



أمن وسرية المعلومات وأثرها على الأداء التنافسي  
دراسة تطبيقية في شركتي التأمين العراقية العامة و الحمراء للتأمين الأهلية

**Security and confidentiality of information and its impact on the competitive performance of insurance companies A prospective study for the Iraq insurance company and ALhamraa Insurance company (private)**

م.د. د.خلود هادي الربيعي  
جامعة بغداد  
المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية

الباحثان  
نهاد عبد اللطيف عبد الكريم

**المستخلص :** يمثل أمن المعلومات حماية وتأمين الموارد المستخدمة كافة والعمل على سريتها وسلامتها ، وفي غياب أمن المعلومات، أو نقصه ، أو توقفه وعدم الاستفادة القصوى منه يؤدي إلى فقدان الثقة مما يجعله عبئا على الشركة وعلى هذا الأساس يجب حماية الشركة والمعلومات من الأضرار التي قد تؤدي إلى فشل الأداء وتعود بالخسارة على الشركة والعاملين فيها . ولهذا يعد أمن المعلومات من الركائز الضرورية والحاكمة في حماية الأفراد والشركات من الأضرار الناتجة ، ولضمان أمن المعلومات وسريتها هناك طرائق دقيقة وملائمة وموثوق منها ،مثل الجدران النارية وكلمة السر والتشفير وغيرها من الطرائق التي تستخدم لعدم إفساء البيانات والمعلومات المخزونة التي قد تؤثر على الأداء التنافسي لشركات التأمين مما يؤدي إلى خسارتها وعدم بقائها في السوق التأمينية وعلى هذا الأساس عرضت الباحثان في بحثها موضوع (أمن وسرية المعلومات وأثرها على الأداء التنافسي ) . وقد طبقت هذه الدراسة في شركة التأمين العراقية العامة وشركة الحمراء للتأمين الأهلية كنموذج عن شركات التأمين في العراق وباختبار عينة من المدراء والموظفين العاملين في الشركتين وبعدد (٧٠)موظفا وقد استخدمت استمارة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات ، واستخدمت تلك البيانات في اختبار فرضيات البحث ، ولغرض اختبار الفرضيات استخدمت كثيرا من الوسائل الإحصائية التي توصلت إلى نتائج معينة وفي ضوءها توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات كانت من أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين أمن وسرية المعلومات والأداء التنافسي لشركات التأمين قيد البحث . وجاءت النتائج متطابقة مع فرضية الدراسة. وقدمت الباحثان في النهاية مجموعة من التوصيات إلى الشركتين المبحوثتين استنادا إلى النتائج التي تم التوصل إليها وكان أبرزها ضرورة قيام إدارة الشركات باتخاذ كافة التدابير الضرورية و القيام بالممارسات العملية اللازمة لنشر وأعمال ثقافة أمن وسرية المعلومات في مختلف المستويات الإدارية عن طريق إعداد البرامج التدريبية.

**ABSTRACT:** The security of information represent the available protection of information and its component and guaranty the its safety and confidentiality. The absent or lack or stop of security of information and without maximum benefit may lead to lose confidence and make it burden on the company. So we must protect the company and information from the



damages which may lead to the frailer of performance and loses of the company and its workers. So the security of information considered one of the potential and controlling basis to protect individuals and companies from the damages. To insure the security and confidentiality of information there are delicate, proper and trusted ways, like FIRE WALL, PASS WORD, SYPHAR, and so on, in order to prevent leakage of stored data and information which may affect the competitive performance of the insurance companies and leading to lose and not available in the market of insurance. On these bases the researcher took into consideration in her research (**Security and Confidentiality of information and its impact on the competitive performance of insurance companies**). This research is applied in the Iraqi General Company of Insurance and ALhamraa private company of insurance as a sample of insurance companies in Iraq and tests a sample from directors and staff (70 persons) in the two companies. A special information form has used to collect information, data are used to test the hypotheses of research, to test hypotheses a lot of statistical methods have used and concluded a certain results. The research has reached a number of conclusions, the most important one is the connection and affect between the security and confidentiality of information and the mentioned competitive performance of the insurance companies. The results matched hypotheses of the research. The researcher has concluded a set of recommendations to the mentioned company, one of important results is that the two companies should take actions and procedures to circulate the culture of the security and confidentiality of in formations on different administrative level through training courses.

### ((المبحث الاول :منهجية البحث ودراسات سابقة))

اولا : منهجية البحث :- يسعى هذا المبحث إلى تقديم فكرة عن موضوع البحث ومنهجيته ومضمونه ومشكلة البحث ومتغيراته لتشكيل أطار منهجي له، ومن ثم التعرف على موقع إجراء الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة في جمع وتحليل البيانات .

١-مشكلة البحث:تعد أمن وسرية المعلومات من القضايا الأساسية التي يتطلب أن تعار لها أهمية كبيرة من لدن المنظمات على اختلاف أشكالها وطبيعة عملها . وكان الاعتقاد سائدا بان الشركات الحكومية (القطاع العام) هي التي تتحمل أمن وسرية المعلومات ، ومع تغير دور الدولة وكثرة شركات القطاع الخاص وزيادة عدد العاملين فيها وزيادة الأرباح التي تحققها وزيادة حدة التنافس بين الشركات كل هذا فرض دورا هاما للحفاظ على امن وسرية المعلومات إن الجوانب المهمة لبيان امن وسرية المعلومات وتأثيرها على الأداء التنافسي لشركات التأمين تدفعنا للتساؤل  
أ-هل أمن وسرية المعلومات موجودة في شركات التأمين ؟



ب-هل الأداء التنافسي يتأثر بوجود أمن وسرية المعلومات ؟

ت-هل هناك علاقة ارتباط بين أمن وسرية المعلومات والأداء التنافسي ؟

ثكيف تكون هذه العلاقة ؟

إن هذه الجوانب مثلت إشكالية تستحق الدراسة والبحث وهي جوهر مشكلة البحث الحالي.

٢- **أهمية البحث:** تتجلى أهمية هذا البحث في كونها محاولة للربط بين امن وسرية المعلومات والأداء التنافسي لشركات التأمين ومدى تأثيرها على الأداء التنافسي . فان هذا الموضوع يكتسب أهمية خاصة ونحن في عصر المعلومات والمعرفة وفي شركات حيوية فعالة مثل شركات التأمين .

٣- **أهداف البحث:** يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :-

أ-التعريف بأمن وسرية المعلومات .

ب- تسليط الضوء على الإجراءات اللازمة لأمن وسرية المعلومات وكيفية أداء أقسام شركات التأمين لها

ت-معرفة ما إذا كان هناك تأثير للأمن وسرية المعلومات على الأداء التنافسي لشركات التأمين .

ث- إذا ما تحقق وجود مثل هذا التأثير أو عدم وجوده فان شركات التأمين مطالبة بأن تعي لمثل هذه الحقائق وتتعامل في ضوءها مع مختلف الأطراف وبما ينعكس ايجابيا على الأداء التنافسي في شركات التأمين .

٤- **فرضية البحث :** صيغت فرضية واحدة للبحث هي :

وجود أمن وسرية المعلومات يؤثر ايجابيا على الأداء التنافسي .

٥- **عينه البحث ومجتمع الدراسة :** اقتصر مجتمع الدراسة على أخذ عينة من شركات التأمين والمتمثلة بشركة التأمين العراقية العامة لكونها من الشركات العريقة ومضى على تأسيسها أكثر من خمسين سنة والتي عددها ثلاثة، وشركة الحمراء للتأمين الأهلية هي واحدة من الشركات التأمين الأهلية التي يبلغ عددها ثمانية وعشرون شركة ، وتأسست عام ٢٠٠١ وتمارس عملها بمختلف أنواع التأمين .

٦- **منهج البحث:** اعتمدت الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي ، لأنه يعد ملائماً لدراسة الظواهر الاجتماعية إذ يقوم بوصف الظواهر وتقديم البيانات عنها مبينا أسبابها ونتائجها وتحليلاتها ويتعرف على العوامل المؤثرة فيها ، بقصد التوصل إلى استنتاجات وتقديم توصيات بشأنها ، ولقد اختيرت عينة حجمها (٦٠) موظفاً من شركة التأمين العراقية و(١٥) من موظفي شركة الحمراء للتأمين الأهلية . فالمجموع (٧٥) موظف وكانت وسيلة جمع البيانات هي ( استمارة الاستبانة ) لأراء العينة.

٧- **أساليب جمع البيانات:** بسبب تنوع البيانات والمعلومات المطلوبة ؛ لتحقيق أهداف البحث من جهة وتعدد أساليب الحصول عليها ووسائلها من جهة أخرى ، الأمر الذي أدى إلى استخدام أكثر من وسيلة لجمع البيانات والمعلومات لعينة البحث وتحليلها وبحسب الآتي :



١-المقابلات الشخصية: قامت الباحثان بأجراء مقابلات شخصية مع المدراء ،لمعرفة بعض المعلومات عن الشركة ( أنظر الملحق رقم ٣)، وكذلك مقابلة اغلب أفراد عينة البحث، لشرح الأسئلة الواردة في استمارة الاستبانة وكيفية ملء الاستمارة .

ب-السجلات المعتمدة: وتضمنت البيانات التي حصلت عليها الباحثان من داخل الشركتين والمتعلقة بنشأة الشركتين والخارطة التنظيمية للشركتين ، وبعض الإحصائيات التي تقيد موضوع البحث .

ث-استمارة الاستبانة :- استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة ، وجاءت في قسمين الأول عرض المعلومات الشخصية ، والقسم الثاني يتكون من جزئين ، الأول يتكون من (١٣) عبارة لقياس أمن وسرية المعلومات ، أما الجزء الثاني من الاستبانة فلقياس الأداء التنافسي لشركات التأمين ويتكون من (٩) عبارات، باستخدام مقياس ليكرت (Likert) وله خمسة أبعاد والذي يعد من أكثر الأساليب المستخدمة في العلوم الإدارية والاجتماعية والمتدرج من اتفق تماما (ويقابلها الوزن ٥) ولا اتفق تماما (ويقابلها الوزن ١) .وقد طورت الاستبانة بعرضها على الخبراء والمحكمين من ذوي الاختصاصات العلمية في موضوع البحث ( أنظر ملحق رقم ٢) . أما مدة توزيع الاستبانة على عينة البحث وجمعها فقد استغرقت شهرا كاملا . تواجدت فيها الباحثان داخل الشركتين للإجابة عن استفسارات المبحوثين وتوضيح بعض فقرات الاستبانة .والجدول (١) يوضح الاستثمارات الموزعة ونسب الاسترداد للاستثمارات الصالحة من عينة البحث (موظفي مقر الشركتين )

جدول ( ١ )الاستثمارات الموزعة ونسب الاسترداد للاستثمارات الصالحة في مقر شركتي التأمين العراقية والحرراء

نسبة الاسترداد من مجتمع الدراسة	الاستثمارات الصالحة المستردة	نسبتها من مجتمع الدراسة	الاستثمارات الموزعة	مجتمع الدراسة
93.33%	13+57=70	75%	15+60=75	80+20=100

المصدر : إعداد الباحثان

٨-وسائل تحليل البيانات: اعتمدت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss (جيل ١٢) في تحليل البيانات التي جرى تجميعها في عينة البحث . وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية في تلك الحزمة .

١-الوسط الحسابي : لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.

٢- الانحراف المعياري : لمعرفة مستوى تشتت قيم الاستجابة عن أوساطها الحسابية.

٣- معامل ارتباط الرتب (بيرسون) : لاختبار فرضيات العلاقة بين متغيرات البحث.

٤-الانحدار الخطي البسيط : لاختبار اثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة (التابعة).

٥-اختبار T واختبار F .



ثانيا : دراسات سابقة : تشكل الدراسات السابقة احد المرتكزات الرئيسية المهمة لأية دراسة مستقبلية ، ولعل جانباً من هذه الأهمية يكمن في أنها تزود الباحثين بمؤشرات دقيقة عما انتهى إليه الجهد البحثي السابق وهذا سيمنع التكرار والتداخل مستقبلاً، فضلاً عن انه يؤشر للباحث المسارات التي تعثر بها الآخرون وتلك التي حققوا بها نجاحات مميزة، كما أنها تقدم للباحثين فوائد جمة عن طريق ما توصلت إليه من استنتاجات وتوصيات ومقترحات تعيدهم في سعيهم الجديد . إن هذا البحث قدر تعلق الأمر بمتغيراته من الجانب النظري فقد أفادت الدراسات السابقة في تحديد نقاط الالتقاء والتقاطع التي عكستها تباينات الآراء، واختلاف الاتجاهات التي نَظَرَ عن طريقها الباحثون إلى متغيري البحث. لتحديد موقع هذا البحث بين الدراسات التي استند إليها. وسيجري عرض هذه الدراسات ومناقشتها وتحديد أوجه التشابه والاختلاف ، وكما يأتي :

#### ١-دراسات عربية:-

#### ١-دراسة ( الشمري حمدان بن لافي ٢٠٠٧ )

اسم الدراسة	أمن شبكة الحاسب وشبكة الانترنت
مشكلة الدراسة	كيفية الاهتمام بأمن الحاسب والشبكات والحفاظ عليها من المخاطر المختلفة التي تتعرض لها الشبكات .
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى معرفة الشبكات بشكل عام وكيفية الربط بينها وأنواعها الرئيسية مثل الشبكات الواسعة والشبكات المحلية والشبكات العنكبوتية ومدى أهميتها للشركات والأفراد وطرائق حمايتها .
أهم الاستنتاجات	أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة هي :- ١- وجود سبل لحماية المعلومات والحاسبات من الاختراق مثل التشفير والتوقيع الالكتروني وغيرها . ٢- المحافظة على تحديث أجهزة الحاسبة والبرامج لغرض الحماية . ٣- استعمال الانترنت وتنزيل المواضيع بصورة جيدة وعدم الإسراع . ٤- عمل نسخ من الملفات المخزونة والمهمة .
أوجه التشابه والاختلاف	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في عرض مفهوم أمن المعلومات وطرائق الحماية مثل التشفير وعمل النسخ للملفات المخزونة وغيرها من الطرائق . أما أوجه الاختلاف فكان في عرض مفهوم الشهادة الرقمية والتوقيع الالكتروني بشكل موسع لكونها من الوسائل الأمنية التي ساعدت على استخدام الانترنت سواء في التعاملات التجارية أو المشاريع الاستثمارية أو استخدام البريد الالكتروني بكل أمن وثقة وسرية .

#### ب-دراسة ( المقدم بيان مقحم عبد الله ٢٠١٠ )

اسم الدراسة	أهمية التوعية الأمنية للشركات المالية
مشكلة الدراسة	مع تطور عالم الانترنت والشبكات والتقنيات المصاحبة له زاد تعقيد الهجمات على الأجهزة والمعلومات ، بالتالي زادت أهمية حماية الأجهزة والمعلومات
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى التعريف بالتوعية الأمنية والفئات المستهدفة بالتوعية ولماذا نحتاج التوعية الأمنية والاستراتيجيات المستخدمة لذلك وحل المشاكل التي تواجه برامج التوعية في مجتمعنا العربي
أهم الاستنتاجات	توصلت الدراسة إلى أهم الاستنتاجات ١- إدراك أهمية التوعية الأمنية من قبل موظفي الشركات المالية . ٢- كلما زادت رتبة الموظف في الشركة زادت المسؤولية على عاتقه في الأمن المعلوماتي . ٣- هناك خطر حقيقي يهدد المعلومات يجب مواجهته والتصدي له . ٤- أن مفهوم التوعية الأمنية واسع ويجب نشره على الجميع .
أوجه التشابه والاختلاف	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في طرح مفهوم أمن المعلومات وأهميته للشركة والفرد وطرح أهم المخاطر التي تتعرض لها المعلومات مثل الاطلاع على المعلومات السرية من قبل أشخاص غير مصرح لهم والهندسة الاجتماعية والتجسس مما يؤدي إلى تسريب المعلومات



والخسائر المادية المترتبة على ذلك. أما اختلاف الدراسة السابقة في كونها طرحت الموضوع بصورة عامة (للشركات المالية) والدراسة الحالية اقتصر على شركات التأمين فقط.

#### دراسات أجنبية

#### أ- دراسة (Jeffrey M Stanton & Kathryn R. Stam, 2003)

اسم الدراسة	Examining the Linkage between Organizational Commitment and Information Security اختبار الصلة بين الالتزام التنظيمي وأمن المعلومات
مشكلة الدراسة	التركيز على نهج (Sociotechnical) لأمن المعلومات من خلال النظر في وقت واحد للسلوكية الإدارية وعناصر الأمن جنباً إلى جنب مع التقنية الحديثة.
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى توضيح تأثير الالتزام التنظيمي على بعض جوانب الأمن والسلوك في المنظمات
أهم الاستنتاجات	١-وجود نقاط قوة وضعف في الجوانب الأمنية للمنظمات يعطي توافر مفيد للانطلاق إلى المستقبل الموجه سلوكياً للبحث في أمن المعلومات. ٢-أن استخدام وظيفة المواقف المناسبة داخل إطار تحفيزي قد يقدم فائدة كبيرة في فهم السلوكيات ذات الصلة بالمعلومات.
أوجه التشابه والاختلاف	تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في طرح مفهوم أمن المعلومات وعلاقته بالإدارة والالتزام التنظيمي. أما الاختلاف فكان في عينة الدراسة فالدراسة السابقة عينتها من مستخدمي الحاسبة من الموظفين والزبائن والمستثمرين وطرح سلوكهم المعقد والمتعدد الأوجه الذي يتحدى التوقعات والسيطرة والقدرة على التنبؤ من قبل المطورين للتكنولوجيا.

#### ب- الدراسة (Cheryl Mills & Robert F. Roach, 2009)

اسم الدراسة	Policies on Privacy and Information Security and Confidentiality سياسة الخصوصية وأمن المعلومات والسرية
مشكلة الدراسة	كيفية احترام وتقويم وإعطاء أولوية عالية في الحفاظ على سرية السجلات والوثائق والاتفاقيات وجميع المعلومات الحساسة الأخرى سواء كانت منطوقة أم مكتوبة إلكترونياً.
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى وضع سياسة تضمن سرية المعلومات للجميع والحفاظ على الخصوصية وأمن المعلومات.
أهم الاستنتاجات	١-وجود موافقات خاصة للحصول على المعلومات السرية لغرض أداء المسؤوليات داخل المنظمة. ٢-اتخاذ إجراءات تأديبية في حالة التلاعب والتزوير والاستخدامات غير المرخصة من قبل الموظفين. ٣-وضع التعليمات الصريحة لاستخدام المعلومات السرية يوفر الوقت والجهد للجميع (الموظفين والزبائن).
أوجه التشابه والاختلاف	تتشابه الدراسة السابقة والدراسة الحالية بطرحها مفاهيم أمن المعلومات وسرية المعلومات ومدى أهمية الموضوع بالنسبة للشركة والأفراد واستخدام طرائق حمايتها. أما أوجه الاختلاف فكانت في وضع سياسة واضحة وصريحة للموظفين والمسؤولين في حالة استخدام المعلومات بأخذ الموافقات الأصولية ضمن حدود اتفاقية الترخيص المعمول بها في الكلية (مجتمع الدراسة)

#### ((المبحث الأول: - أمن وسرية المعلومات))

أولاً :- مفهوم أمن المعلومات (Information Security) : لقد اختلفت المفاهيم التي أوردها الباحثون بشأن تحديد مفهوم لأمن المعلومات وفيما يأتي بعض المفاهيم كما وردت في كتابات عدد من الباحثين يقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين الموارد المستخدمة كافة في معالجة المعلومات، إذ يكون تأمين الشركة نفسها والأفراد العاملين فيها وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات الشركة (داود، ٢٠٠٠، : ٢٣). وأيضاً أمن المعلومات هو وقاية لسرية، وسلامة المعلومات قانونياً. (Micki ، 2008:16) في حين عرف امن المعلومات .هو اختصار الطرائق



والوسائل المعتمدة للسيطرة على أنواع ومصادر المعلومات كافة وحمايتها من السرقة، والتشويه، والابتزاز، والتلف، والضياع والتزوير، والاستخدام غير المرخص، وغير القانوني (الزغبى، ٢٠٠٤: ٢٣٨) وكذلك أمن المعلومات يعني كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية المعلومات من أشكال الاستخدام غير الشرعي كلها للموارد مثل السرقة، والتغير، والتعديل، وإلحاق الضرر بالمعلومات المتعمد (ياسين، ٢٠٠٠: ٣٤٨) وهناك باحثون يرون أن أمن المعلومات هو عبارة عن مجموعة من الخصائص أو المكونات تتألف في بعض الأحيان من ثلاثة أو خمسة مكونات :-

فكلمة الأمن تشير إلى طيف واسع من المجالات ضمن وخارج حقل تقنية المعلومات. ويشمل امن المعلومات الخصائص الخمسة الآتية: ١- السرية ٢- التحقق من الهوية ٣- الكمال ٤- التوفير ٥- مكافحة الإنكار (المسؤولية) (الحميدي، ٢٠٠٩: ١) فعند ذكر كلمة أمن المعلومات فإنّ ما يتبادر إلى الذهن غالبا هو كشف لمعلومات كان يجب أن تبقى سرا، والحقيقة أن الحفاظ على المعلومات وسريتها يكون جانبا واحدا من جوانب الأمن، إذ أن لأمن المعلومات مكونات ثلاثة على درجة واحدة من الأهمية وهي: (القحطاني، ٢٠٠٩: ٢٣)

(١) سرية المعلومات (٢) سلامة المعلومات (٣) ضمان الوصول إلى المعلومات والموارد الحاسوبية وكذلك أنظمة المعلومات متكونة من ثلاثة أجزاء رئيسية هي مكونات أمن المعلومات ١- السرية ٢- السلامة ٣- التوفير بغض النظر عن الشكل الذي قد تأخذه المعلومات (الالكتروني، أو مطبوع، أو أشكال أخرى) (en.wikipedia.org/wiki) وأشار الزهيري في (www.wikiped.com) إلى مفهوم أمن المعلومات من عدة زوايا وهي:

١-زاوية أكاديمية: هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توافر الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها.

٢-زاوية تقنية: هي الوسائل والأدوات والإجراءات اللازمة لتوافرها لضمان حماية المعلومات من الإخطار الداخلية والخارجية.

٣-زاوية قانونية: فان أمن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوى وتوافر المعلومات، ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها أو استغلال نظمها في ارتكاب الجريمة.

في حين أن الخوف وعدم الثقة في معاملات الشبكة يمكن التخلص منها عن طريق وضع أنظمة معلومات مؤمنة جديرة بالثقة هذا من جهة. إما من جهة أخرى عن طريق تهيئة اطر تشريعية وقانونية تنظم المعاملات الالكترونية للتأكد من منشأ المعلومة وكمال المعلومة. (إبراهيم، ٢٠٠٨: ٧) فالمعلومات يجب أن تحظى كغيرها من الحقوق بحماية قانونية ولاسيما حماية جنائية تكفل عدم المساس بها (أبو فروه، ٢٠٠٩: ٧٦) وهذا ما اتفق عليه المختصين من زوايا قانونية مع الزهيري أما الآخرون يرون أمن المعلومات من زوايا تقنية إن استخدام تطبيقات التكنولوجيا وتدابير أمن المعلومات التي يمكن



أن تمنع الانتهاكات والاعتداءات داخل المجتمعات والمنظمات أظهرت الحاجة الملحة لاستباقية قوية إلى توافر قيمة علمية كبيرة للباحثين والأكاديميين والممارسين في مجال تكنولوجيا المعلومات والأمن. ومن القضايا ذات الصلة مثل مراقبة الموظفين وسياسات أمن المعلومات وصعوبة كلمة المرور . Manish (2009:296) ) ومما تقدم نلاحظ أن البعض أخذ مفهوم أمن المعلومات من زاوية قانونية وذلك بوجود وضع التشريعات والقوانين لحماية المعلومات . والبعض الآخر أخذ من زاوية تقنية بوضع الأدوات والوسائل لحماية المعلومات . و لكون امن المعلومات احد عناصر البنية الأساسية التي يجب أن تتاح لأمن نظام المعلومات الخاص بالشركة فعند التخطيط له يجب توازن قيمة المعلومات لإدارة الشركة مع الحجم النسبي لأنواع المعلومات في مواجهة حد الأمن المتوسط في الأساس. وفي كثير من الشركات والأجهزة الحكومية تتوافر منظومات أمن صارمة لمعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات ونقلها بطريقة تحمي سريتها وسلامتها في مستودعاتها المقروءة الياً .

**ثانياً:- مفهوم سرية المعلومات ( Data confidentiality )** وضعت عدة مفاهيم لسرية المعلومات من لدن الكثير من الكتاب والباحثين وقد تختلف هذه المفاهيم من كاتب إلى آخر من حيث الصياغة لكنها في النهاية تتفق جميعها من حيث المضمون. إن المقصود بسرية المعلومات هو عدم السماح للأشخاص غير المصرح لهم بالاطلاع على معلومة معينة ومن الوصول إلى تلك المعلومة . ومن ثم فإن سرية المعلومات تعني إخفائها ومنع تسربها إلى أفراد غير مخول لهم الحصول عليها. ( الزغبى، ٢٠٠٤ : ٢٨ ) وأيضاً السرية هي حماية المعلومات في النظام بحيث الأشخاص غير المصرح لهم لا يمكنهم الوصول إليها . فالمعلومات التي تحتاج إلى حفظ الخطط والقدرات السرية من الأعداء المحتملين ، والمنافسين مثل المعلومات الحساسة للشركة القانونية ، والأفراد ، والمعلومات الشخصية ( 46 : 2008 ، Harold ) وعرفت السرية بأنها : التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من لدن أشخاص غير مخولين بذلك . ( www.gerasanews.com ) . فالسرية هي التأكد بأن المعلومات لم تصل لأشخاص ، عمليات ، أو أجهزة غير مخولة بالحصول على هذه المعلومات (الحماية من إفشاء المعلومات غير المرخصة) (الحميدي ، ٢٠٠٩ : ١) وكذلك عرفت سرية المعلومات : الجانب الذي يشمل التدابير اللازمة كافة لمنع اطلاق غير المصرح لهم على المعلومات الحساسة أو السرية مثل المعلومات الشخصية والموقف المالي لشركة ما قبل إعلانه . (القحطاني ، الغنبر ، ٢٠٠٩ : ٢٧ ) وأكد Rothke السرية تتطلب أن لا تكشف عن معلومات حساسة من دون التحقق عن الطالب ، وإبقاء الأمور في سياقها والتصرف بذكاء . ( Rothke ، 2005 : 5 ) ومن جانب آخر أوضح إن سرية المعلومات هي تلك المعلومات التي تكون خطراً على الشركة في حالة الاطلاع عليها وإتاحة المعلومات للجميع بقدر الإمكان تطبيقاً للمبدأ المستعار من الشريعة الإسلامية وهو: (الأصل في الأشياء المباحة) ( داود ،



٢٠٠٠ : ٢٩ ) ولكي تحدد وتقرر ماهية المعلومات التي تعد خاصة وسرية وما هي التي تعد عامة هناك عدة عوامل وهذا ما ذكره الموقع الإلكتروني : (vb.bip.gov.sa) هي :

١- القيمة النسبية للمعلومات .

٢- المخاطر الناجمة عن كشف أو الاطلاع على تلك المعلومات .

٣- المعلومات المشتركة مع أطراف أخرى .

**ثالثاً: - أهمية أمن وسرية المعلومات**

**( The importance of security and confidentiality of information)**

تتبع أهمية أمن المعلومات من أنها تستخدم من لدن الجميع بلا استثناء....الدول والشركات، والأفراد ، كما أنها هدف للاختراق من جانب الجميع ، وأيضاً بلا استثناء...الدول والشركات والأفراد . وفي بعض الأحيان تكون المعلومات هي الفاصل بين المكسب والخسارة للشركات وقد تكلف الفرد ثروته وربما حياته في بعض الأحيان. يذكر في هذا العصر بالذات أنه لم تعد مشكلة الناس الحصول على المعلومات ، وإنما أصبحت مشكلتهم هي هذا الفيض الهائل من المعلومات كيف نحتمي هذه المعلومات من الأخطار التي تهددها(داود ، ٢٠٠٠ : ٣٠ ) فأمن المعلومات من أهم القضايا التي نناقشها بشكل يومي في حياتنا كمختصين في مجال الشبكات وأمن وسرية المعلومات ، ونتيجة لكثرة برامج الفيروسات وبرامج التجسس أصبح هذا المفهوم متداولاً حتى بين العامة ، فأن المفهوم الحقيقي والذي عرفناه من عشرات السنين وحتى قبل ازدهار الانترنت وعمليات الربط بالشبكات تغير ليصبح محصوراً في مكافحة التجسس والفيروسات ، (www.kkmaq.gov.sa) ومن هنا اقتصر دور الكثير من مدراء ومشرفي أقسام وإدارات تقنية المعلومات على التعامل مع الشركات الأمنية، لوضع البرامج المضادة للفيروسات وبرامج الاختراق والتسلل ، وبرامج الإغراق ، وغيرها ولكن جميعها تنصب في جزء واحد (وسائل الحماية) (مظلوم ، ٢٠٠١ : ٨) وعن طريق التركيز على مستوى الاهتمام بتنفيذ الإجراءات الأمنية والتي شملت ما أشار إليه (السالمي ، ٢٠٠١ : ٢٦٠ )

١- إجراءات للسيطرة تحول من دون الوصول للبرامجيات .

٢- إجراءات تمنع أو تكشف المتطفل من الدخول على الشبكات .

٣- معدات وبرامجيات مضادة للفيروسات .

٤- تخزين نسخ إضافية من المعلومات في موقع آخر .

٥- تغيير مستمر لكلمات السر والتشفير .

٦- خطط استرجاع سريعة في حالة الكوارث والطوارئ .

هذه الإجراءات الأمنية كلها تبين أهمية أمن وسرية المعلومات عند الشركات الخاصة ، والعامة . بحيث أصبح أمن المعلومات وظيفة مهمة أساسية ، يجب أن تدار هذه الوظيفة لإجراءات منع وتقليل المخاطر



، ولديها مجموعة من المتطلبات والتحديات والأنشطة لضمان مستوى مناسب من التنفيذ السليم للمتطلبات الحالية والمستقبلية لأمن المعلومات. (Mark & others,2006:2)

رابعا:- أهداف أمن وسرية المعلومات

### (The goals of security and confidentiality of information)

إن وضع سياسة لأمن وسرية المعلومات والتي تعد من أكثر الأمور صعوبة وحساسية ، ومن أولويات الجهة المعنية بتقنية المعلومات في أي شركة ، فإن هذه السياسة يجب أن تكون واضحة المعالم لمنتمي الشركة جميعها بحيث يكون معروفا مسبقا فيها حقوق وواجبات كل مستخدم ومستفيد من تقنية المعلومات. أما الأهداف المرجوة من وضع سياسة أمنية للمعلومات هي كما يوضحها : (James A 2004:402) ( إن هدف إدارة الأمن الدقة وسلامة وأمان كل العمليات ومصادر نظام المعلومات . وكذلك إدارة الأمن يمكن أن تقلل الأخطاء ، والاحتيال ،وخسائر في النظام الذي يربط الشركة وزبائنها وأصحاب المصالح. في حين أشار ( داود ، ٢٠٠٠ :٤٨ ) أن أمن وسائط المعلومات يكون عن طريق:

١-توفير مستوى مناسب للأسطوانات ،والأشرطة الممغنطة،والأقراص الضوئية التي تحتوي على المعلومات .

٢- الاحتفاظ بالوسائط التي تحتوي على النسخ الاحتياطية من الملفات في مكان بعيد عن الخطر .

٣- يقتصر الوصول إلى مناطق تخزين هذه الوسائط على الأشخاص المصرح لهم فقط من دون غيرهم .

٤-الاهتمام بإتلاف النفايات والمخلفات مثل البطاقات، وقوائم البرامج باستخدام أفران حرق الأوراق وآلات خراط الورق وغيرها .

وعن طريق الموقع الالكتروني ( www.alyaseer.net ) يذكر أن الأهداف قد تكون عامة وقد يكون البعض منها خاصة ، فمنع حصول الاختراقات الأمنية ،قدر الإمكان ، من خارج أو حتى من داخل الشركة الواحدة للأشخاص غير المصرح لهم ، والحد من مهاجمة الفيروسات للبنية التحتية ،والتقليل ،أو حتى منع وصول الرسائل الالكترونية غير المرغوب فيها هذه الأهداف ،وما شابهها عامة ومشتركة .

خامسا:- متطلبات تحقيق الأمن والسرية

### (Requirements to achieve security and confidentiality )

لكي نحقق الأمن والسرية لمعلومات الشركة يجب أن نضع بعض السياسات والإجراءات التي تستوجب لتوفير الحماية الكافية للمعلومات لعدم الاطلاع عليها من قبل الآخرين غير المصرح لهم ،ويرى المختصين والباحثين والمهتمين بتقنية المعلومات ومنهم ما أشار إليه (سعد، ٢٠٠٠ :٣٥٢) بأنه لا بد من وضع مستويات متعددة للحماية والمرور إذا كانت طبيعة المعلومات والموارد الأخرى المخزونة



تتطلب هذا النوع من الحماية، أو وضع نظام حماية فعال يقلل إلى أدنى حد ممكن مشكلة كشف المعلومات ذات الأهمية القصوى للشركة. ومن الإجراءات مثلا عمل نسخ احتياطية لبعض الملفات المهمة خشية من التدمير، أو فقدان وكذلك تطبيق وسائل حماية إضافية مثل: (( مفتش الكابلات ومحلل البروتوكول الذي يستخدم لفحص محتوى الرزم المعلوماتية التي تنقل عبر شبكة اتصالات نظم المعلومات ))، ويؤكد ( Mark&athers 2006:2 ) إن من متطلبات امن المعلومات وضع عددا من القوانين واللوائح والتوجيهات وعلى مستوى المسؤولية عن امن المعلومات لتحديد الأدوار الرئيسية والحد الأدنى لضوابط أمن المعلومات. فضلا عما تقدم ، توجد طرائق ووسائل مهمة لتقليل المخاطر أو الحد منها وهذه الطرائق : .(ياسين، ٢٠٠٩ : ٢٥٠).

- ١- البناء السليم لنظام المعلومات هو البداية الصحيحة لوضع إستراتيجية فاعلة لمراقبة وتقييم النظام ولحماية آمنة وسلامة موارده .
- ٢- تدريب المستخدمين لنظام المعلومات في مجالات أمن المعلومات ، أمن قواعد البيانات ، وأمن الشبكات .
- ٣- تطبيق إجراءات جديّة وحازمة لحماية البرامج والأجهزة منذ اللحظة الأولى لتشغيل نظام المعلومات .

#### سادسا: المعايير المطلوبة لأمن وسرية المعلومات

#### (The required standards for the security and confidentiality of information)

إدراكا لأهمية أمن المعلومات قامت مجموعة من الهيئات الحكومية وغير الحكومية بإيجاد معايير خاصة بأمن المعلومات للتأكد من وجود مستوى معين من الحماية للمعلومات ،ولضمان أفضل الممارسات في أمن المعلومات. وأشار الموقع الإلكتروني ([www.omano.net](http://www.omano.net)) انه يعرف المعيار: بأنه مجموعة محددة مسبقا من القواعد والشروط أو المتطلبات المتعلقة بتعريف المصطلحات ،تصنيف المكونات ،تحديد المواد ،الأداء أو الإجراءات ،تخطيط العمليات ،القياسات الكمية أو الجودة لتوصيف المواد ،المنتجات ، الأنظمة ،الخدمات أو الممارسات. إما (السالمي ٢٠٠١ : ٢٦٠) يقول انه دأبت الدوائر الأمنية في الدول المتقدمة على وضع قواعد ومعايير ثابتة لتصنيف درجات ومستويات الأمن والتي من أهمها :

- ١-أمنية المعلومات ودرجة السرية .
- ٢-الصعوبة في استرجاع المعلومات .
- ٣-التكاليف المستثمرة في الأجهزة والبرامجيات وجمع البيانات .
- ٤-أهمية الأنظمة والتطبيقات المنفذة ودرجة اعتمادية العمل عليها .
- ٥-أسلوب تناقل المعلومات ضمن منطقة الحاسوب ونوعية الشبكات المستخدمة.



وأوضح ( Jacques 2008:200 ) أن أمن المعلومات يحتاج إلى رعاية مستمرة والاهتمام من أجل تعقب كل تغيير لأمن البيئة من حيث ايزو ٢٧٠٠١ ،وانجاز هذا عن طريق خطة الرقابة والتدقيق والتصرف على غرار أنشطة التحسين المستمرة التي تسعى لتحسين معلومات حالة الأمن مع مرور الوقت ،وظهور التهديدات الجديدة ،ونقاط الضعف والآثار التي تنشأ عنها .

### ((المبحث الثاني :- مفهوم وأنواع المعلومات ))

#### أولاً:- مفهوم المعلومات ( The concept of information )

اختلفت التعريفات التي أوردها الباحثون بشأن تحديد مفهوم المعلومات ،فأصل لفظة المعلومات في قاموس المنجد ( معلوف، ١٩٨٧ : ٧١٣ ) وردت تحت كلمة (معلم ) وهي تعني المعارف والاطلاع أو مجموعة ما يعرف عن قضية أو حادث .وفي معجم الموسوعي(الشامي، ١٩٨٨ : ٥٦٩ ) لمصطلحات المكتبات والمعلومات هناك أربع معاني لكلمة معلومات :

- البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لغرض اتخاذ القرار .
- المعلومات الجوهرية .
- بيانات مجهزة ومقيمة .
- المفهوم المتصل بالبيانات نتيجة لتجميعها وتناولها .

وتعني كلمة المعلومات حسب المعاجم (( الحقائق التي يحصل عليها الإنسان من جراء الملاحظة ،والقراءة ،والدراسة والحوار وغير ذلك ))(يونس، ٢٠٠٢ : ١٦٠ )

والمعلومات في الأعلام هي كلمة لاتينية تعني عملية الاتصال أو ما يوصل أو يتلقى. والجزء الأول من الكلمة (Inform) يعني يخبر عن، يعلم ، يبلغ عن شيء وعندما يضاف لها حرف الشمول تتحول إلى الاسم بدلا من الفعل لتصبح الكلمة ( Information ) أو المعلومات ، وهي تعني شيئا ما قيل أو حقائق عرفت كما تعني أيضا الأخبار أو المعرفة وأيضا المعلومات هي عبارة عن الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة عبر وسائل الاتصال المختلفة وعن طريق مراكز ونظم المعلومات في المجتمع والإنسان الذي يحتاج أن يستخدم المعلومات هو نفسه منتج لمعلومات أخرى وناقل لها عبر وسائل الاتصال المتاحة له . وبتوافر المعلومات الشاملة عن احتياجات المستفيدين في المجالات الموضوعية المتنوعة يمكن لأخصائي المعلومات من تحسين وتعزيز بيئة عملهم وتطويرها عن طريق الأدوات المتاحة في تحميل وتوفير المعلومات (الهادي، ٢٠٠١ : ٢٥٦ لذا فالإدارة اليوم هي إدارة معلومات ولا يمكن لمدير أن ينجح ويبدع من دون تقارير تتضمن معلومات دقيقة ومناسبة تساعده في الإدارة واتخاذ قراراتها بشكل علمي ومدروس بناء على المعطيات المعلوماتية .فالمعلومات اتخذت أهمية مطلقة عن طريق العوامل الحضارية لأهمية المعلومات وتكنولوجيا إدارتها وهي التي هيأت لهذا العصر نجاحه وضرورته . ( حمودة ، ١٩٩٨ : ١٢ ) وهناك تقنيات حديثة ومنها البث الانتقائي للمعلومات، هو



نظام من نظم خدمات المعلومات وبمؤداه يكون تزويد المستفيدين كأفراد، أو مجموعات بالمعلومات التي تهمهم بشكل آلي ومنتظم . ويستخدم مفهوم البث الانتقائي للمعلومات غالبا لوصف نظام مبني على فكرة العالم (H.P Luhu) والتي تستخدم الحاسبات الالكترونية في مضاهاة المصطلحات التي تعبر عن اهتمامات أو (ميول ) كل باحث بالمصطلحات التي تعبر عن محتويات الوثائق التي أضيفت حديثا . (أمان، ٢٠٠٠ : ٩٥).

**ثانياً: -أنواع المعلومات (Types of Information)** تختلف أنواع المعلومات باختلاف الفائدة منها ، وهناك متطلبات واسعة ومتعددة للمعلومات تختلف من موقع إلى آخر لهذا من الصعب وضع نظام قياسي لتقسيم المعلومات تغطي الأغراض كلها وتكون مناسبة للمواقف كلها، إلا إن المنظمات والهيئات من القطاع العام أو شركات القطاع الخاص ينظر لكل منها ككيان يتوافر له ثلاثة مستويات إستراتيجية، وتكتيكية، وتشغيلية كما توجد له عدة أنواع من المعلومات تتكامل لخدمة هذا الكيان ( الهادي، ٢٠٠٨ : ٦٦-٦٧ ) فالمدیر يؤدي نشاطات مختلفة في الشركة ، لذا يحتاج المعلومات لأداء هذه النشاطات عمليا لاتخاذ القرارات الخاصة بمستويات الشركة إلا أن التقسيمات الآتية يمكن أن تكون قاعدة لتقسيم المعلومات داخل الشركة : ( فاروق، ١٩٩٣ : ١٠١ )

١-المعلومات الإدارية، والمالية، والتجارية، والفنية .

٢-المعلومات الدورية (الثابتة) وغير الدورية .

٣- المعلومات التنفيذية، وغير التنفيذية .

٤- المعلومات الرسمية (الداخلية)، وغير الرسمية (الخارجية) .

فالمعلومات تساعد في عملية اتخاذ القرار عن طريق كونها احد الأوجه الآتية : إما أن تكون معلومات جديدة لم يسبق الحصول عليها . أو تكون معلومات إضافية . أو معلومات تأكيد . أو معلومات تصحيحية ، تصحح المعلومات السابقة . (عرب، ٢٠٠٧ : ١٨ ) ولكن البعض من الباحثين والمختصين يصنف المعلومات إلى ستة أنواع هي : (عبيدة، ٢٠٠٦ : ١٠)

أ-المعلومات الداخلية

ب-المعلومات الخارجية .

ت-المعلومات المالية

ث-المعلومات غير المالية .

ج-المعلومات التاريخية

ح-المعلومات المتوقعة .



ثالثا: - المعلومات المطلوب حمايتها: هناك الكثير من المعلومات التي تتطلب حمايتها في الشركات والمنظمات حتى لا يتمكن الآخرون من الاطلاع عليها والتأثير على سير العملية الإنتاجية للشركات ولاسيما من لدن المنافسين الذين يتربصون لمعرفة هذه المعلومات والاستفادة منها بطريقة أو بأخرى .

فالمعلومات المطلوب حمايتها كما ذكرها (داود ، ٢٠٠٠ : ٢٥-٢٨ ) هي :

١- الأسرار الداخلية للشركات: التي قد يؤثر إفشاءها على مكانة الشركة في السوق ولاسيما بحجم الأعمال أو بقائمة العملاء مثلا .

٢-المعلومات المالية : التي يحتاجها رجال الأعمال للتأكد من كونها معلومات كاملة ودقيقة لذا يعتنون بتنفيذ إجراءات التحقق من سلامة هذه المعلومات بشكل دوري .

٣-الأسرار التجارية : على الرغم من وجود درجة عالية من الشفافية في أعمال الشركات إلا إن هناك بعض الأسرار التجارية التي تود الشركات إلا تتسرب .

٤-المعلومات التقنية : نقصد بها المعلومات الفنية المستخدمة في الإنتاج وهي خطوات عديدة التي يتطلبها إنتاج وتوزيع منتجاتها أو خدماتها ويحتفظ بها بعض الموظفين الأساسيين بهذه المعلومات في رؤوسهم ولا يوثقونها لذا يجب توثيقها وإتباع إجراءات أمنية للحفاظ عليها .

٥-المعلومات عن الموارد البشرية : التي تخص بيانات الموظفين التي تحتاج لعناية خاصة لحماية الملفات التي تحتوي على معلومات الموظفين وبياناتهم الشخصية ومنها الرواتب وبيانات التأمين عليهم والحالة الصحية وتقارير الأداء وغير ذلك .

٦-معلومات العملاء : تحتاج الشركات دائما للاحتفاظ بمعلومات مفصلة عن عملائها وطبيعة عملهم وبعض هذه المعلومات قد تكون حساسة لذلك يجب الاحتفاظ بسرية المعلومات وبالمستوى نفسه يكون الاحتفاظ بالمعلومات الأخرى كبيانات مسح السوق مثلا .

٧- سلعة المعلومات مثل الكتب والبرمجيات والتسجيلات الصوتية والأفلام والخرائط والإعلانات وغيرها من السلع التي تدخل المعلومات في تكوينها بنسبة كبيرة تكون حمايتها بوساطة قوانين الملكية الفكرية .

٨- المعلومات المؤقتة : هناك الكثير من المعلومات ذات الطبيعة المؤقتة مثل الخطابات اليومية المتبادلة داخل الشركات ،أو المذكرات ،أو مسودات التقارير و تسجيلات المحادثات . هذه المعلومات قد تكون لها قيمة إستراتيجية للشركة . ومن الصعب تحديد درجة سرية معينة لمثل هذه المعلومات وتصميم إجراءات أمنية لها . إلا انه من الضروري أن تضع الشركة أهمية لهذا النوع من المعلومات وتنبيه الموظفين لهذه الأهمية .

٩- المعلومات الأمنية : هي المعلومات التفصيلية حول كيفية حماية المعلومات الإستراتيجية في الشركة التي لها أهمية خاصة وحساسية عالية ،لأنه من الممكن أن يساء استخدامها بصورة أو بأخرى .

رابعا: - المعلومات التي تحتاجها شركات التأمين



### (Information needed by insurance companies)

تعد المعلومات من الموارد المهمة والأساسية لدى شركات التأمين والتي تعتمد عليها بشكل كبير في القيام بإعمالها عند منحها الغطاء التأميني المطلوب والإجراءات اللازمة لذلك وتتمثل في: (مرزة ، ٢٠٠٦: ١١٧-١٤١) استمارة طلب التأمين . انتقاء الخطر وتحديد سعر التأمين . إعداد وإصدار وثيقة التأمين . ملاحق الوثيقة في التعديلات . تجديد التأمين . تسوية التعويضات . ويمكن تقسيم المعلومات التي تحتاجها شركات التأمين إلى نوعين هما المعلومات الخاصة (الداخلية) وهي المعلومات الخاصة بالإجراءات و حسب نوع التغطية والوثائق التي يرغب بها طالب التأمين . والمعلومات العامة (الخارجية) وهي المعلومات التي تهتم الشركات بالحصول عليها لغرض معرفة ما يدور حولها من الأخطار ، والأوضاع العامة للبلد ومعرفة واقع السوق التأميني وما تحتاج إليه لتحديث أسلوب عملها لمواكبة العصر الحالي .

#### أولاً- المعلومات الخاصة (الداخلية) هي :

١-المعلومات الشخصية : وهي عبارة عن معلومات تعريفية عن شخص طالب التأمين والمتمثلة بالاسم الكامل ، والعنوان ، والمهنة ، ورقم الهاتف . والغاية من المعلومات كما يذكر هو إن منافع الوثيقة تعود على المؤمن له نفسه ، إلا إذا كان هناك مستفيد أخر كما في تأمينات الحياة فتذكر معلوماته أيضا ، والسبب الأخر هو معرفة ( المؤثر المعنوي ) في حدة الخطر والتي يرجع في سببها إلى المؤمن له والأشخاص المتصلين به والعاملين لديه . (مرزة ٢٠٠٦: ١١٨) . وأكد(السيفي ) بان المعلومات الشخصية عن طالب التأمين تتضمن اسمه وهويته ومهنته وعنوانه الكامل وإذا ما كان هناك مستفيد أخر من الوثيقة يذكر اسمه وهويته وعلاقته بالأموال المؤمن عليها ، على إن تكون المعلومات جميعها التي قدمها صحيحة وحقيقية وكاملة(السيفي ، ٢٠٠٦: ٥٥٨)

٢-المعلومات الخاصة بمحل التأمين (subject-matter) : وهي المعلومات التي تعطي وصفا كاملا عن محل التأمين ، ويعرف محل التأمين بأنه : (( هو الشيء المؤمن عليه )) ويختلف حسب نوع التأمين والوثائق التي يرغب بها طالب التأمين ، فمثلا في وثيقة التأمين على السيارات محل التأمين هو السيارة ، وفي وثيقة التأمين من الحريق والسرقه محل التأمين كأن يكون ( الدار ، أو السيارة ، أو المحل التجاري ، أو العمارة ) ، وفي وثيقة التأمين على الحياة فيكون محل التأمين الشخص طالب التأمين أو شخص قريب منه ولديه مصلحة تأمينية وغيرها من الوثائق .

#### ٣-المعلومات عن التأمينات الحالية والسابقة : (علوان ، مهدي ، ١٩٩٨ : ٣٢)

وهي معلومات تأخذ من طالب التأمين حول وجود تأمينات حالية أو سابقة على المحل التأميني نفسه الذي يرغب بالتأمين عليه . وفي حالة وجود تأمينات حالية ما هو الهدف من إجراء التأمين لدى أكثر من شركة ؟ هل يسعى من وراء ذلك لتحقيق الربح ؟، وفي حالة وجود تأمينات سابقة هل رفضت ، وما



هو سبب الرفض قد يكون خطر غير مرغوب فيه ، بسبب إهمال طالب التأمين على محل التأمين ، وغيرها من الأسباب .

### ثانيا - المعلومات العامة (الخارجية ) وهي :

١-معلومات عن البيئة الخارجية للشركة : وهذه تتمثل بالمعلومات المتعلقة بالأوضاع الاقتصادية والاجتماعية ،والسياسية ،والتكنولوجية ،والديموغرافية وهي عوامل البيئة الخارجية التي تؤثر على سير عمل الشركات بطريقة أو بأخرى ، فالأوضاع الاقتصادية مثلا تحدد عن طريق زيادة دخل الفرد ، والأوضاع الاجتماعية مثلا إذا كان المؤمن له متزوج أم لا ، والأوضاع السياسية تمثل السياسة المتبعة بالبلد إن كانت رأسمالية أم اشتراكية و(القوانين والتشريعات ) التي تصدرها الحكومة لتحديد أسعار التأمين(التعرفة )، والأوضاع التكنولوجية تمثل التقدم التقني والعلمي واستخدام التقنيات الحديثة في المؤسسات والشركات العامة والخاصة ،والأوضاع الديموغرافية (العادات والتقاليد ) التي تسمح باقتناء التأمين ووجود الوعي التأميني ، وغيرها من المعلومات التي تعود بالفائدة على شركات التأمين وأفراد المجتمع .

٢-معلومات عن الشركات المنافسة : وهي من المعلومات المهمة والتي تحتاجها الشركات لكي تستطيع معرفة موقعها في السوق ونوع التنافس كأن يكون في طرح وثائق تأمين جديدة تغطي إخطار أخرى ،أو أسعار التأمين تكون منخفضة مما يجذب طالبي التأمين ،أو إعطاء شروط بسيطة وذات فوائد لطالبي التأمين ، وغيرها من أنواع المنافسة وهذا كله يعتمد بشكل رئيس على المعلومات التي تحصل عليها الشركة من لدن المنتجين والوسطاء الذين يعملون مع الشركات ويبلغون بها المسؤولين لغرض اتخاذ الإجراءات اللازمة .

٣-معلومات عن الزبائن المرتقبين : وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها أما من داخل الشركات عن طريق موظفيها ومعارفهم ،أو عن طريق المنتجين والوسطاء عن طريق تجوالهم في الأسواق ،أو الأقارب، والأصدقاء للمنتجين وهذه تعد مصادر خارجية .

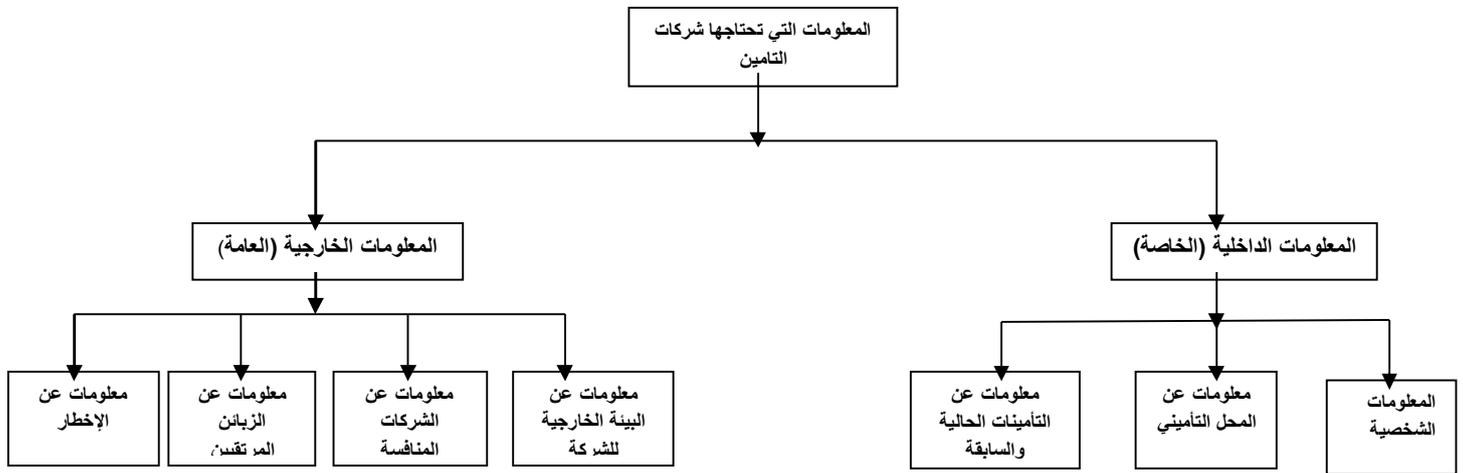
٤-معلومات عن الإخطار : وهي معلومات تحتاجها الشركات من أجل تصميم وثائق جديدة أو إضافة منفعة إضافية إلى الوثائق الحالية مثل إضافة الإرهاب إلى وثائق التأمين من الحريق والسرقة ،ووثائق الحوادث الشخصية ووثائق التأمين على السيارات وذلك تماشيا مع الوضع الأمني والحالي للبلد . وكذلك إصدار وثائق خاصة بالأساتذة الجامعيين وأصحاب الكفاءات لغرض حمايتهم من الإرهاب والقتل وبأسعار مناسبة لجذبهم إلى التأمين ، وغيرها من الوثائق التي تصممها الشركات حسب حاجة السوق التأميني لها .

وهذه المعلومات توصلت إليها الباحثان عن طريق التدريب الذي مارسته في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة وهذا ضمن المنهاج الدراسي للمعهد . وهناك آراء لبعض الاختصاصيين



،والمهتمين بقطاع التأمين ومعلوماته ومنها إن لهذه المعلومات أهمية بالغة في تحديد حدة الخطر المطلوب تأمينه إذ على أساسها تعتمد شركات التأمين في تحديد سعر التأمين ووضع شروطه . (مرزة، ٢٠٠٦: ١١٨) فشركات التأمين المعاصرة التي بنت أفكار التسويق الحديث تتابع المعلومات عن السوق وإجراء أبحاث للسوق والتعرف على ردود أفعال الزبائن وتعتمد في الوقت عينه إلى خلق وعي تسويقي لدى أجهزة الشركة ومستوياتها كافة . (الوردي، ٢٠٠٢: ٢٩) فإن بعض المعلومات التي تحتاجها موجودة في الوثيقة نفسها ، ولكن يمكن أن تجد صعوبة في استخلاص المعلومات ، وبعض المعلومات التي تحتاجها غير موجودة بالوثيقة ، وهذا يرجح أنك يمكن أن تحصل على المعلومات عن طريق إرسال خطاب إلى رئيس شركة التأمين التي أصدرت الوثيقة . (Rejda2006 :588)

**والمخطط الآتي يوضح أنواع المعلومات التي تحتاجها شركات التأمين :**



### مخطط (٣-٢) أنواع المعلومات التي تحتاجها شركات التأمين

المصدر : إعداد الباحثان

((المبحث الثالث :-الاداء التنافسي))

اولا:- مفهوم الأداء التنافسي

(The concept of competitive performance )

أصل مصطلح الأداء لاتيني ' ( performance ) ولكن اللغة الانكليزية هي التي أعطت له معنى واضحا ومحددا" ( to perform ) بمعنى تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة ، أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة . (عبد الله، ١٩٩٩ : ٥) وكما جاء في القاموس (العربي الشامل، ١٩٩٧ : ٢٤) تعني كلمة الأداء في اللغة إيصال الشيء ويمثل مفهوم أداء المنظمة ،أو الشركة مؤشر الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمعلومات المتاحة بالشكل الذي يحقق أعلى المردودات منها وكذلك إشباع حاجات ورغبات الأفراد العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم ليعزز رغبتهم واندفاعهم للعمل (الجرجفي ، ٢٠٠٤ : ٥١) ويقصد بمفهوم الأداء : المخرجات ،أو الأهداف



التي تسعى الشركة إلى تحقيقها ، وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها(هجيرة، ٢٠٠٥: ١٠٣ ) وكذلك عرف الأداء بأنه : المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون عمل الفرد منها والتي يجب القيام بها على الوجه المطلوب ووفق معدلات معروفة باستطاعة العامل المدرب القيام بها..(www. ayadina.kenanonline.com ) ومما تقدم يتضح لنا أن مفهوم الأداء يركز على الأهداف الإستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق القيمة اللازمة التي يراها الزبون ، والتي تحقق إشباع رغباته ، مع الاستخدام العقلاني للموارد من أجل تقليل التكاليف ، كون أن الهدف الأساسي للشركة هو إشباع حاجيات الزبون مع تقليل التكاليف ، لتحقيق الميزة التنافسية التي تختلف من شركة إلى أخرى ومن وقت إلى آخر وتختلف باختلاف البيئة ، فالقدرة التنافسية هي المهارة ، أو التقنية ، أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، إذ يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون. إذ عرفت الميزة التنافسية بكونها قابلية الشركة في انجاز نشاطاتها المختلفة بفاعلية وبشكل أفضل من المنافسين ، وهناك نوعين من المنافسة في سوق الأعمال ، المنافسة المباشرة ، والمنافسة غير المباشرة وتتمثل في الصراع بين الشركات القائمة في السوق للحصول على الموارد المتاحة في السوق، إما المنافسة المباشرة فهي تلك المنافسة التي تحدث في الشركات التي تعمل في قطاع واحد .وهناك تعريف آخر يركز على السوق ومفاده أن التنافسية تقاس عن طريق أداء الشركة في السوق موازنة بنظيراتها من الشركات . ( www.hrm-group.com ) ويشير (الخفاف) إلى انه هناك نوعين من المنافسة هي المنافسة الشريفة والمنافسة غير شريفة . فالمنافسة الشريفة أساسها التعامل الشفاف المستند إلى النوعية والسعر والخدمات التي تحقق رضا الزبون وديمومة تعامله . أما المنافسة غير الشريفة فأساسها تحقيق الربح السريع على حساب الزبون بأساليب تعتمد الدعاية الكاذبة ، والاحتكار ، والإغراق، وغيرها من الأساليب التي تضر بالمجتمع والزبون . (الخفاف، ٢٠٠٧ : ٤٧ ) فالأداء التنافسي يعكس رغبة الشركة في النمو والبقاء وبناء الموقع التنافسي الريادي في الأسواق، وإذا كان الأداء المالي والتشغيلي يمثلان المنظور الداخلي قصير الأمد للأداء الاستراتيجي، فإن الأداء التنافسي يمثل المنظور الاستراتيجي للشركة، وهناك مقاييس معتمدة في الأداء التنافسي هي(نايف ، ٢٠٠٧ : ٩٢) و(عبيدة، ٢٠٠٦ : ١٠٢)

١- مقاييس السوق (Market Measures)

٢-مقاييس القيمة المضافة (Added Value Measures)

٣-مقاييس الرضا (Satisfaction Measures)

٤-مقاييس الموقع التنافسي (Competitive Position Measures)



وبذلك يعد الأداء التنافسي المجال الأوسع لأداء الأعمال إذ يدخل في إطاره الأداء المالي والتشغيلي (العملياتي) وهو يمثل فاعلية الشركة في تحقيق توقعات أصحاب المصالح (المستفيدين)، كما أنه الأكثر تمثيلاً لقدرة الشركة على التنافس والبقاء والاستمرار، ومن المؤشرات المستعملة في قياس الأداء التنافسي، النمو في الحصة السوقية والموجودات ومحفظة الاستثمارات ورأس المال. (صالح، زكريا، ٢٠٠٩: ٣٨٨).

و ترى الباحثان وبنظرة شمولية أن مفهوم الميزة التنافسية هي قدرة الشركة على التفرد لإشغال موقع تنافسي متقدم بالاستناد إلى ما تمتلكه من مدخلات كافية وموارد تؤهلها لأداء نشاطاتها الداخلية بفاعلية من أجل زيادة القيمة وتقديم منتجات (سلع أو خدمات) يصعب على المنافسين مجاراتها في واحد أو أكثر من مجالات التميز التي تحققها. غير أن الصعوبة الكبرى تكمن في كيفية الحفاظ على تلك الميزة والبقاء في موقع الأفضلية، أي استمرار الحصول على ميزة تنافسية مستدامة مما يتطلب التواصل مع ما يحصل من تغيرات بيئية وتطورات سوقية وعملية. ومن هنا يتضح لنا بأن الأداء التنافسي يعتمد بالدرجة الأولى على التحليل الاستراتيجي للمجال التنافسي.

#### ((المبحث الرابع:- الجانب العملي))

**تحليل ومناقشة نتائج البحث:** يدرس هذا المبحث تحليل النتائج لآراء واتجاهات العينة المختارة من المدراء والموظفين في الشركتين (شركة التامين العراقية العامة وشركة الحمراء للتأمين الأهلية)، مما يشكل رؤياً للعلاقة بين أمن وسرية المعلومات والاداء التنافسي لشركات التأمين.

**أولاً: وصف الاستبانة والعينة:**

أ- وصف الاستبانة: نظراً لصعوبة توافر المعلومات التاريخية من المصادر والدراسات، فقد اخترت أسلوب الاستبانة لجمع المعلومات وتم أعداد استبانته وفق القياسات العلمية وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين خصص القسم الأول/ للأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية، كالعمر، والجنس، والعنوان الوظيفي والقسم الذي تعمل فيه عينة البحث وعدد سنوات الخدمة والتخصص، أما القسم الآخر فقد قسم إلى محورين وخصص المحور الأول/ للفقرات التي تغطي (أمن وسرية المعلومات) وعددها (١٣) سؤالاً أما المحور الثاني فخصص للفقرات التي تغطي (الأداء التنافسي لشركات التأمين) وعددها (٩) أسئلة، وصيغت الإستبانة على وفق مقياس ليكرت الخماسي الدرجات لقياس درجات الاستجابة وحسب الآتي:(انظر الملحق رقم ١)

اتفق تماماً	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
٥	٤	٣	٢	١

وقد اختيرت الأسئلة الخاصة بالاستبانة في ضوء المتغيرات المعتمدة في الجانب النظري، و صيغت الأسئلة من لدن الباحثان أن عملية ضبط الاستبانة قبل تطبيقها على الفئة المستهدفة تعد عملية هامة، لأنها تؤدي الى أداة قياس علمية يعتمد عليها في جمع البيانات ومن ثم أعمام النتائج.



### وعملية ضبط الاستبانة تتطلب ما يأتي :

اولا: صدق الاستبانة : ويقصد به أن الاستبانة تقيس ما وضع لقياسه ،ولمعرفة ذلك تعرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء المتمرسين في مناهج البحث واعداد الاستبانات والمتخصصين في موضوع البحث ، وذلك لاقرار ، أو حذف، أو تعديل ،أو اضافة فقرات للاستبانة .(انظر الملحق رقم ٢).

ثانيا: تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث وتكون متفقة في خواصها مع عينة البحث ، وذلك لحساب معامل الثبات للاستبانة ، كما أن تطبيق الاستبانة على العينة الاستطلاعية يفيد الباحث من عدة نواحي هي :

١-تحديد درجة استجابة المبحوثين للاستبانة .

٢-تساعد في التعرف على الأسئلة الغامضة .

٣-تساعد في إتاحة الاختبار المبدئي للفرض .

٤-توضح بعض المشكلات المتعلقة بالتصميم والمنهجية .

١- الصدق (validity) ويقصد بالصدق قدرة أسئلة الاستبانة على قياس ما صممت من اجله وهناك اختبارات عدة لتحقيق الصدق واعتمدت الباحثان أسلوب علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمحور باستخراج معامل الارتباط بيرسون لجميع الفقرات

أ- معامل الصدق : للمحور الأول: استخدمت الباحثان أسلوب الارتباط الخطي البسيط (ارتباط بيرسون ) بين الفقرة ودرجة المحور الكلي لتحديد صدق الاستبانة ، والجدول الآتي يوضح ذلك :

الجدول(٢) يبين صدق الاستبانة باستخدام أسلوب ألفقره بالدرجة الكلية للمحور

المحور الأول أمن وسرية المعلومات		
الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	قيمة P-Value
X1	0.372	0.002
X2	0.542	0.000
X3	0.404	0.001
X4	0.557	0.000
X5	0.457	0.000
X6	0.528	0.000
X7	0.742	0.000
X8	0.641	0.000
X9	0.604	0.000
X10	0.612	0.000
X11	0.477	0.000
X12	0.608	0.000
X13	0.542	0.000



نلاحظ من الجدول اعلاة أن الفقرات جميعها ذات ارتباط معنوي مع الدرجة الكلية للمحور وتوضح معنوية الارتباط عن طريق قيمة P-Value التي ظهرت في العمود الأخير ، وكانت القيم أقل من ٠,٠٥ وكذلك أقل من ٠,٠١، مما يدل على المعنوية العالية بمعامل الصدق : للمحور الثاني: استخدم أسلوب الارتباط الخطي البسيط (ارتباط بيرسون ) بين الفقرة ودرجة المحور الكلي لتحديد صدق الاستبانة ، والجدول الآتي يبين استخراج الصدق (أسلوب علاقة الفقرة بالدرجة الكلية)

جدول (٣) يبين صدق الاستبانة بأستخدام أسلوب علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمحور

المحور الثاني :- الأداء التنافسي		
الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	قيمة P-Value
Y1	0,474	0,000
Y2	0,705	0,000
Y3	0,669	0,000
Y4	0,614	0,000
Y5	0,329	0,05
Y6	0,551	0,000
Y7	0,562	0,000
Y8	0,610	0,000
Y9	0,718	0,000

من الجدول السابق نلاحظ أن الفقرات جميعها ذات ارتباط معنوي مع الدرجة الكلية للمحور ،وتتضح معنوية الارتباط عن طريق قيمة P-Value التي ظهرت في العمود الأخير ، وكانت جميع القيم أقل من ٠,٠٥ وكذلك أقل من ٠,٠١، مما يدل على معنوية عالية ، عدا الفقرة الخامسة فقد كانت ذات معنوية جيدة .

## ٢- اختبار الثبات Reliability

ويقصد باختبار الثبات أن مقياس الاستبانة يعطي النتائج نفسها لو أعيد تطبيقها على مجتمع العينة مرة أخرى، واستخرج معامل الثبات (كرونباخ ألفا) "Cronbachs' Alpha" أو (التجزئة النصفية) " Split-half" ومعامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر ، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح . وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتقعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا.

فطريقة (كرونباخ ألفا) هي جزء من معامل الاتساق الداخلي عند إجراءه على العينة نفسها ، والجدول الآتي يبين قيمة معامل كرونباخ ألفا لتحديد ثبات الاستبانة فيما يخص المحور الأول .

جدول (٤) قيمة معامل كرونباخ ألفا للمحور الاول



### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	13

بالنسبة للمحور الأول (أمن وسرية المعلومات) فقد بلغت نسبة الثبات (٠,٧٦) والجدول الآتي يبين قيمة معامل كرونباخ إلفا لتحديد ثبات الاستبانة فيما يخص المحور الثاني. جدول (٥) قيمة معامل كرونباخ إلفا للمحور الثاني

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	9

أما المحور الثاني (الأداء التنافسي لشركات التأمين) قد بلغت نسبة الثبات (٠,٧٥)، فإنه يعني أن استبانة البحث بمقاييسها المختلفة ذات ثبات جيد.

ثانياً: - تحليل متغير أمن وسرية المعلومات. لغرض تحليل النتائج استخدم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وفيما يأتي عرض للنتائج بحسب إجابات عينة البحث. والجدول رقم (٦) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات الاستبانة للمتغير أمن وسرية المعلومات

### جدول (٦) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير أمن وسرية المعلومات

ت	متغيرات عبارات الاستبانة لمتغير أمن وسرية المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١-	أمن وسرية المعلومات ضرورية لشركة التأمين	٤,٧٦	٠,٤٣٢
٢-	حماية الشركة وحفظها على معلومات الزبائن الشخصية مهمة جداً	٤,٦١	٠,٥٧٢
٣-	يكون الإطلاع على المعلومات من لدن الأطراف ذات العلاقة حصرياً	٤,٤١	٠,٧٧١
٤-	وضع السياسات والإجراءات لغرض حماية المعلومات على الحاسبات الإلكترونية من التسرب	٤,٦٠	٠,٥٢٢
٥-	المحافظة على سرية المعلومات الشخصية للزبائن من لدن الشركة وعدم تسريبها	٤,٧١	٠,٤٥٥
٦-	خزن وحفظ المعلومات في أماكن خاصة وأمنة ومنع الوصول إليها إلا من لدن المختصين	٤,٥٦	٠,٦٠٥
٧-	عدم إعطاء الصلاحيات لأشخاص كثيرين في الشركة للإطلاع على المعلومات للحفاظ على سريتها	٤,٢٣	٠,٦٧٩
٨-	استخدام التقنيات الحديثة يساعد الشركة في الحفاظ على أمن وسرية معلوماتها	٤,٣٤	٠,٦٧٩
٩-	الرقابة على مدى التزام الموظفين بتطبيق السياسات والإجراءات الوقائية لمنع تسريب المعلومات	٤,٢٧	٠,٦١٢
١٠-	وضع الضوابط والتعليمات الرادعة لمعاقبة المخالفين من الموظفين	٤,٢٦	٠,٧١٦
١١-	ضرورة استخدام شبكة الانترنت للاتصال بين فروع الشركة لغرض تبادل المعلومات الخاصة بالزبائن والوثائق	٤,٥٠	٠,٦٩٧
١٢-	إن التشريعات النافذة تضمن الحفاظ على أمن وسرية المعلومات	٣,٨٠	٠,٩١٠
١٣-	إن استخدام شبكة المعلومات بين الشركة وفروعها يؤثر في سرية وأمن المعلومات	٣,٤٧	١,١٥١

الوسط الفرضي (٥+٣+٢+٣= ٥١١)



وتشير معطيات الجدول ( ٦ ) إلى الآتي : عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة بأمن وسرية المعلومات يظهر لنا أن المتغيرات الفرعية كافة كان أوساطها الحسابية أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) إذ تراوحت بين (٤,٧٦-٣,٤٧) وان متغير ((أمن وسرية المعلومات)) حصل على أعلى وسط حسابي وقدره (٤,٧٦) وبانحراف معياري (٠,٤٣٢) وان أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير (( استخدام شبكة المعلومات بين فروع الشركة)) وقد بلغ (٣,٤٧) وبانحراف معياري ( ١,١٥١) . إلا أن الأخير كان انحرافه المعياري مرتفع نوعا ما ، مما يؤشر عدم اتفاق وجهات نظر مفردات العينة بدرجة كبيرة . وهذا يعني اهتمام موظفي الشركة بأمن وسرية المعلومات وكذلك الاهتمام بالمحافظة على سرية المعلومات الشخصية للزبائن من لدن الشركة وعدم تسريبها ، إلا أن استخدام شبكة المعلومات بين الشركة وفروعها يؤثر في سرية وأمن المعلومات والتشريعات النافذة لتضمن الحفاظ على أمن وسرية المعلومات، هاتين الفقرتين لم تحقق اتفاق تام من لدن الموظفين حولهما .

ثالثا:- تحليل متغير الأداء التنافسي لشركات التأمين :يوضح الجدول (٧) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات متغير الأداء التنافسي . وفيما يأتي عرض النتائج بحسب إجابات عينة البحث

جدول (٧) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرالأداء التنافسي لشركات التأمين

ت	متغير الأداء التنافسي لشركات التأمين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١-	التعامل الجيد للموظفين مع الزبائن يؤدي إلى تحسين الأداء ويعطي انطباع سمعة جيدة للشركة	٤,٨٠	٠,٤٠٣
٢-	التجديد المستمر في الوثائق يولد المنافسة بين شركات التأمين .	٤,٤٩	٠,٥٣١
٣-	ضرورة التعرف على الإخطار الموجودة ودراستها من لدن الشركات المتنافسة .	٤,١٩	٠,٨٢٢
٤-	يؤدي إفشاء وتسريب المعلومات إلى فشل الأداء التنافسي .	٤,٣٠	٠,٧٠٩
٥-	سرعة الوفاء بالالتزامات (التعويضات) يعطي سمعة جيدة للشركة .	٤,٨١	٠,٣٩٢
٦-	دخول شركات تأمين جديدة يزيد من المنافسة في السوق .	٤,٣٣	٠,٦٥٣
٧-	تنمية الموارد البشرية وتطويرها في الشركة يولد الأداء التنافسي .	٤,٢٦	٠,٧٣٦
٨-	سرية المعلومات تؤدي إلى تعزيز الأداء التنافسي .	٤,٣١	٠,٦٢٧
٩-	تقديم التسهيلات مثل خدمات ما بعد البيع أسلوب من أساليب المنافسة لشركات التأمين .	٤,٥١	٠,٦٣١

وتشير معطيات الجدول ( ٧ ) إلى الآتي:-

عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة بالأداء التنافسي يظهر لنا أن المتغيرات الفرعية كافة كان أوساطها الحسابية أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) إذ تراوحت بين (٤,٨١-٤,١٩) وان متغير ((سرعة الوفاء بالالتزامات)) حصل على أعلى وسط حسابي وقدره (٤,٨١) وبانحراف معياري ( ٠,٣٩٢) وان أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير((ضرورة التعرف



على الإخطار)) وقد بلغ (٤,١٩) وبانحراف معياري (٠,٨٢٢) أن الأخير كان انحرافه المعياري مرتفع نوعا ما ، مما يؤشر عدم اتفاق وجهات نظر مفردات العينة بدرجة كبيرة . وهذا يعني قيام موظفي الشركة بالأداء التنافسي وتقديم الخدمات إلى الزبائن (المؤمن لهم ) بصورة جيدة مما يعطي انطباع حسن عن الشركة ،

إما الفئتين (٧,٣) فكانت تحتل أدنى الأوساط الحسابية من بين الفقرات الأخرى (٤,٢٦-٤,١٩) وبانحراف معياري (٠,٧٣٦-٠,٨٢٢) مما لم تحقق اتفاق تام من لدن الموظفين حولهما .

**رابعاً:- اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة:** تتطوي مهام هذا الجزء على استخدام بعض الأساليب الإحصائية لمعرفة التأثير بين متغيرات الدراسة وأبعادها الرئيسية والفرعية في الشركتين المبحوثتين بالاستعانة بنموذج الانحدار الخطي البسيط ( Simple Linear Regression ) لانسجامه مع نوع البيانات. وبينت النتائج المعروضة في جدول ( ٢ ) قيم معاملات الارتباط وجود عدد من علاقات الارتباط ذات الدلالة المعنوية بين متغيرات الدراسة، وعلى الرغم من أن تلك القيم أشارت إلى وجود علاقات معنوية فأنها لا تحدد مقدار التأثير ، لذلك فان هذا الجزء يهتم باختبار الفرضية التي تدعي أن هناك تأثير معنوي للمتغير المستقل ( أمن وسرية المعلومات ) على المتغير التابع ( الأداء التنافسي لشركات التأمين) والتحقق منها بإيجاد الإحصائيات الآتية :

R : ويمثل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد.

$R^2$  : معامل التحديد ( Determination Coefficient ) لمعرفة الانحرافات الكلية بوساطة معادلة الانحدار التقديرية ، وتفسير النسبة المئوية للمتغيرات الحاصلة في المتغير التابع بتأثير المتغير المستقل فإذا زادت قيمته فيعني ذلك زيادة التأثير وبالعكس.

**اختبار (F):** لغرض اكتشاف العلاقات المعنوية أو الحقيقية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة ، فإذا كان بدرجة معنوية (Sig) اقل من (٠,٠٥) فيعني ذلك أن أنموذج الانحدار الخطي البسيط هو بدرجة عالية من التوفيق أو الموائمة (Fitness).

**B -** يشير إلى مقدار التغير في المتغير المستقل المعتمد عندما تتغير قيمة المتغير المستقل وحدة واحدة ، وتعرف (B) بمقدار الميل في أنموذج الانحدار ، فإذا كان بدرجة معنوية (Sig) اقل من (٠,٠٥) فيعني ذلك إن هناك تأثيرا للمتغير المستقل المعتمد وبالعكس.

**A** : ويشير إلى قيمة المتغير التابع بافتراض ضعف تأثير المتغير المستقل ، وتسمى بالحد الثابت ، فإذا كان بدرجة معنوية (Sig) اقل من (٠,٠٥) فيعني أن تحديد قيمة المتغير التابع تتطلب قيمة ثابتة أو موارد أخرى فضلا عن تأثير المتغير المستقل.



معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع ٠,٦٤٦ وهو ارتباط معنوي. ولاختبار معنوية فرضية البحث استخدم أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط. وقد أظهرت نتائج التحليل وكما موضح في جدول (٨) تحليل التباين للانحدار الخطي الآتي :

جدول (٨) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 <sup>a</sup>	.418	.409	2.507

a. Predictors: (Constant), xx

جدول (٩) ANOVA تحليل التباين للانحدار

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	306.596	1	306.596	48.780	.000 <sup>a</sup>
Residual	427.404	68	6.285		
Total	734.000	69			

a. Predictors: (Constant), xx

b. Dependent Variable: yy

إذ أن قيمة f المحسوبة هي ٤٨,٧٨٠ ومن الواضح أن قيمة p-value وهي (٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية في البحث وهو (٠,٠٥) أي أن هناك تأثير معنوي عالي للمتغير المستقل على المتغير التابع ، والتأكيد يوضح الجدول التالي (٩) اختبار t لتحديد معنوية خط الانحدار والتي بدورها تحدد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

جدول (١٠) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.063	3.583		4.204	.000
xx	.441	.063	.646	6.984	.000

a. Dependent Variable: yy

والملاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة لاختبار معامل المتغير المستقل هي (٦,٩٨٤) ومن الواضح أن قيمة p-value هي (٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية المستخدم في البحث وهو (٠,٠٥) أي أن هناك تأثير طردي معنوي عالي للمتغير المستقل بمقدار (٠,٤٤١) وحدة على المتغير التابع .

((المبحث الخامس:- الاستنتاجات والتوصيات))

أولاً:- الاستنتاجات

١-الخطوة الأولى لبناء نظم أمنية عميقة هو بناء وتصميم سياسة أمنية شاملة لكامل الشركة وأي سياسة أمنية مثالية تتضمن سلسلة من القوانين لضمان وحماية ليس فقط الثروة المعلوماتية ولكن أيضاً لضمان أن يكون الوصول إلى إرسال المعلومات مبنياً على الأهداف والغايات المحددة للشركة .



- ٢- من جراء تواجد الباحثان في الشركتين تبين قلة الوعي بأمن وسرية المعلومات في شركات التأمين وعدم تطبيق طرائق الحماية المتبعة في أغلب شركات العالم جميعها.
- ٣- يرتبط أمن وسرية المعلومات في الخدمة التأمينية بدرجة أساسية بأداء الأفراد القائمين على حماية المعلومات ، لذلك فان الوصول إلى درجة عالية من الأداء التنافسي للخدمة التأمينية ورضا الزبائن يعتمد لحد كبير ، على قدرة الشركة في الاهتمام بالعاملين وتحقيق رضاهم .
- ٤- أظهرت النتائج هناك علاقة طردية بين أمن وسرية معلومات و مستوى الأداء التنافسي لشركات التأمين. وهذا يؤكد فرضية البحث وجود أمن وسرية المعلومات يؤثر على الأداء التنافسي . مما يعني أي زيادة في الأمن والسرية للمعلومات يؤدي إلى زيادة الأداء التنافسي .
- ثانياً:- التوصيات :** توجد عدة توصيات لتحسين عملية أمن وسرية المعلومات لتطوير المنتج وتحقيق أداء تنافسي لشركات التأمين في العراق نورد منها ما يلي:
- ١- الانفتاح على التجارب العالمية في مجال أمن المعلومات في الدول المتقدمة عموماً و العربية خصوصاً لاستفادة من تطبيقاتها في شركات التأمين العامة والخاصة .
- ٢- ضرورة توسيع برنامج أمن المعلومات في شركات التأمين العراقية في القطاعين العام و الخاص للحصول على احد الشهادات المطابقة لأنظمة أمن المعلومات الدولية .
- ٣- ضرورة أن تقوم إدارة الشركات باتخاذ التدابير الضرورية كافة و القيام بالممارسات العملية اللازمة لنشر وأعمال ثقافة أمن وسرية المعلومات في مختلف المستويات الإدارية عن طريق إعداد البرامج التدريبية أياً كان شكلها و هدفها .

### ((المصادر))

- ١- القواميس والمعاجم
- ١- القاموس العربي الشامل ، محمود، أمل عبد العزيز ، الطبعة الأولى ، هيئة الأبحاث والترجمة بالدار ، دار الراتب الجامعية ، ١٩٩٧ .
- ٢- معجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات الشامي ، احمد محمد ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية ، ١٩٨٨ .
- ٣- المنجد في اللغة والإعلام ، معلوف ، لويس ، معاجم دار الشرق بيروت - لبنان ١٩٨٧ .
- ٢- الكتب العربية
- ١- إبراهيم ، خالد ممدوح ، امن المعلومات الالكترونية ، الدار الجامعية ، القاهرة ، ٢٠٠٨ .
- ٢- أبو فروه ، محمود محمد ، الخدمات الشبكية الالكترونية عبر الانترنت ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩ .
- ٣- أمان ، محمد محمد ، خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية ، دار المريخ ، الرياض ، ٢٠٠٠ .
- ٤- الحميدي ، نجم عبد الله ، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر ، الطبعة الثانية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .



- ٥- الخفاف ، عبد المعطي ، هندسة التسويق ، الطبعة الأولى ، دار دجلة للنشر ، المملكة الأردنية الهاشمية ، ٢٠٠٧ .
- ٦- الزعبي ، هيثم محمد ، السامرائي ، إيمان فاضل ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ .
- ٧- السالمي ، علاء عبد الرزاق ، تقنيات المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠١ .
- ٨- السيفي ، بديع احمد ، الوسيط في التأمين وإعادة التأمين علما وقانونا وعملا ، الجزء الثاني ، شركة الديوان للطباعة ، بغداد ، ٢٠٠٦ .
- ٩- الغنير ، خالد بن سليمان ومحمد بن عبد الله القحطاني ، امن المعلومات ، جامعة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ، الرياض ، ٢٠٠٩ .
- ١٠- الهادي ، محمد محمد ، نظم المعلومات التعليمية الواقع والمأمول ، الطبعة الأولى ، الدار المصرية ، ٢٠٠٨ .
- ١١- الهادي ، محمد محمد ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات ، المكتبة الأكاديمية ، مصر ، ٢٠٠١ .
- ١٢- الوردي ، سليم علي ، ترجمة وإعداد ، تسويق التأمين ، إصدار شركة إعادة التأمين السويسرية ، ٢٠٠٢ .
- ١٣- داود ، حسن ظاهر ، جرائم نظم المعلومات ، مركز الدراسات والبحوث ، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، ٢٠٠٠ .
- ١٤- داود ، حسن ظاهر ، الحاسب وامن المعلومات ، مركز الدراسات و البحوث ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٠ .
- ١٥- صالح ، احمد علي ، الدوري ، زكريا ، الفكر الاستراتيجي وانعكاسه على نجاحات منظمات الأعمال قراءات وبحوث ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .
- ١٦- عرب ، هاني ، محاضرات في نظم المعلومات الإدارية ، ملتقى البحث العلمي ، ٢٠٠٧ .
- ١٧- علوان ، طلال ناظم ، مهدي ، علاء رضا ، التأمين من الحريق ، معهد الإدارة الرصافة ، العراق ، ١٩٩٨ .
- ١٨- فاروق ، مصطفى ، تحليل البيانات وتصميم النظم ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، لبنان ، ١٩٩٣ .
- ١٩- حمودة ، محمود عباس ، امن الوثائق ، مكتبة غريب ، مصر ، ١٩٩٨ .
- ٢٠- مرزة ، سعيد عباس ، التأمين النظرة والممارسة ، الطبعة الأولى ، تم التنضيد في شركة إعادة التأمين العراقية ٢٠٠٦ .
- ٢١- ياسين ، سعد غالب ، نظم المعلومات الإدارية الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، ٢٠٠٩ .
- ٢٢- ياسين ، سعد غالب ، تحليل وتصميم نظم المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٠ .
- ٢٣- يونس ، عزيز ، نظم المعلومات الحديثة ، منشورات جامعة قريونس ، ٢٠٠٢ .
- ٣- البحوث والدراسات
- ١- الناييف ، سعود ، عبد العال ، عنتر ، تطوير المعلومات التربوية والإدارية بنظام التعليم في الدول العربية ، رؤية مستقبلية ، جامعة حائل ، كلية التربية ٢٠٠٧ .
- ٢- ستانتون ، جيفري ، ستام ، كاثرين ، دراسة الصلة بين تنظيمية الالتزام وأمن المعلومات ، جامعة سيراكيوز ، مدرسة دراسات المعلومات ، الولايات المتحدة ، نيويورك ، ٢٠٠٣ .



#### ٤- رسائل واطاريح

- ١- الجرجنجي ، داليا عبد الحسين احمد ، دور تنقيب البيانات في زيادة أداء المنظمة ، رسالة الماجستير ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ٢٠٠٤ .
- ٢- عبيدة ، هشام عباس ، دور المحاسبة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية للموازنة الرأس مالية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة بغداد، ٢٠٠٦ .
- ٣- علي عبد الله ،أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية ، أطروحة الدكتوراه ، جامعة الجزائر ، ١٩٩٩ .
- ٤- هجيرة ، شيقارة ،الإستراتيجية التنافسية ودورها في أداء المؤسسة (دراسة حالة : المؤسسة الوطنية للمواد الدسمة ENCG).كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر، ٢٠٠٥ .

#### ٥- المواقع الالكترونية

- احمد السيد كردي ، مفهوم الأداء الوظيفي ، انظر الموقع :-  
<http://ayadina.kenanaonline.com/topics/>
- Information security ،الزهيري انظر الموقع :-  
<http://en.wikipedia.org/wiki/informationsecutity>
- إبراهيم عاصي ، مقدمة امن المعلومات ، انظر الموقع :-  
<http://vb.bip.gov.sa/forumdisplay.php?f=14>
- جمال مظلوم ، دور القطاعات المختلفة في بناء مجتمع المعلومات ، انظر الموقع :-  
<http://www.kkmaq.gov.sa/detail.asp>
- مدير إدارة تقنية المعلومات مؤسسة اليمامة الصحفية ، مفهوم الأمن في تقنية المعلومات النظرة العامة والتقنية ، انظر الموقع :-  
<http://www.alyaseer.net/vp/forumdisplay.php?f=8>
- مدونة العلم والمعرفة ، ماهو مفهوم امن المعلومات ؟ ، انظر الموقع :-  
<http://www.omano.net/ferum/showthread>
- علي الكمالي ، دبي ، مؤتمر تطوير قياس الاداء والابداع التنافسي للمؤسسات الحكومية في دول التعاون الخليجي ، انظر الموقع :-  
<http://www.hrm-groub.com/vb/showthread>.
- طلال ابو سير ، مفهوم سرية المعلومات ، انظر الموقع :-  
<http://www.gerasanews.com/web/>

#### ٦- الكتب الاجنبية

- 1- James A. O'Brien , Management Information System , McGraw Hill , 2004
- 2- Jacques A. Cazemier ; Paul Overbeek and Louk Peter , Information Security Management with ITIL V3 , published by Van Haren , 2008 .
- 3- Micki Krause ; Harold F. Tipton , Information Security Management Hand book , Sixth Edition , Auerbach Publication , New York , 2008.



- 4- Manish Gupta and Raj Sharman , Social and Organizational Liabilities in Information Security , publishing Information Science Reference , Hershey , New York , 2009 .
- 5- Ben Rothke , 20 Things Every Employee Should Know – The Employee Handbook for Securing the Workplace , second edition . McGraw Hill , 2005 ,
- 6- Pauline Browen ; Joan Hash ; Mark Wilson , Athers, Information Security , national Institnte of standards and technology , 2006 .
- 7- Krause ; Harold F. Tipton , Information Security Management Hand book , Sixth Edition , Auerbach Publication , New York , 2008.
- 8-George E. Rejda , principles of risk management and insurance , ISBN, 2006 .