومات الإدارية. مصر: الدار الجامعية مصر.
09. محمد عبد الحسين الطائي، و ينال محمود الكيلاني. (2014). ادارة امن معلومات. عمان: كلية الاقتصاد وعلوم الادارية.
10. احمد حسن الرفاعي. (2007). مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية وإقتصادية. عمان: دار وائل لنشر.
11. أيمن أحمد راشد، و محمد أبو زيد. (بلا تاريخ). مبادئ الإحصاء و تطبيقاتها بإستخدام SPSS. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

### 3. بالنسبة للمؤتمرات

01. رتيبة حديد. (2005). اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة. (صفحة المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات). ورقلة: جامعة ورقلة.

### 4. رسائل الماجستير

01. اسماعيل منصارية. (2014). دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية (رسالة ماجستير). جامعة مسيلة، الجزائر: كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير.
02. الشيخ ولد محمد. (2011). استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات رسالة ماجستير. دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان. تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية : جامعة تلمسان جامعة ابو بكر بلقايد.
03. راجم خاد . (2011). أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين (رسالة ماجستير). دراسة حالة مؤسسة شي علي بسطيف. ورقلة، الجزائر: جامعة ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،.
04. صباح صياد. (2018). أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية. وهران، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير: جامعة وهران 2 محمد بن أحمد.
05. عمران مصطفى الاسطل رند. (2009). واقع التسويق الالكتروني لدي البنوك العاملة في قطاع غزة رسالة ماجستير. فلسطين: جامعة الاسلامية غزة. غالب
06. لامية حليمي. (2009). دور اليقظة الاستراتيجية والذكاء الإقتصادي في تعزيز تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (رسالة ماجستير). دراسة حالة في مؤسسة يسرف السعيد لأشغال البناء. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة أحمد بوقرة بومرداس.
07. نصيرى علاوي . (2015). اليقظة الاستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة رسالة ماجستير. كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان: جامعة ابي بكر بلقايد.
08. نور العابدي قوجيل. (2012). دور اليقظة الإستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها رسالة ماجستير. دراسة ميدانية سيدى ارغيس - ام البواقي - عنابة، جامعة باجي مختار: كلية الآداب والعلوم الإنسانية و الاجتماعية.

### 5. اطروحات دكتوراة

01. اليمين فالتة. (2013). اليقظة واهميتها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة بسكرة.
02. ايمان بن قصير. (2016). مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تبني التسويق الابتكاري داخل المؤسسات الصغيرة (اطروحة دكتوراه). سطيف، جامعة فرحات عباس: جامعة فرحات عباس سطيف.
03. حسان بوبعابة. (2014). فعالية نظم المعلومات الإستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات (اطروحة دكتوراة). مسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

6. مداخلات

01. براهيم بختي . (2005). تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. محاضرات في مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية: جامعة قاصدي مرباح.
02. دراسة ميدانية باتصالات الجزائر. (15, 04, 2017). تم الاسترداد من وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية اتصالات الجزائر: <https://www.algeriatelecom.dz/ar/index.ph?p=presentation>

**-Foreign Language**

**-Langue Française**

**-Article**

Humbert , L. (1997). Veille stratégique : concept et démarche de mise en place dans l'entreprise. Guide pour la pratique, pp. 50-31.

# قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
ماستر ادارة استراتيجية

حضرة الموظف (ة) المحترم (ة) :  
تحية طيبة وبعد :

يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، والذي تم تصميمه لجمع المعلومات اللازمة لاعداد مذكرة  
ماستر في علوم التسيير - تخصص ادارة استراتيجية - بعنوان: "دور استخدام نظم امن المعلومات في تحقيق  
اليقظة الاستراتيجية : دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة -"  
تهدف هذه الدراسة الى البحث في دور استخدام نظم امن معلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية لذا  
نرجو منكم التفضل بالإجابة على الاسئلة الواردة في الاستبيان بدقة لان صحة النتائج تعتمد بشكل كبير  
على صحة إجابتكم، حيث أن مشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي لنجاحه نحيطكم علما أن جميع  
إجابتكم لن تستخدم الا لاغراض البحث العلمي فقط.

تحت اشراف

من اعداد الطالب

مليكة علالي

بن جدو اشرف الدين

السنة الجامعية 2022-2023

## اولا " البيانات الشخصية "

ضع اشارة (x) في الخيار المناسب من الخيارات الاتية:

1/ الجنس

انثى

ذكر

2/ العمر

من 30 الى اقل من 40 سنة

اقل من 30 سنة

من 50 سنة فاكثر

من 40 الى اقل من 50 سنة

3/ مستوى التعليمي

ليسانس

بكالوريا فاقل

ماستر

شهادة تقني سامى

دراسات عليا متخصصة

مهندس

من 5 الى 10 سنوات

اقل من 5 سنوات

4/ الخبرة المهنية

16 سنة فاكثر

من 11 الى 15 سنة

## المحور الاول : أمن نظم معلومات

## البعد الاول : سلامة المعلومات

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تمتلك المؤسسة قاعدة جيدة لحفظ المعلومات					
02	تسعى المؤسسة لتوفير ومواكبة التقنيات الجديدة للحفاظ على أمن وسرية معلوماتها					
03	تمتلك المؤسسة نظام أمني كفؤ لمواكبة أي مشكل في نظام معلوماتها					
04	للمؤسسة القدرة على اكتشاف أي عمليات تمس المعلومات (احتيال او اختراق او انتحال الخ...)					
	بسهولة تامة					

## البعد الثاني : توافر البيانات

05	تضمن إدارة المؤسسة توافر المعلومات لمستخدميها بكل سهولة					
06	تسمح وفرة المعلومات حول جميع أطراف أصحاب المصلحة بتكوين قاعدة بيانات					
07	تعمل اتصالات الجزائر على توفير المعلومات في الوقت المناسب					
08	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بالاحتفاظ بالملفات في عدة وحدات أو أجهزة تخزين لضمان توافرها وقت الحاجة					

## البعد الثالث : سرية المعلومة

09	تضمن مؤسسة اتصالات الجزائر سرية بيانات زبائنها او المتعاملين معها					
10	تعمل المؤسسة على ضمان حماية البيانات الخاصة بموظفيها					
11	تطبق ادارة مؤسسة اتصالات الجزائر اجراءات عقابية صارمة على كل موظف ينتهك خصوصية المعلومات					
12	يتم استرداد المعلومات بسهولة في مؤسسة اتصالات الجزائر في حالة التعرض لاي تغيير او حذف للبيانات					

## المحور الثاني : اليقظة الاستراتيجية

رقم	البعد الاول : اليقظة التكنولوجية				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	تتبع المؤسسة باستمرار التطورات التكنولوجية المتعلقة بنشاطها								
14	تراقب مؤسستنا بشكل متواصل الاكتشافات العلمية المتعلقة بتطور الاداء في مجالها								
15	تتقرب مؤسسة اتصالات الجزائر استمرارية تطورات المؤسسات الرائدة في مجال نشاطها								
<b>البعد الثاني : اليقظة التنافسية</b>									
16	تعمل المؤسسة باستمرار على جمع المعلومات حول منافسيها								
17	تعمل المؤسسة على ان تكون على علم دائم باهم قرارات المؤسسات المنافسة لها								
18	تقوم تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بتتبع استراتيجيات منافسيها باستمرار								
<b>البعد الثالث : اليقظة التجارية</b>									
18	تسعى المؤسسة علن ان تكون على علم دائم بما يحصل في سوق الاتصالات								
19	تعمل المؤسسة على متابعة كل المعلومات المتعلقة برغبات زبائنها								
20	تعمل المؤسسة على ان تكون على علم دائم بواقع صورتها عند زبائنها فيما يتعلق بمستوى وجود خدماتها وأسعارها								

شاكرين لكم حسن تعاونكم

ملحق رقم (02): قائمة بأسماء المحكمين .

الرقم	اسم المحكم	الرتبة	المكان الوظيفي
01	د-علاي مليكة	أستاذ محاضر ا	جامعة بسكرة
02	د-بن عيسى ليلي	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة
03	د-غضبان حسام الدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة

الملحق: رقم 03: صفحة تقرير التبرص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 22 - 03 - 2023  
إلى السيد: مدير اتصالات الجزائر  
وكالة بسكرة



جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير  
عمادة الكلية  
الرقم: 418 / ل.ق.ت.ت / 2023

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالب :

1- بن جدو أشرف الدين

المسجل بالسنة : ثانية ماستر تخصص : إدارة إستراتيجية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة بـ :

" دور استخدام نظم أمن المعلومات في تحقيق اليقظة الاستراتيجية "

تحت إشراف : د/ علالي مليكة

في الأخير تقبلوا منا أسى عبارات التقدير والاحترام

عميد الكلية



نائب العميد للدراسات و المسائل المرتبطة  
بالطبقة  
د. غريبي وهيب

تأشيرة المؤسسة المستقبلة



جامعة بسكرة  
ص.ب 145 ق.ر- بسكرة

