جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة والإعلان بعنوان :

توظيف برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية

دراسة وصفية تحليلية على بعض الإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية

"في الفترة بين يونيو 2016م- يونيو2017م"

Employment of public relations programs in awareness of the dangers of cyber crimes

" From June 2016 to June 2017"

إعداد الباحثة :

ميادة بشير محمد عبدالله

إشراف :

د. يوسف عثمان يوسف

1438هـ /2017م

الآيـة

قال تعالى:

﴿ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَوَاتٍ وَمِنَ الْأَرْضِ مِثْلَهُنَّ يَتَنَزَّلُ الْأَمْرُ بَيْنَهُنَّ لِتَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ وَأَنَّ اللَّهَ قَدْ أَحَاطَ بِكُلِّ شَيْءٍ عِلْمًا ﴾ ﴿١٢﴾

صدق الله العظيم

سورة الطلاق الاية (12)

الإهـــداء

الى عيني أمي الدافئتين ..

وحضور أبي الذي يكفيني..

والى إشراق وبهجة إخوتي الذين أرى في أعينهم كم أنا جميلة..

الى أصدقائي على مدارهذا الكوكب..

الى عائلتي الرائعة ..

الى رفيقات روحي ..

هند بشيرويسرا آدم .. والى العهد الذي بيننا .. أهدي كل جهودي

ولن انسى أسرة كلية علوم الاتصال وكل من بقي بجانبي.. وكل من علمني حرفاً ..وكل من ساعد في إخراج هذا البحث

لكم جميعاً كل الود والورود والمحبة ..

الشكر والتقدير

الحمدلله رب العالمين والصلاة والسلام على معلم البشرية وهادي الإنسانية وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلي يوم الدين .

أتوجه بالشكر الجزيل الى كل من ساهم في إخراج هذا البحث الى حيز الوجود، والى كل من كان سبباً في تعليمي وتوجيهي ومساعدتي .

والى مشرفي الذي كان نعم المعين والمرشد والموجه لي في جميع مراحل إخراج هذا البحث الدكتور **يوسف عثمان يوسف .**

الى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والأساتذة الأجلاء ولجنة التحكيم و إلي أسرة كلية علوم الاتصال أساتذة وموظفين وعمال _ الذين شهدوا على راحتنا وإسعادنا بإصحاح البيئة الجامعية اكاديمياً ومادياً واخلاقياً حتى تمكنا من هذا الإنجاز فلهم منا خالص الشكر أكمله وأجزله.

كما لاننسى الدور المقدر والمشرق الذي تقوم به مكتبة كلية علوم الاتصال في صمت بغير من ولاأذى بتهيئة المكان الأكاديمي الذي تتوفر فيه كل سبل الراحة لطالب العلم فدعوتنا لهم بالتوفيق والسداد.

الشكر الجزيل إلى عميد كلية علوم الاتصال السابق **الدكتور عبدالمولى موسى محمد** الذي أكرمنا فأحسن الإكرام، والشكر موصول للأستاذ **الرشيد الطاهر عبدالمحمود** قسم التصوير والسينما بكلية علوم الاتصال على جهوده المقدرة ومساعدته لي في إنجاز هذا البحث .

المستخلص:

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان توظيف برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية وإتخذت من وزارة العدل ،وزارة الداخلية ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مجتمعاً لها .

هدفت الدراسة الى معرفة دور برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية وخطورة الاستخدام الخاطئ للتكنولوجيا والتثقيف بأهمية المحافظة على البيانات الشخصية وأهمية نظام السجلات الورقي المصاحب للنسخ الإلكترونية ، أستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وجاءت في فصول ومباحث عديدة حيث كان الفصل الأول حول الإطار المنهجي للدراسة، بينما تناول الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة الذي احتوى العلاقات العامة في العصور الحديثة في ثلاثة مباحث ،وتناول الفصل الثالث الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي ، واحتوى الفصل الرابع على الدراسة الميدانية حيث احتوت على إستبانتين وزعت الأولى على الجمهور الداخلي من العاملين بالعلاقات العامة بالإدارات المسؤولة عن مكافحة الجرائم الإلكترونية أما الإستبانة الثانية فوزعت على عينة من الجمهور الخارجي لقياس درجة الوعي بمخاطر الجرائم الإلكترونية .

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها أن العلاقات العامة والإعلام بالإدارات المسؤولة عن مكافحة الجرائم الإلكترونية وبعض الوزارات تطور من برامجها بإستمرار وان هذه الإدارات نجحت في تأسيس شراكات فاعلة وإتفاقيات فيما بينها بخصوص التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية بناءاً على معرفتهم الجيدة بمخاطرها كما ان هنالك اتفاقيات دولية تتعلق بالجريمة الإلكترونية قيد التنفيذ، ومن أكثر الوسائل الإعلامية التي تستخدمها هي الصحف والتلفاز لكنها لم تهتم بإستخدام الإعلام الرقمي في التوعية ،هناك ورش ودورات تنفذ على نطاق الجماهير الداخلية والخارجية ، كشفت الدراسة ايضاً أن اكثر المواقع المرتادة هي مواقع التواصل الإجتماعي ، وأنه ليس هناك حذر في استخدام الشبكة العنكبوتية من قبل الأفراد والأسر رغم أن الدراسة كشفت أن عدد كبير من أفراد المجتمع يحرص على تثقيف نفسه بمخاطر التكنولوجيا الحديثة .

وأوصت الدراسة بوضع خطة استراتيجية للتوعية بالجرائم الإلكترونية ومخاطرها وتهديدها لأمن المجتمع والأمن الإقتصادي والقومي من قبل جهات الإختصاص وتفعيل قانون الجرائم الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية وتحديثه باستمرار نسبة للتطورات السريعة والمتلاحقة للتقنية الإلكترونية المختلفة وتكوين هيئة وطنية مواكبة للتطورات المستحدثة ودعمها بكل المعينات الفنية والبشرية والتقنية والمالية من أجل التقليل من مخاطر الجرائم الإلكترونية .

Abstract:

The purpose of the study, which is entitled to employ public relations programs in awareness of the dangers of cybercrime, is to know the role of public relations in raising awareness of cybercrime, the danger of misuse of technology, the importance of preserving personal data and the importance of the paper records system associated with electronic copying. The importance of research is to shed light on this type of crime, which carries many negative effects that threaten the security and safety of society, and was applied to: Ministry of the Interior "General Department of Investigation and Criminal Investigation - Department of Crimes innovated" Ministry of Communication Information Technology Center, National Information Center, Sudanese Information Security Center, National Telecommunications Authority, Ministry of Justice.

The study uses the descriptive approach and it comes in four chapters and eight fields. The field study consists of two questionnaires distributed to the internal public from the public relations workers in the institutions responsible for cyber crimes. The second questionnaire was distributed to a sample of the external audience to measure the degree of awareness of cyber crimes.

The most important results of the study are that the public relations and the media in the institutions responsible for cybercrime are constantly evolving and that these departments have succeeded in establishing effective partnerships and agreements among themselves regarding the awareness of the dangers of cybercrime based on their good knowledge of their risks. Which is used by newspapers and television, but did not care to use digital media in awareness, there are workshops and courses implemented on the scale of the masses internal and external, the study also revealed that the most frequent sites are social networking sites, And that there is no caution in the use of the Web by individuals and Communities and that a large number of members of the community is keen to educate itself the dangers of modern technology

فهرست الموضوعات :

م	الفهرست	رقم الصفحة
.1	**البسملة**	**أ**
.2	**الآية**	**ب**
.3	**الإهداء**	**ج**
.4	**الشكر والتقدير**	**د**
.5	**المستخلص – Abstract**	**هـ – و**
.6	**الفهرست**	**ز – ي**
.7	**الفصل الأول : الإطار المنهجي**	**1 – 11**
.8	**الفصل الثاني : العلاقات العامة الحديثة**	**12– 81**
.9	المبحث الأول : العلاقات العامة الحديثة المفهوم النشأة والتطور والأهمية .	**12– 34**
.10	المبحث الثاني : وأهداف ومجالات العلاقات العامة الحديثة .	**35–54**
.11	المبحث الثالث : تخطيط برامج العلاقات العامة ووظيفة التوعية .	**55–81**
.12	**الفصل الثالث : الجرائم الإلكترونية وأمن المعلومات**	**82–143**
.13	المبحث الأول: الجريمة الإلكترونية ومفهومها وأنواعها وأمن المعلومات .	**82–102**
.14	المبحث الثاني : الإنترنت وقوانين الجرائم الإلكترونية .	**103–123**
.15	المبحث الثالث : نماذج للجرائم الإلكترونية .	**124–143**
.16	**الفصل الرابع :الدراسة الميدانية**	**144–238**
.17	**أولا** : نبذة تعريفية عن العلاقات العامة بالإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية في بعض الوزارات (وزارة الداخلية ، وزارة العدل ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) .	**144–161**
.18	**ثانياً** : إجراءات الدراسة الميدانية .	**162–163**
.19	**ثالثاً** : عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية .	**164–225**
.20	**رابعاً** : النتائج والتوصيات .	**226–229**
.21	**خامساً** : المصادر والمراجع .	**230–237**
.22	**سادساً**: الملاحق .	**238**

فهرست الجداول والاشكال :

رقم الجدول	الفهرس	رقم الصفحة
الإستبانة الأولى		
1	يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ	168
2	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع .	169
3	يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق متغير الفئة العمرية .	170
4	يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي .	171
5	يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق متغير الحالة الاجتماعية .	172
6	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الدرجة الوظيفية.	173
7	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة .	174
8	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير مدى المعرفة بالجرائم الإلكترونية .	175
9	يوضح يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير أكثر الجرائم الإكترونية انتشاراً في السودان .	176
10	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع الاكثر قياماً بهذه الجرائم .	177
11	يوضح عبارة معرفة ماهية الانظمة والعقوبات التي تطبق ضد الجرائم الإلكترونية .	178
12	يوضح عبارة التعرض لجريمة الكترونية .	179
13	يوضح عبارة السبب الأهم الذي يدفع المخترقون (الهاكرز) للإختراق .	180
14	يوضح عبارة الاسباب التي تؤدي لوقوع الاشخاص ضحية للجرائم الإلكترونية .	181
15	يوضح عبارة الجهد المبذول من قبل الاعلام في توعية المجتمع بالمخاطر الإلكترونية الحديثة.	182
16	يوضح عبارة إستجابة الاسر والافراد لحملات التوعية وبرامج العلاقات العامة .	183
17	يوضح عبارة المجتمع على معرفة بالمخاطر الإلكترونية الحديثة .	184
18	يوضح عبارة يتم استخدام الرسائل النصية لزيادة ثقافة وفهم الفرد للجرائم الالكترونية .	185
19	يوضح عبارة دور الأسر والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني في حملات التوعية بشأن الجرائم الالكترونية .	186
20	يوضح عبارة هناك جهل في المجتمع بقوانين الجرائم المعلوماتية التي أصدرتها وزارة العدل السودانية .	187
21	يوضح عبارة هناك علاقة وتنسيق بين إدارة العلاقات العامة وشركات الاتصال تجاه الجرائم الإلكترونية .	188

م	الفهرس	رقم الصفحة
22	يوضح عبارة تقوم إدارة العلاقات العامة بتخطيط وتنفيذ حملات توعية حديثة وبصورة دورية .	189
23	يوضح عبارة يتم حل المشكلات التي تنتج من الجرائم الالكترونية من خلال برامج اعلامية .	190
24	يوضح عبارة تقوم الإدارة بتنظيم محاضرات وندوات دينية لتوعية الشباب بالجرائم الالكترونية .	191
25	يوضح عبارة تتوفر الإمكانيات المناسبة لدى إدارة العلاقات العامة لزيادة نسبة توعية الجمهور.	192
26	يوضح عبارة تنظيم الدورات المقامة لموظفي العلاقات العامة لزيادة الإلمام بالمخاطر الالكترونية الحديثة.	193
27	يوضح عبارة الصحف والتلفاز من اكثر الوسائل المستخدمة في التوعية بمخاطر الجرائم الالكترونية .	194
28	يوضح عبارة هناك جرائم الكترونية يتم رصدها تحدث داخل السودان .	195
29	يوضح عبارة موظفوا العلاقات العامة بالمؤسسة على دراية بمخاطر الجرائم .	196
30	يوضح عبارة هناك اتفاقيات بالدولة لتكوين هيئات هدفها الأكبر هو التوعية بقضايا التكنولوجيا الحديثة .	197
31	يوضح عبارة يتم حل المشكلات والكوارث من خلال برامج اعلامية منظمة .	198
32	يوضح عبارة يتم تنفيذ الإتفاقيات الدولية فيما يتعلق بالحماية من الجريمة الإلكترونية .	199
33	يوضح عبارة هناك نشاطات اعلامية تربوية وتوعوية بهدف خلق وعي الكتروني .	200
34	يوضح عبارة العلاقات العامة بوزارات الداخلية والاتصالات والعدل تهتم ببرامج التوعية بالجرائم الالكترونية	201

الاستبانة الثانية

م	الفهرس	رقم الصفحة
35	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع .	202
36	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الفئة العمرية .	203
37	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي .	204
38	يوضح التوزيع التكراري لافراد العينة وفق متغير الوضع المهني .	205
39	يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص .	206
40	يوضح عبارة منذ كم سنة تستخدم الانترنت .	207
41	يوضح عبارة فترات الدخول على الانترنت .	208
42	يوضح عبارة كم ساعة في اليوم تقضيها على الانترنت .	209
43	يوضح عبارة ماهي أكثر المواقع التي ترتادها خلال الانترنت .	210

44	يوضح عبارة هل أنت حذر في استخدام الشبكة العنكبوتية .	211
45	يوضح عبارة هل تحتفظ بنسخ ورقية لأعمالك على الانترنت .	212
46	يوضح عبارة هل تعرض أحد ممن حولك لجريمة إختراق إلكتروني .	213
47	يوضح عبارة هل لديك برنامج حماية من أخطار الفيروسات في جهازك .	214
48	يوضح عبارة هل تثق ببرامج الحماية .	215
49	يوضح هل تحرص على تحديث برامج الحماية .	216
50	يوضح عبارة هل تقوم بفتح رسائل بريدية مجهولة المصدر .	217
51	يوضح عبارة مانظرتك للإختراق (التهكير) عموماً .	218
52	يوضح عبارة هل لديك معرفة مسبقة بقوانين الجرائم الإلكترونية .	219
53	يوضح عبارة هل تلقيت أي توعية بالجرائم الإلكترونية .	220
54	يوضح عبارة هل تحرص على تثقيف نفسك فيما يتعلق بفيروسات الحاسوب والهكر	221
55	يوضح عبارة ماهيالوسائل التي تعتمد عليها في تثقيف نفسك فيما يتعلق بالمجال التقني والإلكتروني .	222
56	يوضح عبارة هل قمت بأي تعاملات مالية عبر النظام الإلكتروني .	223
57	يوضح عبارة مدى امان التعاملات الإلكترونية .	224
58	يوضح عبارة الإختيار بين تحميل البرنامج الأصلي مقابل المال او تحميل البرنامج المخترق المهكر مجانا.	225
59	يوضح عبارة هل تحرص على حفظ المواقع والملفات على الحاسوب بكلمة سر .	226
60	يوضح عبارة أين تحتفظ بكلمة السر .	227
61	يوضح عبارة تكوين كلمة السر هل هي صعبة أم سهلة .	228

المقدمة:

تعتبر العلاقات العامة من الدراسات التى تحظى بإهتمام كبير من قبل الباحثين في السنوات الاخيرة وذلك لمعرفة الباحث بأهمية العلاقات العامة بالنسبة للشركات والمؤسسات وهي حلقة الوصل التي تربط بين المنشأة وجماهيرها كذلك لاتستطيع اي منشأة سواء كانت قطاع حكومي أم خاص أن تقوم دون إدارة علاقات عامة، فالعلاقات العامة تؤدي بصفة دائمة ومستمرة وظيفتها إنشاء تفاهم مشترك بين المنشأة وجماهيرها، وكسب تأييد الجمهور كذلك تهدف الى تحسين الصورة الذهنية للمنشأة في أذهان الجمهور وفرض الثقة التامة تجاه المؤسسة لخلق التعاون بينهم ،في عصرنا الحاضر الذي يشهد ثورة معلوماتية تشهد تسابقاً محموماً ومنافسة حادة قادت الى مزيد من الإختراعات في هذا المجال، ففي البداية ظهرت الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) بامكانيات محدودة ،غير أنها توسعت وإنتشرت إنتشاراً سريعاً في وقت قياسي وأصبح مستخدموها من جميع الفئات العمرية وعلى مختلف مستويات التعليم ؛ وبذلك فتحت الأبواب المغلقة حيث أن هذه الشبكة بقيت دون حراسة وبدون قيود، وقد أدى التقدم الحضاري والتقني المفتوح إلى ظهور مايسمى بالجرائم الإلكترونية أو الجرائم المستحدثة أو كما توصف بأنها الجرائم الناعمة، وتوسع مجالها وظهر محترفوها يسرقون وينهبون ويخربون، حيث الإحتيال كان في السابق يتم عبر سرقة الأوراق أو حرقها أو تزويرها ، أما بعد تطور طرق التجسس وأساليب تدمير الأجهزة أو الحواسيب فقد أصبح من السهل بمكان تدمير بيانات مؤسسة بكاملها أو سرقتها أو تهكير موقعها الإلكتروني عبر شخص واحد محترف (هاكر)، مما أدى بالمجتمعات بأن تطالب بضرورة إيجاد الحماية الكافية والعقوبة الموازية،واللجوء السريع إلى إيجاد الحلول التي كان جوهرها هو معرفة ماهية الجريمة الإلكترونية والغرض منها ومعرفة صورها ،وكيفية الوقاية منها ومن مرتكبيها ؛ لأن أولى خطوات العلاج هو معرفة المرض ولذلك برزت الضرورة لمعرفة تفاصيل الجرائم الإلكترونية وتوعية و تثقيف المجتمعات لخطورتها وأهدافها والذي تلعب فيه العلاقات العامة دوراً كبيراً .

مشكلة الدراسة :- في ظل التطور المتسارع في مجال التعامل الإلكتروني الذي يعايشه عصرنا هذا ، ظهرت العديد من الأخطار والمشاكل التي تنشأ بشكل تلقائي مع كل تطور حضاري وتقني ، فدخول الإنترنت في عالمنا وتمكن الجميع من استخدامه دون أي قيود أو رقابة أدى إلى زيادة الأخطار وتفشي الجرائم الإلكترونية والإبتزاز والسرقات بشكل ملحوظ ولكن قلة الوعي بالجرائم الإلكترونية ومخاطرها، دعا الباحثة لتناول مشكلة توعية المجتمع بمخاطر الجرائم الإلكترونية وماتسببه من أضرار على المجتمع في المدى القريب أو البعيد ، ويلاحظ أن كثيراً من مستخدمي الانترنت لايبالون بالمخاطر المتعلقة بالتعامل العفوي مع هذه الوسيلة ، الأمر الذي يجعل كثيراً منهم عرضة للإبتزاز أو سرقة المعلومات والبيانات أو الارقام السرية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

ماهو دور برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية في الإدارات المسؤولة عنها ؟.

أهمية الدراسة: تقوم العلاقات العامة في أي مؤسسة على عدد من الأنشطة المهمة في مختلف التنظيمات والمؤسسات حيث انها تؤدي دوراً كبيراً في سير العمل بصورة سليمة وتكمن أهمية الدراسة فى تناولها لظاهرة مستحدثة وهى ظاهرة الجرائم الإلكترونية والتي تعد جزءاً من جرائم التطور التكنولوجي.

وتقوم هذه الدراسة بسد الفجوة المعرفية بإلقاء الضوء على مثل هذا النوع من الجرائم الذى يحمل الكثير من الآثار السلبية التى تهدد أمن المجتمع وسلامته، وتظهر أهمية البحث أيضاً في الإستفادة من نتائجه ،وأيضاً للإضافة العلمية للمكتبة في هذا المجال.

أهداف الدراسة :

تهدف إلى تحقيق الآتى:

1- التعرف على درجة الوعي لدى جمهور المستخدمين بمخاطر الجرائم الإلكترونية.

2-. التثقيف بأهمية المحافظة على البيانات الشخصية.

3-. معرفة دور العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية.

4- التوعية بخطورة الاستخدام الخاطئ للتكنولوجيا .

5- تنبيه مستخدمي أجهزة الحاسوب بأفضلية استخدام الأنظمة المتطورة التي توفر الحماية من السرقة (الإختراق).

6- التعريف بضرورة أن يكون هناك نظام للسجلات مصاحب للنسخ الإلكترونية (فى حال تعرض النسخ الإلكترونية للتلف تكون البيانات مثبتة فى نظام السجلات الورقى) .

7- توضيح ضرورة تفعيل القوانين العقابية الخاصة بالجرائم الإلكترونية.

أسئلة الدراسة :

1- ماهي الجرائم الإلكترونية ؟

2- ماهي مخاطر الجرائم الإلكترونية ؟.

3- ماحجم الوعي المجتمعي بالأخطار الإلكترونية .

4- ماهو دور توظيف برامج العلاقات العامة فى التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية؟.

5- مامدى مساهمة الإدارات المختصة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية ؟.

6- متى تأسست المؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية وآليات عملها ؟.

7- ماهي القوانين العقابية التى تم وضعها لمرتكبى الجرائم الإلكترونية؟.

8- إلى أي مدى تؤثر الجرائم الإلكترونية على المجتمع؟.

9- إلى أي مدى يساهم الإعلام في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية؟.

10- ماهي الطرق الحديثة المستخدمة في التوعية؟.

11- مامدى إستفادة الإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية من الحملات العالمية التي تهدف للتوعية من مخاطر الجرائم الإلكترونية؟.

12- مامدى إستفادة الإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية من الإعلام الرقمي والإجتماعي في التوعية بالجرائم الإلكترونية؟.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة **المنهج الوصفي** بغرض الوقوف على برامج العلاقات العامة في المؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية ، كذلك التعرف على وعي الجمهور الخارجي بالجرائم الإلكترونية .والمنهج الوصفي هو: "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل عملى منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية او إنسانية ، ويعتمد المنهج الوصفى على دراسة الظاهرة كما توجد فى الواقع ويتم وصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً ، فالتعبير الكيفى يصف لنا الظاهرة ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى" (موقع منتديات جامعة المدينة العالمية الإلكترونية ، عيسى ،2014م).

والمنهج التاريخى والذي هو عبارة عن وصف وتسجيل ما مضى من وقائع وأحداث ، ودراستها وتفسيرها وتحليلها على أسس علمية منهجية ودقيقة ، بقصد التوصل إلى حقائق وتعليمات تساعد فى فهم الحاضر على ضوء الماضى والتنبؤ بالمستقبل (عسكر وآخرون ،1992،ص105).

أدوات جمع البيانات:

الملاحظة : هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة وتعتمد الملاحظة على خبرة وقابلية الباحث في الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات (موقع العلوم ،2016م) ، حيث لاحظت الباحثة قلة وعي قطاع كبير من الناس باهمية الحفاظ على بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية وعدم درايتهم بوسائل حمايتها.

المقابلة : ترى الباحثة ان المقابلات الشخصية هي مقابلات يتم توجيهها للأشخاص أو المدراء في الإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية عن طريق إعداد إستمارات معدة بشكل مختص لإستيفاء معلومات تثري الإطار النظري والتطبيقي للبحث .

الاستبيان: يعتبر الاستبيان أحد الاساليب المستخدمة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات التي تستهدف استناداً على الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية مقننة من العينة المختارة، لتقييم حقائق او آراء او أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافه، وذلك لمعرفة أساليب الممارسة الفعلية لأفراد العينة.(عبدالحميد، 2000م،ص353)

وقامت الباحثة باستخدام الاستبيان كأداة أساسية في جمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة ، وذلك لأهمية هذه الأداة ولإمكانية جمع أدق المعلومات بواسطتها.

مجتمع الدراسة :

وهم الفئة من المجتمع العاملين بإدارات العلاقات العامة بالمؤسسات ذات الصلة بالجرائم الإلكترونية والمسؤولة عنها حيث يتم توزيع إستمارات الإستبيان على عينة مختارة منهم للحصول على نتائج تفيد البحث والمجتمع وكان عدد أفراد العينة المختارة من مجتمع البحث (61) فرد من المجتمع الكلي تم توزيع الإستبيان عليهم ولم تتلف أي استمارة ،وبعد تحليل وتفسير الإستبانة الأولى إرتأت الباحثة ضرورة إحتواء الدراسة على مجتمع آخر وهو مجتمع المستخدمين(الجماهير الخارجية) لقياس درجة الوعي بالجرائم

الإلكترونية لديهم وتم تصميم استبانة أخرى وتوزيعها على عينة عشوائية قصدية مختارة منهم، وكان عددهم (31) فرد وأيضاً لم تتلف أي استمارة وتكون إطار الدراسة الزماني والمكاني كالآتي :

الإطار الزماني :

في الفترة من: "يونيو/2016م- يونيو/2017م" ، لأن هذه الفترة هي التي تمت فيها مباحثات لتجديد قانون جرائم المعلوماتية والمعاملات الإلكترونية الذي صدر لأول مرة عام 2007م وهذا القانون الآن بصدد الإجازة في المجالس المختلفة (عيسى، 2017/12/29م)، إضافة الى الواقع الحالي للتعاملات التي أصبح معظمها إلكترونياً مثل التقديم للجامعات والتسجيل والتحصيل الإلكتروني والتقديم للوظائف والتحويلات المالية مما زاد من خطر التعرض للإختراقات الإلكترونية وزيادة المخاطر على المستخدمين.

الإطار المكاني :

الإطار المكاني للدراسة هو السودان مدينة الخرطوم ، وتم التطبيق على إدارات العلاقات العامة بالإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية المذكورة ادناه :

- وزارة الداخلية _الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية (دائرة الجرائم المستحدثة).
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .
- الهيئة القومية للاتصالات .
- المركز القومي للمعلومات .
- المركز السوداني لأمن المعلومات .
- وزارة العدل .

ذلك لأن الجهات المذكورة اعلاه أكثر الجهات صلة بموضوع البحث وهي المسؤولة عن التوعية وعلاج مشكلة مخاطر الجرائم الإلكترونية ،ولأنها الجهات التي تتناول الحل في المشاكل والقضايا الإلكترونية بجميع انواعها .

مصطلحات البحث:

أ.التوظيف لغة :

–وظيف: (اسم) مصدر وَظَّفَ ، تَوْظِيفُ الْمَالِ فِي خِدْمَةِ التَّقَدُّمِ : تَشْغِيلُهُ اِسْتِثْمَارُهُ تَوْظِيفُ مُهَنْدِسٍ فِي الإِدَارَةِ : تَعْيِينُهُ بِهَا لِيُؤَدِّيَ مُهِمَّةً ، توظيف المال(الإقتصاد) تثمير المال وتنميته توظيف المال في المشاريع الاقتصاديّة توظيف: مصدر وظف

–وظف (فعل) وظَّفَ يوظِّف ،توظيفًا، فهو مُوظِّف ، والمفعول مُوظَّف وظَّف أخاه : أسند إليه وظيفة أو عملاً معيَّنًا ، وظَّف عليه العملَ : قدَّره عليه وعيَّنه ، وَظَّفَهُ : عَيّن له في كل يوم وظيفة ، وظَّفَ لَهُ رِزْقاً : عَيَّنَ لَهُ فِي كُلِّ يَوْمٍ رِزْقا(المعاني ،2016م) .

التعريف الإجرائي للتوظيف: إستثمار وإستغلال العلاقات العامة ونشاطاتها في التوعية من مخاطر الجرائم الإلكترونية .

ب. العلاقات العامة :

لغة:جمع علائق وهو مايتعلق به الانسان من مال وولد وزوج .(المعجم الجامع).

اصطلاحا:هي الصلات والروابط وبناء التفاهم في كافة نواحي الحياة اي الترابط والتكافؤ والتواصل لتحقيق هدف.(يوسف،2003،ص13)

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن جهود مستمرة تهدف لإيجاد تكامل وتنسيق بين المؤسسة وجماهيرها وهي عمليات إقناعية تستخدم المعلومات ووسائل الاتصال المختلفة موجهة الى الجمهور بهدف تعديل اتجاهاته وسلوكه .

العلاقات العامة :

هى الوظيفة الإدارية التى تعمل على تقييم الرأى للجمهور وتطلق سياسات وإجراءات المنظمة مع المصالح العامة وتنفيذ برنامج للعمل والإعلام يهدف إلى كسب تفهم الجمهور للمنظمة وتأييدها (الجوهري ،1997، ص4) .

برامج العلاقات العامة :

ترى الباحثة انها هي تلك البرامج المخططة تخطيطاً دقيقاً لتحقيق أهداف معينة للوصول لجمهور مستهدف في فترة زمنية محددة وفق الإمكانيات المتاحة لإدارة العلاقات العامة

باستخدام جميع أدوات ووسائل العلاقات العامة من اتصال شخصي وجماهيري والتلفاز والإذاعة والمعارض والوسائل المطبوعة والأفلام والصور الفتوغرافية والمعارض والندوات والورش بالإضافة لأدوات العلاقات العامة الإلكترونية .

ج. **التوعية** لغة :

توعية مصدر وعى

تَوْعِيَةُ النَّاسِ مِنْ أُسُسِ الْمُوَاطَنَةِ : جَعْلُهُمْ يُدْرِكُونَ حَقَائِقَ الأُمورِ

وَعَّى: (فعل)

وعَّى يوعِّي، وَعِّ تَوْعِيَةً فهو مُوَعٍّ ،والمفعول مُوَعًّى ،

–التوعية إصطلاحآ : وعَّى فلانًا نَصحَهُ وحمله على إدراك موضوع من المواضيع مثلاً الإعلام يعمل على توعية الجماهير ، التَّوعية الصِّحّيّة ضروريّة. د.الجرائم لغة: الاتيان بفعل مخالف او ضار

واصطلاحا: الفعل او الامتناع عن امر مخالف لقانون ساري المفعول.

الجرائم الإلكترونية:

هى أي فعل ضار يقوم به الفرد عبر استعماله الوسائط الإلكترونية مثل الحواسيب وأجهزة الموبايل ، وشبكات الاتصالات الهاتفية وشبكات نقل المعلومات وشبكة الانترنت ، أو الاستخدامات غير القانونية للبيانات الحاسوبية أو الإلكترونية(أكرم،2005 م ،ص60).

المخترق (الهاكر) :

كلمة هاكر (hacker) باللغة الإنجليزية تعنى فى أحد معانيها خبير فى البرمجة وحل المشاكل بمساعدة الحاسب، لكن هناك شخص يصل بطريقة غير قانونية إلى المعلومات فى نظام حاسوبى ، كما أنه قد يبادر لتعديل هذه المعلومات (نعيم ،2013، ص27) .

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

الدراسة الاولى: عنوانها (المجرمين في الجرائم المتصلة بالكمبيوتر) (فلاديمير قلوبيف،2009م،رسالة ماجستير منشورة)

هدفت الدراسة إلى معرفة دوافع ارتكاب الجرائم الإلكترونية والوقوف على اكثر الاعمار تعرضاً لهذه الجرائم وقياماً بها ومعرفة اكثر انواع الجرائم انتشاراً واستخدمت المنهج الوصفي .

وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة اهمها أن الدراسة اكدت التطور التقني المتسارع للجرائم الإلكترونية حول العالم.

كما أوضحت ان 66% من الدوافع تجسسية و 175 لديهم دوافع سياسية و7% لديهم فضول بحثي و5.5% لديهم دوافع تتعلق بمشاهدة المواقع الجنسية وبينت أن عدد المجرمين يتضاعف خمس مرات سنوياً وأن 7.5% لديهم قدرات تقنية عالية خاصة أولئك الذين يعملون في وظائف تتصل بالمحاسبة والسكرتارية والإدارة وغيرها.

علاقة الدراسة بالدراسة الحالية: استخدمت الدراسة نفس المنهج وأدوات البحث، لكن الدراسة الحالية هدفت إلى توظيف برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية وإختلفتا في مكان التطبيق، وأنها مرتبطة بالجانب النفسي والجنائي بينما هذه الدراسة متعلقة بالجانب التوعوي والسلوكي.

الدراسة الثانية:

وعنوانها: تحليل نظرية التعلم الإجتماعي لجريمة الكمبيوتر بين طلاب الكليات (ويليام إف،م1997م،رسالة ماجستير منشورة بجامعة ساوذرن – استراليا)

هدفت الدراسة إلى معرفة المعلومات والانشطة المتنوعة المرتبطة بجرائم الكمبيوتر واختبار قدرة نظرية التعلم المجتمعي على تفسير السلوكيات المرتبطة بجرائم الكمبيوتر.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن نظرية التعلم الإجتماعي هامة ومفيدة لفهم لماذا يقوم الطلاب بمثل هذه الجرائم .

علاقة الدراسة بالدراسة الحالية: اختلفت الدراستان في المنهج المستخدم وأدوات الدراسة حيث استخدم الباحث بعض الإجراءات المتنوعة والتي تظهر الإختلاف في التعزيزات وأساليب العقاب والتعريفات التي تتصل بجرائم الكمبيوتر، وإختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في معرفة وظيفة العلاقات العامة بالتوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية و مدى وعي الجمهور بالجرائم الإلكترونية ومخاطرها .

الدراسة الثالثة:

عنوانها: تجربة فى أخلاقيات مجتمع المعلومات (عطية ،2007م ، جامعة قطر–كلية علم المعلومات،رسالة ماجستير منشورة) .

أجريت هذه الدراسة على خمسة وأربعين طالباً وطالبة من طلاب(كلية علم المعلومات بجامعة قطر) واستهدفت استطلاع رأيهم فيما يتعلق بأخلاقيات مجتمع المعلومات وقد استخدمت الدراسة المنهج التجريبى اسلوب تحليل المضمون واعتمدت على الاستبيان وقائمة المراجع كأدوات للبحث .

توصلت الدراسة إلى ضرورة توفر مواثيق تحكم العمل المهني كما أوضحت التناقض بين بنود وثيقة الاخلاقيات يحب ان تكون نابعة من قيم الأسرة وأخلاقيات المجتمع الذى تخدمه حيث لا يحدث تعارض بين تمثيل المبادئ المعنية والقيم الاجتماعية .

علاقة الدراسة بالدراسة الحالية:

إتفقت الدراستان في الهدف حيث هدفت الدراستين لمعرفة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسة وإلقاء الضوء على البرامج والخطط والمشاريع التي تقوم بها ادارة العلاقات

العامة وإختلفتا في المنهج المستخدم حيث إستخدمت هذه الدراسة المنهج التجريبى ومنهج تحليل المضمون بينما استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي.

الدراسة الرابعة :

دراسة هند علوي وعنوانها حماية الملكية الفكرية في البيئة الرقمية من خلال منظور الأساتذة الجامعيين، 2006م، استهدفت الدراسة الوقوف على وجهات نظر أعضاء التدريس فيما يتعلق بقضية حماية الملكية الفكرية ، وقد استخدمت في سبيل ذلك المنهج الوصفي وتمثلت أداة الدراسة في الأستبيان الذي تم تطبيقه على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة منتوري بقسطنطينة وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة أن قضية حماية الملكية الفكرية طرحت إتجاهين متعارضين يطالب أولهما بحماية حق المؤلف على الشبكات ،والإتجاه الآخر يعارض هذا الإتجاه ، ولكن إستجابت معظم أفراد العينة كانت تتجه نحو تأييد التيار الداعي لحماية حق المؤلف في الأوعية المعلوماتية المرقمنة بنسبة 44.84% من أجل حماية حقوق مبدعيها. كما أوضحت الدراسة أن إتجاه الأساتذة الجامعيين _ أفراد العينة _ نحو هذا التيار قد يعود لتجربتهم في مجال الإبداع الفكري ، ومطالبتهم لحماية هذا الإبداع على الشبكات بأية صفة تتحقق الأمانة العلمية . كمت أوضحت نتائج الدراسة رغبة أفراد العينة في التنسيق بين الدول العربية _ بنسبة 63.44%_ لتوحيد التشريعات العربية للملكية العربية .

المبحث الأول :

العلاقات العامة الحديثة المفهوم النشاة والتطور والاهمية

المفهوم الحديث للعلاقات العامة :

أصبحت العلاقات العامة في المجتمع الحديث معقدة وليست بسيطة ، وذلك لأن المجتمع الحديث أصبح نفسه معقداً – فقد اتسع العمران وسار النشاط الصناعي والتقدم العلمي والتكنولوجي وظهرت المؤسسات الكبيرة التي تضم آلاف العاملين وتتعامل مع ملايين البشر ، ليس في المجتمع المحلي فحسب بل على نطاق العالم .

لقد تضخمت أعداد الجيوش ، وزاد أعداد طلاب العلم واتسعت النقابات والإتحادات العمالية وأصبحت نظم الحكم السياسية معقدة سريعة التغيير ، واطردت المخترعات العلمية التي غيرت وجه التاريخ والعلاقات الدولية والسلوك الدولي (غريب ،1996،ص52).

وأصبح على ممارسي العلاقات العامة في المجتمع الحديث أن يوجهوا عناية خاصة الى الدراسات العلمية للعلاقات الإنسانية بين الفرد والجماعة وبين المؤسسات الحكومية والأهلية ، وحتى بين الدول بعضها البعض على أسس جديدة تضع في حسبانها هذا التطور الضخم والتقدم المستمر في شتى المجالات (أحمد،1967،ص74)

تعريف العلاقات العامة :

تعريفها لغوياً: تعني الإسم والجمع للكلمة عمَ خلاف الخاصة (حامد، 2015م ،27) .

هناك إتفاق من الناحية النظرية بين معظم المشتغلين بالعلاقات العامة على أن مهنتهم تنحصر في بناء صورة محببة للجمهور عن منظماتهم وذلك عن طريق الأعمال الصادقة التي تقوم بها هذه المنظمات ، وحرصها على وجود اتصال متبادل ومستمر

بينها وبين جمهورها بحيث يمكن من خلاله الوصول الى التوافق والتفاهم المشترك بين المنظمات والجماهير .

ومن خلال إطلاع الباحثة على عدد من التعريفات التي تم تقديمها للعلاقات العامة من جانب الدارسين أو الممارسين أو جانب الهيئات المهتمة بالعلاقات العامة فقد وجدت أن هناك سمات مشتركة بين التعريفات رغم إختلاف الأسلوب والتفاصيل بين تعريف وآخر.

وتحدد هذه السمات المشتركة عند حجاب ووهبي على النحو التالي:-

(حجاب؛وهبي،1992م،ص28)

- أن العلاقات العامة عملية طويلة المدى ودائمة ومستمرة ، تستهدف في الركن الأول لمفهومها إعطاء الجماهير النوعية لأي هيئة أكبر كم من المعلومات الصحيحة حول موضوع معين أو قضية معينة .

- تستهدف العلاقات العامة إحداث قدر من التكييف أو التوافق بين مواقف وإتجاهات وسياسات هيئة معينة وتوافق وإتجاهات وآراء الجماهير النوعية التي ترتبط مصاحها العامة والعكس صحيح ، وهي جميعها مترابطة ومتعاونة وهذه الأركان الثلاثة للمفهوم العلمي للعلاقات العامة من إعلام وإقناع وتكييف ، وتكييف هي بمثابة الإطار الذي يحكم كل التعريفات التي أطلقت على العلاقات العامة .

وسنستعرض فيما يلي بعض التعريفات للعلاقات العامة :

عرفها الدكتور علي عجوة بأنها :هي الفلسفة الاجتماعية للإدارة التي تعبر عنها من خلال الانشطة التي تؤدي للاتصال بالجمهور لكسب ثقته وبناء السمعة الطيبة من الإدارة (عجوة ،2000،ص12).

كماعرفها ابراهيم امام بأنها العلم الذي يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي .

ومن هذا التعريف ترى الباحثة أن هدف العلاقات العامة هو رعاية العلاقات الإنسانية السليمة في المجتمع وكسب ود الجماهير وضمان التفاهم بين المؤسسات الإقتصادية والإجتماعية من جهة والجماهير من جهة أخرى .

تعريف كانفيلد :-

يذهب كانفيلد ويعرفها بأنها (فلسفة الإدارة ووظيفتها معبراً عنها بالسياسات والأعمال التي تخدم مصالح الجمهور والإتصال به لضمان الفهم والسمعة الحسنة)(عجوة ،2000، ص13) .

تعريف بيرنز :-

وضع بيرنز تعريفاً حديثاً للعلاقات العامة بإعتبارها تشمل :-

* معلومات يتم تغذية الجمهور بها .

* عمليات إقناعية موجهة الى الجمهور بهدف تعديل اتجاهاته وسلوكه .

* جهود تستهدف ايجاد التكامل بين اتجاهات المنشأة وسلوكها نحو جماهيرها ، وإتجاهات هذه الجماهير وسلوكها نحو المنشأة .

تعريف الجمعية المهنية لمستشاري العلاقات العامة (أحمد،2000،ص45-48) :-

عرفتها بأنها هي الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة العلاقات الطيبة و استمرارها بين أعضائه وبينه وبين مختلف قطاعات الرأي العام .

مما ذكر في هذا التعريف وفي غيره من التعريفات السابقة يتضح أنه يقع على عاتق العاملين بالعلاقات العامة عدة مهام لخصها(أحمد ،2000م ،ص48) فيما يلي :-

- الاتصال بالأفراد والمؤسسات التي لها صلة بالمنشأة ودراستها ، ومعرفة وجهات نظرها لكي تأخذها إدارة المنشأة في الحسبان عند اعداد ورسم السياسات .

– تقـديم النصـح الـى إدارة المنشـأة بـالطرق والوسـائل الخاصـة بوضـع سياسـات وقرارات المنشأة بطريقة تؤدي الى كسب أقصى قبول عام ممكن من الجمهور .

– شرح هذه السياسات للجمهور بلغة سهلة مقبولة .

– إذا كان نشاط العلاقات العامة يتكامل ويدعم باقي النشاطات أو الوظائف الأخرى للمنظمة(الإنتاج والتسويق وإدارة الموارد البشرية والتمويل ...الخ) فإن مسؤوليتين رئيسيتين لإدارة العلاقات العامة يجب الإشارة اليهما وهما(أحمد ،2000م،ص48) :-

– تقديم النصح والمشورة الى إدارة المنظمة (الإدارة العليا) بشأن أساليب وآليات الاتصال الجيد بالجماهير الداخلية والخارجية ، وخلق صورة طيبة عن المنظمة لدى هذه الجماهير .

– اعداد وتنفيذ خطط وبرامج وسياسات ...الخ تحقق هذه الأهداف .

ترى الباحثة أن التعريفات السابقة للعلاقات العامة تنطوي على عدة عناصر تشكل في مضمونها جوهر العلاقات العامة كنشاط وكيان تنظيمي داخل المنظمة او المؤسسة يتألف من العناصر الآتية (أبوقحف ،2001م ،ص224):-

– وجود فريق عمل .

– الجمهور والنشاطات المبذولة .

– الأهداف .

– العلاقات العامة بين المنظمة والجمهور الداخلي والخارجي .

– الخدمات التي تقدمها الإدارة للعاملين بالمنظمة والجمهور الخارجي .

– الوظائف الإدارية التي تضطلع بها إدارة العلاقات العامة .

– الإستمرارية فهي وظيفة دائمة ومستمرة بإستمرار ودوام المنظمة .

– حلقة الاتصال بين المنشأة والجماهير الداخلية والخارجية التي تتعامل مع المنظمة .

ويمكن القول أيضاً أن العلاقات العامة أصبحت في ظل الوظائف والأهداف التي تسعى الى بلوغها ، احدى الوظائف الرئيسية في المنظمات الحديثة تعمل يداً بيد وجنباً الى جنب مع باقي وظائف المنظمة الأخرى كالإنتاج والتسويق وغيرها ، ومن ثم فهي تدعم قدرة العاملين في هذه الوظائف مع إنجاز المهام وتحمل المسؤوليات المناطة بهم ، وكأي مدير يقوم مديروا العلاقات العامة بممارسة الوظائف الإدارية التي يمارسها المديرون في الإدارات الوظيفية الأخرى بالمنظمة وتبني الباحثة على ضوء المفاهيم السابقة أن العلاقات العامة كوظيفة تقوم على عدة أسس أو قواعد على النحو التالي (أبوقحف،2001،ص326-330):-

- الأخبار والحقائق الصادقة: فعلى العلاقات العامة تحري الصدق في نقل الأخبار والحصول عليها من مصادر موثوقة وصحيحة ودقيقة لكي يسهل إتخاذ مرقف معين للعلاج ووضع خطط .

- تنوع وشمول العلاقات : العلاقات العامة دائماً تتسم بالتنوع والشمول في العلاقات ، فهناك العلاقات على النطاق الداخلي للمؤسسة وهناك المتعاملين من الخارج .

- التكامل مع الوظائف الأخرى للمنظمة : تمثل العلاقات العامة عنصر التكامل مع الوظائف الكبرى الاخرى بالمنظمة .

- استمرارية أو الدوام في ممارسة النشاط : حيث أصبحت العلاقات تبنى في الأصل على أساس الإستمرارية في العمل وممارسة النشاطات .

- تعدد وتنوع وسائل الاتصال الممكن استخدامها : حيث يمكن للعلاقات العامة استخدام أي وسيلة تراها مناسبة في الوصول للجمهور المستخدم .

– التوازن في تحديد الوقت والجهود والموارد الموجهة للجماهير الداخلية والخارجية للمنظمة: وذلك عبر عناصر التخطيط والتنفيذ واستخدام الوسائل الإعلامية المناسبة والجمهور المستهدف وتستخير الإمكانيات المتاحة في تحسين العلاقات عبر الزمن لزيادة نمو وتطور المؤسسة .

نشأة وتطور العلاقات العامة (حجاب ،وهبي،1992م،ص13)

أطلق عصر السموات المفتوحة العنان للعلاقات العامة كعلم و فن حتى أبدع فى خطط الاتصال، وأشكاله وأنماطه ، لإحداث تأثيرات فاعلة باستخدام أساليب إقناعية كسباً لثقة الجماهير من خلال رسائل جعلت من العلاقات العامة قوة هائلة فى المجتمعات الحديثة، وأصبحت من أهم العلوم التى لا يستطيع رجال الاعمال والحكومات على حد سواء أن يغضوا الطرف عنها، حيث يمكنها أن تؤدى أجل الخدمات وفى مختلف الميادين الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها، ذلك أنها تعمل على تحقيق التفاهم الإنسانى بين المنشآت وجماهيرها.

ومن أهم دعائم العلاقات العامة قيامها بعملية الاتصال بالجماهير لمعرفة آراءهم وإتجاهاتهم ، ورغباتهم وحاجاتهم وحل مشكلاتهم ، ثم تعديل سياسات المؤسسات بما يتفق والسياسات التي تحقق الأهداف المشتركة للمنشآت وجماهيرها. (حجاب ،وهبي،1992م، ص14)

وتقوم العلاقات العامة من جهة أخرى بإعلام الجماهير بنوعية وحجم الأنشطة والخدمات التى تقدمها المنشآت المختلفة ، فمن أهداف العملية الاتصالية الإقناع وتحقيق الفهم المتبادل بين كافة الأطراف من خلال وسائل مؤثرة تستطيع التعرف على مدى تفهم الجماهير للمعلومات والمعارف المقدمة إليهم (الجوهري،1997م ،ص4).

ولأن العلاقات العامة بدأت قديماً واستمرت في العصور الحديثة وظهرت في السودان في فترات مختلفة تتناول الباحثة نشأة العلاقات العامة وتطورها فى ثلاثة محاور رئيسية وهى:-

المحور الأول: العلاقات العامة فى العصور القديمة.

المحور الثانى: العلاقات العامة فى العصور الحديثة.

المحور الثالث: نشاة العلاقات العامة في السودان .

المحور الأول: العلاقات العامة فى العصور القديمة: (حجاب ،وهبي،1992م،ص15)

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية وجدت بوجود الإنسان ونشأت بالضرورة فى كل مجتمع بشري ، وتطورت المجتمعات ، فتأريخ العلاقات العامة قديم قدم البشرية فالفراعنة فى مصر والسبتين فى اليمن مارسوا نوعاً منها فى حياتهم من خلال نشر الأنباء والمعلومات عن الدولة المصرية القديمة والمراسلات والخطابات التى تمت بين الملكة بلقيس ونبى الله سليمان عليه السلام.

وفي هذا السياق تتفق الباحثة مع الكاتبين على أن ممارسة وظيفة العلاقات العامة خلال العصور القديمة لم يخضع للتقنين العلمي بقدر اعتمادها على المهارة الشخصية لممارسيها والتى كانت تنجح حيناً وتفشل أحياناً أخرى. حيث كان رب الأسرة منذ نشأة المجتمعات الإنسانية هو الذي يسوس العلاقات بين أفرادها ، ثم انتقلت هذه المهمة إلى رئيس القبيلة أو العشيرة ، وهذه العلاقات تدور حول إبلاغ الناس بأخبار الحروب ومراسم الزواج أو العمل وذلك عن طريق استخدام وسائل بدائية أيضاً تمثلت فى قرع الطبول والرقص واستعمال ألوان ملابس محددة وتطورت العلاقات العامة بصورة

واضحة عندما استخدم رؤوساء القبائل الاطباء والسحرة ممن يجيدون فن التعبير البدائية والمتمثلة فى الإنشاد(حجاب،وهبي، 1992م، ص16)

أما الفراعنة كان الكهنة هم الواسطة التى تتولى الاتصالات بين فرعون وأفراد الشعب، من خلال الاجتماعات التى تعقد فى المعابد واستخدموا أوراق البردى لنشر المعلومات للشعب فى جميع المناسبات وقاموا بتسجيل الأعمال المهمة لكل فرعون على حوائط وأعمدة المعابد الكبيرة ، كذلك المقابر التى كانت تحظى باهتمام الشعب فوضعوا المعارك الحربية وعرضوا الإنتصارات الكبرى وشرحوا الاصلاحات المختلفة(حجاب،وهبي، 1992م، ص17).

أدرك البابليون والأشوريون بعض مفاهيم العلاقات العامة فقد كانت لهم صحف تسجل فيها الحوادث يوماً بيوم وتوجيه التعليمات والإرشادات ، كما يفعل خبراء العلاقات العامة اليوم وأدرك الأشوريون أهمية الإعلام من خلال النشرات الحجرية ، وسجلوا عليها حوادث انتصاراتهم وصور أسرهم ، وكانوا يعرضونها فى قصورهم وشوارعهم العامة، لا شك فى المعلومات واللافتات فى يومنا هذا.

كما قدمت الحضارتان الإغريقية والرومانية إسهاماتها فى العلاقات العامة ، فقد كانت الأضواء تسلط على بعض القادة وأعضاء مجالس الشيوخ والشعراء والفنانين وغيرهم ممن أسهموا فى قيادة الرأى العام. (حجاب ،وهبي،1992م،ص18) .

ومن الوثائق المهمة التي تبين مدى اهتمام المصريين القدماء بالعلاقات العامة لوحة منقوشة على واجهة معبد هيبس تضمنت القانون الذى يجب أن يراهم الحاكم والمحكوم لتحقيق العدالة ، كما وجد فى الدول المصرية برديات نشر عليها قانون يحرم البغاء ويعرض طرق مقاومة الحكومة له ومعاقبة من يرتكبه.

وفي العصور الوسطى شهدت أوروبا إنتكاسة وتدهوراً كبيراً فى العلاقات العامة ، حيث خضع الفلاحون فى نظام الإقطاع لمعاملة غير إنسانية وتحولت الطوائف الصناعية والتجارية التى تعظم العلاقات العامة بالعمال و الصناع من جهة بالجمهور العامة من جهة أخرى. فتحولت إلى إحتكار وإستغلال العمال وتضليل المستهلكين (حجاب ،وهبي،1992م،ص20) .

مما يؤكد أن العلاقات العامة فى العصور الوسطى كانت تعانى من الاحتكار والتدهور والفساد.

وفى عصر النهضة الأوربية تجسد الإعتراف بقيمة الإنسان و حقه فى الحياة كما إزداد الميل إلى المعرفة وظهرت الطبقة الوسطى وقامت الثورات وظهر الاهتمام بدراسة آراء الناس ومعرفة رغباتهم وإنعكاس ذلك إيجاباً على تطور العلاقات العامة وإزدهارها.

وعندما ظهر المذهب البروتستانتى وجدت الكنيسة الكاثوليكية نفسها فى مأزق حرج راحت تنشد الخلاص من هذا المذهب الجديد الذي اعتبرته خروجاً على الكنيسة والتى اهتمت بقضايا الإعلام والنشر وإعادة الثقة فى الكنيسة.

وفى هذه الظروف نشأت الكنيسة البروتستانتية التى أفلحت فى إقناع العديد من الجماهير بمظاهر الظلم الذي تمارسه الكنيسة الكاثوليكية.

واعتمدت الكنيسة البروتستانتية لتحقيق أهدافها على مجموعة من الدعاة لديهم القدرة على إقناع الناس بدعوتها الجديدة.

وحرصت القوى الحاكمة والقوى المالكة لأدوات العمل والإنتاج على مراعاة مبدأ المصلحة المشتركة بين الحاكم والمحكوم فإزدهرت العلاقات العامة وبلغ التفاهم الإنساني درجة عالية من الرقى.

بينما تدهورت هذه العلاقات فى عصور الكبت والاستبداد وإنكار حقوق الأفراد والجماعات. مما سبق يتضح الدراسة عن العلاقات العامة في العصور القديمة لم تظهر بالشكل الكبير والمؤثر كما هي في العصور الحديثة فإختلاف أدوات العلاقات العامة وأساليبها يوضح هذا الأمر منذ استخدام الوسائل البدائية في الإعلام الى استخدام أحدث الوسائل في العصور الحديثة .

المحور الثانى: العلاقات العامة فى العصور الحديثة (شومالي،هوسمان،1994م،30)

حاول المتخصصون فى دراسة العلاقات العامة أن يرجعوا تاريخها إلى نشأة العلاقات البشرية فى العصور القديمة ، أما مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث فإن "باجيت كوك" رئيس معهد لندن للعلاقات العامة يرى أن أول من استخدم هذا المصطلح هو الرئيس الأمريكي "توماس جيفرسون" .

وكان ذلك عام 1802م حينما وقع مسودة رسالته السابعة فى الكونغرس الأمريكى وشطب عبارة "حالة من الفكر" ، وكتب بدلاً عنها مصطلح " العلاقات العامة" . غير أن المحامى الفرنسى "فيردير" يذهب إلى أن تعبير العلاقات العامة لم يستخدم قبل العام 1882م، حيث استخدمه المحامي الأمريكي " دورمان ابتون" فى مدرسة أبيل فى محاضرة ألقاها بعنوان " العلاقات العامة وواجهات المهنة القانونية " إلا أن غالبية الكتاب يعتبرون أن الصحفي الأمريكي "ايفي لي" هو المؤسس الحقيقي لها ، ويلقبونه بأبي العلاقات العامة،وقد وضع الكثير من مبادئها خلال رحلته مع المهنة حيث افتتح

مكتباً للعلاقات العامة بنيويورك فى العام 1906م، "واستخدم ايفي لي عبارات مثل مستشار النشر ، مدير النشر ، وفى العام 1908م استخدم تيودور فيل رئيس شركة التلفون والتلغراف الأهلية تعبير العلاقات العامة لأول مرة فى تقرير الشركة فى ذلك العام" (ريفرز وآخرون،1975م،ص29) .

وقد تضمن التقرير والتقارير التي تلته حرص رئيس الشركة على مراعاة مصالح الجماهير وتجنب ما يتعارض مع هذه المصالح، فقد وجد أن مصالحهم تتحقق على أكمل وجه.

وفى العام 1916م أنشأ ايفي لي مكتبه الثانى بالإشتراك مع "هاريس" وفى العام 1919م انشأ ايفي لي مكتباً استشارياً أكثر تنظيماً.

وقد صاغ ايفي لي بياناً جاء فيه (ليس هذا مكتباً سرياً للصحافة فكل أعمالنا تتم فى وضح النهار نحن نهدف إلى تزويدكم بالاخبار وليست هذه وكالة للإعلان.... إن أخبارنا ومعلوماتنا دقيقة. إن خططنا واضحة وصريحة وهى إعطاء الصحافة والجماهير معلومات واضحة عن الشركات والمؤسسات حول موضوعات تهم الناس و تفيدهم ، فإذا اعتقدتم أن ما نبعث به إليكم صفة الإعلان فلا تنشروه ونحن مستعدون لإمدادكم بالمزيد من التفاصيل فوراً) (ريفرز وآخرون،1975م ،ص30).

وفى العام 1921م استخدم ايفي لي تعبير العلاقات العامة، وكانت آراؤه تنطلق من أن الأخبار السلبية والشائعات لابد أن تحارب بأخبار إيجابية وعندما انضم إلى جورج باركر فى شركة النشر التى أسسها الأخير كمكتب للداعية أكد ايفي لي لعملائه أنه لن يعمل وكيلاً للدعاية لهم ولكنه سيحاول إرشادهم إلى كيفية تصحيح سياساتهم نحو الجمهور والإعلان عن السياسات المعدلة فى الصحف ، وكان ذلك سبباً فى اختلافه

مع شريكه " جورج باركر" الذى كان يفكر بعقلية وكلاء الدعاية الذين يعتمدون على المبالغة فى النشر والتهويل(الجمال،وعباد ،2005م،ص13) .

وعندما تولى ايفي لي منصب المدير العام المساعد لشركة بنسلفانيا للسكك الحديدية ، والتى كانت تعاني كثيراً من المشاكل مع جماهيرها ، وحينما سئل ايفي لي عن طبيعة عمله ، أجاب بأنها تفسير الشركة للجمهور وتفسير الجمهور للشركة كما أرسل إلى والده رسالة ذكر فيها" إن هذا العمل الجديد يتطلب قدراً خاصاً من المعلومات فى الإقتصاد والسياسة والصحافة والإدارة".

وقد أسهم ايفي لي بنصيب كبير فى وضع مبادئ العلاقات العامة وتطوير أساليبها فكان من الاوائل الذين أدركوا أن الدعاية للمؤسسة لا تجدي ما لم تدعمها الأفعال، كما دعى المؤسسات الى تبني الحاجات الإنسانية فمن أقواله (إني أحاول أن أترجم الدولارات والسنتات والأسهم والأرباح إلى لغة إنسانية) ، وقد أوضح أن العلاقات العامة مهمة مزدوجة فهى تبدأ بدراسة الرأى العام و معرفة رغبات الجمهور لرسم سياسة المؤسسة وتعديلها وفق ذلك ثم إعلام الجمهور بكل دقة وأمانة بما تقوم به المؤسسة من أنشطة وما تنتهجه من سياسات(الجمال،عباد ،2005م ،ص14).

وظل ايفي لي يثنى على العاملين فى مجال العلاقات العامة لإهتمامهم بالطابع الإنسانى وإبعادهم للقضايا التجارية والصناعية ، مما كان له أثره فى إيجاد أدب وسلوك قادت إلى حقائق مفادها إن من يقدم الخدمة الأفضل هو الذى يحقق أرباحاً أكبر.

وواصل ايفي لي نشاطه فى مكتبه الذى كان يحمل اسمه حتى وفاته والتى كانت عام 1934م ، وواصل ابنه جيمس لي العمل فى المكتب الذى ظل يحمل اسم والده حتى

عام 1961م وعندما بلغ سن المعاش ، وترك المكتب إلى أكبر الشركاء وهو روس ، والذى حمل المكتب اسمه فيما بعد(مصطفى ،2000م،ص45).

ومما سبق ذكره تؤكد الباحثة على ان العالم إيفي لي استحق لقب (أبو العلاقات العامة) وذلك لما قدمه حيث أرسى الكثير من المبادئ الهامة والأساسية للعلاقات العامة .

ويعتبر ادوربيرنز من أبرز الشخصيات التى حملت بعد ايفي لي الدور الأكبر فى دفع العلاقات العامة نحو التطور ، فقد أصدر عام (1923م) كتابه (بلورة الرأى العام) ، وهو أول من درس العلاقات العامة بالجامعات الأمريكية كما نشر كتابه الدعاية (1928م) وكتاب العلاقات الذي تكرر طبعه أربعة مرات ثم كتابه هندسة الإقناع وترجم للغة العربية تحت عنوان (العلاقات العامة فن) ، وأصدر كتاب للمشتغلين بالمهنة سماه(مستقبلك فى العلاقات العامة)(الجمال ،عباد،2005م ،ص45).

ومن الرجال الأفذاذ الذين اسهموا فى ارساء قواعد العلاقات العامة جورج كديل ، رئيس لجنة الإستعلامات العامة خلال الحرب العالمية الأولى ونجح فى تعبئة الرأى العام الأمريكى وتهيئته للحرب ولخص نجاحه فى كتابه (كيف أعلنا الحرب في أمريكا) . إضافة إلى كارك بوير الذى أسس وكالة العلاقات العامة تحت مسمى (كارل بوير وشركاءه) والتي تعتبر إحدى الوكالات الخمس الكبرى فى المجال الدولي و(جون هل) الذى أسس فى العام 1927م وكالة (هل انديلتون) والتي ظلت وكالة عالمية حتى العام 1990م ، حينما تفوقت عليها و كالة شاندويك.

وأرثربيرج الذى عين نائباً لرئيس شركة التلفون والتلغراف الأمريكية فى العام 1927م إلى 1947م وقد تمكن من ارساء قواعد للعلاقات العامة أهلته للعمل بعد ذلك مستشاراً لكثير من الشركات الأمريكية حتى وفاته فى العام 1961م(مصطفى،2000،ص46)

إضافة إلى بول جاريث الذي أسس قسم العلاقات العامة بشركة جنرال موتورز فى العام 1931م(مصطفى،2000،ص48).

إن العلاقات العامة كضرورة ملحة لمتطلبات البيئة العامة التى عاشها الغرب فى بدايات القرن العشرين والذي كان طابعها النهضة الصناعية، والتى أفرزت صراعات المصالح بين العمال وأصحاب العمل من جهة وبين أصحاب العمل والحكومات من جهة أخرى ، فكان لابد من وجود جهاز يوفق بين هذه المصالح ويمنع تعارضها ويلبي حاجات جميع الأطراف ، فكان جهاز العلاقات العامة الذي وضحت فاعليته فى تحقيق المصالح المشتركة والمتضاربة أحياناً، ونجد أن العلاقات العامة الحديثة مرت بتطورات كثيرة من اهمها ما يلي :(خيرالدين ،2001م ،ص42) .

1) زيادة عدد المنشأت التي تستخدم العلاقات العامة.
2) زيادة عدد المطبوعات التي تتناولها وتبحث فيها.
3) ظهور الهيئات المعنية المتخصصة فى تنظيمها ودراستها ومن أمثلتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية ومعهد العلاقات العامة البريطاني.
4) زيادة الكليات التى تقوم بتدريس العلاقات العامة وجعلها قسماً علمياً ضمن أقسامها.
5) تكوين قاعدة معرفية للعلاقات العامة استمدت أصولها من العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية والإدارية والتي تتيح فهم المجتمع وخصائصه السيكولوجية مما يساعد فى تحقيق نجاح برنامج العلاقات العامة من خلال مراحلها المتعددة.
6) أصبحت العلاقات العامة تمارس فى جميع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والسياسية.
7) إن العلاقات تشكل قوة هائلة فى إدارة المجتمعات المعاصرة من خلال مسؤوليتها الكبيرة ، إذ يؤكد الخبراء أن العلاقات العامة تمثل دعامة أساسية من دعائم الإدارة فى

المنظمات المعاصرة والتى تسعى لكسب ثقة جماهيرها وتكوين رأي عام إيجابى عنها. ولقد أطلق مجلة العلاقات العامة على المائة عام القادمة(قرن العلاقات العامة) مشيرة فى ذلك بأن تدفق المعلومات وتوزيعها يحتاج بالضرورة التى تحققها اتصالياً محترفاً داخل إطار المعلومات العالمية (شين كروكد، 2016م) ومما سبق ذكره ترى الباحثة أن العلاقات العامة في العصور الحديثة لها أهمية وضرورة كبيرة لدوره الكبير الذي تؤديه في كسب الجماهير الخارجية وتحقيق الرضا للجماهير الداخلية ودورها الهام في الإدارة والتسويق والاتصال ، وأيضاً أن تاريخ تطور العلاقات العامة كان مرافقا لتحسين الوسائل المستخدمة في خلقها وبشكل يتلائم مع احتياجات وظائف وخدمات المنظمات المختلفة، ومع ميزانياها، وحجمها، وطبيعتها، وتقاليدها وما إلى ذلك. (ناصر ,2008,ص189).

التاريخ الحديث للعلاقات العامة(خير الدين، 2001م،ص42):

استخدم مصطلح العلاقات العامة لأول مرة فى أواخر القرن التاسع عشر، وكان "دورمان إبتون) من مدرسة "بيل" للقانون أول من استخدم هذا المصطلح فى خطاب ألقاه فى 1882م بعنوان "العلاقات العامة وواجب المهنة القانونية).

ويذكر "وليام ريفرز" أن رئيس شركة الهاتف والتلغراف الأمريكية (ثيودورفيل" قد استخدم هذا التعبير فى 1908م فى تقرير له حول مراعاة مصالح الجماهير ، وتجنب ما يتعارض معه .

شاع مصطلح العلاقات العامة فى القرن العشرين ثم اصبح مألوفاً عقب استخدام (بيرنيز) عبارة " ممستشار العلاقات العامة" ورسخت عبارة العلاقات العامة فى لغة إدارة الأعمال الأمريكية ، وأصبحت ثابتة فى قلوب رجال الأعمال.

تتفق المصادر العربية والأجنبية فى محفل العلاقات العامة على أن الصحفي الأمريكي "ايفى لى" هو ورائد (أبو) العلاقات العامة فهو الذى وضع الكثير من مبادئها منذ مطلع هذا القرن وحتى وفاته عام 1934م.

على الرغم من أنه لم يكن أول من استخدم تعبير العلاقات العامة لكنه أدرك مبكراً إن استخدام الأسلوب الدعائي للمؤسسة لا فائدة منه إذا لم يقترن بأفعال إنسانية تترجمه، مؤكداً على أهمية العنصر الإنساني فى التعامل مع الجماهير فى الداخل والخارج ، فطالب بمعاملة العمال و كافة المستخدمين فى المؤسسة معاملة إنسانية ومنحهم الأجور التى يستحقونها(خيرالدين،2001،ص42).

واستمد الاهتمام بها وتمت الدراسات المتصلة بها وأدى ذلك إلى الدخول فى مرحلة التقنين العلمي لها، فتم إنشاء معهد العلاقات العامة فى بوسطن الأمريكية وتزايد عدد الحاصلين على درجة الماجستير والدكتوراه فيها وكانت جامعة سيراكيوز الأمريكية أول جامعة تمنح فى 1947م درجة الماجستير فى العلاقات العامة، وتبعتها جامعة بوسطن فى 1948م ومنحت درجة الدكتوراه فى هذا الحقل لثلاثة من الخبراء فى العلاقات العامة الحديثة.

وإزداد الاهتمام بها فى أوربا أيضاً فأنشأت بريطانيا فى 1948م (معهد العلاقات العامة البريطاني) ، وفى 1970م ظهر إتحاد العلاقات العامة الإيطالى (400 عضو) الذى عمل على تقدم هذه المهنة.

وإزداد الاهتمام الإيطالي بالعلاقات العامة فقررت جامعة ميلانو فى 1972م أن تمنح درجة علمية فى هذا الحقل بعد أن يدرس الطالب مدة ثلاث سنوات ، حيث يوجد فى إيطاليا حالياً ما يقرب من ثلاثين وكالة للعلاقات العامة وعشرة مكاتب استشارية ، إضافة إلى ثلاثمائة مدير للعلاقات العامة.

أما في فرنسا فقد تكونت جمعية العلاقات العامة عام 1949م ، وفى بلجيكا انشئ أول مركز للعلاقات العامة فى 1952م ، وفى العام نفسه انشئت جمعية العلاقات العامة ومبادئها ، وتقييم مستوى الممارسة ومشاكلها ، وذلك بقصد تحسين وتطوير آداء

الوظيفة، وبعد التطور الكبير للعلاقات العامة عبر العصور إرتات الباحثة ضرورة التحدث عن ضرورة التحدث عن تطور ونشأة العلاقات العامة في السودان وهو الإطار الزماني لهذه الدراسة .

المحور الثالث : نشأة العلاقات العامة في السودان :

امتاز المجتمع السوداني ببساطة العلاقات الإنسانية والإجتماعية وعدم تعقدها بين أفراده وهيئاته فكل فرد يمكنه الاتصال بالآخرين بسهولة ويسر ويتحكم في علاقاته مع الآخرين ويكفيها وفق مايريد كما أن المنشآت والهيئات حكومية كانت أو قطاع خاص كانت محدودة العدد وفي ذات الوقت أعداد العاملين بها قليلة وبالتالي فإن عملية الاتصال لم تكن معقدة ولم تكن هناك حاجة لجهة تقوم بدور التنسيق وتسهيل مهمة الاتصال وهكذا لم يكن هناك وجود للعلاقات العامة بمعناها الحديث وأن شهدت فترة ماقبل الاستقلال وجود بعض مكاتب للعلاقات العامة في عدد محدود جداً من الشركات الاجنبية مثل شركة (مشل كوتس) وشركة (ثمل) أما في القطاع العام فلم توجد الا في مشروع الجزيرة لكبر حجمه نسبياً .ونجد أن نشاط العلاقات العامة في تلك المكاتب قد إقتصر على مهام تعتبر هامشية وتقليدية ولاتمثل الواجبات الحقيقية للعلاقات العامة بمفهومها الحديث حيث كانت تقوم مكاتب العلاقات العامة آنذاك بوظيفة التسهيلات وهي أعمال الحجز بالطائرات والسكك الحديدية لكبار المسؤولين وإقامة الاحتفالات والإحتفاء بالضيوف كما كانت تشرف على متابعة المكاتبات بين تلك الشركات ودواوين الحكومة المختلفة وإجراء الاتصالات وتفسيرها(جادين، 2016م،ص178) .

والعلاقات العامة كظاهرة اجتماعية لابد أن تتطور بتطور المجتمعات ففي فترة ماقبل الاستقلال كانت أهداف الخدمة المدنية تنحصر في حفظ الأمن والنظام بما يمكن المستعمر من تحقيق أغراضه كما اتسمت الخدمة المدنية في عهد الاستعمار بالمركزية الشديدة والرقابة الصارمة بواسطة الحاكم العام ومساعيه الثلاث السكرتير الإداري، والسكرتير المالي ، والسكرتير القضائي وفي ظل هذا النظام من الطبيعي أن لايكون هناك مجال لعلاقات إنسانية في العمل أو إهتمام بالرأي العام أو أي وجود لمفهوم

مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات وبالتالي فلم يكن هناك وجود للعلاقات العامة الا في القليل النادر .أما بعد نيل السودان لإستقلاله وسودنة الخدمة المدنية وإعطائها ماتستحقه من إهتمام حتى تقوم على أسس علمية سليمة وتتمكن من تحقيق الأهداف القومية المطروحة وإنجاز التنمية الشاملة بكل أبعادها الإقتصادية والإجتماعية والسياسية ولكن في ظل الحكومات الوطنية التي تعاقبت بعد الاستقلال لم تجد مهنة العلاقات العامة أي نوع من الإهتمام ربما جهلاً بمفهومها وأهميتها وربما تجاهلاً لها. وقد تتبعنا معظم التقارير والبحوث التي أعدت عن الخدمة المدنية في الفترة من 1956م وحتى 1971م ، فلم نعثر على ذكر أو وجود العلاقات العامة، برغم وجودها في منشآت القطاع العام والخاص بأشكال وسمات مختلفة لكنها تقوم ببعض وظائف العلاقات العامة كإدارة الشؤون العامة بالقوات المسلحة وبعض المنشآت الأخرى أو الإدارة الداخلية حيث يوجد موظف يتبع لإحدى الوحدتين المذكورتين ويقوم ببعض مهام العلاقات العامة (جادين،2016م،ص179).

وكان من المتوقع أن يحدث بعد الإستقلال تغييراً جذرياً في الأنماط الفكرية والمفاهيم والإتجاهات السائدة والموروثة من عهد الاستعمار ، وكان من المفترض أن تنفك الخدمة المدنية من هذا الأسر وتلعب دورها كأداة حقيقة للتغيير ودفع مسيرة التنمية ، ولكن لم يحدث شئ من ذلك وظلت الظواهر المميزة للخدمة المدنية في فترة ماقبل الإستقلال سائدة كما هي وظلت الأجهزة الإدارية هياكلها وقيمها المبنية على القهر والتسلط والرقابة المحكمة والأوامر المكتبية واللوائح الصارمة وهي وسيلة المسؤولين لزيادة الإنتاج وأعتقدوا أن هذا هو المخرج والحل الناجع وأهملوا الجوانب النفسية والإنسانية وأساليب التحفيز المختلفة ومفاهية المشاركة وإحترام رأي العاملين والرأي العام وهكذا كان واضحاً عزلة قيادات الخدمة المدنية وعجزهم عن مواكبة التغييرات التي تحدث من حولهم عالمياً ومحلياً (جادين،2016م،ص180).

وفي عام 1971م انشئت وزارة الخدمة العامة والإصلاح الإداري بهدف إعادة صياغة وتأسيس التنظيمات الإدارية بناء خدمة عامة تكون ركيزة أساسية في قيادة عملية التنمية

وتضطلع بدورها الطبيعي في عملية البناء والتغيير .وقد استشعر المسؤولون حينها أنه لايمكن للخدمة العامة أن تقوم بتلك الأعباء دون إنشاء جهاز إداري تسوده الثقة المتبادلة والعلاقات البناءة بين العاملين وتنسيق جهود أجهزة الخدمة العامة والعاملين بصورة أكثر فاعلية والقيام بالاتصالات الضرورية التي تيسر من توفير المعلومات وتنمية الأفكار الخلاقة لتحسين صورة الخدمة العامة وتأكيد ذاتيتها واحترام رأي المواطن وتلمس همومه ومشاكله ومعرفة آماله ورغباته لكل ذلك إقتنع القائمون بالأمر بأن ذلك لن يتأتى الا عن طريق وجود اجهزة للعلاقات العامة بالمنشآت الحكومية المختلفة .

وهكذا جاء ميلاد أجهزة العلاقات العامة بعد صدور قرارات جمهورية بإنشائها في الأعوام1972– 1975–1976م وقد نصت تلك القرارات على أن تتبع مكاتب العلاقات العامة للمكتب التنفيذي للوزير بكل منشأة ، وهذا كان معظم الرواد الاوائل ممن أشرفوا على أقسام العلاقات العامة من قدامى الصحفيين أو من لهم خبرات إعلامية وقد نجح بعضهم في إستقلال مواهبه ومهاراته الاتصالية في خلق علاقة مباشرة مع رؤسائه والحصول على المعلومات الهامة والتقارير الإخبارية دون وساطة من المكاتب التنفيذية، كما فتحوا قنوات اتصال مع الاجهزة الإعلامية مستقلين علاقاتهم الشخصية القديمة بها وحالفهم التوفيق في جذب الإهتمام لهذه الوظيفة الهامة عن طريق جهودهم ومساعيهم الفردية (جادين،2016م،ص181).

وفي أواخر يناير1976م تمت اتصالات ومشاورات بين بعض العاملين في مجال العلاقات العامة بشأن مستقبل تلك المهنة وكيفية تطويرها واتفق الجميع على إنشاء جمعية العلاقات العامة السودانية وتمكنوا من تسجيل الجمعية وإنتخاب اللجنة التنفيذية ووضع دستور لها وكان على رأسها آنذاك رائد العلاقات العامة السودانية الأستاذ جعفر حامد البشير الشاعر والصحفي المعروف وعمل هو ورفاقه من الرواد الاوائل في حماس شديد ونشاط وإخلاص يدفعهم حب المهنة والحرص على مستقبلها وحرصوا على الاتصال بكافة الجهات المسؤولة وقيادات الخدمة العامة في الدولة للتعريف بأهداف

وأغراض الجمعية وإلقاء الضوء على أهمية ومفهوم العلاقات العامة وعلى إختصاصات ومهام وظيفة العلاقات العامة .

وفي علم 1978م إتصل اعضاء المكتب التنفيذي لجمعية العلاقات العامة بلجنة ترتيب وتقويم الوظائف وقدموا شرحاً وافياً لواجبات ومهام العلاقات العامة وكان لهذا التنوير أثره الإيجابي في تقويم وظيفة العلاقات العامة وفتح باب الترقي للعاملين في ذلك الحقل حتى المجموعة الخامسة القديمة بدرجة "مساعد وكيل وزارة " .

أما فيما يختص بالتدريب فقد كان يمثل بعداً رئيسياً وهاماً في رفع كفاءة العاملين في مجال العلاقات العامة للقيام بواجباتهم على أسس علمية سليمة ولهذا فقد أجرت جمعية العلاقات العامة السودانية اتصالات مكثفة بالمؤسسات التدريبية في السودان كمركز تطوير الإدارة – والكفاية الإنتاجية وأكاديمية السودان للعلوم الإدارية وفي الخارج تمت الاتصالات بمعهد العلاقات العامة بكل من مصر وبريطانيا وبدأت هذه المؤسسات بالفعل في تصميم برامج تدريبية سنوية لإعداد كوادر مقتدرة ومؤهلة في حقل العلاقات العامة وقد بدت بشائرها في عام 1978م حيث خرج مؤتمر القمة الأفريقي الذي عقد بالخرطوم بصورة مشرفة وقد كان لتدريب أول كادر للعلاقات العامة نتائج مثمرة وكان لضباط العلاقات العامة اسهام فاعل ودور كبير في هذا المؤتمر وكان إمتحاناً حقيقياً لقدراتهم ومهاراتهم ولإبراز أهمية مهنة العلاقات العامة (جادين،2016م،ص183).

توالت جهود جمعية العلاقات العامة السودانية في تذليل الصعوبات وحل مشاكل المهنة الى أن ولد إتحاد العلاقات العامة السوداني عام 1984 – 1985 م وإنضمت إليه أعداد كبيرة من العاملين في مجال العلاقات العامة من مختلف مؤسسات القطاع العام والهيئات العامة والبنوك وتضاعفت مكاتب وأقسام العلاقات العامة في تلك المنشآت وبذل أعضاء الإتحاد الجدد جهداً مكثفاً في التعريف بمفهوم العلاقات العامة وأهميتها وأحدث أساليب ممارستها عن طريق المقالات الصحفية والبرامج واللقاءات الإذاعية والتلفزيونية حتى يستقطبوا الرأي العام وإهتمام المسؤولين ،واستخدموا كل الوسائل المتاحة لتجد مهنة العلاقات العامة الفهم الصحيح والتقدير اللائق بها ، وبحثوا في

اجتماعات متواصلة أنجع السبل لتوفير الإمكانيات المادية والبشرية حتى تقوم أجهزة العلاقات العامة في كل منشأة بدورها بكفاءة وإقتدار. ومن القضايا التي حرصوا على دراستها مسألة الدقة في إختيار العاملين وتيسير فرص التدريب لهم بالداخل والخارج وأجروا عدداً من الاتصالات بالمسؤولين لتحسين شروط العمل ورفع الدرجات الوظيفية حتى تكون مهنة جاذبة ونادوا بضرورة توفير وسائل الاتصال والمواصلات حتى تتمكن وحدات العلاقات العامة من التحرك السريع والإيجابي وتخصيص مكاتب لائقة بهم كواجهة لكل منشأة . (جادين،2016م،ص184).

وبرغم تلك المجهودات المضنية التي بدأتها جمعية العلاقات العامة السودانية وواصلها إتحاد العلاقات العامة السوداني إلا أننا نلاحظ أن هناك ندرة في البحوث العلمية والدراسات الجادة في مجال العلاقات العامة .

كما نجد حتى وقت قريب أن العاملين في حقل العلاقات العامة يجهلون الكثير عن أحدث اساليب ممارساتها وغير مواكبين للنظريات الحديثة في علم العلاقات العامة ويركزون على أنشطة بعينها دون الأخرى في ممارستهم لعملهم وحتى الذين تأهلوا علمياً وعملياً في هذا المجال يواجهون بعدة مشاكل ومعوقات تحد من كفاءتهم وتقتل طموحاتهم وتطلعاتهم لترقية هذه المهنة .

العلاقات العامة في حكومة الإنقاذ (جادين،2016م،ص185):-

أما في عهد حكومة الإنقاذ الوطني فقد حظيت العلاقات العامة بإهتمام بالغ تمثل في **اولاً** : توصية مؤتمر الحوار حول قضايا الإعلام في فبراير 1990م بالإهتمام والنهوض بالعلاقات العامة في المؤسسات والهيئات والوزارات ومراعاة الوضع الخاص بالعاملين فيها .

وتبع ذلك **ثانياً**: إهتمام العميد الركن طبيب/الطيب ابراهيم محمد خير عندما كان وزيراً لشؤون الرئاسة الذي بادر واتصل بإتحاد العلاقات العامة واجتمع به وبكوادر العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة فأثمرت الاجتماعات عن قيام اللجنة العليا للعلاقات العامة تحت مظلة المجلس الاعلى للإصلاح الإداري ،فإنطلق من خلال هذه اللجنة

عمل العلاقات العامة في كل المصالح فكان برنامج يوم الخدمة العامة وبرامج التثوير وتم تنشيط وتفعيل دور العلاقات العامة وبدأ المسؤولون في الدولة والجماهير يحسون بأهميتها. ولم يقف الأمر عند هذا الحد بل تجدد الإهتمام من الحكومة بالعلاقات العامة حيث وجه رئيس الجمهورية بالإهتمام أكثر بالعلاقات العامة ودعمها (جادين،2016م،ص185) .

وجاء الإهتمام الأكبر وبدأت العلاقات العامة تاخذ مسارها العلمي الصحيح بتولي العميد الطيب مهمة وزارة الثقافة والإعلام بإعتبار ان هذه الوزارة هي الجهاز الفعلي المنوط به عمل العلاقات العامة وكان من بواكير هذا الإهتمام ورشة العمل بهدف التشاور والتفاكر حول قيام جهاز مركزي للعلاقات العامة ومركز آخر متطور للمعلومات .

لذا وتبعاً لما سبق ترى الباحثة أن مفهوم العلاقات العامة مفهوم كبير وشامل ومتعدد وقد يعتبر معقد نوعاً ما نظراً لزيادة أهمية اعمال العلاقات العامة ووظائفها بشكل كبير، منذ العصور القديمة وهي تتطور وتتضح مبادئها حتى ظهرت بشكل واضح في القرن العشرين حيث كان لابد لنجاح المؤسسات ان تتوفر إدارة العلاقات العامة بها سواء كانت هذه المؤسسة تابعة للحكومة أو ليست تابعة وسواء كانت مؤسسة كبيرة أو صغيرة.

وبالتطور العلمي والتقني الحديث شهدت العلاقات العامة تطوراً كبيراً وتغيرات سريعة حيث اصبح على ممارسي العلاقات العامة ليس فقط ان يقوموا بالمهام الثابتة للعلاقات العامة بل أصبح عليهم توجيه عناية خاصة للدراسات العلمية للعلاقات العامة تتعامل مع الآراء والاتجاهات وسلوك الأفراد، وللعلماء دور كبير في بروز أهمية العلاقات العامة فمنهم ايفي لي أبو العلاقات العامة الذي عمل على تقنين أسسها ومبادئها وحدد دعائمها.

وتأريخ العلاقات العامة قديم قدم البشرية حيث ظهرت في مصر(الفراعنة) وفي اليمن (السبتين) ومساهمات الحضارتين الإغريقية والرومانية الثرة في تطور العلاقات العامة

غير أن العلاقات العامة شهدت إنتكاسة وتدهوراً كبيراً في أوروبا حيث كانت تعاني من الإحتكار والتدهور والفساد.

بعد ايفي لي ظهرت شخصيات حملت الدور الأكبر في العلاقات العامة نحو التطور مثل أدوبيرنز،وجورج كديل،كارل بوير،جون هيل،بول جاريث وغيرهم من العلماء الذين لهم أثر كبير في تطور العلاقات العامة ، وتميزت العلاقات العامة في السودان ببساطة عملية الاتصال وعدم تعقدها ولم تظهر العلاقات العامة بشكلها ووظائفها الحالية حيث كانت محصورة في مهام هامشية وتقليدية مثل حجوزات السفر وغيرها،لكن في عام 1976م تمت مشاورات واتصالات حول مستقبل المهنة من العاملين بها وتمكنوا من تشكيل الجمعية بقيادة جعفر حامد البشر ورغم مجهوداتها الكبيرة يلاحظ ندرة الأبحاث والدراسات الجادة في المجال لانها مازالت مهنة هامشية ولم تجد الفهم الصحيح والتقدير وان الغموض مازال يحيط بمهامها وإختصاصاتها بالنسبة للجمهور الداخلي والخارجي بكل منشأة ، غير انها تطورت بشكل كبير كبير في فترة حكومة الإنقاذ حيث بدا الإهتمام بها وبدات تاخذ مسارها العلمي الصحيح .

المبحث الثاني :

وأهداف ومجالات العلاقات العامة الحديثة

إن العلاقات العامة كمفهوم ووظيفة لم تلقى الاهتمام الكافي الا في النصف الأخير من هذا القرن .

فقبل ذلك التاريخ كانت العلاقات العامة تمارس على أسس من المهارة والخبرة والفنون المختلفة لتهيئة الرأي العام والتأثير فيه – ولكن مع نهاية الحرب العالمية الثانية انتقلت العلاقات العامة من مجرد نشاط يقوم به أفراد غير متخصصين الى مهنة حديثة ووظيفة إدارية يعهد بها الى ممارسين متخصصين يقومون بالتخطيط لأنشطتهم على أسس سليمة لقد صاحب هذا الإهتمام بوظيفة العلاقات العامة ، حتمية وجود اهداف صريحة لها حدود فاصلة لنطاق أنشطتها ووظائفها ويعالج هذا المبحث أهداف العلاقات العامة لما لها من دور مؤثر في نجاح أي منشأة تقوم بتبني واعتناق أهمية هذه الأهداف.

أهداف العلاقات العامة الحديثة (الصحن،2002-2003،ص33) :

يتحتم على كل منظمة أن تحدد أهدافها وأن تنظم مواردها لكي تحقق تلك الأهداف ، وتعرف الأهداف بأنها النتائج النهائية التي ترغب المنظمة في تحقيقها ، وليس هناك شك في أن أهداف أي منظمة من المنظمات تشكل وتحدد أهداف كل من الإدارات التي تضمها ، فهذه الإدارات إنما وجدت لتقابل احتياجات تنظيمية محددة ولاشك أن تحديد الأهداف بصفة عامة يحقق الكثير من المزايا منها :

– تعكس الأهداف والفلسفة التي تقوم عليها المنظمة .

– تحدد الأهداف الإتجاه العام والمجهودات الجمالية فلا يمكن تصور جهد جماعي منتج دون هدف .

– تزود الأهداف المنظمة قد تنحرف عن الإتجاه الصحيح مما يترتب عليه تشتت الموارد.

– تعتبر الأهداف بمثابة دافع لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل ، وذلك عن طريق ربط أهدافه بأهداف المنظمة التي يعمل بها .

– تسهل الأهداف من التنسيق بين مجهودات الأفراد فعندما يعرف كل شخص في المؤسسة الأهداف المطلوب الوصول اليها – فإنهم يعملون متعاونين في الوصول اليها.

– الأهداف مقياس للتقويم والرقابة طالما أنها تحدد المطلوب عمله – وتؤدي أيضاً وتساعد في عمليات تعديل استراتيجيات المنظمة وتنسيق أهداف العلاقات العامة مع أهداف المنظمة العامة . وبالنظر الى أهداف المنظمات ينعكس لنا تطور وأهمية وظيفة العلاقات العامة في أي منظمة (الصحن،2002-2003،ص35).

فالدافع الأساسي للمنظمة في الماضي كان هو دافع تحقيق الربح فقط ، وكدافع أساسي وحيد يعكس جهود المنظمة ، بل أنه الدافع الذي حرك بعض المؤسسات والشركات الى إنشاء أجهزة العلاقات العامة تتوسط الطريق بين الإدارة العليا وبين الجمهور الذي يمثل مصلحتها الشخص ، ولكن نجد أن العديد من المنظمات مع كل من الإدارات التي تضمها ، فهذه الإدارات انما وجدت لتقابل احتياجات تنظيمية محددة ولاشك أن تحديد الأهداف بصفة عامة ، أصبحت تضمن أهدافها هدف خاص بالمسؤولية الإجتماعية والعمل على تحقيقه .

وكما سبق الإشارة الى أن الأهداف الأساسية للمنظمة تعتبر بمثابة المرآة التي توضح طبيعة الغرض الرئيس لها– ومما سبق نلخص الى أن أهداف العلاقات العامة تتمثل فيما يلي(خيرالدين،1986،ص50–52) :–

– الإعلام عن أهداف المنشأة وأوجه نشاطها ومحاربة الشائعات الضارة بهذا النشاط .

– شرح سياسة المنشأة لجمهور العاملين والمتعاملين بها– والعمل على كسب تأييد الرأي العام عن طريق إمداده بالمعلومات الصحيحة والبيانات والحقائق والمشروعات والخدمات التي تؤديها المنشأة .

– تقديم الخدمات للجمهور الداخلي للمنشأة كالعلاج والتأمين – والعمل على نشر الوعي الثقافي والرياضي والاجتماعي والفني داخل المنشأة .

– كسب ثقة وتعاون جمهور المتعاملين مع المنشاة وتنمية أسباب التفاهم المتبادل مع هذا الجمهور سواء داخل المؤسسة أو خارجها .

– الترويج لمنتجات المنشأة أو خدماتها والإعلان عنها بهدف زيادة المبيعات .

– دعم التعاون المستمر بين العاملين ببعضهم البعض وبين العاملين وإدارة المنشأة وتبصيرهم بأنسب الوسائل لزيادة الإنتاج .

– العمل على تدعيم العلاقة بين المنشأة والمنشآت الأخرى وبأجهزة الإعلام المختلفة .

– التعرف على متطلبات جماهير المنشأة في الداخل والخارج ورفعها الى الإدارة العليا ومحاولة ربط الإدارة بالعاملين بعلاقات وطيدة ورفع روح التفاهم .

– تدعيم العلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمنشأة .

– نشر الوعي فيما يتعلق بنشاط المنشأة على المستوى القومي .

– خلق درجة من الترابط بين المنشأة والمنشآت التابعة لها والتنسيق بينها .

– خلق صورة طيبة ومركز ممتاز للمنشأة في أذهان جمهور المتعاملين معها سواء داخل البلاد أو خارجها .

– شرح سياسة الإدارة وتوضيحها للعاملين .

– نشر الوعي بأهمية بأهمية الخدمة الخدمة التي تقدمها المنشأة بين العاملين ليكونوا رسل دعاية لدى العملاء ولزيادة كفاءتهم الأدائية(خيرالدين،1986م،ص53) .

أهداف العلاقات العامة الحكومية :

من أهداف العلاقات العامة في المجال الحكومي مايلي :–

- التوعية والإرشاد والإعلام :

تهدف العلاقات العامة على مستوى الحكومات السياسية الى إعلام المواطن بوجه النشاط الحكومي في كافة الميادين السياسية والاجتماعية والثقافية والدبلوماسية والعالمية وذلك بغرض خلق المواطن الواعي والمشارك والمساهم برأيه وتأييد ورضاه عن نشاط حكومته لاسيما في البرامج التنموية التي تحتاج فيها الدول إلى عون المواطنين ومشاركتهم ومساهمتهم المادية والمعنوية .كما تقوم بشرح وتفسير القوانين ونظم وإجراءات العمل الجديدة في المجالات الإجتماعية والخدمية والإقتصادية حتى يكون مدركاً وملماً بالتغييرات التي تحدث في نظم العمل والخدمات ، فيسهل عليه انجاز أغراضه وحاجاته دون عناء(خضر،1998،ص79) .

- **كسب رضا الجمهور وتأييده للسياسات الحكومية :**

لاتستطيع حكومة من القيام بأي سياسات قومية كبرى ، مالم تهيئ أذهان المواطنين لها ومالم تعمل على كسب رضا الجمهور ووقفته في تلك السياسات القومية ، وذلك بشرحها له ومناقشتها معه في اجتماعات سياسية قومية كانت أو اقليمية وفي ندوات إذاعية وتلفزيونية ، وقد تأخذ هذه السياسات القومية شكل مشاريع اقتصادية أو اتفاقيات دولية أو قوانين ولوائح عمل جديدة أو دستور عام للبلاد . كل هذه الأنشطة تحتاج الى حملات اعلامية توضيحية للشرح والإستئناس بآراء الجماهير قبل إقرار السياسة أو الخطة ، وهكذا يتهيأ قبول الجمهور لتلك السياسات عند صدورها أو تطبيقها .

- **معرفة الرأي العام فيما يختص بتقييمه لمستوى الأداء العام للخدمات والعمل على تلبية رغباته** (خضر،1998،ص80) .

فالحكومة يهمها أن تعرف رأي المواطنين عن أداء مؤسساتها السياسية كالجهاز التنفيذي المكون من مجلس الوزراء ، كما يهمها أن تعرف مدى رضا المواطنين عن الخدمات الضرورية التي تقدمها لهم الوزارات والمصالح الحكومية كخدمة الكهرباء ومياه الشرب والبريد والبرق والمواصلات والضمان الإجتماعي الى غير ذلك من الخدمات الضرورية المتعددة .

- **العمل على دحض الشائعات والحملات المغرضة بإبراز الحقائق والمكاشفة** :

تتصدى نشاطات العلاقات العامة القومية الحكومية الى الحملات الدعائية الجائرة والواردة في الإعلام الخارجي أو الشائعات من بعض الجماعات الداخلية، وذلك بذكر الحقائق المجردة الصادقة حتى لا يصبح المواطن مطيعة لتلك الشائعات والحملات الكيدية (خضر،1998،ص81).

- **اهتمام الحكومة بشؤون موظفيها وعمالها :-**

بأن تهيئ لهم الظروف الطبيعية والصحيحة للعمل ، وأن تدفع لهم أجورهم ورواتبهم التي تتلائم مع الظروف الإقتصادية والمعيشية والإجتماعية .

أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمات الحكومية
(أحمد،1967،ص79-83).

تهدف العلاقات العامة في أية منظمة من المنظمات الحكومية على وجه الخصوص على تحقيق مايلي :-

- اعلام المواطنين بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول اليها ، كي يكونوا على

بينة من هذه السياسة ، ليسهل توثيق التعاون المستمر بين المنظمة والمواطنين .

- ايصال رغبات وطلبات المواطنين إلى الإدارة العليا في المنظمة بحيث يساعد في ايصال هذه الرغبات والطلبات إلى الإدارة وتلبيتها قدر الإمكان .

- الإهتمام برغبات وحاجات العاملين (الموظفين والعمال) في المنظمة من الناحية الثقافية والصحية والترويجية وذلك بدفع الأجور المناسبة ووضع أنظمة الترقية موضع التنفيذ وعلى قدم المساواة بين الجميع – بحيث تساعد هذه الأنظمة على توثيق الصلات بين الإدارة والعاملين .

- **الإهتمام والتأكيد على الاتصال بين المنظمة والمنظمات الأخرى :**

سواء تلك التي تتشابه معها في الإنتاج والخدمات الأخرى أو التي تختلف عنها في ذلك بواسطة المطبوعات والنشرات والاتصالات التلفزيونية وغيرها من وسائل

الاتصال الأخرى ، لأن توثيق هذه الاتصالات يؤدي إلى تقوية العلاقة بين هذه المنظمة والمنظمات الأخرى سواء كانت في البلد الواحدة أو في البلدان المختلفة ..

أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمة : (خضر،1998،ص80-84)

تتولى وظيفة العلاقات العامة في المنظمة دعم الإستجابة المتبادلة بين المنظمة وبيئتها (المجتمع ، وكذلك بين ادارتها وبين العاملين فيها)، لذا تتجه هذه الوظيفة الى الآتي :

أولاً: كسب ثقة البيئة الداخلية ودعمها :

ممثلة في الوحدات التنظيمية وجمهورها أي الأفراد العاملين فيها ومنظماتهم (نقاباتهم) وكذلك جمهور المتعاملين (الزبائن والموردين أو المجهزين والوكلاء أو الموزعين) ويتحقق هذا الهدف بواسطة الأهداف الفرعية الآتية :-

- تحفيز الثقافة المشتركة للمنظمة نحو خلق القناعة بالترابط بين أهداف المنظمة وأهداف جمهورها .

- توعية الادارات المختلفة في المنظمة بأهمية كسب ثقة الجمهور .

- تعريف الجمهور بفئاته المختلفة بأهمية أهداف المنظمة ودورها في تنمية المجتمع .

- الاستيعاب الجيد لحاجات جمهورها ورغباته ومواقفة من المنظمة ومخرجاتها .

- مساعدة جمهورها على الإنتفاع الجيد من مخرجاتها وعلى الإسهام الجيد في توفير مستلزماتها .

- الإسهام في معالجة المصاعب والمعوقات التي تواجهها في علاقتها بجمهورها .

ثانياً : كسب ثقة البيئة المحيطة بها ودعمها :

ممثلة في سلطات المجتمع ومنظمات الأعمال ، وكذلك في جمهور المواطنين أو الرأي العام ويتحقق هذا الهدف بوساطة الأهداف الفرعية الآتية : (إمام،1968،ص82–90).

–التوضيح الجيد لإمكانيات المنظمة وإسهاماتها في تنمية المجتمع وتقدمه .

–إقامة علاقات ايجابية مع المنظمات والأجهزة الحكومية المعنية بمدخلاتها أو بمخرجاتها لضمان الإنسيابية في عملها .

–التحديد الواضح لإحتياجها (متطلباتها –عملها ومستلزمات نجاحه) وتحفيز مصادر توفيرها لتزويد المنظمة بها .ويعتقد البعض بأن لإدارة العلاقات العامة نوعان من الوظائف بعضها يعتبر وظائف أساسية وجوهرية تقوم بها العلاقات العامة وتكون مسؤولة عنها أمام الإدارة العليا ، ووظائف أخرى تشترك بها إدارة العلاقات العامة مع الإدارات الأخرى في المنظمة الواحدة فدراسة وتحليل آراء المواطنين وتقديم التقارير والمقترحات والتوصيات التي تهتدي بها الإدارة العليا عند رسم السياسة العامة للمنظمة ، ونقل وجهات نظر المنظمة للجماهير والتأثير على نشاطهم بواسطة الوسائل الاعلامية العديدة. كما وقد تشترك العلاقات العامة مع الإدارات الأخرى بصورة غير مباشرة ، كإشتراك العلاقات العامة مع ادارة الأفراد في اعداد المطبوعات والنشرات المتعلقة بشرح أعمال المنظمة وتنظيماتها الداخلية (دليل المنظمة) واشتراكها مع إدارة التسويق في التعريف بالإنتاج الجديد وفائدته واعداد الإعلانات المتعلقة بهذا الإنتاج ، وتتعاون مع إدارة الإنتاج في تصميم ملصقات الأمن الصناعي والوقاية من الأخطار وإعداد النشرات الداخلية في هذا الموضوع وتشترك مع الإدارة المالية في إعداد التقارير المالية والميزانيات العمومية بأسلوب سهل الفهم ويثير الإهتمام .وأخيراً فإن إدارة العلاقات

العامة في بعض الأحيان تقوم بالإشراف على كافة مراسلات المنظمة بغرض ضمان التزامها بأسلوب المودة والمجاملة واللطف في مخاطبة المنظمات الأخرى ومع كافة المتعاملين معها وفي كثير من الأحيان يتم التعاون بين مدراء الإدارات المختلفة في المنظمة الواحدة عن طريق تشكيل لجنة منهم ، يتم بواسطتها لجنة التشاور وتنسيق الأعمال المتعلقة بنشاط العلاقات العامة وذلك لوجود أكثر من علاقة واحدة بين هذه الإدارة والإدارات الأخرى (إمام،1968م،ص89).

ثالثاً : العلاقات العامة في المجال الإجتماعي التطوعي(أحمد،1967،ص93) :

إن المؤسسات الإقتصادية تستطيع ان تتبنى بسهولة حقيقة رأي الناس في منتجاتها ومدى ثقتهم فيها من متابعة حركة المبيعات يوماً بعد يوم وشهر بعد شهر – غير أن هذا المؤشر السريع غير متوفر لدى كثير من المؤسسات الإجتماعية التي تقوم بأعمال وأنشطة اجتماعية للمجتمع ولذلك فلا غنى لها عن استطلاع الرأي العام من وقت لآخر لضمان تأييد ودعم الجماهير لخدماتها ، ولمعرفة متطلبات الجماهير فيما يختص بنوعية الخدمة وجودتها أو تعديلها أو تبديلها حسبما يرى الرأي العام من الجهة الأخرى فعلى سبيل المثال قد تريد المؤسسة أن تعرف نفسها للجمهور بأنها تعمل في قضية الرعاية الاجتماعية للمعوقين أو رعاية الصم والبكم في المجتمع ، ولذلك فهي تريد أن تثير اهتمامهم بقضيتها وتكسب تعاطفهم معها وتحفزهم للمساهمة الفعلية بالمال والجهد والوقت في مشاريعها .مثل هذه المؤسسة تحتاج فيما تحتاج إليه إلى حملات دعائية وبرامج متنوعة في العلاقات العامة لتحقيق أهدافها نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر الآتي (أحمد،1967،ص94):

أولاً :غرس الشعور بالمشاركة والمسؤولية: وهذا من الأمور التي ينبغي الاهتمام بها في برامج العلاقات العامة وهذا الأمر لا يتطلب اعلام المواطن فحسب ولكن لابد من توليد

الشعور فيهم بالمشاركة والمساهمة الإيجابية ، وربما تحتاج الحملة الى تكثيف الإعلام وشرح القضية من خلال الكتيبات المصورة واللوحات والإعلام والاجتماعات والندوات .

ثانياً: أسلوب تنظيم الزيارات: وذلك لأن الرؤية بالعين هي أكثر اقناعاً من السماع فتأثير رؤية النشاط الاجتماعي المقدم فعلياً اقوى بكثير من محاضرة أو خطبة عصماء في موضوع الدعاية الإجتماعية .

ومن المفيد دعوة قادة الرأي والشخصيات ذات الأثر التي تؤمن بالخدمة الاجتماعية وبالمسؤولية الاجتماعية وبمساعدة الضعيف والمنكوب في المجتمع المحلي ، حيث أنه من المفيد دعوتهم لمشاهدة النشاطات الاجتماعية وإشعارهم بضرورة مشاركتهم فيها– بل وجعلهم أعضاء دائمين في لجان ومجالس ادارتها.

ثالثاً : أسلوب تنظيم حملات التبرعات :

إنه من أهم نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية ، أن جمع التبرعات من المؤسسات يعتبر في حد ذاته أسلوباً لربط الجماهير بأهداف المؤسسة والتعاطف معها ، ويمكن أن يتم ذلك من خلال النداءات بالبريد وإقامة الحفلات الترفيهية والأسواق الخيرية ويمكن استخدام الشخصيات البارزة في المجتمع والمؤثرة فيه في حملات التبرعات لأنها أقدر من غيرها في اقناع الناس بوجاهة المشروع والمساهمة الإيجابية فيه بالمال والمواد . (أحمد،1967،ص97)

- العلاقات العامة ووسائل الإتصال :

إن وسائل الإعلام هي من أهم الوسائل الإتصالية التي يتعامل معها أخصائيوا العلاقات العامة لتحقيق الأهداف وخاصة إذا كان أخصائي العلاقات العامة يرغب في الوصول الى الجماهير . ولذا فإن التعامل مع وسائل الإعلام يحتاج الى فهم لأساليبها ، وفهم خصائص كل وسيلة منها(أبوأصبع،1998،ص141–146) .

واول القواعد التي تحكم التعامل مع وسائل الإعلام أن يكون رجل العلاقات العامة أميناً في أحاديثه وكتاباته – ويجب أن يعرف رجال الإعلام شخصياً الذين يرسل لهم الاخبار أو المعلومات – ويجب أن يكون موضوعياً وصادقاً ، أو يعرف ماهي الأخبار التي تهم رجال الاعلام . ويستطيع أن يستغل الفرص لكتابة أخبار عن المؤسسة من أجل الإشهار عنها ، وهي غير محددة .ويرى " سوارتز " أن الإشهار عن المؤسسة ذو شقين – نشر الأخبار والمعلومات عن المنتجات والخدمات ، وإذا كان صوت الإشهار مسموعاً لدى الجمهور فإن ذلك يخلق إنطباعاً محبباً عن المؤسسة وهذا هو الشق الآخر.

ويجد رجل العلاقات العامة أن أفضل السبل لمهمته هي استغلال الأخبار مثل أخبار افتتاح أقسام جديدة ، وصول أجهزة جديدة للمصنع أو الشركة أو الترقيات والتعيينات أو الإحالة للتقاعد ، المشاركة في الندوات ، التحدث في المناسبات العامة اصدار التقارير ربع السنوية – والسنوية ، اصدار النشرات ،التبرعات وتمويل البرامج الخيرية ، اصدار النشرات– التبرعات وتمويل البرامج الخيرية ،اصدار الجوائز ذات الأهمية الخاصة بأنشطة علمية او ثقافية أو إنسانية ،كما يمكن الإخبار عن الأنشطة الإجتماعية للمؤسسة مثل الرحلات والمباريات الرياضية . وكذلك الأخبار عن تفوق أعضاء المؤسسة في أنشطة علمية وثقافية أو رياضية والإخبار عن برامج التطوير والدورات التدريبية والبعثات الخارجية والزيارات الخاصة بالمؤسسة وفهم خصائص كل وسيلة اتصالية مهم جداً لأن رجل العلاقات العامة قد يحتاج لإستخدام التلفزيون أو الصحيفة أو اصدار كتاب – وقد يلجأ الى المعارض والندوات وذلك يختلف حسب الهدف الذي

يرمي اليه وحسب طبيعة الجمهور الذي يسعى للوصول إليه .ويمكن تصنيف وسائل الاتصال وأساليب العلاقات التي يستخدمها أخصائيوا العلاقات العامة الى الأنواع التالية (أبوأصبع،1998،ص142-144) :-

-الوسائل السمعية وهي الإذاعة ،الأشرطة ،الأسطوانات ، الهاتف .

-الوسائل السمعية البصرية وهي التلفزيون ،السينما ، الفيديو ، الحاسوب .

-الوسائل المقروءة وهي الصحف ، المجلات والكتب ، النشرات ، الرسائل ، الملصقات ، الفاكس ، الإنترنت .

-الوسائل المرئية وهي الصور ، الملصقات ، اللافتات بأشكالها المختلفة(القماشية والورقية وغيرها) .

كما أن أخصائي العلاقات العامة يمكن أن يستخدم أشكالاً من الإتصال المباشر مثل: الندوات والمؤتمرات ، المحاضرات ، والخطابات ، المعارض والأسواق التجارية الرحلات والزيارات .

مجالات العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة :

المجالات التطبيقية للعلاقات العامة الحديثة :

لقد أصبح لنشاط العلاقات العامة في عالم اليوم ضرورة قصوى لكل حكومة ولكل مؤسسة عامة أو خاصة ، وذلك لكي يربطها بجماهيرها التي ازداد وعيها الثقافي وارتفعت توقعاتها وتطلعاتها وآمالها في أن يتوفر لها العيش الكريم المناسب بواسطة المؤسسات التي تخدمها في القطاعين .

ويمكن أن نحدد عدد من المجالات التي نشطت فيها العلاقات العامة نشاطاً ملحوظاً في هذا القرن وهي :

العلاقات العامة في المجال الحكومي: (خضر،1998،ص101-108)

يتسم بالزيادة الهائلة في أعباء الحكومات وارتباط الفرد بها ارتباطاً وثيقاً ، فلقد أصبحت الدولة الحديثة تسمي بدولة الخدمات والرفاهية ، وصارت مسؤولة عن المواطن منذ تاريخ ميلاده وحتى تاريخ وفاته ، وأصبحت الحكومة هي الملاذ الوحيد لحل مشاكل الحاجة والفاقة والجهل والمرض في سائر أنحاء العالم وبصفة خاصة في الدول النامية .

العلاقات العامة في المجال السياسي (إمام،1968،ص212-2013) :

في الدول التي تأخذ بالديمقراطية البرلمانية وتعدد الأحزاب السياسية ، يكون للعلاقات العامة دور كبير في استقطاب الجماهير والتأثير عليهم لصالح سياسي معين أو حزب من الأحزاب السياسية المتنافسة على كراسي الحكم ،سواء كان ذلك في الانتخابات العامة على الصعيد القومي أو الإقليمي أو المحلي .ولقد كانت الدعاية الانتخابية واستخدام محترفي العلاقات العامة وخبرائها لبلورة السياسات الحزبية وشرح أبعادها للجماهير وتهيئة الرأي العام والتأثير عليه ، كانت من أقدم النشاطات في مجال العلاقات العامة الحديثة ، وكان للصحفيين دور بارز في الدعاية والإعلان عن المرشحين وسياساتهم ، ومن هؤلاء الصحفي(لويس ماكهنري) الذي كان مستشار العلاقات العامة للرئيس الأمريكي فرانكلين روزفلت عام 1920م ، وعلى صعيد التاريخ العربي المعاصر الصحفي محمد حسنين هيكل في صحيفة الأهرام والمذيع أحمد سعيد في ربط الجماهير العربية بقيادة جمال عبد الناصر في الستينيات وأوائل السبعينيات من هذا القرن .وتعتبر المقدرة على الخطابة من جانب السياسيين أنفسهم والتحليل السياسي الرفيع وتحرير رسائلهم وخطبهم بواسطة مستشاريهم في العلاقات العامة هي الوسائل الأساسية في اقناع الجماهير بقيادتهم وبرامجهم الانتخابية والحزبية ، حيث أن الدلائل تثبت أن الجماهير يتأثرون بما يرون ويسمعون فعلاً ، ويفاضلون المرشحين على أساس

مقدرتهم الخطابية ولياقتهم في المناقشة والمجادلة والقدرة على الإفهام الفوري لمنافسيهم وشرح فلسفتهم في الحكم والإدارة ، ومن هذا المنطلق فان الحملات الانتخابية للسياسيين، تركز على إبراز شخصيات المرشحين على شاشات التلفاز وفي الليالي السياسية بأسلوب مكثف وجذاب، هذا الأمر زاد من تكلفة تلك الحملات الدعائية الانتخابية ، وجعلها وقف على الأثرياء والقادرين مالياً على تحمل أعبائها الباهظة (لقد بلغت الحملة الإنتخابية للرئيس جيمي كارتر وأعضاء الكونغرس في عام 1976م مايزيد عن مائة وسبعون مليون دولار أمريكي). لقد أصبح رجل العلاقات العامة شخصاً لاغنى عنه لأي سياسة في العصر الحديث ، بل أصبح شخصاً ملازماً للسياسي في حركاته وسكناته يبرمج له الخطب ويكتب له الرسائل الصحفية ويعلن عن برامجه وتحركاته ، ويعمل كحلقة وصل بينه وبين جماهير الناخبين يستقطب تأييدهم ويحمل عنهم آرائهم وطموحاتهم للسياسيين (إمام،1968م،ص214) .

التنظيم الإداري للعلاقات العامة:(جادين،2016م، ص129)

للعلاقات العامة وجه إداري وتنظيمي يتمثل في اعمال القيادة والتوجيه والتنظيم من أجل تحقيق الأهداف ، لذلك لابد أن تتوفر لجهاز العلاقات العامة الإداري الصلاحيات اللازمة خاصة فيما يتعلق بالاتصال المباشر بالمستويات العليا والاتصال السهل بكافة الادارات وإمتلاك صلاحيات القيادة والتصرف والتوجيه لحسم المشاكل والأزمات .

وهذه المسؤولية تتطلب توفر خبراء متخصصين لقيادة العمل الفني والعلمي والتأثيري ، الى جانب خبراء في علوم الإدارة خاصة في مجالات الإنفاق والتنظيم والإدارة وتصريف الأعمال والتخطيط والمتابعة والاتصال والنشر ومقارنة البدائل .

والى جانب هذه الأقسام المتخصصة لابد من وجود أقسام مساعدة في مثل الدعاية والإعلان والأنشطة الخدمية .

وهناك مبادئ مختلفة في تنظيم إدارات العلاقات العامة :(جادين،2016م، ص130)

1- التنظيم الخدمي : وهؤلاء الذين يأخذون بهذا التقسيم يجمعون المسؤوليات المتعددة ذات الطبيعة الواحدة في قسم واحد مثلاً ، قسم للحفلات والرحلات – المعرض – المسابقات – الإعلانات – المساعدات .

2- التقسيم الوسائلي :أي تقسيم الإختصاصات وفق نوعيات اجهزة الإعلام :

قسم للصحافة –الإذاعة –التلفزيون – السينما وأحياناً يتم الجمع بين الأسلوبين الخدمي والوسائلي .

3- التقسيم النوعي : وهو تقسيم الأعمال وفق الجماهير النوعية .. فيكون هناك قسم للاتصال بالمستهلكين – وآخر للموردين –المستثمرين –المتعهدين – المصدرين .

الإطار العام للهيكل التنظيمي :(جادين،2016م، ص131)

يؤخذ بأسلوبين :

1- الأسلوب المركزي :- وهو الذي تتجمع فيه كل أنشطة العلاقات العامة في المقر الرئيسي للمنشأة ، ومنه تنطلق كل الأنشطة ومنه ينطلق المتخصصون لممارسة وظائفهم في فروع المنشأة .

2- الأسلوب اللامركزي :- وتنشأ في هذه الحالة إدارة العلاقات العامة في كل فرع فيتاثر نشاط كل فرع حسب الظروف التي تحكم المنشأة الفرعية .

- على أن أفضل التنظيمات هو الذي يجمع بين الأسلوبين :أي مركزية التخطيط ولامركزية التنفيذ .
- ويتوقف حجم إدارات العلاقات العامة وعدد المتخصصين بها على حجم المنشأة ، وطبيعة خدماتها ، وقدراتها المالية ، والميزانية المخصصة للعلاقات العامة وبرامجها، وسمعتها وشهرتها وحجم جمهورها وعملائها وعامليها ..وتصور المؤسة لأهميتها .
- وتعتبر مسألة إعطاء الصلاحيات لإدارة العلاقات العامة مسألة هامة حتى تقوم بأدوارها المختلفة بصورة جيدة:(جادين،2016م، ص131) .
- ومن الأهمية أيضاً توفير الخبرات الفنية والنوعية في هيكل العلاقات الوظيفي ليكون تجمعاً بشرياً هادفاً ومقصوداً منه تقديم الخدمات للجماهير النوعية مع المرونة التامة في تحديد الإختصاصات .
- ومن الضروري وجود أقسام في هيكل العلاقات العامة تهتم بالرعاية الإجتماعية، إعداد البرامج الترفيهية، وتقديم المساعدات المالية ن وتوزيع المواد الثقافية وذلك لخدمة العاملين والمستويات العليا سواء بسواء .
- إذاً ليس هناك تنظيم أمثل للعلاقات العامة ، بل إن حجم اقسامها وإداراتها يتوقف كما ذكرنا على حجم المنشأة وإمكانياتها والصلاحيات الممنوحة للعلاقات العامة .
- ولكن هناك قاعدة عامة يحسن مراعاتها في أي تنظيم إداري للعلاقات العامة وهي (عدم التبعية لأي إدارة أخرى) مثل إدارات التسويق أو الإعلان أو المبيعات ،حيث أن هذه التبعية تعوق أداءها لرسالتها وتعرضها لضغوط تقلل من فاعليتها فوظيفة العلاقات العامة استشارية لصالح المستويات العليا في الإدارة وهذا

يتوجب وضعها من الزاوية التنظيمية فوق كل المستويات :(جادين،2016م، ص132).

- فيجب إذاً أن تتبع رئيس مجلس الإدارة أو رئيس المنشاة لانه المصدر الوحيد للقرارات والمسؤول الأول عن المنشأة لذلك فإن تواجد إدارة العلاقات الى جواره وإتصالها المباشر به وتعرفها الدائم على سياسته له فائدة كبيرة للإدارة حيث تقدم العلاقات العامة النصح والمشورة في كل وقت وفي كل الظروف إذ أن هذا الاتصال المباشر يزيد من فاعلية العلاقات العامة ويجعلها على مستوى عالى من المسؤولية .
- ومهما اختلفت التقسيمات الداخلية لإدارات العلاقات العامة لابد من تواجد أقسام لتباشر المسؤوليات الآتية :

1. مسؤولية الاتصال .
2. مسؤولية البحث والتخطيط والمتابعة والتقييم وإعداد البرامج .
3. مسؤولية إعداد المواد التحريرية وإنتاجها .
4. مسؤولية تنظيم الموارد وتنظيم الأعمال .

- والهيكل التنظيمي الناجح هو الهيكل الذي ييسر عمليات الاتصال والتفاهم والتنسيق والتكييف والتعاون بين الجماهير الداخلية النوعية والمستويات الإدارية العليا ، إذاً فإن البنيان التنظيمي للعلاقات العامة ، هو أحد المداخل العامة التي تمكنها من الوصول الى أهدافها .
- ومهما كانت مواقع مركز العلاقات العامة التنظيمي في الدولة او داخل المنشأة فإن من المهم ألا تتداخل إختصاصاتها مع إختصاصات الإدارات الأخرى .

المكاتب الإستشارية للعلاقات العامة: :(جادين،2016م، ص133)

- أصبحت الاستشارات عنصر جوهري يمارس صلاحياته في الهيكل التنظيمي ليسير سلوك الطريق الأفضل والأقصر لبلوغ الاهداف، ومما يعبر عن هذه الاهمية إنشاء المكتب الإستشاري الدولي في جنيف ونيويورك وهو مكتب مشورة دولية للعلاقات العامة يخدم كل من فرنسا ، بريطانيا، استراليا، امركيا، كندا،المكسيك ، وقد زادت من أهمية هذا المكتب الإستشاري إشتداد المنافسة بين المؤسسات الصناعية على المستوى الدولي. وشدة إختلاف الاوضاع الإقتصادية وتباين الإتجاهات السياسية الدولية ، وقد قدمت المكاتب الإستشارية للعلاقات العامة على المستوى الإقليمي أيضاً خدمات جليلة للدول والمؤسسات كما قامت بدور عامل الإطفاء (سياسة إطفاء الحرائق) في معالجة المشاكل والوقاية من الأزمات .
- وحرصاً على المشورة من المتطفلين ، لجأت بعض الدول لوضع شروط وضوابط للعمل الإستشاري منها التخصص الرفيع والدراسات المتعمقة المتعددة الى جانب المعايير الذاتية والخلقية وعمدت بعض الدول الى الإتجاه الحديث بين ضرورة التوازن بين الوظائف الإعلامية والوظائف الاتصالية.
- وجهاز العلاقات العامة يضطلع بمهام رئيسة يفترض أن يتم توزيع العمل على أساسها وهي البحوث والتخطيط والتنسيق والإعلام والاتصال والتقييم.أما حجم جهاز العلاقات العامة وعدد القوى العاملة به وتخصصاتهم يتوقف على حجم المنشأة وفلسفتها وأهدافها ، وكثافة نوع الجماهير التي تقوم بخدمتها وعلى الميزانية العامة للمنشأة والإعتمادات المالية المخصصة لقسم العلاقات العامة .

مما سبق ترى الدارسة انه حتماً لابد أهداف صريحة للعلاقات العامة تتحدد أنشطتها ووظائفها وذلك للأثر الكبير لتحقيق هذه الأهداف بنجاح للمؤسسة ، وكما ذكرنا فإن الأهداف تعمل على عكس فلسفة المنظمة وتحدد الإتجاه العام والجهود

الجماعية وتعتبر كدافع لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل، وتحديد الاهداف يجعل الافراد متعاونون في الوصول اليها .

وقديماً كانت أغلب أهداف المؤسسات هي تحقيق الأرباح فقط ولكن مع الزمن ظهرت الحاجة للاتصال بالجماهير والعامل الإنساني والاجتماعين فبرزت وظيفة المسؤولية المجتمعية وعامل الاتصال فيها حيث أصبحت العلاقات العامة تراعي عند وضع اهدافها العديد من السياسات للجماهير الخارجية وتقدم الخدمات للجماهير الداخلية لكسب ثقتهم وتعاونهم وتنمية أسباب التفاهم المتبادل مع هذه الجماهير ، كما تهدف المؤسسة لترويج منتجاتها وخدماتها والإعلان عنها ، وتحسين العلاقات بين المؤسسات الشبيهة وايضاً بأجهزة الإعلام المختلفة .

بهذا تعمل العلاقات العامة على تدعيم العلاقات الإنسانية بين جميع العاملين وتتعرف على متطلبات الجماهير الداخلية والخارجية لخلق علاقات وطيدة وتحسين درجة التفاهم ، كما تقوم تقوم بخلق صورة ذهنية طيبة للمنشأة في اذهان جمهور المتعاملين داخل البلاد او خارجها كما تعمل على نشر الوعي فيما يتعلق بنشاط المنشأة على المستوى القومي، وسائل الاتصال التي يستخدمها اخصائي العلاقات العامة في الوسائل الإعلامية المختلفة لذلك فنحن نحتاج لفهم أساليبها وخصائص كل وسيلة وعلى رجل العلاقات العامة معرفة كيفية التعامل مع كل وسيلة وكيفية الإستفادة منها ويجب عليه مراعاة الصدق في التعامل مع الوسائل الإعلامية المختلفة وهذه الوسائل هي السمعية والبصرية والمقروءة والمرئية إضافةً للاتصال المباشر من الندوات والمؤتمرات والمحاضرات والخطابات والمعارض والأسواق التجارية والرحلات والزيارات .

العلاقات العامة في حكومات الدول النامية لها دور كبير فهي تعمل على التوعية والإرشاد والإعلام وكسب رضا الجماهير تجاه هذه السياسات الحكومية ومعرفة الرأي العام كذلك دحض الشائعات والحملات المغرضة بإبراز الحقائق والمكاشفة .

للعلاقات العامة داخل المنشأة عدة أهداف منها كسب ثقة البيئة الداخلية ودعمها وكسب ثقة البيئة المحيطة ودعمها.

أما العلاقات العامة في المجال الاجتماعي التطوعي فلها أهمية كبيرة تظهر في تبني الآراء وغرس الشعور بالمشاركة والمسؤولية في المواضيع الاجتماعية كذلك تنظيم الزيارات للنشاطات الاجتماعية وتنظيم حملات التبرعات التي تعتبر من أهم نشاطات العلاقات العامة حيث انه يعمل على ربط الجماهير باهداف المنشاة .

المبحث الثالث

تخطيط برامج العلاقات العامة ووظيفة التوعية

ترى الباحثة أن العلاقات العامة في أي مؤسسة أو منشأة هي الواجهة والمدخل الرئيسي لتلك المؤسسة، كما أن لها الدور الكبير الذي تقوم به في عكس الصورة الطيبة والوجه المشرق لتلك المؤسسة ، ويكون ذلك عبر الخُطة التي تضعها العلاقات العامة وتقوم بتنفيذها خلال الفترة المحددة للتنفيذ ، سواء كانت هذه الخُطة طويلة المدى أو متوسطة المدى أو قصيرة المدى ، كما للعلاقات العامة في أي مؤسسة دور كبير ومهام عظيمة تتمثل في ربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي وعكس نشاط المؤسسة وتزويد الجمهور بالمعلومات التي يطلبها من المؤسسة ، وهذا الربط يكون بالوسائط الإعلامية المختلفة (إذاعة – تلفزيون – صحافة – مطبوعات – محاضرات – ندوات – ورش عمل – استطلاعات ...إلخ) وهذه الوسائط الإعلامية تُسهم في إيصال رسالة المؤسسة إلى جمهورها، وتكوين الصورة الذهنية للمؤسسة

وبعد ظهور الثورة المعلوماتية وشبكة الويب العالمية world web wide (الإنترنت) أصبحت العلاقات العامة في تطور مستمر بإستخدامها تلك التقنية الإلكترونية وتوظيفها التوظيف الأمثل في برامجها المختلفة وإنفتاحها على الجميع ، فالعلاقات العامة بالمؤسسة تقوم بإنشاء الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة والإشراف عليه ومتابعته دورياً وتغذيته بالمعلومات في ظل التواصل الإلكتروني عبر الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) .

كما أنها لا تنفصل عن بقية الإدارات الأخرى فيكون التنسيق بين الإدارات الأخرى والعلاقات العامة في تنفيذ البرامج المشتركة التي تقيمها المؤسسة ، وإذا ما إهتمت الإدارة العُليا بالعلاقات العامة في المؤسسة يكون عمل العلاقات العامة في تطور مستمر. وهي التي تخطط وتنبه الإدارة العليا ببوادر الأزمات التي يمكن أن تحدث

للمؤسسة وتسبب لها المخاطر ، أي هي جرس إنذار حقيقي للمؤسسة في حالة الأزمات .

وإذا ماوجدت العلاقات العامة المساحة والصلاحيات والدعم المطلوب فإنها بلا شك سوف ترتقي بالمؤسسة إلى مصاف المؤسسات الكبرى ، وذلك عبر الدراسة الصحيحة والعمل المتأني وفق الموارد البشرية والمادية المتاحة .

تعريف برامج العلاقات العامة :

البرنامج لغة هو : (الورقة الجامعة للحساب)(الفيروز آبادي، د.ت، ص23)

والبرنامج اصطلاحاً: هو تكامل الخطط ووصولها الى مرحلة التنفيذ ومن هنا تأتي أهمية التخطيط الجيد لبرامج العلاقات العامة .

برامج العلاقات العامة :

ترى الدراسة انها هي تلك البرامج المخططة تخطيطاً دقيقاً لتحقيق أهداف معينة للوصول لجمهور مستهدف في فترة زمنية محددة وفق الإمكانيات المتاحة لإدارة العلاقات العامة باستخدام جميع أدوات ووسائل العلاقات العامة من اتصال شخصي وجماهيري والتلفاز والإذاعة والمعارض والوسائل المطبوعة والأفلام والصور الفتوغرافية والمعارض والندوات والورش بالإضافة لأدوات العلاقات العامة الإلكترونية .

انواع برامج العلاقات العامة (عارف، 1421هـ، ص91): -

تعتبر برامج العلاقات العامة من اهم الموضوعات التي يقوم بها أخصائيوا العلاقات العامة ، وليست كل برامج العلاقات العامة على درجة واحدة من الصعوبة فهنالك البرامج الخفيفة مثل : برنامج زيارة لموقع معين ، وتتصاعد صعوبة البرنامج عندما تكون الرسالة واسعة ومتعددة الجوانب، او تغطي أعداداً كبيرة من الجماهير ، فهذه البرامج تحتاج لإمكانيات مالية وإعلامية .

تتنوع برامج العلاقات بتنوع الأهداف التي تسعى اليها الخدمات العامة في المنظمة ، كما تتنوع هذه البرامج بحسب درجة صعوبتها وذلك كالتالي :-

أ- من حيث صعوبة البرامج تتنوع الى :

1- برامج بسيطة :

وهذا النوع من البرامج لاتتجاوز أهدافه سوى الإنجاز على مستوى الخدمات والمراسيم والمحافظة على علاقات ذات قيمة محدودة عن أشخاص محدودين بالمنظمة ، ومثال هذه البرامج : برامج الإحتفالات والمناسبات والزيارات والاستقبال والتوديع (عارف، 1421هـ، ص91).

2- برامج كبيرة :

وتحتاج هذه البرامج الى إمكانيات كبيرة تتفق مع المواقف المعينة والمتطلبات التي تستدعي إقامة مثل هذه البرامج .والبرنامج الكبير هو البرنامج الذي تشترك في إعداده مجموعة من المتخصصين في العلاقات العامة ، ومن ذوي الخبرة الطويلة نسبياً، وقد يستعان في إعداده بمستشار او اكثر ،خصوصاً إذا كان البرنامج يستدعي استخدام أكثر من وسيلة من وسائل الإعلام لتحقيق أهدافه (المصري،1985،ص112) .

ب- من حيث أهداف البرنامج: يقسم الكتاب البرامج بالنظر الى هذه الزاوية الى :

- البرامج الإعلامية الهجومية : وهو نوع من البرامج غير مرغوب فيه ، ولكن قد تدعو اليه الضرورة ،ويتخذ هذا البرنامج بعض الأساليب الهجومية في وسائل الإعلام المتنوعة لكشف الحقائق عن الشخص المهاجم وسوابقه والطرق التي سيتبعها (عجوة، وآخرون،1989م،ص65) .
- البرامج الإعلامية الدفاعية : وتحتاج هذه البرامج من أخصائي العلاقات العامة الحيطة والحرص والحذر في المادة المستخدمة في الدفاع ، لانها عادة ما تكون في مواجهة حملة هجومية من مصدر من المصادر المضادة، ويلتزم أن تشمل أن تشمل هذه البرامج محاولة إزالة الآثار التي خلفتها الشائعات او الدعاية ، الكاذبة بالإعتماد على كشف الأكاذيب وعرض الحقائق بدون تعديل أو تزوير ، حتى ولو كانت بغرض كسب الآراء المؤيدة ذلك أن الدفاع عن طريق الإعلام

يجب ان يكون قوياً ومستنداً ومدعماً بالحجج والأسانيد والأدلة الدامغة ، ولايمنع ذلك من تضمين البرنامج الدفاعي بعض ماورد من هجوم أو شائعات وتفنيدها بدقة وإتقان (المصري ، 1985م،115–116)

- ومن برامج العلاقات العامة كذلك ، الآتي (المصري ، 1985م،116–128)
- برنامج استقبال الشكاوي والرد عليها: تسئ الشكاوي الى العلاقة بين المنظمة وجمهورها ، لذلك تضع بعض المنظمات برنامج لإستقبال الشكاوي والرد عليها.
- برامج الإعلام الداخلي :

تتسم هذه البرامج بلغة ودية موجهة من قبل الإدارة العليا للمنظمة الى جمهورها الداخلي ، وعادة مايتكون البرنامج من نشرات داخلية ، وعقد اجتماعات دورية من العاملين ، وتنظيم رحلات جماعية مقابل أجور مناسبة ، وتقديم خدمات خاصة للعاملين في المناسبات ، وتقديم الهدايا في حالات معينة مثل : الحصول على نتائج غير عادية .

برامج الإعلام الخارجي : وهذه البرامج تكون موجهة الى جماهير معينة مثل برنامج الإعلام الذي يستهدف توزيع نشرات دورية منتظمة عن انشطة المنظمة ومجالات التعاون معها والخدمات التي تقدمها .وتحقيقاً لذلك تسعى برامج العلاقات العامة الى توفير ظروف عملية مجزية للعاملين ووضع سياسات مرضية وعادلة ، كما تسعى الى إشراك العاملين في إدارة المنظمة والمساهمة بآرائهم وأفكارهم في تخطيط السياسة العامة لها .وتقوم إدارة العلاقات العامة بتخطيط برامجها الإعلامية والتثقيفية والترفيهية وبرامج الخدمات تحقيقاً للدور الإجتماعي والإنساني للمنظمة (العناد،1414هـ، ص73).

الحملات التوعوية :

إن الحملات التوعوية والتفكير بشان تحسين سلوك الجمهور المستهدف ووعيه بالقضايا المختلفة هي من أهم أهداف العلاقات العامة ومن أهم أهداف العلاقات العامة ايضاً التالي (خيرالدين،1986،ص50–53) :–

– الإعلام عن أهداف المنشأة وأوجه نشاطها ومحاربة الشائعات الضارة بهذا النشاط .

– شرح سياسة المنشأة لجمهور العاملين والمتعاملين بها– والعمل على كسب تأييد الرأي العام عن طريق إمداده بالمعلومات الصحيحة والبيانات والحقائق والمشروعات والخدمات التي تؤديها المنشأة .

– تقديم الخدمات للجمهور الداخلي للمنشأة كالعلاج والتأمين – والعمل على نشر الوعي الثقافي والرياضي والاجتماعي والفني داخل المنشأة .

– كسب ثقة وتعاون جمهور المتعاملين مع المنشاة وتنمية أسباب التفاهم المتبادل مع هذا الجمهور سواء داخل المؤسسة أو خارجها .

– الترويج لمنتجات المنشأة أو خدماتها والإعلان عنها بهدف زيادة المبيعات .

– دعم التعاون المستمر بين العاملين ببعضهم البعض وبين العاملين وإدارة المنشأة وتبصيرهم بأنسب الوسائل لزيادة الإنتاج .

– العمل على تدعيم العلاقة بين المنشأة والمنشآت الأخرى وبأجهزة الإعلام المختلفة .

– التعرف على متطلبات جماهير المنشأة في الداخل والخارج ورفعها الى الإدارة العليا ومحاولة ربط الإدارة بالعاملين بعلاقات وطيدة ورفع روح التفاهم .

– تدعيم العلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمنشأة .

– نشر الوعي فيما يتعلق بنشاط المنشأة على المستوى القومي .

– خلق درجة من الترابط بين المنشأة والمنشآت التابعة لها والتنسيق بينها .

– خلق صورة طيبة ومركز ممتاز للمنشأة في أذهان جمهور المتعاملين معها سواء داخل البلاد أو خارجها .

– شرح سياسة الإدارة وتوضيحها للعاملين .

– نشر الوعي بأهمية بأهمية الخدمة التي تقدمها المنشأة بين العاملين ليكونوا رسل دعاية لدى العملاء ولزيادة كفاءتهم الأدائية ويعتبر رفع الوعي من أسمى أهداف العلاقات العامة سواء كانت هذه التوعية للجماهير الداخلية للمنشأة او للمجتمعات ككل، حيث أنها تعمل على ترقية السلوك وتفادي الكثير من الإشكاليات الناتجة عن قلة الوعي

أو عن الحملات التوعوية غير المدروسة والتي تتم عبر جهات غير مختصة وليست ذات دراية بدراسة الإتجاهات والآراء والسلوك اما العلاقات العامة فتستخدم جميع الأساليب الاتصالية المختلفة في التوعية .

تخطيط برامج العلاقات العامة:

التخطيط في العلاقات العامة هو: وضع منهج سليم للعلاقات الداخلية والخارجية لكسب ثقة الجمهور وتلافي الأزمات والمشكلات ومواجهة الكوارث الطارئة لمعالجة آثارها السيئة(البكري، 2001م، ص47).

فالتخطيط الإعلامي الذي يسعي لتحقيق النتائج المرجوة هو التخطيط الذي يدرك الإتجاهات المتعارضة لدى أفراد المنتظمة ويعمل على تسخيرها فعندما تنجح العلاقات العامة في توحيد هذه الإتجاهات فإن المحصلة تكون توحيد مجتمع المنظمة نحو هدف واحد أو عدة أهداف محددة. وإنطلاقاً من هذا المفهوم فإن القوى البشرية (جمهور العلاقات العامة) يمثل أهمية كبرى في التخطيط للعلاقات العامة على إعتبار أن المرسل والمتلقي هما هدف هذا التخطيط وذلك لإرتباطهم الوثيق بأهداف المنظمة فالعنصر البشري هو العنصر الرئيسي من كل أهداف التخطيط في العلاقات العامة(منير، 1998م، ص108).

هذا مايوضح أنه وعند التخطيط للحملات التوعوية من قبل إدارات العلاقات العامة ان تضع في اعتبارها جميع عناصر الحملات الإعلامية لتحقيق الأهداف المنشودة .

أنواع التخطيط:

هناك ثلاثة أنواع للتخطيط في العلاقات العامة هي (البكري، 2001م، ص47-48):

1. التخطيط الوقائى:

وهو التخطيط المبني على دراسات مستفيضة وبحوث رشيدة وتستهدف غايات بعيدة تدور في محيط إقامة علاقات ودية بين المؤسسة وجماهيرها وهو طويل المدى يشبه الإستراتيجية.

2. التخطيط العلاجي:

وهو التخطيط الذي يواجه أزمة أو مشكلة واقعة تعيشها المنظمة الآن ويتطلب نوع من السرعة والحزم والحسم كما يتطلب نوعا من الإعداد الأولي يختلف بإختلاف عمل المؤسسة ونوع الأخطار المحتمل حدوثها(عجوة، 1977م، ص90).إضافة إلي أنه يعمل على علاج الموقف وعدم الارتباك ويعتمد على وضع تصوراً مفصلاً لكيفية علاج الخسائر وإيقافها(عجوة ،1977،ص59) .

3. التخطيط للطوارئ أو الظروف المفاجئة:

وهو نوع من التخطيط مهمته الإبقاء على الموقف حتى لايتدهور ويصبح كارثة ويهدف إلى عدم تفاقم الأزمات والإبقاء على الأوضاع لصالح المنشأة وهو نوع من أنواع التخطيط العلاجي الذي تضعه المنشأة في إعتبارها. ويقوم التخطيط على رد العدوان من خلال الحملات الدعائية المضادة وأحيانا الهجوم مع تقدير الموقف تقديراً سليماً وصحيحاً حتى لا يعطي الهجوم نتائج سالبة (البكري، 2001م، ص 48).

كما يتم تقسيم التخطيط إلي مايلي:

أولاً: حسب الزمن ينقسم التخطيط إلى قصير المدى والذي يمتد من سنة الي بضعة شهور وتخطيط متوسط المدى ويمتد من سنة إلي خمس سنوات، وتخطيط طويل المدى وهو من خمس سنوات فما فوق.

ثانياً: تخطيط حسب نطاق الخدمة ويتضمن:

- خطة رئيسية وتشمل مجال العلاقات العامة ككل.
- خطط فرعية تختص بقسم واحد من الإدارة (خطة قسم البحوث ، خطة قسم التدريب.....الخ).

متطلبات التخطيط :

يقوم التخطيط الناجح على مجموعة من المتطلبات هي:-

1. وجود مخططين أكفاء مدربين مؤهلين علمياً وعملياً.
2. وجود دعم مالي وإمكانيات مساعدة.

3. توفر الوسائل المطلوبة.
4. وجود منفذين مهرة وذوي خبرة وكفاءة.
5. وجود تنسيق بين الإدارات المختلفة ومعرفة أدوارها وتوزيع المهام والمسؤوليات.
6. العمل على وضع خطة تراعي كل الجوانب وتعمل على معالجة كافة القضايا.

ولنجاح الخطة لابد من توفر الإعتبارات التالية:-

1. تحديد المبادئ والإتجاهات القائمة.
2. تحديد الأهداف ومداها (طويلة، متوسطة، قصيرة) والأوليات ومراعاة المستجدات (المرونة).
3. تحديد السياسات التي ترتكز على الأهداف أي القرارات التي تحدد سير العمل.
4. ترجمة السياسات إلي برامج عمل على ضوء الموارد الطبيعية والإمكانيات البشرية

ويرى البعض أن هناك مطلبين أساسيين للتخطيط هما(درويش، تكلا، 1986م،ص 229):

أ- دعم مادي(ميزانية متاحة، قوة بشرية مدربة ذات خبرة كافية) .

ب- دعم أدبي بالموافقة على كل تصورات ومشروعات رجال العلاقات العامة .

ترى الباحثة ان الدعم المادي والأدبي هما أكثر مايحتاجه رجال العلاقات العامة للقيام بمهامهم وتنفيذ برامجهم بأفضل طريقة وعلى أكمل وجه .

خطوات التخطيط:

وهناك من يقسم مراحل التخطيط لبرامج العلاقات العامة إلي:

مرحلة تحليل الموقف ومرحلة تصميم البرنامج ومرحلة التنفيذ ومرحلة التقويم وللتخطيط مستويين هما (حجاب، بدون، ص 163):

- التخطيط العام:أو الإستراتيجي والذي يتضمن الخطوات الستة الأساسية للتخطيط وتتحدد في الاساسيات والسياسات العامة وللاهداف الكبرى المراد تحقيقها .
- **التخطيط البرامجي:** فالبرنامج هو تفصيل الخطة تفصيلا دقيقا لتصبح معدة للتنفيذ.

فيما يرى بعض العلماء أن التخطيط في العلاقات العامة يمر بمراحل وخطوات هيوالذي سنتحدث عنه لاحقاً.

1. **تحليل الموقف:** بمعني دراسة المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة ووضع المعلومات والحقائق بين أيدي القائمين بالتخطيط.

2. تحديد الأهداف.

تخطيط برامج العلاقات العامة بالمؤسسة :

تواجه معظم المؤسسات في الوقت الراهن العديد من التحديات في ظل الأوضاع الإقتصادية والعالمية الجديدة من جراء ظهور التكتلات الإقتصادية والمنافسة الدولية وغير ذلك من التحديات التي تفرض على هذه المؤسسات أن تنتهج مدخلاً إستراتيجياً، لأخذ مكاناً على خريطة العالم المتغيرة، وعلى كل هذه المؤسسات إذا أرادات البقاء والنمو أن تنظر إلى الأمام وتضع إستراتيجيات طويلة الأمد لمقابلة الظروف المتجددة، فأي مؤسسة تعمل في ظل بيئة معينة تخضع للعديد من التغيرات المستمرة، فهذه التغيرات قد تتيح للمؤسسة فرص معينة يمكن إستغلالها أو تهديدات يجب تفاديها وبناء على ذلك يقع على عاتق المؤسسة أن تقوم بتغيير نظرتها إلى الأسواق والمنافسين والمنتجات وتنمية الإستراتيجيات طويلة المدى، لمواجهة المنتجات وتنمية الإستراتيجيات طويلة المدى، لمواجهة العوامل البيئية المتغيرة بإستمرار علماً بأنه لا توجد إستراتيجية مثلي لكل المؤسسات فعلي كل مؤسسة أن تحدد خطتها لتحسين موقفها وزيادة فرصها وتوفير مواردها وتحقيق أهدافها وهذه المهمة الصعبة في إختيار الإستراتيجية العامة للمؤسسة لتحقيق أهداف البقاء والنمو تسمي "التخطيط الإستراتيجي (الصحن، 2002م، ص 95).

ويقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية توفير النظرة المستقبلية لأي مؤسسة وذلك من خلال قدرته على متابعة الأبعاد الجديدة للتغير من حيث سرعته وكثافته على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، فداخل كل مؤسسة مقدمات للنجاح وأخرى للفشل وما يميز

مؤسسة عن الأخرى هو مدى إستفادتها من مقومات النجاح في تحسين فرصها في السوق (العارف، 2005م، ص68). إن النجاح على المدى الطويل في العلاقات مع الآخرين لا يعتمد فحسب على الكلمات المنمقة أو المظهر الجذاب ولكنه يعتمد على توفر الثقة بين الأطراف المختلفة والتمسك بالمبادئ والقيم ولن يتأتي ذلك إلا إذا أدركت الإدارة أهدافها الإستراتيجية وأولوياتها التي تسعي لتحقيقها بجدية والتزام، حينئذ تتوفر الثقة والقدرة على التفاعل الإيجابي الخلاق مع الآخرين (كوفي، 1997م، ص116-117).

وهنا تظهر أهمية الإدارة الإستراتيجية والتي تعرف بأنها: فن وعلم تشكيل وتنفيذ وتقييم القرارات الوظيفية المتداخلة التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها ويتضح من هذا التعريف أن الإدارة الإستراتيجية لها اهمية في تحقيق التكامل بين وظائف الإدارة والتسويق والتمويل والإنتاج والبحوث والتطوير والأنظمة المعلوماتية المختلفة، وذلك بغرض تحقيق نجاح المؤسسات المتعددة فيما يعرف مفهوم التخطيط التقليدي بأنه: محاولة التنبؤ بالإتجاهات المستقبلية المؤثرة في المستقبل فهو إتخاذ قرارات مسبقة قبل الحاجة إليها فعلا، أما التخطيط الإستراتيجي فهو عبارة عن :"التبصير بالشكل المثالي للمؤسسة في المستقبل وتحقيق هذا الشكل" وهو على هذا يمثل:

- كشف حجاب المستقبل الخاص بشكل المؤسسة.
- التبصر بملامح المؤسسة في المستقبل.
- تصور توجيهات ومسار المؤسسة في المستقبل.
- رؤية رسالة وأهداف المؤسسة مستقبلاً.
- تخيل مجال الأعمال والأنشطة والبرامج التي تدخل فيها المؤسسة(العارف، 2005م ص67).

وثمة تعريف ثاني للتخطيط الإستراتيجي يعرفه بأنه: العملية الإدارية التي تقوم بالتنمية والحفاظ على وضع إستراتيجي للمؤسسة يوائم بين أهدافها ومواردها وبين الفرص المتغيرة في السوق" ويلاحظ أن الهدف من التخطيط الإستراتيجي هو تشكيل أو إعادة تشكيل وحدات الأعمال للمؤسسة ومنتجاتها بطريقة تؤدي إلي تحقيق كل من الأرباح المنشودة والنمو المأمول (الصحن، 2002م ص95-96).

استخدام الانترنت في العلاقات العامة (جادين ،2016م ،ص163) :-

أضافت شبكة الانترنت بعداً آخراً للعلاقات العامة وقد وفرت تلك الشبكات أدوات وقنوات اتصالية لممارس العلاقات العامة كما نجحت في ضبط الطريقة التي يتم بها توزيع معلومات العلاقات العامة للإعلام فحلت خدمات البريد الإلكتروني محل قناة اتصال البريد الورقي .

وتكاد تكون شبكة الانترنت أكثر قدرة على التأقلم مع مجال العلاقات العامة من مجالات الصحافة والإعلان والتسويق ، فالعلاقات العامة ذات وظيفة إقناعية ولا تخضع لقواعد الصحافة والمطبوعات ومحتوى رسالة او برنامج العلاقات العامة يتم منحه لوسائل الإعلام والجمهور دون مقابل ، فكل ماكان على الجمهور فعله هو تلقي الرسالة من الشبكة .

أهم الخدمات التي يقدمها الانترنت للعلاقات العامة (جادين ،2016م ،ص163):

أتاحت شبكة الانترنت الكثير من قنوات الاتصال ، ونمت هذه القنوات بمرور الأيام ، ومما لاشك فيه أن هذه الأمور مهمة للغاية لمسؤول العلاقات العامة في أية منظمة.وتتطلب الديناميكية التي يعمل بها الإنترنت أن يأخذ ممارس العلاقات العامة دائماً بزمام المبادرة ، والإستفادة من أبرز الخدمات المتوافرة على الشبكة لخدمة جمهور المنظمة، ومن أبرز تلك الخدمات(جادين ،2016م ،ص163) :

أولاً : شبكة الويب The World Wide Web : تعتبر شبكة الويب هي الممكن الأكثر شمولاً في الانترنت ، وتقوم بدمج الكلمات والصور والرسومات والصوت

وتضيف الالوان وتشتمل على الإعلان والنصوص والبرامج التي يجري تحميلها ، وبإمكان الباحث المستخدم تنظيم البحث عن المعلومات في أي موضوع بمجرد إدخال كلمة رئيسية مفتاحية او عبارة .

ثانياً البريد الإلكتروني :

يعتبر البريد الإلكتروني او الـ E-mail أحد اهم تطور خدمات الانترنت إذ تمكن المستخدم من الاتصال بصورة متبادلة مع أي شخص في اي مكان مهما بعدت المسافة .

ثالثاً: استطلاعات الرأي بالبريد الإلكتروني :

ويعتمد عليها في جمع البيانات من الشرائح السكانية المستهدفة ويعتبر بديلاً للإستطلاعات الورقية .

رابعاً: تلقي الشكاوى :

تعد الشكاوى المقدمة من الجمهور من أهم القنوات التي يتم من خلالها التعرف على ردود أفعال المتعاملين ورضاهم عن مستوى أدائها ومن ثم معالجة تلك الشكاوى .

خامساً : المجموعات الإخبارية :

وهي مجموعة المناقشة التي يمكن تبادل المعلومات والآراء معها في جميع أنحاء العالم من خلال برنامج لقراءة الأخبار على الانترنت ويستطيع ممارس العلاقات العامة الإستفادة من خاصية المجموعات الإخبارية في توزيع المعلومات عن أنشطة وخدمات المنظمة للجمهور .

سادساً : مراقبة الموقع :

مراقبة موقع المنظمة و التفاعل مع الجمهور المستهدف عبره بواسطة غرف الدردشة والإيميلات ومجموعات المناقشة لإحداث تأثير في رأيهم على سمعة وصورة المنظمة، والتعبير عن آرائهم بحرية حول المنظمة وخدماتها .

سابعاً : منتدى العلاقات العامة :

هي جماعة إخبارية تكرس نفسها للاتصالات في مكان معين حيث يستطيع الباحثون طلب المعلومات التي يريدونها، ويقوم الأشخاص الذين لديهم معرفة بالموضوعات بإرسال رسالة البريد الإلكتروني للباحث (جادين،2016م ،ص164).

ثامناً: المقابلات الشخصية على الانترنت :

تعتبر المقابلات الشخصية على الانترنت منهجية بحثية جديدة ومفيدة ، بحيث يمكن إجراؤها عن طريق البريد الإلكتروني أو بالمجموعات الإخبارية ، وكانت أكثر الفئات التي إهتمت بهذا النوع من المقابلات هم الشباب الطلاب والإعلاميين وأساتذة الجامعات .

- نلاحظ ان الصورة الذهنية للمؤسسة ذاتها في أذهان الجمهور تؤثر على العمليات التي تجري في الانترنت .
- ومن الملامح الواضحة أن الأمية في قطاع الكمبيوتر واسعة الإنتشار ويختصر استخدامه على الانترنت وإرسال البريد الإلكتروني وتصفح وإستخراج المعلومات للإستخدام الداخلي في الشركات والمؤسسات .
- ثورة المعلومات أعطت ممارس العلاقات العامة أدوات جديدة لإيصال رسائلهم بالسرعة والدقة الكبيرة .
- ساعدت الانترنت إدارات العلاقات العامة على تصميم المطبوعات والرسوم التوضيحية المكونة والجرافيكس والجداول بإستخدام البرامج الخاصة المتوفرة على الانترنت ، وإرسال النشرات الإخبارية والمواد الإعلامية مباشرة الى وسائل الاعلام. (جادين ،2016م ،ص164)
- ساعد استخدام الانترنت على إجراء استطلاعات الرأي العام والحصول على كم اكبر من المعلومات وبصورة سريعة .
- المطلوب قيام وعي مجتمعي يبدد الخوف عند الناس والمؤسسات من هذا الأمر الجديد(الانترنت) .

- لابد من تفهم عميق وتصور واضح من قبل مسؤولي العلاقات العامة والإدارة العليا للدور الذي يمكن ان تلعبه شبكة الانترنت في تدعيم عمل العلاقات العامة مثل (توجيه الرأي العام) تحسين الصورة الذهنية وبناءها بشكل إيجابي وجاذب للجمهور(جادين ،2016م ،ص164) .
- تدعيم الإتجاه الإيجابي في المؤسسات نحو الانترنت .
- في ظل الإتجاه الإيجابي في المؤسسات نحو الانترنت.
- في ظل المنافسة الخارجية ستكون الانترنت وسيلة تجعل المنافسة صعبة جداً مما يحتم على المؤسسات إطلاق ورعاية وتفعيل مواقعها الخاصة على الشبكة حتى تعزز قدرتها على المنافسة إجتماعياً وإقتصادياً وثقافياً وإعلامياً.
- من العقبات التي تواجه المؤسسات هو عدم استعداد بعض الإدارات للدخول والتوسع في الانترنت بنفس العقلية الإدارية التي تهمش عمل العلاقات العامة إما جهلاً بدورها او خوفاً منها أو من تكاليفها او ظناً أن عمل المؤسسة لايحتاج الى الانترنت أو لصعوبة التعامل مع اللغة الإنجليزية(جادين ،2016م ،ص164) .

كتبت الدكتورة سامية علي(صحيفة الرأي العام ،2015/10/1، العدد64025) في عمودها صدى الأحداث مقالاً بعنوان النشر الإلكتروني وجرائم المعلوماتية ، ذكرت أنه تلاحظ في الآونة الأخير أن بعض مواقع التواصل الإجتماعي أو النشر عبر المواقع الإلكترونية بصفة عامة قد ظلت مرتعاً خصباً لبث الاكاذيب والإفتراءات والأخبار المفبركة ، وكثيراً ماوقعت الصحف الورقية في فخها ، لأنها تنقل عنها تلك الأخبار غير الموثوقة فتضطر للإعتذار للقراء في اليوم التالي أو حينما تتيقن أن الخبر غير صحيح ربما ذلك أفقدها ثقة القارئ ، فحينما يتكرر الإعتذار من صحيفة ما بسبب تسرعها في نشر الاخبار غير الموثقة ، لن يعتد بها القراء وبالتالي تقل مقروءيتها .

الصحف الورقية تسارع للإعتذار ،لسببين الأول احترامها لقرائها ولتؤكد لهم أن ماتنشره حقيقة ويتسم بالصدق والنزاهة في نقلها للأخبار ،بجانب عدم مس القضايا الوطنية

والقوات النظامية ، والا فإنها ستقع تحت طائلة القانون الذي ربما تصل عقوبته الى الإيقاف .

بيد أن المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الأخرى ،لايشملها القانون ولاتقع تحت طائلته ، لذا ترى الكثير منها يفجر في النشر ، ولايبالي في نشر أي حدث وان كان يمس الوطن ، او يخدش كرامته وعزته، وربما تعرضت الكثير من المواقع الإلكترونية الى التقليل من شأن القوات النظامية حامية الوطن والمواطن ..

لذا نرى ضرورة أن يتضمن قانون الصحافة والمطبوعات الذي يجري تعديله الآن وبمشاركة كل الجهات ذات الصلة ، من المهم ان يتضمن بندا خاصاً بالنشر الالكترونية ويضبط النشر فيه ويلزم المدونين بأخلاقيات المهنة ومواثيق الشرف الصحفي والإعلامي وأن يتضمن عقوبة قاسية من يخالف هذا القانون كما يجري في النشر بالصحف الورقية .

بعض المواقع الالكترونية قد تعدت كل الخطوط الحمراء ، بل وصلت مرحلة فبركة الوثائق الدولية لتدين السودان وتتهمه بالمراوغة وتضعه في خانة ضبابية الموقف ، ومثال على ذلك موقع الراكوبة ، اذ أكدت تسريبات من مواقع مطلعة ، أن سبب اعتقال مؤسس هذا الموقع من قبل السلطات السعودية ، أنه قام بتزوير وفبركة وثيقة تشكك في موقف (السودان) من عاصفة الحزم ، وأن ماقام به السودان هو محض تمويه وغطاء على استمرار العلاقات الجيدة مع دولة ايران.

الوثيقة المفبركة (سرقت لسان) السفير السعودي وهو يخاطب القيادة السعودية، وأشارت (الوثيقة) الى أن المملكة العربية السعودية لاتثق في مواقف السودان هذه ، وبتتبع الوثيقة اتضح أنها انطلقت من المحمول الخاص (بالسيد وليد الحسين) مؤسس موقع الراكوبة ، بما جعله يقع تحت طائلة القانون السعودي، وهو الآن قيد التوقيف السعودي.

المدهش في الأمر ، أن الموقع ظل يبث رسائل مفادها أن اعتقال مؤسسة بإيعاز من جهاز الأمن والمخابرات كونه أحد المعارضين للنظام ، بينما الامر واضح فهو يتعلق بتزوير وانتحال شخصية السفير السعودي بما جعله يتحدث بلسانه ، والمحزن أنه طعن في صدق وطنه وشكك في نزاهته ، فمعارضته ساقته لأن يطلق الإتهامات جزافاً ويلصق صفة المراوغة لوطنه(العزيز) ويلجأ الى التزوير في مهده بما جعلته قيد الإيقاف.

فمن حق السلطات السعودية أن تطبق جزاءاتها وعقوبتها عليه، بحسب قوانينها ولوائحها، ومن حق السودان أن يطالب بتسليمه له ، ليعاقب أيضاً بحسب قوانينه ، كونه أثار قضية تمس الوطن والأمن القومي ، فالمعاهدات والإتفاقيات الثنائية تسمح للسودان أن يلاحق معارضيه بأي بلد وقع اتفاق معه في هذا الصدد ، والمملكة العربية السعودية من المؤكد هي من تلك الدول التي وقع معها السودان إتفاقيات ومعاهدات.

وموقع الراكوبة ومؤسسه نموذج حي وشاهد عيان على أن بعض المواقع والنشر عبر الإنترنت والشبكة العنكبوتية ،يتجاوز الأطر القانونية ويتخطى الحدود الحمراء التي تسيئ للسودان وأمنه القومي ، لذا من المهم أن تضع الجهات المعنية حداً لهذا الأمر، وتسن قانوناً يجرم ويعاقب كل من يتعدى هذه الحدود .

صحيح ان قانون المعلوماتية وضع البنود التي تضع المخالفين تحت المساءلة ، بما فيه العمل الإعلامي الإلكتروني ، الذي يمس سمعة الآخرين أو يتعرض لقضايا الأمن القومي ، لكن يبدو أن البعض لم يعبأ به وظل يتمادى في مخالفته، فمن المهم أن يسن قانون خاص بالنشر الإلكتروني أو يضمن بند بقانون الصحافة والمطبوعات الجديد ، بحيث يكون رادعاً وحامياً للوطن .

وقد كتبت الأستاذة صفاء عمر في عمودها " رأي حر"(آخر لحظة/2015،العدد3112) عن وسائل التواصل الاجتماع حيث ذكرت أن الآونة الأخيرة شهدت طفرة المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديث منها الإنترنت الذي قلل الجهد في الحصول على المعلومة في فترة زمنية وجيزة ، وساعد في البحث العلمي والتقدم والتكنولوجيا وأيضاً وسهولة الحصول على الكتب العلمية والأوراق العلمية العالمية عن طريق البحث في الإنترنت .

– ربط السودان بالدول المجاورة والعالم الخارجي ، كذلك ساعد في وضع الخطط الاستراتيجية بالمواصفات والمقاييس العالمية في زمن وجيز ، واستخدام الكمبيوتر ساهم مساهمة كبيرة في النواحي الإقتصادية ، حيث قلل الجهد والتكلفة والصحة ، حيث نجد العديد من البرامج ، وأحدثها برامج صممت لتحليل DNA أو الحمض النووي الوراثي عن طريق الكمبيوتر ، مما ساعد في تشخيص العديد من الامراض المستعصية .

– أما بالنسبة لوسائل التواصل الإجتماعي فقد قربت المسافات بين الدول ، فهي تمكن من التواصل بين دول وتفصلها محيطات وبحار في كسر من الثانية .

– وكذلك يمكن من التواصل بالصوت والصورة .

– مجانية المكالمات الفايبر –والواتساب ..الخ .

– العديد من الصفحات فيما يسمى بالفيسبوك .

– صفحات تثقف نفسك (ثقافة صحية عن الصحة ومايتعلق بها ، وثقافة اجتماعية وصفحات لفن الطبخ والمهارات المنزلية وصفحات التجميل والعديد من الصفحات المفيدة).

– لكن بالمقابل نجد لها بعض المساوئ منها :

– خلقت جفوة بين الأهل والأقارب وقللت الزيارات العائلية .

– العديد يستخدمونها في (الونسة) وتضييع الزمن ، ونجد البعض الآخر يستغلونها استغلالاً سيئاً في نشر الاقاويل والأخبار الكاذبة التي قد لايكون لها أساس من الصحة ، والبعض الآخر يستخدمونها في الألعاب مما يعتبر إهداراً للزمن ، إضافة الى فتح المواقع الإباحية .

مواقع التواصل الاجتماعي اتهامات بالجملة (مجلة السودان الرقمية ، العدد السادس ،إدريس، نوفمبر 2015م،ص32–35) :

تساهم وسائل التواصل الاجتماعي بفاعلية في ربط الشباب ببعضهم من خلال ماتقدمه من مبادرات تجعلهم يتحركون بفعل جماعي على أرض الواقع .وتطورت وسائل التواصل الاجتماعي ، وأصبحت هناك تحديثات لها تواكب التجديد في عالم التقانة مثل فيسبوك ،تويتر، انستجرام ،نتلوج وتطبيقات التراسل الفوري(واتساب) والمكالمات الصوتية المجانية (فايبر لاين) بل وأصبحت تلك المواقع من القوة بمكان أن ساهمت في تغيير أنظمة سياسية ولعلنا نذكر كيف انطلقت شرارة ثورات مايعرف ب(الربيع العربي)، إن استخدام مواقع التواصل لم يقتصر تبادل التعارف والمعلومات والدردشة فحسب بل أصبحت متهمة بانتهاك الخصوصية وبأنها باب واسع لجرائم المعلوماتية والتحرش وتعدى الأمر إلى أن تتحول تلك المواقع الى أداة تستخدمها منظمات متطرفة من أجل بث دعايتها وتجند من خلالها التنظيمات الجهادية مقاتلين من شتى أنحاء العالم .

كل هذه الإتهامات كانت مثار حديث الى عدد من المختصين الذين تحدثوا الى مجلة السودان الرقمية للوقوف على مواقع التواصل الاجتماعي منها .

تابع الرأي العام قضية انضمام عدد من الطلاب والشباب السودانيين الى تنظيمات وصفت بأنها إرهابية مثل تنظيم "الدولة الاسلامية" وتلاحظ أن عدد كبير من السودانيين

المنضمين الى التنظيم هم من طلاب جامعات عريقة وبعضهم يحمل جوازات سفر أجنبية وكان القاسم المشترك بين هؤلاء هو تقارب الفئة العمرية ومستوى التحصيل وتشير أصابع الإتهام الى دور مواقع التواصل الاجتماعي والتي صنفت من الوسائل التي يركز عليها التنظيم المعروف إعلاميا بـ(داعش) ويبرع التنظيم في استخدام موقع تويتر وفيسبوك لبث دعايته،كما يعتمد أيضاً على نشر وتوزيع مقاطع فيديو مرعبة ،ولم يقتصر التجنيد على السودان فقط بل ساهمت هذه المواقع في اجتذاب حوالي 61 ألف مقاتل انضموا لداعش من90 دولة حتى العام 2014م ، وفق التقرير السنوي حول الإرهاب الذي تصدره الخارجية الامريكية كما كشفت دراسات علمية عن ارتفاع استخدام مواقع الاجتماعي وبشكل ملحوظ ومتزايد سواءً في (تويتر)و(يوتيوب) و(فيسبوك) و(واتس أب) إلخ ويؤكد المسؤولون عن المخابرات المركزية الامريكية (AIC)، على ان وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل التكنولوجية في بعض الأحيان ، يستعملها المتشددون لتبادل المعلومات وتنفيذ العمليات الإرهابية ، مشيرين الى أن شبكات التواصل الاجتماعي تساعد الجماعات الارهابية على تنسيق العمليات واجتذاب مجندين جدد ونشر دعاية وإلهام متعاطفين في مختلف أنحاء العالم.

سبب مباشر :

ويشير البروفيسور مأمون حميدة مدير جامعة العلوم والتكنولوجيا وهي من المؤسسات التي التحق عدد من طلابها لهذه التنظيمات الارهابية في حوار صحفي لصحيفة السوداني أن الوسائط الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي فعلها أكبر من الجلوس مع احد في مكانه ، ويضيف بقوله : التجنيد الآن ليس مثل التجنيد زمان ، يأتي أحدهم تحت الشجرة ويحضر كوب شاي ليجند الشخص الآخر، هذا النمط من التجنيد انتهى،

يمكن أن يتحدث أي شخص مع مجموعة طلاب عبر الإسكايب ويواصل بروفيسور حميدة قائلاًإن كنتم تتحدثون عن الطلاب الذين التحقوا بداعش ، فهم خرجوا بصورة واضحة ، نعتقد أن الطلاب جندوا خارج الجامعة ، وهم من الطبقة التي لديها امكانات مادية .. التواصل مع الطلاب يتم عبر الايميل والتكنولوجيا مع أشخاص خارج الجامعة، ويعلق قائلاً : طلاب المجموعة الاولى لم يطرأ عليهم تغير حتى شهر يوليو ، فإذا رأيت (البروفايلات) الخاصة بهم في مواقع الفيسبوك وغيرها تجد أن صورهم كانت لمغنيين أو لاعبي كرة مشاهير ، لكن من شهر أغسطس ، تغير كل شئ، وأصبحت الصور إما مسجد أو مصحف .

هتك الأعراض :

ويلفت الداعية ، الدكتور عصام أحمد البشير،رئيس مجمع الفقه الاسلامي النظر الى قضايا أخرى أخلاقية المتهم الأول فيها مواقع التواص الاجتماعي ويذهب الى أن حفظ وبث صور القتلى والخلاعة إثم إيذاء للمشاعر ، وطالب وزارة الاتصالات والجهات المعنية بإتخاذ التدابير اللازمة لدرء خطر تطبيقات التواصل الاجتماعي على الهواتف الذكية .

ويرجع الدكتور عصام البشير هذه الممارسات الى قصور التنشئة الإجتماعية وتفشي الظواهر السالبة وتقصير الجماعات الإسلامية ، كلها وراء الاستخدام السالب للتقنيات ولتطبيقات التواصل الاجتماعي .

وكان الدكتور عصام البشير قد شن هجوماً لاذعاً على الاستخدام السالب لمواقع التواصل الاجتماعي وتقنية الاتصالات ، ودعا الجماعات الدينية لتقليل الجرعات السياسية والاهتمام بالتزكية ، وذكر أن "كل من ساهم في نشر البهتان يتحمل الإثم" ،

وحذر من مغبة التعدي على خصوصيات الناس والتطلع على عورات البيوت ، وطالب بمسح الصور والمواد التي يتم تداولها عبر وسائط التواصل ، قائلاً : إن الإحتفاظ بالصور الخادشة وغير الأخلاقية يعتبر من كبائر الذنوب ويحمل وزر من تداولها الى يوم القيامة.

وقال :" نحن أمام تحول مجتمع كبير ويجب على وزارة الاتصالات والجهات المعنية أن تتخذ التدابير اللازمة وتتعاون لدرء الخطر وأشار الى أن تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات التواصل الاجتماعي محايدة وتشكل باباً واسعاً للإرتقاء المعرفي والتنموي والأخلاقي ، لأنه كان يمكن ان تستخدم في كثير من الخير والنفع للناس ، وتابع : العرب والمسلمين لم يستفيدوا من ايجابيات التقنية بل نهلوا من سلبياتها وغرقوا فيها ، بينما الفرنجة هم أفضل من استفاد من التقنيات ، والعرب والمسلمون لم يأخذوا منها الا القليل " .

استهداف الشباب :

الداعية الأمريكي الدكتور ماجد إمام (سوداني الأصل) رئيس الجمعية الإسلامية لأمريكا الشمالية ، ورئيس جمعية (مفلحون) زار السودان وألقى عدد من المحاضرات في عدد من الجامعات وأجرى لقاءات مفتوحة مع الشباب بعد تنامي ظاهرة انضمام عدد من الشباب وطلاب الجامعات لتنظيم الدولة الاسلامية في الشام والعراق .

الدكتور ماجد في محاضراته وحواراته مع الشباب كشف عن أسباب التطرف وسط الشباب وطرق انضمامهم الى الجماعات المتطرفة ، وحديثه عن التطرف وسط الشباب ليس في السودان بل في جميع أنحاء العالم خاصة بعد ظهور (داعش) ليكشف ايضاً أن هذه الجماعات تستقطب الشباب عبر الانترنت وغيرها من وسائل التكنولوجيا بعيداً عن المساجد مشيراً الى أن ظاهرة التطرف عانى منها العالم بأسره، وأضاف ماجد أن

أكبر الأسباب التي تدفع الشباب للإلتحاق بالتنظيمات المتطرفة في الغرب هو جهلهم الكامل بتعاليم وفقه الاسلام ، والتأثر بفتاوى وسائل التواصل الاجتماعي من (فيسبوك) (تويتر) و(انستغرام) من قبل المجموعات التي تستخدمهم ، اضافة الى استغلال الجوانب العاطفية لبعضهم ، وتناول تجربته مع الكثيرين في الولايات االمتحدة ، حيث تأكد له بعدها أنهم على جهل تام بتعاليم الإسلام والنصوص الواضحة في القرآن والشريعة ، بل يساق بعضهم بعواطفه فقط لمسألة الجهاد دون معرفة مسبقة بأحكامه ، ويستغلون في ذلك كل الوسائل بما في ذلك أفلام الفيديو ، في حين أن بعضهم لايعرف حتى قراءة الفاتحة، او حديث عهد بالتدين ، يتم استغلاله من باب الحمية التي تستخدم في غير مكانها مع التفسير الخاطئ لنصوص القرآن الكريم او إخراجه من سياقها والترويج لعقيدة الولاء والبراء .وأكد كثيراً من الاستقطاب لهؤلاء لا يتم عادة في المساجد أو دور العبادة وانما في مواقع التواصل الاجتماعي التي يغيب عنها الدعاة ،كما أن كثيراً من الأسر لاتتابع سلوك أبناءها .

أهداف استخباراتية :

الدكتور عمرو ابراهيم مصطفى اختصاصي علم النفس والأستاذ المشارك بكلية أفريقيا يرى أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن يساء استخدامها بعكس الغرض الذي أنشئت من أجله حيث أنها انتشرت بين الناس كأداة فاعلة في التواصل وتبادل المعارف والعلوم ، ويشير عمرو الى أن اساءة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي سببت أضراراً كثيرة خاصة وسط الشباب باعتبارهم أكثر الفئات استخداماً لها حيث يمكن استخدام البيانات التي يقدمها الشاب عند التسجيل للدخول كبيانات العمر والديانة والمفضلات من الأغاني والأفلام والكتب كأهداف استخباراتية لمعرفة اتجاهات الشباب وآراءهم ، ويمكن تحليل تلك البيانات ورصدها واجراءات تحليل الشخصية تمكن من معرفة طريقة

التفكير وعمق الثقافة وبالتالي معرفة طريقة الوسيلة الأنجع للتأثير في تلك الشخصية ومعرفة مفاتيحها ، حيث اصبح من الصعب مراقبة مواقع التواصل الاجتماعي والتي تضم ملايين المستخدمين مع امكانية التواصل السري دون التعرض للشكوك في السلوك، وساعد على ذلك امكانية الدخول لهذه المواقع في أي مكان وزمان يجعلها أكثر الوسائل نفاذاً في التأثير على الاتجاهات وتغيرها ، وهذا ما أكتشف مؤخراً من خلال الأعداد الكبيرة التي يتم تجنيدها من قبل الجماعات المتطرفة دينياً أو من خلال عمليات الابتزاز وانتهاك الخصوصية والتحرش عبر التعرض الكثيف لمقاطع الفيديو ، أو الصور أو العبارات أو التصميمات التي تبث بغرض التشويش والإثارة وتشويش الأفكار وتبديلها .ويضيف الدكتور عمرو قائلاً: إن مايفاقم المشكلة خاصية تلك المواقع التي تجتمع فيها مختلف الفئات العمرية والجنسيات والعرقيات والتي تتعرض لذات الرسالة مما يجعل التأثير متفاوتاً وممكناً ، وهناك تأثيراً سالباً آخر يتمثل في كمية الوقت المهدر فيما لا يفيد مضيفاً أن الشباب المستهدف غالباً مايكونون من طلاب الكليات التي تحظر المناشط الثقافية والفعاليات الفكرية او التطوعية أو حصرها على المناشط الأكاديمية لذا هم عرضة للتأثير الثقافي الوافد لعدم وجود المرجعيات الثقافية التي يستند عليها، وهو مايؤدي الى فقدان الهوية الثقافية وتذبذبها ويكون في حالة بحث عن تشكيل هوية جديدة وهنا يسهل استغلاله بعمل نوع من غسل الدماغ عبر شحنه بكمية من المعلومات بغرض التأثير الكلي وبالتالي تنفيذ كل مايطلب منهم من تفجير وتدمير وتحرش وابتزار وغيره.

ويرى الدكتور عمرو ابراهيم اختصاصي علم النفس أن على الدولة والمجتمع مسؤوليات يجب القيام بها للحد من هذه الظواهر عبر تغيير مناهج الدراسة التي تعتمد على التلقين

وليس التفكير ، ومراقبة الأسر للأبناء ومشاركتهم أفكارهم، والتواصل معهم واستيعاب طاقات الشباب فيما يفيد المجتمع عبر الفعاليات الثقافية والطوعية والرياضية .

أمن المعلومات فعال :

أما المهندس محمد عبدالمحمود عثمان مهندس أمن الشبكات فيرى أن مواقع التواصل الاجتماعي تشكل تهديداً كبيراً لانها تقتحم الخصوصية وتستخدم تقانات سريعة النشر على العالم من خلال تقنية الهاتف النقال وتطبيقاته التقنية ويضيف المهندس محمد ان مصادر التهديد القادمة من مواقع التواصل الالكتروني كلها يمكن اكتشافها ومعرفة مصدر التهديد خاصة وأن السودان يمتلك كوادر مؤهلة جداً في أمن الشبكات وتتيح له القوانين الدولية التعامل مع مصادر أخرى عبر مكاتب المركز القومي للمعلومات ومايمتلكه من تقنية في امن المعلومات تستطيع من خلالها اكتشاف الإختراق ومعالجته او من خلال الشبكة الدولية نفسها حيث يتم تبادل المعلومات لمعرفة (الهاكينق) ومن أي دولة هو وفي أي موقع وهي بيانات متوفرة بموجب القانون ويتم التعامل معها رسمياً، ويشير الى عدة طرق تقنية للتتبع أو من خلال مراقبة مايكتب على الحائط أو من خلال موقعه من أي مكان أو عبر فلترة المحتوى ، ويشير المهندس محمد عبدالمحمود الى أن الخطر والتهديد القادم ليس من مواقع التواصل الاجتماعي فحسب بل من تطبيقات الأندرويد والتي أصبحت فعالة جداً ومنتشرة ويضيف أن مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي عند تسجيلهم للدخول لايقرأون الشروط وهناك شروط تنص على حرية الاطلاع على البيانات والسرية تتم وفقاً لقانون الولايات المتحدة الأمريكية وحتى هذا القانون يعمل على حذف المواد بناء على شكاوى مقدمة من عدة أشخاص .

ويرى المهندس محمد أن معالجة التطرف الإلكتروني لاتكون بحجب المواقع لأن ذلك يجعل المستخدم يبحث عن حلول أخرى وإنشاء حساب جديد وبذلك يتحول من مستخدم

عادي الى مستخدم محترف والأجدى إنشاء صفحات موازية تحارب التطرف بالفكر من خلال مسار العمل الالكتروني والعمل الاجتماعي والتوعوي خاصة وأن الجماعات المتطرفة تضم في داخلها عناصر ذات دراية كبيرة بتقنية الانترنت والتعامل الالكتروني وفيهم عباقرة في مجال الكمبيوتر وتطبيقاته لذا فإن العمل المضاد يكون بالفكر الالكتروني أيضاً فالصين مثلاً قامت بإنشاء جيش الكتروني مدرب لمحاربة ذلك ونحن لدينا من الكوادر في مجال أمن المعلومات مايجعل الدولة تعتمد عليهم في محاربة الاختراق والتطرف ومعرفة مصادره .

ويختتم المهندس محمد عبدالمحمود حديثه بأن العمل على مقارعة الفكر يكون بالفكر والعمل الاجتماعي الشفاف وتدخل رجال الدين والاجتماع وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا والتقنية في محاربة تلك الأفكار المتطرفة.

مما ذكر يتضح أهمية عامل التكنولوجيا في تقدم وترقي الأمم ما يؤدي الى تضخم دور الإعلام والعلاقات العامة التي ينبغي لها الإشتراك كعضو أساسي في خطط التنمية بالبلاد من تثقيفية وصحية وتوعوية وإقتصادية وغيرها، ومما يدلل على أهميتها إشتراك السودان في اعمال الدورة العشرين(مجلة السودان الرقمية،العدد السابع، اكتوبر 2016م،ص5) حيث ترأست الدكتورة تهاني عبدالله عطية وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وفد السودان الذي شارك في اعمال الدورة العشرون لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات الذي انعقد مؤخراً ،حيث ناقش المجلس العديد من الموضوعات في قطاع الاتصالات والمعلومات والبريد التي تهم الدول العربية حيث أجاز نتائج اجتماعات اللجنة العربية الدائمة للاتصالات والمعلومات ونتائج لجان شؤون الانترنت وشؤون التقيس وكذلك النطاقات العلوية العربية العامة ومقترح الإتحاد العربي للاتصالات وغيرها من موضوعات القطاع خلال الاجتماع انتخاب السودان نائباً لرئيس

المكتب التنفيذي بجانب حصوله على موقف عربي قوي تجاه مشاركة السودان في كافة فعاليات المنظمات الدولية والاقليمية في مجال (ITC) دون اعتبار للمقاطعات الامريكية. وقالت د.تهاني أن إكتساب السودان لنيابة رئيس المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الاتصالات والمعلومات العرب تمثل مكسباً حيث يمكنه الموقع من متابعة اعمال المكتب لعام قادم.ودعا الاجتماع الدول العربية للمشاركة بفعالية في أعمال الاجتماع التحضيري الاقليمي للإتحاد الدولي للاتصالات الخاص بالمجموعة العربية والذي تستضيفه الخرطوم في الفترة من 30 يناير الى الأول من فبراير 2017م .

وقد ضم وفد السودان السادة مدير عام الهيئة القومية للاتصالات ومدير الادارة العامة للعلاقات الدولية برئاسة الوزارة (مجلة السودان الرقمية،العدد السابع، اكتوبر 2016م،ص5) .

يفهم مما سبق أن تقنيات المعلومات المتطورة قد تصبح نقمة على المجتمع بدلاً من ان تكون نعمة ن والدول الكبرى عمدت الى إتخاذ إجراءات لمحاربة ذلك مثل الصين وبريطانيا .

ترى الباحثة أن العلاقات العامة في أي مؤسسة او منشاة هي الواجهة او الدمخل الرئيس لتلك المؤسسة حيث انها تقوم على عكس الصورة الطيبة والوجه المشرق لتلك المؤسسة ولايتم ذلك الا عبر التخطيط السليم والتنفيذ المتقن والمتابعة والتقويم .وبظهور الثورة المعلوماتية وشبكة الويب العالمية أصبحت العلاقات العامة في تطور مستمر ومتنامي حيث تم توظيف هذه الشبكة العالمية بشكل كبير في تأدية مهام وواجبات العلاقات العامة وفي الوصول الى الجماهير ومن اهم استخدامات العلاقات العامة للانترنت شبكة الويب والمعلومات المتحصلة منها،البريد الالكتروني والاستطلاعات عبره ومناقشة المواضيع الهامة للعلاقات العامة في المجموعات الإخبارية وتلقي الشكاوي

ومراقبة المواقع لمعرفة مدى تفاعل الجماهير مع المنظمة ، كما ان منتديات العلاقات العامة والمقابلات الشخصية على الانترنت تعتبر من اهم تلك الاستخدامات ،كذلك استخدام الشبكة في بحوث العلاقات العامة والإعلان والتسويق .وتظهر أهمية استخدام الانترنت في العلاقات العامة وفي الحملات في الجهود المقدرة المبذولة من قبل الدولة في تحسين الاتصالات والتقنيات بالدولة حيث أنه في مطلع العام السابق 2016م تم انتخاب السودان نائباً لرئيس المكتب التنفيذي لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات دون اعتبار للمقاطعات الامريكية .

وعند تخطيط برامج العلاقات العامة يجب مراعاة الأنواع المختلفة للتخطيط ن حيث أن العلاقات العامة تعمل في الجوانب غير المحسوسة مثل الآراء والاتجاهات التي تحتاج الى تراكمية ونظرة ذكية من قبل القائم بالاتصال في العلاقات العامة ومصصم البرنامج وتختلف أنواع البرامج فهناك برامج دفاعية للدفاع عن المؤسسة كما ان هناك أخرى هجومية.

الحملات التوعوية : ترى الباحثة أن الحملات التوعوية والتفكير بشأن تحسين سلوك الجمهور المستهدف ووعيه بالقضايا المختلفة هي من أهم أهداف العلاقات العامة حيث انها تعمل على توعية الجماهير ودعم برامج معينة لديهم سواء كانت توعية صحية أو إعلامية أو أمنية او توعية بالمسائل القانونية وغير ذلك.

المبحث الأول

الجرائم الإلكترونية ومفهومها وأنواعها وأمن المعلومات

الجرائم الإلكترونية

تمهيد:

عصر المعلومات الذى نعيشه الآن هو عصر أصبحت المعلومات فيه هي المقياس الذي نقيس به قوة الشعب فمن يمتلك المعلومات فى هذا العصر يستطيع أن يسيطر على الأخرين وهناك من يصنف المعلومات كسلاح جديد قد يفصل بين النصر والهزيمة ، فمن يعلم سوف ينتصر حتى لو لم يكن الأقوى ومن لا يعلم سوف ينهزم حتى لوكان هو الأقوى.

يضيف عصر المعلومات إلى المعلومات نفسها تلك الأدوات التى تعالج هذه المعلومات ومنها الحاسبات والأجهزة والتقنيات والبرامج التى تخدمها ، كما أنه يضيف البيئة التي تستخدم هذه المعلومات والبشر يقومون على إعدادها وتفعيلها ، لتحصل على نظام متكامل يمكن أن نسميه (نظام المعلومات) وهذا النظام يتميز بأنه يمس خصوصيات الناس ويجعلها متاحة للأخرين.

كتب الفقيه الفرنسى ميلر Mellor فى عام 1972م " إن الكمبيوتر بشراهته لجمع المعلومات على نحو لا يمكن وضع حد لها ، وما يتصف به من دقة ومن عدم نسيان ما يخزن فيه ، قد يقلب حياتنا رأساً على عقب يخضع فيها الأفراد لنظام رقابة صارم ويتحول المجتمع بذلك إلى عالم شفاف تصبح فيه بيوتنا ومعاملاتنا المالية وحياتنا العقلية والجسمانية عرضة لأي مشاهد".

ولو كان ميلر يعرف ما ستؤول إليه فتوحات عصر المعلومات وما سيتحقق فى بيئة شبكات المعلومات العالمية والعالم الإلكترونى لأدرك أن ما قاله أصبح يسيراً على التقنية فهي فيما وصلت إليه الآن من مراحل التطور أمكنها أن تجمع شتات المعلومات عن كل فرد وتحيلها إلى بيان تفصيلي بتحركاته وهويته واهتمامه ومركزه المالى وغيره، ولأن الخطر تعاظم بإستخدام وسائل الكشف والمعالجة التقنية، كان من اللازم أن تظهر وسائل تقنية أيضاً لتحمي من هذا الخطر، لكن سنبقى نذكر أن الحماسة عبر الوسائل التقنية لاحقة على المخاطر والاختراقات التقنية ، لهذا تظل المخاطر أسبق فى الحصول وتظل الحماية فى موضع متأخر عنها. (عبدالحميد، نينو،2007م،ص11)

"هناك تباين كبير بشأن المصطلحات التى تطلق على الجريمة الناشئة فى بيئة الحاسب ، وهذا التباين قد رافق مسيرة نشاة وتطور ظاهرة الإجرام المرتبط أو المتصل بتقنية المعلومات . فابتداءاً من إصطلاح إساءة إستخدام الحاسب مروراً بإصطلاح إحتيال الحاسب ، الجريمة المعلوماتية ، فإصطلاح جرائم الحاسب ، والجريمة المرتبطة بالحاسب ، جرائم التقنية العالية، إلى جرائم الهاكرز أو الاختراقات ، وجرائم الانترنت وغيرها"(عبدالحميد،نينو،2007م،ص59)

عند إختيار الإصطلاح علينا أن نزاوج بين البعدين التقني والقانوني ، فإذا عدنا للحقيقة الأولى المتصل بظهور وتطور تقنية المعلومات ، نجد أن تقنية المعلومات تشمل فرعين وبالتطور التقنى أصبح هذان الفرعان متقاربان و مندمجان ، هما الحوسبة والاتصال ، أما الحوسبة فتقوم على إستخدام وسائل تقنية لإدارة وتنظيم ومعالجة البيانات أو أنها تقوم بعمليات الحساب والمنطق.

أما الاتصال فهو قائم على وسائل تقنية لنقل المعلومات بجميع أشكالها (رسائل ، أخبار، أحاسيس، مشاعر، معرفة ، وثائق ، أدب ، فكر ، رموز ، علامات ، أنباء وغير ذلك). أمام هذا الواقع التقنى ظهرت مصطلحات عديدة دالة على الأفعال الجرمية المتصلة بالتقنية ، بعضها يدل على الأفعال المتصلة على نحو خاص بالحوسبة ، وبعضها شمل فرعى التقنية هما الحوسبة والاتصال ، وهنالك بعض من أنواع الجرائم يدل على عموم التقنية نتيجة لما حدث من إندماح وتآلف فى ميادينها المختلفة (عبدالحميد،نينو،2007م،ص59).

تعريف الجريمة الإلكترونية:

" يشير مصطلح الجريمة الإلكترونية إلى أي جرائم تتضمن الحاسوب أو الشبكات الحاسوبية، قد يستخدم الحاسوب فى إرتكاب الجريمة وقد يكون هو الهدف".(ويكيبيديا،تاريخ المقال 30/أغسطس/2014م) .

ويمكن تعريف الجريمة الإلكترونية على أنها أي مخالفة ترتكب ضد أفراد أو جماعات بدافع جرمي ونية الإساءة لسمعة الضحية او لجسدها أو عقليتها ، سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، وإن تم ذلك باستخدام وسائل الاتصالات الحديثة مثل الانترنت (غرف الدردشة أو البريد الإلكتروني أو المجموعات...إلخ).(موقع bay الإلكتروني،2016م)

"الجريمة الإلكترونية هى الجريمة التى تتم بإستخدام جهاز الكمبيوتر من خلال الاتصال بالانترنت ويكون هدفها إختراق الشبكات أو تخريبها أو التحريف أو التزوير أو والسرقة أو الاختلاس أو قرصنة

أو سرقة حقوق الملكية الفكرية، ويشكل السلوك الإنحرافي جريمة بأركانها المادية والمعنوية ولا عبرة فيها بالباعث على إرتكابها".(محمد، بدون تاريخ ،ص173).

"هي كل سلوك غير مشروع أو غير مسموح به فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو نقل هذه البيانات. آخرون اعتمدوا وسيلة إرتكاب الجريمة فعرفوها بأنها فعل إجرامي يستخدم الحاسوب فى إرتكابه كأداة أساسية"(بسيوني ،2007م،ص58) .

" الجريمة الإلكترونية هي تلك الأفعال التي تمثل تهديداً لأجهزة الكمبيوتر أو الطابعة أو المعدات الأخرى أو شبكات بسرقتها أو العبث بها أو التدمير من موظف للأجهزة أو المعدات أو قطع الكابلات وأيضاً الاستخدام الخاطئ او التصرف الغير سليم أو الحماية غير الجيدة بتعرض المعدات للتدمير بالنار أو المياه أو الطاقة الكهربائية".

تعريف الدكتور المهندس مأمون نعيم:

" هى عملية إحتيال يقوم بها الشخص المجرم (الهاكر أو غيره) بقصد الحصول على ما يريد من معلومات ، أو تدمير أجهزة أو أياً كان هدفه فى الإضرار بالأجهزة وبياناتها عن طريق إستغلاله للطبيعة النفسية للإنسان حيث نعلم أنه من الممكن أن يصدق الإنسان أي شئ إذا استطاع المتحدث أو المجرم أن يروى له بعض الأشياء المؤيدة لوجهة نظره ويسمى هذا النوع من الاحتيال على الطبيعة النفسية للإنسان بـ" الهندسة الاجتماعية"(محمد، بدون تاريخ،ص174) .

الجريمة المعلوماتية فى القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م: (محمد،بدون تاريخ،ص175)

هى كل فعل معاقب عليه بموجب قانون جرائم المعلوماتية لسنة 2007م يقع بواسطة أو على نظم وشبكات ووسائل المعلومات ، البرمجيات والحواسيب والانترنت والأنشطة المتعلقة بها".

التعريف من الناحية الفقهية:

" هى الأنشطة والأفعال الإجرامية التي تصدر عن إرادة جنائية والتي يستخدم فيها الحاسوب وشبكاته وتقنية المعلومات لأجل الإعتداء على أموال أو أنفس أو عرض أو أي حق يحميه القانون ويصف الإعتداء عليه بأنه جريمة ويقرر له عقوبة أو تدبيراً إحترازياً.

الجريمة الإلكترونية هى عملية تنتج لفقدان الثقافة التقنية ، أو الإلكترونية فهذه الثقافة التقنية تعنى المعرفة والكشف والبحث عن البرامج التقنية والدراسة التامة والإلمام باستخدامات الوسائط لأغراض

الحماية من الرسائل والفيروسات المسببة للجريمة الإلكترونية وكيفية التعامل المشروع بهذه الوسائط ، لأن ليس كل من يتعامل مع الوسائط التقنية يفهمها وهناك غياب شبه تام للثقافة التقنية.

ووفقاً لما ورد اعلاه من تعريفات ترى الباحثة أن الجرائم الإلكترونية هي تلك الجرائم الواقعة على الأموال أو الأشخاص أو المؤسسات والمعلومات الخاصة بهم والتى يحتويها الحاسب الآلي ، يتم الهجوم من قبل أشخاص محترفين لإستخدام أجهزة الكمبيوتر ومحترفين لفنون الحذف أو التعديل أو التدمير للبيانات والأجهزة والبرامج والمواقع والشبكات ويعرفون الثغرات فيها.

خصائص الجريمة الإلكترونية : (محمد، بدون تاريخ،ص178)

تأثرت الجرائم بظهور الوسائل المستحدثة التى أوجدتها الثورة التقنية الحديثة مما أدى إلى تميز هذه الجرائم عن الجرائم التقليدية ويبدو ذلك فى الأتى:

1) الوسائل أو الوسائط الإلكترونية هى أدوات إرتكاب الجريمة:

هى خاصية متفردة عن أى جريمة أخرى، ذلك أن الحاسب الآلى أو الموبايل أو غيره من الوسائط هى التى تمكن الجاني من تنفيذ جريمته أياً كان نوعها.

2) الجريمة الإلكترونية لا حدود جغرافية لها: –

تتميز الجريمة الإلكترونية بالبعد العالمي حيث أن شبكة الاتصالات أو شبكات الانترنت ذات نطاق عالمي لا يتقيد بحدود دولة معينة وبالتالى تتميز هذه الجرائم بالطبيعة العالمية . لذلك فالجريمة الإلكترونية لا تعترف بالحدود بين الدول والقارات فمن يتمكن من معرفة كلمة السر للوسائل الإلكترونية التي تتصل بالشبكات العالمية ، يستطيع إختراق هذه الشبكات والعبث بمعلوماتها بغض النظر عن مكان تواجده ، فجرائم الوسائل الإلكترونية المستحدثة تعد تبعاً لذلك شكلاً جديداً من أشكال الجرائم العابرة للحدود الوطنية والإقليمية والقارية.

3) مرتكب الجريمة هو شخص ذو خبرة فى مجال الحاسب الآلى:

تتميز هذه الجرائم بأن الذين يرتكبونها هم من فئة المجرمين يتميزون بصفات خاصة، فقد يكون هؤلاء الجناة يتميزون بالذكاء وبالخبرة والمهارة العالية فى مجال الحاسب الآلى ويعملون كمبرمجين أو محللين أو مشغلين ولذلك فإن طبيعة عملهم فى هذا المجال تسهل لهم إرتكاب هذا النوع من الجرائم ، وكذلك فإن هؤلاء الجناة يتميزون بالذكاء الفائق فالذى يستعين بالحاسب الآلي في السرقة أو فى النصب أو فى إتلاف المعلومات لابد وأن يتميز بمستوى مرتفع من الذكاء لكى يستطيع مواجهة العقبات التي قد تواجهه أثناء إرتكابه مثل هذه الجرائم.

أيضاً ما يميز المجرم الإلكتروني أنه لا يستخدم "العنف" ويستخدم فقط ذكائه الحاد . ومما يزيد من خطورة هؤلاء المجرمين انهم قد يرتكبون جرائمهم ويفلتون من العقاب فخبرتهم وتخصصاتهم الفنية تساعدهم فى إخفاء جرائمهم ومن ثم يتعذر الوصول إليهم.

4) إحجام المجنى عليهم من الإبلاغ: –

يحجم المجني عليهم فى الغالب عن الإبلاغ خشية على السمعة او المكانة وعدم إهتزاز الثقة فى الكفاءة ومحاولة إخفاء أسلوب إرتكاب الجريمة حتى لا يتم تقليدها من جانب أخر.

5) سرعة غياب الدليل المرئي والصعود فى الإثبات: –

البيانات والمعلومات المتداولة عبر الانترنت تكون على هيئة رموز مخزنة على وسائط تخزين ممغنطة ولا تقرأ إلا بواسطة الحاسب الآلي. الوقوف على الدليل الذى يمكن فهمه بالقراءة والتوصل عن طريقه إلى الجاني يبدو أمراً صعباً وأن الجاني يتعمد عدم ترك أدلة أو أثر لجريمته ، أضف إلى ذلك ما يتطلبه ذلك من تكلفة اقتصادية عالية فى ظل الخبرة الكافية لدى الأجهزة الأمنية والقضائية لكشفه والوصول إلى مرتكبيه ، إلى خبرة معينة فيمن يتصلون بهذه الجرائم كرجال الشرطة وأفراد سلطة الإدعاء والقضاء ، لذلك يجب تدريب المتحريين والقضاة على استخدام هذه الوسائل ومعرفة أشكال الجرائم التى يمكن ان تقع على هذه الوسائل الحديثة.

6) إعاقة الوصول إلى الدليل بوسائل الحماية الفنية: –

المجرم فى الجرائم الإلكترونية يحاول قدر الإمكان إعاقة الوصول إلى الدليل بشتى الوسائل فهو بعد إرتكاب جريمته يقوم بدرس برامج أو وضع كلمات سرية ورموز تعوق الوصول إلى الدليل أو يلجأ إلى التشفير للتعليمات مما يصعب الوصول إلى دليل يدينه.

حيث أنه من السهل على المجرم فى أغلب الجرائم الإلكترونية محو الدليل فى زمن قياسى ولا يستغرق ذلك سوى دقائق معدودة بالاستعانة بالبرامج المخصصة لذلك.

الجريمة هى تصرف مخالف للقانون سواء كان بالفعل الإيجابى أم بالامتناع السلبى فى ظروف يوجب فيها القانون العمل الإيجابى ، وينتج عن ذلك الفعل أو ذلك الامتناع تهديد خطير لأمن ، أو عافية المجتمع ، بالدرجة التى تقتضى معالجته بأكثر من تعويض الضحية .

ويفهم مما سبق أن هذه الجرائم الإلكترونية في العادة هي التصرفات شديدة الضرر بالمصلحة العامة، سواء أضرت فى نفس الوقت بمصلحة فردية أم لم تضر.

الإرهاب الإلكترونى والجهاد الإلكترونى:

مصطلح الإرهاب الإلكتروني من أوائل المصطلحات التي تحضر لذهن المتلقى عند سماعه كلمة جريمة إلكترونية . ففى أمريكا بدأت الأصوات تتعالى بعد أحداث 11 سبتمبر ضد المواقع الإسلامية والعربية باعتبارها تدعم الإرهاب على حد قولهم . وفى ذلك الوقت حاول عدد كبير جداً من المتخصصين فى أمن المعلومات مهاجمة المواقع الأفغانية وكذلك الفلسطينية وذلك انتقاماً لما حدث وحذرتهم وكالة FBI من أن هذا الأمر غير قانوني حيث أن الحكومات العربية أصبحت تتعامل مع الحوسبة والانترنت و الشبكات والبريد الإلكتروني.

"الإرهاب الإلكترونى أو الإرهاب المعلوماتي يعنى إخضاع الأخرين بالقوة والإرهاب إلى تنفيذ ما يريده الإرهابى (الهاكرز)". (الكمار،2005م ،ص279)

"إن مصطلح الإرهاب الإلكتروني لم يظهر بعد أحداث سبتمبر ولكنه منذ عام 1996م وبعد أن شعر الغرب باهمية التصدي لهذه القضية ، فقام رؤساء دول الغرب بتشكيل لجان لحماية المنشآت الوطنية الحساسة المعتمدة مائة فى المائة على شبكات المعلومات الاتوماتيكية مثل شركات الكهرباء والطاقة الذرية والاتصالات بشتى أنواعها ، ومؤسسات الاستخبارات، إلخ ، حيث أن هذه المؤسسات لو تم مهاجمتها إلكترونياً سوف يؤدى الهجوم الإلكترونى (الهاكرزى) الناتج إلى تدمير الحياة ولو لوقت قصير فى تلك البلدان ولكى يتم إعادة الحياة لوضعها الطبيعى ، سوف تتكلف هذه المهمة ملايين الدولارات ، ومنذ ذلك الحين قامت كل الدول الكبرى بإتخاذ التدابير التى تؤمنها إلكترونياً ضد أى مخاطر إرهابية معلوماتية، وقد حدث في السودان ان ظهرت لوقت غير بعيد الإنضمام لمجموعات إرهابية مثل تنظيم الدولة الإسلامية وهذا ماسنتطرق اليه لاحقاً في مبحث نماذج الجرائم الإلكترونية بمرور التاريخ (الكمار،2005م ،ص279) .

طبيعة الإرهاب المعلوماتى: (الكمار ،2007م ،ص278–280)

تستهدف الهجمات الإرهابية الإلكترونية المؤسسات العسكرية والاستخباراتية او المؤسسات الاقتصادية او الهيئات السياسية ، وهذه هى المؤسسات التي إن تم تدميرها إلكترونياً وأحدث الهجوم نجاحاً تبعه إرتباكاً هائلاً ، وهذا سيؤدى إلى إخضاع إرادة الشعوب وتشتيت شملهم لفترة.

إن الإرهاب المعلوماتى أصبح خطيراً جداً، فمع التقدم التقني والحوسبي والمعلوماتي غير المسبوق هذه الأيام واعتماد الشعوب والحكومات والمؤسسات على النظم الحوسبية المعلوماتية إلى أهمية تأمين هذه النظم ابتداءاً بتأمين نظم المؤسسات العسكرية والمؤسسات الاقتصادية والشركات التجارية وأهمها البنوك العامة والخاصة ، وتأمين شركات الكهرباء وتأمين البيانات الشخصية للأفراد وتأمين جميع الأعمال الإلكترونية ونظم البيانات وكذلك المعلومات.

القائمين بالجرائم الإلكترونية (الهاكرز): (نعيم،2003م،ص27)

التعريف: كلمة هاكر (hacker) باللغة الإنجليزية تعنى فى أحد معانيها خبير فى البرمجة وحل المشاكل بمساعدة الحاسب، أو شخص يصل بطريقة غير قانونية إلى المعلومات فى نظام حاسوبى ، كما أنه قد يبادر لتعديل هذه المعلومات.

يقول السيد تشارلز بالمر رئيس مخبر التحليل العام فى (IBM) : (إن أعمال الهاكرز تعتبر جريمة فى الولايات المتحدة الأمريكية وفى معظم الدول الأخرى.

للهاكرز مستويات مختلفة فى الاختراق فهنالك الهاكرز المبتدئون الذين قد يكونوا عرفوا هذه القرصنة عن طريق الصدفة وأعجبتهم هذه المغامرة وأرادوا التعلم وهم يمثلون فئة كبيرة جداً من الهاكرز متوسطى الذكاء والخبرة وهم أشخاص يملكون المعرفة اللازمة لإدراك ما يفعلونه ويعرفون أيضاً مدى مفعول الأدوات التى يستخدمونها وعددهم قليل جداً مقارنة بالمبتدئون.

أخيراً يشكل نخبة الهاكرز أو المستوى الأول صفوة مجتمع الهاكرز من خلال قدرتهم على اختراق معظم النظم الرقمية ، فهم يدركون كيفية عمل الاجزاء الداخلية فى النظم التجارية العظمى ولديهم المقدرة على ابتداع طرق قرصنة جديدة وبإمكانهم إلحاق الخراب التام لأي شخص او مؤسسة يستهدفونها إذا توفر لديهم الدافع ، وعددهم أقل من المستويين الأخرين .

وهم من يجب أن نخشاهم بسبب براعتهم ولا يجب أن نستخف بقدرة الهاكرز المبتدئين بسبب إنعدام خبرتهم فى إستخدام أدوات القرصنة.

الأسباب التى يهاجم من أجلها الهاكرز هى كما يلى: (نعيم،2003م ،ص28)

أ/ للتسلية: – فهنالك بعض الأشخاص يجدون متعة خاصة فى فعل أشياء قد تكون صعبة التحقيق بالنسبة للآخرين وتكون بمثابة تسلية وترفيه لهم.

ب/ لإظهار النفوذ :– لكي يبرهن هؤلاء الأشخاص بقدرتهم وإمكانياتهم وذكائهم يقومون بأفعال إجرامية عن طريق الإلكترونيات ليثبتوا أنهم خطرين ولهم نفوذ وطاقات وإمكانات كبيرة للسيطرة.

ج/ للمال:– يقوم بعض الهاكرز بالتزوير أو الاحتيال عن طريق المواقع الإلكترونية بغرض الحصول على المال وذلك بإبتزاز الأفراد أو المؤسسات وطلب الأموال منها.

د/ لقضية ما:– قد يكون غرض الهاكرز من الهجوم الدفاع عن قضية ما أو محاولة رفع ظلم كما فعل بعض العرب بتدميرهم لموقع المخابرات الإسرائيلي.

وقد عمدت الدول الغربية الى إتخاذ الإجراءات والتدابير للحد من انتشار هذه الجرائم ومنه قيامهم حديثاً بتكوين الكتيبة(77) وهي وحدة الحرب الإلكترونية في الجيش البريطاني (آخر لحظة، الأحد 2015/2/1م العدد 3011) .

كشف مسؤولون في وزارة الدفاع البريطانية السبب عن إنشاء وحدة مختصة في الحرب الالكترونية مؤلفة من خبراء شبكات التواصل الاجتماعي لخوض الحروب المعلوماتية ، هي الكتيبة 77 وعديدها من جنود نظاميين واحتياط ، تتمركز في بلدة هيرميتاج في بيركشاير، ومن المقرر ان تبدأ نشاطها في نيسان(ابريل) القادم .

حرب عصر المعلومات تتكون من الفرقة 77 الالكترونية من 1500 جندي، ينتمون الى كتائب مختلفة في الجيش البريطاني ، القاسم المشترك بينهم هو خبرتهم في مجال مواقع التواصل الاجتماعي وشن الحرب النفسية من خلالها . وقال متحدث باسم وزارة الدفاع البريطانية أن الوحدة ستلعب دوراً اساسياً في تمكين المملكة المتحدة من خوض حرب عصر المعلومات،" وتم تشكيل الكتيبة 77 لجذب وتطوير القدرات الحالية لمواجهة تحديات الحرب الحديثة".ردة فعل تتلخص مهمة الكتيبة 77 في متابعة الاخبار المتبادلة عن طريق المواقع والهواتف الذكية ، ومحاولة التحكم في ما يخص الجيش البريطاني منها.

أمن المعلومات

(الهيئة القومية للاتصالات، كتيب الاستخدام الآمن للانترنت،المركز السوداني لأمن المعلومات،2016م)

أمن المعلومات هو حماية المعلومات ونظم المعلومات من كل تصرف غير مشروع مثل الدخول لأنظمة الغير أو الإستخدام أو الإفشاء أو العبث او التعديل او التدمير .

أركان أمن المعلومات :

يقوم أمن المعلومات على ثلاث أركان أساسية وهي :

1. التكامل : ويعني ضمان أن محتوى المعلومات صحيح ومكتمل ولو يتم تعديله دون إذن ، وأن الأجهزة التي تحتويه سليمة .
2. السرية : وتعني ضمان أن المعلومات لايمكن الوصول إليها الا للشخص المخول له.
3. الإتاحة : بما يعني ضمان إمكانية وصول المعنيين الى المعلومات عند الحاجة إليها.

أهداف أمن المعلومات الرئيسية هي التكامل– السرية –الإتاحة وهو مايرمز له اختصاراً ب(CIA) وهي الاحرف الأولى من الكلمات Confidentiality –Integrity-Availability

يتزايد الاهتمام العالمي بأمن المعلومات بصورة يومية وذلك لعدة أسباب :

- زيادة الإعتمادية على أنظمة المعلومات والاتصالات مثل أنظمة التجارة الإليكترونية والحكومة الالكترونية .
- انتشار استخدام شبكات الحاسوب واستخدام الانترنت لأداء الأعمال.
- سرعة التطوير في مجال تقنية المعلومات وبالتالي زيادة عدد الثغرات الأمنية .
- تزايد عدد المخترقين وتعدد أساليبهم .

نظم المعلومات :

نظم المعلومات هي مجموعة من العناصر التي تقوم بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وبث المعلومات داخل المؤسسة أو أية جهة أخرى .

أهم التهديدات لنظم المعلومات :

تحديات أمن المعلومات تتسم بالشمول والاتساع ، فيما يلي أهم مصادر التهديدات الأمنية لنظم المعلومات :

- المخترقون (الهاكرز) .
- الموظفون المستاؤون .
- المؤسسات المنافسة .
- الكوارث الطبيعية .
- الاخطاء غير المقصودة .
- المستخدم نفسه .

في إحدى عمليات المسح لتحديد أهم المهددات لنظم المعلومات ونسب التهديد ، ظهر أن أكبر تهديد يكمن في المستخدم نفسه ،فهو يشكل مايزيد على نصف التهديد الإجمالي، بينما لايشكل الإختراق سوى نسبة ضئيلة جداً، كما أن أخطاء المستخدمين تمثل ضرراً أكثر من العوامل الأخرى مجتمعة.

أخطاء المستخدمين الاكثر شيوعاً :

أكثر الاخطاء شيوعاً تمثل في :

- اختيار كلمة مرور ضعيفة وعدم تجديدها .
- استخدام نفس كلمة المرور لجميع الحسابات .
- ترك أجهزة الحاسوب المحمولة دون حماية .
- ترك جهاز الحاسوب مفتوحاً دون أي مراقبة .
- فتح مرفقات البريد الالكتروني المرسلة من أشخاص مجهولين .
- الأخطاء البشرية (إدخال او تخزين البيانات بصورة غير صحيحة).

- الثرثرة بمعلومات هامة .
- نشر الفيروسات بوسائل التخزين المتنقلة .
- عدم تحديث برنامج مضاد الفيروسات ونظام التشغيل .

(الهيئة القومية للاتصالات، كتيب الاستخدام الآمن للانترنت،المركز السوداني لأمن المعلومات،2016م).

كلمة المرور : تعد كلمات المرور واحدة من أكثر الطرق المستخدمة شيوعاً لحماية المعلومات والدخول الى الأنظمة المشغلة لها، ورغم أن كلمات المرور تمثل إحدى أضعف الحلقات في منظومة أمن المعلومات بسبب كثرة الأخطاء في استخدامها إلا أنه يمكن اعتبارها أداة حماية فعالة عند استخدامها بالشكل الصحيح، وبالتالي يمكن اعتبار كلمة المرور خط الدفاع الأول والذي يصبح لاقيمة له عند ممارسة بعض العادات الخاطئة مثل استخدام كلمات مرور ضعيفة أو تدوينها ، هذه العادات تضعف من فعالية كلمات المرور كخط دفاع اول .

صفات كلمات المرور القوية:

كلمة المرور القوية هي التي يصعب تخمينها أو الوصول لها بإستخدام البرامج المختلفة فالعناصر التي تجعل كلمة المرور أكثر قوة ومناعة كثيرة منها :

- طولها أي زيادة عدد الحروف والرموز فيها .
- تعقيدها بزيادة الترتيب العشوائي فيها : فكلما زادت الحروف والرموز والأرقام العشوائية كلما أصبحت الكلمة فريدة أكثر بحيث لايظهر أي جزء منها في أي قاموس أو غيره من كتب المفردات .

إرشادات كلمة المرور :

أ- جعل كلمة المرور طويلة :عن طريق زيادة حرف او رقم أو رمز ، ويجب ان لا يقل طول الكلمة عن 8 حروف/رموز/ أرقام .

ب- تغيير كلمة المرور باستمرار :استخدام كلمة المرور لفترة طويلة يعطي فرصة للمخترق لتجريب جميع الخيارات.

ج- إضافة بعض التعقيدات اجمع بين الأحرف والأرقام والرموز ، يفضل كذلك استخدام الاحرف الكبيرة والصغيرة معاً .

د- عدم جعل المتصفح يحتفظ بكلمة المرور : هنالك بعض البرامج التي تقوم بتخزين كلمات المرور في الحاسوب بحيث يتم استخدامها تلقائياً عند السؤال عنها في المرات القادمة (تجنب استخدام هذه الخاصية قدر الإمكان) .

هـ- عدم استخدام معلومات شخصية : يتوقع المخترقون معلومات مثل الإسم ، تاريخ الميلاد ،رقم الهاتف وغيرها ، كذلك يجب تجنب الأسماء المشهورة مثل اسماء المناطق.

و- تجنب الترتيب والتكرار : من السهل اكتشاف كلمة مرور على شاكلة (2222222) أو (13579) أو (asdfgh).

ح- تجنب استخدام كلمات المعاجم : كلمات المعجم يمكن الوصول اليها من خلال برامج سهلة الاستخدام (حتى ولو كانت باللغة العربية) .

نواهي :

- لاتستخدم نفس كلمة المرور في أكثر من نظام .
- لاتترك أحداً ينظر إليك في وقت إدخال كلمة المرور.
- لاتعط كلمة المرور لأحد ولا تشارك بها احداً .
- لاتكتب كلمة المرور ولاترسلها بالبريد .
- لاتختر (تذكر كلمة مروري) على الحواسيب المشتركة .
- لاتعد استخدام كلمات المرور القديمة .
- تجنب استخدام كلمة مرور فارغة .

اختيار كلمة المرور :

من الطبيعي أن يجد الناس صعوبة في حفظ كلمة المرور القوية فقل من يحفظ ثمانية أحرف عشوائية تتغير باستمرار ، لذلك ووفقاً للدراسات فإن قرابة نصف مستخدمي الحاسوب لا يغيرون كلمات المرور دورياً ،بل يتركوها في الوضع التلقائي ،بينما يستخدم معظم المستخدمين كلمة المرور ذاتها لأكثر من حساب إلكتروني .

طرق اختراق كلمة المرور:

الطريقة السهلة لكسر كلمات المرور هي أن يقوم المخترق بتخمينها ،لأن الكثير من الناس يستخدمون معلومات شخصية كالأسماء العائلية وتواريخ الميلاد وغيره .

والطريقة الثانية باستخدام برامج تستطيع فك تشفير كلمات المرور معجمياً بلغات مختلفة، وحساب الإحتمالات الممكنة لكلمة المرور بخلط الأحرف والأرقام والرموز .

قد يتبين من هذا بأنه من المستحيل إيجاد كلمة مرور لاتكسر وهذا صحيح إلا ان الصحيح ايضاً أن كلمة المرور القوية تجعل عملية تخمينها أو فك تشفيرها عملية ومملة إلى درجة قد تؤدي بالمخترق إلى الإحجام عن العملية والتركيز على غيرها والكثير من حالات إختراق كلمات المرور لاتتم بالبرامج المعقدة بل بسبب الإهمال وإختيار كلمات سهلة التوقع .

أمن الحاسب الشخصي :

استخدام الحاسوب من غير حماية يجعله عرضة لهجمات من قبل أشخاص غير مصرح لهم لذلك يتوجب علينا استخدام وسائل تقنية مثل الجدار الناري ومضاد الفيروسات بالإضافة للتعامل بحذر ووعي .

الجدار الناري (Firewall) :

هو جهاز يتم تركيبه عند مدخل الشبكة او برنامج حاسوبي يتم تنصيبه في جهاز الحاسوب للتحكم في البيانات الواردة للجهاز (أو الشبكة) والصادرة منه .

فيما يلي بعض الإرشادات الهامة لتفعيل الجدار الناري :

أ. تحصين جهازك باستعمال برنامج جدار ناري Firewall .

ب. تهيئة الجدار الناري لمنع المستخدمين غير المخول لهم من الوصول الى جهازك .

ج. التحكم في إعدادات الجدار الناري وإغلاق المنافذ (Ports) غير المستغلة .

د. عدم السماح للبرامج غير المعروفة بالاتصال بالانترنت .

هـ. عدم تجاهل تنبيهات الجدار الناري .

الفيروسات (Viruses):

الفيروس هو برنامج مستقل صنع عمداً بغرض تغيير خصائص الملفات التي يصيبها وذلك لتقوم بتنفيذ بعض الاوامر التي غالباً ماتؤدي إلى إلحاق الضرر بالحاسوب المصاب أو السيطرة عليه .

الفيروس هو برنامج مستنسخ لنفسه ،عادة مايكون قادراً على إحداث ضرر كبير بالملفات والبرامج على نفس الحاسوب .الفيروس عادة لايستطيع الانتقال الى حاسوب آخر بدون مساعدة بشرية ولذلك

ينتشر عادة عبر البريد الإلكتروني أو عبر وسائط التخزين الخارجية أوعبر إخفاء نفسه في الملفات التي يتم انزالها من الانترنت .

أضرار الفيروسات :

تتفاوت آثار الفيروسات تفاوتاً واسعاً اعتماداً على ماتهدف الى القيام به كما أن الفيروسات يمكنها القيام بأعمال كثيرة ومختلفة حسب رغبة مصممها، من ذلك :

- تدمير البيانات وبرامج التشغيل .
- إنشاء رسائل مزعجة .
- تشغيل برامج غير مطلوبة .
- إبطاء سرعة عمل الجهاز .
- سرقة البيانات مثل أرقام الحسابات وكلمات المرور أو أرقام بطاقات الإئتمان.

الديدان (Worms) :

تتشابه الدودة مع الفيروس حيث انها برنامج مستنسخ لنفسها ، لكنها تستخدم الشبكة لإرسال نسخ منها الى حواسيب على الشبكة ويمكنها الانتقال دون تدخل المستخدم .تؤدي الدودة الى شغل موارد الجهاز والشبكة بشكل كبير .

أحصنة طروادة (Trojan Horse):

حصان طروادة هو برنامج تخريبي يلبس زي البرامج الصالحة لكنه خبيث .يسمى هكذا لأنه لا يتناسخ كالفيروس بل يفتح باباً خلفياً ببرنامج تقوم بإنزاله ، كلعبة مثلاً ليدخل المخترق من هذا الباب فيسيطر على حاسوبك او يتجسس عليك .

برامج التجسس (Spyware):

برامج التجسس هي برامج تقوم بجمع معلومات عن حاسبك بغير علمك وتنتشر عادة عند إنزال برامج من الانترنت .

أعراض الإصابة بالفيروسات :

أعراض الإصابة بالفيروسات تتفاوت تبعاً للفيروس فهي قد تؤدي الى:

أ. مشاكل في العرض .

ب. فشل الحاسب في الإقلاع أو بطء غير طبيعي أثناء ذلك .

ج. توقف النظام .

د. نشاط غير مالوف في مشغل الأقراص .

هـ. تكرار ظهور رسائل الخطأ في أكثر من برنامج .

و. توقف بعض البرامج عند الإستجابة .

و. حدوث بطء شديد عند تشغيل الجهاز أو عند تنفيذ بعض التطبيقات.

ز. مسح الملفات أو تدميرها .

ح. تخريب القرص الصلب .

كيفية حماية الجهاز من الفيروسات :

- تأكد من تنصيب برنامج موثوق مضاد للفيروسات .
- تاكد من تحديث برنامج مضاد الفيروسات بصورة دائمة .
- قم بعمل مسح دوري لجهازك .
- إحذر من عمل مسح لجهازك بالبرامج المجانية التي تظهر لك من خلال تصفحك أحياناً.
- تاكد من استخدام برامج مكافحة التجسس(spywareAnti).
- احفظ بياناتك احتياطياً على وسائط خارجية بشكل دوري .
- افحص كل مرفقات البريد الإلكتروني بمضاد الفيروسات قبل فتحها وإعتن عناية خاصة بملفات التنفيذ .
- لاتفتح مرفقات بريد لاتعرف مرسله حتى لو كان العنوان ملفتاً مثل (ربحت مليون دولار).
- إن كنت تستخدم حاسباً مشتركاً مع غيرك فاتفقوا على أسلوب واضح لإتخاذ الحيطة عند إدخال وسائط التخزين الخارجية .
- قم بتحميل البرامج من مواقع تثق فيها فقط وافحصها قبل الفتح .
- من الخطأ الإعتقاد أن الجدار الناري أو مضاد الفيروسات أو الإثنان معاً سيمنحان شبكتك أو حاسوبك تاميناً كاملاً ولكنهما بالضرورة يمنعان كم هائل من الأضرار على أنظمتك .

برامج الحاسوب :

إن البرامج المنتشرة على الانترنت منها المفيد ومنها الضار لذلك يجب علينا التحقق منها ، وأسلم الطرق للتحقق هي تحميل البرامج من مصادر موثوق منها (قبل ان تقوم بتحميل اي برنامج لابد ان يكون جهازك مزود بمضاد الفيروسات حتى لاتقع فريسة للبرامج الخبيثة والتي في احيان كثيرة تدمر نظام حاسوبك) .

هنالك بعض الامور التي يجب عليك التقيد بها دائماً لحماية الحاسوب والمعلومات الخاصة بك ، مثل :

ا. عدم الدخول على حاسوبك باستخدام حساب مدير النظام (Administrator) والذي تكون له

ب. صلاحيات كاملة على نظام التشغيل .

ج. استخدم كلمة مرور قوية للدخول .

د. حدث نظام التشغيل باستمرار عن طريق موقع الشركة مثل مايكروسوفت، أما في حال علمك بوجود ثغرة ما في نظام التشغيل قم بتحميل التحديث بشكل يدوي من موقع الشركة .

هـ. استخدم برنامج مكافحة فيروسات وبرامج التجسس على أن يكونا محدثين ومفعلين.

و.ينصح بإنزال برامج وتطبيقات من المواقع الموثوقة فقط،وإقرأ النصوص التي تظهر أمامك جيداً قبل الإختيار . (الهيئة القومية للاتصالات، كتيب الاستخدام الآمن للانترنت،المركز السوداني لأمن المعلومات،2016م).

الهندسة الإجتماعية (Social Engineering) :

تعرف الهندسة الاجتماعية في علم الحاسوب على أنه فن التواصل مع الناس إجتماعياً ثم خداعهم وجعلهم يقدمون على تنفيذ أعمال او البوح بمعلومات تساعد في الوصول لأنظمتهم الخاصة ،يتضح من التعريف السابق أن الهندسة الاجتماعية هي إختراق غير تقني بل يعتمد بالشكل الأساسي على التصرفات العفوية للمستخدمين، أي استخدام الخداع للحصول على معلومات بالاستفادة من مهارات التعامل .

طرق الهندسة الإجتماعية :

غالباً مايعتمد المخترق الى حيلة سهلة وذلك بأن يسأل أسئلة بسيطة عن طريق الهاتف او البريد الإلكتروني او مباشرة منتحلاً شخصية يمكن الوثوق بها مثل مهندس دعم فني أو رجل قانون .

كما يعتبر التصيد وجهاً آخر للهندسة الاجتماعية ، فقد يرسل المخترق لك بالبريد تنبيهاً بأن عليك تغيير كلمة المرور لسبب ما ويعطيك وصلة مزيفة ،وعند النقر على الوصلة تجد ان الواجهة هي

نفس الواجهة التي تتعامل معها تماماً لكن الذي تجهله ان العنوان مزيف .إحدى الطرق المستخدمة لجمع معلومات عن الشركات هي استخدام صناديق القمامة بحثاً عن فواتير أو أي مستندات أو معلومات شخصية أو مصرفية مفيدة ، وعملية الاختراق لاتتم بالضرورة باستغلال ثغرات تقنية في نظامك بل قد تكون باستغلال ثغرات بشرية .

وسائل الحماية من الهندسة الاجتماعية :هذه بعض الطرق التي ينصح باتباعها للوقاية من خطر الهندسة الاجتماعية :-

1- لاتتحدث بشكل صريح مع أي شخص لاتعرفه حق المعرفة عن الأنظمة والإعدادات المستخدمة لديك .

2- عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية او المالية من خلال البريد الالكتروني إلا عند التأكد من سلامة الأمر (بالتشفير مثلاً) .

3- التخلص من الاوارق فور الإنتهاء منها بإستخدام سلة تقطيع الورق .

4- يجب تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الهندسة الاجتماعية لأنها تمثل نوع من أنواع الإختراق وقد يتعرض الشخص للمسائلة القانونية بسببها.

أمن البريد الإليكتروني :

يعتبر البريد الإليكتروني واحد من أكثر الوسائل لإنتشار الفيروسات وهو وسيلة سهلة لترويج الإعلانات ويستخدم أيضاً للاحتيال (phishing).

مصادر التهديد الأمني في الرسائل الإلكترونية :

1- الملفات المرفقة ينصح بعدم فتح المرفقات لرسائل من مصادر غير موثوقة .

2- الوصلات المضمنة داخل الرسالة : كثير من الروابط داخل الرسائل الإلكترونية تؤدي الى إنزال برامج خبيثة .

3- الرسائل الإقتحامية (SPAM) رسائل غير مرغوبة وغير مطلوبة وغالباً مايكون مصدرها شركات ومواقع تحصل على عنوان بريدك الإلكتروني فتقوم بتبادل هذه العناوين لغرض التسويق .

4- التصيد (phishing) : التصيد هو استدراج مستخدمي شبكة الانترنت إلى مواقع وهمية باستخدام البريد الالكتروني في محاولة لسرقة كلمات مرور او معلومات حسابات مصرفية او غيرها من البيانات الهامة .يتم اصطياد الضحايا عن طريق إرسال رسائل مزيفة تشبه الرسائل الرسمية من مؤسسة او شخص يثق به المستلم .ويكون الغرض من هذه الرسائل المزيفة هو خادع المستقبل

لتقديم معلومات شخصية أساسية عن أنفسهم وذلك بالطلب منهم تحديث بياناتهم بالضغط على وصلة تأخذهم مباشرة لموقع مزيف .

5–الرسائل المتسلسلة : انتشرت مؤخراً رسائل تحكي قصصاً محزنة لاطفال او كبار تعرضوا لحوادث شخصية ويطلب منك القيام بارسال الرسالة الى من تعرف ، وتقوم أنت بالعمل نيابة عنه بينما يقوم هو بجمع العناوين وبيعها أو يكون قد أرسل معها فيروساً أو برنامج تجسس عادة ماتهدف مثل هذه الرسائل لجمع العناوين أو التسويق لمنتج ما (الهيئة القومية للاتصالات، كتيب الاستخدام الآمن للانترنت،المركز السوداني لأمن المعلومات،2016م).

خصائص الرسائل الإقتحامية (SPAM):

أنها رسائل الكترونية أو رسائل تجارية متكررة ترسل ككتل وهي غير مطلوبة ومرسلها غير معروف وغير مرغوب بها ويمكن استخدام البريد الالكتروني بينة امام القضاء.

اضرار الرسائل غير المرغوب فيها :

الرسائل الإقتحامية أو المتسلسلة تشكل عبئاً على نظام البريد الالكتروني فهي تهدر الموارد عن طريق تأثيرها السلبي في سرعة حركة مرور البيانات واستنزاف سعات التخزين ، كذلك يستغرق مستخدم البريد وقتاً طويلاً في الاطلاع على هذه الرسائل ومسحها بالإضافة لما تحتويه في كثير من الأحيان لفيروسات ومواد ضارة .

لإستخدام البريد الإلكتروني بأمان ينصح بـــ:

- استخدام أكثر من بريد الكتروني .
- لاتفتح مرفقات دون التأكد من محتواها .
- لاتفتح رسائل من مصادر غير معروفة لديك .
- لاتستجيب للرسائل المغرية مثل (ربحت مليون دولار) .
- لاترسل معلومات شخصية عبر البريد الإلكتروني .
- احفظ نسخ احتياطية للبريد الهام .
- احرص على قراءة النصوص التي تظهر أمامك جيداً قبل الاختيار .
- استخدم كلمات مرور صعبة ومعقدة .
- لاتستخدم كلمات مرور يسهل توقعها (مثل اسمك أو رقم هاتفك) .

- أغلق الإيميل عند الإنتهاء من استخدامه(Logout) .
- لاتستخدم المفتاح reply all الا بعد مراجعة جميع الإيميلات المرسلة لها الرسالة .
- لاتستخدم مفتاح Forward الا اذا تأكدت من أنك ترغب في ارسال المرفقات أيضاً .
- لاتثق في أصدقاء الانترنت .
- احرص على استخدام بريد الكتروني رسمي (إن وجد) بدلاً عن البريد المجاني مثل (hotmail، yahoo) في الأعمال الرسمية .
- احرص على إضافة بريد الكتروني آخر لإستخدامه في استرجاع البريد الإلكتروني الرئيسي في حال فقدانه أو إختراقه .
- راجع إعدادات الخصوصية والحماية لديك .
- لاتستخدم نفس كلمة المرور للحسابات الإلكترونية المختلفة .

أمن شبكة الانترنت :

تعتبر شبكة الانترنت التي تضم مجموعة كبيرة من الشبكات المترابطة حول العالم وسيلة هامة تتيح لملايين المستخدمين الولوج الى كم هائل من المعلومات إضافة الى التواصل والإتصال وتبادل المعلومات والرسائل وغيرها .

اعتبارات أمنية :

عند زيارة موقع ما فإن متصفح الانترنت يترك أثراً لأنشطة الزائر عند مزود خدمة الانترنت وفي جهازه، وذلك عن طريق الكتابة في ملفات التسجيل وتخزين الملفات المؤقتة وملفات الكوكيز في القرص الصلب .

اعداد المتصفح :

يمكن تهيئة متصفحات الويب بدرجات أمن مختلفة تناسب إحتياجاتك الأمنية عن طريق تغيير إعداد مستوى الأمن والتصفح .

يختلف إعداد مستوى الأمن بإختلاف نوع المتصفح ، إلا ان الثابت هو وجود علاقة عكسية بين المرونة الوظيفية درجة الأمن في إعدادات المتصفح ، فكلما زادت درجة الأمان قلت قدرتك على دخول المواقع وتنفيذ بعض العمليات إلا أن احتمال تعرضك للتهديدات يكون أقل والعكس صحيح .

للأسف في الكثير من الأحيان يتطلب أن يكون مستوى الأمن منخفضاً من أجل الإستفادة من مواقع الانترنت التفاعيلة ومع ذلك يحسن ان تعلم بأن لديك الخيار في نحديد درجة الأمن التي تناسب النشاط الذي تقوم به .

قواعد استخدام الانترنت الآمن :

من القواعد الأساسية لإستخدام الإنترنت بأمان :

- لاتقدم أي معلومات شخصية لأصدقاء الانترنت .
- التفاصيل الخاصة بك يمكن استخدامها لخداعك او بيعها للآخرين .
- استخدم دائماً المواقع الموثوق بها فقط .
- تأكد من إغلاق متصفح الانترنت بعد الإنتهاء من استخدامه.
- لاتقم بإنزال أي ملفات من الانترنت مالم تكن من مصادر موثوقة .
- استخدم البرامج المضادة للفيروسات وحدثها باستمرار .
- توخى الحذر أثناء التصفح ولاتقم بزيارة المواقع غير المشروعة .
- تعامل بحرص مع النوافذ المنبثقة فالبرمجيات المضادة للفيروسات قد تستخدم النوافذ المنبثقة لإيصال الرسائل المهمة اليك وهذه النوافذ يجب ألا تتجاهلها .
- لاتحاول التخلص من النوافذ المنبثقة عند ظهورها بالضغط على زر "موافق" بل أغلقها فوراً.
- قم بتحديث متصفح الانترنت باستمرار .
- اضغط على إعدادات المتصفح لتحديد المواقع التي يسمح لها باستخدام ملفات الكوكيز (Cookies).
- تأكد من ضبط إعدادات الأمان والخصوصية والمحتوى لمتصفح الانترنت .

شبكات التواصل الإجتماعي :

يدل مفهوم التواصل الى عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل الخبرات والمعارف والمشاعر بين الافراد والجماعات ، فهو جوهر العلاقات الانسانية والمتحكم في تطورها

حديثاً اجتاحت مواقع التواصل الاجتماعي أو مايعرف بالشبكات الاجتماعية على الانترنت مثل "فيسبوك" و"تويتر" و"الواتساب" العالم بأسره وبات الجميع من مختلف الاجيال يستخدمونها.

هي عبارة عن مواقع انترنت أو برامج تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الالكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات التي تسهل عملية التواصل والاتصال بين مستخدمي تلك الخدمات .

لإستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بأمان ينصح بـ:

- تجنب استخدام كلمة مرور ضعيفة .
- تجنب استخدام نفس كلمة مرور البريد الالكتروني في المواقع الاجتماعية .
- اختر أصدقائك بعناية .
- تجنب كتابة معلومات شخصية عنك وعن اسرتك .
- تأكد من قيود الخصوصية لديك .
- كن حذراً عند فتح التطبيقات المجهولة وتجنب فتح الروابط غير الموثوق بها .
- لاتستقبل ملفات من اشخاص لاتعرفهم جيداً .
- لاتشارك في اعمال ضارة على الانترنت مثل (إشانة السمعة والتحريض وغيرها).
- لاتستجيب لمواقع وروابط الاستدراج .

أمن الشبكات اللاسلكية :

مع تزايد استخدام الشبكات اللاسلكية في العمل والمنازل والأماكن العامة تبرز مخاوف كثيرة مع هذه التسهيلات التقنية في الاتصال حيث يتم الدخول للشبكات اللاسلكية عبر نقطة وصول (access point)وهي عبارة عن جهاز متصل بالانترنت ويتم الدخول على هذا الجهاز لاسلكياً للوصول لشبكة الانترنت .

مصادر تهديد الشبكات اللاسلكية :

نقاط ضعف الشبكات اللاسلكية متعددة أهمها :

- تسمية جهاز المخترق باسم نقطة التغطية اللاسلكية المتوفرة لإيهام المتصلين بأنها حقيقية .
- التقاط مسمى الموزع عن طريق برامج خاصة للكشف وتخمين كلمة مرور الشبكات اللاسلكية .
- بسبب اعتمادها على الطيف الكهرومغناطيسي فإنها عرضة للتصنت .
- عدم إلمام المستخدمين بتفعيل إجراءات الحماية ، ومن أمثلة ذلك ترك مسمى الموزع الأصلي دون تغيير مما يسهل على المهاجم الإشتراك في الشبكة اللاسلكية .
- الاعتماد على المعلومات الافتراضية للأجهزة (Default settings).

المبحث الثاني

الانترنت وقوانين الجرائم الإلكترونية

الانترنت والمبادئ العامة للقانون الجنائى (محمد ،بدون تاريخ ،ص13)

بعد ظهور الانترنت والإنتقال من الفضاء المبنى على الأساس الجغرافي إلى الفضاء الإلكتروني الذي لا توجد فيه حدود جغرافية ، ترتب على هذا التحول إعادة النظر فى المفاهيم المتعلقة بالسلطة القانونية ومفهوم تأثيرها ونفوذها وكذلك مفهوم الشرعية للجريمة والعقوبة.

ونتيجة للتطورات التقنية المعاصرة وما أدت إليه من جرائم ومشكلات قانونية حول إنطباق النصوص التقليدية عليها أصبحت هناك بعض المبادئ التي يجب مراجعتها ، ومن أهم هذه المبادئ التى أثير حولها النقاش مبدأ الشرعية الجنائية ومبدأ إقليمية القانون الجنائى.

1) مبدأ الشرعية الجنائية والانترنت:

" يعد مبدأ شرعية الجريمة العقوبة من أقدس المبادئ القانونية ، نص القانون الجنائى السودانى لسنة 1991م فى المادة (8) على أنه لا مسؤولية إلا على الشخص المكلف المختار، ولا مسؤولية إلا على فعل غير مشروع يرتكب بقصد او فعل يرتكب بإهمال".

فى ظل غياب النصوص التشريعية التي تجرم وتعاقب على هذه الأفعال الإجرامية ، هل تستطيع نصوص القوانين الجنائية التقليدية مواجهة مثل هذه الجرائم؟.

بالنظر لهذه المشكلات كان الحل يتمثل فى عدة أوجه كالآتي:

الوجه الأول: تطبيق النصوص القائمة على هذه الجرائم الحديثة.

الوجه الثانى: التوسع فى تفسير النصوص القائمة لمواجهة مثل هذه الجرائم.

الوجه الثالث: وضع نصوص تشريعية لمواجهة مثل هذه الجرائم.

لذلك سعت معظم الدول لوضع قوانين تحكم الانترنت ولتواجه هذه الجرائم وتضع جميع القواعد والضوابط اللازمة للوصول إلى شبكة الانترنت . فعلى مستوى الدول العربية بدأت هذه الدول فى التحرك لمواجهة الجرائم الإلكترونية بسن قوانين خاصة أو بتعديل أو إضافة مواد لقوانينها العقابية القائمة.

فى الغالب الأعم تتم الجرائم الإلكترونية بأفعال ترتكب من قبل أشخاص من خارج الحدود ، كما أنها تتم عبر شبكات معلومات وأنظمة معلومات خارج الحدود ، هذا يعني أن الجريمة قد يقوم بها الفرد من دولة ويستهدف بها دولة أخرى لذلك فإن مكافحتها تحتاج إلى تعاون دولي شامل مع إحترام السيادة الوطنية للدول المعنية. وفى هذا الإطار يجب التفاوض بين الدول لعمل معاهدات وإقليمية لكى تعمل على التناغم والإنسجام بين تشريعات الدول المختلفة لتنظيم التعاون الدولى فى هذه الأنشطة الجديدة، على أن يراعى فى هذه المعاهدات وضع أهمية خاصة للمعاهدات الدولية السابقة بغرض حماية الموضوعات التى أبرمت بشأنها.

ولكي تتضافر الجهود للتصدي لهذه الجرائم لابد من تفعيل دور الأجهزة الأمنية وتزويدها بالمعدات المتطورة ، وتأهيل عناصرها ، وتأهيل العاملين فى مجال العدالة فى كل ما يتعلق بهذا النوع من الجرائم.

2) مبدأ إقليمية القانون الجنائي والانترنت: (محمد ،بدون تاريخ،ص15)

الأصل العام فى التشريع الجنائى هو إقليمية القوانين الجنائية فتخضع لأحكام هذه القوانين كافة الجرائم التى ترتكب على إقليم الدولة ويعد ذلك إنعكاساً طبيعياً لإرتباط القانون الجنائي فى أى دولة إرتباطاً وثيقاً بسيادتها ، بل إنه من أهم مظاهر الدولة فى سيادتها على إقليمها ويطبق من دون تمييز مرتكب الجريمة سواء كان مواطناً أم أجنبياً.

مبدأ الإقليمية هو المبدأ المهيمن على تطبيق القانون الجنائى من حيث المكان فهو يطبق على جميع الأفراد الذين يقيمون فى الإقليم بصرف النظر عن نوعهم أو مركزهم الاجتماعي أو معتقدهم أو جنسيتهم، كما يسري على جميع الأفعال الإجرامية التى تقع على أراضي السودان فى مياهه الإقليمية

أو على أي سفينة أو طائرة سودانية أينما وجدت غير أنه يفقد صلاحيته للتطبيق بالنسبة للجرائم الإلكترونية التى تتجاوز حدود المكان ، فجرائم الانترنت عابرة للحدود.

عند تطبيق مبدأ الإقليمية فإنه يمكن للدولة المعنية إنطلاقاً من مبدأ سيادتها وسلطتها أن تفرض على مزودي الخدمة الذين يعملون داخل حدودها الإقليمية ، التقيد بقوانينها الوطنية ، وأن تقوم بمراقبة الأنشطة التي تقع داخل حدودها ، ولو كانت هذه الأنشطة تمتد إلى خارج الحدود المحلية.

كما لها أيضاً حجب المواقع التي تبث مواد فاحشة او مواد تنتهك قوانينها الداخلية إذا كانت تدار هذه المواقع من داخل حدودها الإقليمية ، إلا أن مبدأ الإقليمية لا يسمح بتطبيق القانون الوطنيخارج حدود الإقليم المعين ، وعلى ذلك فإنه يمكن للدول الإسلامية أن تلزم مزودي الخدمة داخل حدودها الإقليم بالقوانين التى تحظر دخول مستخدمي الانترنت داخل الإقليم إلى مواقع تسئ إلى عقيدتها الإسلامية، على سبيل المثال يمكنها حظر مؤلف الملحد سلمان رشدى (آيات شيطانية) الذى كان موجوداً على موقع فى الانترنت ولكنها لا تستطيع إزالة الموقع من على الشبكة .

هذا هو ما طبقته ألمانيا فى سابقة CompuServe case حيث أصدرت قانوناً يحظر على مزودي الخدمة فى ألمانيا توزيع أى مواد أو صور عن النازية على الانترنت ، وعلى ذلك رفعت ألمانيا دعوى على المدير العام للفرع الألمانى لمزود الخدمة (شركة مبيوسيرف) على أساس السماح بعرض صور ومواد عن النازية بحيث يمكن بعملاء الشركة الوصول إليها على الموقع من أى دولة فى العالم.

3) الانترنت ومبدأ إقليمية القانون الجنائى على ضوء أحكام القانون السودانى: (الكعيبي،2005م ،ص70)

نصت المادة(2) من قانون الجرائم المعلوماتية لسنة 2007م على أنه تطبق أحكام هذا القانون على أي من الجرائم المنصوص عليها فيه إذا ارتكبت كلياً او جزئياً داخل أو خارج السودان وامتد أثرها

داخل السودان وسواء كان الفاعل أصلياً أو شريكاً او محرضاً على أن تكون تلك الجرائم معاقباً عليها خارج السودان. ويمكن تفصيل هذه المادة على النحو التالى:

1) سريان القانون داخل إقليم السودان:

أ/ إذا ارتكبت الجريمة داخل السودان.

ب/ إذا ارتكبت الجريمة جزئياً داخل السودان.

بمعنى أنه إذا إرتكبت الجريمة عن طريق الوسائط الإلكترونية داخل السودان كلياً أو جزئياً أي كاملة أو فى جزء منها، وتحققت نتيجة هذه الجريمة بالسودان أو خارجه فإن القانون الذى يجب تطبيقه هو قانون الجرائم المعلوماتية السوداني لسنة 2007م بغض النظر عن جنسية الجاني أو المجني عليه.

2) سريان القانون خارج السودان:

القاعدة العامة ألا يمتد تطبيق النص الجنائي إلى جرائم وقعت فى الخارج ما دامت القاعدة هى إقليمية النص الجنائي ولكن هناك حالات خاصة يعمل فيها بمبدأ الاختصاص العيني ، وطبقاً لقواعد هذا المبدأ فإن أحكام هذا القانون يجرى تطبيقها على كل شخص يرتكب:

أ/ خارج السودان فعلاً يجعله فاعلاً أصلياً أو شريكاً فى جريمة من الجرائم:

أولاً: الموجهة ضد الدولة.

ثانياً: المتعلقة بالقوات النظامية.

ثالثاً: المتعلقة بتزييف العملة أو بتزييف طوابع الإيرادات إذا وجد الجاني داخل السودان.

ب/ فى السودان فعلاً مشتركاً فى فعل يرتكب خارج السودان يعد فى السودان وجريمة بمقتضى قانون الدولة التى وقع فيها.

ولا يعاقب أى شخص إرتكب خارج السودان أى جريمة من الجرائم التي يمكن معاقبته عليها فى السودان إذا ثبت أن ذلك الشخص قد حوكم أمام محكمة مختصة خارج السودان واستوفى عقوبته وأبرأته تلك المحكمة.

3) أن تكون الجرائم معاقباً عليها خارج السودان: –

إذا إرتكب فعل خارج السودان وامتد أثره إلى داخل السودان حيث الفعل الواحد قد يمتد أثره إلى عدة دول فى ثوان معدودة وبعض الأفعال قد تكون مباحة فى دولة ومحرمة فى دول أخرى.

4) ذهبت معظم الدول إلى تطبيق قانونها الوطنى على الأفعال المعلوماتية التى ترتكب كلياً او جزئياً فى الخارج ويمتد أثرها إلى الإقليم " تجيز القوانين الأمريكية وقانون الاتحاد الأوربى والقانون الماليزى .. مثالاً المقاضاة خارج نطاق بلدانها فى فرنسا اعتبر بث صور دعارة أطفال من دولة أخرى يعقد الاختصاص للقانون الفرنسى ، وتم تجريم مديرو (شركة فرانس نت) و(وورلد نت) لقيامهما بنشر صور دعارة أطفال واردة من الخارج، وذلك بالمخالفة لنص المادة (227 –23) من قانون العقوبات الفرنسي الجديد" **(الكعيبي،2005م ،ص70)** .

على ذلك فإن المشرع السوداني يشترط أن يكون الفعل معاقباً عليه خارج السودان حتى يسري عليه القانون السوداني، هذا ما يجعل من الصعب تطبيق هذا القانون إذا أرتكبت جريمة كلياً أو جزئياً فى دولة أخرى وامتد أثرها داخل السودان فى حال عدم وجود إتفاقية للتحقيق وتسليم المجرمين مع تلك الدولة ، حيث يجب أن تتعاون الدول فيما بينها بموجب إتفاقيات ثنائية أو جماعية لمكافحة هذه الجرائم التى تشكل خطورة اقتصادية واجتماعية وأمنية على المجتمع الدولي.

أنواع الجرائم فى قانون جرائم المعلوماتية السودانى لسنة 2007م:

(كود جرائم المعلوماتية لجمهورية السودان–الخرطوم–وزارة العدل–2007م) .

تناول القانون عدد من الجرائم التى ضمنها فى الفصول من الثانى إلى السابع نتناول هذه الجرائم بالترتيب الذى أورده القانون ، نبدأ بجرائم الفصل الثانى:

أولاً: جرائم نظم ووسائط شبكات المعلومات:

- دخول المواقع وأنظمة المعلومات المملوكة للغير:

كل من يدخل موقعاً أو نظام معلومات دون أن يكون مصرحاً له ويقوم:

أ/ بالإطلاع على عليه أو نسخه يعاقب بالسجن لمدة سنتين او بالغرامة أو العقوبتين معاً.

ب/ بإلغاء بيانات أو حذفها أو تدميرها يعاقب بالسجن مدة لا تجاوز أربع سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.

- دخول المواقع وأنظمة المعلومات من موظف عام:

كل موظف يدخل بدون تفويض موقع أو نظام معلومات خاص بالجهة التى يعمل بها أو يسهل ذلك للغير يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز خمس سنوات أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.

- التنصت أو إلتقاط أو اعتراض الرسائل: وكل من يفعل ذلك يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.
- جريمة دخول المواقع عمداً بقصد الحصول على بيانات أو معلومات أمنية وهو قسمين:

أ/ الحصول على معلومات تمس الأمن القومي للبلاد والاقتصاد الوطنس يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز سبع سنوات أو بالغرامة أو الاثنين معاً.

ب/ إلغاء بيانات أو معلومات تمس أمن البلاد القومي أو اقتصادها يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز عشر سنوات أو بالغرامة أو بالاثنين معاً.

- إتلاف أو تعطيل أو إيقاف البرامج أو المعلومات: وعقوبتها مدة لا تتجاوز ست سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.
- إعاقة أو تشويش أو تعطيل الوصول للخدمة : السجن مدة لا تتجاوز سنتين أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.

ثانياً: الجرائم الواقعة على الأموال والبيانات والاتصالات:

- التهديد أو الابتزاز ويعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز سنتين أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.
- الاحتيال أو إنتحال صفة غير صحيحة يعاقب مدة لا تتجاوز أربع سنوات أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.
- الحصول على أرقام أو بيانات بطاقات الائتمان ، كل من يستخدم شبكة المعلومات أو أجهزة الحاسوب فى هذا الغرض يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز خمس سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.
- الانتفاع دون وجه حق بخدمات الاتصال يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز أربع سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.

ثالثاً: جرائم النظام العامة والآداب:

- الإخلال بالنظام العام والآداب :

1) بالإنتاج أو الترويج أو الإرسال او التخزين لأي محتوى مخل بالآداب أو الحياء أو النظام العام يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز خمس سنوات أو بالغرامة او بالعقوبتين معاً.
2) كل من يوفر أو يسهل عمداً الوصول لمحتوى مخل بالحياء او مناف للنظام العام ويعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.

- إنشاء أو نشر المواقع بقصد ترويج أفكار وبرامج مخالفة للنظام العامة ويعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.
- إنتهاك المعتقدات الدينية وحرمة الحياة الخاصة يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.
- إشانة السمعة: إستخدام شبكة المعلومات أو ما فى حكمها لإشانة السمعة عقوبتها السجن مدة لا تتجاوز سنتين أو بالغرامة أو العقوبتين معاً.

خامساً: جرائم الاتجار فى الجنس البشري والمخدرات وغسيل الأموال:

- الإتجار فى الجنس البشري: كل من ينشئ موقعاً على الشبكة أو أحد أجهزة الحاسوب بقصد الاتجار فى الجنس البشري يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز عشر سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.
- الإتجار أو الترويج للمخدرات أو المؤثرات العقلية: كل من ينشئ موقعاً على الشبكة أو جهاز الحاسوب بقصد الإتجار أو الترويج للمخدرات أو المؤثرات العقلية أو ما فى حكمها يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز عشرين سنة أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.
- غسيل الأموال: كل من يقوم بغسل الأموال أو بالتسهيل أو التحويل أو الترويج او إعادة تدويرها يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز عشر سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.

سادساً: أحكام عامة:

- التحريض أو الاتفاق أو الاشتراك على إرتكاب جريمة من الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون يعاقب بنصف العقوبة المقررة لها إن لم تقع، وإذا وقعت الجريمة نتيجة لذلك التحريض يعاقب المحرّض بذات العقوبة المقررة لها.
- الشروع: يعد مرتكباً جريمة الشروع كل من شرع فى إرتكاب جريمة من الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون ويعاقب بنصف العقوبة المقررة لها.

- المصادرة: مع عدم الإخلال بحقوق الغير حسني النية ، يجب على المحكمة فى جميع الأحوال أن تحكم بمصادرة الأجهزة أو البرامج أو الوسائط المستخدمة فى إرتكاب أي من الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون أو الأموال المتحصلة منها، كما يجب إغلاق المحل أو المشروع الذي إرتكبت فيه أي من الجرائم الواردة في هذا القانون إذا ما أرتكبت الجريمة بعلم مالكه، وذلك للمدة التى تراها المحكمة.
- إبعاد الأجنبي: بالإضافة إلى أي عقوبات منصوص عليها فى هذا القانون أو أي قانون آخر مع مراعاة نصوص الإتفاقيات الدولية يجب على المحكمة أن تحكم بإبعاد المدان إذا كان أجنبياً.

إجراءات تطبيق القانون:

- إصدار القواعد: دون الإخلال بأحكام قانون الإجراءات الجنائية لسنة (1991) ويجوز لرئيس القضاء أن يصدر قواعد خاصة لتحديد الإجراءات التي تتبع فى محاكمة الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون.
- المحكمة المختصة: ينشئ رئيس القضاء وفقاً لقانون الهيئة القضائية لسنة (1986م) محكمة خاصة للجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون.
- النيابة المختصة: تنشأ بموجب أحكام قانون تنظيم وزارة العدل لسنة (1983م) نيابة متخصصة لجرائم المعلوماتية.
- الشرطة المختصة: تنشأ بموجب أحكام قانون الشرطة لسنة (1999م) شرطة متخصصة لجرائم المعلوماتية.

حقائق حول تطبيق القانون: (أكرم ، 2005م ،ص62)

هناك بعض الأسباب التى تجعل تطبيق هذا القانون ضعيفاً وهى:

النظام المثقل قانونياً، والعدد غير الكافى من ضباط القانون المؤهلين للتحقيق فى جرائم الحاسب بصورة مناسبة، كذلك صعوبة كشف أعمال التنصت الحاسبى، وكذلك الجرائم الإلكترونية ككل ، ومن أقوى الأسباب فى ضعف تطبيق القانون هو عامل نقص الأدلة الكافية وأيضاً عدم رغبة الضحايا بالتبليغ عن التجسس والجرائم التى ترتكب عليهم ويقعون ضحية لها، وأيضاً إنتباه الدولة لجرائم أخرى، وعدم الانتباه لهذه الجرائم الإلكترونية الحديثة نسبياً.

الأدلة الرقمية : (الأمين ،مقابلة بتاريخ 2016/12/28م) **:**

تختلف الأدلة على حسب طبيعة الجريمة نفسها وأهم شئ يتعلق بالدليل الإلكتروني أن له طبيعة خاصة حيث أنه سهل الفقدان ، حيث أنه إذا حدثت جريمة اختراق لبنك ما مثلاً عبر كمبيوتر ما،وأثناء المداهمة أو القبض انقطعت الكهرباء ، أو تم فصل الجهاز من الكهرباء فإن الدليل يضيع ويتبع لذلك إن تم اخذ ذلك الدليل ولم تتم حمايته بشكل جيد فإنه قد يتعرض للفيروسات وقد يتعرض للتلف إذا وضع بالقرب من مجال كهرومغناطيسي وخلافه .

طبيعة الأدلة الرقمية :

طبيعة الدليل الإلكتروني حساسة وتختلف طرق اثباته على حسب إختلاف الجريمة ، مثلاً كما ذكرنا جريمة الإختراق فنحن نحتاج لمعرفة ماهية الطرق التي مر بها هذا المخترق ليصل الى الجريمة وينبغي تحديد الأتي :

أ- الثغرة الأمنية:

وهي الثغرة الأمنية التي استطاع بواسطتها الاختراق وذلك يمهد لوضع الإستراتيجية التي سوف تتبع للحصول على هذا الدليل .

ب- معرفة البرامج التي استخدمت في الإختراق :

فمثلاً اذا افترضنا أن شخص أو مجرم الكتروني معين يعمل على تزوير مستندات ففي هذه في الحالة هو يحتاج لبرنامج مونتاج صور كي يتم عملية التزوير ، مايعني أنه في الأدلة يجب أن تجد أحد هذه البرامج لديه إذا كانت برامج صور أو برامج كسر كلمات مرور وغيرها .

ج- الأساس في تحديد الجريمة هو ال IP Address :

الأساس في تحديد الجريمة هو ال IP Address (لكل جهاز حاسوب عنوان وحيد يسمى IP Address)الذي تمت من خلاله الجريمة ويتم اخذه من الـLog server ومراجعة شركات الاتصال لتطلعنا على أنه في اللحظة المعينة تم استخدام هذا الـIP Address بواسطة الشخص المعين (المجرم) وقد يستخدم المجرم برامج تخفي هذا الIP Address ، وفي هذه الحالة تحتاج لدور العلاقات الخارجية بين الدول (المركز السوداني لأمن المعلومات ومركز أمن المعلومات للدولة

مصدر الجريمة) وكل الجرائم الإلكترونية تحتاج للتنسيق بين الدول وهذا إن كانت الجريمة عبر الانترنت أما إن لم تكن عبر الانترنت مثلاً اذا تم أخذ صورة شخص وأرسلت عبر الموبايل فينبغي على العامل في مجال الأدلة الرقمية تحديد الصورة الأصلية بتاريخها المحدد من الصورة المنسوخة عبر استرجاع البيانات ، وكذلك يتم التحري والإثبات من أن الصورة سبب الجريمة تم دسَها للشخص ولم يقم هو بالجريمة أياً كانت والجهة المسؤولة من التحقيق .

طرق معرفة صحة موثوقية الدليل :

أ- التأكد من التاريخ في وجود الصورة في الجهاز قبل الجريمة أم بعدها " تاريخ إنشاءها في الجهاز " لانه قد يتم تلفيقها .

ب- هناك برامج التحقق الرياضي (بصمة الملفات) وهي عبارة عن إخراج code تحقق للصورة ومقارنته مع الملف الموجود في الجهاز ، وإذا وجد اختلاف 0.99% لايحدث التطابق بين الملفين مثلاً اذا كان هناك ملف (word) به عبارة (بسم الله الرحمن الرحيم) وقمت بنسخها ولصقها في ملف آخر فلا يتطابق الملفان ويعتبران مختلفان مع أن بهما نفس المحتوى لكن عملية القص واللصق تغير من بصمة الملف وهي اهم الطرق لإثبات صحة موثوقية الدليل ، وثم بعد ذلك هناك برامج كثيرة حسب متطلبات الجريمة من الدقة والتعقيد .

مظهر الجريمة المعلوماتي (ماهر عيسى،مجلة السودان الرقمية ،العدد(6)ص(38))

لاشك أن الجريمة المعلوماتية اصبحت سمة ملازمة لهذا العصر فمتى ما استخدمت التقنية اصبحت في متناول المجرم المعلوماتي عكس الجريمة العادية التى تتطلب ظروف معينة لإرتكابها فمثلا نسبة دخول المجرم المعلوماتى لغرفتك الخاصة او دخول أي وحدة أمنية اكبر من نسبة دخول المجرم العادى ومايرتكب من جرائم سرقة او ابتزاز او إغواء بل حتى القتل وغيرها من الجرائم المنصوص عليها فى قانون العقوبات السوداني او القوانين الاخرى كالمخدرات او المتعلقة بالملكية الفكرية وغيرها من القوانين نجد كل هذه الجرائم منصوص عليها في قانون جرائم المعلوماتيه2007السودانى لكن هل يكفي مجرد اصدار قانون للحد من مثل هذه الجرائم كذلك لابد من وجود عناصر من

الاهمية بمكان لمحاربة هذه الجريمة ولعل هذا ماتوصلنا اليه من خلال الدراسة التى اجريتها على قانون جرائم المعلوماتية السوداني 2007م مع الامم المتحدة ممثلة فى اللجنة الاقتصادية الاجتماعية لغربى اسيا والمعروفة بالاسكوا والتي سوف نتعرض لها لاحقا بالتفصيل .

فنجد انه فى خضم انشغال العالم بترسيخ دعائم العولمة وفرضها لهذه القواعد متعددة الوجوه ، لم يعر الاهتمام الكافي لإحتمال أن يكون هو أولى ضحايا ذلك التطور الإقتصادي الرقمي والعابر للحدود ، بحيث لازم التغيير الذي طرأ على المجتمع المحلي والعالمي تغييرا في أشكال الظاهرة الإجرامية التى ارتكزت بشكل جوهري على الصفات نفسها التي ميزت التطور الاقتصادي الراهن أي على صفتي العابر للحدود والتنكولوجيا المعلوماتية.

في مايتعلق بالأساليب والوسائل ، يجتذب عالم الإقتصاد الرقمي المجرمين إلى حد بعيد بسبب صعوبة إثبات الهوية، وسرعة الاتصالات ، السرية والغموض علي طول سلسلة النشاط الإجرامي التى تتصرف إما بالتنسيق مع بعضها البعض أو بشكل مستقل ، فغدت أساليب عمل الإجرام أكثر تطورا ، ولم تعد وسيلة الإجرام العنف والسلاح فقط بل أيضا الفساد والرشوة (لإمرار الصفقات المشبوهة والعمليات غير المشروعة) والوسائل التقنية الحديثة من خلال جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت العالمية لارتكاب جرائم تقليدية بأسلوب حديث(مثل السرقة،والاحتيال والتزوير) أو جرائم حديثة المضمون والآلية والعديد من الجرائم والنشاطات غير الشرعية أو غير المباحة أما الوسيلة الفضلى لإخفاء الأموال ذات المصدر الجرمي فتتمثل في استعمال تبييض الأموال عبر الوسائل الإلكترونية الحديثة.

فإذا اعتمد مجرم الأمس بشكل أساسي على تكوينه العضوي ، يعتمد المجرم الحديث علي تكوينه الذهني ، وإذا شكا الأول أحيانا من خلل أوضعف دماغي أوتشويش عقلي ، يتمتع الثاني بكامل قواه العقلية لا بل يتفوق في الذكاء ، فجرائم المعلوماتية هي جرائم ذكاء وجرائم تقنية ، منظمة ، فضائية ، سبرانية ، عابرة للحدود ، فنية ، رقمية ، ذهنية.

بإختصار ، تشكل هذه الجرائم ، أو جرائم العصر الرقمي ، الجرائم الأكثر تعقيدا ، غموضا وخفية ، فهناك (جرائم الحاسوب) و (جرائم الإنترنت). تؤدي الأدوات المعلوماتية أدوارا ثلاثة لإرتكاب الجرائم ؛ إما أن تكون هدفها أو وسيلتها أوبيئتها ، وتمثل أنماطا متعددة ومتنوعة من السلوك الإجرامي : جرائم ماسة بالملكية الفكرية ، بالأموال(السرقة،الاحتيال،التزوير)، أو بالمعرفة ، أوبالاستخدام ، أو بالثقة ، أو بالأمن ، أو بالسمعة والاعتبار وأخيرا جرائم تهدد إبداع العقل البشري . كما تستعمل آليات تبيض الأموال ، وتسهيل عمليات الإرهاب والإتجار بالمخدرات وبالبشر والمقامرة .

على الصعيد القانوني ، تركت هذه الثورة الإلكترونية بصماتها على الجانب القانوني علي الصعيدين المحلي والدولي ،ومايتحصن به هذا الجانب من مبادئ دستورية وقانونية . فإذا كانت الصلاحيات الجزائية الإقليمية ، والشخصية ، والذاتية (واحتياطاً) العالمية، تتولى توزيع الاختصاص القضائي لتعقب المجرمين ومحاكمتهم ، فقد توزعت الجرائم المعلوماتية الإعداد ، والتخطيط ،والتنفيذ ،والاختباء أو الإخفاء في بلد معين أو حتى في قارة معينة ، وتبعثر الدليل . ميزة هذه الجرائم أنها تقع ولاتكتشف، إذا اكتشفت فلا يعرف فاعلها وإذا عرف تعجز الأدلة عن إدانته؛مما يثير في الواقع صعوبات عدة ، تتمثل الأولى في طريقة الإثبات ،ولا سيما إثبات الركن المادي ومايشكله هذا الاثبات من أهمية جوهرية لتكوين اقتناع القاضي وفي تحديد الولاية القضائية لأي دولة وحسم مسألة التنازع الايجابي أو السلبي بين الدول. وهذا ماأبرز ظاهرة إجرامية حديثة ،أثارت بعض الإشكاليات الموضوعية والإجرائية للجانب القانوني الداخلي والدولي،ومايتحصن به هذا الجانب من مبادئ دستورية وقانونية.

سبب ذلك فجوة تنظيمية وتشريعية في العالم القانوني ، وتجاذباً محلياً تعيشه التشريعات الجزائية الداخلية المعاصرة في مواجهة أخطار من جراء الإنفتاح الدولي ، أو المحافظة على مكانة التشريع العقابي والسيادة الوطنية ، وعدم التدخل. الأمر الذى جعل الفكر القانوني والعلمي يعيش مع أوائل القرن الحادي والعشرين مرحلة انتقالية ضمن التحولات الكبرى في التاريخ البشري ،ووضعاً جديداً تماما يتمثل خصوصا في التحدي المتزايد للقانون ولاسيما لقانون العقوبات بقسيمه العام والخاص ، وقانون أصول المحاكمات الجزائية ، وقانون أصول المحاكمات الجزائية ،وقانون العقوبات الدولي

وللتعاون الجزائي الدولي ، وغدت كل من الجرائم العابرة للحدود والجرائم العالمية ولاسيما جرائم المعلوماتية من أولويات السياسة الجزائية المحلية والعالمية في القرن الحالي .

تستهدف هذه الجرائم معنويات وليس ماديات محسوسة ، فالجديد في هذه الجرائم ، إضافة عنصر حديث يبرز محل الإعتداء في هذه الظاهرة الإجرامية متمثلا بمعطيات الحاسوب علي العنصر القانوني والمادي ، وهي والكيانات المعنوية البحتة ، ولولا هذه الطبيعة المستجدة في الأساس لما كنا أمام ظاهرة مستجدة برمتها.

اذا نحن امام ظاهرة اصبحت تمس كل مناحى الحياة ابتداء من الطفل الصغير الذى اصبح ينتظر وصولك المنزل لاخذ هاتفك المتخم بالبرامج التى تستطيع ان تخترق كل خصوصياتك والتطبيقات ذات المصادر المفتوحة التى لاتعرف لها سياسات أمنية والابن المراهق الذى يرغب فى اثبات ذاتة حتى العاقل لاينجو من هذه المخاطر .

لذلك لابد من التوعية بمخاطر استخدام التكنلوجيا فى المدارس والجامعات والنوادى وغيرها من أماكن التجمعات ونجد أن وسائل الاعلام هى الأقدر على نشر هذه التوعية ولانغفل دور منظمات المجتمع المدنى والهيئة القومية للاتصالات بل نرى ان يدرج قانون جرائم المعلوماتية 2007م في المواد الدراسية للجامعات.

ثم هنالك جهات انفاذ القانون التي يعول عليها مكافحة هذه الجريمة المعقدة من ناحية الركن المادى ووسائل الاثبات الاكثر تعقيدا. فالشرطه والنيابة والمحكمة المختصة كلها تحتاج الى تأهيل خاص للتعامل مع مثل هذه الجرائم.

الجريمة المعلوماتية جريمة عابرة للحدود لذلك لابد من الانضمام للمعاهدات الدولية التى تسعى لمكافحة مثل هذه الجرائم.

الحكومة الإلكترونية: (الكمار ،2005م ،ص341)

بالحديث عن الجرائم الإلكترونية وجدنا أنه من الضرورى التطرق لمفهوم الحكومة الإلكترونية والحديث عنها.

"تعتبر الحكومة الإلكترونية مشروعاً ضخماً حيث أنه يحتاج إلى بنية تحتية حديثة ومعمرة ويحتاج حقاً إلى حجم إنفاق هائل وضخم للوصول به إلى نهايته، ويتطلب قبله خلق عمالة مدربة وكوادر عمال متخصصين إلى حد ما فى نظم الحوسبة والمعلوماتية وهذا أمراً يسيراً بالمقارنة مع الإمكانيات المادية الضخمة التى يحتاجها هذا المشروع ويحتاج كذلك لبناء شبكات محلية (LAN) وواسعة (WAN) لكل المصالح والهيئات الحكومية ، مع إستخدام بروتكولات الانترنت لخلق شبكات الانترانت والاكسترانت والتى ستكون النواة الأولى للحكومة الإلكترونية. كذلك خلق بنية إتصالات تحتية حديثة ومتطورة وسريعة من الألياف الضوئية لكى يتم التعامل مع الحكومة الإلكترونية الإبداعية هى التى ستقضى على الزحام والطوابير وستخلق نوعاً جديداً من التآلف والتناغم بين الجمهور بكل طوائفه وبين نظم الحواسيب ؛ لأن المستخدم يستطيع أن يقوم بقضاء حوائجه وإجراء الإجراءات المطلوبة فى أى مجال عن بعد ويمكنه التصفح للبحث عن أقرب خدمة يريدها من حاسوبه الشخصى فى منزله أو حتى من حاسبه المحمول خلال سيره فى الشارع أو من خلال جلوسه فى النادى أو فى مكتبه ....إلخ، أو حتى من خلال تلفونه المحمول حديث التقنية ، فسوف تحمل مواقع الحكومة الإلكترونية على الانترنت كل المتطلبات التى يبتغيها الجمهور بصورة سهلة ويسيرة مع الاحتفاظ بالأمان اللازم للمتعاملين مع مواقع الحكومة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت.

الخصائص الأساسية لشبكة الانترنت ودورها فى الحكومة الإلكترونية: (مراد، د.ت تاريخ، ص10)

تتعدد تعريفات الانترنت ولكننا سوف نتناول عناصرها لعلنا نتمكن من معرفة طبيعتها بدقة كما يلى:

أولاً: الانترنت مجموعة من الحاسبات.

ثانياً: هذه الشبكات يمكنها الاتصال بشبكة أو شبكات أخرى أكبر وأوسع.

ثالثاً: هذه الشبكات يمكنها الاتصال بشبكة أو شبكات أخرى أكبر وأوسع.

رابعاً: إن هناك أسلوباً للإتصال بين الشبكات هو البروتكول ما بين الشبكات.

خامساً: لا توجد سيطرة مركزية على شبكة الانترنت.

سادساً: انترنت يوفر استخدامات لكل المهن وكل الأغراض.

سابعاً: هى وسيلة فعالة من وسائل الاتصال عن بعد باستخدام كوابل ووصلات وبرامج تشغيل ومنظومات الاتصال والتلفزيون المتفاعل والعديد من التطبيقات التى لها تأثير فعال فى مجالات عديدة ومنها مجال الاعمال والمجالات الاقتصادية والبورصات العالمية... إلخ.

الفرق بين الحكومة العادية والحكومة الإلكترونية: (مراد، د.ت تاريخ، ص23) .

"الحكومة العادية هى الهيئة التنفيذية والإدارية العليا للدولة ، وتتكون الحكومة من رئيس مجلس الوزراء ونوابهم . أما الحكومة الإلكترونية فهى تعني إستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشئون العامة يتمثل ذلك فى إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية بين الحكومات والمتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وفق ضمانات أمنية معينة تحمى المستفيد والجهة صاحبة الخدمة".

تطبيق الحكومة الإلكترونية فى العالم:

فى مصر: يمكن اعتبار الاتفاق الذى تم توقيعه فى أبريل عام (2001م) بين الحكومة المصرية وشركة مايكروسوفت عملاق البرمجيات والحلول العالمى هو الخطوة الحقيقية الأولى فى تنفيذ مفهوم الحكومة الإلكترونية المصرية، وقام بدعم المشروع الرئيس السابق حسنى مبارك وكذلك وزير الاتصالات وتعاونت وزارة العدل فى إعداد قانون التوزيع الإلكترونى وكذلك فى وضع التشريعات التى تغطي الجريمة الإلكترونية. وقامت الشركة المنفذة للمشروع ببناء الموقع الرسمى للحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت وينتظر بتطبيق هذه الحكومة الإلكترونية تحقيق نقلة حقيقية لدولة مصر.

فى دبي: قامت حكومة دبي بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتتمثل تطبيقاتها التى أخذناها من واقع الملفات الخاصة بها والتى يتعامل بها المواطنون من خلال شبكة الانترنت كالآتى:**(مراد، د.ت تاريخ، ص40)** .

أولاً: الصفحة الرئيسية لحكومة دبى الإلكترونية على شبكة الانترنت.

ثانياً: صفحة إجراءات الحكومة الإلكترونية بشأن الاستفسار عن القضايا للقنصليات والسفارات.

ثالثاً: صفحة إجراءات الحكومة الإلكترونية بشأن تسديد قيمة مخالفة سيارة شرطة بدبي.

رابعاً: صفحة إجراءات الحكومة الإلكترونية بشأن الاستفسار عن دفع فاتورة مياه، وبهذه الحكومة الإلكترونية أيضاً مجموعة من التشريعات والقوانين المحلية المعمول بها فى محاكم دبي مثل القانون الإدارى والمالى والجنائى وقانون المعاملات التجارية الإلكترونية بما فيها من جرائم إلكترونية.

إذا تم تطبيق الحكومة الإلكترونية فى بعض دول العالم العربى مثل دبي والأردن ومصر وكل هذه الإجراءات من إنشاء قانون جديد للمعاملات الإلكترونية والتعامل مع الحاسوب وكذلك إنشاء الحكومات الإلكترونية تكون لإحدى غرضين إما لتقديم خدمات أو للحد من حدوث الجرائم وبالذات الإلكترونية منها وكذلك إنزال العقاب بمرتكبيها.

أما بالنسبة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية فى دول العالم المتقدمة فإنها قد طبقت فى كثير من الدول المتقدمة التكنولجيا مثل الولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا وتم انشاء تعاملات مباشرة عبر شبكة الانترنت وتم انشاء مدن إلكترونية نحوذجية تقوم بجميع أنشطتها بطريقة إلكترونية.

وتحوى الحكومات الإلكترونية مكتبات رقمية يتم فيها توثيق جميع الوثائق الإلكترونية آلياً ، ومن هذا المنطلق ينبغى على حكومة السودان البدء بتنفيذ مثل هذا المشروع ذلك لدعم المواطنين وتسهيل عمل الحكومات والحد من إنتشار الجرائم وبخاصة جرائم الانترنت والجرائم التى تحدث إلكترونياً.

مشروعات الحكومة الالكترونية بالسودان:(مجلة السودان الرقمية ؛ العدد السابع
عنوان المقال: المعلوماتية خيار المستقبل) .

قرارات مجلس الوزراء القرار(103) لسنة 2016م 25مارس من كل عام يوما وطنيا للمعلومات ،لتسليط الضوء حول المعلوماتية كخيار لتلمس الطريق إلى المستقبل ، وتعزيز المفهوم الذي يسعى من خلاله المركز القومي للمعلومات تطبيق الحكومة الإلكترونية تمهيدا للإنطلاق إلي الحكومة الذكية التي ستحدد مدى قدرة أجيال المستقبل على الإستفادة من تقنيات العصر الرقمية ، وبالإضافة على إحتمالية إدارة موارد المعرفة ، إذ لايمكن الحل فى توطين البيانات وإنما فى تطوير أنظمة آمنة وفي الإستخدام السليم للتشفير ومع التطور السريع لقيمة التنمية عالميا ، بحيث يصبح الإقتصاد أكثر إعتمادا على التدفق الحر للبيانات عبر الشبكات.

الشبكة القومية حقائق وأرقام :

الشبكة القومية شبكة حكومية خاصة تربط كافة موارد الدولة ، تم إنشاؤها في العام 2001 وفق تقنيات ربط مختلفة تعتمد على الكوابل النحاسية والتي تعتبر افضل تكنولوجيا في ذلك الوقت . والتي تم عن طريقها ربط35 وزارة إتحادية بالإضافة إلي 15 أمانة حكومة ،وعبرها يتم تداول المعلومات بين الجهات المختلفة وفق السياسات التي يضعها المركز ، مع بداية الشبكة القومية كانت هنالك خدمة البريد الإلكتروني الحكومي والتي يتم فيها الاتصال بمخدم البريد عبر خطوط التلفون.

في العام 2005 تم إدخال تقنيات ربط حديثة تعتمد على الكوابل النحاسية مثل

هذه التقنيات سمحت بإدخال الخدمات أخرى مثل خدمة المؤتمرات المتلفزة وفي العام 2009 شهدت الشبكة القومية تطورا ملحوظا في تقنيات الربط بالإنتقال إلى تقنية الألياف الضوئية ذات السعات العريضة ،مما أدى إلى إدخال خدمات جديدة مثل خدمة المحادثات الهاتفية عبر الشبكة بالإضافة إلى تحسن خدمة المؤتمرات المتلفزة الموجودة مسبقا . هذا التطور كان له الأثر الأيجابي في جودة الخدمات التي تقدمها الشبكة.

تم إفتتاح مركز البيانات القومي كنواة للشبكة القومية للمعلومات ، والذي وفر بيئة آمنة ومستقرة لإستضافة التطبيقات وقواعد البيانات الحكومية.

تم ربط جميع الوزارات الإتحادية ورئاسات أمانات حكومة الولايات بالإضافة الي شبكة التعليم والبحث العلمي وعدد من الوحدات القومية

أما الخطة المتبعة لتنفيذ الشبكة القومية تم تقسيم عملية الربط إلى مراحل حيث في كل مرحلة يتم إستهداف مواقع محددة لربطها ونحن الآن في المرحلة الثالثة مستهدف فيها (1070) موقع خلال

هذا العام حيث تم تفعيل (583) موقع تم ربطه باستخدام تقنية الألياف الضوئية في كافة ولايات السودان ، كما توجد مواقع تم تنفيذها بنسبة 40% وعددها (209) موقع.

ومن أهم إنجازات هذا العام في الربط الشبكي تم إكمال ربط مجمعات خدمات وزارة الداخلية وربط كافة مواقع وزارة النفط في السودان . كما تم توزيع 1400 جهاز لكافة مؤسسات الدولة بالإضافة إلى معدات أخرى مثل بطاريات حفظ الطاقة ومعدات شبكية أخرى ، ولحرص المركز القومي لتقديم خدمات آمنة تم تقييم مركز البيانات الوطني وتم تسليم النسخة الاولية من التقرير .

خلاصة الموضوع ان الشبكة القومية البنية التحتية لتشغيل مشاريع الحكومة الإلكترونية.

الصحة الإلكترونية :

نعني بالصحة الالكترونية ، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تقديم الخدمة الصحية ويأتي هذا التعريف كما أقرته منظمة الصحة العالمية وتشمل الصحة الإلكترونية الأنظمة والتطبيقات التي تسهل تقديم الخدمة العلاجية للمرضى وإجراء البحوث والتثقيف وإدارة الموارد المختلفة وتتبع الأمراض والوبائيات ومراقبة الصحة العامة وتبادل الخبرات وتأهيل وتدريب الكوادر الطبية وتقديم الإستشارات عن بعد طريق المؤتمرات المتلفزة وعلاوة على تقديم الخدمة الصحية بصورة سهلة وميسرة والإستفادة من الخبرات والتخصصات النادرة . ويعمل المركز القومي للمعلومات بالتعاون مع وزارة الصحة الإتحادية ووزارات الصحة الإلكترونية عبر استراتيجية واضحة تهدف لتطوير نظام صحي إلكتروني متكامل.

تبنى المركز القومي للمعلومات بالتعاون مع وزارة الصحة الإتحادية تطوير نظام إدارة المستشفيات والذي تم تطبيقه بصورة تجريبية في مستشفى الرباط – مجمع اللواء عمر ساوي في شهر يناير من العام الحالي وقد تم تدريب الكوادر المختلفة في المستشفى على استخدام النظام وتم إعتماد التعامل مع النظام للأقسام المختلفة حيث يسمح بمتابعة دورة حياة المريض داخل المجمع ابتداء من التسجيل ومرورا بالعيادة والأقسام الخرى المختلفة وحتى الخروج بحيث يتم التعامل مع المريض عبر رقم فريد يتم توليده من النظام بعد تسجيل بيانات المريض في حالة عدم امتلاك رقم الوطني أو استرجاع بياناته من قاعدة بيانات السجل الوطني اذا كان المريض رقم وطني وقد بلغ عدد المرضى الذين تم تسجيل بياناتهم في النظام حتى الآن حوالي (30000) تم تسجيل جميع بياناتهم الشخصية وبيانات

الفحوصات والتشخيص والعلاجات وذلك للرجوع اليها في حالة التردد للمستشفى مرة أخرى ويعتبر النظام النواة والخطوة الأولى لإنشاء السجل الصحي الإلكتروني للمواطن التغطية الواسعة لشبكة الإتصالات والنسبة الكبيرة لمستخدمي الهواتف الذكية مع انتشار ثقافة التعامل معها جعلت من الضروري التوجه نحو تقديم الخدمات الطبية عبر الموبايل وتقديم الإستشارات والنصائح الصحية للمواطنين ويجري العمل حاليا في المركز القومي للمعلومات لتطوير أول تطبيق صحي يعمل على أجهزة الموبايل يهدف لخفض وفيات الأمهات بحيث يتم توفير قابلات للتواصل والمتابعة بين الحوامل المنتشرين في القرى والأرياف والأخصائيين في عواصم الولايات ومراكز تقديم الخدمة الصحيه ويتوقع أن يساهم التطبيق في تخفيض وفيات الأمهات لتصل للصفر وذلك بضمان التدريب في الوقت المناسب والتوعية والإرشاد للقابلات والحوامل للتعامل الصحيح مع مراحل الحمل المختلفة.

ومكونات الصحة الإلكترونية المذكورة سابقا تتطلب التكامل والتخاطب فيما بينها لتقنية خدمة متكاملة تؤدي لترقية النظام الصحى ولذا لابد من تطوير معايير ومقاييس محدده تسمح بتبادل البيانات بفعالية وسلامة وتحول كيفية تبادل هذه البيانات بين التطبيقات المختلفة كما تتطلب هذه المكونات التدرج المكثف والمستمر في مجالات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات للعاملين في الحقل الطبي.

إن تطبيق الصحة الإلكترونية في السودان سيؤدى لقفزة نوعية في طريقة تقديم الخدمات الصحية وسيؤدي لتقليل الكثير من التكاليف بالإضافة للإستغلال الأمثل للإمكانية والموارد المتاحة بحيث تتم تقديم الخدمات الصحية للمواطن بصورة سهلة وميسره علاوة علي نقل التخصصات الطبيه النادره للولايات ويأتي المشروع ضمن أولويات مشروعات الحكومة الالكترونيه التي يتبناها المركز القومي للمعلومات.

وزارة العدل تسلم الاتصالات مشروع قانون تنظيم (الاتصالات البريد) لسنة 2015م(آخر لحظة ،2015/8/29م السبت ، العدد 3193) :

تسلمت وزيرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات د.تهاني عبدالله من وزير العدل مولانا د.عوض الحسن النور مشروع قانون الاتصالات والبريد لسنة2015م بعد أن عكفت إدارة التشريعات بوزارة العدل والهيئة القومية للاتصالات بوزارة الاتصالات لفترة طويلة لتجويد القانون المهم .

وامتدح وزير العدل جهود لجنة إعداد وصياغة مسودة القانون الجديد ، وتقديمه في الوقت المحدد له بعد عام من الاعداد والنقاش .

من جانبها قالت د.تهاني عبدالله إن مشروع القانون الجديد يضع الوزارة وجهاز تنظيم الاتصالات والبريد في الوضع الصحيح لتنظيم الاتصالات والبريد بالبلاد .معتبرة أن اكتمال مراحل القانون من حيث الدراسة والصياغة بإدارة التشريع انجازاً مهماً لوزارة الاتصالات، مشيرة إلى أن الوزارة ستدفع بالقانون لإجازته بمجلس الوزراء وم ثم المجلس الوطني .

من جهة ثانية أكدت د.تهاني اهتمام الدولة بالمعلومات والتحول الرقمي وأن السودان يشهد حالياً انطلاقة عدد من الخدمات الالكترونية ، مشيدة برئاشة الجمهورية ورعايتها لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، ودعت لتهيئة البيئة المواتية لإصدار القوانين الداعمة وإيجاد آلية موحدة ومشتركة لتطوير الخدمات الالكترونية .

المبحث الثالث

نماذج للجرائم الإلكترونية

أمثلة لجرائم إلكترونية حول العالم:

جرائم الكترونية عبر التاريخ: (الكمار،2005م،ص282)

تطورت الجرائم الإلكترونية بتطور الحواسيب والشبكات وتقنيات ونظم المعلومات وقد ظهرت الكثير من الجرائم بسبب هذا التطور من الأمثلة على الجرائم الإلكترونية ما يلى:

فى عام 1997م قامت مجموعة من الهاكرز بعمل برنامج يمكنه من التحكم فى برنامج Quicken المحاسبى وتم تصميم برنامجهم بلغة (آكتف إكس) وهؤلاء الهاكرز يسمون أنفسهم (نادى الفوضى) ويقوم برنامجهم بتحويل الأموال من الحسابات المصرفية لمستخدمى النظام ونقلها إلى حساباتهم الخاصة مثل هذه الأمثلة كثير وهذا يعد دماراً اقتصادياً أو إرهاباً معلوماتياً اقتصادياً.

- وتسبب محترف مصرى يسمى نفسه حب لنيكس(Linux Lover) فى أكثر من مائة عملية تشويه لتعطيل مواقع شركات إسرائيلية مثل موقع وكالة روتيرز ولم يتم الإمساك به أو كشف هويته . وفى المقابل تمكنت جماعات إسرائيلية من إختراق مواقع عربية وإسلامية عديدة وبمقدرة فائقة مثل منظمة مراقبة فسلطين وموقع منظمة القصى وموقع العرب الأمريكيين وموقع مايكروسوفت والذى تسبب الهجوم عليه واختراقه إلى خسائر كبيرة.

- الدول الكبرى فى الحروب تعتمد على الوسائل الموجهة من خلال (E-mail) المشفر مثلما حدث عندما استخدم ملف البريد الإلكترونى المشفر لإرسال الأوامر العسكرية لجنوده بيوغسلافيا عام 1999م للتحصن ضد الهجمات المعلوماتية وكذلك الحال فى حرب أمريكا ضد الطالبان بأفغانستان والعديد من العمليات أثناء حرب العراق الثانية.
- قام (مليكى بوزاجلوا) ومعه فريق من الهاكرز بتبديل محتويات موقع حزب الله لنجمة داوود وعلم إسرائيل من خلال الهجوم المسمى (Flood net.Attacki) وذلك فى أكتوبر عام 2000م بعد أسر ثلاثة إسرائيلين من الجنود أثناء الحرب مع حزب الله واعتبرت إسرائيل (ميكى بوزاجلوا) بطلاً إسرائيلياً قوماً وأعطته فرصة للخطاب العام أمام الكنيست والظهور فى CNN الاخبارية وإلقاء بيانات وأحاديث إعلامية ولكن بهذه الفعلة ، ومن الجانب المضاد لإسرائيل تلقت إسرائيل هجوم رهيب على موقع رئيس الوزراء وموقع الكنيست وموقع غرفة التجارة وموقع البورصة الإسرائيلية وموقع بنك إسرائيل .. إلخ. وقد توقفت هذه المواقع عن الخدمة لمدة تصل إلى خمسة أيام تقريباً وقد تعطل مزود الخدمة الرئيسى رقم واحد فى إسرائيل والذى يسمى (Silicon Val) الشرق الأوسط لأكثر من يومين من جراء مؤيدى العرب والمسلمين على الخادم الرئيسى لمزود الخدمة(Navision) وتسبب ذلك بتوقف نشاط البريد الإلكترونى لجميع المشتركين فى ذلك المزود للخدمة والمعروف أن معظم الجهات الحكومية فى إسرائيل كانت وقتها تعتمد فى تعاملاتها مع البريد الإلكترونى على هذا المزود للخدمة.

استطاع قائد مجموعة (PAC) الباكستانية دكتور (Invoker) من النفاذ إلى أحد المواقع واللوبى الصهيونى بأمريكا وعنوانه هو : (http://www/aipac.org) وقد تم تشويه

الموقع ونسخ نسخة من قاعدة بياناته وبها أرقام بطاقات ائتمان لحوالى 2000 شخص ممن تبرعوا للأنشطة المتنوعة بإسرائيل ونشرها د. نوكر على موقعه الشخصى على الانترنت وقد حصل أيضاً على معلومات هامة من موقع (Apia) تنتقد أعضاء تلك المجموعة الصهيونية من خلال بريدهم الإلكترونى.

وأيضاً استطاعت مجموعة من هاكرز العرب والمسلمين ومؤيديهم لم يعلنوا عن أنفسهم اختراق أحد المواقع الإعلامية الخاصة بالدعاية داخل الجيش الإسرائيلى لجمع التبرعات ، بعد استجلاب عطف العالم معهم وقامت مجموعة الهاكرز بتغيير بيانات ومعلومات الموقع نهائياً، واستبدلوها بشعارات مثل: القدس عربية . القدس إسلامية لابد من زوال الاحتلال ... إلخ. وذلك بعدة لغات مثل الفرنسية والإنجليزية وهكذا **(الكمار،2005م،ص284)** .

قام الاسرائيلون بالاعتداء على مواقع عربية وإسلامية مثل موقع إسلام أون لاين وموقع الشبكة الإسلامية . وموقع السلطة الفلسطينية. وموقع وزارة الخارجية الإيرانية التى تدعم حزب الله وموقع باكستانى شهير ... إلخ. وقام مجموعة من الهاكرز الاسرائليين بالتعاون مع أصدقاء هاكرز من روسيا باختراق خادم رئيسى لشركة (Destination) اللبنانية من مزود الخدمة الاسرائيلى ، وكتابة كلمة موساد وهذا بالطبع يؤكد استمرار العلاقة بين العلماء الروس الذين جلبتهم إسرائيل بعد سقوط الاتحاد السوفيتى وروسيا الحالية . وطبعاً اختراق مزود الخدمة الخاص بشركة (Destination)لأنها هى التى قامت بتصميم موقع تلفزيون المنار التابع لحزب الله ، وتم برمجته وأصبحت قناة المنار من القنوات الفضائية الشهيرة التى تخدم أفكار حزب الله اللبنانى الإيرانى .فى الجانب الأخر قامت مجموعة من الهاكرز المحترفين بإختراق

موقع الدعاية الخاص بإسرائيل محتويات الموقع بوضع تاريخ شارون منذ صبرا وشاتيلا وما قبلها وما بعدها باللغة العبرية وتوجيهها إلى الشعب الاسرائيلى وتم توجيه قارئ الموقع إلى زيارة موقع حزب الله وقد اتهمت اسرائيل الجهاز الفنى والتقنى فى حزب الله بهذه العملية لأن موقع حزب الله البديل تم تصميمه بتقنية ذكية شديدة وعالية.

ومن الجرائم ايضاً إتلاف أو تدمير البيانات والبرامج ولها أساليب كثيرة على سبيل المثال إدخال شفرات عدوانية مثل فيروسات الحاسب الآلى التى من شأنها تغيير البيانات وهى عبارة عن مجموعة من التعليمات التى تتكاثر بمعدل سريع جداً لتصيب النظام المعلوماتى بالشكل التام.

أو هى داخلية كهرومغناطيسية نائمة ومبرمجة بحيث تنشط فى وقت محدد لتخزين البرنامج الأصلى وتنتشر فى الأجهزة الأخرى التى تمر عبرها الشبكة بحيث تفسد ما تحويه من معلومات حتى أن الهدف المباشر للفيروسات هو المعلومات المخزنة على الأجهزة، حتى تقوم بتغييرها أو حذفها أو سرقتها ونقلها إلى أجهزة أخرى واشهر أنواع الفيروسات (فيروس القردة ، وما يكل أنجلو ، وحصان طروادة ، إلى غير ذلك من الفيروسات الكثيرة والمتنوعة التى لا تزال فى تطور مستمر نتيجة التطور المعلوماتى فى نظم الحاسب الآلى من الجرائم التى حدثت بهذا الخصوص إتهام الولايات المتحدة لديفيد سميث الذى أسند إليه تهمة إنتاج فيروس مليسيا (Melissa) الذى اجتاح الولايات المتحدة عام 1999م وتسبب فى عطل أكثر من مليون جهاز كمبيوتر وخسارة مالية قدرت بحوالى 80 مليون دولار ، وتم الحكم عليه وفقاً لقانون المادة (1030) بالحبس مدة خمس سنوات وغرامة (250 ألف دولار) وبعد الطعن تم تخفيض مدة الحبس إلى ثلاثة سنوات مع الغرامة من قبل المحكمة العليا (محمد ،بدون تاريخ ،ص76) .

أعلن ديفيد سوارتز محلل المعلومات المشهور بجامعة (بارايلان) الإسرائيلية أن الهاكرز والقراصنة الذين يهاجمون مواقع اسرائيلية هامة هم أشخاص محترفون وعلى قدر كبير من الوعى والمعرفة بفنون الاختراق فهم يستخدمون أساليب تقنية مختلفة فى هجومهم مثل القنابل البريدية (mass E-mail) والتى تصوب نحو الموقع كميات كبيرة من الرسائل كل ثانية وهذه الرسائل مشفرة لا يمكن لمزود الخدمة من فك شفراتها لكى يقوم بتنفيذ مهامها ومن ثم يتوقف العمل او يتعطل . وأشار إلى أن الهجوم المذكور الذى وقع على شبكة (Nevisian) الاسرائيلية قد تم بطريقة (sheath of pia6) وهى طريقة حديثة ومبتكرة تعتمد على إغراق الموقع فى عدد لا نهائى من الرسائل المشفرة فيعجز الخادم الرئيسى فى استيعابها ويتوقف عن الخدمة وتتوقف نظم تشغيله أيضاً .

أما عن الهجوم الذى استهدف وزارة الخارجية الاسرائيلية فاعتمد على الهجوم الإغراقى (dodos) وأدى هذا الهجوم إلى تدمير موقع دائرة المعارف الملحق بالموقع ولم يصب الموقع نفسه بأى أذى.

نشر بعض الأشخاص فيروس يسمى دودوة الإسلامر Sla فى شبكات الكمبيوتر وعطلت الاتصال بشبكة الانترنت فى عشر دقائق فقط مما جعلها أسرع الديدان انتشاراًوقد أطلق عليها وسائل الاعلام فيروس الكمبيوتر سلامر.

"وذكرت أبحاث أمن الكمبيوتر لجمعية تحليل بيانات الانترنت أن الدودة قطعت تقريباً الاتصال بشبكة الانترنت بكوريا الجنوبية وأغلقت بعض أجهزة الصراف الآلى فى البنوك الأمريكية وضاعفت عدد أجهزة الكمبيوتر التى تصيبها كل 1.0/ ثوان فى الدقيقة الأولى من ظهوره" (بسيوني ،2004م ،ص26)

تتميز دودة سلامر بحجمها الضئيل البالغ 376 باتيا فقط الذى يعادل حجم عنوان رسالة على البريد الإلكترونى مما يسهل انتشارها بسرعة كما لم يترك الدودة ما يمكن أن يستدل منه على مكانه أو دوافعه، تضاعف الدودة الحمراء عدد الأجهزة المصابة كل 37 دقيقة.

أصابت دودو (آناكورنيكوفا) لاعبة التنس الروسية عشرات المؤسسات فى أمريكا الشمالية وأوربا وملأت المزودات بالآف رسائل البريد الإلكترونى سريعة الانتشار.

فى عام 1999م فى المصنع الهائل الذى انشأته شركة جيل فى إيرلندا لكى تقوم بتصنيع الحاسبات الشخصية والخادمة التى ستباع فى مختلف أنحاء أوربا والشرق الأوسط و افريقيا تسبب فيروس الحب فى إغلاق المصنع لمدة يومين، حيث أن هذا المصنع يتلقى أوامر التصنيع عن طريق شبكة الانترنت وكل العمليات التى تتم بداخله يتحكم فيها أجهزة الحاسب دون تدخل بشرى . أضطر المصنع إلى إعادة تصنيع أكثر من 12000 حاسب كانوا فى مرحلة الإنتاج عندما تسبب هذا الفيروس فى إغلاق الحاسبات التى تتحكم فى مراحل الإنتاج.

تسبب فيروس غير معروف فى إصابة شبكة كاملة من الحاسبات الشخصية لوزارة الدفاع البريطانية وذلك فى إحدى قواعدها بمدينة بيستول فى اوائل عام 2003م هذه المشكلة كانت فى مجمع عسكرى وكان مسئولاً عن نظام المشتريات العسكرية وقد تسبب الفيروس فى توقف الشبكة عن العمل لمدة ثلاثة أيام كاملة وزارة الدفاع. البريطانية أكدت ذلك أن الفيروس لم يؤثر على الشبكات الأخرى التابعة للوزارة بمختلف أنحاء بريطانيا.

فى إضطراب أخر فى الولايات المتحدة والذى دام أربعة أشهر فى عام 1989م وشمل مهندسى الاتصالات ، تم اكتشاف سلوك إجرامى من جانب بعض المهندسين المتطرفين فقد تم تخريب صناديق التوصيل التى تحتوى على وصلات خطوط نقل الصوت والمعلومات، كما تم ضبط أكثر من (700) حادث لقطع خطوط الهاتف بغرض عرقلة الاتصالات الهاتفية وعمليات نقل البيانات وفى إحدى هذه الحوادث قطع خطين رئيسيين من خطوط الألياف الضوئية التى تشكل العامود الفقرى لشبكة الاتصالات فى مركز الاتصالات الرئيسى بالمدينة مما نتج عنه تعطل حوالى 200000 خط هاتفى لمدة 24 ساعة.

تسبب فيروس فى إيقاف 1300 ماكينة سحب نقود فورية ATM تابعة لبنك أوف امريكا فى مختلف انحاء الولايات المتحدة لعدة ساعات . كان ذلك فى كانون الثانى من عام 2003م حين أستطاع الفيروس أن ينتشر بطريقة سريعة خلال ساعات من بداية إنطلاقه وتسبب فى إحداث أضرار فى نظم السرية أكثر تؤمن قواعد البيانات التى تتعامل بنظام SQL فى كبريات الشركات العالمية.

تعرض أحد البنوك الرئيسية فى مدينة بوسطن بالولايات المتحدة لعدة حوادث سرقة استهدفت الحاسبات الشخصية دون غيرها من مبنى المركز الرئيسى وخلال التدقيقات التى تمت فى هذه الحوادث اكتشفت الحوادث البنك حلاً كبيراً فى نظام الأمن فيه : لما كان على جميع الزوار أن يوقعوا عند دخولهم المبنى فى دفتر مخصص لذلك فقد كان موقع حارس الأمن عند منطقة الاستقبال بالدور الأرضى وكان للمبنى الرئيسى للبنك قيده لمواقف ومن ثم إلى باقى أدوار المبنى محكوماً عن طريق استخدام بطاقة ممغنطة يحملها جميع موظفى البنك ليمكنهم استخدام المواقف ومن ثم الوصول إلى مكاتبهم

وتبين أن تسرب الأجهزة تم بوساطة أحد الموظفين عن طريق استخدام مصاعد البنك لنقل الأجهزة إلى القبو ومن ثم إلى سيارته ثم الخروج من القبو ببساطة وفى أعقاب هذا الحادث قام البنك بتركيب كاميرات تلفزيونية فى القبو لمراقبة المصاعد.

تعاقدت إحدى شركات قطع الغيار مع مبرمج متعاون لتطوير نظام لمتابعة المخزون بمخازن الشركة وعقب انتهاء العمل ترك المبرمج الشركة وبعد فترة اتصل بالشركة أحد تجار قطع الغيار بشان نظام لمتابعة المخزون ثم عرضه للبيع إليه بواسطة أحد المبرمجين وعند اختيار النظام وجد التاجر اسم شركة قطع الغيار على بعض مخرجات النظام فشك فى الأمر الواضح فى هذه الواقعة أن المبرمج حاول بيع النظام مرة أخرى هذا التاجر (عبدالحميد ونينو،2007م ،ص72)

جرائم بنكية (تقرير بتاريخ 8/ سبتمبر/2016م ، موقع نون برس للتقارير) :

تعددت جرائم السطو على البنوك المغربية، وتبقى أخطرها تلك التي وقعت سنة 2014 والتي تمكن من خلالها أفراد العصابة الإجرامية، من السطو على 700 مليون سنتيم.

عملية السطو المذكورة، تعرضت خلالها سيارة لنقل الأموال بداية شهر فبراير من سنة 2014 أمام ثانوية عبد الكريم الخطابي بمدينة طنجة، حيث تمكن مسلحون من مهاجمة ناقلة الأموال سالفة الذكر، والاستيلاء على أزيد من 700 مليون سنتيم.

وفي التفاصيل حسب ما علم من قبل شهود عيان، فإن السيارة المستهدفة كانت تستعد لتسليم مبلغ مالي لوكالة بنكية، قبل أن يهاجم أشخاص ملثمون ومسلحون بأسلحة نارية، حراس الأمن وقام أحد اللصوص بإطلاق أزيد من ثمان رصاصات على حراس الأمن الخاص.

وهكذا تمكن اللصوص من الإستيلاء على مبلغ مالي مهم، –قدر بأزيد من 700 مليون سنتيم، حيث شوهد اللصوص يحملون خمس أكياس، قبل أن يتمكن اللصوص الأربعة من الفرار على متن سيارة سوداء من نوع "بولو" ومباشرة بعد الحادث، تم تطويق المكان من طرف رجال الأمن، حيث شوهدت بعين المكان مختلف الأجهزة الأمنية التي قامت بمطاردة خطيرة للعصابة بمنطقة المطار باستعمال طائرتين وسيارة خاصة ، حيث سُمِعَ صوت إطلاق الرصاص الحي بمنطقة مسنانة، فيما تحدثت أنباء أخرى عن إلقاء القبض على عناصر العصابة.

واقعة سطو أخرى، لا تقل خطورة عن جريمة السطو السابقة، حيث تعرضت شاحنة متخصصة في نقل الأموال يوم 13 يوليو 2015 بحي "فال فلوري" بمدينة طنجة، إلى عملية سطو شهدت استعمال أسلحة نارية بالذخيرة الحيّة، لكنها باءت بالفشل.

ووقع الحادث، أثناء توقّف العربة بهدف تسليم أموال لإحدى الوكالات البنكية، حيث جرى كل شيء بسرعة على أمل مفاجأة عاملي الأمن الخاص وسلبهم ما ينقلون.

وذكرت مصادر إعلامية، أن المسلحين أقدموا على رمي قنبلة دخانية بهدف إرباك المهاجَمِين، لكن السائق فطن لما يجري واختار الفرار بالشاحنة في الوقت المناسب.

وقد كان المهاجمون يستقلون سيارة خفيفة سوداء اللون، وقد بلغ عددهم ثلاثة أفراد ويتبين أنهم محترفون بناء على الطريقة التي لجأوا إليها في الفرار مباشرة بعد فشل العملية، فيما غابت الإصابات البشرية عن الواقعة المسلّحة، بينما استعمال الرصاص الحيّ خلف هلعا شديدا لدى مستخدمي الوكالة البنكية وكذا المارّة الذين تواجدوا بعين المكان.

من اشهر الجرائم الإلكترونية العالمية الجرائم التالية : (محمد حامد ،مقال بتاريخ2005/3/22م ،موقع منتدى المحامين العرب)

ديسمبر 1997 حكم على خوليو أرديتا، 21 عاما، بالبقاء تحت المراقبة لثلاث سنوات لتسلله إلى كومبيوترات عائدة إلى جامعة هارفرد، وكالة ناسا، مختبر لوس ألاموس الوطني، قيادة القوة البحرية الأمريكية ومركز مراقبة واستطلاع المحيطات.

1998 حكم على المتسللين ، هاو جينجلونغ وهاو جينجوين (توأمين) بالموت من قبل محكمة صينية لدخولهما غير المرخص الى شبكة كمبيوتر احد البنوك وسرقة 720 الف يوان (87 ألف دولار).

26/فبراير 1998م تعرضت كومبيوترات وزارة الدفاع الامريكية الى هجوم مستمر مما دفع الحكومة الامريكية الى نفير إلكتروني لحماية مواقعها على الشبكة على مدار الساعة .

20 مارس 1998 تسلل مراهقان إلى موقع تي أون لاين الخاص بشركة الخدمة الهاتفية الألمانية وسرقا معلومات حول مئات الحسابات المصرفية، وتفاخرالمراهقان بعملهما هذا ووصفا المنظومة الأمنية لشركة دوتش تيليكوم بأنها "بدائية جدا".

– أبريل 1998 أدين شاون هيليس، 26 عاما، الساكن في ولاية فلوريدا والموظف السابق لدى شركة لوكهيد مارتين المتعاقدة مع ناسا في المحكمة الفيدرالية لاستخدامه كومبيوترات وكالة ناسا الرئيسية الموجودة في مركز كندي الفضائي للدخول بشكل غير مرخص إلى شبكات الكومبيوتر الخاصة بالعديد من مؤسسات الأعمال في ولاية فلوريدا .

– 22 أبريل 1998 أدعت مجموعة متسللين إجرامية تطلق على نفسها ماستر أوف "داون لودينج" أستاذ تحميل البرامج أنها دخلت إلى عدد من الشبكات العسكرية الأمريكية من ضمنها شبكة منظومات المعلومات الدفاعية (والشبكة التي تديرها، والتي تتحكم بأقمار تحديد الموقع العالمية العسكرية (GPSs) .

– 30 يونيو 1998 دخلت موظفة سابقة في مؤسسة كوست جارد تدعى" شاكونلا ديفيسينجلا" إلى قاعدة البيانات الشخصية التي ساعدت هي نفسها على تصميمها، واستخدمت خبرتها وكلمة السر الخاصة بأحد زملائها السابقين ومعلومات تعريفية – أخرى لإلغاء البيانات الشخصية، وتطلب تصرفها هذا عمل 115 موظفا لمدة 1800ساعة لتعويض الملفات الملغاة .

– 13سبتمبر 1998 خرب متسللون موقع جريدة نيويورك تايمز على الإنترنت رداً على إلقاء القبض على المتسلل كيفين ميتنيك.

– في الاول من فبراير 1999 شن مراهق كندي هجوما على مؤسسة تدعى سيمباتيكو آي أسبي، كان الهجوم خبيثا لأن المراهق قد جعل مئات الآلاف من الكومبيوترات المرتبطة بالإنترنت ترسل رسائل مستمرة إلى عنوان الشركة .

الجريمة الإلكترونية في السودان :

(مقابلة مع خبير الجرائم الإلكترونية في السودان المستشار عبدالمنعم عبدالحافظ ابراهيم ،وكيل نيابة جرائم المعلوماتية سابقاً ،مكان المقابلة وزارة العدل ، 2016/12/7م)

الهاكر: مذكور في المادة 4 من قانون جرائم المعلوماتية 2007م وتقول أن كل من يخترق موقع أو صفحة خاصة بشخص لأغراض الإطلاع أو التدمير يعاقب بالسجن فبالتالي إذا تم إختراق أي موقع لابد من الرجوع للمادة 4 وهي تتحدث عن الهاكر وهو الإطلاع فقط .

الكراكر: هو الحذف أو الإضافة او التدمير الكلي للبيانات بعد الإطلاع عليها وإختراقها ثم تغيير او تعديل تلك المعلومات ، والفرق بينه وبين الهاكر أن الهاكر عبارة عن عملية الإختراق فقط أما الكراكر فهو الإختراق ثم التدمير وأكثر الجرائم الإلكترونية في السودان شيوعاً هي إشانة السمعة والتشهير أما السباب فهي جريمة من الجرائم المتفشية بشكل كبير جداً لكن

المشرع السوداني لم يضع لها حداً او مادة في القانون ،أما بالنسبة للسرقة الإلكترونية فالمجرم السوداني لم يصل لثقافة عالية لتمكنه من السرقة ولكن هناك سوابق قضائية معلوماتية في سرقة شركات وبنوك والحصول على الشيكات والحصول على أرقام الحسابات والصراف الآلي .وهذه كلها لم يصل المجرم السوداني لها ونتمنى أن لايصل.

والجريمة هي عبارة عن جرم أو فعل غير مشروع يتم بفهم او بدون فهم في بعض الحالات فإذا فرضنا أن الجريمة المعلوماتية تتم بفهم فإنه في حالة الجرائم الخاصة بالبنوك أو الجرائم على امن الدولة أو المؤسسات الحكومية او الخاصة كلها جرائم تحتاج لبرمجيات عالية كي يتم إختراق المواقع الحكومية أو تمس أمن الدولة او الأمن الإقتصادي أو الأمن الإجتماعي على المجتمع أو تمس فئة الطلاب او المراهقين أو أندية المشاهدة وخلافه فبالتالي تعتبر الجرائم الإلكترونية المهدد الامني والمجتمعي للأطفال والشباب وطلاب الجامعات وفئات المجتمع الأخرى .

مثال لجريمة إلكترونية :

إختراق موقع وزارة الداخلية ، وتوفقنا بمشيئة الله بأن يتم إثبات الجريمة إلكترونياً .

سوف أتطرق لقانون الإثبات الإلكتروني الذي لم يولد بعد، نحن فقط لدينا قانون العقوبات الإلكتروني لكن ليس لدينا قانون الإجراءات الإلكترونية ولا قانون الإثبات ، وبالتالي فقد تم إثبات الجريمة بشكل تقني بواسطة تقنيين وحكمت المحاكم وتم نشر هذه القضية في مجلات السوابق القضائية للعام 2011م ، ومثلت وزارة العدل الإتهام في تلك القضية من خلال نيابة التحقيقات الجنائية وقبل تأسيس نيابة الجرائم المختصة بالجرائم المعلوماتية ، اما أشهر قضية هاكر عربية فهي سرقة أكبر متجر في دبي

خلال ربع ساعة أو 17 دقيقة وتم إرجاعه تقنياً خلال ساعة وبضع دقائق ،إذا نحن نتفق أن الجريمة التقنية لايتم اثباتها الا تقنياً بنفس الشكل والبرمجة التي تم بها الجرم .

جرائم إلكترونية في الصحف السودانية :

السجن لفني موبايلات يقوم بفبركة صور ضحاياه عبر الموبايل :(آخر لحظة، الصحفية مي علي آدم،2015/3/1 / العدد3067)

اوقعت محكمة جنايات ام درمان وسط عقوبة السجن عام والغرامة الف جنيه بالعدم السجن "3" اشهر، وذلك في موامجهة فني اجهزة موبايل درج علي استدراج عدد من ضحاياه بواسطة صور مفبركة عثر عليها في اجهزة الموبايلات الخاصة بهم والتي قاموا باحضارها له بغرض الصيانة الا ان المتهم يقوم بفبركة الصور التي يعثر عليها في الاجهزة ويقوم بإعادة دبلجتها باوضاع مختلفة يقوم عقب ذلك بإبتزاز ضحاياه مقابل مبالغ مالية، وتلقت الشرطة عدداً من البلاغات في مواجهة المتهم ،وتم عمل كمين له للسلطات بعد ثلاثة ايام فقط من هروبه، وتمت محاكمة الشاب بتهمة الهروب من السجن.

سجين يحرر نفسه بإستخدام بريد إلكتروني مزيف (آخر لحظة ، 2015/3/1م ، العدد 3067):

لندن وكالات :

نجح سجين في إطلاق سراح نفسه من احد السجون الأشد حراسة في بريطانيا ن وافادت تقارير بأن الشاب (28) عاماً الذي سجن بسبب إدانته بقضايا نصب بالملايين ، استخدم عنوانً الكترونياً شديد الشبه بالبريد الرسمي المستخدم في مثل هذه الحالات

وأرسل من خلال هذا العنوان اوراق إطلاق سراحه المزيفة مما جعل إدارة السجن تطلق سراحه تلقائياً .

وحسب هذه التقارير فإن الجريمة وقعت بالفعل قبل عام وإن السجين عاد وسلم نفسه للسلطات بعد ثلاثة ايام فقط من هروبه.

المخدرات الرقمية والتعاملات الإلكترونية في السودان :

(عبدالمنعم عبدالحافظ ابراهيم ، حوار صحفي بعنوان المعاملات الرقمية بالبلاد والمخدرات الرقمية ، الراي العام ،15 مايو 2015م ، العدد6295)

يمكن القول ان الجريمة إلكترونية إذا تم ارتكابها عبر الشبكة المعلوماتية ، واي فعل غير مشروع داخل الشبكة الإلكترونية سبب الضرر أو كسب غير مشروع لمرتكبها تعتبر جريمة الكترونية ماعدا ذلك تصبح جريمة تقليدية، وانواعها كثيرة جداً فمثلاً المادة (3) من قانون الجرائم الإلكترونية التي تحدثت عن المحتوى من مفردات وكلام تم تداوله عبر الفيسبوك او الواتساب او صور او فيديو خاص بأشخاص، اما المادة (4) اختراق الخصوصية والمواقع وتسمى الهاكرز وعقوبتها سنتين سجناً وهنا المجرم بعد اختراق الموقع يدمر المعلومات او يحرفها أو يراسل اشخاصاً آخرين بإسم الشخص وهو انتحال شخصية والجريمة الواحدة تتفرع منهاعدة جرائم ولكن الاكثرشيوعاً هي جرائم إشانة السمعة ونشر صور الفتيات في النت بالصورة التهديدية ، وايضاً جرائم خاصة بالدولة مثل إختراق المواقع الحكومية وجرائم المعاملات الإلكترونية والصفقات التي تتم عبر الانترنت والتعاقدات الرقمية إضافة الى جرائم الآداب العامة التي من شأنها ترغيب الشباب والمراهقين وطلاب الجامعات وهم الفئة المقصودة من الدمار' إضافة الى جرائم التهديد والابتزاز والحصول على معلومات خاصة وجرائم تعنى بالخصوصية ، مثل اختراق المواقع وهنا يمارس المجرم عدة انواع من الجرائم الإلكترونية .

أكثر الجهات المستهدفة بالجرائم الالكترونية :

أكثر الجهات المستهدفة بالجرائم الالكترونية هي الجهات الرأسمالية .

توجد حالات يتم فيها استخدام الفوتوشوب في فبركة الصور بغرض ابتزاز الفتيات لكن الأدلة الجنائية تستطيع تحديد الصور الحقيقية من الممنتجة .

الجهات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية :

نيابة جرائم المعلوماتية هي الطرف الأصيل التي يلجأ لها المواطن لفتح بلاغ عن جريمة الكترونية ، ويفترض خلاف النيابة والمحكمة والشرطة وجود جهات تقنية تراقب مواقع التواصل الاجتماعي ووضع البرامج التي من شأنها حظر الجرائم ، فالهيئة القومية للاتصالات هي الجهة المنوط بها رقابة المواقع الإلكترونية ومن حقها حجب المواقع الإباحية ، ولكن لم نستطع حتى الآن امتلاك جهة رقابية إضافة الى قلة التنسيق والإنسجام بين الجهات ذات الصلة بالجرائم الالكترونية بواسطة الجلوس والتفاوض ووضع الخطط للحد من جرائم المعلوماتية .

مدى انتشار الجرائم الإلكترونية :

انتشرت الجرائم الالكترونية الى مدى بعيد واصبحت مقلقة ومهددة للمجتمع ومخيفة، والمشكلة الأساسية أن المجتمع لم يلتفت لمواجهة الخطر الدائم وحتى الآن لم يتم ضبط الجريمة الإلكترونية من ناحية تطبيقية ن لأن الفضاء الإلكتروني واسع ، وللأسف جهات الإختصاص حتى الآن لم تستيقظ من نومها العميق لوضع الحلول .

سبب انتشار الجرائم الإلكترونية :

السبب قد يكون عشوائية بيع وتداول شرائح الاتصالات التي انتشرت وتفشت بصورة كبيرة في الأسواق دون ادنى اشتراطات امنية في عملية البيع ، وانعدام الرقابة عليها من الجهات المختصة التي يجب عليها معرفة خلفية صاحب كل رقم وتفاصيله وهويته

ومكان عمله لان بإمكان اي شخص استعمال الرقم وفعل مايشاء به ورميه بعدانتهاء حاجته إليه ن من اكثر انواع الجرائم المعلوماتية التي يمكن ان تقول انها باتت مخيفة في سرعة انتشارها وتاثيرها في المجتمع ، فالجريمة في تطور مخيف ومع التقني اليومي يوجد بالمقابل تطور في الجريمة بل يسيران في خطين متوازيي ولكن اكثر الجرائم المنتشرة والتي يمكن القول غنها قنبلة ستنفجر في المجتمع (التهديد،والإساءة ، وإشانة السمعة ،ونشر الصور الفاضحة للفتيات) ، وعلى الرغم من ظهور جرائم جديدة إلا أنها لم تختف ، وأكبر عيب في الجريمة الإلكترونية ان أي فعل إجرامي الكتروني سوف يستمر لعدم وجود وسائل محاربة او برامج تقنية تمنع وتحظر دخول المواد المخلة او إبادتها وتدميرها ، وعدم استفادة الجهات المتعلقة بالموضوع من التدمير المشروع لمثل هذه المووقع الاباحية وحجبها من الظهور .

تطور وسائل الجريمة ووسائل مكافحتها :

يمكن القول ان الجريمة متطورة بسرعة صاروخية فالفضاء الالكتروني خصب جداً لترويج اي معلومة وانتشارها فبالتالي مقارنته بمايحدث في السودان لانستطيع مجابهتها ولاضبطتها ، يكمن الخلل في جهات الاتصال التي لم تمهد لذلك إضافة الى عدم مواكبة الجهات ذات الصلة لضبط الجريمة وعدم توفير وسائل ضبط الجريمة والكادر المؤهل لضبط الجريمة بل تنتشر الجريمة قدر مايمكن والدليل على ذلك وجود المادة المخلة في المواقع الالكترونية ويفترض مجرد ظهور مادة تمس سمعة المجتمع سحبها مباشرة لعدم انتشارها .

معاقبة المجربة المعلوماتي:

بعد وقوع الجريمة تبدأ الجهات الشرطية تنقيباً بالتعاون مع تقنيين وتحديد موقع الجريمة وبعدها يتم ضبطه والتحقيق معه ومعرفة الدوافع لإرتكاب جريمته ويختلف دافع كل

جريمة عن الأخرى ، وبعد يتم إحالته للمحكمة ، لابد للتقني الذي اكتشف المجرم ان يوضح كيفية ارتكال الجريمة لان الجريمة الالكترونية تختلف عن الجريمة الاعتيادية لأنها دقيقة ولاتتحمل شهود ولامستندات وتتم عبر الأرقام لذلك يستعان بشركات الاتصال في الكشف عن المجرم .قانون الجرائم المعلوماتية 2007م ومدى اشتماله على العقوبات الخاصة بالجرائم الإلكترونية ومرتكبها فمثلاً جريمة اشانة السمعة في الواقع العادي لاتتجاوز الستة شهور لكن عبر الانترنت عقوبتها سنتين سجناً .

إختراق المواقع الحساسة والسيادية بالدولة امر معلق :

إختراق المواقع الحساسة والسيادية بالدولة امر معلق فكم عدد الشبكات الإجرامية التي تتخصص في الجرائم المماثلة ، طبقاً للشركة الكندية (سيف نت) وهي شركة رائدة عالمياً في مجال حماية المعلومات وكشفت عن احصائيات مخيفة جداً ففي النصف الاخير من العام 2014م بلغ عدد المواقع التي تم اختراقها من قبل المنتهكين في العالم (200000000) مئتان مليون موقع ، ويشتمل بنوكاً وحسابات عالمية وغيرها ،والجرائم الإلكترونية في السودان منخفضة نسبة لضعف المعرفة بالتقنيات والمعاملات الإلكترونية ولكن ذلك لايعني عدم وجود جرائم خطيرة في السودان حيث زادت الشبكات الإجرامية المترصدة ، والسودان اقل بلداً في التعامل الإلكتروني ولكنه اكثر شيوعاً في المخالفات ، حيث ان أصحاب المعاملات في غفلة عن امرهم للجهل التقني الموجد ، حتى يدخل السودان في المجال التقني لابد من الثقة والتامين والحماية المسبقة للمعاملات الرقمية لان المجرم يمكنه استخدام كل المعلومات الموجودة في الموقع حتى يمكنه التعامل باسماء الجهات التي هكرها وعقد صفقات واستخدام أرصدة البنوك والتعرف على أرقام الحسابات لذلك لابد من التامين الرقمي المسبق .

من خلال رصد الجرائم التي حدثت وجد ان اكثر المواقع التي تحدث فيها المشاكل الالكترونية هي الواتساب لانه منتشر بصورة كبيرة مقارنة بالفيسبوك ولأنه بات مهدداً سريعاً لارتكاب الجرائم الإلكترونية ، حين ظهر الواتساب في 2010م لم تكن هنالك جرائم بالشكل المخيف والكم الهائل لعدم فهم استخدامه إضافة الى عدم انتشاره آنذاك وكانت الجهات المختصة قادرة على حجب المواقع الفضاحة والاجهزة قادرة على الضبطيات ، فحتى العام 2011م لم تكن هناك بلاغات لجريمة الكترونية في السودان لكن في العام 2012م ورد أكثر من 120 بلاغ وبعد الضبط والتصدي في النيابة والشرطة قل العدد في 2013م رغم أن التصدي لم يكن مقنعاً فكان ينبغي استغلال تدني الجريمة ومحاربتها جذرياً ، أما في العامين 2014م و 2015م ارتفعت معدلات الجريمة بشكل مخيف بعد الاستخدام (الفظيع للواتساب) .

هذا يقودنا الى جانب آخر ، بما ان التعامل والجرائم اصبحت تقنية فهل يمكن ان تكون هناك جرائم رقمية مماثلة للجرائم الإعتيادية ، هذا مؤكد وهذه الجرائم تقنية وابتكار وفكرة والعلم واسع إذا كان هناك مخترع لمخدرات رقمية فيمكن ايضاً بالمقابل إدخال الشخص في مواقع معدة للتدريب لاختراق المواقع، في النهاية هذا عمل تقني ومن اخترع المخدرات الرقمية قد يكون هناك من سبقوه في اختراع برامج من شأنها تحطيم المجتمعات ، فالجرائم المعلوماتية متجددة ويمكن لأية جريمة عاديية بالمماثل يكون لها جريمة رقمية حتى الموت الرقمي والمخدرات الرقمية لاتخرج من سياق الجنون او الموت الشخصي للمتعاطي .

للنيابة الحق في حجب مواقع تهدد الامن القومي والإجتماعي :

للنيابة سلطات في مخاطبة جهات الاختصاص لحجب المواقع للإدلاء بأية معلومة من الجهات ذات الصلة لوضع المادة امام الأدلة الجنائية لمعرفة الطريقة التقنية التي دخل

بها المجرم الالكتروني والكشف عنه ، ويمكنها ايضاً مصادرة الاجهزة التي تم ضبطها ولها تأثير كبير في مكافحة الجريمة او البحث عن مصدر المادة التي تم نشرها وبثها ن وحصل ان خاطبت النيابة جهات لحجب مواقع إلكترونية .

تشويش خدمة تطبيق الواتساب :

لايمكن لجهة ما تشويش تطبيق الواتساب والحظر لكونه اكثر التطبيقات التي ترتكب بواستطها الجرائم الالكترونية وليس بمقدور اي جهة ان تحرم المجتمع من خدمة الواتساب او الفيسبوك لانها خدمة تتم عبر الفضاء الالكتروني الا في حالة وجود نوع من الذكاء التقني فيمكن ضبط المواد المخلة وعدم بثها ولكن حظر الخدمة نهائياً لايمكن إطلاقاً الا بحظر الدولة تقنياً من العالم وهذا بمثابة تشويش وخلل عام وعودة الناس للعيش في (قطية) والعزل عن العالم .

مراقبة الواتساب :

يمكن مراقبة الواتساب والتنصت والإطلاع على المواد ولكن بالنسبة للمفردات يصعب ذلك فيمكن معرفة الاشخاص الذين يراسلون بعضهم ولايمكن مراقبة المادةالا بعد ضبطها وفتح بلاغ في الرسائل المسيئة والفاضحةشريطة ان تكون بأمر من النيابة والقضاء .

المخدرات الرقمية : يستهدف بالمخدرات الرقمية فئات الطلاب والمراهقين وانتشرت بشكل كبير ولم تهتم الجهات المختصة بمحاربتها ولم تحرص على عدم دخولها للسودان ، وقد شرع لها القانون عقوبات رادعة جداً مثلاً تاجر ومروج المخدرات الرقمية يعاقب بالسجن لمدة لاتتجاوز (20) سنة ، والمخدرات الرقمية هي عبارة عن نوع جديد من المخدرات يتم عبر الانترنت ببرامج معينة ن وهو أرقام محددة في مجملها إخراج موسيقى لها علاقة بالمخدرات ، وإذا وجد أي خطأ لايمكن تشغيل المسيقى المخدرة ، ويمكن ان

تكون المخدرات الرقمية منتشرة حالياً وسط طلاب الجامعات والشباب لانهم اكثر الفئات تعاملاً وتطوراً واندفاعاً مع التقنية الحديثة واكثرهم امتلاكاً .

يمكن استعمال المخدر الرقمي في العمليات الجراحية باعتباره يؤثر في خلايا الدماغ ويخدرها ، ويمكن استخدامه استخدام مشروع من قبل الأطباء والجراحين في العمليات الجراحية اذا كان لدى الجراح فكرة تقنية أو الاستعانة بتقني بالتضامن مع الطبيب والاتفاق على كمية الجرعة وزمن التخدير لأنه حتى الكوكايين والمورفين والأفيون تاتي على شاكلة بنج فبالتالي هناك استخدام مشروع للمخدرات في الطب لأغراض العمليات وهي خطر داهم يأتي عبر الانترنت ويدخل بأي بوابة دون رقيب ويصعب علاجه بل قد يستحيل بالمصحات الطبية لأنه لاتوجد وسائل علاجية رقمية .الدكتور علي بلدو اكد ان هناك حالة رقمية تخضع حالياً للعلاج .

أولاً:
نبذة تعريفية عن جهات التطبيق

أ/ نبذة تعريفية عن دائرة الجرائم المعلوماتية/بوزارة الداخلية

دور العلاقات العامة فى الشرطة (عوض،2016م):

إدارة العلاقات العامة من الإدارات التي يعول عليها كثيراً فى خلق جو صحى ومعافى فهى تقوم بتوصيل رسالة الشرطة سواء كان ذلك وسط قوات الشرطة ذاتها أم وسط قطاعات المجتمع وفى سبيل ذلك تقوم بفتح كثير من المحاور بالشئ الذي يغطي كافة الأنشطة والبرامج.

فكل المجهودات التي تقدم على الصعيد الداخلي والخارجي ما كان لها أن تسجل نسب النجاحات المطلوبة بغير تحريك عجلة العلاقات العامة فبها يمكن أن تذلل كثير من التكليفات وبها يمكن أن ندون فى سجل التاريخ كثير من الإنجازات.

فالعلاقات العامة لكي تضمن ذلكم النجاح فهي تقوم بتدعيم وتوثيق العلاقة بين أجهزة وزارة الداخلية والوزارات الأخرى والمؤسسات ذات الصلة فى قالب تواصلي من خلال البرامج المقدمة من الطرفين والمشاركة فيها بقدر يضمن لها وجودها فى كافة البرامج المجتمعية وتنمية الوعي السياسي للبلاد وسط القوات للمشاركة في برامج التنمية من خلال دعوة الشخصيات المختلفة واستضافتهم عبر المؤتمرات والسمنارات الخاصة بالمسائل الأمنية ووقوف أهل الاختصاص بجانب هذه البرامج. (عوض،2016م):

وخلق علاقة حميمة مع القوات النظامية الأخرى من خلال البرامج والمشاركة فى الخطط المختلفة وإيجاد السبل لجمع القوات فى برامج مشتركة وإبداء الرغبة فى مساعدة هذه الأجهزة للقيام بواجباتها.

ولكي تقوم بكل ماهو مناط بنا كعلاقات عامة وإنجاح هذه البرامج ربما رأيتم أن يتم وضع تصور لإدارة العلاقات العامة وخطة عمل تنفذ وفقاً لما هو مطلوب خلال فترات زمنية محددة تستطيع بعدها تقييم للعمل وتقديم التقارير الداعمة للإيجابيات ودحر السلبيات. (مقابلة عوض،2016م):

- تحقيقاً لدعائم أمنية مستدامة وبلوغاً نحو غاياتها ومقاصدها العظيمة فى حفظ الأمن وتوفيره فقد ظلت الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية ومازالت ترسم السياسات وتضع الخطط الإستراتيجية والتأمينية على سائر البلاد مستعينة فى ذلك بما لديها من إمكانيات بشرية وخبرات تراكمية إلى جانب الإنتشار الكبير والواسع لقواتها مما إنعكس على هدوء الأحوال وإستقرار الأوضاع وإشاعة روح الأمن والطمأنينة بين الناس . فهى أقدم الإدارات الشرطية فى السودان وببلوغ الشرطة عامها المائة تكون الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية قد أكملت قرنها الأول فى خدمة الوطن والمواطن .

- كانت أولى المحاولات لخلق جهاز يعنى بحفظ الأمن فى السودان على يد اللورد هيربد كتشنر الذى أصدر فى العام 1899م قرار بتكوين قوة بوليس السودان ثم خلفه السير ونجت باشا الذى أصدر فى العام 1908م أول قانون للبوليس وسن القوانين لتطوير الإدارة والبوليس ثم سار على نهجه السير لستاك الذى عُين حاكماً للبلاد فى العام 1917م وكانت فترة حكمه مليئة بالإضرابات الأمنية حيث

أن جذور الثورة المهدية كانت متقدمة آنذاك فإنتدب خبيراً من الهند لإعادة تنظيم وتأهيل قوة بوليس السودان وكان جميع ضباط تلك القوة من الأجانب ولم يكن بينهم سودانياً واحداً وبعد خروج المستعمر أكتملت سودنة العمل فى قوة بوليس السودان وتسلم اللواء / أمين أحمد حسين مهام إدارة القوة فكان أول سودانى يصبح مدير عام للبوليس فى السودان .

عبر تلك الحقب التاريخية السابقة مرت المباحث الجنائية بمراحل عديدة إلى أن أصدر الرئيس الراحل الأسبق المشير جعفر محمد نميري فى العام 1973م قرار جمهوري بإنشاء المباحث المركزية الجنائية ومنذ ذلك الوقت عبرت المباحث كل العقبات والصعاب وتلاحقت خطط التطوير بتوفير المعينات اللازمة وتأهيل وتدريب كادرها البشري فتمكنت بفضل الله من كشف كل الجرائم الكبيرة التى وقعت بأنحاء متفرقة من البلاد مما حقق رضاً واسعاً لدى المواطنين وإستمرت على هذا النهج إلى أن صدر القرار الوزارى فى العام2006م بتغيير إسمها وهياكلها تحت مسمى الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية.

ب/ دائرة مكافحة الجرائم المنظمة والمستحدثة (عوض،2016م):

- تضم دائرة مكافحة الجرائم المنظمة والمستحدثة العديد من الإدارات منها إدارة مكافحة الجرائم المنظمة – إدارة مكافحة الإتجار بالبشر – إدارة مكافحة جرائم الحاسوب والمعلومات – إدارة جرائم مخالفات الأراضي وإدارة مكافحة جرائم التزييف والتزوير ، حيث تقوم بالتحري فى الجرائم التى تتعلق بتزوير المستندات والتعدى على الأراضى وتزييف العملة والتحري وجمع المعلومات عن شبكات تزييف العملة المحلية والأجنبية والتحرى عن الشبكات العاملة فى الدعارة

والإستغلال الجنسى للأطفال ورصد ومتابعة عصابات الإتجار بالبشر وتجارة الأعضاء والتحقيق والتحري فى حالات التعدى على مواقع الإنترنت لمنع حدوث الإختراق ومراقبة الموانئ والمطارات والمنافذ لرصد الأجهزة التى تستخدم فى التزييف والتزوير ومراقبة المواقع الإلكترونية .

ج/ العلاقات العامة بالشرطة السودانية(جادين ،2016م،ص125):

تتبع إدارة العلاقات العامة بجهاز الشرطة إلى الإدارة العامة للتوجيه المعنوي وهي إحدى الإدارات التابعة لرئاسة الشرطة بموجب الهيكل التنظيمي لقوات الشرطة لسنة 1992م وكذلك هي مرتبطة بأربعة إدارات أخرى وهى :-

1. إدارة الإعلام .
2. إدارة التوجيه المعنوي .
3. إدارة اتحاد الشرطة .
4. إدارة موسيقي الشرطة .

في كل أجهزة الشرطة تعمل هذه الإدارات لرفع العمل المعنوي بجهاز الشرطة و تحسين الأداء وهى متكاملة و مترابطة في ذلك ، ومن أهدافها :-

1. ربط قوات الشرطة بحركة التأصيل و التحديات التي تواجهها .
2. إشاعة روح التدين الشامل في الوسط الشرطي .
3. محو أمية الأميين من رجال الشرطة و أسرهم في كافة ولايات السودان .
4. توظيف وسائل الإعلام في مجال استتباب الأمن و النظام العام ومكافحة الجريمة و توجيه سلوك المواطنين وحثهم على تحمل مسؤولياتهم في إقرار الأمن و مناهضة الخارجين عن القانون و عكس انجازات القوة في أجهزة الإعلام المختلفة .
5. تنشيط و تأصيل النشاط الرياضي و الفني و الموسيقي بالوسط الشرطي .
6. الارتقاء بأداء العلاقات العامة داخل المجتمع الشرطي و خلق روح التودد و التراحم و المحبة و التكامل بين القاعدة و القيادة و المجتمع .

7. استكمال هياكل التوجيه المعنوي بكافة الولايات و الاهتمام بتدريب و تأهيل كادر التوجيه المعنوي و تطوير أجهزة الإعلام الشرطية بما يؤمن أداء إعلامي فاعل و مقدر .

وسائل تحقيق الأهداف (جادين ،2016م،ص126)**:-**

1. المحاضرات والندوات .
2. الدورات الثقافية .
3. المهرجانات الرياضية و العسكرية .
4. الإفطار الجماعي .
5. الفرق الفنية و الموسيقية و الجهادية و الحماسية .
6. جمعيات القران الكريم .
7. وسائل الإعلام المسموعة و المرئية و المقروءة .
8. اللقاءات بين القاعدة و الرحلات والزيارات .
9. الأدلة و المراشد في عمل التوجيه المعنوي .
10. فصول محو الأمية .
11. الجلسات الإيمانية .

وكل إدارة من هذه الإدارات لها اختصاصاتها و برامجها و مشاريعها الخاصة بها . ونتناول منها اختصاصات إدارة العلاقات العامة ،و تتمثل في :-

1. الدعوة إلى اجتماعات الشرطة و الاحتفالات الرسمية و المعارض و المؤتمرات و القيام بمهام المراسم و الدور البروتوكولي .
2. إصدار نشرات توعية تعكس أوجه النشاط الشرطي بالبلاد .
3. إصدار نشرات بالأحوال الاجتماعية للقوة .
4. الاحتفاظ بسجل متكامل لضباط الشرطة المتقاعدين وربطهم بالقوة .
5. المشاركة في الأعمال الثقافية و الرسمية و الشعبية لإظهار دور الشرطة من خلالها و عكس أوجه الثقافة للشرطة .
6. الوقوف على ما ينشر حول الشرطة في الإعلام العام و التعليق عليه و تحليله و الرد عليه .

من الانجازات التي حققها (جادين ،2016م،ص127)**:-**

نجد أن الانجازات التي قامت بها إدارة التوجيه المعنوي كان لإدارة العلاقات العامة دورا كبيرا في انجازها و تنفيذ كل برامجها ، ومنها :-

1. احتفالات أعياد شهداء الشرطة في ظاهرة غير مسبوقة .
2. تنفيذ برامج شهر رمضان المعظم الذي شارك فيه مدير عام قوات الشرطة ونائبه و السادة مدراء الإدارات العامة الممثلة في الإطارات الجماعية بالإدارات و الولايات والتي حققت كل أهدافها خاصة الإفطار المشترك لطلبة كلية الشرطة مع زملاءهم طلبة الكلية الحربية .
3. قيام المؤتمر التأسيسي لجمعية القرآن الكريم و الذي تم تنفيذه تنفيذاً متكاملاً ادارياً و فنياً وإعلامياً .
4. تنفيذ برامج محو الأمية .
5. تنفيذ اتحاد الشرطة الرياضي لدورات الشرطة للكرة الطائرة في شهر رمضان المعظم و بطولة دوري وحدات الشرطة لكرة القدم بولاية الخرطوم .
6. تم تكوين الاتحادات الفرعية دعمها بالمعدات و الملبوسات الرياضية و الإشراف عليها .

وكذلك هناك انجازات مهنية و فنية في مجالات العمل الخاصة بإدارات الإعلام و العلاقات العامة و التوجيه المعنوي ، وتمثلت في الأتي :-

1. المشاركة في الجمعية العمومية لاتحاد الشرطة المتقاعدين
2. المشاركة في اليوم العالمي لمكافحة المخدرات
3. المشاركة في المؤتمرات القطاعية التي أقيمت لإدارة الشرطة العامة و المتخصصة
4. المشاركة بالاحتفال بيوم النزيل بالسجن الاتحادي و سجن دبك
5. مشاركة البلاد احتفالاتها
6. المشاركة في احتفالات منظمة الشهيد
7. المشاركة في الندوات و المحاضرات و السمنارات التي أسهمت الإدارات فيها بتنظيم المراسم و التغطيات الإعلامية و الخبرية
8. تنفيذ و قيام الدورات التدريبية لضباط التوجيه المعنوي بأكاديمية الشرطة بالتضامن مع الإدارة .

بناء علاقات راسخة وجيدة بين جميع الصحف القومية و السياسية و الرياضية و الاجتماعية ، وذلك بمدهم بأخبار و انجازات و اجتماعات الشرطة المختلفة و نجاحاتها في مجالات كشف الجريمة عبر النطاق الرسمي باسم قوات الشرطة ، وكذلك مدت الطريق للصحفيين لإجراء التحقيقات الصحفية في كافة مرافق الشرطة و القضايا التي تهم المواطنين و تحقق أهداف الشرطة في منع الجريمة وحماية المجتمع وتحقيق القيم الفاضلة و توفير الأمن عبر التوعية و التوجيه .

وقد تمكنت الإدارة العامة للتوجيه المعنوي من وضع أسس راسخة تؤكد عمل العلاقات العامة في المجال الشرطي بالرغم من أنها تحتاج لكثير من المعينات حتى تحقق مفهوم الشرطي الرسالي رائد التغيير الحضاري (جادين ،2016م،ص128).

د/ مكتب العلاقات العامة بوزارة العدل :

وزارة العدل كمعظم المؤسسات السودانية لم يكن فيها اهتمام بمكتب العلاقات العامة من حيث الوصف الوظيفي له حيث ظل مكتب منزوي يعمل على ترتيب اعمال السفر للخارج وتنظيم مشاركة المستشارين والموظفين في المؤتمرات والورش والدورات التدريبية بالخارج .

نشأة العلاقات العامة بوزارة العدل :

تم تكوين مكتب العلاقات العامة بمسماه الحالي تقريباً في العام 1980 ويتبع ادارياً للمكتب التنفيذي بوزارة العدل حيث أوكل مهام ادارته للأستاذ /علي محمد احمد ، وفي عام 1986م عندما عاد الأستاذ فاروق الريح من الإنتداب الخارجي تم تكليفه باستلام أعباء ادارة مكتب العلاقات العامة وكان آنذاك يعمل معه موظف واحد لم يكن له مهام محددة .

1986-2005م :

في هذه الفترة عمد الأستاذ فاروق الريح لتغيير مفهوم الإسدارة العليا لوزارة العدل عن العلاقات العامة واختصاصاتها ولكن دون جدوى حيث ظلت تعمل في مجال السفر

وترتيباته ولم يكن هناك هيكل ادراي من الموظفين المقتدرين سوى موظف واحد يعمل مساعداً له ، وظل هذا الحال طيلة فترة الثمانينات وحتى أواخر تسعينات القرن المنصرم ، وفي أواخر العام 2005م تم إسمداد مكتب العلاقات العامة بعدد اربعة من الموظفين.

2005-2008 :-

في هذه الفترة كان هنالك حراك في مجال استخراج الأوراق الرسمية من جوازات وتأشيرات سفر لكن لم يتغير مفهوم مكتب العلاقات العامة بوزارة العدل من كونه مكتب للسفريات الخارجية .

2008-2010م :

بعد تقاعد الأستاذ فاروق الريح آلت مهام ادارة العلاقات العامة للأستاذ/أيوب الأمين العاقب وفي هذه الفترة حدث تغيير طفيف في مهام العلاقات العامة حيث اوكل اليها عمل المراسم من استقبال للوفود الاجنبية والمحلية وكبار الشخصيات ومتابعة ترتيبات حضورها للسودان وحتى المغادرة وكان يعمل في المكتب اضافة للمدير عدد (4) موظفين.

2010-2014م :

أكبر مراحل التطور التي مر بها مكتب العلاقات العامة بوزارة العدل في العام 2010م حيث تم استقبال أول دفعة من الخريجين الجامعيين في الدرجة التاسعة وضم الكشف عدد عشرة موظفين منهم بتخصص الإعلام والعلاقات العامة والخمسة الآخرين بتخصصات مختلفة ، وهنا كانت النقلة حيث أضيفت لأعباء المكتب مهمة الإعلام

(تغطية اخبار الوزارة وتوثيقها بالفيديو والفتوغراف) فكانت اختصاصات المكتب تعمل في اربعة أقسام هي :

العلاقات العامة المراسم – الأعلام –التوثيق :

وفي العام 2011م تم فصل مكتب الإعلام وعين لكل واحدة من الإدارتين مديراً حيث تم تم تعيين الأستاذ الفرزدق خلف الله مستشاراً متعاقداً للإعلام وفي معيته عدد خمسة موظفين .

واهتمت إدارة الإعلام بترتيب شؤونها الداخلية ،وفي عهد تكليف الأستاذ أحمد شرف الدين في أواخر العام 2012م وبعد إعفاء الأستاذ الفرزدق خلف الله في مطلع العام 2012م تم تقسيم المكتب الإعلامي الى عدد من الوحدات هي :

أ. وحدة الصحافة والنشر .

ب. وحدة الإذاعة والتلفزيون .

ج. وحدة الأرشفة والتوثيق .

د. وحدة المعارض والمطبوعات .

وفي العام 2013م ، وظلت وحدة العلاقات العامة تعمل في ثلاثة اتجاهات ومهام هي :

- العلاقات العامة .
- المراسم والبرتوكول .
- العلاقات الإجتماعية والاتصال .

وفي هذا العام أيضاً تمت إضافة موظفين للإدارة .

وحدة الإعلام الجديدة :

باشرت هذه الوحدة مهامها بإختصاصات إدارة بناءً على توصية مجلس السيد وزير العدل ولكن لم يصدر بها أمر تأسيس بعد وقد أحدثت نقلة كبرى في مجال العمل الإعلامي بوزارة العدل حيث باشرت مهامها الإعلامية في عدة مجالات منها:

الطباعة والنشر :

قامت الإدارة بطباعة عدد من المطبقات التعريفية للإدارات القانونية كما طبعت عدد من الكتيبات والنشرات والبانوراما وإمساكية رمضان .

الصحافة :

خصصت إدارة الإعلام صفحة شهرية بالصحف السيارة لتغطية أخبار الوزارة كما ساهمت بالتغطية الإخبارية عن وزارة العدل بالصحف السياسية والردود وتنظيم المؤتمرات الصحفية واللقاءات الإعلامية .

الأرشفة والتوثيق :

امتلكت الإدارة وحدة توثيقية متكاملة بأحدث الاجهزة الإعلامية من كاميرات فيديو والفتوغراف وأجهزة الحاسوب ومكتبة ضخمة من أرشيف الأشرطة التسجيلية كما ولأول مرة انتجت الإدارة عدداً من الافلام الوثائقية والتسجيلية والتقارير التلفزيونية المصورة والمتحركة صوتاً وصورة.

الموقع الإلكتروني والرسائل النصية :

أشرفت الإدارة على موقع وزارة العدل على الشبكة العنكبوتية مما ساهم في تصنيف الموقع بالمرتبة الخامسة على مستوى مواقع الأجهزة والوزارات الحكومية

السودانية رغم حداثة إنشائه وذلك من حيث مواكبته للتطور التقني والحماية وتجديد المعلومات اليومية .

والمركز الرسائل النصية (رسائل الهاتف السيار) لإشراف إدارة الإعلام وهو موقع للتواصل الإخباري يضم تلفونات كافة منسوبي وزارة العدل من المستشارين والموظفين داخل وخارج السودان .

هـ/ المركز القومى للمعلومات (مجلة السودان الرقمية،نوفمبر 2015 ،ص12):

تأسيس المركز القومي للمعلومات :

تأسس المركز القومي للمعلومات وفقا للمرسوم الدستوري (363) للعام1999م ، كما صدر قانونه في ذات العام وتم إفتتاحه رسميا في2001م صدر القانون الجديد للمركز القومي للمعلومات لسنة 2010م.

محطات نقف عندها :

- رفع الوعى المعلوماتى واستراتيجية صناعة المعلومات:

الإشراف علي نشاط اللجنة الفنية لمتابعة استراتيجية صناعة المعلوماتية وفرق العمل الملحقة بها.

- إقامة مؤتمرين عالميين لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات بالسودان.
- الإشراف على معرض الخرطوم لتكنولوجيا المعلومات بالإشتراك مع شركة فيجن منذ العام 2007م.

بين عامي(2006–2014) نظم المركز (12)ملتقى بالولايات بكل من :(الخرطوم – القضارف – الشمالية – جنوب كردفان – البحر الأحمر – النيل الأزرق – جنوب دارفور – جوبا – سنار – شمال دارفور – الجزيرة – شمال كردفان).

البنيات التحتية :

-إفتتاح وتشغيل مركز البيانات الوطني.

-أهم الخدمات التي يقدمها :

-إستضافة المواقع على الإنترنت .

-إستضافة التطبيقات .

-إستضافة المخدمات.

- خدمة السيرفرات الإفتراضية .

-خدمة المكالمات الصوتية والمتلفزة.

-العدد الكلي للمواقع (322) .

-إفتتاح محول الإنترنت السوداني.(فاز بجائزة الاتحاد الدولي للاتصالات بجنيف لعام2012م)

مقسم الإنترنت السوداني لضمان حركة البيانات داخل السودان :

- لتوفير سرعة إنترنت عالية وموثوقة ومرنة لتسهيل حركة تبادل خدمة الانترنت بين كل من السودان والكيانات الخارجية، مما يسمح لهم بتوجيه حركة المرور بكفاءة عالية وموثوقية أكثر لوصول العملاء إلي الإنترنت والحفاظ على حركة المرور على الإنترنت المحلية محليا.

- إختبار المحول القومي للإنترنت كأفضل مشاريع تطبيقات الحكومة الالكترونية على مستوي العالم وفاز بالجائزة العالمية للإتحاد الدولي للإتصالات فى مجال التميز وإستحداث محول رقمي للإنترنت خاص بالسودان يتيح حركة آمنة وموثوقة .

وتعتبر الجائزة اللأولى من نوعها فى مجال الاتصالات الدولية.

– ربط كل الوزارات الإتحادية وكل الولايات بشبكة الألياف الضوئية .

– توزيع عدد" 21865" حاسوب للمدارس .

– توسعة الشبكة القومية .

المرحلة الثالثة: المواقع المستهدفة:

أ. شبكة الألياف الضوئية 756.

ب. شبكة لاسلكية 3235.

المشتركون في إنجاز المعاملة،ويبين تسلسل الخطوات في المعاملة والأشخاص الواجب إشتراكهم في إنجازها.

دليل الإجراءات الموحد : هو دليل يصف ويحدد مجال وصلاحيات ومسؤليات جميع الإجراءات والعمليات الحكومية الحسابية وإجراءات العاملين بالوزارات بالوحدات الحكومية لتوفير معلومات حديثة ودقيقة يمكن الإعتماد عليها في إتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط وإدارة الموارد المالية والبشرية على مستوى مؤسسات الدولة.

مرجعيات تجميع الإجراءات:

دستور السودان الإنتقالي ، قانون ولائحة الإجراءات المالية والمحاسبية ،قانون ولائحة المشتريات ،قانون ولائحة التخلص من الفائض، قانون الحكم المحلي ،إعتماد نظام إحصاءات مالية الحكومة...، إعتماد النظم المحاسبية المتعارف عليها في إدارة الأصول والمخزونات ، قانون الخدمة المدنية الساري ، لائحة شئون الخدمة الساري، قانون

محاسبة العاملين الساري ،قانون المعاشات تعديل2004م،قانون التدريب القومي ،قانون التأمين الصحي ،قانون المراجع الداخلي.

دور المركز القومي للمعلومات في توحيد دليل الإجراءات:

في إطار المساهمة في برنامج الإصلاح الشامل للخدمة المدنية واستكمالاً للمجهودات التي بدأت في وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات و وزارة المالية والتخطيط الإقتصادي بشراكة إستراتيجية بين المركز القومي للمعلومات ، مركز النيل للأبحاث التقنية ، ديوان الحسابات وديوان شئون الخدمة ، تم البدء في انظمة تخطيط موارد المؤسسات والتي تشمل (الحسابات ، الموارد البشرية ، الأصول ، المشتريات ، المخازن) بإعتماد وإجازة دليل للإجراءات الموحدة للحسابات والموارد البشرية كواحد من الأدلة الأساسية لتحسين الآداء المؤسسي الحكومي وتحقيق الأهداف الإستراتيجية والإصلاحية التي تعود علي السودان خيرا وتطورا ؛ ليغطي كل الإجراءات الحسابية والبشرية وفق الأنظمة والقوانين واللوائح والتشريعات المعتمدة بالبلاد وهى مرحلة أولى تمهيدية لعملية الحوسبة .

و/ المركز القومي للمعلومات :

الصورة الذهنية للمركز القومي للمعلومات(احمد علي كرم الله –للمعلومات ،2016م)

دور الادارة العليا والعلاقات العامه والاعلام :

توجه إستراتيجية الإدارة العليا في العمل أداء كل إدارات المركز ، فمن خلال ماتنقله عن فلسفة العمل ، تشكل الثقافة التنظيمية التي تحكم عمل أعضاء المركز (داخليا) من ناحية ، كما أنها تحكم مضمون الرسائل الاتصالية التي توجهها العلاقات العامة والإعلام إلي الجماهير الخارجية للمركز والتي تؤثر على الصورة الذهنية لديهم .

إن الرسائل الاتصالية التي تنقلها إدارة العلاقات العامة وإدارة الإعلام تحمل معلومات عن المركز ، فلسفته وأعماله ، بما يعكس الهوية الذاتية للمركز ، والتي تؤثر في الجماهير الخارجية المستقبلة لتلك المعلومات ، وتساهم في تشكيل الصورة الذهنية لديهم، وتصدر عن هذه الجماهير ردود أفعال تعود لتأثر بنظام وثقافة العمل داخل المركز ، أي أن هناك عملية تأثير وتأثر متبادل من المركز علي الجماهير ،ومن الجماهير على المركز .

مما سبق يتبين بأن رؤية قيادة المركز يتم تفسيرها للعاملين به من خلال الأنشطة الاتصالية المختلفة التي تتم معهم ، وبالتالي تؤثر على رؤيتهم للمركز ، وهم من جانب آخر يعكسون الأفكار والآراء التي تشكل ثقافة المركز في تعاملاتهم الرسمية وغير الرسمية مع الجماهير الخارجية للمركز ، الذين يكونون من خبراتهم الشخصية المباشرة في تعاملاتهم مع المركز صورة جزئية للمركز ، وتشكل الرسائل الاتصالية الصادرة عن المركز مصدراً آخراً لإنطباعات الجماهير عن المركز ، حيث تحمل إعلانات المركز والبيانات التي ينشرها هوية المركز ، وتساهم في تشكيل معالم الصورة الذهنية للمركز لدى الجماهير ثم تعود ردود أفعال الجماهير لتؤثر على رؤية إدارة المركز من جديد في عملية تأثير وتأثر متبادل.

الإعلام والعلاقات العامة (مجلة السودان الرقمية، سبتمبر 2016م، ص13):

أقام المركز العديد من البرامج الإعلامية المختلفة فمثلاً بالتنسيق مع المؤسسات المماثلة، فمثلاً بالتنسيق مع مركز طيبة برس الإعلامي تمت إقامة المنبر الصحفي الاول حول الخدمات الإلكترونية كما تم تنظيم لقاء قادة الصحف بمستشفى الرباط لتدشين برنامج الصحة الإلكترونية والتنسيق مع المؤسسة الشبابية لتقانة المعلومات، وإقامة محاضرة حول موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية بالمجلس الاعلى للتخطيط الإستراتيجي بولاية الخرطوم ، بالإضافة الى منتدى الإعلام الرقمي الأول للعام 2016م حول دور تكنولوجيا المعلومات في إصلاح الخدمة المدنية بالتنسيق مع منتدى مجلس

الوزراء واليوم الخاص بالمعلوماتية تحت شعار (المعلوماتية خيار المستقبل) عبر إذاعة وتلفزيون السودان، وشارك المركز في عدد 118 من زيارات وورش عمل واستقبال زائرين للمركز خلال الربع الأول من العام 2016م ، وشارك المركز القومي للمعلومات في عدد من الإجتماعات تمثلت في 78 إجتماع لجان ، و 10 اجتماعات مع الشركاء ، و23 اجتماع مجالس ، و23 اجتماعات داخلية ، وعدد 10 زيارات بالإضافة الى المشاركة في فعاليات 8 مؤتمرات .

ز/المركز السوداني لأمن المعلومات (CERT) : (كتيب دليلك للإنترنت ،الهيئة القومية للاتصالات/ المركز السوداني لأمن المعلومات،2017م)

نشأة المركز السوداني لأمن المعلومات:

تم إنشاء المركز السوداني لأمن المعلومات بمبادرة كريمة من الهيئة القومية للاتصالات وتم رسمياً الاعلان عن قيام المركز في الأول من يناير 2010م .

وكانت رؤية المركز هي :من أجل مجتمع الكتروني آمن واهتم بتقديم رسالة هي حماية مستخدمي الانترنت وتقنية المعلومات داخل الفضاء الالكتروني السوداني .نشر ثقافة الإستخدام الآمن للانترنت ورفع الوعي لدى مستخدمين الانترنت الاستجابة الفورية للحوادث الإلكترونية ومساعدة الجهات العدلية في تتبع الجريمة .

المهام والواجبات :-

- العمل كآلية إنذار مبكر .
- يعمل كنقطة اتصال موثوق بها.
- العمل على نشر التعليم والمعرفة والتدريب ورفع الوعي لدى المواطن السوداني في مجال المعلومات .
- تحليل واختبار وتتبع تقارير الثغرات .
- مساعدة الجهات القانونية في الأدلة الإلكترونية وتتبع الجريمة الإلكترونية.
- تنبيه الشبكات الكبيرة لنقاط الضعف .
- تقديم الإستشارة الفنية في مجال حماية الشبكات.
- الإستجابة لحوادث الحاسوب .

- رصد ومكافحة الرسائل الإقتحامية .
- حماية البنية الأساسية والحاسمة للاتصالات والمعلومات بالبلاد.
- مساعدة المؤسسات والشركات الوطنية على حماية شبكاتها .
- المساعدة على تطبيق المعايير العالمية للأمن والسرية.
- نشر أفضل الممارسات والتجارب في مجال أمن المعلومات .

أنشطة قسم التنسيق والإرشاد والتوعية (مقابلة ، محمود ، ،2017) .

الندوات :

- يتم إقامة اسابيع توعوية بالولايات يتم فيها توزيع مطبقات وإقامة محاضرات توعويه بأمن المعلومات
- تقام ندوات دورية عن (الاستخدام الأمن للانترنت وعن أمن المعلومات)

اللقاءات :

- تقام لقاءات تلفزيونيه منتظمة (عن حماية الأطفال علي الانترنت_ مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي مخاطر تطبيقات الموبايل _ أمن المعلومات ودور المركز السوداني لأمن المعلومات.
- وبعض المقابلات الصحفية منها مقابلة صحفية في جريدة الصحافة بخصوص مخاطر لعبة (بوكيمون قو).

التدريب :

- يتم تدريب سنوي لعدد من ضباط وضباط صف شرطة جرائم المعلوماتية عن الجرائم الالكترونية.وتدريب عدد مقدرمن القضاء و وكلاء النيابات والقانونين بشركات الاتصالات عن الجرائم الالكترونية .
- تقام دورة تدريب المدرب (TOT) لمجموعة من الشباب بغرض ارسالهم للولايات للقيام بنشر التوعيه بأمن المعلومات إضافة لذلك يتم تدريب الطلاب والخريجين بإدارة التدريب – دوريا – وتوعيتهم عن مخاطر الانترنت والجريمة الالكترونيه.

ورش :

يتم المشاركة في عدد من الورش المحلية والعالمية (ورشة الأمن السيبراني _ورشة حماية الأطفال علي الانترنت_ ورشة ثوره المعلوماتيه وتقانة الاتصالات واثارها الفكرية والثقافية_ورشة العمل المتعلقة بحماية الأطفال على الإنترنت في القاهرة)

اخرى:

- تقام معارض سنوية معرض ملتقي معلومات الولايات .
- يتم توزيع عدد من المطبقات على الجامعات في الاسابيع العلميه مثل جامعة الخرطوم والسودان تمت المشاركة في الإجتماع التنسيقي مع جامعة الزعيم الأزهري في إطار سعى كلية الحاسوب بجامعة الزعيم الأزهري لإنشاء مركز استجابة (CERT) خاص بالجامعة12 أكتوبر 2015م.
- مشروع مراقبة المواقع الحكومية وتقديم الإستشارة اللازمه للحد من الثغرات ورفع تصور شهري باكثر المشاكل شيوعا التي يقع فيها المصممون وطرق حلها –دوريا .
- تم إطلاق الموقع الخاص بتقارير البرمجيات الخبيثة التي تتحكم في عدد من الاجهزة والسيرفات الخاصة بالسودان على مختلف مقدمي خدمة الإنترنت (الهدف من الموقع تجميع الهجمات على الفضاء السوداني وتقييم الوضع الحالي او تقديم تصور للشبكة المحلية السودانية) .
- تقام الحملات الرقابية المشتركة علي مقاهي الانترنت دورياً (كل 3 شهور) مع الإدارة العامة للمصنفات الأدبية والفنية – وزارة الثقافة والإعلام .
- تقديم الاستشارات والمعلومات والاحصائيات لبحوث (بكلاريوس – ماجستير – دكتوراه) .

ثانياً: إجراءات الدراسة الميدانية

تكونت الدراسة من استمارتي استبيان كالآتي :

مكونات الاستبيان الأول :

تكون الإستبيان الأول من (29) سؤال مرتبة في خمسة محاور الأول يحوي البيانات الشخصية أما المحور الثاني يتناول الجرائم الإلكترونية ومدى المعرفة بها والنوع الاكثر قياماً بهذه الجرائم كما تناول أسباب انتشارها ، المحور الثالث يتناول المجتمع والتوعية من حيث معرفة المجتمع بالمخاطر الإلكترونية ودور المجتمع في التوعية ،أما المحور الرابع فيتطرق الى التخطيط الإستراتيجي للتوعية في العلاقات العامة والتنسيق والإتفاقيات بين العلاقات العامة بالجهات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية داخل البلاد وخارجها والخطط التي تصمم للتوعية عبر الورش والندوات وغيرها ، المحور الخامس يحتوى على وظائف العلاقات العامة بالنسبة للتوعية والنشاطات الإعلامية التوعوية المنوطة بإدارة العلاقات العامة.

مكونات الاستبيان الثاني :

تكون الاستبيان الثاني من أربعة محاور رئيسة ، تناول المحور الاول الأسئلة الديموغرافية المختلفة من نوع وفئة عمرية وتأهيل اكاديمي والوضع المهني والتخصص وغيرها، تناول المحور الثاني استخدامات الانترنت وفترات الدخول على الانترنت وعدد الساعات التي يقضيها المبحوث على الانترنت واكثر المواقع المرتادة من قبل المبحوثين بينما تطرق المبحث الثالث الى معلومات المبحوث عن الاختراق والجرائم الالكترونية المختلفة من حيث حذر المبحوث في استخدام الانترنت ومدى تعرضه لإختراق وبرامج الحماية التي يستخدمها ومدى ثقته بها وقيامه بعملية تحديثها ، اما المحور الرابع فتطرق الى كيفية حصول المبحوث على معلومات التوعية بالإختراق والجرائم الإلكترونية من حيث معرفته بقوانينها ومدى تلقيه لتوعية بهذا الخصوص وحرصه على تثقيف نفسه بالفيروسات والوسائل التي يعتمد عليها في التثقيف ومعرفته لكيفية تأمين الحاسب الشخصي واستخدام كلمات السر وحفظها .

اختبار الصدق للإستمارة :

يقصد بالصدق قدرة الإدارة على تطبيق الاهداف التي صممت من أجلها ، واعتمدت الباحثة على الصدق الظاهري ، والمقصود به هو مدى ارتباط فقرات الاستمارة بالأهداف التي صممت من اجلها ، والذي يشير الى الشكل العام للإستمارة ومدى وضوح التعليمات وصحة ترتيب الخطوات الأساسية ، وقد تم التحقق من الصدق الظاهري للإستمارة بعرض فقراتها على المحكمين بغرض الإدلاء بآرائهم في الإستمارة وتأكيد صلاحيتها للتوزيع وقد تم تحكيم الاستمارتين كالآتي :

محكمي الاستمارة الأولى :-	محكمي الاستمارة الثانية :-
أ- أ.د. مختار عثمان الصديق .	أ- د.عبدالمولى موسى محمد .
ب د.- عبدالمولى موسى محمد .	ب- د.صالح موسى علي .
ج- د.صالح موسى علي .	ج- د.عبدالله فتحي خوجلي .
د – د.المهدي سليمان المهدي .	د- د.ياسر بابكر علي .

طريقة التوزيع :

قامت الباحثة بتسليم الإستمارات باليد والإشراف على اخذ الإجابات بصورة دقيقة وجمع بعض الملاحظات شفوياً من العينة وقامت الباحثة بتوزيع (61) استمارة للاستبيان الأول وعدد (31) استمارة للاستبيان الثاني ولم يتم استبعاد أي استمارة .

الاساليب الإحصائية المستخدمة :

- الأشكال البيانية .
- النسب المئوية .

ثالثاً: عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية :

بعد جمع البيانات قامت الباحثة بتعريف وإدخال بيانات الاستمارتين في الحاسب الآلي عبر برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وهو إختصار لكلمة Statistical Package for Social Sciences ، وهي حزمة برمجية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها وتستخدم عادة في جميع البحوث العلمية التي تشتمل على العديد من البيانات الرقمية ، وتشتمل أيضاً على معظم الإختبارات الإحصائية وتقوم الحزمة بقراءة البيانات في معظم أنواع الملفات وذلك لأنها تقوم بإستخدام النتائج على هيئة تقارير إحصائية وأشكال بيانية أو شكل توزيع إعتدالي .

عموماً يمكن إجمال تحليل البيانات على برنامج الحزم الإحصائية في الخطوات الآتية :

- ترميز البيانات .
- إختيار الإختبار المناسب او الشكل المناسب .
- تحديد المتغيرات المراد تحليلها .

ثبات المقياس :

يقصد به استقرار النتائج إذا تكرر تطبيق الإستبيان على نفس أفراد العينة وقد تم حساب المقياس بواسطة برنامج SPSS .

صدق المقياس :

يقصد به مدى صلاحيته في قياس ما وضع لقياسه وتم استخدام برنامج SPSS لتحديد الصدق والثبات باستخدام ألفاكرونباخ لتحديد قيمة ألفا .

التحليل الوصفي :

يشتمل على عرض البيانات المستخدمة للدراسة في شكل نسب مئوية وجداول تكرارية وأعمدة بيانية. الأسلوب الإحصائي الوصفي Statistically Descriptive Method: لوصف خصائص وحدات التحليل بين الوسط الحسابي Mean وترتيب الوحدات حسب درجة الوسط الحسابي ومقارنته مع الوسط الحسابي الفرضي الناتج من مجموع درجات السلم الخماسي (1+2+3+4+5) مقسومة علي عددها (5) عليه يكون الوسط الحسابي الفرضي Mean Premise يعادل (3) درجات فإذا كان الوسط الحسابي أعلي من (3) دل ذلك علي وجود دلالة إحصائية موجبة Statistically Positive Significant, وإذا كان أقل من (3) درجات فإنه لا توجد دلالة إحصائية عندئذ.

ثبات الأداة (Reliability) :

التاكد من ثبات الأداة تم حساب معامل الاتساق الداخلي بواسطة معادلة الفا كرونباخ وقد جاءت النتائج كما في الجدول رقم (1) .

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.814	27

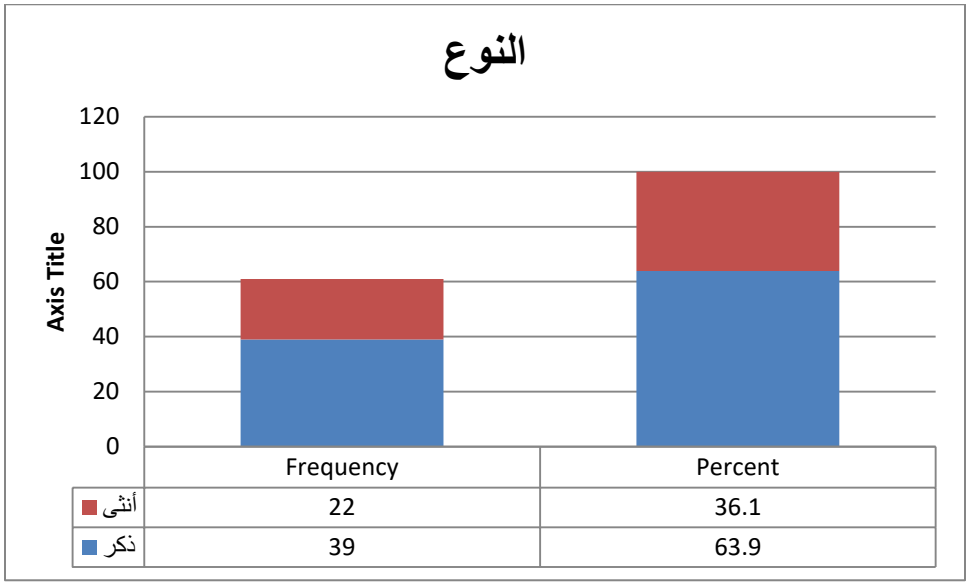
وفي ضوء نتيجة معامل الثبات بالجدول السابق حيث بلغ 0.814 كما يتضح من الجدول رقم (1) وهذا يعني استقرار النتائج إذا تكرر تطبيق الإستبيان على نفس أفراد العينة .

والعرض التالي يوضح التحليل الإحصائي ، علماً بأنه قد تم استخدام الأسلوب الوصفي الإحصائي في تحليل البيانات :

جدول رقم (2) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	39	%63.9
أنثي	22	%36.1
المجموع	61	%100

شكل رقم(2) يوضح النوع

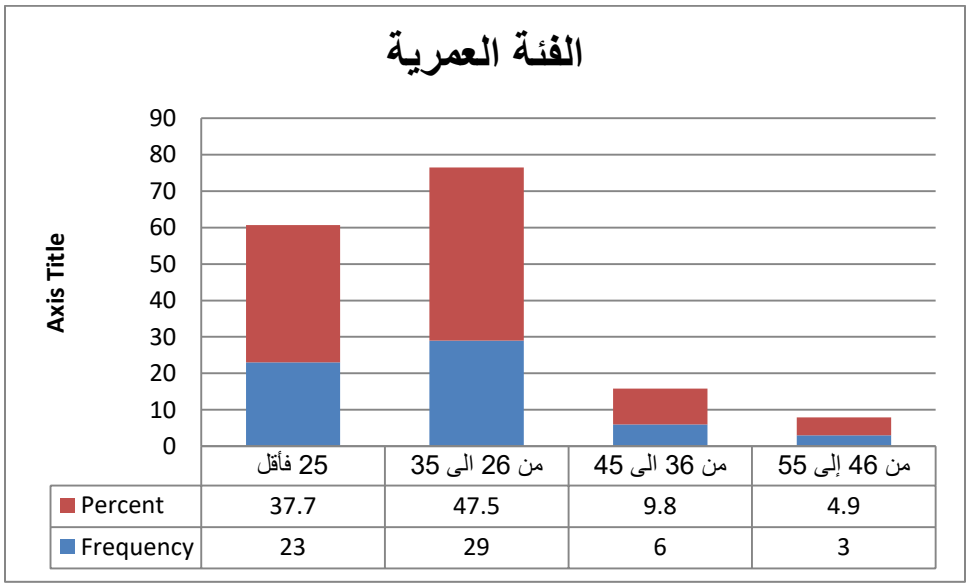


يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة يتكون من الذكور بنسبة 63.9% وهي نسبة عالية مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 36.1% من اجمالي افراد العينة وقد يرجع السبب الى طبيعة الدوام وساعات العمل اليومية في جزء من المؤسسات موضوع الدراسة التي يستمر دوامها حتى السادسة مساءاً مما يصعب توظيف عدد كبير من النساء في إدارات العلاقات العامة بهذه المؤسسات.

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
25 سنة فأقل	23	%37.7
من 26الى 35 سنة	29	%47.5
من 36الى45 سنة	6	%9.8
من 46 الى 55 سنة	3	%5
المجموع	61	%100

شكل رقم (3) يوضح الفئة العمرية

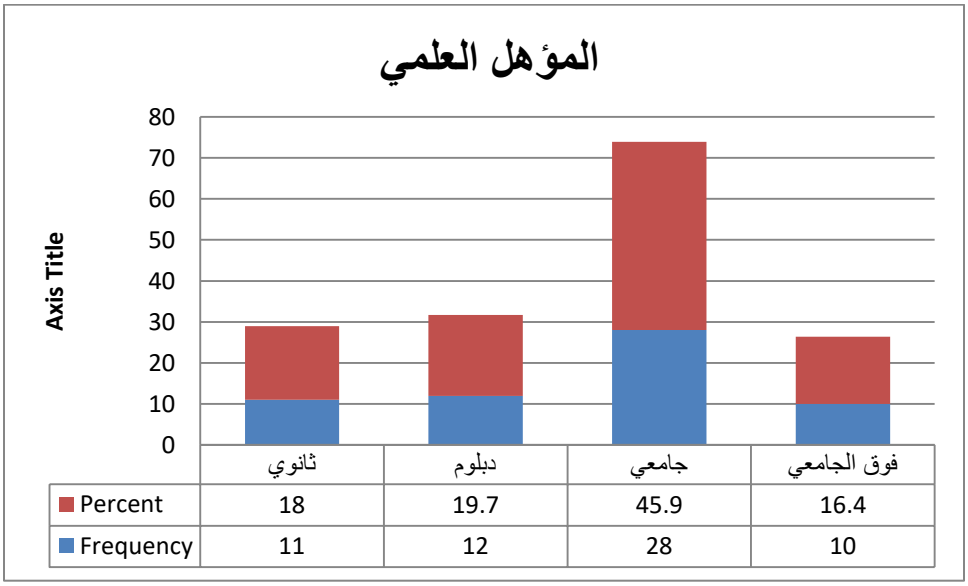


يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن هناك تباين في الفئات العمرية كما ان فئة من (26-30) مثلت أعلى نسبة فقد بلغت 47.5% من إجمالي أفراد العينة وفي هذا دلالة واضحة على أن إدارة العلاقات العامة تهتم بأن تكون القوى العاملة من فئة الشباب ، وتاتي الفئة من(25فأقل) مصداقاً لهذا التعليق حيث بلغت 37.7% من أفراد العينة الكلية بينما بلغت نسبة الذين أعمارهم من(36-45سنة) نسبة 9.8% ، أما أفراد العينة والذين تتراوح أعمارهم من (46-55 سنة) فقد بلغت 4.9% من اجمالي العينة المبحوثة، تعمد إدارات العلاقات العامة بالجهات المسؤولة عن الجرائم الالكترونية بتوظيف الشباب نسبة لحداثة هذه الجرائم وإتقان الشباب لتقنيات الحاسوب الحديثة .

جدول رقم (4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	11	%18
دبلوم	12	%19.3
جامعي	28	%45.9
فوق الجامعي	10	%16.8
المجموع	61	%100

شكل رقم (4) يوضح المؤهل العلمي

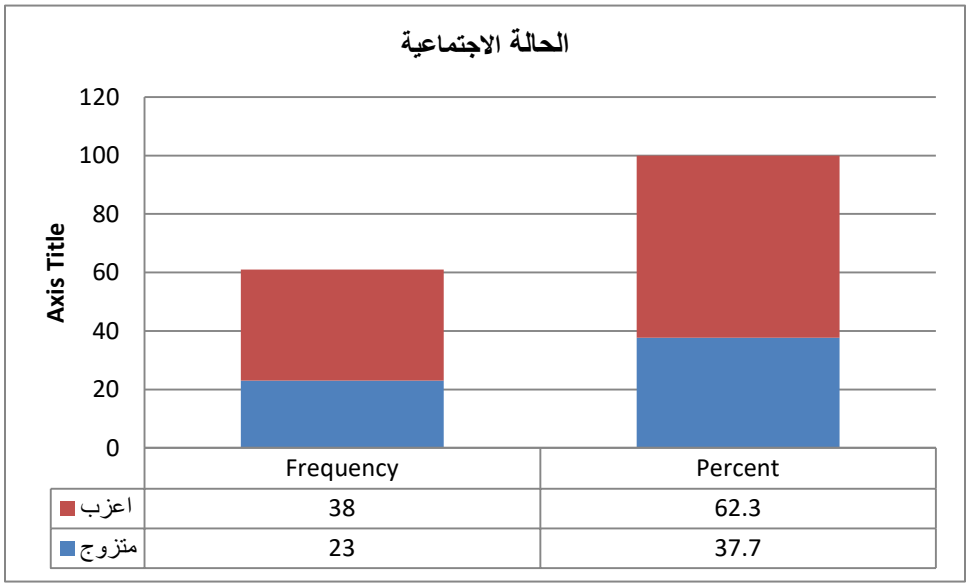


من الجدول والشكل اعلاه يتضح أن حملة الشهادة الجامعية هم الغالبية العظمى بين العاملين بالعلاقات العامة إذ بلغت مجملها نسبة 82% وهذه نسبة كبيرة بلغت فيها درجة الدبلوم نسبة 19.7% ونسبة الجامعيين (بكالوريوس) 45.9% وفوق الجامعي نسبة 16.8%، وقد بلغت نسبة التعليم الثانوي 18% وهي نسبة قليلة مقارنة بالجامعيين وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة من المؤهلين أكاديمياً ولأن التعامل مع الحاسوب وتقنياته وبرامجه للتعامل مع مواضيع الجرائم الإلكترونية تتطلب مستوى مقدر من التاهيل الأكاديمي .

جدول رقم (5) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الإجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	38	%62.3
أعزب	23	%37.7
ارمل	0	%0
مطلق	0	%0
المجموع	61	%100

شكل رقم (5) يوضح الحالة الاجتماعية

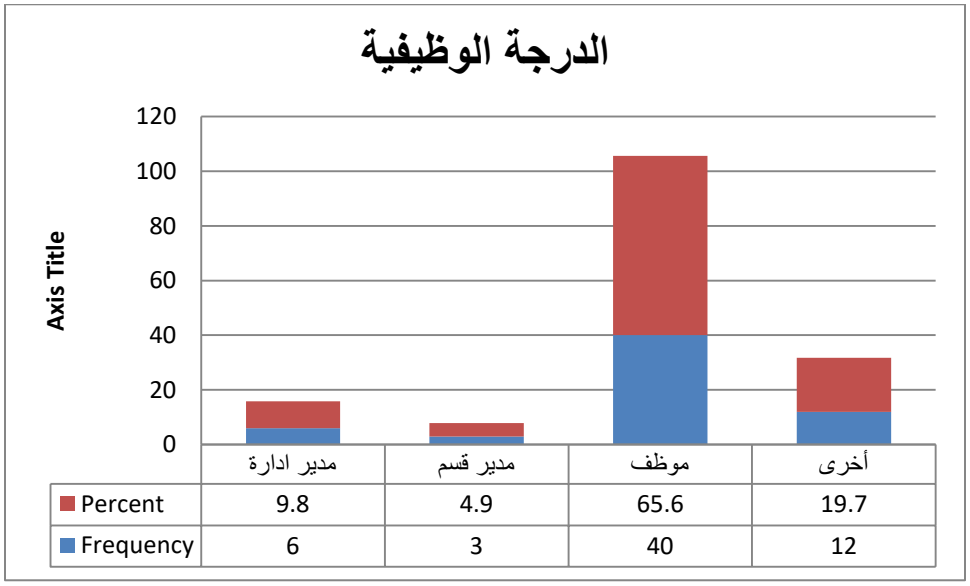


يتضح من الجدول والشكل أعلاه ان نسبة المتزوجون بلغت 62.3% من أفراد العينة المبحوثة ، بينما كانت نسبة غير المتزوجون 37.7% من إجمالي أفراد العينة المبحوثة ، ولم يكن من بين أفراد العينة أي نسبة للمطلقين او الأرامل ، مما يدل على أن نسبة المتزوجين بإدارات العلاقات العامة بالمؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية أكبر من غير المتزوجين ، مما يوضح أن أغلبيتهم مستقرين من الناحية الإجتماعية .

جدول رقم (6) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الدرجة الوظيفية

المهنة	التكرار	النسبة المئوية
مدير إدارة	6	%9.8
مدير قسم	3	%4.9
موظف	40	%65.6
اخرى	12	%19.7
المجموع	61	%100

شكل رقم (6) يوضح الدرجة الوظيفية



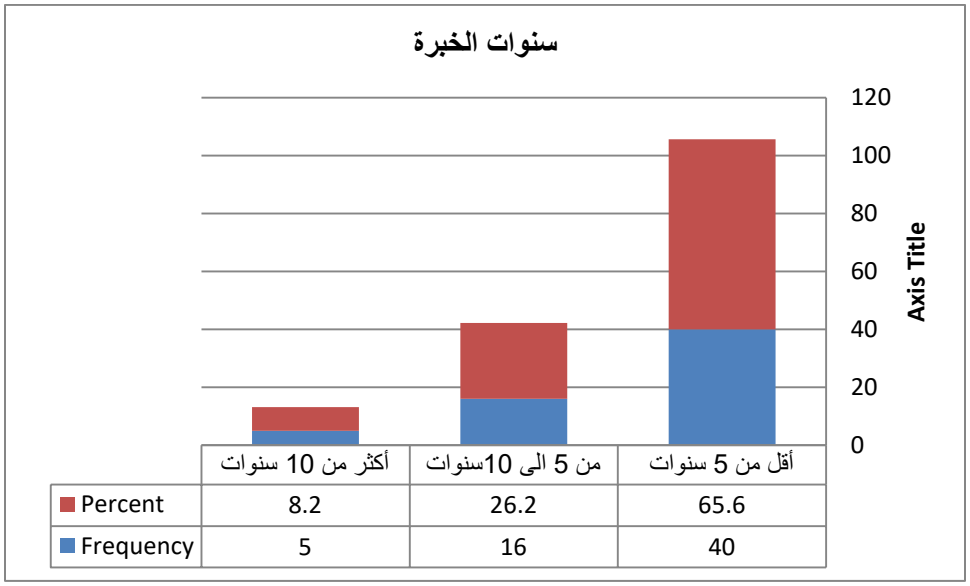
يتضح من الجدول والشكل اعلاه أن عدد الموظفين بإدارة العلاقات العامة بلغ نسبة كبيرة هي 65.6% وأن نسبة مدراء الإدارات للعلاقات العامة بلغت نسبة 9.8% من العينة المبحوثة ، اما مدراء الأقسام فقد بلغت نسبة 4.9% من اجمالي المبحوثين ، المتعاونين ومجندي الخدمة الوطنية بلغت نسبتهم 19.7% من افراد العينة .

يلاحظ من التحليل الإحصائي أن أعلى نسبة للمسمى الوظيفي للعاملين بالعلاقات العامة بالعينة محل البحث يعملون بإسم (موظف)، وهذا يعني انه لايوجد اهتمام بوضع مسمى وظيفي يحمل صفة التخصص المهني للعلاقات العامة المتعلق بالجرائم الإلكترونية وهذا مايجب مراعاته مستقبلاً من قبل إدارات العلاقات العامة وترقية تلك الوظيفة .

جدول رقم(7) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من خمس سنوات	40	%65.6
من 5-10 سنوات	16	%26.2
أكثر من 10سنوات	5	%8.2
المجموع	61	%100

شكل رقم(7) يوضح سنوات الخبرة

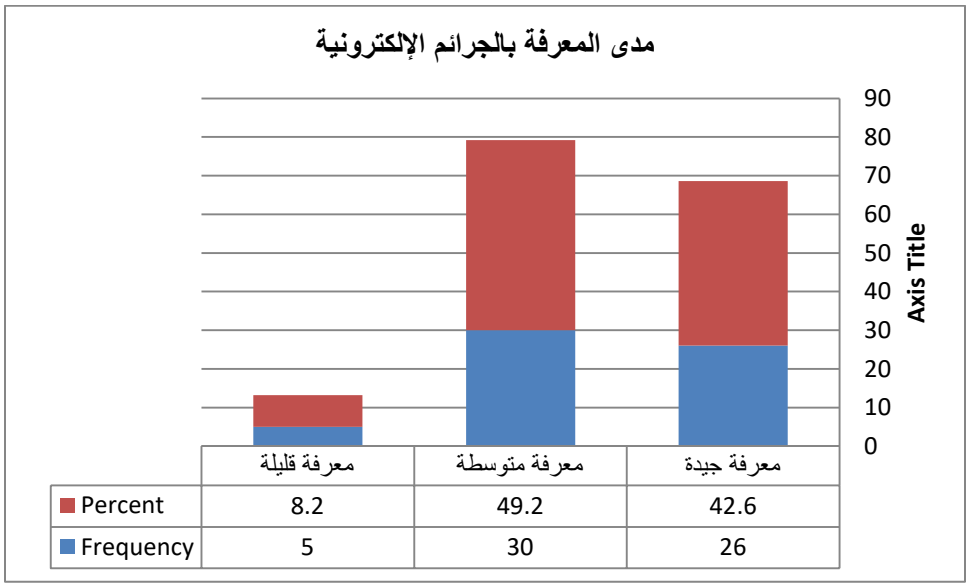


يتضح من الجدول والشكل اعلاه أن غالبية افراد العينة سنوات خبرتهم اقل من خمس سنوات حيث بلغت نسبتهم 65.6% من افراد العينة الكلية وهذا تاكيد على ان إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات المسؤولة عن الجرائم الالكترونية تهتم بتوظيف الشباب لكن بنفس الوقت قد يدل هذا على ضعف اهتمام الإدارة بالخبرات ،وقد يكون السبب هو حداثة ظهور الجرائم الإلكترونية بالنسبة لوظيفة العلاقات العامة وكيف أنه تم إنشاء وتكليف مؤسسات معينة للإهتمام بقضايا الجرائم الإلكترونية ولأن أغلب هذه الجرائم ظهرت بعد اختراع الحواسيب بأشكالها التقنية الحديثة وكذلك ظهور الانترنت في تسعينيات القرن الماضي، وقد بلغت عدد سنوات الخبرة من5-10سنوات نسبة 26.2% بينما بلغت سنوات الخبرة اكثر من 10سنوات نسبة 8.2% .

جدول رقم (8) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير مدى المعرفة بالجرائم الإلكترونية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
معرفة جيدة	26	%42.6
معرفة متوسطة	30	%49.2
معرفة قليلة	5	%8.2
المجموع	61	%100

شكل رقم (8) يوضح مدى المعرفة بالجرائم الإلكترونية

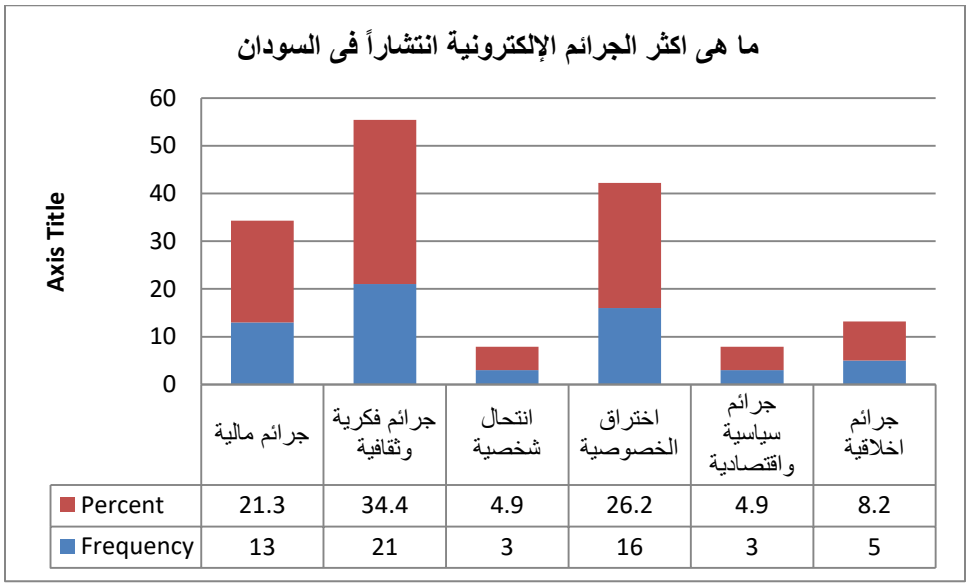


يبين الجدول والشكل اعلاه أن العاملين بالعلاقات العامة لديهم دراية بالجرائم الإلكترونية بنسبة بلغت 42.6% للمعرفة المتوسطة ونسبة 49.2% للمعرفة الجيدة ، بينما بلغت فئة المعرفة القليلة نسبة 8.2% من اجمالي افراد العينة المبحوثة ،وهذا يدل على أن أغلب العاملين في العلاقات العامة في المؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية لديهم معرفة بموضوع الجرائم الإلكترونية ،لذلك فدور العلاقات العامة فعال ومؤثر في حل مسألة مخاطر الجرائم الإلكترونية ومكافحتها بإستخدام الأساليب المختلفة للعلاقات العامة.

جدول رقم (9) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير أكثر الجرائم الإكترونية انتشاراً في السودان

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
جرائم مالية	13	%21.3
جرائم فكرية وثقافية	21	%34.4
انتحال شخصية	3	%4.9
اختراق الخصوصية	16	%26.2
جرائم سياسية واقتصادية	3	%4.9
جرائم أخلاقية	5	%8.2
اخرى	0	%0
المجموع	61	%100

شكل رقم (9) يوضح أكثر الجرائم الإكترونية انتشاراً في السودان

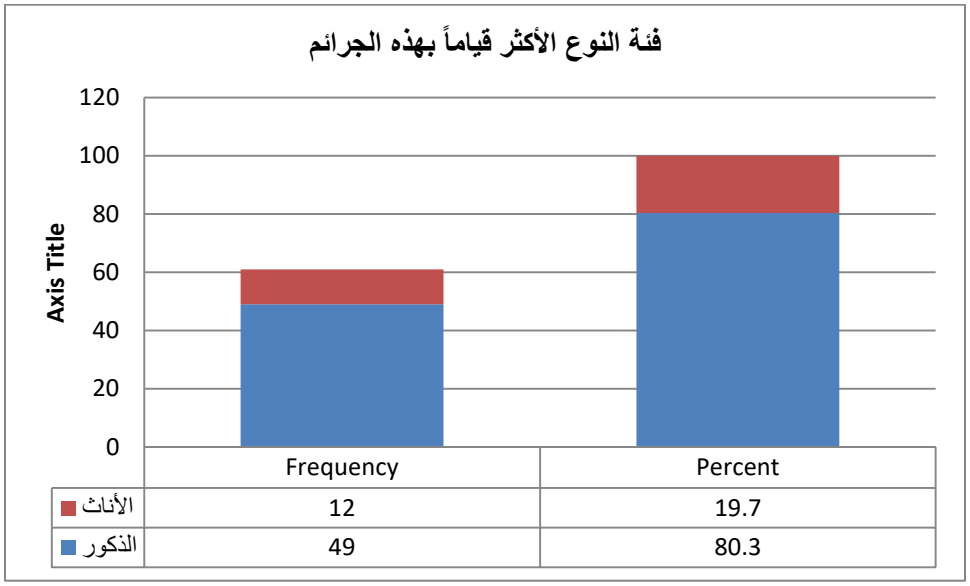


كما يتضح في الشكل والجدول أعلاه أن العاملين بالعلاقات العامة في المؤسسات المسؤولة عن الجرائم الالكترونية يرون ان الجرائم الفكرية والثقافية تمثل أعلى نسبة من حيث الإنتشار في السودان حيث بلغت نسبتهم 34.4% من المبحوثين، تليها في الانتشار جرائم إختراق الخصوصية بنسبة بلغت 26.2% ثم الجرائم المالية التي كانت نسبتها 21.3% ،تأتي بعدها الجرائم الاخلاقية بنسبة 8.2% فجرائم السياسة والإقتصاد أو انتحال الشخصية بنسبة متساوية بلغت 4.96% من اجمالي المبحوثين .

الجدول رقم(10) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع الاكثر قياماً بهذه الجرائم

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الإناث	12	%19.7
الذكور	49	%80.3
المجموع	61	%100

شكل رقم (10) يوضح فئة النوع الاكثر قياماً بهذه الجرائم

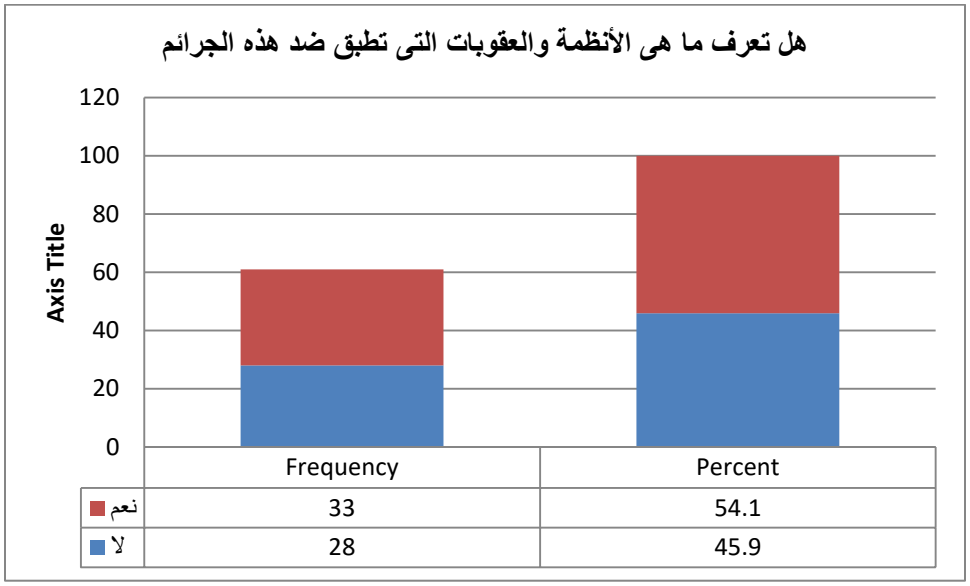


الجدول والشكل اعلاه يوضحان أن الفئة الاكبر التي تقوم بالجرائم هي فئة الذكور بنسبة بلغت 80.3% أما الإناث بنسبة بلغت19.7%، وقد يرجع ذلك لأن الرجال هم الأكثر تعرضاً للحواسيب والأكثر ملاحقة للتقنيات الحديثة ولأنه قد تتعدد دوافعهم للقيام بمثل هذه الجرائم .

الجدول رقم (11)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير معرفة ماهية الانظمة والعقوبات التي تطبق ضد هذه الجرائم

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الإناث	12	%19.7
الذكور	49	%80.3
المجموع	61	%100

شكل رقم (11) يوضح ماهية الانظمة والعقوبات التي تطبق ضد هذه الجرائم

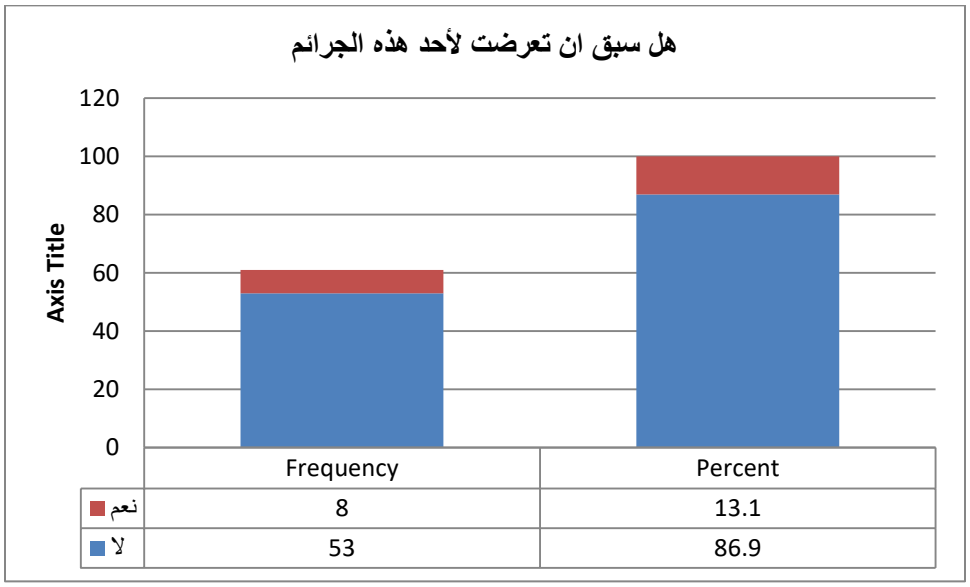


يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن الذكور أكثر دراية ومعرفة فيما يتعلق بالأنظمة والعقوبات التي تطبق ضد هذه الجرائم حيث بلغت نسبتهم 80.3% من اجمالي أفراد العينة ، بينما بلغت نسبة الإناث اللاتي يدركن الأنظمة والعقوبات التي تطبق ضد هذه الجرائم هي 19.7% ، وقد يرجع السبب أن غالبية العاملين بالعلاقات العامة من الذكور لذلك تجد ان نسبة وعيهم ودرايتهم اعلى بمخاطر الجرائم الإلكترونية.

جدول رقم (12) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التعرض للجرائم الإلكترونية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	%13.1
لا	53	%86.9
المجموع	61	%100

شكل رقم (12) يوضح التعرض للجرائم الإلكترونية

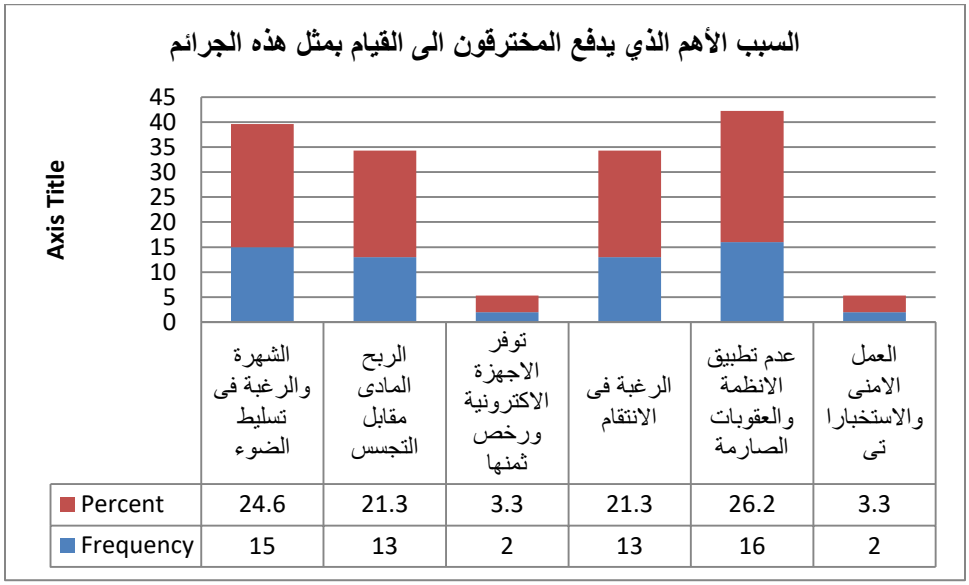


عند تحليل الجدول والشكل اعلاه وجد ان نسبة الذين لم يتعرضوا لجريمة الكترونية من العينة المبحوثة هي 86.9% وهي نسبة كبيرة جداً لأن افراد العينة يعملون بإدارات للعلاقات العامة تابعة لجهات مسؤولة عن الجرائم الالكترونية ومكافحتها وذلك يعكس مدى وعي وحذر إدارة العلاقات العامة من الوقوع ضحية لجريمة إلكترونية، اما الذين تعرضوا لجرائم إلكترونية بلغت نسبتهم 13.1% من اجمالي المبحوثين ،وقد يرجع ذلك لأن الجرائم الإلكترونية لم تنتشر في السودان عموماً والمؤسسات السودانية بشكل خاص بنسبة كبيرة نظراً للحظر الإقتصادي والتكنولوجي المفروض على دولة السودان مما يقلل من إحترافية المخترقين لقلة توفر أجهزة عالية التقنية للإختراق.

الجدول رقم (13) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير السبب الأهم الذي يدفع الهاكرز (المخترقون) للإختراق

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الشهرة والرغبة في تسليط الضوء	15	%24.6
الربح المادي مقابل التجسس	13	%21.3
توفر الأجهزة الإلكترونية ورخص ثمنها	2	%3.3
الرغبة في الإنتقام	13	%21.3
عدم تطبيق الانظمة والعقوبات الصارمة	16	%26.2
العمل الامني والإستخباراتي	2	%3.3
المجموع	61	%100

شكل رقم (13) يوضح السبب الأهم الذي يدفع الهاكرز (المخترقون) للإختراق

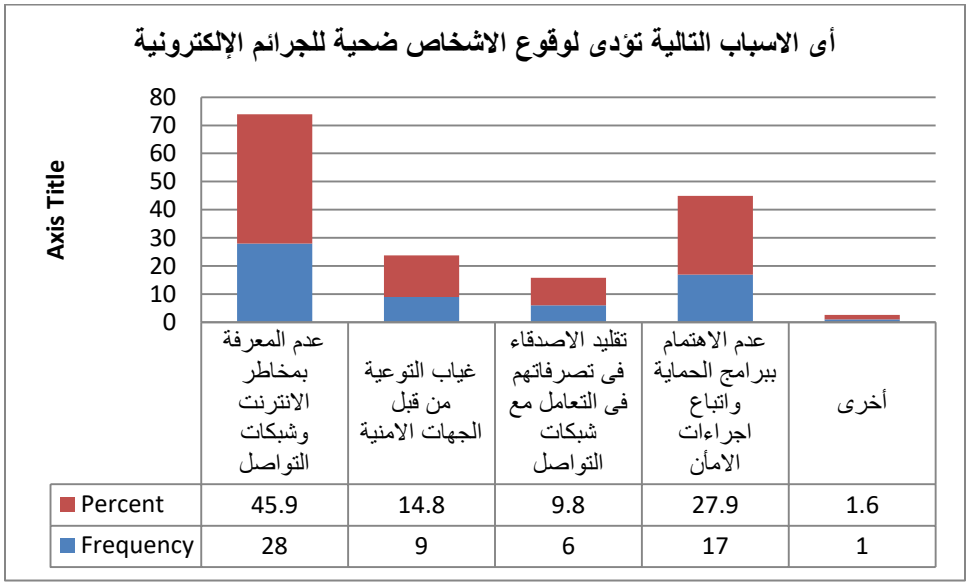


يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن المبحوثين يرون أن عدم تطبيق الانظمة والعقوبات الصارمة هو السبب الأهم الذي يدفع المخترقون للإختراق فقد بلغت نسبتهم 26.2% من اجمالي أفراد العينة ،تليها في الترتيب الشهرة والرغبة في تسليط الضوء 24.6%، وتساوت الفئتان الربح المادي مقابل التجسس وفئة الرغبة في الانتقام بنسبة بلغت 21.3% من المبحوثين، كما تساوت أيضاً فئة توفر الاجهزة الإلكترونية ورخص ثمنها وفئة العمل الأمني والاستخباراتي بنسبة بلغت 3.3% .

الجدول رقم (14) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الاسباب التي تؤدي لوقوع الاشخاص ضحية للجرائم الإلكترونية

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
عدم المعرفة بمخاطر الانترنت وشبكات التواصل	28	%45.9
غياب التوعية من قبل الجهات الامنية	9	%14.8
تقليد الاصدقاء في تصرفاتهم في التعامل مع شبكات التواصل	6	%9.8
عدم الاهتمام ببرامج الحماية واتباع إجراءات الأمان	17	%27.9
أخرى تذكر	1	%1.6
المجموع	61	%100

شكل رقم (14) يوضح الاسباب التي تؤدي لوقوع الاشخاص ضحية للجرائم الإلكترونية

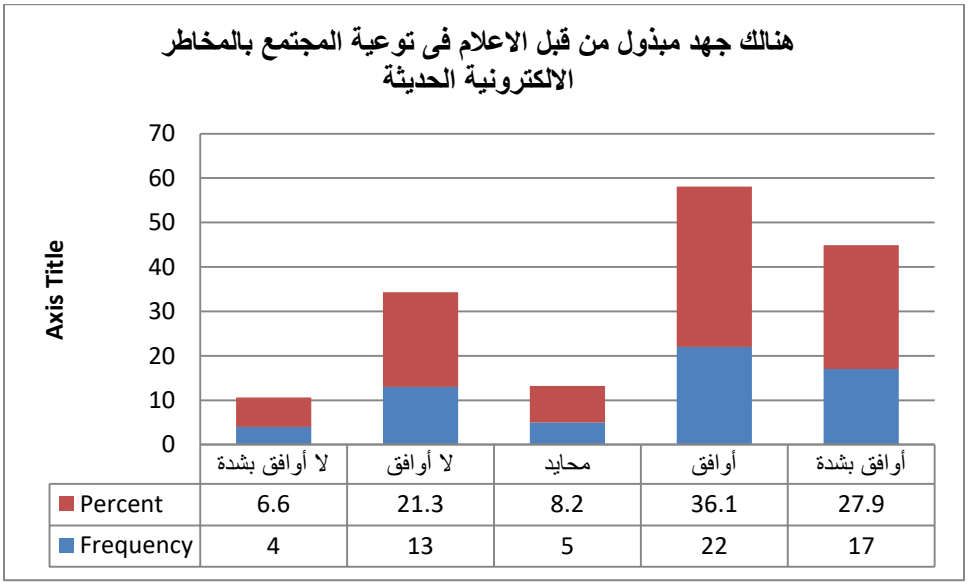


من الجدول والشكل اعلاه يتبين ان السبب الاكبر لوقوع الاشخاص ضحايا للجرائم الإلكترونية هو عدم المعرفة بمخاطر الانترنت وشبكات التواصل حيث مثلت 45.9% من اجمالي المبحوثين وقد يكون نسبة لعدم الاهتمام ببرامج الحماية وعدم اتباع إجراءات الامان التي بلغت نسبة 27.9% ،بينما يرى 14.8% من المبحوثين ان السبب هو غياب دور التوعية من قبل الجهات المسؤولة بينما كانت فئة تقليد الاصدقاء في تصرفاتهم في التعامل مع الشبكات التواصل النسبة الاقل حيث بلغت 9.8% من المبحوثين ،في فئة اخرى بلغت النسبة 1.6% كانت عبارة عن إجابة احد المبحوثين عن ان السبب يتمثل في التهاون وعدم التعامل بوعي وحذر مع الشبكات الإلكترونية .

الجدول رقم (15) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الجهد المبذول من قبل الاعلام في توعية المجتمع بالمخاطر الإلكترونية الحديثة

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	17	%27.9
اوافق	22	%36.1
محايد	5	%8.2
لا اوافق	13	%21.3
لا اوافق بشدة	4	%6.6
المجموع	61	%100

شكل رقم (15) يوضح الجهد المبذول من قبل الاعلام في توعية المجتمع بالمخاطر الإلكترونية الحديثة

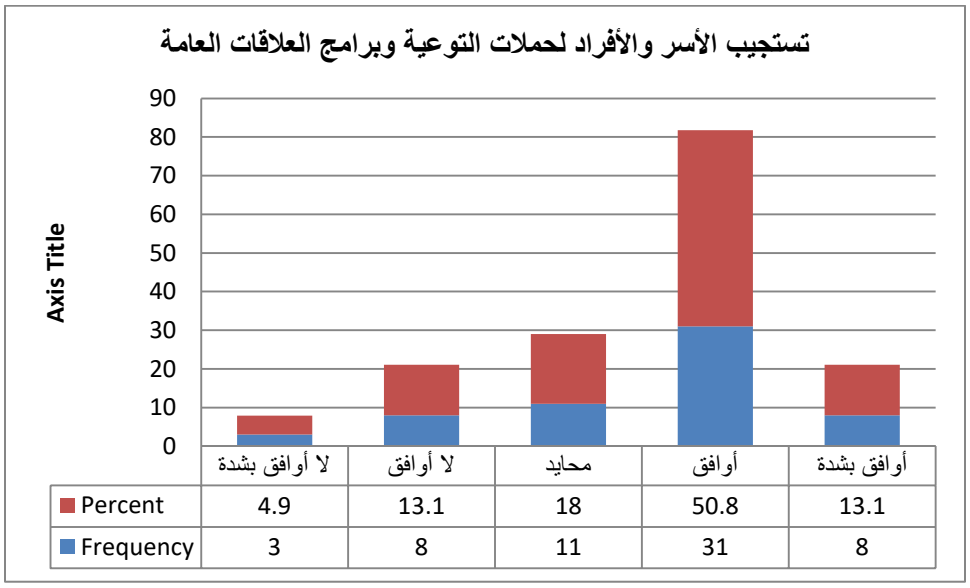


من خلال تحليل السؤال اعلاه وضح ان الغالبية العظمى أو الموافقة الكلية هي 64% توافق بشدة 27.9% وتوافق 36.1% على ان هناك جهد مبذول من قبل الاعلام في توعية المجتمع بالمخاطر الالكترونية وبلغت نسبة المحايدين 8.2%، بينما بلغت نسبة لااوافق 21.3% ولااوافق بشدة 6.6%وهؤلاء يرون ان الاعلام يبذل جهد قليل في التوعية بالجرائم الالكترونية مقارنة بحساسية موضوع الجرائم الالكترونية وخطرها.

جدول رقم (16) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير إستجابة الاسر والافراد لحملات التوعية وبرامج العلاقات العامة

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	8	%13.1
اوافق	31	%50.8
محايد	11	%18
لا اوافق	8	%13.1
لا اوافق بشدة	3	%4.9
المجموع	61	%100

شكل رقم (16) يوضح إستجابة الاسر والافراد لحملات التوعية وبرامج العلاقات العامة

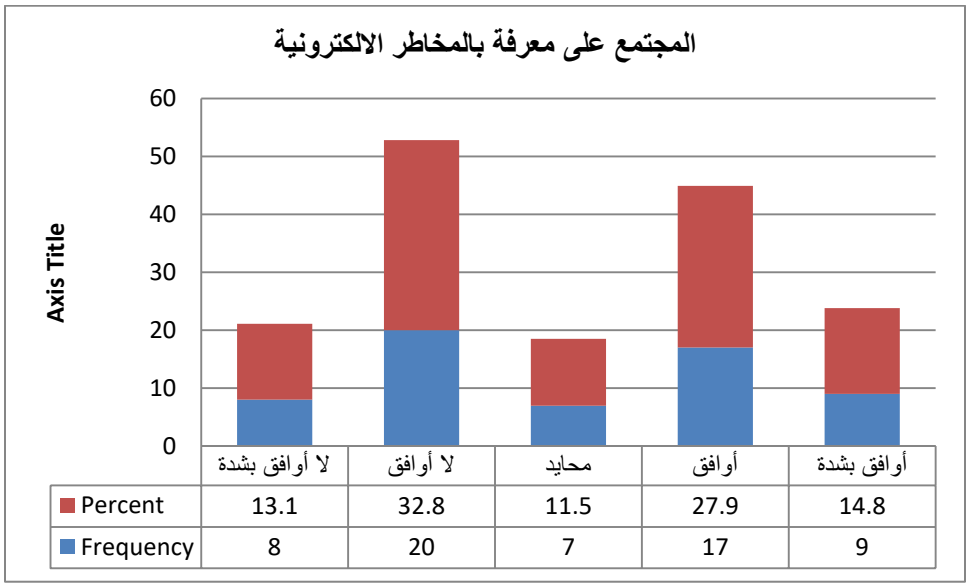


بلغت نسبة الموافقة والموافقة بشدة 63.9% من اجمالي إجابات العينة المبحوثة على ان الاسر والافراد يستجيبون لحملات التوعية ببرامج العلاقات العامة ، وكانت نسبة المحايدين 18% بينما بلغت نسبة الموافقة وعدم الموافقة بشدة الى 18% كما مبين في الجدول والشكل اعلاه .

الجدول رقم (17) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير معرفة المجتمع بالمخاطر الإلكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	9	%14.8
اوافق	17	%27.9
محايد	7	%11.5
لا اوافق	20	%32.8
لا اوافق بشدة	8	%13.1
المجموع	61	%100

شكل رقم (17) يوضح معرفة المجتمع بالمخاطر الإلكترونية

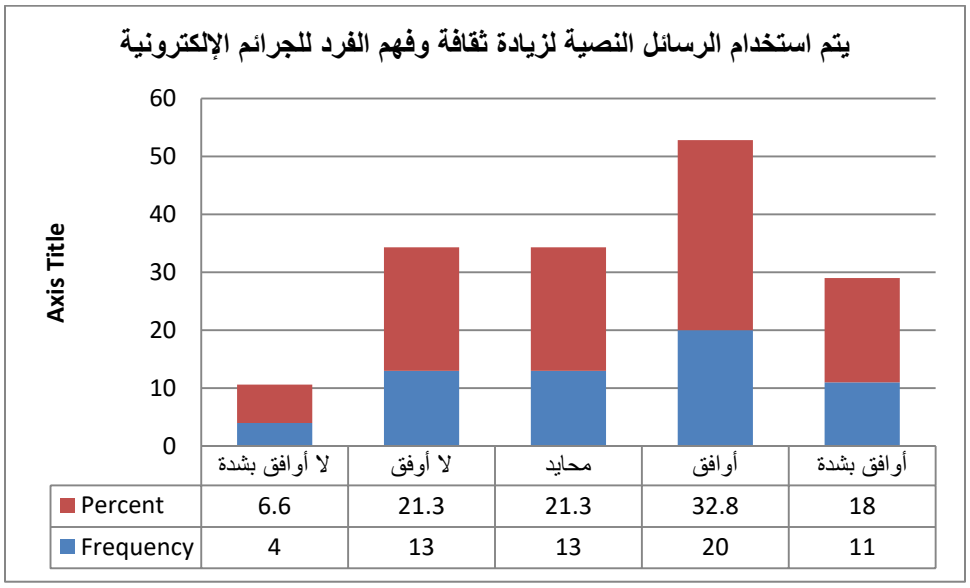


من التحليل اعلاه يتضح ان الموافقين على ان المجتمع على معرفة بالجرائم الإلكترونية بلغت 42.7% من اجمالي العينة المبحوثة أما المحايدين فقد بلغت نسبتهم 11.5% ، بينما الذين يرون ان المجتمع لايعرف بمخاطر الجرائم الإلكترونية فكانت نسبتهم 45.9% تتراوح بين لاأوافق بنسبة 32.8% ولاأوافق بشدة بنسبة 13.1% ،مما يدل على قلة معرفة او وعي المجتمع بمخاطر الجرائم الإلكترونية .

الجدول والشكل رقم (18) يوضحان التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير استخدام الرسائل النصية لزيادة ثقافة وفهم الفرد للجرائم الالكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	11	%18
اوافق	20	%32.8
محايد	13	%21.3
لا اوافق	13	%21.3
لا اوافق بشدة	4	%6.6
المجموع	61	%100

شكل رقم (18) يوضح استخدام الرسائل النصية لزيادة ثقافة وفهم الفرد للجرائم الالكترونية

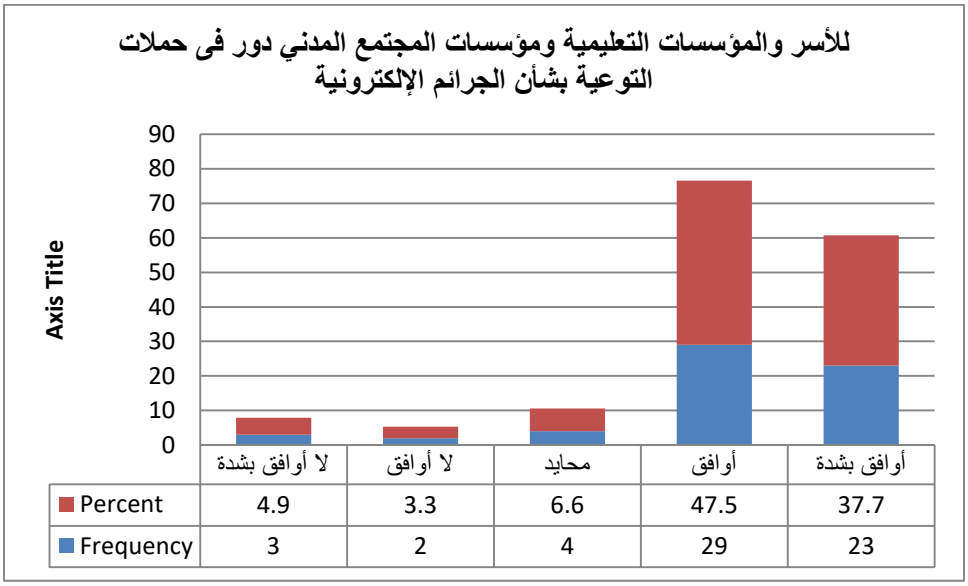


يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان الموافقين على ان استخدام الرسائل النصية يعمل على زيادة ثقافة وفهم الفرد للجرائم الإلكترونية نسبتهم كبيرة وقد بلغت 32.8% كما ان الموافقين بشدة بنسبة 18% من اجمالي أفراد العينة المبحوثة، ومثل المحايدين نسبة 21.3% من اجمالي افراد العينة، أما غير الموافقين فكانوا قلة بنسبة بلغت 21.6% وغير الموافقين بشدة بنسبة 6.6% من المبحوثين،مما يدل على أن إدارات العلاقات العامة تستخدم الرسائل النصية احياناً للتوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية.

الجدول رقم (19) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير دور الأسر والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني في حملات التوعية بشأن الجرائم الالكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	23	%37.7
اوافق	29	%47.5
محايد	4	%6.6
لا اوافق	2	%3.3
لا اوافق بشدة	3	%4.9
المجموع	61	%100

شكل رقم (19) يوضح دور الأسر والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني في حملات التوعية بشأن الجرائم الالكترونية

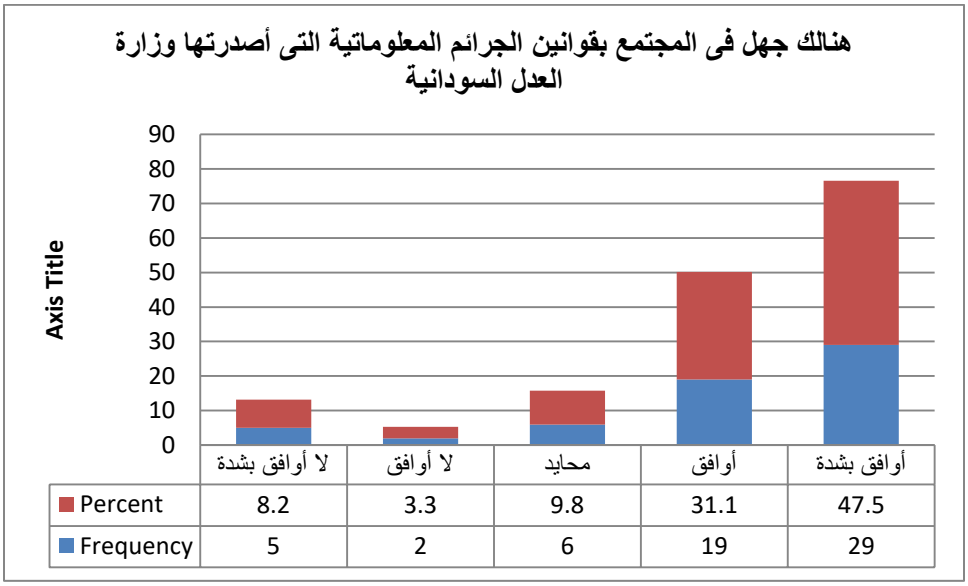


من الجدول والشكل اعلاه يتضح ان اغلب افراد العينة يرون أن للاسر والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني في حملات التوعية بشأن الجرائم الإلكترونية حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة 37.7% والموافقين نسبة 47.5% من المبحوثين، مما يوضح ان اغلب موظفي العلاقات العامة يرون ان الجمهور الخارجي المتمثل في الأسر والمؤسسات التعليمية وغيرها من الجهات المتأثرة بحدوث الجرائم الإلكترونية (سواء بشكل مباشر اوغير مباشر) لها دور في نجاح عملية التوعية ونجاح حملاتها بالتجاوب من قبل الجماهير الخارجية .

الجدول رقم (20) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير جهل المجتمع بقوانين الجرائم المعلوماتية التي أصدرتها وزارة العدل السودانية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	29	%47.5
اوافق	19	%31.1
محايد	6	%9.8
لا اوافق	2	%3.3
لا اوافق بشدة	5	%8.2
المجموع	61	%100

شكل رقم (20) يوضح جهل المجتمع بقوانين الجرائم المعلوماتية التي أصدرتها وزارة العدل السودانية

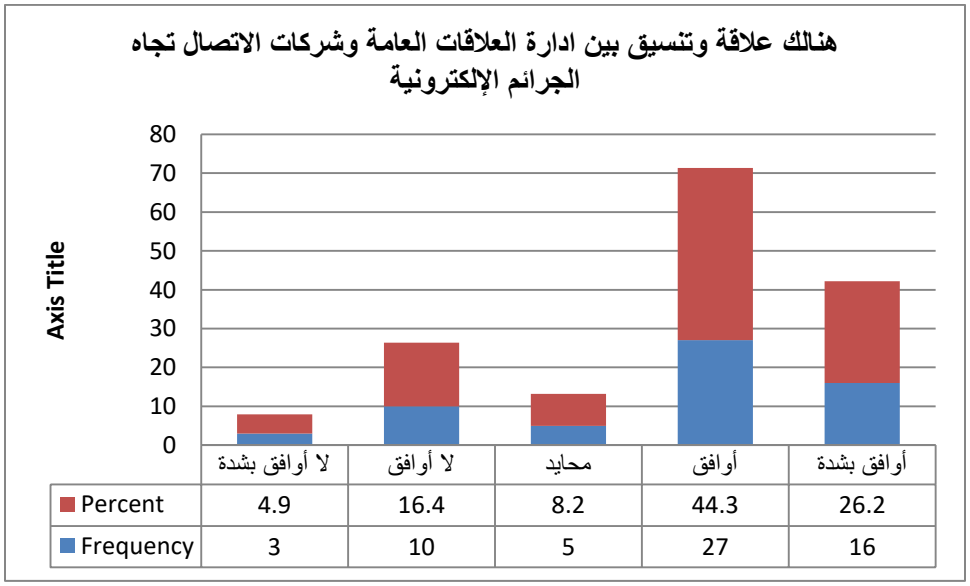


بالنظر الى الجدول والشكل اعلاه نجد ان نسبة الموافقين والموافقين بشدة عل جهل المجتمع بقوانين الجرائم المعلوماتية بالبلاد تتعدى ال 70%(موافقين31.1% وموافقين بشدة 45.5%) وهي نسبة كبيرة جداً توضح مدى جهل المجتمع بالمعرفة عموماً والبحث عن قوانين الجرائم الإلكترونية ومعرفتها ومعرفة العقوبات والأحكام عليها، وقد يرجع ذلك الى ان ضرر الجرائم الإلكترونية لم يصل الى حدود المنازل والاسر بشكل كبير مثل انتشاره في أمن الدول والمؤسسات المصرفية والبنكية والمؤسسات العسكرية والشرطية، يتبين ان المجتمع على درجة من الجهل وعدم الإكتراث فيما يتعلق بالقوانين التي تصدرها إدارات التشريع بالبلاد، وقد يرجع ذلك الى قصر دور الإعلام في إخبار المواطنين بكل ماهو مستحدث من قوانين وقضايا .

جدول رقم(21) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العلاقة والتنسيق بين إدارة العلاقات العامة وشركات الاتصال إتجاه الجرائم الإلكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	16	%26.2
اوافق	27	%44.3
محايد	5	%8.2
لا اوافق	10	%16.4
لا اوافق بشدة	3	%4.9
المجموع	61	%100

شكل رقم(21) يوضح العلاقة والتنسيق بين إدارة العلاقات العامة وشركات الاتصال إتجاه الجرائم الإلكترونية

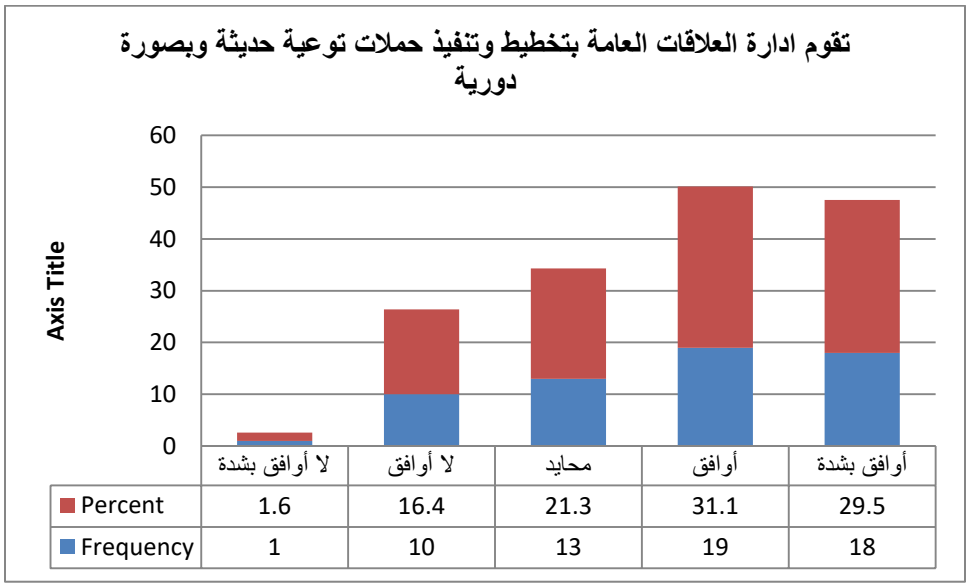


من الجدول والشكل أعلاه يتضح ان 70.5% من أفراد العينة يرون ان هناك تنسيق وعلاقة بين إدارة العلاقات العامة وشركات الاتصال تجاه الجرائم الإلكترونية من موافقين بنسبة 44.3% وموافقين بشدة بنسبة 26.2% من إجمالي المبحوثين ، اما غير الموافقين فبلغت نسبتهم 16.4% وغير الموافقين بشدة 4.9% من إجمالي أفراد العينة المبحوثين .

جدول رقم(22) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير قيام إدارة العلاقات العامة بتخطيط وتنفيذ حملات توعية حديثة وبصورة دورية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	18	%29.5
اوافق	19	%31.1
محايد	13	%21.3
لا اوافق	10	%16.4
لا اوافق بشدة	1	%1.6
المجموع	61	%100

شكل رقم(22) يوضح قيام إدارة العلاقات العامة بتخطيط وتنفيذ حملات توعية حديثة وبصورة دورية

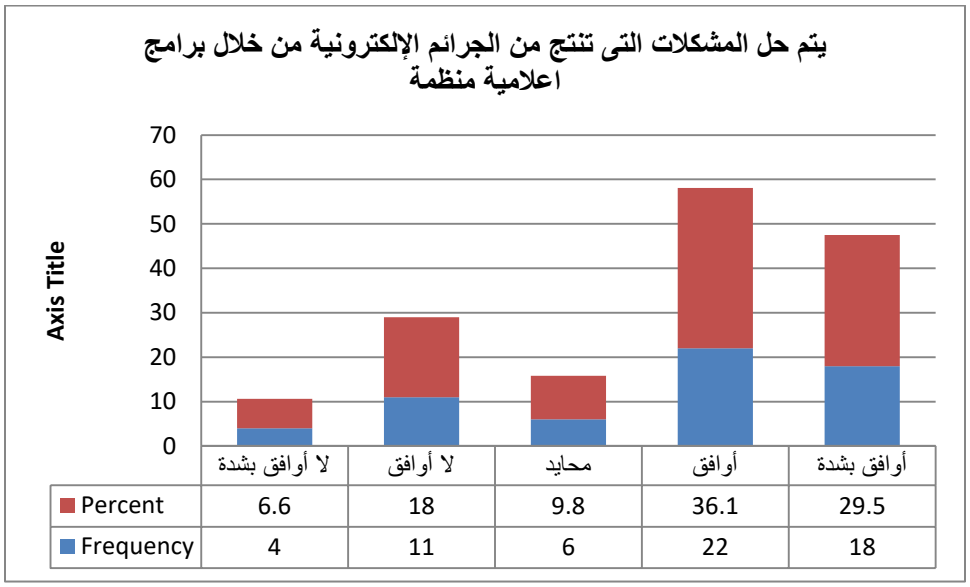


بيَن موظفي العلاقات العامة كما هو موضح في الجدول والشكل اعلاه أن إدارتهم تقوم بتخطيط وتنفيذ حملات توعية حديثة وبصورة دورية للتوعية بالجرائم الإلكترونية وإن كانت لم تصل لجميع افراد المجتمع، وقد بلغت نسبة الموافقين بشدة الى 29.5% والموافقين الى 31.1% من إجمالي أفراد العينة المبحوثة ، أما غير الموافقين وغير الموافقين بشدة فقد بلغت نسبتهم 18% من إجمالي العينة موضع البحث .

جدول رقم (23)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير حل المشكلات التي تنتج من الجرائم الالكترونية من خلال برامج اعلامية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	18	%29.5
اوافق	22	%36.1
محايد	6	%9.8
لا اوافق	11	%18
لا اوافق بشدة	4	%6.6
المجموع	61	%100

شكل رقم (23)يوضح حل المشكلات التي تنتج من الجرائم الالكترونية من خلال برامج اعلامية

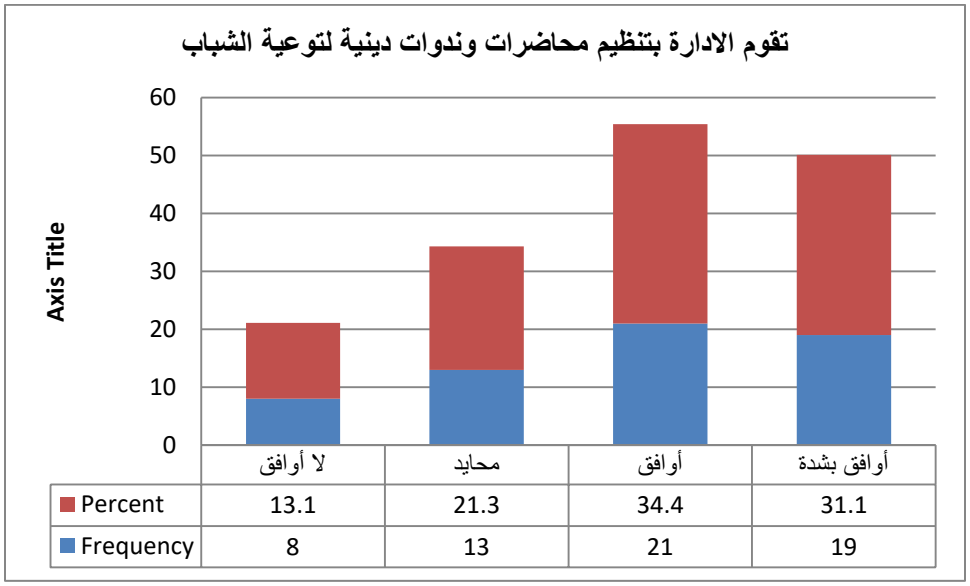


بناءاً على الجدول والشكل اعلاه فإن 65.6% من أفراد العينة يقومون بحل المشكلات التي تنتج من الجرائم الالكترونية من خلال برامج إعلامية منظمة(موافقين بشدة 29.5% وموافقين 36.1%)أما غير الموافقين فقد بلغوا نسبة 18% وغير الموافقين بشدة نسبة 6.6% من المبحوثين، يتبين من ذلك تباين الأدوار التي تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية فيما يتعلق بالجرائم الإلكترونية والتوعية منها، فهناك إدارات لصيقة بهذا العمل ومنوطة به وهناك إدارات بعيدة قليلاً عن هذا العمل،او انه يتم توزيع العمل فيها بشكل غير مدروس على جهات إعلامية أخرى داخل المؤسسة فيخرج من نطاق عمل إدارة العلاقات العامة .

جدول رقم (24) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير قيام الإدارة بتنظيم محاضرات وندوات دينية لتوعية الشباب بالجرائم الالكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	19	%31.1
اوافق	21	%34.4
محايد	13	%21.3
لا اوافق	8	%13.1
لا اوافق بشدة	0	%0
المجموع	61	%100

شكل جدول رقم (24) يوضح قيام الإدارة بتنظيم محاضرات وندوات دينية لتوعية الشباب بالجرائم الالكترونية

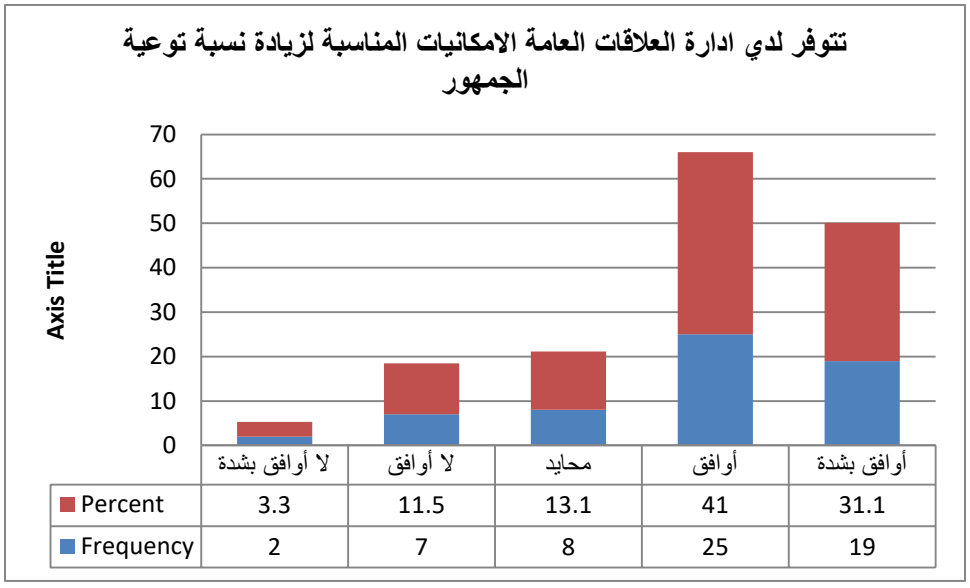


يتبين من الجدول والشكل اعلاه أن نسبة 65.5% من المبحوثين بإدارات العلاقات العامة يقومون بتنظيم محاضرات وندوات دينية لتوعية الشباب ذلك بأن يتم توعيتهم من الجرائم الإلكترونية بإستخدام العامل الديني، وان هناك نسبة محايدين بلغت 21.3% من المبحوثين مما يتضح ان هناك جزء من العاملين بالعلاقات العامة بالمؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية لاعلاقة لهم بموضوع التوعية بالجرائم والمشاركون فيه، أما نسبة غير الموافقين هي 13.1% وقد تكون هذه هي الفئة التي لم تدرك بعد ان للعلاقات العامة دور في كل مهمة توكل لمؤسسة معينة إن لم يكن دورها هو الاهم بين أدوار الإدارات الاخرى بإعتبارها الإدارة الثانية بعد الإدارة العليا والتابعة لها مباشرة .

جدول رقم (25) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير توفر الإمكانيات المناسبة لدى إدارة العلاقات العامة لزيادة نسبة توعية الجمهور

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	19	%31.1
اوافق	25	%41
محايد	8	%13.1
لا اوافق	7	%11.5
لا اوافق بشدة	2	%3.3
المجموع	61	%100

شكل رقم (25) يوضح توفر الإمكانيات المناسبة لدى إدارة العلاقات العامة لزيادة نسبة توعية الجمهور

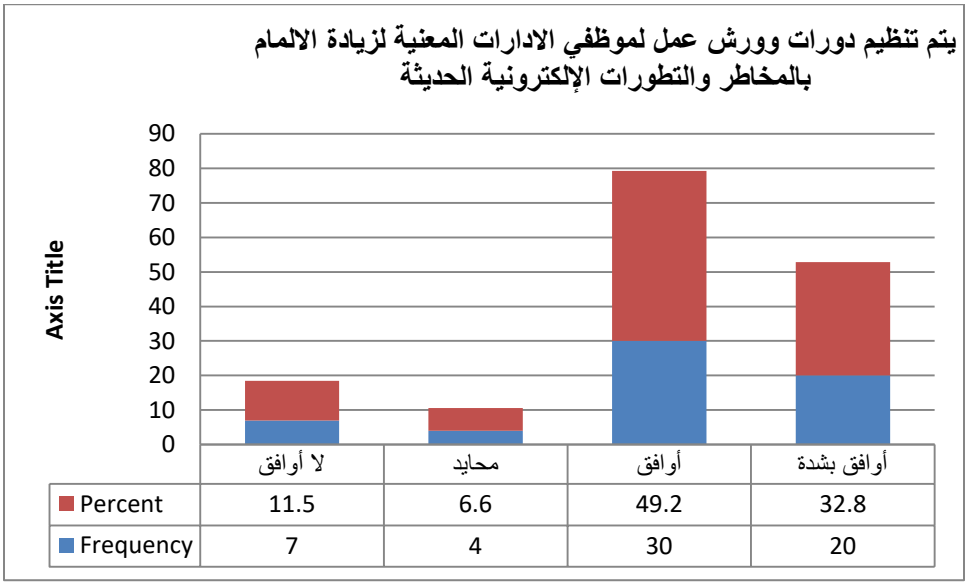


بالنظر للجدول اعلاه يتضح ان لدى إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة الإمكانات المناسبة لعمل برامج وحملات وندوات لزيادة نسبة وعي الجمهور بنسبة بلغت72.1% من موافقين41% وموافقين بشدة 31.1%، اما الذين يرون عكس ذلك فبلغت نسبتهم 14.8% من غير موافقين 11.5% وغير موافقين بشدة 3.3% وهي نسبة صغيرة من مجموع العينة المبحوثة وهذا يعني ان إدارة العلاقات العامة لاتنقصها اي إمكانات للقيام بعملها في التوعية بتصميم برامج وتنفيذها وتقويمها والإستفادة من نتائجها للتجارب القادمة .

الجدول رقم (26) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير تنظيم الدورات وورش العمل المقامة لموظفي العلاقات العامة لزيادة الإلمام بالمخاطر والتطورات الالكترونية الحديثة

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	20	%32.8
اوافق	30	%49.2
محايد	4	%6.6
لا اوافق	7	%11.5
لا اوافق بشدة	0	%0
المجموع	61	%100

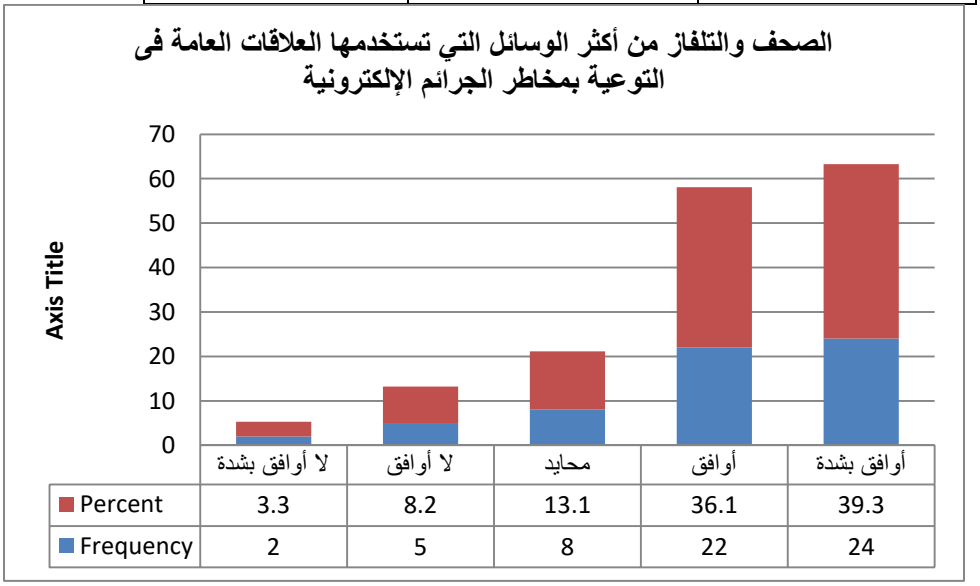
شكل الجدول رقم (26) يوضح تنظيم الدورات وورش العمل المقامة لموظفي العلاقات العامة لزيادة الإلمام بالمخاطر والتطورات الالكترونية الحديثة



ينتج من تحليل الشكل والجدول اعلاه انه يتم تنظيم دورات وورش عمل لموظفي العلاقات العامة بالمؤسسات المعنية بالجرائم الإلكترونية حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة 32.8% والموافقين 49.2 وهذه نسبة كبيرة جداً تمثل اكبر من ثلاثة ارباع العينة مما يدل على تفعيل دور الورش والندوات لموظفي العلاقات العامة بمؤسساتهم بينما بلغت نسبة المحايدين 6.6% ونسبة غير الموافقين 11.5% من إجمالي العينة المختارة .

جدول وشكل رقم (27) يوضحان التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الصحف والتلفاز من اكثر الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الالكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	24	%39.3
اوافق	22	%36.1
محايد	8	%13.1
لا اوافق	5	%8.2
لا اوافق بشدة	2	%3.3
المجموع	61	%100

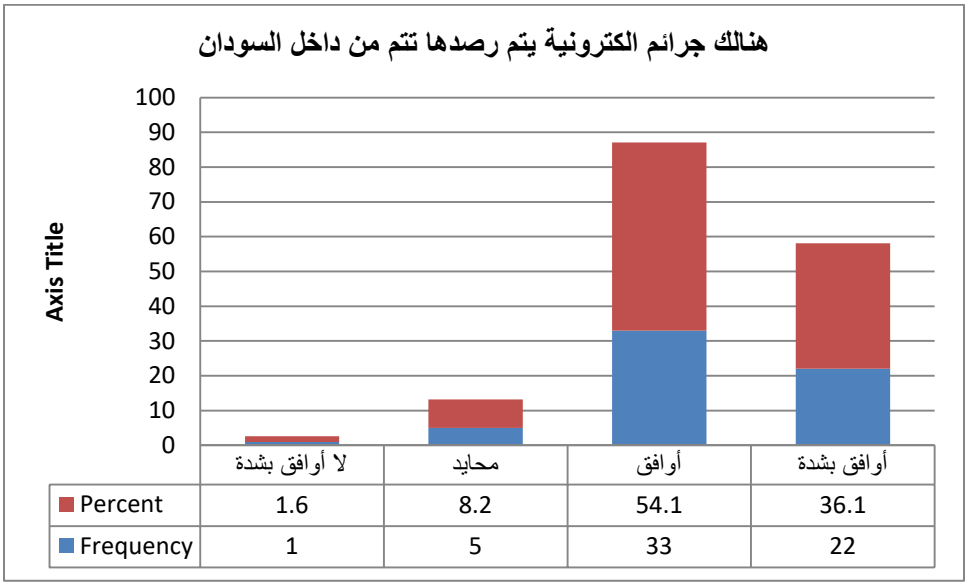


من التحليل للجدول اعلاه يتضح ان الصحف والتلفاز هم من اكثر الوسائل المستخدمة من قبل العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية وهذا مايراه اغلب افراد العينة حيث كانت نسبة الموافقون بشدة 39.3% والموافقون 36.1%، اما المحايدون فبلغت نسبتهم 18% ، الذين لايوافقون على ان الصحف والتلفاز هي اكثر وسائل الاعلام استخداماً من قبل العلاقات العامة بلغت نسبة غير الموافقين منهم 8.2% وغير الموافقين بشدة 3.3% من المبحوثين ،واستخدام الصحف والتلفاز لانها الأكثر وصولاً والأسرع فاعلية للتوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية .

جدول رقم (28) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير أن هناك جرائم الكترونية يتم رصدها تحدث داخل السودان

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	22	%36.1
اوافق	33	%54.1
محايد	5	%8.2
لا اوافق	0	%%0
لا اوافق بشدة	1	%1.6
المجموع	61	%100

شكل رقم (28) يوضح أن هناك جرائم الكترونية يتم رصدها تحدث داخل السودان

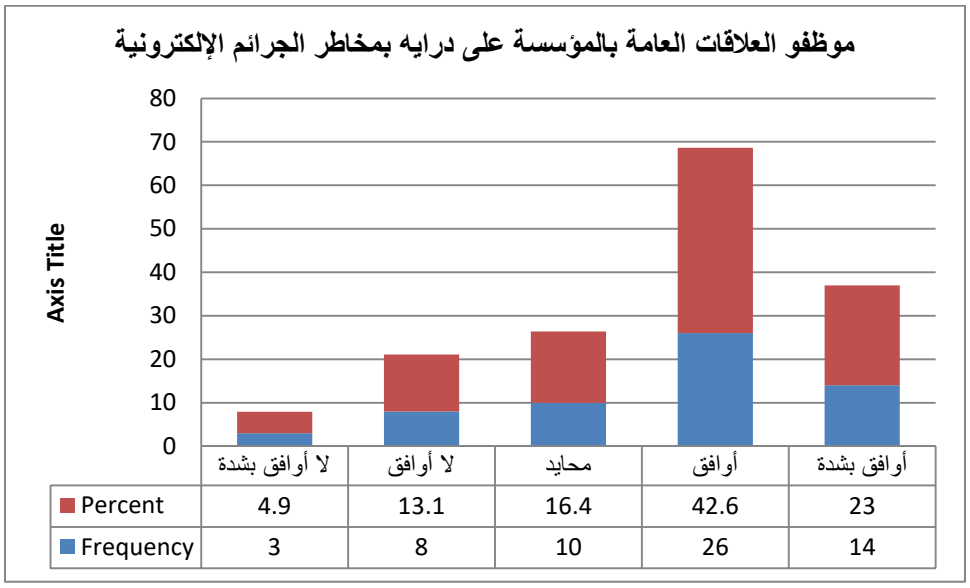


من الجدول والشكل اعلاه يتبين ان هناك جرائم الكترونية تحدث داخل السودان ويتم رصدها حيث بلغت نسبة من يؤكدون هذه الرؤية 90.2% بين موافقين بنسبة 54.1 وموافقين بشدة بنسبة 36.1، ومحايدين بنسبة 8.2% وكانت نسبة غير الموافقين ضعيفة جداً حيث بلغت 1.6% من اجمالي المبحوثين ، مما يدل على ان هناك خطر كبير من حيث عدد الجرائم التي تحدث وترصد من داخل البلاد .

جدول رقم (29) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير موظفوا العلاقات العامة بالمؤسسة على دراية بمخاطر الجرائم

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	14	%23
اوافق	26	%42.6
محايد	10	%16.4
لا اوافق	8	%13.1
لا اوافق بشدة	3	%4.9
المجموع	61	%100

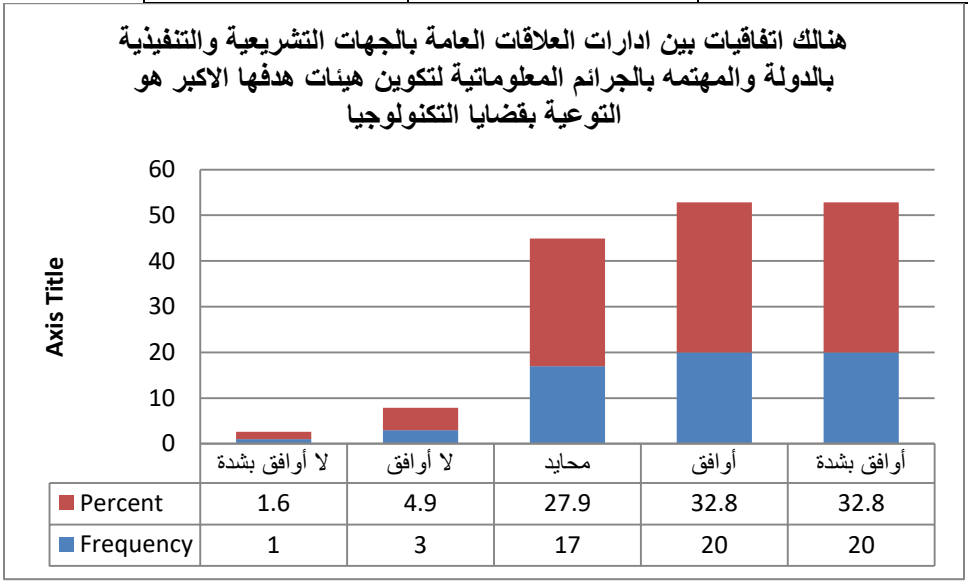
شكل رقم (29) يوضح موظفوا العلاقات العامة بالمؤسسة على دراية بمخاطر الجرائم



يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان موظفي العلاقات العامة بالمؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية على دراية ومعرفة بمخاطر الجرائم الإلكترونية حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة 23% والموافقين 42.6% من إجمالي العينة المبحوثة، وكانت نسبة غير الموافقين 13.1% وغير الموافقين بشدة 4.9% من المبحوثين ،مما يدل على درجة الوعي الكبيرة بالجرائم الإلكترونية والإهتمام بها من قبل إدارات العلاقات العامة .

جدول وشكل رقم (30) يوضحان التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير أن هناك اتفاقيات بين إدارات العلاقات العامة بالجهات التشريعية والتنفيذية بالدولة والمهتمة بالجرائم المعلوماتية لتكوين هيئات هدفها الأكبر هو التوعية بقضايا التكنولوجيا الحديثة

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	20	%32.8
اوافق	20	%32.8
محايد	17	%27.9
لا اوافق	3	%4.9
لا اوافق بشدة	1	%1.6
المجموع	61	%100

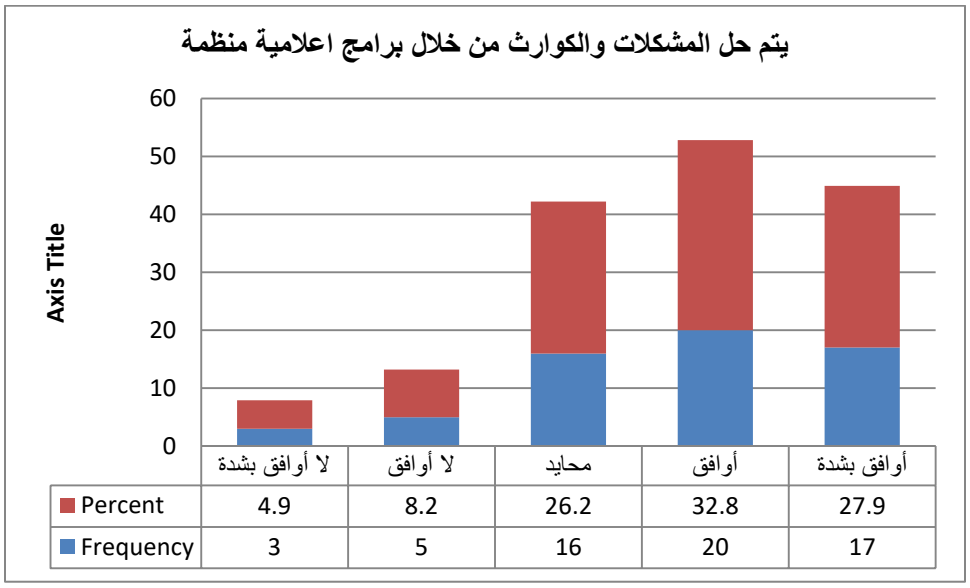


يوضح الجدول والشكل اعلاه أن هناك اتفاقيات لتكوين هيئات هدفها الاكبر هو التوعية بقضايا التكنولوجيا الحديثة تتم بين الإدارات المذكورة اعلاه حيث تساوت نسبة الموافقة والموافقة بشدة وبلغ مجموع النسبتين 65.6% وكان المحايدين بنسبة 27.9% وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة الى 6.5 % من إجمالي أفراد العينة .من حيث تكوين هذه الهيئات يساهم بشكل كبير في التقليل من مخاطر الجرائم الإلكترونية وزيادة درجة الوعي بها .

الجدول رقم (31) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير حل المشكلات والكوارث من خلال برامج اعلامية منظمة

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	17	%27.9
اوافق	20	%32.8
محايد	16	%26.2
لا اوافق	5	%8.2
لا اوافق بشدة	3	%4.9
المجموع	61	%100

شكل (31) يوضح حل المشكلات والكوارث من خلال برامج اعلامية منظمة

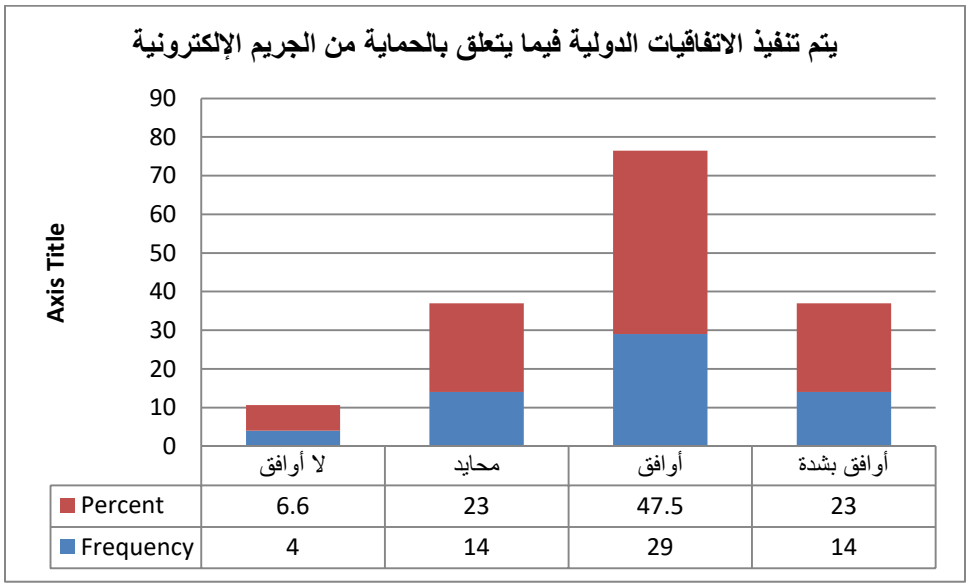


يوضح الجدول والشكل اعلاه ان عملية حل المشكلات والكوارث اياً كانت تتم من خلال برامج إعلامية منظمة ومحددة الهدف والنتيجة، حيث وافق على ذلك اكثر من نصف افراد العينة فكانت نسبة الموافقين 32.8% والموافقين بشدة 27.9%، ومايبين ان هناك تناقض وجهل بالدور الإعلامي وابعاده للعلاقات العامة في هذا التساؤل ان نسبة المحايدين كانت 26.2% وغير الموافقين 8.2% وغير الموافقين بشدة 4.9% من إجمالي أفراد العينة المبحوثة .

جدول رقم (32) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير تنفيذ الإتفاقيات الدولية فيما يتعلق بالحماية من الجريمة الإلكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	14	%23
اوافق	29	%47.5
محايد	14	%23
لا اوافق	4	%6.6
لا اوافق بشدة	0	%0
المجموع	61	%100

شكل رقم (32) يوضح تنفيذ الإتفاقيات الدولية فيما يتعلق بالحماية من الجريمة الإلكترونية

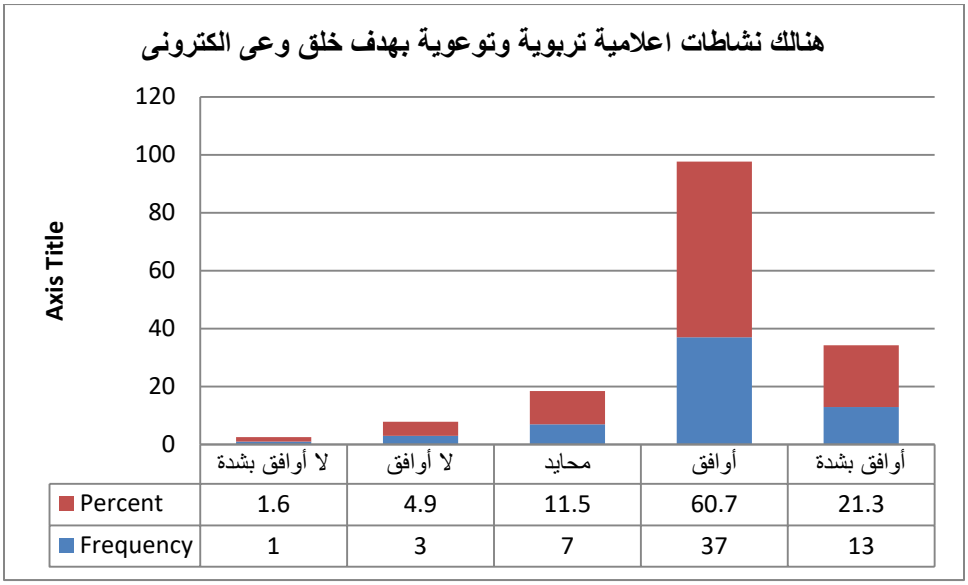


من الجداول السابقة اتضح ان هناك اتفاقيات داخلية هدفها هو الجرائم الإلكترونية والتوعية بشانها فهناك أيضاً إتفاقيات خارجية بين الدول فيما يتعلق بالحماية من الجريمة المعلوماتية او الإلكترونية فمثلاً في السودان هناك المركز السوداني لامن المعلومات وإذا احتاج هذا المركز لأي تعاون خارجي فإنه ينشئ علاقة مع المركز المسؤول من امن المعلومات بالدولة المعنية لحل الجريمة الإلكترونية او للتوعية بخطرها ، وقد بلغت نسبة الموافقين 47.5% والموافقين بشدة 23% من إجمالي افراد العينة وغير الموافقين بنسبة 6.6% من إجمالي المبحوثين .

جدول رقم (33) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير هناك نشاطات اعلامية تربوية وتوعوية بهدف خلق وعي الكتروني

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	13	%21.3
اوافق	37	%60.7
محايد	7	%11.5
لا اوافق	3	%4.6
لا اوافق بشدة	1	%1.6
المجموع	61	%100

شكل رقم (33) يوضح هناك نشاطات اعلامية تربوية وتوعوية بهدف خلق وعي الكتروني

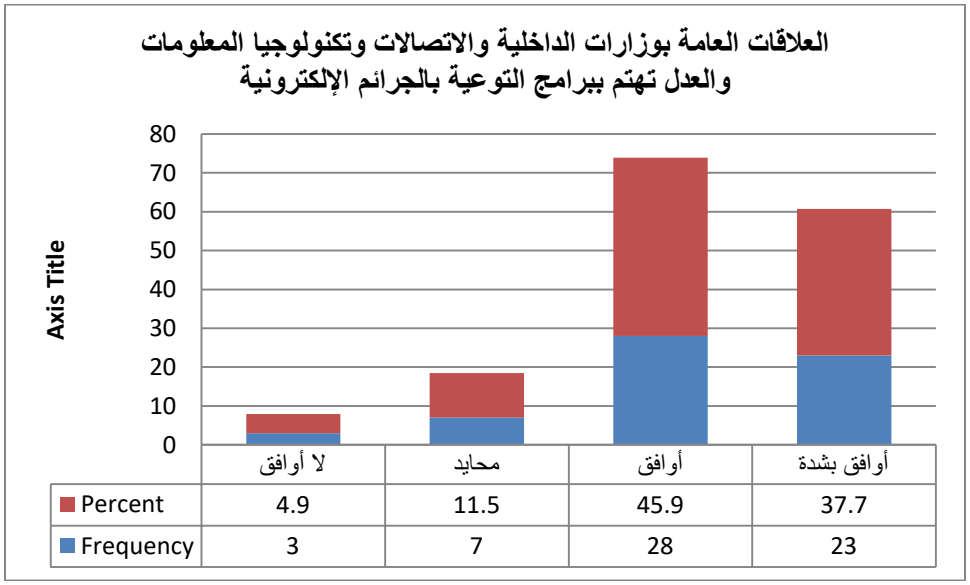


الإعلام يهتم بتصميم وتنفيذ نشاطات تربوية تهدف لخلق وعي إلكتروني قوي وهذا ما تأكد من خلال الجدول والشكل أعلاه بموافقة بلغت 60.7% وموافقة بشدة بلغت 21.3% من إجمالي افراد العينة المبحوثة وكانت نسبة غير الموافقين 4.6% وغير الموافقين بشدة 1.6% من المبحوثين ،لذلك فالإعلام له دور مهم وفعال في تكوين الخلفية العلمية والتوعوية لمخاطر الجرائم الإلكترونية في ذهن المجتمع باستخدام الأساليب المختلفة والمتنوعة من قبل مختصي الإعلام .

جدول رقم (34) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العلاقات العامة بوزارات الداخلية والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والعدل تهتم ببرامج التوعية بالجرائم الالكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اوافق بشدة	23	%37.7
اوافق	28	%45.9
محايد	7	%11.5
لا اوافق	3	%4.9
لا اوافق بشدة	0	%0
المجموع	61	%100

شكل رقم (34)



تهتم إدارات العلاقات العامة بوزارة العدل ووزارة الداخلية متمثلة في إدارة التوجيه والخدمات والإعلام بالإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية ومركز الجرائم المستحدثة (المعلوماتية) والعلاقات العامة بالمركز القومي للمعلومات والعلاقات العامة بالمصادقة الإلكترونية والهيئة القومية للاتصالات وعلاقات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والعلاقات العامة للمركز السوداني لامن المعلومات متمثلة في إدارة التنسيق والإرشاد والتوعية ، تهتم ببرامج التوعية بالجرائم الإلكترونية وقد تم تحديد يوم 25/مارس من كل عام كيوم وطني للمعلوماتية تحتفل به البلاد ،ويتبين من الجدول والشكل اعلاه ان نسبة 88.6% يوافقون على ان الإدارات المذكورة اعلاه تهتم بالتوعية وغير الموافقين مثلوا فقط نسبة 4.9% من إجمالي العينة المبحوثة .

تحليل الإستمارة الثانية :

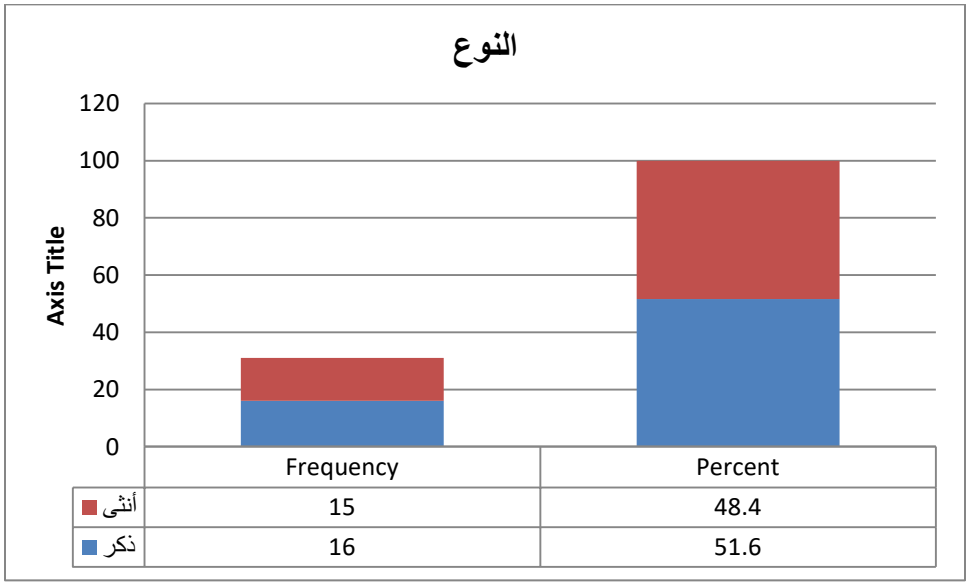
الاستمارة الثانية للبحث هدفت لمعرفة مدى وعي المبحوثين بالجرائم الالكترونية وقياس الدور التوعوي للعلاقات العامة والبرامج التي تقوم بها في هذا الصدد ،وكما ذكرت الباحثة سابقاً انه تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، وقد تم إستخدام أسلوب عرض الجداول التكرارية والنسب المئوية في عملية تحليل البيانات لجميع محاور الإستبيان بالإضافة لبعض الإختبارات الإحصائية مثل اختبار مربع كاي وقد تم اختبار جميع أسئلة الإستبيان عن طريق الإرتباط بإستخدام قيمة ألفا كرونباخ وقد بلغت قيمته 0.50 وهي قيمة إيجابية ، بعد ذلك تم إستخلاص النتائج والتوصيات .

والعرض التالي يوضح التحليل الإحصائي ، علماً بأنه قد تم استخدام الأسلوب الوصفي الإحصائي في تحليل البيانات :

جدول رقم (35) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الذكور	16	%51.6
الإناث	15	%48.4
المجموع	31	%100

شكل رقم (35)

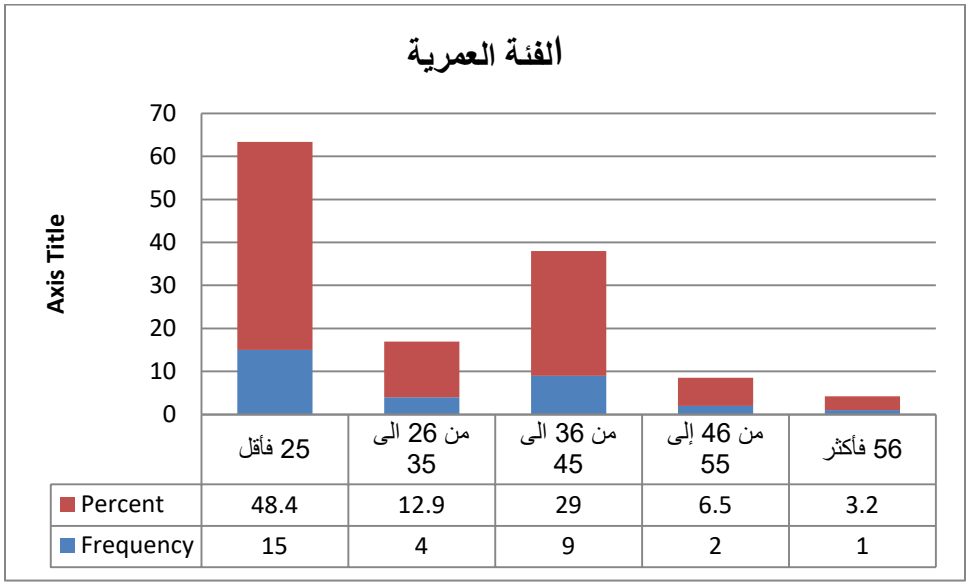


من الجدول والشكل رقم (35) وجد أن نسبة فئتي الذكور والإناث متقاربتان في أفراد هذه العينة حيث بلغت نسبة الذكور 51.6% بينما بلغت نسبة الإناث 48.4% من إجمالي أفراد العينة ،وهذه العينة تم إختيارها عشوائية قصدية بغرض التحصل على المعلومات التي صممت لأجلها .

شكل رقم (36) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الفئة العمرية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
25سنة فأقل	15	%48.4
من 26-35سنة	4	%12.9
من 36-45سنة	9	%29
من46-55سنة	2	%6.5
من 56 فاكثر	1	%3.2
المجموع	31	%100

جدول رقم (36)

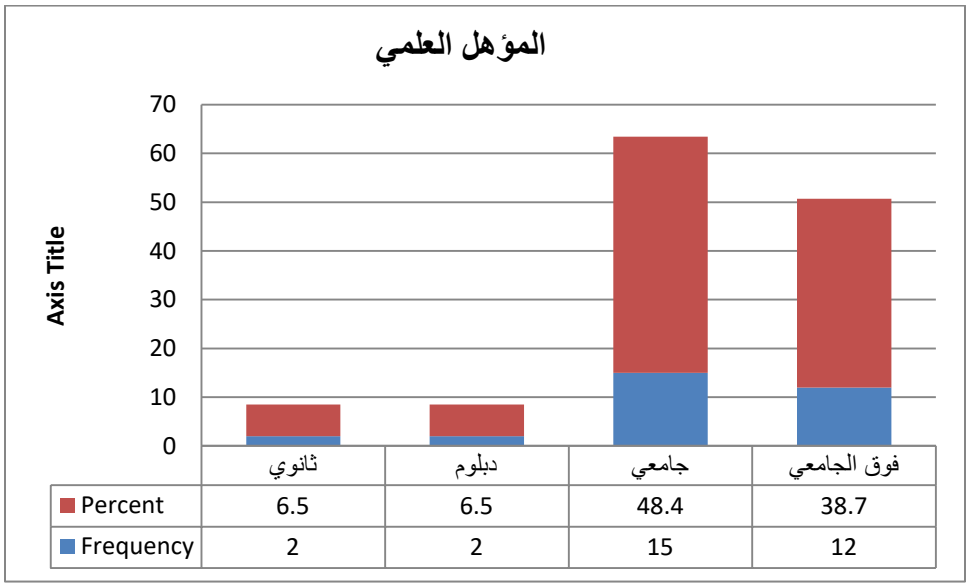


يتضح من الجدول والشكل أعلاه ان الفئة العمرية 25سنة فأقل مثلت أكبر نسبة من اجمالي أفراد اعلينة بنسبة بلغت 48.4% من المبحوثين ، وتعتير هذه الفئة العمرية من أكثر الفئات استخداماً للانترنت ووسائط التكنولوجيا الحديثة، أما الفئة العمرية من 26-35 سنو بلغت نسبتهم 12.9% من المبحوثين، في حين ان 29% من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 36-45 سنة و 3.2% من المبحوثين اعمارهم 56 سنة فأكثر .

جدول رقم (37) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	2	%6.5
دبلوم	2	%6.5
جامعي	15	%48.4
فوق الجامعي	12	%38.7
المجموع	31	%100

جدول رقم (37)

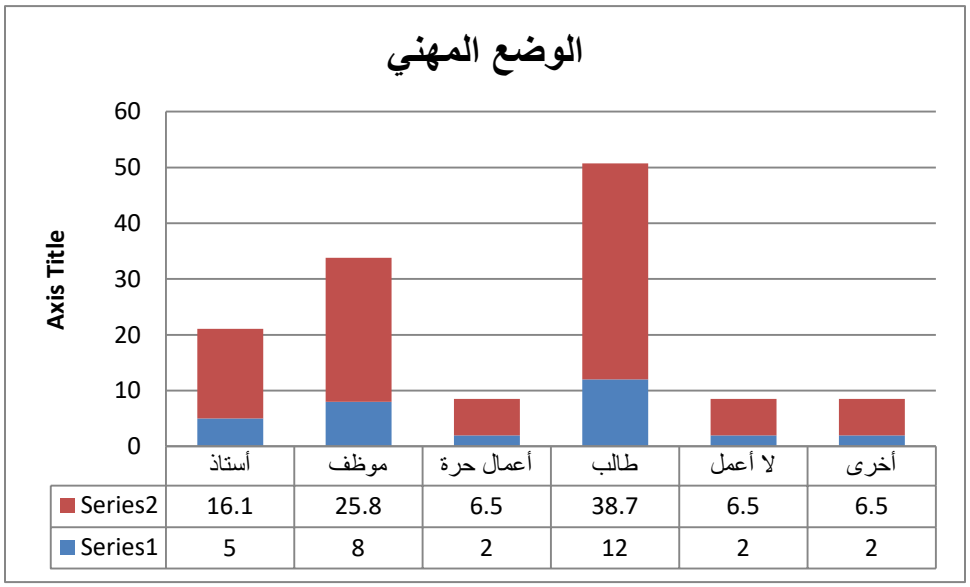


يتضح من الجدول أعلاه أن 48.4% من المبحوثين في المرحلة الجامعية وأن 38.7 % من المبحوثين من حملة المؤهلات فوق الجامعية ،بلغت نسبة الدبلوم 6.5%، بينما بلغت نسبة الذين لديهم مؤهل ثانوي 6.5% وقد يرتبط التأهيل العلمي بدرجة الوعي لدى المبحوثين .

جدول رقم (38) يوضح التوزيع التكراري لافراد العينة وفق متغير الوضع المهني

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أستاذ	5	%16.1
موظف	8	%25.8
أعمال حرة	2	%6.5
طالب	12	%38.7
لاأعمل	2	%6.5
أخرى	2	%6.5
المجموع	31	%100

شكل رقم (38)

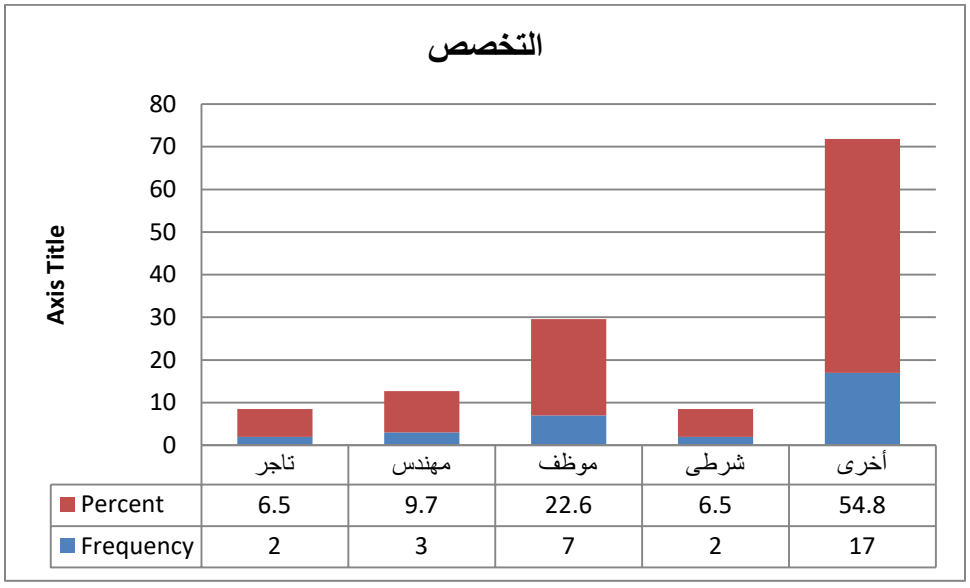


يتضح من الجدول والشكل رقم(38) لأفراد عينة الدراسة أن 38.7% من الطلاب، وبلغت نسبة الموظفين 25.8%، والذين يمتهنون لأعمال حرة نسبتهم 6.5%، وبلغت نسبة الأساتذة 16.1%، اما فئة اخرى وهم مجندي الحدمة الوطنية فقد بلغت نسبتهم 6.5% ، والذين لايعملون 6.5%، وهذا يدل على تنوع عينة الدراسة من حيث الوضع المهني، وفي هذا دلالة واضحة على تنوع المجموعة التي شاركت في الدراسة .

جدول رقم (39) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
تاجر	2	%6.5
مهندس	3	%9.7
موظف	7	%22.6
شرطي	2	%6.5
أخرى	17	%54.8
المجموع	31	%100

شكل رقم (39)

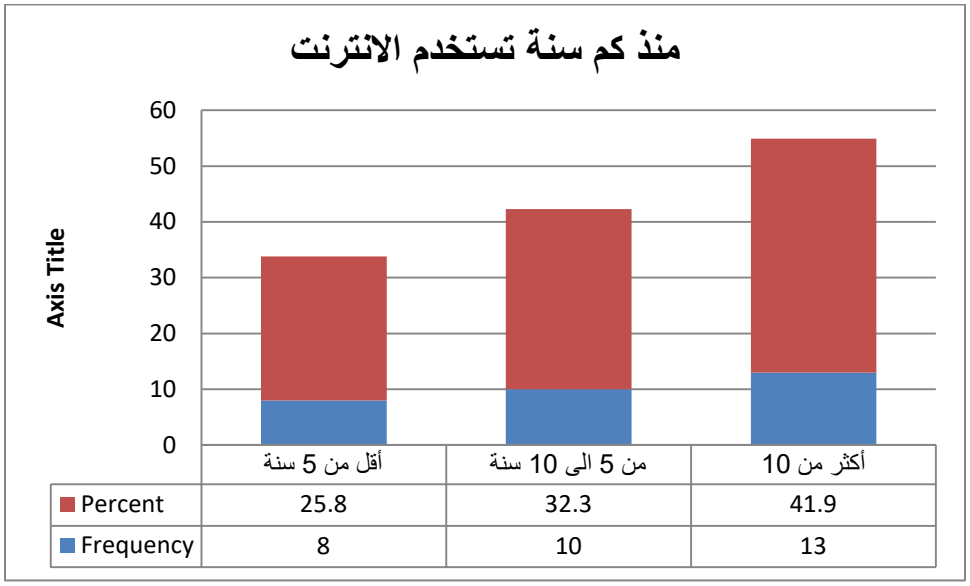


يتضح من الجدول والشكل رقم (39)أن 54.8%من أفراد العينة تخصصهم اعلام (كما هو مذكور في استمارات الاستبيان ضمن خيار أخرى) ،تلتها فئة الموظفينالحكوميين بنسبة بلغت 22.6%ثم المهندسين الإلكترونيين بنسبة بلغت 9.7%، والشرطيين بنسبة 6.5%، والتجار بنسبة بلغت 6.5%من أفراد العينة وهذه دلالة واضحة على تنوع تخصصات عينة الدراسة .

جدول رقم (40) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير منذ كم سنة تستخدم الانترنت

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من خمس سنوات	8	%25.8
من5-10سنوات	10	%32.3
أكثر من 10سنوات	13	%41.9
المجموع	31	%100

جدول رقم (40)



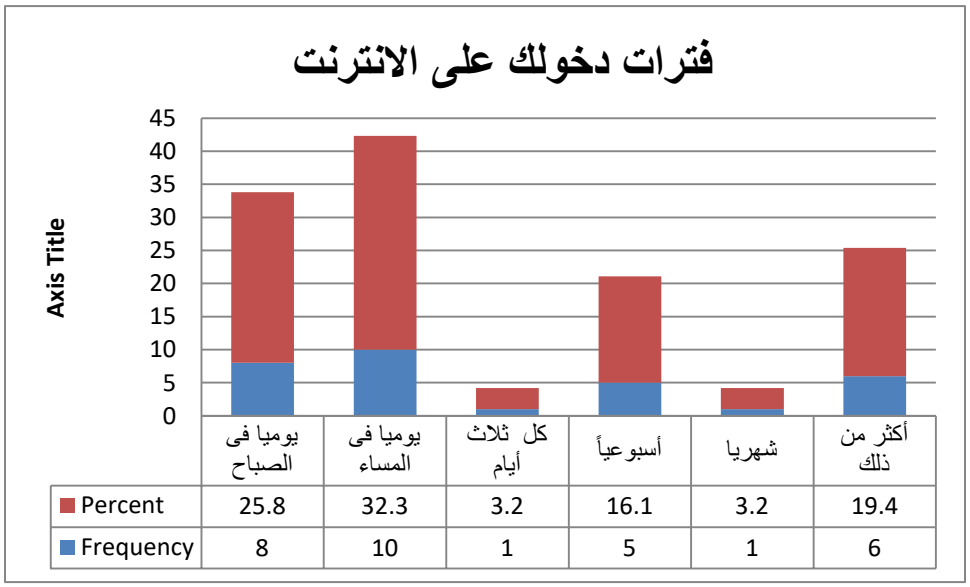
يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 41.9% من المبحوثين يستخدمون الانترنت لأكثر من 10سنوات وهذا يعني أن معظم أفراد العينة كانوا من الذين يتعاملون مع الشبكة الدولية للمعلومات مما يؤكد أن افراد العينة لهم خبرة ودراية مع الانترنت و32.3% يستخدمون الانترنت منذ 5-10 سنوات ، و25.8% من المبحوثين يستخدمون الانترنت لفترة زمنية أقل من خمس سنوات .

ويلاحظ من هذا أن عينة الدراسة لها دراية ومعرفة بشبكة الانترنت والخدمات التي تقدمها والجرائم التي تحدث عبرها وذلك من خلال الفترة التي قضاها المستخدم وهو يتعامل مع الانترنت ، كذلك تأتي هذه النتيجة وتؤكد الأهمية المتنامية للوعي بشبكة الانترنت خاصة لدى الفئة العمرية التي تنتمي لها عينة الدراسة والتي أشارت العديد من الدراسات انها الفئة الأكثر استخداماً للانترنت .

جدول رقم (41) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير فترات الدخول على الانترنت

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
يومياً في الصباح	8	%25.8
يومياً في المساء	10	%32.3
كل ثلاث ايام	1	%3.2
أسبوعياً	5	%16.1
شهرياً	1	%3.2
أكثر من ذلك	6	%19.4
المجموع	31	%100

شكل رقم (41)

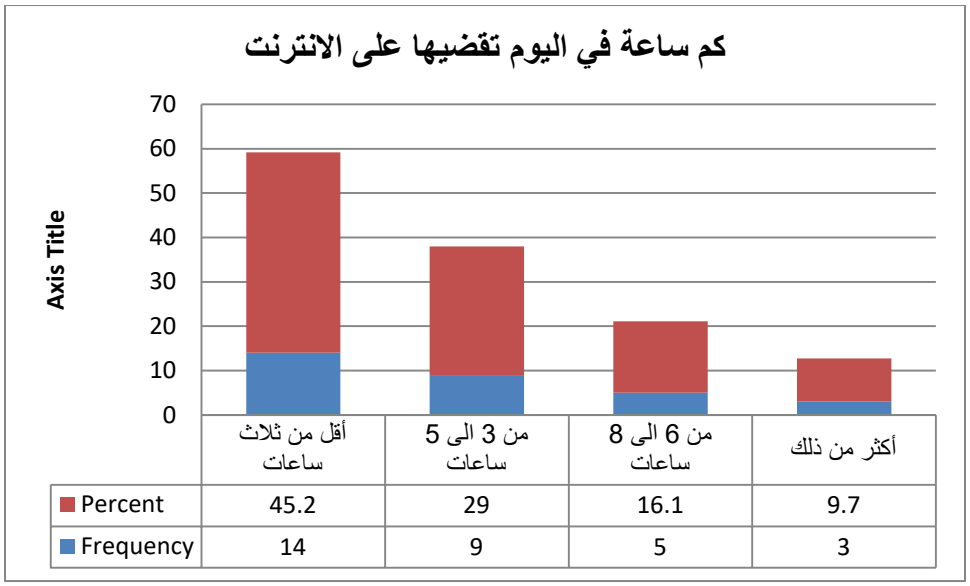


يتضح من الجدول والشكل رقم(41) ان المستخدمين الذين يدخلون الانترنت يومياً في الصباح والمساء بلغ مجموع نسبتهم 58.1% من المبحوثين مما يدل على أن اكثر من نصف افراد العينة يدخلون الانترنت يومياً سواء في الصباح او المساء مما يزيد نسبة التعرض لمخاطر الاختراق وغيرها، وان نسبة 3.2% من أفراد العينة يدخلون كل ثلاثة أيام ، بينما الذين يدخلون اسبوعياً فقد مثلوا 16.5% من المبحوثين، وبلغت نسبة المبحوثين الذين يدخلون شهرياً 3.2% بينما 19.4% من المبحوثين يدخلون على الانترنت في فترات أكثر من الشهر .

جدول رقم(42)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير كم ساعة في اليوم تقضيها على الانترنت

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من ثلاث ساعات	14	%45.2
من3-5ساعات	9	%29
من6-8ساعات	5	%16.1
أكثر من ذلك	3	%9.7
المجموع	31	%100

جدول رقم (42)

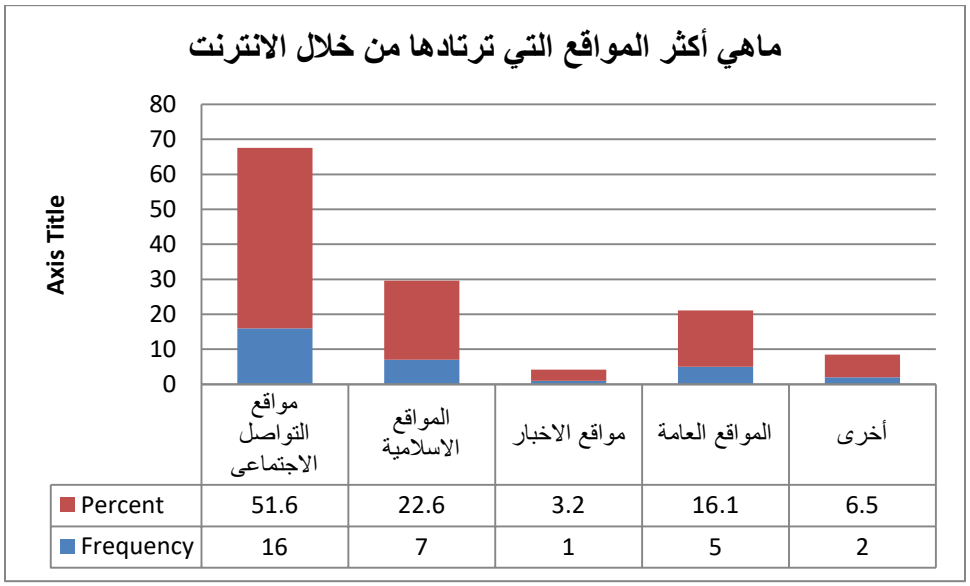


يوضح الجدول والشكل اعلاه أن 45.2% من المبحوثين يستخدمون الانترنت اقل من ثلاث ساعات يومياً ويعتبر هذا مؤشر إيجابي لهذه الشبكة كمصدر للحصول على المعلومات والاخبار وبنفس الوقت تزداد نسبة التعرض للغختراقات والقرصنة الالكترونية ، وبلغت نسبة الذين يستخدمون الانترنت من3-5 ساعات 29% ، في حين بلغت نسبة الذين يستخدمونه من 6-8 ساعات 16.1% ، و 9.7% من المبحوثين يستخدمون الانترنت بمعدل يفوق الثمانية ساعات يومياً .

جدول رقم (43) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير ماهي أكثر المواقع التي ترتادها خلال الانترنت

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
مواقع التواصل الاجتماعي	16	%51.6
المواقع الإسلامية	7	%22.6
مواقع الأخبار	1	%3.2
المواقع العامة	5	%16.1
أخرى	2	%6.5
المجموع	31	%100

شكل رقم (43)

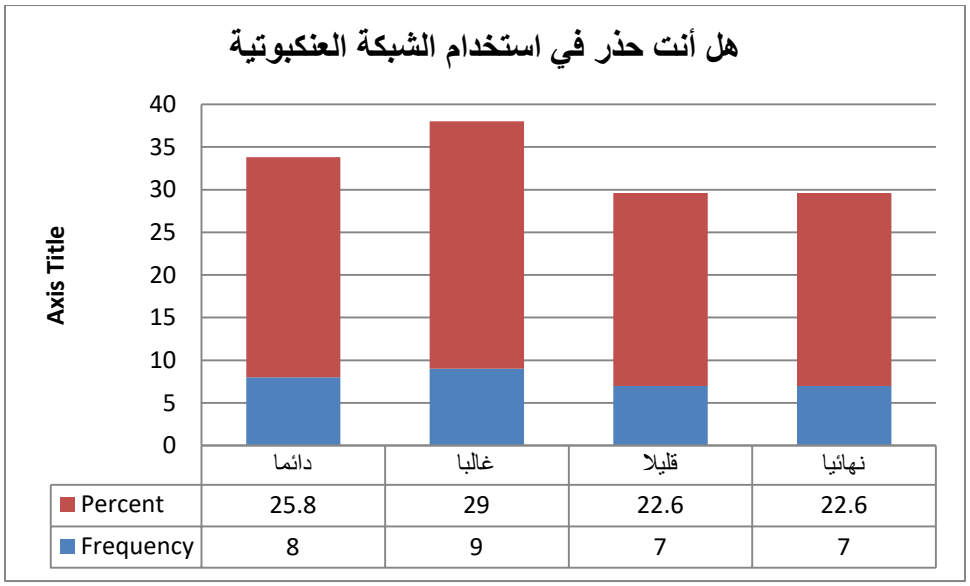


من الجدول والشكل رقم(43)يتضح أن اغلب أفراد العينة يرتادون مواقع التواصل الاجتماعي بشكل كبير حيث بلغت نسبتهم 51.6% من المبحوثين أما مواقع الاخبار فبلغت 3.2% من المبحوثين بينما 16.1% من العين المبحوثة هم مرتادي المواقع العامة ، ويرتاد بنسبة 6.5% من العينة مواقع اخرى مثل مواقع الألعاب والرياضة والترفيه، نسبة لأن وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك ، تويتر، واتساب...)هي الأكثر ارتياداً من قبل المبحوثين فقد اصبحت ثغرة حقيقية لحدوث الجرائم الالترونية والإختراقات وانتهاك حقوق الآخرين عبر هذه المواقع .

جدول رقم (44)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير هل أنت حذر في استخدام الشبكة العنكبوتية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
دائماً	8	%25.8
غالباً	9	%29
قليلاً	7	%22.6
نهائياً	7	%22.6
المجموع	31	%100

شكل رقم (44)

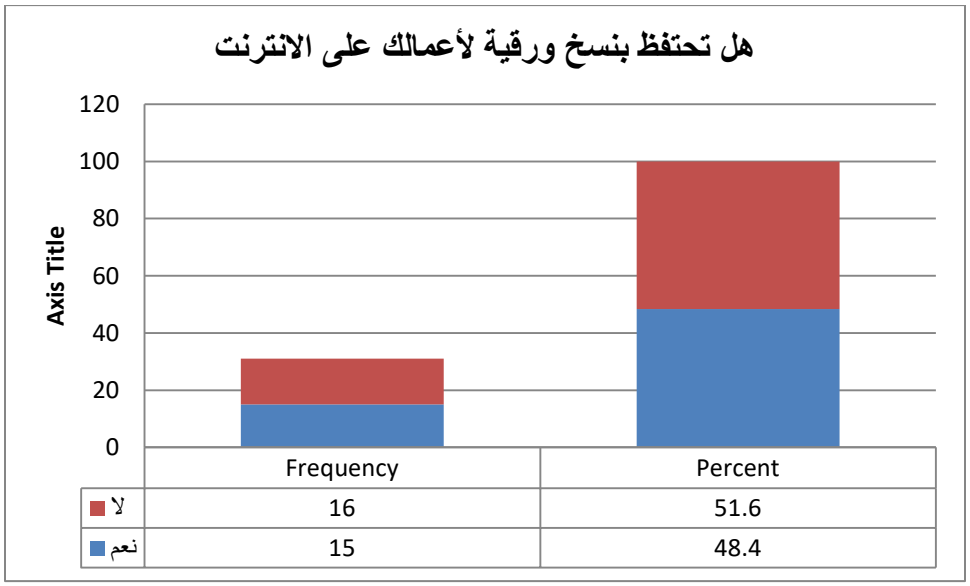


من الجدول والشكل أعلاه يتضح ان 25.8% من المبحوثين حذرين في استخدام الشبكة العنكبوتية ، و29% غالباً مايمونون حذرين عند استخدامها، بينما قليلي الحذر عند استخدام الشبكة العنكبوتية فبلغوا نسبة 22.6% في حين بلغت نسبة الذين لايحذرون نهائياً عند استخدام الشبكة ولايكترثون لمخاطرها 22.6%ن وقد تكون هذه هي الفئة الأكثر تعرضاً للجرائم المعلوماتية أو الإلكترونية المختلفة لأن عدم الوقوع ضحية لها يتطلب من الشخص تحري الحذر عند استخدام الانترنت والمواقع المختلفة .

جدول رقم (45)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الإحتفاظ بنسخ ورقية لأعمالك على الانترنت

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	%48.4
لا	16	%51.6
المجموع	31	%100

شكل رقم (45)

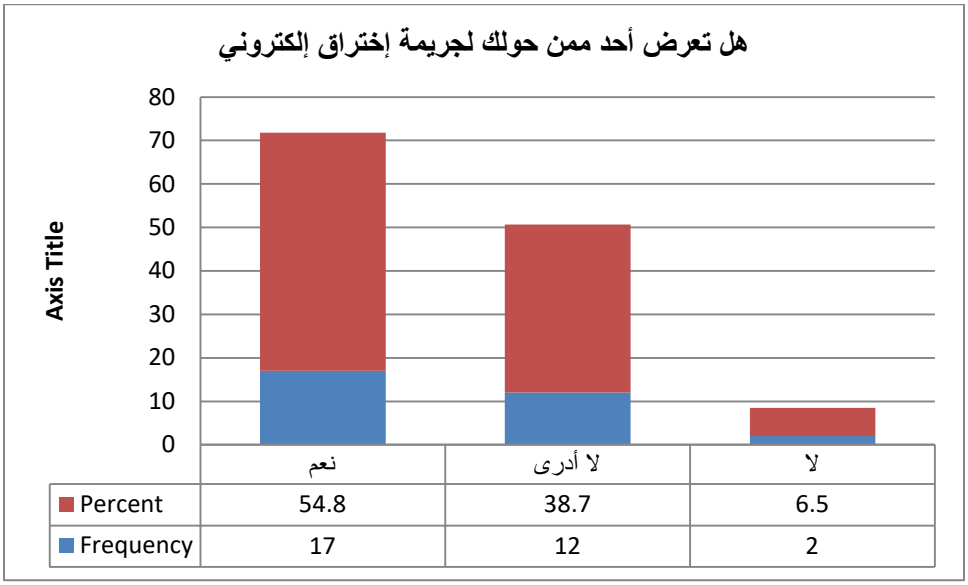


51.6% من المبحوثين لايحتفظون بنسخ ورقية لأعمالهم على الحواسيب أو الانترنت مما يدل على إعتمادهم الكلي على الشبكة العنكبوتية وهذا خطأ كبير لان هذه الشبكة معرضة للتلف والاختراق وقد لايستطيع الفرد استعادة مافقده عبرها، بينما بلغت نسبة الذين يحتفظون بنسخ ورقية عن أعمالهم على الانترنت 48.4% من افراد العينة المبحوثة .

جدول رقم (46)يوضح التوزيع التكراراي لافراد العينة وفق متغير هل تعرض أحد ممن حولك لجريمة إختراق إلكتروني

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	17	%54.8
لا أدري	12	%38.7
لا	2	%6.5
المجموع	31	%100

شكل رقم(46)

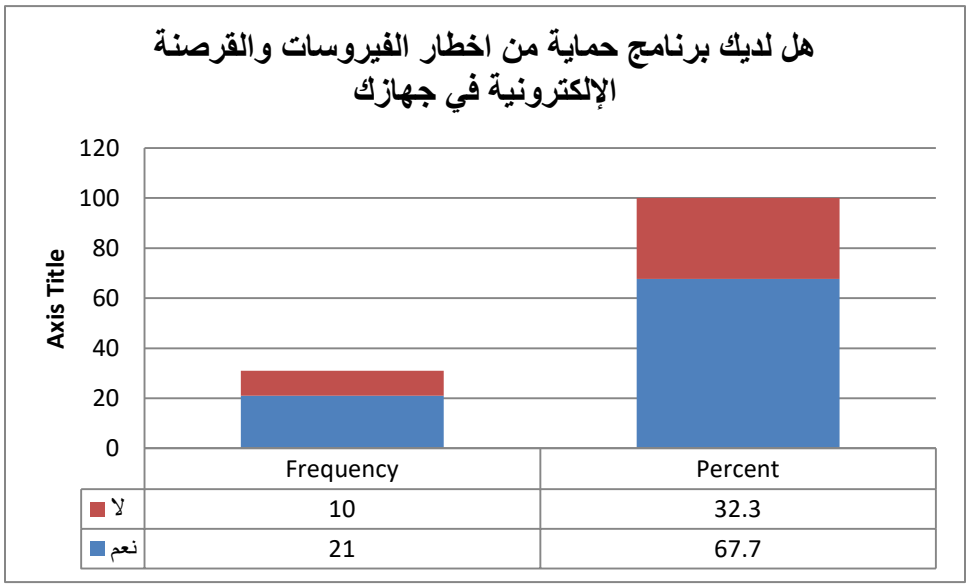


يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة كبيرة من المجتمع حول المبحوثين قد تعرضوا لجريمة إختراق الكتروني وذلك حسب مايراه 54.8% من المبحوثين ، بينما مثلت النسبة التي لم يحدث حولها اي جرائم اختراق 6.5% و 38.7% من أفراد العينة هي النسبة التي لم يكن لها علم بحدوث اختراق لأحد الأشخاص حولها ، ومن الملاحظ أنه بالإضافة الى نسبة المتعرضين للجرائم الإلكترونية من المبحوثين هناك ايضاً نسبة غير المبحوثين قد تعرضت لمشكلات عبر الإلكترونيات المختلفة ، مما يدل على خطورة إنتشار هذه الجرائم فمن لم تحدث له جريمة حدثت حوله، لذلك نحتاج بشدة لموضوع التوعية بهذه الجرائم .

جدول رقم (47)يوضح التوزيع التكراراي لأفراد العينة وفق متغيرهل لديك برنامج حماية من أخطار الفيروسات في جهازك

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	%47.7
لا	10	%32.3
المجموع	31	%100

شكل رقم(47)

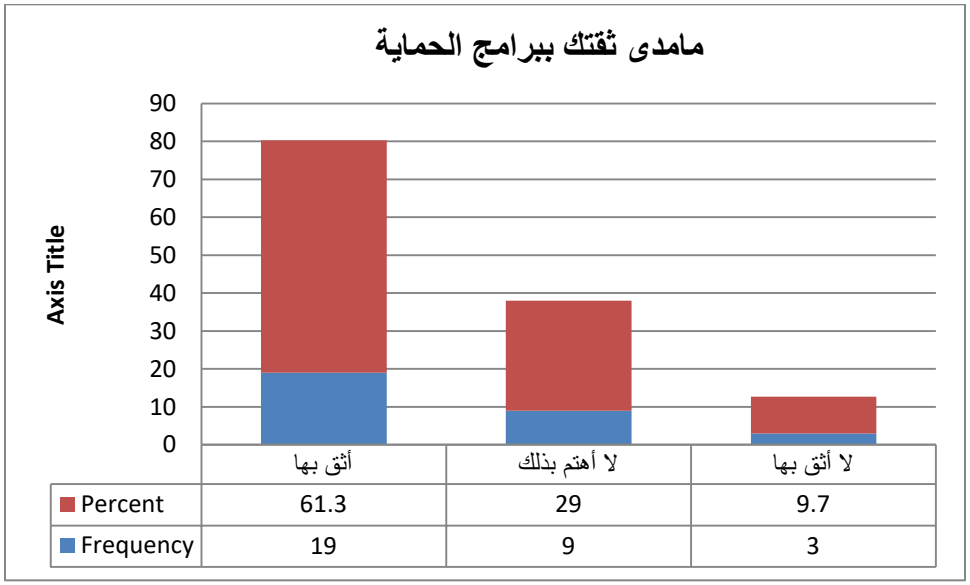


47.7% من المبحوثين لديهم برامج حماية ضد الفيروسات في أجهزتهم بينما بلغت نسبة الذين ليس لديهم برامج حماية 32.3% من المبحوثين كما موضح في الجدول والشكل اعلاه، من الملاحظ أن هناك نسبة من الإدراك بمخاطر الفيروسات التي قد تتلف أنظمة التشغيل والبيانات العامة والشخصية لصاحبها بينما هناك هناك نسبة مقدرة لم تتفهم بعد حجم هذا الخطر .

جدول رقم (48) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير مدى ثقتك ببرامج الحماية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أثق بها	19	%61.3
لااهتم بذلك	9	%29
لاأثق بها	3	%9.7
المجموع	31	%100

شكل رقم (48)

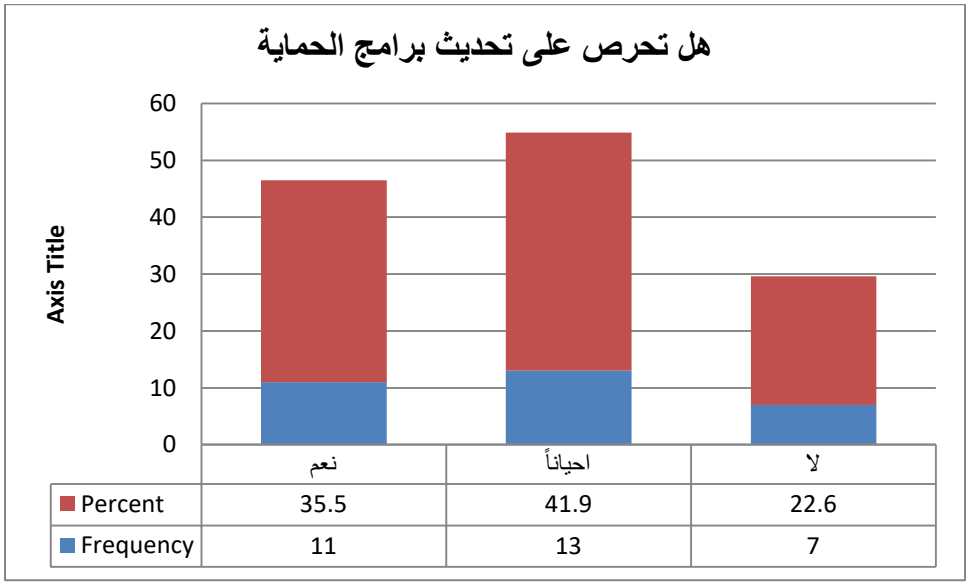


وفقاً للجدول والشكل أعلاه يتضح أن 61.3% من المبحوثين يثقون ببرامج الحماية ودورها في تامين البيانات والمعلومات الشخصية والعامة ، و نسبة 29% من المبحوثين لايهتمون ببرامج الحماية وهم على درجة من الجهل بالمخاطر والأضرار التي قد يتعرضون لها جراء إهمالهم لبرامج الحماية وعدم ثقتهم بها، في حين كان 9.7% من المبحوثين لايثقون ببرامج الحماية وقد يرجع ذلك لإعتقادهم أنها برامج تجسسية او انها برامج تهكير متخفية في شكل برامج حماية .

جدول رقم (49) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير هل تحرص على تحديث برامج الحماية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	11	%35.5
أحياناً	13	%41.9
لا	7	%22.6
المجموع	31	%100

شكل رقم(49)

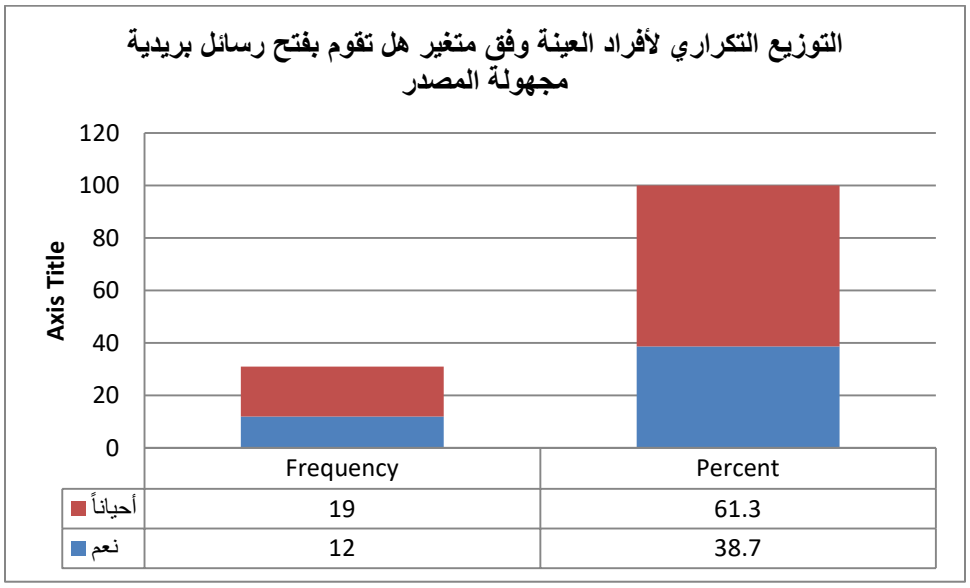


يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن 35.5% من أفراد العينة يحثون برامج الحماية ويحرصون على تحديثها، بينما الذين يحدثونها أحياناً فبلغت نسبتهم 41.9% ، و22.6% من المبحوثين لايقومون أبداً بتحديث برامج الحماسة مما يسبب الأذى للأجهزة وسهولة تعرضها لهجمات من الفيروسات وكثرة الثغرات التي يمكن الإختراق عبرها للبيانات وإتلافها .

جدول رقم (50) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير هل تقوم بفتح رسائل بريدية مجهولة المصدر

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	%38.7
أحياناً	19	%61.3
لا	0	%0
المجموع	31	%100

شكل رقم (50)

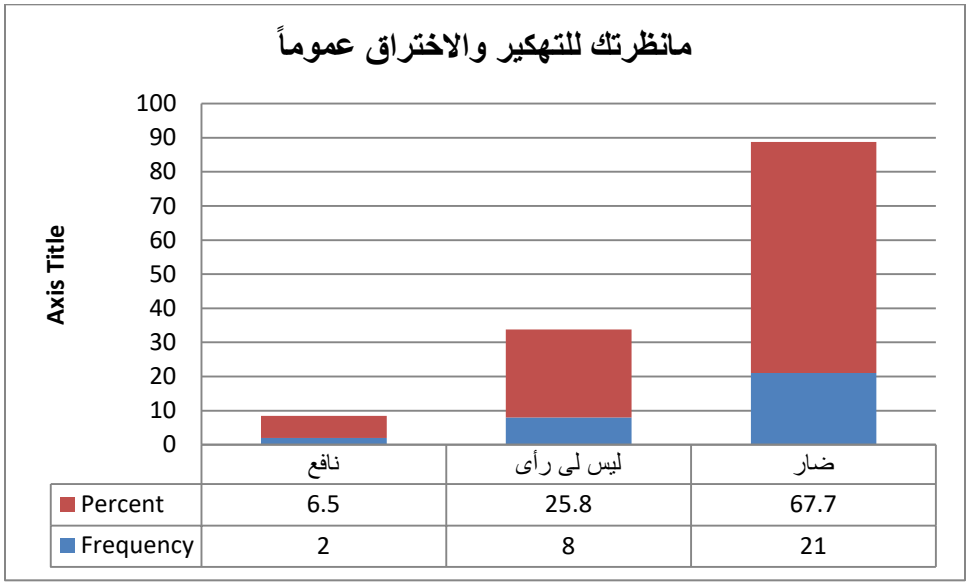


يتضح من الجدول والشكل اعلاه ان 38.7% يقومون دائماً بفتح الرسائل البريدية مجهولة المصدر والتي قد تحوي مرفقاتها العديد من الفيروسات بأنواعها المختلفة مما يعرض الأجهزة والبرامج والملفات للتلف الجزئي او التام وقد تستخدم لفتح نافذة تجسسية على الاجهزة وغيرها من المخاطر ، أما الذين يفتحونها احياناً فبلغت نسبته 61.3% ، ولم يوجد احد من أفراد العينة لايفتح الرسائل البريدية أياً كان مرسلها .

جدول رقم (51) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير مانظرتك للتهكير عموماً

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نافع	2	%6.5
ليس لي رأي	8	%25.8
ضار	21	%67.7
المجموع	31	%100

شكل رقم (51)

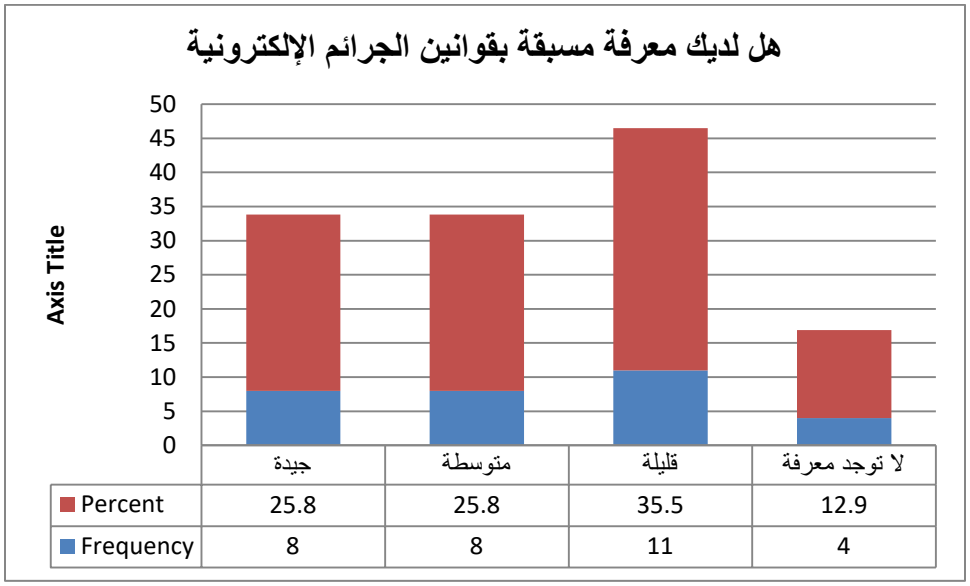


يرى معظم أفراد العينة بنسبة بلغت 67.7% أن التهكير ضار جداً ويعمل على التخريب والهدم ، مما يدل على أنهم من غير المكن أن يكونوا أشخاص ممن يقومون بإرتكاب جريمة الكترونية ،أما الذين يرونه نافع فبلغوا 6.5% من إجمالي العينة المبحوثة كما موضح في الجدول والشكل أعلاه، وبلغت نسبة الذين ليس لديهم رأي بشانه 25.8 من المبحوثين .

جدول رقم (52)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغيرهل لديك معرفة مسبقة بقوانين الجرائم الإلكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	8	%25.8
متوسطة	8	%25.8
قليلة	11	%35.5
لاتوجد معرفة	4	%12.9
المجموع	31	%100

شكل رقم (52)

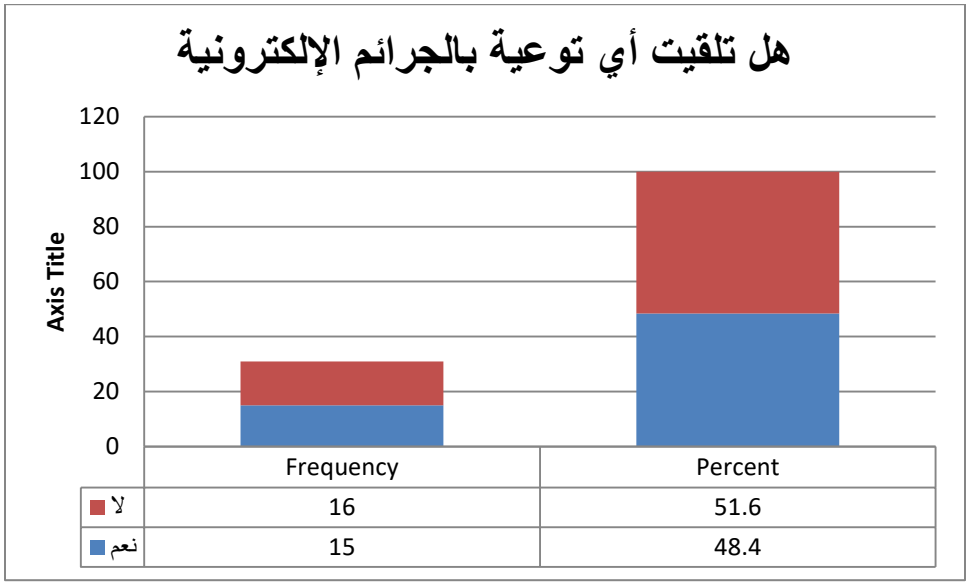


25.8% من أفراد العينة لديهم معرفة جيدة بقوانين الجرائم الإلكترونية ونفس النسبة لمن لديهم معرفة متوسطة بتلك القوانين، ومثل أصحاب المعرفة القليلة نسبة 12.9% من المبحوثين بينما بلغت نسبة الأفراد الذين لايعرفون قوانين الجرائم نهائياً 12.4% وهي نسبة مقدرة من إجمالي أفراد العينة المبحوثة كما في الشكل والجدول اعلاه ، ومن هذا يتبين أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لديهم وعي بقوانين الجرائم الإلكترونية سواءاً القوانين الخاصة بدولة السودان او القوانين العالمية .

جدول رقم (53)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير تلقي توعية بالجرائم الإلكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	%48.4
لا	16	%51.6
المجموع	31	%100

شكل رقم (53)

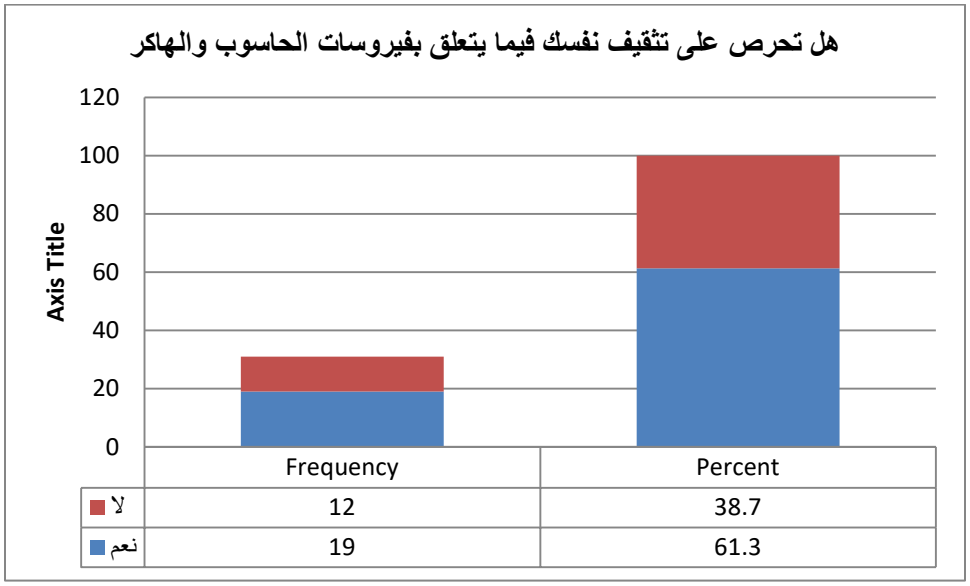


وفقاً للجدول اعلاه نجد أن النسبتين متقاربتان الى حد كبير مما يدل على أن هناك توعية تقام بشأن الجرائم الإلكترونية بإختلاف الجهة القائمة عليها وكيفية وأماكن إقامتها بإختلاف فئات العينة من حيث المهنة والتخصص واماكن العمل حيث بلغت نسبة الذين تلقوا توعية بشأن الجرائم الإلكترونية 48.4%، بينما بلغت نسبة الذين لم يتلقوا أي توعية بالجرائم الإلكترونية 51.6% من إجمالي أفراد العينة المبحوثة .

جدول رقم (54)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغيرالحرص على تثقيف النفس فيما يتعلق بفيروسات الحاسوب والهكر

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	19	%61.3
لا	12	%38.7
المجموع	31	%100

شكل رقم (54)

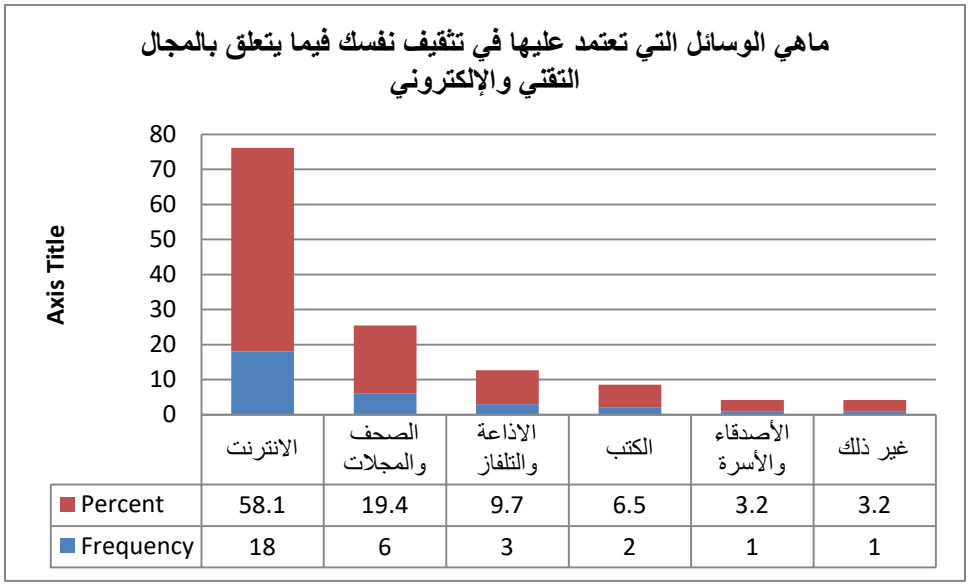


يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن 61.3% من المبحوثين يحرصون على تثقيف انفسهم فيما يتعلق بفيروسات الحاسوب والهاكر والمشاكل المعلوماتية بشكل عام مما يدل على أهمية عامل الثقافة للفرد والإهتمام به ، بينما بلغت نسبة الذين لايحرصون على الثقافة والمعرفة فيما يتعلق بفيروسات الحاسوب والهاكر 38.7% من افراد العينة المبحوثة .

جدول رقم (55)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغيرالوسائل التي يعتمدعليها في تثقيف النفس فيما يتعلق بالمجال التقني والإلكتروني

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الانترنت	18	%58.1
الصحف والمجلات	6	%19.4
الإذاعة والتلفزيون	3	%9.7
الكتب	2	%6.5
الأصدقاء والأسرة	1	%3.2
أخرى	1	%3.2
المجموع	31	%100

شكل رقم (55)

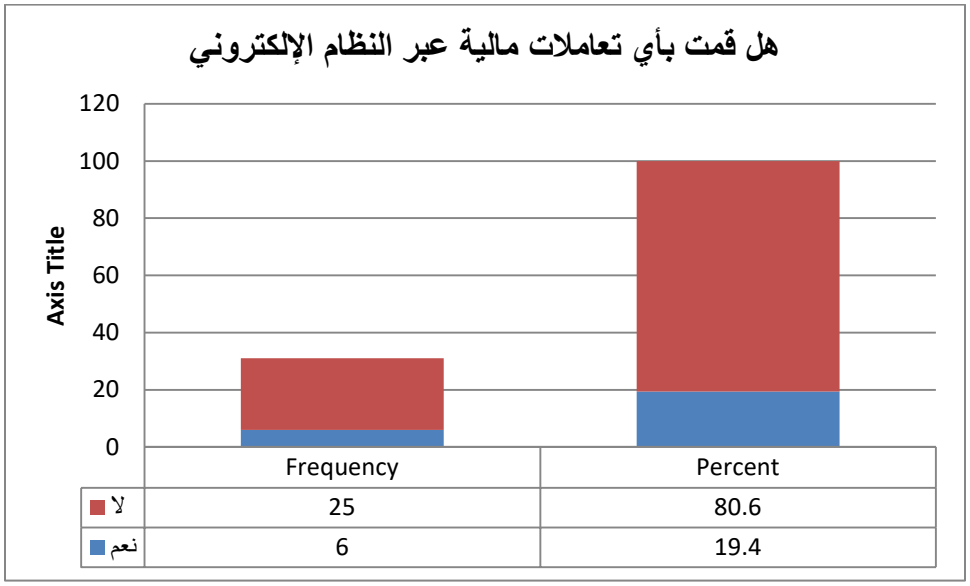


وفقاً للجدول والشكل أعلاه يتضح أن 58.1% من المبحوثين يعتمدون على الانترنت في المعرفة والثقافة فيما يتعلق بالمجال التقني والإلكتروني والمعلوماتي خاصة بعد ظهور محركات البحث الحديثة المتخصصة في البحوث والنصوص الفائقة وغيرها، بينما يعتمد 19.4% من المبحوثين على الصحف والمجلات بشكل أساسي في التثقيف ، و9.7% يعتمدون على البرامج الإذاعية والتلفزيونية التي تبث وتتناول المجالات التقنية والإلكترونية ، 6.5% يستندون على الكتب في بناء وعي وثقافة بشان الجرائم الإلكترونية ، و 3.2% من المبحوثين يعتمدون في استقاء المعلومات عن التقنيات وتطورها على الحديث مع الأصدقاء والأسرة .

جدولرقم (56)يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير القيام بتعاملات مالية عبر النظام الإلكتروني

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	6	%12.4
لا	25	%80.6
المجموع	31	%100

شكل رقم (56)

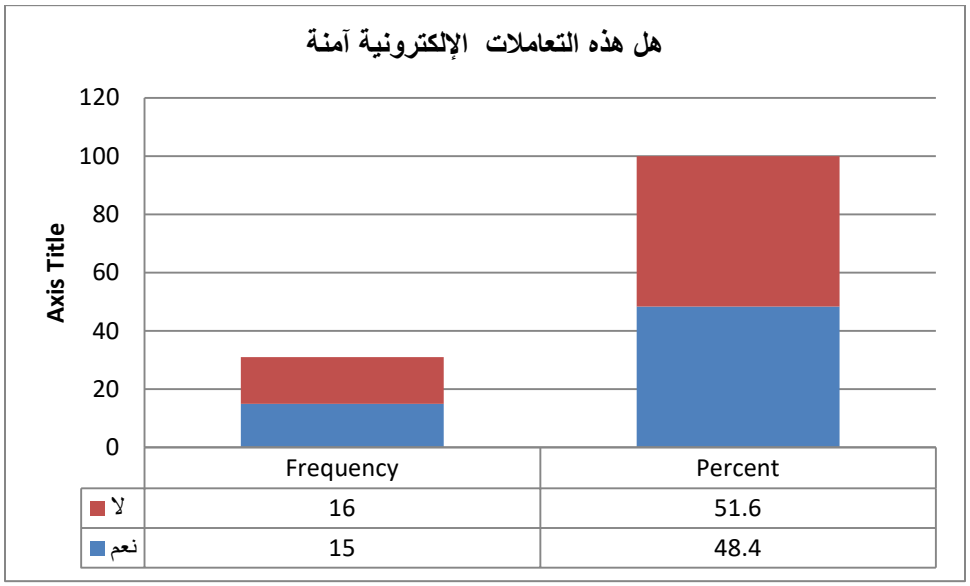


يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان نسبة الذين يقومون بتعاملات مالية عبر النظام الإلكتروني او الانترنت 12.4%، بينما بلغت نسبة الذين لايعتمدون على النظام الإلكتروني ولايتعاملون عبره الى 80.6% من المبحوثين ،مما يدل على أن هناك تاخر واضح بالنسبة للمبحوثين في الإنتقال لمرحلة التعامل النقدي الإلكتروني أو الشراء عبر الانترنت أو حجز التذاكر ودفع المبالغ عبر الانترنت وغيرها من الخدمات الإلكترونية المختلفة والمتعددة ن وقد يرجع هذا لأن أكثر من ثلث أفراد العينة من فئة الشباب او صغار السن الذين لم يصلوا لمرحلة التعامل المالي بشكل واسع لقلة او عدم وجود دخل شخصي منفرد عن الأسرة .

جدول رقم (57) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير مدى امان التعاملات الإلكترونية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	%48.4
لا	16	%51.6
المجموع	31	%100

شكل رقم (57)

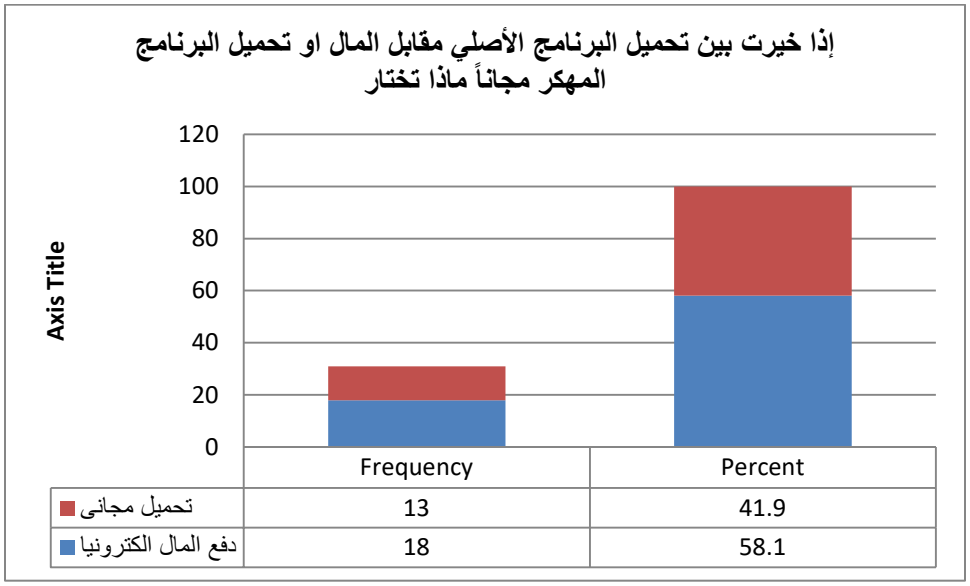


من الجدول والشكل أعلاه يتضح ان 48.4% من المبحوثين يرون أن التعاملات الإلكترونية آمنة رغم أن هذه النسبة لاتتساوى مع نسبة الذين لايستخدمون التعاملات الإلكترونية المالية كما في السؤال السابق مما يوضح أن هناك درجة من الوعي بهذا الأمر وبالأمان النسبي لهذه التعاملات الإلكترونية ، ويرى نسبة 51.6% من المبحوثين ان هذه التعاملات الغلكترونية غير آمنة وتنطوي عليها مخاطر وأضرار ، وقد يرجع ذلك لعدم معرفتهم لخصائصها ومزاياها وخدماتها المختلفة .

جدول رقم (58) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغيرالإختيار بين تحميل البرنامج الأصلي مقابل المال او تحميل البرنامج المهكر مجاناً

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
تحميل مجاني	13	%41.9
دفع المال الكترونياً	18	%58.1
المجموع	31	%100

شكل رقم(58)

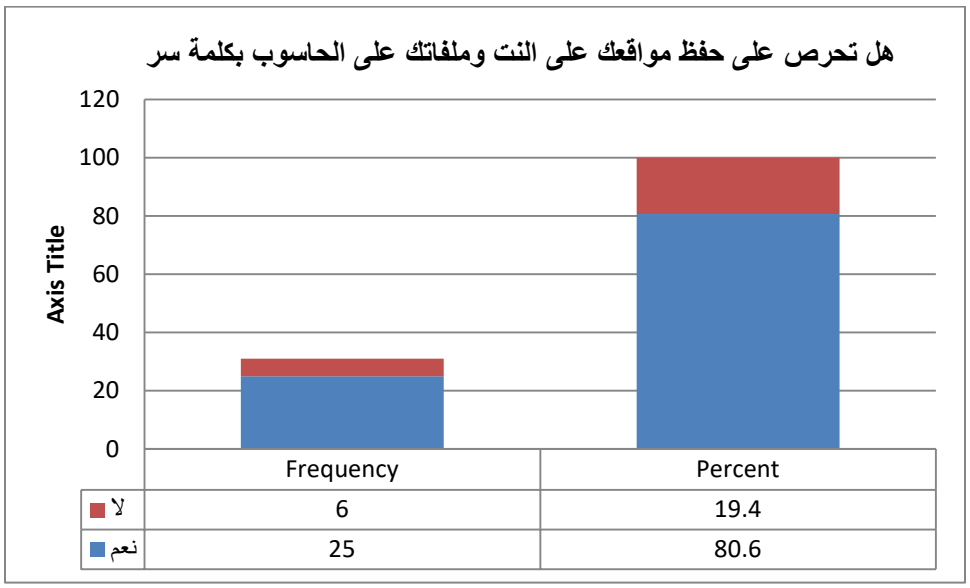


من الجدول والشكل أعلاه وجد أن 58.1% من المبحوثين يفضلون دفع المال الكترونياً وحصولهم على نسخة أصلية مأمونة ، بينما يرى 41.9% من المبحوثين أن التحميل المجاني للبرامج هو الأفضل بغض النظر عن امانها وخلوها من الفيروسات أو برامج التجسس وهذا اعتقاد خاطئ رغم ان التحميل المجاني يسهل عملية الحصول على كتب وأفلام وبرامج قد تكون حصرية لكنه لايضع اعتباراً لحقوق الملكية وخصوصية النشر والحصول على نسخ منها.

جدول رقم (59) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغيرالحرص على حفظ المواقع والملفات على الحاسوب بكلمة سر

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	80.6
لا	6	19.4
المجموع	31	%100

شكل رقم (59)

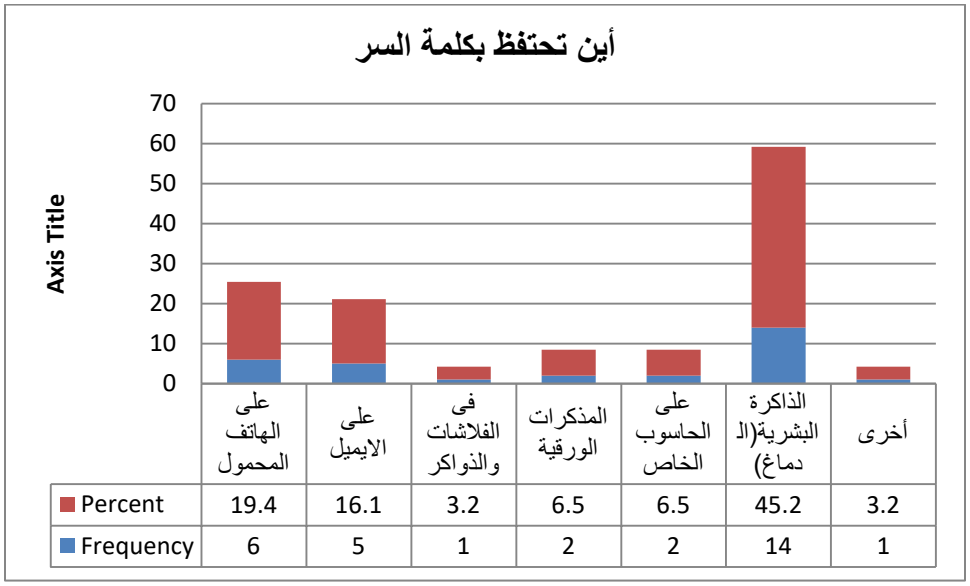


من الجدول والشكل أعلاه نجد ان 80.6% من المبحوثين يحرصون على حفظ مواقعهم وملفاتهم على الحاسوب بكلمات سر وهذه نسبة كبيرة تدل على الوعي بأمن البيانات والمعلومات الشخصية ، بينما بلغت نسبة الذين لايحرصون على ذلك 19.4% من أفراد العينة وقد تكون هذه الفئة هي الأكثر تعرضاً لحدوث الجرائم الإلكترونية لعدم إهتمامها بالإحتياط وإستخدام كلمات السر لحفظ الملفات والبيانات والمواقع في أمان بعيداً عن المتطفلين .

جدول رقم (60) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق أين تحتفظ بكلمة السر

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
على الهاتف المحمول	6	19.4
على الإيميل	5	16.1
في الفلاشات والذواكر	1	3.2
المذكرات الورقية	2	6.5
على الحاسوب الخاص	2	6.5
الذاكرة البشرية (الدماغ)	14	45.2
أخرى	1	3.2
المجموع	31	%100

شكل رقم (60)

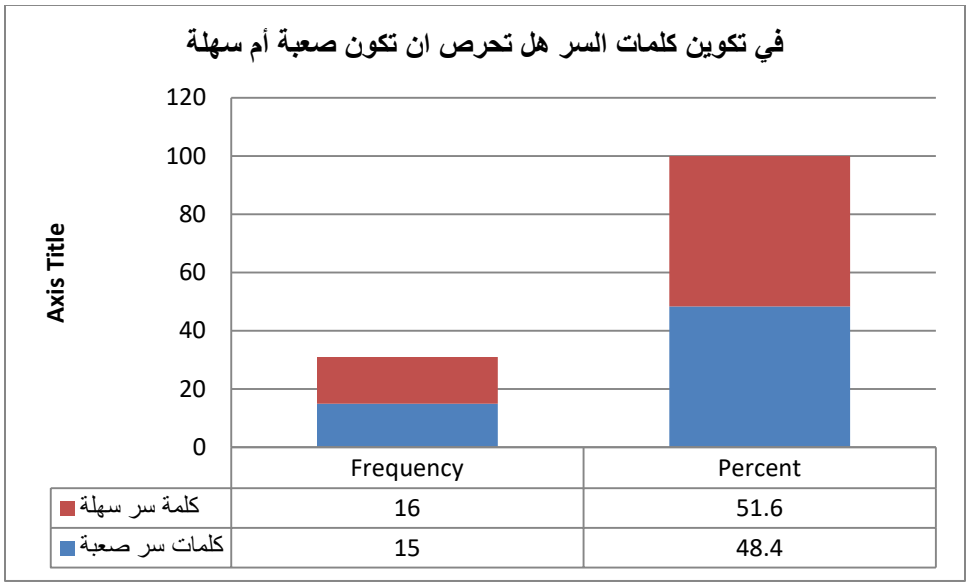


من الجدول والشكل أعلاه نجد أن 45.2% من المبحوثين يحفظون كلمات سرهم في مكان آمن جداً وهو الذاكرة البشرية (الدماغ) ، هناك من ينسخ كلمات السر على الهاتف المحمول وقد بلغت نسبتهم 19.4% من المبحوثين ، ومن يضعها على الإيميل 16.1% وفي الفلاشات والذواكر 3.2%، اما المذكرات الورقية 6.5% من المبحوثين ،وكل الفئات أعلاه فيما عدا الذاكرة البشرية معرضة لإختراق الخصوصية عبر الهاتف او الحواسيب او الإيميلات وغيرها، لذلك ينبغي عدم نسخ كلمة السر في اماكن يسهل على الآخرين الوصول إليها .

جدول رقم (61) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق تكوين كلمة السر هل هي صعبة أم سهلة

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
كلمات سر سهلة	16	%51.6
كلمات سر صعبة	15	%48.4
المجموع	31	%100

شكل رقم(61)



من الجدول والشكل أعلاه يتبين أن فئة الذين يستخدمون كلمات سر صعبة بنسبة 48.4% من المبحوثين وهؤلاء هم الفئة التي تعرف مخاطر استخدام كلمات سر سهلة التخمين ، أما الذين يستخدمون كلمات سر سهلة كأسمائهم أو تواريخ ميلادهم فبلغت نسبتهم 51.6% من إجمالي أفراد العينة من إجمالي المبحوثين،مما يدل على قلة الوعي بمخاطر إختراق هذه الحسابات الشخصية حيث كلما أصبحت كلمة السر سهلة التخمين كلما سهل إختراقها .

رابعاً : النتائج والتوصيات:

أ-النتائج:

توصلت الدراسة من خلال هذه الدراسة الى عدد من النتائج اهمها:

1. أثبتت الدراسة أن العلاقات العامة بـ(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة العدل ، وزارة الداخلية)تطور من أساليبها باستمرار .
2. أوضحت الدراسة أن إدارة الاعلام والعلاقات العامة بالمؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية لم تنجح في توظيف الاعلام الرقمي في حملاتها بالصورة التي تقلل من انتشار الجرائم الإلكترونية وخطرها .
3. أثبتت الدراسة ان إدراة العلاقات العامة بالمؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية نجحت في تأسيس شراكات فاعلة واتفاقيات فيما بينها بخصوص التوعية بمخاطر الجرائم الالكترونية بناءاً على معرفتهم الجيدة بمخاطرها .
4. تقوم إدارة العلاقات العامة بتنظيم وتنفيذ ورش عمل داخلية للموظفين وندوات للجماهير الخارجية ،ولها من الإمكانيات المادية والبشرية مايمكنها من تنفيذ حملات دورية لزيادة نسبة توعية الجماهير الداخلية والخارجية .
5. هناك اتفاقيات بين إدارة العلاقات العامة بالجهات التشريعية والتنفيذية بالدولة والمهتمة بالجرائم المعلوماتية لتكوين هيئات هدفها الاكبر هو التوعية بقضايا التكنولوجيا الحديثة.
6. كشفت الدراسة عن ان هناك اتفاقيات دولية يتم تنفيذها، وتهتم بها إدارة العلاقات العامة الخارجية وتهدف لخلق وعي إلكتروني قوي .
7. أوضحت الدراسة أن أكثر الوسائل الإعلامية المستخدمة في إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية (صحف-تلفزيون) بنسب متقاربة جداً .
8. كشفت الدراسة عن قوة القوانين والتشريعات الخاصة بالجرائم الإلكترونية وقلة معرفتها من قبل المجتمع .

9. الأسر والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني لها دور كبير في حملات التوعية بشان الجرائم الإلكترونية كما لها القابلية للإستفادة والإستجابة والتفاعل مع تلك الحملات.
10. ضعف الإعلام أو التعريف بمخاطر الجرائم الإلكترونية والقوانين الصادرة بشأنها من أهم أسباب إنتشار الجرائم الإلكترونية .
11. أثبتت الدراسة أن أغلب أفراد المجتمع يستخدمون الانترنت منذ خمس سنوات فأكثر، ونصفهم تقريباً يدخلون على الانترنت يومياً سواء في الصباح او المساء وعدد كبير منهم يدخل لفترة أكثر من ثلاث ساعات يومياً .
12. أكثر المواقع التي يتم إرتيادها هي مواقع التواصل الاجتماعي .
13. نسبة التعرض للإختراقات والجرائم الالكترونية كبيرة خصوصاً فيما يتعلق بإختراق الخصوصية في مواقع التواصل الاجتماعي .
14. ليس هناك حذر من قبل المستخدمين في استخدام الشبكة العنكبوتية ولايستخدمون برامج حماية ويفتحون الرسائل البريدية من المصادر المجهولة .
15. هناك نسبة مقدرة من أفراد المجتمع تعلم بأهمية حفظ نسخ ورقية عن اعمالهم على الانترنت وتقوم بحفظها ورقياً .
16. يحرص أفراد المجتمع على تحسين معرفتهم وتثقيف أنفسهم فيما يتعلق بفيروسات الحاسوب والهاكر والمشاكل المعلوماتية بشكل أساسي على الانترنت.
17. 80% من أفراد المجتمع ليس لديهم تعاملات مالية عبر النظام الإلكتروني ويرون أنها غير آمنة .
18. يحفظ البعض ملفاتهم بكلمات سر سهلة يسهل تخمينها وإختراقها .

ب-التوصيات :

من خلال النتائج السابقة توصلت الدارسة الى عدد من التوصيات وهي كالآتي :

1. على جهات الإختصاص وضع خطة استراتيجية للتوعية بالجرائم الإلكترونية ومخاطرها وتهديدها لأمن المجتمع والأمن الإقتصادي والقومي .
2. تفعيل قانون الجرائم الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية وتحديثه باستمرار نسبة للتطورات السريعة والمتلاحقة للإلكترونيات المختلفة ، ودعم الدور الذي تؤديه الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية ممثلة في دائرة الجرائم المستحدثة لخدمة المواطنين والدولة .
3. تكوين هيئة دولية مواكبة للتطورات المستحدثة ودعمها يكل المعينات الفنية والبشرية والتقنية والمالية من أجل التقليل من هذه الظواهر والحد منها والتوعية من مخاطرها .
4. تطوير أمن المعلومات، والتدريب والتاهيل للمتعاملين مع الأنظمة ، وتطوير قوانين جرائم المعلوماتية مع التطور المتنامي للجرائم الإلكترونية .
5. تعميم استخدام الانترنت والوسائط الحديثة في إدارة العلاقات العامة لخدمة الاتصال ومواكبة التطور الإعلامي على مستوى العالم .
6. تكثيف الرسالة الإعلامية عبر كافة وسائل الاتصال المختلفة (الإذاعة ، الصحافة ، التلفزيون ، المطبوعات ، إعلانات الطرق ، الاعلام الرقمي والانترنت) بشكل كبير وفاعل .
7. عدم الإستخدام الخاطئ المواقع الالكترونية في غير محلها او بدون معرفة جيدة .
8. كما لابد من وجود أبحاث متعلقة بالجريمة الالكترونية للإلمام بقوانين الجرائم الإلكترونية وتفعيل دور الإعلام في هذا الجانب إنطلاقاً من دوره وفقاً للمسؤولية المجتمعية في قضية التوعية بالجرائم الإلكترونية .

9. يجب التنسيق بين جميع إدارات العلاقات العامة والإعلام والتوجيه بالجهات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية على تنظيم ندوات ودورات وورش عمل وحملات إعلامية متكاملة ودورية للتوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية .
10. على أفراد المجتمع محاولة تثقيف أنفسهم ذاتياً ، ويجب عليهم الحذر عند استخدام الانترنت والتريث في وضع كلمات السر والتعاملات الإلكترونية المختلفة .
11. إجراء وعمل المزيد من البحوث في مجال العلاقات العامة ودورها الهام في التوعية بأضرار الجرائم الإلكترونية بالنسبة للأفراد والمنظمات والدول .
12. عمل استضافات في الراديو او التلفزيون أو مقابلات في الصحف لأشخاص حدثت لهم جرائم إلكترونية ليحكوا عن تجربتهم مع الجرائم الإلكترونية وكيف وقعوا بها وحجم الأضرار التي احدثتها لهم على المستوى الشخصي وغير الشخصي .
13. إقامة مسابقات بين المؤسسات ومعارض تختص بالتوعية بالجرائم الإلكترونية .
14. تفعيل دور المسرح لتقديم قوانين الجرائم الإلكترونية بشكل جذاب ومشوق لأفراد المجتمع والمؤسسات المختلفة للإستفادة منها .
15. تزويد المؤسسات المختلفة ومراكز مصادر التعلم بكتب ورسائل ومطويات حول التوعية بالجرائم الإلكترونية وإصدار مجلات خاصة بالتوعية الإلكترونية في المؤسسات المهتمة بها .

خامساً:المراجع والمصادر

أولاً– المصادر:

القرآن الكريم .

المعاجم :

- الفيروز : آبادي (د.ت)، القاموس المحيط ،بيروت –لبنان ، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر.
- **المعجم الجامع .**

ثانياً– الرسائل العلمية :

1) عطية ، هاني محي الدين ،عنوانها: تجربة فى أخلاقيات مجتمع المعلومات ،2007م ،كلية المعلومات جامعة قطر ،رسالة ماجستير منشورة) .
2) علوي، هند علوي، الدكتوراه ، حماية الملكية الفكرية في البيئة الرقمية من خلال منظور الأساتذة الجامعيين، الجزائر، جامعة منتوري بقسنطينة، 2006م.
3) "فلاديمير قلاوب "، المجرمين في الجرائم المتصلة بالكمبيوتر، درجة الماجستير، رسالة منشورة ،2008م.
4) ويليام إف ، درجة الماجستير ، تحليل نظرية التعلم الإجتماعي لجريمة الكمبيوتر بين طلاب الكليات ، استراليا، جامعة University of Southern Queensland (USQ)، 1997م .

ثالثاً–المراجع :

أ– المراجع العربية :

5) ابواصبع،صالح خليل : (1998م)، العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، القاهرة، دار الشروق.

6) أبوقحف،عبدالسلام: (2001م) ،هندسة الإعلان والعلاقات العامة ، أبراج مصر ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية .
7) أحمد، كمال: (1967م)، العلاقات العامة في المجالات الإجتماعية والإنسانية ، القاهرة ، دار الحمامى .
8) أحمد،محمد مصطفى: (2000م) ، الخدمة الإجتماعية في مجال العلاقات العامة ، الإسكندرية دار المعرفة الجامعية.
9) أكرم ،أناستاسيا محمد: (2005م)، أمن الحاسوب وأمان المعلومات ،مدينة الرباط ،شعاع للنشر والعلوم.

ب- المراجع المترجمة :

10) بسيوني، عبد الحميد: (2007م) ، الكتاب الأسود عن فيروسات الكمبيوتر ، القاهرة ، دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع .
11) البكري، فؤاده عبدالمنعم:(2001م) العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال،دارالنهضة الشرق للطبع والنشروالتوزيع،ط1.
12) جادين، النور عبدالله : (2016م) العلاقات العامة الحديثة ومجالاتها ومستقبلها في السودان، الخرطوم ، مركز الدكتور النور جادين للدراسات والبحوث والتدريب الإعلامي.
13) الجمال،راسم عمرو، عياد ، خير معوض: (2005م) ، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجى ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية .
14) جون شومالى وونيس هوسمان ، العلاقات العامة ، ترجمة صالح العلى ، اقتباس ومراجعة مصطفى المحمودى ، المنظمة العربية والثقافة والعلوم ، 1994م.
15) الجوهري، محمود: (1997م) ، إتجاهات حديثة فى العلاقات العامة، القاهرة ،مكتبة الأنجلو المصرية .
16) حامد ،أبو العلا (2015)،

17) حجاب ، محمد منير، وهبي،سحر محمد :(1992م) ، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع.

18) حجاب، محمد منير: (1998م)، الإعلام والتنمية، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع.

19) حجاب، محمد منير: (2007م)، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع الترجمة الجديدة .

20) حجاب،محمد منير ؛ وهبي،سحر محمد: (بدون تاريخ)، المداخل الأساسية للعلاقات العامة ،الجيزة دار الفجر للنشر والتوزيع .

21) خضر،جميل أحمد: (1998م) ، العلاقات العامة ،عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

22) خيرالدين ،حسن: (1968م) ، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق ،القاهرة ، دار عين شمس للنشر.

23) درويش– تكلا، عبد الكريم وليلي:(1986م) أصول العلاقات العامة، القاهرة: مكتبة الانجلو.

رابعاً–الصحف :

24) الصحن، محمد فريد: (2002م)، قراءات في إدارة التسويق، الاسكندرية، الدار الجامعية.

25) الصحن،محمد فريد: (2002-2003م) ، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق ،84 شارع زكريا غنيم ،الدار الجامعية.

26) عارف، حسين ناجي:(1421هـ)، مبادئ العلاقات العامة ، عمان ،دار يافا العلمية للنشر والتوزيع .

27) العارف، نادية: (2005م) الإدارة الإستراتيجية ،الإسكندرية، الدار الجامعية.

28) عبدالحميد، محمد دباس و نينو، ماركو ابراهيم (2007م)، حماية أنظمة المعلومات ، الأردن ، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع .

29) عجوة، علي: (1977م) الاسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة ، عالم الكتب.

30) العناد، عبدالرحمن محمود : (1989م) ، مقدمة في وسائل الاتصال ، جدة ، مكتبة مصباح.

31) غريب، عبدالسميع: (1996م) ،الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع الحديث ، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.

32) الكعيبي، القاضى محمد (2005م)، الجرائم الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لشبكة الانترنت ، الإمارات ،دار النهضة العربية .

33) الكمار، رأفت الكمار: (2005م)، الحاسوب والأمن القومى العربى ، القاهرة، الدار العلمية للنشر والتوزيع.

34) كوفي، ستيفن: (1997م) عادات النجاح السبع: مبادئ الكفاءة والنجاح الشامل، إعداد وتقديم وترجمة د/ الدسوقي عمار، القاهرة، دار المعارف.

35) محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي ، المداخل الأساسية للعلاقات العامة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ،الجيزة ،ج . م . ع ، بدون تاريخ .

36) محمدالحسن،عزة علي:(2009)، الجريمة المعلوماتية فى القانون السودانى ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم ، مطبعة الزيتونة .

37) مراد،عبد الفتاح: (بدون تاريخ)، الحكومة الإلكترونية والرقمية ، القاهرة دار الكتب والوثائق المصرية .

38) المصري ، احمد محمد :(1985م)، العلاقات العامة ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر .

39) ناصر: محمد جودت (2008,الدعاية والاعلان والعلاقات العامة, الاردن, عمان, دار مجدلاوي للنشر والتوزيع) .

40) نعيم، مأمون: (2003م)، وجهاً لوجه الهاكرز بلا أقنعة ، سورية ، حلب شعاع للنشر والعلوم .

41) ويليم ريفرز وآخرون :(1975م) ، وسائل الإعلام والمجتمع الحديث ، ترجمة إبراهيم إمام ، القاهرة ، دار المعرفة .

42) يوسف: محمد يوسف(2008, ادارة وتخطيط العلاقات العامة,جامعة القاهرة، توزيع الدار العربية للنشر).

43) " سامية علي،صحيفة الرأي العام، عمود صدى الأحداث، عنوان المقال: النشر الإلكتروني وجرائم المعلوماتية ، ،2015/10/1، العدد 64025 "

44) صفاء عمر، آخر لحظة، عمود رأي حر،عنوان المقال: وسائل التواصل الإجتماعي : المحاسن والمساوئ ، 2015/5/15م، العدد 3112 " .

45) آخر لحظة ،2015/8/29م ، مشروع قانون تنظيم (الاتصالات البريد)لسنة 2015م ، العدد 3193 ".

46) آخر لحظة، عنوان المقال: الكتيبة 77: وحدة الحرب الإلكترونية في الجيش البريطاني 2015/2/1م العدد 3011 " .

47) " مي علي آدم، اخرلحظة ،2015/3/1 ،عنوان الخبر: السجن لفني موبايلات يقوم بفبركة صور ضحاياه عبر الموبايل ،العدد3067) " .

48) "لندن: وكالات، آخر لحظة ، 2015/3/1م،عنوان الخبر: سجين يحرر نفسه باستخدام بريد الكتروني مزيف ، العدد 3067" .

خامساً– المجلات :

49) " ماهر عيسى مجلة السودان الرقمية/ تصدر عن المركز القومي للمعلومات ، العدد السابع، اكتوبر 2016م "

50) أسامة شيخ إدريس، مجلة السودان الرقمية/ المركز القومي للمعلومات، العدد السادس ، نوفمبر 2015م " .

سادساً– الكتيبات ومنشورات المؤسسات :

51) كتيب دليلك للإنترنت ، المركز السوداني لأمن المعلومات Sudan Cert .

52) كتيب الاستخدام الآمن للانترنت، الهيئة القومية للاتصالات،المركز السوداني لأمن المعلومات Sudan Cert)

53) كود جرائم المعلوماتية لجمهورية السودان ، الخرطوم ، وزارة العدل ، 2007م .

54) كود المعاملات الإلكترونية لجمهورية السودان ، الخرطوم ، وزارة العدل ،2007م.

55) المركز القومي للمعلومات ،**الصورة الذهنية للمركز**، تقرير احمد كرم الله، السودان– الخرطوم ، العام 2016م .

سابعاً– المقابلات الشخصية :

56) طارق محمد الأمين علي،رئيس قسم الأدلة الرقمية – المركز السوداني لأمن المعلومات2016/12/28م .

57) آلاء عبدالله محمود علي ، رئيس قسم الإرشاد والتنسيق ، المركز السوداني لأمن المعلومات Sudan Cert ،7/3/2017.

58) عبدالمنعم عبدالحافظ ابراهيم ، خبير الجرائم الإلكترونية في السودان المستشار و وكيل نيابة المعلوماتية سابقاً ،مكان المقابلة وزارة العدل ، 2016/12/7م.

59) ماهر عيسى ، مدير الشؤون القانونية بالمركز القومي للمعلومات، المركز القومي للمعلومات، 2016/12/28م .

60) محمد عوض ، إدارة مكافحة جرائم الحاسوب والمعلومات ،الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية ،2016م .

ثامناً- المواقع الإلكترونية:

61) عطية ، هاني محي الدين ،عنوانها: تجربة في أخلاقيات مجتمع المعلومات ،2007م ،كلية المعلومات جامعة قطر ،رسالة ماجستير منشورة) .

62) علوي، هند علوي، الدكتوراه ، حماية الملكية الفكرية في البيئة الرقمية من خلال منظور الأساتذة الجامعيين، الجزائر، جامعة منتوري بقسنطينة، 2006م.

63) "فلاديمير قلاوب "، المجرمين في الجرائم المتصلة بالكمبيوتر، درجة الماجستير، رسالة منشورة ،2008م.

ويليام إف ، درجة الماجستير ، تحليل نظرية التعلم الإجتماعي لجريمة الكمبيوتر بين طلاب الكليات ، استراليا، جامعة University of Southern Queensland (USQ)، 1997م .

64) عيسى، يوسف محمد : موقع منتديات جامعة المدينة العالمية الإلكترونية ، قسم الآداب والنقد الأدبى – كلية اللغات ، جامعة المدينة العالمية، ماليزيا 2014م .

65) (محمد حامد ، 2016م ،موقع منتدى المحامين العرب) .

66) (تقرير بتاريخ 8/ سبتمبر/2016م ، موقع نون برس للتقارير)

67) (http://www/aipac.org)

(68 http://al3loom.com/?p=1439 – موقع العلوم ،2016
(69 http://www.almaany.com/ar/dict/ar-)
.(/ar/%D8%AA%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81

(70 موقع معجم المعاني .

(71 www.estibian.com

(72 موقع ويكبيديا .

الملاحق