الإعلام الجديد وخطاب الكراهية
إستراتيجيات المواجهة
(دراسة تحليلية على طلبة جامعة الزرقاء للفترة من 2017/3/15 حتى 2017/4/16)

أ.د. فيصل أحمد عبد العزيز السرحان(*)

مقدمة:

هناك تزايد ملحوظ في اللجوء إلى استخدام بعض ألفاظ وعبارات ذات ملامح مباشرة وغير مباشرة تندرج تحت مفهوم «خطاب الكراهية»، بقصد أو بعكسه، والاحتماء بذلك خلف ما يسمى «حرية التعبير». وإن أكثر ما يميز هذا الخطاب أنه ينتشر بشكل لافت بين جيل الشباب المتعلم وخاصة طلبة الجامعات من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو الإعلام الجديد، حيث الفضاء الرحب في حرية التعبير وغياب الرقابة، مما يستدعي توضيحًا لمفهومه وإطاره العام وأثره السلبي وإستراتيجيات مواجهته.

ويعد التطور المطرد في التقدم التكنولوجي وتسيُّد شبكة الإنترنت، عاملًا قويًا جدًا ساعد مواقع التواصل الاجتماعي في فرض نفسها على صعيد التأثير والتغيير في حياة البشر، حتى أصبحت وسيلة اتصالية وإعلامية واسعة الانتشار على مستوى كل دول العالم، فقربتها من بعضها حتى غدت كأنها مدينة واحدة. ولهذا فقد فاق تأثيرها كل التوقعات، وتخطَّت جميع وسائل الاتصال التقليدية المعروفة من حيث تعدد الاستخدامات، سواء كان ذلك على صعيد الوظائف أو

(*) أستاذ العلاقات العامة والإعلام، كلية الصحافة والإعلام - جامعة الزرقاء، مدينة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية.

الأنشطة. فهي تنشر دون رقابة أو فضاء مقيد؛ وتعد حرية التعبير أحد حقوق الإنسان، وهي إحدىٰ قواعد الديمقراطية والعدالة[1].

إن انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل المؤسسات المختلفة في القطاعين العام والخاص أسهم بشكل كبير في تشكيل الاتجاهات والسلوك بشكل عام، مما حتَّم ضرورة الحاجة إلىٰ تحليل ودراسة عوامل استقطاب الشباب الجامعي وتأثرهم بها، حيث إن ما يتم تداوله من خلال هذه المواقع أو المنصات مثل (Face book, twitter, You tube) وغيرها، أطَّر لخلْق ساحات مفتوحة للحوار وتبادل الآراء والأفكار والخبرات حول مختلف القضايا. ولذلك فقد تعددت هذه الشبكات وتنوعت في طروحاتها وتخصصاتها، فبرز منها المتخصص والعام[2]. وبالتأسيس علىٰ هذه الحقيقة جاءت هذه الدراسة للتأكد من دور وسائل الإعلام الجديد ووسائطه في التأثير علىٰ الأفكار والمعتقدات وإشباع الحاجات.

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة عن سؤال مهم هو: هل يعد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لنشر خطاب الكراهية حقًّا مطلقًا للفرد بدعوىٰ ممارسة حرية التعبير، وما التأثيرات المتحققة من هذا الاستخدام؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تسلط الضوء علىٰ انتشار خطاب الكراهية وتداوله من قبل طلبة جامعة الزرقاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تتعلق بمسألة بروز أفكار وآراء جديدة نتيجة للنُّقْلة النوعية في التقدم العلمي والمعيشي لحياة الفرد، نتج عنها تغيرات جوهرية في السلوك والقيم بشكل مُلْفتٍ، وانطلاقًا من ذلك جاءت هذه الدراسة

لترصد هذه الأفكار والآراء وتحللها من خلال دراسة شريحة من الشباب المتعلم الذي يعد صفوة المجتمع وقادته المستقبليين. ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتعرض لموضوع مهم جدًّا وهو تبيان ما إذا كان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لنشر خطاب الكراهية حقًّا مطلقًا للمرء؛ بحجة الحق في ممارسة «حرية التعبير والرأي»، ثم التعرف على الغايات والإشباعات التي تحققها هذه المواقع للطلبة الجامعيين تجاه مسألة مؤرِّقة وحساسة كمسألة «خطاب الكراهية». هناك فرق كبير بين مصطلحي حرية التعبير وخطاب الكراهية، فالأصل في مفهوم حرية التعبير التأسيس لإشاعة المحبة وترسيخ المعاني الجميلة التي تفضي إلى حياة تتسم بالوئام والسعادة، بينما يؤسس مصطلح «خطاب الكراهية» إلى إشاعة الخوف والغضب والاضطراب المفضي إلى السلوك غير المنضبط والمؤذي في كثير من الحالات. وحرية التعبير والكلام حق من حقوق الإنسان كفلَتْها الشرائع السماوية والقوانين البشرية على السواء، وهي من أهم قواعد بناء الديمقراطية والمساواة بين جميع الكائنات البشرية التي ولدت حرة ومتساوية في الكرامة والحقوق، ووهبها الله العقل والوجدان لتتصرف تجاه بعضها بروح من الإخوة»[3].

لقد أصبح خطاب الكراهية ظاهرة تستوجب التفكر والتدبر؛ لأنها مقلقة ونتائجها مؤذية، ويجب التعامل معها بكل جدية ومسؤولية، من خلال تعليم الجميع وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم واحترام حريات الآخرين وحياتهم، خاصة طلبة المدارس والجامعات، من خلال تبني المبادرات والحملات المختلفة وإطلاقها والتركيز عليها بشدة وإبرازها باستمرار، وتقع علينا نحن، بوصفنا أساتذة جامعات مسؤولية الاهتمام بهذا الشأن وتعزيزه من أجل تهيئتهم لقيادة حياة مستقبلية تتسم بالرخاء والتعايش وقبول الآخر وحبِّه. ولهذا فإن إشكالية هذا البحث تتمثل في كيفية وقوفنا جميعًا ضد نشر «خطاب الكراهية» عبر

الشبكة العنكبوتية، وتطبيق الإستراتيجيات الضرورية التي تؤسس لبناء المحبة، والاهتمام بالآخر وقبوله وتعزيز أخلاقيات التفاهم وعدم الحيْد عنها.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات طلبة جامعة الزرقاء وسلوكهم.
- التعرف على أكثر وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها طلبة جامعة الزرقاء.
- تبيان طبيعة الإشباعات التي يرومها طلبة جامعة الزرقاء من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- الوصول إلى نتائج واقتراحات أو توصيات تسهم في ضبط خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتطويع دور هذه المواقع لخدمة طلبة الجامعة بشكل إيجابي.

أسئلة الدراسة:

- ما أكثر وسائل التواصل الاجتماعي تأثيرًا على اتجاهات طلبة جامعة الزرقاء؟
- كيف يردُّ طلبة جامعة الزرقاء على خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي؟
- هل يتوجب مساءلة أو معاقبة كل من يحرض على خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي؟
- ما الإشباعات المتحققة لدى طلبة جامعة الزرقاء من جراء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي؟

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي المستخدم للعينة (Descriptive Method)، ونعني بهذا النوع من المناهج الطرق والإجراءات والأدوات التي تستخدم لدراسة الظاهرة أو الموضوع دراسة وصفية تكشف عن ما فيه من خصائص ومتغيرات وعلاقات من حيث الشدة والاتجاه، ثم تحليل بِنْية الموضوع وتوضيح العلاقة بين مكوناته ووصف أبعاده المختلفة كما هي في الواقع، حيث سيقوم الباحث بإعداد استبانة للعينة الطبقية من أجل المساعدة على التوصل لتصميم نموذج جديد لفهم وإدراك كيفية مواجهة «خطاب الكراهية» في ظل دولة مدنية متقدمة. حيث سيتم توزيع عدد من هذه الاستبانة على فئات طلابية مختلفة في جامعة الزرقاء.

محددات الدراسة:

- حدود الدراسة المكانية: اعتمد الباحث أراضي المملكة الأردنية مكانًا لتطبيق الدراسة، ومنها اختار جامعة الزرقاء.
- حدود الدراسة الزمنية: امتدت للفترة من تاريخ 2017/3/15 حتى 2017/4/16.
- عينة الدراسة: تمثلت بطلبة جامعة الزرقاء من كلا الجنسين (إناث، وذكور).

وتتميز هذه الدراسة بمجموعة من المحددات التي يمكن تصنيفها كما يأتي:

- ارتباط نتائج الدراسة بإجابات الطلبة عن أداة الدراسة المستخدمة.
- ترتبط هذه الدراسة بالفترة الزمنية التي أجريت فيها.

- تتحدد هذه الدراسة بالنظريات المستخدمة فيها، وهي: نظرية الاستخدامات والإشباعات، ونظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، حيث تم تفسير نتائج الدراسة بناءً على ما نادتا به.

مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

تكوَّنت عينة الدراسة من طلبة جامعة (الزرقاء) التي تقع في مدينة الزرقاء، فقد تم اختيار عينة طبقية تناسبيَّة حسب حجم المجتمع في الجامعة، وحسب متغير (الجنس، والسن، ومستوى الدراسة) وهي من أكثر الطرق الأنسب استخدامًا في مثل هذه الدراسات، بسبب عدم تجانس أفراد العينة في المجتمع؛ كونهم يتدرجون في طبقات متباينة، ويختلفون في المستويات العمرية والعلمية والجنس.

أداة الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات من أفراد العينة، كما تم تحكيمها أصولًا من قبل بعض الأساتذة المختصين، وحرص الباحث على تضمين جميع التعديلات والآراء التي أثارها المحكمون حتى كانت بالشكل الذي هي عليه الآن.

مجتمع الدراسة: يتكون من طلبة جامعة (الزرقاء) في محافظة الزرقاء.

عينة الدراسة: استخدمت الدراسة «العينة العمدية»، ويقصد بها أنها كانت عَمْدية بسبب اختيار جامعة (الزرقاء)، وأنها لم تكن مرتبة أو منظمة مسبقًا. وقد تم توزيع (130) استبانة على عينة الدراسة، وتمكن الباحث من استرداد (105) استبانات من عينة الدراسة والتي تمثل ما نسبته (80,67٪) من مجموع العينة التي تم توزيعها. علمًا أن عدد طلبة الجامعة يبلغ ثمانية آلاف طالب وطالبة وفق آخر التقديرات.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

خطاب الكراهية: كل كلام يثير مشاعر الكره نحو مكون أو أكثر من مكونات المجتمع، وينادي ضمنًا بإقصاء أفراده؛ إما بالطرد أو الإفناء أو بتقليص الحقوق، أو اغتيال الشخصية، ومعاملتهم كمواطنين من درجة أقل. كما يحوي هذا الخطاب، ضمنًا أو علنًا نظرة استعلائية كأساس يمكّن أصحابه من الشعور بالتميز والاستحواذ، وامتلاك الحقيقة والحقوق، وقد يتجاوز هذا الخطاب الحدود الجغرافية للبلد الواحد ليمتد إلى بلدان أخرى.

حرية الرأي والتعبير: تعرف بأنها حق كل إنسان في حرية الرأي والتعبير، ويشمل هذا الحق حرية اعتناق الآراء أو تبني الأفكار دون أي تدخل، والحصول على الأنباء والمعلومات والبيانات والأفكار ونشرها أو بثّها من خلال أية وسيلة متاحة، دون تقيد بزمان أو مكان.

مواقع التواصل الاجتماعي: عبارة عن قنوات الاتصالات عبر الإنترنت مخصصة للإدخال والتفاعل وتبادل المحتويات المجتمعية والتعاون ومواقع الويب وتطبيقات مخصصة لمنتديات، والمدونات الصغيرة، والشبكات الاجتماعية. عرَّف أندرياس كابلان ومايكل هانلين وسائل الإعلام الاجتماعية بأنها «مجموعة من تطبيقات الإنترنت التي تُبنى على أسس أيديولوجية وتكنولوجية، والتي تسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي يتم إنشاؤه بواسطة وسائل الإعلام الاجتماعية هي وسائل إعلام للتواصل الاجتماعي كمجموعة شاملة وراء التواصل الاجتماعي».

الدراسات السابقة:

اطلع الباحث على عدد من الدراسات السابقة باللغتين العربية والإنجليزية، تلتقي بعض منها وموضوع الدراسة من حيث الغايات والبناء البحثي. ومن هذه الدراسات:

1- دراسة (Bielsko & Biata 2015) بعنوان «المواجهة الفعالة ضد خطاب الكراهية»، تمثلت أبرز أهدافها بوضع أسس وطرق حديثة للتقليل من تأثير خطاب الكراهية وتداعياته، وخلصت أهم نتائجها إلى أن خطاب الكراهية أصبح حقيقة مقلقة جدًا يجب أن يتم التعامل معها بطريقة مسؤولة، من خلال إطلاق حملات توعوية وتعليمية للجميع تتعلق بالحقوق واحترام حياة الآخرين وخصوصيتها، واعتبرت أن الإنسان ولد حرًا ومتساويًا في الكرامة والحقوق، وأنه يجب أن يتعامل مع الآخرين بنوع من الأخوّة والمحبة، ولذلك فإنه يتوجب على الجميع التصدي لخطاب الكراهية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والعمل يدًا بيد لغرس بذور المحبة والعناية والتفاهم والتسامح.

2- دراسة (School of Peacemaking & Media Technology in Central Asia, 2014): وهي دراسة طبقت في جمهورية «قرغيزيا»، حيث تم تحليل مضامين أهم الصحف الإلكترونية التي تصدر في مقاطعات (أوش، جلال أباد، باتكن، بشكك وشوي)، والتي تتضمن خطاب كراهية، وبينت نتائج التحليل أن هذا الخطاب ولد بسبب الإثنية التي تتحكم في ممارسة السلطة، وأنه ليس مسموحًا لأبناء الأقليات الانضمام للحكومة، وعدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية وعدم حل المسائل المتعلقة بالحدود وإمكانية الوصول إلى المصادر الطبيعية، ثم عدم تطوير الثقافات المتعددة ودمجها في المجتمع وعدم الاحترافية في تغطية الصحفيين للقضايا العقائدية الحساسة. وتوصلت الدراسة إلى توصيات عديدة للتقليل من خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي، منها أنه يجب على السلطات أن تشجع على الاندماج بين فئات الشعب «قبول التنوع»، سن قوانين تمكن الأقليات من المشاركة في الحياة العامة، وإتاحة الفرصة أمام وسائل التواصل الاجتماعي لتكون منصّات مفتوحة أمام الحكومة لفتح حوار بنّاء في مجتمع متنوع.

3- دراسة (نايجل ووربيرتن)، بعنوان «حرية التعبير، ترجمة: زينب سيد، 2013»: يقدم الفصل الأول عرضًا لبعض النقاشات والأساسية وبعض القضايا الحديثة. وفي الفصل الثاني الخصائص الرئيسة للتيار الحر ودفاعه عن حرية الكلام. والفصل الثالث يتناول موضوع الإساءة إلى الآخرين. والفصل الرابع عن الإباحية والآراء المتعددة من حيث الرقابة عليها. وفي الفصل الخامس تتناول الحديث عن شبكة الإنترنت وطبيعة الكلام عن حرية التعبير. والفصل الأخير يقدم فيه الباحث تصورًا عن مستقبل حرية الكلام والذي قال فيه إن أفلاطون نادى بفرض قيود قوية على حرية التعبير، بينما يرى مؤلف الكتاب «نايجل» أن «شبكة الإنترنت تضفي طابعًا ديمقراطيًا على عملية التواصل، ولا بد من ممارسة حرية التعبير مع مراعاة أن هذه الحرية يجب أن تؤسس على ضوابط يقبلها الجميع».

4- دراسة (بشرى الراوي، أبريل 2012) بعنوان «دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير». تطرقت هذه الدراسة إلى موضوع الحراك الشبابي، وتنامي دور الشباب، ودور مواقع التواصل الاجتماعي في رسم خريطة التغيير السياسي وغيره من ناحية، وكيف تلعب هذه المواقع دورًا مهمًا في تهيئة متطلبات التغيير عن طريق تكوين الوعي الجماهيري بفضل استخدام شبكة الإنترنت وما تقدمه من إشباع للحاجات والرغبات من ناحية أخرى. وبينت هذه الدراسة طريقة الانتقال من الديمقراطية التقليدية إلى الديمقراطية الإلكترونية أو الرقمية، ودورها بوصفها وسائل جديدة في إعادة صياغة الرأي العام وتشكيله، واستثمارها بوصفها قوة لها وزنها في إثارة الكثير من القضايا المهمة، وهو ما يتماهى وكثير من عناصر هذه الدراسة من حيث التعرف على دواعي استخدام طلبة جامعة الزرقاء (عينة الدراسة) لمواقع الفيسبوك وتويتر ويوتيوب وإنستجرام والإشباعات المتحققة منها، وأيها الأكثر تأثيرًا على اتجاهاتهم، ثم التعرف على طبيعة استجابتهم تجاه خطاب الكراهية بحجة حرية النشر والتعبير.

النظريات المستخدمة في الدراسة:

أولًا- نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام: ترتكز نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام بالأساس على مصادر الأنباء والمعلومات التي يحقق من خلالها الفرد أهدافه واحتياجاته، وهذه الأهداف يمكن أن تتسع وتتزايد كلما زاد المجتمع تعقيدًا. ومن هنا ترتبط هذه النظرية ارتباطًا وثيقًا بمضمون هذه الدراسة من حيث إن مجتمع الدراسة اعتمد بشكل كبير على وسائل الإعلام المختلفة في حصوله على الأخبار والمعلومات. حيث ظهر الإعلام الاجتماعي بوصفه وسيلة من وسائل الإعلام في حصول الفرد على أحدث المستجدات والأنباء[4].

ثانيًا- نظرية الاستخدامات والإشباعات: تصنَّف نظرية الاستخدامات والإشباعات من أهم النظريات الحديثة التي تفسر الدور الذي يلعبه الجمهور في عملية الاتصال مع وسائل الإعلام[5]. حيث تعد الحاجات والدوافع من العوامل المحركة لعملية الاتصال، وأن للجمهور إرادة يحدد من خلالها الوسائل والمضامين ويختار منها في محاولة منه للربط بين الأسباب والاستخدام[6].

علاقة النظريات بموضوع الدراسة:

تفترض نظرية الاستخدامات والإشباعات أن الأفراد يحتاجون إلى إشباع احتياجاتهم من وسائل الإعلام، كما يقومون باستخدام المعلومات التي تنقلها وسائل الإعلام، والتي تختلف أهميتها وفقًا لاحتياجاتهم. وهو ما يتسق وموضوع الدراسة من حيث إن طلبة جامعة الزرقاء (عينة الدراسة) يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لإشباع حاجاتهم من نقل المعلومات المتعلقة بخطاب الكراهية، ثم تداولها وفقًا لحاجتهم إليها لسبب أو لآخر.

ما مواقع التواصل الاجتماعي؟

من أهم التحديات التي برزت في القرن الواحد والعشرين وحتَّمت على البشرية كلها ضرورة التكيف والتطور، والتقدم التكنولوجي الكبير والمطَّرد الذي شمل نواحي الحياة كافة ومنها الثورة الرقمية في وسائل الاتصال، وظهور ما يسمى «مواقع التواصل الاجتماعي» على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، التي خلقت نمطًا جديدًا من الاتصالات البينية بين الشعوب في فضاء رحب لا يعرف حدودًا زمانية أو مكانية.

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي أحد أهم تقنيات الويب (2.0)، وهي مجموعة من وسائل الإعلام الاجتماعي (Social Networks Sites) تسمح لمستخدميها بتكوين محتوى الويب وتنظيمه وتحريره وتكامله، وأصبحت تعد من بين وسائل الإعلام الحديثة مثل (الفيس بوك، وماي سبيس، ولينكد إن، وتويتر)، وعدت من أكثر قنوات الاتصال شعبية على شبكة الإنترنت[7].

وتتميز مواقع التواصل الاجتماعي بقدرتها على جذب الشباب واستخدامهم لها بشكل واسع؛ نظرًا لطبيعتها التفاعلية، وما توفره لهم من مزايا وإنشاء وتبادل محتوى إعلامي.

ويمكن القول إن البداية الحقيقية لظهور مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية كانت في التسعينيات، وعرفت باسم «شبكات التواصل الاجتماعي على الإنترنت»، حيث يذكر أن الباحث (راندي كونرلدر) صمم موقعًا اجتماعيًّا للتواصل مع أصدقائه وزملائه في الدراسة في بداية عام 1995 وأطلق عليه اسم (www.classmates.com)، وسجّل بذلك بوصفه أول موقع تواصل اجتماعي افتراضي إلكتروني، ومن هناك انتشر استخدام هذه المواقع وتزايد عدد مستخدميها. واتسعت قاعدة المستخدمين لهذه المواقع شيئًا فشيئًا، حتى أشارت

بعض الإحصائيات إلى أن أكثر من مليار شخص يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي من أصل ملياري شخص يستخدمون الإنترنت في العالم.

وهكذا فإنه لا يمكن تجاهل التأثير القوي لهذه الوسائل الجديدة، الأمر الذي دفعها باتجاه المشاركة في الحياة العامة، وإتاحة المجال أمام الجميع لتبادل المعلومات على اختلافها. وهو ما شجع متصفحي الإنترنت من أنحاء العالم كافة على استخدامها بشكل مُلْفِت، قابَله تراجُع في الإقبال على استخدام المواقع الإلكترونية الأخرى، مما حتَّم على أصحاب المواقع والوسائل الإعلامية التقليدية التحرك لدمج تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي الجديدة واستخداماتها في بيئة عملهم التقليدية.

استخدام الشبكة العنكبوتية في المملكة الأردنية الهاشمية:

تشير التقديرات الرسمية إلى أن أعداد مستخدمي الشبكة العنكبوتية أو الإنترنت في المملكة الأردنية الهاشمية بلغت ما نسبته 87٪ من عدد السكان في الربع الثالث من عام 2016 (هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، 2016)[8]. في حين أشارت إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات الصادرة عام 2011 إلى أن هناك تزايدًا في أعداد مستخدمي الإنترنت في المملكة وصلت إلى ما نسبته 30٪ من مجمل عدد السكان، فبلغ عدد مشتركي الفيس بوك وحده 1.987.400 مشترك.

وأشارت إحصائيات دائرة «الإحصاءات العامة» إلى أن خدمات مواقع التواصل الاجتماعي «فيس بوك» و«تويتر» استحوذت على نسبة بلغت 72.4 ٪ من عدد الأفراد المستخدمين للإنترنت بشكل عام في المملكة، لتتصدر هذه المواقع قائمة خدمات الإنترنت الأكثر استقطابًا للأردنيين على الشبكة العنكبوتية التي دخلت خدماتها بشكل متواضع للمملكة منتصف التسعينيات من القرن الماضي. كما بينت دراسة أخرى أجراها مركز أبحاث (بيو) الأمريكي

عام 2011، أن نسبة الشباب الأردنيين الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي هي الأكبر. وأشارت إلى أن المرحلة العمرية من سن 18 إلى 29 سنة بلغت نسبة 33٪ من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي، بينما شكلت المرحلة العمرية من سن 30 إلى 49 سنة ما نسبته 31٪، واحتلت المرحلة العمرية لأكثر من (50 سنة) المرتبة الأخيرة، وشكلت ما نسبته 16٪[9].

أهم مميزات مواقع التواصل الاجتماعي:

تمتاز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها تجمع بين عناصر وخصائص كل من الوسائل الاتصالية والإعلامية، سواء كانت مسموعة أو مرئية أو مكتوبة. فقد وفرت إمكانية القراءة لكل ما هو مكتوب، ومشاهدة الأفلام والصور والمقاطع ثم الاستماع إلى كل ما هو مسجَّل ومحمَّل صوتيًا في وقت واحد. كما أنها تعد وسائل تفاعلية، يستطيع من خلالها المتصفح أن يعبر عن آرائه وأفكاره تجاه كل ما يعرض عليه بمنتهى السهولة واليسر وبنموذج اتصال يمتاز بأنه يسير باتجاهين؛ متوازن أو غير متوازن. فلم يعد هناك قائم بالاتصال أو متلقٍّ، أو مؤثر ومتأثر، بل أصبح بإمكان الفرد الواحد أن يلعب كل الأدوار، فيكون متلقيًا وقائمًا بالاتصال، ويؤثر ويتأثر في آن واحد. كما أنه، وبشكل يسير، يستطيع أن يقوم بنشر المواضيع والفيديوهات والصور والأخبار بكل سهولة بين أصدقائه ومعارفه وعلى نطاق واسع، متخطيًا حواجز الجغرافيا، والزمن والقيود القانونية والثقافية وغيرها.

إن أهم ما يميز مواقع التواصل الاجتماعي، قدرتها على نقل الأخبار والمعلومات بشكل سريع جدًا على نطاق واسع، إلى أكبر عدد من الجمهور، وكذلك تلقيها للتغذية الراجعة على رسائلها الاتصالية بشكل فوري، ثم قلة تكاليفها، فليس ثمة مصاريف طباعة أو نشر أو إعلان تليفزيوني أو بث إذاعي أو غيره[10].

تحليل النتائج ومناقشتها:

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	57	٪54,29
أنثى	48	٪45,71
المجموع	105	٪100

يوضح الجدول رقم (1) أن نسبة عدد الإناث من مجموع عينة الدراسة كانت أعلى من نسبة عدد الذكور، حيث بلغت نسبتهن (٪51,6)، بينما بلغت نسبة الذكور (٪48,4).

جدول رقم (2)

توزيع أفراد (مفردات) عينة البحث حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
20-18	34	٪32,39
25-21	59	٪56,91
31-26	9	٪8,57
37-32	1	٪.952
38- فما فوق	2	٪1,90
المجموع	105	٪100

يتضح من توزيع نسب الفئات العمرية التي وردت بالجدول رقم (2) أن أفراد العينة كانوا من جيل الشباب على وجه التحديد، وهو ما تبينه نسبة الفئة العمرية من (21-25) سنة، حيث حلّت بالمرتبة الأولى بنسبة بلغت (٪58,59)، مما يشير إلى أن هذه الفئة العمرية من مستوى السنة الدراسية الثالثة فما فوق. بينما حلت بالمرتبة الثانية الفئة العمرية الأصغر سنًّا وهي المحصورة بين (18-20) سنة، بنسبة (٪31,21). وجاءت بالمرتبة الثالثة الفئة

العمرية المحصورة بين (26-31) سنة، وبنسبة بلغت (7٪). تلتها بالمرتبة الرابعة الفئة العمرية المحصورة بين (38 - فما فوق) سنة، بنسبة بلغت (1,92٪). في حين جاءت بالمرتبة الأخيرة الفئة العمرية المحصورة بين (32-37) سنة، وبنسبة بلغت (1,28٪).

جدول رقم (3)

توزيع نسب أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	105	٪100
ماجستير	0	٪0
المجموع	105	٪100

يتضح من نتائج الجدول رقم (3) أن أعلى نسبة طلبة من أفراد عينة الدراسة في جامعة الزرقاء هم من طلبة مرحلة البكالوريوس، بنسبة بلغت (100٪)، بينما كانت نسبة من يدرسون في مرحلة الماجستير (0٪).

جدول رقم (4)

توزيع نسب أفراد العينة حسب أكثر وسائل الاتصال استخدامًا في التأثير على اتجاهات الطلبة

الوسائل الأكثر تأثيرًا	العدد	نسبة التأثير	المرتبة
التليفزيون	19	٪18	الثالثة
الراديو	1	٪1	السادسة
الهاتف	20	٪19,1	الثانية
المجلات	1	٪1	السادسة
الإنترنت	57	٪54	الأولى
الملصقات	4	٪3,9	الرابعة
الصحف	3	٪3	الخامسة
المجموع	105	٪100	

يتضح من الجدول رقم (4) أن أكثر وسائل التواصل الاجتماعي التي يستخدمها طلبة جامعة الزرقاء هي (الإنترنت)، حيث جاءت بالمرتبة الأولى، وبنسبة بلغت (54٪)، مما يشير إلى أن الجميع بمن فيهم الطلبة تمكنوا من الحصول على المعلومات بطرق بحث متعدِّدة، كما يشير إلى تمكنهم من التواصل مع الآخرين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والتحدث مع الأهل والأصدقاء وغيرهم من خلال التطبيقات المجانية التي توفِّرها كمواقع الفيسبوك وتويتر وسكايب ويوتيوب وغيرها. وهي بذلك تكون الأكثر تأثيرًا من بين وسائل الاتصال في اتجاهات الطلبة وآرائهم وسلوكهم

جدول رقم (5)

إجابة السؤال السادس: هل تعرف ماذا يقصد بخطاب الكراهية؟

هل تعرف ماذا يقصد بخطاب الكراهية؟	نعم	لا أدري	المجموع
	81	24	105
النسبة المئوية	٪77,14	٪22,86	٪100

يتضح من الجدول رقم (5) أن نسبة الطلبة الذين يعرفون ما المقصود بخطاب الكراهية بلغت 77,14٪، وهذا يدلل على أن هناك نضوجًا ووعيًا لدى الطلبة بمفهوم خطاب الكراهية الذي يتم نشره وتداوله عبر مواقع التواصل الاجتماعي المتاحة. وهي نسبة مرتفعة تؤسس إلى إدراك معرفي مسبق يتبلور على شكل قناعة كبيرة بتداول هذا الخطاب بين طبقة الشباب الجامعيين.

جدول رقم (6)

إجابة السؤال السابع: هل سبق لك أن تعرضت لخطاب تضمن كلمات وعبارات كراهية عبر وسائل الإعلام الجديد؟

هل سبق لك أن تعرضت لخطاب تضمن كلمات وعبارات كراهية عبر وسائل الإعلام الجديد؟	نعم	لا أدري	المجموع
	87	18	105
النسبة المئوية	٪82,85	٪17,15	٪100

يبين الجدول رقم(6) أن ما نسبته 82,85٪ من الطلبة (عينة البحث) في جامعة الزرقاء قد تعرضوا بالفعل لخطاب كراهية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو ما يسمى «الإعلام الجديد»، وهذا يؤكد على أن هذه الوسائل هي الأكثر استخدامًا لنشر مثل هذا الخطاب؛ لسهولة استخدامها وسرعتها وتوفرها بشكل مستمر بين أيدي كل من يمتلك وسائط وأدوات اتصال حديثة، بغض النظر عن شكلها أو اسمها. فضلًا عن أنها توفر مجالًا رحبًا للتفاعل مع هذا الخطاب دونما قيود أو شروط. وتعد هذه النتيجة دليلًا آخر على أن طلبة جامعة الزرقاء (عينة البحث) يدركون بالفعل ما المقصود بخطاب الكراهية بنسبة كبيرة تدعم النتائج التي تم التوصل إليها في الجدول رقم (5).

جدول رقم (7)

إجابة السؤال الثامن: ما أكثر الوسائل التي تعرضت فيها إلى خطاب كراهية؟

الوسائل التي تعرضت فيها لخطاب كراهية	العدد	النسبة	المرتبة
الفيس بوك	89	٪ 84,65	الأولى
اليوتيوب	0	٪0	الخامسة
تويتر	5	٪ 4,6	الثانية
الرسائل القصيرة	2	٪1,91	الرابعة
المواقع الإخبارية	2	٪1,91	الرابعة
الإيميل الشخصي	2	٪1,91	الرابعة
الاتصال التليفوني	3	٪3.11	الثالثة
المدونة الخاصة بك	2	٪1,91	الرابعة
أخرى (أذكرها)	0	٪0	الخامسة
المجموع	105	٪100	

تبين النتائج الواردة بالجدول رقم (7) والمتعلقة بالإجابة عن السؤال الثامن من أسئلة الاستبانة، أن أكثر الوسائل التي تعرض فيها الطلبة لخطاب كراهية هي «الفيس بوك»، وبنسبة مئوية بلغت 84,65٪، وهي بذلك تحتل المرتبة الأولى، مما يعني أنها أكثر وسيلة تواصل اجتماعي متداولة الاستخدام يستخدمها الطلبة عينة الدراسة، بسبب فضاء الحرية الذي توفره، وسرعته في نقل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، إضافة إلى أنه وسط اجتماعي يحتوي على ثقافات متعددة لا تتوفر في أي موقع آخر، ويمكن استغلاله في نشر القيم والمبادئ والآراء والأفكار وفق رؤية مستخدمه دون رقابة أو خوف من عقوبة. وأخيرًا قدرته على تكوين علاقات وبناء صداقات تتخطى الحدود الجغرافية والزمانية.

جدول رقم (8)

إجابة السؤال التاسع: كيف ترد على خطاب الكراهية في وسائل الإعلام الجديد؟

أرد على خطاب الكراهية	العدد	النسبة	المرتبة
أبدأ بحملة مضادة	6	٪5,71	الرابعة
أخبر السلطات المختصة	5	٪4,76	الخامسة
أطلب المشورة	4	٪3,81	السادسة
أنضم لمجموعة تؤسس لحملة إعلامية مضادة	2	٪1,91	السابعة
أرد مباشرة	38	٪36,2	الثانية
أتجاهل المنشور ولا أرد	42	٪40	الأولى
أمرر المنشور للأصدقاء	8	٪7,61	الثالثة
المجموع	105	٪100	

بينت النتائج الواردة بالجدول رقم (8) والمتعلقة بالإجابة عن السؤال التاسع، أن ما نسبته 40٪ من الطلبة عينة الدراسة أجابوا بـ«أتجاهل المنشور ولا أرد»، وهي إجابة تدل على أنه ليس هناك تفاعل واضح بين مستخدمي وسيلة

«الفيس بوك» تجاه مسألة الرد على خطاب الكراهية، وهذا مؤشر آخر على أن خطاب الكراهية لا يعد أولوية من أولويات طلبة الجامعة، وأن هناك إدراكًا لخطورة الرد على محتوى هذا الخطاب الذي يمكن أن يتأجج وينفلت عِقاله في أية لحظة. وفي المقابل حل الاتجاه الآخر في المرتبة الثانية وهو الرد مباشرة على خطاب الكراهية عبر «الفيس بوك»، وبنسبة بلغت 36,2٪، وهو ما يحتم ضرورة الانتباه لهذا الأمر وأخذ الحيطة اللازمة لتقليله إلى مستويات أدنى؛ تجنبًا لشيوع الضغينة والتقاتل.

جدول رقم (9)

إجابة السؤال العاشر: أشارك بما ينشر عن خطاب الكراهية من خلال استخدام:

أشارك بما ينشر عن خطاب الكراهية من خلال استخدام	العدد	النسبة	المرتبة
جهاز الحاسوب المكتبي	12	٪11,42	الثانية
التليفون الخليوي الذكي	72	٪68,56	الأولى
جهاز التلفزيون	11	٪10,48	الثالثة
الكمبيوتر المحمول	10	٪9,54	الرابعة
أجهزة الألعاب	0	0	الخامسة
أجهزة أخرى	0	0	الخامسة
المجموع	105	٪100	

تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة في الجدول رقم (9) إلى أن جهاز «الهاتف المحمول أو الخليوي» هو أكثر أنواع الأجهزة التي يستخدمها الطلبة عينة الدراسة في جامعة الزرقاء في الرد على خطاب الكراهية، وبنسبة بلغت 68,56٪، ومرد ذلك إلى أنها أداة متوفرة في كل الأوقات وملازمة لأيدي أصحابها، فهي تربطهم بالحدث في اللحظة نفسها، وتمكنهم من الرد دون عناء أو تأخير، وهي بهذه النتيجة يمكن أن تكون معول هدم لا بناء إذا ما استخدمت بشكل غير صحيح ومعارض للغاية التي وجدت من أجلها.

جدول رقم (10)

السؤال الحادي عشر: أتابع ما يكتب عن خطاب الكراهية من:

أتابع ما يكتب عن خطاب الكراهية من:	العدد	النسبة	المرتبة
المنزل	32	٪30,47	الثانية
المقهى	5	٪4,77	الرابعة
النادي الرياضي	3	٪2,85	الخامسة
النادي الثقافي	0	0	السابعة
المكتبة	2	٪1,91	السادسة
الجامعة	21	٪20	الثالثة
أي مكان	42	٪40	الأولى
المجموع	105	٪100	

بينت نتائج الدراسة أن عملية الرد على خطاب الكراهية من قبل طلبة جامعة الزرقاء (عينة الدراسة) غير مقيدة بمكان معين، فهم يتابعون هذا الخطاب من (أي مكان)، وبهذه النتيجة تكون قد احتلت المرتبة الأولى، وبنسبة بلغت 40٪، وهذا يدلل على اتساع فضاء متابعة ما يكتب عن خطاب الكراهية، فهو لا يعرف مكانًا أو زمانًا محددَيْن، ويمكن أن يتأجج وينتشر بسرعة دونما التفات إلى زمان أو مكان يحكمانه. ونلحظ من خلال النتائج أيضًا أن طلبة الجامعة عينة الدراسة يمكن أن يتابعوا خطاب الكراهية في المرتبة الثانية من خلال (المنزل)، حيث بلغت نسبة المتابعين له 30,47٪، وهي نتيجة تستوجب التوقف عندها والتفكر فيها مليًّا، من حيث إن متابعة هذا الخطاب من «المنزل» قد توفر سبل راحة فكرية ونفسية تقود إلى التفنن بمحتوى الرد مثلًا من حيث استخدام الكلمات أو العبارات أو الرسومات أو الصور ذات التأثير العميق، بسبب الاطمئنان إلى تدنِّي مستوى الرقابة والمتابعة، بسبب انشغال باقي أفراد العائلة؛ إما بسبب العمل لأوقات طويلة، أو تأدية الواجبات الاجتماعية، أو بما يفرضه التفكك الأسري من انعزال واستقلالية ... إلخ.

جدول رقم (11)

السؤال الثاني عشر: خطاب الكراهية موجه لفئات المجتمع التالية:

خطاب الكراهية موجه لفئات المجتمع التالية:	العدد	النسبة	المرتبة
المشردون	22	٪20,94	الثالثة
اللاجؤون	23	٪21,91	الثانية
الأقليات الدينية	15	٪14.28	الرابعة
الأقليات العرقية	4	٪3,82	الخامسة
ذوو الاحتياجات الخاصة	1	٪0,95	السابعة
العمال الأجانب	2	٪1,91	السادسة
السياح الأجانب	1	٪0,95	السابعة
المرأة	1	٪0,95	السابعة
الفقراء	2	٪1,91	السادسة
أعضاء البرلمان	4	٪3,82	الخامسة
السياسيون	25	٪23,81	الأولى
المهمشون	1	٪0,95	السابعة
الأغنياء	4	٪3,82	الخامسة
آخرون (حدد مَن هم)	0	0	الثامنة
المجموع	105	٪100	

بينت نتائج التحليل الإحصائي للسؤال الثاني عشر أن خطاب الكراهية موجه بالمرتبة الأولى إلى طبقة (السياسيين)، وبنسبة مئوية بلغت 23,81٪، وهو مؤشر واضح على أن هناك خطابَ كراهية موجهًا بالفعل لطبقة السياسيين، وأن نظرة طلبة جامعة الزرقاء (عينة الدراسة) تجاه هؤلاء السياسيين نظرة غير إيجابية، وتنم عن أن هناك عدم رضا عن ما يمارسونه أو ما يمثلونه من وجهة نظرهم. واحتلت فئة اللاجئين المرتبة الثانية، بنسبة بلغت 21,91٪، بسبب ما تشكله من ضغط على البُنى التحتية والموارد وفرص العمل التي لم يكن شأنها واردًا بالحسبان قبلًا. الأمر الذي يستلزم من السياسيين مراجعة سلوكاتهم

والالتزام بأسس النزاهة ومعاييرها وممارسة الشفافية قولًا وفعلًا، للتقليل من خطاب الكراهية الموجه ضدهم في المقـام الأول. إضافة إلى ضرورة وضع الخطط والاقتراحات والحلول الفعالة؛ للتقليل من مزاحمة اللاجئين وضغطهم على البُنى التحتية والموارد المحلية، وإطلاق الحملات الإعلامية المرافقة لهذه الإجراءات الاحترازية من أجل دفن خطاب الكراهية ووأده في مهده.

جدول رقم (12)

السؤال الثالث عشر: أستخدم الإنترنت

أستخدم شبكة الإنترنت	العدد	النسبة	المرتبة
أقل من مرة أسبوعيًا	8	٪7,62	الرابعة
مرة أسبوعيًا	2	٪1,91	الخامسة
مرتين أسبوعيًا	11	٪10,46	الثالثة
3-2 ساعات أسبوعيًا	21	٪20	الثانية
8-4 ساعات يوميًا	55	٪52,39	الأولى
لا أستخدمها أبدًا	8	٪7,62	الرابعة
المجموع	105	٪100	

بينت النتائج الإحصائية لاستخدام شبكة الإنترنت من قبل الطلبة عينة الدراسة، أنهم يستخدمونها بشكل مكثف، وبواقع (5-8 ساعات) يوميًّا، وبنسبة بلغت 52,39٪، وهذه النسبة تدل على أن استخدام طلبة جامعة الزرقاء عينة الدراسة للشبكة العنكبوتية بهذا المقدار من الساعات، يمكن أن يشكل منصة إطلاق وممارسة خطاب كراهية ذي تأثير كبير يسهم في شق صفوف أبناء المجتمع وإشعال الفتنة في ما بينهم. وحلت بالمرتبة الثانية، وبنسبة 20٪ مجموعات تستخدم «الإنترنت» بواقع (2-3) ساعات أسبوعيًّا، وهي دليل ثان على أن التعرض للإنترنت يحتل وقتًا كبيرًا من أوقات الطلبة أسبوعيًّا، وهو ما يعزز النتيجة التي توصلت إليها ساعات الاستخدام التي احتلت المرتبة «الأولى».

جدول رقم (13)

السؤال الرابع عشر: من حقي أن أشعر بالأمان خلال استخدامي لشبكة الإنترنت

موافق بشدة	موافق	لا رأي لي	غير موافق	غير موافق بشدة
77	13	13	0	2
٪73,33	٪12,38	٪12,38	٪0	٪1,91

تؤكد النتائج الإحصائية التي وردت في السؤال الرابع عشر أن الطلبة عينة الدراسة من حقهم أن يشعروا «بالأمان» وهم يستخدمون الشبكة العنكبوتية، فقد بلغت نسبة من يوافقون وبشدة على هذا الحق 73,33٪، وتعد هذه النسبة العالية دليلًا على انعدام الشعور بالأمان الفكري في أثناء تصفُّح منصات شبكة الإنترنت ومحركاتها بشكل عام، وهي تعبير عن مطلب ضروري لضبط هذا الشعور وإتاحته بأي شكل من الأشكال.

جدول رقم (14)

السؤال الخامس عشر: شبكة الإنترنت ليست منطقة حرة تنشر فيها عبارات الذم والقدح والإهانة والتهديد والإساءة تحت مسمى حرية التعبير

موافق بشدة	موافق	لا رأي لي	غير موافق	غير موافق بشدة
75	14	10	3	3
٪71,42	٪13,35	٪9,53	٪2,85	٪2,85

بينت أيضًا النسبة العالية للتحليل الإحصائي المتعلق بالسؤال الخامس عشر، والبالغة 71,42٪، أن مَن يوافقون وبشدة على اعتبار شبكة الإنترنت ليست منطقة حرة تنشر فيها عبارات الذم والقدح والإهانة والتهديد والإساءة تحت مسمى «حرية التعبير»، إنما يؤسسون للإدراك والوعي بأن الغاية من استخدام الشبكة العنكبوتية ليست تَصيُّد الأخطاء أو اغتيال الشخصية، أو إشاعة الكراهية بين فئات المجتمع؛ بحجة «حرية التعبير»، فحرية التعبير لا تعني ذلك مطلقًا.

جدول رقم (15)

السؤال السادس عشر: يجب أن تقوم جهة قانونية بحَجْب أي محتوى يتضمن عبارات إهانة أو خطاب كراهية عبر شبكة الإنترنت

مؤيد بشدة	مؤيد	محايد	معارض	معارض بشدة
62	21	9	7	6
٪59,1	٪20	٪8,55	٪6,6	٪5,75

تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة، في ما يتعلق القيام بحجب أي محتوىٰ يتضمن عبارات إهانة أو خطاب كراهية عبر شبكة الإنترنت، أن ما نسبته 59,1٪ من عينة الدراسة البالغة 105 مفردات، وهي نسبة تتجاوز النصف، «يؤيدون بشدة» أن تقوم جهة قانونية بعملية الحَجْب لأي سوء استخدام لشبكة الإنترنت، وفي ما يتعلق بخطاب الكراهية، وهذا يشير إلىٰ أن نسبة عالية من مستخدمي الشبكة ضاقوا ذرعًا بهذه الإساءة ويبحثون عن ضوابط قانونية للتقليل من انتشارها أو الحد منه. يؤيدهم بذلك. وفي المرتبة الثانية مجموعة من عينة الدراسة بلغت نسبتها 20٪، وهي بمجموعها نسبة كبيرة تستوجب التحرك والمبادرة.

جدول رقم (16)

السؤال السابع عشر: هل تؤيد معاقبة كل من ينشر محتوى يحرض على خطاب الكراهية عبر شبكة الإنترنت؟

مؤيد بشدة	مؤيد	محايد	معارض	معارض بشدة
64	24	11	6	0
٪60,95	٪22,85	٪10,45	٪5,75	٪0

في ما يتعلق بتأييد الطلبة عينة الدراسة معاقبة كل من ينشر محتوىٰ يحرض علىٰ خطاب الكراهية عبر شبكة الإنترنت جاءت نتائج من يؤيدون ذلك وبشدة بنسبة بلغت 60,95٪، وهذه نسبة تدل علىٰ أن هناك فئة كبيرة من عينة الدراسة

متأذية من هذا الفعل، وهم بحاجة إلى من يرفع عنهم هذه الأذية بالمساءلة والعقاب. ويدعمهم في ذلك بالمرتبة الثانية «مؤيدون»، بنسبة بلغت 22,85٪.

جدول رقم (17)

السؤال الثامن عشر: هل تعتقد أن دوافع الأشخاص الذين يستخدمون الإنترنت للقيام بتحقير وسب وتهديد وازدراء وقذف الآخرين هي:

هل تعتقد أن دوافع الأشخاص الذين يستخدمون الإنترنت للقيام بتحقير الآخرين وسبّهم وتهديدهم وازدرائهم وقذفهم، هي:	العدد	النسبة	المرتبة
الغيرة	26	٪24,76	الثانية
عدم القدرة على المواجهة	34	٪32,37	الأولى
العزلة	2	٪1,91	السابعة
الفقر	2	٪1,91	السابعة
التهميش	13	٪12,38	الثالثة
الشعور بالنصر	1	٪0,95	الثامنة
الشهرة	5	٪4,78	السادسة
التنفيس	11	٪10,46	الرابعة
الاكتئاب	2	٪1,91	السادسة
ضعف التشريعات والقوانين الرادعة	9	٪8,57	الخامسة
أخرى (أذكرها)	0	0	التاسعة
المجموع	105	٪100	

تبين النتائج التي تم التوصل إليها والمتعلقة بالسؤال الثامن عشر الذي يبحث في التعرف على دوافع الأشخاص الذين يستخدمون الإنترنت للقيام بتحقير الآخرين وسبِّهم وتهديدهم وازدرائهم وقذفهم، أن (عدم القدرة على المواجهة) هي الدافع الأول في ذلك، وبنسبة بلغت 32,37٪، في حين بلغت «الغيرة» الدافع الثاني، وبنسبة بلغت 24,76٪، والتهميش في المرتبة الثالثة، وبنسبة بلغت 12,38٪، والتنفيس بالمرتبة الرابعة، وبنسبة بلغت 10,46٪.

ويتبين من هذه النتـائج أن دوافع خطـاب الكراهية والتفاعل معه عبر الشبكة العنكبوتية تجاه الفئات الموجه لها هذا الخطاب، هو أن هذه الشبكة توفر ملاذًا آمنًا للمتفاعلين والمؤجِّجين لهذا الخطاب، حيث لا قيود ولا عقوبات ولا حذف ولا مواجهة مباشرة «وجهًا لوجه» مع المستهدف. ثم إن الغيرة والتهميش والتنفيس وضعف التشريعات والفقر والعزلة والشعور بالنصر والاكتئاب كلها عوامل مساعدة في تداول خطاب الكراهية تحت ذريعة «حرية التعبير».

*

الخلاصة:

هناك ارتباط بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة والأسئلة التي أثارتها، ويمكن تلخيصها على النحو الآتي:

- أجابت النتائج المبيَّنة بالجدول رقم (4) عن ما ورد بالسؤال الأول من أسئلة الدراسة، حيث تبين أن أكثر وسائل التواصل الاجتماعي تأثيرًا على اتجاهات الطلبة عينة الدراسة هي وسيلة (الإنترنت)، وبنسبة بلغت 54٪.
- أجابت النتائج المبينة بالجدول رقم (8) عن ما ورد بالسؤال الثاني من أسئلة الدراسة والمتعلق بكيفية الرد على خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي، حيث احتلت إجابات الطلبة عينة الدراسة بـ«أتجاهل المنشور ولا أرد» المرتبةَ الأولى، وبنسبة بلغت 40٪.
- أجابت نتائج الدراسة عن ما ورد بالسؤال الثالث من أسئلتها والمتعلق بمعاقبة أو مسائلة كل مَن ينشر خطاب الكراهية أو يحرض عليه في وسائل التواصل الاجتماعي، داعمة وبشكل قوي لهذا التوجه، حيث بلغت نسبة ممن أجابوا بـ«أوافق بشدة» 60,95٪.

- أجابت الدراسة أيضًا عن الإشباعات التي تحققها وسائل التواصل الاجتماعي للطلبة عينة الدراسة، وهي المتمثلة بما ورد في النتائج المبينة بالجدول رقم (17)، حيث احتلت «عدم القدرة على المواجهة» الترتيبَ الأول، وبنسبة بلغت 32,37٪.

*

النتائج:

ظهر من خلال معطيات الاستبانة أن غالبية أفراد عينة البحث هم من مستخدمي شبكة «الإنترنت»، وبنسبة بلغت (54٪).

- بلغت نسبة الذين يعرفون ما المقصود بخطاب الكراهية من الطلبة عينة الدراسة 77,14٪، وهي نسبة تعد عالية بالنسبة لعدد أفراد عينة الدراسة الكلية البالغة (105) مفردة.
- أن نسبة من تعرضوا لخطاب كراهية عبر وسائل الإعلام الجديد بلغت 82,85٪، وهي نسبة عالية أيضًا، وتشير إلى أن هناك تربة خصبة وممارسة فعلية لخطاب الكراهية عبر الشبكة العنكبوتية.
- كانت أكبر حصة تعرض من خلالها الطلبة عينة الدراسة لخطاب كراهية، من نصيب «الفيس بوك»، وبنسبة بلغت 84,65٪، جاء بعدها بالمرتبة الثانية «تويتر»، بنسبة بلغت 4,6٪، وفي المرتبة الأخيرة جاء «يوتيوب»، بنسبة بلغت 0٪.
- كانت إجابات «أتجاهل المنشور ولا أرد» من أعلى الإجابات التي حصلت على نسبة بلغت 40٪ من حيث كيفية الرد على خطاب الكراهية. في حين بلغت الإجابات بـ«أرد مباشرة» المرتبة الثانية وبنسبة بلغت

36,2٪، تلتها في المرتبة الثالثة إجابة «أُمرر المنشور للأصدقاء» وبنسبة بلغت 7,61٪، واحتلت إجابة «أنضم لمجموعة تؤسس لحملة إعلامية مضادة» في المرتبة الأخيرة وبنسبة بلغت 1,91٪.

- بينت النتائج أن جهاز التليفون الخليوي «الذكي» حصل على أعلى نسبة استخدام من حيث نشر خطاب الكراهية وتداوله بنسبة بلغت 68,56٪، في حين جاء جهاز الحاسوب المكتبي بالمرتبة الثانية بنسبة بلغت 11,42٪، والكمبيوتر المحمول بالمرتبة الأخيرة بنسبة بلغت 9,54٪.

- جاءت بالمرتبة الأولى الإجابة بأن متابعة خطاب الكراهية تتم من «أي مكان»، بنسبة بلغت 40٪ ، بينما توسطت الإجابة بـ «من الجامعة» الخيارات، وبنسبة بلغت 20٪، في حين كانت الإجابة بـ «من المكتبة» في المرتبة الأخيرة، وبنسبة 1,91٪.

- بينت النتائج أن «حرية التعبير وتبادل المعلومات ليست منطقة حرة تمارَس فيها جميع أشكال التفاعلات عبر الإنترنت دون انضباط واحترام وكياسة».

*

التوصيات:

- تظهر النتائج التي توصلت إليها الدراسة وبشكل جلي، أن للشبكة العنكبوتية «الإنترنت» دورًا وتأثيرًا كبيرين في تكوين الرأي العام وتشكيله، تجاه خطاب الكراهية، وهذه دعوة لكل من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والمؤسسات الإعلامية العامة والخاصة للقيام

بالتشديد على إيلاء موضوع خطاب الكراهية العناية والرعاية الخاصة عند طلبة الجامعات، لمحاصرته والتقليل من تداعياته.

- دعوة السلطة التنفيذية والتشريعية لإيجاد صيغة معقولة لفرض نوع من الرقابة القانونية على كل خطاب يتضمن كلمات أو عبارات أو رسومات أو صورًا أو إشارات تحرض على خطاب الكراهية عبر استخدام الشبكة العنكبوتية ومحاسبة المحرضين والمؤجِّجين له.

- دعوة المؤسسات التعليمية والإعلامية للشروع في تبنِّي إطلاق الحملات الإعلامية المضادة لهذا الخطاب والتركيز عليها بشدة عبر وسائل الإعلام والاتصال المتاحة كافة.

- تكثيف اللقاءات وعقد الندوات والدورات والمؤتمرات وإجراء الدراسات التي تزيد من إدراك وعي المتلقِّين أو المستهدَفين بمفهوم خطاب الكراهية ومضامينه وأهدافه وأشكاله، خاصة بين طلبة المدارس والمعاهد والجامعات والمؤسسات العامة والخاصة.

*

معهد البحوث والدراسات العربية
INSTITUTE OF ARAB RESEARCH AND STUDIES
مكتب اتحاد الجامعات العربية

الهـوامش

(1) الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، المادة رقم 1، تاريخ المشاهدة 2017/4/22 (www.un.org).

(2) (http://web.dos.gov.jo/contact-us/?lang=ar) تمت المشاهدة بتاريخ 2016/4/19.

(3) الدليمي، عبد الرزاق، 2016، نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، ص42- 56.

(4) (trc@trc.gov.jo) تمت المشاهدة بتاريخ 2016/4/18.

(5) Lee, H, (2012) A study on business Opportunity for Small Smart Devices in Finance.

(6) الدليمي، عبد الرزاق، 2011، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، ص11-22.

(7) مصطفى، عباس صادق، الإعلام الجديد: دراسة في مداخله النظرية وخصائصه العامة، البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال، 2011.

(8) Manual on hate speech, Anne Weber, Council of Europe publishing, 2009, p. 19.

(9) Armand, Michele Mattenart, 2008 History of Communication Theories, Casbah Edition. Paris.

(10) Carolyn, I., Michael, S. and Rasha, A. (2003): Uses and Gratification of Offline. Newspaper Online News, San Diego, CA.

*

المصادر والمراجع

أولًا - باللغة العربية:

- الدليمي، عبد الرزاق، 2011، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1.
- الدليمي، عبد الرزاق، 2016، نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1.
- مصطفى، عباس صادق، الإعلام الجديد: دراسة في مداخله النظرية وخصائصه العامة، البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال، 2011.

ثانيًا- باللغة الأجنبية:

- Manual on hate speech, Anne Weber, Council of Europe publishing, 2009.
- Armand, Michele Mattenart, 2008: History of Communication Theories, Casbah Edition. Paris.
- Carolyn, I., Michael, S. and Rasha, A. (2003): Uses and Gratification of Offline. Newspaper Online News, San Diego, CA.
- Lee, H, (2012): A study on business Opportunity for Small Smart Devices in Finance.
- trc@trc.gov.jo
- www.un.org
- www.web.dos.gov.jo/contact-us/?lang=ar

• ○ •

جامعة الدول العربية
معهد البحوث والدراسات العربية
INSTITUTE OF ARAB RESEARCH AND STUDIES