



البحوث والدراسات

استراتيجيات الوعي في عالم الشبكات الاجتماعية، المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني

Consciousness Strategies on Social Media, Organized by the ISF –
Internal Security Forces

د. أمل قشور¹ ، أ.فرح سبيتي²

¹ الجامعة اللبنانية (لبنان) ، amalkchour@gmail.com

² الجامعة اللبنانية (لبنان) ، farahsbeity@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/11/09

تاريخ الاستلام: 2021/10/04

■ مستخلص

يشهد العالم تحولات جذرية في المفاهيم السياسية، والمجتمعية، والدولية وغيرها، حيث تشمل هذه التحولات العديد من القضايا والمفاهيم الجديدة كالتوسع في مفهوم الأمن على صعيد الدول خاصة في ظل القرية الكونية والثورة الصناعية الرابعة، والمتمثلة بشكل بارز عبر وسائل التواصل الاجتماعي. إن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يُعتبر منصة تعبير لجميع الشباب والباحثين لنقل أفكارهم ومناقشة قضاياهم من جهة؛ ومن جهة أخرى يتم استخدام الوسائل المذكورة في تجاوز الحدود الطبيعية كخدمة الجماعات الإرهابية والمتطرفين وكل أشكال الجرائم الجنائية والمالية والعنصرية. ما يُوجب على الحكومات والمنظمات الحكومية أن تقوم بدورها في الرقابة ونشر الوعي للتأثير إيجاباً على مستوى الأمن ومنع كل التجاوزات عبر وضع استراتيجيات ضبط على الصعيد الوطني بشكل خاص لمحاصرة هذه الظواهر والحد من سلبياتها على المواطنين ، وعليه، تتناول دراستنا البحثية موضوع "استراتيجيات الوعي في عالم الشبكات الاجتماعية، المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني". تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم وسائل التواصل الاجتماعية وأثرها على تعزيز الأمن، والتعرف على مستويات الأمن الداخلي اللبناني وحملات التوعية الأمنية لمستخدمي وسائل التواصل الاجتماعية في العالم الافتراضي، ومعرفة أبعاد التأثير فيهم من خلال الترشيح والتوجيه ومن خلال القوانين والتشريعات والأحكام، وأخيراً، الوقوف على معوقات ضبط الوسائل المستخدمة.

■ **الكلمات المفتاحية:** وسائل التواصل الاجتماعي، مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني، الأمن، حملات التوعية، التوجيه.

■ Abstract:

The world is witnessing radical changes in political, societal, international, and other concepts. These changes incorporate numerous unused issues and ideas as the advancement of security, especially in light of the global village and the Fourth Industrial Revolution through social media. SM is a platform of expression for all people to convey their ideas and discuss their issues on the one hand. Alternatively, the above-mentioned used to go beyond the normal limits, such as serving terrorist groups, extremists, and all forms of criminal, financial, and racist crimes. The government requires playing its role in monitoring and moving up awareness to positively influence the security level and prevent all abuses by developing control strategies at the national level. In particular, to besiege these phenomena and limit their negative influences on citizens. Accordingly, our research study deals with the topic of Consciousness Strategies in the world of social networks, organized by the ISF – Internal Security Forces”. This study distinguishes the effect of SM on upgrading security, to recognize the levels of Lebanese inside security and security awareness campaigns for citizens on SM. Moreover, to know the influence on them through rationalization and guidance and laws, legislation, and provisions.

■ **Keywords:** Social media; ISF – Internal Security Forces; Security; Awareness campaigns; Guidance

i. تمهيد :

أصبحت وسائل الاتصال الاجتماعية ضمن دائرة اهتمام الأجهزة الأمنية والحكومات، حيث تبذل العديد من الجهات البحثية والأمنية جهداً مكثفاً في نشر المعلومات للمواطنين حول المسائل المتعلقة بالجريمة الالكترونية وإنجازاتها الأمنية خاصة بعد ظهور دور الإعلام والاتصال الاجتماعي منذ ظهور ثورات الربيع العربي. تسعى الأجهزة الأمنية إلى أن تتعلم وتتحدث باللغة التي يتقنها المواطنون لاسيما الشباب منهم، من خلال وسائل التواصل الاجتماعي واستخدام المصطلحات الحرة والوسوم (الهاشتاغ # Hashtag) وتوظيفهم في خدمة التوعية الأمنية والاجتماعية للعديد من القضايا التي تمس حياة المواطن وتؤثر على الرأي العام في المجتمع.

وفي هذا الصدد، لابد من دراسة وتحليل المواد الإعلامية المقدمة من قبل الأجهزة الأمنية لناحية المضمون والشكل والتفاعل بينها وبين المواطنين، الأمر الذي يساعد على تقييم جهود التوعية المبذولة وترشيدها تحقيقاً للأهداف المنشودة، ولا شك أن الاستفادة من التقنيات الجديدة سوف تجعلها أكثر كفاءة وفاعلية، خاصة أن وسائل الإعلام الاجتماعي تعتبر من أهم مصادر الإعلام التقليدية المقروءة والمسموعة والمرئية (أحمد، صفحة 3). وعليه، إن الإعلام الأمني يحمل في طياته طابعاً تقدماً من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يكسر احتكار المعلومات وحجب الأخبار وتطورات الأحداث عن المواطنين، كما يقدم العديد من الفرص التي يجب أن نستفيد منها لمواجهة التحديات الأمنية.

تتمثل المشكلة البحثية في استعراض المواد الإعلامية وحملات التوعية المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني من خلال وسائل التواصل الاجتماعي عبر استخدام الكلمات الدالة والوسوم (الهاشتاغ # Hashtag) النمطية، ودورها في نشر الوعي لدى المواطن اللبناني. كما تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من الأهداف المحددة وهي:

- التعرف على مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية الأمنية وتوجيه المواطن اللبناني من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني.
- إلقاء الضوء على حملات التوعية المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني عبر شبكات التواصل الاجتماعية.
- إلقاء الضوء على الكلمات الدالة والوسوم (الهاشتاغ # Hashtag) المستخدمة في حملات توعية المواطن اللبناني، ومدى تأثيرها عليه.

انطلاقاً من أهمية وتأثير مواقع التواصل الاجتماعي في شتى المجالات؛ تم البحث عن الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع حملات التوعية لاسيما عبر شبكات التواصل الاجتماعية تمهيداً لعرض تجربة دراستنا " استراتيجيات الوعي في عالم الشبكات الاجتماعية، المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني ". اخترنا إبراز بعضها مثل:

■ دراسة محمود عكاشة تحت عنوان " استخدام نموذج الانحدار المنطقي في التخطيط وتوكيد الجودة للخدمات الأمنية " (عكاشة، 2013)

أشارت الدراسة إلى أن تحقيق درجات متقدمة من النمو والتطور في أي دولة مرتبط بوجود خطط أمنية مبنية على بيانات إحصائية معبرة ودقيقة وشاملة. حيث أن الأمن هو المجال الأهم في الدولة والذي ينعكس تطوره على رفاهية المواطنين في جميع مناحي حياتهم. كما ذكر الباحث أن العديد من البحوث اهتمت باستخدام الأسلوب الإحصائي في تحقيق جودة الخدمات الأمنية من خلال استمرار التغيير والتحسين في العمليات والإجراءات التنظيمية للخدمات الأمنية. (عيشوني، الروقي، و المطيري، 2009؛ عكاشة، 2013)

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مواطن القوة والضعف، والعوامل التي تساهم في رفع مستويات انتشار الجريمة في فلسطين لاتخاذ إجراءات وتدابير وقائية وخطط علاجية للحد من انتشار الجريمة والتحكم في مسبباتها. تضمنت الدراسة مثال تطبيقي يتعلق بتحليل استطلاع لجهاز الإحصاء الفلسطيني حول الجريمة والإيذاء في فلسطين بهدف التعرف على اتجاهات وعوامل المخاطرة لوقوع الجريمة الجنائية لتبين أن هذا الأسلوب يمكنه أن يقدم وسيلة لتقويم مستوى كفاءة الأداء للمؤسسات الأمنية، كما يزود أجهزة الشرطة والأمن معياراً لتوزيع قواتها وإمكاناتها وتعديل خططها وتوجيه نشاطها على الفئات والمناطق المختلفة على نحو يحقق المزيد من الجودة في الخدمات الأمنية. إضافة إلى الدور الهام في مجال التنبؤ بما سيحدث على الساحة الأمنية، واستكشاف تطورات الجريمة نمطا وحجما، وبالتالي اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتخفيف آثار ما سيقع.

قدمت الدراسة نموذجاً في التخطيط الأمني وتحسين الخدمات الأمنية بعد التطرق إلى أنواع الجريمة من سرقة سطو وسرقة، إتلاف ممتلكات، تهديد واعتداء بالضرب، اعتداء وتحرش الجيش الإسرائيلي والمستوطنين وجرائم أخرى. كما قدمت الدراسة معايير لقياس مخاطرة عدة متغيرات على الأسر الفلسطينية لتكون عرضة لأن تصبح ضحية مستقبلية. من هذه المتغيرات كانت المنطقة، والجنس، والوظيفة، وامتلاك سيارة، ومكان الجريمة، ووجود أي محاولة لاقتحام البيت، واستقبال مكالمات تهديد. وجدت الدراسة ثلاثة متغيرات مستقلة وهي المنطقة الجغرافية، وامتلاك سيارة خاصة وعدد أفراد الأسرة. خلصت الدراسة أن الأسر الفقيرة هي الأكثر عرضة لأن تكون ضحايا جرائم جنائية. ختم الباحث بالإشارة إلى ضرورة إنشاء قاعدة بيانات تتعلق بالجرائم والمخالفات التي تتضمن السجلات الكاملة عن الجناة، وإلى ضرورة القيام بالتدابير الأمنية وحملات التوعية العامة للأحياء الفقيرة. (عكاشة، 2013)

▪ دراسة أ. نمر الرشدي و أ. د. إبراهيم القاعود ود. عماد شواقفة تحت عنوان " درجة توظيف أعضاء هيئة التدريس لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر قيم المواطنة لدى طلبة جامعة حائل ومعوقات توظيفها " (الرشدي، القاعود، و شواقفة، 2015)

تشير الدراسة إلى دور الجامعات في تنمية قيم المواطنة ونشرها، من خلال تسخير مختلف الوسائل والأدوات، ومن ضمنها وسائل الاتصال والتواصل، وفي مقدمتها شبكات التواصل الاجتماعية، وتفعيل دورها في تنمية قيم المواطنة ونشرها لدى الطلبة، وبخاصة في ظل انتشار استخدام هذه المواقع، ودورها المؤثر. وعليه، فإنه المؤسسات التعليمية تستخدم شبكات التواصل الاجتماعية ولديها صفحات على موقعي تويتر Facebook وTwitter وفيسبوك. وعلى الرغم من الأثر المتنامي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعية لدى الطلبة، والإقبال اللامحدود من قبلهم على استخدامها، وتأثيراتها المختلفة على البناء الاجتماعي، ومفاهيم قيم المواطنة، فإن هناك عدم اهتمام بتناول شبكات التواصل الاجتماعية بالبحث والدراسة، والكشف عن دورها في نشر قيم المواطنة، وبخاصة لدى طلبة الجامعات.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة توظيف أعضاء هيئة التدريس لشبكات التواصل الاجتماعية في نشر قيم المواطنة لدى طلبة جامعة حائل، ومعوقات توظيفها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداتين وهما الاستبانة للكشف عن درجة توظيف شبكات التواصل الاجتماعية في نشر قيم المواطنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، والثانية المقابلة للكشف عن معوقات توظيف شبكات التواصل الاجتماعية في نشر قيم المواطنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والطلبة لتتكون عينة الدراسة من (387) طالباً و (197) عضو هيئة تدريس في جامعة حائل من الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2014-2015.

أظهرت نتائج الدراسة إلى أن درجة توظيف أعضاء هيئة التدريس لشبكات التواصل الاجتماعية في نشر قيم المواطنة، من وجود وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، جاء بدرجة متوسطة، الأمر الذي يعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية. كما أشارت النتائج إلى وجود معوقات تحد من توظيف شبكات التواصل

الاجتماعية في نشر قيم المواطنة والمرتبطة بالجامعة- وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والمقررات الدراسية. ختمت الدراسة بالإشارة إلى أهمية نشر الوعي الثقافي بين الطلبة عبر شبكات التواصل الاجتماعية في العملية التعليمية بشكل عام، وفي نشر قيم المواطنة بشكل خاص. إضافة إلى أهمية وضع إستراتيجية واضحة المعالم من قبل إدارة جامعة حائل، وتضمينها للخطط والخطوات التي تعمل على المبادرة بتوظيف شبكات التواصل الاجتماعية بنشر قيم المواطنة، من خلال استشارة الخبراء والمتخصصين في هذا المجال. (الرشيدي، القاعود، و شواقفة، 2015)

■ دراسة الباحث سعد الأسود عسكر السبيعي العنزي تحت عنوان " دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الأمني لدى الجمهور السعودي: دراسة ميدانية " (العنزي، 2018)

تناول الباحث في دراسته المقدمة لنيل شهادة الماجستير من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية موضوع " دور وسائل التواصل في تعزيز الوعي الأمني لدى الجمهور السعودي ". تم تطبيق الدراسة على مجتمع الدراسة من الجمهور السعودية المؤلف من الأكاديميين والموظفين والعسكريين والطلاب في مدينة الرياض / المملكة العربية السعودية، حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للإدخال والتحليل (395) استبانة، مع استخدام المنهج الوصفي التحليلي. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن (83.4%) من عينة الدراسة موافقين حول إسهام وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الأمني، أما أهم هذه الإسهامات تمثلت بـ: حث الجمهور السعودي على التعاون مع الأجهزة الأمنية وتنمية الحس الأمني اللازم لدى المواطنين. بينما كانت نسبة (87.2%) من عينة الدراسة موافقة بشدة على متطلبات وسائل التواصل الاجتماعي اللازمة لتعزيز مفهوم الوعي الأمني. تمثلت أهم هذه المتطلبات بتعزيز الانتماء الوطني لدى الجمهور السعودي وتوعية مستخدمي الشبكات بخطورة الشائعات.

كما أشار الباحث إلى العديد من المعوقات التي تحد من دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الأمني، كان من أبرزها ضعف الرقابة الأسرية على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتزايد نسب الشائعات عبر شبكات التواصل الاجتماعي وضعف الوعي الأمني لدى بعض الفئات. حيث أن (90.6%) من عينة الدراسة كانوا موافقين بشدة على إيجاد وسائل لتغلب على المعوقات، خاصة التي تحد من دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الأمني لدى الجمهور السعودي، والتي كان من أهمها إنشاء رصد أمني لرصد الأفكار المتطرفة ومواجهتها، واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحديد مواقع مروجي الشائعات وضبطهم، وضرورة وضع مواد أمنية توعوية تحث على الانتماء الوطني. ختم الباحث بالحاجة إلى زيادة الرقابة الأسرية على استخدام شبكات التواصل الاجتماعية، والعمل على الحد من الشائعات عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وزيادة الوعي الأمني لدى بعض الفئات واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحديد مواقع مروجي الشائعات وضبطهم.

▪ دراسة د. عبد الرحمن الأحمد تحت عنوان " درجة استخدام طلبة جامعة الكويت لشبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها باتجاهاتهم نحو العنف والتطرف " (الأحمد، 2019)

يشير الباحث في دراسته إلى أن العنف متعلّم وله أبعاده وأسبابه ودوافعه وآثاره، وأن عوامل التنشئة ووسائل الإعلام من الأسباب الرئيسية لذلك، وخاصة شبكات التواصل الاجتماعية التي تعرف بالإعلام الجديد في الوقت الحاضر. كما يذكر الباحث أن الدور السلبي لوسائل التواصل الاجتماعي يتمثل في تحريك دوافع العنف في المجتمع غالباً؛ حيث يكون هناك إضعاف أو إزالة للحساسية تجاه العنف؛ وهو الأمر الذي يؤدي إلى تحجز العواطف مقابل هذه الظاهرة. هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع استخدام طلبة جامعة الكويت لشبكات التواصل الاجتماعية، وإلى التعرف على أهم أشكال العنف والتطرف التي يمارسها طلبة جامعة الكويت عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأسبابه. تكونت عينة الدراسة من (2400) طالب وطالبة بالجامعة، وطبقت عليهم أداة الدراسة "الاستبانة" المكونة من 4 محاور. أشارت نتائج الدراسة إلى استخدام (96.7) من أفراد العينة لشبكة الإنترنت، وإلى أن (80.4) يتفاعلون مع شبكات التواصل الاجتماعية، أما أكثر الشبكات استخداماً من قبل الطلبة في جامعة الكويت هي: شبكة الواتساب وشبكة الانستغرام.

أشارت الدراسة إلى أن أشكال للعنف الإلكتروني متمثلة بعدة عبارات، وهي: نشر الشائعات والأكاذيب الإلكترونية؛ السب والشتم المباشر وغير المباشر؛ إثارة الفتنة تجاه فئات ومجموعات معينة من الأفراد؛ إرسال رسائل بذيئة أو صور مؤذية للنفس؛ نشر خطاب الكراهية لازدراء الآخرين وتحقيرهم؛ التعدي على حقوق الآخرين الشخصية؛ تهديد الآخرين إلكترونياً وإيذائهم؛ نشر مقاطع الفيديو العنيفة؛ إرسال برمجيات ضارة (فيروسات) إلكترونية بغرض تدمير البيانات في حواسيب الآخرين؛ اختراق البريد الإلكتروني لشخص ما والسطو على حسابه واستخدام إيماءات الأشكال والرسومات والرموز كوسائل تهديد.

أما أهم أسباب العنف الإلكتروني والتطرف تمثلت في: ضعف الوازع الديني والأخلاقي، وغياب الرقابة والمساءلة حول ما ينشر في شبكات التواصل الاجتماعية. كما تبين وجود علاقة طردية دالة وقوية بين درجة الاستخدام وأشكال العنف المستخدمة وصور التطرف عبر شبكات التواصل الاجتماعي. إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة حول محاور الدراسة المتعلقة بأشكال العنف وصور التطرف. ختم الباحث بعدة توصيات ومقترحات من أهمها الحاجة إلى نشر الجامعة لثقافة التسامح في الخطاب الديني، ونشر ثقافة التعددية الفكرية في المدارس والجامعات من خلال المناظرات والندوات المفتوحة، وعقد الندوات والمحاضرات لتنمية التوعية الأسرية والإعلامية بالمخاطر الاجتماعية والأخلاقية الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. إضافة على العمل على نشر الوعي لدى فئة الشباب حول دور وأثر شبكات التواصل الاجتماعية في تنمية شخصياتهم وإرشادهم إلى الاستخدام الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعية (الأحمد، 2019).

▪ دراسة حنان المقداد تحت عنوان " الجرائم الالكترونية في لبنان: #نحن_حدك_بلغ " (المقداد، 2019)

تناولت الدراسة موضوع الجرائم الالكترونية في لبنان بهدف توعية الأفراد على كيفية التعامل مع هذه الجرائم عند التعرض لها بشكل رئيسي، إضافة إلى تسليط الضوء على الجهود التي يقوم بها قسم الجرائم المعلوماتية في قوى الأمن الداخلي اللبناني من خلال توعية الأفراد بأنواع الجرائم الإلكترونية المنتشرة في لبنان. أشارت الباحثة إلى أن مكتب مكافحة الجرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية هو الجهة القانونية الوحيدة في لبنان. حيث تم تحديد الجرائم الإلكترونية المنتشرة في العامين 2017-2018، وهي: تهديد وابتزاز وتهويل وإزعاج عبر شبكات التواصل الاجتماعية أو الهاتف، سرقة الكمبيوتر المحمول أو الهاتف الخليوي أو أجهزة إلكترونية أخرى، تشهير وقذح وذم وإفشاء أسرار عبر شبكات التواصل الاجتماعية أو الهاتف، احتيال وتزوير واستعمال مزور وقرصنة وسرقة أموال عبر الإنترنت، استغلال جنسي- للأطفال عبر شبكات التواصل الاجتماعية والهاتف، سرقة وتعدي على البريد الإلكتروني وسرقة معلومات وبرامج وحسابات على تطبيقات/ شبكات التواصل الاجتماعية ومن رصيد الهاتف، مراهنة وإدارة ألعاب قمار ممنوعة عبر الإنترنت، تسهيل أعمال الدعارة والحض على الفحشاء عبر الإنترنت، تعدي على ملكية فكرية، انتحال صفة وخلق صفحة إلكترونية مزورة ووضع وإرسال صور خلعية، حيازة وعرض صور لأسلحة حربية عبر شبكات التواصل الاجتماعية.

اقترحت الباحثة فكرة إعلان لمكافحة الجرائم الإلكترونية، والذي تم تبنيه من قبل مكتب مكافحة الجرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية التابع لمديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على مدى 7 أشهر بهدف توعية اللبنانيون، لينشر الإعلان عبر التلفاز (8 محطات تلفزيونية لبنانية) وعبر وسائل التواصل الاجتماعي (موقعي فايسبوك Facebook وانستغرام)، إضافة إلى إرسال الرسائل النصية القصيرة إلى كافة المقيمين على الأراضي اللبنانية، لتتضمن: " الجرائم الالكترونية بدايتها افتراضية ونهايتها واقعية، حتى ما تكون ضحية اتصل فينا على الخط الساخن 01 293293، الجريمة الالكترونية مش لعبة، ما تضيع سنين من عمرك...كون واعي، أنت محمي من الابتزاز، ما عليك إلا تبلغ، الابتزاز جريمة يعاقب عليها القانون# بلغ، حمايتك أنت وعيلتك من الابتزاز مسؤوليتنا# نحن_حدك_بلغ، الابتزاز الالكتروني جريمة سلاحها الخوف من الفضيحة #نحن_حدك_بلغ". بالإضافة إلى تنظيم ندوات عن الجرائم الالكترونية في العديد من الجامعات والمدارس. (المقداد، 2019)

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المذكورة أعلاه، نجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع مدى توظيف شبكات التواصل الاجتماعية في نشر القيم والتوعية، انطلاقاً من أهميتها في ظل تطور وسائل الاتصال، وتأثير هذه الوسائل في المجتمعات، وفي مختلف مجالات الحياة العلمية والعملية، والتربوية والاجتماعية.

1. قوى الأمن الداخلي اللبناني

قوى الأمن الداخلي اللبناني مكتب مكافحة جرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية.

أنشأت وزارة الداخلية والبلديات عام 1943 في أول حكومة بعد الاستقلال وقد تعاقب على تولي حقيبتها 67 وزيراً لغاية تاريخه. كما طرأت عدة تعديلات على تنظيم هذه الوزارة، كان أولها بتاريخ 8 / 9 / 1961 وآخرها بتاريخ 14 / 10 / 2000 بموجب المرسوم رقم 4082 المبني على القانون رقم 247 تاريخ 7 / 8 / 2000، والتي أصبحت تسمى: "وزارة الداخلية والبلديات". تعنى وزارة الداخلية والبلديات بشؤون سياسة لبنان الداخلية من إعداد وتنسيق وتنفيذ وتسهر على حفظ النظام والأمن وتشرف على أمور المحافظات والاقضية والبلديات واتحادات البلديات والصندوق البلدي المستقل، والمختارين والمجالس الاختيارية وسائر المجالس المحلية المنتخبة أو المعينة والقرى والأماكن الجامعة والأحزاب والجمعيات وتتولى إدارة الأحوال الشخصية وشؤون اللاجئين وشؤون الدفاع المدني والآليات والسير، وتقوم بكل ما تعهد به إليها القوانين والأنظمة.

تم استحداث مكتب باسم مكتب مكافحة جرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية بتاريخ 3 / 8 / 2006 بموجب مذكرة خدمة رقم 609 / 204. ليتبع قسم المباحث الجنائية الخاصة في وحدة الشرطة القضائية. وتم تحديد صلاحيات المكتب بناء على تعميم النيابة العامة التمييزية رقم 72 / ص / 2013 تاريخ 7 / 6 / 2013 (المقداد، 2019، صفحة 4).

- المهمة: حل جميع الجرائم بتقنية عالية بما فيها جرائم القرصنة والاحتيال المالي والابتزاز الجنسي والجرائم التجانسية.
- الرسالة: تطوير أنفسنا عبر التواصل المستمر في القطاع العام والخاص، والسعي إلى تقليل تلك الجرائم عن طريق رفع مستوى الوعي لدى المواطن اللبناني وحمايته من الوقوع بها.
- الهدف: أن تكون لنا الريادة والتميز في مكافحة هذه الجريمة على المستوى المحلي والعالمي (المقداد، 2019، صفحة 5).

2. استخدام الأجهزة الأمنية لوسائل التواصل الاجتماعي

عرف قاموس ODLIS الشبكات الاجتماعية بأنها: "خدمة إلكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين، وهي عبارة عن أنظمة مرتبطة بنواة أو أكثر من الترابط التي تشمل القيم والرؤية، والأفكار المشتركة في المنظمات، والمجموعات المشاركة في حدث معين، وجوانب أخرى عديدة في علاقات الإنسان" (شمس الدين، 2013، صفحة 49).

تلعب شبكات التواصل الاجتماعية دوراً كبيراً في التأثير على مختلف جوانب الحياة المعاصرة، وذلك لسهولة استخدامها وكثرة روادها مما يسهل لها إيجاد أرضية صلبة في مختلف شرائح المجتمع. ورغم الانتشار الواسع لشبكات التواصل الاجتماعية، إلا أنه لا يوجد تعريف متفق عليه يبين ويحدد ماهيتها، وقد تعددت

التعريفات لشبكات التواصل الاجتماعي. عرفت المواقع المذكورة من الناحية التقنية بأنها " مجموعة من التطبيقات معتمدة على الانترنت والمبنية على مبادئ وتقنيات الويب 2، والتي تتيح استحداث وتبادل محتوى منشئ من قبل المستخدمين " (Kaplan & Haenlein, 2010). أما من الناحية الاجتماعية، عرفت شبكات التواصل الاجتماعية بأنها "مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب web 2.0، تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك، حيث يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية ومعرفة أخبارهم والمعلومات التي يتعرضون لها، من خلال إطار برنامج أو تطبيق معين يشتركون جميعا في استعماله " (حوادسي، 2018).

وعليه، إذا أمعنا النظر في التعريفات السابقة لشبكات التواصل الاجتماعية فإنه يمكن الإشارة إلى أن شبكات التواصل الاجتماعية متعددة ومختلفة، ومن أشهرها والأكثر انتشاراً واستخداماً الفاسبوك Facebook، وتويتر Twitter، والواتسآب Whatsapp، وفايبر Viber، وانستغرام Instagram، وتلغرام Telegram، حيث تصب معظم مهامها في توفير البيئة الملائمة للتواصل بين الأفراد والجماعات التي تربطهم مصالح مشتركة سواء كانت اجتماعية، أو اقتصادية، أو تعليمية، أو دينية، أو غير ذلك، بهدف التواصل أو التشاور في وضع خطط وتنفيذها. وقد ساهمت هذه المواقع في تكوين الرأي العام في كثير من البلدان العربية حيث أن نشاط شبكات التواصل الاجتماعية استطاعوا أن يجعلوا منها منابر لانتقاد سياسات أنظمة شمولية في الوطن العربي تهاوت لاحقا كما حدث في كل من مصر وتونس، وليبيا وسوريا واليمن، حيث أن المتظاهرين كانوا يقومون بتخطيط احتجاجاتهم، كما كانوا يستخدمونها لنشر آرائهم الثورية تجاه الأنظمة الشمولية في بلدانهم.

تستخدم مؤسسات الدولة الأمنية والسياسية والعسكرية شبكات التواصل الاجتماعية كوسيلة إعلام من خلالها تتصل مؤسسات الدولة بالشعب حيث تنشر هذه المؤسسات في بعض صفحاتها المخصصة للإعلانات، الجديد من برامجها، وخصوصاً فيما يتعلق بالوضع الأمني، حيث تنشر المؤسسات الأمنية الإنجازات التي حققتها خلال فترة معينة من العمليات التي تستهدف نشر الأمن، وتنشط حالياً حملات التوعية من خلال هذه الصفحات والتي تكون إما على شكل مقاطع فيديو أو صور (Poster) تكون مرفقة بعبارات هادفة والوسوم (الهاشتاغ # Hashtag) يطلق ويتابع مع الحملة. كما تعتمد الحكومات الحالية على شبكات التواصل الاجتماعية، حيث وصفت من قبل البعض بأنها حكومات شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك لكثرة استخدامها سواء فيما يتعلق بالإعلان عن تعيين مسؤولين جدد، أو بإعفاء الآخرين عن مناصبهم، أو بأي خطوة أخرى من الخطوات التي تخطوها في سبيل إدارة البلاد وقيادتها والآراء السياسية لوزرائها.

يعتبر حضور المؤسسات الأمنية على وسائل التواصل الاجتماعي ذو فوائد عدة، من أبرزها كونه يشكل وسيلة علاقات عامة واتصال للتخاطب المباشر بين المؤسسة و جماهيرها من أبناء الوطن على مدار ساعات اليوم وطوال أيام الأسبوع. كما يمكن لهذه المؤسسات نشر الضوابط التي تريدها بطرق مؤثرة لجمهورها والتقاط مؤشرات أي سلوك غير سوي وحتى التجمعات غير السوية من خلال الشبكة وصفحاتها الاجتماعية.

أ- دور الحكومة في نشر الوعي عبر شبكات التواصل الاجتماعية

يتوجب على الأجهزة الأمنية استعمال وسائل التواصل الاجتماعي في مجال التوعية الأمنية من خلال إدخال برامج تكنولوجيا المعلومات في مجال التدريب الشرطي الأساسي، والاستفادة القصوى من خدمات تكنولوجيا المعلومات. كما لابد من تشييد مراكز تدريب وإتباع القواعد والأسس الدولية في مجال التدريب على تكنولوجيا المعلومات، ولكي يتم ذلك لابد من الآتي:

- وضع سياسات عامة للتدريب الحديث في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إدراج استراتيجيات عمل مع أهداف واضحة في مجال التدريب على تكنولوجيا المعلومات.
- تجهيز وحدات تدريبية حديثة بالكلية الحربية والشرطة.
- إدخال مادة الإعلام الاجتماعي في المناهج التدريبية الأمنية والشرطية.
- تشكيل قواعد بيانات مركزية للاستفادة منها في مجال التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة.
- نشر الوعي بثقافة التدريب الحديث في مجال التكنولوجيا لضمان التطوير المستمر.
- وضع معايير مركزية للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إنشاء منظومة متكاملة للتدريب على أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وضع قواعد بيانات للمختصين في مجال التدريب الحديث (أحمد، صفحة 14).

ب- تشكيل الوعي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

يعرف الوعي بشكل عام على أنه "حالة فكرية متقدمة من الفهم الذي ينتج عن تراكم معرفي، يتجاوز مستوى العلم ليصبح جزء من منظومة الفرد الفكرية للتأصيل لسلوكيات محددة، والتي مع مرور الزمن تصبح جزء ضمن انساق المجتمع الثقافية". (بيت المال، 2014، صفحة 16) أما الوعي الأمني يعرف بأنه الإحساس والمعرفة والإدراك لجوانب الحياة ومعطياتها الأمنية من أحداث وظواهر وقضايا وأزمات وامتلاك القيم والاتجاهات والمعايير والضوابط الأمنية، وترجمة ذلك في سلوك يتفق مع المتطلبات الأمنية، ما يُعزز الأمن في مختلف مجالات الحياة الأمنية. (أحمد، صفحة 8)

وعليه، نجد أن الوعي يتراكم مع تراكم الرسائل الاتصالية المتنوعة في الشكل والمضمون، حيث تحتاج المجتمعات البشرية لجهود متضافرة من جميع المؤسسات لتشكيل الوعي في مواضيع مختلفة. كما يظهر جلياً الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعية في هذا الإطار، خاصةً وأنها قد أخذت موقع المنافس القوي لوسائل الإعلام التقليدية نظراً لكثافة انتشارها سواء في الحملات أو تشكيل التوعية.

كما يلاحظ أي مُتتبع لشبكات التواصل الاجتماعية عامة، وموقعي تويتر Twitter والفاسبوك Facebook بشكل خاص، ظاهرة الترويج لعديد القضايا عبر حملات سواء تلك الدعائية الإشهارية أو التوعوية التحسيسية. لذا تسعى معظم الدول إلى استغلال هذه المنصات ووضع خطط إستراتيجية وطنية لحملات توعية

متواصلة لتدعم التشريعات والتنظيمات وتوجيه فئات المجتمع المختلفة من خلال رسائل اتصالية محددة نحو التعامل مع ظواهر وتعليمات مختلفة.

يشير حمزة بيت المال (2014) في ورقة علمية له بعنوان "الإعلام ودوره في التوعية بالجرائم عبر وسائل التواصل الاجتماعي" إلى خمس خطوات عامة يجب الاهتمام بها في حملات التوعية العامة وهي تحديد هدف واضح للحملة، تحديد الجمهور المستهدف بشكل دقيق، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المناسبة لهذا الجمهور، الاهتمام بالإبداع لجذب انتباه الجمهور لرسائل الحملة، والاهتمام بنقد وتقييم مسار الحملة باستمرار (بيت المال، 2014).

وعليه، يمكن أن نعرف التوعية الأمنية بأنها العملية التي تستهدف نشر المعرفة والحقائق بهدف تغيير أو تعديل أو تثبيت اتجاهات الفرد أو الجماعة نحو حدث من الأحداث أو ظاهرة من الظواهر، ومساعدتهم على التفاعل معها بموضوعية، وبالتالي بتوجيه الأفراد إلى أساليب الوقاية من كافة التحديات المحيطة بهم لمنعها والتقليل من الآثار السلبية المحتملة (أحمد، صفحة 9).

ومن أبرز سمات التوعية الأمنية ما يلي أدناه:

- 1) تنظيم مجموعة من الاستراتيجيات والسياسات والبرامج التوعية بشكل دوري، مع التقييم المستمر.
- 2) تحقيق الوعي الكلي، أي أن تكون التوعية الأمنية شاملة ومتكاملة.
- 3) نشر التوعية الأمنية في عملية متدرجة وممتدة في الزمان والمكان.
- 4) اعتماد العمل المنهجي المنتظم، بعيداً عن المزاجية والعفوية والارتجال في كل النشاطات والبرامج.
- 5) تعاون المؤسسات مع بعضها البعض لإنجاز هدف التوعية الأمنية، وهي مؤسسات التنشئة الاجتماعية، مؤسسات التربية والتعليم، مؤسسات الإعلام الجماهيري والإعلام الجديد، المؤسسات السياسية، المؤسسات الدينية، مؤسسات المجتمع المدني والأهلي والحكومي وكل المؤسسات ذات الصلة (أحمد، صفحة 12).

3. المواطنة الرقمية وثورة المعلومات في ظل الثورة الصناعية الرابعة

يذكر الدكتور محمد الهادي في إحدى مقالاته أن المواطنة الرقمية التابعة في القرن الحادي والعشرين تتمثل في كل الأمور السياقية والمعلوماتية والتنظيمية التي ترتبط بأبعاد أي مجتمع رقمي معتمد على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المتقدمة، من خلال تحقيق أهداف المعايير التسعة الأساسية التالية التي تشكل معالم المواطنة الرقمية في الوصول الرقمي؛ الاتصال والتواصل الرقمي؛ المعرفة الرقمية؛ الأمن والسلامة الرقمية؛ آداب وقواعد السلوك الرقمي؛ الحقوق والمسؤوليات الرقمية؛ القوانين والتشريعات الرقمية؛ الصحة والرفاهية الرقمية؛ والتجارة الرقمية. حيث أن كل من هذه المعايير يعبر عنها في التالي:

- الوصول الرقمي يتضمن المشاركة الرقمية الإلكترونية الكاملة في المجتمع المحيط بالإنسان،
- التواصل الرقمي يرتبط بتبادل المعلومات إلكترونياً مع الغير،

- المعرفة الرقمية التي تم في عملية التدريس والتعلم عن التكنولوجيات والأدوات والأساليب الآلية المتاحة للمواطن وتشكيل أبعاد مهاراته الفنية في التعامل معها بكفاءة،
- الأمن والحماية الذاتية الرقمية التي تحدث من خلال الاحتياطات الالكترونية التي تضمن أمن بيانات المواطن وسلامتها وخصوصيتها الالكترونية،
- الآداب والقواعد الرقمية التي يعبر عنها في إطار معايير التعامل والسلوك والإجراء الإلكتروني،
- الحقوق والمسؤوليات الرقمية التي يعبر عنها في إطار معايير التعامل والسلوك والإجراء الإلكتروني،
- القوانين والتشريعات الرقمية التي ترتبط بالمسؤولية الالكترونية للأفعال والتصرفات،
- الصحة والرفاهية الرقمية التي تتمثل في الصحة الطبيعية المتوافرة على الخط عن بعد إلى جانب رفاهية المواطن في عالم التكنولوجيا الرقمية المتاحة،
- التجارة الرقمية التي تتعامل مع شراء السلع والخدمات وبيعها وسداد أسعارها إلكترونياً (الهادي، 2018، صفحة 8).

4. دور وسائل التواصل الاجتماعي في نشر الوعي الأمني

- انطلاقاً من اهتمام شريحة الشباب بوسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقاته التقنية المتسارعة، يتحتم على الجهات المختلفة في نطاق حملاتها الإعلامية، إرسال رسائل توعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل مع الشباب لمناقشة العديد من القضايا. تتلخص أسباب الاهتمام بوسائل التواصل الاجتماعي بالتالي:
- انتشار مفهوم الإعلام الجديد واندماج وسائل الإعلام مع بعضها البعض والاهتمام بالإنترنت لتوصيل الرسائل.
 - استجابة وسائل الإعلام لحاجات الشباب وإعطائهم الحرية الكاملة في مناقشة القضايا الملحة.
 - سهولة الوصول إلى وسائل الإعلام عبر الإنترنت مع انخفاض التكلفة.
 - انتشار أجهزة الموبايل الحديثة، ما يساعد الشباب من استخدام الإنترنت في أي مكان وزمان.
 - تعدد الرسائل التي تقدمها وسائل الإعلام في كافة المجالات.
 - تزايد الاهتمام بالجوانب العلمية المنشورة عبر وسائل التواصل الاجتماعي (أحمد، صفحة 13).

5. إعلام الأجهزة الأمنية عبر شبكات التواصل الاجتماعية

فرضت المجتمعات المعاصرة على الأجهزة الأمنية ضرورة البحث عن أساليب أكثر مُلائمة للتعاطي مع الأوضاع المستجدة وتطلعات الشباب، خاصة في ظل ازدياد ارتباط الأنشطة الإعلامية ووسائل التواصل الاجتماعي بالمجتمع. الأمر الذي حتمّ على هذه الأجهزة العمل على إيجاد قنوات للاتصال المباشر وغير المباشر بالمجتمع بمختلف قواه وعناصره وفئاته، لإيجاد الأرضية المشتركة بين الأجهزة الأمنية والمواطنين. إضافة إلى تشكيل الصورة الذهنية الإيجابية عند المواطنين تجاه هذه الأجهزة، استناداً إلى الارتباط المباشر بين

الأنشطة المقدمة من الأجهزة الأمنية وبين مصالح المواطنين ورفع مستوى حياتهم الاجتماعية. كما تُحاول الأجهزة الأمنية من خلال هذه الوسائل إقناع المواطن بكفاءة وفاعلية عملها للوصول إلى بناء شراكة مجتمعية قوية وفعالة تؤمن برسالة الأمن ومتطلباته.

من ناحية أخرى، إن المتغيرات الجديدة وتفاعلاتها تتولد عنها احتمالات تورط المواطنين في ممارسات مخالفة للقانون وضارة بالمجتمع، دون إدراك من جانبهم لذلك. وهنا، تبرز مهام جديدة للأجهزة الأمنية في نطاق ما يُعرف بالإجراءات الوقائية والحملات التوعوية التي تتطلب اتصالا بالمواطنين لتوعيتهم وتعريفهم في مثل هذه الأمور. يعد الإعلام الأمني الجديد هو مجموع الأنشطة الإعلامية المقصودة والمخطط لها، وما يتم إعداده من رسائل إعلامية وكلمات دالة موحدة بهدف إلقاء الضوء والتعريف بجميع الجهود والإنجازات الأمنية الشاملة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي تحديداً.

II - الطريقة والأدوات

استفادت الدراسة في هذا القسم من التجارب المرتبطة بحملات التوعية خاصة عبر شبكات التواصل الاجتماعية؛ وتم التعرف على تجارب حملات التوعية المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على شبكات التواصل الاجتماعية حيث تقوم إدارة المديرية المذكورة، و"مكتب مكافحة جرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية" تحديداً بإعداد ندوات توعوية في عدة مواضيع كموضوع الجرائم الالكترونية وكيفية حماية أنفسنا من الوقوع بها في العديد من المدارس والجامعات اللبنانية. من أهم هذه الحملات: ندوة توعوية حول مكافحة الجرائم الالكترونية ومخاطر استعمال وسائل التواصل الاجتماعي في الجامعة اللبنانية - الفرع الخامس ألقاها المقدم المعلوماتي ألبير خوري رئيس مكتب مكافحة الجرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية، إضافة إلى النشاط الشبه يومي لمواكبة الأحداث والتطورات مع المواطن اللبناني عبر استخدام كلمات دالة حرة في نصوص، أو عبر استخدام الوسوم (الهاشتاغ #Hashtag).

تعمل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني من خلال حساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي من خلال شعبة العلاقات العامة على نشر البلاغات والتعالميم والتواصل مع المواطنين ونشر حملات التوعية الهادفة من خلال مادة إعلامية مكونة من عدة عناصر: صورة أو فيديو، مع مضمون خبر والوسوم (الهاشتاغ #Hashtag) أو أكثر مرفق بها، وهو "عبارة" تُستخدم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي لتكون المصطلحات المستخدمة المرفقة معبرة عن المواضيع أو حملات التوعية المنظمة. وعليه، يظهر جليا الاهتمام المتزايد للجمهور اللبناني بحسابات الأجهزة الأمنية على وسائل التواصل الاجتماعي، حيث أصبح لدى حساب مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على موقع تويتر Twitter (منذ العام 2013) أكثر من " 556 ألف متابع " (<https://twitter.com/LebISF/media> ، 2019)، وعلى موقع فايسبوك Facebook أكثر من " 365,764 متابع " (<https://www.facebook.com/lebif> ، 2019).

عرض أوسمة قوى الأمن الداخلي اللبناني

يتصدر لبنان قائمة الدول الأكثر نشاطاً على شبكات التواصل الاجتماعية، وبشكل خاص " تويتر Twitter وفايسبوك Facebook "، فلم تعد الأحداث والجرائم، حكرًا على نشرات الأخبار والبرامج. حيث أثر الحدث على تواجد الدولة ليكون تواجدًا فعليًا لها على تلك المواقع، بهدف خلق مساحة من النقاش والتفاعل، كونها جزءاً من المجتمع.

يظهر تحفيز التفاعل الإلكتروني للأجهزة الأمنية اللبنانية، حيث تصل المطالب على المواقع الافتراضية إلى أعلى المستويات، نتيجة تفاعل يُعد بعشرات ومئات الآلاف. فلا يمكن تجاهل نقاشات ومطالب اجتماعية على موقع للتواصل، أو أن تُخفى مشكلة يضج بها البلد. وعليه، يُمكن القول إنه منذ العام 2012، أصبح الناشطون على شبكات التواصل الاجتماعية بمثابة نواب في " برلمان شعبي "، يراقبون ويؤثرون على القرارات في لبنان، لا سيما بعدما بلغ عدد الناشطين على " تويتر Twitter " في لبنان، أكثر من 200 ألف شخص، فغداً منبراً اجتماعياً لمناقشة أي حدث يطرأ على البلد.

وعليه، تُعتبر قوى الأمن الداخلي اللبناني رائدةً على شبكات التواصل الاجتماعية، حيث يذكر المسؤول عن الموقع الرسمي لقوى الأمن الداخلي اللبناني العقيد جوزيف مسلم في مقابلة له مع الصحافي عمر قسقص لـ "العربي الجديد" أن السبب الرئيسي للتواجد على مواقع التواصل، هو "التفاعل، وتعزيز الثقة، وتوعية المواطنين عبر الإرشادات واستقبال الشكاوى". ويؤكد مسلم في حديثه عن هذه التجربة "انطلقنا بمشروع صغير ووصلنا إلى غرفة عمليات متكاملة، تُحاكي الشباب، الذين يشكلون حوالي 75 في المائة من مواقع التواصل، فهم يتابعوننا، ويراقبون أعمالنا بدقة"، وأن وجود قوى الأمن على هذه المواقع لم يعد خدمة إضافية فقط، بل تعداه إلى كونه "خط ساخن" يربط الجهاز بالمواطن وبالعكس، تحت شعار جديد هو "رضى الوطن ورضى المواطن".

ويكمل مسلم حديثه قائلاً: "ولعل أهم ما وصلنا إليه من تواجدنا عبر هذه المواقع، معالجة أغلب الشكاوى التي وردتنا من كل حدبٍ وصوبٍ، وعلى رأسها مخالفات السير والعنف الأسري ومتابعتها مع الإدارات المعنية، ومن ثم اطلاع الرأي العام على ما توصلنا إليه من حلول. ولا تغفل دور المواطن في المساعدة على كشف العديد من الجرائم". كما يشير المقدم إلى أن أبرز إنجازاتهم كانت من خلال معالجة الشكاوى المُرسلة فضلاً عن حملات التوعية والإرشادات عبر وسوم (الهشتاغ #Hashtag) تُطلقها المديرية على موقع "تويتر Twitter"، كوسم "#هل_تعلم"، الذي يُنشر عبره يومياً، تغريدات قانونية، لتوعية المواطنين. هذا بالإضافة إلى وسوم أخرى، لحماية المراهقين في المنازل، والتوعية من الابتزاز الإلكتروني والمخدرات. كما أطلقت مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني وسم "#شتي_يا_دنيي" لمساعدة المواطن في فصل الشتاء، عن طريق رصد لحركات الطرقات اللبنانية وخاصة الجبلية منها، وإشراك المواطن من خلال تبليغنا وإرسال الصور، عن أي طارئ قد يتعرضون له كقطع طريق أو انزلاق تربة أو جليد وغيرها. ويذكر مسلم بأن مديرية قوى الأمن

الداخلي اللبناني تستقبل الشكاوى "بحق أي عنصر من عناصرنا عبر موقعنا وسائر مواقع التواصل، حيث نأخذ كل التدابير اللازمة بحق العنصر المخالف". (قصص، 2014)

سنستعرض فيما يلي وبالتفصيل النتائج التي توصلنا إليها خلال رصدنا وملاحظتنا لصفحات شبكات التواصل الاجتماعية التابعة لمديرية قوى الأمن الداخلي خلال فترة الدراسة الممتدة من إلى، والتي تظهر من خلالها أنواع الأخبار والمواد الإعلامية والتوعوية المنشورة، إضافة إلى الوسوم المستخدمة (الهاشتاغ # Hashtag) والمعتمدة للتداول والانتشار وإعادة الاسترجاع. كما خصصنا جزءاً من عملنا لتتبع التفاعل القائم بين المواطنين والقائمين على هذه الصفحات من خلال ردود الفعل والتعليقات وإعادة النشر، وقد جرى تجميع المواد تحت عناوين تظهر مضمونها.

(1) #مخدرات

تنشر صفحات مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على موقعي تويتر Twitter وفايسبوك Facebook أخبار حول ملاحظات وتوقيفات تتعلق بمروجي ومتعاطي وتجار المخدرات في المناطق اللبنانية. ومن خلال متابعتنا لهذه الصفحات خلال فترة الدراسة تبين لنا قيام القائمين على هذه المواقع على استخدام وسم #مخدرات مع وسم #قوى_الأمن في عدد من التغريدات، بينما في تغريدات أخرى تم استخدام وسم #تجار_الموت مع وسم #قوى_الأمن، كما غاب استخدام الوسوم بشكل تام عن عدد من التغريدات التي تنشر نفس النوع من الأخبار وضمن نفس المدة.

وعليه، فإنه عند محاولة البحث من خلال وسم #تجار_الموت والتدقيق في الأخبار الخاصة فقط بالمديرية، فإننا نسترجع سبعة أخبار فقط على الرغم من أن عدد الأخبار المنشورة والمرتبطة بالمخدرات كبير جداً، وكذا الأمر لو قمنا بالبحث بشكل آخر من خلال وسم #مخدرات دون وسم #تجار_الموت فإننا لا نستطيع استرجاع الأخبار السبعة السابق ذكرها.

(2) #ما_تتصور :

نشرت المديرية العامة لقوى الأمن الداخلي اللبناني، عبر مواقعها على التواصل الاجتماعي، فيديو Video توعوي للإضاءة على تفاقم ظاهرة الابتزاز عبر الانترنت في المجتمع، حيث أسهمت في إنتاجه شركة صباح للإنتاج وتحت إدارة دافيد اوريان في الإخراج، وذلك تتويجا لحملة "#ما_تتصور" التي أطلقتها.

وفي سبيل الحد من آفة الابتزاز عبر الانترنت Internet، جددت المديرية تحذيرها للمواطنين "من تصوير أنفسهم بشكل غير لائق، ومشاركة الصور أو مقاطع الفيديو مع الآخرين، فيقعون ضحية ويتم استغلالهم والإساءة المباشرة لهم." كما ذكرت المديرية المواطنين "بعدم التردد في الإبلاغ فوراً عن مثل هذه الحالات، بالتواصل مع شعبة العلاقات العامة عبر حسابا تويتر Twitter، وفايسبوك Facebook. وعلى خدمة بلغ (#بلغ) على الموقع الرسمي www.isf.gov.lb، أو الاتصال بمكتب مكافحة جرائم المعلوماتية وحماية

الملكية الفكرية تمهيدا لاتخاذ الإجراءات اللازمة بحق المخالفين، لأن عدم الإبلاغ يؤدي إلى تمادي المبتزين في جرائمهم وتكرارها ."

تم مواكبة حملة ما تتصور من عدد كبير من الإعلاميين والفنانين والناشطين على شبكات التواصل الاجتماعية من خلال إعادة نشر الفيديو على صفحتهم وإعادة نشر تغريدة مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني مع استخدام وسم #ما_تتصور . كما نشر العديد من المواطنين اللبنانيين قصص عن أعمال ابتزاز تعرضوا لها بشكل شخصي أو سمعوا عنها مُرفقة بوسم #ما_تتصور في تغريداتهم على صفحاتهم الشخصية على شبكات التواصل الاجتماعية. وأُرفق عدد كبير منهم تغريدة بالوسم الرسمي لقوى الأمن الداخلي اللبناني وهو "#قوى_الأمن"، ما أتاح لهم إمكانية التواصل المباشر والتفاعل مع هذه القصص.

كما أتيح لنا من خلال الملاحظة المباشرة للأخبار المنشورة خلال فترة الدراسة نشر أخبار وتغريدات عن الابتزاز ونشر الصور من دون ارفاقها بالوسم (الهشتاغ #Hashtag) الرسمي #ما_تتصور، على الرغم من أن هذا الوسم تحديداً قد أصبح مرفقاً بأي خبر ينشره اللبنانيين حول التحرش والابتزاز. وبالتالي فإنه عند محاولة الاطلاع على اخر ما نشرته مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني حول هذا الموضوع فإننا لا نرى هذه التغريدات.

(3) #تدابير_سير

تم نشر العديد من التغريدات المتعلقة بتدابير سير اتخذتها قوى الأمن الداخلي اللبناني خلال فترة الدراسة، ومن خلال متابعة الأخبار المنشورة تبين لنا عدم اعتماد نمط موحد في صياغة هذه الأخبار لاسيما لناعية الوسوم (الهشتاغ #Hashtag) المعتمدة معها . حيث تمت ملاحظة بعض التغريدات المُرفقة بوسم #تدابير_سير، وبعض التغريدات مُرفقة بوسم #قوى_الأمن، وفي تغريدات أخرى تعتمد المنطقة الخاضعة للتدابير كوسم على سبيل المثال #الأوزاعي، أو حتى من دون استخدام أي وسم. علماً أن الهدف الأساسي من استخدام الوسوم (الهشتاغ #Hashtag) هو لمساعدة محركات البحث في عملية التعرف على المحتوى، كذلك كافة شبكات التواصل الاجتماعي، ومواقع الأرشيف الديجيتال، لذا فإن هذا التنوع في صياغة الوسوم (الهشتاغ #Hashtag) يُعتبر كأنه استخدام لكلمات دالة مختلفة لنفس الموضوع ما يُضعف الاسترجاع ويصعب عملية التنقيب عن المعلومات.

(4) #شتي_يا_دني #تلج_تلج

تستخدم مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني وسم (الهشتاغ #Hashtag) #شتي_يا_دني في كل عام عند بداية فصل الشتاء وموسم الثلج. حيث تهدف المديرية من خلاله إلى مساعدة المواطنين في فصل الشتاء، عن طريق رصد لحركات الطرقات اللبنانية وخاصة الجبلية منها، وإبلاغهم عن الطرقات المقطوعة بسبب الفيضانات، أو تراكم الثلوج. إضافة إلى عرض الانجازات والمهام التي يوم بها عناصر قوى الأمن خلال هذه

المدة، وإلى إشراك المواطن من خلال التبليغ عن أي طارئ قد يتعرضون له كقطع طريق أو انزلاق تربة أو جليد وغيرها.

تبين لنا من خلال الرصد والمتابعة اعتماد مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني لوسم (الهاشتاغ #Hashtag) #شتي_يا_دني هذا العام أيضا باللون الداكن (Bold) لتمييزه عن غيره، وقد أرفق هذا الوسم بشكل دائم بالوسم الرسمي (الهاشتاغ #Hashtag) #قوى_الأمن، وأحياناً وسم #تلج_تلج.

كما عمد عدد كبير من المواقع الإخبارية اللبنانية إلى استخدام نفس الوسم (الهاشتاغ #Hashtag) #شتي_يا_دني هذا العام (2020) على صفحاتهم على شبكات التواصل الاجتماعية بعد أن أصبح الكلمة الأساسية التي يستخدمها رواد هذه المواقع للبحث عن أحوال الطرقات والطقس أو للتعليق والإضافة حول الموضوع. الأمر الذي يعكس نجاح المديرية في توجيه الرأي العام نحو استخدام مصطلح موحد، وحصر هذا النوع من الأخبار من خلاله. كما تنشر مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني من خلال هذا الوسم (الهاشتاغ #Hashtag) صور ومقاطع فيديو مُصورة تظهر جمال لبنان.

5) #واجب_علينا (10-12 كانون الأول 2019)

#واجب_علينا هو الوسم (الهاشتاغ #Hashtag) الذي أطلق خلال فترة التحركات الشعبية في لبنان، بهدف إعلام الرأي العام والمواطنين اللبنانيين ببعض المهام التي تقوم بها عناصر قوى الأمن، والتي تُعتبر جزءاً من واجباتها والتي يفرضها القانون. لكنه لم يستخدم سوى مرتين فقط طيلة هذه الفترة. حيث كان يجب إرفاق وسم #واجب_علينا بـ #هل_تعلم كونها تضم نصوص قانونية (سبق استخدامه ضمن نفس الإطار والمضمون)، خاصةً وان وسم #هل_تعلم مُعارف عليه بين مستخدمي وسائل التواصل بشكل كبير، فيما لم يلقى وسم #واجب_علينا أي تفاعل من قبل المستخدمين.

6) #بابا_نويل #إيد_بإيد_منتشارك_بالعيد (24 كانون الأول 2019)

تم نشر فيديو يظهر من خلاله عناصر من قوى الأمن الداخلي اللبناني خلال توزيع الهدايا مع بابا نويل لعدد من المواطنين الذي يقومون بمبادرات تطوعية كتنظيف الشوارع والالتزام بالقوانين. حيث تمت إعادة نشره في تغريدات عدد كبير من المواطنين في أعمالهم التطوعية بمناسبة العيد. كما وقد تبنت قوى الأمن الداخلي اللبناني وسم (الهاشتاغ #Hashtag) #إيد_بإيد_منتشارك_بالعيد، الذي سبق واعتمد من قبل مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعية والبرامج التلفزيونية أيضاً للإضاءة على جميع الأعمال الخيرية والمساعدات التي تقدم خلال فترة الأعياد. وبالتالي، فإن استخدامه سلط الضوء على مبادرات قوى الأمن الداخلي اللبناني كغيرها من الجمعيات والمؤسسات وساهم في نشر الخبر بشكل أكبر.

7) #رأس_السنة #ما_تقتل

أطلقت قوى الأمن الداخلي اللبناني حملة توعوية خلال فترة الأعياد، وتحديداً ليلة رأس السنة تحت عنوان #رأس_السنة #ما_تقتل، وذلك لتوعية المواطنين لعدم إطلاق النار ابتهاجاً ليلة رأس السنة، وحول

ملاحقة المجرمين بعد هذه الليلة الذين أطلقوا النار ابتهاجاً. كما استخدمت المديرية في بعض هذه الأخبار وسم #فرحتكن_عيدنا. وتفاعل معه المواطنون اللبنانيين وأعادوا استخدامه بشكل كبير.

(8) #وعد_علي

أطلقت قوى الأمن الداخلي اللبناني حملة توعوية تضاف على سابقتها، للحفاظ على السلامة المرورية وللحدّ من الحوادث المميتة على الطرقات تحت عنوان #وعد_علي.

يذكر المقدم العقيد جوزيف مسلم رئيس شعبة العلاقات العامة في "قوى الأمن الداخلي اللبناني أنه قد يبادر إلى ذهن البعض أنّ حملة تتخذ العالم الافتراضي ميداناً لها ستقع فيه، إلا أنّ الهدف من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي هو التوعية فتنتقل بعدها الحملة إلى أرض الواقع". يقول مسلم لموقع "القوات اللبنانية"، ويتابع: "إنّ الإضاءة على أهمية احترام مبادئ السلامة المرورية وتطبيق قانون السير تحافظ على الحياة، فالخطأ على الطرقات قد يؤدي إلى الموت أو إلى إعاقات أو آلام مبرحة ومزمنة". أما استخدام "الوسم / القسم #وعد_علي" هو أحد أبسط الخطوات نحو توعية الشباب على السلامة المرورية، فهو يتحدث بلغتهم المعاصرة بعيداً من التلقين التقليدي الممل والإيعازي، ويمكن أن يتغلغل في لا وعيهم لتطبيقه في وعيهم. "هذه الفئة هي الأكثر عرضة لحوادث السير وقد جئنا لدعوها من خلال هذا القسم الجديد إلى التزام مبادئ السلامة المرورية بدءاً بأبسط الأمور - وضع حزام الأمان - وصولاً إلى عدم القيادة بسرعة، عدم السير بعكس وجهة السير، عدم التلهي أثناء القيادة وخصوصاً بالهواتف ووسائل الاتصال، عدم القيادة تحت تأثير الكحول..." يقول مسلم. (محاسب، 2016)

كما يعتبر القائمون على الحملة المذكورة أنّها تزيد وعي الشباب والطلاب واهتمامهم وانسجامهم مع السلامة المرورية، الأمر الذي يسهّل تطبيق القانون. حيث أن هؤلاء يتأثرون بدرجة كبيرة عندما يرون مجموعة كبيرة من الناشطين على وسائل التواصل الاجتماعي والفنانين والإعلاميين يقولون "وعد علي احترام قانون السير"، ويتداولون الوسم (الهاشتاغ #Hashtag) ويعيدون نشره فيما بينهم في تغريداتهم ومنشوراتهم على صفحاتهم على شبكات التواصل الاجتماعية.

III- النتائج ومناقشتها

بعد عرض الكلمات الدالة المستخدمة في حملات مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على شبكات التواصل الاجتماعية، سنقوم فيما يلي بتحليل الجوانب الإيجابية والسلبية SWOC Analysis لنشاط قوى الأمن الداخلي اللبناني على شبكات التواصل الاجتماعية (تويتر Twitter وفايسبوك Facebook)، أي النظر في جوانب القوة والضعف، الفرص التي يمكن استثمارها، والتحديات التي تواجههم.

❖ التحديات للوسوم والحملات المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني

- توظيف عناصر من قوى الأمن الداخلي متخصصين في بيانات المعلومات، وذلك لاعتماد منهج واضح وكلمات موحدة في شتى المواضيع المستخدمة في التغريدات والنصوص المنشورة من قبل المديرية المذكورة.
- استخدام مصطلحات مقننة ومعبرة وفق قوائم محددة، خاصة للتعبير عن المواضيع الحساسة.
- استخدام كلمات دالة موحدة في الردود على تعليقات غير لائقة منشورة من قبل المواطنين.
- اعتماد السلوك الإيجابي عند التعامل مع المواطنين خاصة عند تناول مشاكلهم وطرح الحلول الممكنة.

❖ فرص الوسوم والحملات المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني

- يستخدم تويتر Twitter الوسوم وهو ما يُسمى بـ: "هاشتاغ" (#)، والذي يعبر عنه برمز يليه كلمة مفتاحية دالة أو أكثر لتمييز الرسائل التي تبث عبر الصفحات، ويمكن اعتبار هذا الهاشتاغ بـ "ما وراء البيانات" منشأة من قبل المستخدمين (User created Metadata) والتي تساعد على إيجاد وفهم وتقييم المحتوى، من هنا نجد أن مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني يمكن أن تستغل العديد من الفرص، من أهمها:
- تلقي تبليغات المواطنين العاجلة عبر خدمة #بلغ عبر الموقع الرسمي لمديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني www.isf.gov.lb.
- إشراك المرأة كعنصر أساسي فاعل في المجتمع، خاصة في منظمة حكومية.
- تأكيد مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على خدمة الوطن، الأمر الذي نلاحظه من تصريح اللواء عثمان لمجلة الامن بتاريخ 15 كانون الثاني 2020 بـ "لا مئة في خدمة الوطن، وتفاني عناصر قوى الأمن الداخلي نساءً ورجالاً، في مهماتهم ليس جديداً".
- تشجيع المواطنون الآخرون للمشاركة ونشر تغريداتهم ونصوصهم والرد والتعليق على التعليقات والتغريدات المنشورة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني.

❖ نقاط الضعف في الوسوم والحملات المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني

- عدم اعتماد نمط موحد في اختيار الوسوم (الهاشتاغ #Hashtag) وتضمينها للمواد الإخبارية والتوعوية، ما يؤثر على الاسترجاع ويعيق حصر كل المواضيع المتصلة بالوسم نفسه. الأمر الذي يبرز من خلال استخدام كلمات دالة متعددة لنفس الموضوع، مثل: حملة #شتي_يا_دنيي #تلج_تلج، حيث تستخدم هذه الوسوم (الهاشتاغ #Hashtag) للتبليغ عن حالة الطرقات الجبلية في المناطق اللبنانية.
- نشر العديد من التغريدات ومقاطع الفيديو من دون استخدام الوسوم (الهاشتاغ #Hashtag) من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني خلال شهر كانون الثاني 2020 للطرقات المغلقة جراء تراكم الثلوج، حيث غاب استخدام وسم #شتي_يا_دنيي.

- نشر أوسمة غير مفيدة مثل: #حالات، وهي التي تعبر عن منطقة لبنانية، أو وضع معين؛ نشر- تغريدات من نفس النوع من دون أوسمة.
- نشر وسم قوى الأمن الداخلي اللبناني بشكلين مختلفين #قوى_الأمن و#قوى_الأمن، الأمر الذي ينعكس على استرجاع التغريدات الخاصة بهذا الوسم.
- نشر نصوص قانونية من دون الوسم المستخدم #هل_تعلم، حيث نشرت مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني الداخلي خلال شهر كانون الأول 2019 نصوص قانونية تعرّف المواطن على واجباته والمخالفات التي يرتكبها جراء قطع الطرقات واستخدام حرية التعبير من دون استخدام وسم #هل_تعلم، فيما استخدم عدد كبير من المواطنين من خلال ردهم على التغريدة #هل_تعلم، الأمر الذي يدل على اعتياد المواطن لهذا الوسم مع النصوص القانونية المطلق مسبقاً من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني.
- عدم استخدام وسم خاص بمدير عام قوى الأمن الداخلي اللبناني اللواء عماد عثمان في أي خبر رسمي أو تغريدة تظهر نشاطاته.

❖ نقاط القوة في الوسوم والحملات المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني:

- نشر الأخبار والمعلومات القانونية واستخدام الوسوم بشكل يومي على صفحات مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على موقعي تويتر Twitter وفايسبوك Facebook.
- الردود المباشرة من صفحة مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني على تعليقات وتغريدات المواطنين، الأمر الذي يشعر المواطن اللبناني بالقرب من الأجهزة الأمنية، لاسيما خلال فترة الأحداث الأمنية والتظاهرات الشعبية الأخيرة.
- وجود مبادرات إنسانية في تغريدات قوى الأمن الداخلي اللبناني، والذي تم تبنيه من قبل شريحة واسعة من المواطنين اللبنانيين، مثل وسم #مهدي_ملاك_بالسما الذي تم نشره من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني لطفل لبناني توفي بمرض السرطان وسبق له أن تمنى زيارة المديرية وتمضية نهار مع عناصرها وكان له ذلك.
- استخدام مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني لصفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعية للتأثير الإيجابي بالرأي العام، حيث استخدمت قوى الأمن الداخلي اللبناني خلال شهر كانون الأول 2019 صفحاتها للإضاءة على أي اعتداء كان يتعرض له عناصرها خلال فترة الاحتجاجات الشعبية من قبل المواطنين من خلال نشر فيديوهات تظهر ذلك، للتأثير بالرأي العام وشد صفوفه لدعم القوى الأمنية.

IV- الخلاصة:

تناولنا في دراستنا موضوع حملات التوعية المنظمة من قبل مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني من خلال شبكات التواصل الاجتماعية، لمعرفة كيفية توظيفها في نشر الوعي لدى المواطن اللبناني عبر التركيز على الكلمات الدالة والوسوم (الهشتاغ #Hashtag) المستخدمة.

خلصت الدراسة إلى أن مديرية قوى الأمن الداخلي اللبناني نشطة بشكل يومي على موقعي التواصل الاجتماعي تويتر Twitter وفيسبوك Facebook، لكن ليس من المحبذ المبالغة في استخدام الوسوم أو استخدام أشكال مغايرة (مصطلحات مختلفة) لنفس الموضوع، حيث تمت الملاحظة إلى عدم استخدام كلمات دالة أو وسوم موحدة في التغريدات والنصوص المنشورة على الموقعين المذكورين، الأمر الذي يؤثر سلباً ويضعف النتيجة عند البحث ويعيق عملية التنقيب عن المعلومات.

كما نلاحظ في بعض الأحيان المبالغة في استخدام الوسوم على كل تغريدة منشورة، حيث ينشر- بعض المستخدمين مع التغريدة الواحدة حوالي أربع أو خمس وسوم متتالية بغرض الوصول لجمهور أكبر، وهذا أمر خاطئ، لأن المعدل المناسب والمستخدم غالباً هو وسم واحد أو اثنين فقط للتغريدة الواحدة لتحقيق أعلى نسبة وصول واسترجاع. حيث أن كتابة الوسوم لا تتعلق بموضوع التغريدات لتحظى بتفاعل عالي فقط، بل الهدف من التوحيد والتقنين في الكلمات الدالة المستخدمة ليتم الوصول إلى الفئة المستهدفة.

وعليه، نجد أن توجه القوى الأمنية إلى استخدام الأدوات والأجهزة والمواقع الرقمية سوف ينعكس على بزوغ مواطنين رقميين يمارسون الديمقراطية التي تتسم بالتشارك، وتجعل منهم ممارسين لمواطنتهم باستقلالية ومنخرطين في الأحداث والأمور التي تهم مجتمعهم. ففي البيئة الرقمية يتحرر المواطن الرقمي بشكل شبه كلي من التوجيهات والتدخلات المركزية لتطوير قدراته في البحث الحر والتنقيب عن المعلومات في كافة محركات البحث، الأمر الذي يساهم في مساعدته على القيام بأعماله ومهامه وحل مشكلاته بطريقة حرة وابتكاريه وإبداعية- ما يعود على وطنه بالتقدم (الهادي، 2018، صفحة 8).

الإحالات والمراجع :

- الصفحة الرسمية للمديرية العامة لقوى الأمن الداخلي. (2019). تم الاسترداد من <https://twitter.com/LebISF/media>
- الصفحة الرسمية للمديرية العامة لقوى الأمن الداخلي. (2019). تم الاسترداد من : <https://www.facebook.com/lebisf>
- M. Kaplan و M. Haenlein. (2010). Kaplan and haenlein 2010 Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons* 53، 59-68. تم الاسترداد من https://www.slideshare.net/Twittercrisis/kaplan-and-haenlein-2010-social-media?qid=2fb4ff69-c6c6-4c4d-8822-54aaab8d0266&v&=b&=from_search=6
- أحمد محمد اللوزي، و محمد عبدالمجيد الذنبيات. (2015). الجريمة الإلكترونية كما نظمها قانون جرائم أنظمة المعلومات الأردني. *علوم الشريعة والقانون*، 42 (3)، الصفحات 833-849.
- الصفحة الرسمية للمديرية العامة لقوى الأمن الداخلي. (2019). تم الاسترداد من :

<https://www.youtube.com/channel/UCnNO8OSYFTVAsc513HAIxYw>.

- بركات عبد العزيز. (2011). *مناهج البحث الإعلامي*. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- حمدان خضر سالم، و جاسم محمد شبيب. (2018). طرائق مواجهة الشائعات في موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك : بحث مستل من أطروحة دكتوراه. *مجلة الباحث الإعلامي* (41)، الصفحات 153-172.
- حمزة أحمد بيت المال. (2014). الإعلام ودوره في التوعية بالجرائم عبر وسائل التواصل الاجتماعي. *الملتقى العلمي الجرام المستحدثة في ظل المتغيرات والتحول الإقليمي والدولي* (الصفحات 1-22). عمان: كلية العلوم الإستراتيجية.
- حنان نسيم المقداد. (2019). *الجرائم الالكترونية في لبنان: #نحننا حدك*. بلغ. بيروت: جامعة العلوم والآداب اللبنانية.
- زينا محاسب. (6 10، 2016). "#وعد عليي" من "قوى الأمن" .. قسّم ينسحب من العالم الافتراضي على أرض الواقع. تم الاسترداد من:

<https://www.lebanese-forces.com/2016/10/06/traffic-law-internal-security-forces-lebanon-zeina-mouhasseb>

- سعد الاسود عسكر السبيعي العنزي. (2018). *دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الأمني لدى الجمهور السعودي: دراسة ميدانية*. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- سمية حوادسي. (28 4، 2018). جدلية دور مواقع التواصل الاجتماعي: بين نشر الوعي السياسي والاجتماعي وثقافة العنف والتطرف الإرهابي في المجتمع العربي. *مجلة جيل الدراسات السياسية والعلاقات الدولية*، 16، صفحة 79. تم الاسترداد من:

<https://jilrc.com/%D8%AC%D8%AF%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D9%85%D9%88%D8%A7%D9%82%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A-%D8%A8%D9%8A%D9%86>

- عبد الرحمن أحمد الأحمد. (2019). *درجة استخدام طلبة جامعة الكويت لشبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها باتجاهاتهم نحو العنف والتطرف (الرسالة 519)* (المجلد 39). الكويت: Social Sciences / & Annals of Arts. Hawliyyat Kulliyyat al-adab.

- عبد السلام فهد الوامرة، و بكر عبد العزيز الدبابية. (2018). دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الوعي السياسي من وجهة نظر طلبة الجامعة الأردنية. *العلوم التربوية*، 45، الصفحات 627-642. تم الاسترداد من <http://eds.b.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=04cb9-86f5-1e839bdd2eb5%40pdc-v-sessmgr02>

- عبد المحسن بدوي محمد أحمد. (بلا تاريخ). دور وسائل التواصل الاجتماعي في نشر الوعي الأمني. صفحة 43 صفحة. عمر قصقص. (14 12، 2014). مواقع التواصل تغري الأجهزة الأمنية اللبنانية. *العربي الجديد*. تم الاسترداد من

<http://omarkaskas.com/2014/12/14/%D9%85%D9%88%D8%A7%D9%82%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%AA%D8%BA%D8%B1%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AC%D9%87%D8%B2%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84>

- فتحي شمس الدين. (2013). *شبكات التواصل الاجتماعي والتحول الديمقراطي في مصر*. القاهرة: دار النهضة العربية.
- محمد أحمد عيشوني، نايف ضيف الله الروقي، و خالد شديد المطيري. (2009). إدارة الجودة الشاملة كمنهجية لتحسين الأداء في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية في الإدارة العامة لدوريات الأمن في المملكة العربية السعودية. بحوث المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. الرياض: معهد الادارة العامة.

- محمد فتحي عبد الهادي. (2016). *البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- محمد محمد الهادي. (2018). *المواطنة الرقمية وثورة البيانات في ظل الثورة الصناعية الرابعة*. المصرية للمعلومات، 6، الصفحات 6-8.
- محمود خالد عكاشة. (9، 2013). استخدام نموذج الإنحدار المنطقي في التخطيط وتوكيد الجودة للخدمات الأمنية. *Excellence & Arab Journal for Quality* (3)، الصفحات 46-69. تم الاسترداد من:
<http://eds.b.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8008f93f-309e-4dc9-9865-ecf24b250e3e%40sessionmgr101>
- نمر عبيد الرشيد، ابراهيم القاعود، و عماد محمود شواقفة. (نيسان، 2015). درجة توظيف أعضاء هيئة التدريس لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر قيم المواطنة لدى طلبة جامعة حائل ومعوقات توظيفها. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 5 (17)، الصفحات 13-32. تم الاسترداد من:
<http://eds.b.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=0&sid=1c022fdc-913d-4be5-9a33-ca07bbd717d2%40pdv-v-sessmgr06&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=127953937&db=asn>



طريقة اقتباس هذا المقال حسب أسلوب APA :

أمل قشور، فرح سببتي. (2021). " استراتيجيات الوعي في عالم الشبكات الاجتماعية، المنظمة من قبل مديرية: قوى الأمن الداخلي اللبناني ". *مجلة أوراق بحثية* 01(01):171-193