الجمـــهورية الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليم العـالي والبحـث العلمي
جامعـــة أكلي محند والحاج
كليـــــة العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاتصال والعلاقات العامة

رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس

دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكراهية لدى الشباب الجزائري.

مقدمة من قبل:

- بابو ناريمان
- مرزوق ثفاث
- لعراشي لامية
- بن عقدي نسيمة

تحت إشراف:

نواري عائشة

السنة الجامعية: 2022/2021

إهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم، لك الحمد ربي على كثير فضلك

وجميل عطاءك وجودك ومهما حمدنا فلن نستوفي حمدك و الصلاة والسلام على من لا نبي بعده

إلى من كلامه له بالمهابة والوقار إلى من علمونا العطاء بدون انتظار إلى من نحمل أجمل أسمائهم

بكل افتخار ، "آباؤنا" حفظهم الله.

إلى من أبصرنا بها طريق الحياة، واستمدنا منهن قواتنا واعتزازنا بأنفسنا، من علمونا

معنى الإصرار و أن لا شيء مستحيل في الحياة مع قوة الإيمان،

إلى ينابيع العطاء المتفاني مدى أعمارنا " أمهاتنا" أمد الله في أعمارهن.

إلى الذين تقاسموا معنا عبئ الحياة، الذين كلما أظلمت الطريق لجأنا إليهم: فأناروها لنا،

وكلما دب اليأس في نفوسنا: زرعوا فيها الأمل لنمضي قدما:

" إخواننا" و" أخواتنا" رعاهم الله.

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع "صديقاتي".

إلى أحسن من عرفني به القدر، من يذكره القلب قبل أن يكتبه القلم، رفيق دربي وسندي، من

كان خير العون والعطاء والصبر والمحبة "أحمد" أدامه الله.

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر إلى من صاغوا لنا من علمهم

حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح " أساتذتنا الكرام".

نهدي هذا العمل المتواضع راجين من المولى عز وجل أن يجد القبول و النجاح.

شكر و عرفان

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر و القوة والثبات والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا في انجاز هذا العمل وسلام على الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم، نتقدم بالشكر والتقدير للمشرفة على بحثنا وكل أعضاء اللجنة الموقرة سبع " نواري عائشة".

أمامها تصغر الكلمات وتعجز الأبجديات أمام عطائها الذي لا ينتهي

كلمة شكر قليلة بما عساها تقول؟

ولكن لا بد من وقفة شكر تخطه الأنامل

يا من كان لها عظيم الفضل والثناء يا من صنعت المجد بسعي دءوب مستمر

مشرفتنا الغالية يا صاحبة العطاء التي لطالما سقيتنا بها غراسا أصبحنا اليوم أشجارا مثمرة.

كل الشكر والتقدير على كل ما بذلته معنا من جهد بارك الله فيك وبارك لوالديك و ألبسهما تاج الكرامة ورفعك الله بالعلم درجات.

شكرا على جهودك القيمة.

مقدمة

مقدمة

شكل التطور الملحوظ لمواقع التواصل الاجتماعي خلال العقد الأخير في مجال الاتصال تحديا كبيرا لمستخدمي الإعلام الجديد، فتغيرت بذلك طريقة عيش الإنسان في مكان عمله وحتى في كيفية تعامله مع الغير. لقد ساعدت شبكات التواصل الاجتماعي في انتشار العديد من الخطابات عبر مواقعها المتنوعة والمتعددة، ومن بين الخطابات التي كان لها تأثير على المجتمع هو "خطاب الكراهية" ،هذا الخطاب أصبح يهدد أمن الفرد والمجتمع بعمومه، كونه أصبح منبرا لنشر الأفكار المتطرفة والتعصب والتحريض على العنف والكراهية والعنصرية.

ويعد خطاب الكراهية هو أي خطاب من شأنه التحريض على العنف أو التمييز أو العدوانية حنو أفراد أو مجاعات أو مجتمعات أو دول، وأي محاولة من شأنها استثارة مشاعر الكره نحو الآخر بشكل ضمني أو غر ضمني. خطاب الكراهية منتج للتأثر في وعي المتلقين، حيث يمثل الوعي مجلة من الأفكار تتأثر بما تتلقاه خاصة لدى فئة الشباب وعلى مرحلة متقدمة إلى حد ما يتأثر به ، الذين يسهل استقطابهم من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، والتلاعب في معارفهم، والتأثر في المبادئ الراسخة بعقولهم من أجل تحويلهم لأداة يسهل تطويعها لخدمة مصالح أفراد أو جماعات.متطرفة، إن الضرورة التي يفرضها الوضع الحالي تقتضي باستخدام الدولة والجهات المعنية الرسمية وغر الرسمية للوسائل الرقمية في مواجهة خطاب الكراهية. ولما كان من الأهمية معرفة مدى الدور الذي تؤديه هذه الوسائل في نشر الظاهرة واستخدامها لغرض الحد منها باعتبارها سلاحا ذو حدين.

ونسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الكراهية وأشكالها المتداولة عبر منصات التواصل الاجتماعي وانعكاساته على مستخدميه، وكذلك معرفة آثار انتشار خطاب الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي ودور هذه المواقع في الحد انتشاره عبر تطبيقاتها المختلفة.

الجانب المنهجي:

الإشكالية:

شبكة الإنترنت أصبحت بحرا واسعا لا تدرك خباياه ولا يمكن أن تقاس أبعاده ، فهي تحتوي على ملايين الصفحات الرقمية بما فيها من معلومات ومعرفة في كثير من الحقول فأصبح لا يخلو بيت من هذه الشبكة السحرية والتي يستخدمها الصغير والكبير، يسهل فيه التواصل الكثير من الناس بقصد المعرفة والاطلاع والتعلم الذاتي والتفاعل مع الآخرين والمشاركة بالمعلومات والآراء والتجارب.

و لشبكة الإنترنت خصائص عديدة تجعل منها الوسيلة الاتصالية المفضلة عن غيرها من الوسائل، إذ تتمتع بجاذبية مرتفعة بين كل مستخدميها، كما أنها إذا استعملت من قبل المراهقين بطريقة سليمة فستسهم إيجابا في توسيع مداركهم وقوة اطلاعهم وعلمهم التي يمكن الاستفادة منها في بناء مستقبلهم.

كما تخلق هذه المواقع جو التفاعل والمشاركة بفضل ما توفره من وسائل للتواصل الاجتماعي مع الأصدقاء والعائلة داخل أو خارج النطاق الجغرافي الذي يعيش فيه الفرد، البريد الإلكتروني والرسائل الفورية والصور في مواقع التواصل الاجتماعي محفزة ومثيرة للتعلم لدى المراهقين، تكون محتوياتها مستمدة من واقعهم الاجتماعي إذ يقومون بالتعبير عن أرائهم من خلال شبكات التواصل الاجتماعي والمدونات ومنتديات المناقشة التي تتيح لهم إمكانية التدوين عن مواضيع اهتماماتهم ومناقشة مختلف القضايا ووجهات النظر.

ويعد سوء الاستخدام لهذه الشبكة وغياب الضوابط والرقابة مؤثرين سلبيين على المستخدمين بشكل عام وعلى عقول المراهقين بشكل خاص ومما لا شك فيه أنهم شباب الغد وهم عماد المستقبل وأمل الأمة فإذا صلح الشباب صلحت الأمة.

ومن الاستعمالات المسيئة التي أصبحت منتشرة خاصة في وقتنا الحالي خطابات مسيئة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، تدعو إلى التحريض على العنف والكراهية والتطرف تحت ذريعة "حرية الرأي والتعبير" ، وقد شكل هذا النوع من الخطابات تهديد الأمن البشري وأصبح يستهدف فئة كبيرة من المستخدمين خاصة منهم الشباب.تعرف هذه الخطابات بخطابات الكراهية، التي عرفت انتشارا رهيبا على مواقع التواصل الاجتماعي واتخذت أنماط وإشكالا عديدة كالتمييز، التعصب، التنمر، السب، الشتم، العنصرية..... وغيرها.

وقد شكلت مواقع التواصل الاجتماعي البيئة الحاضنة لمثل هذه الخطابات حيث ساهمت في نشر الفتن وتفريق المجتمعات وزيادة العنف بين الشباب، وتزامنا مع الانتشار الرهيب لهذه الخطابات ظهرت صفحات ومجموعات تقوم بمحاربة هذه الخطابات ونبذها وسعت بدل ذلك الى استخدام حرية الرأي والتعبير بطريقة ايجابية.

وفي هذا السياق نسعى من خلال هذه الدراسة إثارة إشكالية علمية هامة تتمثل في معرفة كيفية مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في محاربة خطاب الكراهية بين الشباب.

وتتخلص مشكلة الدارسة بالسؤال الآتي:

كيف تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكراهية لدى الشباب ؟

<u>تساؤلات الدراسة</u>:وتتفرع منها التساؤلات الفرعية التالية :

-ماهي عادات وأنماط استخدام الشباب لمواقع التواصل الاجتماعي؟

- ما هي دوافع الشباب من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي؟

-ما الدور الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي اتجاه خطاب الكراهية؟

دراسات سابقة:

أغلب الدراسات السابقة المشابهة لدراستنا تتحدث حول خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي لم نجد دراسة محددة في موضعنا ومن بينها:

- دراسة ناصر سعود الرحامنة: خطاب الكراهية في شبكة الفيسبوك، وهي رسالة ماجستير من جامعة الشرق الأوسط 2018 الأردن-دراسة مسحية بعمان-الأردن تحدثت الدراسة حول المفاهيم المتداولة حول خطاب الكراهية لدى المستجيبين ومن بين الآراء المطروحة ": عدم القبول بالاختلاف مع الآخرين." كما أن لشبكات التواصل الاجتماعي دور في إثارة الفتنة بين مكونات المجتمع، كما أنها تسهم في نشر المعلومات المظللة. هذه الدراسة تمثل الجزء العكسي لدراستنا، فهي تتحدث حول الدور الذي تلعبه هذه الوسائل في نشر فكرة خطاب الكراهية عكس دراستنا التي تتمحور حول كيفية مساهمة هذه الوسائل في الحد من الظاهرة.
- أسماء بن مريم، عائدة فريطش، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في منظومة الأخلاق لدى المراهقين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل- 2018.تتحدث الدراسة حول مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها بالدرجة الأولى على فئة المراهقين.

وقد خلصت الدراسة إلى الاهتمام الزائد لدى المراهقين و إدمانهم لمواقع التواصل و تأثرهم بها يعرض عليهم فيها، هذا الذي يأثر على طرق تفكيرهم هذا الإدمان قد يؤدي إلى عواقب أخرى كالتطرف والعنف وغيرها، الدراسة عرضت جانبا مهما يتعلق بالفئة الفتية من الشباب هذه الفئة

التي من شأنها أن تساعد بعد غرس الأفكار الإيجابية بها أن تحد من انتشار الآفات المنتشرة في مواقع التواصل الاجتماعي كخطاب الكراهية.

- د.هبة حمد شفيق عبد الرازق، و محددات وعي الشباب المصري بمفهوم خطاب الكراهية واستراتيجياته بوسائل الإعلام الرقمية نشرت في المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال في يونيو 2020، تحدثت الدراسة حول درجة وعي الشباب المصري في ظاهرة ومفهوم خطاب الكراهية، الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في نشرها وكيفية الحد منها من خلال استبيان عرضت فيه نسب التي تحصلت عليها، الدراسة بالدرجة الأولى تتحدث حول دور الشباب أكل من دور وسائل التواصل الاجتماعي في محاربة الظاهرة، جزء الدراسة الأول كان يتحدث الظاهرة المنتشرة بكثرة بين الشباب في مواقع التواصل الاجتماعي والذي يعتبر جزاءا من دراستنا وجزئها الثاني حول وعي الشباب اتجاه الظاهرة.

- **د. محمود عبد العزيز** في كتابه وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها في انتشار خطاب الكراهية رؤية إسلامية تحدث الكاتب في هذا الكتاب حول الرؤية الإسلامية في انتشار خطاب الكراهية ودور وسائل التواصل الاجتماعي في ذلك، تحدث حول أن الهدف من هذه الوسائل حد عن طريقه نحو طريق إن لم يجد له أحد حلا قاطعا ستنتشر هذه الظاهرة بكثرة والعواقب المترتبة عن ذلك، تحدث عن دور الشريعة الإسلامية و رأيها في هذه الظاهرة كما سابقتها هي تتحدث عن الدور الذي لعبته هذه الوسائل في انتشارها وقد أعطى الكاتب جملة من النصائح و الإرشادات للحد من الظاهرة.

- وضحت دراسة فيصل أمجد عبد العزيز السرحان، 2017 أن دوافع خطاب الكراهية والتفاعل معه عبر الشبكة العنكبوتية تجاه الفئات الموجه لها هذا الخطاب للمتفاعلين لهذا الخطاب حيث توفر ملاذا الآمان مع المستهدف، ثم إن قيود والعقوبات الغرة، والتهميش، والتنفيس، وضعف التشريعات، والفقر، والعزلة، والشعور بالنقص، والاكتئاب كلها عوامل مساعدة في تداول خطاب الكراهية تحت ذريعة حرية التعبير، وأن حرية التعبير وتبادل المعلومات ليست منطقة حرية تمارس فيها جميع أشكال التفاعلات دون انضباط واحترام وكياسة، وأن للإعلام الجديد دور كبر في التأثير على الرأي العام وتشكيله تجاه خطاب الكراهية.

- **<u>أهمية الدارسة:</u>**

- تعد الدراسة الحالية إضافة نوعية لبحوث ودراسات العالم الجديد، في ظل قلة الدراسات التي تناولت مفهوم خطاب الكراهية واستراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي للحد من الظاهرة بشكل خاص، ، حيث تقوم بدراسة درجة وعي جمهور الشباب بخطاب الكراهية وآليات واستراتيجياته، وكذلك أساليب التحريض المستخدمة .
- كما تقدم الدراسة رؤية علمية ومنهجية للدور الذي تقوم به هذه الوسائل الإعلامية و في مقدمتها شبكات التواصل الاجتماعي في التحريض على العنف والتطرف وكراهية الآخر وانعكاس ذلك سلبا على المجتمعات، وذلك للخروج بمجموعة من النتائج والمقترحات التي تسهم في محاربة أشكال خطاب الكراهية وأساليب التحريض المستخدمة عر الوسائل الرقمية.
- من خلال هذه الدراسة نسعى للحد من ظاهرة اجتماعية تفاقمت في الآونة الأخيرة من خلال تبيان مخاطر هذه الظاهرة ومتى تأثيرها في المجتمع وطرق وكيفية مساهمة الشباب في الحد منها من خلال ووعيهم عن طريق نفس الوسائل التي أدت لانتشارها.

أهداف الدارسة:

يهتم الباحث بدارسة ظاهرة معينة من أجل تحقيق جملة من الأهداف المعرفية، ومن بين أهم هذه الأهداف ما يلي:

– معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكراهية لدى الشباب.

– معرفة عادات وأنماط استخدام الشباب لمواقع التواصل الاجتماعي.

– الدوافع التي أدت بالشباب من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

نوع الدراسة :

للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة و نظرا لأهمية الدراسة التي نحن بصدد القيام بها و طبيعة الموضوع و أهمية مختلف جوانبه ومدى تأثيرها تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية المسحية .وتقوم 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.

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان حيث يستخدم الباحث أدوات البحث العلمي كوسيلة لجمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معّين أو أكثر ومن هذه الأدوات نجد " **الاستبيان** " الذي يعتبر شائع الاستعمال في العلوم الإنسانية والاجتماعية عامة وعلوم الإعلام والاتصال خاصة. كان موجها في هذه الدراسة للشباب من مختلف الفئات العمرية كأداة رئيسية لجمع البيانات تحتوى الأسئلة فيه بان هناك ثلاث اختيارات آو أكثر وهناك طريقتين للإجابة عليها إما بما تحتويه الاختيارات أو إضافة عناصر غير متواجدة بالخيارات و من الممكن مثلا أن يختار الشخص إجابة واحدة فقط أو أكثر من إجابة.

يمكن للعينة المستهدفة أن تجيب بوضع علامة × في المكان الذي تراه مناسبا حسب رأيها الشخصي.

ويحتوي الاستبيان على قسمين:

القسم الأول:يتضمن المعلومات الخاصة بالفئة المعنية وعادات الاتصال والمكونة من:

النوع الجنس ، الفئة العمرية، المستوى الدراسي،الوضعية الاجتماعية، والسوسيومهنية

القسم الثاني: يتضمن خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، والذي شمل المحاور التالية:

– المحور الأول: معرفة عادات وأنماط استخدام الشباب لمواقع التواصل الاجتماعي.

– المحور الثاني: الدوافع التي أدت باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في نشر ظاهرة خطاب الكراهية.

– المحور الثالث: معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكراهية لدى الشباب .

تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة:

الفئة المستهدفة من الدراسة هي فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 35 سنة كونها الفئة المؤثرة ففي المجتمع، العدد الذي اتخذاه لدراستنا هذه هو 50 شابا وشابة مقسمين إلى نصفين (25 شابا، 25 شابة) بالوسط الجامعي كونها الفئة المثقفة والأكثر وعيا من الفئة المراهقة .

-المفاهيم الأساسية للدراسة:

- **شبكات التواصل الاجتماعية** :تعرف الشبكات الاجتماعية (بالإنجليزية social network): بأنّها مواقع الويب التي تُتيح للأشخاص الذين يتشاركون الاهتمامات نفسها الاجتماع معاً، ومشاركة المعلومات، والصور، والفيديوهات، كما يقوم عمل هذه الشبكات على استخدام برامج التواصل الاجتماعي القائمة على لإنترنت من أجل إجراء اتصالات مع الأصدقاء، والعائلة، والزملاء، كما تُستخدم هذه الشبكات لأغراض اجتماعية، أو تجارية، أو كليهم. **(محمد جاد المولى ، 2012 ،ص 163)**.

- التواصل: يعد مفهوم التواصل من المفاهيم الشائكة والسبب في ذلك هو الاهتمام الكبير الذي توليه العديد من حقول المعرفة الإنسانية لدراسته والبحث فيه :العلوم الإنسانية، الرياضيات، العلوم الطبيعية، وهذا نتج عنه اختلاف في تحديداته وتنوع في تصوراته.

وتعدد في نماذجه النظرية، ويمكننا القول أن التواصل في معناه الأكثر عمومية هو فعل رسل إلى متلقي بواسطة قناة بحيث يستلزم ذلك النقل من جهة وجودُ نقل المعلومات من م شفرة، ومن جهة أخرى تحقق عمليتين اثنتين هما : ترميز المعلومات وأشكال الاستجابة للرسالة، مع مراعاة السياق الذي يحدث فيه التواصل (محمد ابن هنده ، 2017 ، ص205).

- **خطاب الكراهية:** لا يوجد تعريف موحّد لخطاب الكراهية ولكنّ منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونيسكو) تعرّفه بأنّه "[...] عبارات تؤيد التحريض على الضرر (بخاصة التمييز أو العدائية أو

العنف) حسب الهدف الذي تم تحديده وسط مجموعة اجتماعية أو ديموغرافية. فقد يشمل على سبيل المثال لا الحصر، الخطاب الذي يؤيد الأعمال العنيفة أو يهدد بارتكابها أو يشجعها". (اليونسكو)

صعوبات الدراسة:

- صعوبة جمع المعلومات المكتبية كون الموضوع أكثر تداولا في الانترنت منه في الكتب.
- الدراسات الاستطلاعية أقل دقة، كما أنها مرنة في التصميم، وذلك نظرا لغياب عدد كبير من معالم البحث عن الباحث.
- الدراسات الاستطلاعية لا تحتوي على فروض، ولكنها عبارة عن مجموعة من التساؤلات الغير فرضية والتي يمكن للباحث أن يقوم باختبارها في دراسات وصفية أو تشخيصية لاحقة.
- صعوبة جمع المعلومات عن طريق الاستبيان لضيق الوقت.

-المقاربة النظرية المعتمدة في الدراسة:

الفصل الأول: حول مواقع التواصل الاجتماعي **بحث يتضمن عدة مباحث تعريفية بالظاهرة وهي:**

- المبحث الأول: تعريف شبكات التواصل الاجتماعي.
- المبحث الثاني: أهم أنواع شبكات التواصل الاجتماعي.
- المبحث الثالث: دوافع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- المبحث الرابع: إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي.

الفصل الثاني: ظاهرة خطاب الكراهية في مواقع التواصل الاجتماعي والذي تضمن المباحث التالية:

- المبحث الأول: الظواهر السلبية المنتشرة في مواقع التواصل الاجتماعي.

- المبحث الثاني: واقع انتشار ظاهرة الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- المبحث الثالث: دور شبكات التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكارهية.

الفصل التطبيقي: حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكراهية من خلال تحليل النتائج المستقاة من الاستبيان للخروج بجملة من الملاحظات التي من شأنها أن تحدد لنا الإجابة التي نسعى أن تكون إجابة لإشكاليتنا الأساسية المطروحة.

مع خاتمة بنا استنتجنا من دراستنا هذه والدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي للحد من الظاهرة (خطاب الكراهية).

الفصل الأول

مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد:

تأثير التطور التكنولوجي واضحًا بشكلٍ كبير على المجالات التعليمية، وخصوصًا منذ ظهور الإنترنت والهواتف والأجهزة اللوحية، حيث يمكن للطلاب الوصول إلى الدروس في أي وقت ومن أي مكان عن طريق التطبيقات والمنصات التكنولوجيا التي تم تطويرها بهدف إنهاء عقبة المواقع الجغرافية التي يصعب الوصول إليها. و ساعدت تقنيات الإنترنت الحديثة على إمكانية وصول عدد كبير من الأشخاص الراغبين في التعلم إلى المكتبات وموضوعات البحث ومشاركة الأفكار وتعلم مهارات معينة، وذلك من خلال بعض البرامج والمنصات التي تم تطويرها مثل؛Youtube ، Coursera وغيرها العديد.كما كان لها الدور السلبي في بعض الظواهر الدخيلة خاصة على العالم العربي وحتى في العالم، في هذا الفصل سنتحدث عن الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في خضم هذا التطور ودراسة ظاهرة سلبية منها ألا وهي خطاب الكراهية وكيف انتشر فيها وما الدور الذي تلعبه هذه الوسائل للحد من الظاهرة ضمن عدة مباحث وهي:

- المبحث الأول: تعريف شبكات التواصل الاجتماعي.
- المبحث الثاني: أهم أنواع شبكات التواصل الاجتماعي.
- المبحث الثالث: دوافع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- المبحث الرابع: ايجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي.

المبحث الأول: تعريف شبكات التواصل الاجتماعي:

- لغة:

كما أشار إليها الرازي بأنها مشتقة من: الخلط والتداخل،واشتبك الظلام اختلط.

أما التواصل فيعرف في اللغة كما أشار إليه الفيومي بقوله: "وصلت الشيء بغيره وصلا فاتصل هو الوصل ضد الهجر، وبينهما تواصل أي اتصال مستمر لا ينقطع.[1]

- اصطلاحا:

هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظاهرة مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم ويب 0،2 تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة ...الخ)، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل: إرسال الرسائل أو الإطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي تتيحت للعرض.[2]

وعرفها" (Andurson) هي أدوات تدعم العلاقات الاجتماعية بين الأفراد من خلال شبكة الانترنت مثل: منتديات الحوار، وتبادل الملفات الشاة ، المدونات، وخلاصات المواقع والعالم الافتراضي وهذه جميعا مواقع تعمل معا على إبقاء تحكم الأفراد في وقتهم ونشاطهم. وعلاقاتهم مع بعض.[3]

وتعرف بأنها مواقع الكترونية على الشبكة العنكبوتية تبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء والمشاركة الأنشطة والاهتمامات وللبحث عن تكوين صداقات والبحث

[1] فهد علي طيار، شبكات التواصل الاجتماعي و أثرها على القيم لدى طلاب الجامعة، تويتر، نموذجا، جامعة الملك سعود، كلية الملك خالد العسكرية، ص201

[2] ماهر عودة الشمالية و آخرون، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الأعصار العلمي للنشر، عمان، 2015م، ص200

[3] جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية، ط1، المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2015م، ص22

عن اهتمامات ومعظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حاليا هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة الخدمات للمستخدمين من مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الالكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وأنشطة وغيرها.[1]

هي إذن عبارة عن مختلف المواقع الإلكترونية المتوفرة على شبكة الانترنت من تويتر ويوتيوب و انستغرام و فيسبوك تتاح الفرصة من خلالها للأفراد للتعارف والتواصل في بيئة افتراضية سواء كانوا أصدقاء متعا رفين في الواقع أو غير متعا رفين فيما بينهم ويكون ذلك التعارف عن طريق إجراء محادثات فورية ورسائل أو فيديوهات أو البريد الالكتروني أو غيرها من الخدمات المتوفرة عبر الوسائط المتعددة.

- **نشأت وتطور شبكات التواصل الاجتماعي:**

تعود جذور وسائل التواصل الاجتماعي إلى القرن التاسع عشر ميلادي، وتحديداً إلى عام 1844م عندما نجح صمويل مورس في نقل رسالة إلكترونية ُشفّرة من مدينة بال تيمور إلى العاصمة الأمريكية واشنطن باستخدام جهاز التلغراف، وكانت الرسالة عبارة عن سلسلة من النقاط والشرطات الإلكترونية التي يتّم إنشاؤها يدوياً بالضغط على الجهاز، وبقيت رسالة موريس المحطة الأولى لظهور شكل بدائي من أشكال وسائل التواصل الاجتماعي حتّى ظهور إحدى الشبكات التكنولوجية التي أنشأتها وزارة الدفاع الأمريكية عام 1969م، وهي شبكة وكالة مشاريع الأبحاث الُمتقدمة (ARPANET) التي سمحت بتشارك البيانات بين 4 جامعات أمريكية ترتبط جميعها بذات الشبكة.[2]

شهدت فترة السبعينيات من القرن الماضي العديد من التقنيات التي كانت تُشكّل نوعاً من وسائل التواصل الاجتماعي، ففي عام 1971م أُرسلت أول رسالة بريد إلكتروني من جهاز كمبيوتر إلى آخر، ثّم

[1] مروى عصام صلاح، الإعلام الالكتروني، الأسس و آفاق المستقبل،ط1، دار الإعصار للنشر، 2015م، ص246.

[2] زاهر رامي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، في العالم العربي، مجلة التربية، العدد15، جامعة عمان، 2003.ص125

شهد عام 1978 م إنشاء أول نظام إلكتروني يُتيح للمستخدمين التفاعل مع بعضهم عُرف بنظام لوحة البيانات (بالإنجليزيBulletin Board System) وهو نظام يتّم تشغيله على أجهزة كمبيوتر مُتصلة بمودم هاتف، بحيث يتمكّن مستخدِمو النظام من التفاعل مع بعضهم من خلال تلك الخ ودام، والمشاركة في النقاشات الجماعية، أو ممارسة الألعاب، أو تحميل الملفات وتبادلها، ويُشبه هذا النظام إلى حدٍّ كبير المُنتديات والمُدونات الموجودة في الوقت الحاضر.[1]

شهد عام 1979 م ظهور نظام مُراسلة جديد عُرف باسم يوزنت(USENET) ، وبدأ هذا النظام بهدف التراسل ما بين كلّ من جامعتي ديوك ونورث كارولينا إلّا أنّه سرعان ما أصبح نظام تراسل مُعتمد بين العديد من الوكالات الحكومية والجامعات الأمريكية الأخرى، حيث سمح هذا النظام بتبادل الرسائل ضمن موضوعاتٍ أكاديمية محدّدة تُسمّى بمجموعات الأخبار ، ثم طُور هذا النظام بشكل أكبر عام 1987م، وعلى الرغم من ظهور الأنظمة السابقة؛ كنظام لوحة البيانات(BBS) ، ونظام يوزنت التي سمحت للمستخدمين بالتفاعل مع بعضهم البعض، إلّا أنّ تلك الأنظمة لم تنجح في أن تكون شبكات تواصل اجتماعي شاملة حيث كان لكلّ منها نظامها الأساسيّ المُغلق.[2]

ظهور مواقع التواصل الاجتماعي: بدأت الشركات بمحاولة بناء شبكات التواصل الاجتماعي بالاعتماد على تكنولوجيا الويب، فعلى الرغم من وجود العديد من الوسا ئل التي وفّرت لمُستخدِميها بعض ميزات مواقع التواصل الاجتماعي، إلّا أنّ تلك المزايا لم تكن كافيةً ليُطلق عليها اسم موقع تواصل اجتماعي، واستمرّ هذا الأمر حتّى عام 1997 م حين ظهر أول موقع تواصل اجتماعي فعّال ومُشابه لطبيعة مواقع التواصل التي تُستخدم حالياً وهو موقع(Six Degrees) ، حيث سمح الموقع لمُستخدِميه

[1] "The History of Social Networking: How It All Began!", 1stwebdesigner.com.

[2] ماهر عودة الشمالية، و آخرون، المرجع السابق، ص201.

بإنشاء ملفات شخصية، بالإضافة إلى إمكانية إضافة الأصدقاء، وإنشاء قوائم الاتصالات، وإرسال الرسائل إلى الُمستخِدمين الآخرين.

يُعتبر العقد الأول من القرن الحادي والعشرين العصر الذهبي لظهور مواقع التواصل الاجتماعي، حيث شهدت تلك الفترة ظهور معظم وسائل التواصل الاجتماعي وأكثرها انتشاراً في الوقت الحالي، فبعد ظهور موقع (Six Degrees) شهدت بداية القرن الجديد تحديداً عام 2003م ظهور موقع تواصل اجتماعي جديد هو موقع فريندستير (Friendster) الذي منح مستخدميه إمكانية مشاركة المحتوى، والصور، ومقاطع الفيديو.

كما شهد عام 2003 م أيضاً إطلاق موقع تواصل اجتماعي آخر سيطر على أغلب ُمستخِدمي مواقع التواصل الاجتماعي طِوال الفترة الُممتدة من 2005–2008م، وهو موقع ماي سبيس (Myspace) الذي وفَّر لُمستخِدميه إمكانية لعب الألعاب الإلكترونية مع المستخدمين الآخرين إضافةً إلى المميزات الأخرى، إلّا أنّ شعبية هذا الموقع انخفضت بالتزامن مع ظهور موقع الفيس بوك.[1]

- **المبحث الثاني: أهم أنواع شبكات التواصل الاجتماعي:**

التي زادت وانتشرت على نطاق واسع في السنوات الماضية، وكل يوم تزيد المواقع بشكل أكبر، والأمر تجاوز كونه وسيلة للتواصل مع الآخرين في وقت الفراغ وتحول إلى إدمان حيث حفز النمو الهائل في نظام الحوسبة انتشار المواقع الرقمية، وفي 2022 بات الجميع الآن أون لاين، للمزيد من التفاصيل عن أشهر الأنواع المنتشرة عالمًيا طبقًا لأخر الإحصائيات. ومع تعدد المواقع الإلكترونية بات التصنيف إجباري لمعرفة نوع الخدمة الُمقدمة عبر المنصة الاجتماعية، وتتمثل الأنواع فيما يلي من الشبكات:

[1] Ricky Singh (15-10-2019), "The History of Social Media"، medium.com.

- **الوسائل الاجتماعية:**

هي مواقع ُمتخصصة في التواصل مع الآخرين سواء أن كانوا الأصدقاء أو الأقارب أو أي شخص في العالم، مع توفر إمكانية تكوين العلاقات ومشاركة الأحداث، ومثال على هذا النوع هو الفيسبوك، وتويتر.

- **مواقع المناقشة:**

هي شبكات إلكترونية تُتيح فقط التعبير عن الآراء والتعليق عليها أيضًا وقد تُستخدم في التسويق بصورة مميزة عبر طرح باب المناقشة عن ُمنتجًا ما ومن ثم التعليق عليه، ويُعدّ من أشهر انواع مواقع التواصل الاجتماعي في 2022.

- **المنتديات والمدونات:**

هي شبكات إلكترونية تتيح خلق المحتوى مع إمكانية مشاهدته ومتابعته من قبل الآخرين.

مشاركة الوسائطيرتكز هذا النوع على الصور ومقاطع الفيديو حيث يُتيح التطبيق مشاركة الآخرين يومك عبر التقاط لحظاتك الخاصة، ومن أشهر هذا النوع من المواقع هو الإنستقرام.

- **مواقع المراجعة:**

هي مواقع تستخدم في معرفة انطباع الجماهير عن ُمنتجًا ما؛ وذلك عبر التعليق بعد الاستخدام حيث تتيح للجميع معرفة مدى رضاء الآخرين عن المنتج وبالتالي المساعدة في قرار الشراء.[1]

يوجد العديد من مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، سنتحدث عن أكثر هذه الأنواع شيوعًا، والتي تتمثل فيما يلي:

- الفيسبوك Facebook:

لقد كان هذا الموقع في البداية مقتصر على طلاب جامعة هارفرد، والذي كان من بينهم مارك زوكربيرغ، وسرعان مع انتشر في العالم أجمع.و أصبح من اكبر و أشهر مواقع التواصل الاجتماعي على الإطلاق.

- تويتر twitter:

يحتل المركز الثاني من حيث أكثر المواقع شهرة في العالم،يسمح بكتابة تغريدات، وصل عدد المشتركين فيه إلى 500 مليون.[2]

- لينكد إن linkedin :

يستخدم هذا الموقع في البحث عن فرص العمل، لذا كثر استخدامه في الونة الاخيرة خاصة مع ازمة الكورونا وانهيار الاقتصاد العالمي، تم تأسيسه في بداية عام 2002م، وأطلق بشكل رسمي عام 2003.

- بينتريست pinterst:

[1] علي محمد بن فتح محمد، مواقع التواصل الاجتماعي و آثارها الأخلاقية والقيمية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم الدعوة والثقافة الإسلامية، عمان، ص3

[2] ليلى حسين، اتجاهات الطلبة نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، (فايس بوك، تويتر)مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر جامعة محمد خيضر، بسكرة.2015، ص44

هو موقع تخزين للملفات أو جمعها وتبادلها يستخدم من قبل الطلبة بشكل واسع مقارنة بالمواقع الأخرى.

- انستغرام instagram:

يشبه في استخداماته للفايس بوك، فهو وسيلة تبادل للصور والفيديوهات، والدردشة، تم اطلاقه سنة 2010م،المميز فيه انه يمكن ربطه بمختلف مواقع التواصل الإجتماعي.

- تيليجرامtelegram:

تعتبر من أشهر تطبيقها المراسلة، من اكثر التطبيقات أمانا على الإطلاق، تم انشاؤه سنة 2013م، له خاصة التشفير التي تسمح بالمحادثات السرية.[1]

- تيك توك tik tok :

هو منصة صينة تهدف إلى تسجيل ومشاركة فيديوهات، تم تأسيسها في 2016م، انتشرت بشكل واسع خاصة بين فئة الشباب.[2]

- **المبحث الثالث: دوافع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي**

تسعى فئة الشباب من خلال هذه المواقع إلى ما يسمى الإشباع وهو ان يرضي فضوله سواء كان علمي أو اجتماعي وحى اقتصادي وتنقسم إلى:

- إشباعات المضمون (المحتوى) : Gratification Content وهي الاشباعات الناتجة عن التعرض لمضمون وسائل الإعلام وتنقسم إلى نوعين :

[1] رضا أمين، الإعلام الجديد، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015م، ص140-141

2 Isaac, Mike، "U.S. Appeals Injunction Against TikTok Ban"، The New York Times 2020

- أ- إشباعات توجيهية: تتمثل في مراقبة البيئة والحصول على المعلومات .
- ب- إشباعات اجتماعية: وتعني ربط المعلومات التي يحصل عليها الفرد بشبكة علاقاته الاجتماعية.

- الاشباعات العملية: Gratification Process :

وهي الاشباعات التي تنتج عن عملية الاتصال والارتباط بوسيلة محددة، ولا ترتبط بخصائص الرسالة أو المضمون، وتنقسم إلى نوعين :

أ- إشباعات شبه توجيهية: وتتحقق من خلال تخفيف الإحساس بالتوتر، والدفاع عن الذات، وتنعكس في برامج التسلية والترفيه والإثارة .

ب-إشباعات شبه اجتماعية: وتتحقق من خلال التوحد مع شخصيات وسائل الإعلام، خاصة لدى الأفراد الذين يعانون من العزلة عن المجتمع.

حيث يعتبر الاتصال الرقمي بوسائله المختلفة أحد البدائل والخيارات المطروحة أمام جمهور وسائل الإعلام لإشباع حاجاته بناء على التوقعات التي يرسمها باختياراته .بل إن الاتصال الرقمي يتصدر الوسائل الأخرى في الاختيار بينها وبين وسائل الإعلام لإشباع هذه الحاجات على شبكة الإنترنت [1].

ولذلك تتصدر بحوث استخدام الاتصال الرقمي وبصفة خاصة الإنترنت، كافة البحوث والدراسات التي تجرى في هذا المجال، وذلك لسهولة تطبيق الفروض الخاصة بنظرية الاستخدامات والإشباعات في هذه البحوث والدراسات.

[1] د.نايف بن ثنيان بن محمد آل سعود. دوافع استخدامات الشباب السعودي الجامعي لشبكات التواصل الاجتماعي والإشباعات المتحققة منها – دراسة ميدانية على طلاب جامعة الملك سعود في الفصل الثاني من العام ١٤٣٣هـ. ص211

فإذا كانت فروض النظرية تشير إلى نشاط جمهور وسائل الإعلام والاستخدام الموجه لتحقيق أهداف معينة، فإن فئات جمهور مستخدمي الشبكة أكثر نشاطا ومشاركة في العملية الاتصالية بتأثير التفاعلية التي يتميز بها الاتصال الرقمي. بالتالي فإننا سنستعرض نظرية الاستخدامات والإشباعات في بحوث الإنترنت من زاوية الحاجات التي يمكن للإنترنت إشباعها، وتتمثل في:

- الحاجات المعرفية : وهي أكثر الحاجات التي تحققها الإنترنت لمستخدميها،حيث أن الشبكة نشأت لتحقيق عملية التشارك في المعلومات، وهي تعتبر بمثابة كتاب كبير يضم مختلف أنواع المعلومات.
- الحاجات العاطفية وتشمل المواقع المخصصة للجوانب الترفيهية كالموسيقى والفن والمسرح
- الحاجات الشخصية : مثل المواقع الخاصة بفرص العمل ومواقع العناية بالصحة ومواقع عروض الزواج .
- الحاجات الاجتماعية :حيث تتيح لمستخدميها الاتصال مع الآخرين والمجتمع من خلال البريد الإلكتروني والمحادثة.
- الحاجات الهروبية : وتهدف للترفيه عن الفرد، والتخلص من المشاكل من خلال مواقع الألعاب والترفيه الأخرى.[1]

[1] د.نايف بن ثنيان بن محمد آل سعود، المرجع السابق، ص212-213

المبحث الرابع: إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

وقد ظهر من خلال هذه الإشباعات العديد من الظواهر منها الإيجابية والسلبية نذكر منها:

- إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي:

تتعدد إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي في الكثير من المجالات وذلك إن أحسن الفرد استخدامها، وفيما يأتي تفصيل لأهمية مواقع التواصل الاجتماعي:

- توسيع دائرة العلاقات الاجتماعية من فوائد مواقع التواصل الاجتماعي أنها أداةً مفيدةً وفعّالةً في تشكيل أصدقاء جُدد، وتسهيل التواصل مع الأصدقاء الذين انقطع الاتصال بهم، أو مع الأشخاص الذين لا يمكن مقابلتهم شخصياً، ممّا يوفر عناء الوصول إليهم.[1]
- تقليل الحواجز التي تعيق الاتصال يُمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لنقل الأفكار والآراء المتعلقة بموضوع معين لعدد كبير من الأشخاص وبطريقةٍ سهلة، وذلك من أيّ مكان، وفي أيّ وقت، كما تساعد خاصية مشاركة الرأي المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي على فتح الأبواب لتبادل الآراء وتوسيع فرص المشاركة في التعبير عن الرأي.
- وسيلة لتشكيل رأي عام فعّال تُعد مواقع التواصل الاجتماعي بما تؤمنه من تفاعل واسع بين المجموعات وسيلة لتشكيل رأي عام مساند لبعض القضايا، وهو الأمر الذي ينتج عنه تغيير إيجابي في بعض مناحي الحياة.

[1] الشامل موسوعة بحوث المواضيع الدراسية، التأثيرات السلبية والإيجابية لمواقع التواصل الاجتماعي، 2016م، توفر على موقع
bohotti .blogspot .com تاريخ الزيارة 2022/05/25

- و سيلة فعالة للترويج تستخدم الشركات التجارية الشبكات الاجتماعية كأداة جّيدة من أجل الترويج لسلعها، حيث يوجد العديد من التطبيقات الُمختصة بالترويج لخدمة أو سلعة معينة وبتكلفة أقل، ممّا يؤدي إلى زيادة الأرباح وبأقل التكاليف.
- متابعة أخبار العالم أّدى تطور شبكات التواصل الاجتماعي إلى عدم انتظار الشخص أخبار السّاعة السادسة على شاشة التلفاز، أو انتظار وصول الجريدة، بحيث يمكن معرفة آخر الأخبار والمعلومات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
- مساعدة رجال الأعمال والشركات تُمكّن شبكات التواصل الاجتماعي رجال الأعمال والمنظّمات المختلفة من التواصل مع العملاء، وبيع منتجاتهم، وتوسيع نطاق خدماتهم؛ فهناك الكثير من رجال الأعمال والشركات التي تزدهر بشكل كامل على الشبكات الاجتماعية، ولا تكون قادرة على العمل بدونها.[1]

- سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

لمواقع التواصل الاجتماعي سلبيات عديدة إن أساء الفرد استخدامها، حيث سيكون منها ما يأتي:

-مخاطر الاحتيال أو سرقة الهوية يمكن الوصول إلى المعلومات الخاصة التي تُنشر على الإنترنت من أيّ شخص، حيث يكون كلّ ما يحتاج إليه حينها عدد قليل من المعلومات للتأثير على حياة الشخص، فمثلاً يمكن لسرقة هو ية الشخص الخاصة أن يُلحق ضرراً كبيراً به، كما يتضمن هذا الخطر اختراق المعلومات الشخصية والتطفل عليها.

[1] موسى جواد الموساوي، و آخرون، الإعلام الجديد تطور الأداء والوسيلة الوظيفية، ط1، مكتبة إعلام المجتمع، بغداد، 2011م، ص46-47

– إضاعة وقت الأفراد تُعدّ وسائل التواصل الاجتماعي خاصةً الفيسبوك وغيره من المواقع التي انتشرت بشكل واسع، أكثر ما يتّم استخدامه على الإنترنت، ممّا سيؤدي بدوره إلى زيادة عدد الساعات التي يقضيها الفرد على وسائل التواصل الاجتماعي، وقد يتعارض ذلك مع مسؤولياته في العمل، وغيرها.

– اختراق خصوصية الأفراد تُمكّن شبكات التواصل الاجتماعية الشركات الكبرى التي تستهدف الأشخاص بالإعلانات من البحث عن الكلمات المفتاحية التي يستخدمها الشخص أثناء التصفح، بالإضافة إلى بيانات أخرى، من أجل تزويده بالإعلانات التي تستهدف حاجاته.

– ارتكاب الجرائم ضد المستخدمين يمكن أن يؤدي استخدام الشبكات الاجتماعية إلى تعرض الأشخاص للمضايقات بكافة أشكالها،ومن بينها التنمر، التعصب الديني، خطابات الكراهية، العنصرية والتي هي مضمون مذكرتنا هذه، وقد يكون هذا شائعاً خاصةً لدى المراهقين والأطفال الأصغر سناً بشكل خاص.[1]

– التأثير على العلاقات الأسرية تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دوراً سلبياً في نوعية العلاقات الأسرية وقوتها، حيث يؤدي ما يقضيه الفرد من ساعات طويلة في تصفح هذه المواقع، وانشغاله بعلاقاته الافتراضية فيها إلى البعد عن أفراد أسرته وفتور العلاقات التي تربطه بهم.

– مخالفة منظومة العادات والتقاليد تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على منظومة العادات الذي يؤثر بدوره على المجتمع ككلّ، فقد يؤدي الانفتاح الزائد الذي تؤمنه هذه المواقع إلى نشر قيم جديدة مخالفة لما اعتاد عليه المجتمع من عادات وتقاليد تشكّل هويته.

[1] وائل مبارك خضر فضل الله، أثر الفايس بوك على المجتمع، ط1، المكتبة الوطنية للنشر، الخرطوم، 2011م، ص20

- العزلة أصبح استخدام مواقع التواصل بديلاً للتفاعل الاجتماعي الحقيقي بين الأفراد والمتمثل بالزيارات العائلية وحضور المناسبات الاجتماعية، بالإضافة إلى ما يقضيه الأفراد من ساعات طويلة على هذه المواقع مما أدى إلى إصابتهم بالعزلة والانطواء على الذات.

- تدّني التحصيل الدراسي عند بعض الطلاب يميل الطلاب الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير إلى الحصول على علامات أقلّ[1].

[1] محمد معجم، الأنترنيت والتكنولوجيا الحديثة تكشفان انعزال الشباب عالم افتراضي يتصل بالواقع وينفصل عنه، جردة الشرق الأوسط، العدد 11704، 10 ديسمبر 2010م، الموافق ل 8 محرم 1432هـ، ص12

الفصل الثاني

ظاهرة خطاب الكراهية في مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد:

لوسائل التواصل العديد من الآثار السلبية، كالتأثير على صحة الأفراد النفسية كالإصابة بالقلق والاكتئاب، وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على ثقافة المجتمع، وانتشار الأخبار الكاذبة، وزيادة التنمر الإلكتروني، وزيادة الشعور بالوحدة، والبعد عن التواصل المباشر مع الآخرين وكما له الدور في تراجع زيارة الأقارب، والفراغ العاطفي، وأثر وسائل التواصل الاجتماعي في تفكك الأسرة والمجتمع، وغيرها في فصلنا هذا سنتحدث في ثلاث مباحث عن:

المبحث الأول: المظاهر السلبية المنتشرة في مواقع التواصل الاجتماعي.

المبحث الثاني: واقع انتشار خطاب الكراهية في مواقع التواصل الاجتماعي.

المبحث الثالث: دور وسائل التواصل الاجتماعي في محاربة خطاب الكراهية.

المبحث الأول: المظاهر السلبية المنتشرة في مواقع التواصل الاجتماعي

- **خطاب الكراهية:**

هناك من أدرجه تحت ظاهرة العنف الالكتروني ولاتساعه الكثير وتعدد أشكاله قال البعض أنه ظاهرة بحد ذاته ، وهناك خلط كبير بين خطاب الكراهية وحرية التعبير. يعتبر البعض خطاب الكراهية حرًا في النقد وحرية التعبير ، وهنا من يعتبره خطابًا يعبر عن الشر والعنف والعنصرية والقذف والتشهير."خطاب الكراهية" مفهوم معقد ومتعدد الأوجه ليس له تعريف مقبول عالميًا في القانون الدولي لحقوق الإنسا نوفقًا لتوصية السياسة العامة الصادرة عن المفوضية الأوروبية لمناهضة العنصرية والتعصب (ECRI) الصادرة في 8 ديسمبر 2015 ، فإن "خطاب الكراهية هو الدعوة أو الترويج أو التحريض على تشويه صورة شخص أو مجموعة من الأشخاص أو كراهية أو تشويه سمعتهم ، وأي تحرش أو إهانة ، القوالب النمطية السلبية أو الوصم أو التهديد لمثل هذا الشخص أو الأشخاص وأي تبرير لجميع أشكال التعبير هذه ، على أساس "العرق" أو اللون أو اللغة أو الدين أو المعتقد أو الجنسية أو الأصل القومي أو العرقي ، وكذلك النسب أو العمر ، الإعاقة والجنس والجنس والهوية الجنسية والتوجه الجنسي وغيرها من الخصائص أو الحالة. حرية التعبير هي قيمة مطلقة في أي ديمقراطية ، سواء بالنسبة للجمهور أو لوسائل الإعلام ، وفي الوقت نفسه ، فإن الانتشار الواسع لخطاب الكراهية أمر مقلق للغاية ويمكن أن يكون له عواقب وخيمة على الأفراد والجماعات والمجتمع بأسره. قد يسبب الخوف ويمكن أن يكون سبب انسحاب الناس من النقاش العام.

لا يوجد تعريف موحد لخطاب الكراهية ، ولكن المصطلح يستخدم عادة لتغطية أشكال التعبير التي تهدف إلى اضطهاد الناس من خلال تشويه سمعتهم العرقية أو الإثنية أو هوياتهم الأخرى. في حين أن الهدف المباشر قد يكون شخصًا واحدًا أو مجموعة صغيرة ، إلا أن الضرر الناجم عن خطاب الكراهية يمكن أن يمتد إلى مجتمعات بأكملها من خلال تعزيز التمييز والتعصب في أقصى الحدود ، تم استخدام خطاب الكراهية للترويج للعنف والإبادة الجماعية. في حين أن المصطلح يستخدم دائمًا بشكل ازدرائي وينطوي على انتهاك أخلاقي ، فليس كل خطاب الكراهية خطير بما يكفي لاستحقاق التنظيم الحكومي. النقاش المركزي حول القانون والسياسة حول خطاب الكراهية هو المكان الذي يتم فيه رسم الخط الفاصل بين التعبير الذي هو مجرد مرفوض من الناحية الأخلاقية والتعبير الذي يجب إعلانه غير مسموح به قانونًا. يشار أحيانًا إلى الطرف الأخير من الطيف على أنه كلام خطير أو متطرف. يمثل خطاب الكراهية تحديًا سياسيًا معقدًا لأن ما يعتبره موضوعه غير معقول ، من وجهة نظر المتحدث ، يمكن أن يكون تعبيرًا شرعيًا عن مظالم حقيقية و / أو شكلاً من أشكال الكلام السياسي. [1]

- **جرائم العنف الإلكتروني:**

يطلق على جميع أنواع الاستخدامات غير المشروع للأجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيات الاتصال الحديثة، والذي قد تنجم عليه خسائر أو تهديد معنوي لدى مستخدمين آخرين. ويشمل هذا الاستخدام كلا من: الابتزاز، الاختلاس، التهديد، التشهير، أي كل فعل انحرافي يرتكب في بيئة تكنولوجية .

له عدة خصائص من أهمها :

[1] رنا الربضي، خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة وعي، نشر بتاريخ 11 تشرين الثاني2021، ص56

- عنف غير المباشر، على اعتبار أنه توجد هناك مواجهة مباشرة بين ممارسه وبني الممارس عليه.
- صعوبة الكشف عن ممارسيه لكونهم يجلسون وراء شاشة الكمبيوتر وغير معروفي الهوية.
- الانتشار المتزايد لهذه الممارسات وتكاثر عدد ممارسيه، وهذا لسهولة أسلوب ممارسة هذا العمل من جهة، وتوسع الشبكة وتعدد مواقع ومنتديات تقاسم التجارب وبرامج القرصنة والنصب والسطو المعلوماتية.
- صعوبة إثبات فعل الجرم أو الجنحة، لسهولة إمكانية التخلص من "الأدلة الرقمية" التي تدين مرتكبه.[1]

- **التنمر الالكتروني :**

يعرفه(Parks 2013)بأنه تلك المضايقات التي تتم عبر الانترنت، أو من خلال الاتصالات الرقمية، والتي تضم البريد الالكتروني والرسائل الفورية والتعليقات في مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والمنشورات على المواقع الأخرى كالمدونات والفيديوهات التي يتم نشرها عبر موقع يوتيوب.[2]

خصائص التنمر الالكتروني:

- يعتمد التنمر الالكتروني على درجة معينة من الخبرة التكنولوجية من مهارات وكفاءة لإرسال رسائل البريد الالكتروني والرسائل النصية.

[1] بن كحيل شهرزاد، العنف على مواقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك نموذجا. مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال، جامعة محمد بن أحمد وهران . 2020-2021. ص126-127

[2] لي ثابت إبراهيم الحنفي ونوار تاج الدين جعفر صادق (2019 :(التنبأ سلوك مرتكبي التنمر لدى طلاب المرحلة الثانوية في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، مجلة العلوم والنفسية 2019.، ص279

- عدم المواجهة كما في حالات التنمر التقليدي، حيث لا يكون المتنمر الالكتروني وجها لوجه مع الضحية الالكترونية، ما يعطيه فرصة اكبر لإخفاء هويته.
- لا يتيح التنمر الالكتروني التغذية الراجعة من الضحية الالكترونية دلك أن المتنمر لا يرى ردود أفعال الضحية ما يجعله اقل تعاطف معها.
- هنالك مجموعة متنوعة من الأدوار للمشاهد في حالة التنمر الالكتروني فقد يكون مع المتنمر يشاركه الرأي وقد يكون مع الضحية وقد لا يقف مع كلا الظرفين بل يكون متلقي وقد يكون مع الضحية وقد لا يقف مع كلا الظرفين بل يكون متلقي فقط ويكتفي بالمشاهدة.
- يفتقر التنمر الالكتروني لإظهار الإساءة والتسلط أمام الآخرين على الضحية إذا لم يستخدم المواقع الالكترونية الأكثر عامة وشعبية في تنمره على الضحية.
- احتمالية زيادة جمهور التنمر الالكتروني بعل مجموعة الأقران التي تعمل على نشر ونقل ما يتم تداوله على الضحية.
- صعو بة الهروب من التنمر الالكتروني حيث لا تجد الضحية مكان للاختباء فيتم التنمر عليها في كل المواقع من خلال الرسائل عبر مواقع الانترنت[1].

المبحث الثاني: واقع انتشار ظاهرة الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

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

[1] رمضان عاشور حسين .البنية العاملية لمقياس التنمر الإلكتروني كما تدركها الضحية لدى عينة من المراهقين، العدد4 ،مجلة البحوث العلمية. 2016 .ص55-56

القول بأن تأثير شبكات التواصل الاجتماعي – ومن أهّم ها 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[1].

من أبرز اشكال الكراهية المنتشرة على شبكة الانترنت بعموميتها وشبكات التواصل الاجتماعي خاصة التنافر الفكري. إذ سمحت شبكة الانترنت بتلاقي أصحاب الفكر المتعصب والمتطرفين عبر المسافات وبأسماء وهمية و سهل عملية التواصل فيما بينهم بمبالغ زهيدة، وذلك بهدف الحشد والتجنيد لبث الكراهية تجاه فئات ومجموعات معينة. فطبيعة الإنسان 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 و بث 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.[1]

خطاب كراهية أصبح 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، و و جدوا 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 الرقمى 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[2].

- **المبحث الثالث: دور شبكات التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكارهية**

تعاني مختلف دول العالم مشاكل عدة في محاربة الإرهاب ومواجهته وعندما يتعلق الأمر بخطاب الكراهية فالأمر يكون في غاية الصعوبة نظراً لأن خصائص الخطاب له عواقب أكثر تعقيدا من

[1] ووربيرتن، نايجل حرية التعبير، ترجمة زينب عاطف سيد، ط 1 ، كلمات وهنداوي للنشر والتوزيع القاهرة.2013 ص75

[2] زهرة، وليد حسني .اني اكر هك– خطاب الكراهية والطائفية في إعلام الربيع العربي، مركز حماية وحرية الصحفيين. عمان.2014 .ص25

الإرهاب بشكله التقليدي، والإشكال الذي يطرح عندما يتعلق الأمر به هو المساس بالحريات الفردية وخصوصية الأفراد وحرية التعبير والرأي والتواصل، وحذر الكثير من المختصين من خطر التعدي علي الغير باسم الديمقراطية وحرية التعبير ، حيث أنهم يؤكدون أن الانترنت يتناغم تماماً مع مبادئ الديمقراطية وحرية التعبير، فالمطلوب هو التعامل مع المشكلة بمهنية وحرفية وبطرق منهجية ومنظمة، ، ومن الإجراءات والآليات التي يجب أن تتخذها الجهات المعنية بمكافحة هذه الظاهرة ما يلي:

- أولاً : في ظل الفهم الحالي للتأثير الكبير للرسالة الإعلامية التي يتم ترويجها علي مرتادي مواقع التواصل الاجتماعي فلابد من وضع إستراتيجية موحدة ومحكمة لمواجهه هذه الجماعات من خلال اقناعهم بخطورة الظاهرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي من خلال الترويج للفكر الوسطي المعتدل وبيان ضلال هذه الأفكار وأنها ليست من صحيح الدين بالإضافة للدور الأمني في هذا الإطار من تتبع هذه المواقع ورصد ما يدور فيها والتنسيق مع المجتمع الدولي لضبط العناصر التي تقوم بنشر مثل هذه الأفكار ومنهج العنف ضد البنية التحتية للدول والأبرياء من الناس الذين تستهدفهم تلك العنصرية .الإضافة لضرورة تحديث الرؤية والاستراتيجية الإعلامية وأن لا تكون رد فعل لما يتم بثه، بل يجب أن يتمتع الإعلام برؤية واضحة لبلورة درع أمان ، وتنمية الفكر لدي الشباب عن طريق إعمال العقل، فعلي المؤسسات الإعلامية أن تهتم بنشر قيم المسؤولية الاجتماعية والرقابة الذاتية وأن تجعل الرقابة غير مختصة بالمؤسسات الحكومية، ولكن رقابة ذاتية نابعة من المواطنين لمصلحة الوطن وذلك

بالتعاون مع المؤسسات الدينية وخاصة التي لديها مكانة لدى الجمهور مثل المساجد والمدارس.[1]

- ثانياً : تكاتف كافة الجهات من مجتمع مدني وقطاع خاص وإعلام إلى جانب أهمية دور الدولة، في العمل على مواجهة الأسباب الدافعة إلي لجوء الشباب للاستخدام السلبي للتكنولوجيا، مثل العمل علي مواجهة البطالة وتفشي الأمية ومواجهة الفقر، وهي تربة خصبة لنمو الأفكار المتطرفة والجريمة داخل المجتمع والعمل علي نشر ثقافة الحوار والنقاش، وعلى المؤسسات الحكومية والأهلية التي تشارك وتتفاعل مع شبكات التواصل الاجتماعي إعادة النظر في أسلوب ومنهجية الردود والحوار، والعمل علي إنشاء مراصد إعلامية محلية وعربية ودولية بلغات متعددة مختصة بمواجهة الأفكار المتطرفة والرد عليها، وكشفها أمام الرأي العام، وإعداد تقارير تحليلية شهرية وسنوية حول التعامل الإعلامي مع الظاهرة.[2]
- ثالثاً: الاستفادة من منظومة القيم الدينية والأخلاقية، واستخدام الموروث الثقافي الشعبي، لذلك فإن الأسلوب الأول الواجب إتباعه في مواجهة الاستراتيجيات التي ينتهجها المحرضون عبر الإنترنت هو أسلوب الكلمة والإقناع، ، وتتضمن هذه الآلية استخدام ذات الأسلوب الذي يستخدمه هؤلاء من خلال نشر إعلام مضاد من محاضرات وفتاوى وأناشيد من خلال أئمة وعلماء ومختصين، ولابد من التكامل بين محتوي برامج التوعية واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تشكل عامل مؤثر في تحقيق برامج التوعية لأهدافها المرجوة.[3]

---

[1] محمد قيراط، الإعلام الجديد،و الإرهاب الإلكتروني، آليات الاستخدام وتحديات المواجهة، الحكمة للدراسات الاتصالية والإعلامية،العدد9،2018، ص30-31.

[2] مجدي الداغر، دور الإعلام الجديد في تشكيل معارف واتجاهات الشباب الجامعي عنحو ظاهرة الإرهاب في شبكة الانترنت، ص260.

[3] فراس الرشيد، مكافحة التجنيد عبر الأنترنت، جامعة نايف،العربية للعلوم الأمنية، الأردن، 2012م، ص12.

- رابعاً : إيجاد جهاز تنفيذي مؤهل لمواجهة الجرائم الإلكترونية بشكل عام، فهناك حاجة ماسة إلى متخصصين في ميدان قانون تكنولوجيا المعلومات ، وكفاءات متقدمة في ميدان الاستراتيجيات الأمنية وخطط الإنقاذ، إلى جانب وجود متخصصين في إدارة الأزمات الإلكترونية، لأن سلامة التعامل مع هذا النوع من الخطابات يحتاج إلى كفاءة في الأداء ، بالإضافة إلى ضرورة إيجاد منظومة قانونية دولية تحت مظلة الأمم المتحدة يعهد إليها توحيد وتوثيق جهود الدول في مكافحة الظاهرة، ويتفرع منها جهة أو هيئة محايدة تتولى التحقيق في هذه الجرائم، ويكون لها سلطة بضبط وإحضار المحرم للتحقيق أي كان مكان وجوده وجنسيته وبلده.[1]
- خامسا: ضرورة تعاون كافة مؤسسات المجتمع المدني في مواجهة الظاهرة ، والقيام بالدور الوقائي حتي يتسنى مواجهتها، من خلال المشاركة في وضع استراتيجيات وبرامج وخطط لذلك في المجالات الفكرية والثقافية والفنية والاجتماعية للتأكيد علي علاقة الشراكة بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني، ابتداء من التخطيط إلى التنفيذ وصولا إلي التقييم من خلال:
- العمل علي نشر ثقافة التسامح والاستنارة من خلال أنشطتها المتنوعة فإنها تساهم بشكل حقيقي في تحصين الشباب ضد الانسياق وراء هذه الخطابات.
- اهتمامها ببرامج وأنشطة نشر ثقافة الحوار واحترام الرأي والرأي الآخر.
- نبذ ممارسات الإقصاء والتهميش ضد أي مجموعة عرقية أو اجتماعية.
- نشر ثقافة إنماء الحس الوطني والوحدة الوطنية لدي المواطن.

[1] غادة البطريق، تعرض الشباب العربي لمواقع الالكترونية المتطرفة فكريا و إعلاميا ، د.ت، عمان، ص205

- العمل كشريك المؤسسات الدولة على النهوض بمستوي معيشة الفئات المهمشة وسكان الأحياء العشوائية ومساعدتهم في إيجاد المسكن الآدمي والعمل المنتظم وإدماجهم في المجتمع وتمكينهم من التعرف علي القيم الإنسانية الرفيعة.[1]

بلزم استخدام الأنشطة و العروض السينمائية والمسرحية في أماكن الظل وفي مراكز الشباب والأندية ليكونوا على صلة بالثقافة الإنسانية والقيم الايجابية من خلال هذه العروض الفنية والندوات الثقافية والاجتماعية، وهذا لا ينفي مسئولية مؤسسات الدولة في المقام الأول عن توفير الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمواطنين، ولكي تستطيع منظمات المجتمع المدني القيام بدورها في مواجهة الظاهرة ومنع انتشارها.

[1] عمر بن حزام، دور مؤسسات المجتمع في الوقاية من الإرهاب، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العدالة الجنائية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف. الرياض، 2008م، ص275.

الفصل التطبيقي

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 إستخدمنا لتنفيذ الدراسة، والحصول على البيانات اللازمة، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل هذه البيانات، وفيما يلي عرض مفصل لأهم الطرق والإجراءات المتخذة في هذه الدراسة :المنهج الوصفي المسحي من خلال الاستبيان.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من شريحة مستخدمي الفيسبوك الذكور والإناث في العاصمة .

عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على العينة الطبقية العشوائية وبشكل يعكس طبيعة هذا المجتمع وهو (مستخدمو مواقع التواصل الاجتماعي)، وقد تم اختيار عينة للدراسة 50 شخص، تم توزيعها على الجامعة ، مقاهي الإنترنت و الجمعيات الثقافية، وتم تحديد العينة بحسب جدول تحديد العينات المعتمد في الدراسات الاجتماعية والإنسانية.

توزيع عينة البحث:

حاولنا أن نركز في جمع المعلومات على العينة المثقفة أكثر من غيرها، وفئة الشباب بخاصة لأنها الفئة الأكثر عرضة لهذه المواقع وتأثيراتها، وكون الوسط الجامعي هو ميدان الدراسة الفئة العمرية الغالبة فيه كانت سنة ما بين 20 و25 سنة، ذوي مستوى دراسي جامعي، كطلبة أكثر منهم كعمال.

دوافع قيامنا بالاستبيان:

حاولنا من خلال الاستبيان أن نعرف عادات و أنماط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وأكثر المواقع استخداما ،كما حاولنا أن نعرف أكثر الفئات التي يتواصل معها الشباب في مواقع التواصل الاجتماعي، و أكثر الأدوات استخداما في ذلك. في محور أول.

أما المحور الثاني حاولنا أن نتعرف أكثر عن مفهوم خطاب الكراهية لدى الشباب و الآثار الناجمة عنه

المحور الثالث و الدور الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية كونها تؤثر في رؤيتهم وفهمهم للأحداث والقضايا والأشخاص في العالم من حولهم، و تسهم في غرس صورة ذهنية ، لذا دورها لا يقتصر على نشر الظواهر السلبية فقط بل يساهم في نشر قيم التسامح والاعتدال من خلال ما تنشره من قصص إنسانية ومشاركات مجتمعية فعالة، و تسهم في إبعاد الشباب عن التطرف من خلال ما تنشره من صور وتقارير وأخبار ومقاطع فيديو للدمار الذي تلحقه التنظيمات المتطرفة بالدول.

من خلال استبيان الدراسة أردنا أن نطرح تلك الظاهرة على الواقع لنرى مدى انتشارها في وسط الشباب، رغم اصطدامنا بواقع مر، إلا أن تلك الأمور آيلة للزوال بفعل الشباب المثقف الذي لا ينجر وراء مثل هذه الظواهر بل بالعكس يحاربها.

خاتمة

الخاتمة

في نهاية هذا البحث تبين لنا بما لا يدع مجالاً للشك أن خطاب الكراهية والتعصب اصبح . ومرعب في زمن تعرف فيه وسائل التواصل الاجتماعي تنافسا شرسا في إيصال المعلومات إلى الجمهور، فالتريث والتحقق من الصور والمعلومات أصبح يشكل هاجسا حقيقيا للصحفيين المحترفين، بينما أصبح الفيسبوك عالماً افتراضيا يلتقي فيه الناس يتبادلون الأخبار الصحيح منها وإشاعاتها دون تمحيص ولا استدلال، وأن سهولة وصول الناس إلى وسائل التواصل الاجتماعي واستخدامها دون ضوابط أدى بالنتيجة إلى استخدامها كوسائل لإشاعة روح الكراهية، العدائية الاجتماعية والسياسية والطائفية والعرقية، وقد انتشر هذا الخطاب عالمياً لدرجة أنه لم يعد من السهل محاربته وحصاره. حيث لا يوجد مفهوم محدد لخطاب الكراهية فهو يختلف باختلاف الآراء.

لم تعد هذه الوسائل مجرد وسيلة لتبادل الأخبار، والصور. ولكنها تحولت إلى وسيلة يستعملها البعض في إشاعة الكراهية بين الناس، ما يؤدي إلى احتمال إحداث أذى. فسرعة التواصل وسهولته، وسهولة الرد والتحاور والانتشار، كلها عوامل أدت إلى تشجيع انتشار خطاب الكراهية الذي كان قبل ذلك حبيس اللقاءات المباشرة أو وسائل الاتصال التقليدية والتي كانت محدودة في السرعة وفي التأثير . وهي مطالبة بالمساهمة في الحد من الظاهرة حيث أن خطاب الكراهية أصبح منتشرة بشكل مخيف وأصبح يمارس جهارا نهارا دون أي رادع.

مقترحات وتوصيات:

- العمل على توعية الشباب حول الظاهرة وكيفية تجنبها.

- تثقيف الفقرات الشابة بالقوانين الخاصة بالجرائم الالكترونية.

-الارتقاء بلغة الحوار في مواقع التواصل الاجتماعي من خلال مختلف فئات المجتمع وتقبل الطرف الآخر .

-على الإعلام أن يعي ما ينشر خاصة في التلفاز كونها يؤجج فصول الشباب فقد انتشرت مؤخرا ظواهر سلبية تذاع دون رادع تمس بقيم وعادات المجتمع .

- إنشاء برامج ثقافية وندوات حول الظاهرة للتوعية .

-دور المؤثرين في المواقع الالكترونية الذي يكون ايجابيا حول الظواهر الإنسانية يساهم في التقليل من حدة الظواهر السلبيات .

-ضبط قواعد خاصة الحد من الخطابات العنصرية تحت عنوان (حريتك تنتهي عند حرية الآخرين)

-حذف المنشورات والخطابات الخاصة بالتمييز والكراهية على منصات التواصل الاجتماعي (إما بالإبلاغ. أو أن تضع إدارة المنصات قواعد خاصة بذلك).

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1- جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية، ط1، المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2015م.
2- رضا أمين، الإعلام الجديد، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015م.
3- زاهر رامي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، في العالم العربي، مجلة التربية، العدد15، جامعة عمان، 2003.
4- زهرة، وليد حسني .إني أكرهك- خطاب الكراهية والطائفية في إعلام الربيع العربي، مركز حماية وحرية الصحفيين. عمان.2014 .
5- غادة البطريق، تعرض الشباب العربي لمواقع الالكترونية المتطرفة فكريا و إعلاميا ، د.ت، عمان.
6- فراس الرشيد، مكافحة التجنيد عبر الانترنت، جامعة نايف،العربية للعلوم الأمنية، الأردن، 2012م.
7- ماهر عودة الشمالية و آخرون، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر، عمان، 2015م.
8- مجدي الداغر، دور الإعلام الجديد في تشكيل معارف واتجاهات الشباب الجامعي نحو ظاهرة الإرهاب في شبكة الانترنت.
9- مروى عصام صلاح، الإعلام الالكتروني، الأسس و آفاق المستقبل،ط1، دار الإعصار للنشر، 2015م.
10- موسى جواد الموساوي، و آخرون، الإعلام الجديد تطور الأداء والوسيلة الوظيفية، ط1، مكتبة إعلام المجتمع، بغداد، 2011م
11- وائل مبارك خضر فضل الله، أثر الفايس بوك على المجتمع، ط1، المكتبة الوطنية للنشر، الخرطوم، 2011م
12- ووربيرتن، نايجل حرية التعبير، ترجمة زينب عاطف سيد، ط 1 ، كلمات وهنداوي للنشر والتوزيع القاهرة.2013 .

مذكرات:

1- بن كحيل شهرزاد، العنف على مواقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك نموذجا. مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال، جامعة محمد بن أحمد وهران.
2- د.نايف بن ثنيان بن محمد آل سعود. دوافع استخدامات الشباب السعودي الجامعي لشبكات التواصل الاجتماعي والإشباعات المتحققة منها – دراسة ميدانية على طلاب جامعة الملك سعود في الفصل الثاني من العام ١٤٣٣هـ.

3- علي محمد بن فتح محمد، مواقع التواصل الاجتماعي و آثارها الأخلاقية والقيمية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم الدعوة والثقافة الإسلامية، عمان.

4- عمر بن حزام، دور مؤسسات المجتمع في الوقاية من الإرهاب، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العدالة الجنائية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف. الرياض، 2008م.

5- فهد علي طيار، شبكات التواصل الإجتماعي و أثرها على القيم لدى طلاب الجامعة، تويتر، نموذجا، جامعة الملك سعود، كلية الملك خالد العسكرية.

6- ليلى حسين، اتجاهات الطلبة نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، (فايس بوك، تويتر)مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر جامعة محمد خيضر، بسكرة.2015.

المجلات:

1- رمضان عاشور حسين .البنية العاملية لمقياس التنمر الإلكتروني كما تدركها الضحية لدى عينة من المراهقين، العدد4 ،مجلة البحوث العلمية. 2016 .

2- رنا الربضي، خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة وعي، نشر بتاريخ 11 تشرين الثاني2021.

3- لي ثابت إبراهيم الحنفي ونوار تاج الدين جعفر صادق (2019 :(التنبأ سلوك مرتكبي التنمر لدى طلاب المرحلة الثانوية في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، مجلة العلوم والنفسية 2019.

4- محمد قيراط، الإعلام الجديد،و الإرهاب الإلكتروني، آليات الاستخدام وتحديات المواجهة، الحكمة للدراسات الاتصالية والاعلامية،العدد2018،9.

5- محمد معجم، الأنترنيت والتكنولوجيا الحديثة تكشفان انعزال الشباب عالم افتراضي يتصل بالواقع وينفصل عنه، جردة الشرق الأوسط، العدد 11704، 10 ديسمبر 2010م، الموافق ل 8 محرم 1432هـ.

المواقع:

1- "The History of Social Networking: How It All Began!", 1stwebdesigner.com.
2- Ricky Singh (15-10-2019), "The History of Social Media" ،medium.com.

3- Isaac, Mike، "U.S. Appeals Injunction Against TikTok Ban"، The New York Times 2020

4- الشامل موسوعة بحوث المواضيع الدراسية، التأثيرات السلبية والإيجابية لمواقع التواصل الاجتماعي، 2016م، توفر على موقع
bohotti .blogspot .com تاريخ الزيارة 2022/05/25

الفهرس

الفهرس

الإهداء

الشكر و العرفان

المقدمة.....**أ–ك**

الفصل الأول: مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد.....**12**

المبحث الأول: تعريف شبكات التواصل الاجتماعي.....**13**

- **لغة**.....**13**
- **اصطلاحا**.....**13**

نشأت وتطور شبكات التواصل الاجتماعي.....**14**

- **المبحث الثاني: أهم أنواع شبكات التواصل الاجتماعي**.....**16**
- **الوسائل الاجتماعية**.....**17**
- **مواقع المناقشة**.....**17**
- **المنتديات والمدونات**.....**17**
- **مواقع المراجعة**.....**18**

- **الفيسبوك Facebook** **18**
- **تويتر twitter**.....**18**
- **لينكد إن linkedin** **18**
- **بينتريست pinterst**.....**18**
- **انستغرام instagram**.....**19**

- **تيليجرام telegram** **19**
- **تيك توك tik tok** **19**

– **المبحث الثالث: دوافع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي**..... **19**

المبحث الرابع: إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي..... **22**

- **إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي**..... **22**
- **سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي** **23**

الفصل الثاني: ظاهرة خطاب الكراهية في مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد..... **26**

المبحث الأول: المظاهر السلبية المنتشرة في مواقع التواصل الاجتماعي..... **27**

- **خطاب الكراهية**..... **27**
- **جرائم العنف الإلكتروني**..... **28**
- **التنمر الالكتروني**..... **29**

المبحث الثاني: واقع انتشار ظاهرة الكراهية عبر شبكات التواصل الاجتماعي..... **30**

– **المبحث الثالث: دور شبكات التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكارهية**..... **32**

الفصل التطبيقي: دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة خطاب الكراهية

تمهيد..... **37**

مجتمع الدراسة..... 37

عينة الدراسة..... **37**

توزيع عينة البحث.....**37**

دوافع قيامنا بالاستبيان.....**38**

خاتمة.....**39**

قائمة المصادر والمراجع.....**41**

الفهرس.....**43**

الملاحق

ملخص

الملاحق

استبيان الدراسة: بعنوان دور مواقع التواصل الاجتماعي في محاربة خطاب الكراهية

المحور الأول: بيانات شخصية :

1- النوع:

- ذكر ☐ - أنثى ☐

2- السن:

أقل من 20 سنة ☐ من 20 إلى 25 سنة ☐

من 25 إلى 30سنة ☐ من 30 سنة إلى 35 سنة ☐

3- المستوى الدراسي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ دراسات عليا ☐

4 الحالة العائلية:

أعزب ☐ متزوج ☐ أرمل ☐ مطلق ☐

الوضعية السوسيو مهنية:

طالب ☐ بطال ☐ موظف ☐ أعمال حرة ☐

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام الشباب لمواقع التواصل الاجتماعي

4- أكثر المواقع استخداما:

الفايس بوك ☐

تويتر ☐

يوتوب ☐

انستغرام ☐

تيك توك ☐

إذا كان هناك موقع أخرى أذكرها:.....

5- ما هو معدل الساعة اليومي الذي تقضيه في تصفح هذه المواقع:

أقل من ساعة ☐ من ساعة إلى ساعتين ☐

من ساعتين إلى 4 ساعات ☐ أكثر من 4 ساعات ☐

6- الوسائل المستخدمة لذلك:

الهاتف ☐

الحاسوب ☐

لوحة رقمية ☐

6- مع من تستخدمها:

الأصدقاء ☐

العائلة ☐

غرباء ☐

ماهي أكثر المواقع التي تستخدمها:

مواقع التواصل الاجتماعي ☐

مواقع تعليمية ☐

مواقع أخرى ☐

ما هي أكثر المواضيع التي تثير اهتمامك:

اجتماعية ☐

سياسية ☐

اقتصادية ☐

إذا كانت هناك مواضيع أخرى أذكرها:.....

المحور الثالث: مفهوم الشباب لخطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي والأثار الناجمة عنه:

1-ما مفهومك لخطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

- هل هو كراهية قيم وعادات الآخرين؟ علل رأيك؟

.....

- هل تعتقد أنه التعدي على الأشخاص بسبب العرق أو الدين أو اللون؟ علل؟

.....

- هل هو إقصاء الآخرين من المشاركة في الشؤون الاجتماعية وتقليص حقوقهم؟ علل؟

.....

- يعتبر خطاب الكراهية التحريض على العنف والتطرف وإيذاء الغير هل ترى ذلك صحيحا؟ علل؟
- .....
- هل هو العنصرية اتجاه كل ما هو مختلف؟ علل رأيك؟

.....

- هل هو عنف لفظي مثل السب والشتم ؟ علل؟

.....

- في نظرك هل تعتبر خطابات تحتوي نبرة الاستعلاء على الآخر؟ علل؟

.....

- أو هي مواقف مناهضة للدولة وسياساتها ومنجزاتها من خلال منشورات تعرب عن التعصب؟ علل؟

.....

- هل تعتبرها منشورات أو صور أو رسومات تخرج عن القيم والعادات الاجتماعية؟ علل؟

.....

2 – ما هي الآثار الناجمة عن انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

- هل يؤدي انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى إثارة الفتن بين المواطنين؟ علل رأيك؟

.....

- هل يؤدي انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى نشر وبث الشائعات لأغراض تهدد السلم والاستقرار الاجتماعي؟ علل؟

.....

- هل يؤدي انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى توفر للمجموعات المتطرفة فرصة التواصل مع قاعدة جماهيرية عريضة؟ علل رأيك؟

.....

- هل يؤدي انتشار خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى انتشارا لعنف والتطرف بين الشباب؟ علل؟

.....

- هل يساهم في بث العصبية الطائفية والتحريض عليها؟ علل؟

.....

- هل ترى أن تساهم في نشر المعلومات المظللة؟ علل رأيك؟

.....

- هل ترى أنها تساهم في زيادة الجرائم و الأفعال المنافية للأخلاق؟ علل؟

.....

- هل ترى أنها تأثر على القيم الاجتماعية الحسنة تؤدي إلى تراجعها؟ علل رأيك؟

.....

- هل تعتقد أنها تؤثر على الاقتصاد الخاص بالدول لنشرها صورة سيئة عنها؟ علل؟

.....

<u>الدور الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي تجاه خطاب الكراهية</u>:

- هل تعتقد أن مواقع التواصل الاجتماعي تسعى للحد من خطورة خطاب الكراهية؟ علل رأيك؟

.....

- هل ترى أنها تدعو إلى الحوار و تخفيف خطابات العنف والتطرف؟ علل؟

.....

- هل تعتقد أنها تسهم في إبعاد الشباب عن التطرف من خلال ما تنشره من صور وتقارير وأخبار ومقاطع فيديو للدمار الذي تلحقه التنظيمات المتطرفة بالدول؟ علل؟

.....

- هل ترى أنها تسعى لنشر قيم التسامح والاعتدال من خالا ما تنشره من قصص إنسانية ومشاركات مجتمعية فعالة؟ علل؟

.....

- هل ترى أنها تسعى للحد من الظاهرة من خلال نشر المعلومات التي تحذر من خطورة التنظيمات المتطرفة؟ علل؟

.....

- في اعتقادك هل التبليغات من شأنها تقليل تواجد مثل هذه المواقع والخطابات؟ علل؟

.....

- كيف ترى مساهمة الوسائل الرقمية في المجتمع بدور حقيقي في الرقي بلغة الحوار وتخفيف خطاب الكراهية والعنف اللفظي والسلوكي؟ علل؟

.....

.....

الملخص:

يجتاح جميع دول العالم ما اصطلح عليه «عولمة القيم عبر مواقع وسائل التواصل»، حيث تشهد المجتمعات انتشارًا واسعًا لهذه الظّاهرة، وتواجه الدول مستويات معقّدة من ألوان العولمة التي لا تستهدف الأفراد فقط، بل والجماعات والدول أيضًا، وتظهر عولمة القيم في صورة مضايقات وتهديدات بأوجه متعدّدة، منها ما هو سياسّي ودينّي واجتماعّي وثقافّي... ومن ثّمة تنّوعت جرائم الكراهية، ما بين ممارسة العنف ضد الآخرين في المدرسة وأماكن العمل ودور العبادة وممتلكات الأقلّيات وغيرها، وذلك عن طريق نشر خطاب معادٍ، يمكنه أن يأخذ عدة أشكال ؛ لإلحاق الأذى بالفئة المستهدفة ومضايقتها وترهيبها وتهميشها والحطّ من كرامتها وإذلالها، واستغلالها لترسيخ فكرة عدم الاكتراث بها؛ فتظهر الكراهية في الشعارات والمواقف التي تكون غالًبا المصدر الرئيس لنشر ثقافة الكراهية؛ لذا تصاعد هذا الخطاب في دول العالم برّمتها، وهو يحتاج لرؤية بعيدة عن المثالّية لمواجهته ولتثبيت أسس خطاب التسامح، وقبول الآخر دون مثالية بعيدة عن الواقع، ومن هذا المنطلق اخترنا موضوعنا عنوان مذكرتنا: دور مواقع التواصل الاجتماعي في محاربة خطاب الكراهية والواقع أنّ أحد أخطر أدوات نشر الكراهية، مواقع التواصل الاجتماعي التي تعتبر سلاحا ذو حدين بها انتشر بها نحارب الظاهرة، من خلال وعي وثقافة الشباب أولا للحد من انتشارها ، ثم المساهمة في إخماد نيرانها.

résumé:

Ce que l'on a appelé la « mondialisation des valeurs par le biais des médias sociaux » balaie tous les pays du monde, alors que les sociétés assistent à une large propagation de ce phénomène et que les pays sont confrontés à des niveaux complexes de mondialisation qui ciblent non seulement les individus, mais aussi les groupes et les pays. Eh bien, et la mondialisation des valeurs se manifeste sous forme de harcèlement et de menaces à bien des égards. Il existe de nombreux types de crimes de haine, y compris politiques, religieux, sociaux et culturels... Les crimes de haine varient, entre la violence contre autrui en les écoles, les lieux de travail, les lieux de culte, les biens des minorités et autres, en diffusant des discours hostiles, Cela peut prendre plusieurs formes; Pour nuire, harceler, intimider, marginaliser, dégrader et humilier le groupe cible, et l'exploiter pour enraciner l'idée d'indifférence à son égard ; La haine apparaît dans les slogans et les attitudes, qui sont souvent la principale source de diffusion de la culture de la haine. Par conséquent, ce discours s'est intensifié dans les pays du monde dans son ensemble, et il a besoin d'une vision loin de l'idéalisme pour l'affronter et établir les fondements du discours de tolérance, et l'acceptation de l'autre sans un idéal loin de la réalité Propagation de la haine, se sont propagés les sites de réseaux sociaux, considérés comme une épée à double tranchant, grâce auxquels on combat le phénomène, par la sensibilisation et la culture des jeunes d'abord pour limiter sa propagation, puis contribuer à éteindre ses incendies.