جـــامـعـــة الـــشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

خطاب الكراهية في شبكة الفيس بوك في الأردن دراسة مسحية

Hate Speech in Facebook in Jordan: Survey Study

إعداد الطالب

ناصر الرحامنة

اشراف

الاستاذ الدكتور عزت حجاب

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الاعلام

قسم الصحافة والإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

نيسان – 2018

تفويض

انا الطالب ناصر سعود محمد الرحامنة أفوض جامعة الشرق الاوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث العلمية عند الطلب.

الاسم: ناصر سعود محمد الرحامنة

التاريخ: 11 / 04 / 2018م.

التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "التوظيف السياسي لمبادئ حقوق الإنسان (1991-2003) (الولايات المتحدة الأمريكية دراسة حالة) وأجيزت بتاريخ: 26/3/ 2018م.

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
أ.د عمر الحضرمي	مشرفاً ورئيساً	جامعة الشرق الأوسط	.....
د. محمد بني عيسى	ممتحنًا داخليًا	جامعة الشرق الأوسط	.....
د.عبدالحليم العدوان	ممتحنًا خارجيًا	جامعة العلوم الإسلامية	.....

شكر وتقدير

الشكر والحمدلله أولا وأخيرا الذي وفقنا في انجاز هذا العمل على الرغم من التحديات الكبيرة وبعض العثرات التي واجهتني طوال فترة الدراسة.

والشكر الجزيل والامتنان الكبير لمشرفي الفاضل الاستاذ الدكتور عزت حجاب الذي كان لي خير معين وخير مستشار وموجه، ولم يبخل عليَ بعلمه وبأية مشورة أو مساعدة.

والشكر للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة رسالتي هذه وإغنائها بالملاحظات وتجويدها بالمقترحات. والشكر ايضاً لكافة الأساتذة الأفاضل في كلية الإعلام في جامعة الشرق الأوسط.

الطالب

ناصر سعود محمد الرحامنة

الأهداء

إلى والديَ العزيزين أطال الله في عمرهما

وإلى

زوجتي وابني سيف حفظهما الله

قائمة المحتويات

الموضـــوع	الصفحة
العنـوان	أ
التفويض	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
الشكر والتقدير	د
الإهداء	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ط
قائمة الملحقات	ك
الملخص باللغة العربية	ل
الملخص باللغة الإنجليزية	ن
الفصل الاول-خلفية الدراسة وأهميتها	1
مقدمة	2
مشكلة الدراسة	4
أهداف الدراسة	4
أهمية الدراسة	5
أسئلة الدراسة	6
فرضيات الدراسة	7
مصطلحات الدراسة	8
حدود الدراسة	9
محددات الدراسة	9
الفصل الثاني: الادب النظري والدراسات السابقة	10
أولاً: الأدب النظري-تمهيد	10
مفهوم خطاب الكراهية	11
واقع انتشار ظاهرة الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي	12

خطاب الكراهية بين السنة والشيعة على تويتر 13
شبكات التواصل الاجتماعي 14
مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي 14
أهم انواع شبكات التواصل الاجتماعي 15
الفيسبوك 16
التويتر 18
اليوتيوب 19
دوافع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي 20
دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر العنف والكراهية 22
الإطار النظري 23
نظرية الغرس الثقافي 23
نظرية الاستخدامات والاشباعات 32
ثانيا: الدراسات السابقة 36
ثالثا: ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة 45
الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات) 47
منهج الدراسة 47
مجتمع الدراسة 48
عينة الدراسة 48
أداة الدراسة 50
صدق أداة الدراسة 51
ثبات أداة الدراسة 52
متغيرات الدراسة 54
إجراءات الدراسة 55
المعالجة الإحصائية 56
الفصل الرابع: نتائج الدراسة 58
إجابة السؤال الاول 58
إجابة السؤال الثاني 63

إجابة السؤال الثالث 66
إجابة السؤال الرابع 70
إجابة السؤال الخامس 73
الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة 78
مناقشة إجابة السؤال الأول 78
مناقشة إجابة السؤال الثاني 79
مناقشة إجابة السؤال الثالث 81
مناقشة إجابة السؤال الرابع 82
مناقشة إجابة السؤال الخامس 84
النتائج 86
توصيات الدراسة 88
المراجع العربية 89
المراجع الأجنبية 95
الملحقات 96

قائمة الجداول

رقم الفصل -رقم الجدول	محتوى الجدول	رقم الصفحة
3 - 1	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية	49
3 - 2	عادات الاستخدام للفيسبوك	50
3 - 3	معاملات الثبات لفقرات اعداد الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا	53
4 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر مواقع التواصل الاجتماعي" مرتبة تنازلياً.	58
4 - 5	اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)	60
4 - 6	اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف إلى مصدر الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير (معدل الاستخدام)	62
4 - 7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيس بوك" مرتبة تنازلياً.	63
4 - 8	اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيس بوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)	65
4- 9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي" مرتبة تنازلياً.	67
4- 10	اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)	69
4 - 11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني" مرتبة تنازلياً.	70

12 - 4	اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)	72
13 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف" مرتبة تنازلياً .	73
14 - 4	اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)	76

قائمة الملحقات

رقم الملحق	المحتوى	الصفحة
1	ملحق أسماء محكمي أداتي الدراسة	96
2	استبانة الدراسة في شكلها النهائي	97

خطاب الكراهية في شبكة الفيس بوك في الأردن دراسة مسحية

إعداد الطالب

ناصر سعود الرحامنة

اشراف

الاستاذ الدكتور عزت حجاب

الملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم خطاب الكراهية وأشكاله المتداولة عبر شبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساته على المجتمع الأردني، وكذلك تحديد آثار انتشار خطاب الكراهية، وكذا آثاره في منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة عشوائية بلغت (400) مفردة جاءت من مختلف تجمعات المجتمع الأردني في العاصمة عمان.

وقد جاءت أهم النتائج كالآتي:

1- اختلفت مفاهيم خطاب الكراهية لدى المستجيبين وتعددت، وجاء في مقدمتها "تشويه الحقائق أو تكذيبها"، و"عدم القبول بالاختلاف مع الآخرين".

2- تعمل شبكات التواصل الاجتماعي على إثارة الفتن بين مكونات المجتمع وتؤدي إلى الفرقة والتناحر، وأنها تفقد المجتمع تماسكه الداخلي فيصبح ضعيفاً أمام الأزمات.

3- إن دور شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي يعتمد على طبيعة المستخدم - مستواه الاجتماعي والتعليمي، وقد تسهم في نشر معلومات مضللة.

4- إن خطاب الكراهية عبر الفيسبوك قد يؤدي إلى التطرف والتناحر الديني والمذهبي، ويضعف التكافل الاجتماعي بين الناس.

5- يمكن أن تسهم مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف، وذلك من خلال نشر ثقافة الاحترام المتبادل، وممارسة أنشطة في المجتمع لمحاربة الكراهية.

وتوصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات على مختلف جوانب موضوع الكراهية، وطرق مواجهة هذه الظاهرة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي نفسها، وليس من خلال قوانين العقوبات فحسب.

كلمات مفتاحية: خطاب الكراهية، شبكات التواصل الاجتماعي.

Hate Speech in Facebook in Jordan: Survey Study

Prepared By

Naser Suood Al-Rhamnah

Supervised By

Dr. Izzet Hijab

Abstract

The study aimed at defining the concept of hate speech and its forms through social networking sites and its impact on Jordanian society, as well as determining the effects of the spread of hate speech, as well as its effects on the religious, social and cultural values of the Jordanian people.

The study used the descriptive approach, relied on the questionnaire to collect information from a random sample of (400) that came from various groups of Jordanian society in the capital Amman area.

The most important results were as follows:

1- There is different concepts of hatred circulating through social networking sites, the most prominent was the "distorting the facts or to deny," and "not to accept differences with others."

2- Social networking sites may stir up strife between the components of society and lead to division and rivalry, and it loses the community's internal cohesion becomes weak in the face of crises.

3. The role played by social media towards hate speech and community violence depends on the nature of the user - his social and educational level, and contributes to the dissemination of misleading information.

4- Hate speech via Facebook may impact the system of religious, social and cultural values of the Jordanian people, and may lead to extremism and religious and sectarian strife, and weaken social solidarity among people.

5. Civil society institutions, especially religious and media institutions, can contribute to the dissemination of a culture of mutual respect and to activities in society to combat hatred.

The study recommends further studies on various aspects of the theme of hate, and ways to address this phenomenon through social networking sites themselves, not only through penal laws.

Keywords: hate speech, social networking sites.

الفصل الاول:

خلفية الدراسة وأهميتها

تمهيد:

منذ العام 2016، شهدت التعبيرات التي ينتجها ويتعامل معها المجتمع الاردني في شبكات التواصل الاجتماعي تغيرا واضحا، واتسمت بالتعبيرات الصادمة بحضور مكثف لخطاب الكراهية وتعبيراته الاقصائية التي تؤسس للاستقطاب والانقسام الاجتماعي، وتعالت تعبيرات الكراهية غير المألوفة في الفضاء العام الأردني من خلال الإعلام المجتمعي والرقمي عموما.

ويعد الانترنت من أكثر الوسائط سهولة لنشر أفكار التعصب، وممارسة الاضطهاد ضد الآخر، عبر شبكات التواصل الاجتماعي إلى حد كبير، مما دعا باللجنة الأوروبية لمناهضة العنصرية والتعصب عند إصدار تقريرها السنوي للتحذير من مخاطر هذه الممارسات، والذي دعت فيه دول أعضاء الاتحاد الأوربي، المصادقة على بروتكولها الإضافي فيما يتعلق بتجريم الأفعال ذات الطبيعة العنصرية وكراهية الأجانب المرتكبة من خلال نظم الكمبيوتر(اليونيسكو،أ_2015).

وفي ظل تصاعد العنف الممارس على الأرض في العالم بشكل عام والشرق الأوسط خصوصاً، ونتائجه التي انعكست على أوروبا بدءاً من موجات اللجوء التي تجتاحها عبر البحر الأبيض المتوسط، إلى الهجمات المتطرفة في الآونة الأخيرة، مروراً بالتطرف اليميني وظهور حركات معاداة السامية وكراهية الأجانب، كل هذه أسباب تدفع بالناس ولاسيما الفئة العمرية الشابة للجوء إلى العنف اللفظي في التعبير عن السخط والاستهزاء بالأخر، خصوصاً فيما يتعلق بحدث

سياسي أو اجتماعي، ففي السويد إزدادت موجة العنف والكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي مما أدى إلى أثارة جدلاً إعلامياً، دفع بالتلفزيون السويدي لرصد هذه الحالات (ساري، 2008).

كما يرى الباحث في موضوع الدراسة، أنه لا يمكن تجاهل الفائدة التي احدثتها وسائل التواصل الاجتماعي بمختلف أنواعها، إلا أن بعض المواقع الالكترونية جعلت من منابرها بابا لنشر أفكار ومعتقدات تزيد من الأحقاد والكراهية وتفتح نوافذ لتصفية الحسابات قد تكون لمنافع شخصية أو تخدم جهات غير مسؤولة، محذرين من أن تفرض "الأقلية الصارخة" أجندتها وحضورها إلاعلامي وتؤثر على أداء الإعلام التقليدي، فتتلاعب بأمزجة الرأي العام، مؤكدين ان الرهان في هذه المرحلة على ثقافة ووعي المجتمع الذي عليه التمييز بين الغث والسمين.

والتاريخ يحكي قصصا كثيرة عن الكراهية وما يندرج تحتها أو ما ينتج عنها من مسميات عملت على تباعد الناس، وتفرقوا شيعا وأقواما في أثناء المسيرة الإنسانية الطويلة. فمنهم من ابتعد كثيرا، ومنهم من ظل ضمن الفئة القومية أو العقائدية الواحدة، وما زال الإنسان حتى هذا اليوم يتقلب بين المواءمة والمخالفة، وبين الموادة والمناحرة (صادق، 2008).

وفي الوطن العربي شأننا في ذلك شأن الشعوب كافة في بقاع الأرض كلها، تشاهد الصراعات الفكرية والعقائدية وغير ذلك، وما يتم الآن من وجهة نظر الباحث ما هو إلا تحصيل حاصل لما مرت به الشعوب من اغتصاب لحرية الفكر وتبادل الرأي، وإقصاء الآخر ورفض وجوده.

أما في المملكة الأردنية الهاشمية فإن الوضع العام من وجهة نظر الباحث لم يصل ولن يصل بإذن الله إلى ما وصلت إليه بعض الدول العربية الأخرى، مع الدعاء لهم بالسلام، فما زال الأردن في دائرة الاختلاف وليس الخلاف، وفي حدود منطق القبول والحوار، ولم يخرج الوطن عن هذه الدائرة أبدا كما لم يلفظه المنطق إلى أبعد من حدود العقل الإنساني المتنور.

لقد تطور التواصل الكوني من خلال الانترنت حتى أصبح باستطاعة الإنسان أن يتواصل بسرعة أكبر زمانيا ومكانيا، ومن نتاج هذا التطور ما أحدثه الانترنت في برمجياته الكثيرة وشبكات التواصل الاجتماعي التي اقتحمت خصوصية كل فرد فينا، فأصبح الإنسان يرى ما لا يُرى، ويغرف من المعرفة في دقائق ما لم يكن معرفته في سنين، واقتربت الثقافات من بعضها كثيرا، وانتشرت اللغات في الحقول المعرفية كافة، ولأن نسبة الذين يتعاملون مع هذه الحقول المعرفية من الفئة الشبابية أكثر، فقد كان خطر الثقافات الوافدة على مجتمعنا أكبر بكثير من حجم الفائدة المتوخاة .

وتأتي هذه الدراسة للتعرف إلى مفهوم الكراهية الحاصلة وأشكالها عبر شبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على المجتمع وماهية الاثار الناجمة عنها، وكيف يمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لمحاربة خطاب الكراهية من خلال التركيز على الوسطية والتحاور البناء وإرساء دعائم الفكر الديموقراطي الهادف.

مشكلة الدراسة:

شهد العالم والمنطقة خلال السنوات الأخيرة ظهور العديد من النشاطات والأعمال التي تؤجج الصراعات الإقليمية والطائفية والدينية والعقائدية وتعرض السلم المجتمعي لخطر كبير. ولم يكن الأردن بعيدا عن ذلك حيث تعرض إلى مكائد ومصائد عدوانية أرادت لهذا البلد أن ينقاد إلى صراعات أهلية وعقائدية تؤجج نار الفتنة والتطرف بين أبناء الوطن.

لقد استخدمت وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك كونها أهم أداة اتصالية تتيح من خلال تطبيقاتها المختلفة مساحة واسعة لطرح الأفكار المختلفة، ومنها الأفكار المتطرفة ونشر خطاب الكراهية بين المواطنين. ونظرا لأهمية الموضوع وخطورته على تماسك المجتمع وحاضره ومستقبله، فإن الدراسة تسعى إلى تحديد مفهوم الكراهية وأشكالها المتداولة عبر شبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على المجتمع الأردني، وكذلك تحديد آثار انتشار خطاب الكراهية، وكذا آثاره في منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني.

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة عبر التساؤل الرئيس الآتي:

ما سمات خطاب الكراهية في المجتمع الأردني عبر شبكات التواصل الاجتماعي خصوصا الفيسبوك؟ وما انعاكاسات ذلك الخطاب وآثاره على المجتمع الأردني؟

أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال الدراسة الحالية التعرف الى:

1. مفهوم الكراهية وأشكالها المتداولة عبر شبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على المجتمع الأردني.

2. آثار انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك.
3. تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك في منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني.
4. الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي سواء في نشر خطاب الكراهية والعنف المجتمعي أو في محاربته والحد منه.
5. دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والاعلامية في محاربة الفكر المتطرف ودورها في نشر ثقافة الاحترام المتبادل والوسطية ونبذ العنف داخل المجتمع الأردني.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدراسة نفسه، إذ إن ما تشهده المنطقة من انتشار للصراع الطائفي والعرقي والسياسي وغياب السلم المجتمعي وتغول الفكر الإقصائي الذي لا يسمح للحوار الهادف أو لتبادل الأراء حول قضايا المجتمع، وفي ظل توظيف وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك في نشر خطاب الكراهية بين أفراد المجتمع والدعوة إلى الإقليمية والعنف المجتمعي، وتزداد أهمية هذه الدراسة كونها من الدراسات القليلة (على حسب علم الباحث) التي تحاول التعرف إلى مفهوم وأشكال التطرف وآثاره من خلال الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي ممثلة في الفيسبوك، إذ ما يزال دور شبكات التواصل الاجتماعي بحاجة إلى مزيد من الدراسات لمعرفة تأثيره في مجالات شتى.

وفي المستوى العملي، فإن الدراسة يمكن أن تساهم في تقديم صورة أكثر وضوحا للجهات المعنية في الدولة والمجتمع ووسائل الإعلام كذلك، حول أهمية الانتباه لمضمون الخطاب وتأثيره على المجتمع وتماسكه وقيمه وعاداته، ويمكن أن تسهم نتائج الدراسة في توعية الشباب المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي لخطورة بعض الممارسات التي يتم نشرها خلال صفحات التواصل الاجتماعي من صور معينة أو عبارات قد تعكس نوعا من أنواع الكراهية ضد الآخرين أو ضد مكونات المجتمع الواحد.

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة التعرف إلى ملامح خطاب الكراهية المتداول بين الشباب ألاردني عبر الفيسبوك، ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الآتية:

1- ما مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي؟

2- ما الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك؟

3- ما الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي؟

4- ما تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني؟

5- ما دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف؟

فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الأولى: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي تبعا لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

2- الفرضية الثانية: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في رأيهم نحو الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخصوصا الفيسبوك تبعا لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

3- الفرضية الثالثة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي تبعا لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

4- الفرضية الرابعة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني تبعا لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

5- الفرضية الخامسة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف تبعا لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

مصطلحات الدراسة:

الكراهيـة: تعرف الكراهية بأنهاحالة طبيعية تنتج من عدم قبول جزء من العقل المختص بالمشاعر وألاحاسيس في بعض العناصر الداخلة إليه عن طريق الأعصاب الدقيقة وذلك نتيجة إلى تأثير العالم الخارجي على الشخص (زهرة، 2014).

خطاب الكراهية: هو حالة هجاءٍ للآخر، وهو بالتعريف كل كلامٍ يثير مشاعر الكره نحو مكّونٍ أو أكثر من مكّونات المجتمع، وينادي ضمناً بإقصاء أفراده بالطرد أو الإفناء أو بتقليص الحقوق، ومعاملتهم كمواطنين من درجة أقل، كما يحوي هذا الخطاب، ضمناً أو علناً (اليونيسكو، ب_2015).

ويعرف اجرائيا: بأنه اي محتوى يشمل التعدي على اشخاص بناء على عرقهم ودينهم وجنسهم وانتمائهم الوطني واعاقتهم ومرضهم.وكما يقاس بالاستبانة التي سيتم تطويرها لأغراض هذه الدراسة.

شبكات التواصل الاجتماعي: هي مواقع الكترونية اجتماعية على الانترنيت وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي (مرسي، 2012)، وتعرف أيضا بأنها شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم، وعبر شبكة الانترنت من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم (ساري، 2008).

وتعرف اجرائيا: لغايات هذه الدراسة بشبكة الفيسبوك.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: مستخدمو الفيسبوك في عمان.

الحدود الزمانية: الفترة الزمنية من بداية عام 2015 حتى نهاية عام 2017

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة دور الفيسبوك في خطاب الكراهية، ولا تتطرق الى شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى.

الحدود التطبيقية: مستخدمو الفيسبوك والبالغ عددهم 5 ملايين.

محددات الدراسة:

يتحدد تعميم نتائج الدراسة بالمحددات الاتية:

1. دلالات الصدق والثبات لأداة الدراسة التي تتمثل في استبانه تم تصميمها لأغراض الدراسة.
2. مدى صدق المبحوثين وحرصهم على دقة الإجابات على أداة الدراسة.
3. تجانس العينة التي سيتم اختيارها، وصدق ثبات الأداة فأنه يمكن تعميم نتائج البحث على مجتمع البحث نفسه.

الفصل الثاني

الأطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

يهدف هذا الفصل لتسليط الضوء على الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة ، إذ يشتمل على بيان أهم المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة والمتمثلة بكل من (خطاب الكراهية وأشكال الكراهية عبر الانترنت، شبكات التواصل الاجتماعي، الفيسبوك، دور الفيسبوك في نشر خطاب الكراهية). ويوضح الجزء الأول من هذا الفصل مراجعة أدبية لموضوع الدراسة، فيما يشمل الجزء الثاني النظريات الإعلامية المستخدمة في بناء الإطار النظري حيث ارتكزت الدراسة على نظريتي (الغرس الثقافي) و(الاستخدامات والاشباعات)، لخيراً في الجزء الثالث من هذا الفصل تم إستعراض عدداً من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والجوانب التي تم الإفادة منها في هذه الدراسة، واهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

أولاً": الأدب النظري:

يستخدم مصطلح خطاب الكراهية لوصف مجموعة واسعة من خطابات او كلمات مهينة جداً، من الكراهية والتحريض على العنصرية والعرقية والدينية والجنسية، وصولاً إلى السباب والتشهير، مروراً بأشكال التحيز المتفاقمة . لذا يمكن بسهولة التحدث عن خطابات الكراهية لأنها متعددة الأوجه ويأتي استخدام المفرد في الدلالة إليها أي خطاب الكراهية بسبب السمة المشتركة الخاصةّ بها وهي التحريض على الكراهية أو الحث على الكراهية والعنف مع العلم أن الإعلام قادر على امتصاص النقمة ونشر وتفعيل آليات الحوار وقبول الآخر والابتعاد عن الاقصاء، غير

أن الخطاب التحريضي الذي يستخدم لغة الشتائم يسيء إلى طبيعة شبكات التواصل الاجتماعي (اليونيسكو،ب_2015).

مفهوم خطاب الكراهية:

خطاب الكراهية هو اي نوع من التواصل الذي يسيء إلى شخص أو مجموعة بسبب خصال شخصية بهم أو بسبب انتماءاتهم العرقية أو الأثنية أو الأيدلوجية أو الدينية، وقد بدأت تلك الظاهرة بالانتشار مع استخدام الانترنت، حيث يوفر مجالا مفتوحا وواسعا للتعبير حتى بدأ العديد من المتعصبين والمتطرفين استغلال شبكات التواصل الاجتماعي لنشر الكراهية.(المنصور،2012)

وعَرفت إدارة موقع الفيسبوك الكراهية هي أي محتوى يشمل التعدي على اشخاص بناء على عرقهم ودينهم وجنسهم وانتمائهم الوطني وإعاقتهم ومرضهم.

أشكال الكراهية عبر شبكة الانترنت:

من أبرز اشكال الكراهية المنتشرة على شبكة الانترنت بعموميتها وشبكات التواصل الاجتماعي خاصة التنافر الفكري. (اليونسكو ب،2015)

إذ سمحت شبكة الانترنت بتلاقي أصحاب الفكر المتعصب والمتطرفين عبر المسافات وبأسماء وهمية وسهل عملية التواصل فيما بينهم بمبالغ زهيدة، وذلك بهدف الحشد والتجنيد لبث الكراهية تجاه فئات ومجموعات معينة. فطبيعة إلانسان كما تؤكد نظرية التنافر الفكري لليون فسنجر تسعى دائما للتوافق الفكري وتبحث عن كل ما يتوافق مع آرائها ومعتقداتها لتقلل من حالات التنافر التي تحدث مع أي آراء متناقضة.

ويجد الاشخاص المتطرفون والمتعصبون والذين يودون نشر خطاب الكراهية وبث رسائل ازدراء وتحقير في وسائل التواصل الاجتماعي ومواقع الانترنت العديد من السبل، منها التعليق في مواقع الاخبار، وعادة ما تكون تعليقات لا علاقة لها بالخبر نفسه، حتى بدأت العديد من الصحف فرض الرقابة المسبقة على التعليقات، وقامت صحف أخرى ومنها صحف في الولايات المتحدة بإلغاء تلك الخاصية بسبب الكراهية المنشورة (ووربيرتن، 2013).

واقع انتشار ظاهرة الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

هناك خطاب كراهية يعصف بشبكات التواصل الاجتماعي في أماكن كثيرة من العالم، لأسباب عرقية أو دينية أو سياسية أو طائفية أو غيرها من أنماط الانتماءات، وأصحاب هذه المشاعر الذين كانوا يعبرون عنها على استحياء في غرف مغلقة، ووجدوا في هذه الشبكات فضاء عاماً ينشرون من خلاله خطاب كراهيتهم ليصل إلى الآلاف وأحياناً الملايين، مما يضاعف أثره ويعظم ضرره، وأخطر ما يمكن أن يحدث في هذا السياق هو أن يصل هذا الخطاب على هذه المواقع إلى كتلة حرجة في كثافته العددية وحدته العاطفية وتوزيعه الجغرافي يفيض معها هذا الخطاب من العالم الافتراضي إلى الواقع ليتحول إلى جرائم كراهية وعنف حقيقية، هذه الظاهرة مثال لما يعرف الآن بـ(الحرائق الرقمية) كما ذكرها تقرير المخاطر الصادر عن (منتدى الاقتصاد الدولي) في 2013، والحريق الرقمي هو أي شائعة أو معلومة خاطئة أو رسالة كراهية تنتشر بسرعة كبيرة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن يكون لها تأثير مدمر في الواقع قبل أن يتم تصحيحها أو احتواؤها. وقد وضع التقرير هذه الحرائق ضمن قائمة المخاطر التي سيواجهها العالم في السنوات العشر القادمة. فمثلاً حدث في 2012 أن قام أحد الأشخاص في الولايات المتحدة الأمريكية بنشر فيديو لفيلم بعنوان (براءة المسلمين) على موقع يوتيوب يحمل إساءة بالغة

للرسول عليه الصلاة والسلام، وتسبب هذا الفيديو في أعمال عنف معادية للولايات المتحدة الأمريكية في أكثر من دولة عربية وإسلامية راح ضحيتها أكثر من 50قتيلاً، كان من بينهم (كريستوفر ستيفينز) السفير الأمريكي في ليبيا. (زهرة،2014)

خطاب الكراهية بين السنة والشيعة على تويتر:

يعد خطاب الكراهية من أكثر الأمثلة وضوحاً على هذه الظاهرة في المنطقة العربية في الفترة الأخيرة، بين السنة والشيعة على شبكات التواصل الاجتماعي (زهرة، 2014).

وتزخر شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي بوجود من خطاب الكراهية بين السنة والشيعة، وقد تزايد بشكل مستمر منذ بداية الأزمات السياسية في العراق وسوريا واليمن، وبصورة أخطر وأقوى منذ ظهور تنظيم (داعش) واستخدامه المنهجي لشبكات التواصل الاجتماعي كأحد الأذرع الأساسية لآلته الدعائية،صحيح أن هناك أصواتاً تدعو إلى تبني خطاب أكثر اعتدالاً بين الطرفين؛ إلا أن هذه الأصوات ضائعة وسط ضجيج الكراهية وتقل فعاليتها. ومن وقت لآخر نسمع تصريحاً لمسؤول أو نقرأ مقالاً لكاتب يتناول هذا الموضوع بشكل أو بآخر، إلا أن الأمر أكبر من ذلك وأخطر بكثير من هذا التناول السريع وأحياناً العاطفي والسطحي المتسرع.

شبكات التواصل الاجتماعي:

أفضى التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصال الى نوعٍ من التواصل الاجتماعي بين الأفراد في فضاء الكتروني افتراضي، عمل على أحداث تغيير في علاقات الأفراد الاجتماعية وأشكال تفاعلهم وأساليب تواصلهم وسمي هذا النوع من التواصل بشبكات التواصل الاجتماعي، التي قربت المسافات بين الأفراد وألغت الحدود وزاوجت بين الثقافات ومن أشهر هذه الشبكات شبكة الفيسبوك.

مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي:

لقد شهدت شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت انتشاراً واسعاً خلال السنوات الأخيرة وتعددت وتنوعت محاولة تقديم العديد من الخدمات وتحقيق مختلف الاشباعات ويأتي في مقدمتها موقع فيسبوك، تويتر، يوتيوب، وغيرها، وتعددت تعريفات شبكات التواصل الاجتماعي، وتختلف من باحث إلى آخر.

وتعرف على أنها المواقع الالكترونية التي توفر فيها تطبيقات الانترنت خدمات لمستخدميها تتيح لهم إنشاء صفحة شخصية معروضة للعامة ضمن موقع أو نظام معين، وتوفر وسيلة اتصال مع معارف منشئ الصفحة أو مع غيره من مستخدمي النظام، وتوفر خدمات لتبادل المعلومات بين مستخدمي ذلك الموقع أو النظام عبر الانترنت (معتوق وكريم، 2012).

وعرفت على أنها تجمعات اجتماعية تظهر عبر شبكة الانترنت عندما يدخل عدد كاف من الناس في مناقشات عبر فترة كافية من الزمن، يجمع بينهم شعور إنساني كاف، بحيث يشكلون مواقع للعلاقات الشخصية عبر الفضاء الالكتروني.

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي منظومة من الشبكات الالكترونية عبر الانترنت تتيح للمشترك فيها إنشاء موقع خاص فيه ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية أو غير ذلك. وهو أيضا مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنيت ظهرت مع الجيل الثاني "للويب"، الذي يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، شركة،)، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر من إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض (جرار، 2012).

تقوم الفكرة الرئيسة للشبكات الاجتماعية على جمع بيانات الأعضاء المشتركين في الموقع ويتم نشر هذه البيانات بشكل علني حتى يجتمع الأعضاء ذوي المصالح المشتركة والذين يبحثون عن ملفات أو صور وغيرها، أي أنها شبكة مواقع فعّالة تعمل على تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم بعضا وبعد طول سنوات تمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم.

أهم أنواع شبكات التواصل الاجتماعي:

منذ الظهور الأول لشبكات التواصل الاجتماعي تعددت وتنوعت بين شبكات شخصية وعامة تطمح لتحقيق أهداف محددة "تجارية مثلا" ومنذ بدايتها اختلفت المواقع التي تتصدّر القائمة بين سنة وأخرى ، فتاريخيا كان لموقع "سكس ديفريز" أهمية كبيرة وصدى واسع مع بداياته الأولى، وكذلك موقع " أوماي نيوز" وغيرها، ومع تطور شبكات التواصل الاجتماعي أصبح تصنيفها يأتي

بالنظر إلى الجماهيرية حيث تتصدر القائمة عدد من الشبكات وأهمها: "الفيسبوك" "تويتر" "يوتيوب" وهي المواقع التي نتحدث عنها باعتبارها أهم مواقع التواصل الاجتماعي في الوقت الحالي وكذا بالنظر إلى اختلاف تخصص كل موقع. (معتوق وكريم، 2012).

الفيسبوك:

هو موقع الكتروني للتواصل الاجتماعي، أي أنه يتيح عبره للأشخاص العاديين والاعتباريين (كالشركات) أن يبرز نفسه وأن يعزّز مكانته عبر أدوات الموقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك الموقع أو عبر التواصل مع مواقع تواصل أخرى، وإنشاء روابط تواصل مع الآخرين.

أسس هذا الموقع "مارك زاكربيرج" عام 2004 و هو احد طلبة جامعة هارفارد – الذي أصبح فيما بعد يعد اصغر ملياردير في العالم – وذلك بغرض التواصل بين الطلبة في هذه الجامعة، و من ثم انتشر استخدامه بين طلبة الجامعات الأخرى في أمريكا وبريطانيا وكندا ، وليتطور الموقع وخصائصه من مجرد موقع لإبراز الذات والصور الشخصية إلى موقع متخصص بالتواصل ترعاه شركة فيسبوك التي أصبحت تقدر بالمليارات عام 2007 نتيجة لاشتدراك21 مليون مشترك في هذا الموقع ذلك العام ليتحدى أي موقع للتواصل الاجتماعي ويصبح الأول على صعيد العالم، و بلغ عددهم حسب احصائيات 2011- 800 مليون مشترك.(نصر،2010)

وقد تحول الموقع من مجرد مكان لعرض الصور الشخصية والتواصل مع الأصدقاء والعائلة إلى قناة تواصل بين المجتمعات الالكترونية ومنبر لعرض الأفكار السياسية وتكوين تجمعات سياسية الكترونية عجزت عنها أعتى الأحزاب الفعلية على الأرض، وكذلك لتصبح قناة تواصل تسويقية أساسية تعتمدها الآلاف من الشركات الكبيرة والصغيرة للتواصل مع جمهورها،و كذلك

الصحف التي اعتمدت على المجتمعات الالكترونية لنقل أخبارها و الترويج لكتابها و غيرها من وسائل الإعلام، ليتعدى موقع الفيسبوك وظيفته الاجتماعية إلى موقع تواصل متعدد الأغراض.(نصر،2010)

وتعد شبكة الفيسبوك العالمية من الشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية الأكثر استخداما ودخولا ومشاركة للمحتوى حول العالم، حيث أسهمت هذه الشبكة منذ انطلاقتها في العام 2004 في زيادة إقبال الناس على التواصل الاجتماعي، ومشاركة الأحداث والأخبار، فضلا عن الدور الذي اضطلعت فيه في مجال التسويق والإعلان والأعمال التجارية، وتتنافس هذه الشبكة عالميا مع مجموعة كبيرة من الشبكات الاجتماعية التي تقدم كل منها مزايا واضافات وخدمات متنوعة في مجال التواصل الاجتماعي أو في مجال الإعلام مثل "تويتر"، "لينكد ان"، "جوجل بلس"، وغيرها.

وقدّرت إحصاءات عالمية مؤخرا زيادة عدد مستخدمي شبكة الفيسبوك الاجتماعية العالمية في العاصمة عمان بحوالي 5 ملايين مستخدم، وذلك حتى نهاية النصف الأول من العام 2016 وذكرت الارقام التي نشرها موقع "إنترنت وورلد ستاتس" المتخصّص في احصاءات الانترنت أن عدد مستخدمي الفيسبوك في الاردن شكل نسبة تصل الى 7 % من اجمالي عدد مستخدمي الشبكة العالمية في منطقة بلاد الشام والخليج العربي (15 بلداً)، والمقدر تعدادهم بحوالي 76 مليون مستخدم للشبكة.

واستنادا إلى هذه الاحصاءات سجل عدد مستخدمي الفيسبوك في الاردن زيادة بمقدار 900 الف مستخدم جديد دخلوا إلى الشبكة خلال فترة سنة، وبزيادة نسبتها 22 %، إذ بلغ عدد مستخدمي الفيسبوك في الأردن بداية أيلول (سبتمبر) 2015 قرابة الـ4.1 مليون مستخدم أردني. وتعتبر شبكة الفيسبوك أكثر شبكة اجتماعية واكثر تطبيقات الهواتف الذكية استخداما في الأردن،

وذلك مع ما تقدمه هذه الشبكة من مزايا وخدمات مجانية في مضمار التواصل الاجتماعي والاعلام والتسويق.

وزداد إستخدام الأردنيين للإنترنت بشكل عام خلال السنوات القليلة الماضية، وذلك مع انتشار شبكات الانترنت والتي تسمح باستخدام الانترنت السريع عبر الهواتف الذكية، مما أدى الى زيادة في استخدام تطبيقات الهواتف وتطبيقات التواصل الاجتماعي . وأوضحت الأرقام المنشورة على موقع "إنترنت وورلد ستاتس" بأن أكبر عدد من مستخدمي الفيسبوك في منطقة بلاد الشام والخليج العربي تواجد في إيران بحوالي 17 مليون مستخدم، وجاءت السعودية والعراق في المرتبة الثانية، حيث بلغ عدد مستخدمي الفيسبوك في كلا البلدين حوالي 14 مليونا.(المبيضين،2016).

التويتر:

يرى أحد الباحثين أن تويتر هو إحدى شبكات التواصل الاجتماعي التي انتشرت في السنوات الأخيرة، ولعبت دورا كبيرا في الأحداث السياسية في العديد من البلدان و خاصة الشرق الأوسط .

أخذ تويتر اسمه من مصطلح "تويت" الذي يعني "التغريد" واتخذ من العصفورة رمزا له، وهو خدمة مصغرة تسمح للمغردين إرسال رسائل نصية قصيرة لا تتعدى 140 حرفا للرسالة الواحدة، و يجوز للمرء أن يسميها نصا مكثفا لتفاصيل كثيرة، ويمكن لمن لديه حساب في موقع تويتر أن يتبادل مع أصدقائه تلك التغريدات أو التويترات من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية أو في حالة دخولهم على صفحة المستخدم صاحب الرسالة، وتتيح شبكة تويتر خدمة التدوين المصغرة، ولمكانية والردود والتحديثات عبر البريد الالكتروني، كذلك أهم الأحداث من خلال خدمة RSعبر الرسائل النصية.

وقد ظهر الموقع في أوائل 2006 كمشروع تطوير بحثي أجرته شركة« obvious » الأمريكية في مدينة سان فرانسيسكو، بعد ذلك أطلقته الشركة رسميا للمستخدمين بشكل عام في أكتوبر 2006 وبعد ذلك بدأ الموقع في الانتشار كونها خدمة جديدة على الساحة في 2007 من حيث تقديم التدوينات المصغرة، وفي نيسان2007 قامت شركة« obvious » بفصل الخدمة عن الشركة وتكوين شركة جديدة باسم تويتر. ومع ازدياد أعداد من يستخدمه لتدوين أحداثهم اليومية، فقد قرر محرك "غوغل" أن يظهر ضمن نتائجه تدوينات تويتر كمصدر للبحث اعتبارا من 2009. واليوم يعتبر تويتر مصدرا معتمدا للتصريحات الشخصية سواء كانت صادرة عن سياسيين أو ممثلين أو صحفيين أو قادة المجتمع الغربي والعربي على حد سواء، ويتوقع مستقبلا ان يكون مصدرا معتمدا للتصريحات الحكومية والإخبارية و قناة التواصل مع الشعوب كما حدث في الأحداث العربية عقب "الربيع العربي" وتأثير التويتر القوي فيه .(مرسي، 2012).

اليوتيوب:

اختلفت الآراء حول موقع "يوتيوب" وما إذا كان هذا الموقع شبكة اجتماعية أو لا، حيث تميل بعض الآراء إلى اعتباره موقع مشاركة الفيديو، غير أن تصنيفه كنوع من مواقع التواصل الاجتماعي نظرا لاشتراكه معها في عدة خصائص جعلت منه كأهم هذه المواقع نظرا للأهمية الكبيرة التي يقوم بها في مجال نشر الفيديوهات واستقبال التعليقات عليها و نشرها بشكل واسع.

يعد اليوتيوب موقع الكتروني يسمح ويدعم نشاط تحميل وتنزيل ومشاركة الأفلام بشكل عام ومجاني، وهو يسمح بالتدرج في تحميل وعرض الأفلام القصيرة من أفلام عامة يستطيع الجميع مشاهدتها إلى أفلام خاصة يسمح فقط لمجموعة معينة بمشاهدتها.

وقد تأسس هذا الموقع سنة 2005 بواسطة 3 موظفين سابقين في شركة "باي بال" وهم "تشاد هيرلي " و"ستيف تشين" و "جاود كريم" في مدينة كاليفورنيا، ويستخدم الموقع تقنية الأدوبي فلاش لعرض المقاطع المتحركة، حيث أن محتوى الموقع يتنوع بين مقاطع الأفلام، والتلفزيون، ومقاطع الموسيقى، والفيديو المنتج من قبل الهواة وغيرها.(مرسي،2012)

دوافع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

توجد عدة دوافع تجعل الفرد ينتقل من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي وينشأ حسابا واحدا له على الأقل في إحدى شبكات التواصل الاجتماعي، ومن بين أهم العوامل التي تدفع بمختلف الأفراد وخصوصا الشباب للاشتراك في هذه المواقع ما يأتي: (المنصور، 2012)

المشكلات الأسرية: تشكل الأسرة الدرع الواقي للفرد حيث توفر له الأمن والحماية والاستقرار والمرجعية، ولكن في حالة افتقاد الفرد لهذه البيئة المتكاملة ينتج لديه نوع من الاضطراب الاجتماعي الذي يجعله يبحث عن البديل لتعويض الحرمان الذي قد يظهر مثلا في غياب دور الوالدين أو أحدهما بسبب مشاغل الحياة أو التفكك الأسري.

الفراغ : يعد الفراغ الذي ينتج عن سوء إدارة الوقت أو حسن استغلاله بالشكل السليم الذي يجعل الفرد لا يحس بقيمته ويبحث عن سبيل يشغل هذا الوقت و من بينها شبكات التواصل الاجتماعي حيث أن عدد التطبيقات اللامتناهية الذي تنتجه شبكة الفيسبوك مثلا لمستخدميها ومشاركة كل مجموعة أصدقاء بالصور والملفات الصوتية يجعل الفيسبوك خاصة و شبكات التواصل الاجتماعي عامة أحد وسائل ملء الفراغ و بالتالي يصبح وسيلة للتسلية وتضييع الوقت عند بعض المستخدمين.

البطالة: تعرف البطالة بانها عملية الانقطاع وعدم الاندماج المهني الذي يؤدي لدعم الاندماج الاجتماعي والنفسي ومنه إلى الإقصاء الاجتماعي الذي هو نتيجة تراكم العوائق والانقطاع التدريجي للعلاقات الاجتماعية وهي من أهم المشاكل الاجتماعية التي يعاني منها الفرد والتي تدفعه لخلق حلول للخروج من هذه الوضعية التي يعيشها حتى وإن كانت هذه الحلول افتراضية، فهناك من تجعل منه البطالة واستمراريتها شخصا ناقما على المجتمع الذي يعيش فيه باعتباره لم يوفر له فرصة للعمل والتعبير عن قدراته وايديولوجياته فليجأ لربط علاقات مع أشخاص افتراضيين من أجل الاحتيال والنصب.

الفضول: تشكل شبكات التواصل الاجتماعي عالما افتراضيا مليئا بالأفكار والتقنيات المتجددة التي تستهوي الفرد لتجريبها واستعمالها سواء في حياته العلمية أو العملية أو الشخصية، فمواقع التواصل الاجتماعي تقوم على فكرة الجذب وإذا ما توفرت ثنائية الجذب والفضول تحقق الأمر.

التعارف وتكوين الصداقاتسهّلت شبكات التواصل الاجتماعي تكوين الصداقات حيث تجمع هذه الشبكات بين الصداقات الواقعية والصداقات الافتراضية فهي توفر فرصة لربط علاقات مع أفراد من نفس المجتمع أو من مجتمعات أخرى مختلفة بين الجنسين أو بين أفراد الجنس الواحد.

التسويق أو البحث عن وظائف:

شبكات التواصل الاجتماعي لم تعد لمجرد التعارف بل أصبحت أداة تسويقية قوية وفعالة للغاية لأصحاب الأعمال، كونها منخفضة التكاليف، وتضمن سهولة الاتصال بها داخل وخارج مقر العمل، بالإضافة إلى سهولة الانضمام إليها والاشتراك بها.

كما تتمتع بقابلية التصميم والتطوير، وتصنيف المشتركين حسب العمر والجنس والاهتمامات والهوايات وسهولة ربط الأعمال بالعملاء وأيضا ربط أصحاب العمل بطالبي العمل وانتشار المعلومة واستثمارها.

فمن خلال عرض لأهم العوامل التي تدفع بالأفراد للإقبال الكبير على الإشتراك في شبكات التواصل الاجتماعي نجد أن هناك من يستخدمها بدافع التعلم وتوسيع المعارف والمهارات الشخصية والحياتية، مناقشة قضايا المجتمع، التعبير عن الآراء بحرية.

دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر العنف والكراهية:

تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي أحد أهّم أدوات التغيير الاجتماعي وتبادل الأفكار بشكل سريع والتأثير على الرأي العام في المجتمعات المتعددة في العصر الحديث، وقد تجاوزت تلك المواقع حدود الرقابة والتحكّم والسيطرة الفعلية على الاتصالات التي تفرضها الحكومات والدول الديكتاتورية، والتي كانت تمنع التجمعات الصغيرة حتى الاجتماعات الثلاثية للأفراد العاديين.

ويمكن القول بأن تأثير شبكات التواصل الاجتماعي – ومن أهّمها فيس بوك، وتويتر – ليس محصورا على الجانب الاجتماعي والاقتصادي فقط، غير أن تلك المواقع في بعض الأحيان تلعب دورا أساسيا في التأثير السياسي والتعبئة الجماهيرية، وتخلق مناخا سياسيا ضاغطا، وثورات عارمة، كما حدث في تونس ومصر وليبيا واليمن وسوريا في أيام ثورات الربيع العربي التي أسقطت حكاما شموليين كانوا في سدة الحكم لمدة ثلاثين عاما وفي بعض الأحيان أربعين عاما، وساهمت تلك الشبكات في تحشيد المتظاهرين وتعبئتهم.

ورغم أن التواصل الاجتماعي لعب دوراً فاعلاً في التفاعل مع الآخرين والتغيير الإيجابي والاستفادة من تجارب وخبرات الآخرين فإن التأثير السلبي بدأ يظهر دوره في مواقع التواصل الاجتماعي شيئا فشيئا لاسيما في نشر الثقافات المنحرفة وبث الكراهية والطائفية والنزاعات القبلية وتكفير الناس وسب الدين وغيرها من الأمور السلبية.

الاطار النظري:

سيتم استخدام نظريتي الغرس الثقافي ونظرية الاستخدامات والاشباعات كأطار نظري لهذه الدراسة.

نظريةالغرس الثقافي "Cultivation Theory"

إستخدم الباحث نظرية الغرس الثقافي لانطباقها على موضوع الدراسة لانها تعتمد على غرس القيم والمعتقدات والمفاهيم والافكار من خلال التعرض او المشاركة لشبكات التواصل الاجتماعي والتفاعل معها ،ولذلك فإن شبكات التواصل الاجتماعي تعد من المصادر المهمة للقيم والايدولوجيات ووجهات النظر والاحكام والمعتقدات والاقتراحات.

تُعد دراسة جورج جبنر (George Gebner) حول تأثير وسائل الإعلام والصحف الأساس النظري الذي انطلقت منه نظرية الغرس الثقافي اذ يرى جبنر

إن وسائل الإعلام المقروءة ومنها الصحف تنقل رسائل عديدة تؤثر في رؤيتهم وفهمهم للأحداث والقضايا والأشخاص في العالم من حولهم، ومن ثم فإن هذه الوسائل تسهم في غرس صورة ذهنية منّمطة، وبناء على ذلك فإن وسائل الإعلام المقروءة ومنها الصحف تقدم للجمهور صياغة جديدة لـ "الحقائق" الاجتماعية يتم تناقلها بينهم، مايعني التسليم بها ووصفها الحقائق الصادقة أو بمعنى

آخر إن الجمهور يعتقد إن العالم الذي يراه في وسائل الإعلام المقروءة وبخاصة الصحف هي صورة حقيقية وصادقة لعالمه الحقيقي (حسنين، 2014، ص219).

وقد نشأت هذه النظرية في ظروف اجتماعية سيئة في الولايات المتحدة الأمريكية في فترة الستينات من القرن الماضي حيث ظهرت موجات من الجرائم والعنف والاغتيالات في المجتمع الأمريكي وربط الناس بين ظهور هذه الجرائم والانتشار الواسع للتلفزيون مما حدا بالباحثين والمؤسسات البحثية في أمريكا لإجراء العديد من البحوث حول علاقة مشاهدة التلفزيون وارتفاع معدلات الجريمة والسلوك العدواني، وبناءً على ذلك توصل جيربنرالى نظرية الغرس الثقافي التي ترى أن الأشخاص كثيفي التعرض لبرامج التلفزيون يختلفون في إدراكهم للواقع الاجتماعي عن الأفراد قليلي التعرض، وأن للتلفزيون ميزة فريدة للغرس لدى الأشخاص خاصة الأطفال، لتمتعه بخصائص منها قيامه بدور راوي الحكاية وإمداد الطفل بالمعلومات وتكرار الصور الذهنية، وتفترض النظرية أن تقديم التلفزيون للواقع الاجتماعي يؤثر على معتقدات المشاهدين حول الواقع الاجتماعي. (حجاب،2010، ص206، 307)

وتعد نظرية الغرس الثقافي من أهم نظريات الاتصال التي تقدم تصوراً تطبيقياً للأفكار الخاصة بعمليات بناء وتشكيل الحقائق الاجتماعية والتعليم من خلال الملاحظة، وتدرس النظرية قدرات وسائل الإعلام في تشكيل معارف الأفراد والتأثير على استيعابهم وفهمهم للحقائق المحيطة بهم خصوصاً بالنسبة للأفراد الذين يتعرضون لوسائل الإعلام بشكل كبير ومتكرر(مراد،2014، ص152).

ويأتي تعريف جربنر لمفهوم الغرس الثقافي: بأنهاالوسيط أوالمجال الذي تعيش فيها الإنسانية وتتعلم منه باكتساب المعرفة من خلال الوسيط الثقافي الذي يعيش الإنسان فيه، والناتج من تراكم وسائل الإعلام المقروء وتعرف الفرد إلى حقائق الواقع الاجتماعي دون وعي نتيجة

التعرض إلى وسائل الإعلام، ويحدث الغرس عندما يقوم الأفراد أولاً بتعلم عناصر من عالم التلفزيون وثانياً عندما يستخدمون ما تعلموه في بناء الصور الذهنية لديهم، وتشكيل مفاهيم ومعتقدات وأفكار عن عالم التلفزيون التي غرسها أثناء المشاهدة عن العالم الحقيقي والحقائق التي يتعلموها من عالم التلفزيون تصبح هي الأساس الذي يبنون عليه نظرتهم للعالم بشكل عام، وبذلك فان التلفزيون هو المصدر المهم للقيم والأيدولوجيات ووجهات النظر والأحكام والمعتقدات والاقتراحات. (الدليمي،2016،ص58- 160).

وتعرف مفاهيم نظرية الغرس الثقافي على أن الغرس هو الزرع والتنمية لمكونات معرفية ونفسية تقوم بها مصادر المعلومات والخبرات للأفراد الذين يتعرضون لها، ومنذ فترة السبعينيات أصبح مصطلح الغرس يرتبط بالنظرية التي حاولت تفسير الآثار الاجتماعية والمعرفية لوسائل الإعلام خاصة التلفزيون ويعد الغرس حالةً خاصةً من عمليات أوسع وأعمق هي التنشئة الاجتماعية، وأما الثقافة فتعرف بأنها "كل المعتقدات من القيم والعادات والتقاليد والأخلاقيات وأنماط السلوك"، ويتفق العديد من الدارسين على أن الثقافة هي الأفكار والمعتقدات وأنواع المعرفة بصفة عامة عن شعب من الشعوب وأنها ليست ظاهرة مادية وليست سلوكيات وإنما هي تنظيم لهذه المكونات جميعاً. (مكاوي والسيد، 2011،ص159).

وبالتالي فان الغرس الثقافي ارتبط بدراسة تأثير التلفزيون التراكمي والشامل بشأن كيفية رؤية الجمهور للعالم الذي يعيش فيه وليس لدراسة الآثار المستهدفة لوسائل الإعلام. (Bailey,2006,p21).

وركزت بحوث الغرس الثقافي على دراسة ثلاث قضايا متداخلة هي:(إسماعيل، 2003، ص265)

(1)دراسة الرسائل والقيم والصورة الذهنية التي تعكسها وسائل الإعلام على معتقدات الأفراد الأكثر تعرضا لها.

(2)دراسة الضغوط والعمليات التي تعكسها وسائل الإعلام التي تعرض لها الأفراد.

(3)دراسة تأثير الرسائل الإعلامية على إدراك الأفراد للواقع الاجتماعي.

وبالتالي يمكن تعريف عملية الغرس الثقافي بأنها عملية تنمية معرفية ونفسيه من خلال الخبرة ومصادر المعلومات لدى بعض الأشخاص التي يتعرضون لها.

وبناء" على ما سبق فإن الغرس الثقافي سلسلة عمليات متوالية ومتداخلة من تأثير وسائل الإعلام المختلفة وتكون هذه العمليات بالشكل الاتي (حجاب،2010):

(1)التأثير والنتائج المتراكمة على المدى البعيد.

(2)اختزال وسائل الإعلام للتيارات المختلفة وعكسه للآراء والصور والمعتقدات ليستوعبها الجمهور.

(3)الاندماج: بين المعرفة الاجتماعية من العادات والتقاليد الراسخة والمعرفة المكتسبة من المتابعة الطويلة لوسائل الإعلام ومن ثم التدعيم الذي يحدث من ذلك التعرض.

(4)التأثير المتراكم: الممتد أوكما يقول جوديت أفرا (Juditevra) تأشيرات قطرة التقطير ويحدث ذلك عندما يتعرض الناس لوسائل الإعلام خاصة المراهقين فينسون الهموم والمشاكل وهنا يدركون إن ما يتلقونه من وسائل الإعلام حقيقي يدمنون عليه.

(5)نظام الجرعات: ويعني إن تأثير وسائل الإعلام لا يأتي مباشرة بشكل تراكمي بل يحدث عن طريق الجرعة أي التأثير المرتفع تبقى راسخة في ثقافة الجمهور وصورته الذهنية عن الأحداث المقدمة.

وهناك خطوات لقياس التأثير حسب هذه النظرية: (مراد،2011،ص152).

1.يطلب من المبحوثين إعطاء توقعات نسبة حدوث أشياء معينة، تعرف من قبل نسبتها في الصحف مقارنة مع الواقع الحقيقي ، بعد ذلك تستخدم الأساليب الإحصائية لمعرفة الفروق في التوقعات الكمية بين أولئك الذين يقرأون بشكل ضعيف.

2. يتم حساب مقدار أو حجم الفروق بين معتقدات كثيفي القراءة وقليلي التعرض للقراءة ، مع الأخذ في الاعتبار إن الناس لهم أصلاً معتقداتهم عن الواقع الاجتماعي.

3.تحليل نظم الرسائل الإعلامية المقروءة من خلال : معيار الأداء ، الأفكار التي يتم تناولها، الأحداث التي يتم تناولها كمضامين إعلامية.

4.مقارنة الواقع الاجتماعي الحقيقي مع الواقع الخيالي الذي قدمته وسائل الإعلام المقروءة ومدى إدراكه للواقعين وهل رسخ في ذهن المتلقي حقيقي أم صنع وسائل الإعلام المقروءة المتنوعة.(كافي،2015،ص221)

5.تكوين أسئلة عن الواقع الاجتماعي ومعتقدات المبحوثين ، الهدف من ذلك هو معرفة بعد مدركاتهم ومعارفهم وسلوكهم وتكمن أهمية ذلك لأنها تساعد في معرفة ماذا غرست وسائل الإعلام المقروءة في الجمهور فيما بعد وهو مايعرف بفروق الغرس بعد وقبل القراءة.(كافي، 2015، ص221)

فرضيات نظرية الغرس الثقافي :

تقوم نظرية الغرس الثقافي على فرضية رئيسة وفرضيات فرعية، وتقوم الفرضية الرئيسة للنظرية على أن الأفراد الذين يتعرضون لمشاهدة التلفزيون بدرجة كثيفة ومنتظمة هم أكثر عرضة لتبني صور ذهنية وأفكار ومعتقدات ووجهات نظر حول الواقع الاجتماعي يماثل الواقع الذي يتعرض له المشاهد من خلال الوسيلة الإعلامية والتلفزيون. (مكاوي والسيد، 2011، ص87).

ويمكن القول أن نظرية الغرس الثقافي تشير إلى أَن التعرض للتلفزيون يزرع مع مرور الوقت مفاهيم المشاهدين للواقع ويؤثر على ثقافتهم لأن عملية الزرع أو الغرس نوع من التعلم العرضي، واستمرارية التعرض لوسائل الإعلام وخاصة التلفزيون ولفترات طويلة تنمي لدى المشاهد اعتقاداً بأن ما يراه في التلفزيون من أحداث ووقائع ما هو إلا صوراً مماثلة للحقيقة والواقع الذي يعيش فيه. (شفيق، 2014،ص103).

وفيما يتعلق بالفرضيات الفرعية لنظرية الغرس الثقافي، فقد قامت النظرية على عدة فرضيات فرعية هي: (Morgan،2011).

1. يعد التلفزيون وسيلةً للغرس الثقافي مقارنة بالوسائل الإعلامية الأخرى، وذلك لوجوده في المنازل، وسهولة استخدامه، والتعرض له، حيث يجد المشاهد نفسه مندمجاً في بيئة التلفزيون منذ الصغر ولهذا يسهم التلفزيون في عملية تنشئة الأجيال، وذلك لما يتميز به التلفزيون من خصائص غنية عن بقية الوسائل الإعلامية الأخرى، من صورة وصوت وحركة وألوان، بالإضافة إلى قلة تكاليف الاستخدام ووقت ومكان الاستخدام مقارنة بالراديو والسينما والوسائل المطبوعة، كل ذلك يجعل من التلفزيون أهم وسيلة إعلامية تترك آثاراً على أفكار وقيم وسلوكيات أفراد المجتمع.
2. يقدم التلفزيون عالماً متماثلاً من الرسائل والصور الذهنية التي تعبر عن الاتجاه السائد، فالتلفزيون يعكس الاتجاه السائد لثقافة المجتمع في حياة الأفراد، حيث يقلل أو يضيق الاختلاف عن القيم والاتجاهات والسلوك بين المشاهدين إلى الحد الذي يعتقدون فيه أن الواقع الاجتماعي يسير على الطريقة التي يعبر عنها عالم التلفزيون، والتلفزيون من خلال رسائله

المتنوعة يعمل على ربط الفئات المختلفة للجمهور وذلك بتقديم العديد من الآراء والتصورات الذهنية والثقافات الفرعية التي تشاهدها كل الفئات والمستويات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة للمجتمع.

3. تحليل مضمون الرسائل الإعلامية يقدم علامات لعملية الغرس حيث يفترض جيربنر أن أسئلة المسح المستخدمة في تحليل الغرس تعكس ما يقدمه التلفزيون في رسائله التلفزيونية لجماعات كبيرة من المشاهدين على فترات زمنية طويلة مع التركيز على قياس المشاهدة الكلية، وأسئلة المسح المستخدمة في تحليل الغرس والتي يجب أن تتجه نحو اعتبارات العالم الواقعي، كما توجه أهمية أخرى للواقع الرمزي الذي يقدمه التلفزيون.
4. يركز تحليل الغرس على تدعيم استقرار المجتمع وتجانسه بحيث يعمل التلفزيون على تحقيق الاتجاهات الثقافية الثابتة كما يعمل على تنمية المفاهيم والسلوكيات المتماسكة في المجتمع، أي أن مساهمة التلفزيون كوحدة للتنمية الاجتماعية تحقق التجانس داخل الفئات الاجتماعية المختلفة، ويمكن ملاحظة هذا التماسك من خلال مقارنة كثيفي المشاهدة بقليلي المشاهدة من نفس الجماعات وكيفية تفاعلها في الحياة اليومية.

إيجابيات وسلبيات نظرية الغرس الثقافي:

تتمثل إيجابيات نظرية الغرس الثقافي بالنقاط الآتية: (الدليمي، 2016،ص 185)

1. اهتمت النظرية بدراسة التأثير طويل المدى وهو ما يجعل النتائج صادقة في حالة إتمام الإجراءات بالطريقة الصحيحة، وتتميز كذلك بأنها تهتم بدراسة التأثير بطريقة تتسم بالعموم بدلاً من التركيز على مضمون واحد مما يعطي نتائج شاملة، وهي بذلك تختلف عن النماذج والنظريات الأخرى التي تهتم بدراسة الحالات الفردية.

2. استفادت نظرية الغرس من العديد من المداخل الأخرى مما زاد من قوتها وتماسكها المنهجي والنظري في تفسير الآثار المعرفية والوجدانية للاتصال الجماهيري، بل إن نظرية الغرس الثقافي تطبق في مجتمعات غير الولايات المتحدة الأمريكية.
3. كما تتميز النظرية بقدرتها على الجمع بين خصائص النظريات المذهبية من حيث قدرتها على وصف الظاهرة والتنبؤ بنتائجها واستخدامها لخطوات منهجية ثابتة ومنظمة واستخدامها لأدوات بحثية تمكنها من الوصول لنتائج والتأكد من تحقيق فروضها بطريقة تطبيقية.
4. تنطبق على نظرية الغرس الثقافي شروط نجاح أي نظرية في المجال العلمي، وهي القدرة على التنبؤ، وبساطة المفاهيم، وإمكانية توظيف النظرية في تطوير العلم والمعرفة.

كما أن لنظرية الغرس الثقافي إيجابيات عديدة فإن لها العديد من السلبيات التي يمكن إجمالها بالآتي (Morgan,2010, p 220):

1. أرجعت نظرية الغرس الثقافي إدراك الفرد الاجتماعي وتبني الصور الذهنية والمعتقدات والأفكار ووجهات النظر إلى كثافة المشاهدة وجلوس الفرد أمام التلفزيون لعدة ساعات دون الآخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية والعناصر الاتصالية الأخرى، كما أن النظرية لم تحدد السبب أو التأثير الذي يحدثه التلفزيون على الأفراد بحيث لا يمكن إرجاع سبب أي جريمة إلى مشاهدة التلفزيون ولا يمكن إرجاع خوف الناس من السير في الشوارع ليلاً إلى مشاهدة التلفزيون لمدة طويلة.
2. ومن وجهة نظر الباحثين هاوكنز وبنجري فان الغرس يمكن أن يحدث نتيجة مشاهدة برامج ومضامين إعلامية معينة ولا يحدث نتيجة التعرض لكل البرامج والمضامين

المعروضة في وسائل الإعلام، وعليه، فإن نظرية الغرس الثقافي لم تحدد نوعية البرامج ومضامينها الإعلامية التي يتعرض لها الأفراد.

3. ومن وجهة نظر أصحاب نظرية الغرس الثقافي فإن جيربنر لم يبذل جهداً للتفرقة بين الأفراد الذين يشاهدون التلفزيون بطريقة روتينية متكررة وبين أولئك الذين يشاهدون التلفزيون بطريقة انتقائية، وبذلك يصبح الغرس تابعا لمتغير الدوافع وليس متغيرا بحجم التعرض.
4. تجاهلت نظرية الغرس منظور الفرد المشاهد الذي يمكن أن يفسر مضمون ما يشاهده بطرق مختلفة فهناك فروق بين الواقع كما يعبر عنه المضمون التلفزيوني والواقع كما يفهمه المشاهد، فالرسالة التلفزيونية في رأي بعض الباحثين تعني أشياء مختلفة لجماهير متنوعة.
5. ومما يجدر ذكره أن النظرية أهملت الإلية أو الميكانيزم الذي يحدث من خلال الغرس ويرى مؤيدو هذا الانتقاد أن بحث الغرس يحتاج إلى نوعين من الصدق، صدق داخلي حيث يتحقق بوجود علاقة ارتباط ضعيفة بين التعرض والغرس، وصدق خارجي ويتحقق بوجود العمليات المعرفية وكيفية الاستفادة من خبرة التلفزيون وتطبيقها على الواقع الاجتماعي.

وفي ضوء ما سبق يتضح أن نظرية الغرس الثقافي تعالج تأثير التلفزيون على الجماهير بسبب مجموعة من العوامل المتوفرة بهذه الوسيلة الإعلامية، ولو عدنا إلى شبكة الإنترنت نجد أنها تحتوي جميع هذه العوامل بجدارة، مثل عامل الانتشار الواسع الذي حققته شبكة الإنترنت وسهولة الاستخدام، والتعرض المستمر ولفترات طويلة من قبل جمهور هذه الشبكة، واحتوائها على المواصفات الفنية للتلفزيون.

نظرية الاستخدامات والإشباعات:

تعد المقالة التي كتبتها عالمة الاجتماع الأمريكية ماري هارزووجMary Herzog بعنوان " دوافع الاستماع للمسلسل اليومي وإشاعاته" في عام 1944 البداية لهذه النظرية حيث توصلت هارزووج من خلال المقابلات التي أجرتها مع مائة من السيدات المستمعات للمسلسل النهاري الذي يقدمه الراديو إلى وجود اشباعات أساسية للاستماع إلى هذه النوعية من المسلسلات (مزيد،2012، ص45).

غير أن الدراسة التي قام بها الياهو كاتز عام 1959 تعد بحق البداية الفعلية لنشأة نظرية الاستخدامات وقد حول كاتز الانتباه من الرسالة والوسيلة الإعلامية إلى الجمهور، كما وبين كاتز أن قيم الأفراد واهتماماتهم ومشاكلهم وأدوارهم الاجتماعية تتحكم بعملية تعرضهم للمضامين الإعلامية وتؤثر عليها(نصير،2012، ص102).

وتبحث نظرية الاستخدامات والاشباعات في الأساس في جمهور الوسائل الإعلامية التي تشبع حاجاته وتلبي رغباته الكامنة في داخله، والجمهور في هذه الحالة جمهور إيجابي وليس سلبي، يقبل كل ما تعرضه وسائل الإعلام، بل له غايةً محددةً من تعرضه لهذه الوسائل يسعى إلى تحقيقها، فأعضاء الجمهور هنا باحثون نشطون عن المضمون الذي يبدو أكثر إشباعاً لهم، فكلما كان المضمون المقصود قادراً على تلبية احتياجات الأفراد كلما زادت نسبة اختيارهم له،ويبدأ الفرد من خلال تأثير الحاجات والدوافع بتقييم ما يحصل عليه من معلومات وتقييم مصادرها حتى يطمئن إلى تامين حاجاته وإشباعها (مزيد،2012،ص47).

وتهدف نظرية الاستخدامات والاشباعات لتلبية حاجة الفرد وشعوره بنقص شيء ما يحقق تواجده حالة من الرضا والإشباع في حال تمكن المضمون الإعلامي من سد هذا النقص، وفي

الغالب تكون هذه الحاجة فسيولوجية أو نفسية، وكذلك تلبية دافع الفرد إلى القيام بسلوك معين أو اعتناق فكر ما يقوي استجابته إلى مثير ما.

فرضيات النظرية: (مختار، 2010، ص 132-134)

1- يعد الجمهور بكافة أفراده عنصراً فعالاً ومشاركاً في عملية الاتصال الجماهيري، يستخدم وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة.

2- يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أفراد الجمهور في ضوء عوامل الفروق الفردية.

3- أعضاء الجمهور هم الذين يختارون المضامين الإعلامية التي تشبع حاجاتهم، في الوقت الذي تتنافس فيه وسائل الاتصال وأي مصادر أخرى لتلبية وإشباع هذه الحاجات.

4- أفراد الجمهور لديهم القدرة على تحديد دوافع تعرضهم وحاجاتهم التي يسعون لإشباعها وتلبيتها، لذا فهم يختارون الوسائل المناسبة والقادرة على إشباع هذه الحاجات.

5- للمعايير الثقافية والاجتماعية ومنظومة القيم التي تحكم الأفراد في المجتمع تأثير على اختيار واستخدام والتعرض للوسائل الاتصالية.

<u>عناصر نظرية الاستخدامات والاشباعات:</u>(رحومة،2007، ص 86)

1- **الجمهور النشط:** هو الانتقاء بين الوسائل والرسائل الإعلامية المختلفة بحيث أن الإنسان يدرك ما يختاره، ويختار ما يدركه وتؤثر العوامل الشخصية والذاتية في تحديد مدركاته تبعاً للفروق الفردية والثقافية.

2- **الأصول النفسية والاجتماعية لاستخدامات وسائل الاتصال:**أي أن الفرد يختار المضمون الذي يتوافق مع تركيبته الذهنية ويتلاءم مع استعداده النفسي وظروفه الاجتماعية.

3- **الدوافع والحاجات من وسائل الإعلام:** فالأفراد هم المصدر الأساسي للحاجات ويتوقع هؤلاء الأفراد أن وسائل الإعلام تقوم بتلبية حاجياتهم وقد ظهرت عدت تصنيفات للحاجات والدوافع أبرزها تصنيف ماسلو كما يلي:

أ- **الحاجات الأساسية:**وهي حاجات ضرورية وأساسية في حياة الأفراد مثل الحاجة إلى التواصل مع الآخرين، الحاجة إلى الاستقرار الاجتماعي، الانتماء.

ب- **الحاجات الثانوية:** مثل الحاجات المعرفية كحب الاطلاع والمعرفة بمختلف الأحداث وغيرها.

4- **توقعات الجمهور من وسائل الاتصال:**لأن أفراد الجمهور لديهم العديد من التوقعات التي تبرز من خلال قدرتهم على إدراك البدائل المختلفة والاختيارات المتنوعة بين مختلف الوسائل والمصادر الإعلامية والانتقاء من بين الكم الهائل لمحتوى رسائلها، فقد أثبتت تلك الدراسات أن توقعات الأفراد من وسائل الإعلام تختلف من مجتمع أو بيئة اجتماعية لأخرى أي تبعاً للقيم والسمات الثقافية السائدة(عبد الحميد، 2004، ص67).

5- **اشباعات وسائل الإعلام:** وفق مدخل الاستخدامات والاشباعات يختار الجمهور من بين الوسائل الإعلامية ومن مضامينها ما يشبع حاجاته ويلبي رغباته بهدف الحصول على نتيجة يطلق عليها الاشباعات.

الانتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات والاشباعات:(مشرف، 2012، ص 88-89)

1. الادعاء بان الجمهور يتعامل مع وسائل الإعلام بكل حرية مبالغ فيه إذ هناك عوامل اجتماعية واقتصادية مختلفة تحد من فرص استفادة كل أفراد الجمهور من مضامين وسائل الاتصال ولا يمكن إغفال تأثير هذه العوامل بأي شكل كان.
2. محدودية وسائل الإعلام وعدم توفير بدائل عديدة منها يلغي مفهوم الجمهور الإيجابي والنشط.
3. الجدل الكبير حول كيفية قياس واستخدام المتلقي للوسيلة الإعلامية والاتصالية وحتى زمن ذلك القياس .
4. عدم تفرقة المدخل بين الاشباعات التي يبحث عنها الجمهور والاشباعات التي تحقق عند التعرض للمضامين الإعلامية إذا تم الافترض أن هذا الفرق يعد عنصراً موضحاً لمبدأ انتقائية الجمهور للمضامين الإعلامية.
5. يرى دينيس ماكويلأن بحوث الاستخدامات والاشباعات يمكن أن تتخذ نتائجها كذريعة لإنتاج المحتوى الإعلامي الهابط وخاصة بطغيان المواد الترفيهية ومضامين التسلية على حساب المحتوى الجاد والأساسي.

ومما سبق يتضح أن التطورات التي تشهدها شبكات التواصل الاجتماعي لم تستطع العديد من نظريات التأثير مواكبتها، وهذا ما جعل نظرية الاستخدامات والاشباعات تتصدر العديد من البحوث التي تدرس الإنترنت وآثاره الإيجابية والسلبية على الجماهير، لأن الشبكة العنكبوتية هي الأكثر انتشارا بالإضافة إلى استخدامها كأفضل البدائل لتلبية حاجات الفرد للمعرفة والفضول، ويعود ذلك لسهولة تطبيق الشروط الخاصة بهذه النظرية على البحوث والدراسات.

ثانيا: الدراسات السابقة:

دراسة (Macsaskill, 2003): استكشاف الفروق بين الجنسين في التسامح والصفح.

هدفت الدراسة إلى استكشاف الاختلافات الظرفية في التسامح والصفح بين الجنسين، تكونت عينة الدراسة من (2014) طالبا من إحدى جامعات المملكة المتحدة (106) من الذكور و (108) من الإناث، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع الاستبانة والمقابلات القصيرة، وتم استخدام أسلوب الموقف situatinal method حيث يجري التفاعل الطبيعي بين المشتركين في مواقف تتطلب إبداء التسامح.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن النساء كن أكثر تسامحا من الرجال رغم تساوى الجنسين في عدة عوامل مثل درجة الألم، أما فيما يتعلق بالعوامل الشخصية وأنواع النزوات العدوانية فقد تبين وجود فروق بين الجنسين لصالح الذكور، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية من حيث السعي إلى الانتقام.

دراسة **القصيري(2011)** بعنوان رأي الصحفيين الأردنيين بموقع التواصل الاجتماعي

هدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الثقافة والمجتمع عبر التعرف على أهم إيجابيات وسلبيات هذا النوع من الإعلام على الثقافة والمجتمع، والى التعرف على أثره على الإعلام التقليدي من وجه نظر الصحفيين واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي واستخدمت الاستبانة كأداة لإعداد هذه الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن أفراد العينة يطلعون على كافة المنتديات ومواقع الاتصال كما أظهرت الدراسة وجود مساهمات كبيرة في تلك المواقع، وأشارت الدراسة إلى أن من أهم دوافع استخدام الإنترنت كانت

الأسباب المتعلقة بالبحث والدراسة ومعرفة الأحداث العامة ورفع مستوى الثقافة من المعلومات والمنشورات ولأغراض ترفيهية، كما بينت الدراسة أن انتشار الإعلام البديل انشأ نوعا من الحرية الإعلامية، وحرية إبداء الرأي و سماع الآخر مما جذب الأفراد وفي رفع مستوى النقد البناء وتطور جودة الخدمات ، وبينت الدراسة وجود علاقة هامة بين الالتزام بالعادات و التقاليد، والالتزام بالمعتقدات الدينية والعنف والجريمة والإعلام البديل وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة المحتوى الإعلامي و خاصة العربي والاهتمام بالمواقع و المنتديات لنشر آراء الأفراد بحيث يساهم في توعية الأفراد الذين يساهمون في نشر آرائهم الإيجابية وتجنب الآراء السلبية والتي لا يمكنها أن تشكل أي فائدة للمجتمع والفرد، والعمل على تهيئة منتديات تجذب المساهمين و المستخدمين في مواضيع تهتم بالنقد البناء واقتراح الحلول للمشكلات والعمل على رفع مستوى الحريات في إبداء الرأي في الإعلام التقليدي الذي يتميز بالدقة و الموثوقية.

دراسة مركز بيو للنشر والشعوب (2014) بعنوان الكراهية الدينية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا.

هدفت الدراسة إلى رصد تنامي الكراهية الدينية بين المجتمعات الدينية في 198 دولة، مستخدمة منهج تحليل المضمون واثبتت الدراسة ان خطاب الكراهية ارتفع منسوبه بشكل كبير جدا في احداث الربيع العربي، ووفقا للدراسة فان تنامي الكراهية الدينية في العالم يمثل تهديدا للجنس البشري بكامله.

واكدت الدراسة في النتائج التي توصلت اليها على وصول الكراهية الدينية إلى أعلى مستوياتها خلال ست سنوات في العام 2012،أي أن الكراهية الدينية ارتفعت عالميا بما يزيد على

26% مقارنة بالعام 2007، وأن ثلث الدول التي شملتها الدراسة سجلت ارتفاعا ملحوظا في الكراهية الدينية في العام 2012 وتجاوزت بنسبة 29% للعام 2011 و 20% اعتبارا من منتصف 2007 حيث بلغت أعلى زيادة في معدلات الكراهية الدينية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، التي ما تزال تعاني من آثار الربيع العربي.

دراسة غزال وشعوبي (2014) بعنوان "تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطالبة الجامعين "

هدفت هذه الدراسة استطلاع تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على فئة الطلبة التي هي أكثر تعرضا لهذه المواقع حسب العديد من الدراسات، والبحوث واعتمادا على المنهج الوصفي المعتمد لإجراء الدراسة، حيث تم الاعتماد على استمارة الاستبانة.

طبقت الدراسة على عينة من الطلبة الجامعيين بلغ عددهم (300) مفردة، وأظهرت بعض نتائج الدراسة أن مواقع التواصل الاجتماعي تنمي الوعي السياسي للمستخدمين الشباب عن طريق فتح مجال للمناقشة السياسية، وأن مواقع التواصل تؤثر في الاتصال الشخصي وجها لوجه.

دراسة عبدالله (2016) بعنوان تحليل محتوى الحملات الإعلامية لتنظيم الدولة الإسلامية "داعش" ، تويترانموذجا.

هدفت الدراسة للتعرف على مضمون الحملات الدعائية لتنظيم الدولة الاسلامية، والتعرف إلى الوسائط التي تحمل رسائل الحملات الاعلامية، وموضوعات الخطاب الدعائي للتنظيم، والجمهور المستهدف من الخطاب الدعائي للتنظيم.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من جميع الحملات الإعلامية على صفحات مؤسسة الفرقان ومؤسسة الحياة عبر موقع تويت، بالإضافة الى ثلاثة أعداد من مجلة دابق مترجمة للغة العربية.

ومن أبرز نتائج الدراسة اعتماد التنظيم في خطابه الإعلامي على الدعاية الفكرية السياسية، وركز الخطاب الإعلامي على توجيه رسائل للجمهور العالمي خاصة قادة الدول وقادة دول التحالف والجمهور العربي مختلف الخصائص.

دراسة صفرار (2017) بعنوان "دور شبكات التواصل الاجتماعي في ترسيخ قيم المواطنة من وجهة نظر الشباب الجامعي العماني"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي في ترسيخ قيم المواطنة من وجهة نظر الشباب الجامعي العماني، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على أداة الاستبانة، وطبقت على عينة عشوائية بسيطة من طلبة جامعة السلطان قابوس قوامها (477) من الطلبة من الجنسين، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان منها:

- إن شبكات التواصل الاجتماعي عززت في قيمة الأخوة بين المواطنين، وأكدت على اللحمة الوطنية بين أفراد المجتمع.

- استخدمت الشبكات الاجتماعية لتعزيز التكافل والتعاون ومعاونة المحتاج.

- بينت النتائج أن عددا من مواقع التواصل الاجتماعي كانت هي الأكثر استخداما بين أفراد العينة وهي بالترتيب: تويتر، فيس بوك، وتس أب.

مجموعة باحثين ألمان (2018) "دور وسائل التواصل الاجتماعي في ظاهرة العنف ضد اللاجئين في ألمانيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رسائل الكراهية في سائل التواصل الاجتماعي والعنف الممارس ضد اللاجئين في ألمانيا مستخدمة منهج تحليل المضمون. وجاءت تلك الدراسة بعد أن لوحظ ازدياد نسبة حوادث الاعتداء التي يتعرض لها اللاجئون. وقد قام الباحثون بالاستعانة ببيانات 4466 بلدية ألمانية على مدى 111 أسبوعاً، بدءاً من يناير/كانون الثاني 2015.

وقد أشارت الدراسة في مبرراتها أن مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعية، وبسبب طبيعة بعض المواقع مثل فيسبوك وتويتر، يجدون أنفسهم داخل فقاعة من الأخبار الكاذبة، والرسائل التحريضية، التي تعزز من الآراء والأحكام المسبقة الموجودة لديهم بالفعل.

بينت نتائج الدراسة أن الأماكن التي كان الاتصال بشبكة الإنترنت فيها ضعيفاً لوحظ تراجع الاعتداءات. وبالفعل مع انقطاع الاتصال ليوم واحد، كانت تختفي آثار وسائل التواصل الاجتماعي تماماً، وتختفي معها الاعتداءات.

تؤكد الدراسة على مدى أهمية حذف رسائل ومنشورات الكراهية، والأخبار الكاذبة من قبل مسؤولي منصات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك.

وعلى خلفية الدراسة جاء قانون الشبكات الاجتماعية الجديد، الذي يجبر مقدمي الخدمة، مثل فيسبوك، على حذف المحتوى التحريضي في غضون 24 ساعة، أداة مؤثرة في مكافحة العنف.

- كوكش، أميره أحمد (2017) دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة التسامح من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة التسامح والتعايش الايجابي، ردا على ثقافة الكراهية وخطاب الارهاب والتطرف، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وقامت بجمع بيانات عن طريق الاستبانة طبقت على عينة من (583) مفردة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبيقة من طلبة الجامعة الأردنية وطلبة جامعة الشرق الأوسط، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- توفر موضوعات ثقافة التسامح على شبكات التواصل الاجتماعي بدرجة مرتفعة.

- توفر أدوات ثقافة التسامح على شبكات التواصل الاجتماعي بدرجة مرتفعة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تعرض الفئة المبحوثة لثقافة التسامح في شبكات التواصل الاجتماعي تبعا لمتغير النوع لاجتماعي.

بينما وجدت هذه الفروق تبعا للعمر وكان لصالح الفئة العمرية (27) سنة فأكثر.

ووجدت هذه الفروق تبعا للمرحلة الدراسة وكانت لصالح الفئة الخامسة والسادسة. ووجدت الفروق تبعا لمتغير الاختصاص حيث كانت الفروق لصالح الكليات الإنسانية.

دراسة الوحش (2017) بعنوان خطاب الكراهية على المواقع الإخبارية الأردنية: تحليل محتوى

هدفت الدراسة القاء الضوء على خطاب الكراهية في وسائل الإعلام الإلكترونية الأردنية، والكشف عن الكراهية فيها من خلال منهج تحليل المضمون لثلاثة مواقع إخبارية أردنية.

وأظهرت الدراسة انتشار خطاب الكراهية في الإعلام الأردني بنسبة 13% من مجموع المواد الإخبارية التي تمت دراستها، والتي تعتبر متدنية لكنها تشير إلى خلل بالمهنية والموضوعية وبالالتزام بالمعايير وأخلاقيات العمل الصحفي. ومن نتائج الدراسة أنها أظهرت أن أغلب خطابات الكراهية تركزت في مواضيع الشأن المحلي، في فئات الأمن الداخلي والحوادث غير الجنائية والفساد والخدمات العامة والمجتمع المدني والقضايا الدينية وقضايا حقوق الانسان والانتخابات والمشاركة السياسية، فيما لم يظهر خطاب الكراهية في مواضيع السياسة الخارجية أوالقضاء.

دراسة السرحان (2017) بعنوان الإعلام الجديد وخطاب الكراهية_ استراتيجيات المواجهة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات و سلوك طلبة جامعة الزرقاء ، والوصول إلى اقتراحات وتوصيات تسهم في ضبط خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ،وتطويع دور هذه المواقع لخدمة طلبة الجامعة بشكل ايجابي.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة لعينة طبقية،تم توزيعها على فئات طلابية مختلفة في جامعة الزرقاء.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة أنها توصلت إلى أن للشبكة العنكبوتية او الانترنت دورا وتأثيرا كبيرا في تكوين الرأي العام وتشكيله تجاه خطاب الكراهية. وأظهرت النتائج أن نسبة من تعرضوا لخطاب الكراهية عبر وسائل الإعلام الجديد هي النسبة الأكبر والتي تؤشر على أن هناك تربة خصبة وممارسة فعلية لخطاب الكراهية عبر الشبكة العنكبوتية.

دراسة فياض (2017) محاربة خطاب الكراهية وتعزيز الامن الفكري _ تطوير نموذج اتصالي.

تأتي أهمية الدراسة لبحثها بشكل معمق في مفهوم خطاب الكراهية والعنف السائد في الساحة الإعلامية ومعرفة مرتكزاته، وتكمن أهميتها في أنها تتناول المفهوم وفق فلسفة اتصالية متجددة لرسم نموذج مطور لبناء خطاب إعلامي آمن، يبتعد عن الكراهية والعنف ويغذي روح المسؤولية لدى وسائل الإعلام في بناء وتوجيه الخطاب لجمهورها.

واستخدمت الدراسة المنهج الكيفي التحليلي القائم على قراءة وتحليل الاتجاهات السائدة في وسائل الإعلام حول الخطاب الإعلامي.

ومن أهم نتائج الدراسة وجود صعوبة في إيجاد فرضيات مطلقة وقابلة للتحقيق، لأن قيم المجتمع ومؤشراتها في صعود وهبوط، لذلك على القائمين بمراقبة المجتمع عدم السماح للفكر الارتجالي في فرض إرادته أمام قوة الحجة العلمية القائمة على أسس منهجية سليمة، من أجل الحفاظ على القيم وتحصين المجتمعات من آفة خطاب الكراهية والتعصب.

دراسة طربيه (2017) خطاب الكراهية إعلاميا: بين الرفض المضمر و المعلن (الاتجاهات التعصبية في المجال اللبناني مثالا)

تأتي أهمية الدراسة لتناولها الخطاب الإعلامي المؤدلج للجماعات والطوائف المنغلقة سياسيا واجتماعيا واقتصاديا، الامر الذي ينتج عنه خطاب كراهية منغلق.

واعتمدت الدراسة على منهج بحث تحليل المضمون ،من خلال جمع بيانات من الصور والشعارات المتداولة عبر مواقع الكترونية لبنانية.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة تفاقم الحالة الطائفية وما يرافقها من خطاب كراهية ،بسبب تسييس المؤسسات الدينية ،وعدم قناعة الجماعة الطائفية بالخطاب السياسي الوطني.

دراسة أبو غزلة و خالد (2017) بعنوان دور الصورة الإعلامية في نشر خطاب الكراهية الأهمية والأسباب والتوظيفات:.

جاءت أهمية الدراسة من خلال تركيزها على توصيف الأسباب المساعدة على صناعة خطاب الكراهية من خلال توظيف الصورة الإعلامية ومميزات الصورة التي تتميز بها عن غيرها من أدوات الخطاب الإعلامي .وبيان مدى خطورة الصورة المبثوثة مباشرة أو عرضية ،سواءا أكانت صحفية أو تلفزيونية أو الكترونية.

واستخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي الوصفي التحليلي الكيفي القائم على وصف الظاهرة بالتفصيل.

ومن أهم نتائج الدراسة أن الصورة لا تحتاج إلى لغة حتى يتم قرائتها وأن لها دور سلبي كبير قي نشر خطاب الكراهية خاصة أن الصورة لم تعد تزاحم الكلمة ،بل إن الكلمة محتاجة للصورة .

دراسة سحاري و نبيح (2017) بعنوان مواقع التواصل الاجتماعي وصناعة خطاب الكراهية في الجزائر .دراسة وصفية لعدة نماذج عبر صفحات الفيسبوك.

تأتي أهمية الدراسة لأنها تبحث في محتويات المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي سواء للأفراد أو الجماعات التي يبثون من خلالها مشاعر الكراهية والتحريض على فئات معينة داخل المجتمع الجزائري. واستخدمت الدراسة البحوث الوصفية التحليلية ،بهدف الحصول على الحقائق المتعلقة بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع المبحوث.

ومن أهم نتائج الدراسة، يتم توظيف الصورة من قبل نشطاء الفيسبوك لصناعة خطاب الكراهية بحسب الشخصية والقضية محل الخطاب . ومن النتائج المهمة أيضا أن الصور والفيديوهات الاكثر استخداما من قبل صانعي خطاب الكراهية. و أن الشخصيات السياسية الأكثر استهدافا بخطاب الكراهية من قبل نشطاء الفيسبوك.

ثالثاً :

ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على أكبر عدد ممكن من الدراسات السابقة، التي تناولت خطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك، فقد أمكن اختيار عدد منها لأنها تلتقي وتتشابه مع الدراسة الحالية في بعض محاورها وجوانبها، فإما أن يكون التشابه في نوع الوسيلة الإعلامية موضوع الدراسة وهي الفيسبوك أو شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام أو خطاب الكراهية، أو كان في طبيعة مجتمع الدراسة وعينته التي تمت دراستها، وهي التي تتكون من المجتمع الأردني كما في هذه الدراسة، وقد يكون التشابه في خطاب الكراهية وتأثيره على الأفراد والمجتمعات، وتعد الدراسة الحالية من هذا النوع من الدراسات التي تهتم بدور وتأثير خطاب الكراهية على الفرد او المجتمع او الدول من خلال عينة الدراسة.

وقد استفاد الباحث من نتائج تلك الدراسات في بلورة موضوع دراسته لكيلا تكون مكررة للدراسات السابقة، خصوصا التي أجريت على فئات من المجتمع الأردني، وحول خطاب الكراهية في مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك، مثل دراسات (كوكش،2017) و(الوحش،2017والسرحان،2017).

وأستخدمت الدراسات السابقة مجموعة من المناهج والأساليب البحثية، منها المسوح الكمية مثل دراسة كوكش(2017) ودراسة السرحان(2017) ودراسة غزال وشعوبي (2014) ودراسة القصيري(2011).

وغيرها من الدراسات ،وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في مرحلة تصميم استبانة البحث

الوصفية.

وأستخدم بعضها تحليل المحتوى،مثل دراسة الوحش(2017) ودراسة فياض(2017) ودراسة طربيه(2017).

وإهتمت بعض الدراسات بخطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي مثل دراسة السرحان(2017) ودراسة فياض(2017) ودراسة سحاري ونبيح(2017).

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تختص بخطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي لمستخدمي الفيسبوك في الأردن ،لانتشاره الكبير واستخدامه الكثير من قبل المجتمع الأردني، فيما اعتمدت الدراسة على المجتمع الأردني كعينة، لمعرفة دور وآثار خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على المجتمع الأردني ومدى مساهمته في نشر هذا الخطاب .

وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسات في وضع تصور أكاديمي لمفهوم خطاب الكراهية في الفيسبوك ودوره واثره في الحياة العامة للمجتمع الاردني. وكذلك تمت الاستفادة من تصميم الأدوات المسحية في جمع البيانات الخاصة بالدراسة.

لقد استنتج الباحث بعد اطلاعه على الدراسات السابقة ووصوله إلى نتائج ملموسة فيما يخص خطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي لمستخدمي الفيسبوك أن المجتمع الأردني ما زال بحاجة إلى معرفة كيفية التعامل مع هذه الوسائل واسعة الانتشار، وعليه وعلى الحكومات ومؤسسات المجتمع المدني وطبقة المثقفين والإعلاميين أن تجد الحلول لوضع حد لخطاب الكراهية المدمر للمجتمعات من خلال القوانيين والاعتماد على التوعية والثقيف ومعرفة احتياجات المجتمع.

الفصل الثالث

الطريقــة والإجـراءات

تمهيد:

تناول هذا الفصل أهم الطرق والوسائل المستخدمة ، حيث تضمن وصفاً لعينة الدراسة وطريقة اختيارها، ومتغيرات الدراسة، وأداتها وصدقها وثباتها، فضلا عن عرض الإجراءات التي إستخدمها الباحث لتنفيذ الدراسة، والحصول على البيانات اللازمة، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل هذه البيانات، وفيما يلي عرض مفصل لأهم الطرق والإجراءات المتخذة في هذه الدراسة:

منهج البحث:

تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية المسحية، وتهدف البحوث في هذا المنهج إلى وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي، أو تحديد الصورة التي يجب أن تكون عليها في ظل معايير محددة، مع تقديم توصيات أو اقتراحات من شانها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب إن تكون عليه هذه الظواهر(النعيمي والبياتي وخليفة، 2015، ص)227.

وتقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج البحثي الوصفي لاستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة،والمنهج الوصفي يهدف إلى دراسة الواقع ويهتم بها بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً أو تعبيراً رقمياً ، ويرتبط مفهوم المنهج الوصفي بدراسة الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها، وتفسيرها، بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة، إما لتصحيح هذا الواقع، أو تحديثه، أو استكماله، أو تطويره. وتمت الدراسة الميدانية لتغطية الجانب التطبيقي ،

والذي تحاول من خلاله الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخلاص نتائجها من خلال الاعتماد على الإستبانة التي تم تطويرها لأغراض الدراسة وفقاً للخطوات العلمية المتعارف عليها.

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من شريحة مستخدمي الفيسبوك الذكور والإناث في العاصمة الأردنية عمان، والبالغ عددهم (5000000) بناء على إحصائيات موقع "إنترنت وورلد ستاتس" المتخصّص في احصاءات الانترنت (المبيضين، 2016).

عينة الدراسة :

اعتمدت الدراسة على العينة الطبقية العشوائية وبشكل يعكس طبيعة هذا المجتمع وهو (مستخدمو موقع الفيس بوك-عمان)، والبالغ عددهم الاجمالي (5000000)، وقد تم اختيار عينة للدراسة (400) مفردة ،تم توزيعها على جامعة الشرق الأوسط وجامعة البترا والجامعة الاردنية وعددا من الجمعيات الثقافية، وتم تحديد العينة بحسب جدول تحديد العينات المعتمد في الدراسات الاجتماعية والانسانية(sekaran,2003).

خصاص عينة الدراسة:

وقد أظهر التحليل الإحصائي الخصاص المختلفة لأفراد عينة الدراسة وكما في الجدول:

الجدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	240	60
أنثى	160	40
المجموع الكلي	**400**	**100**
الفئة العمرية		
أقل من عشرين سنة	54	13.5
من 20-25 سنة	302	75.5
26-31 سنة	16	4.0
32-37 سنة	3	0.75
38 سنة فأكثر	25	6.25
المجموع الكلي	400	100.0
المؤهل الدراسي		
ثانوية عامة فأقل	25	6.25
دبلوم سنتين بعد الثانوية العامة	11	2.75
بكالوريوس	356	89
دراسات عليا (دبلوم عال، ماجستير)	8	2.0
المجموع الكلي	400	100.0

الجدول (2)

عادات الاستخدام للفيسبوك

معدل استخدامك للفيسبوك يوميا	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ساعة واحدة	60	15
ساعة واحدة-اقل من ساعتين	40	10
ساعتين-اقل من ثلاث ساعات	98	24.5
ثلاث ساعات-اقل من اربع ساعات	86	21.5
أربع ساعات فأكثر	116	29
المجموع الكلي	400	100.0
الوسيلة المستخدمة لاستخدام الفيس		
آي باد I pad	6	1.5
الهاتف الخلوي	372	93
الكمبيوتر الشخصي	22	2.5
المجموع الكلي	400	100.0
الفترة التي يتم فيها استخدام الفيس بوك		
الفترة الصباحية	24	6.0
طوال النهار	44	11
فترة مسائية	100	25
في كل الفترات	232	58
المجموع الكلي	400	100.0

أداة الدراسة (الإستبانة):

اعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة البحث وتم تعبئتها من قبل المستجيبين. وتم تطوير استبيان الدراسة في قسمين كالآتي:

القسم الاول: تضمن المعلومات الديمغرافية، والمكونة من: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك يومياً، الوسيلة المستخدمة لاستخدام الفيسبوك، والفترة التي يتم فيها استخدام الفيسبوك.

القسم الثاني: تضمن (خطاب الكراهية في شبكة الفيسبوك) والمكون من الفقرات من (7-48)، إذ تم تناول المحاور التالية:

- المحور الأول: مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك، ويتضمن الفقرات من (7-13).
- المحور الثاني: الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك ، ويتضمن الفقرات من (14-21).
- المحور الثالث: الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي، ويتضمن الفقرات من (22 - 29).
- المحور الرابع: تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردن، ويتضمن الفقرات من (30-36).
- المحور الخامس: دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف، ويتضمن الفقرات من (37-48).

صدق الأداة:

تم عرض المقياس بعد إعداد الصورة الأولية على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الإعلام في عدد من الجامعات الأردنية، ملحق (1)، وذلك لإبداء آرائهم في صدق المضمون وإنتماء العبارات للمقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، ودرجة وضوحها، ومن ثم تم اقتراح التعديلات المناسبة، وقد تم اعتماد معيار (80%) لبيان صلاحية الفقرة، وبناء على آراء

المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من ناحية الصياغة لزيادة وضوحها، وتم حذف بعضها الآخر بسبب تشابهها وقرب مدلولها مع فقرات أخرى، وتم حذف البعض الآخر منها لعدم مناسبتها لأغراض الدراسة وعدم مناسبة بعضها للبعد الذي تنتمي إليه، وبالنتيجة أصبح المقياس يتألف من (48) فقرة موزعة على قسمين وخمسة محاور تمثل خطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي كما في الملحق (2)، واعتبر الباحث آراء المحكمين وتعديلاتهم دلالة على صدق محتوى أداة الدراسة وملاءمة فقراتها وتنوعها، وبعد إجراء التعديلات المطلوبة، تحقق التوازن بين مضامين المقياس في فقراتها، مما يشير للصدق الظاهري للأداة.

ثبات الاداة :

الثبات بأبسط معانيه هو الموثوقية (Reliability)، ولحساب ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام طريقة معادلة الإتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach Alpha، لجميع متغيرات الدراسة وللإستبانة بشكل عام.

تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient) لقياس مدى ثبات الأداة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها، وقد تكون نتيجة ثبات المقياس مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمة كرونباخ ألفا أكبر من (0.60) (Hair, et al, 2010) وكلما تقترب القيمة من (1.00) دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة، والجدول رقم (2) يوضح اختبار قياس معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة ولأبعادهما ولأداة الدراسة ككل لمعرفة مدى الاتساق في الإجابات وذلك على النحو التالي:

الجدول (3)

معاملات الثبات لفقرات أداة الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

متغيرات الدراسة	الفقرات	معامل الثبات باستخدام كرونباخ ألفا
مفهوم الكراهية وانعكاساته	7-13	0.89
الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفيس بوك	14-21	0.83
الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي	22-29	0.66
تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني	30-36	0.83
دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف	37-48	0.78
الأداة ككل	7-48	0.88

يتضح من الجدول (2) أن قيم معامل كرونباخ ألفا للأبعاد الفرعية للمقياس تراوحت بين (0.66 – 0.89)، وبدرجة كلية بلغت (0.88) وهي قيم مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

مفتاح تصحيح المقياس

تم مراعاة أن يتدرج مقياس (ليكرت الثلاثي) المستخدم في الدراسة تبعاً لقواعد وخصائص المقاييس كما يلي:

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها على النحو الآتي وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

(3-1) / 3 = 2 / 3 = 0.66 وهذه القيمة تساوي طول الفئة.

وبذلك يكون المستوى المنخفض من 1.00 + 0.66= 1.66

ويكون المستوى المتوسط من 1.67+ 0.66= 2.33

ويكون المستوى المرتفع من 2.34- 3.00

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: ويتمثل في (مستخدمي الفيسبوك في مدينة عمان عاصمة المملكة الأردنية الهاشمية).

المتغير التابع فهو يأتي على أكثر من محور هي:

- مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

- الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك.
- الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي.
- تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني.
- دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف.
- **المتغيرات الوسيطة:** وهي العوامل المتغيرات الديموغرافية للعينة المبحوثة.

إجراءات الدراسة:

قام الباحث بالاجراءات الاتية:

أ- مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تمت الاستفادة من هذه المراجعة لجمع الافكار واستنباطها، وتطوير الاطار المرجعي وأدوات الدراسة.

ب- جمع البيانات الأولية من خلال إعداد استبانة تشتمل على مجموعة من الفقرات، تم تحكيمها، وتوزيعها على عينة الدراسة للتوصل الى استجاباتهم.

ت- استخلاص نتائج الدراسة الميدانية.

ث- إعداد الرسالة بصورتها النهائية.

ج- كتابة النتائج النهائية والتوصيات ثم عرضها على اللجنة المعتمدة للمناقشة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم الاعتماد في تحليل البيانات على برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، حيث تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي للإجابة عن أسئلة الدراسة، كالآتي:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة.

- استخدام اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات الأداة.

- للإحصاء الوصفي تم إستخدام المتوسطات الحسابية للكشف عن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة والإنحرافات المعيارية للتعرف عن مستوى تشتت الاستجابات.

- استخدام اختبار التباين المتعدد غير المتفاعل MANOVA، بالإضافة إلى استخدام اختبار المقارنات البعدية Scheffe Test، للتعرف إلى مصدر الفروقات.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن "**خطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية على مستخدمي الفيسبوك في الأردن**"، وفيما يلي الاجابة عن أسئلة الدراسة حسب ترتيبها في الفصل الأول:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي؟

للإجابة عن السؤال الأول ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي، والجدول (4) يوضح ذلك:

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
13	تشويه الحقائق أو تكذيبها.	2.11	0.88	1	متوسط
8	عدم القبول باختلاف مع الآخرين.	2.09	0.81	2	متوسط

7	كراهية الخير للآخرين المختلفين عني.	2.05	0.89	3	متوسط
9	إقصاء الآخرين عن المشاركة في الشؤون العامة.	1.98	0.78	4	متوسط
10	كراهية قيم الآخرين وعاداتهم.	1.98	0.88	4	متوسط
11	النظرة الدونية للآخرين بسبب الاختلاف في اللون أو الدين أو المذهب أو الجنس أو العمر.	1.93	0.89	6	متوسط
12	احتقار عادات وتقاليد الآخرين.	1.93	0.88	7	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	2.01	0.67		متوسط

يتضح من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لـ **(مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي)**، تراوحت ما بين (2.11 و 1.93)، حيث اختلفت المفاهيم بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، وقد جاء مفهوم (تشويه الحقائق أو تكذيبها) في المرتبة الأولى والحاصلة على متوسط حسابي حيث بلغ (2.11)، وبانحراف معياري (0.88)، وهو من المستوى المتوسط، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (8) بمتوسط حسابي بلغ (2.09) وبانحراف معياري (0.81)، وهو من المستوى المتوسط أيضاً، حيث نصت الفقرة على المفهوم (عدم القبول بالاختلاف مع الآخرين).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (12) بمتوسط حسابي (1.93) وبانحراف معياري (0.88)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على المفهوم الذي يعبر عن (احتقار تقاليد وعادات الآخرين).

تعكس النتائج السابقة وجود تباين واختلاف بين أفراد عينة الدراسة المستجبين نحو مفهوم خطاب الكراهية، لذلك جاءت معظم المتوسطات الحسابية متوسطة، ما يعني عدم وجود أغلبية واضحة نحو أحد المفاهيم المطروحة.

الفرضية الأولى: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك).

للتعرف إلى الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)، تم استخدام اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل، والجدول (5) يوضح ذلك:

الجدول (5) اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
الجنس	.068	1	.068	.163	.687
الفئة_العمرية	.568	4	.142	.337	.852
المؤهل_الدراسي	1.950	3	.650	1.545	.206
معدل_استخدامك	7.460	4	1.865	4.434	.002*
الخطأ	56.779	392	.421		
المجموع	663.571	400			

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
الجنس	.068	1	.068	.163	.687
الفئة_العمرية	.568	4	.142	.337	.852
المؤهل_الدراسي	1.950	3	.650	1.545	.206
معدل_استخدامك	7.460	4	1.865	4.434	*.002
الخطأ	56.779	392	.421		
المجموع	663.571	400			
المجموع المصحح	65.269	396			

*دالة عند مستوى (0.05) فأقل

يتضح من الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.163، 0.337، 1.545)، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير (معدل الاستخدام) وهو معدل استخدام شبكة الفيسبوك محسوبا بالساعات، حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (4.434).

وللتعرف إلى مصدر الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغير (معدل الاستخدام)، تم استخدام اختبار شيفه والتي تظهر نتائجه في الجدول (6) الآتي:

الجدول (6) اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف إلى مصدر الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغير (معدل الاستخدام)

(I) معدل_استخدامك	(J)معدل_استخدامك	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الدلالة الاحصائية
أقل من ساعة واحدة	ساعة واحدة	.02814	.896
	ساعتين	.30195	.084
	ثلاث ساعات	.35552*	.048
	أربع ساعات فأكثر	-.13908-	.410
ساعة واحدة وأقل من ساعتين	أقل من ساعة واحدة	-.02814-	.896
	ساعتين	.27381	.168
	ثلاث ساعات	.32738	.105
	أربع ساعات فأكثر	-.16722-	.387
ساعتين وأقل من ثلاث ساعات	أقل من ساعة واحدة	-.30195-	.084
	ساعة واحدة	-.27381-	.168
	ثلاث ساعات	.05357	.732
	أربع ساعات فأكثر	-.44103*	.003
ثلاث ساعات وأقل من أربع ساعات	أقل من ساعة واحدة	-.35552*	.048
	ساعة واحدة	-.32738-	.105
	ساعتين	-.05357-	.732
	أربع ساعات فأكثر	-.49460*	.001
أربع ساعات فأكثر	أقل من ساعة واحدة	.13908	.410
	ساعة واحدة	.16722	.387
	ساعتين	.44103*	.003
	ثلاث ساعات	.49460*	.001

أظهرت نتائج الدراسة أن مصدر الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك باختلاف معدل الاستخدام كان لصالح فئة المستخدمين من فئة أربع ساعات فأكثر، ومن ثم لصالح فئة أقل من ساعة واحدة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن فئة ألمستخدمين أربع ساعات فأكثر هم الأكثر استخداما، وهم يطلعون على الكثير من المعلومات والتفاصيل خصوصا تلك الواردة في المنشورات والتعليقات للمستخدمين الآخرين.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك؟

للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك، والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
14	تثير الفتن بين مكونات المجتمع وتؤدي إلى الفرقة والتناحر.	2.66	0.66	1	مرتفع
15	تفقد المجتمع تماسكه الداخلي فيصبح ضعيفاً	2.54	0.68	2	مرتفع

	أمام الأزمات.				
19	تهدد وحدة النسيج الاجتماعي.	2.49	0.69	3	مرتفع
20	تقسم المجتمع إلى جماعات غير متجانسة.	2.49	0.70	3	مرتفع
21	تساعد على انتشار التطرف بين الشباب.	2.45	0.66	5	مرتفع
18	تقتل روح الإبداع في المجتمع.	2.44	0.75	6	مرتفع
16	ترتب عليه هجرة الكفاءات البشرية.	2.26	0.71	7	متوسط
17	تبعد المستثمرين المحليين والأجانب.	2.24	0.75	8	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	2.45	0.48		مرتفع

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لـ (**الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك الفيسبوك**)، تراوحت ما بين (2.66 و 2.24)، حيث حازت الآثار الناجمة على متوسط حسابي إجمالي (2.45)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (14) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.66)، وبانحراف معياري (0.66)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تثير الفتن بين مكونات المجتمع وتؤدي إلى الفرقة والتناحر)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وبانحراف معياري (0.68)، وهو من المستوى المرتفع أيضاً، حيث نصت الفقرة على (تفقد المجتمع تماسكه الداخلي فيصبح ضعيفاً أمام الأزمات).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (17) بمتوسط حسابي (2.24) وبانحراف معياري (0.75)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (تبعد المستثمرين المحليين والأجانب).

وتعكس هذه النتائج الآثار السلبية الكبيرة على التماسك الداخلي والوحدة الوطنية في المجتمع نتيجة انتشار خطاب الكراهية في شبكة الفيسبوك، وإن ظهور هذه النتائج بمتوسطات حسابية مرتفعة يعني أن المستجيبين من أفراد العينة على قناعة كبيرة بهذه النتائج أو الآثار.

الفرضية الثانية: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

للتعرف إلى الفروق في الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك الفيس بوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)، تم استخدام اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل، والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8) اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
الجنس	.579	1	.579	2.668	.105
الفئة_العمرية	1.644	4	.411	1.895	.115
المؤهل_الدراسي	.303	3	.101	.466	.707
معدل_استخدامك	1.684	4	.421	1.940	.107
الخطأ	29.285	392	.217		

المجموع	919.266	400			
المجموع المصحح	33.222	396			

يتضح من الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكةالفيسبوك** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (2.668، 1.895، 0.466، 1.940)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الجميع يطلع على نفس المحتوى تقريبا، ويبنون تصورات متشابهة، وهم جميعا يتفقون على الآثار السلبية لشبكة الفيسبوك فيما يتعلق بخطاب الكراهية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي؟

للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي، والجدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي" مرتبة تنازلياً .

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
27	يعتمد الدور على طبيعة المستخدم (مستواه الاجتماعي والتعليمي).	2.54	0.59	1	مرتفع
29	تساهم في نشر معلومات مضللة.	2.48	0.66	2	مرتفع
23	تساهم في الحوار وتخفيف خطاب الكراهية.	2.34	0.69	3	مرتفع
22	تساهم في نشر خطاب الكراهية.	2.30	0.76	4	متوسط
28	تهويل العنف والمشكلات الاجتماعية.	2.28	0.72	5	متوسط
24	تساعد على نشر العنف المجتمعي اللفظي والسلوكي.	2.18	0.79	6	متوسط
25	تخفف من العنف المجتمعي اللفظي والسلوكي.	2.18	0.77	7	متوسط
26	ليس لها دور بل هي وسيلة محايدة.	1.95	0.74	8	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	2.28	0.35		متوسط

يتضح من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لـ (**الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي**)، تراوحت ما بين (2.54 و 1.95)، حيث حاز الدور على متوسط حسابي إجمالي (2.28)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم

(27) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.54)، وبانحراف معياري (0.59)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (يعتمد الدور على طبيعة المستخدم - مستواه الاجتماعي والتعليمي)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (29) بمتوسط حسابي بلغ (2.48) وبانحراف معياري (0.66)، وهو من المستوى المرتفع أيضاً، حيث نصت الفقرة على (تساهم في نشر معلومات مضللة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (26) بمتوسط حسابي (1.95) وبانحراف معياري (0.74)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (ليس لها دور بل هي وسيلة محايدة).

تعكس هذه النتائج الاعتقاد القوي لأفراد عينة الدراسة بدور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر أو في الحد من خطاب الكراهية، ويعتمد ذلك على طبيعة المستخدم ومستواه الاجتماعي والتعليمي، وهي ذلك، يمكن أن تسهم في الحوار وتخفيف خطاب الكراهية أو قد تسهم في نشر معلومات مضللة.

الفرضية الثالثة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك).

للتعرف إلى الفروق في **الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)، تم استخدام اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل، والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10) اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
الجنس	.063	1	.063	.525	.470
الفئة_العمرية	.293	4	.073	.606	.659
المؤهل_الدراسي	.393	3	.131	1.083	.358
معدل_استخدامك	.543	4	.136	1.122	.349
الخطأ	16.327	392	.121		
المجموع	788.938	400			
المجموع المصحح	18.160	396			

يتضح من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.525، 0.606، 1.083، 1.122)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

وتعكس هذه النتائج اتفاق مختلف فئات المستجيبين من أفراد عينة الدراسة على طبيعة الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي سواء في دورها الذي يمكن أن يكون إيجابي أو سلبي حسب ما ظهر في السؤال الثالث السابق.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني؟

للإجابة عن السؤال الرابع، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن **تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني**، والجدول (11) يوضح ذلك:

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
30	تؤدي إلى التطرف والتناحر الديني والمذهبي.	2.57	0.69	1	مرتفع
32	يضعف التكافل الاجتماعي بين الناس.	2.45	0.71	2	مرتفع
36	تزداد الجرائم والأفعال المنافية للأخلاق	2.43	0.72	3	مرتفع
31	يتراجع التزام الناس بالدين وقيمه السامية.	2.41	0.65	4	مرتفع

35	تكثر المشاجرات والمنازعات بين الناس	2.38	0.77	5	مرتفع
34	يضعف التسامح بين الناس ويسود التطرف.	2.32	0.76	6	متوسط
33	يقل التعاون التطوعي وعمل الخير بين الناس.	2.28	0.82	7	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	2.41	0.52		مرتفع

يتضح من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لـ (**تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني**)، تراوحت ما بين (2.57 و 2.28)، حيث حاز التأثير على متوسط حسابي إجمالي (2.41)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (30) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.57)، وبانحراف معياري (0.69)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تؤدي إلى التطرف والتناحر الديني والمذهبي)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (32) بمتوسط حسابي بلغ (2.45) وبانحراف معياري (0.71)، وهو من المستوى المرتفع أيضاً، حيث نصت الفقرة على (يضعف التكافل الاجتماعي بين الناس).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (33) بمتوسط حسابي (2.28) وبانحراف معياري (0.82)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (يقل التعاون التطوعي وعمل الخير بين الناس).

الفرضية الرابعة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك).

للتعرف إلى الفروق في تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)، تم استخدام اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل، والجدول (12) يوضح ذلك:

الجدول (12) اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
الجنس	.545	1	.545	2.057	.154
الفئة_العمرية	.900	4	.225	.848	.497
المؤهل_الدراسي	.387	3	.129	.487	.692
معدل_استخدامك	.865	4	.216	.816	.517
الخطأ	35.788	392	.265		
المجموع	897.143	400			
المجموع المصحح	39.443	396			

يتضح من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام

الفيسبوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (2.057، 0.848، 0.487، 0.816)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

تعكس نتائج السؤال والفرضية اتفاق معظم أفراد عينة الدراسة المستجيبين على الآثار الخطيرة لخطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني، وقد جاء الاتفاق بمتوسط حسابي مرتفع ما يدل على إيمان قوي بهذه الآثار.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: ما دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف؟

للإجابة عن السؤال الخامس، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن **دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف**، والجدول (13) يوضح ذلك:

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
37	نشر ثقافة الاحترام المتبادل.	2.67	0.58	1	مرتفع
41	ممارسة أنشطة في المجتمع لمحاربة الكراهية.	2.52	0.65	2	مرتفع
39	نبذ العنف داخل المجتمع.	2.51	0.69	3	مرتفع

47	نشر ثقافة المحبة والتسامح.	2.51	0.64	4	مرتفع
40	التوعية لمخاطر خطاب الكراهية.	2.48	0.70	5	مرتفع
38	إشاعة فكر الوسطية الاعتدال.	2.45	0.63	6	مرتفع
42	تعقد ندوات ومحاضرات بين الشباب والطلبة لمحاربة الكراهية.	2.45	0.69	6	مرتفع
48	توعية الشباب بقواعد التدوين السليمة.	2.43	0.70	8	مرتفع
46	التوعية بالدور السلبي الذي يمكن أن تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي.	2.36	0.67	9	مرتفع
44	محاربة الصورة النمطية السلبية لدى المجتمع.	2.34	0.66	10	مرتفع
43	تجيير الأفكار لمصالح خاصة.	2.31	0.70	11	متوسط
45	تقوم بالتضليل الإعلامي لخلق مفاهيم واتجاهات معينة.	2.22	0.75	12	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	2.44	0.37		مرتفع

يتضح من الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية لـ (**دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف**)، تراوحت ما بين (2.67 و 2.22)، حيث حاز الدور على متوسط حسابي إجمالي (2.22)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (37) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.67)، وبانحراف معياري (0.58)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (نشر ثقافة الاحترام المتبادل)، وفي المرتبة الثانية

جاءت الفقرة رقم (41) بمتوسط حسابي بلغ (2.52) وبانحراف معياري (0.65)، وهو من المستوى المرتفع أيضاً ، حيث نصت الفقرة على (ممارسة أنشطة في المجتمع لمحاربة الكراهية).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (45) بمتوسط حسابي (2.22) وبانحراف معياري (0.75)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (تقوم بالتضليل الإعلامي لخلق مفاهيم واتجاهات معينة).

الفرضية الخامسة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك).

للتعرف إلى الفروق في دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)، تم استخدام اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل، والجدول (14) يوضح ذلك:

الجدول (14) اختبار التباين المتعدد المشترك غير المتفاعل للتعرف إلى الفروق في دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
الجنس	.079	1	.079	.608	.437
الفئة_العمرية	.861	4	.215	1.649	.166
المؤهل_الدراسي	.030	3	.010	.076	.973
معدل_استخدامك	.612	4	.153	1.171	.326
الخطأ	17.630	392	.131		
المجموع	899.799	400			
المجموع المصحح	19.658	396			

يتضح من الجدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.608، 0.1649، 0.076، 1.171)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

تعكس نتائج السؤال السابق والفرضية اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة المستجيبين على أهمية دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف، وأنه لا يوجد فروق بين فئات أفراد العينة في هذا المحور.

الفصل الخامس
مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل مناقشة لإجابة أسئلة الدراسة الفرضيات، وذلك على النحو الآتي:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي؟

حول محور (مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك)، تراوحت الأوساط الحسابية ما بين (2.11 و 1.93)، حيث اختلفت المفاهيم بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، وقد جاء مفهوم (تشويه الحقائق أو تكذيبها) في المرتبة الأولى والحاصلة على متوسط حسابي حيث بلغ (2.11)، في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (8) بمتوسط حسابي بلغ (2.09) وهي الفقرة التي نصت على (عدم القبول بالاختلاف مع الآخرين).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (12) بمتوسط حسابي (1.93)، وهي الفقرة التي نصت على (احتقار تقاليد وعادات الآخرين).

تعكس النتائج السابقة وجود تباين واختلاف بين أفراد عينة الدراسة المستجبيين نحو مفهوم خطاب الكراهية، لذلك جاءت معظم المتوسطات الحسابية متوسطة، ما يعني عدم وجود أغلبية واضحة نحو أحد المفاهيم المطروحة.

مناقشة نتائج الفرضية الأولى: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

أظهرت نتائج اختبار الفرضية لف حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.163، 0.337، 1.545)، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير (معدل الاستخدام) وهو معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي محسوبو بالساعات، حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (4.434).

وللتعرف إلى مصدر الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغير (معدل الاستخدام)، تم استخدام اختبار شيفه والتي تظهر نتائجه أن مصدر الفروق في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك باختلاف معدل الاستخدام كان لصالح فئة المستخدمين من فئة أربع ساعات فأكثر، ومن ثم لصالح فئة أقل من ساعة واحدة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن هؤلاء من الأكثر استخداما، وهم يطلعون على الكثير من المعلومات والتفاصيل خصوصا تلك الواردة في المنشورات والتعليقات للمستخدمين الآخرين.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك؟

حول محور (الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك)، تراوحت الأوساط الحسابية ما بين (2.66 و 2.24)، حيث حازت الآثار الناجمة على متوسط حسابي إجمالي (2.45)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (14) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.66)، وهي الفقرة التي نصت على (تثير الفتن بين مكونات المجتمع وتؤدي إلى الفرقة والتناحر)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وهي الفقرة التي نصت على (تفقد المجتمع تماسكه الداخلي فيصبح ضعيفاً أمام الأزمات).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (17) بمتوسط حسابي (2.24)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (تبعد المستثمرين المحليين والأجانب).

وتعكس هذه النتائج الآثار السلبية الكبيرة على التماسك الداخلي والوحدة الوطنية في المجتمع نتيجة انتشار خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي، وإن ظهور هذه النتائج بمتوسطات حسابية مرتفعة يعني أن المستجيبين من أفراد العينة على قناعة كبيرة بهذه النتائج أو الآثار.

وتتوافق هذه النتائج مع نتائج دراسة مركز بيو للنشر والشعوب (2014) التي أظهرت دورا لواقع التواصل الاجتماعي في زيادة في معدلات الكراهية الدينية في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا،التي لا تزال تعاني من آثار الربيع العربي. لكنها تتناقض مع نتائج دراسة غزال وشعوبي (2014) التي أظهرت أن شبكات التواصل الاجتماعي تنمي الوعي السياسي للمستخدمين الشباب عن طريق فتح مجال للمناقشة السياسية.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك)؟

أظهرت نتائج اختبار الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيس بوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (2.668، 1.895، 0.466، 1.940)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الجميع يطلع على نفس المحتوى تقريبا، ويبنون تصورات متشابهة، وهم جميعا يتفقون على الآثار السلبية لشبكة الفيسبوك فيما يتعلق بخطاب الكراهية.

وتدعم نتائج دراسة كوكش (2017) هذه النتيجة حينما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تعرض الفئة المبحوثة لثقافة التسامح في شبكة الفيسبوك تبعا لمتغير النوع لاجتماعي. بينما وجدت هذه الفروق تبعا للعمر وكان لصالح الفئة العمرية (27) سنة فأكثر.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما الدور الذي تقوم به شبكة الفيسبوك تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي؟

حول محور (الدور الذي تقوم به شبكة الفيسبوك تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي)، تراوحت الأوساط الحسابية ما بين (2.54 و 1.95)، حيث حاز الدور على متوسط حسابي إجمالي (2.28)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة التي نصت على (يعتمد الدور على طبيعة المستخدم - مستواه الاجتماعي والتعليمي)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (29) بمتوسط حسابي بلغ (2.48)، وهي الفقرة التي نصت على (تساهم في نشر معلومات مضللة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (26) بمتوسط حسابي (1.95)، وهي الفقرة التي نصت على (ليس لها دور بل هي وسيلة محايدة).

تعكس هذه النتائج الاعتقاد القوي لأفراد عينة الدراسة بدور شبكة الفيسبوك في نشر أو في الحد من خطاب الكراهية، ويعتمد ذلك على طبيعة المستخدم ومستواه الاجتماعي والتعليمي، وهي ذلك، يمكن أن تسهم في الحوار وتخفيف خطاب الكراهية أو قد تسهم في نشر معلومات مضللة.

وتؤيد هذا النتائج نتائج دراسة مجموعة باحثين ألمان (2018) التي أظهرت أن الأماكن التي كان الاتصال بشبكة الإنترنت فيها ضعيفاً لوحظ تراجع الاعتداءات. وبالفعل مع انقطاع الاتصال ليوم واحد، كانت تختفي آثار وسائل التواصل الاجتماعي تماماً، وتختفي معها الاعتداءات.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الدور الذي تقوم به شبكة الفيسبوك تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك).

أظهرت نتائج اختبار الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **الدور الذي تقوم به شبكة الفيسبوك تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيس بوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.525، 0.606، 1.083، 1.122)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

وتعكس هذه النتائج اتفاق مختلف فئات المستجيبين من أفراد عينة الدراسة على طبيعة الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي سواء في دورها الذي يمكن أن يكون إيجابي أو سلبي حسب ما ظهر في السؤال الثالث السابق.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني؟

حول محور (تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني)، تراوحت الأوساط الحسابية ما بين (2.57 و 2.28)، حيث

حاز التأثير على متوسط حسابي إجمالي (2.41)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (30) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.57)، وهي الفقرة التي نصت على (تؤدي إلى التطرف والتناحر الديني والمذهبي)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (32) بمتوسط حسابي بلغ (2.45)، وهي الفقرة التي نصت على (يضعف التكافل الاجتماعي بين الناس).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (33) بمتوسط حسابي (2.28)، وهي الفقرة التي نصت على (يقل التعاون التطوعي وعمل الخير بين الناس).

وتختلف هذه النتائج عن نتائج دراسة صفرار (2017) التي أظهرت أن شبكات التواصل الاجتماعي عززت في قيمة الأخوة بين المواطنين، وأكدت على اللحمة الوطنية بين أفراد المجتمع. استخدمت الشبكات الاجتماعية لتعزيز التكافل والتعاون ومعاونة المحتاج. وكذلك أظهرت - كوكش، أمير أحمد (2017) أن شبكات التواصل الاجتماعي توفر موضوعات ثقافة التسامح بدرجة مرتفعة.

لكنها تتوافق مع نتائج دراسة الوحش (2017) التي أظهرت أن اغلب خطابات الكراهية تركزت في مواضيع الشأن المحلي، في فئات الامن الداخلي والحوادث غير الجنائية والفساد والخدمات العامة والمجتمع المدني والقضايا الدينية وقضايا حقوق الانسان والانتخابات والمشاركة السياسية.

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك).

أظهرت نتائج اختبار الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (2.057، 0.848، 0.487، 0.816)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

تعكس نتائج السؤال والفرضية اتفاق معظم أفراد عينة الدراسة المستجيبين على الآثار الخطيرة لخطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني، وقد جاء الاتفاق بمتوسط حسابي مرتفع ما يدل على إيمان قوي بهذه الآثار.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: ما دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف؟

حول محور (دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف)، تراوحت الأوساط الحسابية ما بين (2.67 و 2.22)، حيث حاز الدور على متوسط حسابي إجمالي (2.22)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (37) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.67) ، وهي الفقرة التي نصت على (نشر ثقافة الاحترام المتبادل)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (41) بمتوسط حسابي بلغ (2.52)، وهي الفقرة التي نصت على (ممارسة أنشطة في المجتمع لمحاربة الكراهية).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (45) بمتوسط حسابي (2.22)، وهي الفقرة التي نصت على (تقوم بالتضليل الإعلامي لخلق مفاهيم واتجاهات معينة).

وما يعزز هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة الوحش (2017) التي أظهرت ان اغلب خطابات الكراهية تركزت في مواضيع الشأن المحلي، في فئات الامن الداخلي والحوادث غير الجنائية والفساد والخدمات العامة والمجتمع المدني والقضايا الدينية وقضايا حقوق الانسان والانتخابات والمشاركة السياسية.

مناقشة نتائج الفرضية الخامسة: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معدل استخدام الفيسبوك).

أظهرت نتائج اختبار الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في **دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف** تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيس بوك) حيث بلغت قيمة الإحصائي (F) (0.608، 0.1649، 0.076، 1.171)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل.

تعكس نتائج السؤال السابق والفرضية اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة المستجيبين على أهمية دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف، وأنه لا يوجد فروق بين فئات أفراد العينة في هذا المحور.

أهم النتائج:

1- مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك، اختلفت وتعددت حيث جاءت في مقدمتها "تشويه الحقائق أو تكذيبها"، وتليها "عدم القبول بالاختلاف مع الآخرين".

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي). غير ان هذه الفروق تظهر تبعا لمستوى الاستخدام، أي عند الذين زاد استخدامهم لشبكة الفيسبوك من أربع ساعات فأكثر، أو لصالح فئة أقل من ساعة واحدة.

2- وفي الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك فقد أظهرت النتائج أن هذه الشبكات تعمل على إثارة الفتن بين مكونات المجتمع وتؤدي إلى الفرقة والتناحر، وأنها تفقد المجتمع تماسكه الداخلي فيصبح ضعيفاً أمام الأزمات.

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكة الفيسبوك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك).

3- حول الدور الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي، فإن ذلك الدور يعتمد على طبيعة المستخدم - مستواه الاجتماعي والتعليمي، وأنها تساهم في نشر معلومات مضللة.

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك).

4- وفيما يتعلق بتأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني، فقد أظهرت النتائج أن هذا الخطاب قد يؤدي إلى التطرف والتناحر الديني والمذهبي، ويضعف التكافل الاجتماعي بين الناس.

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فأقل في تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك).

5- حول دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف، فقد أظهرت النتائج إنه يمكن لمؤسسات المجتمع المدني أن تسهم في نشر ثقافة الاحترام المتبادل، وممارسة أنشطة في المجتمع لمحاربة الكراهية.

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، ومعدل استخدام الفيسبوك).

توصيات الدراسة:

- ضرورة تكثيف التوعية حول مفهوم الكراهية وخطابات الكراهية ليقوم الناس بالحذر وتجنب مثل هذه المسلكيات.

- أهمية أن تقوم جهات عديدة بالتوعية من الآثار السلبية لبث خطابات الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي بحجج مختلفة منها الدينية ومنها الحفاظ على الهوية وغير ذلك من حجج يتغطى بها خطاب الكراهية.

- على مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات العشائرية أيضا أن تساهم من خلال عدة وسائل بما فيها شبكات التواصل الاجتماعي نفسها في إشاعة ثقافة التسامح ونبذ الكراهية ومحاربتها.

- توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات على مختلف جوانب موضوع الكراهية، وطرق مواجهة هذه الظاهرة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي نفسها، وليس من خلال قوانين العقوبات فحسب.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

إسماعيل، محمود حسن. **(2003). مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير.** بيروت:دارالعالمية.

جمعة، سعد (2001). **مجتمع الكراهية**،ط 1،عمان: الاهلية للنشر والتوزيع.

جرار، ليلى احمد (2012).**الفيسبوك والشباب العربي** ، عمان :مكتبة الفلاح.

حجاب، محمد منير **(2006). أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية.** ط3، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

حجاب، محمد منير **(2010). نظريات الاتصال**.ط1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

نصير، محمد حسني (2012)،**مقدمة في الاتصال الجماهيري المداخل والوسائل**، الإمارات العربية المتحدة: مكتبة الفالح للنشر.

الدليمي، عبد الرزاق محمد **(2016). نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرون.** عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الدليمي، عبد الرزاق محمد**(2011). الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية**، الطبعة الاولى،الاردن :دار وائل للنشر.

الوحش، منال (2017). **خطاب الكراهية على المواقع الالكترونية الاردنية:تحليل مضمون**، عمان: جامعة البتراء.

رحومة، علي محمد **(**2007**)** . **الإنترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية.** بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

زهرة، وليد حسني **(2014). انـي اكرهك- خطـاب الكراهيـة والطائفيـة فـي إعـلام الربيـع العربـي،** عمان:مركز حماية وحرية الصحفيين.

السرحان،فيصـل احمـد عبـدالعزيز(2017)، "الاعـلام الجديـد و خطـاب الكراهيـة_ اسـترتيجيات المواجهة"**المؤتمر الإعلامي الدولي المحكم ،الاعلام بين خطاب الكراهية والامن الفكري** ط1 165-184،جامعة الزرقاء :كلية الصحافة والاعلام.

سحاري،مصطفى و نبيح،أمينة(2017)، "مواقع التواصل الاجتماعي و صناعة خطاب الكراهية في الجزائر دراسة وصفية لعدة نماذج عبر صفحات الفيسبوك"

المـؤتمر الإعلامـي الـدولي المحكم،الإعـلام بـين خطـاب الكراهيـة والأمـن الفكـري ط1 553-571،جامعة الزرقاء:كلية الصحافة والاعلام.

ساري، حلمي خضر **(2008). تـأثير الاتصال عبر الانترنـت فـي العلاقـات الاجتماعيـة (دراسـة ميدانية في المجتمع القطري)،دمشق:** مجلة الجامعة، المجلد 24، العدد الأول والثاني.

السالم، فاطمة (2016). **الكراهية..أزمة أخلاق** ،الكويت :القبس الإلكتروني.

شفيق، حسنين **(2014). نظريات الإعلام وتطبيقاتها في دراسات الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي.**القاهرة: دار فكر وفن.

صادق، عباس مصطفى**(2008). الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات**، عمان :دار الشروق للنشر والطباعة.

عبدالله، رانيا(2016). **تحليل محتوى الحملات الإعلامية_الدعائية لتنظيم الدولة الإسلامية "داعش" :تويترانموذجا**، عمان: معهد الإعلام الأردني.

عبد الحميد،محمد**(2004). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير**،ط٣، القاهرة:عالم الكتب.

طربيه،مأمون(2017)،"خطاب الكراهية إعلاميا بين الرفض والمضمر و المعلن/الاتجاهات التعصبية في المجال اللبناني مثالا" **المؤتمر الإعلامي الدولي المحكم،الإعلام بين خطاب الكراهية والأمن الفكري** ط1 269-299 .

فياض،محمد أحمد (2017)،"محاربة خطاب الكراهية وتعزيز الأمن الفكري في وسائل الإعلام – تطوير نموذج اتصالي" **المؤتمر الإعلامي الدولي المحكم ،الإعلام بين خطاب الكراهية والأمن الفكري** ط1 223-242،جامعة الزرقاء:كلية الصحافة والاعلام.

كافي، مصطفى يوسف **(2015). دراسات في الإعلام والإعلان السياحي**. القاهرة: دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع.

المبيضين، إبراهيم (2016). **5 ملايين مستخدم ا(فيس بوك) في المملكة**.عمان :صحيفة الغد5 ايلول 2016.

مراد، كامل خورشيد **(2014). الاتصال الجماهيري والإعلام**. ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

مرسي، مشري**(2012). شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف،لبنان:** مجلة المستقبل العربي،العدد 395.

مزيد، بهاد الدين محمد **(2012). المجتمعات الافتراضية بديلاً للمجتمعات الواقعية/ كتاب الوجوه نموذجاً** . (رسالة ماجستير غير منشورة)،الإمارات:جامعة الإمارات العربية المتحدة.

مشرف، عبد العزيز، (2012).**الإعلام الإسلامي وتكنولوجيا الاتصال**، القاهرة: دار قباء.

مكاوي، عماد، والسيد، ليلى **(2011). الاتصال ونظرياته المعاصرة**.ط9، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

معتوق، جمال وكريم، شريهان **(2012). دور شبكات التواصل الاجتماعي في صقل سلوكيات وممارسات الأفراد في المجتمع**،بسكرة: ملتقى دولي حول شبكات التواصل الاجتماعي والتغير الاجتماعي.

المنصور، محمد**(2012). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية و المواقع الالكترونية "العربية نموذجا**"،الدنمارك : الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.

مختار، وفيق(2010).**وسائل الاتصال والإعلام وتشكيل وعي الأطفال والشباب**، القاهرة: دار غريب.

مركز بيو للنشر والشعوب (2014) .**الكراهية الدينية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا**،واشنطن.

مؤتمر معهد الإعلام الأردني بالتعاون مع معهد الصحافة النرويجي (2016). **خطاب الكراهية في الاعلام الرقمي والاجتماعي**،عمان.

نصر، ياسر **(2012). فن التعامل مع المراهقين، مشاكل سن المراهقة وأسبابها وكيف التعامل معها، المرحلة السنية من 12 سنة حتى 21 سنة.** ط1،القاهرة: شركة بداية للإنتاج الإعلامي.

نصر، مهاب**(2010)** "**الفيسبوك**" **صورة المثقف وسيرته العصرية، وجوه المثقف على الفيسبوك هل تعيد انتاج صورته أم تصنع افقا مغايرا؟**،الكويت :جريدة القبس الكويتية اليومية ، العدد 134463.

النعيمي، محمد عبد العال، والبياتي، عبد الجبار توفيق، وخليفة، غازي جمال **(2015). طرق ومناهج البحث العلمي.** ط2، عمّان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

ووربيرتن، نايجل (2013). **حرية التعبير**، ترجمة زينب عاطف سيد، ط 1، القاهرة:كلمات وهنداوي للنشر والتوزيع.

اليونيسكو، (2015_ أ). **تقييم الإعلام في الاردن**، عمان:اصدارات مكتب اليونيسكو في عمان.

اليونيسكو، (2015_ ب). **مكافحة خطاب الكراهية في الانترنت**، باريس: اصدارات مكتب اليونيسكو باللغة العربي.

- صفرار، عبد الله بن محمد بن بخيت (2017) "دور شبكات التواصل الاجتماعي في ترسيخ قيم المواطنة من وجهة نظر الشباب الجامعي العماني" (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط) عمان، الأردن.

- القصيري (2011) رأي الصحفيين الأردنيين بموقع التواصل الاجتماعي"دراسة ميدانية".(رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان).

مجموعة باحثين ألمان (2018) "دور وسائل التواصل الاجتماعي في ظاهرة العنف ضد اللاجئين في ألمانيا"، دراسة مترجمة ومنشورة صحفيا بتاريخ 17-1- 2018 جريدة الغد، على الرابط:

http://cutt.us/0b6LP

- كوكش، أميره أحمد (2017) دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة التسامح من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية، كلية الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

- غزال، مريم، وشعوبي نور الهدي (2014) تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على تنمية الوعي السياسي لدى الطالبة الجامعين، مذكرة لاستكمال شهادة الليسانس أكاديمي، علوم الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، 2014.

المراجع باللغة الانجليزية

Bailey T. (2006). **Cultural Studies and Cultivation Theory**: Points of Convergence Conference Papers. International Communication Association [serial online] Annual Meeting 2006;.1-21. Available from: Communication & Mass Media Complete‹Ipswich‹ MA. Accessed, December 14‹2014.

Gerbner‹ G.‹& Gross‹I. (2011)**. Living with television: The violence profile**. ***Journal of Communication***‹ 26(2)‹172-199.

- Hair, J. F; Black, W. C; Babin, B. J; Anderson, R. E & Tatham, R. L, (2010),"**Multivariate Data Analysis** ", 7th edition., New York.

- Macsaskill, Ann(2003): "Exploring gender differences in forgiveness",sheffield Hallam University**.**

ملحق (1)

محكمي الاستبانة

الاسم	العمل والتخصص	العنوان
د. تحسين شرادقة	كلية الصحافة والإعلام/صحافة	جامعة الزرقاء
د. محمد المناصير	كلية الصحافة والإعلام/ إذاعة وتلفزيون	جامعة الزرقاء
أ. د. عطا الله الرمحين	كلية الصحافة والإعلام/ إذاعة وتلفزيون	جامعة الزرقاء
أ. د. تيسر أبو عرجة	كلية الإعلام/ صحافة	جامعة البترا
أ. د. محمود شلبية	كلية الصحافة والإعلام/إذاعة وتلفزيون	جامعة الزرقاء
د. أحمد عريقات	كلية الإعلام/صحافة	جامعة الشرق الأوسط
د. كامل خورشيد مراد	كلية الإعلام/صحافة	جامعة الشرق الأوسط
د. عبد الكريم الدبيسي	كلية الإعلام/صحافة	جامعة البترا

ملحق (2)

استبانة الدراسة:

جـــامـعـــة الـــشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

الأخوة والأخوات مستخدمي الفيسبوك الأكارم

تحية طيبة

الاستبانة التي بين أيديكم الكريمة هي أداة مصممة لدراسة بهدف استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام من جامعة الشرق الأوسط، وعنوانها " **خطاب الكراهية في شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية على مستخدمي الفيسبوك في الأردن**".

أرجو منكم الإجابة عن أسئلة الاستبانة بموضوعية ودقة قدر الإمكان، علما أن الاسم غير مطلوب، والبيانات لن تستخدم لغير أغراض هذه الدراسة العلمية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الطالب: ناصر الرحامنة

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية وعادات الاتصال:

يرجى وضع إشارة (√) داخل المربع الذي يعبر عن إجابتك، أو الأقرب لها:

1- الجنس (النوع الاجتماعي): ☐ **ذكر** ☐ **أنثى**

2- الفئة العمرية:

☐ أقل من عشرين سنة ☐ من 20 - 25 سنة☐ 26- 31 سنة

☐ 32- 37 سنة ☐ 38 فأكثر

3- المؤهل الدراسي:

☐ ثانوية عامة فأقل

☐ دبلوم سنتين بعد الثانوية العامة

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا (دبلوم عال، ماجستير)

☐ دكتوراه

4- للفيسبوك يوميا:

☐ أقل ساعة واحدة

☐ ساعة واحدة

☐ ساعتين

☐ ثلاث ساعات

☐ أربع ساعات فأكثر

5- الوسيلة المستخدمة لاستخدام الفيسبوك

☐ اي باد I pad ☐ الهاتف الخلوي ☐ الكمبيوتر الشخصي

6- الفترة التي يتم فيها استخدام الفيسبوك

☐ الفترة الصباحية ☐ طوال النهار☐ فترة مسائية ☐ في كل الفترات

القسم الثاني: أسئلة الاستبانة:

المحور الأول: مفهوم أشكال الكراهية المتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي

الرقم	**مفهوم الكراهية وانعكاساته** **تعرف الكراهية بأنها:**	موافق	محايد	غير موافق
7	كراهية الخير للآخرين المختلفين عني			
8	عدم القبول بالاختلاف مع الآخرين			
9	إقصاء الآخرين عن المشاركة في الشؤون العامة			
10	كراهية قيم الآخرين وعاداتهم			
11	النظرة الدونية للآخرين بسبب الاختلاف في اللون أو الدين أو المذهب أو الجنس أو العمر			
12	احتقار عادات وتقاليد الآخرين			
13	تشويه الحقائق أو تكذيبها			

2. المحور الثاني: الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفيسبوك.

الرقم	آثار الكراهية على المجتمع بما يلي	موافق	محايد	غير موافق
14	تثير الفتن بين مكونات المجتمع وتؤدي إلى الفرقة والتناحر			
15	تفقد المجتمع تماسكه الداخلي فيصبح ضعيفا أمام الأزمات			
16	ترتب عليه هجرة الكفاءات البشرية			
17	تبعد المستثمرين المحليين والأجانب			
18	تقتل روح الإبداع في المجتمع			
19	تهدد وحدة النسيج الاجتماعي			
20	تقسم المجتمع إلى جماعات غير متجانسة			
21	تساعد على انتشار التطرف بين الشباب			

3. المحور الثالث: الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية والعنف المجتمعي:

الرقم	طبيعة الدور	موافق	محايد	غير موافق
22	تساهم في نشر خطاب الكراهية			
23	تساهم في الحوار وتخفيف خطاب الكراهية			
24	تساعد على نشر العنف المجتمعي اللفظي			

	والسلوكي			
25	تخفف من العنف المجتمعي اللفظي والسلوكي			
26	ليس لها دور بل هي وسيلة محايدة			
27	يعتمد الدور على طبيعة المستخدم (مستواه الاجتماعي والتعليمي).			
28	تهويل العنف والمشكلات الاجتماعية			
29	تساهم في نشر معلومات مضللة			

4- المحور الرابع: تأثير خطاب الكراهية عبر الفيسبوك على منظومة القيم الدينية والاجتماعية والثقافية للشعب الأردني.

الرقم	**التأثير المحتمل للكراهية على القيم**	موافق	محايد	غير موافق
30	تؤدي إلى التطرف والتناحر الديني والمذهبي			
31	يتراجع التزام الناس بالدين وقيمه السامية			
32	يضعف التكافل الاجتماعي بين الناس			
33	يقل التعاون التطوعي وعمل الخير بين الناس			
34	يضعف التسامح بين الناس ويسود التطرف			
35	تكثر المشاجرات والمنازعات بين الناس			
36	تزداد الجرائم والأفعال المنافية للأخلاق			

5. المحور الخامس: دور مؤسسات المجتمع المدني وخاصة المؤسسات الدينية والإعلامية في محاربة الفكر المتطرف.

الرقم	مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الدينية والإعلامية تعمل على:	موافق	محايد	غير موافق
37	نشر ثقافة الاحترام المتبادل			
38	إشاعة فكر الوسطية الاعتدال			
39	نبذ العنف داخل المجتمع			
40	التوعية لمخاطر خطاب الكراهية			
41	ممارسة أنشطة في المجتمع لمحاربة الكراهية			
42	تعقد ندوات ومحاضرات بين الشباب والطلبة لمحاربة الكراهية			
43	تجيير الأفكار لمصالح خاصة			
44	محاربة الصورة النمطية السلبية لدى المجتمع			
45	تقوم بالتضليل الإعلامي لخلق مفاهيم واتجاهات معينة			
46	التوعية بالدور السلبي الذي يمكن أن تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي			
47	نشر ثقافة المحبة والتسامح			
48	توعية الشباب بقواعد التدوين السليمة			

انتهت الأسئلة مع الشكر

يرجى التأكد من الإجابة عن كافة الأسئلة وإعادة الاستبانة إلى الباحث