

دور تأمين البيانات فى تحقيق جودة المعلومات واثرها على
اتخاذ القرار فى ضوء الحكومة الالكترونية
(دراسة ميدانية على الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ)

**The Role Of Data Security In Achieving Information Quality and It's
Effect On Making Decisions In The Light Of E. Government
(Afield Study On Local Government At Kafrelsheikh Governorate)**

عمرو ابراهيم عوض الشورى

مدرس الحاسب الالى

المعهد العالى للإدارة وتكنولوجيا المعلومات بكفرالشيخ

ملخص الدراسة باللغة العربية :

هدفت الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي هو دراسة أثر تامين البيانات على تحقيق جودة المعلومات ، وأثر ذلك على اتخاذ القرار في ضوء الحكومة الالكترونية ، كما هدفت الى تحقيق أهداف فرعية تمثلت في دراسة (سلامة المعلومات ، الاعتمادية في المعلومات ، سهولة الاستخدام للمعلومات ، الاستفادة من المعلومات) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ . وتكونت عينة الدراسة من كافة الإدارات التابعة للحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ، وبلغ حجم العينة ٨٠ فردا ، وتمثلت الحدود الزمانية في الربع الاول من عام ٢٠١٩ ، وتمثلت الحدود المكانية للدراسة ادارات الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ، و انتجت الدراسة مقياس لبيان جودة المعلومات . وتوصلت الدراسة الى ان جودة المعلومات مفهوم نسبي يتم العمل به وفقا لحاجات المستخدمين للمعلومات ، يتم تقويم جودة اتخاذ القرارات وفقا لآلية ومراحل وعمليات اتخاذ القرار والطريقة التي تم بها تقييم البدائل المتاحة بالإضافة للفهم الكامل لمشكلة القرار والمتغيرات البيئية المحيطة بها ، وجودة المعلومات التي تم جمعها من نظم المعلومات المختلفة قبل اتخاذ القرار ، يُعد بُعد (سلامة المحتوى) البعد الأكثر أهمية من ابعاد جودة المعلومات في تفسير جودة اتخاذ القرارات .

Summary

The aim of the study was to achieve the main goals in the effectiveness of a data security on achieving the information quality, and the effectiveness on making a decision in the light of E. government , also it aimed to achieve sub- goals, represented in the study of (information quality , dependability in information and the Easy use of information and the benefits from information and the in local Government at kafrelsheikh governorate the study sample was formed of all subortnate administrations at local judgement at kafrelsheikh governorate.

The study sample was consisted of 80 person , and the optimum time limit was represented in the first quarter of 2019, Also the spatial Delinitation was represented in the local judgement administration at kafr El- Sheikh .governorate , the study results , scale for information quality...

The study research proved the information quality is a relative concept and it is done according to users need for information , and the quality of making a decision is assessed according to the mechanism , stages and making a decision processes, and the way that the available alternative were assessed, in addition to, full understanding of a decision problem and the environmental variables which surrounding it, and the information quality which are collected before making a decision from different information systems, it considered the most important dimension after the content quality of the dimensions of the quality of information, in interpreting making a decisions quality .

مقدمة الدراسة :

يعتبر التقدم التكنولوجي الهائل أحد وسائل التواصل والاتصال المهمة والمتنوعة ، حيث أنه يتيح فرصة لإنفتاح العالم على بعضه البعض ، والاعتماد على إرسال كافة أنواع البيانات عن طريق الشبكات ، كل هذا أدى لحدوث مخاطر على تسرب المعلومات ووصولها لأفراد منافسين أو خاطئين ، لذا كانت الحاجة إلى الحفاظ على أمن المعلومات أمر مهم .

والحقيقة الصعبة أن معظم الدول النامية لا تعتمد خطة وطنية شاملة مبنية على استراتيجية مدروسة لجمايه معلوماتها ، لتواكب التطور الذي يحدث في أداء الأعمال في العالم المتقدم ، فحماية المعلومات لدى هذه الدول في مجملها يعتمد أولاً على الثقة في الأشخاص (أحمد نوري دخيل ، سعد عبدالسلام طلحة ، ٢٠١٦)

وتتبع أهمية أمن المعلومات من أنها تستخدم من لدى الجميع بدلاً استثناءالدول والشركات، والافراد ، وفي بعض الاحيان تكون المعلومات هي الفاصل بين المكسب والخسارة للشركات وقد تكلف الفرد ثروته وربما حياته ، يذكر في هذا العصر بالذات أنه لم تعد مشكلة الناس للحصول على المعلومات فحسب وإنما تمتد إلى ضرورة تأمين المعلومات (Heitz A, Beziat A , 2016)

ان التطور المذهل للكمبيوتر أدى إلى نشوء جرائم ناتجة عن ذلك الاستخدام ، وهذه الجرائم إما أن تقع على الكمبيوتر ذاته ، وإما أن تقع بواسطة الكمبيوتر حيث يصبح أداة في يد الجاني يستخدمه لتحقيق أغراضه الإجرامية ، أو ما يصطلح على تسميته بالجريمة الالكترونية (مطر كامل ، ٢٠١٦) .

وفي سبيل مناهضة ذلك لابد من وضع خطة لحماية أمن البيانات لتسمح بتسهيل الأعمال ولا تتعارض مع الانفتاحية المعلوماتية لمجارة العولمة بكل تحدياتها دون التضحية بالأسرار الشخصية أو الوطنية الثمينة ، وهذا كله ليس بالأمر البسيط ولتحقيق ذلك يتطلب الأمر مجهود أضخم لرسم خطط في صور استراتيجيات لقبول هذا التحدي الأعظم (Alkhatabi , 2010) .

وقد تبنت الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء ، وهو ما يطلق عليه اسم الحكومة الالكترونية ، فالحكومة الالكترونية مفهوم جديد يعتمد على استغلال تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز

المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية. من خلال مواقع ويب حكومية توضع على الانترنت (ابراهيم بن الطيب، ٢٠١٨)

ويتعدى دور المعلومات في عصرنا الحاضر الدور السابق كما في الماضي وهو المعرفة من اجل التعلم او التسلية فقط ، بل اصبح للمعلومات دور اهم واعظم الا وهو اتخاذ القرار ، وباعتبار اتخاذ القرار اهم العمليات الادارية بل وجوهر العملية الادارية، ونقطة الانطلاق لجميع العمليات والأنشطة الإدارية الأخرى التي ما هي في النهاية إلا عبارة عن مجموعة قرارات. متخذة ، وعلية فإن اتخاذ القرار هو عبارة عن عملية اختيار البديل المناسب من مجموعة البدائل المتاحة ، والذي يشكل الهدف الذي تصبو المنظمة لتحقيقه. ونظرا لكل هذه الأهمية فإن متخذ القرار وعند قيامة بهذه العملية فهو بحاجة إلى معلومات تسهل عملية اتخاذ القرار وتنعكس على كل خطوه من خطواتها، وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة في الوقت والمكان المناسبين، وبالكيفية المناسبة (Alenez,2013)

ونتوقف قيمة القرار على نجاح الأثر الذي يترتب عليه، ولما كان الأثر المنطقي يتمثل في الأهداف فان قيمة القرار ترتبط بدرجة تأثيره في تحقيق تلك الأهداف ، وتعد عملية اتخاذ القرارات صلب العملية الإدارية وقلبيها النابض في أي مؤسسة مهما كان نوعها وحجم العاملين فيها (Donelan , 2013)

أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المساءلة والمرونة والحكم الصالح، والتي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، وهذه الأخيرة جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته وإصلاح هذا الأمر تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر (عبد الحميد بسيوني ، ٢٠٠٤) .

ويتعين ان تتزامن هذه السياسات مع تطوير منهجي ومنظم للمؤسسات العلمية والوطنية وما من سبيل للتعليم امام المؤسسات والكفاءات العلمية الا عن طريق الممارسة، ومن غير الممكن توقع إمكان تنمية عمليات البحث والتطوير والكفاءات العلمية اذا ما استمرت اللوزرات والقطاع الخاص في اتباع سياسات النقل الخالي من التكنولوجيا العلمية (كريمة شافي جبر محمود ، ٢٠١٠) .

تعتبر الإدارة الالكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة، وما أفرزه هذا المشروع من تحولات على مستوى المرافق العامة وهذا ما جعلنا نتجه نحو مقولنة نهاية الإدارة التقليدية، خاصة

وأن نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة والجودة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات، وبالتالي فهو يمثل نقلة نوعية في تسهيل وتقديم الخدمة ، بالرغم من وجود الكثير من العقائض والعراقيل التي تواجه هذا الأسلوب المستحدث في الإدارة (اسماء بليلى ، ٢٠١٨)

ومن خصائص الحكومة الالكترونية - تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على الانترنت - تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين كل الدوائر الحكومية- اتصال دائم بالمواطنين:- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن (WHO , 2016)

وتهدف الحكومة الالكترونية الى إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الالكترونية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت لتلبية حاجاتهم الشخصية كالحصول على وثائق عامة أو خاصة (صلاح حسن عبدالله ، بكر ابراهيم محمود ، ٢٠١٧)

مشكلة الدراسة :

يعد أمن وسرية المعلومات من القضايا السياسية التي تتطلب متابعه وتتدخل فيها الحكومات ، وموضوع أمن المعلومات هو موضوع قديم، ولكن زادت الحاجة والطلب عليه مع انتشار استخدام الإنترنت والاعتماد عليه في كافة مجالات الحياة ، مما تطلب نقل البيانات والمعلومات عبر الشبكات المتعددة ، كما أتاحت انتشار شبكات التواصل الاجتماعي الحاجة الملحة لذلك .

وتعتمد كفاءة الإدارة وفعاليتها في اتخاذ القرار بشكل كبير على كفاية المعلومات وحسن الاستفادة منها ، فبقدر ما تكون المعلومات سريعة ودقيقة وكافية بالشكل المطلوب بقدر ما تزيد فاعلية القرارات المتخذة ، وكفاية المعلومات تضيق قدرات هائلة لمنظمات الاعمال وقدرتها على الاستجابة للمتطلبات المتغيرة والسريعة في بيئة عملها بالشكل الذي يضمن بقائها واستمرارها في ظل الحكومة الالكترونية في التحولات ، حيث أدت التطورات والمتغيرات السريعة في الظروف البيئية والمتمثلة بالتحولات التقنية وتضخم حجم المنظمات وتنوع اشكالها وتعقد علاقتها مع المنظمات الأخرى الى زيادة أهمية كفاية المعلومات لرفع جودة اتخاذ القرار ودرجة عالية من الفعالية في صناعة .

إنطلاقاً مما سبق ومن أهمية عملية اتخاذ القرار في إدارة الاعمال في توصيات العديد من البحوث جاء هذا البحث كدراسة لتوضيح امن المعلومات وأهميتها في صناعة القرار في ضوء الحكومة الالكترونية وليجيب على السؤال الرئيسي التالي :

-ما دور تأمين البيانات في تحقيق جودة المعلومات وإثر ذلك على اتخاذ القرار في ضوء الحكومة الإلكترونية على الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي السابق الاسئلة الفرعية التالية :-
١- ما دور تأمين البيانات في جودة المعلومات ؟

ويتفرع من السؤال السابق الاسئلة الفرعية التالية :
١/١- ما المخاطر والتهديدات التي تؤثر على جودة المعلومات ؟

٢/٢- ما هي خطة حماية المعلومات ؟
٢- ما هو مفهوم عملية صناعة القرار وما هي الصعوبات التي يواجهها والعوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار؟

ويتفرع من السؤال السابق الاسئلة الفرعية التالية
١/٢- ما مفهوم عملية صنع القرارات ؟

٢/٢- ما دور المعلومات في صناعة القرار ؟
٣/٢- ما الصعوبات التي تعترض عملية صنع القرارات ؟

٤/٢- ما العوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار ؟
٣- ما الاثر الذي تلعبه المعلومات الجيدة في جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي

بمحافظة كفر الشيخ ؟
ويتفرع من هذا السؤال السابق الاسئلة الفرعية التالية :

١/٣- ما الاثر الذي تلعبه خاصية (سلامة المعلومات) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

٢/٣- ما الاثر الذي تلعبه خاصية (الاعتمادية في المعلومات) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

٣/٣- ما الاثر الذي تلعبه خاصية (سهولة الاستخدام للمعلومات) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

٤/٣- ما الاثر الذي تلعبه خاصية (الاستفادة من المعلومات) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

فروض الدراسة :

قام الباحث بصياغة فرض رئيسي لهذه الدراسة في صورة العدمية هو :

-لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذي تلعبه المعلومات الجيدة في جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

- ويتفرع من الفرض الرئيسى الفروض الفرعية التالية :
- ١- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (سلامة المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ ؟
 - ٢- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (الاعتمادية فى المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ ؟
 - ٣- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (سهولة الاستخدام للمعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ ؟
 - ٤- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (الاستفادة من المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ ؟
- الهدف من الدراسة :**

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق هدف رئيسى هو دراسة أثر تامين البيانات على تحقيق جودة المعلومات ، وأثر ذلك على اتخاذ القرار فى ضوء الحكومة الالكترونية . ويتفرع من هذا الهدف الرئيسى عدة أهداف فرعية هي :-

- ١- دراسة الاثر الذى تلعبه خاصية (سلامة المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ .
- ٢- دراسة الاثر الذى تلعبه خاصية (الاعتمادية فى المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ .
- ٣- دراسة الاثر الذى تلعبه خاصية (سهولة الاستخدام للمعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ .
- ٤- دراسة الاثر الذى تلعبه خاصية (الاستفادة من المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ .

المنهج المستخدم فى الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الراى والذى يعتمد على دراسة الظاهرة (المعلومات الجيدة وتأثيرها على اتخاذ القرار) ، حيث يعد هذا المنهج ملائماً لدراسة الظواهر الاجتماعية إذ يقوم بوصف الظواهر وتقديم البيانات عنها مبيناً أسبابها ونتائجها وتحليلاتها ويتعرف على العوامل المؤثرة فيها ، بقصد التوصل إلى استنتاجات وتقديم توصيات بشأنها .

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على المعلومات الجيدة واثرها فى اتخاذ القرار ، كما اقتصرت الدراسة على تقييم اثر جودة المعلومات على اتخاذ القرار ، وتمثلت الحدود الزمنية الربع الاول لعام ٢٠١٩ . ، وتمثلت الحدود المكانية للدراسة ادارات الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ .

أدوات الدراسة:

- مقياس لبيان جودة المعلومات واثرها فى اتخاذ القرار .

مصطلحات الدراسة :

تأمين البيانات :

بشكل عام : يقصد بمصطلح تأمين البيانات توفير الوسائل والإجراءات التي تحقق الحماية فى الإجراءات المستقبلية غير المرغوب فيها وهذه الأحداث تسمى بالتهديدات وتودى عادة إلى فقد وإنشاء المعلومات السرية وبشكل تقنى : هي الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توافرها لضمان وحماية البيانات من الأخطار الداخلية والخارجية. وبشكل اكاديمي : تأمين البيانات ، هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها (حسن عبدالله سالم ، ٢٠١٣).

جودة المعلومات:

هو مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها (Slone, 2006)

اتخاذ القرار :

هو عملية الاختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق هدف واحد او عدة اهداف . ويرى عالم الادارة هيربرت سايمون ان عملية اتخاذ القرار الادارى هي البديل لعملية الادارة كلها (حسنى زكريا النجار ، ٢٠١٤)

التعريف الاجرائى لاتخاذ القرار :

هي الموشرات التي تستخدم للحكم على اتخاذ القرار وتتضمن الية اتخاذ القرار ، التفكير المنطقى فى دراسة البدائل ، وتكلفة القرار ، وجودة المعلومات المستخدمة .

الحكومة الالكترونية :

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية ، وبصيغة أخرى تعنى تغير أسلوب أداء الخدمة من

أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا (عمر عبداللطيف باري ، ٢٠١٤) .

إجراءات الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة وهدفها وفروض الدراسة وحدود الدراسة فان خطة

الدراسة فيما تبقي من هذا البحث كالتالي :-

١- استعراض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة .

٢- دور تامين البيانات في تحقيق جودة المعلومات .

ويتناول الباحث في هذه الجزئية النقاط الفرعية التالية :

١/٢- المخاطر والتحديات التي تؤثر على جودة المعلومات .

٢/٢- خطة حماية المعلومات .

٣- مفهوم عملية صناعة القرار والصعوبات التي تواجهها والعوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار .

ويتناول الباحث في هذه الجزئية النقاط الفرعية التالية :

١/٣- مفهوم عملية صنع القرارات .

٢/٣- دور المعلومات في صناعة القرار .

٣/٣- الصعوبات التي تعترض عملية صنع القرارات :

٤/٣- ما العوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار .

٤- الدراسة الميدانية .

٥- النتائج والتوصيات .

١- الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية :

دراسة (Stone, 2006) هدفت الى معرفة العلاقة بين المعلومات الامنة غير المهذدة واتخاذ القرار ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال استبيان الكتروني واهم النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين المعلومات الامنة غير المهذدة والقدرة الجيدة على اتخاذ القرار .

دراسة (مصطفى عبدالجليل ، كامل كاظم ، ٢٠٠٩) هدفت الى تعريف للتقنية المعلوماتية وتأثيراتها على كافة نواحي الحياة ، وهدف التقنية تقديم الربط المنطقي لقواعد

البيانات بالنماذج التخطيطية لتسهيل اتخاذ القرار المعلوماتي لإدارة الفعاليات في المدينة وإزالة ظروف عدم التأكد لبيئة متخذ القرار والوصول به إلى رؤيا واضحة لفهم المشكلة واتخاذ القرار الصائب لحلها.

دراسة (أمل محمود على العبيدي ، ٢٠١١) هدفت إلى وضع نظام معلوماتي متطور يمكن المنظمة من تقليص المسافات ورسم مفردات التفكير بحسابات الأرقام المبنية على التحليل والمنطق وبالتالي توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب عن طريق انظمة معلومات الذكاء الاصطناعي لمواجهة الازمة والقدرة على اتخاذ القرار وتوفير المعلومات لمعالجة وإدارة الازمات وفق الاساليب العلمية الحديثة المرتبطة بالحكومة الالكترونية :

دراسة (على عوجة ، ومحمد عتران ، ٢٠١٢) هدفت إلى تقييم فاعلية منهجيات قياس الرأي العام عند اتخاذ القرار وأجريت الدراسة على عينة عمدية من الخبراء في دراسات قياس الرأي العام تتكون من ٥٨ مفردة، وكانت أدوات جمع المعلومات هي صحيفة استقصاء تغطي أبعاد الدراسة وإجراء مقابلة مقننة مع ٥٨ خبير من النخبة والخبراء الذين لديهم وعي واهتمام بقياسات الرأي العام ، وتوصلت الدراسة إلى وضع مجموعة من المنهجيات عند اتخاذ القرار تمثلت في وضع قائمة للحلول والخيارات الممكنة ، تحديد جدول زمني ، وتحديد المسؤول عن اتخاذ القرار، وجمع المعلومات ، ووزن حجم المخاطر .

دراسة (مظفر محمد نوري ، ٢٠١٣) هدفت الدراسة إلى الوقوف على دور وأهمية إدارة المعرفة في عملية صنع القرارات الإستراتيجية والحيوية على مستوى منظمة الأعمال ، وأوضحت أن متخذي القرار هم السبب في فشل أو نجاح مؤسساتهم ولا يزال رأس المال الفكري في المقام الأول إذ أن مرد هذه التطورات الحاصلة هي نتاج الفكر الإنساني في المجتمع المعرفي المعاصر. وقد تم اعتماد (٦٥) استبانة من الاستبانة الموزعة والبالغة (٨٠) استبانة وتحليل إجابات الاستبيانات إحصائياً تبين أن متخذي القرارات الإستراتيجية لمنظمة أعمال عينة البحث يدركون أهمية استخدام المعلومات وتوظيفها في عملية بناء واتخاذ القرار الإستراتيجي ، توصل الباحث إلى الاستخدام الفعلي أو الاستثمار الأمثل للمعرفة الإدارية في القطاع الاقتصادي الذي لا يزال محدوداً بسبب وجود معوقات ومحددات تتعلق بالمدرء والقيادات والإمكانات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمادية المتاحة .

دراسة (محمود حسن الصاحب ، ٢٠١٣) قدم هذا البحث عرضاً لاهمية أمن المعلومات في الجامعات ويعرض أهم التهديدات التي تواجهها أنظمة المعلومات في الجامعات، والأسباب التي تجعل الجامعات أكثر عرضة للتهديدات. ويخلص البحث إلى ضرورة وجود وثيقة لسياسة أمن المعلومات في الجامعات ، متنوعة بمجموعة من الإجراءات والتعليمات ، والتي بدونها يصبح الالتزام بعدم إرتكاب الجرائم الحاسوبية أخلاقيات قد لا يلتزم الكثيرون بها أو يختلف حولها باختلاف التربية والثقافة. كما يعرض هذا البحث وثيقة أمن المعلومات لاحدى الجامعات ومجموعة من التوصيات

دراسة (فايق حسن الشجيري ٢٠١٤) أكد البحث على الفرق الهام بين اتخاذ القرار السياسي كموضوع للتحليل وفق نموذج منهجي يتم في الظروف الطبيعية وبين اتخاذ القرار في فترة الازمات ، حيث تبين من خلال البحث الدور الكبير الذي يلعبه التدفق المعلوماتي في اتخاذ قرار الازمة في عالم تعاضم فيه دور المعلومات. بهذا يصل البحث إلى نتائجها النهائية بالإشارة إلى أن المعلومات كانت وما تزال المتغير الأساس في عملية اتخاذ قرار الازمة وهو الأمر الذي لا يمكن لصناع القرار تجاهل دوره وهم يستعدون لاتخاذ قراراتهم إزاء البيئة التي أفرزت الازمة ، بل إن البعض من صناع القرار في الأنظمة المؤسسية الديمقراطية لا يتردد في المجازفة بعدة أمور وتجشم عناء التلاعب بالمعلومات و توظيفها خدمة لأهداف معينة ، لذا فمن متطلبات قرار الازمة الناجح دقة ومصداقية نظام التغذية المعلوماتي . لقد دعى ذلك مصادر جمع المعلومات المختلفة الرسمية وغير الرسمية للتنافس من أجل الحصول على المعلومات التي تدعم عمل صناع القرار مستعينين بما أفرزته ثورة المعلومات والاتصال من إمكانيات فائقة في مجال الحصول على المعلومة وطرق تحليلها وتقييمها وبلورة استنتاجاتها.

دراسة (هدى سالم العيسى ، ٢٠١٤) تهدف الدراسة إلى التعرف على دور المعلومات في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية الحكومية العمانية ، وذلك بمعرفة آلية اتخاذ القرار المتبعة في تلك المؤسسات وبيان أهمية المعلومات في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار ، واعتمدت الدراسة لتحقيق أهدافها على المنهج النوعي ، وذلك باستخدام المقابلة الشخصية المفتوحة لتكون أداة لجمع البيانات ، وذلك بإختيار ١٢ مؤسسة اقتصادية حكومية عمانية لتمثيل مجتمع الدراسة، ثم مقابلة أصحاب القرار بتلك المؤسسات على مختلف مسمياتهم الوظيفية، ودرجاتهم العلمية، وعملت الدراسة على تحليل نتائجها بشكل علمي سليم يحقق الأهداف المرجوة من القيام بها، وذلك للخروج بنتائج وتوصيات تسهم بشكل إيجابي في تطوير قطاع المعلومات بالمؤسسات

الاقتصادية بشكل خاص ومختلف المؤسسات بالسيطرة بشكل عام ، وقد توصلت الدراسة الى ان التحليلي الفعال للبيئة الاقتصادية يتوقف على كمية ونوع المعلومات ، ولنجاح البيئة الاقتصادية الامر يتطلب اقامة نظام معلوماتي تسويقي يمكن من خلاله مراقبة البيئة بشكل مستمر .

دراسة (بهاء الدين حمود حسن ، ٢٠١٤) تناولت في هذا البحث سياسة أمن المعلومات في ظل إستخدامها لشبكات المعلومات وأهمية أمن المعلومات في المكتبات وعرضت أهم التهديدات التي تواجهها أنظمة المعلومات في المكتبات ، والأخطار التي تجعل المكتبات أكثر عرضة للتهديدات، كما تناولت الدراسة تطبيق تلك السياسات على شبكة المكتبات بجامعة النيلين، وخلص البحث الى ضرورة وجود وثيقة لسياسة أمن المعلومات في المكتبات ، متبوعة بمجموعة من الإجراءات والتعليمات، والتي بدونها يصبح الالتزام بعدم ارتكاب الجرائم الحاسوبية أخلاقيات قد لا يلتزم الكثيرون بها او يختلف حولها باختلاف التربية والثقافة . كما عرض البحث وثيقة أمن المعلومات لاحدى المكتبات ومجموعة من التوصيات للتعرف على مدى كفاية تلك السياسات المتبعة لتحقيق أمن المعلومات.

دراسة (احمد نوري دخيل ، سعد عبدالسلام طلحة ، ٢٠١٦) تصف أهمية امن المعلومات وتصف وتوضح اهم المشاكل والتهديدات التي تواجه مستخدمي المعلومات بالاضافة الى تناول طرق حماية المعلومات من خلال وضع استراتيجيات لذلك وتؤكد على ضرورة الاستمرار في نشر الوعي والتدريب في هذا المجال .

دراسة (محمد طبوش سفيان ، ٢٠١٨) هدفت الى معرفة دور التطور التقني والتكنولوجي وثورة المعلومات، التي أدت إلى تشابك الأخطار والمشكلات التي تتعرض لها الدول ، ما أدى إلى توثيق الروابط بين الدول وزيادة الاعتماد المتبادل بينها، تطلعا إلى إيجاد صيغ للتعاون لمواجهة ومجابهة هذه التحديات والتهديدات، كما هو الحال بين ضفتي المتوسط الذي يعبر عن شراكة تمليه الأوضاع الإستراتيجية والتهديدات المشتركة. تربط ضفتي المتوسط علاقات تاريخية يتم محاولة توثيقها من خلال الشراكة الاورو متوسطية، وفي ظل الاختلاف في وجهات النظر لطبيعة الشراكة، خاصة فيما يتضمن البؤود الاقتصادية والثقافية وذلك لاختلاف الاهتمامات بين الضفتين، حيث تحتاج الشراكة إلي توافق في الاهتمامات لدعمها، وتعتبر التهديدات الأمنية الراهنة محل اهتمام الضفتين ما يمكن أن يدعم الشراكة اذا ما تم تضمينها بنود أمنية لحل مشاكل منطقة المتوسط.

دراسة (ناصف عمر ، ٢٠١٩) تتناول هذه الدراسة اهم المعوقات الادارية التي تعرق الوصول الى فعالية عملية اتخاذ القرار ، هذه المعوقات ترتبط بالدرجة الاولى بالممارسات الادارية ، و تعمق فعالية العملية محل الدراسة ، خاصة وان هذه المعوقات اذا ما انعكست على عملية اتخاذ القرارات تنعكس على التنظيم الرياضي ككل في كافة مستوياته ، حيث هدفت الدراسة الى الوقوف على نوعية القرارات المتخذة و مدى فعالية عملية اتخاذ القرارات .

دراسة بدر (بن سعود- ال سعود ، عبدالرحمن بن- عبيد القرني ، ٢٠١٩) والتي هدفت الى الاهتمام بالمعرفة وادارتها ووضحت انها تؤثر وبشكل كبير- في مجالات كثيرة منها اتخاذ القرار وتم تطبيق الدراسة على عينة من معهد الدراسات العليا واستخدمت المنهج التجريبي ووضحت الدراسة دور امن المعلومات في عملية اتخاذ القرار .

٢- دور تامين البيانات في تحقيق جودة المعلومات .

ويتناول الباحث في هذه الجزئية النقاط الفرعية التالية :

١/٢- المخاطر والتحديات التي تؤثر على جودة المعلومات ؟

٢/٢- خطة حماية المعلومات .

١/٢- المخاطر والتحديات التي تؤثر على جودة المعلومات ؟

ان الحدود بين الجريمة والفعل غير الاخلاقي تبدو غير واضحة المعالم في بيئة المعلومات ، وتميز هذه الحدود هو المسألة الجوهرية لتحديد متى يمكن ان يعد فعل ما جريمة من بين جرائم المعلومات او انه مجرد اساءة استخدام لا ينطوي على قصد جرمي ، وهناك ثمة فرق بين التهديد ، نقاط الضعف او الثغرات ، المخاطر ، الحوادث ، الهجمات - فالتهديد Threats : يعني الخطر المحتمل الذي يمكن ان يتعرض له نظام المعلومات وقد يكون شخصا ، كالمتمجس او المجرم المحترف او الهاكرز المخترق ، او شيئا يهدد الاجهزة او البرامج او المعطيات ، او حدثا كالحريق وانقطاع التيار الكهربائي والكوارث الطبيعية ، نقاط الضعف او الثغرات Vulnerabilities : وتعني عنصر او نقطة او موقع في النظام يحتمل ان ينفذ من خلاله المعتدي او يتحقق بسببه الأختراق ، اما المخاطر Risks : فانها تستخدم بشكل مترادف مع تعبير التهديد ، مع انها حقيقة تتصل بأثر التهديدات عند حصولها ، وتقوم استراتيجيات أمن المعلومات الناجحة على تحليل المخاطر ، وتحليل المخاطر تبدأ من التساؤل حول التهديدات ثم نقاط الضعف وأخيرا وسائل الوقاية المناسبة للتعامل مع التهديدات ووسائل منع نقاط الضعف (أحمد السمانى عبدالمنطلب ، عمار زكريا احمد ، ٢٠١٢) ، الحوادث Incident : فهو اصطلاح متسع يشمل المخاطر

ويشمل الأخطاء ، وهو بالمعنى المستخدم في دراسات أمن المعلومات التقنية يشير الى الأفعال المقصودة او غير المقصودة ، ويغطي الاعتداءات والأخطاء الفنية ، غير ان التوصيف الدقيق لهذا المفهوم في الإطار الادائي - الإداري والإطار القانوني ، يتعين ان يحمله على الحوادث غير المقصودة والتي قد تكون مضاطر بفعل الطبيعة ودون عامل قصدي او تكون أخطاء فنية غير مقصودة ، الهجمات Attacks : فهو اصطلاح لوصف الاعتداءات بنتائجها او بموضع الاستهداف ، فنقول هجمات إرهابية ، او هجمات البرمجيات ، او هجمات الموظفين الحاقدة او الهجمات المزاحية . ويستخدم كاصطلاح رديف للهجمات اصطلاح الاختراقات او الاخلالات Breaches ، وهو اصطلاح توصف به مختلف انماط الاعتداءات التقنية ، وبالتالي يكون مرادفا أيضا للاعتداءات (بدر بن سعود ال سعود ، عبدالرحمن بن عبيد القرني ، ٢٠١٩) ، وبشكل عام تصنف المخاطر والتهديدات على النحو التالي:-

١/١/٢ - خرق الحماية المادية : Breaches of Physical security

ويقصد به قيام المهاجم بالبحث في مخلفات المؤسسة من القمامة والمواد المتروكة بحثا عن أي شيء يساعده على اختراق النظام ، كالأوراق المدون عليها كلمات السر ، او مخرجات الكمبيوتر التي قد تتضمن معلومات مفيدة ، او الاقراص الصلبة المزمنة بعد استبدالها ، او الملاحظات ، كما تشمل خرق الحماية المادية الالتقاط السلبي Wiretapping والمقصود هنا ببساطة التوصل السلبي المادي مع الشبكة او توصيلات النظام لجهة استراق السمع او سرقة والاستيلاء على المعطيات المتبادلة عبر الأسلاك ، وهي انشطة تتم بطرق سهلة او معقدة تبعا لنوع الشبكة وطرق التوصل المادي بالاضافة الى استراق الأمواج Eavesdropping on Emanations ويتم ذلك باستخدام لواقظ تقنية لتجميع الموجات المنبعثة من النظم باختلاف أنواعها كالتقاط موجات شاشات الكمبيوتر الضوئية او التقاط الموجات الصوتية من أجهزة الاتصال (منان محمود مسلم ، ٢٠١٠) .

٢/١/٢ - خرق الحماية المتعلقة بالأشخاص وشؤون الموظفين Personnel Breaches of security

تعد المخاطر المتصلة بالأشخاص والموظفين ، وتحديدًا المخاطر الداخلية منها ، واحدة من مناطق الاهتمام العالي لدى جهات أمن المعلومات ، اذ ثمة فرصة لان يحقق اشخاص من الداخل ما لا يمكن نظريا ان يحققه أحد من الخارج ، وتظل أيضا مشكلة صعوبات كشف هؤلاء قائمة ان لم يكن ثمة نظام أداء وصلاحيات يتيح ذلك ، وبالعموم

ثمة مسميات وطوائف عديدة لهذه المخاطر كما يمكن تناول أبرزها ، على أن يكون مدركا انها تتعلق بالاخطار الداخلية والخارجية معا ، وقبل الانتقال لهذا البيان ، ثمة فائدة في تقديم قائمة من اهم مواقع الإنترنت وافضل المعالجات التي تناولت المخاطر الداخلية والتخفي بانتحال صلاحيات شخص مفوض والمقصود هنا الدخول الى النظام عبر استخدام وسائل التعريف العائدة لمستخدم مخول بهذا الاستخدام ، كاستغلال كلمة ستر أحد المستخدمين واسم هذا المستخدم ، او عبر استغلال نطاق صلاحيات المستخدم الشرعي ومَعَ ان هذا النمط من الاختراقات هو الشائع سواء في البيئة الداخلية للمنشأة او الخارجية ، الا ان وضعه ضمن طائفة الاختراقات المتصلة بالموظفين ومستخدمي النظام من الدخول متصدرة خوثة الغالب في هذه البيئة بسبب أخطاء تشارك الموظفون كلمات السر ووسائل التعريف ، وبسبب امكان الحصول عليها عن طريق استراق النظر أو السمع او نحو ذلك من الاساليب التي تتواجد في بيئة العمل الداخلي وتتيح الحصول على كلمات المرور أو وسائل التعريف الهندسة الاجتماعية Social Engineering ويصنف هذا الاسلوب ضمن الحماية المادية أحيانا ويرجع إلى أنشطة الحصول على معلومات تهيئ الاقتحام من خلال علاقات اجتماعية وذلك باستغلال الشخص أحد عناصر النظام (Mukherjee ,et al ,2014)

٣/١/٢ - فيروسات الحاسبات :

مع تزايد خطر فيروسات الكمبيوتر يوما بعد يوم تتنامى الحاجة لمعرفة طبيعة فيروسات الكمبيوتر وكيفية عملها وسبل إزالتها والوقاية منها وفيما يلي إطلالة سريعة على هذه النقاط المهمة :

فيروسات الحاسب عبارة عن برامج صممت لكي تتدخل في عمل الكمبيوتر. بيان نسخ أو تفسيد أو تزييل البيانات المسجلة عليه أو تنسخ نفسها إلى أجهزة كمبيوتر أخرى أو عبر الإنترنت ، وغالبا ما يسبب ذلك بطأ في تشغيل الجهاز كما قد يسبب مشاكل أخرى ، كما تتفاوت الفيروسات التي تصيب البشر في شدتها حيث تتراوح فيروسات الكمبيوتر في خطورتها بين الطفيفة في الإزعاج إلى الشديدة في التدمير وتظهر في صورة وأشكال جديدة ومختلفة ، لكن بقليل من الحيلة والمعرفة يمكن لمستخدم الحاسب تجنب الوقوع ضحية لهذه الفيروسات ، ففي نهاية عام ١٩٨٣ قام بعض المبرمجين بزراع فيروسات في شبكات حاسبات تتعامل مع مجالات علمية حساسة كمعهد البحوث الألماني للطيران ومؤسسة الفضاء الأوروبية ESA ووكالة الفضاء الأمريكية إلا أن هذا الفيروس كان بدائي جدا ولم يؤدي إلى أضرار ولم يحاول استخدام المعلومات أو العمل علي تلفها ، أما الفيروسات التي تتم كتابتها اليوم فهي فيروسات تأثيرها ضار جدا تؤدي إلى إفساد البيانات والتحكم فيها ، ويتكون الفيروس من برنامج أساسي وبعض البرامج الفرعية والبرنامج الأساسي هو الذي يقوم بالتحكم في البرامج الفرعية ، فالبرنامج الفرعي الأول: يُيخّن عن علامة الفيروس في البرامج التنفيذية فان وجد العلامة ينتقل إلى برنامج تنفيذي آخر وان لم يجدها يدخل على

البرنامج لوضع علامة ، والبرنامج الفرعي الثاني : يبحث عن شروط لبيئة الفيروس فان وجدها ينتقل إلى البرنامج المسئول عن تنفيذ المهام التخريبية أما البرنامج الفرعي الثالث : فهو المسئول عن التخريب (محمد فهمة طلبة ، ٢٠١٧) .

هناك طريقتان للتعرف على وجود الفيروس :- الطريقة الأولى : بدون استخدام البرمجيات Software : ولكن بوجود مجموعة من الدلائل ، واهم هذه الدلائل : أن يكون البرنامج المفتوح بطيء على غير العادة . - وقت تحميل البرنامج طويل نسبياً . - مشاكل في التعامل مع نظام التشغيل . - فشل في تحميل برامج كان يقوم الحاسب بتحميلها في الماضي بسرعة وسهولة . - البرامج تشغل مساحة كبيرة على الاسطوانة . - ظهور رسائل خطأ غير معروفة . الطريقة الثانية : باستخدام البرمجيات Software : هناك بعض البرامج مهمتها هي الكشف عن الفيروس وتسمى بالبرامج التشخيصية Diagnostic Program وفكرة هذه البرامج تقوم على معرفة الفيروسات وتركيبها وعلامتها وتقوم بالبحث عن الفيروس من خلال العلامة المميزة له وتحديد نوعها واسمها في حالة وجوده ولكنها لا تقوم بالقضاء عليه كما أن هذه البرامج لا تستطيع اكتشاف فيروس ليس له علامة مميزة ، (Wrighton S , Reiter K , 2016) .

وتكمن مخاطر الفيروسات في انه يمكن إصابة نظام التشغيل بالخلل ويوجد نوعين من الخلل الاول يسمى خلل حقيقي وهو يمنع أي تحكم ويجعل من المستحيل تحديد أي جزء في البرنامج يقوم بالمعالج بتنفيذه ، وخلل محاكي وهو يبدو كالخلل الحقيقي ولكنه يمكن التحكم فيه وقد يحدث مثل هذا الخلل كنتيجة لوجود فيروس داخل الكمبيوتر يقوم بمهام خاصة تحرم المستخدم من التحكم لتشكيل الاسطوانة الصلبة أو إلغاء قطاعات الاسطوانة المرنة أو السيطرة على الملفات (حسام الدين على بكرى ، ٢٠١١)

٤/١/٢ - الهاكرز والكرakers:

كلمة الهاكرز تعني (مبتكر لنظم المعلومات والبرمجيات) ، الهاكرز هم أناس على مستوى عالي وتقني حتى يمكنهم ذلك من فك الشفرات والثغرات التي تؤدي كثير من الهجمات والشبكات ، وهي أيضا عبارة عن اسم اختاره لأنفسهم مجموعة من المبرمجين الأكفاء المهرة القادرين على ابتكار البرامج والقادرين أيضا على حل مشكلات البرامج في الحاسب الآلي في جميع أنظمتهم (عادل بالمنعم ، ٢٠١٥) .

اما كلمة كراكرز هي كلمة بالانجليزية تعني (الكسر أو التفسير) ومعناها إلعام بالنسبة لموضوع البحث أن (الكراكرز) كلمة تعني التخريب والعبث والتعطيم ، وهي عبارة عن اسم اختاره لأنفسهم مجموعة من المخبرين القادرين على اختراق أي شبكة أو جهاز حاسب ، فالكرakers لا يقلون مهارة ولا كفاءة عن الهاكرز ، ولكنهم على العكس

تماما يستخدمون هذه المهارة في التخريب، والسرقه والحصول على أموال بطريقة غير مشروعة (جمال العيفة ، ٢٠١٤)

٢/٢- خطة حماية المعلومات :

لكل منشأة ولكل هيئة طريقتها الخاصة في توفير الأمن من المخاطر محل التهديد وبتحديد متطلبات حماية المعلومات المخصصة التي تم تحديدها وبحدود إمكاناتها المادية والميزانية المخصصة للحماية ، فلا تكون إجراءات الأمن رخصة ضعيفة لا تكفل الحماية وبالمقابل لا تكون مبالغاً بها الى حد يؤثر على عنصر الأداء في النظام محل الحماية ذاته ، تبدأ خطط مواجهة الاخطار من مرحلة الإجراءات التقنية والإدارية والاعلامية والقانونية اللازمة عند حصول ذلك ، ومرحلة إجراءات التحليل لطبيعية المخاطر التي حصلت وسبب حصولها وكيفية منع حصولها لاحقاً . واخيراً إجراءات التعافي والعودة الى الوضع الطبيعي قبل حصول الخطر مع مراعاة تنفيذ ما اظهره التحليل عن كيفية حصول المخاطر وضمان عدم حصولها . (Nowicka K , 2014) ، ولتأمين البيانات وحمايتها تستخدم مجموعة الطرق التالية:-

١/٢/٢- أساليب الحماية الفيزيائية Physical Security :

تتمثل في اختيار المكان الملائم والتجهيزات الأكثر حفاظاً على الأمن ، ولتحقيق هذا المستوى من الحماية لا بد من مراعاة الاتي :-

١/١/٢/٢- تخصيص غرفة مغلقة لحفظ أجهزة جدران الشبكة Secures في حالة وضعها في غرف مركزية، أما إذا لم يكن ذلك متاح فلا بد من حفظ أجهزة الخادم ضمن غرف الإداريين.

٢/١/٢/٢- اختيار الكابلات الأكثر حماية للمعلومات كلما كان امن المعلومات ضرورياً للهيئة، وتتمثل في كابلات الاليفاف الضوئية Fiber Optics وذلك على اعتبار أنها تلغي الإشعاع الثانوي للكابلات وبالتالي تمنع التنصت على البيانات خلال نقلها عبر الكابلات.

٣/١/٢/٢- تركيب تمديدات وكابلات الشبكة في أماكن محمية غير معرضة لوصول غير المتخصصين لها، بحيث لا تكون ظاهرة للعيان، فيمكن على سبيل المثال تمريرها عبر الجدران وفوق السقف وتحت الأرض حتى تتم حمايتها قدر الإمكان من أجهزة التنصت وكذلك حمايتها من التعرض للقطع أو الثني في حالة وضعها تحت قطع المفروشات الثقيلة.

٤/١/٢/٢- استخدام الكابلات المغلفة وذلك لتقليل الإشعاع الثانوي المنبثق من خلالها، ويمكن إضافة أكثر من غلاف عليها لمنع الإشعاع نهائياً .

٥/١/٢/٢- تأمين النوافذ والفتحات الأخرى الموجودة في غرفة الخادم خصوصا إذا كانت قريبة من الأرض.

٦/١/٢/٢- تأمين الأبواب والمنافذ الأخرى كالنوافذ باستخدام أجهزة إنذار آلية تقوم بتشغيل أجراس للتنبيه في حالة دخول أشخاص للموقع في غير أوقات العمل.

٧/١/٢/٢- توفير وسائل مراقبة للمواقع مثل الدوائر التلفزيونية المغلقة، وذلك لإتاحة المراقبة بعد ساعات الدوام (سعد محمد ابوكميل، (٢٠١١))

٢/٢/٢- ضبط الوصول على الشبكة وإتاحة مواردها Access control system:

من الضروري ضبط الوصول على الشبكة لحمايتها من التعرض لعمليات الاختحام ، ولا يقتصر الأمر هنا على حماية الشبكة من قبل أشخاص غير مصرح لهم نهائيا بالدخول إليها واستخدام مواردها، ولكن يتجاوزها على حمايتها أيضا من محاولة دخول أشخاص مصرح لهم على ملفات ومصادر غير مصرح لهم باستخدامها، ولتحقيق ذلك لابد من تخصيص اسم أو رقم تعريف لكل مستخدم للشبكة user ID وكلمة مرور Password (سيد مصطفى ابوالسعود ، ٢٠١٠) ، ويتم ذلك عن طريق الآتي :-

١/٢/٢/٢- إتاحة علي مستوي مشاركة :

يتم وفقا لهذا الشكل تحديد اسم تعريف وكلمة مرور لكل مصدر متاح للمشاركة على الشبكة ، ويتم استخدام نفس الاسم وكلمة المرور من قبل كل مستقبل يريد الوصول الي هذا المصدر ، ويعيب هذا الشكل انه يتطلب من المستخدم تذكر كلمات المرور متعددة كل منها خاصة بمصدر من مصادر المشاركة ، وبذلك فإنه يصعب استخدامه كلما زاد عدد موارد الشبكة لان ذلك يعني زيادة عدد كلمات المرور ، وهو بذلك أكثر ملاءمة للشبكات الصغيرة ، ويفيد في الاستخدام مع شبكات النظير للنظير peer to peer ، ومن عيوبه أيضا انه من السهل تفریط الشخص بكلمة المرور الخاصة بالمورد وتعريف آخرين بها حيث انها ليست كلمة المرور الخاصة به شخصيا (Lee S, Toweled G, Kwon J , 2014)

٢/٢/٢/٢- إتاحة علي مستوي مستخدم:

يتم وفقا لهذا الشكل تحديد اسم تعريف وكلمة مرور لكل مستخدم ، ويتم تحديد لإتاحة المستخدمين الي مورد او الموارد المخصص لهم باستخدامها، ويتم إضافة أي مستخدم جديد لتلك اللائحة او حذف مستخدم منها عند الحاجة لذلك ، ويمكن تحديد مستوي الإتاحة الممنوح لكل مستخدم او مجموعة مستخدمين بحيث يحدد ما اذا كان مصرح له بالقراءة فقط ام التعديل ام الإلغاء ، ويتميز هذا الشكل بانه لا يتطلب من المستخدم ان يتذكر سوي كلمة

مرور واحدة لتسجيل الدخول الي موارد الشبكة ، وكذلك من الصعب علي أي شخص ان يمنح كلمة مرور خاصة به لشخص اخر لاستخدامها كما هو الحال بالنسبة لمستوي المشاركة ومن هنا فان هذا الشكل يحقق درجة تحكم في تنظيم الموارد ذات مستوي اعلى من مستوي المشاركة (Minnie R , 2013).

ولا بد علي المستخدم من مراعاة القواعد المتبعة لحماية كلمة المرور وذلك لضمان عدم كشفها من قبل الاخرين ، ومن تلك القواعد : تغيير كلمة المرور بانتظام ، علي ان يراعي عدم الإبقاء عليها اكثر من ٣٠ يوماً دون تغيير ، وعدم استخدام كلمات من السهل علي الاخرين تخمينها مثل الكلمات القصيرة والمألوفة والمرتبطة بأمر شخصية مثل اسم الشخص او أسماء أبنائه او المقربين اليه او تاريخ ميلاده او الفريق المفضل لديه ، او الكلمات المرتبطة لمجال عملة ... وما شابه ذلك ، بالإضافة الي عدم استخدام كلمات مرور قصيرة ، حيث ينصح بان يصل عدد حروفها الي ١١ حرف (١٣) وقد ظهرت أساليب متعددة للتحقق من هوية المستخدم ومن ذلك حفظ كلمات المرور في غير شكلها المطبوع ، ومن الأساليب المتبعة لذلك استخدام البطاقات الذكية Smart cards تخزن فيها المعلومات مثل اسم الشخص وبياناته وكلمة المرور الخاصة به علي شريط مغناطيسي وعند رغبة الشخص في الدخول للشبكة او استخدام مواردها فعليه تمرير البطاقة خلال ماسح رقمي يعمل علي قراءة البيانات المخزنة عليها ومضاهاتها بالمخزنة في النظام فإذا تطابقت يسمح له بالدخول والاستخدام ، ومن الاساليب أيضاً : تقنية الوسائل البيولوجية Biometric Devices وهي تقنيات تعرف بهوية المستخدم بشكل منفرد عن طريق بصمة إصبعه او بصمة يده او بصمة صوته او بصمة العين أو غير ذلك من معرفات فريدة لا يمكن ان تتشابه بين الأشخاص (Christa & Mark, 2015)

٣/٢- تشفير البيانات Encryption

يعرف التشفير بانه عملية تشكيل البيانات باستخدام خوارزمية Algorithm معينه تسمى المفتاح تصبح بها غير قابله للقراءة الا بعد استخدام الخوارزمية لفكها ، ويتم عادة تشفير البيانات قبل ارسالها عبر الشبكة وذلك لضمان سلامة وصولها دون التعرض لأي عمليات تجسس أو تحريف لمضمونها، علي ان يتم فك الشفرة لدى استقبال الرسالة باستخدام مفتاح فك الشفرة . وينبغي الحرض علي تشفير البيانات عند الرغبة في ارسالها عبر الشبكة ، سواء كانت تلك البيانات كلمات مرور أو أرقام بطاقات الائتمان أم رسائل بريد إلكتروني أم ملف ، ويمكن قراءة البيانات المشفرة واضحة من قبل أي شخص يعرف مفتاح الشفرة . ويتم في بعض الأحيان كسر الشفرة من قبل اخزون والتصرف علي مفاتيحها ،

وكلما كان مفتاح الشفرة طويل كلما كان من الصعب كسره (تركبي بن احمد العيصمي ، ٢٠١٠) ، وهناك أنواع وطرق متعددة لتشفير البيانات نذكر منها :-

١/٣/٢/٢-التشفير المتماثل Symmetric Encryption

يستخدم فيه المفتاح نفسه للتشفير وفك الشفرة ، وبذلك فإن المفتاح يكون معروفاً مسبقاً من قبل كل من مرسل الرسالة ومستقبلها ، ولا يتم إرسال المفتاح مع الرسالة ولكنه يرسل بوسيلة اخرى. استخدمت كتب للاكواد وتتضمن قائمة بمفاتيح التشفير التي يجب ان تستخدم بطرق محددة (Eyed AB, Halima MB, 2015)

٢/٣/٢/٢-التشفير غير المتماثل asymmetric encryption

يستخدم فيه مفتاحان لكل مستخدم ، احدهما مفتاح عام public key معروف من قبل الآخرين حيث يسجله الشخص عادة مع توقيعهم علي البريد الالكتروني e-mail signature وفي حالة الرغبة في ارسال رساله الشفرة الي ذلك الشخص يتم استخدام ذلك المفتاح العام لكتابة الشفرة ، اما لفكها فيستخدم مفتاح خاص private key لا يعرفه سوى المستقبل نفسه، ويستخدمه لفك الشفرة المكتوبة باستخدام مفتاحه العام ، وهناك طرق متعددة للتشفير تتراوح في درجة تعقيدها، فقد تكون سهله للغاية ولا تتعدى فكرة الاستبدال كما هو الحال في شفرة قيصر التي تمثل في ابسط صورها استبدال كل حرف في الابدجية بحرف اخر وفقاً لمفتاح الشفرة المحدد والذي قد يكون رقم (٢) علي سبيل المثال وبالتالي يتم استبدال كل حرف من حروف النص الأصلي بثالث حرف يليه في الابدجية، ويقوم مستقبل الرسالة بفك الشفرة باستخدام نفس المفتاح الذي يمثل رقم (٣) في هذا المثال فيعيد الحروف الاصليه للرسالة وقد تم تطوير طريقة الاستبدال حتي تصبح اكثر تعقيداً وبالتالي يصبح كسرها امراً اكثر صعوبة فاستخدمت طريقة استبدال الحرف الأول في الابدجية بالحرف الذي يليه واستبدال الحرف الثاني بالحرف الذي يليه بحرفين واستبدال الثالث بثالث حرف يليه في الابدجية ثم نعود لتستبدل رابع حرف بأول حرف يليه وهكذا ، وقد تكون الشفرة اكثر قوة وتعقيداً من فكرة الاستبدال كما هو الحال بالنسبة لأسلوب تشفير البيانات القياسي Data encryption standards وهو أيضا أسلوب من أساليب استخدام المفتاح السري كما هو الحال بالنسبة للطريقتين السابقتين ، وهذا الأسلوب هو المتبع من قبل الحكومة الامريكية منذ عام ١٩٧٧م حيث اعتمده بعد ان اجرت عليه تعديلات كثيرة بعد ان طورته في منتصف السبعينات شركة J.B.M. وهناك أساليب اخرى للشفرة تعتمد علي استخدام المفتاح العام public key منها نظام خوارزمية Rivet (RSA) Shamir Adelman للتشفير الذي ظهر عام ١٩٧٨م بواسطة ثلاث علماء هم رايفست وشامير وادلمان ، ويمكن الحصول علي هذا النظام في شكل رقاقة Chip يتم تركيبها في الحاسب الالي ، وتعمل علي التشفير وفك الشفرة ، ولكن هذه الرقائق غير متاحة في كل دول عالم لاعتبارات أمنية - (Christa & Mark, 2009)

٢/٤- استخدام الحوائط النارية FIREWALLS.

الحائط الناري هو عبارة عن برنامج Software او عتاد Hardware لحماية موارد الشبكة من مستخدمي الشبكات الأخرى ، وتستخدم في حالة ارتباط الشبكة بشبكات واسعة wan ، وتعمل على منع المستخدمين الخارجين من الوصول التي موارد الشبكة وبياناتها الخاصة ، وتمثل الحوائط النارية نظاما أمنيا قد يقتصر على برنامج فقط يحمل على جهاز الخادم ، وقد يتجاوز ذلك أحيانا ليشمل حولا متكاملة تضم برنامج وأجهزة مخصصة يعمل عليها ومزودة بمودمات وبطاقات شبكات ، وتعمل هذه الحوائط كفلتر او مصفاة لاختبار كل محاولات الدخول للشبكة بحيث لا تسمح بالمرور الا للاتصالات المسموح بها وتحجز كل ما عدا ذلك، وبذلك فان دورها يشتمل على فحص كل الأنشطة الداخلة الي الشبكة من مصادر خارجية مثل الانترنت او الشبكات الواسعة WAN الأخرى وضبط المنافذ parts لمستخدميه بحيث يسمح باستخدام منافذ معينة لأغراض معينة ورفض وصول أنشطة معينة من عناوين محددة. (زينة هلال طعمان ، فالح حمزة عيدان ، ٢٠١٨)

ويراعي في الحوائط النارية الا تؤدي الي إعاقة عمل مستخدمي الشبكة الفعليين حتي تؤدي الغرض منها على النحو المطلوب ، وتعمل حوائط النار عبادة وفقا لقواعد أمنية محددة يضعها مدير الشبكة الداخلية ، كان تسمح سياستها بالمرور من داخل الشبكة الي البيئة الخارجية (الشبكة الخارجية) بحرية في حين لا تسمح في المقابل بالمرور من الخارج الي الداخل نهائيا او تسمح به في حدود معينة كالسماح بالمرور للمستفيدين دون غيرهم ، او لمواقع دون غيرها او ما شابه ذلك وهناك اتجاهان متبعان لضبط الفعل التلقائي Default للحوائط النارية وهما على النحو التالي : الاول ان يكون الفعل التلقائي Default هو الاباحة : ويقصد به ان كل ما لم ينص على منعه فهو مباح أما الثاني ان يكون الفعل التلقائي Default هو المنع : ويقصد به ان كل ما لم ينص على اباحته فهو ممنوع ، ويعد هذا الاتجاه هو الأكثر إحكاماً للأمن ، أما الأول فهو الأفضل بالنسبة للمستفيد ، وقد تتم الاباحة او المنع بناء على اسم المستخدم وكلمة المرور ، العنوان ، او رقم هاتف المتصل في حالة السماح بالدخول عبر اتصال Dial in وتجدر الإشارة الي انه على الرغم من ان الحوائط النارية تحمي الشبكة ممن هم خارج حدودها ، كما يمكن ان تحمي جزءاً من الشبكة بعزلة عن باقي اجزائها (هلال محمد يوسف ، ٢٠٠٦)

٥/٢/٢- برامج الحماية ضد الفيروسات Virus protections Software

الفيروس Virus هو برنامج مصمم لتحقيق انشاء نسخ من نفسه وكل نسخة تبيخ تلقائياً وتنتشر في المزيد من أجهزة الحاسب الالى ، الحاق الأذى بالبرامج او الأجهزة ، وقد لا يتجاوز تأثير الفيروس بعد انتشاره أداء عمل غير ضار كعرض رسالة ساخرة علي سبيل المثال ، في حين يلحق في أحيان لخري ضرراً بالغاً بالحاسبات مثل مسح المعلومات من قرص التخزين ، او تشييت البرامج، أو حذف التطبيقات ، أو خلق أخطاء غير مفهومة، أو خلق أخطاء غير مفهومة ، أو تخريب القرص الصلب (خالد ابو الفتوح فضالة ، ٢٠١٧ (١١)) يمكن تقسيم الفيروسات الي نوعين رئيسيين هما فيروس الماكرو Macro virus ، وفيروس قطاع التشغيل sector Virus Bat وكل من النوعين يختلف في طريقة اصابته لأجهزة الحاسب ، كما يختلف في طريقة تأثيره عليها .

١/٥/٢/٢- فيروس الماكرو Macro Virus

هو عبارة عن برنامج صغير مكتوب باستخدام لغة البرمجة داخلية للتطبيقات مثل فيجوال علي نسخ من نفسه بداخل الملفات المنشأة باستخدام البرامج التطبيقية مثل برامج excel win ward ويعمل الماكرو عند فتح او اغلاق الملف او عند حفظ ملف او اثناء تشغيل البرنامج .

٢/٥/٢/٢- فيروس قطاع التشغيل Baat sector virus

تتركز هذه الفيروسات في قطاع التشغيل لأقراص الحاسب الالى ولا تحتاج كالنوع السابق الي ملفات للدخول الي الجهاز حيث يصاب الجهاز بالفيروس عند محاولة تشغيله من خلال قرص مصاب بالفيروس ويتشغيل جهاز الحاسب ينتقل الفيروس الي الذاكرة ويحدث عدوي لكل قرص يتم تشغيله علي الجهاز ، ويقوم الفيروس بكتابة نسخة من نفسه علي كل قرص سليم ليصيبه بالعدوي . ويسبب هذا النوع من الفيروسات ظهور رساله خطأ عند تشغيل الحاسب الالى تتضمن الاتي : system or hard-disk nor missing operating system found. (حسن ظاهر داود ، ٢٠١٨) ، ومنها ما يلي :-

١/٢/٥/٢/٢ - احصنه طروادة Trojan horses

هي برامج تتضمن تعليمات خفية تهدف للتخريب والحاق الأذى بالنظام علي الرغم من انه في ظاهره يبدو كأنما يؤدي أعمالاً عادية ، فهي توحى للمستخدم بأنها تقوم بعمل معين في حين انها في واقع الامر تؤدي عملاً اخر تخريبي في الغالب ، فنقوم أحياناً بالتجسس ومتابعة كل ما يتم عمله من إجراءات او تسجيله من بيانات علي الجهاز المضاب بها .

٢/٢/٥/٢/٢ - القنابل المنطقية logic bolus والقنابل الموقوتة time bolus

هي من أنواع احصنه طروادة ، وتعمل القنابل المنطقية عند حدوث شرط منطقي محدد مثل بلوغ الموظفين عدداً معيناً أو رفع اسم احد الموظفين من كشف الرواتب ، أو كتابة كلمة معينة ، أو عند تشغيل برنامج معين لعدد محدد من المرات . أما القنابل الموقوتة فتعمل وفقاً لتوقيت معين مثل ساعة محددة او يوم محدد (محمد أبوالمضى، ٢٠١٧)

٣/٢/٥/٢/٢ - الديدان worms

لا تحتاج الدودة على برنامج اخر تلتصق به للقيام بدورها. كما هو الحال بالنسبة للفيروس الذي يلزمه حاضن Host لتنفيذ مهمته ، ولكنها تعمل بمفردها حيث لديها القدرة على إعادة توليد نفسها والانتقال من ملف إلى آخر ومن جهاز إلى آخر متصل بالشبكة لتحقيق الانتشار ، ولا تعمل الديدان على تخريب الملفات وإتلافها كما هو الحال بالنسبة للفيروسات ولكنها تسبب زيادة عبء على تحميل الشبكة حيث تقوم باستهلاك الذاكرة أو المعالج أو الأقراص أو سائر موارد الحاسب، وقد تؤدي على توقف النظام.

٤/٢/٥/٢/٢ - باب الفخ أو المصيدة Trap Door

يطلق عليها أيضا الأبواب الخلفية Back doors. وتمثل كود يوضع عند البرمجة لتجاوز نظم الحماية في البرنامج ، وهو يسهل علي المبرمج الدخول الي البرنامج والتعديل فيه دون الحاجة الي اتباع الخطوات التقليدية لذلك ، وعادة يتم حذف أبواب الفخ بعد الانتهاء من جميع الاختبارات الخاصة بالبرنامج ، ولكن في بعض الأحيان تترك تلك الأبواب سواء يقصد او بدون قصد ، وقد يكتشف البعض تلك الأبواب ويستغلها لأغراض تخريبية للتجسس وانتهاك سرية البيانات أو لزرع الفيروسات.

٥/٢/٥/٢/٢ - برامج الطوفان Loaders

تتمثل في مجموعة كبيرة جداً (مئات او الالف) من الرسائل التي تصل من جهات غير معروفة الي الشبكة عن طريق البريد الالكتروني او عن طريق برامج TCQ وهي بدون شك تسبب إزعاجاً كبيراً حتي وان كانت لا تسبب ضرراً .

٦/٢/٥/٢/٢ - برامج الخداع Spooling

تؤدي الي تضليل مستقبل المعلومات حيث يبدو أنها مرسله من جهة معينة في حين انها في الواقع مرسله من جهة أخرى. الامر الذي يسمح بدخول المعلومة الي الشبكة ويجعل مستقبلها يتعامل معها دون معرفة هوية مرسلها الحقيقي (نسيمه درار ، ٢٠١٧)

٣/٥/٢/٢ - استخدام البرامج المضادة للفيروسات:

هناك شركات عديدة تنتج برامج مضادة للفيروسات من بينها : Symantec, Command,

MacAfee وغيرها ... وتعمل تلك البرامج الاتي :

- فحص ذاكرة الحاسب عند بدء تشغيله بحثاً عن أي فيروسات.
- فحص أقراص التخزين بحثاً عن أي فيروسات ، في حالة وجودها يتيح إزالتها أو الغاء الملفات المصابة بها.
- فحص الملفات سواء المتاحة للمشاركة أم المنقولة عبر الانترنت أم المرسلة عبر البريد الإلكتروني للتأكد من خلوها من الفيروسات والتبنيه بوجودها إن وجدت وتوفير الحماية ضدها.
- الفحص المستمر للنظام للتأكد من خلوه من الفيروسات (باول ديفيس ، ٢٠١٨)

٦/٢/٢- النسخ الاحتياطي Backup

كان ولا بد من تأمين طريقة يمكن من خلالها استعادة البيانات التالفة أو المفقودة او المحرفة لضمان مستوي اعلى من الحماية للنظام ، ويحقق النسخ الاحتياطي للبيانات هذا المستوي من الحماية ، حيث يتم من خلاله إنشاء نسخ احتياطية يتم حفظها سواء في نفس مقر العمل أو خارجة ، ويتم تحديثها بصورة منتظمة لضمان أقل قدر من الخسائر في حالة فقدان البيانات الاصلية ، ويتم النسخ علي فترات يومية أو أسبوعية أو شهرية وذلك وفقاً لما يلائم العمل . (خالد ابو الفتوح فضالة ، ٢٠١٧ ، (ب))

وهناك اكثر من طريقة تتبع للنسخ الاحتياطي تتمثل في الآتي:

١/٦/٢/٢ - النسخ الاحتياطي الكامل : Full Backup

يتم وفقاً له نسخ جميع الملفات المحملة علي الخادم بغض النظر عما اذا كان قد اجري تعديل علي تلك الملفات من عدمه.

٢/٦/٢/٢-النسخ الاحتياطي التراكمي او التزايدى :

يتم وفقاً له اجراء نسخ احتياطي للملفات التي تم تعديلها بعد اخر نسخ احتياطي ، ويتم في هذه الحالة تعديل سمات الملفات بحيث يظهر انه اجري لها نسخاً احتياطياً .

٣/٦/٢/٢ - النسخ الاحتياطي التبايني أو التفاضلي :

يتم وفقاً له اجراء نسخ احتياطي للملفات التي تم تعديلها بعد اخر نسخ احتياطي ، ولا تعدل سمات الملفات في هذه الحالة ، ويجري النسخ التبايني في كل مرة علي البيانات ابتداء من اخر نسخ احتياطي لها ، وتدعم برامج تشغيل الشبكات عمليات انشاء النسخ الاحتياطية ، والي جانب ذلك فإن هناك برامج اخري تؤدي ذلك الدور ومنها علي سبيل المثال : Norton utilities , Fast back plus , Central point backup . (ايمن مصباح على ، ٢٠١٥)

٧/٢/٢- دعم أجهزة عدم انقطاع التيار (UPS) Uninterruptible Power Supply:

يمثل UPS مولد طاقة يعمل كمصدر احتياطي في لحظة انقطاع المصدر الاعتيادي للطاقة بحيث يتم بواسطته تشغيل خسادم الشبكة ومكوناتها الأخرى لفترة وجيزة تكون كافية لأغلاق النظام بشكل طبيعي حتي لا يتم فقد البيانات أو تلفها أو تحريفها عند انقطاع التيار وبذلك فإن عمل UPS يتمثل في الإبقاء علي الأجهزة عاملة لفترة وجيزة من الوقت (Pratik , ٢٠٠٠) .

٨/٢/٢- الحماية من خلال الأشخاص (الموظفون):

يعد الموظفون من العناصر الأساسية التي قد تؤدي الي الحاق الضرر بالمعلومات وتهديد أمنها سواء بشكل مقصود في حالة رغبتهم الإساءة للهئية التي يتبعوها لأي دافع من الدوافع ، لذا ينبغي ما يلي .
- تحديد كلمات مرور للموظفين وفقا لما تم إيضاحه سابقاً علي ان يراعي تحديد صلاحيات كل موظف .
- اختيار الموظفين بعناية تامة خصوصاً أولئك الذين يتعاملون مع بيانات حساسة والذين يمنحون صلاحيات عالية

- تدريب الموظفين بشكل جيد وذلك تجنباً للعديد من المشكلات التي قد تواجهها الشبكة ومواردها نتيجة لضعف المستوى الفني للعاملين عليها (Mwesigwa C , 2013) .

٣- مفهوم عملية صناعة القرار وما هي الصعوبات التي يواجهها والعوامل

المؤثرة على جودة اتخاذ القرار؟

ويتناول الباحث في هذه الجزئية النقاط الفرعية التالية :

١/٣- مفهوم عملية صنع القرارات ؟

٢/٣- دور المعلومات في صناعة القرار ؟

٣/٣- الصعوبات التي تعترض عملية صنع القرارات ؟

٤/٣- العوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار ؟

١/٣- مفهوم عملية صنع القرارات:

لقد كانت تعتمد عملية صنع القرارات في الماضي على التخمين والتنبؤ، وعلى التجارب والخبرات لدى متخذ القرار، بينما في العصر الحالي أصبح لعملية صنع القرارات موضوعها وقوانينها وضوابطها الخاصة. وتعرف عملية صنع القرارات بأنها عملية اختيار البديل الأفضل من بين مجموعة من البدائل أو هي عبارة عن تصرف أو مجموعة من التصرفات يتم اختيارها من بين عدد من البدائل الممكنة (Fico,2017).

٢/٣ - دور المعلومات في صناعة القرار:-

إن المعلومات تدعم عملية صنع القرارات، وهذا هو الهدف الذي تسعى لتحقيقه نظم المعلومات الإدارية، ومن النظريات التي أسهمت في دراسة القرارات الإدارية النظرية الكلاسيكية (التقليدية) لاتخاذ القرار والنظرية السلوكية. والنظرية الكلاسيكية في اتخاذ القرارات تفترض ان المدير في أي منظمة هو إنسان اقتصادي رشيد يسعى للحصول على أكبر المنافع والغايات لمنظمتة من خلال القرارات الرشيدة التي يتخذها بعيد دراسة جميع البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل الذي يحقق أقصى المنافع، ولذلك يطبق على هذه النظرية أيضاً نظرية القرار الرشيد. وبالتالي فإن هذه النظرية تفترض بأن متخذ القرار قادر على تحديد النتائج المحتملة لكل بديل من البدائل المتاحة أمامه، وأمامه الوقت الكافي لدراسة كل بديل، وقادراً أيضاً على اختيار البديل الأفضل، ولديه أيضاً جميع المعلومات التي تستلزمها عملية تقييم البدائل

ولهذا فإن نظم المعلومات هنا لا بد أن تكون قادرة على عمل مسح ووصف للعمليات والأنشطة التي تجري داخل المنظمة من جهة، وللبيئة الخارجية لمعرفة الظروف المحتملة التي يتوجب اتخاذ قرارات فيها من جهة أخرى ويجب أن تتوفر هذه النظم للمدراء إمكانية الاستفسار حول الظروف الفريدة أو غير الروتينية ، وأن تقدم لهم أيضاً التقارير المخصصة بشكل دوري أو عند الطلب .وكمثال على ذلك فإن التقارير الأسبوعية المتعلقة بحضور الطلبة للمحاضرات قد تبين نسيب التغيب في حاله ازديادها (على بن زيب الاكليبي، ٢٠١٩)

٣/٣ - الصعوبات التي تعترض عملية صنع القرارات :

تلعب القرارات دورا كبيرا في مهام متخذي القرار، وعليه فإنه مطلوب دائما من المنظمة تقييم المقدرة لدى متخذي القرار بالإضافة الى الاستمرار في تنمية مهاراتهم في هذا المجال، وضرورة توفير كافة الضروريات والعوامل التي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة. التي تهدف الى الوصول إلى هدف المنظمة، وبذلك يتم تذليل كل الصعوبات التي تواجه متخذي القرارات. ومن أهم الصعوبات المتعلقة بعملية صنع القرارات ما يلي :

- ندرة وجود حل واحد سليم، أو صحيح للمشكلة المعروضة، ولكن في مواقف عديدة قد يكون هناك أكثر من حل يمكن أن يكون مقبولا، وموقفا لمقياس تفصيل الموضوع. و نقص المعلومات والخوف من صنع القرارات.

- عدم توصيل القرارات للمسؤولين عند تنفيذها في الوقت المناسب، وبطريقة مناسبة.

- مناهضة القرارات في حالة فرضها على العاملين في المستويات التنفيذية.

- عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن تتحقق من خلال عملية صنع القرار.
- صعوبة التعرف على مزايا وعيوب البدائل المتوقعة في البيئة، التي تعمل بها المنظمة.
- صعوبات تتعلق بشخصية متخذ القرار، ويضاف إلى ذلك درجة ذكاءه وخبراته وقدراته العلمية والعقلية والجسدية (Kéllris , et al , 2013)

٣/٤- العوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار ؟

إن جودة القرارات التي تتخذ من قبل المستويات الإدارية تتوقف على مدى توافر المعلومات المتاحة لمتخذي القرار ، ويتأثر القرار بعوامل كثيرة منها:-

٣/٤-١- ادارة المخاطر :

تتلعب ادارة المخاطر دورا هاما ورئيسا في عملية اتخاذ القرار من خلال توضيح حالات الخطر وعدم التاكيد والثقة التي تواجه متخذ القرار وتساهم ادارة المخاطر في التعرف على نقاط الضعف والقوة داخل المنظمة والهيئة وتعرف المستخدم بالتهديدات التي يمكن ان يواجهها متخذ القرار الامر الذي يساعد على معرفة ومعالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة واتخاذ القرارات باللحظة المناسبة لاستغلال الفرص وتجنب التهديدات (Roberto, 2017).

٣/٤-٢- جودة المعلومات :

تعرف جودة المعلومات على انها أكبر وأسرع مستودع بيانات ومعلومات ودراسات وتقارير الشركات ، لهذا فإن المعلومات تحتل الأهمية الكبرى في موقع وخدمات الشركة الإلكترونية . والبعض حدد القيمة المضافة على موقع الشركة بخصائص المنتج الرقمي مضروبا بإثراء المعلومات ، ولقد حدد جنيمس أوبرين (J.A.O'Brien) ثلاثة ابعاد لجودة المعلومات : الوقت أو التوقيت ، الشكل ، والمحتوى ، Michel Robert and B.Racine (2001).

٣/٤-٣- الجودة الإلكترونية :

أن الجودة الإلكترونية بدون شك موضوع جديد لهذا فإنه بحاجة إلى المزيد من الجهد المنهجي من أجل توضيح المفهوم ، فهي لازالت تعني أشياء عديدة لأفراد مختلفين . فالبعض يرى أنها تعني عنصر قابلية التنبؤ (Predictability) من العميل والإتساق (Consistency) في تقديمها من قبل الشركة ، والبعض الآخر يرى أنها تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المتسق للخصائص ، وآخرون يرون أنها تعني الطبقات المختلفة من خدمة البيانات التي تقدمها مصادر الشبكة لطبقات الخدمة الأعلى بنفقات الطبقات الأدنى (خدمة أعلى بتكلفة أدنى) ،

البعض يرى أنها محاولة ملاءمة تخصيص موارد الشبكة لخصائص تدفقات البيانات المعينة (Paul Ferguson and G.Huston . 1998)

ومع ذلك فإن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة ، وهذا الفارق يجب أن يفهم في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عولمة الاتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرعة الفائقة أو الوسائط المتعددة (السمعية والبصرية والصلوات الشبكية) التي تقدم في إطارها الخدمة الإلكترونية. (Aldeek,2010.)

٣/٤-٤- جودة البرمجيات :

إن العقل الآلي الإداري والفني للحاسوب وشبكة الشركة الداخلية والخارجية هي البرمجيات التي تقوم أو تساعد على القيام بعمليات وصفقات وخدمات متنوعة عادة ما تحدد مسبقا بالتعاون بين الشركة والمبرمجين . والبرمجية (Software) هي تعليمات،تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب . والبرمجيات نوعان : برمجية النظام (System Software) وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب ، وبرمجيات التطبيق (ApplicationSoftware) وهي التي تهتم بإنجاز المهام للعملاء النهائيين. أن جودة البرمجية تتحدد بالأبعاد التالية : قابلية الصيانة ، المرونة (قابلية التغيير) ، الصواب ، سهولة وقابلية الاستخدام ، قابلية النقل ، سهولة وقابلية التشغيل ، قابلية إعادة الاستخدام (ميلاني عبدالوهاب ، ٢٠١٨) .

٣/٤-٥- تنوع الخدمات الإلكترونية .:

أن الخدمات الإلكترونية كثيرة ومتنوعة وأصبحت تغطي جميع مجالات الخدمة التقليدية ، لهذا فإن هذه الخدمات ، ولقد حددت أليزبت تشانج وزملاؤها مجالا للخدمات الإلكترونية بدء من الخدمات التجارية ، محركات البحث ، والمزادات الإلكترونية وصولا إلى التشاركات ، المجموعات ، (E.Chang et al : 2011)

إن الشركة التي تعمل على الإنترنت تقدم خدماتها الإلكترونية في مجالها وإن جودة هذه الخدمة تقترن بأبعاد عديدة تفرضها خصائص الإنترنت وقدرة الشركة على استخدام هذه الخصائص من أجل إثارة للزائرين - العملاء المحتملين بالخدمة التي تقدمها . أن بقاء العميل لفترة أطول على موقع الشركة يمكن أن يزيد من احتمال الطلب على الخدمة من الموقع . (G.Delssler, 2002.)

٣/٤-٦- الأخلاقيات الإلكترونية :

أن أخلاقيات الإدارة (Ethics of Management) هي مجموعة القواعد والمعايير المرشدة التي تحدد الصواب أو الخطأ في السلوك الإداري سواء داخل الشركة أو بالعلاقة

مع العملاء والمجتمع الكبير، أن الأخلاقيات الإلكترونية هي الضمانة في إجراء التعاملات التجارية والإستطلاع الآمن والتجوال الآمن لمواقع الشركات ومقدمي الخدمة والعكس صحيح في إن عدم المصداقية والتلاعب يمكن أن يحد من الخدمة وينقص من أبعاد الجودة الأخرى فيها مهما كانت مهمة. لهذا نرى أن الأخلاقيات يجب ان تكون قاعدة العمل الإلكترونية وأحد مكونات الجودة الإلكترونية. وهذا البعد يشتمل على: الثقة والمصداقية، سياسة الخصوصية حماية المعلومات عن العميل وعدم إستخدامها لغير الأغراض التي جمعت من أجلها وإن تجمع هذه المعلومات بالحد الأدنى، أمن المعلومات (ناصر عويد عطية، خلود هادي عبود الربيعي، ٢٠١٨)

٣/٤/٧- طريقة فهم وحل المشكلات :

هناك مجموعة من العناصر التي تحدد وتميز طريقة حل المشكلات وهي : ،
٢/٤/٧/١- استراتيجية التخمين والتحقق: وقد يُطلق عليها المحاولة والخطأ المنظّمة، ويتم من خلالها تخمين الإجابة الصحيحة، ولكن التخمين لا يكون بطريقة عشوائية، بل إنه تخمين ذكي يعتمد على المنطق.

٢/٤/٧/٢- الرجوع للخلف (الجل عكسيا) : يتم في هذه الاستراتيجية البدء من نهاية المشكلة، والسير نحو مقدمتها، ومن الحالات التي يفضل فيها استخدام هذه الاستراتيجية الحالة التي يكون فيها ناتج المسألة معروفاً .

٢/٤/٧/٣ - إنشاء قائمة منظّمة: يطلق عليها أيضاً تكوين جدول، ويتم في هذه الاستراتيجية جدولة البيانات أو تنظيمها في قوائم لتسهيل دراستها، وتنظيم التفكير، والسير بخطة مناسبة نحو حل المشكلة.

٢/٤/٧/٤- البحث عن نمط: الأنماط عبارة عن تكرارات منظّمة، حيث يتم في هذه الاستراتيجية ملاحظة وفحص البيانات المعطاة، والتنبؤ بالبيانات الناقصة أو المجهولة.

٢/٤/٧/٥- حل مشكلة أسهل (أبسط) : يتم من خلال هذه الاستراتيجية حل مسألة مشابهة للمسألة الأصلية، ذات علاقة بها. ويكون تبسيط المشكلة من خلال استخدام أرقام أصغر أو أرقام أسهل في الحسابات، وقد يتم تبسيط المشكلة من خلال إهمال بعض الشروط مؤقتاً.

٢/٤/٧/٦- رسم شكل أو صورة أو نموذج: تعنّد استراتيجية الرسم من الاستراتيجيات الفعّالة لحل المشكلات الرياضية، وتستخدم عندما يكون هناك إمكانية للتعبير عن المشكلة برسم أو مخطط توضيحي، حيث تساعد الرسومات والمخططات على رؤية العلاقات بين أجزاء المشكلة.

٧/٧/٤/٢- الاستدلال المنطقي: تدخل هذه الاستراتيجية غالباً في معظم استراتيجيات حل المشكلات، كما أنها تستخدم في حل المشكلات والقضايا المنطقية، وتستخدم كثيراً في حل التمارين الهندسية وإجراء البراهين الرياضية. (سيد محمد جاد ٢٠٠٥)

٨/٤/٣- الثقافة التنظيمية للمنظمة :

تعرف الثقافة التنظيمية للمنظمة بأنها ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والعادة وأية قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع. كما عرفها " lintoN " بأنها: " مجموعة السلوك التي تتعلمها الكائنات الإنسانية في أي مجتمع من الكبار الذين تنتقل منهم إلى الصغار (محمد قاسم، ٢٠٠٩).

كما عرفت الثقافة التنظيمية على أنها: " مجموعة من العمليات التي تجمع أعضاء المنظمة بناء على الشكل المشترك من القيم الأساسية والمعتقدات في المنظمة، تتيح ثقافة المنظمة للمنظمة معالجة مشاكل التكيف مع البيئة الخارجية والتكامل الداخلي لموارد المنظمة. (فهد يوسف، ٢٠٠٧).

لقد أصبحت الثقافة التنظيمية جانباً مقبولاً وذا أولوية في كثير من المنظمات. ولدى كثير من المديرين، فالكثير من المديرين يعتبرون الثقافة كأصل هام. ويمكن تلخيص أهمية الثقافة التنظيمية في النقاط التالية :

- تعبر الثقافة التنظيمية عن الملامح المميزة للمنظمة عن غيرها من المنظمات، وهي كذلك مصدر فخر واعتزاز للموظفين بها، وخاصة إذا كانت تؤكد قيماً معينة مثل الابتكار، والتميز، والريادة، والتغلب على المنافسين؛ الثقافة التنظيمية القوية تعتبر عنصراً فعالاً ومؤيداً للإدارة ومساعداً لها على تحقيق أهدافها وطموحاتها.

- تعتبر الثقافة التنظيمية عاملاً هاماً في جذب الموارد البشرية الملائمة فالمنظمات الرائدة تجذب الموظفين الطموحين، والمنظمات التي تبني قيم الابتكار التفوق تستهوي الموظفين المبدعين، والمنظمات التي تكافئ التميز والتطوير ينضم إليها الموظفون المجتهدون (محمود سليمان، ٢٠٠٤)

تتكون الثقافة التنظيمية من مجموعة عناصر والتي يمكن توضيحها كما يلي:-

-القيم التنظيمية: تتمثل القيم التنظيمية في القيم التي تنعكس وتظهر في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك الموظفين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة. كأمثلة على القيم التنظيمية المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء... الخ. (اسعد محمد عكاشة، ٢٠٠٨)

-التوقعات التنظيمية: تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات التي يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما. من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة..

-الأعراف التنظيمية: عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة، على سبيل المثال التزام المنظمة بعدم تعيين الأب والأبن في نفس المنظمة، ويفترض أن تكون هذه الأعراف غير مكتوبة وواجبة الإلتباع (محمد بن علي حسن، ٢٠٠٨) .

تميز أدبيات الفكر الإداري المعاصر بين العديد من الثقافة التنظيمية وهي:-

- الثقافة القوية : هي التي يهتم فيها المدبرون والقادة بالعملاء وأصحاب الأسهم وبالموظفين اهتماما ملحوظا..

- الثقافة الضعيفة: فهي التي لا يهتم فيها المدبرون إلا بأنفسهم أو بالعمل المباشر أو بالتكنولوجيا، ويعطون اهتماما قليلا بالناس والعملاء والملاك والموظفين.

- الثقافة البيروقراطية: في هذا النوع يتم تحديد المسؤوليات والسلطات، فيكون العمل منظما ويتم التنسيق بين الوحدات وتبلسل السلطة بشكل هرمي وتقوم على التحكم والالتزام.

- ثقافة القوة: وهي قريبة من نمط الثقافة الأول ومن أهم سمات هذا النوع من الثقافة النظام والاستقرار حيث أن القيادة عادلة وتوحد الجهود خلف القائد، كما يقوم القائد بحماية التابعين، المخلصين، بالإضافة لذلك يتم تحفيز الأفراد عن طريق الثواب والعقاب.

- الثقافة الإبداعية: هي الثقافة التي تقوم بتوفير بيئة العمل المشجعة والمساعدة على الإبداع، ويتصف أفرادها بالجرأة والمخاطرة في اتخاذ القرارات ومواجهة التحديات.

- الثقافة المساندة : من أهم سمات هذا النوع أن الإدارة تعامل العاملين معها بصفاتهم الإنسانية وليس باعتبارهم آلات.

- ثقافة العمليات: ينحصر اهتمام ثقافة العمليات في طريقة إنجاز العمل وليس النتائج التي تتحقق، فينتشر الحذر والحيطه بين الأفراد.

- ثقافة المهمة: تركز هذه الثقافة على تحقيق الأهداف وإنجاز العمل وتهتم بالنتائج وتحاول استخدام الموارد بطريقة مثالية من أجل تحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف (عبدالله جاد فودة، ٢٠٠٧)

٤- الدراسة الميدانية :

- ما الاثر الذي تلعبه المعلومات الجيدة فى جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

وبتفرع من هذا السؤال السابق الاسئلة الفرعية التالية :

٤/أ- ما الاثر الذى تلعبه خاصية (سلامة المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

٤/ب- ما الاثر الذى تلعبه خاصية (الاعتمادية فى المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

٤/ج- ما الاثر الذى تلعبه خاصية (سهولة الاستخدام للمعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

٤/د- ما الاثر الذى تلعبه خاصية (الاستفادة من المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

ولما كانت الاجابة على السؤال الرئيسى السابق والاسئلة الفرعية تتطلب قياس راي مجتمع الحكم المحلى فى جودة المعلومات ودورها فى اتخاذ القرار ، أعد الباحث هذا الاستبيان وفقا للخطوات الآتية :-

١/٤ - الهدف من الاستبيان :

٢/٤ - تحديد طبيعة الاستبيان :

٣/٤ - تحديد محاور الاستبيان :

٤/٤ - موضوعية الاستبيان :

٥/٤ - صياغة عبارات الاستبيان :

٦/٤ - وضع تعليمات الاستبيان :

٧/٤ - عرض المقياس على المحكمين (الصديق الظاهري)

٨/٤ - تحليل المفردات .

٩/٤ - حساب ثبات المقياس .

١٠/٤ - حساب زمن المقياس

١١/٤ - عينة الاستبيان .

١/٤ - الهدف من الاستبيان :

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة أثر المعلومات الجيدة على اتخاذ القرار والذي أخذ به الباحث في هذه الدراسة .

٢/٤ - تحديد طبيعة الاستبيان :

من أهم دواعي قياس الاستبيانات الاجتماعية أن قياسها ييسر للباحثين التنبؤ بالسلوك ، ويلقى الضوء على صحة أو خطأ الدراسات النظرية القائمة ، كما يزود الباحثين بميادين تجريبية مختلفة ، وبذلك تزداد معرفتهم بالعوامل التي تؤثر في نشأة الاتجاه وتكوينه واستقراره وثبوته وتغيره (سامي عبدالوهاب ، ٢٠٠٠) ، وهناك مجموعة من المقاييس التي تستخدم لقياس الاتجاهات منها :-

- مقياس تقرير الذات Self Report Measures

- مقياس ليكرت Likert Scale

- مقياس ثرستون Thurston

- مقياس التمايز السيمانتي (اشرف محمد عويس ٢٠٠٣) Semantic Differential Scale

ويعتبر مقياس ليكرت هو أكثر المقاييس استخداماً وانتشاراً ، لذا اعتمد عليه الباحث في هذه الدراسة ، حيث إنه له العديد من المزايا منها :-

- القدرة على التمييز
- سهولة تطبيقية .
- سهولة تصحيحه ومعالجته

وبناء على مقياس ليكرت فقد وضعت الاحتمالات الخمسة التالية (موافق بشدة - موافق - متردد - غير موافق - غير موافق بشدة) للعبارة الموجبة والعبارة السالبة ، ويطلب من الشخص أن يضع علامة (صح) أمام الاستجابة التي تتوافق مع اتجاهه ويبين الرقم الموضوع بين القوسين درجة الاستجابة .

٣/٤ - تحديد محاور الاستبيان :

في ضوء العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة الاستبيان تم تحديد المحاور التالية :

١- جودة المعلومات (سلامة المحتوى - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - مندى

الاستفادة)

٢- المستوى التنظيمي (منهج اتخاذ القرار - ثقافة اتخاذ القرار)

- ٣- تأثير المستوى الشخصي (كفاءة متخذ القرار - أسلوب متخذ القرار) .
- سلامة المحتوى : يعنى ان المعلومات المقدمة لمستخدميها خالية من الاخطاء وتتصف بالدقة والحداثة والمصداقية
 - الاعتمادية : تعنى تسليم المعلومات فى الوقت المناسب الذى يحقق كفاءة الاستخدام .
 - سهولة الاستعمال : المعلومات المقدمة لمستخدميها يسهل الوصول اليها ويسهل معالجتها وطريقة تقديمها .
 - مدى الاستفادة : ان تكون المعلومات بشكل مفهوم يمكن الاستفادة منه .
- ٤/٤ - موضوعية الاستبيان :

يقصد بالموضوعية معنيان :- الأول : يتمثل في البعد عن الأهواء والميول الذاتية والأغراض الشخصية عند الحكم على المواقف والأشياء ، الثاني : يتمثل في اشتراك أكثر من شخص في إدراك وتسجيل خصائص الظاهرة وكل منهم مستقل عن الآخر ، بحيث يتوافق أكبر قدر من الاتفاق (عبد الحليم محمود ، ١٩٩٠)

والمقياس الحالي يعتبر موضوعيا لان طريقة تصحيحه واضحة فكل استجابة عليه محددة بدرجة معينة والدرجة الكلية التي يحصل عليها الطالب هي مجموع الدرجات المعطاة على بنود المقياس التي أجاب عنها.

٥/٤ - صياغة عبارات الاستبيان :

بعد تحليل المقاييس ذات العلاقة بموضوع البحث ، وتحديد المحاور الرئيسية للمقياس ، تمت صياغة عبارات المقياس (٧٨) عبارة كالآتي :-

المحور الأول : جودة المعلومات (سلامة المحتوى - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - مدى الاستفادة)

المحور الثاني : المستوى التنظيمي (منهج اتخاذ القرار - ثقافة اتخاذ القرار)

المحور الثالث : تأثير المستوى الشخصي (كفاءة متخذ القرار - أسلوب متخذ القرار)

مع مراعاة ما يلي :-

- أن تكون العبارات بسيطة وواضحة وسهلة .
- تجنب العبارات التي تمثل حقائق .

- البعد عن المصطلحات التخصصية ، حيث تكون الألفاظ مألوفة .
- تجنب العبارات التي يمكن تفسيرها بأكثر من طريقة أو التي تحتوي على أكثر من فكرة
- كتابة العبارات التي لها صفة التمييز بين هؤلاء من ذوى الاتجاهات الموجبة ، وهؤلاء ذوى الاتجاهات السالبة ، وبذلك صيغت العبارات بصورة معتدلة من حيث كونها موجبة أو سالبة .
- أن تكون جميع العبارات مرتبطة ارتباطاً مباشراً بموضوع المقياس ، أي تقيس الاتجاه نحو الوسيط .
- صياغة نصف العبارات تقريباً بطريقة إيجابية والنصف الأخر بطريقة سلبية (سميحة محمد فتحي ١٩٩٤)

٦/٤ - وضع تعليمات الاستبيان :

- تم وضع تعليمات مقدمة للمقياس غرضها :
 - تعريف الموظف بالهدف من الاستبيان
 - تشجيع الموظف على الإجابة على المقياس بصورة صادقة .
 - تعريف الموظف بأشكال الإجابات الموجودة في الاستبيان .
 - تعريف الموظف بزمن الإجابة على الاستبيان .
 - وضع مثال تطبيقي لطريقة الإجابة عن الاستبيان .

٧/٤ - عرض المقياس على المحكمين (الصدق الظاهري)

- تم عرض الاستبيان في صورة الأولى على مجموعة من الخبراء في مجال نظم المعلومات ، وباستطلاع آراء السادة المحكمين ، كانت نسبة الاتفاق بين المحكمين ٩٢,١% ، وقد أسفر الاستطلاع عن بعض التعديلات أهمها ما يلي :-
- إعادة صياغة بعض العبارات .
- استبعاد بعض مفردات الاستبيان ، ووضع مكانها مفردات أخرى .

٨/٤ - تحليل المفردات .

لاختيار العبارات التي تعكس مفهوم الاستبيان - الاستجابة - بالقبول أو الرفض ، فقد قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، ونسبة الاستجابة في النقطة الوسيطة (غير متأكد) (سميحة محمد فتحي ، ١٩٩٤)

وحتى تعكس العبارات مفهوم الاتجاه يجب أن يتحقق مايلي :-

- نسبة الاستجابة ٣٠ % فيما أقل .

- المتوسط يتراوح من ٢,٥ الى ٣,٥

- الانحراف المعياري يتراوح من ١ الى ١,٥

يتضح أن عبارات المقياس لم تتخط النسبة المسموح بها وعليه فلم يتم حذف أي من العبارات الخاصة بالمقياس .

٩/٤ - حساب ثبات المقياس .

ثبات المقياس يتعلق بمدى ثبات القياس في الدرجات " إذا لم يحدث أي تغيير في اتجاه شخص معين هل مقياس الاتجاه يعطي نفس الترتيب له بالنسبة للآخرين وبطريقة ثابتة إذا كان هذا صحيحاً فإننا نقول إن المقياس ثابت ، وعلى ذلك تم حساب ثبات المقياس (سميحة محمد فتحي ، ٢٠٠٤) .

تم حساب ثبات المقياس بطريقة الفا كرونباخ وقد وجد أنه ٠,٧٨١ لمحاور المتغير المستقل (سلامة المحتوى - الاعتمادية - مدى الاستفادة - سهولة الاستخدام) كما بالجدول التالي رقم (١) ، كما وجد أنه ٠,٨٤١ لمحاور المتغير التابع جودة اتخاذ القرار (المستوى التنظيمية - المستوى الشخصي) كما بالجدول رقم (٢) ، وبذلك يعتبر المقياس ثابت الى حد كبير .

عنوان المحور	معامل الفا كرونباخ
سلامة المحتوى	٠,٧٨٣
الاعتمادية	٠,٦٩٩
مدى الاستفادة	٠,٧٢٣
سهولة الاستخدام	٠,٨٧٣
الدرجة الكلية للثبات	٠,٧٨١

جدول رقم (١)

الاتساق الداخلي لمحاور المتغير المستقل التهديدات

عنوان المحور	معامل الفا كرونباخ
المستوى التنظيمي	.٨١١
المستوى الشخصي	.٨٧٣
الدرجة الكلية	.٨٤١

جدول رقم (٢)

الاتساق الداخلي لمحاور المتغير جودة اتخاذ القرار

١٠/٣ - حساب زمن المقياس

عقب تطبيق المقياس على أفراد التجربة الاستطلاعية ٣٠ موظف ، ثم حساب زمن المقياس وذلك بالمعادلة التالية : -

الزمن = (زمن الموظف الاول الخاضع للقياس + زمن الموظف الاخير الخاضع للقياس) / ٢

وبلغ متوسط الزمن اللازم لأداء الموظفين الخاضعين للقياس على المقياس (٤٥) دقيقة

١١/٤ - عينة الدراسة :

تتكون عينة الدراسة من كافة الادارات التابعة للحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ، وبلغ حجم العينة ٨٠ فردا .

اختبار الفرضيات :

الفرض الرئيسي :

- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذي تلعبه المعلومات الجيدة فى جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

ويتفرع من الفرض السابق الفروض الفرعية التالية :

١- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (سلامة

المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

٢- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (الاعتمادية فى

المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

٣- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذي تلعبه خاصية (سهولة الاستخدام للمعلومات) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

٤- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذي تلعبه خاصية (الاستفادة من المعلومات) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ ؟

نموذج الانحدار	R معامل الارتباط	R Square معامل التحديد	Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير
1 (enter)	0,460 (a)	0,212	0,166	2,44512

جدول رقم (٣)

ملخص اختبار أنوفا

(a) المتغير المستقل (سلامة المحتوى ، الاعتمادية ، سهولة الاستخدام ، مدى الاستفادة)

موديل	Sum of Squares	درجات حرية	Mean Square	F	Sig.
1 الانحدار	110,840	4	27,710	4,635	0,002 (a)
المتبقي	412,025	69	5,979		
الإجمالي	522,865	73			

جدول رقم (٤)

a : المتغير المستقل (سلامة المحتوى ، الاعتمادية ، سهولة الاستخدام ، مدى الاستفادة)

b : المتغير التابع جودة اتخاذ القرار

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتغيرات المستقلة المتضمنة بالدراسة وهي : (سلامة المحتوى ، الاعتمادية ، سهولة الاستخدام ، مدى الاستفادة) والتي تمثل أبعاد جودة المعلومات مرتبطة بالمتغير التابع (جودة اتخاذ القرار) بمقدار (0.460) وهو ارتباط ضعيف وطردي (موجب) ، ونلاحظ من الجدول رقم (4) اختبار ANOVA أن قيمة (F) المحسوبة بلغت تقريبا (4.635) ودرجات حرية (4 ، 69) وهي دالة إحصائيا حيث مستوى الدلالة (0.002) وهي اقل من (0,05) - لذلك نرفض الفرضية الرئيسية والفألتة لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذي تلعبه المعلومات الجيدة في جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ عند مستوى (0,05)، مما يدل على معنوية النموذج ككل ونقبل الفرضية البديلة على النحو التالي: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ " ، ولتحديد المقدار الذي تفسره جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرار نلاحظ من

الجدول رقم (3) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (212 %). من التباين الحاصل فى المتغير. التابع جودة اتخاذ القرار والمتبقي (78.8 %) يفسر وفقاً لمتغيرات أخرى لم تأخذها الدراسة .

الفرضيات الفرعية :

Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model
		Coefficients	Coefficients		
		Beta	Std. Error	B	
.003	1.888		1.897	2.082	(Constant)
.021	1.944	.234	.277	1.317	سلامة المحتوى
.038	1.922	.231	.268	1.268	الاعتمادية
.012	2.070	.327	.287	1.260	سهولة الاستخدام
.001	1.361	.166	.219	.978	مدى الاستفادة

جدول رقم (٥)

الفرضية الفرعية الأولى :

1/3 - لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (سلامة المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

نلاحظ من الجدول رقم (5) بأن (لسلامة محتوى المعلومات) أثر فى جودة اتخاذ القرار ، وهذا الأثر ذو دلالة احصائية حيث مستوى الدلالة (0.021) وهو أقل من (0.05) لذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى والقائلة لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين سلامة المعلومات فى جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ عند مستوى معنوية (5%) ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود الأثر .

الفرضية الفرعية الثانية :

2/3 - لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (الاعتمادية فى المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ؟

نلاحظ من الجدول رقم (5) بأن الاعتمادية كبعد من ابعاد جودة المعلومات أثر فى جودة اتخاذ القرار وهذا الأثر ذو دلالة احصائية حيث مستوى الادلالية (0,038) وهو أقل من (0.05) لذلك نرفض الفرضية الفرعية الثانية والقائلة لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاعتمادية فى المعلومات على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفر الشيخ ونقبل الفرضية البديلة بوجود الاثر .

الفرضية الفرعية الثالثة - :

3/3- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (سهولة الاستخدام للمعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ ؟

نلاحظ من الجدول رقم (5) بأن سهولة استعمال المعلومات أثر فى جودة اتخاذ القرار ، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.012) وهو أقل من (0.05) لذلك نرفض الفرضية الثالثة والقائلة لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين سهولة الاستخدام للمعلومات على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ عند مستوى معنوية (5%) وتقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود الأثر .

الفرضية الفرعية الرابعة :

4/3- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاثر الذى تلعبه خاصية (الاستفادة من المعلومات) على جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ ؟

نلاحظ من الجدول رقم (5) بأن لبعده مدى الاستفادة من المعلومات (القيمة المضافة) أثر فى جودة اتخاذ القرار ، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.001) وهو أقل من (0.05) لذلك نرفض الفرضية الفرعية الرابعة والقائلة لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاستفادة من المعلومات فى جودة اتخاذ القرار فى الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ عند مستوى معنوية (5%) وتقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود الأثر .

الانحدار الخطى المتعدد الذى يرتب المتغيرات وفقا لقوة تأثيرها

Adjusted R Square	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط	المتغير
.112	%12,25	,350	سلامة المحتوى
.1389	%4,56	.410	مدى الاستفادة
.1423	%2,99	,445	الاعتمادية
.1521	%1,36	.460	سهولة الاستخدام
.1660	%21,16		جودة المعلومات

جدول رقم (٦)

ولترتيب المتغيرات المستقلة وفقا للدرجة التى يفجرها المتغير التابع نلاحظ من

الجدول رقم (٦) لتحليل ANOVA للانحدار الخطى المتعدد ما يلى :

- ١- متغير (سلامة المحتوى) يفسر بنسبة 12,25% من جودة اتخاذ القرار ويأتي بالمرتبة الاولى .
- ٢- متغير (مدى الاستفادة) يفسر بنسبة 4,56% من جودة اتخاذ القرار ويأتي بالمرتبة الثانية .
- ٣- متغير (الاعتمادية) يفسر بنسبة 2,99% من جودة اتخاذ القرار ويأتي بالمرتبة الثالثة .
- ٤- متغير (سهولة الاستخدام) يفسر بنسبة 1,36% من جودة اتخاذ القرار ويأتي بالمرتبة الرابعة .
- ٥- جودة المعلومات ككل يفسر بنسبة 21,16% من جودة اتخاذ القرار .

٥- النتائج والتوصيات:

بناء على ما سبق يمكن التوصل إلى النتائج التالية :

تعد جودة المعلومات مفهوم نسبي يتم العمل بها وفقاً لحاجيات المستخدمين للمعلومات ، والسبب في ذلك يعود لأن المعلومات بحد ذاتها مفهوم نسبي ، فما يعد معلومات بالنسبة لمستخدم ما قد يكون بيانات بالنسبة لمستخدم آخر . والعكس صحيح .

يتم تقييم جودة اتخاذ القرارات وفقاً لآلية ومراحل وعمليات اتخاذ القرار والطريقة التي تم بها تقييم البدائل المتاحة بالإضافة للفهم الكامل لمشكلة القرار والمتغيرات البيئية المحيطة بها ، وجودة المعلومات التي تم جمعها قبل اتخاذ القرار من نظم المعلومات المختلفة (التسويقية والتنافسية والمالية... إلخ) :

تفسر جودة المعلومات ما مقداره (21.16%) من التغيير الحاصل في جودة اتخاذ القرار يعد بعد سلامة المحتوى البعد الأكثر أهمية من ابعاد جودة المعلومات في تفسير جودة اتخاذ القرارات حيث يفسر ما مقداره (12.25%) من التغيير الحاصل بجودة القرار .

التوصيات :

- ضرورة تعريف جودة المعلومات وفق لسياق الاستخدام ، لان معايير الجودة التي سوف تستخدم للحكم على المعلومات تختلف تبعاً للجهة الطالبة وعليه تختلف تبعاً للجهة المانحة وفقاً لاحتياجات الإدارات المختلفة .
- يجب تقييم جودة اتخاذ القرار وفقاً لآلية اتخاذ القرار والتركيز على جودة المعلومات .
- ضرورة الاهتمام بجودة المعلومات لما لها من اثر في تفسير جودة اتخاذ القرار .
- يجب ان تكون المعلومات المقدمة خالية من الاخطاء وتتصف بالدقة والحداثة والثبات والمصادقية وتكون مختصرة وتلبي رغبات المستخدمين .

بحوث مستقبلية :

- ١- وضع متغيرات لکیفية تقديم المعلومات لمستخدميها .
- ٢- بحث دور تلك المتغيرات في نظم المعلومات وترتيبها وفقاً لأهميتها في اتخاذ القرار .

المراجع

اولا: مراجع باللغة العربية :

- ١- احمد السماني عبدالمنظلب ، عمار زكريا احمد : " الحماية الامنية من- الاخطار المحتملة على شبكات الحاسب " دراسة مسحية : " ، الرياض ، المجلة العربية للعلوم والدراسات ، ٢٠١٢ ، العدد ٢٨ ، ص ٢٤٣-٢٧٢ .
- ٢- اشرف عويس محمد عبد المجيد : " فعالية استخدام برنامج وسائط متعددة في التحصيل واتجاه طلاب كلية التربية بمقرر تكنولوجيا التعليم " ، دراسة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣ .
- ٣- امل محمود على العبيدي : " ادارة الازمات الالكترونية واتخاذ القرار " ، مجلة جامعة بابل ، ٢٠١١ ، ص ص ٨١-٩١ .
- ٤- احمد نوري دخيل ، سعد عبدالسلام طلحة : " اختراقات امن المعلومات وكيفية تفاديها " ، طرابلس ، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات ، مج ٢ ، العدد ٢ ، يونيو ٢٠١٦ ، ص ١٩ .
- ٥- أسعد محمد عكاشة : " أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، فلسطين، ٢٠٠٨ .
- ٦- ايمن مصباح على : " تقييم مخاطر عدم حصانة ضمان المعلومات " ، عمادة الدراسات العليا ، جامعة القدس ، القدس - فلسطين، ٢٠١٥ .
- ٧- بهاء الدين حمود حسن: "دراسة أمان المعلومات في شبكات المكتبات بجامعة النيلين" ، مجلة المعلومات العربية الدولية ، ٢٠١٤ ، ص ص ٥٥-٦٢ .
- ٨- بدر بن سعود آل سعود ، عبدالرحمن بن عبيد القرني : " المعرفة الضمنية واستثمارها في تطوير المنشآت الامنية " السعودية ، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا ، ٢٠١٩ ، ص ص ٢٠٣-٢١٤ .
- ٩- تركي بن احمد العصيمي : " المخاطر الأمنية وطرق الحماية منها " - الرياض : دار المعارج ، ٢٠١٥ .
- ١٠- جمال العيفة : " قرصنة البرمجيات : الوضع الراهن والتحديات " ، البوابة العربية لأمناء المكتبات والمعلومات ، مجلة علوم المكتبات والمعلومات ، ٢٠١٤ ، العدد ٣٦ ، ص ص ١٠-٢٠ .

- ١١- حسنى زكريا النجار: " النموذج البنائى والعلاقة بين الابداع الانفعالى ومهارات اتخاذ القرار لدى طلاب الجامعة " مجلة كلية التربية جامعة بنها العدد ٢٥ ، ٢٠١٤ ، الجزء الاول ، ص ص ١٠٠-١٤٤.
- ١٢- حسام الدين على بكرى : " تحقيق وتطبيق الاختراق الاخلاقي " جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، ٢٠١١ .
- ١٣- حسن طاهر داود : " الحاسب وأمن المعلومات " ، لبنان ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ٢٠١٨ .
- ١٤- زينة هلال طعان ، فالح حمزة عيدان : " انشاء جدار نارى لحماية الانترنت من الاختراق " ، العراق ، جامعة واسط ، مجلة واسط للعلوم الانسانية ، مجلد ، ١٤ ، العدد ٣٩ ، ٢٠١٨ ، ص ص ٤٦٥-٤٨٩
- ١٥- سامي عبد الوهاب محمود سغفات : " إستراتيجية تحكم المتعلم في برنامج الحاسب الالى وأثرها على تحصيل المتعلم واتجاهاته " رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٠ .
- ١٦- سميحة محمد فتحي : " اتجاهات طلاب المرحلة الثانوية نحو الرياضيات وعلاقتة باختبار نوع التخصص الدراسي وبعض المتغيرات الاخرى " ، صحيفة كلية التربية ، السنة الخامسة والأربعون ، العدد الثاني ، يناير ١٩٩٤ ، ص ص ٤٤-٤٦ .
- ١٧- سميحة محمد فتحي : " اتجاهات طلاب المرحلة الإعدادية نحو الرياضيات وعلاقتها بالصف الدراسي واتجاهات المدرسين نحو تدريسها كما يراها هؤلاء الطلاب " ، صحيفة كلية التربية ، السنة الخامسة والأربعون ، العدد الثالث ، مارس ٢٠٠٤ ، ص ص ٥٦، ٥٥ .
- ١٨- سيد مصطفى أبو السعود . كيف تصبح مديراً لشبكة الكمبيوتر . - القاهرة : دار الكتب العلميين ، ٢٠٠٠م .
- ١٩- سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، جامعة قناة السويس، مصر، ٢٠٠٥، ص ١٦٢ .
- ٢٠- سعد محمد ابوكميل : " تطوير ادوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة الكترونيا " رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، ٢٠١١ .

- ٢١- صلاح حسن عبدالله، بكر إبراهيم محمود: "تطوير الرقابة الداخلية للوحدات الحكومية في ظل الحكومة الالكترونية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، ٢٠١٧، ص ١٩٥-٢١٠.
- ٢٢- عادل بالمنعم: الهاكرز "مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة - الأحداث الشائعة ٢٠١٥"، العدد ١٢، ص ١٩-٢٠.
- ٢٣- على عجوة، محمد عتران، حنان صدقي: "تقييم فاعلية منهجيات قياس الرأى العام عند اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على مركز استطلاع الرأى العام بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار" بمجلس الوزراء، كلية الإعلام - قسم العلاقات العامة والإعلان، جامعة القاهرة، ٢٠١٢، ص ١٨-٢٢.
- ٢٤- على بن زيب الاكليني: "البيانات الضخمة واتخاذ القرار فى جامعة الملك سعود: دراسة تقييمية" السعودية، مجلة الدراسات والمعلومات، العدد ٢، يناير ٢٠٢٩، ص ٢٨٠-٢٩٩.
- ٢٥- عبد الخليم محمود السيد: "علم النفس العام، القاهرة، الطبعة الثانية، مكتبة الغريب، ١٩٩٠.
- ٢٦- عبد الله جاد فودة، الثقافة التنظيمية وأثرها على الانتماء الوظيفي، بصائر المعرفة، مصر، ٢٠٠٧.
- ٢٧- عبدالحميد بسيونى: "استراتيجية امن ونظم المعلومات والمعايير القياسية ونظم ادارة امن المعلومات" القاهرة، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٤.
- ٢٨- عمر عبداللطيف بارى: "دور ومكانة الحكومة الالكترونية فى الانظمة السياسية"، قسم العلوم السياسية، جامعة بسكرة، ٢٠١٤.
- ٢٩- فايق حسن الشجيري: "اهمية التغذية المعلوماتية فى اتخاذ قرار الازمة"، الجامعة المستنصرية، مجلة السياسة الدولية، جوزنال الدولي والسياسي، ٢٠١٤، ص ٢٢٣-٢٤٨.
- ٣٠- فهد يوسف الدولية، "أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن، ٢٠٠٧.
- ٣١- كريمة شافى جبر محمود: "الحكومة الالكترونية وادارة الازمات" الجامعة المستنصرية، مجلة مركز الدراسات العربية والدولية، ٢٠١٠، ص ٢٣٢-٢٤٩.

- ٣٢- محمود سليمان العميان: " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، ط٢، دار وائل، الأردن، ٢٠٠٤ .
- ٣٣- محمود حسن الصاحب: "تهديدات امن البيانات فى الجامعات:" البوابة العربية لأمناء المكتبات والمعلومات، 2013 العدد ٣٣، ص ص ٨-١٠ .
- ٣٤- محمد طيوشن سفیان: "الشراكة الأورو متوسطية فى ظل التحديات الامنية الراهنة " : مراقبة الأمراض السارية من أجل صنع القرار في مصر، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية مجلد ٤، العدد ١، ٢٠١٨، ص ص ٤٠-٥٥ .
- ٣٥- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، ط ٥، دار وائل، الأردن، ٢٠٠٩ .
- ٣٦- محمد بن علي بن حسن الليثي، "الثقافة التنظيمية لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية، ٢٠٠٨ .
- ٣٧- ميلاني عبدالوهاب: "المعلومات الإلكترونية النظام المعلوماتي أمن المعلومات الإلكترونية"> مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا (T & JIS) < ديسمبر ٢٠١٨ .
- ٣٨- مظفر محمد نوري : " التهديدات الأمنية واتخاذ القرار " مجلة جامعة كركوك ، ٢٠١٣، ص ص ١٨-٣٩ .
- ٣٩- مصطفى عبدالجليل ابراهيم ، كامل كاظم بشير الكيناني : " تقوية المعلومات ونظم الاحلال فى اتخاذ القرار " مجلة المخطط والتنمية، ٢٠٠٩، ص ص ٢٥-٣٩ .
- ٤٠- مئان محمود مسلم : " التجديبات الامنية في شبكة الحساسات اللاسلكية" مجلة الاتصالات الدولية ، العدد ٣ ، ٢٠١٠، ص ص ٢١٨ .
- ٤١- مطر كامل : " الجريمة الالكترونية " ، فلسطين ، مجلة الجامعة الفلسطينية للابحاث والدراسات ، مجلد ٦ ، العدد ٤ ، ٢٠١٦، ص ص ٢٢٦-٢٩٣ .
- ٤٢- ناصف عمر : " المعوقات المعلوماتية لعملية اتخاذ القرار في التنظيم الرياضي الجزائري" الجزائر، مجلة التنمية ، ٢٠١٩ .
- ٤٣- ناصر عويد عطية ، خلود هادي عبود الربيعي : " تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية ، العراق ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية ، العدد ١٣ ، العدد ٤٥ ، ٢٠١٨ .
- ٤٤- هلال محمد يوسف : " اقتراح جدار نارى ضد الفيروسات " كلية الرافدين الجامعة ، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم / ٢٠٠٦، ص ص ١-١٧ .

مراجع الانترنت:

- ٤٥- براهيم بن الطيب : " أهمية أمن نظم المعلومات فى المؤسسات الاقتصادية الحديثة " ، ٢٠١٨ .
dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/744/:
- ٤٦- اسماء بليلى : " تقنيات الادارة الالكترونية فى تحقيق المصلحة العامة " ، القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١٨ .
<http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10468>URI:
- ٤٧- باول ديفيس، ترجمة اريج عثمان : " تقنية المعلومات " ٢٠١٨ .
<http://repository.sustech.edu/handle/123456789/21632>URI:
- ٤٨- حسن عبدالله سالم : " تامين وحماية البيانات فى نظم التجارة الالكترونية " ٢٠١٣ .
<http://repository.sustech.edu/handle/123456789/8439>URI:
- ٤٩- خالد ابوالفتوح فضالة : " مدخلك الى الحماية ضد الفيروسات " ، ٢٠١٧ . (أ)
<http://hdl.handle.net/123456789/73708>
- ٥٠- خالد ابوالفتوح فضالة : " مدخلك الى النسخ الاحتياطى " ، ٢٠١٧ . (ب)
<http://hdl.handle.net/123456789/73707>
- ٥١- محمد فهيمى طلبة : " فيروسات الحاسب وامن البيانات " ٢٠١٧ .
<http://hdl.handle.net/123456789/73780>
- ٥٢- محمد ابولمضى : " التبعات القانونية فى مواجهة شبكة البرامج الخبيثة " المؤتمر الدولي لمكافحة جرائم الانترنت فى فلسطين، ٢٠١٧ .
<https://hdl.handle.net/20.500.11888/13487>
- ٥٣- نسيمه درار " الامن المعلوماتى وسبل ومواجهة مخاطرة فى التعامل الالكترونى " ٢٠١٧ .
<http://dspace.univ-lemcen.dz/handle/112/9545>
- ٥٤- هدى سالم العيسى : " دور المعلومات فى التخطيط الاستراتيجى واتخاذ القرار " عمان ، ٢٠١٦ .
<https://doi.org/10.5339/qproc.2016.gsla.16>

ثانياً: مراجع باللغة الاجنبية :

- 1- Aldeek , F: "Relationship Between Information Quality and Decision Effectiveness: A study in The Banking Sector in Jordan" A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy (PHD), University Ultra, Malaysia,2010.
- 2- Alenezi, H.: "Investigating the Strategic Relationship between Information Quality and e-Government Benefits"A published thesis submitted in accordance a degree of Doctor of Philosophy (PHD), Department of Information Systems and Computing Brunei University, UK, 2013.
- 3- Alkhattabi, M: "Information Quality Assessment In E-Learning Systems" A published thesis submitted in accordance adegree of Doctor of Philosophy (PHD). Informatics Research InstituteSchool of Computing, Informatics and Media University of Bradford, UK, 2010.
- 4- Ayed AB, Halima MB, Alimi AM: "Big data analytics for logistics and transportation. In: Proceedings of 4th international conference on advanced, 2015.
- 5- Donelan, R: "Development and Validation of a Generic Instrument for Assessing the Quality of Decision-Making" A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy, (PHD). CARDIFF UNIVERSITY, UK, 2013.
- 6- G.Delssler: "A Framework for Management, Prentice Hall, New Jersey, 2002, p337.
- 7- Heitz A, Beziat:" A the parcel industry in the spatial organization of logistics activities in the Paris region: inherited spatial patterns and innovations in urban logistics systems. Transp Res Procedia, 2016, Pp 812–824.
- 8- Keliris AP, Koliass VD, Nikita KS : " Smart cards in healthcare information systems: benefits and limitations. In: Proceedings of 13th international conference on bioinformatics and bioengineering (BIBE), Chania, Greece, IEEE,2013, pp 1–4
- 9- Lee S, Tewolde G, Kwon:" Design and implementation of vehicle tracking system using GPS/GSM/GPRS technology and smartphone application. In: Proceedings of world forum on internet of things (WF-IoT), Seoul, IEEE,2014, pp 353–358 .

- 10- Michel Robert and B. Racine : " e-Strategy, McGraw-Hill, New York, 2001, p137.
 - 11- Minni R : " A cost efficient real-time vehicle tracking system. Int J Comput Appl 81(11):2013,29–35.
 - 12- Mukherjee S, Dolui K, Datta SK : " Patient health management system using e-Health monitoring architecture. In : Proceedings of international advance computing conference (IACC), Gurgaon, India, IEEE, 2014, pp 400–405 .
 - 13- Mwesigwa : " C An e-Health tele-media application for patient management. In: Proceedings of IST-Africa conference and exhibition (IST-Africa), Dublin, Ireland, 2013, pp 1–7.
 - 14- Nowicka K: " Smart city logistics on cloud computing model. Procedia Soc Behav Sci, 2014, Pp 266–281.
 - 15- Roberto LA : " applications of predictive analytics in business intelligence. https://www.neuraldesigner.com/blog/6_Applications_of_predictive_analytics_in_business_intelligence, Accessed 11 May 2017.
 - 16- Partrik Grate. Network+ cheat sheet .-jndianapolis: que corporation, 2000 -p175.
 - 17- SLONE, J : "Information Quality Strategy: An Empirical Investigation Of The Relationship Between Information Quality Improvements And Organizational Outcomes" A published thesis submitted in accordance a degree of Doctor of Philosophy (PHD) ,Capella University October USA, 2016.
 - 18- Wrighton S, Reiter K : " Cycle logistics—moving Europe forward. Transp Res Procedia, 2016, Pp 950–958 .
- مراجع الانترنت
- 19- Christa Anderson & mark minasi - 571-574 .Glassary of messaging and network security terms 2015.
[Http:// www.ssimail.com/Glassary.htm](Http://www.ssimail.com/Glassary.htm) (1/3/01)
 - 20- Christa Anderson & mark minasi .2009.-P578
[Http:// www.ssimail.com/Glassary.htm](Http://www.ssimail.com/Glassary.htm) (1/3/01)
 - 21- E.Chang : "Trustworthiness Measure for e-Service, Available on: (www.lib.unb.ca). 2011.
 - 22- Fico: " who uses predictive analytics? analytics. Accessed 11 May 2017
<http://www.fico.com/en/predictive-analytics/understanding-predictive-analytics/who-uses-predictive->
 - 23- WHO: " From innovation to implementation: eHealth in the WHO European region.
http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0012/302331/From-Innovation-to-Implementation-eHealth-Report-EU.pdf. Accessed 18 Apr 2016,

ملحق رقم (١)

استبيان الدراسة

للسادة المديرين وموظفى مجالس المدينة بمحافظة كفرالشيخ والمراكز التابعة لها

السيد المحترم - السيدة المحترمة /

تحية طيبة وبعد

اتقدم بخالص شكرى وعظيم تقديرى لحسن تعاونكم معى فى الوقت الذى ستخصصونه لقراءة هذا الاستبيان والاجابة على الاسئلة الواردة به حيث ان التقدم العلمى يتطلب الربط بين النظرية والتطبيق وهذا البحث يهدف الى ذلك حيث ان عنوانه

" دور تامين البيانات فى تحقيق جودة المعلومات واثرها على

اتخاذ القرار فى ضوء الحكومة الالكترونية

(دراسة ميدانية على الحكم المحلى بمحافظة كفرالشيخ)

ومن اجل التمكن من اتمام هذه الدراسة فان تعاونكم الفعال فى قراءة هذا الاستبيان واختيار الاجابة المناسبة التى تعكس راىكم الحقيقى يساهم فى الحصول على نتائج دقيقة وصحيحة .

أود إحاطة سيادتكم بان ما ستدلون به من وجهات نظر سوف تكون موضع احترام وتقدير من الباحث وستعامل بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمى فقط وخاصة انه ليس مطلوب ابدا كتابة اسم سيادتكم ، وسوف يتم تحويل الاجابات الى مؤشرات رقمية تستخدم فى التحليل ومن ثم الخروج بمقترحات وتوصيات من شأنها تحسين جودة اتخاذ القرار.

ان كنتم تريدون الحصول على نتائج البحث يرجى كتابة رقم الهاتف او البريد الالكترونى :

الهاتف

البريد الالكترونى

خاص باستجابات الموظفين					م	سلامة المحتوى
غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط	موافق	موافق بشدة		
					١	جودة المعلومات تعطى لمتخذ القرار معلومة كاملة.
					٢	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومة خاطئة .
					٣	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومة دقيقة بنسبة ٧٠ %.
					٤	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومات حديثة .
					٥	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومات واقية .
					٦	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومات خالية من الاخطاء .
					٧	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومات دقيقة .
					٨	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعتمد في المعلومات المقدمة على حقائق .
					٩	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومات ناقصة .
					١٠	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومات قديمة .
					١١	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومات منقوصة.
					١٢	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومة مشكوك فيها.
					١٣	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى نتائج موضوعية .
					١٤	جودة المعلومات لمتخذ القرار تعطى معلومة كاملة.
خاص باستجابات الموظفين					م	الاعتمادية
غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط	موافق	موافق بشدة		
					١٥	ارى ان جودة المعلومات تعطى معلومة متوفرة لحظة طلبها .
					١٦	ارى ان جودة المعلومات تعطى معلومة يمكن لاي فرد الاطلاع عليها .
					١٧	ارى ان جودة المعلومات تقدم معلومة متاخرا لمتخذ القرار .
					١٨	ارى ان جودة المعلومات تقدم معلومة في الوقت المناسب لمتخذ القرار .
					١٩	ارى ان جودة المعلومات تجعل المعلومات محمية .
					٢٠	ارى ان جودة المعلومات تعطى المعلومة متاخرة .

خاص باستجابات الموظفين					سهولة الاستعمال	م
مؤقت بشدة	غير مؤقت	متعدد	مؤقت	مؤقت بشدة		
					جودة المعلومات تعطى معلومة واضحة .	٢١
					جودة المعلومات تجعل المعلومة صعبة الحصول عليها .	٢٢
					جودة المعلومات تقدم المعلومات بايجاز .	٢٣
					جودة المعلومات تجعل المعلومات سهلة الحصول عليها .	٢٤
					جودة المعلومات تسهل فهم المعلومة	٢٥
					جودة المعلومات تجعل المعلومات ذو طابع طويل في السرد .	٢٦
					جودة المعلومات تجعل المعلومة يعثر بها بعض الغموض .	٢٧
					جودة المعلومات تجعل المعلومة تحتاج لمتخصص لفهما .	٢٨
خاص باستجابات الموظفين					عبارات المقياس مدى الاستفادة	م
مؤقت بشدة	غير مؤقت	متعدد	مؤقت	مؤقت بشدة		
					جودة المعلومات تجعل المعلومة غير مفيدة في عملنا .	٢٩
					جودة المعلومات لا تضيف اى قيمة للمعلومات اثناء انجاز مهامنا	٣٠
					جودة المعلومات تقدم معلومات ذو فائدة اساسية لعملنا .	٣١
					جودة المعلومات تضيف قيمة للمعلومات لمهامنا	٣٢
					جودة المعلومات ليس لها علاقة باهداف المهام الموكلة الينا .	٣٣
					جودة المعلومات تجعل المعلومات تساعدنا على تحقيق الاهداف	٣٤
خاص باستجابات الموظفين					جودة اتخاذ القرار منهج اتخاذ القرار	م
مؤقت بشدة	غير مؤقت	متعدد	مؤقت	مؤقت بشدة		
					الادارة التي اعمل بها تقويم القرارات .	١
					الادارة التي اعمل بها لها منهاجا غير معلوم.	٢
					الادارة التي اعمل بها قراراتها موضوعية .	٣
					الادارة التي اعمل بها منفتحة لاستخدام البدائل الافضل .	٤
					الادارة التي اعمل بها تتبنى منهج اتخاذ القرار .	٥
					الادارة التي اعمل بها تعاقب على القرارات الابتكارية .	٦
					الادارة التي اعمل بها لا تقويم القرارات .	٧
					الادارة التي اعمل بها لها منهج واضح وصريح .	٨

٩	الإدارة التي تعمل بها لا تتبنى منهج اتخاذ القرار.				
١٠	الإدارة التي تعمل بها تتأثر بالميول الشخصية .				
١١	الإدارة التي تعمل بها ليست منفتحة ولا تحتاج البدائل .				
١٢	الإدارة التي تعمل بها تشجع على القرارات الابتكارية .				

م	عبارات المقياس ثقافة اتخاذ القرار	خاص باستجابات الموظفين				
		موافق بشدة	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق بشدة
١٣	الإدارة التي تعمل بها سريعة في اتخاذ القرار .					
١٤	المنظمة التي تعمل بها تقدم قرارات واضحة غير مبهمه .					
١٥	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات لا تحفز العاملين .					
١٦	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات متأثرة بالمنافسين .					
١٧	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات تخدم اهدافها .					
١٨	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات تخدم اهداف المنافسين .					
١٩	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات متأثرة بالمصلحة الشخصية .					
٢٠	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات موضوعية .					
٢١	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات مبهمه .					
٢٢	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات لا تتأثر بالمنافسين .					
٢٣	الإدارة التي تعمل بها تقدم قرارات تحفز العاملين .					
٢٤	الإدارة التي تعمل بها تعاني من البطء في اتخاذ القرار .					

م	تأثير المستوى الشخصي كفاءة متخذ القرار	خاص باستجابات الموظفين				
		موافق بشدة	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق بشدة
٢٥	القرارات لدينا مبنية على معلومات .					
٢٦	القرارات لدينا مبنية معايير .					
٢٧	القرارات لدينا واضحة .					
٢٨	انلقى تدريباً على اتخاذ القرار .					
٢٩	استخدم منهجاً منظماً في اتخاذ القرار .					
٣٠	لا استخدم منهجاً منظماً في اتخاذ القرار .					
٣١	لم انلقى اى تدريباً على اتخاذ القرار .					
٣٢	القرارات لدينا غير واضحة .					
٣٣	القرارات لدينا ليست لها معايير واضحة .					
٣٤	ارى ان القرارات لدينا مبنية على الممارسة .					

م	عبارات المقياس تأثير المستوى الشخصي اسلوب متخذ القرار	خاص باستجابات الموظفين				
		موافق بشدة	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق بشدة
٣٥	العاطفة جزء من اتخاذ القرار .					
٣٦	تحليل القرارات يتسم بالبطء الشديد .					
٣٧	كل الاحداث تؤثر على صناعة القرار .					
٣٨	تأجيلي في اتخاذ القرار ادى نتائج سلبية .					
٣٩	نلغى مشاريع لا تحقق الاهداف المطلوبة .					
٤٠	الموضوعية اساس اتخاذ القرار .					
٤١	تحليل القرارات يتم بصورة سريعة جدا .					
٤٢	اخر حدث هو من يؤثر على صناعة القرار .					
٤٣	تأجيلي في اتخاذ القرار ادى نتائج ايجابية .					
٤٤	استغنى عن مشاريع كان يجب الغاؤها مبكرا .					