

مقدمة:

إن التطور التكنولوجى الكبير الذى وصل إليه مجتمعنا فى استخدام ما يعرف بالحاسب الإلكترونى (الكمبيوتر) أدى إلى إزدياد أهميته فى جميع مناحى الحياة المعاصرة، فلم يعد يوجد مكان إلا ويستخدم الحاسب الآلى بأحد أشكاله الجديدة من حواسيب مكتبية أو حواسيب محمولة وحتى أجهزة الهاتف المحمولة التى تعتمد على نفس نظام التشغيل للحاسب الآلى.

كما أن هذا النمو المتسارع للثورة المعلوماتية الذى يعيشه عصرنا ويشهده حاضرنا جعلنا نواجه العديد من المشاكل والأخطار التى تنشأ بشكل تلقائى مع أى تطور حضارى وتقنى، فدخل الانترنت فى عالمنا وتمكن الكبير والصغير والجاهل والمتعلم من استخدامها دون أى قيود قد يزيد من هذه الأخطار والمشاكل.

هذه التقنيات الحديثة أصبحت هامة وضرورية وأصبح المديرين والمسؤولين يستخدمونها لتقليل الجهد واختصار الوقت ، واستخدام هذه التقنيات الحديثة فى كافة المؤسسات مثل استخدام بوابات الاستشعار عن بعد ، وكذلك البطاقات الإلكترونية حفظ البيانات والملفات فى دوسيهات بدلاً من الاطار التقليدى (العالم الورقى) واستخدامها كمصدر موثوق لعملية العلم والتعلم (التعليم عن بعد).

أما إذا تم استخدام هذه الوسائط التقنية الحديثة بشكل سيئ فإنها بالتأكيد ستصبح نقمة وليست نعمة.

مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث فى إتجاهات العاملين بالعلاقات العامة فيما يتعلق بإرتكاب الجرائم الإلكترونية والتي تتمثل فى الاستخدامات غير القانونية للبيانات الحاسوبية أو الإلكترونية ودخول المواقع وأنظمة المعلومات المملوكة للغير، وكذلك دخول المواقع وأنظمة المعلومات من موظف عام، وكذلك التتصت أو إلتقاط أو اعتراض الرسائل ، ومن هذه الجرائم أيضاً دخول المواقع بقصد الحصول على البرامج أو المعلومات أو البيانات أو الاطلاع على البيانات أو الاطلاع على البيانات السرية الخاصة بالمؤسسات ونشرها وإبتزاز هذه المؤسسات مقابل مبالغ طائلة ومنها أيضاً عمليات السطو على البنوك باستخدام ممارسين لفن الهاكر.

أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة فى تناولها لظاهرة مستحدثة وهى ظاهرة الجرائم الإلكترونية وهى جزء من جرائم التطور التكنولوجى.

وتدلل على أهميتها أيضاً حاجة المجتمع السودانى بل والمجتمعات بأسرها إلى إلقاء الضوء على مثل هذا النوع، من الجرائم الذى يحمل الكثير من الآثار السلبية التى تهدد أمن المجتمع وسلامته.

وترع أهمية البحث أيضاً فى أنه قد يؤدى للاستفادة من نتائج هذا البحث لعدد من القطاعات والمؤسسات.

أهداف البحث:

يهدف إلى تحقيق الأتي:

- 1) معرفة اتجاهات العاملين بالعلاقات العامة بمخاطر الجرائم الإلكترونية.
- 2) التوعية بخطورة استخدام التكنولوجيا لمن يستخدمونها بشكل خاطئ.
- 3) التنقيف بأهمية المحافظة على البيانات الشخصية.
- 4) حماية البرامج والحواسيب باستخدام أنظمة متطورة ضد السرقة وبتنوير الأفراد عن طرق تأمين حواسيبهم من الإختراق.
- 5) التعريف بضرورة أن يكون هناك نظام للسجلات مصاحب للنسخ الإلكترونية (فى حال تعرض النسخ الإلكترونية للتلغ تكون البيانات مثبتة فى نظام السجلات الورقى).
- 6) إعلام الجهات الخاصة بمكافحة الجرائم الإلكترونية بضرورة تفعيل القوانين العقابية الخاصة بالجرائم الإلكترونية.

أسئلة البحث:

1. ما مدى مساهمة العلاقات العامة فى التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية؟.
2. ماهى الجرائم الإلكترونية وما مدى خطورتها؟.
3. متى تأسست وزارة الداخلية بالإضافة إلى الجهات المتخصصة والمراكز التى تعمل فى مجال مكافحة الجرائم الإلكترونية؟.
4. ماهى القوانين العقابية التى تسنها الوزارة على مرتكبى الجرائم الإلكترونية؟.
5. إلى أى مدى تؤثر الجرائم الإلكترونية على العقول البشرية؟.
6. ماهو دور العاملين بالعلاقات العامة فى التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية؟.

منهج البحث:

تم إتباع المنهج الوصفي وهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل عملي منظمة من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية ، ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد فى الواقع ويتم وصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً.

فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.¹

والمنهج التاريخي 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 الماضي والتنبؤ بالمستقبل.²

أدوات جمع البيانات:

(1) الاستبيان: او الاستقصاء وهى تقوم على مجموعة من الاسئلة موجهة إلى مجموعة من الأفراد إما عن طريق البريد أو عن طريق المقابلة أو المواجهة أو عن طريق شبكة الانترنت.

(2) الملاحظة: هى الأداة الفعالة لجمع البيانات فى البحوث التى تدرس سلوك الأفراد والمجتمعات الفعلى.

¹ من موقع منتديات جامعة المدينة العالمية الإلكترونية المشارك ، ثبتت بواسطة يوسف عيسى – قسم الآداب والنقد الأدبي ، كلية اللغان ، جامعة المدينة العالمية، ماليزيا.

² .عسكر وأخرون ، 1992م ، ص 105.

مصطلحات البحث:

-الجرائم لغة: الاتيان بفعل مخالف او ضار

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

-الجرائم الإلكترونية:

هى أى 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.

-الاتجاهات لغة:

-اصطلاحا:

-العاملين لغة:

-اتجاهات العاملين:

هى اتجاهات الرأي العام بشأن القضايا التي تاخذ مسارات عديدة اولها التأييد وهو قد يكون عاطفياً او عقلائياً وثانيها هو المعارضة من دون بيان اسباب محددة وثالثها المعارضة المرتبطة باسباب ومسوغات عقلية ومنطقية وواقعية ورابعها الحيادية الايجابية القائمة على مسوغات ومركزات واخر مسار هو الحيادية السلبية القائمة على غياب الرأي وعدم القدرة على تحديد موقف محدد ومسوغ والانكفاء على الحيرة و الغيابية¹

¹. سناء محمد الجبور، الاعلام والرأي العام العربي والعالمي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010م، ص26

الدراسات السابقة:

1/ الدراسة الأولى:

دراسة (إبراهيم بن محمد الزين) و(غادة بنت عبد الرحمن الطريف) وعنوانها: الخوف من جرائم الجوال عام 2007م ، حاولت الدراسة قياس مدى خوف الطالبات من جرائم الجوال وفى سبيل ذلك أجرت بحثاً ميدانياً على بعض الطالبات والتي بلغ عددهن (200) طالبة من طالبات مرحلة البكالوريوس والمسجلة بكليات البنات بمدينة الرياض يشعرن بالخوف من التعرض لجرائم الجوال ، وإن أكثر الأماكن التي يزداد فيها فخوفهن هي المدارس ، والجامعات ، ثم الأفراح.

وقد أشار أفراد إلى أن أبرز العوامل التي أسهمت فى إنتشار جرائم الجوال قلة إدراك الشباب مستخدمو هذه التقنية بإيجابياتها وضعف الوازع الدينى بين مستخدمى الجوال، ويلى ذلك عدم المعرفة بالعقوبات ، وكذلك الفراغ لدى الشباب واللذان احتلا المرتبتين الثالثة والرابعة من حيث الأهمية من وجهة نظر المبحوثات إلا أن بعضهن أكدن على أهمية محافظة النساء على أنفسهن للوقاية من التعرض لجرائم الجوال، هذه الدراسة تعتبر جزء من كل، فالجرائم التي تحدث عن طريق الجوال هي جزء صغير من الجرائم الإلكترونية التي تستخدم كافة الوسائط التكنولوجية بما فيها الجوال نفسه.

2/ الدراسة الثانية:

دراسة(عمر محمد أحمد عثمان) عنوان الرسالة: أمن الانترنت والشبكات ، كلية شرق النيل مدرسة علوم الحاسوب، حيث كانت مشكلة البحث تكمن فى عدم أمن البيانات والمعلومات فى شبكة الانترنت ،وهدفت الدراسة إلى جعل أجهزة الشبكة وبرامجها متاحة كلما إحتاج إليها المستخدمين المسموح لهم ، وحماية البيانات والمصادر والسعة، ومحاربة السرقة والتلف والعبث من مستخدم ساخط، والتعريف بأنواع الهجوم والمهاجمين.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج : استخدام جدار النار (Fire wall) لحماية شبكة داخلية من شبكة خارجية ، أو لحماية أجزاء الشبكة الداخلية من بعضها البعض ، وقد يستخدم أيضاً لحماية جهاز حاسوب شخصى للانترنت ، نشاط السياسات الأمنية ، إكتشاف مساوئ التطبيقات البديلة للحماية.

من مميزات هذه الدراسة أن نتائجها قوية جداً ولكن عدم تفعيل نتائج الدراسة والبحوث بحد ذاته يعتبر مشكلة كبيرة جداً، تناولت هذه الدراسة مشكلة هى عدم أمن البيانات والمعلومات على شبكة الانترنت وهذا يعتبر جزء قليل من الجرائم الإلكترونية التى نتناولها فى بحثنا هذا فكان بحثه قاصراً فقط على البيانات والمعلومات فى شبكة الانترنت، أما هذا البحث فإنه يتناول جميع الجرائم التى تحدث إلكترونياً سواء كانت عن طريق شبكة الانترنت أو شبكات صغيرة داخلية ، وكانت أهدافها قريبة جداً من أهداف هذا البحث، أما النتائج فبينت أن هنالك برامج كثيرة لحماية الحواسيب والبيانات الشخصية ولكنها غير مستخدمة بالشكل الذى يقلل هذه الجرائم أو ينهاها.

3/ الدراسة الثالثة:

دراسة (هانى محى الدين عطية) وعنوانها: تجربة فى أخلاقيات مجتمع المعلومات فى عام 2007م ، 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 التجريبي ومنهج تحليل المضمون واعتمدت على الاستبيان وقائمة المراجع كأدوات للبحث ، وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة توفر موثيق تحكم العمل المهني، كما أوضحت التناقض بين بنود وثيقة الاخلاقيات يجب ان تكون نابعة من قيم الأسرة وأخلاقيات المجتمع الذى تخدمه حتى لا يحدث تعارض بين تمثيل المبادئ المعنية والقيم الاجتماعية.

تمثل هذه الدراسة الجزء غير الملموس من أسباب وقوع الجرائم الإلكترونية ، فنتجه لكون مجتمع المعلومات مثالي وأخلاقى هذه تقلل من الجرائم الإلكترونية فى عصرنا هذا والعصور القادمة، وأما إذا ساءت هذه الأخلاق فبالتالى ستزيد هذه الجرائم الإلكترونية بشكل كبير وخطير وقد يصعب حلها.

4/ الدراسة الرابعة:

دراسة (William) وعنوانها: تحليل نظرية التعلم الاجتماعي لجريمة المعلومات عن الأنشطة المتنوعة المرتبطة بجرائم الكمبيوتر، وذلك من خلال دراسة عينة مكونة من (581) طالباً من جامعة (Southem) وقد حاول الباحث أن يكشف جريمة الكمبيوتر من خلال اختيار قدرة نظرية التعلم المجتمعي على تفسير هذه السلوكيات.

استخدم الباحث بعض الإجراءات المتنوعة ، والتي تظهر الإختلاف في التعزيزات وأساليب العقاب والتعريفات التي تتعلق بجرائم الكمبيوتر. ومن نتائج هذه الدراسة أن نظرية التعلم الإجتماعي هامة ومفيدة لفهم لماذا يقوم الطلاب بمثل هذه الجرائم وإذا عرفنا لماذا يقوم هذه الشريحة من المجتمع (الطلاب) بمثل هذه الجرائم فقد نتمكن من إيجاد حلول لهذه الجرائم لكافة شرائح المجتمع.

5/ الدراسة الخامسة:

دراسة (Csonkap) وعنوانها: جرائم الانترنت (2002) أجريت هذه الدراسة بمشاركة (358) مؤسسة أمريكية تضم وكالات حكومية وبنوك ومؤسسات صحية وجامعات ، وقد أظهرت هذه الدراسة خطر جرائم الكمبيوتر وارتفاع حجم الخسائر الناجمة عنها وأوضحت أن (85%) من الجهات التي تناولتها الدراسة قد تعرضت لاختراقات كمبيوتر خلال السنة السابقة ، وأن (64%) لحقت بهم خسائر مادية جراء هذه الاعتداءات ، وأن (35%) تمكن من حساب مقدار خسائره المادية التي بلغت تقريباً (378) مليون دولار أمريكي في حين كانت الخسائر في عام 2000 في حدود (265) مليون دولار .

أما عن مصدر وطبيعة الاعتداءات فقد أشارت الدراسة إلى أن (40%) من الاعتداءات التي تمت خارج المؤسسات مقابل (25%) في عام 2000م وأن نسبة الموظفين الذين ارتكبوا أفعال اساءة استخدام اشترك الانترنت لمنافع شخصية بلغت (91%) تتوزع بين الاستخدام الخاطئ للبريد الإلكتروني وتنزيل مواد إباحية من الشبكة في حين كانت هذه النسبة (79%) عام 2000م ، وأن (96%) من المشاركين تعرضوا لهجمات الفيروسات .

هيكـل البـحث:

الفصل الأول: الإطار المنهجي:

- 1) مقدمة البحث.
- 2) مشكلة البحث.
- 3) أهمية البحث.
- 4) أهداف البحث.
- 5) تساؤلات البحث.
- 6) المنهج المستخدم.
- 7) أدوات جمع البيانات.
- 8) الإطار الزماني والمكاني.
- 9) المصطلحات.
- 10) الدراسات السابقة.
- 11) هيكل البحث.

الفصل الثاني: العلاقات العامة:

المبحث الأول: نشأة وتطور العلاقات العامة.

المبحث الثاني: الأهمية والأهداف والخصائص للعلاقات العامة.

المبحث الثالث: الوظائف والمبادئ للعلاقات العامة والعلاقات العامة في نظر الإسلام.

الفصل الثالث: الجرائم الإلكترونية:

المبحث الأول: الجريمة الإلكترونية ومفهومها وأنواعها.

المبحث الثاني: أمثلة الجرائم الإلكترونية بمر التاريخ.

المبحث الثالث: قوانين الجرائم الإلكترونية.

الفصل الرابع: الاتجاهات والرأى العام:

المبحث الأول: الرأى العام نشأته وتطوره.

المبحث الثاني: كيفية التأثير فى الرأى العام وأهمية قياسه.

المبحث الثالث: إتجاهات العاملين.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: نبذة تعريفية عن دائرة الجرائم المعلوماتية / بوزارة الداخلية

المبحث الثاني: تحليل الاستبيان

المبحث الثالث: الخاتمة - النتائج - التوصيات - المصادر والمراجع - الملاحق.

المبحث الأول

نشأة وتطور العلاقات العامة

مقدمة: (1)

يختلف تعريف العلاقات العامة حسب المهمة الوظيفية لها و حسب رأى القائم بالتعريف ونظرته لمهمة العلاقات العامة الوظيفية.

فتركز بعض التعاريف على الجانب الإدارى على الجانبين الإدارى والاتصالى وتتفق معظم تعاريف العلاقات العامة على أن العلاقات العامة هى: وظيفة إدارية وإتصالية فى آن واحد.

ولذا فقد تناول كثير من الكتاب تعريف هذا المصطلح و تباينت تلك التعاريف حسب اهتمامات الكتاب فمنهم من اهتم بالناحية الاجتماعية ومنهم من اهتم بالنواحي القانونية وأخر بالاقتصادية و الإدارية وهكذا تولد لدينا العديد من التعاريف منها:

1/ بول جاردن أحد الرواد الأوائل:

هى نقل وتفسير المعلومات والآراء من المنظمة إلى جماهيرها ومن هذه الجماهير إلى المنظمة مع بذل جهود صادقة لجعل الجماهير تهتم بالمنظمة وتتسجم معها.

2/ الجمعية الدولية للعلاقات العامة:

¹. محمود الجوهري، اتجاهات حديثة في العلاقات العامة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1997م، ص4

فقد نظمت العلاقات العامة على أساس أنها: "وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وذلك عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان ولتحقيق تعاون مثمر أكبر ومقابلة المصالح العامة بدرجة اكفاً عن طريق المعلومات المخططة ونشرها.

3/ المعهد البريطاني للعلاقات العامة:

فقد نظر إليها على أنها: " تلك الجهود المخططة والمرسومة والتي يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة وجماهيرها".

4/ جمعية العلاقات العامة الفرنسية:

نظرت إلى العلاقات العامة على أنها هي الوظيفة الإدارية التي تعمل على تقييم الرأي للجمهور وتطلق سياسات وإجراءات المنظمة مع المصالح العامة وتنفيذ برنامج للعمل والإعلام يهدف إلى كسب تفهم الجمهور للمنظمة وتأييدها.

5/ Frank Jafkins :

العلاقات العامة تتكون من كافة نماذج وأشكال الاتصال المخطط - خارجياً وداخلياً- بين المنظمة وجماهيرها بغرض تحقيق أهداف محددة مرتبطة بالفهم المتبادل بين الطرفين.

6/ الاتحاد الوطني للعلاقات العامة بالمدارس في الولايات المتحدة الأمريكية:

وظيفة إدارية مخططة ومنهجية تصمم للمساعدة فى تحسين وتطوير البرامج والخدمات التى تقدمها المنظمة التعليمية ، معتمدة على عملية اتصالية وتطوير البرامج والخدمات التى تقدمها المنظمة التعليمية ، معتمدة على عملية اتصال ذات طريقتين من المنظمة إلى الجماهير الداخلية وبالعكس ، وذلك بهدف تنمية و تنشيط فهم أفضل لدور وأهداف وسياسات وإنجازات وحاجات المنظمة.

نشأة وتطور العلاقات العامة (1)

نشأة العلاقات العامة وتطورها:

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 واتجاهاتهم ، ورغباتهم وحاجاتهم وحل مشكلاتهم ، ثم تعديل سياسات المؤسسات بما يتفق والسياسات التى تحقق الأهداف المشتركة للمنشآت وجماهيرها.

¹. د. محمد منير حجاب وسحر محمد وهبى ، المداخل الأساسية للعلاقات العامة ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 1992م .

وتقوم العلاقات العامة من جهة أخرى بأعلام الجماهير بنوعية وحجم الأنشطة والخدمات التي تقدمها المنشآت المختلفة ، فمن أهداف العملية الاتصالية الاقناع وتحقيق الفهم المتبادل بين كافة الأطراف من خلال وسائل مؤثرة تستطيع التعرف على مدى تفهم الجماهير للمعلومات والمعارف المقدمة إليهم.⁽¹⁾

ويتناول الباحث نشأة العلاقات العامة وتطورها في ثلاثة محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: العلاقات العامة في العصور القديمة.

المحور الثاني: العلاقات العامة في العصور الحديثة.

المحور الأول: العلاقات العامة في العصور القديمة: (2)

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية وجدت بوجود الإنسان ونشأت بالضرورة في كل مجتمع بشري ، وتطورت المجتمعات ، فتاريخ العلاقات العامة قديم قدم البشرية فالفراعنة في مصر السبطين في اليمن مارسوا نوعاً منها في حياتهم من خلال نشر الانبأ والمعلومات عن الدولة المصرية القديمة والمراسلات والخطابات التي تمت بين الملكة بلقيس ونبي الله سليمان.

إن ممارسة هذه الوظيفة خلال العصور القديمة لم يخضع للتقنين العلمي بقدر اعتمادها على المهارة الشخصية لممارسيها والتي كانت تتجح حيناً وتفشل أحياناً أخرى.

وكان 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

¹ .د. محمود الجوهري ، مرجع سابق، ص 11.

² .د. محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي ، مرجع سابق، ص 15 - 17

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 القباصل الاطباء والسحرة ممن يجيدون فن التعبير البدائية والمتمثلة فى الانشاد.

أما الفراعنة كان الكهنة هم الوساطة 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 الانتصارات الكبرى وشرحوا الاصلاحات المختلفة.

أدرك البابليون والأشوريون بعض مفاهيم العلاقات العامة فقد كانت لهم صحف تسجل فيها الحوادث يوماً بيوم وتوجيه التعليمات والارشادات ، كما يفعل خبراء العلاقات العامة اليوم وأدرك الأشوريون أهمية الاعلام 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.⁽¹⁾

ومن الوثائق المهمة التى تبين مدى اهتمام المصريين القدماء بالعلاقات العامة لوحة منقوشة على واجهة معبد هيبيس تضمنت القانون الذى يجب أن يراهم الحاكم

¹. د. محمد منير حجاب وسحر محمد وهبى ، مرجع سابق، ص 18

والمحكوم لتحقيق العدالة ، كما وجد في الدول المصرية برديات نشر عليها قانون يحرم البغاء ويعرض طرق مقاومة الحكومة له ومعاقبة من يرتكبه.

وفي العصور الوسطى شهدت أوروبا إنتكاسة وتدهوراً كبيراً في العلاقات العامة ، حيث خضع الفلاحون في نظام الاقطاع لمعاملة غير إنسانية وتحولت الطوائف الصناعية والتجارية التي تعظم العلاقات العامة بالعمال و الصناع من جهة بالجمهور العامة من جهة أخرى. فتحوّلت إلى احتكار واستغلال العمال وتضليل المستهلكين. (1)

مما يؤكد أن العلاقات العامة في العصور الوسطى كانت تعاني من الاحتكار والتدهور والفساد.

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

وعندما ظهر المذهب البروتستانتي وجدت الكنيسة الكاثوليكية نفسها في مأزق حرج راحت تتشد الخلاص من هذا المذهب الجديد الذي اعتبرته خروجاً على الكنيسة والتي اهتمت بقضايا الاعلام والنشر وإعادة الثقة في الكنيسة.

وفي هذه الظروف نشأت الكنيسة البروتستانتية التي أفلحت في إقناع العديد من الجماهير بمظاهر الظلم الذي تمارسه الكنيسة الكاثوليكية.

1. د. محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي ، مرجع سابق، ص 18

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.

المحور الثانى: العلاقات العامة فى العصور الحديثة:(¹)

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 الأمريكية "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 "فيرديير" يذهب إلى أن تعبير العلاقات العامة لم يستخدم قبل العام 1882م، حيث استخدمه المحامى الأمريكى " دورمان ابتون" فى مدرية أبيل فى محاضرة ألقاها بعنوان " العلاقات العامة وواجهات المهنة القانونية " إلا

¹ . جون شومالى وودنيس هوسمان، العلاقات العامة ، مرجع سابق ،ص 8 .

أن غالبية الكتاب يعتبرون أن الصحفى الأمريكى "ليفى لى" هو المؤسس الحقيقى لها ، ويلقبونه بأبى العلاقات العامة.

وقد وضع الكثير من مبادئها خلال رحلتها مع المهنة حيث افتتح مكتباً للعلاقات العامة بنيويورك فى العام 1906م.

"واستخدم ليفى لى عبارات مثل مستشار النشر ، مدير النشر ، وفى العام 1908م استخدم تيودور فيل رئيس شركة التلغراف والأهلية تعبير العلاقات العامة لأول مرة فى تقرير الشركة فى ذلك العام".⁽¹⁾

وقد تضمن التقرير والتقارير التى تلتها حرص رئيس الشركة على مراعاة مصالح الجماهير وتجنب ما يتعارض مع هذه المصالح، فقد وجدنا أن مصالحننا تتحقق على أكمل وجه.

وفى العام 1916م أنشأ ليفى لى مكتبه الثانى بالاشتراك مع "هاريس" وفى العام 1919م انشأ ليفى لى مكتباً استشارياً أكثر تنظيماً.

وقد صاغ ليفى لى بياناً جاء فيه (ليس هذا مكتباً سرياً للصحافة فكل أعمالنا تتم فى وضح النهار نحن نهدف إلى تزويدكم بالآخبار وليست هذه وكالة للإعلان.... إن أخبارنا ومعلوماتنا دقيقة. إن خططنا واضحة وصريحة وهى اعطاء 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).

¹. ويليم ريفرز وآخرون ، وسائل الاعلام والمجتمع الحديث ، ترجمة إبراهيم اصا (القاهرة: دار المعرفة، 1975م) ص 29.

وفى العام 1921م استخدم ايفى لى تعبير العلاقات العامة، وكانت اراؤه تتطلق من أن الأخبار السلبية والشائعات لابد أن تحارب بأخبار إيجابية وعندما انضم إلى جورج باركر فى شركة النشر التى أسسها الأخير كمكتب للدعاية أكد ايفى لى 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 بعقله وكلاء الدعاية الذين يعتمدون على المبالغة فى النشر والتهويل.⁽¹⁾

وعندما تولى ايفى لى منصب المدير العام المساعد لشركة بنسلفانيا للسكك الحديدية ، والتى كانت تعاني كثيراً من المشاكل مع جماهيرها ، وحينما سئل ايفى لى 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 الاقتصاد والسياسة والصحافة والإدارة".

وقد أسهم ايفى لى بنصيب كبير فى وضع مبادئ العلاقات العامة وتطوير أساليبها فكان من الاوائل الذين أدركوا أن الدعاية للمؤسسة لا تجدى ما لم تدعمها الأفعال، كما دعى المؤسسات الى تبني الحاجات الإنسانية فمن أقواله (إنى أحاول أن أترجم الدولارات والسنتات والأسهم والأرباح إلى لغة إنسانية).

¹. أ.د. راسم محمد الجمال، ود . خيرت معوض عباد ، إدارة العلاقات العامة : المدخل الاستراتيجى (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2005م) ص 13 .

وقد أوضح ان العلاقات العامة مهمة مزدوجة فهي 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.

وظل ايفى لى 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 ايفى لى نشاطه فى مكتبه الذى كان يحمل اسمه حتى وفاته والتي كانت عام 1934م ، وواصل ابنه جيمس لى 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.

ويعتبر دوربيرنز من أبرز الشخصيات التي حملت بعد ايفى لى 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 الذى 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).

ومن الرجال الأفاضال الذين اسهموا فى ارساء قواعد العلاقات العامة جورج كدیل ، رئيس لجنة الاستعلامات العامة خلال الحرب العالمية الأولى ونجح فى تعبئة الرأى العام الأمريكى وتهيئته للحرب ولخص نجاحه فى كتابه (كيف أعلننا الحرب فى أمريكا) . إضافة إلى كارك بوير الذى أسس وكالة العلاقات العامة تحت مسمى (كارل بوير

وشركاءه) والتي تعتبر إحدى الوكالات الخمس الكبرى فى المجال الدولى و(جون هل) الذى أسس فى العام 1927م وكالة (هل انديلتون) والتي ظلت وكالة عالمية حتى العام 1990م ، حينما تفوقت عليها و وكالة شانديويك.

وأرثر بيرج الذى عين نائباً لرئيس شركة التلغراف والتلغراف الأمريكية فى العام 1927م إلى 1947م وقد تمكن من ارساء قواعد للعلاقات العامة أهلتها للعمل بعد ذلك مستشاراً لكثير من الشركات الأمريكية حتى وفاته فى العام 1961م.⁽¹⁾

إضافة إلى بول جاريت الذى أسس قسم العلاقات العامة بشركة جنرال موتورز فى العام 1931م.

إن العلاقات العامة كضرورة ملحة لمتطلبات البيئة العامة التى عاشها الغرب فى بدايات القرن العشرين والذى كان طابعها النهضة الصناعية، والتي 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 ويلبى حاجات جميع الأطراف ، فكان جهاز العلاقات العامة الذى وضحت فاعليته فى تحقيق المصالح المشتركة والمتضاربة أحياناً، ونجد أن العلاقات العامة الحديثة مرت بتطورات كثيرة من أهمها ما يلى:²

(1) زيادة عدد المنشآت التى تستخدم العلاقات العامة.

(2) زيادة عدد المطبوعات التى تتناولها وتبحث فيها.

¹. د. عبد الحكيم خليل مصطفى ، الأستاذ بجامعة السودان لعلوم الاتصال والجامعات السودانية. العلاقات العامة بين المفهوم النظرى والتطبيق العلمى .

². حسن محمد خير الدين ، العلاقات العامة : المبادئ والتطبيق ، القاهرة، 2001م ، ص 42.

3) ظهور الهيئات المعنية المتخصصة فى تنظيمها ودراستها ومن أمثلتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية ومعهد العلاقات العامة البريطانى.

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 والتى 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 مسئوليتها الكبيرة ، إذا يؤكد الخبراء ضرورة العلاقات العامة تمثل دعامة أساسية من دعائم الإدارة فى المنظمات المعاصرة والتى تسعى لكسب ثقة جماهيرها وتكوين رأى 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.⁽¹⁾

¹ Sean Kruckeb erg. The challenge for public Relation the

التاريخ الحديث للعلاقات العامة:

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

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

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

تتفق المصادر العربية والأجنبية في محفل العلاقات العامة على أن الصحفي الأمريكي "إيفي 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 الدعائى للمؤسسة لا فائدة منه إذا لم يقترن بأفعال إنسانية تترجمه، مؤكداً على أهمية العنصر الإنسانى فى التعامل مع الجماهير فى الداخل والخارج ، فطالب بمعاملة العمال و كافة المستخدمين فى المؤسسة معاملة إنسانية ومنحهم الأجور التى يستحقونها.

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

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

وإزداد الاهتمام الإيطالى 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 فى 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 اداء الوظيفة.

العلاقات العامة فى الوطن العربى:(¹)

ربط بعض الباحثين العرب ظهور العلاقات العامة فى الوطن العربى فى مصر ممثلاً "بظهور الأحزاب السياسية مثل(الحزب الوطنى) الذى أسسه مصطفى كمال فى 1906م ، وحزب (الأمة) بزعامة أحمد لطفى السيد ، وغيرها من الأحزاب.

أثناء الحرب العالمية الثانية تنبه المصريون إلى أهمية استخدام الوسائل الإعلامية . كما اهتمت بها المؤسسات الاقتصادية الاجنبية التى كانت تعمل فى مصر .

وقد اتسمت هذه الفترة برواج الصحافة ، فظهرت فى مصر مجلات مثل(المصور) و(روزاليوسف) لشرح الجوانب السياسية والعسكرية للجماهير . طكأت منشآت بعض الوزارات مكاتب لمناهضة الأخبار التى تنشرها الصحف والرد عليها. وتعد هذه المكاتب أول شكل من أشكال العلاقات العامة التى أنشأتها الحكومة ثم تطورت هذه المكاتب الصحفية بالوزارات إلى أن أصبحت إدارات مهمة للعلاقات العامة.

أما العلاقات العامة للدولة المصرية أى أعمالها ظهرت عقب ثورة يوليو 1952م ، فقد كانت تقوم بها إدارات الاستعلامات التابعة لوزارة الارشاد القومى التى أنشأت فى 1952م.

وفى 1957م انفصلت إدارة الاستعلامات عن وزارة الارشاد القومى واصبحت مصلحة مستقلة تابعة لرئاسة الجمهورية ، وبعد ذلك انضمت إدارة الاستعلامات إلى

¹ .د. زهير ياسين طاهات : سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان.

وزارة الثقافة والارشاد القومي. وفي 1967م تحولت هذه الإدارة إلى هيئة عامة يرأسها نائب وزير الارشاد القومي.

لم يقتصر موضوع الاهتمام بالعلاقات العامة على مصر ، بل إن دولاً عربية أخرى اهتمت بذلك والسبب عائد إلى تزايد عدد القوى البشرية الاعلامية والثقافية التي تقوم بدور كبير في دفع عملية العلاقات العامة.

ويحظى إعداد الكوادر الاعلامية باهتمام الحكومات المختلفة ولعل الهدف منها العمل على قيام علاقات قوية وطيبة مع مختلف طبقات الجماهير وتزويدهم بالمعلومات الضرورية من جهة وتلقى ارائهم واقتراحاتهم حول مختلف المواضيع من جهة ثانية إلا أن بعض الأنظمة وبخاصة العالم الثالث يمكن أن يسيئ إلى هذا الهدف ويخلط أهداف العلاقات العامة بأهداف الدعاية.

وقد أصبحت العلاقات العامة في وطننا العربي أهمية كبرى ، خاصة عندما انشأت كثير من الهيئات والمؤسسات الصناعية والتجارية اقساماً رئيسية للعلاقات العامة ، مما دعا كلية التجارة ثم كلية الآداب بجامعة القاهرة في العام 1958م إلى تدريسها كمادة مستقلة في قسم الصحافة بكلية الاداب ، وفي العام 1966 بدأت معاهد الخدمة الاجتماعية تدريس العلاقات العامة كمادة مستقلة على مستوى البكالوريوس.⁽¹⁾

ويتوقع خبراء العلاقات العامة العرب أن العلاقات العامة ستصبح مهنة المستقبل نتيجة لضغوط دولية عمدية وتلقائية أكثر منها ضغوط أو تطورات محلية.

¹. بسيوني حمادة ، واقع ومستقبل العلاقات العامة في الوطن العربي www.ajeep.com 2001/2/4م.

ويلاحظ الباحث أن ما يبشر بالمستقبل الزاهر للعلاقات العامة فى كل من مصر والسعودية والسودان أنه لا يكاد توجد حالياً شركة أو مؤسسة أو منشأة أو وزارة أو هيئة إلا وبها علاقات عامة سواء كانت مكتب أو إدارة فرعية أو إدارة عامة أو مستشارية.

إن مهنة العلاقات العامة تتطور كإستجابة وتوقع للاتجاهات السائدة العالمية منها والقومية والمحلية، مما يفرض على الخبراء والعاملين فيها خاصة فى العالم العربى والدول النامية مسايرة التقنية وملاحقتها فى مجال الاتصال وتقنية المعلومات ، فهى العوامل الحاسمة لبناء العلاقات العامة فى العصر الراهن.⁽¹⁾ ومن الواضح أن ظهور وتطور العلاقات العامة هو نتيجة متطابقة لتطور الرأى العام والاتصال الجماهيرى فى المجتمع الحديث ذلك أن الإدارة لا تكون فاعلة إلا إذا قامت على أساس المعرفة الدقيقة للرأى العام.⁽²⁾

وهكذا نجد أن على العلاقات العامة فى المجتمع الحديث أن توجه عناية فائقة إلى الدراسات العلمية لثبر غور العلاقات الإنسانية بين الفرد والجماعة ، وبين فئات الجماهير المختلفة ، وبين المؤسسات الحكومية والشعبية وبين الدول بعضها البعض ، على أساس التقدم المستمر فى كافة المجالات الاقتصادية ، السياسية ، العسكرية، وفى التربية والتعليم والإعلام وغيرها.

ويؤكد الباحث أن النواحي العلمية للعلاقات العامة فى عصرنا الحاضر تلعب دور كبير ومتعاظم فى نجاح التطبيقات العلمية لهذه المهنة، فى كافة المنشآت الاقتصادية والاجتماعية والسياسية إذا ما تم إضافة الفهم الصحيح لمفهوم العلاقات العامة.

¹ . خالد الصوفى ، العلاقات العامة ، أساليب وممارسات(القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع) ط 1 ، 2004م ، ص ص 8 - 9
² . محمد منير حجاب وسحر محمد وهبى ، مرجع سبق ذكره ص 40.

المبحث الثاني

أهمية العلاقات العامة⁽¹⁾

إن نمو المجتمع الإنساني جاوز كل توقع، فهو لا يزال يتقدم في النمو والانتساع على درجات تتفاوت من مكان إلى مكان وكان من ن نتيجة ذلك النمو أن تشابكت مصالح الناس وتعقدت صلاتهم واختلفت ميولهم وتنوعت اهتماماتهم حتى أصبح كل راغب في التأثير في الناس سوتء لغرض تجارى أو لجانب ثقافى أو لواجب إنسانى أو لغير ذلك تمكنه من الوصول إلى مقصده بخطة محكمة مدروسة من شأنها أن تبلغه الرسالة المرجوة.

وعلى نطاق المؤسسات العامة تبرز أهمية العلاقات العامة فيها من خلال عملها فى مراجعة القرارات العامة للمؤسسات فى مختلف النواحي الإدارية والتسويقية ، والتأكد من سلامتها من حيث أثرها على العاملين وجمهور المؤسسة والرأى العام بشكل عام سواء كان ذلك فى المدى القصير أو فى المدى البعيد، وأوجبها فى لفت نظر الإدارة العليا إلى السياسات والإجراءات التى لا تتفق مع مصلحة المؤسسة ومحاولة جعل سياسة المؤسسة وأهدافها تتفق مع تلك الاتجاهات.

وتزداد أهمية العلاقات العامة فى المنظمات التجارية حيث لا يمكن لهذه المنظمات أن تعمل بنجاح دون ضمان التفاهم المتبادل بينها وبين الجمهور أو بين العاملين الذين يعملون فى المؤسسة نفسها.

¹. د. عبد الناصر أحمد جرادت، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار البازوري للنشر، بيروت، ص 17

تمكن عملية العلاقات العامة من تحقيق الكفاية فى الوظائف المختلفة لدى المنشآت وأن علاقة المنشأة بالفئات الجماهيرية المختلفة قد أصبح لها أهمية وتأثير لا يقلان عن أهمية وتأثير العمليات الداخلية فى نجاح المنشأة وتحقيق أهدافها.

"قد أصبحت العلاقات العامة ضرورة اجتماعية مصاحبة للتغيرات التى فى المجتمعات المختلفة التى تهدف إلى التكيف والتوافق فى المصالح المشتركة بين هذه المؤسسات وجماهيرها من خلال وسائل وأساليب الاتصال المختلفة بحيث يحقق التوازن بين التغيرات المادية والمعنوية فى هذه المجتمعات فيسود الاتجاه إلى تقدير أراء الآخرين وتفهم ظروفهم والقدرة على التوازن معهم فى سبيل المصلحة المشتركة".⁽¹⁾

وتتبقى أهمية العلاقات العامة من مضمون العلاقات العامة الذى يدور حوله كونه نشاط مستمر ينطوى عليه إقامة علاقات حسنة مع الجماهير بهدف تعزيزها باستمرار وصيانتها ، ويتفرع عن هذا الهدف أهمية وقائية وأخرى علاجية ، إذ أن الدور الوقائى يمنع حدوث المشاكل والتوترات مع الجمهور فى حين العلاجى يعمل على تصحيح الأوضاع والمواقف المتدهورة حال ظهورها وإعادة التوازن فى العلاقات إلى الوضع الطبيعى.

وتتمتع أهمية العلاقات العامة عندما توجه نحو إرساء صيغ دبلوماسية باستخدام الذكاء والكياسة فى تعريف العلاقات الرسمية بين دول ذات سيادة فهى أداة مهمة فى رسم السياسة الخارجية للدولة وتأمين مصالحها القومية وارساء علاقات متكافئة فى إطار الاجواء السياسية والاقتصادية والاجتماعية فى العالم.

¹. د. منصور عثمان محمد زين ، المفاهيم الحديثة للعلاقات العامة ، دار النشر مركز أبو سليم للدراسات ، ب ط ، ص 16.

"تقدم العلاقات العامة شكلاً ومضموناً للإنسان العربى إذ أن قيم الانسان فى إطار الإسلام هى ترجمة حقيقية للإنسان فى هذه المنطقة فى ممارسة صناعة الحضارة المادية دون أن يكون أسيراً لها. وأن تصاغ علاقاته فى ضوء ما يؤمن به ويعتقده ضمن إطاره وتراثه الروحى وقيادة ذاته . وبضيف ذلك إلى أهمية العلاقات العامة تمارس دورها وإعادة صياغة الايدلوجيات علم الأفكار وبذلك تبدو أهمية العلاقات العامة فى قوتها التغييرية للواقع الاجتماعى والسياسى وصياغة القيم والأفكار على نحو عالمى بشكل جديد".⁽¹⁾

وتتمثل أهمية العلاقات العامة فى النقاط التالية:⁽²⁾

- 1) تحقق الصورة الذهنية للفرد أكبر قدر من التكيف مع ظروف الحياة.
- 2) إن التصور الذهنى يضيق نطاق الجهل بالآخرين.
- 3) تؤدى عملية تكوين الصورة الذهنية إلى تحويل العالم إلى عالم أسهل وأكثر تنظيماً.
- 4) تسهم الصورة الذهنية فى تفسير مواقف الفرد ورائه وأنماط سلوكه فى الحياة الاجتماعية.
- 5) تسهم الصورة الذهنية فى تكوين الرأى العام.
- 6) تحقيق الاتصال ذات الاتجاهين مع جماهير عديدة.
- 7) الاستفادة من الخبرات السابقة والتي حدثت فى مجتمعات متقدمة وأن المنظمات ينبغى أن تحسن من الاستفادة من عطاء هذه التجارب.

¹ طارق شريف يونس، إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات ، اسرار للنشر والتوزيع، الشارقة، ط 1 ص 196.

² د. هاشم حمدى رضا ، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، دار الراية للنشر ، ط 1 2010 – 1432 هـ، ص 19.

تمثل العلاقات العامة اليوم أهمية بالغة للمؤسسات المعاصرة، حيث سندهف تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جماهيرها التي تتعامل معها.

وبهذا التوافق والتكيف يتوفر للمؤسسات المعاصرة متاح نفسى أكثر ملائمة لتطورها تطوراً سليماً ومستقراً بينما يتوفر للجماهير المتعاملة معها حياة اجتماعية مشتركة أفضل.

وأهمية العلاقات العامة كذلك فى المنشآت الخدمية فقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية بالنسبة للفرد ، أو قد تكون هنالك بدائل لها مما يصعب دور العلاقات العامة.

وتتضح أهمية العلاقات العامة فى مجال المنظمات الحكومية حيث تقدم دور مهم فى تحسين العلاقة بين الحكومة أو الوزارة أو الجمهور فعن طريقها ينمو الشعور بالمسئولية لدى المواطنين وبالتالي تحويلهم إلى جمهور إيجابى متعاون مع الحكومة. ولقد نمت العلاقات العامة وتطورت كمفهوم إدارى وكوظيفة حيوية فى المنظمات الحكومية فى الدول المتقدمة. (1)

وتظهر أهمية العلاقات العامة فى أنها تؤدى وظيفة مهمة وحيوية للإدارة العامة. إذا أصبح من واجب الإداريين أن يخبروا الجماهير سياستهم ويستطلعوا الرأى العام تجاه هذه السياسات.

1. أ. د. محمود يوسف ، مقدمة فى العلاقات العامة، الدار العربية للنشر ، ط 1 ، ص 71.

ويمكن تلخيص أن أهمية العلاقات العامة لها دور فاعل في تكوين صورة ذهنية إيجابية تجاه المؤسسة وكسب ثقة الجمهور والعلاقات العامة كان لها أثر التغيير الكبير الذي حدث في المجتمعات الحديثة.⁽¹⁾

أهداف العلاقات العامة:

تستطيع أجهزة العلاقات العامة أن تحدد لنفسها جملة من الأهداف تساعد فيها المجتمع على مواجهة التحديات الاقتصادية والسياسية والإدارية والاجتماعية المتبادلة ما بين المؤسسات والعاملين فيها من جهة وبينها وبين المتعاملين من جهة ثانية والعمل باستمرار على توازن هذه العلاقات بحيث تخدم كلا الطرفين ورغم أن الأطراف يمكن أن تكون متباينة حسب طبيعة المؤسسة أو المجتمع والوسائل وأساليب التطبيق. فإن قواعد وأصول العلاقات تنص على وحدة هذه الأهداف على النحو الآتي:⁽²⁾

- 1) تحقيق السمعة الحسنة ودعم الانطباعات الجيدة عنها ويعنى أن تصب اهتمامات العلاقات العامة في كافة المؤسسات إلى توجيه الانطباعات الجيدة عنها ويعنى تكوين صورة حسنة وانطباعاً عن شخصيتها وسمعتها وذلك في ضوء ما خططت له لرسم صورتها في أذهان الجماهير.
- 2) الترويج لمنتجات المؤسسة أو خدماتها لتنشيط المبيعات وهي عملية تقوم بها العلاقات العامة على الترويج لمثل هذه المنتجات عن طريق الاعلان الغير مدفوع الثمن عنها عبر تنظيم المعارض والمساهمة في الأنشطة الجماهيرية والتي تساعد على التعريف بالمؤسسة.
- 3) تنمية شعور العاملين بالانتماء إلى المؤسسة وكسب تأييدهم وولائهم لها.

¹ . د. عبيد الشريبي ، العلاقات العامة بين العلوم والفنون، دار النهضة للنشر ، ب ط ، ص 67.
² . د. عبد الرازق الدليمي ، العلاقات العامة في التطبيق، ط 1 1434 هـ ، 2013 م ، دار جديد للنشر والتوزيع ، عمان ص 38.

وهناك أهداف أيضاً تسعى إدارة العلاقات العامة إلى تحقيقها وهذه الأهداف تتمثل فى
الآتى:¹

أولاً: إطلاع الجمهور وكذلك العاملين وبكل وضوح على الأهداف المرغوب فى تحقيقها
وكذلك بيان سياسة المؤسسة والتوجهات على أسس علمية تقوم على الصدق والأمانة.
ثانياً: القيام بإجراء الدراسات الميدانية لقياس الاتجاهات لدى الجماهير والتعرف عليها
وتقديمها للإدارة.

ثالثاً: دراسة البيئة التنظيمية الداخلية ودعمها والعمل على تطويرها وتصحيح أى
انحرافات.

رابعاً: محاولة كسب رضا ودعم الجماهير للمنتجات والخدمات التى تقدمها منظمات
الأعمال.

خامساً: تقديم المعلومات ودعم عمليات اتخاذ القرار لتحقيق التجانس والتوافق مع البيئة
المحيطة والعمل على تحقيق أهدافها وأهداف العاملين وكذلك الأهداف الاجتماعية وما
تطلبه البيئة المحيطة.

سادساً: ضرورة العمل على تحقيق رغبات وحاجات الأفراد والمنظمات والجمهور.

سابعاً: ضرورة العمل على تفعيل دور المنظمة مع البيئة الخارجية وتعريف كل منهما
بالآخر لتحقيق درجة عالية من التوافق والإنسجام.

¹. د. موسى اللوزى ، أسس العلاقات العامة المفاهيم والأسس ، زمزم للنشر ، ط 1 ص 57.

ثامناً: إعلام الجماهير بسياسات المنظمة وطرق التفكير والقواسم المشتركة في أهداف كل منهما والعمل على تحسين صورة المنظمة وما تقوم به من إنتاج أو خدمات وضرورة التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلى وعقد المؤتمرات واللقاءات والندوات وإقامة المعارض.¹

إن العلاقات العامة قد أصبحت فى الأونة الأخيرة وظيفة من الوظائف الإدارية والتي تمارس فى كافة المستويات الإدارية فى المنظمة وهناك عدة اهداف تسعى إلى تحقيقها العلاقات العامة من أهمها:²

- (1) تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها ومنتجاتها من السلع والخدمات.
- (2) إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة ورائها.
- (3) المساهمة فى القضاء على المشاكل الداخلية فى المنظمة والتي تؤدى إلى عرقلة العمل فيها من خلال وضع برامج للعلاقات العامة بهدف تحسين العلاقات مع الجماهير.
- (4) الحصول على تأييد الجماهير ورضاها عن نشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.
- (5) نصح أو إرشاد الإدارة فى اتخاذ القرارات المناسبة وضع السياسات السليمة.

ويمكن تحديد أهداف العلاقات العامة على مستوى الدول من الإشارة إلى ثلاثة مجالات رئيسية هي:³

¹ د. موسى اللوزى ، مرجع سابق ، ص 57.

² محفوظ أحمد جودة ، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات ، دار زهر للنشر ، ب ط ، ص 25.

³ د. علي جبار الشمري ، الأساليب العلمية فى ممارسة العلاقات العامة ، ددار العربى للنشر والتوزيع ، ط 1 ، ص 19.

1) المجال السياسى:

ويتضمن تحسين مواقف المجتمع الدولى تجاه الدولة وذلك عن طريق بناء صورة إيجابية لها أو إزالة الصورة السلبية التى قد تتكون عنها نتيجة تعرضها لحمات دعائية ، وتوعية الجمهور داخل البلد بالأهداف العامة للدولة وتعزيز الشعور بالانتماء إلى الوطن والولاء له، وخلق الحصانة لدى الجمهور تجاه الشائعات المضادة وتوعيتهم لمواجهة الأزمات التى تشهدها الحياة السياسية.

2) المجال الاجتماعى:

ويتضمن كسب تأييد الجمهور داخل البلد للتشريعات الجديدة او التغييرات والتعديلات التى يجب إدخالها فى القوانين القديمة والتى تملئها حاجات المجتمع الحديث ونقل وجهة نظر الجماهير على التعاون مع التنظيمات الإدارية للدولة.

3) المجال:

ويتضمن توعية الجماهير بأهمية ترشيد الانفاق الحكومى وترشيد الاستهلاك والتوجه نحو الادخار والاستثمار والإسهام فى فعاليات البناء والتنمية.

ويمكن تحقيق الأهداف بوضوحها فهى مسألة مهمة لى منظمة تسعى إحراز النجاحات فى أعمالها لأن ذلك يمكنها من تحديد الوسائل المناسبة لبلوغ تلك الأهداف كما أنها ترتبط ارتباطاً قوياً بأهداف المنظمة لذا فإن الهدف الرئيسى للعلاقات العامة فى المنظمة هو دعم الاستجابة المتبادلة بين المنظمة وبيئتها.

خصائص العلاقات العامة:

تتضمن محتويات العديد من تعريفات العلاقات العامة أفكار وعناصر مشتركة على ضوء مراجعة هذه التعريفات يمكن ان تحدد اهم خصائص العلاقات العامة على النحو الأتى: ¹

- 1) العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية قليلة الأهمية بان تشكل عنصراً أساسياً فى أنشطة المنظمات فهى ضرورية فى جميع المنشآت وعلى مختلف المستويات التى تعرضها المجتمع الحديث.
- 2) العلاقات العامة وظيفة إدارية أساسية من وظائف الإدارة وهى وظيفة مستمرة مخططة لا يمكن اعتبارها وظيفة عرضية كردود أفعال آنية لمواجهة المشكلات والأزمات.
- 3) العلاقات العامة وظيفة استشارية تنفيذية ووظيفة اتصالية ذات تأثير متبادل حيث تعكس وجهة نظر الإدارة لكافة الجماهير المعنية والرأى العام هو مجال عمل العلاقات العامة وهدفها الأساسى من خلال التأثير على اتجاهاته وكسب تعاطفه وتأييده.
- 4) تعتمد العلاقات العامة فى ممارسة أنشطتها على الأسلوب العلمى القائم على الدراسات والبحوث المستمرة بالتخطيط العلمى السليم.

وهناك خصائص أخرى للعلاقات العامة من أهمها:

- إن العلاقات العامة تعتبر فلسفة الإدارة وهذه الفلسفة تفترض أن أى منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية التى نص عليها قانونها فحسب.

¹. أ.عبد الرازق محمد الديلمى، مرجع سابق ص 86.

-إن العلاقات العامة وظيفة إدارية فهي نشاط كل إدارة ويجب على الإدارة أن تستخدمه في ما تقوله أو تفعله.

-العلاقات العامة عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات وال جماهير التي تتعامل معها سواء الجماهير الداخلية أو الخارجية.

-العلاقات العامة نشاط مخطط ومرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وأسلوب معين.

-ترتكز العلاقات العامة على حقيقة علمية.

وتتميز العلاقات العامة بمجموعة عديدة من الخصائص نذكر منها ما يلي: ¹

(1) إن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية الأهمية بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنشآت فهي ضرورية يفرضها المجتمع الحديث.

(2) القصدية العلاقات العامة نشاط مخطط مرسوماً لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين.

(3) العلاقات العامة همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة ويرتكب أنشطة كثير من المديرين خطأً كبيراً عندما يتصورون أن الجمهور لا يهتم بما تفعله المنظمة.

(4) تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير أي أنها تدار بمهارة الأسلوب التأثير الصاعد والهابط من أجل التوافق والتكيف والتعاون.

¹. د. محمد عبده حافظ ، العلاقات العامة ، دار الفجر للنشر ، ط1 ، 2009م ، ص 48.

- 5) تركز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمى التى تساعد على تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائها واتجاهاتها وتحسس مشكلاتها.
- 6) العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية.
- 7) تتصف العلاقات العامة بالشمولية فى كل المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

على ضوء ما تقدم فإن العلاقات العامة تتحدد فيما يلى:¹

- 1) العلاقات العامة وظيفة إدارية أساسية من وظائف الإدارة وهى وظيفة مستمرة ومخططة لا يمكن اعتبارها كوظيفة عرضية.
- 2) العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية قليلة الأهمية بل تشكل عنصراً أو عناصر أساسية للمؤسسة.
- 3) العلاقات العامة وظيفة اتصالية ذات تأثير متبادل حيث تعكس وجهة نظر الجماهير للإدارة العالية.
- 4) العلاقات العامة وظيفة استشارية تنفيذية فهى استشارية لأنها تقدم للإدارة العليا مشورتها فى كيفية التعامل مع الجمهور وتنفيذية لأنها تنفذ خطط العلاقات العامة وبرامجها.
- 5) الرأى العام هو مجال عمل العلاقات العامة وهدفها الأساسى من خلال التأثير على اتجاهاته وكسب تعاطفه وتأييده.

¹. بسام عبد الرحمن الجرايدى ، إدارة العلاقات العامة ، ط 1 ، 2013م ، دار اسامة للمشر ، ص 151.

6) تعتمد العلاقات العامة في ممارسة أنشطتها على الأسلوب العلمي القائم على الدراسات والأبحاث المستمرة والتخطيط العلمي السليم فهي ليست نشاطاً عشوائياً.

العلاقات العامة تعنى بمهمة الاتصال بين المؤسسة وجمهورها بهدف إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بينها وذلك على أساس من الصدق والحقيقة والمصارحة والأمانة.¹

والعلاقات العامة تعتمد في عملها ونشاطها على الجماهير فهي تعمل على تكوين الرأي العام اتجاه المؤسسة ونشاطها . كما أن الاقناع في العلاقات العامة لا يتم اسناداً للأساليب البلاغية والكلام الفصيح فقط بل يعتمد على الأساليب العلمية في التأثير ، فهو يستعين بالحقائق والأرقام في توضيح أهداف المؤسسة للجماهير ويقوم على دراسة الجماهير للتعرف عليها وعلى ميولها واتجاهاتها ورغباتها وأفكارها وبذل الجهود المخططة للتأثير في هذه الميول ومن السمات للعلاقات العامة رعايتها لمصالح الجمهور الخارجى والداخلى والعمل على تحقيق الصالح العام للمجتمع قبل تحقيق مصلحة المؤسسة الذاتية وهذا مؤشر للجانب الاخلاقى لنشاط العلاقات العامة فهي تؤمن بالمسئولية الاجتماعية للمؤسسة.²

¹ . بسام عبد الرحمن الجرايدة ، مرجع سابق ، ص 4 ، 5 .
² . د. عبد الناصر احمد جرادات، د. لبنان هاتف ، العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، مرجع سابق ، ص 29.

المبحث الثالث

مبادئ العلاقات العامة

يستترشد المشتغلون بالعلاقات العامة فى المجال العلمى بأسس ومبادئ معينة نسردها فيما يلى ثم نتكلم عن كل واحد منها بإيجاز وهى:¹

(1) كسب ثقة الجماهير:

ويعنى هذا المبدأ أن أنشطة الهيئة لا يمكن أن تتجح إلا إذا رضيت جماهيرها عليها . وعلى هذا يجب أن تدرب جماهير الهيئة نفسها حتى تتمكن من القيام بواجبهم لكسب الثقة على الوجه الأكمل بحسن ادائهم لعملهم واحترامهم لجماهيرهم .

ومما يساعد على هذا اتسام أعمال الهيئة بالصدق والأمانة والعدل والإنصاف وأن تتفق أعمالها مع أقوالها وإلا فقدت الثقة بين جمهورها الداخلى والخارجى فالحقيقة خير إعلان عن المؤسسات وعامل أساسى فى بناء شخصيتها ولهذا ينبغى أن يراعى المشتغلون بالعلاقات العامة المبادئ والقيم الأخلاقية العالية فى جميع تصرفاتهم وأن تصطبغ أعمالهم المهنية.

(2) نشر الوعى بين الجماهير:

أصبح على عاتق العلاقات العامة شرح سياسة الدولة وخطط تنميتها وتوجيه الرأى العام إلى أحسن السبل للتعاون مع السياسة العامة للمجتمع خاصة بالنسبة للجوانب المتعلقة بالنظام الاقتصادى والسياسة التى تدير عليها الدولة فى هذا المجال.

¹ . محمد منير حجاب وسحر محمد وهبى ، مرجع سابق ، ص 46 وما بعدها.

3) مساهمة الهيئة أو المؤسسة فى رفاهية المجتمع:

لما كان المجتمع يعطى المشروع موطناً لنشاطه كان لزاماً على الإدارة أن تعمل على أن يكون المشروع عضواً نافعاً فى المجتمع يعمل على تقدم أفرادهم ورفاهيتهم . وكان الرأى السائد فى الماضى أن هدف أى مشروع هو تحقيق أكبر كسب مادى لصاحبه ولكت تغيرت هذه الفكرة الآن وحل محلها أن هدف أى مشروع فردى أو جماعى هو رفاهية المجتمع . ولا يتعارض هذا المبدأ مع تحقيق أرباح لصاحب المشروع فالمشروع الناجح هو الذى يعتمد على تأييد الجمهور داخل المنشأة.

4) إتباع سياسة عدم اخفاء الحقائق:

إن الأساس السليم فى العلاقات العامة هو الإفضاء والمصارحة وليس إخفاء الحقائق التى تهم الجماهير فليس ثمة أسرار فى المؤسسات فيما عدا الأسرار الخاصة بعمليات الإنتاج ، وهذه السياسة ضرورية للقضاء على الشائعات الضارة التى تولد عدم الثقة وتؤثر على الإنتاج بصورة عامة.

5) إتباع الأسلوب العلمى:

من المبادئ الأساسية للعلاقات العامة إتباع طريقة البحث العلمى فى مواجهة مشكلاتها ، وذلك لاعتمادها على المنطق واهتمامها بالوصول إلى الحلول المناسبة عن طريق التحليل الدقيق للأمور والبعد عن كل تحيز وتبدأ هذه الطريقة بتعريف المشكلة وتحديدها وتحديد الأهداف الأساسية ومنهج الدراسة ومحاور البحث من حيث الزمان والمكان والقدرات المالية والبشرية ثم جمع المعلومات ودراستها وتحليلها للخروج بالنتائج والتوصيات . وإذا اتبعنا هذه الطريقة العلمية فى مواجهة المشكلات أمكننا الوصول إلى قرار سليم مبنى على ضوء الواقع.

6) العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة:

تبدأ العلاقات الجيدة من داخل المؤسسة - بمعنى أنه يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون في خدمتها فمن غير الممكن أن تبدأ المؤسسة أو المنشأة بتحسين علاقاتها مع الجمهور الخارجى وعلاقتها مع الجمهور الداخلى على غير ما يرام - فيجب أولاً خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة مع اختلاف مستوياتهم الإدارية ثم بعد ذلك تبدأ فى تنمية وتوطيد العلاقات الحسنة بين المؤسسة وجمهورها الخارجى .

7) تعاون المؤسسة مع المؤسسات الأخرى:

لا يمكن لمؤسسة أن تتجح فى تأدية رسالتها ما لم تتعاون مع غيرها ، فمن المسلم به ان التعاون هو أحد أسس النجاح فلا يكفى مثلاً أن تمارس هيئة نشاطها وتوطد علاقتها ب جماهيرها وتهمل تعاونها مع الهيئات الأخرى ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين الهيئات وبعضها للاتفاق على أسس التعاون بينها لا سيما فى برامج العلاقات العامة.

8) إتباع الأسلوب الديمقراطى فى العلاقات العامة:

يعد هذا المبدأ أساساً لممارسة نشاط العلاقات العامة والأخذ به لا يدع مجالاً لدكتاتور او لسيطرة القلة ، فتسدد المؤسسة روح معنوية عالية ونتاج الفرص للإبتكار وعرض المقترحات ولا يستطيع المديرون أن يفرضوا سياستهم الذاتية دون إشراك هيئة الإدارة والعاملين فى تحمل المسؤولية ، مما يجعل سياسة المؤسسة لا ترسم إلا نتيجة لأفكار العملاء كصدى لما يبيده الاخصائيون من مشورة ومقترحات وفى هذا تشجيع للديمقراطية ودعم للمبادئ الإنسانية السليمة.

ويستتبع هذا تدريب الجماهير على تحمل المسؤولية الاجتماعية وما يجب على الجماهير أن تقوم به من تأييد وتحمل لمسئوليتها في مجال معاونة المؤسسة في تحقيق رسالتها ويتحقق بذلك عنصر التضامن والتماسك بين الطرفين وبهذا تكون العلاقات العامة أهداف إجتماعية تتحقق عن طريق برامج العلاقات العامة.

وظائف العلاقات العامة:

للعلاقات العامة العديد من الوظائف فقد أورد الدكتور محمد البادى فى كتابه "محاضرات فى العلاقات العامة" ثلاث محاولات لتحديد وظائف العلاقات العامة معتمد على وصف واقع التطبيق العلمى لأنشطة العلاقات العامة ويورد لذلك التقسيمات الأتية:¹

تقسيم فيرن بيرنت:

يقسم فيرن بيرنت V.Burnett وظائف العلاقات العامة:

- 1) تفسير سياسات الهيئة وأعمالها إلى جماهيرها.
 - 2) تفسير ردود الفعل الحالية والمستقبلية لهذه الجماهير إلى الهيئة ذاتها.
- ويؤخذ على هذا التقسيم أنه تجاهل عنصراً مهماً من العناصر الواجبة النجاح ووظائف العلاقات العامة فى تحقيق أهدافها لهذا التحديد يجعل من العلاقات العامة عملاً ناقلاً فهى تنقل سياسات الهيئة وأعمالها إلى الجماهير وتنقل ردود فعل الجماهير إلى الهيئة وأعمالها إلى الجماهير وتنقل ردود فعل الجماهير إلى الهيئة وهناك تصبح السلبية صفة مميزة لأنشطة العلاقات العامة.

. جون شومالى وودنيس هوسمان، العلاقات العامة، ترجمة صالح العسلى، إقتباس ومراجعة مصطفى المعمودى (تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم 1994م) ص 30 .¹

ولما كانت العلاقات كنشاط يتعدى هذه السلبية إلى الايجابية وتقوم فى جوهرها على الاتصال الذى يساعدها على تحقيق الفهم المشترك بين الهيئة و جماهيرها وذلك ليس بمجرد النقل وإنما بالتفاعل بين طرفى الاتصال . مما يعنى أن العلاقات العامة تغير وتبدل وتعمق سياسة معينة أو تطرفاً أو برنامجاً معيناً لكي يتحقق الفهم المشترك وهو الهدف الأسمى الذى تسعى إليه العلاقات العامة لأن به وحده يمكن أن يتحدث التكيف والتوافق بين الهيئة و جماهيرها النوعية.

أما فيليب ليزلى P.Lesly فيحدد هذه الوظائف فى أربع وظائف رئيسية هى: ¹

- النصح والمشورة.
- الإعلام.
- الأبحاث والتحليل.
- بناء الثقة الشاملة ودعمها.

ويقسم كانفيلد B.Canfield هذه الوظائف إلى سبع وظائف هى: ²

- البحث.
- التخطيط.
- الإنتاج.
- التنسيق.
- الخدمة الإدارية.
- خدمة المجتمع المحلى.

¹ . جون شومالى وودنيس هوسمان، العلاقات العامة ، مرجع سابق ،ص 31 .

² . المرجع السابق نفسه، ص32

-التوجيه الإدارى.

وبالنسبة لهذه التقسيمات لوظائف العلاقات العامة فليس المهم هنا أيهما أكثر صحة وإنما السؤال هو مدى مراعاة كل منها لطبيعة الاتصال كجوهر للعلاقات العامة فهذا المقياس للحكم على مدى صحة كل منها وهو المقياس لأى تقسيم آخر تأخذ به هيئة أو مؤسسة وتراه أكثر مناسبة لظروفها وأوضاعها ولطبيعة جماهيرها.

وفى دراسة أمريكية لتحديد وظائف إدارات العلاقات العامة شملت الدراسة 2500 شركة نجد أن الوظائف التى تدخل فى نطاق مسؤولية إدارة العلاقات العامة بالترتيب حسب أهميتها كما يلى: ¹

- (1) العلاقات مع الصحافة.
- (2) العلاقات العامة مع المجتمع.
- (3) إعداد التقارير السنوية.
- (4) كتابة الأحاديث.
- (5) المطبوعات الأخرى.
- (6) نصح الإدارة حول الاتجاهات العامة.
- (7) الشئون والأمور العامة.
- (8) الأفلام والوسائل التوضيحية.
- (9) العلاقات مع المساهمين.
- (10) الدعاية للمنتجات.
- (11) الاتصالات الداخلية.

¹. د. راسم محمد الجمال، ود . خيرت معوض عباد ، إدارة العلاقات العامة : المدخل الاستراتيجى (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2005م) ص49 .

- (12) بحوث الرأى العام.
- (13) التوصيات المتعلقة بالسياسة.
- (14) المساهمة فى مناقشة السياسات الرئيسية.
- (15) العلاقات مع المستهلكين.
- (16) العلاقات مع العاملين.
- (17) العلاقات مع الموردين.

وفى دراسة أخرى أجريت فى مصر على 95 شركة ومنظمة وهيئة وجمعية حكومية قامت بها كلية الإعلام بإشراف الدكتور سمير حسن ويظهر منها أن الوظائف والاختصاصات الخاصة بإدارة العلاقات العامة هى حسب أوزانها النسبية كالتأتى: (1)

- (1) طبع الكتيبات والنشرات الدوروية وعقد الندوات والمؤتمرات وعمل الأفلام التسجيلية.
- (2) القيام بالنشاط الإعلامى الخاص برسالة المنشأة وأهدافها للجمهور الداخلى والخارجى.
- (3) القيام بالنشاط الإعلامى الخاص برسالة المنشأة وأهدافها للجمهور الداخلى والخارجى.
- (4) القيام بالأنشطة الاجتماعية والرياضية والترفيهية فى المنشأة.
- (5) تنظيم وإستقبال الوفود والزوار وترتيب إقامتهم.
- (6) متابعة ما ينشر فى وسائل الإعلام المختلفة عن المنشأة وعرضه على الإدارة وإعداد الردود.

¹. د. راسم محمد الجمال، ود . خيرت معوض عباد، مرجع سابق، ص51

- (7) القيام بأعمال التسهيلات.
 - (8) تقديم الخدمات الطبية والعلاجية للعاملين.
 - (9) تقديم الإعانات المالية للعاملين بعد القيام بالبحوث الاجتماعية عليهم.
 - (10) تجهيز وتنفيذ المعارض المحلية والإقليمية.
 - (11) تحليل المعلومات التي تنتشر عن المنظمة وصورتها وتقديمها للإدارة.
 - (12) الإشراف على نشاط المكتبة والتوثيق.
 - (13) تقديم الخدمات والتسهيلات والبيانات إلى عملاء المنشأة والقيام بالاتصال المباشر لحل مشاكلهم.
 - (14) بحث شكاوى العاملين بالمنشأة والمتعاملين معها ومحاولة إزالة أسبابها.
 - (15) تسهيل مهمة الوفود الأجنبية القادمة للتعاون فى تنفيذ المشروعات.
 - (16) نقل صورة كاملة عن اتجاهات الجماهير نحو سياسة المنشأة وعرضها على الإدارة العليا.
 - (17) تزويد وسائل الاعلام المختلفة بكافة البيانات والمعلومات.
 - (18) إعداد برامج الاحتفالات والمناسبات القومية والدينية بالتنسيق مع جهود المنظمات الأخرى فى هذا المجال.
 - (19) تنظيم الزيارات الداخلية والاتصال بالأجهزة الأخرى لإنجاز أعمال المنظمة وتنظيم اجتماعات مجلس الإدارة.
- وعلى ضوء ما سبق يمكن تحديد وظائف العلاقات العامة السليمة على النحو الأتى:
1. تعريف الجمهور بالمنشأة وشرح السلعة أو الخدمة التي تنتجها بلغة سهلة بسيطة.

2. شرح سياسة المنشأة إلى الجمهور أو أى تعديل أو تغيير فيها بغية قبولها إياها والتعاون معها.
3. مساعدة الجمهور على تكوين رأيه وذلك بمدّه بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنياً على الحقائق .
4. التأكد من أن جميع الأخبار التى تنشر على الجمهور صحيحة وسليمة من حيث الشكل والموضوع.
5. مد المنشأة بكافة التطورات التى تحدث فى الرأى العام.
6. حماية المنشأة ضد أى هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة او صحيحة عنها.
7. تهيئة جو صالح بين المنشأة وبين الأفراد بعضهم وبعض داخل المنشأة.
8. إخبار الإدارة العليا للمنشأة برد فعل سياساتها بين فئات الجمهور المختلفة.
9. بحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التى تهم الإدارة العليا ورفعها إليها.
10. مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية والمستويات الدنيا وبالعكس.
11. التأكد من أن أهداف المنشأة واغراضها وأعمالها تلقى الاهتمام الكافى من فئات الجمهور المختلفة.
12. تعمل كمنسق بين الإدارات المختلفة فى المنشأة لتحقيق الانسجام بين بعضها البعض وبينها وبين الجمهور الداخلى والخارجى.
13. تعمل كمستشار شخصى لأعضاء مجلس الإدارة ولجميع الأفراد فى المستويات الإدارية العليا ولجميع الأفراد فى المستويات الإدارية العليا وإسداء النصح للمسؤولين عند إصدار القرارات وتعديل السياسات.

العلاقات العامة فى المنظور الإسلامى:⁽¹⁾

من الظواهر التى تشاهد فى المجتمعات البشرية على اختلاف درجاتها وفى سلم التنمية والتطور وظاهرة التدين فالمجتمع البدوى لم يعرف شيئاً عن الحضارة لع معتقداته وعبادته والمجتمع الحضرى الذى بلغ شأواً من العلم له معتقداته وإيمانه بالغين طقوسه الخاصة به لذا أشار العلماء أنه كلما وجد مجتمع وجد معه دين أياً كان مصدره.

وفى نفس الوقت نجد أن إنتشار العلم يمثل تحدى كل مجتمع يسعى لتحقيق التنمية برامجه المختلفة وأن الإسلام دعا للعلم وجعل طلبه عبادة ، وهذا العلم الذى فرضه الإسلام على الرجل والمرأة هو ما نفع عنه لذا كان الإسلام حريصاً عليه ومهتماً به لتحقيق التنمية فى كافة أشكالها والتى تركز على إقامة العلاقات الإنسانية السليمة بين كافة الأطراف فى المجتمع ومن الأنوار الربانية التى عملت على إقامة علاقات سليمة قوله تعالى: (قل إن كنتم تحبون الله فاتبعونى يحببكم الله ويغفر لكم ذنوبكم والله غفور رحيم). وقوله تعالى : (ولقد كررنا بنى آدم وحملناهم فى البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً).

وهذا يدل على حرص الإسلام على إقامة العلاقات الطيبة بين جميع البشر ويحد الرسول صلى الله عليه وسلم المرتكزات التى تستند عليها العلاقات العامة فى المجتمع المسلم وذلك فى قوله: (ثلاث من كن فيه وجد بهن حلاوة الإيمان أن يكون الله ورسوله أحب إليه مما سواهما وأن يحب المرء لا يحبه إلا الله وأن يكره أن يعود فى الكفر بعد أن أنقذه الله منه ، كما يكره أن يقذف فى النار).

¹. عبد الحكيم خليل موسى ، العلاقات العامة بين المفهوم النظرى والتطبيقي ، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الهرم ، 2009، ص 103 وما بعدها.

فالإسلام قد اهتم بإقامة العلاقات الحميمة مع الوالدين ودعا لتوطيد الأخوة وصلة الرحم بل إعتى عناية فائقة بإقامة العلاقات المتينة بين جميع أفراد المجتمع حيث قال الله تعالى : (وأعبدوا الله ولا تشركوا به شيئاً وبالوالدين إحساناً وبذى القربى واليتامى والمساكين والجار ذى القربى والجار الجنب والصاحب بالجنب وابن السبيل وما ملكت أيمانكم إن الله لا يحب من كان مختالاً فخوراً).

وقد اهتم الإسلام بإقامة العلاقات الطيبة حتى مع الذين لا نعرفهم وذلك للوصول إلى مجتمع الوحدة والتعاون والتماسك ، فعن عبد الله بن عمرو بن العاص رضى الله عنهما أن رجلاً سأل رسول الله صلى الله عليه وسلم : أى الإسلام خير قال: (تطعم الطعام وتقرئ السلام على من عرفت ومن لم تعرف). ويقول صلى الله عليه وسلم : (ما من شئ أثقل فى الميزان من حسن الخلق).

أعلى الإسلام من شأن كل القيم أن تتعمق وتقوى وتنمى العلاقات العامة بين أفراد المجتمع المسلم حيث قال الله تعالى: (يا أيها الذين آمنوا أوفوا بالعقود) .

إضافة إلى ذلك فقد سعى الإسلام إلى تحقيق التنمية بمفهومها الأشمل وذلك عن طريق إقامة العلاقات مع القطاعات التى يتكون منها المجتمع فأمر برحمة الضعفاء من اليتامى والأطفال والعجزة من النساء والفقراء وإكرام الضعفاء والمظلومين فقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (إنما يرحم الله من عباده الرحماء).

لا يمكن للإنسان أن يحقق أهدافه ويبلغ غاياته إلا إذا توفرت لهم جميع عناصر التنمية والتي تتمثل فى نياله لحقوقه والتي فى طبيعتها حقوق ضمنها الإسلام وهى حق الياة وحق التملك وحق صيانة العرض إضافة إلى أن الإسلام قد ركز على إقامة العلاقات السليمة بين أفراد الأسرة التى تعتبر اللبنة الأساسية فى تنمية المجتمعات

وسظهر ذلك من خلال الدعوة إلى الزواج والعدل بين الابناء وحسن تربيتهم وتحديده لحقوق وواجبات كل فرد من أفراد الأسرة تجاه الآخرين، وذلك لاستمرارية العلاقة بينهم.

إن الرسول صلى الله عليه وسلم كان مثلاً عظيماً بين صحابته في إقامة وتطوير استمرارية العلاقات العامة الناجحة وذلك من خلال برامج وأنشطة عملية ظهرت في سلوكه صلى الله عليه وسلم في إدارة المجتمع المسلم نابعة من علم رباني مما دفع النبي صلى الله عليه وسلم وآل بيته الطاهرين وأصحابه الكرام ثمناً غالباً حتى نجح رجل واحد في علاج أمة بأكملها وتحويلها من "قوماً لداً" إلى (خير أمة أخرجت للناس) .

ومن أنشطة العلاقات العامة في المجتمع الإسلامي الأول ممارسات تطبيقية عديدة تشكل في مجموعها مفهوماً راقياً للعلاقات العامة في الإسلام ، وقد عرف بعض الباحثين العلاقات العامة في المنظور الإسلامي بأنها: " جهود النبي صلى الله عليه وسلم وأصحابه رضى الله عنهم والاتصال بالناس وإعلامهم بالإسلام وإقناعهم به بهدف نشره وإعلاء كلمة الله تعالى.

إن الإسلام أرسى قواعد العلاقات العامة التي تسعى إليها النظريات الاتصالية المعاصرة ومنها توطيد روابط المحبة بين أفراد الجمهور المستهدف مراعيًا في ذلك نفسياتهم وأحوالهم ، كما كان يقوم الرسول صلى الله عليه وسلم بالتعرف على قضايا الجماهير وكيفية حلها ومن صور العلاقات العامة التي مارسها الرسول صلى الله عليه وسلم ما يلي: (1)

- حسن استقبال الرسول صلى الله عليه وسلم للوفود:

1. عبد الحكيم خليل موسى ، مرجع سابق، ص 159

فقد كان الرسول عليه أفضل الصلاة والسلام يحسن إستقبال ضيافة الوفود التي تدف إليه بالمدينة المنورة وترغب في إعتناق الإسلام على يديه وكان يبعث معهم القراء والفقهاء ليشرحوا لهم تعاليم الدين الجديد وتقوية الروابط بين أفراد هذه القبائل.

- التآخي بين المهاجرين والأنصار:

فقد اهتم الرسول صلى الله عليه وسلم عند قدومه إلى المدينة بالإخاء بين المهاجرين والأنصار ، وقبل الانصار ما حكم به الرسول صلى الله عليه وسلم. النجاح الذي حققه الرسول صلى الله عليه وسلم في إيجاد العلاقات الدبلوماسية وذلك بين أمراء العرب وملوك الحبشة والروم وكسرى وغيرهم وذلك عن طريق سفرائه الذين أرسل بهم تمهيداً لكسب تأييدهم.

- العلاقات السياسية :

والتي ارتبط بها الرسول صلى الله عليه وسلم مع اليهود المقيمين بالمدينة المنورة وتحالفه معهم.

- المصاهرة:

وقد أصهر النبي صلى الله عليه وسلم إلى أبوبكر وعمر وعثمان وعلي رضي الله عنهم كما أصهر عليه الصلاة والسلام إلى بعض القبائل العربية وكل ذلك نوعاً من أنواع العلاقات العامة.

وفي سيرة الخلفاء الراشدين نجد صوراً متعددة للعلاقات العامة وكيفية الاتصال بالمواطنين والتعرف على مشاكلهم، وكان عمر بن الخطاب رضي الله عنه يجوب البلاد

ليلاً ونهاراً للتعرف على اتجاهات الرأى العام نحو سياسته ويعمل على تعديل هذه السياسة بما يتوافق مع اتجاهات الرأى العام.

إذاً الإسلام اهتم بتكوين العلاقات العامة بين الأفراد والجماعات وتوطيدها ،
وعمل على إرساء القيم والمبادئ التى تقوى شخصية المسلم والاهتمام بالنواحي الإنسانية
والروحية.¹

¹. عبد الحكيم خليل موسى ، العلاقات العامة بين المفهوم النظرى والتطبيقى ، مرجع سابق، ص 108.

المبحث الأول

الجرائم الإلكترونية

مقدمة: (1)

عصر المعلومات الذي نعيشه الآن هو عصر أصبحت المعلومات فيه هي المقياس الذي نقيس به قوة الشعب فمن يمتلك المعلومات في هذا العصر يتسطيع أن يسيطر على الآخرين وهناك من يصنف المعلومات كسلاح جديد قد يفصل بين النصر ولاهزيمة ، فمن يعلم سوف ينتصر حتى لو لم يكن الأقوى ومن لا يعلم سوف ينهزم حتى لو كان هو الأقوى.

يضيف عصر المعلومات إلى المعلومات نفسها تلك الأدوات التي تعالج هذه المعلومات ومنها الحاسبات والأجهزة والتقنيات والبرامج التي 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 للآخرين.

كتب الفقيه الفرنسي ميلر Mellor في عام 1972م " إن الكمبيوتر بشرايته 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 ومعاملتنا المالية وحياتنا العقلية والجسمانية عرية لأي مشاهد".

¹. محمد دباس الحميد وماركو إبراهيم ، غاية أنظمة المعلومات ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، 2007م ، ص 11.

ولو كان ميلر يعرف ما ستؤول إليه فتوحات عصر المعلومات وما سيتحقق في بيئة شبكات المعلومات العالمية والعالم الإلكتروني 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 تعاضم باستخدام 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 في الحصول وتظل الحماية في موضع متأخر عنها.

"هناك تباين كبير بشأن المصطلحات التي تطلق على الجريمة الناشئة في بيئة الحاسب ، وهذا التباين قد رافق مسيرة نشأة وتطور ظاهرة الإجرام المرتبط أو المتصل بتقنية المعلومات . فابتداءً من إصطلاح إساءة استخدام الحاسب مروراً بإصطلاح إحتيال الحاسب ، الجريمة المعلوماتية ، إصطلاح جرائم الحاسب ، والجريمة المرتبطة بالحاسب ، جرائم التقنية العالية، إلى جرائم الهاكرز أو الاختراقات ، وجرائم الانترنت وغيرها".¹

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

¹. محمد دباس الحميد وماركو إبراهيم ، مرجع سابق ،ص 59.

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 التقني 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 ، وهناك بعض من أنواع الجرائم يدل على عموم التقنية نتيجة لما حدث من إندماج وتآلف في ميادينها المختلفة.⁽¹⁾

تعريف الجريمة الإلكترونية:

" يشير مصطلح الجريمة الإلكترونية إلى أى جرائم تتضمن الحاسوب أو الشبكات الحاسوبية، قد يستخدم الحاسوب فى إرتكاب الجريمة وقد يكون هو الهدف".⁽²⁾

ويمكن تعريف الجريمة الإلكترونية على أنها أى مخالفة ترتكب ضد أفراد أو جماعات بدافع جرمى 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).⁽³⁾

"الجريمة الإلكترونية هى الجريمة التى تتم بإستخدام جهاز الكمبيوتر من خلال الاتصال بالانترنت ويكون هدفها إختراق الشبكات أو تخريبها أو التحريف أو التزوير أو السرقة أو الاختلاس أو قرصنة أو سرقة حقوق الملكية الفكرية، ويشكل السلوك الإنحرافى جريمة بأركانها المادية والمعنوية ولا عبرة فيها بالباعث على إرتكابها".⁽⁴⁾

¹ محمد دباس ، ماركو إبراهيم نينو ، مرجع سابق ، (الردن: عمان ، 2007م ، ص 59).

² موقع ويكيبيديا ، تاريخ المقال 30 أغسطس 2014م ، تاريخ النقل 2015/3/1م.

³ موقع baye الإلكتروني ، كاتب المقال جمال نعمان أحمد ، 25 يوليو 2013 ، تاريخ النقل 2015/3/1م.

⁴ عزة محمد الحسن ، الجوانب القانونية للصيرفة الإلكترونية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، عمادة شؤون المكتبات ، الخرطوم ، ص 173.

"هى كل سلوك غير مشروع أو غير مسموح به فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو نقل هذه البيانات. آخرون اعتمدوا وسيلة ارتكاب الجريمة فعرفوها بأنها فعل إجرامى يستخدم الحاسوب فى ارتكابه كأداة أساسية".⁽¹⁾

" الجريمة الإلكترونية هى تلك الأفعال التى 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 الخاطى أو 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 (الهacker 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 أى 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".⁽²⁾

¹ . عبد الحميد بسيونى ، حماية الحاسبات والشبكات من فيروسات الكمبيوتر، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع (القاهرة: 2007م) ص

58.

² . عزة علي محمد الحسن ، الجوانب القانونية للصيرفة الإلكترونية ، مرجع سابق، ص 173.

الجريمة المعلوماتية فى القانون الجنائى لسنة 1991م: (1)

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

التعريف من الناحية الفقهية:

" هى الأنشطة والأفعال الإجرامية التى تصدر عن إرادة جنائية والتى يستخدم فيها الحاسوب وشبكاته وتقنية المعلومات لأجل الاعتداء على أموال أو أنفس أو عرض أو أى حق يحميه القانون ويصف الاعتداء 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.

تعريف المجموعة الباحثة:

الجرائم الإلكترونية هى تلك الجرائم الواقعة على الأموال أو الأشخاص أو المؤسسات والمعلومات الخاصة بهم والتى يحتويها الحاسب الآلى ، يتم الهجوم من قبل

¹ . عزة علي محمد الحسن ، الجوانب القانونية للصيرفة الإلكترونية ، مرجع سابق، ص 173.

أشخاص محترفين لاستخدام أجهزة الكمبيوتر ومحترفين لفنون الحذف أو التعديل أو التدمير للبيانات والأجهزة والبرامج والمواقع والشبكات ويعرفون الثغرات فيها.

خصائص الجريمة الإلكترونية:⁽¹⁾

تأثرت الجرائم بظهور الوسائل المستحدثة التي أوجدتها الثورة التقنية الحديثة مما أدى إلى تمييز هذه الجرائم عن الجرائم التقليدية ويبدو ذلك في الآتي:

(1) الوسائل أو الوسائط الإلكترونية هي أدوات ارتكاب الجريمة:

هي خاصة متفردة عن أى جريمة أخرى، ذلك أن الحاسب الآلى أو الموبايل أو غيره من الوسائط هي التي تمكن الجانى من تنفيذ جريمته أياً كان نوعها.

(2) الجريمة الإلكترونية لا حدود جغرافية لها:

تتميز الجريمة الإلكترونية بالبعد العالمى حيث أن شبكة الاتصالات أو شبكات الانترنت ذات نطاق عالمى لا يتقيد بحدود دولة معينة وبالتالي 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:

¹. عزة علي محمد الحسن ، الجوانب القانونية للصيرفة الإلكترونية ، مرجع سابق، ص 178.

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 ارتكاب هذا النوع من الجرائم ، وكذلك فإن هؤلاء الجناة يتميزون بالذكاء الفائق فالذى يستعين بالحاسب الآلى فى السرقة أو فى النصب أو فى إتلاف المعلومات لابد وأن يتميز بمستوى مرتفع من الذكاء لكى يستطيع مواجهة العقبات التى قد تواجهه أثناء ارتكابه 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 فخبيرتهم وتخصصاتهم الفنية تساعدهم فى إخفاء جرائمهم ومن ثم يتعذر الوصول إليهم.

(4) إجحام المجنى عليهم من الإبلاغ:

يبحم المجنى عليهم فى الغالب عن الإبلاغ خشية على السمعة او المكانة وعدم إهتزاز الثقة فى الكفاءة ومحاولة إخفاء أسلوب ارتكاب الجريمة حتى لا يتم تقليدها من جانب آخر.

(5) سرعة غياب الدليل المرئى والصعود فى الإثبات:

البيانات والمعلومات المتداولة عبر الانترنت تكون على هيئة رموز مخزنة على وسائط تخزين ممغنطة ولا تقرأ إلا بواسطة الحاسب الآلى. الوقوف على الدليل الذى يمكن فهمه بالقراءة والتوصل عن طريقه إلى الجانى يبدو أمراً صعباً وأن الجانى 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 الادعاء 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 قياسي 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 .

وهكذا فالجرائم فى العادة هى التصرفات شديدة الضرر بالمصلحة العامة، سواء أضرت فى نفس الوقت بمصلحة فردية أم لم تضر .

الإرهاب الإلكتروني والجهاد الإلكتروني: (1)

مصطلح الإرهاب الإلكتروني من أوائل المصطلحات التي تحضر لذهن المتلقى عند سماعه كلمة جريمة إلكترونية . ففي أمريكا بدأت الصوات 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 قانونى حيث أن الحكومات العربية أصبحت تتعامل مع الحوسبة والانترنت و الشبكات والبريد الإلكتروني.

"الإرهاب الإلكتروني أو الإرهاب المعلوماتى يعنى إخضاع الآخرين بالقوة والإرهاب إلى تنفيذ ما يريده الأرهابى (الهاكرز).

" إن مصطلح الإرهاب الإلكتروني لم يظهر بعد أحداث سبتمبر ولكنه منذ عام 1996م وبعد أن شعر الغرب باهمية التصدى 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 الإلكتروني (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.

¹. رأفت الكمار ، الحاسوب والأمن القومى العربى، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، عابدين ، القاهرة ، 2005م، ص 279.

طبيعة الإرهاب المعلوماتي: (1)

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

إن الإرهاب المعلوماتي 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 ابتداءً 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): (2)

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.

¹ . رأفت الكمار ، الحاسوب والأمن القومى العربى، مرجع سابق ص 278 – 280.

² . مأمون نعيم ، وجهاً لوجه الهاكرز بلا أفتعة ، شعاع للنشر والعلوم ، سورية – حلي ، القاهرة ، 2003 ، ص 27.

للهاكرز مستويات مختلفة فى الاختراق فهناك الهاكرز المبتدئون الذين قد يكونوا عرفوا هذه القرصنة عن طريق الصدفة وأعجبهم هذه المغامرة وأراد 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 لأى شخص او مؤسسة يستهدفونها إذا توفر لديهم الدافع ، وعددهم أقل من المستويين الآخرين .

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: ⁽¹⁾

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

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

¹. مأمون نعيم ، وجهاً لوجه الهاكرز بلا أفتعة ، مرجع سابق ، ص 28.

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.

المبحث الثانى

أمثلة لجرائم إلكترونية

جرائم الكترونية عبر التاريخ:⁽¹⁾

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 إرهابياً 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 فلسطين//// وموقع منظمة القصى وموقع العرب الأمريكيين وموقع مايكروسوفت //// والذى تسبب الهجوم عليه واختراقه إلى خسائر كبيرة.

¹. رأفت الكمار ، الحاسوب والأمن القومى العربى، مرجع سابق، ص 282.

-الدول الكبرى فى الحروب تعتمد على الوسائل الموجهة من خلال (E-mail) المشفر
مثلما حدث عندما استخدم ملف البريد الإلكتروني 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 إسرائيليين من الجنود أثناء مع حزب الله واعتبرت
إسرائيل (ميكى بوزاجلوا) بطلاً إسرائيلياً قوماً وأعطته فرصة للخطاب العام أمام
الكنيست والظهور فى CNN الاخبارية والقاء 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 والذي يسمى (Silicon val)
الشرق الأوسط لأكثر من يومين من جراء مؤيدى العرب والمسلمين على الخادم
الرئيسى لمزود الخدمة (Netvision) وتسبب ذلك بتوقف نشاط البريد الإلكتروني
لجميع المشتركين فى ذلك المزود للخدمة والمعروف أن معظم الجهات الحكومية فى
إسرائيل كانت وقتها تعتمد فى تعاملاتها مع البريد الإلكتروني على هذا المزود
للخدمة.

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

الموقع ونسج 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 (Aipac) تنتقد أعضاء تلك المجموعة الصهيونية من خلال بريدهم الإلكتروني.

وأيضاً استطاعت مجموعة من هاکرز العرب والمسلمين ومؤيديهم لم يعلنوا عن أنفسهم اختراق أحد المواقع الإعلامية الخاصة بالدعاية داخل الجيش الإسرائيلي لجمع التبرعات ، بعد استجلاب عطف العالم معهم وقامت مجموعة الهاكرز بتغيير بيانات ومعلومات الموقع نهائياً، واستبدلوها بشعارات مثل: القدس عربية . القدس إسلامية لابند من زوال الاحتلال ... إلخ. وذلك بعدة لغات مثل الفرنسية والإنجليزية وهكذا . (1)

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 الاسرائيليين بالتعاون مع أصدقاء هارکز 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 الإيراني . فى الجانب الأخر قامت مجموعة من الهاكرز المحترفين باختراق

¹. رأفت الكمار ، الحاسوب والأمن القومى العربى، مرجع سابق، ص 284.

موقع الدعاية الخاص بإسرائيل محتويات الموقع بوضع تاريخ شارون منذ صبرا وشاتيلا وما قبلها وما بعدها باللغة العبرية وتوجيهها إلى الشعب الاسرائيلي 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 زكية شديدة وعالية.

ومن الجرائم أيضاً 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 الأسمى وتنتشر فى الأجهزة الأخرى التى تمتها 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 ملبسيا (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.¹

أعلن ديفيد سوارتز محلل المعلومات المشهور بجامعة (بارايلان) الإسرائيلية أن الهاكرز والقراصنة الذين يهاجمون مواقع اسرائيلية هامة هم أشخاص محترفون وعلى قدر كبير من الوعي والمعرفة بفنون الاختراق فهم يستخدمون أساليب تقنية مختلفة في هجومهم مثل القنابل البريدية (mass E-mail) والتي تصوب نحو الموقع كميات كبيرة من الرسائل كل ثانية وهذه الرسائل مشفرة لا يمكن لمزود الخدمة من فك شفراتها لكي يقوم بتنفيذ مهامها ومن ثم يتوقف العمل او يتعطل . وأشار إلى أن الهجوم المذكور الذى وقع على شبكة (Netvision) الاسرائيلية قد تم بطريقة (seath 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 (ddos) وأدى هذا الهجوم إلى تدمير موقع دائرة المعارف الملحق بالموقع ولم يصب الموقع نفسه بأى أذى.

نشر بعض الأشخاص فيروس يسمى دودة الإسلامر Sla فى شبكات الكمبيوتر وعطلت الاتصال بشبكة الانترنت فى عشر دقائق فقط مما جعلها أسرع الديدان انتشاراً وقد 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

¹ . عزة علي محمد الحسن ، الجوانب القانونية للصيرفة الإلكترونية ، مرجع سابق ،ص76

البنوك الأمريكية وضاعفت عدد أجهزة الكمبيوتر التي تصيبها كل 1.0/ ثوان في الدقيقة الأولى من ظهوره".¹

تتميز دودة سلامر بحجمها الضئيل البالغ 376 بايتا فقط الذى يعادل حجم عنوان رسالة على البريد الإلكتروني مما يسهل انتشارها بسرعة كما لم يترك الدودة ما يمكن أن يستدل منه على مكانه أو دوفعه.

تضاعف الدودة الحمراء عدد الأجهزة المصابة كل 37 دقيقة.

أصابت دودو (أناكورنيكوبا) لاعبة التنس الروسية عشرات المؤسسات في أمريكا الشمالية وأوروبا وملأت المزودات بالآف رسائل البريد الإلكتروني سريعة الانتشار.

في عام 1999م في المصنع الهائل الذى انشأته شركة جيل في إيرلندا لى تقوم بتصنيع الحاسبات الشخصية والخادمة التى ستباع فى مختلف أنحاء أوروبا والشرق الأوسط و إفريقيا 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 عسكري وكان مسئولاً عن نظام المشتريات العسكرية وقد

¹ . عبد الحميد بسيونى ، الكتاب الأسود عن فيروسات الكمبيوتر ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2004م ، ط1 ص 26.

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 اضطراب آخر 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 البصرية التى تشكل العمود الفقري 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 أنحاء 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 حلالاً 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 أودار المبنى محكوماً عن طريق استخدام بطاقة ممغنطة يحملها جميع موظفى البنك ليتمكنهم 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 بشأن 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.⁽¹⁾

¹. محمد دباس ، ماركو إبراهيم نينو، مرجع سابق.ص 72

المبحث الثالث

الانترنت والمبادئ العامة للقانون الجنائي⁽¹⁾

بعد ظهور الانترنت والانتقال من الفضاء المبنى على الأساس الجغرافى إلى الفضاء الإلكتروني الذى 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 التى يجب مراجعتها ، ومن أهم هذه المبادئ التى أثير حولها النقاش مبدأ الشرعية الجنائية ومبدأ إقليمية القانون الجنائي.

1) مبدأ الشرعية الجنائية والانترنت:

" يعد مبدأ شرعية الجريمة العقوبة من أقدس المبادئ القانونية ، نص القانون الجنائي 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 التى 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 كالأتى:

¹. عزة محمد الحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص 13 .

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 يعنى أن الجريمة قد يقوم بها الفرد من دولة ويستهدف بها دولة أخرى لذلك فإن مكافحتها تحتاج إلى تعاون دولى 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 ان يراعى فى هذه المعاهدات وضع أهمية خاصة للمعاهدات الدولية السابقة بغرض حماية الموضوعات التى أبرمت بشأنها.

ولكى تتضافر الجهود للصدى 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: (1)

الأصل العام فى التشريع الجنائى هو إقليمية القوانين الجنائية فتخضع لأحكام هذه القوانين كافة الجرائم التى ترتكب على إقليم الدولة ويعد ذلك انعكاساً طبيعياً لإرتباط القانون الجنائى 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 الاجتماعى أو معتقدتهم أو جنسيتهم، كما يسرى على جميع الأفعال الإجرامية التى تقع على أراضى السودان فى مياهه الإقليمية أو على أى 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 وسلطانها أن تفرض على مزودى الخدمة الذين يعملون داخل حدودها الإقليمية ، لاتقيد بقوانينها الوطنية ، وأن تقوم بمراقبة الأنشطة التى تقع داخل حدودها ، ولو كانت هذه الأنشطة تمتد إلى خارج الحدود المحلية.

كما لها أيضاً حجب المواقع التى تبت مواد فاحشة او مواد تنتهك قوانينها الداخلية إذا كانت تدار هذه المواقع من داخل حدودها الإقليمية ، إلا أن مبدأ الإقليمية لا يسمح بتطبيق القانون الوطنى خارج حدود الإقليم المعين ، وعلى ذلك فإنه يمكن للدول الإسلامية أن تلزم مزودى الخدمة داخل حدودها الإقليم بالقوانين التى تحظر

¹ . عزة محمد الحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص 15 .

دخول مستخدمى الانترنت داخل الإقليم إلى مواقع تسمى 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 مزودى 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: (1)

نصت المادة(2) من قانون الجرائم المعلوماتية لسنة 2007م على أنه تطبق أحكام هذا القانون على أى من الجرائم المنصوص عليها فيه إذا ارتكبت كلياً أو جزئياً داخل أو خارج السودان وامتد أثرها داخل السودان وسواء كان الفاعل أصلياً أو شريكاً أو محرراً 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.

¹. القاضى محمد عبيد الكيمبى، الجرائم الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لشبكة الانترنت ، دار النهضة العربية ، 2005م ص 70.

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

(2) سريان القانون خارج السودان:

القاعدة العامة إلا يمتد تطبيق النص الجنائى إلى جرائم وقعت فى الخارج ما دامت القاعدة هى إقليمية النص الجنائى ولكن هناك حالات خاصة يعمل فيها بمبدأ الاختصاص العيى ، 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 بتزيف العملة أو بتزيف طوابع الإيرادات إذا وجد الجانى 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 ارتكب خارج السودان أى جريمة من الجرائم التى 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 ارتكب فعل خارج السودان وامتد أثره إلى داخل السودان حيث الفعل الواحد قد يمتد أثره إلى عدة دول في ثوان معدودة وبعض الأفعال قد تكون مباحة في دولة ومحرمة في دول أخرى.

ذهبت معظم الدول إلى تطبيق قانونها الوطني على الأفعال المعلوماتية التي ترتكب كلياً أو جزئياً في الخارج ويمتد أثرها إلى الإقليم " تجيز القوانين الأمريكية وقانون الاتحاد الأوربي والقانون الماليزي .. مثلاً المقاضاة خارج نطاق بلدانها في فرنسا اعتبر بث صور دعارة أطفال من دولة أخرى يعقد الاختصاص للقانون الفرنسي ، 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".⁽¹⁾

على ذلك فإن المشرع السوداني يشترط أن يكون الفعل معاقباً عليه خارج السودان حتى يسرى عليه القانون السوداني، هذا ما يجعل من الصعب تطبيق هذا القانون إذا ارتكبت جريمة كلياً أو جزئياً في دولة أخرى وامتد أثرها داخل السودان في 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 التي تشكل خطورة اقتصادية واجتماعية وأمنية على المجتمع الدولي.

¹. القاضي محمد عبيد الكيمبي، الجرائم الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لشبكة الانترنت، مرجع سابق، ص 73

أنواع الجرائم فى قانون جرائم المعلوماتية السودانى لسنة 2009م: (1)

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 تتجاوز 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.

¹. كود جرائم المعلوماتية لجمهورية السودان - الخرطوم - وزارة العدل - 2007م

- جريمة دخول المواقع عمداً بقصد الحصول على بيانات أو معلومات أمنية وهو قسامين:

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

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

- إتلاف أو تعطيل أو إيقاف البرامج أو المعلومات: وعقوبتها مدة لا تتجاوز ست سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتىن معاً.

- إعاقة أو تشويش أو تعطيل الوصول للخدمة : السجن مدة لا تتجاوز سنتىن أو بالغرامة أو العقوبتىن معاً.

ثانياً: الجرائم الواقعة على الأموال والبيانات والاتصالات:

- التهديد أو الابتزاز ويعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز سنتىن أو بالغرامة أو العقوبتىن معاً.

- الاحتيال أو إنتحال صفة غير صحيحة يعاقب مدة لا تتجاوز أربع سنوات أو بالغرامة أو العقوبتىن 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 بالعقوبتىن 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 أو التخزين لأى محتوى مغل بالآداب او الحياء أو النظام العام يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز خمس سنوات أو بالغرامة او بالعقوبتين معاً.
 - (2) مل من يوفر أو يسهل عمداً الوصول لمحتوى مغل بالحياء او مناف للنظام العام ويعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين 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 بالعقوبتين معاً.
- إشانة السمعة: إستخدام شبكة المعلومات أو ما فى حكمها لإشانة السمعة عقوبتها السجن مدة لا تتجاوز سنتين أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.

خامساً: جرائم الاتجار فى الجنس البشرى والمخدرات وغسيل الأموال:

- الاتجار فى الجنس البشرى: كل من ينشئ موقعاً على الشبكة أو أحد أجهزة الحاسوب بقصد الاتجار فى الجنس البشرى يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز عشر سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.

- الاتجار أو الترويج للمخدرات أو المؤثرات العقلية: كل من ينشئ موقعاً على الشبكة أو جهاز الحاسوب بقصد الاتجار 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 أو إعادة تدويرها يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز عشر سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معاً.

سادساً: أحكام عامة:

- التحريف أو الاتفاق أو الاشتراك على ارتكاب جريمة من الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون يعاقب بنصف العقوبة المقررة لها إن لم تقع، وإذا وقعت الجريمة نتيجة لذلك التحريض يعاقب المحرض بذات العقوبة المقررة لها.
- الشروع: يعد مرتكباً جريمة الشروع كل من شرع فى ارتكاب جريمة من الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون ويعاقب بنصف العقوبة المقررة لها.
- المصادرة: مع عدم الإخلال بحقوق الغير حسن النية ، يجب على المحكمة فى جميع الأحوال أن تحكم بمصادرة الأجهزة أو البرامج أو الوسائط المستخدمة فى ارتكاب أى من الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون أو الأموال المتحصلة منها، كما يجب إغلاق المحل أو المشروع الذى ارتكبت فيه أى من الجرائم الواردة فى هذا القانون إذا ما ارتكبت الجريمة بعلم مالكة، وذلك للمدة التى تراها المحكمة.
- إبعاد الأجنبى: بالإضافة إلى أى عقوبات منصوص عليها فى هذا القانون أو أى قانون آخر مع مراعاة نصوص الاتفاقيات 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 في محاكمة الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون.
- المحكمة المختصة: ينشئ رئيس القضاء وفقاً لقانون الهيئة القضائية لسنة (1986م) محكمة خاصة للجرائم المنصوص عليها في 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: (1)

هناك بعض الأسباب التي تجعل تطبيق هذا القانون ضعيفاً وهي:

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

¹. أناساسيا محمد أكرم الكماله، أمن الحاسوب وأمان المعلومات ، شعاع للنشر والعلوم ، مدينة الرباط ، عام 2005، ص 62.

الحكومة الإلكترونية: (1)

بالحديث عن الجرائم الإلكترونية وجدنا أنه من الضروري 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 التي يحتاجها هذا المشروع ويحتاج كذلك لبناء شبكات محلية (LAN) وواسعة (WAN) لكل المصالح والهيئات الحكومية ، مع إستخدام بروتوكولات الانترنت لخلق شبكات الانترنت والاسكترانت والتي ستكون النواة الأولى للحكومة الإلكترونية. كذلك خلق بنية إتصالات تحتية حديثة ومتطورة وسريعة من الألياف الضوئية لكي يتم التعامل مع الحكومة الإلكترونية الإبداعية هي التي ستقضى على الزحام والطوابير وستخلق نوعاً جديداً من التآلف والتتاغم بين الجمهور بكل طوائفه وبين نظم الحواسيب ؛ لأن المستخدم يستطيع أن يقوم بقضاء حوائجه وإجراء الإجراءات المطلوبة فى أى مجال عن بعد وبممكنه التصفح للبحث عن أقرب خدمة يريدّها 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 التي يبتغيها الجمهور بصورة سهلة

¹. رأفت الكمار ، الحاسوب والأمن القومى العربى، مرجع سابق ، ص 341.

ويسيرة مع الاحتفاظ بالأمان اللازم للمتعاملين مع مواقع الحكومة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت.

الخصائص الأساسية لشبكة الانترنت ودورها في الحكومة الإلكترونية: (1)

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

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 للاتصال بين الشبكات هو البروتوكول ما بين الشبكات.

خامساً: لا توجد سيطرة مركزية على شبكة الانترنت.

سادساً: انترنت يوفر استخدامات لكل المهن وكل الأغراض.

سابعاً: هي وسيلة فعالة من وسائل الاتصال عن بعد باستخدام كوابل ووصلات وبرامج

تشغيل ومنظومات الاتصال والتلفزيون المتفاعل والعديد من التطبيقات التي لها تأثير

فعال في مجالات عديدة ومنها مجال الاعمال والمجالات الاقتصادية والبورصات

العالمية... إلخ.

¹ . عبد الفتاح مراد، الحكومة الإلكترونية والرقمية ، دار الكتب والوثائق المصرية ، القاهرة ، بدون تاريخ ، ص 10.

الفرق بين الحكومة العادية والحكومة الإلكترونية: (1)

"الحكومة العادية هي الهيئة التنفيذية والإدارية العليا للدولة ، وتتكون الحكومة

من رئيس مجلس الوزراء ونوابهم . أما الحكومة الإلكترونية فهي تعنى إستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون 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 الإلكتروني وكذلك فى وضع التشريعات التى تغطى 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 دى: قامت حكومة دى بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتتمثل تطبيقاتها التى أخذناها من واقع الملفات الخاصة بها والتى يتعامل بها المواطنون من خلال شبكة الانترنت كالتى: (2)

أولاً: الصفحة الرئيسية لحكومة دى الإلكترونية على شبكة الانترنت.

¹ . عبد الفتاح مراد ، الحكومة الإلكترونية والرقمية ، دار الكتب والوثائق المصرية، القاهرة ، بدون تاريخ ، ص 23 وما بعدها.
² . المرجع السابق نفسه، ص 40 وما بعدها

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

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

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

إذا تم تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض دول العالم العربي مثل دبي والأردن ومصر وكل هذه الإجراءات من انشاء 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 في دول العالم المتقدمة فإنها قد طبقت في كثير من الدول المتقدمة التكنولوجياً مثل الولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا وتم انشاء تعاملات مباشرة عبر شبكة الانترنت وتم انشاء مدن إلكترونية نموذجية تقوم بجميع أنشطتها بطريقة إلكترونية.

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

المبحث الأول

الرأى العام:-

الرأى العام نشأته وتطوره: (1)

تختلف دراسة الرأى العام باعتباره ظاهرة عرفتھا المجتمعات البشرية فى كل العصور ، وتم وصفه فى العصور القديمة والوسیطة وفى بداية الأزمنة الحديثة وقد تضمنت الكتابات السابقة تخمینات واقتراباً من الصياغة الحديثة وقد بدأ الاهتمام بالرأى العام من القرن الرابع عشر قبل الميلاد منذ أيام الفيلسوف الإغریقى أفلاطون واستأذه سقراط . فى المقابل نجد أن أرسطو كان یعتقد أن المشاعر الجماعیة للعامة یمكنها أن تساهم فى إيجاد الفطرة السلیمة وقد أدى نشر كتاب Actad iurns الذى ألفه قیصر فى عام 59 قبل الميلاد ، والذى استعرض فىه الأنشطة الخاصة بمجلس الشیوخ ومجلس النواب إلى تأثیر كبیر فى صياغة الرأى العام كما كان یعتقد ماركوس البورتیوس من الرومانیین الذین یعتقدون أن الأفراد یستطیعون تكوين آرائهم الخاصة، وقد اصبح هناك اهتمام أكبر بالفرد مع قدوم عصر التنویر باعتباره إنساناً قادراً على التقليد السلیم وقد ذهب روسو فى كتابه العقد الاجتماعى إلى أن الإنسان یولد حراً ، ویعیش فى قیود فى كل مكان ویرجع له الفضل فى الاستخدام الأول لعبارة الرأى العام فى عام 1744م تقريباً مستخدماً إياها للإشارة إلى العادات الاجتماعیة وسلوكیات المجتمع وقد توسع الفرنسیون فى استخدام الرأى العام للإشارة إلى ظاهرة السیاسة وقد بدأت عدة عوامل وقوى تاریخیة إلى إظهار الرأى العام وذلك بالاستخدام الأوسع لوسائل التكنولوجیا والطباعة بالنشر للمؤلفات المکتوبة والتي إزدادت قوة فى القرن السادس عشر مع نمو

1. جمال مجاهد ، الرأى العام وقیاسه ، دار المعرفة الجامعیة ، الإسكندریة ، 2008م ص ص 5 - 21.

فئات التجار والتوسع في التعليم وفي القرن الثامن عشر أصبح الأدب والسياسة الأخلاقية شائعة بين الطبقات المثقفة.

وقد جاءت التعاليم البروتستانتية مؤكداً على فردية الشخصية ومن خلال أواخر القرن الثامن عشر ظهرت مؤسسات اجتماعية حديثة أخذت وصفها مثل مقاهي إنجلترا ، وصالونات باريس ، ومجموعات المائدة في ألمانيا وكانت هذه الأماكن عبارة عن حلقات نقاش وأماكن ندوات مما أدى إلى نمو الطبقة المتوسطة وحصلت العامة المثقفة على قوتها وكان مكان لتبادل المعلومات وانبثق عن ذلك الرأي العام.

فالرأي العام منطلق من مناقشة متأملة ، ومناظرات لأنها تهدف إلى الصالح العام وقد أصبحت هذه الخصائص على أساس ما سمي فيما بعد " النموذج الكلاسيكي " للرأي العام وعلى الرغم من إن عصر التنوير ساعد على إيجاد الفكرة الأصلية للرأي العام إلا أن كتاب القرن الثامن عشر تركوا المفهوم غامضاً في الكثير من جوانبه ، الرأي العام كان يرتبط بالمناقشة والتدفق للمعلومات.

ونجد أن معظم الكتابات التي دارت حول الرأي العام في منتصف القرن الثامن عشر كانت ذات طبيعة معيارية وفلسفة لكونها دراسات في النظرية السياسية بدلاً من أن تكون دراسات عن الرأي العام ذاته فبينما نظر إليه مؤيدو الإصلاحات التحريرية والديموقراطية على أنه صوت الطبقة المستتيرة ورفيق ضد سوء الحكم وعامل التقدم وقد بدأت كتابات الرأي العام في تزايد مع اقتراب القرن التاسع عشر حيث اهتم بالتحليل في الدراسات التجريبية والعلوم الاجتماعية وكان الكتاب متأثرين في ذلك بالقوة الجديدة للرأي العام وقد كان هناك تحول بإقتراب القرن العشرين في كل من التركيز على تحليل الرأي العام وقد اهتمت أعمال القرن العشرين بالجانب الاجتماعي بدلاً من الفلسفة

السياسية فقد كانت المناقشات تدور حول المشكلة الفلسفية المعني بتحويل رغبات فردية منفصلة إلى إرادة موحدة فتحول الاهتمام إلى التساؤل عن وظيفة الرأي العام وسلطاته في المجتمع ولقد وصلت هذه التساؤلات الدراسة نحو مجالات علمية جديدة وقد كانت البدايات النقدية المتخصصة في مجال الرأي العام قد بدأت مع كتابات جيمس برايس الكومونولث الأمريكي الصادر عام 1881 وأيضاً من الكتيبات الأولى كتاب الفكرة الرأي العام وطبيعته لكارل فون ، وهناك كتاب سلطة الرأي العام للويس جورج ، ومن الأعمال الرائدة كتاب طبيعة الرأي العام وقيمه لـ فانز فون.

ويرجع البعض إلى أن شعور البعض بالرأي العام ودراسات قياسات الرأي العام يبحث النظرية.

مفهوم الرأي العام: (1)

هو مصطلح واسع التراكيب وأقلها فهماً ولكي ندرك مفهوم الرأي العام لابد من أن نفحص كلمة رأي عام ، رأى لها معنيان المعنى الأول معرض منبثق من استخدامه في تمييز مسألة إصدار الحكم عن مسألة واقعية والمعنى الآخر للرأي فيساوى بالسلوكيات والاخلاقيات، وكلمة عام تعنى الاتاحة للجميع وتعنى أن هناك موضوعات تستحوذ على اهتمام العام والرأي العام هو رأى الأغلبية من الناس حول موضوع يهم عدداً منهم وقد كانت كلمة رأى عام إذن دخول الأغلبية من الناس عند المصلحة العامة لقد أثار مفهوم الرأي العام قضية جدلية هامة أى من العام ، الفرد والجماعة فالرأي العام هو مجرداً آراء كل فرد على حدة بل هو شئ أعم من ذلك.

¹. جمال مجاهد ، الرأي العام وقياسه ، مرجع سابق ، ص 22.

وقد تشابه مفهوم الرأى العام مع بعض المفاهيم الأخرى التى تتشابه معه مثل العامة والحشد والجمهور ، والمؤلف يجد نفسه لذا ما عليه الاقتراب من هذه المفاهيم قبل مفهوم الرأى العام إيماناً منه بأن هذه المفاهيم قد ساهمت بشكل أو بآخر فى تحديد مفهوم الرأى العام لجميع الكتاب بدور حول الرأى العام ومفهوم الرأى العام بجمع من الناس ، وهؤلاء الناس يكونون ما يعرف بالرأى العام وقد اوضح بلومر أن مصطلح العامة يستخدم للإشارة إلى مجموعة من الناس تواجههم مشكلة ، ينقسمون فى أفكارهم حول كيفية مواجهة هذه المشكلة ، فالخلاف أو المشاكل هو سبب وجود العامة وأن العامة عبارة عن نوع من المجموعة غير المنظمة والتى يتغير حجمها وعضويتها . ومفهوم الرأى العام هو أى حشد أو تجمهر أو اجتماع أو مناقشات لتحليل قضية تمس قطاع من الناس.

تعريف الرأى العام: (1)

عرف الرأى وليام البيج فى كتابه الرأى العام الحديث إلى تعريف الرأى العام هو الرأى الناتج عن عملية تفاعل أفكار الأفراد فى أى شكل من أشكال الجماعة نحو موضوع معين يكون محل مناقشة فى جماعة:

- الرأى العام هو تعبير فئات الجماهير عن الموضوعات التى تدور فيما بينهم.
- الرأى العام هو مجموعة الاتجاهات التى تسيطر على الجماعة إزاء مشكلة ما وتعبر عن رأى الأغلبية.

أى أنه يرى أن الرأى العام يأتى نتيجة عملية النقاش بين الأفراد والجماعات .

¹. سمير محمد حسين ، الرأى العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية ، دار علا للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1997م، ص 17.

التعريف الشامل للرأى العام:

الرأى العام فى مجتمع ما هو خلاصة أراء مجموعة من الناس أو الرأى الغالب أو الاعتقاد السائد أو اجماع الأراء، او الاتفاق الجماعى لدى الغالبية تجاه أمر ما أو ظاهرة أو موضوع أو قضية من القضايا الجدلية الخلافية قد تكون اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية أو سياسية ... إلخ.

قد تكون ذات طابع محلى أو وطنى أو دولى وأن تكون ذات أهمية لمعظم الأفراد والجمهور وتكون لديها التأثير.

من أنواع الرأى العام: (1)

1) الرأى العام المحلى:

وهو يختلف عن الرأى العام الوطنى وهو الرأى السائد فى منطقة جغرافية معينة أو فى إحدى المحافظات داخل الدولة ومن خصائصه الانتماء ، الصغر ، التجانس ، الاكتفاء الذاتى.

2) الرأى العام الوطنى:

ويرتبط هذا النوع بالوطن أو الدولة وتستند إليه السلطة القائمة.

ومن خصائصه ايضاً:

التجانس فبالرغم من أن هناك مجموعة من الخلافات الداخلية إلا أن الرأى العام يملك خلفية من التراث والتقاليد فضلاً عن تكاتفه.

¹. سمير محمد حسين ،مرجع سابق، ص 33.

إمكان التنبؤ بأبعاده عن طريق الدراسات والقياسات ومعالجة المشاكل الوطنية.

(3) الرأي العام الإقليمي:

وهو الرأي السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة جغرافياً.

(4) الرأي العام العالمى:

ويقصد به الاتجاهات التى تسيطر على أكثر من مجتمع.

(5) رأى الأغلبية:

وهو رأى حسب مجموعة من الناس حول قضية معينة.

(6) رأى الأقلية:

وهو رأى ما يقل عن نصف فى الجماعة وهو يعبر عن طائفة من الناس لا يستهان

بها وقد يكون من بين صفوفهم بعض الممتازين المشهود لهم بالكفاءة.

(7) الرأى الائتلافى:

هو ائتلاف لبعض الآراء فى المجتمع إزاء مشكلة معينة فى وقت معين تحت ضغط

ظروف معينة مما يستلزم قيام هذا الائتلاف وهو وليد العوامل الخارجية.

(8) الرأى العام الساحق:

وهو يمثل الاكثرية السامقة للجماعة.

(9) الرأى العام وفق عنصر الزمن:

رأى عام يومى ، الرأى العام المؤقت ، الرأى العام الدائم وأنواع الرأى العام كثير وتتقسم على حسب مكانة وجود أو الواقع التى تلامسه مجموعة من الناس أو الفرد على ما حوله.

خصائص الرأى العام: (1)

1) الشدة Intensity

وهى تتعلق بمدى إحساسك بشئ ما ويمكن تقدير شدة الرأى العام بعدة طرق أولاً ، يلتبس رأى فرد ما (سواء كان معه أو ضده) ثانى، عن مدى قوة شعوره.

2) عدم الثبات:

وهو الرغبات فى تغيير الآراء ، فهناك آراء لا يمكن تغييرها وهى تكون فى درجة الثبات وهناك آراء مرنة يمكن تغييرها.

3) البروز والأهمية:

أنهما شيئان متبادلان بالرغم من أنهما قد يكونان مما يترتب من ناحية المفهوم والبروز وهو يكون فى بؤرة الإنتباه والأهمية هى التى تكون قد استحوذت مكانة فى تفكير الفرد نحو موضوع ما.

4) التيقن :

وهو مدى ثقة الفرد من أن رأيه على صواب.

5) مضمون الرأى العام ومحتواه:

¹ . جمال مجاهد ، الرأى العام وقياسه ، دار المعرفة الجماعية، الاسكندرية ، 2008م ،ص ص 44 – 46 .

وهى خاصة تتعلق بكمية المعلومات المتوفرة لدى الرأى العام عن موضوع أو قضية أو مشكلة معينة وتحدد مدى قيام الرأى العام على معرفة حقيقية بالموضوعات أو القضايا المثارة.

(6) مرحلة الاحساس والإدراك.

مراحل تكوين الرأى العام: (1)

(1) مرحلة الإحساس والإدراك:

يتعرض الفرد لمجموعة من المنبهات والمثيرات عن طريق حواسه التى تعد مفاتيح المعرفة واتصاله بالعالم الخارجى والبيئة الخارجية ويبدأ الفرد فى إدراك هذه المؤثرات إدراكاً وهى عملية تساعد العقل على عملية الإضافة والحذف على حسب إدراك الفرد بموضوع ما.

(2) مرحلة الرأى الفردى:

فى هذه المرحلة يقوم الفرد عن التعبير اللفظى بالإشارة عن ميوله واتجاهاته النفسية حول الموضوع المثار فإن الفرد يحدد لنفسه موقفاً معيناً لهذا الموضوع مؤيداً أو معارضاً له ويختلف موضوع أى فرد عن الأفراد الآخرين.

(3) مرحلة صراع الفرد مع اراء الجماعة:

وفى هذه المرحلة تدور المناقشة والحوار والجدل الذى يصل إلى حد الصراع بين رأى الفرد وأراء الأفراد الآخرين فى نطاق جماعة معينة أو جمهور معين ممن لديهم اهتمام بالموضوع وكل منهم يحاول الدفاع عن رأيه مستخدماً فى ذلك كل ما يتوافر

¹. كامل خورشيد مراد، مدخل إلى الرأى العام، دار المسيرة للنشر، عمان، 2011م، ص ص 116 - 117.

لديه من معلومات وتلعب وسائل الاتصال دوراً حيوياً في ذلك عن طريق عرضها للأراء المختلفة.

4) مرحلة تحول أراء الأفراد إلى أراء الجماعة:

من خلال الحوار والمناقشة التي تدور بين اعضاء جمهور معين حول موضوع أو مسألة تشغل اهتمامهم يتم التقريب بين وجهات النظر المختلفة والمتباينة وتأخذ المناقشة في الاتجاه نحو التركيز حول رأى معين يميل إليه أغلب أعضاء الجماعة أو الجمهور ويصبح هذا الرأى رأياً عاماً بغض النظر عن وجود بعض الاراء الأخرى التي قد يتبناها أقلية في الجماعة أو الجمهور وهذه العملية تتطوى على تضحية الفرد برأيه الشخصى أحياناً لكي يتوافق مع رأى الجماعة وتتدخل في صورة العملية مجموعة من العوامل بعضها يتصل برغبة الفرد في التوافق مع الجماعة أو لتحقيق صفة الانتماء إلى هذه الجماعة أو للتعاطف مع الجماعة.

العوامل المؤثرة بتكوين الرأى العام: (1)

اهتمت العديد من الدراسات بدور عدد من العوامل التي تؤثر بالرأى العام وتساعد على تهيئته وخلقه، وتتأثر به ايضاً ، ومنها مثلاً البيئة الاجتماعية التي تحيط بالفرد وذلك في ضوء حقيقة أن الرأى العام يتشكل بواسطة التقاليد ومؤسسات التنشئة الاجتماعية ومعايير الجماعات الاجتماعية التي ينتمى إليها الفرد فضلاً عن الأحزاب السياسية ، والقوى الضاغطة والسلطة السياسية والتعليم والعلاقات الشخصية التي تنمو بين الأفراد وأخيراً وسائل الاتصال المختلفة (صحافة ، إذاعة ، تلفزيون) التي تعد من أبرز العوامل في تشكيل الرأى العام ، وفي الوقت الذي تؤثر وسائل الاعلام بالرأى العام

¹. كامل خورشيد مراد، مدخل إلى الرأى العام، مرجع سابق ،ص 111.

تتأثر به أيضاً وتتابع أحداثه أولاً بأولاً فاهم ما تقوم به وسائل الاعلام فى هذا الدور هو احتكاكها بمختلف أوساط الجمهور ومن ثمة تقوم هذه الوسائل وذلك حسب ظروفها بالعمل على تهيئة الراى العام أو تعديله او تكييفه وتطويعه بما ينسجم مع مصلحة كل وسيلة ومصلحة الاتجاه الذى تدعمه.

فقد تكون وسائل أو الاتصال ذات تعبئة تامة للسلطة فيتم تسخيرها للتعامل مع الراى العام بما يخدم أغراض السلطة وقد تكون مستقلة عن السلطة وتابعة لجهات أخرى متعددة (أحزاب أو قوى ضاغطة) فنجد اهتماماتها متعددة وبالتالي نجد الراى العام متوزعاً بين هذه الاهتمامات المتعددة.

المبحث الثاني

كيفية التأثير فى الرأى العام:

- أسلوب افتعال الأزمات:

هو أسلوب لتغيير الرأى العام وهو استغلال لبعض الأحداث أو الظروف بنجاح من خلق أزمة تؤثر فى الرأى العام وتستفيد منها الدولة التى تستخدم هذا الأسلوب.

- إثارة الرعب والفوضى:

أكثر من نوع فى الجانب (المخابرات النازية) وقد سارت دعاية الغرب على هذا النهج حتى وقت قريب.

- أسلوب الشائعات:

لا تنقيد بمعايير الصدق والنزاهة والهدف هو التأثير النفسى فى الرأى العام المحلى أو الإقليمى أو العالمى تحقيقاً لأهداف سياسية أو اقتصادية أو عسكرية على نطاق الدولة الواحدة أو عدة دول.

وهناك خمس أساليب تقليدية لتغيير الرأى العام والتأثير عليه هي: (1)

- أسلوب التكرار والملاحقة:

يعتقد الكثيرون أن أسلوب التكرار لا الجدال والمناقشة هو أنجح الأساليب لتغيير الرأى العام وقد اعتنت الدعاية الألمانية هذا الأسلوب وعملت من خلاله على استثارة مشاعرة الجماهير إزاء بعض القضايا ، وقد وصف (جوبلز) هذا الدعائى بقوله: "

¹. د. سناء محمد الجبور ، الإعلام والرأى العام العالمى ، دار أسامة للنشر ، ط 1 ، ص 226.

إن سر الدعاية الفعالة يكمن في إذاعة بيانات تتناول الآف الأشياء ولكن في التركيز على بضع حقائق فقط وتوجيه أذان الناس وأبصارهم إليها مراراً وتكراراً.

- أسلوب الإثارة العاطفية:

يعتمد هذا الأسلوب على إثارة العواطف لا على المناقشة والاقناع ويتطلب هذا الأسلوب لضمان استمرار وصوله إلى أهدافه هو مخاطبة إحساسه وكان هنتر يعتقد أن استجابة الجماهير تكون دائماً استجابة عاطفية أكثر مما هي عقلية لذلك كان يدعو إلى أن تتجه الدعاية إلى العواطف.

- أسلوب عرض الحقائق:

وهو ما يطلق عليه بالإعلام ، وهذا الأسلوب يعتمد أساساً على وصول الحقائق إلى أكبر عدد ممكن من الناس على أساس أن الحقائق الملموسة أقوى أثر وأبقى من الأكاذيب والتهاويل والشائعات وينبع هذا الأسلوب من احترام عقلية الجماهير وحقها الديمقراطي في حكم نفسها بنفسها.⁽¹⁾

- أسلوب تحويل انتباه الجماهير:

قد يصعب في أحيان كثيرة معارضة الرأي السائد بين الجماهير بالنسبة لمسألة أو موضوع معين، ذلك أن معارضة تيار جارف من الرأي العام بعد تكوينه لا تأتي نتيجة ماحق لوكان الرأي خطأ . والأسلوب الذي يتبعه السياسيون وأجهزة الدعاية في مثل هذه الأحوال هو تحويل انتباه الجماهير إلى موضوع آخر في مثل أهمية الموضوع المثار أو أكثر أهمية منه. ويعتبر تغيير موضوع الموقف هو التبديل لأحد موضوعات الموقف بموضوع آخر في شكله النهائي الأتقى، وعندما يحدث التغيير

¹. د. جمال مجاهد ، الرأي العام وقياسه الأسس النظرية والمنهجية، مرجع سابق ، ص 63.

فى موضوع الموقف سنتوقع أن يتم تبديل كل من الموضوع والشعور المرتبط به بموضوع جديد تماماً مع الشعور المرتبط به. وتكمن أهمية تغيير موضوع الموقف فى أنه قد يؤدى تبعاً لذلك إلى تغييرات فى الطريقة التى تتصرف بها دون أى تغيير فى الشعور المحسوس تجاه أى من الموضوعين القديم والجديد.

-أسلوب البرامج المحددة:

ويسمى الأسلوب المتكامل حيث يتضمن معظم الأساليب السابقة مضافاً إليها الوضوح والتجديد ومخاطبة الجوانب النفسية لدى الجماهير مع مراعاة التركيز على وقائع محددة والابتعاد عن الأمور المبالغة ولذلك يحرص معظمهم على التقدم إلى الناخبين ببرامج محددة ولكن هذه البرامج تفقد قيمتها ويتلاشى أثرها ما لم يتبعها عمل وتنفيذ حتى لا تتقلب إلى العكس.⁽¹⁾

والرأى العام ليس دائماً على صواب فقد يكون نتيجة لتأثير قوى ضاغطة لها قوتها ولها وسائلها الفاعلة ، كما أن الرأى العام ليس صالحاً دائماً فنرى فى الغرب رأياً عاماً يدعم الفساد، ويجب التنبيه إلى أنه ليست كل توجيهات الرأى العام إيجابية والجماهير قد لا تكون على درجة من الوعى السياسسى والثقافى فيكون تحركها استجابة لتأثيرات داخلية وخارجية قد توجهها للطريق الخطأ الذى لا يخدم الوطن ولا مصالحه العليا.

كما أن صناع القرار قد لا يستطيعون إما لأسباب أمنية أو لاعتبارات أخرى إحاطة الجماهير بكل ما يتعلق بسياسيتها لإيمانها بأن غالبية الجماهير وخاصة البسطاء يجهلون المصلحة الحقيقية للوطن.

¹. د. سناء محمد الجبور ، الإعلام والرأى العام العربى والعالمى ، مرجع سابق ، ص 226.

أهمية قياس الرأى العام: (1)

تفرض ديناميكية الرأى العام وتغيره المستمر على صانعى السياسات والقدر سواء على المستوى أو الاقتصادى أو الاجتماعى وسواء على المستوى القومى أو القطاعى أو الجزئى والمركزى أو المحلى قياس الرأى العام تجاه القضايا المختلفة قياساً علمياً دقيقاً وبشكل دائم و مستمر وذلك بهدف معرفة الواقع الفعلى بحجمه الطبيعى ودراسة مشكلاته الملحة وتقييم ما تم والتوصل إلى الصورة الصحيحة عما لدى الجمهور من معلومات واتجاهات ولا شك أن مثل هذا القياس الدقيق لاتجاهات الرأى العام لدى الجمهور العام أو لدى فئات أو قطاعات مختارة منه ،سوف ستيح الفرصة للمنظمات المختلفة فى إتخاذ قراراتها فى ضوء الحقائق الموضوعية كى يسمح للدولة والمنظمات المختلفة فيها أن توجه الرأى العام توجيهاً سليماً وأن تحشد قوته وتركزها اتجاهاً محابياً لأنماط التنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية هو ما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة فى التأثير فى الرأى العام على أساس قاعدة التوجيه نحو الأهداف الوطنية باستخدام الواعى المستتير للإعلام والاتصال.²

كما اهتمت الكثير من المصالح الحكومية بقياس الرأى العام ، وما الاحصاءات التى تقوم بها الهيئات الحكومية المختصة كل خمس او عشر سنوات لإشكلاً من أشكال القياس.

فإستطلاع الرأى العام إذن خطوة أساسية فى العملية الديمقراطية من حيث أنه لا يمكن أن تقوم الأجهزة الحاكمة بتحقيق أراء الجماهير ما لم تكن تلك الإرادة بصدد كل مسألة من المسائل الواضحة المعالم لدى أجهزة التشريع والتخطيط والتنفيذ ويتوقف على

¹. أحمد شاهين ، الإعلام والرأى العام ، دار النشر ، مؤسسة طيبة ، ط1 ص 83.

². د. سمير محمد حسين ، الرأى العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية ، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1 ص 91.

تلك الأجهزة كما يتوقف على أجهزة الرقابة الشعبية من برلمانات وتنظيمات مدى اكتمال حلقات العملية الديمقراطية بالتعرف على الاتجاهات بغرض التعديل فى أساس هذه الاتجاهات بما يتفق مع خططها . فتوجه أساليب الدعاية والإعلام لإحلال اتجاهات أخرى محل الاتجاهات الأصلية التى يكشف عنها استطلاع الرأى العام بما لا يتفق مع وجهات نظر أجهزة الحكم فى الأنظمة غير الديمقراطية.

الأصل فى الموضوع إذن من وجهة نظر الدكتور أحمد أبو زيد إن استطلاع الرأى حلقة هامة من حلقات متابعة تمثل فى حجمها إنتقال أراء المجتمع ووجهات النظر التى يلتقى الناس عندها إلى حلول المشاكل العامة وإلى سياسات تحقق حكم الشعب لنفسه وهو مفهوم الديمقراطية فما لم يتحدد الرأى العام من خلال عمليات الاستطلاع أو الاستقصاء بطريقة أو بأخرى فإنه لا محل للقول بوجود العملية الديمقراطية.

مشكلة قياس الرأى فى الدول النامية: (1)

يفترض الباحثون أن استطلاعات الرأى وقياسه وبحوثه تتم بنجاح فى الدول المتقدمة حيث تزداد درجة الوعى لدى الأفراد نتيجة إرتفاع المستوى التعليمى والثقافى وسيادة النظم الديمقراطية التى تتيح إمكانية التعبير الحر عن الاراء وتدفع الحكومات إلى سبر أغوار الرأى العام قبل اتخاذ أية قرارات سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية إلا ان عمليات استطلاع الرأى العام وقياسه فى الدول النامية تكتنفها صعوبات كثيرة تعرض لذكرها بعض الباحثين من أهمها: (2)

1. د. محمد منير حجاب، سياسات الرأى العام ، مرجع سابق ،ص 143.

2. د. سمير محمد حسين ، مرجع سابق ،ص 92.

1. نقص المعلومات المتاحة للأفراد داخل معظم مهذه المجتمعات عن الموضوعات المختلفة التى يمكن أن يقاس الرأى العام بشأنها فمن المعروف أن عملية تكوين الرأى لاحقة على عملية إكتساب المعلومات عن الموضوع الذى يدور حوله كما أن توافر المعلومات الصحيحة يؤدى إلى تكوين الاراء الصحيحة وتفتقر بعض الدول النامية إلى توافر المعلومات بالكم والكيف.
2. ارتفاع نسبة الأمية وعدم القدرة على القراءة والكتابة فى معظم المجتمعات النامية وهو ما يؤثر فى الرأى العام وإمكانية تكوينه.
3. التخلف التكنولوجى فى الدول النامية فى المجالات المرتبطة بالرأى العام من حيث تكوينه وحشده وبلورته وإمكانية قياسه مما يؤدى إلى التخلف فى مجال استطلاع الرأى العام فى التوقيينات الملائمة لهذا القياس خاصة وأن عملية قياس الرأى العام يلزم أن تتصف بالحالية والآنية والسرعة نظراً لارتباطهما بموضوعات وقضايا حالية وعاجلة.
4. كما تتأثر عملية قياس الرأى العام أيضاً بطبيعة الظروف والأوضاع الاقتصادية ومدى استقرارها فلا شك أن إنعكاسات اقتصاديات الندرة على الرأى العام تختلف كثيراً عن إنعكاسات اقتصاديات الرفاهية حيث يركز الرأى العام فى الاقتصاديات المختلفة على المشكلة الاقتصادية وكيفية مواجهتها والخلص منها كمحور أساسى.
5. النقص فى الموارد المادية مما لا يتيح إمكانية القيام باستطلاعات الرأى العام وقياسه بطريقة سليمة.
6. المشكلات المنهجية الناجمة عن الأوضاع الثقافية والتعليمية والحضارية ودرجة الوعى فى الدول النامية والتي تحول دون القيام باستطلاعات الرأى العام وقياسه

والتوصل إلى نتائج ذات دلالة نظراً لما يواجه الباحثين في هذا المجال من صعوبات ومعوقات منهجية مرتبطة بدرجة وعى المبحوثين وإمكانية التعرف على آرائهم الحقيقية في حالة معرفتهم لها بطريقة ميسورة ونوع أدوات البحث المستخدمة وطرق جمع المعلومات وأساليب صياغتها وإعدادها ونوع المناهج التي يمكن استخدامها وكشف مدى الصدق والثبات في المعلومات التي تم جمعها.

وهناك مشكلات أخرى تواجه قياس الرأي العام في الدول النامية فتبرز في أن هذه الدول النامية لا تتبع فيها النظم الديمقراطية فعلى الرغم من الأهمية الكبيرة لقياس الرأي العام في هذه الدول نظراً لارتباط نجاح برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتربوية والثقافية بمدى اعتمادها على القدر الكافي من المعلومات والبيانات الخاصة . ومن أهم المشكلات التي تواجه الرأي العام في الدول النامية منها: (1)

1. عدم الإلتزام بالشروط الدقيقة لإجراء قياسات الرأي العام والتي بدونها لا تؤدي القياسات دورها إلا إذا أريد لها تزييف موقف الرأي العام.
2. عدم التفسير الدقيق لنتائج القياسات في ضوء الكثير من المعطيات الثقافية.
3. افتراض الوعى العام لدى افراد عينة القياس بالإضافة إلى الوعى الخاص بموضوع القياس . ولا شك أن كلا من الوعى العام والخاص يرتبطان بأمور كثيرة تتعلق بالمستويات التعليمية والثقافية.

¹. د. منير حجاب، مرجع سابق، ص 145.

4. عدم صدق بعض أفراد العينة فى التعبير عن آرائهم ومعتقداتهم للتوجس أو الخوف أو السرعة.
5. توجيه أجهزة الإعلام فى الدول النامية فى خط يغلب عليه الدعاية لدعم أنظمة الحكم القائمة مما يؤدى إلى البلبلة والخلط فى المفاهيم بين الجماهير العريضة المتلقية للخدمات الإعلامية.
6. عدم كفاية قنوات الاتصال لتوصيل المعلومات إلى قطاعات الجماهير العريضة المتلقية للخدمات المختلفة.
7. النقص الواضح فى الموارد المالية للدول النامية ما يحول دون قياس علمى دقيق لم ايتطلبه تكاليف باهظة وأجهزة تكنولوجيا متقدمة.
8. التردى المتعمد والفتح فى نتائج بعض الانتخابات والاستفتاءات يؤثر فى نظرة الجماهير لقياسات الرأى العام لعدم جديتها وجدواها.

المبحث الثالث

اتجاهات العاملين:-

الرأى العام والاتجاهات:(¹)

الاتجاه النفسى: هو الحالة النفسية القائمة وراء رأى الفرد فى ما يتعلق بموضوع معين ومن الممكن أن نطلق مصطلح الاتجاهات الجماعية على الرأى العام أى أنه يرى أن الرأى العام يعبر عن الاتجاهات الجماعية.

ويختلف قياس الاتجاهات عن قياس الرأى العام لأن الاتجاه يتم قياسه عن طريق إختبارات نفسية طويلة تكشف عن الاتجاه وشدته بينما نجد أن إستفتاء الرأى لاعام لا يحتمل أكثر من سؤال أو اثنين تكون الاستجابة لهما فى الغالب بالموافقة أو الرفض او الامتناع.

وهناك فرق كبير بين الرأى الظاهرى (الذى يعبر عنه بالكلام) وبين الرأى الحقيقى (الذى يصدر عنه السلوك) ونجد الناس يقولون بألسنتهم ما ليس فى قلوبهم ويقولون ما لا يفعلون ، وحتى السلوك نفسه فى بعض الأحيان لا يعتبر مؤشراً صادقاً للاتجاه أو الرأى فقد يسلك الفرد بطريقة لا تتفق مع اتجاهاته وآرائه الحقيقية فيها خداع أو نفاق أو رياء.

اتجاهات الرأى العام بشأن أى مسألة من المسائل:

تأخذ اتجاهات الرأى العام بشأن أى قضية من القضايا أحد المسارات الأتية:

¹. سناء محمد الجبور ، الإعلام والرأى العام العربى والعالمى، مرجع سابق ،ص 26 وما بعدها.

1. التأييد الذى يمكن أن يكون تأييداً عاطفياً أو تأييداً عقلياً، طبقاً لطبيعة المجتمع وتكوينه النفسى والثقافى والاجتماعى والسياسى.
2. المعارضة من دون بيان أسباب محددة، وهى المعارضة الشعورية العاطفية الناتجة عن تراكمات من الأسى والمعاناة والشعور بالحيف والظلم والحرمان.
3. المعارضة المرتبطة بأسباب ومسوغات عقلية ومنطقية وواقعية.
4. الحيادية الايجابية القائمة على مسوغات ومرتكزات.
5. الحيادية السلبية القائمة على غياب الرأى العام وعدم القدرة على تحديد موقف محدد ومسوغ ، والانكفاء على الحيرة والضبابية.

جمهور الإعلام:⁽¹⁾

تتجلى فجوة العقل الإعلامى فى المواقع الهامشية التى يشغلها جمهور المتلقين ، حيث تتعامل معهم وسائل الإعلام باعتبارهم مستهلكين ، وليسوا مشاركين أو محاورين ، وتستند فى ذلك إلى النظرة التقليدية إلى الاتصال ، التى تعمد إلى إفراغه من محتواه كعملية اجتماعية ، وذلك بقصر أدواره على الوظيفة الإعلامية ذات الطابع الإقناعى الدعائى فى أغلب الأحيان، وذات الاتجاه الرأسى الأحادى.

ولا شك أن الطابع الاجتماعى للاتصال باعتباره أحد وجود التعبير عن الحرية بمعناها المتكامل يطرح ضرورة توافر فرص متكافئة لضمان وتفعيل الحقوق الاتصالية للأفراد ، والجماعات والدول ، كما يؤكد أن ديمقراطية الاتصال ليست مسألة فنية فحسب ، كى تترك فى أيدى الإعلاميين (سواء الممارسون أو الأكاديميون) وإنما هناك

¹. سناء محمد الجبور ، الإعلام والرأى العام العربى والعالمى، مرجع سابق ،ص 28

ضرورة لتحقيق ديمقراطية الاتصال من خلال إشتراك الجمهور فى صنع السياسات الإعلامية والمعلوماتية على مختلف المستويات.

فالنقابات المهنية والعمالية والفلاحية وتنظيمات الشباب والنساء والأحزاب السياسية والتيارات الفكرية ، لها جميعها الحق فى خلق وسائلها الإعلامية والاتصالية الملائمة لها فى إطار الانتفاع بموارد الاتصال اللازمة للوفاء باحتياجات الاتصال الإنسانى لكل الشرائح الاجتماعية ، وليس من حق الأقلية ذات النفوذ السياسى والاقتصادى والثقافى أن تحتكر العمليات الاتصالية والإعلامية لنفسها دون سواها.

تشكيل النوع للرأى العام: (1)

لو تم النظر بحياد مستو إلى نشاطات ما تقدمه وسائل الاعلام المحلية فى أى بلد من اخبار وتعليقات هى فى الأساس ليست محط أى اهتمام من قبل الجمهور المتلقى للإعلام ، لإستبان فعلاً عند المتابعين القلة، أنها نشاطات تستهدف أكثر من مجال للتأثير السلبى على نفسية مواطنيها، أى أن التأثير المطلوب على الرأى العام يساهم فى عملية تشكيل النوع للبنية الإعلام الشفهى المتداول ، بحيث يمكن فى نهاية الأمر بتحقيق التحكم بالرأى العام ، عبر إشغال وإلهاء الجمهور بنتائج إعلامية خالية من أى مضامين حقيقية، وبمعنى آخر فإن هناك تأثيراً إعلامياً متبادلاً ترسم تقاطع خطوطه التعاملات الإيجابية.

والرأى العام ذو السمة الخفيفة يقدم دفعات ضغوطه من لمس الآخرين لوجوده كى يرتفع الإعلام الرسمى فى أى بلد لمستوى مصداقية الأحداث وليس التمويه عليها ولما كان الرأى العام رغم نقص شعبيته فى أى بلد ولكن لا يمثله إلا القطاع الواعى

¹. سناء محمد الجبور ، مرجع سابق ، ص 71.

والعادل بين القطاعات العريضة للجمهور، وبذا فإن الرأي العام هنا هو إعلام شفهي عقلاني ، وليس إعلاماً لإستعراض العضلات من وراء المايكروفونات، أو إعلاماً يجعل من رؤوس خونة السياسة أبطالاً على وريقات الصحف الصفراء.

وفعل آفاق الرأي العام المستند لفهم أشمل لعمليات التجاذب الإعلامي وما تؤديه من دور فى تكوين وتطوير الرأي العام ، يجعل المسألى الإعلامية فى حضور وتساعد دائمين ، ولعل من غرار هذا مثلاً ممكن التذكير به على سبيل التوضيح ، كم هو مخيف الرأي العام حين يمسك بخيوط حقائق السلوك المخابراتية السلبية، ففى يوم 13 تموز 1987م هددت الحكومة البريطانية بواسطة وسائل إعلامها المرئية والمسموعة والمقروءة ، بأنها مصممة على أن تقاضى صحيفة(صنداى تايمز) المحلية البريطانية ، بسبب ما نشرته من معلومات ضمها كتاب (مصيدة الجواسيس) الذى كان قد طبع ووزع فى الولايات المتحدة الأمريكية قبيل ذلك ، وكانت بريطانيا قد منعت من دخوله إلى أراضيها ، وهو كتاب قام بتأليفه المخابراتى البريطانى (بيتر رايت) ، والذى فضح فيه كيفية تجسس بريطانيا ليس على البلدان النامية بل تجاوزت بذلك حتى بلدان غربية من حلفائها الاعضاء الدائمين فى مجلس الأمن الدولى، التابع للجمعية العمومية لهيئة الأمم المتحدة كفرنسا ، فقد كشف الكتاب فى جانب منه عن التقنيات الفنية التى اعتمدت فى وضع اجهزة تنصت داخل السفارة الفرنسية بلندن ، خلال الفترة المحصورة بين سنة 1960 إلى عام 1963م.

الرأى العام يعتبر ذخيرة للتاريخ لأنه كقيمة لم تعرف بعد كل مناقبها، فلولا الرأى العام لما كان قد عرفت الجوانب المشرقة من التاريخ العربى والإسلامى والعالمى، ولما كان قد تم التعرف على أبطال التاريخ الحقيقيين ، فالرأى العام الذى يراكم آراؤه

وإنطباعاته وأحكامه على الوقائع والأشخاص من جيل إلى جيل، هو الذى حفظ تراث الثورات العظيمة وتفصيلها ، وكان دائماً هناك سر إلهى يحرك شرائح من الناس كى لا ينسو حقيقة ماحدث، كما كانت هناك دوماً قوة معنوية تتصدى لمحاولات التجاهل ، أو التشويه ، إذا بقيت مساحات الرأى العام أكبر من الرقع الأرضية التى يتحرك عليها مناوئيه ، وهذه الصلة القوية بين الرأى العام والتاريخ ، هى التى جعلت الأخير يتعمد فى حفظ ذخيرته لدى أناسه ، صحيح أن جهوداً إعلامية كبيرة قد ضاعت أو ضيعت فى العصر الراهن ، لكن من المقر أن هناك تفهماً يفيد أن السياسية السلبية تقف وراء حالة مخففة ، فهناك حصار إعلامى داخل المادة الإعلامية المعروضة ذاتها أحياناً ، خصوصاً وأن تمييز الخبر الإعلامى المصدق عن الخبر المفتعل هى عملية مرهقة على المواطنين العاديين ، الذين يصعب عليهم متابعة الأمور الإعلامية المتوالية أول بأول.

الاتجاه والرأى العام: (1)

إن اتخاذ القرار عبارة عن عملية متكونة من عدة مراحل متسلسلة مع بعضها البعض ، لكل مرحلة منها متطلباتها التى يجب أن تتوفر فيها ، لكن القرار عرف على أنه إختيار بين مجموعة بدائل مطروحة لكل مشكلة ما أو أزمة ما أو تسيير عمل معين ، أما الاتجاه فهو أشبه ما يكون بالقرار من ناحية كونه بحاجة إلى تاريخ (خلفية) لأجل أن يتخذ (بالنسبة للقرار) او أن يسلك بالنسبة للإتجاه ، وقد يكون الإتجاه قراراً عند بعض الأشخاص كما لا بد من أن يكون خلف القرار إتجاه، بذلك يكون الإتجاه من بين

¹. أحمد شاهين، الإعلام والرأى العام ، دار الكتب والوثائق القومية المصرية، مؤسسة طيبة ، للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2010م ، ص 17.

أهم مواضيع علم النفس الاجتماعى المتعلقة بالحياة اليومية المعاشة، والمتصلة بشكل مباشر بالإنسان وسلوكه، إذ تقول القاعدة النفسية، إن العقائد هى التى تقود السلوك .

تعريف الاتجاه: (1)

عرف عالم النفس البورت (Allport): أنه حالة إستعداد عقلى أو عصبى نظمت عن طريق الخبرات الشخصية تعمل على توجيه إستجابات الفرد لكل تلك الاشياء والمواقف التى تتعلق بهذا الاستعداد.

عرفه أيضاً الدكتور أحمد رزق فقال: الاتجاه هو إعتقاد أو شعور يهيئ الفرد للاستجابة بطريقة معينة للأشياء ، ويقصد بالاشياء هنا الأفراد والأحداث.

مكونات الاتجاه: (2)

تنقسم مضامين الاتجاه أو مكوناته إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1. العقلية (المعرفية) هى مجموع الأفكار والقناعات والاعتقادات المتعلقة بموضوع معين (اتجاه) يمتلكها صاحب الاتجاه ، وتظهر واضحة لديه حينما يورده ليدفع إلى تسويغ إتجاهه ، وهو الذى يطور اعتقاداته تجاه الأشياء.
2. العاطفية (الانفعالية) هى مجموع العواطف والمشاعر التى تظهر لدى صاحب الاتجاه فى تعامله مع موضوع معين متعلق بالاتجاه ، وهى تظهر مدى (قياس) حبه لذلك الموضوع أو نفوره منه.
3. الإجرائية (السلوكية) يتمثل هذا المكون فى نزوع أو ميل صاحب الاتجاه إلى القيام بانماط من السلوك تتصل بموضوع الاتجاه ، وذلك حين تدعو الحاجة إلى

¹ . أحمد شاهين، الإعلام والرأى العام ، مرجع سابق، ص19

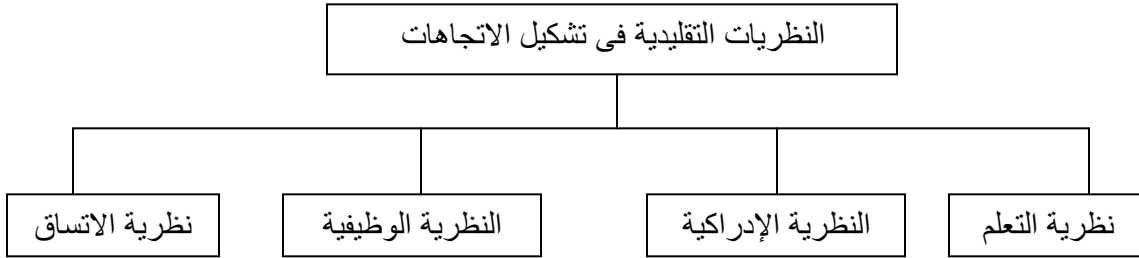
² . المرجع السابق نفسه ، ص20

مثل ذلك الإجراء أو يتوفر الموقف أو المجال الذى يقع فيه الشخص وموضوع اتجاهه.

إن هذه الفئات الثلاثة مترابطة مع بعضها البعض وهى تشكل سوية عموم مضامين الاتجاه ، لكن الباحثون عادة ما يشيرون إلى أن المكون العقلى هو الأعظم مكانة من زميلاتها لأجل بناء الاتجاه. وقد يكون السبب هو أن القيادة وتحديد الأولويات تقع على عائق هذا المكون دون الآخرين.

الاتجاهات التقليدية فى تشكيل الاتجاهات: (1)

ظهرت منذ الحرب العالمية الثانية أربعة توجهات نظرية عامة ، تناولت تغيير الاتجاهات ويمكن إجمال هذه النظريات فى الشكل التالى:



نظرية التعلم: (The learning theory)

تفترض نظرية التعلم أن عمليات التعلم هى المسؤولة عن تغيير الاتجاه ويعد دوب (1947Doob) من أوائل الباحثين الذى قدموا نظرية التعلم ، وقد إفترض ان الاتجاهات هى إستجابات غير مرئية يتم تعلمها وتغييرها ، من خلال تطبيق مبدأ الثواب

¹. شيماء ذو الفقار ، نظريات فى تشكيل إتجاهات الرأى العام ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2004م، ص 47.

والعقاب، مثلها فى ذلك مثل كل أنواع الاستجابات الأخرى وتغيير الاتجاهات إعتياداً على تطبيق مبدأ الثواب والعقاب يعنى إمكانية تطبيق مبادئ الإرتباط الشرطى الكلاسيكى والوظيفى فى عملية تغيير الاتجاهات.

النظرية الإدراكية: (The perceptual theory)

إن الفكرة الأساسية التى تقوم عليها النظرية الإدراكية فى تغيير الاتجاه هى أن التكيف لا يشمل فقط تغيير الفرد لذاته لتتوافق مع متطلبات البيئة ولكن أيضاً يشمل تغيير إدراكه للمتطلبات البيئية لتلائم مع إحتياجاته ، وتركز النظرية الإدراكية على أهمية المعنى الذى يعطيه المتلقى للرسالة ، ومن ثم فإننا إذا أردنا التنبؤ بتأثير رسالة ما على إتجاه فرد معين ، فلا بد أن نعرف كيف يدرك هذا الفرد الرسالة.

النظرية الوظيفية: (The functual theory)

تركز النظرية الوظيفية على العلاقة بين الموقف الذى تتبناه الرسالة ودوافع الفرد وإحتياجاته ، فإذا كانت الرسالة تركز على إحتياجات مختلفة عن تلك المرتبطة بإتجاه الفرد فإنها - الرسالة - قد تتجح فى تغيير الاتجاه ، ويتفق العلماء الوظيفيون على أن تغيير الاتجاه يعتمد على مدى تلبية الرسالة لإحدى الحاجات الشخصية أو الاجتماعية لدى الفرد ، وبعد توقف الاتجاه القديم عن تلبية إحتياجات الفرد من أهم العوامل المؤدية إلى تغيير الاتجاه وفقاً للنظرية الوظيفية، مما يشعر الفرد بالإحباط ، وبعد تعديل الاتجاه أو استبداله بإتجاه آخر جديد بمثابة عملية تعلم ، والتعلم دائماً يبدأ نتيجة وود مشكلة أو الإحساس بعدم القدرة على التكيف مع موقف معين.

نظريات الاتساق:

تقوم نظريات الاتساق المعرفى على فكرة مؤادها أن المعلومات الجديدة قد تحدث بلبلة فى التنظيم المعرفى للفرد، وهذه البلبلة لا يستطيع الفرد تحملها مما يحدث لديه نوعاً من التوتر سيحاول الفرد التغلب عليه، عن طريق تبني إتجاه جديد يكون من شأنه المحافظة على التناغم الداخلى فى نظام الفرد المعرفى ، أو عن طريق التعديل فى إتجاه موجود لدى الفرد ، وينظر ماكجواير إلى هذا التوجه النظرى باعتباره نموذجاً لحل الصراع ، فالمتلقى يرى أن اتجاهه نحو موضوع ما يجب أن يراعى من خلاله المعلومات التى لديه عن هذا الموضوع واهتماماته الشخصية ومطالب الأفراد الآخرين بالإضافة إلى الرسالة التى يتعرض لها: أى أن المتلقى يحاول أن يكيف إتجاهه بحيث لا ينحرف عن أى من هذه المتطلبات ومن أشهر نظريات الاتساق المعرفى نظرية الاتزان لهيدر (1946م)، ونظرية التنافر المعرفى لفستجر (1957) ، ونظرية التطابق (الاتفاق) لأسجود وتانينيوم(1955).

البنى المعرفيه وعلاقتها بتشكيل الاتجاهات: (1)

يرجع ظهور مصطلح البنية إلى سير فردريك بارتليت (1932) وقد عرفها بأنها: التنظيم النشط لردود الأفعال والخبرات السابقة والذى يتطور من لحظة لأخرى وينتمى مصطلح البنية إلى علم النفس المعرفى ، والبنية هى تركيب معرفى ينظم المعلومات والخبرات السابقة حول فكرة أو قيمة مركزية، ويوجه تفسير المعلومات والخبرات الجديدة ، كما تعرف البنى المعرفية بأنها تلك التراكيب الداخلية التى تتحكم فى اختياراتنا

¹. شيماء ذو الفقار ، نظريات فى تشكيل إتجاهات الرأى العام ، مرجع سابق، ص 49.

وتخزيننا للمعلومات ، ويمكن اعتبار البنى المعرفية بمثابة تحيز مسبق لدى الفرد ،بمده بإطار أو بناء للمعتقدات المرتبطة بقضية ما ويرشده فى معالجة المعلومات.

العلاقة بين البنى المعرفية والاتجاهات وتأثير التفكير على هذه الإتجاهات: (1)

تتعدد تقييمات الأفراد وتتفاوت مشاعرهم تجاه الموضوع الواحد ، وتختلف الاتجاهات باختلاف البنية المعرفية التى يعتمد عليها هؤلاء الأفراد ، وبما أن الاتجاهات والتغييرات التى تحدث فيها تعتمد على البنى المعرفية فإن التفكير فى موضوع معين اعتماداً على عدة بنى معرفية ، تنتج عنه إتجاهات مختلفة تجاه الموضوع ، وتزداد شدة هذه الاتجاهات بزيادة التفكير وبما ان التفكير يجعل معتقدات الفرد أكثر إتساقاً، وبما أن اتجاهات الفرد هى نتيجة لمعتقداته فإن التفكير يجعل الاتجاهات أكثر إتساقاً وقطبية والتفكير ليس مجرد مراجعة سلبية لشيء إستاتيكى (راكد) ، ولكنه عملية ديناميكية تغير التمثيل المعرفى لهذا الشيء(فى ذهن الفرد) وتقدم لنا البنى المعرفية الخطوات اللازمة لإحداث هذا التغيير ، وتتسم البنى المعرفية بخاصيتين ينتج عنهما نتائج مختلفة ، الخاصة الأولى هى خاصية الاستيعاب أو التمثيل وهى أن التفكير يجعل التمثيل المعرفى لأى موضوع أكثر إتساقاً مع البنية المعرفية ، والخاصية الثانية هى التكيف وتعنى أن البنى المعرفية تتغير نتيجة للاحتكاك بموضوع معين.

¹. شيماء ذو الفقار ، مرجع سابق ، ص 50.

المبحث الأول

نبذة تعريفية عن دائرة الجرائم المعلوماتية/بوزارة الداخلية

دور العلاقات العامة فى الشرطة

إدارة العلاقات العامة من الإدارات التى 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 الذى يغطى كافة الأنشطة والبرامج.

فكل المجهودات التى تقدم على الصعيد الداخلى والخارجى ما كان لها أن تسجل نسب النجاحات المطلوبة بغير تحريك عجلة العلاقات العامة فيها يمكن أن تذلل كثير من التكاليفات وبها يمكن أن ندون فى سجل التاريخ كثير من الإنجازات.

فالعلاقات العامة لكى تضمن ذلكم النجاح فهى تقوم بتدعيم وتوثيق العلاقة بين أجهزة الوزارة والوزارات الأخرى والمؤسسات ذات الصلة فى قالب تواصلى من خلال البرامج المقدمة من الطرفين والمشاركة فيها بقدر يضمن لها وجودها فى كافة البرامج المجتمعية وتنمية الوعي السياسى للبلاد وسط القوات للمشاركة فى برامج التنمية من خلال دعوة الشخصيات المختلفة واستضافتهم عبر المؤتمرات والسمنارات الخاصة بالمسائل الأمنية ووقوف أهل الاختصاص بجانب هذه البرامج.

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.

ولكى تقوم بكل ما هو 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.

■ تحقيقاً لدعائم أمنية مستدامة وبلوغاً نحو غاياتها ومقاصدها العظيمة في حفظ الأمن وتوفيره فقد ظلت الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية ومازالت ترسم السياسات وتضع الخطط الإستراتيجية والتأمينية على سائر البلاد مستعينة في 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 . فهي أقدم الإدارات الشرطية في السودان وبلوغ الشرطة عامها المائة تكون الإدارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية قد أكملت قرنها الأول في خدمة الوطن والمواطن .

■ كانت أولى المحاولات لخلق جهاز يعنى بحفظ الأمن في السودان على يد اللورد هيريد كتنشر 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 مديرعام للبوليس فى السودان .

■ كانت أولى المحاولات لخلق جهاز يعنى بحفظ الأمن فى السودان على يد اللورد
هيريد كتنشر 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 مديرعام للبوليس فى السودان .

عبر تلك الحقب التاريخية السابقة مرت المباحث الجنائية بمراحل عديدة إلى أن أصدر
الرئيس الراحل الأسبق المشير جعفر محمد نميرى فى العام 1973م قرار جمهورى
بإنشاء المباحث المركزية الجنائية ومنذ ذلك الوقت عبرت المباحث كل العقبات
والصعاب وتلاحقت خطط التطوير بتوفير المعينات اللازمة وتأهيل وتدريب كادرها
البشرى 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 العام 2006م بتغيير إسمها وهيكلها تحت مسمى الإدارة العامة
للمباحث والتحقيقات الجنائية

دائرة مكافحة الجرائم المنظمة والمستحدثة :

- تضم العديد من الإدارات منها إدارة مكافحة الجرائم المنظمة - إدارة مكافحة الإتجار بالبشر - إدارة مكافحة جرائم الحاسوب والمعلومات - إدارة جرائم مخالفات الأراضى وإدارة مكافحة جرائم التزييف والتزوير ، حيث تقوم بالتحرى فى الجرائم التى تتعلق بتزوير المستندات والتعدى على الأراضى وتزييف العملة والتحرى 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 والتحرى فى حالات التعدى على مواقع الإنترنت لمنع حدوث الإختراق ومراقبة الموانئ والمطارات والمنافذ لرصد الأجهزة التى تستخدم فى التزييف والتزوير ومراقبة المواقع الإلكترونية .

المبحث الثاني: تحليل الاستبيان

*مقدمة:

يشتمل هذا الفصل على التصميم المنهجي للدراسة والخطوات التي إتبعها الباحثين وفقاً لمشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها وبما يساعد في الوصول للأهداف و يتناول الباحثين في هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعها في تنفيذ هذه الدراسة، ويشمل ذلك وصفاً لمجتمع الدراسة وعينته، وطريقة إعداد أدواتها، والإجراءات التي اتخذت للتأكد من صدقها وثباتها، والطريقة التي اتبعت لتطبيقها، والمعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج بالحاسوب وذلك باستخدام تقنية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما يشمل الفصل تحديداً ووصفاً لمنهج الدراسة .

*مجتمع الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة حيث يتكون مجتمع الدراسة من وزارة الداخلية.

*عينة الدراسة :

تعرف العينة بأنها عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع البحث فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من (العاملين في وزارة الداخلية) ،من ثم استخدام النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة حيث قام الباحثين بتوزيع عدد (50) استمارة استبيان على المبحوثين من العاملين بالعلاقات العامة في وزارة الداخلية بدائرة الجرائم المستحدثة

والادارة العامة للمباحث والتحقيقات الجنائية، وكان التالف من الاستثمارات (19) استمارة استبيان.

ولللخروج بنتائج دقيقة قدر الإمكان حرص الباحث على تنوع عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي :

- حسب النوع (ذكر - أنثى).

- حسب الفئة العمرية (اقل من 30)، (من 30 و اقل من 50) ، (من 50 و اقل من 60)، (من 60 فأكثر) سنة.

- حسب المؤهل العلمي (بكالوريوس - دبلوم عالي - ماجستير - دكتوراة).

- حسب الحالة الاجتماعية (متزوج - غير متزوج - ارمل - مطلق)

- حسب الدرجة الوظيفية (مدير إدارة - مدير قسم - موظف - أخرى أذكرها)

- حسب سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات - من 5-10 سنوات - أكثر من 10

سنوات).

*منهج الدراسة :

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بشكل عام ويعتبر المنهج الوصفي احد أشكال البحوث الشائعة التي تسعى إلى تحديد الوضع الحالي لظاهرة معينة ومن ثم وصفها وبالتالي فهو يعتمد علي دراسة الواقع ، المنهج التاريخي والذي هو عبارة عن وصف وتسجيل ماضى من وقائع واحداث ودراستها وتفسيرها وتحليلها على اسس علمية منهجية ودقيقة.

*صدق المقياس :

صدق الدراسة هو مدى تمكن أداة جمع البيانات من قياس المعلومات المطلوب قياسها بمعنى أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت من أجله فإنها بذلك تكون صادقة ويقصد بصدق الدراسة شمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى وقد اعتمد الباحث على نوعين هما:

أ - الصدق الظاهري:

قام الباحث بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص والخبرة وذلك للقيام بتحكيمة والتأكد من صلاحيته واستيعابه لموضوع الدراسة من حيث الصياغة والمضمون وقد أبدوا مشكورين ملاحظاتهم بالحذف والإضافة وبناء على ذلك قام الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة ومن ثم عرضه على المشرف في صورته النهائية المحكمين:

1- أ. معاوية مصطفى بابكر

2- ملازم محمد عوض

3- أ. يس قرشي يس

4- د. اسامة حسب الرسول

ب - صدق المحتوى:

يمكن قياسه على محاور المقياس وما إذا كانت تغطي جميع جوانب الدراسة بأسئلتها وفروضها وتعالج مشكلة الدراسة ومن ثم يمكن أن تقود إلى نتائج ذات جدوى وفائدة.
*المعالجات الإحصائية :-

استخدم الباحث عدة مقاييس للتحليل واستنتاج النتائج ومنها اتخاذ القرارات بقدر كبير من الصحة وهي :

اختبار ت (لاختبار متوسط التوزيع الطبيعي).

أولاً: النتائج:

من خلال الدراسة توصل الباحثون إلى النتائج التالية:

- 1) تقوم إدارات العلاقات العامة فى وزارة الداخلية وتوابعها بدور كبير رغم قلة الإمكانيات المتوفرة لديها.
- 2) تعمل إدارة العلاقات العامة على خلق أجواء جيدة فى داخل مؤسسات الشرطة بالنسبة لجمهورها الداخلى ، كما تعمل على عكس إشراقات الشرطة وجهودها المبذولة من أجل راحة المواطن وإستتباب أمنه.
- 3) للعلاقات العامة دور كبير فى القيام ومتابعة العلاقة بين الوزارة والوزارات الأخرى وكافة المؤسسات التى يتم التعامل والتعاون بينها وبين الشرطة بكافة أقسامها.
- 4) هنالك دورات تدريبية تعقد للعاملين بإدارة العلاقات العامة.
- 5) هنالك إهتمام من الإدارات العليا بإدارة العلاقات العامة ودورها الذى تقوم به.
- 6) تقوم إدارة العلاقات العامة بتنوير المواطنين وتنبيههم إلى خطورة الجرائم الإلكترونية.

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج السابقة توصل الباحثون إلى عدد من التوصيات:

- 1) يجب سن قوانين صارمة وتنفيذ بكل شدة على مرتكبي الجرائم الإلكترونية ، كما يمكن إيجاد وسائل ضد الإختراق بقدر الإمكان للمواقع الحساسة بالدولة.
- 2) تفعيل قانون الجرائم الإلكترونية وتحديثه مالياً للتطور ، وانشاء جسم أو لجنة مشتركة للعمل على المكافحة، ودعم الإدارة العامة للمباحث ممثلة في دائرة الجرائم المستحدثة.
- 3) أن تقوم العلاقات العامة بالتوعية من مخاطر هذه الجرائم ، وتكوين هيئة دولية لمحاربة الجرائم الإلكترونية مع التنسيق التام في الدولة.
- 4) انشاء منظمة متخصصة في هذا الشأن وتكون مواكبة للتطور ودعمها بكل المعينات الفنية والبشرية من أجل التقليل من هذه الظواهر والحد منها لازم وواجب وطني.
- 5) تطوير أمن المعلومات ، والتدريب والتأهيل للمتعاملين مع الأنظمة ، وتطوير قوانين جرائم المعلومات مع التطور المتنامي للجرائم الإلكترونية.
- 6) عدم استخدام المواقع الإلكترونية في غير محلها ، لابد من وجود أبحاث متعلقة بالجريمة الإلكترونية ، الإلمام بقوانين الجريمة الإلكترونية.

ثالثا: المقترحات:

من خلال البحث توصل الباحثون إلى وضع عدد من المقترحات ومن أهمها:

- 1) عمل أبحاث عن التوعية بالجرائم الإلكترونية وبيان أضرارها الواقعة على الدول والمؤسسات والأفراد.
- 2) رعاية الإبداع والاختراع العلمى فى مجالات الأجهزة الأمنية وتحسين واكتشاف طرق صحيحة لحماية البيانات والمعلومات السرية والحفاظ عليها وذلك من خلال المؤتمرات العلمية للتعرف على آخر التطورات خاصة فى البلدان المتقدمة فى هذه التقنيات.
- 3) إجراء وعمل البحوث فى مجال العلاقات العامة ودورها الهام فى إيضاح أضرار الجرائم الإلكترونية بالنسبة للأفراد والمنظمات والدول.

المراجع والمصادر

أولاً: المصادر

-القران الكريم

ثانياً: المراجع

- (1) أحمد كمال أحمد ، العلاقات العامة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1995م.
- (2) أناستاسيا محمد أكرم الكمال ، أمن الحاسوب وأمان المعلومات ، شعاع للنشر والعلوم ، مدينة الرباط ، 2005م.
- (3) بسام عبد الرحمن الجريدة، إدارة العلاقات العامة ، دار أسامة للنشر، إدارة العلاقات العامة.
- (4) بسيوني حمادة ، واقع ومستقبل العلاقات العامة فى الوطن العربى ، 2001.
- (5) جون شومالى وونيس هوسمان ، العلاقات العامة ، ترجمة صالح العلى ، اقتباس ومراجعة مصطفى المحمودى ، المنظمة العربية والثقافة والعلوم ، 1994م.
- (6) حسن عمر خير الدين، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، القاهرة ، 2001م.
- (7) خالد العوض ، العلاقات العامة أساليب وممارسين ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2004م.
- (8) راسم عمر الجمال ، ود. خير معوض عياد ، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجى ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2005م.
- (9) رأفت الكمار ، الحاسوب والأمن القومى العربى ، الدار العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2005م.
- (10) زهير ياسين الطاهات ، سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان.

- 11) طارق شريف يونس ، إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات ، أثار للنشر والتوزيع.
- 12) عبد الحكيم خليل مصطفى ، الأستاذ بجامعة السودان لعلوم الإتصال والجامعات السودانية ، العلاقات العامة بين المفهوم النظرى والتطبيق العملى.
- 13) عبد الحكيم خليل موسى ، العلاقات العامة بين المفهوم النظرى والتطبيقى ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، الهرم ، 2009م.
- 14) عبد الحميد بسيونى ، الكتاب الأسود عن فيروسات الكمبيوتر ، دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع ، القاهرة 200م.
- 15) عبد الرازق الديلمى ، العلاقات العامة فى التطبيق ، دار جرير للنشر والتوزيع ، 1432هـ ، 2013م.
- 16) عبد الرازق الديلمى ، المدخل إلى العلاقات العامة ، دار النشر والتوزيع ، 2011م.
- 17) عبد الفتاح مراد ، الحكومة الإلكترونية والرقمية ، دار الكتب والوثائق المصرية ، القاهرة .
- 18) عبد الناصر أحمد جرادات ، د. لبنان هانف الشامى ، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، دار البازورى العلمية للنشر.
- 19) عبيد الشريبنى ، العلاقات العامة بين العلوم والفنون ، دار النهضة للنشر.
- 20) عزة علي محمد الحسن ، الجريمة المعلوماتية فى القانون السودانى ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم ، مطبعة الزيتونة ، 2009.
- 21) عزة علي محمد الحسن ، الجوانب القانونية للصيرفة الإلكترونية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، عمادة شؤون المكتبات ، الخرطوم.

- 22) علي جيار الشمري ، الأساليب العلمية فى ممارسة العلاقات العامة ، دار العربى للنشر والتوزيع.
- 23) القاضى محمد الكعيبى ، الجرائم الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لشبكة الانترنت ، دار النهضة العربية ، 2005م.
- 24) كود المعاملات الإلكترونية لجمهورية السودان ، الخرطوم ، وزارة العدل 2007م.
- 25) كود جرائم المعلوماتية لجمهورية السودان ، الخرطوم ، وزارة العدل ، 2007م.
- 26) لبنان هاتف الشامى، العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، دار البازورى العلمية للنشر.
- 27) مأمون نعيم ، وجهاً لوجه الهاكرز بلا أقنعة ، شعاع للنشر والعلوم ، سورية ، حلب ، 2003م.
- 28) محفوظ أحمد جودة ، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات ، دار زهرة للنشر.
- 29) محمد دباس الحميد وماركو إبراهيم ، حماية أنظمة المعلومات ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، 2007م.
- 30) محمد عبده حافظ ، العلاقات العامة ، دار الفر للنشر ، 2009م.
- 31) محمد منير حجاب وسحر محمد وهبى ، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة، 1992م.
- 32) محمود الجوهري ، إتجاهات حديثة فى العلاقات العامة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1997م.
- 33) محمود حسن إسماعيل ، مناهج البحث الإعلامى ، دار الفكر العربى، مدينة نصر القاهرة ، عام 1432هـ، 2011م.
- 34) محمود يوسف ، مقدمة فى العلاقات العامة ، الدار العربية للنشر.

35) منصور عثمان محمد زين ، المفاهيم الحديثة للعلاقات العامة ، مركز سليم للدراسات .

36) موسى اللوزي ، أسس العلاقات العامة ، زمزم للنشر والتوزيع ، 2010م.

37) هاشم حمدى رضا، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، دار الراجحة للنشر 2011م ، 1432هـ.

38) ويليم ريفرز وآخرون ، وسائل الإعلام والمجتمع الحديث ، ترجمة إبراهيم أمام ، القاهرة ، دار المعرفة ، 1975م.

ثالثا المواقع الإلكترونية:

1) موقع منتديات جامعة المدينة العالمية الإلكترونية المشارك ، ثبتت بواسطة يوسف عيسى ، قسم الأدي والنقد الأدبي ، كلية اللغات ، جامعة المدينة العالمية ، ماليزيا).

2) www.ajeep.com.

3) www.estibian.com.

4) موقع ويكيبيديا

5) www.baue.com

ملحق رقم (1): الصورة النهائية للاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية علوم الاتصال

..... السيد / ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع / استبانة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته هذه الاستبانة لدراسة علمية عن اتجاهات العاملين بالعلاقات العامة نحو الجرائم الإلكترونية .
الدراسة هي إحدى متطلبات الحصول على درجة بكالوريوس في العلاقات العامة
نرجو منكم شاكرين التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بموضوعية علماً
بأن هذه المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط.

وجزاكم الله خيراً

البيانات الشخصية :

أرجو التكرم بوضع علامة (√) أمام الإجابة التي تراها مناسبة :

1/ النوع :

ذكر أنثى

2/ الفئة العمرية :

25 سنة فأقل من 26 – 35 سنة من 36 – 45 سنة

من 46 سنة فأكثر

3/ المؤهل العلمي :

بكالوريوس دبلوم عالي

ماجستير دكتوراه

4/ الحالة الإجتماعية :

متزوج غير متزوج أرمل مطلق

5/ الدرجة الوظيفية

مدير إدارة مدير قسم موظف أخرى أذكرها

6/ سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الأول : الجرائم الإلكترونية :

1/ تتمثل الجرائم الإلكترونية في :

1. جرائم الاختراق 2- جرائم الشبكات

3- جرائم الابتزاز 4- كل ما ذكر صحيح

2/ هل تعرضت لأي شكل من أشكال الجرائم الإلكترونية .

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم أذكر نوع الجريمة.....

3/ في اعتقادك ما هي دوافع ارتكاب الجريمة الإلكترونية ؟

أ/ دوافع اجتماعية ب/ دوافع اقتصادية ج/ كل ما ذكر صحيح

4/ يهاجم مجرمي الانترنت (الهاكرز) من أجل :

أ/ الشهرة ب/ الحصول علي المال د/ لإظهار النفوذ ه/أخرى

5/ يؤدي تعدد المواقع على الانترنت وتطبيقاتها الحديثة على انتشار الجريمة الإلكترونية :

أ/ أوافق بشدة ب/ أوافق ج/ محايد د/لا أوافق
هـ/ لا أوافق بشدة

6/ ما هو الأثر الذي تحدثه الجريمة الإلكترونية في اعتقادك ؟

أ/ آثار نفسية للمجني عليه ب/ أضرار على مستوى المؤسسة
ج / فقدان الثقة بالشبكات الداخلية بالمؤسسة د/ كل ما ذكر
7/ من أضرار حدوث الجريمة الإلكترونية

أ/ تترك آثاراً نفسية ب/ تعمل علي تفكك المجتمع ج/ تعمل على إهدار
موارد الدولة د/ كل ما ذكر

المحور الثالث : القوانين التوعوية

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبرة
					1. تعتبر الجرائم الإلكترونية عملاً إرهابياً
					2. من الضروري وجود قانون لمكافحة الجرائم الإلكترونية
					3. قانون المعلومات السوداني لعام 2007 الصادر بشأن مرتكب الجريمة الإلكترونية يمنع من انتشار الجريمة.
					4. تعديل قانون الجرائم الإلكترونية يصبح أمراً لا بد منه مع التطور المستمر للتقنيات.
					5. قوانين الجريمة الإلكترونية يتم تطبيقها بالشكل الأمثل.
					6. من الممكن تكوين هيئة دولية لمحاربة الجرائم الإلكترونية .
					7. تقلل التوعية من الجرائم الإلكترونية.
					8. للأسرة والمجتمع دور في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية .
					9. هناك العديد من المؤسسات التي تعمل على التوعية بالجرائم الإلكترونية .
					10. تقوم العلاقات العامة بالتوعية من مخاطر هذه الجرائم .
					11. التنشئة الاجتماعية السليمة تساعد علي التقليل من ارتكاب الجرائم الإلكترونية .
					12. أخلاق الفرد القويمة تعمل على منعه من ارتكاب هذه الجرائم.
					13. هناك ندرة في الأبحاث العلمية المتعلقة بالجريمة الإلكترونية.

8/ استخدام المواقع الإلكترونية بشكل سيء يتسبب في حدوث

أ/ تدمير المواقع ب/ فقدان معلومات سرية

ج/ تشوية سمعة المؤسسة أو الفرد د/ الإضرار بأمن المجتمع

هـ/ كل ما ذكر

9/ ما هي المقترحات في رأيك للتقليل من الجرائم الإلكترونية

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....