

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية
علوم الإعلام والاتصال
إتصال وعلاقات عامة
رقم:

إعداد الطالبة:
أميرة بن حامد
يوم: 2019/07/04

دور استراتيجيات الاتصال في مكافحة الجريمة الالكترونية دراسة حالة الأمن الولائي لولاية بسكرة.

لجنة المناقشة:

رئيسا	أ. مح. ب. جامعة محمد خيضر بسكرة	سعاد سراي
مشرفا ومقررا	أ. مح. ب. جامعة محمد خيضر بسكرة	صونيا قوراري
عضوا مناقشا	أ. مس. أ. جامعة محمد خيضر بسكرة	بشير الدين مرغاد

السنة الجامعية : 2019/2018 م

شكر وعرفان

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم، و الصلاة و السلام على معلم البشر و على آله و صحبه أجمعين .
أولا و قبل كل شيء أتقدم بأسمى عبارات الشكر و الامتنان و التقدير إلى من يعجز لساني عن إيجاد العبارات المناسبة لشكره ، إلى من سدد خطاي و أثار طريقي ، إلى واهبي الحياة إلى ربي رب العزة جل جلاله .
وأتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذتي الغالية و المحترمة قوراري صونيا التي لم تبخل علي بتوجيهاتها و نصائحها القيمة و الثمينة طوال مراحل انجاز هذا العمل .

الإهداء:

إلى من كان خلقه القرآن، سيدي و حبيبي و قرّة عيني
رسول الله صلى الله عليه و سلم
إلى الذين أخذوا بيدي ووفروا لي سبل التعلم و كانوا لي الوجه الطامخ حبا

وحنانا

أمي و أبي

إلى من تتلمذ على أياديهم و إلى من أمدوني بنصائحهم و توجيهاتهم
أساتذتي

إلى من كان لي حشدا لهمتي إخوتي : عبد المنعم ، نور الإسلام ، يسري
زكرياء، و البرعمة الصغيرة إيناس حفظهم الله ورعاهم .
إلى كل أفراد العائلة و الأصدقاء : هناء ، سمية ، حليلة ، مريم ، حياة،
فوزية ، عبلة ، كنزة ، غفران ، سهام .

إلى فريقي في كرة اليد و المدرب أحمد عرار
إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

ملخص الدراسة :

لقد أضحت جرائم الانترنت اليوم و ما ينجر عنها من خسائر بشرية و مادية من أوضح المعضلات التي تعيق نمو المجتمع.

و من خلال موضوعنا سنتطرق إلى الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف الأمن الولائي ببسكرة و نستهدف اختيار أطراف التوعية لولاية بسكرة لإجراء الدراسة عليها واخترنا منهج دراسة الحالة لأنه يتناسب و طبيعة الدراسة حيث تمثله أهداف الموضوع في معرفة واقع هذه الإستراتيجية لتوعية المواطن من خلال التعرض للإستراتيجية التي يعتمدها امن ولاية بسكرة حيث قمنا بإجراء مقابلات مع المكلف بخلية الاتصال والعلاقات العامة بطرح مجموعة من الأسئلة بالإضافة إلى الملاحظة و الوثائق التي تحصلنا عليها من المسؤول و استنتجنا أن مصلحة امن مكافحة الجرائم الالكترونية لولاية بسكرة تضطلع بدور هام في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية كما تقوم بالاتصال و التنسيق مع المبادرات التي تقوم بها بعض الجهات في مجال المكافحة والتوعية ، كما سطرت مصالح امن بسكرة بالتنسيق مع بعض الجهات برامج تكوينية من خلال توزيع المطويات بهدف الترسخ نوع من كما تقوم بتنظيم حملات تحسيسية و إعلامية لفائدة مستعملي الانترنت و مواقع التواصل الاجتماعي حول مخاطر استعمال الانترنت من خلال إلقاء الدروس و تنظيم مداخلات لفائدة طلبة جامعة بسكرة و تنظيم معارض بالتنسيق مع النوادي ، و إعداد المطويات بهدف التحسيس حول الوقاية و توزيعها في مختلف المناسبات ، و المشاركة في الأنشطة الإذاعة المحلية بهدف التحسيس و التوعية بمخاطر التسبب في الجرائم الالكترونية ، وتنظيم دروس توعوية على مستوى مساجد الولاية و الدوائر التابعة لها .

Study Summary:

Today's cyber crimes and human and material losses have become one of the most obvious obstacles to the growth of society.

In this context, we will discuss the communication strategy adopted by the State Security in Biskra and target the selection of awareness-raising parties to the State of Biskra for conducting the study. We chose the case study methodology because it is appropriate to the nature of the study. Security of Biskra, where we conducted interviews with the charge of communication and public relations by asking a set of questions in addition to observation And the documents we have obtained from the official. We concluded that Biskra Security Security Bureau has an important role in the field of combating cybercrime. It also coordinates and coordinates with the initiatives of some agencies in the field of control and awareness. Some of the programs are training programs through the distribution of leaflets in order to establish a kind of as it organizes awareness campaigns and media for the benefit of users of the Internet and social networking sites on the dangers of using the Internet by giving lessons and organizing interventions for students of the University of Biskra and organizing exhibitions To coordinate with clubs, prepare brochures to raise awareness about prevention and distribution on various occasions, and participate in local radio activities to raise awareness and awareness of the dangers of causing electronic crimes, and to organize awareness sessions at the level of mosques in the state and its constituencies.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	كلمة شكر
	ملخص الدراسة باللغة العربية و الأجنبية
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
أ-ب	مقدمة
الإطار المنهجي	
الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومنهجها	
5	1- إشكالية الدراسة
6	2- تساؤلات الدراسة
7	3- أسباب اختيار موضوع الدراسة
7	4- أهداف الدراسة
8	5- أهمية الدراسة
8	6- المفاهيم الإجرائية للدراسة
9	7- نوع الدراسة و منهجها
11	8- مجتمع البحث و العينة الدراسة
13	9- أدوات جمع بيانات الدراسة
16	10- الدراسات السابقة
25	11- صعوبات الدراسة
الإطار النظري	

الفصل الثاني: إستراتيجية الاتصال و الجريمة الالكترونية	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: ماهية إستراتيجية الاتصال
28	المطلب الأول: تعريف إستراتيجية الاتصال
34	المطلب الثاني: أنواع إستراتيجية الاتصال
36	المطلب الثالث: مبادئ إستراتيجية الاتصال
37	المطلب الرابع: أهداف إستراتيجية الاتصال
39	المطلب الخامس : معيقات إستراتيجية الاتصال
42	المبحث الثاني: ماهية الجريمة الالكترونية
42	المطلب الأول: تعريف الجريمة الالكترونية
46	المطلب الثاني: خصائص الجرائم الالكترونية
48	المطلب الثالث: دوافع ارتكاب الجرائم الالكترونية
51	المطلب الرابع: طرق ارتكاب الجريمة الالكترونية
54	المطلب الخامس: محل الجريمة الالكترونية ومخاطرها
65	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي	
الفصل الثالث : التحليل الكيفي لنتائج الدراسة	
58	تحليل مقابلات الدراسة
64	نتائج المقابلات
70	خاتمة
72	قائمة المراجع
78	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
58	يمثل تحليل المقابلة مع الحالة الأولى	الجدول رقم 1
61	يمثل تحليل المقابلة مع الحالة الثانية	الجدول رقم 2
64	يمثل تحليل المقابلة مع الحالة الثالثة	الجدول رقم 3

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
53	يوضح أهم الجرائم الالكترونية	الشكل رقم 1

مقدمة

يعتبر عصرنا عصر الاتصالات حيث لا يمكن أن نتصور مؤسسة اقتصادية أو خدمائية أو إدارة عمومية ناجحة بدون شبكة اتصال فعالة قائمة على التفاعل و المشاركة أو بدون إستراتيجية اتصالية .

و المؤسسة الأمنية كغيرها من المؤسسات فهي تستعمل الإستراتيجية الاتصالية في العمل من أجل سلامة و أمن المواطن من خلال الوقاية و التحسيس بمختلف الآفات الاجتماعية و من بين هذه الآفات الجرائم الالكترونية التي أصبحت من أبرز المشكلات المعاصرة التي تعيق التطور و التنمية في المجتمعات لما يترتب عنها ، في ذلك سعت المجتمعات إلى الحد من الجريمة المرتكبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك لما تشكله هذه الظاهرة من إشكالات قانونية واقتصادية واجتماعية معقدة، فكما أكدت المجتمعات تطور الجريمة الإلكترونية بالتصدي لها وردعها عن طريق سن القوانين والتشريعات، كذلك على فعل نفس الشيء مع الجريمة المرتكبة عبر شبكات التواصل، وذلك بالتطرق إليها بالدراسة والتحليل من أجل وضعها في إطار قانوني يمكن من خلاله وضع الطرق السليمة لمكافحتها.

غير أن الإشكال الذي يأتي من هذه الوضعية هو في العلاقة التي تربط شبكات التواصل الاجتماعي بالظاهرة الإجرامية المستحدثة ، حيث ظهر في هذا التباين اختلافات في دراسات الفقهاء للظاهرة الإجرامية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، فهناك جانب من هؤلاء الفقهاء من اعتبر الجريمة المرتكبة عبر الإنترنت هي امتداد للجرائم التقليدية، وذلك باعتمادهم على منظور تطور الجريمة من حيث الزمان، فالجريمة في نظرهم مواكبة لتطور الإنسان في مختلف مناحي الحياة، وبالتالي أي ظاهرة إجرامية مستحدثة تعتبر امتداد لهذا التطور.

ذهب جانب آخر من الفقه إلى اعتبار الجريمة المرتكبة عبر الإنترنت أنها جريمة مستقلة بذاتها، وذلك بإنفرادها بمجموعة من الخصائص والسمات، بالإضافة إلى أن المجرم الذي يقوم بهذه الجرائم يختلف عن نظيره في الجرائم التقليدية، فبالرغم من

إمكانية ارتكاب جرائم تقليدية مختلفة مثل السرقة المعلومات عبر الفايبر، إلا أنها تتفرد بجرائم لم تعرفها التشريعات من قبل، وبالتالي تعتبر الجريمة المرتكبة عبر الإنترنت في نظر أصحاب هذا الرأي أنها جرائم لا علاقة لها بالعالم التقليدي، بل هي جرائم ترتكب في عالم مختلف ألا وهو العالم الافتراضي.

لذلك نجد أن المؤسسة الأمنية تضع إستراتيجية اتصالية للمكافحة و الوقاية من هذه الجرائم الالكترونية كما تضع لها خطط لتنفيذها و ترصد لها الأموال اللازمة فنتجح في تخفيض عدد الجرائم بنسبة معتبرة .

و أشارت بعض الدراسات إلى أن الأهداف الطموحة طويلة الأجل تكون أكثر فعالية من الأهداف المتواضعة أو قصيرة الأجل .

و في دراستنا هذه سنتناول إستراتيجية الاتصال المتبعة في الأمن الولائي ببسكرة حيث قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاثة فصول حيث سنبدأ بالإطار المنهجي المتمثل في الفصل الأول سنتناول فيه إشكالية الدراسة ، و التساؤلات و أسباب اختيار موضوع الدراسة ، وأهداف و أهمية الدراسة ، و المفاهيم الإجرائية ، و نوع الدراسة و منهجها ، ومجتمع البحث و عينة الدراسة ، و أدوات جمع بيانات الدراسة .

و الإطار النظري و المتمثل في الفصل الثاني و الذي تم تقسيمه إلى مبحثين ، المبحث الأول حول مفهوم إستراتيجية الاتصال في خمسة مطالب ، تعريف إستراتيجية الاتصال ، أنواعها ، مبادئها ، أهدافها ، معيقاتها ، المبحث الثاني تطرقنا لماهية الجريمة الالكترونية تعريفها ، خصائصها ، دوافع و طرق ارتكابها ، و محلها ومخاطرها .

أما الإطار التطبيقي فسننتاول فيه عرض لمقابلات الدراسة و في نهاية البحث توصلنا إلى نتائج و من ثم الخاتمة و قائمة المراجع و الملاحق.

الفصل الأول:

إشكالية الدراسة ومنهجها.

1- إشكالية الدراسة

تعتبر إستراتيجية الاتصال من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تلبية حاجاتها و تحقيق أهدافها و خططها العامة من خلال التخطيط و متابعتها و تقييمها ، كما يعتبر الاتصال أحد العناصر الأساسية لسير أي نشاط داخل المؤسسات خاصة المؤسسة الأمنية حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده حيث لم يعد جانب الاتصال يقتصر على مفهومه البسيط بل أصبح يوضع له استراتيجيات اتصالية التي لها دور وأهداف بعيدة المدى ، فعملية الاتصال تحدد مدى تقدم المجتمعات الذي يتوقف على مدى فعالية الاتصال داخل المؤسسة و مع التطور السريع أصبح للاتصال دور كبير شمل جميع ميادين الحياة و خاصة الجانب الاجتماعي فقد انتقلنا من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي (الالكتروني) لتحقيق التواصل و تكوين صداقات جديدة، و الترفيه والتعلم، و التجارة و القيام بأعمال تجارية... و غيرها. وما دما في عصر التطور التكنولوجي فقد أفرز ذلك التطور الجريمة الالكترونية التي يجب على المؤسسة الأمنية توفر قسم خاص بها لمكافحتها .

إن الفضاء الالكتروني و ما يشهده من تطورات تكنولوجية اتصالية هائلة و ما تقدمه من معرفة و معلومات و سرعة التواصل ساعد على شيوع الجريمة الالكترونية بمختلف أشكالها من خلال خلق فرص جديدة للمجرمين. فقد مكنت مستخدمي الفضاء الالكتروني من ارتكاب جرائم القرصنة و الاحتيال و جرائم نقل و نشر الفيروسات إلى الكمبيوتر بهدف إتلاف محتوياته لإضافة إلى جرائم القذف و التزوير و غيرها.

و على الرغم من ايجابيات الانترنت التي سهلت الكثير من سرعة الاتصالات و تبادل و نقل المعلومات إلا أن هناك تخوفا متزايدا من تنامي الخروقات والسلبات واستغلالها من قبل أشخاص لإشباع رغباتهم بأعمال تتنافى مع القانون والآداب الإنسانية

كعرض صور و مقاطع فيديو لجرائم بشعة ضد الإنسانية أو نشر مقالات تدعو إلى الصراعات و الفتن فكل هذه عبارة عن تأثيرات سلبية تحقق تزايد مستمر للجريمة الالكترونية ، و التحقيق فيها و الحكم عليها عملية معقدة تستدعي بناء و تطبيق استراتيجيات اتصال فعالة من طرف المؤسسات الأمنية قصد مكافحة هذه الجرائم وخاصة الفيسبوك منها. و لعل هذا ما يجعل هذه المشكلة البحثية جديرة بالدراسة والبحث من أجل تقويم العلاقة بين إستراتيجية الاتصال و الجريمة الالكترونية و أشكالها لا سيما مع توالي التطورات التكنولوجية. وفي هذا الإطار نطرح السؤال الرئيسي الآتي:

ماهي إستراتيجية الاتصال المتبعة في جهاز الأمن لمكافحة الجريمة الالكترونية ؟

2- تساؤلات الدراسة :

و ينبثق تحت هذا السؤال الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية:

1- ماهي أكثر الطرق الناجحة في مكافحة الجريمة الالكترونية ؟

2- كيف تؤثر أنواع استراتيجيات الاتصال على مكافحة الجريمة الالكترونية؟

3- ماهي أهم الآثار المترتبة على إستراتيجية الاتصال في مكافحة الجريمة الالكتروني؟

3- أسباب اختيار الموضوع: لم يكن اختيارنا لموضوع استراتيجيات الاتصال في مكافحة الجريمة الالكترونية من باب الصدفة وإنما هناك عدة أسباب تضافرت لتشكّل لنا حافز لاختيار الموضوع .

و تتراوح أسباب اختيار الموضوع الدراسة بين الأسباب الذاتية و الموضوعية:

أ- الأسباب الموضوعية:

1- محاولة فهم ومعرفة المخاطر التي تقدمها الجريمة الالكترونية .

- 2- تزايد الجرائم الالكترونية مثل التجسس و الابتزاز الالكترونيالخ .
- 3- محاولة تطبيق إستراتيجية الاتصال المناسبة لمكافحة الجرائم الالكترونية .

ب- الأسباب الذاتية:

- 1- الرغبة الذاتية و الميل للبحث في مثل هذه المواضيع الأكاديمية.
- 2- التكوين العلمي المتخصص في ميدان الإعلام و الاتصال.
- 3- السعي لمواصلة البحث في هذا الحقل المعرفي المتمثل في تكنولوجيا الاتصال.
- 4- فضول التقرب إلى المؤسسة في مجال الخدمات و هي (الأمن اللوائي).

4- أهداف الدراسة:

إن تحقيق أهداف الدراسة من أهم الخطوات التي تتبعها الباحث في دراسته و التي يسعى إلى تحقيقها و لذلك يمكن إيجاز أهداف الدراسة في ما يلي:

- 1- الكشف عن استراتيجيات الاتصال المعتمد عليها داخل المؤسسة الأمنية.
- 2- التعرف على جملة العراقيل التي تواجه المؤسسة في مكافحة الجريمة الالكترونية.
- 3- خلق إستراتيجية اتصال داخل المؤسسة الأمنية.
- 4- إلقاء الضوء على واقع الممارسات الإجرامية على أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخداما و تأثيرا.

1- معرفة أهم استراتيجيات الاتصال المتبعة في الجهاز الأمني .

5- أهمية الدراسة:

إن لكل موضوع من المواضيع العلمية المدروسة أهمية تدفع بالباحثين إلى تناولها ودراستها و البحث فيها بطرق و أساليب علمية و تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي: حداثة البحث في موضوع الاتصال و الجريمة الالكترونية و تزايد الاهتمام من قبل دول العالم بالمخاطر التي يقدمها الانترنت من خلال الجرائم الالكترونية بكافة أشكالها. والكشف عن كيفية تأثير استراتيجيات الاتصال في مكافحة الجريمة الالكترونية، و أهم الاستراتيجيات الاتصالية المطبقة في مكافحة الجريمة الالكترونية في الأمن، و إمكانية أن تكون منطلقا بحثيا لبحوث أخرى من أجل التعمق في دراسة هذا الموضوع و ما تتضمنه من معلومات و نتائج و توصيات.

6- تحديد المفاهيم الإجرائية:

تعتبر المفاهيم الإجرائية من المبادئ المنهجية الأساسية في البحث العلمي، فالباحث عادة ما يواجه بعد تحديد مشكلة بحثه بعض المصطلحات التي يجب عليه استخدامها في دراسته، وحتى يزول اللبس لا بد على الباحث أن يقوم بتحديد كلمات مفتاحية لإعطائها مدلولاً إجرائياً و مفاهيم هذه الدراسة هي:

تعريف استراتيجية الاتصال:

إجرائيا :

خطة عمل نوعية و مجموعة من الإجراءات و الآليات و الطرق و الوسائل التي تستخدمها المؤسسات الأمنية بهدف مكافحة الجرائم الالكترونية .

الجريمة الالكترونية:

إجرائيا:

يمكن تعريف الجريمة الالكترونية بأنها كل أشكال السلوك غير المشروع و المعتمد الذي يرتكب باستخدام الحاسب الآلي المرتبط بالانترنت، والتي تمس به أو بمحتوياته أو بالعمليات التي تتم بواسطته من تجسس وابتزاز الكتروني و القرصنة و القذف والتزوير الخ ، بغرض إلحاق الضرر بالضحية أو الكسب المادي أو غير ذلك من الأغراض، من طرف أفراد على دراية كاملة بتقنيات التكنولوجيا المعلوماتية و أسرارها.

تعريف الأمن :

إجرائيا : هو جهد اليوم المنظم الذي يصدر عن الدولة أو المؤسسة الأمنية لتنمية و دعم أنشطتها الرئيسية السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و دفع أي تهديد أو عائق أو خطر للإضرار بتلك الأنشطة .

7- نوع الدراسة و منهجها :

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية الاستكشافية ، وذلك من خلال وصف الجريمة الالكترونية و استراتيجيات الاتصال المتبعة في مكافحة الجريمة الالكترونية .

بعد تحديد الباحث للهدف الذي يسعى إلى تحقيقه في البحث في شكل سؤال و تعريف المصطلحات و اختيار أسلوب الدراسة و صياغة التساؤلات يكون بعد القيام بكل ذلك قد توصل إلى ضبط التصور العام لموضوعه و حدد نوع المعلومات الواجب جمعها و يبقى هنا تحديد الطريق (المنهج) المؤدي إلى هذه المعلومات و كذا الأداة التي تمكنه من جمعها (أداة البحث).

فيعتبر المنهج (العمود الفقري لتصميم البحوث الإنسانية والاجتماعية، لأنه يسمح بتحديد المفاهيم و شرح المعاني الإجرائية و تحديد مجتمع الدراسة).¹

كما يعرف أيضا: (الطريق أو السبيل الذي يستند على عدد من المميزات الرئيسية أهمها أن الظواهر و مكوناتها و العلاقات بينها موجودة بشكل مستقل عن الفرد و عن آرائه واتجاهاته و تصوراتها، و أن هذه الظواهر تخضع لقوانين ثابتة تتحكم فيها وتوجهها بانتظام و أنه بالإمكان التوصل إلى معرفة خصائص هذه القواعد و أساليب تأديتها لوظائفها).²

يعرفه موريس أنجرس: (بأنه مجموعة من العمليات المنظمة في سبيل الوصول إلى هدف الدراسة).³

و نظرا لأن طبيعة أي موضوع هي التي تحدد المنهج الواجب إتباعه فإننا في هذه الدراسة نعتمد على منهج دراسة الحالة قصد الإحاطة بالموضوع و أهم جوانبه. منهج دراسة الحالة يعرف: على أنه دراسة متعمقة لجميع البيانات المجمعة عن وحدة سواء كانت في دائرة أو مؤسسة . كما يعرف على انه : المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العملية المتعلقة بأية وحدة و يستخدم من أجل الحصول على المعلومات والحقائق التفصيلية بفرد أو موقف معين.⁴

¹ صخر خليل عمر، مناهج البحث العلمي في علم الاجتماع، جامعة اليرموك، عمان، 1997، ص 253.

² بلقاسم سلاطينية، حسان جيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية ، دار الهدى، الجزائر، 2004، ص 219.

³ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2003 ، ص286.

1 فاطمة عوض عابر، ميرفت على خفاجة، أسس و مبادئ البحث العلمي، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ط1، ص 97.

و يهتم منهج دراسة الحالة بدراسة الوحدات الاجتماعية سواء كانت وحدات صغيرة أو وحدات كبيرة، و قد تكون الوحدة الصغيرة جزءا من حالة في إحدى الدراسات بينما تكون قائمة بذاتها في دراسة أخرى.¹

و استخدمنا في دراستنا هذه منهج دراسة الحالة لأنه يتفق مع أدواته في الاقتراب من المؤسسة الأمنية بجمع البيانات و تسجيلها و عرضها من خلال الأدوات الرئيسية لدراسة الحالة التي تمثل في المقابلة **intowien** و الملاحظة **obsenation** التي تقوم على التوجيه و التعمق و التركيز بالدرجة الأولى ، كما أنه يتفق مع طبيعة دراستي .

8- مجتمع البحث و عينة الدراسة:

مجتمع البحث :

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت" **grawit** "انه :مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي ". ويتمثل مجتمع بحثنا في رئيس قسم الاتصال والعلاقات العامة و نائبه و رئيس قسم مكافحة الجريمة الالكترونية .

عينة الدراسة :

إن اعتماد طريقة العينة في البحث له دواعي علمية بحتة، لأن دراسة جميع مفردات المجتمع في حالات معينة يؤدي بالباحث إلى الوقوع في الخطأ نتيجة تعقد العمليات على هذا المستوى، وضخامة الجهود اللازمة لذلك، مما يولد الباحث فتورا، يؤدي إلى

2 مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، ط1، مؤسسة الوراق ، عمان، 2000
ص، 134.

إضعاف قدرة تحكمه الجيد في عمله هذا، لذا فإن اعتماد أسلوب العينة في انجاز بعض البحث يعد أمرا لا بد منه من أجل ضمان الدقة المطلوبة لنتائج البحث.

العينة: "كلمة مشتقة من فعل عين، الذي يفيد في اللغة العربية معنى خيار الشيء و بذلك فإن العينة تعني الجزء الذي يختاره الباحث، وفق طرق محددة، ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما".¹

و لقد تم الاعتماد في الدراسة: العينة القصدية لان حجم المجتمع البحث معروف، وتعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة، مثل العينة الغرضية، أو العينة العمدية، أو العينة النمطية و هي أسماء تشير كلها إلى العينة، التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصيا باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات و بيانات، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث و لعناصره الهامة، التي تمثله تمثيلا صحيحا، وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة.

و تعني كذلك اختيار كفي من قبل الباحث للمسحوبين استنادا إلى أهداف بحثه ولا يتم اختيار المبحوثين من خلال الجداول العشوائية أو القرعة وهذا يعني أن هذه الفرص المتكافئة بكل وحدة اجتماعية لأن تكون ضمنها.

قمنا باختيار العينة القصدية لأنها تقوم على التقدير الشخصي للباحث في اختيار مفردات مجتمع من مفردات و لطبيعة هذه الأخيرة من حيث ما تتضمنه من معلومات وبيانات وبالتالي اختيار تلك التي لها صلة بالبحث على صعيد الذكور لتشكيل عينة

¹ أحمد بن مرسل، المرجع السابق، ص 170-171.

البحث دون الأخذ بعين الاعتبار عامل الانتظام أو الصدفة في ذلك بل فقط عامل التأكد الشخصي من فائدة الاختيار المحقق للنتائج النهائية للبحث.¹

كذلك قمنا باختيار العينة القصدية لما رأيناه من سمات و خصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث تتمثل في رئيس قسم الاتصال و العلاقات العامة ونائبة و رئيس قسم مكافحة الجريمة الالكترونية .

و تعرف على أنها تلك العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرها .²

9- أدوات جمع البيانات:

يتوقف نجاح البحث العلمي على اختيار أنسب الأدوات و كذا كيفية استعمالها من طرف الباحث، وتم استخدام هذه الأدوات لإتمام هذا البحث في المجالين النظري والتطبيقي. و استخدمنا في دراستنا هذه المقابلة و ذلك بمراعاة توفيقها مع منهج الدراسة.

والمقابلة هي : مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات و الإيضاحات ،التي يطلب الإجابة عليها و التعقيب عليها وجها لوجه بين الباحث وأشخاص المعنيين بالبحث أو عينة ممثلة لهم ، وتكون أسئلة المقابلة إما من نوع الأسئلة المفتوحة أو الأسئلة المغلقة³.

¹ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1 ، عالم الكتب، 2004، ص 133.

محمد عبيدات ، منهجية البحث العلمي و القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2 ، دار وائل للطباعة و النشر ، 1999، ص96 .²

³ عامر قندلجي، البحث العلمي و استخدام مصادرالمعلومات ، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 1999، ص168.

2 علي غربي ، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، مطبعة سيرتاكولي ، 2006 ، ص 119 .

المقابلة المقتنة: وتكون أكثر تحديدا من حيث عدد الأسئلة التي توجه لأفراد عينة البحث و ترتيبها و نوعها و ما آدا كانت مقيدة أو مفتوحة ، و من حيث توجيه الأسئلة فانه يجب إن يكون موحدًا إي بنفس الأسلوب و نفس الطريقة و الترتيب لكل مبحوث لأفراد العينة كما تقتصر الإجابة على الاختيار من إجابات محددة في قائمة سبق تحديدها ، ولهذا فان المقابلات المقتنة علمية في طبيعتها.

- وهي : تفاعل لفظي بين فردين في موقف المواجهة يحاول احدهما إن يعرف بعض المعلومات لدى الآخر التي تدور حول خبراته و آرائه و تكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة¹.

استخدمت المقابلة لجمع المعلومات و البيانات اللازمة لموضوع الدراسة و معرفة أبعادها الميدانية ، إذ توحد معلومات أساسية لا يمكن استقصاؤها و الحصول عليها إلا عن طريق بعض الأشخاص ، الذين لهم ذراية بمجال البحث و هم على الخصوص رئيس قسم الاتصال و العلاقات العامة ، إضافة إلى بعض الموظفين واعتمدت على المقابلة المقتنة التي تقوم على التحضير المسبق للأسئلة بهدف جمع البيانات والمعلومات .

فقد تضمنت المقابلة ثلاثة محاور رئيسية حول تأثير أنواع إستراتيجية الاتصال على مكافحة الجريمة الالكترونية و أكثر الطرق الناجحة في ذلك و أهم الآثار المترتبة عليها و كل محور تضمن ثلاثة أسئلة مفتوحة .

¹ فاطمه عوض صابر ، مرجع سابق ، ص 129.

صدق و ثبات المقابلة :

لقد تم عرض المقابلة على مجموعة من أساتذة علوم الاعلام و الاتصال بهدف تحكيمها من أجل صدقها و ثبات تطبيقها ، و قد تم تعديل بعض الأسئلة بالتنسيق مع الأساتذة المشرفة لتصبح أكثر دقة و ثباتا ، و الأساتذة الذين قاموا بتحكيم المقابلة:

الأستاذ عبد الرحيم بوزيان : تخصص اعلام و اتصال

الأستاذ قدة حمزة: تخصص اعلام و اتصال

الأستاذ بورزامة مصطفى : تخصص اعلام و اتصال

2/الملاحظة Observation: هي مشاهدة دقيقة مقصودة و منظمة و موجهة هادفة عميقة .ترتبط بين الظواهر وهي رؤية منظمة ممزوجة باهتمام بالظواهر الخاضعة لها وقد تستعين بأدوات علمية دقيقة ويفضل في الملاحظة إن يكون التسجيل فوريا لكي لا يعتمد على الذاكرة و من اجل إن لا تتعرض المعلومات للنسيان و يجب على الباحث إن لا يقوم بتفسير السلوك وقت التسجيل لكي لا يؤثر ذلك على الموضوعية¹.

وهي ملاحظة منهجية يقوم بها الباحث بدقة مستهدفا الكشف عن تفاصيل الظاهرة والعلاقات الخفية أو الظاهرة التي يحتمل إن توجد بين عناصرها،أو بينها وبين الظواهر الأخرى.²

3/جمع الوثائق و المعلومات: تمثل مصادر المعلومات و أوعيتها المختلفة أدوات مهمة من أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي ، فيقوم الباحث بجمع مثل هذه المصادر

¹فاطمه عوض صابر ، مرجع سابق ، ص 131 .

² سمير محمد حسين ، بحوث الإعلام ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1996 ، ص 183 .

والوثاق، بأشكالها و أنواعها المختلفة ،و من تم يبدأ بفرز ما يحتاجها منها ،وبعد إن يقوم بتسجيل المعلومات المستلمة منها يبدأ بتحليل تلك المعلومات وإبداء الملاحظات المطلوبة عليها.

10 - الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

قبايلي حياة ،(إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة حالة الشركة الوطنية لانجاز القنوات) ،مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية ، قسم علوم التسيير و العلوم التجارية ، 2006-2007.

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة فهو وسيلة حيوية لما يمكن أن يلعبه من دور بالغ الأهمية في نجاح المنظمات و خاصة الاتصال الداخلي و أن بدونه يتعطل العمل و تنقطع التعليمات و الأوامر و يتوقف تبادل المعلومات . ويجب الاهتمام به من طرف المديرين لممارسة العملية الإدارية من تخطيط و تنسيق ورقابة ، كما تطرقت إلى الدور و المكانة التي يحتلها الاتصال الداخلي في المنظمة.

سؤال الإشكالية : مامدى أهمية إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة ؟.

تساؤلات الدراسة:

- ما المقصود بالاتصال الداخلي ؟ وما هي المكانة التي يحتلها في المنظمة ؟
- ما المقصود بإستراتيجية الاتصال الداخلي ؟ وكيف تؤثر على الإستراتيجية العامة للمنظمة ؟

- ماهو واقع الاتصال الداخلي في الشركة الوطنية لانجاز القنوات ؟

فروض الدراسة :

- لا يرتبط الاتصال الداخلي بتحقيق الأهداف فقط وإنما بتدعيم العلاقات بين الأفراد و تدعيم قيم و ثقافة المنظمة .
- تعتبر إستراتيجية الاتصال عامل من العوامل المساعدة على تنفيذ الإستراتيجية العامة للمنظمة .
- التنظيم المركزي احد العوامل المساعدة في الحد من كفاءة الاتصال الداخلي في المنظمات الجزائرية.

المنهج المستخدم الأدوات و العينة :

اعتمدت الباحثة على المنهجين التحليلي الوصفي و دراسة الحالة باستخدام المقابلات الشخصية و الملاحظة و الاستبيان ،فادت العينة العشوائية المتكونة من 50 عاملا من إطارات و أعوان تحكم و أعوان تنفيذ .

نتائج الدراسة :

- 1-وجود دائرة للاتصال الداخلي و العلاقات الخارجية ووجود مسؤول عن هذه الدائرة ملم بجميع جوانب الاتصال ويملك من القدرات ما تهيئه لهذا المنصب فهو متخرج من كلية الإعلام و العلوم السياسية و لديه تكوين في مجال الاتصال
- 2-مستوى الإدراك : تدني المستوى التعليمي و الثقافي في الشركة و الذي يعود على مستوى الفهم و الاستيعاب لدى الأفراد مما يؤثر على عملية الاتصال الداخلي بها و على سير العمل بداخلها و ما يؤثر على نشاطها ، فنوعية نشاط المنظمة

جعلها تهتم بالمهندسين الميدانيين في مجال انجاز القنوات و إهمال الجانب الإداري .

3-نقص الكفاءات الشابة و التي تؤثر على السرعة في العمل و هذا ما يدل على ضعف سياسة التوظيف التي تنتهجها الشركة .

4-العلاقات في العمل و هذا الشيء لم نعهده في المنظمات الجزائرية بحيث يجمع الجميع على حسن العلاقات مع كافة المستويات التنظيمية و هذا ما يشجع وجود اتصالات في كل الاتجاهات .

5-التكوين في ميدان الاتصال: تقوم الشركة بتوفير دورات تكوينية في مجال الاتصال ورغم أنها قليلة إلا انه تبين مدى الاهتمام الدية توليه الإدارة لعملية الاتصال الداخلي .

6-الاتصال و المناجمنت: إن الدورات التكوينية التي تقدمها الشركة للعاملين جعلهم يستوعبون و يفرقون بين الكثير من المفاهيم و حيث أن الشركة تعتبر أن الاتصال وسيلة متكاملة مع المناجمنت .

7-مشاكل الاتصال: إن كل جزء من التنظيم أو كل مستوى تنظيمي يقوم بمعالجة المشاكل التي تخصه فقط بينما في هذا المجال لابد من تكاتف كل الجهود لان مشكل في الاتصال على مستوى مديرية معينة يمكن أن يحدث خلل في المديرية الأخرى لان المنظمة وحدة اجتماعية متكاملة .

8-اللغة المستعملة في الاتصال : و التي تؤثر على ازدواجية الثقافة و القيم في الشركة حيث ينقسم العمال إلى فئتين الفئة التي تحبذ الاتصال باللغة العربية و هي الفئة التي تتكون أغليبتها من أعوان التحكم و الفئة الثانية و التي تتقن اللغة الفرنسية أو الانجليزية و التي تمثل الأكثرية و هي الفئة المحظوظة و التي تلاقى الدعم و التمييز من قبل الإدارة .

9- نقص كبير في استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و الاستعانة بالوسائل الكتابية في كل العمليات التي تقوم بها المنظمة حيث هناك تنوع في هذه الوسائل رغم أن التكنولوجيا الجديدة في مجال الاتصال تسمح بسرعة دوران المعلومات بين العاملين في المنظمة.

10- إستراتيجية الاتصال في الشركة ليس لها من الأهمية ما لاستراتيجيات أخرى حيث لا يوجد أي تشخيص مسبق لهذه العملية و هي تحتوي على نفس العناصر في كل سنة و يتم التغيير في المبالغ فقط .

تقييم الدراسة :

استفدت من هذه الدراسة من مفهوم إستراتيجية الاتصال و أفاقها و معوقات إعداد إستراتيجية اتصالية ، أيضا من المنهج الدية اعتمدت عليه الباحثة منهج دراسة الحالة و أدواته ، كما ركزت الباحثة على واقع الاتصال الداخلي في الشركة و الخطة الإستراتيجية للاتصال و كيف يتم الإعداد لها و تنفيذها .

الدراسة الثانية :

عيسى بوكر موش، (إستراتيجية الاتصال في الحملات الإعلامية دراسة وصفية لإستراتيجية التوعية المرورية ولاية غرداية نموذجا)،مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر 3 ، كلية الإعلام و الاتصال ، قسم الاتصال ، 2012- 2013.

ملخص الإشكالية : تتمحور إشكالية الدراسة حول أهمية حملات التوعية العامة و أهدافها و دور وسائل الإعلام و الاتصال في تلك العملية و التحديات و الصعوبات التي تواجهها حملات التوعية العامة و أهم الخطوات التي يجب إتباعها للتعرف على المشكلة موضوع الدراسة و أسبابها و المتسببين لها ، و الاستراتيجيات الاتصالية التي ينبغي انتهاجها لضمان نجاح الحملات التوعية ، و الوسائل الإعلامية و القنوات

الاتصالية لضمان الوصول المؤثر إلى الجماهير المستهدفة . وكان سؤال الإشكالية مايلي : كيف ينسق المركز الوطني للوقاية عبر الطرق جهوده الاتصالية في إدارته للأمن المروري بولاية غرداية ؟.

تساؤلات الدراسة :

1- هل يعتمد المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق على إستراتيجية اتصالية واضحة قائمة على التنسيق المشترك بين كل الأطراف المعنية بالسلامة المرورية ؟

2- ابن تكمن فعالية الحملات الإعلامية التي يقوم بها المركز الوطني للوقاية في الجزائر و كيف يتم تصميم و تخطيط الإستراتيجية الاتصالية لنجاحها؟

3- ماهي أطراف التوعية المرورية بولاية غرداية ؟

4- كيف ساهمت الإذاعة المحلية لولاية غرداية في تفعيل هذه الإستراتيجية ؟

5- هل كانت الإستراتيجية الاتصالية للمركز الوطني للوقاية ناجحة في ضبط الأمن المروري بولاية غرداية ؟

المنهج المستخدم: (الأداة و العينة) اعتمد الباحث على منهج المسح الوصفي باستخدامه للمقابلة و الملاحظة ، كما اختار أطراف التوعية لولاية غرداية كعينة لإجراء الدراسة عليها .

نتائج الدراسة :

1- غياب تفعيل حقيقي لقانون المرور الساري وقتئذ وهو قانون المرور لسنة 2001 إلى غاية صدور الأمر 03-09 في جويلية 2009 المعدل و المتمم لقانون رقم 01-14 المؤرخ في أوت 2001 ، مما لم يف بالردع اللازم لأصحاب المخالفات

المرورية الناتجة عن عدم احترام قوانين المرور ، و بتفعيل قانون المرور و الشرع في تطبيقه بداية فيفري 2010 .

2-تزامن تفعيل القانون الجديد بإطلاق الحملة السنوية التوعية التي أطلقتها الإذاعة الوطنية تحت إشراف المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق ، مما شكل تكاملا استراتيجيا للدفع أكثر بالعمل الوقائي من خلال المزوجة بين العمل التشريعي الردعي و العمل التوعوي التحسيبي .

3-لم يدم الحال طويلا على انقضاء عام 2010 التي شهدت إطلاق حملة التوعية المرورية ، و تطبيق القانون الردعي الصارم حتى هبت رياح ربيع عربي على الجزائر مطلع 2011 في احتجاجات ما أطلق عليه "أحداث السكر و الزيت" ما دفع السلطات بالجزائر التي توقي غضب الشارع بجملة من التدابير كان من ضمنها التعامل بمرونة مع السائقين في الحواجز الأمنية.

4-يلاحظ من خلال النقاط الثلاثة السالفة الذكر انه بالرغم من تراجع العمل بالقانون الردعي مرة واحدة إلا أن حوادث المرور لم تشهد ارتدادا مرة واحدة أي أنها عادة للنتامي تدريجيا بعد سنة 2011 مما يشير إلى أن سنة التوعية كان لها اثر واضح في التقليل من حوادث المرور ، و أن العمل التحسيبي و التوعوي المستمر كفيل بان يحد من هذه الظاهرة على المدى الطويل ، فالردع نتائجه فعالة على المدى القصير لكن التوعية تظهر أثارها على المدى البعيد .

تقييم الدراسة :

استندت من هذه الدراسة من إن للإستراتيجية الاتصالية عناصر تتركز عليها و لها خصائص تميزها ، فقد ركز الباحث على حملات التوعية ضمن المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق في ولاية غرداية ، و ا حصائيات حوادث المرور للولاية و خصائصها و إعطاء بعض الاقتراحات التي يمكن إن تقلل من حوادث المرور .

الدراسة الثالثة : بن قيط الجودي ، (إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية ،دراسة وصفية للإدارة الاستشفائية بالأغواط) ، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر3 ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، معهد علوم الإعلام و الاتصال،2011- 2012 .

ملخص الدراسة : تتمحور إشكالية الدراسة حول دور قطاع الصحة و خاصة الإدارة الاستشفائية و دور الاتصال في تلك الإدارة حيث لا يمكن الاستغناء عنه، ولكي يكون للاتصال فعالية يجب أن يكون هناك إستراتيجية اتصالية متبعة و مطبقة من طرف هذه الإدارة .

تساؤلات الدراسة :

1-إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية و الإدارة الاستشفائية بالاعواط موجودة أم لا ؟

2-أين تظهر إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية من خلال الإدارة الاستشفائية بالاعواط ؟

3-إستراتيجية الاتصال لهذه الإدارة مطبقة أم لا ؟

4-مامدى نجاح إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية ؟

المنهج المستخدم : (الأداة و المنهج) اعتمد الباحث على منهج المسح باستخدام أداة المقابلة و الملاحظة و السجلات و الوثائق ، باختيار العينة القصدية أو العمدية وتمثلت في الإدارة الاستشفائية و العاملين في الإدارة الاستشفائية بولاية الاغواط .

نتائج الدراسة :

- 1- الإستراتيجية الاتصالية في الحملات التحسيسية الخمسة التي رأيناها للإدارة الاستشفائية لولاية الاغواط غير مطبقة إذا افترضنا نظريا أنها موجودة ، و ذلك من خلال التعليمات التي صدرت من طرف وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات إلى مديرية الصحة و السكان في اغلب الأوقات من اجل التركيز على استعمال وسائل اتصالية فعالية في نقل رسالتها مثل الإذاعة ،المحاضرات الأيام المفتوحة ،المطويات .
- 2- التركيز على إستراتيجية الاتصال في الحملات في أوقات معينة من السنة ثم تنظفا .
- 3- عدم استعمال المطويات بكثرة و بصفة دائمة و ذلك في اغلب الحملات، كان توزع هذه المطويات بعد المحاضرات و اللقاءات بأعداد معينة ثم تنفذ الكمية و التي هي قليلة أصلا ، فلا نجد هذه المطويات حتى عند القائمين على الإدارة الاستشفائية ، ناهيك عن الأشخاص العاديين الذين هم هدف هذه الحملات التحسيسية و الاتصالية الأساسيين .
- 4- المصقات تكاد تنعدم في اغلب المؤسسات العمومية الاستشفائية و الجوارية وكذلك في مديرية الصحة و السكان فان لم توجد في هذه الأماكن على الأقل فأين يمكن أن نجدها .
- 5- الإذاعة لها دور كبير في إيصال المعلومات بخصوص الحملات التحسيسية ومكافحة الأمراض الخمسة إلى السكان و ذلك من خلال وصول الإذاعة إلى جمهور واسع .
- 6- قلة المحاضرات وان نظمت في أماكن معدودة و غير مستمرة ، علما إن الولاية لها أربع و عشرون بلدية ، فلا يكفي أن تقام محاضرة هنا و أخرى هناك و تهمل باقي المناطق .

7- ارتفاع نسبة الإصابات بالأمراض في السنتين الأخيرتين فمن خلال الملاحظة مثلا نسبة الإصابة بالشللغانيات الجلدية نلاحظ أنها في تزايد و ارتفاع حيث في هذه السنة 2011 وحتى نهاية شهر ما ياي خمسة أشهر فقط سجلت 1109 إصابة .

8- قلة الاجتماعات في الآونة الأخيرة على مستوى الولاية ، و التي لها إلزامية القرارات و هذا حسب العاملين في الإدارة الاستشفائية انه ليس في السنوات الأخيرة اجتماعات مكثفة مع مختلف القطاعات المعنية بمكافحة الأمراض المختلفة و هذا ما أدى إلى تدهور الحالة الصحية و عدم تفعيل إحدى وسائل الاتصال الفعالة التي لها دور في الحد من انتشار هذه الأمراض .

تقييم الدراسة :

استفدت من خلال هذه الدراسة من أهم عناصر الإستراتيجية الاتصالية و مبادئها، فقد ركز الباحث في دراسته على دور إستراتيجية الاتصال في الإدارة الاستشفائية الجزائرية و الجوانب الاتصالية للإدارة بصفة عامة و الادارة الاستشفائية بصفة خاصة و علاقة هذه الإدارة بالإدارات الأخرى التي لها علاقة و مشاركة ومنها الأمن عن طريق الدرك الوطني في التحسيس و الوقاية .

11 - صعوبات الدراسة :

لا تكاد تخلو أي دراسة أكاديمية من الصعوبات والعوائق التي تعترض الباحث حول الموضوع أو الظاهرة محل الدراسة.

وقد وفقت بعون الله تعالى في إتمام بحثي هذا، رغم الصعوبات التالية :

✓ صعوبة الحصول على المعلومات من المؤسسة الأمنية (الأمن الولائي بسكرة)

الفصل الثاني:

إستراتيجية الاتصال والجريمة الإلكترونية

تمهيد :

إن شبكة الانترنت استحدثت أنماطا جديدة من الجرائم و المتهمين و فرضت معايير جديدة للضبط و التحقيق و المسؤولية و التقاضي ، و لكونها وسيطا اتصاليا فريدا يتسم بالعالمية و اللامركزية و التفاعلية و الآنية و تجاوز الحدود السياسية و الجغرافية ، فقد اختلفت الآراء بشكل تنظيم محتواه ، في حين يرى البعض الآخر انه وسط فريد يحتاج لأقوى حماية لحرية التعبير ، و يرى البعض الآخر إن الحاجة ماسة لتدخل تشريعي لحماية الخصوصية وردع مرتكبي الجرائم الالكترونية المتعلقة بالنفس و الأخلاق و الأديان و الأموال ، وهذا يتطلب وضع و تطبيق استراتيجيات اتصالية لمكافحة تلك الأنماط من الجرائم و المجرمين .

المبحث الأول: ماهية إستراتيجية الاتصال

المطلب الأول: تعريف إستراتيجية الاتصال و أهميتها

1-تعريف الإستراتيجية:

1-لغة: هي فن من الفنون العسكرية يتناول الوسائل التي يجب الأخذ بها في قيادة

الجيش⁽¹⁾

2-اصطلاحا:

تاريخا اشتق هذا المصطلح من اللفظ اليوناني «إستراتيجية Stratégie» وهو يعني علم وفن وقيادة الجيوش ولكن بمرور الوقت أصبح يستخدم مصطلح الإستراتيجية في ميدان الأعمال وعلى مستوى الأجهزة الحكومية وغيرها من المنظمات فقد تطور مفهوم وتعريف كلمة إستراتيجية عبر مختلف عصور التاريخ وفقا لاختلاف وتطور التقنية في كل عصر عن الآخر ووفقا لتباين المدارس الفكرية والسياسية لكل قائد أو مفكر ومن هنا نتبع الصعوبة لتقديم تعريف لكلمة إستراتيجية، لأنه لا يوجد تعريف موحد متفقا عليه الآن لهذه الكلمة، لأن الإستراتيجية تتطور الاقتصاد والسياسة والعلوم لذلك فإن محاولات تعريفها تتصف بالتعدد والتنوع، وفي هذا الإطار سوف نعرض بعض هذه المحاولات وذلك على النحو التالي:

براون وأوكونور Brown and Oconnor:

الإستراتيجية: هي تحديد وتقييم المسارات البديلة لتحقيق رسالة أو هدف محدد ثم

اختيار البديل المناسب.

(1) المنجد الأبجدي، ط2، دار المشرق، المطبعة الكاثوليكية، بيروت، ص63.

جلويك وجاوش Glueck and Javch:

هي خطة موحدة ومتكاملة وشاملة تربط بين المزايا التنافسية للمنظمة والتحديات البيئية والتي تم تصميمها للتأكد من تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة من خلال تنفيذها الجيد بواسطته⁽¹⁾

ويرى "Slauesswitz" بأن الإستراتيجية تمثل الأساليب والرسائل المستخدمة والتي يراد منها تحقيق الهدف النهائي لكسب الحرب بصورتها الشمولية، أما "moltke" فقد حدد مسؤولية القائد أمام دولته، ضمن حدود استخدام الوسائل العسكرية لتحقيق المصالح السياسية العليا للحرب بعد إجراء الملائمة العملية للوسائل الموضوعية تحت تصرف القائد إلى الحد المطلوب، وقد ازداد الاهتمام بالإستراتيجية من قبل متخذي القرارات والقائمين على ممارسة العمليات الإدارية في المنظمات، ومنها إدارة الأعمال بشكل خاص.

-الباحث "جورج ستينر" (George steiner) يرى بأن الإستراتيجية هي عبارة عن وضع أغراض وأهداف المؤسسة في ظل ظروف المؤسسة الخارجية والداخلية. وإعداد استراتيجيات معينة لتحقيق تلك الأهداف، تم اتخاذ القرارات الإستراتيجية لتنفيذ تلك الاستراتيجيات.

-أما الأستاذ "روبرت بوسكي" (robert bosquet) أن الإستراتيجية عبارة عن مجموعة من القرارات، والأفعال المتعلقة بالخيار حول الوسائل وترابط الموارد بغرض الوصول إلى الهدف.

⁽²⁾ عيسى السلام، أبو حقب، (أساسيات الإدارة الإستراتيجية) ، الدار الجامعية، 1992، ص53.

-أما الباحث "ألفريد شانديليز" (Alfred.d.chandler) فيعرفها كونها تمثل الأهداف والغايات الأساسية طويلة الأجل للمؤسسة، واختيار خطة العمل، وتخصيص الموارد الضرورية لبلوغ هذه الغايات.⁽¹⁾

2-تعريف إستراتيجية الاتصال:

تعتبر إستراتيجية من بين العوامل الهامة المساعدة في عملية تحديد الطرق والوسائل المساهمة في تطبيق وأداء الإستراتيجية العامة للمنظمة، وإذا كانت هذه الإستراتيجية تعد بعدا بالنسبة للإستراتيجية العامة للمنظمة فإن التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي وفي مختلف الميادين الأخرى ونظرا للخصائص التي تميز المحيط المتغير للمنظمة جعل الاتصال اليوم جزء لا يتجزأ من التفكير الاستراتيجي.⁽²⁾

-كما تعرف الإستراتيجية الاتصالية على أنها "المخطط العام للسياسة الاتصالية للمؤسسة أو المنظمة، مشروع جمالي متوسط أو طويل المدى يحدد الأهداف ويختار الوسائل".

-أما بيير قريغوري Pierre grigory فيرى "أن الإستراتيجية الاتصالية هي مجموعة متناسقة من وسائل العمل في الأسواق التي تسمح للمنظمة أو المؤسسة بالاتصال بمحيطها والتأثير على الجماهير".

-كما تعرف الإستراتيجية الاتصالية على أنها "الاختيار بين مختلف الطرق وتتمثل هذه الطرق عموما في الاتصال المباشر، وغير المباشر".

(1)- طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي إدريس، (الإدارة الإستراتيجية) ، دار وائل للنشر الأردن ،

عمان، 2007، ص81- 90.

(2)- خاصر داددي عدود، (الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية)، دراسة نظرية وتطبيقية، الجزائر،

2004، ص71.

وبالتالي يمكن تعريف الإستراتيجية الاتصالية على أنها مجموعة من القرارات العامة حول الأهداف الاتصالية التي يجب الوصول إليها، والوسائل المطبقة من أجل تحقيقها وهي تحتوي على أشكال الاتصال في المؤسسة فكل اتصال يوجه للجمهور المتلقي رسالة مختلف لأنه غير متجانس، ويمكن أن يمتد عمر الإستراتيجية الاتصالية من ثلاث سنوات إلى خمس بحيث تدعمها المنظمة أو المؤسسة لتحقيق أهدافها.⁽¹⁾

اتضح من خلال التعاريف التي تعرضت لمفهوم الإستراتيجية انه اتحدت فيه الكثير من المفاهيم الأخرى كالعلاقات العامة و الإدارة و التخطيط مما يوحي باتساع مجالات الاستفادة و الإفادة منه في هذه الحقول وحتى يتسنى التحكم في إي مفهوم ينبغي للباحث إن يجزئه إلى مكوناته و أركانه فبالنسبة لمفهوم الإستراتيجية الاتصالية يتضح انه مصطلح يتكون من الاتصال ليشارك مع الإدارة فيما يسمى الاتصال التنظيمي و ثم يصطبغ بالإستراتيجية أو التخطيط الطويل المدى .

3- أهمية وجود الإستراتيجية الاتصالية :

أ- في الاتصال الداخلي : لنجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة لابد من وضع إستراتيجية اتصالية مناسبة ، لكن رغم أهمية هذه الخطوة إلا أنها لم تخص بعد بالانتشار اللازم ، إذ قليلة هي المؤسسات التي تاخذها ضمن برنامج تفسيرها ، ونبه الباحث في حقل الاتصال الداخلي إلى ضرورة رسم سياسة اتصالية داخلية لضمان السير الحسن لمهامها و وظائفها ، و توفير الجو المناسب لمجموع الفاعلين داخل المنظمة للوصول

(1)- بن قيط الجودي، (إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية)، مذكرة ماجستير، غير منشورة ، جامعة

الجزائر (3)، 2012/2011، ص60.

إلى أحسن النتائج و بلوغ الأهداف المسطرة من قبل مسيرها ، و هو ما يطلق عليه الثقافة التنظيمية .¹

1/ تحفيز المستخدمين : اتضح اليوم لمعظم مسيري المؤسسات انه من دون تحفيز للمستخدمين لا يمكن تطوير مؤسساتهم ، ولان التحفيز لا يمكن فرضه على الأشخاص فلا بد للمؤسسة إن تجد الظروف المواتية لظهوره و تطويره ، و ذلك من خلال إجابة تساؤلاته المتعلقة بأهداف المؤسسة ورؤيتها المستقبلية ورهاناتها .

2/ تنسيق الأفعال : لا يمكن لأي مؤسسة إن تحقق أهدافها الإستراتيجية إذ لم تتمكن من تنسيق مجمل أفعالها و مبادلاتها ، وقد يؤدي غياب المعلومات على المستوى العام ، إلى عدم التجانس وظهور انقسامات بين أطراف العملية الاتصالية و لتحقيق التنسيق الكافي لابد على المسيرين توفير الشروط التالية :

- لابد إن يكون المسير قادرا على بث المعلومات الضرورية لمساعديه
- عليه إن يكون قادرا على إتاحة صعود المعلومة .
- تمكنت بعض المؤسسات من تحقيق هذا الغرض بفضل إعطاء إطاراتها الأدوات الاتصالية اللازمة لإيصال و شرح أهداف إستراتيجية المؤسسة .

3/ تغيير التصرفات و العقليات : تواجه المؤسسات اليوم مجموعة من التغييرات الداخلية و الخارجية ، و تستدعي ضرورة التأقلم معها من اجل البقاء ، و من هذه المتغيرات تغير مجال النشاط أو ظهور المنافسة الحادة بالإضافة إلى ظهور التكنولوجيا و الاستثمارات .

¹ سعد غالب ياسين ، الإدارة الاستراتيجية ، دار اليازوري ، الاردن ، ط1 ، ص 88 . 1

4/ تحسين الإنتاجية : الرهان الرابع الذي تعمد المؤسسة إلى كسبه هو تحسين الإنتاجية و المنافسة ، وقد تصل المؤسسة إلى تحقيق هذا الهدف إذ نجحت المؤسسة في تحقيق الأهداف الثلاثة السابق ذكرها، و يساعد الاتصال على بلوغ هذه الغاية من خلال بث المعلومات و التعريف بمجمل الخطوات و الإجراءات و القواعد و المعارف.

ب- الاتصال الخارجي العام أو برامج العلاقات العامة : مصطلح الاتصال الاستراتيجي يعني صب الجهود الاتصالية عبر جدولة زمنية محددة و خطة أساسية تتضمن هذه الخطوة نموذجين هما الترويج للمنظمة يدفع الناس لاتحاد أفعال معينة أو الدفاع عن المنظمة في سياسة معينة تنتهجها و في هذا السياق ، فالعلاقات العامة هي التي تتولى هذه الإستراتيجية .¹

و تعرف العلاقات العامة بأنها ألفت الذي يقوم على التحليل و التأثير لموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو شخص أو جماعة ما يقصد تهيئة السبل إما الجماهير لكن تعترف بالفائدة التي يضمنها هذا الموضوع و انه يستفيد فعلا من أداء ذلك ، و على ضوء هذا التعريف يمكن ملاحظة مميزات العلاقات العامة التالية :

- هي مجموعة من الجهود و العمليات المخطط لها بكل دقة من اجل تحقيق أهداف محددة قد تكون إعلامية أو سياسية أو اجتماعية .
- هي نشاط مركب ممتد خلال فترة زمنية معينة يشتمل على مجموعة من الأنشطة و الفعاليات و الإعلامية و الاتصالية و الإعلانية و الترويجية .

2 فريد عشوش ، أزمة حوادث المرور و الإستراتيجية الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني،مذكرة ماجستير،

- تستخدم التخطيط كأداة منهجية .¹

المطلب الثاني: أنواع إستراتيجية الاتصال

1- إستراتيجية الاتصال الداخلي:

إن الاتصال الداخلي في المنظمة، ومن كان من الضروري وضعه في إطار استراتيجي فهو لا يبتعد عن كونه من أحد المهام والوظائف التي ساعدت المنظمة في تنفيذ إستراتيجيتها العامة، وفق الطرق والسياسات الموضوعة للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة فيها، وإستراتيجية الاتصال الداخلي قريبة جدا من تلك المعدة للاتصال الخارجي وهي تعرف على أنها:

نقل ونشر المعلومات والمعرفة بين الموظفين لزيادة وعيهم وتنمية روح الانتماء وتفعيل مشاركتهم لتعزيز أدائهم الفردي والمؤسسي.

ومن أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي نجد:

-إيصال المعرفة لكافة المستويات الإدارية

-ترسيخ الثقافة المؤسسية وتعزيزها

-توجيه العاملين وتنسيق جهودهم بما يحقق الأهداف المؤسسية وعلى ذلك نجد أن المنظمة وفق البيئة الموجودة فيها إن كانت سياسة اقتصادية أو اجتماعية لذلك نجد أنه من أسباب إعداد إستراتيجية الاتصال الداخلي:

أ- الحاجة للاتصال "le besoin de communiquer" وجد الاتصال مصدره في

العلاقات القائمة بين البشر ويعرف المختصون الاجتماعيون الاتصال على أنه حاجة

¹ محمد بهجت ، (العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية) ، المكتب الجامعي ، 2003 ، ص 14 .

أساسية أو أسلوب أولي، مكلف بتعريف الفرد الاجتماعي من هذا المنطلق يتضح أن الاتصال يستند على الأفراد وحاجاتهم.

ب- الإدارة الإستراتيجية "la volonté strategique" الاتصال الداخلي باعتباره نشاط استراتيجي عليه أن ينتج عن الإدارة الإستراتيجية التي تحملها المديرية العامة في اعتبار أنه سيشارك في إعداد هوية المنظمة، وتساعد في تلبية أهدافها العامة لذلك لا يمكن للمديرية العامة أن تبقى خارج عملية الاتصال.⁽¹⁾

2- إستراتيجية الاتصال الخارجي:

تعرف إستراتيجية الاتصال الخارجي على أنها خطة عمل واضحة يتم فيها تحديد المسؤوليات والميزانية والأطر والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات فيما يخص علاقات المنظمة مع الخارج، ولإستراتيجية الاتصال الخارجي أهداف منها:

-تلبية حاجات متلقي الخدمة والمعنيين

-بناء سمعة طيبة للمؤسسة تساهم في جذب المستثمرين.

-المشاركة في تنمية المجتمع المحلي.

-بناء معرفة عن المنافقين.

-الدخول في مشروع الحكومة الالكترونية.

(1) – fanelly nguyen(، la communication " une stratégie au de l'entreprise les edition economica,) paris، 1991، p72-73.

المطلب الثالث: مبادئ إستراتيجية الاتصال:

لكي يكون الإستراتيجية الاتصالية قبول ويكون لها أيضا فعالية، يجب أن تتبع مجموعة من المبادئ الأساسية وهي: (1)

1- مبدأ الوجود: Existence

يجب أن تكون الإستراتيجية الاتصالية موجودة في الواقع ومحددة بشكل رسمي، فالكثير من المؤسسات ليس لها إستراتيجية اتصال، بل تكفي بعمليات غير منتظمة.

2- مبدأ الاستمرارية: Différenciation

من أهم الخصائص الأساسية للإستراتيجية الاتصالية، أن تكون مستمرة ودائمة على المدى الطويل، ولتحقيق الأداء الناجح لا بد أن تكون لعدة سنوات، كما يجب أن تكون مواكبة للتغيرات الهامة والدائمة، لكي تظهر كفاءتها وفعاليتها.

- مبدأ الشفافية والوضوح: clarité

أن تكون الإستراتيجية الاتصالية مفهومه، وذات فعالية، لا بد من الوضوح والبساطة، فأبي إستراتيجية تعتمد على أسس ومبادئ عمل غير مفهومه ومعقدة فالنتيجة ستكون مبهمه لا قيمة لها.

4- مبدأ الواقعية: "Réalism"

لا بد أن يكون الاتصال متماسك مع الحقيقة ليكون مقبول فالعاملين بالاتصال الخادع أو غير الحقيقي وكننتيجة له ترفض رسائله كما يساهم في تشويه صورته المنظمة.

(1) - بن قيط الجودي، مرجع سابق، ص 62.

5- التماسك والتناسق: "Cohérence"

يجب أن يكون الاتصال منسجماً ومتناسقاً ومتناسقاً مع قرارات المنظمة ككل.

6- مبدأ القبول الداخلي: "acceptabilité interne"

قبول هذه الإستراتيجية من قبل كل المسؤولين في المنظمة وكل العاملين لها⁽¹⁾.

كما أن الإستراتيجية الجيدة للاتصال عن خمسة أسئلة أساسية وهي:

- 1- ما هو الغرض من الاتصال؟ وما هي أهدافه؟ وهل هي محكمة ومحددة بحيث توضح العمل المرجو القيام به أو السلوك المرجو تغييره؟
- 2- من هو الجمهور الأساسي المستهدف؟ وكيف يتم الوصول إليه؟
- 3- ما هي الفائدة الأساسية المرتقبة؟
- 4- ما هي العناصر الداعمة؟
- 5- ما هي الاستجابة المرغوب بها؟⁽²⁾

المطلب الرابع: أهداف إستراتيجية الاتصال

- تنمية المعلومات والفهم الجيد بين جميع الموظفين
- تشجيع كل موقف من شأنه تحفيز الموظفين والرضا الوظيفي
- تصحيح أي معلومة خاطئة أو مواقف مضللة أو غموض في السياسات أو إشاعات مغرضة.

(1) - بن قيط الجودي، مرجع سابق، ص62.

(2) - موسى خليل، (الإدارة المعاصرة "المبادئ، الوظائف، الممارسة")، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2005، ص138.

- إعداد الموظفين لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزويدهم بالمعلومات الضرورية مقدما.
- تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم لتحسين بيئة العمل وأخذ هذه الاقتراحات بجدية من قبل الإدارة العليا.
- تحسين العلاقات بين الموظفين والإدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال المفتوحة.
- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين بتعزيز الاتصالات بينهم⁽¹⁾.
- أيضا من بين الأهداف التي تدفع المؤسسة إلى وضع إستراتيجية اتصالية نجد :
- الصورة التي ترغب المؤسسة إن تكون عليها إي إلى ماذا تريد إن تتواصل إليه من خلالها .
- تحديد و ترتيب الجمهور المستهدف حسب مساهمته في تحقيق الأهداف ثم تحديد الوسائل .
- التنسيق بين الأشكال المختلفة للاتصال التي تقوم بها المؤسسة فهذه الاتصالات هي الصورة التي تريدها هذه الأخيرة² .

(1) - توماس وهلين، دافيد هنجر، (الإدارة الإستراتيجية)، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1990، ص77.

¹ مؤيد سعيد سالم، (أساسيات الإدارة الإستراتيجية)، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ط1، ص 45 .

المطلب الخامس: معوقات إستراتيجية الاتصال

أولاً: المعوقات الشخصية:

يختلف الأفراد في ميولاتهم، ولذا فإن تفسير الفرد لمضمون أي رسالة يرسلها أو يستلمها يتوقف على حالته النفسية وطريقة تفكيره، ومستوى إدراكه، كما تلعب الدوافع لدى الأفراد دوراً كبيراً في ترجمة وتفسير كل كلمة تصلهم من رؤسائهم تفسيرات متفاوتة حسب ما يخالجهم من عواطف ومشاعر من هذه المعوقات نجد:

1-تباين الإدراك: إن التباين بين الأفراد في إدراكهم للمواقف المختلفة يعود إلى اختلافاتهم الفردية والبيئية مما يؤدي إلى اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء.

2- الإدراك الانتقائي: يميل الفرد للاستماع إلى ما يتناسب مع معتقداته وأفكاره وآرائه والعمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من (1) قيم واتجاهات وآراء وأفكار.

3-الانطواء: عدم مخالطة الآخرين، أو تبادل المعلومات.

4-حسب المعلومات وعدم الإدلاء بها: أو المبالغة في عملية الاتصال كالإفراط في كتابة التقارير والإدلاء بالمعلومات.

5-سوء العلاقات بين الأفراد: وبالتالي تكون المعلومات المتبادلة مشوهة أو ناقصة.

(1)- قبائلي حياة، (استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة)،مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2006-2007،

ثانيا: الحواجز التعبيرية: (1)

تبدو هذه العوائق نظرا لاستخدام الرموز داخل الكلمات مما قد يؤدي إلى تفاوت المعنى أي أنها قد تؤدي إلى العديد من المعاني، ويرجع هذا إلى الاختلافات في الشخصية بين الأفراد، والخبرة والخلفية الثقافية.

1- تغيير المعنى المقصود: قد يحدث تغيير في المعنى المقصود لأسباب ميكانيكية كعيوب من العصب البصري أو ضعف في تصوير الرسالة نتيجة تغيير في موجة الإرسال وإذا ما حدث ازدواج في المعنى أو الفكرة يمكن التغلب على ذلك عن طريق ما يسمى بالتقمص وذلك بوضع الشخص في مكان آخر.

2- العقبات التعبيرية: فالكثير من الكلمات تحمل أكثر من معنى وفقا للموقف الذي تستخدم فيه، وقد تكون لها نفس المعنى والمفهوم في لغة ما أو ثقافة ما بينما لا يكون لها معنى في لغات وثقافات أخرى.

3- القابلية للقراءة: فعندما تستخدم الكلمات المكونة من عشرة أحرف وكذل الجمل المركبة في الكتابة، فإنه من الصعب على الشخص العادي أن يفهم محتوى الرسالة حيث يجب أن يصمم الاتصال لتثبيت الرسالة من خلال استخدام اللغة السهلة.

4- التوقيت: يتطلب الأمر للحصول على النتائج المرجوة وصول الرسالة في نفس الوقت لكل الأفراد، بينما في أحوال أخرى يتطلب الأمر وصول المعلومات بالنتائج حسب توقيت زمني مخطط.

5- التجريد: يقصد بها إهمال التفاصيل بحيث يقتصر الاتصال على الحقائق كما ندركها وليس كما هي موجودة فعلا.

(1) - قبائلي حياة ، المرجع السابق، ص94.

ثالثا: المعوقات التنظيمية:

-غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو عدم مناسبة نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى تشويش الاتصالات.

-مركزية التنظيم التي تحتم ضرورة رجوع الأفراد لشخص واحد يمتلك قدرا كبيرا من المعلومات رغم بعده عن مراكز التنفيذ، الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصالات ويزيد من وجود احتمالات كثيرة لضياع المعلومات وعدم صحتها.

-تعدد المستويات الإدارية الذي ينجز عنه طول المسافة القاعدة وقمة الهرم في الهيكل التنظيمي، ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعملية التعريف.

-عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد.

-عدم وجود إدارة للمعلومات أو قصور فيها مما يؤدي إلى عجز في جمع المعلومات وتصنيفها وتوزيعها بحيث تسهم في رفع كفاءة الاتصال.

-القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، فالبيئة من يزود المنظمة بالمعلومات. (1)

(1) - قبايلي حياة ، المرجع السابق، ص95.

المبحث الثاني : ماهية الجريمة الالكترونية

المطلب الأول : تعريف الجريمة الالكترونية :

تعرف الجريمة عموماً بأنها: "كل عمل أو امتناع يعاقب عليه القانون بعقوبة جزائية" وعرفها البعض الآخر بأنها عدوان على مصلحة لجميعها القانون ويختص القانون الجنائي بالنص عليها وبيان أركانها والعقوبة المقررة فاعلمها ، فقد وضعت عدة اصطلاحات بخصوص الجرائم الالكترونية فابتداء وضع اصطلاح احتيال الكمبيوتر والانترنت ، الجريمة المعلوماتية ، الجريمة المرتبطة بالكمبيوتر ، جرائم التقنية العالية وغيرها إلى جرائم الهاكرز والاختراقات فجرائم الانترنت وأخيراً السيبركرايم (cybercrime) .¹

والجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ولكل اصطلاح تعريف خاص يتباين عن تعريف الاصطلاح الآخر نذكر منها تعريفها بأنها نشاط غير مشروع موجه لنسخ أو تغيير أو حذف أو الوصول إلى المعلومات المخزنة داخل الحاسب الآلي أو التي تقول عن طريقه .²

وتعريفها كذلك بأنها (كل سلوك غير مشروع أو غير مسموح به فيما يتعلق بالمعالجة بالإلية للبيانات أو نقل هذه البيانات) وتعريف آخر بأنها (فعل إجرامي يستخدم الكمبيوتر في ارتكابه كأداة رئيسية) .

¹ يونس عرب ، موسوعة القانون وتقنية المعلومات ، (جرائم الكمبيوتر والانترنت) ، ط1 ، اتحاد المصارف العربية ، 2002 ، ص204.

² محمد محمد ستار ، (فكرة الحماية الجنائية لبرامج الحاسب الآلي) ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2001.

ويعرفها David Thompson بأنها (أيه جريمة يكون متطلبا لا افتراضا إن تتوافر لدى فاعلها معرفة بتقنية الحاسب)¹

*عرف بعض الفقه الجريمة المرتكبة عبر الانترنت بأنها (هي نشاط إجرامي تستخدم فيه التقنية الالكترونية (الحاسوب الآلي الرقمي وشبكة الانترنت) بطريقة مباشرة وغير مباشرة كوسيلة لتقييد الفعل الإجرامي المستهدف²

وبصياغة أخرى عرفها البعض الأخر بأنها :

*جرائم الانترنت تغني جرائم الشبكة العالمية التي يستخدم الحاسب وشبكاتة العالمية كوسيلة مساعدة الارتكاب جريمة مثل استخدامه في النصب و الاحتيال وغسيل الأموال وتسوية السمعة والسب .³

*هي كل فعل امتناع عمدي ،ينشا عن الاستخدام غير المشروع لتقنية المعلوماتية بهدف إلى الاعتداء على الأموال المادية أو المعنوية .

*وهي كل سلوك أو ايجابي يتم بموجبة الاعتداء على البرامج أو المعلومات للاستفادة منها بأية صورة كانت .

*وهي كل سلوك غير مشروع يتم بالتخيل في العمليات الالكترونية التي تمس امن النظم المعلوماتية والمعطيات التي تعالجها .

¹ يونس عرب ، سبق ذكره ،ص213 .

² مصطفى محمد موسى ،(أساليب إجرامية بالتقنية الرقمية) ،دار الكتب القانونية ،مصر ،2005 ،ص56.

³ مصطفى محمد موسى ،(التحقيق الجنائي في الجرائم الالكترونية) ، مطابع الشرطة ،القاهرة ،ط 1 ،2009 ،

*وهي كل سلوك غير مشروع أو غير أخلاقي أو غير مصرح به يتعلق بالمعالجة الآتية للبيانات أو بنقلها . وهو تعريف لمجموعة من الخبراء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) .

*وهناك تعريف آخر للدكتور هلاي عبد الله احمد بأنها الجرائم المعلوماتية عمل أو امتناع يأتيه الإنسان إضراراً بمكونات الحاسب وشبكات الاتصال الخاصة به والتي يحميها القانون العقوبات ويفرض له عقاباً .

*وقد عرفها د.محمد شوقي بأنها كل فعل غير مشروع اقترب بالتواصل مع منظومات معلوماتية وشبكات الاتصالات في حين يكون غياب هذا التواصل مانعاً لارتكاب هذا الفعل غير المشروع.¹

كما تعرف بأنها النشاط الإجرامي الذي تستخدم فيه التقنية الالكترونية الرقمية بصورة مباشرة أو غير مباشرة كوسيلة لتقييد الفعل الإجرامي المستهدف .

*وعرفت بإنهاء الجريمة التي يتم ارتكابها إذا قام شخص ما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في استغلال الحاسوب أو تطبيقاته بعمل غير مشروع وضار للمصلحة العامة ومصالحة الأفراد خاصة .

*كما عرفت بأنها استخدام الحاسب الآلي وتقنية الاتصال والمعلومات في عمليات الاختراق والتعدي على البيانات والملفات والمعلومات بسرقتها أو تغيير محتواها لو تزويرها لاستغلالها في عمليات بيع وشراء أو تحويل حسابات لصالح الجاني بعد سرقة بيانات بطاقة الائتمان الخاصة بالآخرين .

¹ أحمد مسعود مريم ، أليات مكافحة جرائم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في ضوء القانون رقم 09/04 ، مذكرة

ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ، 2012- 2013 ، ص 9 - 10 .

*والجريمة الالكترونية ناشئة أساسا من التقدم التكنولوجي ومدى التطور الذي يطرأ عليه وهو متجدد بصفة دائمة ومستمر وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ويطلق عليها اصطلاح (جرائم التكنولوجيا الحديثة) فهي جرائم تكنولوجيا باعتبارها مرتبطة ارتباطا وثيقا بالتكنولوجيا التي تعتمد أساسا على الحواسيب وغيرها من أجهزة تقنية قد تظهر في المستقبل وهي كذلك جرائم حديثة تظهر لحداتها النسبية من ناحية ارتباطها الوثيق بما قد يظهر من أجهزة حديثة تكون ذات طاقة تخزينية وسعة فائقة ومرونة في المستقبل .

فتعرف الجريمة الالكترونية على أنها نشاط غير مشروع موجه لنسخ أو تغيير أو حذف أو الوصول إلى المعلومات المخزنة داخل الحاسب أو التي تحول عن طريقه وذلك عن طريق كل سلوك غير مشروع أو غير مسموح به فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو نقل هذه البيانات.¹

وقد تعرضت هذه التعاريف لعدة انتقادات بسبب عدم دقتها في تحديد تعريف الجريمة الالكترونية إذ يكفي وفقا لهذه التعاريف أن يكون السلوك اجتماعي أو غير أخلاقي أو ضد المجتمع حتى يمكن اعتباره من قبل جرائم الانترنت، كما إن هذه التعاريف تعتمد وصف الجريمة لا تحديد ماهيتها، ولا تتسع للعديد من الصور الإجرامية الممكن افتراضها، ووصف الجريمة لا يعد من المعايير المنضبطة الكافية لاعتمادها أساسا لتحديد ماهية الفعل الجرمي.²

¹ تتيان ناصر ال تتيان، (إثبات الجريمة الالكترونية) ، مذكرة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العدالة الجنائية، الرياض، 2012، ص20- 21 .

² محمود احمد عبابنة، (جرائم الحاسوب و ابعادها الدولية) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 ،

المطلب الثاني: خصائص الجرائم الالكترونية

ارتبطت الجريمة المعلوماتية بجها الحاسوب وشبكة الانترنت ،وهذا ما أضفى عليها مجموعة من الخصائص والسمات التي ميزتها عن الجرائم التقليدية ،ولعل من أهمها مايلي :

1/الجرائم المعلوماتية جرائم ترتكب عبر شبكة الانترنت فهي حلقة الوصل الرئيسية بين كافة الأهداف المحتملة لتلك الجرائم كالبنوك والشركات وغيرها من الأهداف التي تكون غالبا الضحية لتلك الجرائم .

2/الجريمة المعلوماتية جريمة عابرة للحدود فالمجتمع المعلوماتي لا يعترف بالحدود الجغرافية ،فهو مجتمع منفتح عبر شبكات تخترق الزمان والمكان دون إن تخضع لحدس الحدود ،وهو ما يعني إن مساحة مسرح الجريمة المعلوماتية لم تعد محلية ،بل أصبحت عالمية ،الأمر الذي خلق العديد من المشاكل .

3/صعوبة إثبات الجريمة الالكترونية نظرا لارتكابها في الخفاء وعدم وجود إي اثر ايجابي لما يجري خلال تقييدها من أفعال إجرامية ،حيث يتم نقل المعلومات الكترونيا ،أضف إلى ذلك إحجام مجتمع لا الأعمال عند الإبلاغ عنها تجنبنا للإساءة إلى السمعة ورفع الثقة في كفاءة المنظمات والمؤسسات المجني عليها ،فضلا عن إمكانية تدمير المعلومات التي تمكن إن تستخدم كدليل في الإثبات في مدة تقل عن الثاني الواحدة .

4/ الصورة التقليدية للمجرم تكاد تختفي في هاته الجرائم بل وعلى العكس من ذلك فالمجرم المعلوماتي عادة ما ينتمي إلى مستوى اجتماعي مرتفع من غيره من المجرمين ،ونادرا ما يكون محترف للإجرام أو عائدا ، كما انه لا ينظر إليه كمجرم¹

¹ محمد علي العريان ، (الجرائم المعلوماتية)، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2004 ، ص 53 .

بالمعنى المتعارف عليه لهذه الكلمة وذلك لكون الأسباب والعوامل التي تقف وراء ارتكاب الجريمة المعلوماتية تختلف بالمقارنة بالجريمة التقليدية .

5/ قلة الإبلاغ عن وقوع الجريمة المعلوماتية وذلك راجع لسببين أولهما هو الخشية والخوف من الشهير لذلك نجد إن معظم جرائم الانترنت تم اكتشافها بالصدفة أو بعد فترة طويلة من ارتكابها والسبب الثاني هو عدم اكتشاف الضحية للجريمة ،مما يعني إن الجرائم التي حدثت ولم يتم اكتشافها هي أكثر بكثير من الجرائم التي تم كشف الستار عنها.¹

وهناك بعض الخصائص التي تميز الجريمة المعلوماتية عن الجريمة التقليدية منها:

1/الحاسب الآلي هو الأداة الرئيسية لارتكاب الجريمة المعلوماتية .

2/الجريمة المعلوماتية ترتكب ضمن نظام المعالجة الآلية للمعطيات .

3/مرتكب الجريمة الالكترونية هو شخص ذو خبرة فائقة من مجال الحساب الآلي والمعلوماتية .

4/ أهدافها ودوافعها عديدة منها الحصول على المعلومات الالكترونية أو الاستيلاء على الأموال أو يكون هدفها الأفراد أو جهات بعينها أو تستهدف أجهزة الكمبيوتر في حد ذاتها لتخريبها أو تعطيلها على الأقل لأطول مدة ممكنة .

5/ أنها جريمة هادئة لأنها فيها يسهل ارتكابها ولا تترك إن لها بعد ارتكابها كونها جريمة فنية.²

¹ محمد علي العريان ، مرجع سابق ، ص 54 .

² أحمد خليفة الماط ، الجرائم المعلوماتية ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 2005 ، ص 98 .

6/ أنها تحتاج إلى خبراء مختصين للتحقيق فيها ويصعب على المحقق التقليدي التعامل معها؛ إذا فالجريمة الالكترونية من احدث أنواع الجرائم مسرحها العالم الافتراضي غير الملموس، بعيدة عن أي مظهر الجريمة التقليدية، هي الجريمة معولمة عابرة للحدود ينفذها مجرمون من الطراز العالي، أذكاء و متميزون تقنيا مما يؤدي تشتيت الجهود الدولية في محاولة تعقبها أو التحري عنها أو الوصول إلى مرتكبيها .

المطلب الثالث: دوافع ارتكاب الجرائم الالكترونية .

تسبق الحاجات عادة الدوافع ، فالحاجة تنشأ من الشعور بالنقص أو الحرمان من الشيء ما لدى الفرد ، مما يؤدي التأثير في القوى الداخلية لديه (الدوافع) ، بغرض إشباع هذه الحاجات التي يحقق تواجدها حالة من الرضا النفسي ، وتتوع دوافع الإقدام عن الجريمة الالكترونية باختلاف تنفيذها ، وتبعاً لطبيعة و درجة خبرته في مجال المعلوماتية ، ويمكن تصنيف هذه الدوافع إلى شقين دوافع شخصية و دوافع خارجية .

1-الدوافع الشخصية : ويمكن رد الدوافع الشخصية لدى المجرم المعلوماتي إلى دوافع

مادية و أخرى ذهنية¹:

أ / الدوافع المادية (تحقيق الربح و كسب المال): ويعد الدافع المادي من أكثر الدوافع التي تحرك الجاني لافتراض الجريمة المعلوماتية ، و ذلك أن الربح الكبير والممكن تحقيقه من خلالها يدفع بالمجرم المعلوماتي على تطوير نفسه حتى يواكب كل حديث يطرأ عن التقنية المعلوماتية و يقتضي الفرص ويسعى إلى الاحتراف حتى يحقق أعلى المكاسب و بأقل جهد ، دون أن يترك أثر وراءه ، و لقد أشارت في هذا الإطار مجلة (écurité informatique's) و هي مجلة متخصصة في الأمن

¹ سعيداني نعيم ، (آليات البحث و التحري عن الجريمة المعلوماتية في القانون الجزائري) ، مذكرة ماجستير ، (غير

منشورة) ، جامعة باتنة ، 2013، ص 60-61 .

المعلوماتي أن 100/43 من حالات الغش المعلن عليها قد تمت من أجل اختلاس أموال و 100/23 من أجل سرقة معلومات و 100/19 أفعال إتلاف و 100/15 الاستعمال الغير المشروع للحاسوب لأجل تحقيق منافع شخصية.¹ فالرغبة في الثراء والريح المادي عادة ما تواجهها صعوبات بالغة لتحقيقها بالطرق القانونية و المقبولة اجتماعيا ، لذا يلجأ بعض الأفراد على الجرائم الالكترونية ، حيث المستهدف مجتمع أكبر، و سهولة التنفيذ ووفرة المردود و قلة الخطورة ، إضافة إلى إمكانية محو الدليل ، و توفر الوسائل التقنية التي تعرقل الوصول إليه مع ضمان التستر و عدم التشهير .

ب / الدوافع الذهنية: (المتعة والتحدي والرغبة في فهم النظام المعلوماتي و إثبات الذات)

غالبا ما يكون الدافع لدى مرتكبي الجرائم عبر الانترنت الرغبة في إثبات الذات وتحقيق انتصار على تقنية الأنظمة المعلوماتية ،دون إن تكون لهم نوايا اتمه ، فيتسابقون لخرق هذه الأنظمة و إظهار تفوقهم عليها ، و يعتبر دافع المزاج والتسلية من الدوافع التي تجعل الشخص يقوم بتصرفات ، و إن كان بقصد من ورائها إحداث جرائم ، و إنما بغرض المزاح فقط ، ولكن قد تنتج عنها نتائج ترقى إلى درجة الجريمة.²

2-الدوافع الخارجية : يمكن إن يتأثر المجرم المعلوماتي ببعض المواقف قد تكون دافعة له على اقتناف الإجرام المعلوماتي و لا يسعى في ذلك حينما لا للمتعة والتسلية ولا لكسب المال ، و يمكن إبراز أهم الدوافع في ما يلي :

¹ سعيداني نعيم ،مرجع سابق، ص 61 .

² يوسف صغيري،(الجريمة المرتكبة عبر الانترنت)،مذكرة الماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013،

- الانتقام من رب العمل و إلحاق الضرر به : لوحظ إن العاملين في قطاع التقنية أو المستخدمين لها في نطاق قطاعات العمل الأخرى ، يتعرضون لضغوطات نفسية كبيرة ، ناجمة عن ضغط العمل و المشكلات المالية و من طبيعة علاقات العمل المنفردة في حالات معينة هذه الأمور مثلت في حالات كبيرة قوة محرّكة لبعض العاملين لارتكاب جرائم الحاسوب ، باحثها الانتقام من المنشأ أو رب العمل ، و تحديدا جرائم إتلاف البيانات ، و البرامج أمثلة كبيرة كان دافع الجناة فيها إشباع الرغبة بالانتقام ، و ربما تحتل أنشطة زرع الفيروسات في نظم الكمبيوتر النشاط الرئيسي ، و التكنيك الغالب للفئة التي تمثل الأحقاد عليا رب العمل الدافع المحرك لارتكاب جرائمها¹.
- دافع التعاون و التواطؤ : هذا النوع كثير من الجرائم المعلوماتية و غالبا ما يحدث في الأنظمة المعلوماتية ، ألن يقوم بالجانب الفني من المشروع الإجرامي وأخر من المحيط أو خارج المؤسسة المجني عليها يقوم بتغطية عمليات التلاعب وتحويل المكاسب المادية ، و عادة ما يمارسون التلصص على الأنظمة ة تبادل المعلومات بصفة منتظمة حول أنشطتهم .
- دوافع جنون العظمة أو الطبيعة التنافسية .
- دوافع التهديد .
- دوافع الحاجة.²

¹ سعيداني نعيم ، مرجع سابق ، ص 62 .

² أحمد خليفة الماط ، ص 98-99 .

المطلب الرابع : طرق ارتكاب الجريمة الالكترونية .

تتنوع الجرائم المعلوماتية بتنوع أغراضها المقصودة من ارتباكها فهناك جرائم ترتكب فيها طريقة واحدة ، و أخرى تكون مكونة من عدة طرق ترتكب في وقتا واحدا . ويسمى الشخص الذي يارتكاب جرائم المعلوماتية باسم hacheb و من أهم طرق جرائم المعلوماتية ما يلي :

1* طريقة تغيير أو تعديل البيانات و التلاعب بها قبل أو أثناء إدخالها للكمبيوتر: وتتم عادة من قبل العاملين في نفس الشركة أو المنشآت التي تتبع لها النظام لغرض تحقيق هدف معين أو الحصول على أهداف أو مكاسب بطريقة غير مشروعة .

2* طريقة القنبلة الموقوتة : time bomb : وهي طريقة تستخدم للقيام بعمليات غير شرعية ولا تنفذ إلا عندما يحين وقت معين حدد لها وتستخدم هذه الطريقة من قبل المبرمجين خبراء الكمبيوتر .

3* طريقة القنبلة المنطقية BLOGIC BOM : وهي مشابهة للطريقة السابقة إلا إن حدوث العملية المطلوبة لا يرتبط في وقت معين بل يرتبط بحدوث حالة معينة ، وتستخدم هذه الطريقة من قبل المبرمجين وخبراء الكمبيوتر غالبا .

4* طريقة حصار طروادة TROJAN HORSE : وينم فيها وضع تعليمات خاصة داخل البرنامج الأساسي للكمبيوتر تتعلق تلك التعليمات بالقيام بعمليات غير مشروعة أثناء التنفيذ المعتاد للبرنامج الأساسي بما لا يؤثر على وظائفه الرئيسية المحددة له وهي طريقة يصعب اكتشافها.¹

5* طريقة سرقة الشرائح SALAMI : وتستخدم هذه الطريقة في البنوك و المؤسسات المالية و المصارف حيث يتم فيها اختلاس مبالغ صغيرة من عدد كبير من الحسابات

¹ المكتب العربي للأعلام الأمني ، 21:30.org.arabsec.www

البنكية و إيداعها في حساب المختلس أو حساب معين بحيث يزداد رصيده بدون إن يشعر احد بذلك ¹.

***6 طريقة البرنامج الفائق المسيطر :** وتستخدم بواسطة مبرمجي الأنظمة فإذا استطاع المجرم الحصول على البرنامج و كشف أسرار المؤسسة أو الشركة وتقريب النظام أو قيام بعمليات غير مشروعة .

***7 طريقة التجسس على خطوط شبكات الاتصالات المعلوماتية :** وسرقة المعلومات منها بهذه الطريقة و الاستفادة في تحقيق أغراضه .

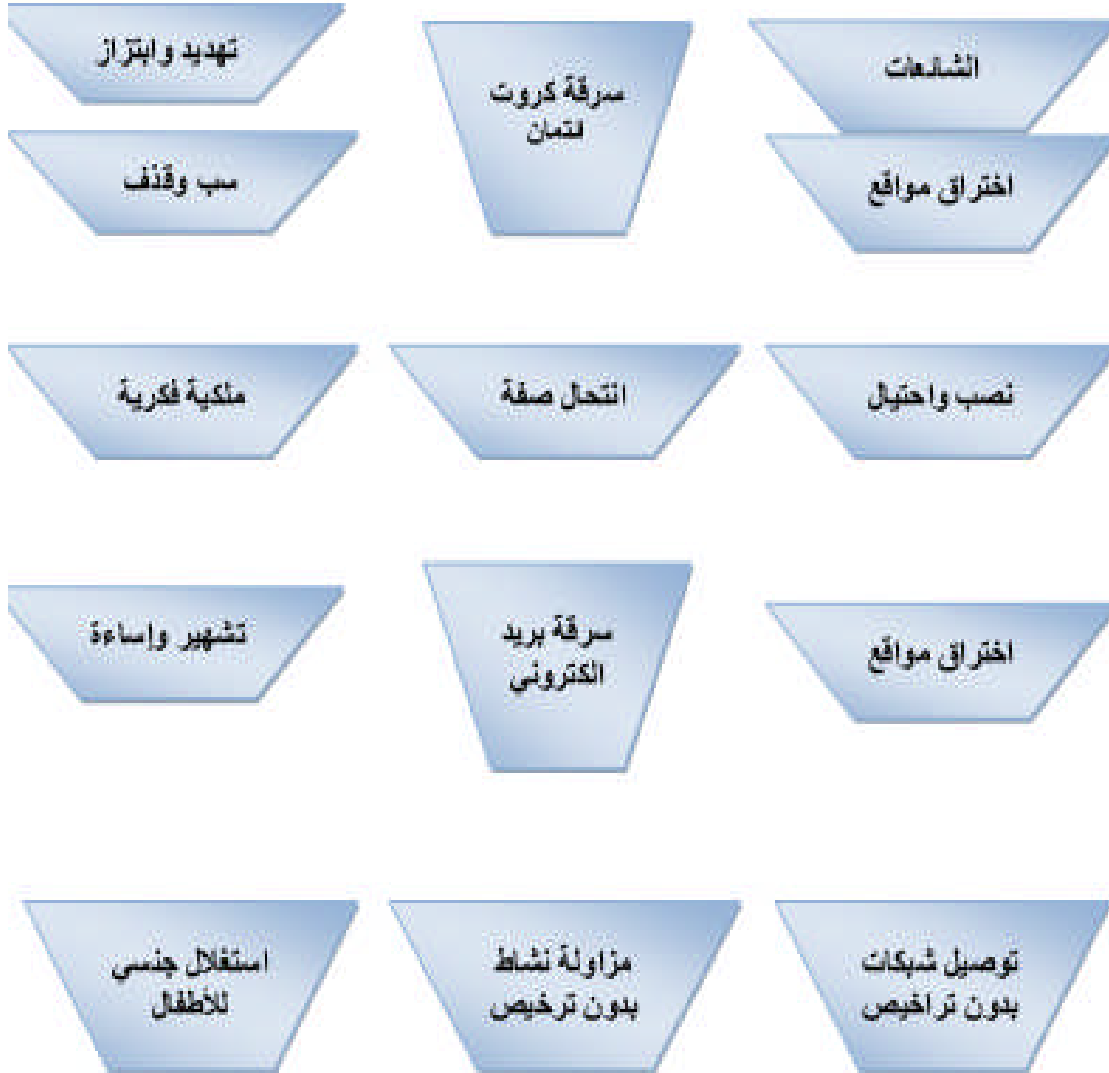
***8 طريقة استخدام الأقراص المرنة :** لمعرفة كلمات السر التي يعمل عليها البرنامج للدخول بواسطتها إلى البرنامج .

***9 طريقة سرقة وقت الكمبيوتر :**

***10** هناك طريقة أخرى مثل طريقة التكر و طريقة (مصيدة الباب) : وهي تعني استغلال المجرمين بغرض أخطاء البرامج و عيوبها للولوج و التحكم فيها عن طريق ممرات خالية و فواصل و أكواد في البرنامج يتركها المجرمون قصدا حتى يستطيعوا بعد ذلك تنفيذ التعديلات الضرورية للبرنامج .

¹ المكتب العربي للأعلام الأمني ، 21:30.org.arabsec.www

مرض نماذج أهم الجرائم الالكترونية



الشكل رقم (1) : مخطط يوضح أهم الجرائم الالكترونية

المطلب الخامس : محل الجريمة الالكترونية و مخاطرها

تعتبر الجرائم الالكترونية من طائفة الجرائم المنصبة على المعلومات بمفهومها الواسع ، و التي تشمل البيانات و المعلومات و الكيانات المنطقية كالبرامج التطبيقية و برامج التشغيل ، و بمعنى آخر فان محل الجريمة المعلومات يتمثل في النظام المعلوماتي و مكوناته .

مفاد ذلك إن محل الجرائم المعلوماتية فهي المعلومات ، التي هي في الحقيقة موضوع الجريمة و محل الاعتداء ، فهي أنماط السلوك الإجرامي التي تطل المعلومات مخزنة أو المعالجة في نظام الكمبيوتر و المتبادلة عبر شبكات الاتصال ، وبناءا عليه فان محل الجريمة المعلوماتية معطيات الكمبيوتر ، أي البيانات والمعلومات و البرامج بكل أنواعها ، سواء المدخلة ، أو المعالجة ، أو المخزنة داخل الجهاز ، و تستهدف الجرائم الحق في أنسابها و تدفقها والحق في المعلومات بذاتها ، أو بما تمثله من أموال أو أصول أو أسرار أو بيانات شخصية .

و يقصد بالمعلومات في مجال الجرائم المعلوماتية : " المعلومات بمفهومها الواسع كالبيانات و معلومات البرامج التطبيقية وخاصة برامج التشغيل ، و تعتبر الجرائم الواقعة على المكونات المادية للحاسوب تدخل ضمن نطاق الجرائم التقليدية لا نهى تستهدف المال لان المكونات المادية تدخل ضمن حيز الأموال المنقولة التي محل الاعتداء عليها بالجرائم الموصوفة بوقوعها على المال ، و بجرائم الإتلاف و التخريب " ¹.

إما فيما يتعلق بمخاطر الجريمة المعلوماتية ، فان الأضرار التي تجيب نظام المعلومات بصفة عامة ، و تؤدي إلى تدمير النظام بصفة كاملة أو جزئية قد تكون طبيعية ، ومن الأضرار الطبيعية الحريق و الفيضان و الكوارث الطبيعية ، إما الأضرار

¹ خالد ممدوح إبراهيم ، (امن الجريمة الالكترونية)، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2008 ، ص54 - 56 .

الناشئة عن فعل الإنسان و هي محل البحث ، حيث يكون النظام المعلوماتي مستهدفا بعرض تدميره أو تعطيله أو جعله غير صالح للاستعمال مؤقتا.

وتتمثل مخاطر المعلوماتية في نوعية من المخاطر، احدهما مخاطر عمدية والأخرى غير عمدية ، و تتمثل المخاطر العارضة أو غير العمدية في الأضرار الناشئة عن عوامل الطبيعية ، مثل الحرية أو خلل كهربائي و تؤدي إلى الإتلاف الجزئي أو الكلي للمعدات و الكيانات المنطقية حتى لو كانت لفترة زمنية قصيرة و كذلك الأخطاء الخاصة بنقل و استعمال المعلومات و هو أمر وارد طالما أن الإنسان يتدخل في عملية معالجة المعلومات و أخطاء التشغيل ، و أخطاء التصميم و التنفيذ .

إما المخاطر المعلوماتية العمدية فهي تتعدد و تنتوع من سرقة إلى إتلاف المعدات المادية ، وغش واختلاس الأموال وكيانات منطقية و معلومات و غيرها. ولا شك إن تلك المخاطر سوف تؤدي إلى حدوث كثير من الأضرار و التي تؤثر بشكل سلبي على الحكومة و مؤسسات الأعمال و معاملات الأفراد وتؤدي إلى خلق جرائم جديدة و بصفة خاصة في مجالات التوقيع الالكتروني و التجارة الالكترونية و البريد الالكتروني وهو ما يبرر وجوب التدخل التشريعي ليس قانون خاص للجريمة المعلوماتية .¹

¹ خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سابق، 56 .

خلاصة الفصل :

لا يمكن تنفيذ أي عمل دون التخطيط فالاستراتيجية الاتصالية عملية مبنية على قاعدة معلومات (خطة)

و هذا ما تطرقنا إليه خلال الفصل الثاني من خلال مفهوم إستراتيجية الاتصال وتحديد أنواعها و مبادئها ، كما تطرقنا إلى مفهوم الجريمة الالكترونية و تحديد خصائصها و دوافع و طرق ارتكابها .

فالإستراتيجية الاتصالية من مقومات نجاح المؤسسات رغم إن عدد قليل من هذه المؤسسات التي تأخذها ضمن برنامج تسييرها .

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

تحليل مقابلات الدراسة لموظفي الأمن الولائي لولاية بسكرة
جدول رقم 1: يمثل تحليل المقابلة مع الحالة الأولى

الرقم	السؤال	الإجابة	الملاحظات
01	هل يتطلب اعداد استراتيجية الاتصال الداخلي فريق عمل خاص أو حسب نوعية الجريمة ؟	يتطلب فريق عمل خاص بمعالجة الجريمة الالكترونية	فرقة معالجة الجرائم المعلوماتية التابعة لمصلحة المركزية لمكافحة الجرائم المتصلة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال
02	هل تتطلب استراتيجية الاتصال الخارجي التقييم والعمل ؟	يتطلب تقييم و المتابعة من طرف فرقة مكافحة الجرائم	
03	كيف تساهم استراتيجية الاتصال الداخلي في اكتشاف المجرم الالكتروني ؟	تساهم من خلال إستقبال الشكوى من طرف المواطن	تكون الشكوى مباشرة و بعدها أخذ تعليمات وكيل الجمهورية من خلال محضر رسمي
04	ماهي الجرائم التي تتطلب اعداد استراتيجية اتصالية؟	هناك نوعين من الجرائم التقليدية والبحث التي تتطلب إعداد إستراتيجية إتصالية	الجرائم البحثة هي الأكثر إنتشارا
05	ماهي المدة الزمنية لمعالجة الجريمة الالكترونية ؟	تختلف المدة الزمنية لمعالجة الجرائم حسب نوع الجريمة	إذا كانت الجريمة بسيطة تكون مدتها قصيرة أما إذا كانت معقدة تكون طويلة المدى
06	كيف تتم الوقاية من الجريمة الالكترونية ؟	تتم الوقاية من خلال إستراتيجية الردع والتوعية والتحسيس	تقديم ملف إلى العدالة أو القيام بحملات تحسيسية للشباب وحصص إذاعية
07	كيف يتم اكتشاف الجريمة الالكترونية ؟	من خلال الشكاوي المباشرة أو إكتشاف أجهزة الأمن المعلوماتي	وضع فريق خاص لمتابعة الجرائم عبر أجهزة خاصة باكتشاف الجرائم
08	فيما تتمثل اثار الجريمة	تتمثل في: المساس	ومن أثارها أنها تمس

	بالاصححة الوطنية المساس بأمن الدولة، المساس بقيم المجتمع	الاصححة الإلكترونية ؟	
09	2015: 5 جرائم 2017: 110 جريمة 2018: 182 جريمة 2019: 100 جريمة	ماهي معدلات (اصحائيات) الجريمة الاصححة الإلكترونية خلال العام ؟	من خلال هذه الإحصائيات نلاحظ أن الجرائم الاصححة الإلكترونية في تزايد مستمر وهي تتضاعف بشكل كبير
10	هناك جرائم متعلقة بالتزوير والقذف، الاصححة.	ماهي الجرائم التي تم ايجاد الحل لها؟	كل الجرائم وجد لها حل بنسبة 100%

المقابلة الأولى :

أ - تقديم الحالة :

السن : 58 سنة

الخبرة المهنية : 10 سنوات

الدرجة العلمية : متحصل على شهادة خبير تقني

ب - ملخص المقابلة :

الحالة رئيس قسم الاتصال و العلاقات العامة في الأمن الولائي لولاية بسكرة كما
يعتبر عميد الشرطة ذلك للخبرة العلمية و الاتصالية في مجال الاتصال والعلاقات
والعامة التي دامت 10 سنوات في الأمن .

و الذي يعتبر إستراتيجية الاتصال في مجال مكافحة الجريمة الاصححة الإلكترونية من بين
العوامل الهامة و المساعدة في عملية تحديد الطرق و الوسائل المساهمة في مكافحة

الجريمة الالكترونية و تطبيق أداء الإستراتيجية العامة للمنظمة ، و إذا كانت هذه الإستراتيجية تعد بعدا بالنسبة للإستراتيجية العامة للمنظمة فان التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي و نظرا للخصائص التي تميز المحيط المتغير جعل الاتصال اليوم جزءا لا يتجزأ من التفكير الاستراتيجي .

فيعتبر أن لإستراتيجية الاتصال نوعين إستراتيجية الاتصال الداخلي التي يكون إعدادها من طرف فريق عمل خاص بمكافحة الجريمة الالكترونية وهذا الفريق مكون و مؤهل علميا في ذلك المجال ، لان الجريمة الالكترونية نشاط إجرامي تستخدم فيه التقنية الالكترونية (الحاسب الآلي الرقمي و شبكة الانترنت) بطريقة مباشرة و غير مباشرة كوسيلة لتنفيذ الفعل الإجرامي المستهدف ، لذلك على فريق العمل تنفيذ تلك الإستراتيجية بأمر من وكيل الجمهورية بطريقة مباشرة من اجل الوصول إلى المشتبه فيه .

أما إستراتيجية الاتصال الخارجي فيكون تنفيذها من طرف فريق العمل بتطبيق إستراتيجية الردع أو إستراتيجية التوعية و التحسيس من أجل الوصول إلى المشتبه فيه أو من أجل تخويف المرتكبين من ارتكاب الجرم الالكتروني ، حيث تختلف المدة الزمنية لمعالجة تلك الجرائم الالكترونية حسب نوع الجريمة ، و تتمثل آثارها في المساس بالمصلحة الوطنية والمساس بأمن الدولة ، لذلك يتطلب مكافحتها بإحدى الاستراتيجيات الاتصالية و يجب الوقاية منها بمختلف الوسائل و بشتى الطرق لأنها في تزايد مستمر .

فالإستراتيجية في نظره مجموعة الوسائل و الطرق و الخطط التي يضعها فريق العمل و يتم تنفيذها للوصول إلى الأهداف المسطرة و تتمثل مختلف الأهداف في مكافحة الجريمة الالكترونية و محاولة الوقاية منها .

المقابلة الثانية :

جدول رقم 2: يمثل تحليل المقابلة مع الحالة الثانية

الرقم	السؤال	الإجابة	الملاحظات
01	هل يتطلب اعداد استراتيجية الاتصال الداخلي فريق عمل خاص أو حسب نوعية الجريمة ؟	يتطلب فريق عمل خاص	يتكون من كوادرات وإطارات مؤهلة علميا
02	هل تتطلب استراتيجية الاتصال الخارجي التقييم والعمل ؟	تتطلب التقييم والمتابعة	وذلك من أجل معرفة نتائجها و أثارها.
03	كيف تساهم استراتيجية الاتصال الداخلي في اكتشاف المجرم الالكتروني ؟	تساهم في معرفة الهاكرز.	عن طريق الفريق التقني الذي يعمل على المراقبة المستمرة للمعطيات التقنية .
04	ماهي الجرائم التي تتطلب اعداد استراتيجية اتصالية؟	تختلف باختلاف نوع الجريمة	إذا كانت داخلية تتطلب إعداد إستراتيجية داخلية أما الخارجية فتتطلب إستراتيجية خارجية.
05	ماهي المدة الزمنية لمعالجة الجريمة الالكترونية ؟	تختلف حسب طبيعة الجريمة .	هناك جرائم قصيرة المدى وهناك طويلة المدى.
06	كيف تتم الوقاية من الجريمة الالكترونية ؟	تتم من خلال إستخدام تقنيات التحقيق الالكتروني المتطورة و حملات التوعية والتحسيس .	يركز الأمن على حملات التوعية والتحسيس.
07	كيف يتم اكتشاف الجريمة الالكترونية ؟	يتم من خلال الأدلة التقنية أو الهندسة	من خلال دراسة المشتبه فيه بطريقة إجتماعية.

	الإجتماعية .		
08	المساس بالإجتماعية . بالقيم	فيما تتمثل اثار الجريمة الالكترونية ؟	وذلك بسبب التصرف العدوانى .
09	2015: 5 جرائم 2017: 110 جريمة 2018: 182 جريمة 2019: 100 جريمة	ماهي معدلات (احصائيات) الجريمة الالكترونية خلال العام ؟	كل عام تتزايد الجرائم الالكترونية نتيجة التطورات الحاصلة للتكنولوجيا .
10	جرائم المخدرات و القتل عبر مواقع التواصل الاجتماعى	ماهي الجرائم التي تم ايجاد الحلول لها؟	تم إيجاد حلول لها من خلال توفير فرق خاصة و أجهزة متطورة لمكافحتها .

أ - تقديم الحالة :

السن :45 سنة

الخبرة المهنية :أكثر من 4 سنوات

الدرجة العلمية : متحصل على شهادة ليسانس في العلاقات الدولية

ب - ملخص المقابلة :

الحالة رئيس قسم مكافحة الجريمة الالكترونية في الأمن الولائي لولاية بسكرة يعتبر من بين موظفي الأمن ذوي الخبرة العلمية و التقنية و الاتصالية في مكافحة الجريمة الالكترونية التي دامت أكثر من 4 سنوات و هو مؤهل علميا من طرف إدارات و من خارج الوطن ذو الكفاءات العالية في الجريمة الالكترونية في الأمن الولائي ببسكرة.

الخ.ر إستراتيجية الاتصال هي مخطط عام للسياسة الاتصالية في قسم مكافحة الجريمة الالكترونية و هي مشروع إجمالي متوسط أو طويل المدى يحدد الأهداف ويختار الوسائل و هذا من طرف فريق العمل الخاص الذي يعمل على المتابعة المستمرة

لاكتشاف الجرائم الالكترونية بطريقة مباشرة من خلال تقديم الشكاوى (الإبلاغ) أو بطريقة غير مباشرة من خلال اكتشاف أجهزة الأمن المعلوماتي و هي أجهزة خاصة تتميز بتقنيات عالية الجودة في اكتشاف الجرائم الالكترونية و هذا بتنفيذ الإستراتيجية الاتصالية الخاصة، و تطبق من طرف فريق العمل الخاص بها من خلال المعلومات التقنية ، لان أثارها متعددة (تدني المستوى الأخلاقي، وانتشار العنف) ، و مخاطرها مختلفة قد تكون عمدية أو غير عمدية فالأولى تتعدد و تنتوع من سرقة و إتلاف المعدات المادية و غش و اختلاس أموال..... الخ .

أما الثانية تتمثل في الأضرار الناشئة عن العوامل الطبيعية خلل كهربائي و تؤدي إلى إتلاف جزئي أو كلي للمعدات المعلوماتية و الدعائم التي تخزن المعلومات أو تعطيل المعدات .

إلا أن الوقاية تكون من خلال إستراتيجية الردع و إستراتيجية التوعية والتحسيس في مختلف المؤسسات و يتم اكتشافها عن طريق تقديم الشكاوي المباشرة أو اكتشاف أجهزة الأمن المعلوماتي ، و مع انتشار مختلف الجرائم الالكترونية إلا أن مختلف الجرائم وجد لها حلول من طرف فرقة مكافحة الجرائم الالكترونية ومع ذلك هي في تضاعف ملحوظ ، و يظهر ذلك من خلال الإحصائيات التي قام بها قسم مكافحة الجريمة الالكترونية ، خلال 2015 ، 2016 ، 2017 ، 2018 ، 2019 اتضحت أن نسبة الجرائم الالكترونية في تزايد مستمر .

المقابلة الثالثة :

جدول رقم 3: يمثل تحليل المقابلة مع الحالة الثالثة

الرقم	السؤال	الإجابة	الملاحظات
01	هل يتطلب اعداد استراتيجية الاتصال الداخلي فريق عمل خاص أو حسب نوعية الجريمة ؟	يتطلب فريق عمل خاص.	تكوين فريق عمل مؤهل للتعامل مع الجرائم.
02	هل تتطلب استراتيجية الاتصال الخارجي التقييم والمتابعة العمل ؟	تتطلب التقييم والمتابعة.	من خلال تشكيل فريق تقني خاص .
03	كيف تساهم استراتيجية الاتصال الداخلي في اكتشاف المجرم الالكتروني ؟	تساهم من خلال التقنيات الحديثة.	محاولة تطوير الأجهزة الخاصة باكتشاف المجرم والجريمة.
04	ماهي الجرائم التي تتطلب اعداد استراتيجية اتصالية؟	هي الجرائم البحثة .	لأنها ترتبط بتكنولوجيا الاعلام والاتصال.
05	ماهي المدة الزمنية لمعالجة الجريمة الالكترونية ؟	تختلف باختلاف طبيعة الجريمة.	حسب نوعيتها نعرف عليها سواء كانت قصيرة المدى أو طويلة المدى.
06	كيف تتم الوقاية من الجريمة الالكترونية ؟	من خلال وعي بأهمية إسراع الضحية بالإبلاغ عن الجريم.	تسهيل الضحية على فريق العمل على معرفة الجريمة وتفصيلها.
07	كيف يتم اكتشاف الجريمة الالكترونية ؟	يتم من خلال إبلاغ الضحية أو إكتشاف أجهزة الأمن المعلوماتي للجريمة.	تسهيل الضحية على فريق العمل على معرفة الجريمة وتفصيلها.
08	فيما تتمثل اثار الجريمة	المساس بالأشخاص	إنتشار العنف وتدني المستوى

الأخلاقي.	وقيم المجتمع.	الالكترونية ؟	
كل عام تتزايد الجرائم الالكترونية نتيجة التطورات الحاصلة للتكنولوجيا	2015: 5 جرائم 2017: 110 جريمة 2018: 182 جريمة 2019: 100 جريمة	ماهي معدلات (احصائيات) الجريمة الالكترونية خلال العام ؟	09
تم إيجاد حلول لها من خلال توفير فرق خاصة و أجهزة متطورة لمكافحتها وتوعية الشباب بمخاطرها.	جرائم التهديد والإرهاب.	ماهي الجرائم التي تم إيجاد الحلول لها؟	10

أ - تقديم الحالة :

السن : 47 سنة

الخبرة المهنية : 7 سنوات

الدرجة العلمية : متحصل على شهادة ليسانس اتصال و علاقات عامة

الحالة نائب رئيس قسم الاتصال و العلاقات العامة في الأمن الولائي لولاية بسكرة و يعتبر من موظفي الأمن في قسم مكافحة الجريمة الالكترونية ذلك للخبرة العلمية و الاتصالية في المجال التي دامت 7 سنوات.

و يعتبر أن إعداد إستراتيجية اتصالية يتطلب فريق عمل خاص بمكافحة الجريمة الالكترونية لان الإستراتيجية الاتصالية مجموعة متناسقة من بين وسائل العمل والخطط التي تعمل المؤسسة على تطبيقها في اكتشاف الجريمة و المجرم الالكتروني و هذه الوسائل هي تقنيات (معلومات تقنية) متطورة و هذا لا يكون إلا بعد تحرير تكليف شخصي من طرف وكيل الجمهورية لان الجرائم تختلف حسب نوع و طبيعة الجريمة فهناك التقليدية و هناك البحتة و يصعب إثباتها نظرا لارتكابها في الخفاء و عدم وجود أي اثر ايجابي لما يجري خلال تنفيذها من أفعال إجرامية ، و أهدافها و دوافعها عديدة

منها الحصول على المعلومات الالكترونية أو الاستيلاء على الأموال ، و هي التي تتطلب إعداد إستراتيجية الاتصال الداخلية وتحتاج إلى خبراء مختصين للتحقيق فيها لأن مسرحها العالم الافتراضي غير الملموس بعيدة عن أي مظهر من مظاهر الجريمة التقليدية وذلك يتطلب الأدلة التقنية أو الهندسة الاجتماعية لاكتشاف المجرم الالكتروني لأنها تدرسه بطريقة اجتماعية ، وتكون مدة معالجتها مختلفة من طويلة المدى إلى قصيرة المدى و رغم ذلك إلا إن معظمها وجد لها حل ذلك للخبرة التي يتميز بها فريق العمل .

ومع تزايد نسبة الجرائم الالكترونية طور أمن مكافحة الجرائم الالكترونية الوسائل والمعدات التي يتم بها مكافحة الجرائم الالكترونية و يتم بها الكشف عن المجرم الالكتروني .

نتائج المقابلات :

- ✓ يتطلب إعداد إستراتيجية الاتصال فريق عمل خاص بمكافحة الجرائم الالكترونية (فرقة معالجة الجرائم المعلوماتية) التابعة للمصلحة المركزية لمكافحة الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال .
- ✓ تتطلب إستراتيجية الاتصال الخارجي التقييم و المتابعة من طرف فرقة مكافحة الجرائم الالكترونية .
- ✓ تساهم إستراتيجية الاتصال الداخلي في اكتشاف المجرم الالكتروني من خلال استقبال الشكاوى المباشرة (السيبرانية) أو من خلال عمل الفريق التقني الذي يعمل على المراقبة المستمرة للمعطيات التقنية لاكتشاف الجرائم والمجرم الالكتروني .
- ✓ الجرائم التي تتطلب إعداد إستراتيجية اتصالية تختلف باختلاف نوع الجريمة حيث أنها تنقسم إلى جرائم تقليدية و جرائم بحثة و هي التي تتطلب إعداد إستراتيجية اتصالية .
- ✓ تختلف المدة الزمنية لمعالجة الجريمة الالكترونية حسب نوع وطبيعة الجريمة فإذا كانت جريمة بسيطة تكون قصيرة المدى و إذا كانت جريمة معقدة تكون طويلة المدى .
- ✓ تتم الوقاية من الجرائم الالكترونية من خلال تطبيق إستراتيجية الردع إي تقديم الملف إلى العدالة التي تقوم بالإجراءات اللازمة ، وإستراتيجية التوعية و التحسيس و التي تتمثل في القيام بدروس و حملات تحسيسية للشباب حصص إذاعية، الوعي بإسراع الضحية بالإبلاغ عن الجريمة .
- ✓ يتم اكتشاف الجريمة الالكترونية عن طريق إبلاغ المستخدم الضحية أو اكتشاف أجهزة الأمن المعلوماتي .

- ✓ تتمثل اثار الجريمة الالكترونية في المساس بالمصلحة الوطنية ،
المساس بأمن الدولة ، المساس بالأشخاص ، المساس بقيم المجتمع .
- ✓ إحصائيات و معدلات الجريمة الالكترونية خلال العام : 2015
بلغت 5 جرائم ، 2017 بلغت 110 جريمة ، 2018 بلغت 182 جريمة ،
2019 (6 أشهر) بلغت 100 جريمة و هي في تضاعف ملحوظ .
- ✓ الجرائم التي تم إيجاد حلول لها تمثلت في جرائم المخدرات والقتل
عبر face book و التهديد و الإرهاب و التزويرالخ و هي عديدة و
مختلفة ، لكن تم إيجاد حلول لها بنسبة 100% لان الأمن الولائي يتكون من
كوادر مؤهلة علميا في مكافحة الجرائم الالكترونية و هذا ما ساعد امن ولاية
بسكرة يحتل المرتبة الثالثة وطنيا في مكافحة الجريمة الالكترونية .

خاتمة

أكدت الأدبيات التي تناولت موضوع مكافحة و الوقاية بأن التوعية أهم ركيزة لما تتميز به من ديمومة التأثير و فعالية على المدى البعيد الذي يستهدف تكوين إنسان واع و مسؤول يمكنه الإسهام في مسار التنمية و الرقي بفكره وروحه و صحته.

و لعل أهم ما يميز العمل التوعوي الحاضر هو الإتاحة الواسعة و المتدفقة لأشكال ووسائل الاتصال التي هي وسائل القيام بحملات التوعية الشاملة و المؤثرة خصوصا إذا توفر لاستعمال هذه الوسائل عقل مفكر يستوعب آليات التخطيط والممارسة التي تتبع له العمل وفق إستراتيجية اتصالية ناجحة و في ظل التعقد الهائل للحياة الإنسانية و تفاقم الأزمات و الآفات التي تنهك المجتمعات المعاصرة لا بديل من العمل وفق تخطيط واضح لسبيل الفكك من أية أزمة أو مشكلة من خلال إستراتيجية واضحة المعالم تتوسل كافة السبل الاتصالية لتحقيق الهدف المحدد مسبقا و بمجابهة التحديات التي تعترض التطبيق.

و لعل أهم ما يميز ظاهرة الجرائم الالكترونية التي تناولناها في دراستنا هذه هو صفى التعقيد و تعدد الأطراف التي تشارك مسؤولية الوقاية منها و مكافحتها و هذا ما يجعل العمل على مجابتهما يتطلب صياغة إستراتيجية اتصالية تجمع جميع الأطراف تحت لوائها كذلك بلورة إستراتيجية و خطة عمل وطنية قوامها التوعية و التشريع.

و مما سبق نستخلص أن استراتيجية الاتصال المتبعة في الجهاز الأمني تلعب دور هام في مكافحة الجريمة الالكترونية من خلال منهج دراسة الحالة و أدواته التي استخدمناها و التي تتناسب مع طبيعة الدراسة ، كما أن الجهاز الأمني يقوم بدور هام من خلال تنظيم حصص تفاعلية دورية بالتنسيق مع اذاعة بسكرة الجهوية للتحسيس بمخاطر الأنترنت .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

أولاً: الكتب :

1. أحمد بن مرسل، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2003 .
2. أحمد خليفة الملط ، **(الجرائم المعلوماتية ،دار الفكر الجامعي)** ،الإسكندرية ،2005.
3. بلقاسم سلاطنية، **حسان جيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية** ، دار الهدى، الجزائر، 2004.
4. توماس وهلين، **دافيد هنجر، (الإدارة الإستراتيجية)**، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1990.
5. خالد ممدوح إبراهيم ، **(امن الجريمة الالكترونية)**، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2008 .
6. سعد غالب ياسين ، **الإدارة الإستراتيجية** ، دار اليازوري ، الاردن ، ط1 . 41.
7. سمير محمد حسين ، **بحوث الإعلام** ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1996 .
8. صخر خليل عمر، **مناهج البحث العلمي في علم الاجتماع**، جامعة اليرموك، عمان، 1997.
9. طاهر محسن منصور الغالي، **وائل محمد صبحي إدريس، (الإدارة الإستراتيجية)** ، دار وائل للنشر، الأردن ، 2007.
10. عامر قندلجي، **البحث العلمي و استخدام مصادرالمعلومات** ، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 1999.

11. علي غربي ، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، مطبعة سيرتاكولي ، 2006 .
12. عيسى السلام، أبو حقب، (أساسيات الإدارة الإستراتيجية) ، الدار الجامعية، 1992.
13. فاطمة عوض عابر، ميرفت على خفاجة، أسس و مبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.
14. محمد بهجت ، (العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية) ، المكتب الجامعي ، 2003 .
15. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، ط1 ، عالم الكتب، 2004.
16. محمد عبيدات ، منهجية البحث العلمي و القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2 ، دار وائل للطباعة و النشر ، 1999.
17. محمد علي العريان ، الجرائم المعلوماتية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2004 .
18. محمد محمد ستار، (فكرة الحماية الجنائية لبرامج الحاسب الآلي) ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2001
19. محمود احمد عبابنة ، (جرائم الحاسوب و ابعادها الدولية) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005 .
20. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، ط1، مؤسسة الوراق ، عمان، 2000 .

21. مصطفى محمد موسى ، (أساليب إجرامية بالتقنية الرقمية) ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2005.
22. مصطفى محمد موسى ، (التحقيق الجنائي في الجرائم الالكترونية) ، مطابع الشرطة ، القاهرة ، ط 1 ، 2009 .
23. موسى خليل ، (الإدارة المعاصرة "المبادئ، الوظائف، الممارسة) ، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2005.
24. ناصر دادي عدود، (الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية)، دراسة نظرية وتطبيقية، الجزائر، 2004.
25. يونس عرب ، موسوعة القانون وتقنية المعلومات ، (جرائم الكمبيوتر والانترنت)، ط1 ، اتحاد المصارف العربية، 2002.

ثانيا: القواميس :

26. المنجد الأبجدي، ط2، دار المشرق، المطبعة الكاثوليكية، بيروت..

ثالثا: الرسائل الجامعية :

27. أحمد مسعود مريم ، (أليات مكافحة جرائم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في ضوء القانون رقم 04/09) ،مذكرة ماجستير ، جامعة ورقلة ، 2012-2013 .
28. تتيان ناصر ال تتيان ، (إثبات الجريمة الالكترونية) ، مذكرة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،كلية الدراسات العليا ،قسم العدالة الجنائية ، الرياض، 2012 .

29. سعيداني نعيم ، (آليات البحث و التحري عن الجريمة المعلوماتية في القانون الجزائري) ، مذكرة ماجستير ، (غير منشورة) ، جامعة باتنة ، 2013.
30. فريد عشوش ، أزمة حوادث المرور و الإستراتيجية الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2010
31. قبائلي حياة، (استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة)، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2006-2007.
32. بن قيط الجودي، (إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية)، مذكرة ماجستير، غير منشورة ، جامعة الجزائر (3)، 2011/2012.
33. يوسف صغيري، (الجريمة المرتكبة عبر الانترنت)، مذكرة الماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013

رابعا: مراجع باللغة الأجنبية :

- a. fanelly nguyen(، **la communication " une stratégie au de l'entreprise les edition economica،**) paris، 1991.

خامسا: مواقع الكترونية :

34. المكتب العربي للإعلام www.arabsec.org

سادسا: مقابلات :

35. مقابلة مع عميد الشرطة و رئيس خلية الاتصال و العلاقات العامة ، يوم 2019/05/14 بمديرية الأمن الولائي بسكرة .
36. مقابلة مع رئيس خلية مكافحة الجرائم الالكترونية ، يوم 2019/05/14 ، بمديرية الأمن الولائي بسكرة .

37. مقابلة مع نائب رئيس خلية الاتصال و العلاقات العامة ، يوم 2019/05/14 ، بمديرية الأمن الولائي بسكرة .

الملاحق

الطالبة : بن حامد أميرة

مقابلة في الأمن الولائي لولاية بسكرة

البيانات الشخصية:

- رقم الحالة : س

- السن :

- الخبرة المهنية :

- الدرجة العلمية:

أسئلة المقابلة :

المحور الأول : تأثير أنواع إستراتيجية الاتصال على مكافحة الجريمة الالكترونية

س1: هل يتطلب إعداد إستراتيجية الاتصال الداخلي فريق عمل خاص أو حسب نوعية الجريمة؟

س2: هل تتطلب إستراتيجية الاتصال الخارجي التقييم و المتابعة ؟

س3: كيف تساهم إستراتيجية الاتصال الداخلي في اكتشاف المجرم الالكتروني ؟

س4: ماهي الجرائم التي تتطلب إعداد إستراتيجية اتصالية. ؟

المحور الثاني : أكثر الطرق الناجحة في مكافحة الجريمة الالكترونية

س5: ماهي المدة الزمنية لمعالجة الجريمة الالكترونية ؟

س6: كيف تتم الوقاية من الجريمة الالكترونية ؟

س7: كيف يتم اكتشاف الجريمة الالكترونية ؟

المحور الثالث : أهم الآثار المترتبة على إستراتيجية الاتصال في مكافحة الجريمة
الالكترونية

س8: فيما تتمثل اثار الجريمة الالكترونية ؟

س9: ماهي معدلات (إحصائيات) الجريمة الالكترونية خلال العام ؟

س10: ما هي الجرائم التي تم إيجاد الحلول لها . ؟

قضايا الجرائم الإلكترونية المعالجة من طرف مصالح الشرطة لأمن ولاية بسكرة

عدد القضايا المعالجة	السنة
10	2015
52	2016
110	2017
181	2018
100	السداسي الأول من سنة 2019
453	المجموع



الجمهورية العربية السعودية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية
المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية بسكرة
المصلحة الولائية للشرطة القضائية



اللقاءات التحسيسية و التوعوية و الجوارية لمصلحة الشرطة القضائية بامن الولاية



الطبعة 66 لتظاهرة الأيام الإعلامية حول مصالح الأمن الوطني بالمدرسة الجهوية للألعاب الأولمبية بمشراكه مختلف المديريات المركزية للأمن الوطني وبحضور مختلف السلطات المدنية والعسكرية والهيئات الإدارية وممثلي الجمعيات وأعيان المنطقة ومجموعة من المواطنين من 17 إلى 20 أكتوبر 2016 .



تنظيم دروس توعوية على مستوى مساجد الولاية والدرائر التابعة لها قبل صلاة الجمعة يوم 25 نوفمبر 2016 ، مع تنظيم حصص تفاعلية دورية بالتنسيق مع إذاعة بسكرة الجهوية لتحصين والتعريف بحقوق الطفل وسبل حمايته من مختلف الجرائم والأفات.



تنظيم محاضرات أقتاندة طلبية جامعة بسكرة على مستوى عديد الإقامات الجامعية تكور وراثت وتنظيم معارض بالتنسيق مع نادي ابن الهيثم من 26 ففوري إلى 14 مارس 2017 ، إحياء اليوم العالمي لمكافحة المخدرات بتنظيم محاضرات معرض وجناح عرض بدار الثقافة لولاية بسكرة يوم 26 جوان 2017 .



تنظيم دروس توعوية على مستوى مساجد الولاية والدوائر التابعة لها قبل صلاة الجمعة يوم 25 نوفمبر 2016 ، مع تنظيم حصص تفاعلية توعوية بالتنسيق مع إناصة بسكرة الجهوية لتحسين والتعريف بحقوق الطفل وسبل حمايته من مختلف الجرائم والأفكار.



المشاركة في فعاليات اليوم العالمي لحقوق المستأجر المنظم من قبل مديرية التجارة يوم 15 مارس 2017 بدار الثقافة ، وفعاليات الملتقى الدولي 17 بجامعة محمد خضطر يومي 10 و 11 أبريل 2017 بقرن الحامية القانونية للمستأجر في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة.



الاحتفال باليوم العالمي واليوم الأفريقي للطفل تم تنظيمهما للأطفال يومي 01 و 16 جوان 2016 بدار الثقافة بإشراف مختلف الفاعلين والجمعيات والهيئات ، زيارة مؤسسة الطفولة المسعفة والأطفال المرضى بالمكثف بالمستشفى خلال اليوم الأول لعيد الفطر.

- المواقع الماسة بالأخلاق :**
- ❖ تتضمن محتويات مخلة بالمعيار أو ذات طابع عنصري أو معرضة على العنف .
 - ✓ لا تدخل إطلافاً إلى هذه المواقع وإذا تقيت عرضاً للدخول أرفضه مباشرة وأخبر والديك .

- كاميرات الويب Webcam :**
- ❖ لا تفتح كاميرا webcam إلا مع الأشخاص الذين تعرفهم .
 - ✓ تأكد من إغلاقها بعد إنهاء المحادثة .
 - ✓ ضغ فوقها حاجب لتغطيها لأنها قد تستعمل دون أن تشعور .

- البريد الغير مرغوب فيه Spam :**
- ❖ هي رسائل غير مرغوب فيها تصفك إلى البريد الاكتروني email .
 - ✓ تتضمن إعلانات إشهارية هي في الغالب مصطنع احتيالي أو برامج سببية ، لا تفتح هذه الرسائل وقم بحذفها .



من أجل حمايتكم إصلوا بنا برقم:

تصائح لحماية الطفل من أخطار استعمال الإنترنت

- ✓ الإنترنت وسيلة وسهلة للبحث والترفيه والتواصل ، إلا أنه يمكن استغلالها بطريقة غير لائقة ، لذلك وجب عليك عزيزي الطفل الحظر من :

- ❖ سرقة المعلومات الشخصية :
- ✓ إنشاء التسجيل في موقع ما ، المعلومات الشخصية - الاسم و اللقب ، العمر الجنس ، عنوان بريدك الاكتروني - تكون عرضة للمراقبة ، وقد تستعمل بدون علمك لأغراض سلبية .
- ✓ لا تضع صورتك الشخصية في نافذة المعرض و لا تتقاسم معلوماتك الشخصية مع أشخاص لا تعرفهم .
- ✓ لا تبوح بكلمة المرور الخاصة ببريدك الاكتروني ولو الاصححائك ، وقم بتغييرها بشكل دوري .



” إرشادات للأولياء ”

- 01- الاتصال مع الأبناء على قواعد استعمال الإنترنت التالبية :**
- ✓ عدم إقتناء معلومات شخصية كالعنوان ، رقم الهاتف، مكان عمل الأبناء ، رقم البطاقة المصرفية ، عنوان المدرسة .
 - ✓ عدم الموافقة مطلقاً على الاتقاء بالشخص الذي تم التعرف عليه على الإنترنت بدون مرافقة شخص بالغ .
 - ✓ تقاضي المحادثات المصورة بالكاميرا واقتسام الصور مع أشخاص غريباء عن العائلة وعدم إقتناء كلمة السر لأحد ولو لأحد الأصدقاء .
 - ✓ عدم تحميل ألعاب وبرامج بدون ترخيص الأبناء مع زيارة المواقع التي يسمح بها الأبناء، مع تحديد أوقات زمنية للدخول على الإنترنت.
 - ✓ إبلاغ الأبناء عند تلقي رسائل أو ظهور مواقع مقلقة أو مخيفة، مع التحلي بخلق همتن على الإنترنت وعدم كتابة عبارات مسيئة .
 - 02- تعرفوا على الأشخاص الذين يتحدثون مع أبنائكم عبر الإنترنت، مع حث أبنائكم على إخباركم بكل محاولة ذات طابع جنسي تأتي من معارفهم عبر الإنترنت.
 - 03- ضعوا الحاسب في مكان يرتاده أفراد الأسرة على نحو تكون فيه الشاشة بادية للعيان .
 - 04- استعملوا برامج التحصين والرقابة الأبوية التي تسمح بمعرفة المواقع التي يزورها الطفل .



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية
المديرية العامة للأمن الوطني
أمن وإاية بسكرة
المصلحة الولائية للشرطة القضائية



من أجل حماية أبنائنا من
أخطار استعمال الانترنت
وأفة المخدرات



الأمن الوطني في خدمتكم للاتصال بنا :



104 أو 17 أو 15 48

الموقع الرسمي :

<http://www.algeriepolice.dz>

صفحة الفيسبوك :

www.facebook.com/algeriepolice.dz

صفحة التويتر :

<https://twitter.com/algeriepolice.dz>



الشرطة
الجزائرية



لا للمخدرات



نعم للحياة...
لا ... لوهم السعادة في جحيم
المخدرات



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 République Algérienne Démocratique et populaire
المديرية العامة للأمن الوطني
 Direction Générale de la Sécurité Nationale



**نصائح لحماية الطفل من
انظار استعمار الانترنت**



تعلم

تحت

تواصل

ابحث

ياامن

الأمن الوطني في خدمتكم: 15 48

الموقع الرسمي:
<http://www.algeriepolice.dz>

صفحة الفيسبوك:
www.facebook.com/algeriepolice.dz

صفحة التويتر:
<https://twitter.com/algeriepolicedz>

إرشادات للأولياء

1- الاتفاق مع الأبناء على قواعد استعمال الانترنت التالية:

- عدم إنشاء معلومات شخصية كالعنوان، رقم الهاتف مكان عمل الأولياء، رقم البطاقة المصرفية، عنوان المدرسة.
- عدم الموافقة مطلقا على الالتقاء بالشخص الذي تم التعرف عليه على الانترنت بدون مرافقة شخص بالغ.
- تقادي المحادثات المصورة بالكاميرا واقتسام الصور مع أشخاص غريباء عن العائلة.
- عدم إغشاء كلمات السر لأحد ولو لأحد الأصدقاء.
- عدم زيارة المواقع غير تلك التي وافق عليها الأولياء.
- تحديد أوقات زمنية للدخول على الانترنت.
- إبلاغ الأولياء عند تلقي رسائل أو ظهور مواقع مقلقة أو مخيفة.
- عدم تحميل ألعاب أو برامج بدون ترخيص الأولياء.
- التحلي بحلق حسن على الانترنت وعدم كتابة عبارات مسيئة (الكتابات تعقي).
- 2- تعرفوا إلى الأشخاص الذين يتحدثون مع أبنائكم عبر الانترنت من أجل دفع الأصدقاء السيئين.
- 3- حثوا أولادكم على إخباركم بكل محادثة ذات طابع جنسي تأتي من معارفهم عبر الانترنت.
- 4- ضموا الحاسوب في مكان يرتاده أفراد الأسرة على نحو تكون فيه الشاشة مرئية للعيان.
- 5- استعملوا برامج التحصين والرقابة الأبوية التي تسمح بمعرقه المواقع التي يزورها الطفل، وأظهروا بأنكم منتبهين وحاضرين.