دور موقع التدوين المصغر (تويتر) في نشر خطاب الكراهية وإثارة الفتن الطائفية (أحداث الكنائس المصرية ٢٠١٧ نموذجًا)

د. وسام نصر *

مقدمة:

يكاد يخلو القانون الدولي من وجود تعريف واضح لما يسمى بخطاب الكراهية، وهو ما جعل هذا الموضوع من أكثر الموضوعات إثارة للجدل والخلاف، إذ توجد تعريفات غامضة وغير واضحة في بعض القوانين المحلية، وقد أدى غياب هذا التعريف إلى التخبط بين الخطاب الذي يدخل في إطار حرية التعبير، وخطاب الكراهية، وهو ما يؤدي في أغلب الأحوال إلى تطبيق هذا المفهوم بطريقة تؤدي إلى فرض قيود عديدة على حرية التعبير.

وبأي حال، يمكن تعريف خطاب الكراهية بشكل عام بأنه بث الكراهية والتحريض على النزاعات والصراعات الطائفية والإقليمية، والتحريض على إنكار وجود الآخر وانسانيته وتهميشه، ونشر الفتنة واستخدام أساليب الفزع، واستخدام الكلمات النابية والصوت العالي ضد طائفة دينية أوعرقية، والحض على العنف واتهام الطرف الآخر بالخيانة والفساد.

وقد عرفته مباديء كامدن بأنه "حالة ذهنية تتسم بانفعالات حادة وغير عقلانية من العداء والمقت والاحتقار تجاه المجموعة أو الشخص المحرض ضده" (United Nations, The Camden Principles)

ولقد نصت الفقرة الثانية من المادة **20** من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية على ضرورة أن يحظر القانون أية دعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية تشكل تحريضًا على التمييز أو العداوة أو العنف.

ويتبين من القاعدة التي أرستها الفقرة الثانية من المادة **20** من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية أن خطاب الكراهية ليس فعل مستقل عن فعل التحريض بصوره المتنوعة، بل هو الإطار العام الذي يشمل الصور المتعددة للتحريض، وهو ما يعني أن كل تحريض على العنف أو العداوة والكراهية أو التمييز هو خطاب كراهية شريطة أن يكون

* تم ترقية سيادتها بهذا البحث لدرجة أستاذ بقسم الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام – جامعة القاهرة

هذا الخطاب جاء مبنيًا على أحد أسس التمييز العنصري، أي إن خطاب الكراهية هو الإطار الجامع للصور المتعددة للتحريض. **(أحمد عزت وآخرون)**

ولقد أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي من أهم الوسائل التي ترتكز عليها المخططات الاستراتيجية الإرهابية لنشر وإثارة الفتن الطائفية وخاصة في المجتمعات العربية والإسلامية، **وزعزعة الثوابت الدينية والعقائدية بما يشكل خطرًا جسيمًا على الأمن القومي لأي دولة.**

وأصبحت خطابات الكراهية عبر المنتديات وغرف الدردشة وصفحات التواصل عبر "الفيس بوك" و"تويتر" و"انستغرام" وغيرها من وسائل التواصل تشكل تهديدًا لأمن الوطن، نظرًا لما تهدف إليه من إشعال الفتنة الطائفية، وإذكاء التعصب الديني، خاصة في ظل ظهور وانتشار تقنية الجيل الرابع التي ساعدت على مرور ونفاذ المعلومات بسرعة فائقة.

وسيتم استعراض الدراسة من خلال المحاور الآتية:

- مشكلة الدراسة والأهمية والتساؤلات.
- الإطار المعرفي للدراسة: وسيتم من خلاله تقديم توصيف لمفهوم خطاب الكراهية بشكل عام، وخطاب الكراهية على شبكة الانترنت، وخطاب الكراهية في عصر تويتر، والتشريعات الخاصة بمناهضة خطاب الكراهية على الإنترنت.
- الإجراءات المنهجية للدراسة.
- نتائج التحليل الكمي والكيفي.

المشكلة البحثية:

وفرت وسائط الإعلام الرقمية مجالات جديدة وأرضية خصبة لنشر المحتوى المحرض على الكراهية، وأصبح خطاب الكراهية على الإنترنت يتخذ العديد من الأشكال ويُنشر عبر منابر رقمية مختلفة ، تأتي في مقدمتها مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك وتويتر، التي أصبحت منابر متاحة لنشر خطاب الكراهية، خاصة في ظل غياب أو عدم وضوح التشريعات الخاصة بمكافحة التحريض على الكراهية، لذا فإن هذه الدراسة تحاول رصد دور موقع التدوين المصغر "تويتر" في إنتاج تعبيرات تحض على الكراهية وإثارة الفتن الطائفية بين نسيجي الشعب المصري مسلمين وأقباط، متخذة في ذلك أحداث الكنائس

المصرية ٢٠١٧ نموذجًا، للوقوف على طبيعة الخطاب الذي استند إليه المواطنون العاديون والنشطاء السياسيون والمؤسسات الإعلامية والعاملين في مجال السياسة والإعلام والاجتماع في رصدهم للأحداث التي ألمت بمصر في مطلع عام ٢٠١٧؛ أحداث كنيسة مارجرجس بطنطا، وأحداث الكنيسة المرقسية بالاسكندرية، والتي نتج عنها ١٢٦ مُصابًا، وراح ضحيتها ٤٤ مواطنًا مصريًا، وذلك وفق تقديرات وزارة الصحة والسكان المصرية **(وزارة الصحة، ٢٠١٧)**، فضلًا عن رصد اتجاه هذا الخطاب حيال كلٍ من نسيجي الأمة المصرية، وبالتالي اتجاهه حيال أداء الحكومة بمؤسساتها المختلفة.

أهمية الدراسة

وتستمد الدراسة أهميتها من النقاط التالية:

١- **تعد الدراسة مجالًا جديدًا للبحث،** إذ يُعد خطاب الكراهية على الإنترنت موضوعًا لعدد من الدراسات الاجتماعية الغربية التي أجريت في السنوات الأخيرة، ومنها دراسات **(Erjavec, 2012; Erjavec & Poler Kovacic, 2012a, 2012b; Milosavljevic, 2012; Poler Kovacic & Vobic, 2012)**. وقد ركزت معظم هذه الدراسات على الجوانب الاتصالية واللغوية في خطاب الكراهية على شبكة الإنترنت، في مقابل التناول المحدود لهذا المجال البحثي في الدراسات العربية.

٢- التأثير الكبير الذي تمارسه شبكات التواصل الاجتماعي في مجال تشكيل واستقطاب الرأي العام، وبوجه خاص موقع التدوين المصغر "تويتر"، نظرًا لما يمتلكه من خصائص ومقومات لا تتوافر في مواقع التواصل الأخرى، حيث يعد موقع تويتر **twitter** أكثر احترافية واختصاص عن غيره من مواقع التواصل الاجتماعي حيث يمكن للمستخدم نشر أخبار وأفكار وتعليقات في شتي المجالات وأيضًا البحث عما يهمه من موضوعات تمس أفكاره بطريقة سهلة وبسيطة. فضلًا عن أن معظم النشطاء السياسيين وصفوة المجتمع في المجالات المختلفة، والذين يحظون بقدرة تأثيرية على غيرهم، يمتلكون حسابات على هذا الموقع.

٣- التحديات غير المسبوقة التي تواجهها مصر في السنوات الأخيرة، والتي تمارس تأثير مباشر علي أمن مصر القومي سواء على الصعيد السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي وكذلك الفكري والأيديولوجي، حيث تمثل مواقع التواصل الاجتماعي، وفي مقدمتها "تويتر" عاملًا أساسيًا في تضخيم هذه التحديات وزعزعة القناعات

الفكرية والثوابت العقائدية والدينية، الأمر الذي من شأنه تهديد الأمن والاستقرار المصري.

تساؤلات الدراسة:

١- ما نسبة التغريدات التي تحمل خطابًا يحض على الكراهية بالنسبة لإجمالي التغريدات التي تناولت أحداث الكنائس ٢٠١٧ ؟

٢- ما مصادر التغريدات التي تحمل تحريضًا على الكراهية؟ وما الفئات المستهدفة من هذه التغريدات؟

٣- ما المضامين الأساسية التي تناولتها هذه التغريدات؟ وما اتجاهها نحو الجهات الفاعلة؟

٤- ما طبيعة الأهداف التي يسعى أصحاب هذه التغريدات إلى تحقيقها؟

٥- ما الخصائص الشكلية للتغريدات المثيرة للكراهية (لغة الكتابة- استخدام أسماء مستعارة- الروابط وأهدافها- الاستعانة بوسائل مدعمة) ؟

٦- ما الأساليب المستخدمة في هذه التغريدات للحض على الكراهية وإثارة الفتنة الطائفية؟

الإطار المعرفي للدراسة:

مفهوم خطاب الكراهية:

يُلاحظ غياب التعريف الواضح لمفهوم "خطاب الكراهية" في القانون الدولي، الأمر الذي جعله من أكثر القضايا إثارة للخلاف والجدل، وفي الوقت الذي تتوافر فيه تعريفات تطرح في سياق تقريب المفهوم ومقاربته بين الباحثين والمهتمين والقانونيين على المستوى الدولي، إلا أن معظم الدول لم تضع مفاهيم قانونية واضحة تجعل من "خطاب الكراهية" مادة قانونية واضحة يمكن المحاسبة عليها أمام القضاء.

وقد أدى غياب هذا التعريف إلى التخبط بين الخطاب الذي يدخل في إطار حرية التعبير، وخطاب الكراهية، وهو ما قد يؤدي في أغلب الأحوال إلى تطبيق هذا المفهوم بطريقة تؤدي إلى فرض قيود عديدة على حرية التعبير.

ويستند خطاب الكراهية ضد الآخر على أساس خصائص معينة منها العرق، والأصل العرقي، والدين، والجنس، والعمر، والحالة المادية، والإعاقة. **(Erjavec, K., Poler Kovacic , M. (2012 a)**

وقد اتخذ التحريض على الكراهية العديد من المسميات والمصطلحات، كان أولها مصطلح "الكراهية العرقية" منذ أواخر العشرينيات وأوائل الثلاثينيات من القرن العشرين، وابتداء من الأربعينيات اتخذ مُسمى "التشهير بالمجموعات"، وفي الثمانينات، أصبح "خطاب الكراهية" و"الخطاب العنصري" أكثر المصطلحات شيوعًا. **(Gençoglu Onbasi, (2015)**

ويواجه خطاب الكراهية إشكالية كبيرة، وهي تحديد اللغة والكلمات التي يمكن اعتبارها تنطوي على تحريض وبث للكراهية، إذ من السهولة تحديد الأفعال والتصرفات مقارنة بتحديد الألفاظ والكلمات، وبالتالي يسهل وضع تشريعات حول الإجراءات والتصرفات أكثر من اللغة التي تتسم بطبيعتها التوسطية بين الأفكار والأفعال. **(Lakoff, R. T. (2001)**

وقد حددت بينش **(Benesch, S. (2013)** خمسة متغيرات رئيسية تؤثر على درجة خطورة "خطاب الكراهية على الفرد والمجتمع، تمثلت فيما يلي:

- المتكلم (صاحب الخطاب)، الذي يحتمل أن يرتكب تحريضًا ناجحًا إذا كان لديه شكل من أشكال التأثير أو السلطة المسبقة على الجمهور المستهدف.
- الجمهور، الذي كلما زاد خوفه، كان أكثر عرضة للتحريض.
- الخطاب نفسه، عن طريق استخدام بعض الوسائل البلاغية، واستخدام استراتيجيات يتم بمقتضاها إقناع الجمهور بأنه عرضه للهجوم.
- السياق الاجتماعي والتاريخي للمجتمع.
- أساليب نشر وترويج خطاب الكراهية.

<u>خطاب الكراهية على شبكة الانترنت</u>

أصبحت الإنترنت تُشكل حيزًا حاسوبيًا عالميًا لتبادل المعلومات والأفكار والآراء، إذ تمثل إتاحة حرية التعبير والمشاركة العامة وتحقيق الديمقراطية الأهداف الرئيسية التي صممت الشبكة وأُنشأت من أجل تحقيقها، وعلى الرغم من المزايا العديدة التي تتيحها

الإنترنت لمستخدميها، فإنه يجري استخدامها على نطاق واسع في نشر محتويات عنصرية، ومحتويات قائمة على الكراهية، ونشر الفوضى، وإثارة الفتن الطائفية، وتهديد النسيج الاجتماعي، وغيرها من الجرائم الإلكترونية التي تصل إلى حد تنفيذ عمليات إرهابية على مستويات دولية، بما يهدد أمن واستقرار العديد من الدول.

وتزداد خطورة التأثيرات السلبية للإنترنت في ظل الإحصائيات الدولية التي تشير إلى أن عدد مستخدميها بلغ ٣.٧ مليار شخص وفق إحصائيات يناير٢٠١٧، أي نصف البشرية على الإنترنت، وبلغ عدد مستخدمي الشبكات الإجتماعية حوالي ٢.٧ مليار مستخدم. **(إحصائيات وزارة الاتصالات، ٢١٠٧)**

كما تشير الإحصائيات إلى التزايد الهائل في عدد مواقع الكراهية المتطرفة وتزايد درجة تطورها التكنولوجي ففي عام ١٩٩٥، ظهر أول موقع شبكي للكراهية المتطرفة، وزاد عدد تلك المواقع الشبكية وغيرها من المواقع الموجودة على الإنترنت إلى٨٠٠٠ موقع للكراهية والعنصرية، وفقًا لإحصائيات عام ٢٠٠٨. **(الجمعية العامة للأمم المتحدة، ٢٠١٢)**

وفي العقود الأخيرة، أصبح خطاب الكراهية أحد القضايا الهامة التي تدور بشأنها العديد من النقاشات والمناظرات السياسية، حيث يُعد نتاجًا لعاملين رئيسيين ارتبط كلاهما بظاهرة العولمة، أولهما: تسييس الدين والعقائد، وثانيهما: بروز وانتشار شبكة الانترنت وخاصة مواقع التواصل الاجتماعي. **(Gençoglu Onbasi, (2015)**

وحظي خطاب الكراهية بالاهتمام الأكاديمي على المستوى الغربي خلال السنوات القليلة الماضية **(Spiegel, 1999; Eichhon, 2001; Leets, 2001; Nemes, 2002; Duffy, 2003; Brenner, 2007; Reed, 2009; Perry & Olsson,2009; Harris et al., 2009; Commaerts, 2009; Erjavec & Kovavic, 2012; Eltis, 2012; Simpson, 2013).**

وقد توقعت **Spiegel (1999)** من الأيام الأولى لنشأة ويب ٢.٠، وقبل ظهور وسائل الإعلام الاجتماعية أن الإنترنت سيكون أداة اتصال لنشر رسائل العنصرية والكراهية .كما اعتبر نيمس **Nemes (2002)** الإنترنت قناة مهمة جدًا لأولئك الذين يريدون نشر رسائل الكراهية، وأعربت دافي **Duffy (2003)** عن رأيها المتطرف للويب لكونه مساهمًا قويًا في ثقافة الكراهية والعنف **(Christoforou Sevasti, (2014)**

وتتزايد خطورة خطاب الكراهية عبر شبكة الإنترنت في ظل ما تحظى به الشبكة من سعة انتشار هائلة مقارنة بالوسائل التقليدية، وبالتالي سعة التأثير الذي تحققه، ومعدلات التفاعلية العالية التي تتسم بها، وقدرتها على الحشد والتعبئة، وعبورها للحدود الدولية، وتخطيها لكثير من التحديات والمعوقات التي تواجه الوسائل التقليدية وفي مقدمتها التحديات القانونية. **(Borton, B.A. (2013))**

ويُضاف لما سبق صفة الدوام التي تتصف بها الشبكة، إذ يمكن أن يبقى خطاب الكراهية على الإنترنت لفترات طويلة من الزمن وبأشكال مختلفة عبر منصات مختلفة، ويتم ربطها مرارًا وتكرارًا. وحتى إذا ما تم إزالة المحتوى، فإنه يمكن إحياءه في مكان آخر، إما على نفس المنصة من خلال اسم آخر أو في أماكن أخرى على الإنترنت، وهذا الانتشار الذي قد يتجاوز الحدود الوطنية يعزز آثار خطاب الكراهية ويطرح أيضا تعقيدات فيما يتعلق بالآليات القانونية لمكافحة خطاب الكراهية على الإنترنت. **(منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، ٢٠١٥)**

وقد حدد (**Erjavec, K., Poler Kovacic , M. (2012 a)**) أربعة أنواع مختلفة من منتجي خطاب الكراهية عبر الإنترنت؛ وهم الجنود والمؤمنين والمراقبين واللاعبين الذين يحملون خصائص مختلفة؛ ودوافع مختلفة في إنتاج خطاب الكراهية. ويتقاسم الجنود والمؤمنون الخصائص الاستبدادية، وهم مخلصان لمعتقداتهما السياسية والإيديولوجية، ويعارضان من يتبنى وجهات نظر مغايرة لهم، وعادة ما يستخدمون تعبيرات حادة في رسائل خطاب الكراهية التي ينتجونها. ويتقاسم المراقبون واللاعبون خصائص شخصية تحررية، حيث أنهم لا يؤمنون بحقيقة واحدة ولكن يؤمنون بتعدد وجهات النظر، وهم متسامحون مع تداول الآراء المتباينة، وعادة ما تشمل رسائلهم السخرية.

وقد ينشأ خطاب الكراهية على الإنترنت وفقًا لبوكمان وكارولين **(Boeckmann & others, (2002))** نتيجة للاختلافات الفعلية أو التي يتم تصورها بين صاحب الخطاب والمستهدف منه، حيث ينظر دائمًا صاحب الخطاب للطرف الآخر على أنه أقل شأنًا منه.

ويستند غالبًا خطاب الكراهية على التمييز بين "نحن"، و"هم"، من منطلق التأكيد على الاختلافات في الدين، والثقافة، والأيديولوجيا، حيث يتم ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر. ويسعى واضعو خطاب الكراهية على الإنترنت إلى استخدام استراتيجيات إقناعية للجمهور المستخدم للشبكة؛ منها: إعلامهم بالفئة المستهدفة من الخطاب والواقع عليها

اللـوم، وأسـباب اسـتهدافها علـى وجـه الخصـوص، والأهـداف المرغـوب تحقيقهـا مـن هـذا الخطـاب، والكيفية التي يستخدمونها لتحقيق أهدافهم.

وغالبًـا مـا ينطـوي خطـاب الكراهيـة علـى المعـاني العاطفيـة الواضـحة وسـهلة الفهـم لمتلقيها، كما أنـه يعتمد علـى التقييم والإثـارة العاطفيـة ومـا ينبغـي أن يكـون أكثـر مـن اسـتناده إلى شرح الواقع وتفسير الحقائق.) –**Bartosz Hordecki ((2014)**

وتواجـه خاصـية المشـاركة والتعليقـات التـي تتيحهـا مواقـع التواصـل الاجتمـاعي لمستخدميها إشكالية كبيرة، وهـي عدم القدرة علـى تحقيق التـوازن بين إتاحـة حريـة التعبير والتمكـين مـن النقـاش العـام فـي القضـايا الاجتماعيـة العامـة مـن جهـة ومراعـاة المسـئولية المجتمعية والأخلاقية تجـاه بعض الفئـات والأقليـات من جهـة أخرى، إذ كثيـرًا مـا تحمل هذه التعليقـات مجموعـة متنوعـة وكبيـرة مـن خطـاب الكراهيـة والعدوانيـة والإهانـة والوصـم والمحتوى السيبراني. **((Hughey, M. W., Daniels, J. (2013)**

وينظر البعض لحريـة الخطـاب والتعبير عبر الإنترنـت علـى إنهـا حريـة مُطلقة وغير مُقيدة، وعلى الأفراد أن يمارسونها بدون قيود، حيث تُفرض هذه القيود فـي أضـيق الحدود وفي حالة إحداث ضرر بالغ للآخرين.

ويذهب أصحاب وجهة النظر هذه إلـى إن الوظيفـة الأساسية لحريـة التعبير هـي تعزيز التسامح في المجتمـع. وتعزيـز التنميـة الفكريـة للمجتمـع ككل، من خـلال تـوفير فرصـة للفرد لتعلم كيفية احترام مختلف وجهات النظر، والتسامح مع الأعمـال الهجوميـة، سـواء من خـلال الممارسـة المباشـرة لحريـة التعبير أو عن طريـق ملاحظـة الآخـرين الـذين يمارسـون حريـة التعبير. ويرى دوركين **Dworkin** أنه ينبغي منح كل شـخص حريـة التعبير، إذ أن الأنظمـة السياسـية الديمقراطيـة يجـب أن تعامـل كـل مـواطن بـالغ كشـخص مسـئول أخلاقيًـا **(Eric Heinze, (2016))**

ووفقًا لنظريـة هـاينز **Heinze's theory** عن حريـة التعبير وخطـاب الكراهيـة، فـإن الدولـة التـي تفـرض حظـرًا عامًـا علـى خطـاب الكراهيـة تقيد مضـمون المواطنـة التـي تمـنح لمواطنيهـا، ممـا يضـر بالأسـس التـي تقـوم عليهـا والتـي اسـتمدت منهـا شـرعيتها. **(Eric Heinze, (2016))**

وترى وجهة النظر الأخرى، ضرورة الموازنة بين حريـة التعبير عبر الإنترنـت كحق أساسـي وبين الحقوق الأساسية الأخرى كالكرامـة الإنسـانية، وتؤكد وجهـة النظر هذه علـى

أهمية تقييد حرية التعبير على شبكة الإنترنت لما تسببه من أضرار بالغة الأثر ليس فقط على متلقي خطاب الكراهية، وإنما على المجتمع ككل، مما يُحتم معه فرض تشريعات أكثر نفاذًا لتقنين حرية التعبير، وتجريم خطاب الكراهية.**((Rønning, H. (2015)**

وترى بعض الديمقراطيات أنه من الضروري حماية المجتمعات حتى على حساب تقييد خطاب الكراهية لتحقيق السلامة والأمن، وحماية الاستقلال الذاتي الفردي، وترى أن تقييد قوانين خطاب الكراهية، لن يعزز سوى أسس الديمقراطيات "المستقرة والمزدهرة" التي أثبتت بالفعل قدراتهم الحقيقية لحماية كل ما لديهم.

وتُعد مواقع التواصل الاجتماعي منصة لنشر خطاب الكراهية بكافة صوره وأشكاله من كلمات مكتوبة أو منطوقة، إيماءات، رسومات، كاريكاتير، فيديوهات، وغيرها، الأمر الذي دعا البعض إلى أن يُطلق على شبكة الإنترنت مصطلح "الإنترنت السيبراني"، أي الشبكة التي تستخدم جميع إمكانياتها وتطبيقاتها التكنولوجية لنشر معلومات تثير العنف والإرهاب والتمييز والتهميش والتطرف والتعصب الديني والكراهية السياسية والتحرش الجنسي، وكل ما من شأنه إثارة الكراهية بين فئات المجتمع. **(Edelstein, Y., Wolf, (2013))**

ويذهب ماك نامارا وجلبر **((Gelber, K & McNamara, L. 2016)** إلى إن الآثار الضارة لخطاب الكراهية عبر الإنترنت يتم توثيقها بالأدلة البحثية التجريبية، وفي مقدمتها تأثيره المباشر على الصحة النفسية والبدنية للأفراد المستهدفين، والنيل من كرامتهم وقيمتهم كبشر لهم حقوق أساسية في الشعور بالأمن والقدرة على إنجاز مهامهم اليومية دون أدنى تهديد. ولعل الآثار الأكثر خطورة من ذلك قدرته على التأثير والاستقطاب للأفراد وإقناعهم بصور نمطية غير حقيقية عن فئات معينة، بل ومحاولة إشراكهم في سلوكيات سلبية ضارة بهذه الفئات، وخلق ثقافة ومناخ يتم النظر في إطارهما إلى خطاب الكراهية على أنه خطاب مقبول ومبرر وينبغي الدفاع عنه.

ولكي يتم إقناع الجمهور المستخدم للإنترنت بما يحمله خطاب الكراهية، والحصول على دعمه وتأييده، فهناك محددات لابد من توافرها في مقدمي خطاب الكراهية، يأتي في مقدمتها القدرة على التواصل بكفاءة مع الجمهور، ودعم هذا التواصل بالصور النمطية القائمة والمعتقدات الاجتماعية والمعاني الثقافية وغيرها من المفاهيم والأفكار المسبقة حول الجماعات المستهدفة.**((Tsesis, Alexander. (2002))**

ويذهب بعض الباحثين إلى أن الناشطين في مواقع الكراهية الفعلية وغيرها من محافل وسائل الإعلام الاجتماعية يحرصون على القيام بزيارات لمواقع وصفحات أخرى لنشر أفكارهم ورسائلهم على نطاق أوسع. **((Reeta Poyhtari, (2014))**

خطاب الكراهية في عصر تويتر

أُطلق موقع التواصل الاجتماعي " تويتر" لأول مرة في عام ٢٠٠٦، ويحظى حاليًا بأكثر من ٣٠٠ مليون مستخدم نشط شهريًا..**((Chaudhry (2015)**

وتتمثل أهدافه الرئيسية في "إعطاء الجميع القدرة على خلق وتبادل الأفكار والمعلومات على الفور دون أية حواجز". وينتمي تويتر إلى مواقع المدونات الصغيرة.**(Kaplan and Haenlein, (2011)**

وهناك الكثير من الخصائص التي تجعل تويتر أداة رقمية مميزة لنشر المعلومات الفورية وخاصة في المجالات الاجتماعية والسياسية. وقد حدد أوسرهوفر وميريدر **Ausserhofer and Maireder (2013)** السرعة كعنصر من عناصر التميز في تويتر، إلى جانب طبيعته العامة للتواصل وإمكانياته المتعددة للتفاعل من خلال الإشارات والردود والروابط التشعبية والهاشتاج وغيرها. ويرى إيرل وآخرون **((Earl et al (2013)** أن ميزة تويتر النسبية مقارنة بغيره من التطبيقات على شبكة الإنترنت، هو القدرة على ما أسماه بـ "الذهاب" إلى الأحداث، كالاحتجاجات، والثورات، والكوارث الطبيعية وما إلى ذلك. وفي نفس السياق، وصف زاو & روسون **((Zhao & Rosson (2009)** مشاركات تويتر بأنها أكثر قيمة عن غيرها من وسائل الإعلام، لأن الاتصالات تحدث في ذات الوقت، أي خلال الفترة التي تحيط بالأحداث المختلفة، ونتيجة لذلك، يختلف تويتر عن مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى، حيث أن لديه إمكانات كبيرة في التواصل الاجتماعي السياسي نظرًا لسرعته في نشر المعلومات الهامة.

وتشير البحوث إلى أن هناك أربع وظائف رئيسية تميز تويتر عن غيرها، وهي: حد الكلمات المسموح بها، وظيفة 'التتبع للتغريدة'، خيار "إعادة تغريدة"، والهاشتاج #.

وتأتي قوة موقع التواصل الاجتماعي "تويتر" من خاصية "إعادة التغريدة"، حيث أجرى كواك وآخرون **((kwak et al. (2010)** دراسة أظهرت أن الأقراد على تويتر لا يحصلون دائمًا على المعلومات والأخبار من المستخدمين الذين يتابعونهم، وفي الغالب يحصلون على هذه المعلومات من خاصية "إعادة التغريدة". وقدم كواك وزملاؤه **Kwak**

et al نتائج تكشف عن أن أي تغريدة يتم إعادتها تصل إلى ما يقرب من ١.٠٠٠ مستخدم بغض النظر عن عدد المتابعين للتغريدة الأصلية. وترى صمال (٢٠١١) أن إعادة التغريدات تكشف عن مدى قوة التفاعلية التي يتيحها "تويتر" لمستخدميه، إذ تُعد بمثابة أداة لفتح مجالات حوارية أوسع بشأن ذات الموضوع.

ووفقًا لبرونز وبورغيس **((Bruns and Burgess (2011)** ، فإن الهاشتاج على تويتر هو "كلمة رئيسية قصيرة، مسبوقة بالرمز"#"، كوسيلة لتنسيق مناقشة موزعة بين مجموعات كبيرة من المستخدمين، ومن المميزات التي يُقدمها الهاشتاج وفقًا **Bruns and Burgess**، القدرة على الاستجابة في وقت واحد للقضايا الناشئة أو الأحداث، والمرونة لإنشاء هاشتاج جديد عند الحاجة، دون أي قيود.

يرى ألين **((Allen, (2012)** أنه على الرغم من أن "تويتر" أسهمت بقوة في تحول الفرد من كونه متلقي سلبي مستهلك للمعلومات إلى مشارك نشط يقوم بإنشاء المعلومات والتعليق علنًا على أي موضوع يقع في دائرة اهتمامه، إلا إنها خلقت العديد من التحديات والسلبيات، إذ لم يعد هناك ضوابط وحدود قائمة لما ينشر وما لا ينشر، وأصبح موقع التواصل الاجتماعي "تويتر" يشكل مظهرًا من مظاهر نشر خطاب الكراهية، وأصبح لمن يمتلكون حسابًا على هذا الموقع القدرة على تحديد أي المعلومات ذات قيمة وأهمية لنشرها في شكل تغريدات، مع إمكانية إعادة نشر هذه التغريدات على نطاق أكثر اتساعًا من قبل مستخدمين آخرين وهكذا، ولا شك أن هذه السلطة المخولة للنشطاء على تويتر جعلت منهم قادة رأي محتملين لعدد كبير من الأفراد الآخرين الذين يتأثرون بأفكارهم وتوجهاتهم.

ويُعد تويتر منصة اجتماعية مفتوحة تسمح بالتعبير عن مختلف الأصوات والآراء، وفيها يُتاح للمستخدمين فرصة اختيار الأشخاص الذين يتتبعون تغريداتهم، مع اختيار محتوى الرسائل التي يتعرضون لها، مما يؤدي إلى تشكيل مجموعات متجانسة إيديولوجيا . وهكذا يوفر تويتر أرضية خصبة لظهور ونمو خطابات الكراهية المرتكزة على مبدأ 'لنا' ضد 'لهم'، وخاصة في سياق القضايا السياسية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن انفتاح تويتر على حرية التعبير مع محدودية التشريع المقنن لخطاب الكراهية من شأنه أن يؤدي أيضًا إلى قبول لغة مسيئة ومهينة، ويعوق العملية البناءة للديمقراطية. **(Himelboim et al., (2013))**

ويُلاحظ أن هناك توافق في الآراء في جميع الأدبيات الغربية التي اختصت بالبحث في هذا الإطار على أن الإنترنت، وبوجه خاص " تويتر" يسهل التوسع في خطاب الكراهية في العالم الرقمي. وتشير نتائج الأبحاث أن هناك أربعة أسباب رئيسية تدعم مسئولية "تويتر" عن ذلك، وهي: الحرية المُطلقة للتعبير، حيث يُسمح لمستخدمي تويتر بالتعبير عن أنفسهم بالطريقة التي يريدونها، حيث لا يوجد أي قيود فيما يتعلق بخطاب الكراهية واستخدام اللغة المسيئة، والهجوم لفظيًا على مستخدمين آخرين، طالما أنهم لا ينشرون مباشرةً تهديدات محددة بالعنف ضد الآخرين. **((Harris, C., (2009)**

ويتمثل السبب الثاني في اتساع نطاق وصول الرسالة بين شبكة أو أكثر، وبالتالي تعميم الرسالة واعتمادها وتكرارها. وبالنظر إلى خيارات إعادة كتابة التغريدات، باستخدام محتوى محدد المعالم وربط المحتوى بالمنصات الأخرى، لا شك أن تويتر يسهم في نشر رسالة إلى جمهور أوسع داخل المنصة وخارجها. وهذا يعني أن هناك المزيد من الفرص للناس لرؤية رسالة الكراهية، واعتمادها وإعادة نشرها. **((Mahoney, K. (2013)**

أما السبب الثالث الذي أورده الباحثون، فقد تمثل في أن "تويتر" يسمح للمستخدمين بإخفاء أسمائهم الحقيقية، واستخدام أسماء مستعارة أو حتى أسماء وهمية وبناء حسابهم كما يرغبون، وأشارت نيمس **((Nemes, I. (2002)** أنه نظرا لعدم الكشف عن هوية الفرد على الإنترنت، فإن شبكة الإنترنت لا تساعد الجناة على نشر رسالتهم وإيذاء الناس فحسب، وإنما تحميهم أيضًا.

وأخيرًا، فإن "تويتر" غير خاضع للرقابة ويخلو من حراس البوابة، وعلى الرغم من أنه يحمي مستخدميه من التهديدات بالعنف إلا أنه لا يستطيع الحماية من خطاب الكراهية أو رسائل التمييز والعنصرية، إذ أن غالبية مستخدمي تويتر يشاركون في الشبكات المحلية الجغرافية، بما يجعل من الصعوبة تحديد وتنظيم خطاب الكراهية على المستوى العالمي، حيث لا يوجد توافق عالمي في الآراء حول ما هو ضار أو غير مناسب **(Nemes, ((2002)**. وأشار شو **((Shaw, (2012)** إلى أن مدلول الكلمات يختلف باختلاف الثقافة والسياق الاجتماعي والتاريخي الذ تتم فيه، بما يجعل من الصعوبة بمكان وضع قواعد لشبكة الإنترنت.

التشريعات الخاصة بمناهضة خطاب الكراهية على الإنترنت

أعرب عدد من الدول في إعلان ديربان (والذي صدر عن المؤتمر العالمي لمناهضة العنصرية الذي نظمته الأمم المتحدة في ٢٠٠٩)، عن القلق الشديد إزاء استخدام تكنولوجيات المعلومات الحديثة، وفي مقدمتها الإنترنت، لأغراض تتنافى مع احترام القيم الإنسانية والمساواة وعدم التمييز واحترام الآخرين والتسامح، بما في ذلك استخدامها للترويج للعنصرية والكراهية والتمييز وما يتصل بذلك من تعصب. (**الجمعية العامة للأمم المتحدة، إعلان ديربان**)

ولقد أهابت الجمعية العامة للأمم المتحدة بجميع الدول أن تتخذ من برنامج عمل ديربان، جميع التدابير اللازمة لمكافحة التحريض على العنف بدافع من الكراهية، من خلال إساءة استخدام تكنولوجيا الإتصالات الجديدة، وأن تقوم الدول بالتعاون مع مقدمي الخدمات، بتشجيع استخدام تلك التكنولوجيات، بما فيها شبكة الإنترنت، للإسهام في مكافحة الكراهية، بما يتسق مع المعايير الدولية لحرية التعبير مع اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان ذلك الحق. (**الجمعية العامة للأمم المتحدة، ٢٠١٢**)

وينص العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية في مادته الـ(٢٠) على حظر "أية دعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف".

وتلزم الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري في مادتها الـ (٤)، تلزم الدول بأن تشجب "جميع الدعايات والتنظيمات القائمة على الأفكار أو النظريات القائلة بتفوق أي عرق أو أية جماعة من أي لون أو أصل إثني واحد، أو التي تحاول تبرير أو تعزيز أي شكل من أشكال الكراهية العنصرية والتمييز العنصري، وتتعهد باتخاذ التدابير الفورية الإيجابية اللازمة الرامية إلى القضاء على كل تحريض على هذا التمييز وكل عمل من أعماله".

وتُمثل خطة عمل الرباط ٢٠١٢، والصادرة عن مفوضية حقوق الإنسان، إطاراً شاملاً لمساعدة الدول في تنفيذ التزاماتها بمكافحة التحريض على الكراهية القومية أو العرقية أو الدينية، والتي تشكل تحريضًا على التمييز أو العداء أو العنف. وهي تضم توصيات وتوجيهات محددة بشأن تحقيق التوازن بين حرية التعبير المنصوص عليها في

المادة الـ ١٩ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، وأوجه الحظر الواردة في المادة الـ ٢٠.

وعلى المستوى الأفريقي، لا يتضمن الميثاق الأفريقي لحقوق الإنسان والشعوب أحكاماً تشير صراحةً وتحديدًا إلى حظر التحريض على الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية، إذ ينص الميثاق في المادة رقم (١٩) على أن "الشعوب كلها سواسية وتتمتع بنفس الكرامة ولها نفس الحقوق، وليس هناك ما يبرر سيطرة شعب على شعب آخر"، وتنص المادة (٢٨) على أنه "يقع على عاتق كل شخص واجب احترام ومراعاة أقرانه دون أي تمييز والاحتفاظ بعلاقات تسمح بالاحترام والتسامح المتبادلين وصيانتهما وتعزيزهما".

وعلى المستوى الأمريكي، تنص الاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان على أن "أية دعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية تشكل تحريضًا على العنف المخالف للقانون، وتعتبر جرائم يعاقب عليها القانون".

وحددت المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان – في ضوء الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان- عدداً من أشكال التعبير التي تعتبر مسيئة ومخالفة للاتفاقية، وهي تشمل العنصرية وكره الأجانب ومعاداة السامية والقومية العدوانية والتمييز ضد الأقليات والمهاجرين. وتميز المحكمة بين التحريض الحقيقي على التطرف وبين حق الأفراد (بمن فيهم الصحفيون والسياسيون) في التعبير عن آرائهم بحرية وفي "تكدير أو صدم أو إزعاج" الآخرين. **(الجمعية العامة للأمم المتحدة، ٢٠١٢)**

وفي جمهورية سلوفينيا – على سبيل المثال- يتم تجريم أي تحريض على التمييز القومي أو العرقي أو الديني، وكذلك أي تحريض على العنف والحرب أو غيرها من أنماط الكراهية والتعصب، وذلك بمقتضى الدستور. وينص القانون الجنائي على السجن لكل من يحرض علنًا على الكراهية والعنف أو التعصب القائم على الجنسية أو العرق أو الدين أو الجنس، وما إلى ذلك، شريطة أن يتم فعل التحريض بطريقة تهدد النظام العام والسلام أو تخل به، عن طريق التهديدات أو الشتائم. ويسري ذلك على وسائل الإعلام التقليدية والجديدة. **(Vobic, Igor, Kovacic, Poler, (2014))**

وفي عام ٢٠٠٠، أصدر مجلس أوروبا توصية عامة بشأن مكافحة نشر أي مواد عبر الإنترنت تدعو إلى العنصرية والكراهية للأجانب ومعاداة السامية. وفي عام ٢٠٠١، أقر مجلس أوروبا اتفاقية الجرائم السيبرانية، التي ترشد الدول الموقعة لآليات التعامل مع

البيانات الحاسوبية، تلك البيانات التي تتضمن نشرًا لخطاب الكراهية عبر الإنترنت. وفي عام ٢٠٠٣، أضاف مجلس أوروبا بروتوكول آخر لاتفاقية الجرائم السيبرانية، يشمل التعبير عن العنصرية وكراهية الأجانب عبر الإنترنت. ووقع على هذه الاتفاقية عدد من الدول خارج أوربا.**((Council of Europe, (2003)**

ويشير ماك نامار وجربر ,**(Gelber, K, McNamara, L.(2015))** إلى أن هناك العديد من الآثار الإيجابية التي يمكن أن تحققها قوانين حظر خطاب الكراهية، والمتمثلة في حماية الأفراد والجماعات الذين تعرضوا لاعتداءات شخصية مباشرة عليهم، أو تعرضوا لخطر كبير جراء التحيز أو التمييز ضدهم، وكذلك تشجيع المناقشات البناءة والأكثر احترامًا للآخر، وتثقيف المواطنين والتأثير على سلوكياتهم العامة من خلال توعيتهم بضرورة الالتزام بالحفاظ على كرامة الآخرين، وأخيرًا ردع الأفراد الذين ينخرطوا في سلوكيات ضارة ومسيئة لغيرهم.

وبالرغم من ذلك يكاد يُجمع علماء الاجتماع على أن الحد من خطاب الكراهية لا ينبغي أن يترك فقط للقانون لأن القوانين واللوائح ممكنة فقط داخل النظام القانوني، الذي يتم إنشاؤه بالتوافق مع المصالح الخارجية للجهات الفاعلة السياسية والمدنية، بما يعني نقل المسؤوليات إلى قطاع واحد فقط وهو القانون وسحب المسئولية من القطاعات والجهات الأخرى، فالتنظيم الذاتي لوسائل الإعلام أمر ضروري لأنه يساعد على الحفاظ على استقلالية وسائل الإعلام، ويحميها من تدخل الدولة، ويدفعها لوضع المعايير المهنية التي تنظم أطر العمل بها. ومن بين آليات التنظيم الذاتي؛ مدونات السلوك المهنية، والمبادئ التوجيهية المهنية التي اعتمدتها المنظمات الإعلامية لتقنين السياسات التحريرية بها سواء للكتاب أو القراء الذين يقومون بإبداء الرأي والتعليق. **(Vobic, Igor, Kovacic, Poler, (2014))** .

وقد ظهر حاليًا ما يُسمى ب "وسائل إعلام السلام"، حيث يذهب أصحاب هذا المصطلح إلى أن وسائل الإعلام ذاتها يمكنها القيام بدور فاعل في مكافحة خطاب الكراهية باعتبارها أداة قوية من أدوات التغيير الاجتماعي، من خلال دعم دوافع السلام، ومعالجة مخاوف الناس بشكل بناء، ونشر مفهوم المصالحة بتوعية الأفراد بمخاطر العنف والكراهية بين الفئات المختلفة، وتعزيز مفهوم "أبدأ مرة أخرى" للأشخاص الذين عانوا

مـن خطابـات الكراهيـة المنتشـرة ضـدهم مـن خـلال بعـض وسـائل الإعـلام الهدامـة. **(Johanna VoUhardt & Others, (2007))**

ولا ينبغـي إغفـال دور ومسـئولية مؤسسـات المجتمـع المـدني فـي مكافحـة خطـاب الكراهية، فقد وضعت منظمات المجتمع المدني نُهُجاً وإجراءات مبتكرة تهدف إلى مكافحة الكراهية في وسائط الإعلام، بما فيها الإنترنت. وتشمل تلك الإجراءات تحديد اتجاهات الكراهية، وتتبع ورصد المواقع الشبكية ذات الخطاب المحرض على الكراهية، وإخطار المجتمعات المحتمل تأثرها أو استهدافها بشأن أنشطة بث الكراهية، والعمل عن كثب مع مقدمي خدمات الإنترنت والوكالات الحكومية من أجل الإبلاغ عن المحتوى المحرض على الكراهية، وتوفير مواد تثقيفية وبرامج تدريبية على الإنترنت.

وقد شكلت منظمات المجتمع المدني شبكات لمكافحة بث الكراهية على الإنترنت، وحشد الدعم لإصدار تشريع دولي ضد التمييز على الإنترنت، وتبادل المعلومات وأفضل الممارسات. وتضم الشبكة الدولية لمكافحة بث الكراهية على الإنترنت ١٥ منظمة من بلدان مختلفة بغرض توحيد المنظمات وتمكينها من تعزيز الاحترام والمسؤولية والمواطنة على الإنترنت، وذلك من خلال التصدي لبث الكراهية عبر الإنترنت ونشر الوعي بشأن التمييز على الإنترنت. **(الجمعية العامة للأمم المتحدة، ٢٠١٢).**

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية التى تستهدف وصف وتحليل طبيعة وسمات واتجاه الخطاب الذي استند إليه النشطاء السياسيون والمؤسسات الإعلامية والعاملين في مجـال السياسـة والإعـلام والاجتمـاع والأفـراد العـاديين فـي رصـدهم لأحـداث كنيسـة مـارجرجس بطنطـا، وأحـداث الكنيسـة المرقسـية بالاسـكندرية مـن خـلال موقـع التـدوين المصغر (تويتر).

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج مسح المضمون، وعلى أسلوب المسح بالعينة، وقد تم تصـميم اسـتمارة تحليـل المضـمون كـأداة للدراسـة، وتـم اسـتخدام أسـلوبي التحليـل الكمـي والكيفي.

إجراءات تحليل المضمون:

وحدات التحليل:

أ – الوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية: والتي يتم استخدامها فى نقل المعانى والأفكار، وتتمثل في التغريدات التى تتضمن خطابًا مثيرا للكراهية والفتنة الطائفية بين قطبي الأمة المصرية.

ب- وحدة الفكرة: استخدمت للتعرف على طبيعة الأفكار والمضامين التي تطرحها هذه التغريدات، والأهداف الكامنة وراءها، والكلمات الدالة على الكراهية.

جـ- وحدة الشخصيات: استخدمت هذه الوحدة لتحديد نوعية المغردين وتصنيفاتهم وجنسياتهم.

فئات تحليل المضمون:

1- فئة التوصيف العام للتغريدات، وتتضمن:

أ- إجمالي التغريدات المتعلقة بالحادثين.

ب- إجمالي التغريدات التي تصدر خطابًا للكراهية، وذلك بالنسبة للحادثين.

ج- مناحي خطاب الكراهية المتضمنة في تغريدات الحادثين، وينقسم إلى:

- خطاب للكراهية موجه بشكل خاص ضد الحادث الإرهابي والقائمين عليه، وبشكل عام ضد الإرهاب ورعاته والداعمين له.
- خطاب للكراهية موجه ضد فئات ومؤسسات معينة بالدولة (ما تم تحليله بالفعل)

د- اللغة التي كتبت بها التغريدات المصدرة لخطاب كراهية بين نسيجي الأمة المصرية، وتنقسم إلى:

- لغة عربية.
- لغة إنجليزية
- لغات أخرى.
- المزاوجة بين أكثر من لغة.

هـ - استخدام التغريدات المصدرة لخطاب كراهية بين نسيجي الأمة المصرية لأسماء مستعارة **Nicknames**.

و- تكرار التغريدات المصدرة لخطاب كراهية **Retweets**:

- أسماء الحسابات.
- معدل تكرار تغريداتهم.

ز- مدى احتواء التغريدات المصدرة لخطاب كراهية على روابط، وأنواعها، وأهدافها:

- مدى الاستعانة بروابط بالتغريدة.
- أنواع الروابط.
  - صفحات فيسبوك.
  - مواقع إلكترونية.
  - يوتيوب.
- أهداف الروابط.
  - تقديم أدلة مدعمة لما ورد في التغريدة.
  - تقديم مزيد من المعلومات.
  - المزاوجة بين الهدفين.

ح- الوسائل المدعمة التي تشتمل عليها روابط التغريدات الناشرة للكراهية، وتتضمن:

- مقاطع فيديو
- مسامع صوتية
- نصوص مكتوبة
- صور ثابتة (فوتوغرافية)
- رسوم بيانية
- مانشيتات
- رسوم كاريكاتورية ساخرة.

ط- مدى احتواء التغريدات المصدرة لخطاب الكراهية على هاشتاج آخر:

- اسم الهاشتاج الفرعي.
- معدل تكراره.

٢- فئات خاصة بمضمون التغريدات:

أ- مصادر (أصحاب) التغريدات، ومضامينها، والأطراف التي وجهت التغريدات ضدها:

- مصادر التغريدات، وتتضمن:

- الحركات والأحزاب السياسية.
- المواقع الإلكترونية الصحفية.
* البوابات والمواقع الإلكترونية العامة.
* أشخاص عاديون.

- مضامين التغريدات.
- الجهات التي وجهت التغريدات ضدها، وتتضمن:

- الداخلية المصرية.
- المؤسسة العسكرية.
- المسلمين ودعاة الدين الإسلامي الداعمون للأقباط.
- الرسول عليه أفضل الصلاة والسلام
- مؤسسات الدولة والحكومة المصرية.
* الرئيس السيسي.
* الأقباط ورجال الدين المسيحي
* الدول العربية
* القضاء المصري

ب- جنسية أصحاب التغريدات المحضة على الكراهية:

- مصري.
- عربي.
- أجنبي.
- غير واضح الجنسية.

ج- الأهداف التي سعت التغريدات المحضة على الكراهية إلى تحقيقها:

- تقديم معلومات وأخبار مغلوطة.
- تقديم آراء ووجهات نظر تحمل خطابًا للكراهية.
- التأثير على المشاعر والاتجاهات بما يخلق روحًا معادية للطرف الآخر.
- المزاوجة بين هدفين أو أكثر.

د- الإطار الذي قدمت به التغريدات:

- أسلوب جاد.

- أسلوب ساخر.

هـ- مدى احتواء التغريدات على ألفاظ نابية، وارتباط ذلك بجنسية أصحاب التغريدات.

و- الكلمات الدالة على الكراهية.

مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة التحليلية فى التغريدات **(Tweets)** التى تناولت أحداث كنيسة مارجرجس بطنطا، وأحداث الكنيسة المرقسية بالاسكندرية من خلال موقع التدوين المصغر (تويتر)، تلك الأحداث التي وقعت يوم ٩ أبريل ٢٠١٧، وشغلت حيزًا كبيرًا من المناقشات المطروحة على ساحة " تويتر" لفترة طويلة.

- **عينة الدراسة:**

تمثلت عينة الدراسة في التغريدات التى تناولت أحداث كنيسة مارجرجس بطنطا، وأحداث الكنيسة المرقسية بالاسكندرية من خلال موقع التدوين المصغر (تويتر)، والتي استخدمت الهاشتاج #كنيسة_ طنطا، و#كنيسة_ الاسكندرية، حيث كانا الأكثر استخداماً من قبل من تناولوا أحداث الكنيستين على تويتر، وقد بلغ عدد التغريدات التى تم تحليلها ٢٠٣٨تغريدة.

وقد تم الحصول على التغريدات عينة الدراسة عن طريق موقع يسمى **Tweetreach**(**)، وهو موقع متخصص فى إنشاء أرشيفات لحفظ التغريدات، وتم من خلال هذه الموقع إنشاء أرشيف للتغريدات التالية: #كنيسة_ طنطا، و#كنيسة_ الإسكندرية، وذلك في الفترة من ٩ أبريل وحتى ٣١ مايو ٢٠١٧، حيث شهدت هذه الفترة كثافة في تناول التغريدات على موقع تويتر لهذين الحادثين الإرهابيين.

اختبارا الصدق والثبات لاستمارة تحليل المضمون:

- تم قياس الصدق عن طريق عرض استمارة تحليل المضمون على عدد من أساتذة الإعلام وخاصة الخبراء في مجال الإعلام الجديد، كما تم إجراء اختبار قبلى على

(*) http://Tweetreach.com/

١٠% من التغريدات عينة الدراسة.

- وتم قياس الثبات من خلال ما يلي:

- اختيار عينة مقدارها ١٠% من إجمالى التغريدات التى خضعت للدراسة.

- تم قياس معامل الثبات باستخدام معادلة هولستي:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{٢ن}{ن١ + ن٢}$$

حيث ن = عدد الحالات التى يتفق فيها المرمزان

ن١ = عدد الحالات التى رمزها الباحث رقم ١

ن٢ = عدد الحالات التى رمزها الباحث رقم ٢

وقد بلغت قيمة الثبات مع المرمز الأول ٩٤% ومع المرمز الثاني بلغت قيمة الثبات ٩٢%، وهى نسب عالية تدل على ثبات المقياس.

نتائج التحليل الكمى والكيفى:

١- نتائج خاصة بالتوصيف العام للتغريدات:

أ – إجمالي التغريدات المتعلقة بالحادثين:

بلغ عدد التغريدات الإجمالية ٢٠٣٨ تغريدة ، وذاك في الفترة من ٩ أبريل وحتى ٣١ مايو ٢٠١٧. وتمثل عدد التغريدات التي حملت هاشتاج رئيسي #كنيسة_طنطا في ١٥٧٥ تغريدة ، بينما كان عدد تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية ٤٦٣ تغريدة فقط.

ويرجع ازدياد معدلات التغريدات الخاصة بالهاشتاج #كنيسة_طنطا عن نظيره #كنيسة_الأسكندرية إلى إنه الحادث الذي وقع أولاً، وبالتالي حظى بنسب اهتمام أكبر من المغردين والمتابعين، فضلًا عن ارتفاع عدد ضحاياه مقارنًة بحادث الأسكندرية، حيث بلغ ٢٧ حالة وفاة و٧٨ مصابًا، بينما بلغ عدد ضحايا حادث الأسكندرية ١٧ حالة وفاة و٤٨ مصابًا، وذلك وفق تقديرات وزارة الصحة والسكان المصرية.

ويُشار إلى إن هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية ظهر كثيرًا كهاشتاج فرعي ضمن التغريدات التي اتخذت #كنيسة_طنطا هاشتاج رئيسي لها.

ب- إجمالي التغريدات التي تصدر خطابًا للكراهية:

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

من إجمالي ١٥٧٥ تغريدة تناولت حادث تفجير كنيسة طنطا الإرهابي، بلغ عدد التغريدات التي تصدر خطابًا للكراهية ١٢٢٣ تغريدة، بما يُعادل ٧٧.٧% من إجمالي هذه التغريدات.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية.**

من إجمالي ٤٦٣ تغريدة تناولت حادث تفجير كنيسة طنطا الإرهابي، بلغ عدد التغريدات التي تحمل خطابًا للكراهية ضد الآخر ٢٤٣ تغريدة، بما يُعادل ٥٢.٥% من إجمالي هذه التغريدات التي تناولت هذا الحادث الإرهابي.

ج- مناحي خطاب الكراهية:

اتخذ خطاب الكراهية سواء المتعلق ب#كنيسة_طنطا أو #كنيسة_الاسكندرية منحيين رئيسيين، وهما:

- خطاب للكراهية موجه بشكل خاص ضد الحادث الإرهابي والقائمين عليه، وبشكل عام ضد الإرهاب ورعاته والداعمين له.
- خطاب للكراهية موجه ضد فئات ومؤسسات معينة بالدولة، وضد رموز دينية وسياسية، حيث يستهدف في طياته إحداث نوع من الفتنة الطائفية بين طرفي الأمة (المسلمون والأقباط) لإشعال فتيل الأزمة بينهما. وقد جاءت التغريدات على النحو التالي:

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

- بلغ عدد التغريدات التي تحمل خطابًا للكراهية ضد الإرهاب وداعموه ومنفذوه من الجماعات الإرهابية المحظورة والدول الراعية لها ٢٨٧ تغريدة من إجمالي ١٢٢٣ تغريدة تصدر خطابًا للكراهية أي ما يُعادل ٢٣.٥% فقط.
- بينما بلغ عدد التغريدات التي تحمل خطاب كراهية ضد فئات ما بالدولة أو مؤسسات بعينها أو رموز سياسية وثقافية بهدف إحداث نوع من الفتنة الطائفية بين فصيلي

الأمة المصرية المسلمين والأقباط ٩٣٦ تغريدة من إجمالي ١٢٢٣ تغريدة تحمل خطاب كراهية، أي ما يعادل ٧٦.٥%.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة الإسكندرية.**

- بلغ عدد التغريدات التي تحمل خطابًا للكراهية ضد الإرهاب وداعموه ومنفذوه من الجماعات الإرهابية المحظورة والدول الراعية لها ٨٣ تغريدة من إجمالي ٢٤٣ تغريدة تصدر خطابًا للكراهية أي ما يُعادل ٣٤.٢% فقط.
- في حين بلغ عدد التغريدات التي تنشر خطاب كراهية ضد فئات معينة بالدولة (المسلمون والأقباط) أو ضد مؤسسات ما بالدولة (المؤسسة العسكرية/ وزارة الداخلية)، أو ضد رموز سياسية ودينية وثقافية بالدولة ١٦٠ تغريدة كراهية من إجمالي ٢٤٣ تغريدة أي ما يُعادل ٦٥.٨%.

وتشير الأرقام إلى تفوق تكرارات ونسب التغريدات التي تُصدر خطابًا للكراهية مستهدفة بشكل أساسي إثارة الفتن الطائفية بين مسلمي مصر وأقباطها، وذلك بالنسبة للهاشتاج #كنيسة_طنطا، وهاشتاج #كنيسة_الإسكندرية. وهي نسبة كبيرة تدعم فرضية أن مواقع التواصل الاجتماعي ومنها "تويتر" تُعد ساحة خصبة لإثارة الفتن الطائفية ونشر خطاب الكراهية.

وسيقتصر **التحليل الكمي والكيفي** على التغريدات الداعمة والمصدرة لخطاب الكراهية الذي يستهدف بشكل أساسي زرع وإثارة الفتنة الطائفية بين نسيجي الأمة المصرية بالتطبيق على أحداث الكنائس المصرية ٢٠١٧ (الهدف الرئيس للدراسة)، لما لذلك من تأثير على الأمن القومي المصري وما يتبعه من تأثيرات سياسية واقتصادية وثقافية واجتماعية عدة ، وخاصة في هذه المرحلة من تاريخ مصر، والتي تشهد العديد من التحديات على مختلف الأصعدة المحلية والإقليمية والدولية.

د- اللغة التي كتبت بها التغريدات المصدرة لخطاب كراهية بين نسيجي الأمة المصرية

بوجه عام تصدرت التغريدات المكتوبة باللغة العربية قائمة التغريدات التي تناولت هذين الحادثين الإرهابيين، وجاء عدد التغريدات المكتوبة بلغات أخرى بنسب ضعيفة للغاية. وانعكس ذلك على التغريدات الموجهة لنشر الكراهية وإحداث نوع من الفتنة الطائفية بين فصيلي الأمة.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

بلغ عدد التغريدات التي كتبت باللغة الإنجليزية تغريدتين فقط، وذلك بنسبة٠.٢% من إجمالي التغريدات الموجهة لإثارة فتنة طائفية بين مسلمي مصر وأقباطها.

وكتبت تغريدة واحدة باللغة التركية بنسبة ٠,١% تحض على الكراهية وتحمل ألفاظًا منافية للقيم والأخلاقيات مما يتعذر على الباحثة استعراضها للاستشهاد بها.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية.**

بلغ عدد التغريدات التي كتبت باللغة الإنجليزية تغريدة واحدة فقط، وذلك بنسبة٠.٦% من إجمالي التغريدات الموجهة لإثارة فتنة طائفية بين مسلمي مصر وأقباطها.

ومن أمثلة التغريدات المكتوبة باللغة الإنجليزية والتي تحمل هجومًا على الإسلام وعلى الأقباط، وتثير ضمنًا نوعًا من الفتنة الطائفية بين المسلمين والمسيحيين.

The religion of peace strikes again & again & again.

Pig Coptic disco Aziz poach the messenger of Allah.

* ولم يكن هناك أي تغريدات تزاوج بين اللغة العربية واللغات الأخرى أو تغريدات عربية مكتوبة بالحروف الإنجليزية.

هـ- استخدام التغريدات المصدرة لخطاب كراهية بين نسيجي الأمة المصرية لأسماء مستعارة **Nicknames**

تم كتابة كثير من التغريدات التي تحمل هاشتاج #كنيسة_طنطا، وكذلك هاشتاج #كنيسة_الإسكندرية، وتصدر خطابًا للكراهية بين المسلمين والأقباط تحت أسماء مستعارة في محاولة لإخفاء هوية أصحابها بعيدًا عن أيدي الدولة والقانون، وجاءت هذه التغريدات على النحو التالي:

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

بلغ عدد التغريدات المستخدمة لأسماء مستعارة **Nicknames** ٣١٧ تغريدة بنسبة ٣٣.٩% من إجمالي تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا التي تحمل خطاب كراهية ضد فئات ما بالدولة أو مؤسسات بعينها أو رموز سياسية وثقافية بهدف إحداث نوع من الفتنة الطائفية بين المسلمين والأقباط.

وكان من أكثر الحسابات التي استخدمت أسماء مستعارة وصدر عنها عدد كبير من التغريدات الحاملة لخطاب كراهية بين المسلمين والأقباط: البش تمرجي **@Thoar2014**، المارشال برعي **@Etwab Abd**، أم العربي **@EgyGothic**، حفيد السلاطين **@a2o_abK**، مزمجر الشمال **@moslemsory**، كوهيبا **@k78Sms**، المصطلح السياسي٣ **@cectvty783**، فهد الجوف **@gghost865**، ضمير الأمة السعودي **@Rek_S_A**، عيسى العوام **@ABU_3Li18888**، افرجوا عن إخواتي **@m_shehata Kh**، **@ maFsoon1 Mafsoon** ، ترحال القطرية **@TR7AL_QTR**، الأميرة المفلسة **@ats32_amal**، نورس**@aabbdduu27**، قدوتي عائشة **@PaPa happy1**، واحد من الناس **@KeNt_977** ، وغيرها من الأسماء المستعارة الأخرى.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة الإسكندرية.**

وبالنسبة لهاشتاج #كنيسة_الإسكندرية، بلغ عدد التغريدات المستخدمة لأسماء مستعارة **Nicknames** ٥٨ تغريدة بنسبة ٣٦.٣% من إجمالي التغريدات التي تنشر خطاب كراهية ضد فئات معينة بالدولة (المسلمون والأقباط) أو ضد مؤسسات ما بالدولة (المؤسسة العسكرية/ وزارة الداخلية)، أو ضد رموز سياسية ودينية وثقافية.

ومن أكثر الحسابات التي استخدمت أسماء مستعارة للتعبير عن آرائها في حادث كنيسة الأسكندرية بطريقة تثير الفتنة الطائفية: ملكي ٥١ بطولة **@almlkI873**، قدوتي عائشة **@PaPa happy1**، واحد من الناس **@KeNt_977**، سأستمر رغم الصعاب **@lolo1999shgar**، البش تمرجي **@Thoar2014**، ميصحش كده **@mostafaalsokar5**، ضمير الأمة السعودي **@Rek_S_A**، قاهر الفلول **@ahmed_al3abed**، دبابيس سورية **@aows11**، خليفة الفراعنة **@n91pro**، وإحدى عشر عقرب **@3agrab_11**، وغيرها من الأسماء المستعارة.

** ويُشار إلى إن أغلب هذه الحسابات التىي حملت أسماء مستعارة صدر عنها تغريدات تحمل ألفاظًا وعبارات لأخلاقية تتنافي مع القيم المصرية ومع تعاليم الدين الإسلامي والمسيحي.

و- تكرار التغريدات المصدرة لخطاب كراهية **Retweets**

أشارت نتائج التحليل إلى ارتفاع نسبة التغريدات التي لم يتم تكرارها مقارنة بالتغريدات المكررة أو المعاد إرسالها، وذلك بالنسبة للهاشتاج #كنيسة_الإسكندرية، وهاشتاج #كنيسة_طنطا.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

يُلاحظ من التحليل الإحصائي للبيانات التفاوت الكبير بين الحسابات التي تم إعادة تكرار تغريداتها، فهناك حسابات حظيت بنسب تكرار عالية لتغريداتها في مقابل حسابات أخرى تم إعادة إرسال تغريداتها بمعدلات بسيطة للغاية. وقد بلغت نسبة التغريدات المكررة أو المعاد إرسالها، والتي تحمل رسالة كراهية بين المسلمين والأقباط ٤٤.٩%من إجمالي تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا بواقع (٤٢٠) تغريدة . وكان من أكثر الحسابات التي تم إعادة إرسال تغريداتها "واحد من الناس **@KeNt_977**"، حيث أُعيد إرسال تغريداته بمعدل ١٧٦مرة، وهو من الحسابات التي استخدمت اسمًا مستعارًا للتعبير عن توجهاته، وأُعيد تكرار تغريدات "حساب د.عبد الله بن عازب **@ama4425**" بمعدل ١٢٥ مرة. وحساب "جابر بن ناصر المري **@JnALMarri**" الذي أُعيدت تغريداته ١١٨ مرة، وحساب "**Karim Moheb -** @"، إذ أُعيد إرسال تغريداته بمعدل ٩٨ مرة، وحساب "طلال الخضر **@Talkhedher**" الذي أُعيدت تغريداته ٩٤ مرة، وحساب "د/عبدالمطلب بهبهاني **@DrBehbehaniAN**" وحساب "أحمد عبد الجواد **@Nashet 2007**" حيث أُعيدت تغريداتهم بمعدل ٧٨ مرة لكل منهما. وحساب "أبو أحمد القرني **@abuahmedalqarni**" بمعدل تكرار لتغريداته ٤٥ مرة، وحساب "تركي الغربري **@turkialghurairi**" بمعدل ١٧ مرة، و"حفيد السلاطين **@a2o_abK**" الذي تكررت تغريداته بمعدل ٤ مرات. و"ضمير الأمة السعودي **@Rek_S_A**" بمعدل ٣ مرات. وهناك عدد من الحسابات التي أعيد تكرار تغريداتها بمعدل مرتين، وهي: "**egyone -Salah Bashir @**"، و"محمد الغنام#مسلم **@abubasil_m**"، و"كوزمو **@demoo00oo**"، و"محمد السرجاني **@spring050**"، وتفوق عدد الحسابات التي أُعيد تكرار تغريداتها مرة واحدة فقط، ومنها: "ترحال القطرية **@TR7AL_QTR**"، و"الأميرة المفلسة **@ats32_amal**"، وحساب "نورس**@aabbdduu27**".

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة الأسكندرية**

لم يختلف الأمر كثيرًا بالنسبة للهاشتاج #كنيسة_الأسكندرية، إذ كان هناك تفاوت كبير أيضًا بين الحسابات التي تم إعادة تكرار تغريداتها، إذ حظيت بعض الحسابات بنسب تكرار عالية لتغريداتها في مقابل حسابات أخرى تم إعادة إرسال تغريداتها بمعدلات بسيطة للغاية. وقد بلغت نسبة التغريدات المكررة أو المعاد إرسالها، والتي تحمل رسالة كراهية بين المسلمين والأقباط ٣٩.٤% من إجمالي تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية بواقع (٦٣) تغريدة . وكان من أكثر الحسابات التي تم إعادة إرسال تغريداتها "واحد من الناس **@KeNt_977**" بمعدل ٩٧ مرة، وحساب **@egyone salah Bashir** بمعدل ٦٥ مرة، وحساب **Merna Maher @]euslovemerna** الذي أعيد تكرار تغريداته ٥٧ مرة، وحساب **Ahmed** الجزاااار **@ AH_ GZzaR** بمعدل إعادة لتغريداته بلغ ٥٢ مرة، ثم حساب ضد انقلاب _٣ يوليو **@ anticoup 3]uly** حيث أعيدت تغريداته ٣٨ مرة، و أعيدت تغريدات حساب إحدى عشر عقرب **@ 3agrab_11** ٢٤ مرة، وجاءت عدد من الحسابات الأخرى بنسب إعادة بسيطة لتغريداتها؛ وهي: حساب حزب الأمة الإسلامي **@islamicommapart**، وحساب ملكي ٥١ بطولة**@almlkI873**، وحساب ضمير الأمة السعودي**@Rek_S_A** حيث أعيد تكرار تغريداتهم بمعدل ٤ مرات فقط، تلاهم حسابات حمود السبهان **@HMooDALSABHAN**، وحركة شباب ٦ أبريل **@shabab6april**، وأخبار ٢٤- السعودية **@Akhbaar 24**، حيث تكررت تغريداتهم بمعدل ٣ مرات فقط. وتم تكرار تغريدات عدد كبير من الحسابات بمعدل مرة واحدة فقط؛ ومنها: ترحال القطرية **@TR7AL_QTR**، وكوزمو **@demoo00oo**، ومنار العيد **@Manar ALEid**، وغيرها من الحسابات.

** ويُلاحظ أن كثيرًا من حسابات هاشتاج #كنيسة_طنطا، و#كنيسة_ الأسكندرية - التي تم إعادة تكرار تغريداتهم – استخدموا أسماء مستعارة للتخفي ورائها خاصة وأن كثير من تغريداتهم كانت تحمل عبارات وألفاظ غير لائقة، كما يُلاحظ أن أغلب هذه الحسابات شخصية أي تنتمي لأفراد عاديين أو نشطاء سياسيين، والنسب القليلة منها تنتمي لأحزاب أو حركات سياسية.

ز- مدى احتواء التغريدات المصدرة لخطاب كراهية على روابط، وأنواعها، وأهدافها

تشير النتائج إلى أن النسبة الغالبة من التغريدات المصدرة لخطاب الكراهية لم تكن تتضمن روابط، وجاءت النتائج التفصيلية للتغريدات التي تتضمن روابط على النحو التالي:

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

تضمنت نسبة ٣٩.٧% من تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا عدد من الروابط الخارجية التي تعددت أنواعها وأهدافها، وكانت النسبة الأكبر من هذه الروابط لصفحات على الفيسبوك بنسبة ٧٣.٤% من إجمالي هذه الروابط، تلاها روابط لمواقع إلكترونية بنسبة ٢٢.٩%، ثم روابط لليوتيوب بنسبة ضعيفة للغاية ٣.٧%.

وتمثل الهدف الرئيس لمعظم هذه الروابط في تقديم أدلة مدعمة لما ورد في التغريدة من معلومات أو اتجاهات وذلك بنسبة ٧٩.٦% من هذه الروابط، بينما بلغت نسبة الروابط التي تستهدف تقديم مزيد من المعلومات المرتبطة بمحتوى التغريدة ٦.٤% فقط. وبلغت نسبة الروابط التي زاوجت بين الهدفين ١٤%.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية.**

لم يختلف الأمر بالنسبة للهاشتاج #كنيسة_الاسكندرية عن حادث طنطا، حيث احتوت نسبة ٤٣.٥% من تغريداته على عدد من الروابط الخارجية التي تعددت في أنواعها وأهدافها، وكانت النسبة الأكبر من هذه الروابط أيضًا لصفحات على الفيسبوك بنسبة ٨٢.٢% من إجمالي هذه الروابط، تلاها روابط لمواقع إلكترونية بنسبة ١١.٩%، ثم روابط لليوتيوب بنسبة ضعيفة للغاية ٥.٩%.

وتمثل أيضًا الهدف الرئيس لمعظم هذه الروابط في تقديم أدلة مدعمة لما ورد في التغريدة من معلومات أو اتجاهات وذلك بنسبة ٦٩% من هذه الروابط، بينما بلغت نسبة الروابط التي تستهدف تقديم مزيد من المعلومات المرتبطة بمحتوى التغريدة ١٣.٨% فقط. وبلغت نسبة الروابط التي جمعت بين الهدفين ١٧.٢%.

ح- الوسائل المدعمة التي تشتمل عليها روابط التغريدات الناشرة للكراهية

استهدفت الدراسة التعرف على نوعية المعينات والوسائل المختلفة المدعمة للتغريدة بالبحث في نوعية ما تتضمنه الروابط الملحقة بها من مقاطع فيديو، ومسامع صوتية،

ونصوص مكتوبة، وصور ثابتة (فوتوغرافية)، ورسوم بيانية، ومانشيتات، ورسوم كاريكاتورية ساخرة.

وأظهرت النتائج عدم اختلاف الأمر كثيرًا بين هاشتاجي#كنيسة_طنطا و**#كنيسة_الاسكندرية**، وقد يرجع ذلك لتشابه طبيعة الحدث وملابساته إلى حد كبير، فضلًا عن وقوعهما في نفس اليوم.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

أشارت النتائج إلى إن مقاطع الفيديو كانت أكثر الوسائل المدعمة التي اشتملت عليها روابط هاشتاج#كنيسة_طنطا بنسبة ٤٠.٧% من إجمالي الروابط، تلاها الصور الثابتة (الفوتوغرافية) بنسبة ٣٠.٥%، ثم النصوص المكتوبة بنسبة ١٠.٨%، ثم الرسوم الكاريكاتيرية الساخرة بنسبة ٩.٣%، تلاها المانشيتات بنسبة ٥%، وأخيرًا التسجيلات الصوتية ٣.٧%. ولم يكن هناك تواجد للرسوم البيانية.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية**

لم يختلف الأمر كثيرًا عما سبق، فقد كانت مقاطع الفيديو أيضًا من أكثر الوسائل المدعمة التي اشتملت عليها الروابط بنسبة ٦٥.٢% من إجمالي الروابط، تلاها يفارق نسبي كبير النصوص المكتوبة ١٧.٤%، ثم الصور الثابتة (الفوتوغرافية) بنسبة١٣%، ثم الرسوم الكاريكاتيرية الساخرة بنسبة ٣.٩%، وأخيرًا التسجيلات الصوتية ٠,٥%. ولم يكن هناك تواجد للمانشيتات والرسوم البيانية.

وقد يرجع تصدر مقاطع الفيديو لقائمة الوسائل المدعمة لروابط هاشتاج #كنيسة_طنطا، و#كنيسة_الأسكندرية إلى التأثيرات واسعة المدى التي تؤديها هذه المقاطع في نفوس ووجدان الجمهور المتعرض لها مقارنة بالوسائل الأخرى لما تتسم به من خصائص متعددة مقارنة بالوسائل الأخرى، الأمر الذي يدفع أصحاب التغريدات للاستعانة بها كوسيلة أكثر تأثيرًا وتدعيمًا لأفكارهم واتجاهاتهم.

ط- مدى احتواء التغريدات المصدرة لخطاب الكراهية على هاشتاج آخر

احتوت النسبة الأكبر من تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا، وقدرها ٦٤%، وكذلك النسبة الأكبر من تغريدات #كنيسة_ الأسكندرية، وقدرها ٥٧.٢% على هاشتاجات فرعية أخرى مرتبطة بالأحداث سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. وقد تفاوتت هذه التغريدات في

عدد الهاشتاجات الفرعية الخاصة بها، بدءًا باحتواء بعض التغريدات على هاشتاج فرعي واحد وصولًا لاحتواء بعضها على سبعة هاشتاجات فرعية. ولم يكن هناك فروق جوهرية بين نوعية الهاشتاجات الفرعية في كل من الحادثين.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

جاء الهاشتاج الفرعي #الكنيسة_المرقسية بأعلى نسبة تكرارات بلغت ٢٥,٧% من إجمالي تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا التي اشتملت على هاشتاجات فرعية، تلاه الهاشتاج #طنطا بنسبة ١٧%، ثم #خان_ شيخون، و#مصر بنفس النسبة ١٥.٦%، ثم #السيسي بنسبة ١٥%، و#كنيسة_ الأسكندرية بنسبة١٣.٢% وهاشتاج #مار_ جرجس بنسبة ١٣%، و#تفجير_مارجرجس بنسبة ١١.٤%، تلاه #التقصير_الأمني، و#القيادات_الأمنية، و#الداخلية بنسب متقاربة هي: ١١%، ٩.٥%، ٩%، و#السيسي_بيولع_مصر بنسبة ٨.٦%، وتعددت الهاشتاجات الفرعية الأخرى وحصلت على نسب أقل من سابقاتها؛ ومنها على سبيل المثال #عصابة_العسكر، #مش_قد الشيل_ماتشيلش، و#دمنا_ابحوه، و#تفجير_الكنائس، و#الانقلاب_هو_الارهاب، و#رابعة النهضة، و#تفجيرات_مصر، و#شيخ_الأزهر، و#حالة_الطوارىء.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية.**

احتل الهاشتاج الفرعي #الكنيسة_المرقسية أعلى نسبة تكرارات بلغت ٣٢% من إجمالي تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية التي اشتملت على هاشتاجات فرعية، تلاه الهاشتاج #كنيسة_مارجرجس بنسبة ٢٤.٢%، ثم#كنيسة_طنطا بنسبة متقاربة ٢٢.٧%، ثم#تفجير_ الكنائس بنسبة ١٩.١%، تلاه هاشتاج السيسي_ بيولع_مصر بنسبة ١٥.٨%، وبفارق بسيط #الداخلية بنسبة ١٣.٤%، ثم الدولة _ العبيطة ١١.٧، و#الفشل_السياسي ١٠.٦%، و#الانقلاب_هو_الإرهاب ٨.٣%، و#خان_ شيخون ٨%، بالإضافة لعدد من الهاشتاجات الفرعية الأخرى التي حظيت على نسب أقل من سابقاتها ولكنها حملت في طياتها خطاب لنشر الكراهية بين فصيلي الأمة، ومنها: #التقصير_الأمني، و#القيادات_الأمنية، و#مش_قد الشيل_ماتشيلش، و#أسود_غامق،و#رابعة النهضة، و#تفجيرات_مصر، و#شيخ_الأزهر، و#تواضروس، و#السعودية، #وأجهزة_الأمن_في_إطار_الفاعل.

٢- نتائج خاصة بمضمون التغريدات:

أ- مصادر (أصحاب) التغريدات، ومضامينها، والأطراف التي وجهت التغريدات ضدها.

تنوعت مصادر التغريدات التي تضمنت في إطارها خطابًا محضًا على الكراهية ومستهدفًا إثارة الفتنة الطائفية بين جانبي الأمة المسلمين والأقباط. وتمثلت هذه المصادر في الحركات والأحزاب السياسية، والبوابات والمواقع الإلكترونية العامة، والمواقع الإلكترونية الصحفية، وأشخاص عاديين.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

** تمثلت النسبة الأكبر من مصادر تغريدات #كنيسة_طنطا في **(الأشخاص العاديين)**، وذلك بنسبة ٥٨% من إجمالي تغريدات#كنيسة_طنطا المصدرة لخطاب كراهية، وقد وجهت تغريداتهم لجهات متعددة، حيث اتهمت بعض التغريدات الداخلية المصرية بأنها المسئول الرئيس عن الحادث نتيجة التقصير الأمني في حماية الكنائس، وأيضًا لإعلانها أسماء مغلوطة لمرتكبي حادث طنطا، كما أشارت بعض التغريدات إلى أن الحادث من تخطيط وتنفيذ الداخلية لتحقيق أهداف معينة. وكان من هذه التغريدات "جريمة جديدة دبرتها المخابرات المصرية وكلاب الداخلية، أسلوبهم القديم ذاته والذي لم يتغير منذ أيام مبارك". وتغريدة أخرى "شيلوا الشرطة اللي قدام الكنايس ما لهاش أي لازمة".

كما وجهت بعض التغريدات الأخرى ضد الرئيس السيسي تتهمه بالخيانة وأنه ذو أصل يهودي وأنه وراء ارتكاب هذا الحادث الإرهابي، ومن أمثلتها؛ " #كنيسة_طنطا إلى محبين مصر والرئيس المنتخب، ادخلوا هاشتاق#التفجير_صهيو_سيسي من المخابرات السيسية"

وكان من هذه التغريدات الموجهة أيضًا ضد الرئيس السيسي "الجماعة الأقباط حبايب السيسي إيه نتائج تحقيقات تفجيرات #القديسين أو #البطرسية طب #كنيسة_طنطا أو #الكنيسة_ المرقسية بح خلاص؟ انسى يا عمرو؟. وهي تغريدة تحمل في طياتها إثارة للأقباط على الدولة متمثلة في الرئيس السيسي، واتهامه بعدم اتخاذ أية إجراءات فاعلة في مواجهة العنف والإرهاب الذي تعرض له الأقباط في هذين الحادثين وما سبقهما من أحداث.

كما وجهت بعض تغريدات الأشخاص العاديين اتهامات للمؤسسة العسكرية، ومن أمثلة هذه التغريدات "أرواح المصريين باتت وقود لعبة سياسية قذرة في أيدي #عصابة_ العسكر. واخد بالك أنت يا عم ترامب، أدينا مع بعضينا بنحارب الإرهاب سوا". وتغريدة أخرى "العسكر بيقتلوا بدم بارد ومن قتل آلاف في يوم لا مانع لديه من قتل العشرات في يوم". وهي تغريدات تتهم المؤسسة العسكرية والجيش المصري بالتخطيط والتنفيذ لهذه الحوادث كما سبق_ على حد مضمون التغريدة_ وأنهم قتلوا الآلاف في رابعة. وبمتابعة تغريدات هؤلاء الأشخاص لوحظ انتمائهم لجماعات سياسية ودينية معينة.

ووجهت بعض تغريدات الأشخاص العاديين ضد الأقباط ورجال الدين المسيحي، ومن أمثلتها "كثير مساجد اتهدت يا خوانا وبالألاف وما عملتوش حاجة، دلوقتي جت على الكنيسة ما تتنيل الكنيسة على اللي فيها"، وتغريدة أخرى "تواضرس لم يعلق على تفجيرات #كنيسة_طنطا، و#كنيسة_ مارجرجس، رغم الغليان في نفوس الأقباط مما يدل على انتظار تواضرس لتعليمات السيسي"، وتغريدة أخرى مؤداها " #كنيسة_طنطا، الكنيسة النصرانية تنشر الشرك في بلاد العرب والإسلام، أين الحكومات الإسلامية والعلماء منهم وتوقيفهم ومحاسبتهم".

ووجه أشخاص عاديون تغريدات تحمل الكراهية للمسلمين ودعاة الدين الإسلامي الداعمون للأقباط في مثل هذا الحادث الإرهابي، وتدعوهم إلى التوقف عن ذلك، والاستعاضة عن ذلك بدعم إخوانهم المسلمين في الدول التي تعاني من الإرهاب مثل سوريا. ومن هذه التغريدات "يتباكى العلماني العربي على ضحايا #كنيسة_طنطا، لم نسمع للعلمانيين صوتا حين دمرت حلب أو قصفت #خان_ شيخون بالكيماوي من قبل الأسد وقطعان المجوس"، وتغريدة أخرى "العين التي بكت على #الكنيسة، وتحجرت يوم رابعة عين خائنة فقدت إنسانيتها".

وقد وجه بعض الأشخاص تغريداتهم ضد الدين الإسلامي متمثلًا في الرسول عليه أفضل الصلاة والسلام مُصدرة بذلك أكبر خطاب للكراهية بين المسلمين والأقباط، ومن هذه التغريدات " الصلاة على من بعث بالسيف رحمة للعالمين #كنيسة_طنطا"، وتغريدة أخرى كتبت باللغة الإنجليزية "**The religion of peace strikes again & again & again**".

وحملت بعض التغريدات التي غرد بها أشخاص عاديون خطابًا للكراهية ضد بعض الدول العربية وبالأخص السعودية، باتهامها بأنها وراء هذه التفجيرات الإرهابية للكنائس من خلال تصديرها للفكر الوهابي في مصر، حيث جاءت إحدى التغريدات على النحو التالي " إمام الحرم المكي: اللهم مكنا من رقاب النصارى واليهود والروافض والشيوعيين، الإرهاب له دين، وله موزع #الوهابية_ السعودية"

كما اتخذت بعض التغريدات الموجهة ضد السعودية منحى آخر، وهو اعتبار هذا الحادث الإرهابي بمثابة عقاب من السعودية لمصر نتيجة لمعارضة مصر لبعض المواقف السعودية على المستويين السياسي والاقتصادي؛ ومن أمثلتها: " تفجيرات مصر كانت (قرصة ودن) من المخابرات السعودية بسبب تقلب المواقف وعدم ثباتها".

وصدرت بعض التغريدات اتهامات لبعض مؤسسات الدولة بالتهاون في التعامل مع هذه الأزمة والاستخفاف بها لتثير بذلك خطابًا للكراهية بين المسلمين والأقباط، ومنها تغريدة " الخارجية: تفجير #كنيسة_طنطا محاولة فاشلة لضرب #مصر أمال لو كانت ناجحة كان حصل فينا إيه".

** ومثلت (**المواقع الإلكترونية الصحفية**) نسبة كبيرة من تغريدات#كنيسة_طنطا والمصدرة لخطاب كراهية، حيث بلغت نسبة هذه التغريدات٢٦% من إجماليها. وقد استهدفت هذه التغريدات بشكل أساسي إدانة مؤسسات الدولة والحكومة المصرية. ومثالًا لذلك تغريدة مصحوبة بفيديو لأحد مصابي حادث كنيسة طنطا يفجر مفاجأة_ على حسب نص التغريدة- برفض وزارة التضامن الاجتماعي صرف تعويضات للمصابين وضحايا الحادث"، في حين كانت هناك تغريدات صادرة عن مواقع إخبارية حكومية وخاصة تؤكد "صرف وزارة التضامن لتعويضات تقدر ب ٤٠ ألف جنيه للمصابين، و١٠٠ألف جنيه لأسر الشهداء".

كما وجهت بعض تغريدات المواقع الإلكترونية الصحفية ضد وزارة الداخلية، ومن أمثلتها "تأمين موكب رئيس الجمهورية هو هدف الداخلية الوحيد #كنيسة_طنطا". وتغريدة أخرى "تقصير أمني كبير في حماية الكنائس في المناسبات الدينية يمكن الإرهابيون بسهولة من الوصول إلى داخلها #كنيسة _طنطا".

كما وجهت بعض التغريدات ضد نظام الحكم بمصر، ومنها تغريدة "لحظة تفجير #كنيسة_طنطا، حيث كان القداس يبث على الهواء مباشرة. إليكم لائحة بالاعتداءات على الأقباط في مصر#مار_جرجس #طنطا".

وتمثل المصدر الثالث لتغريدات #كنيسة_طنطا في **(الحركات والأحزاب السياسية)** بنسبة ١٦% من إجمالي تغريدات #كنيسة_طنطا المصدرة لخطاب كراهية، ومنها حركة ٦ أبريل وبعض الأحزاب المصرية المغمورة والأحزاب السعودية، كحزب ضمير الأمة السعودي، وحزب الأمة الإسلامي.

وكان من أهم تغريدات حركة ٦ أبريل "عزاء متقطع...ظلم مستمر"، تستعرض في إطارها ومن خلال رابط الكتروني للحركة بيانًا لها تعلن فيه عن الظلم المستمر لهذا الفصيل الديني المهم في حياة المجتمع المصري، مثيرة بذلك نوع من الفتنة الطائفية بين المسلمين والأقباط".

ووجهت بعض تغريدات هذه المصادر ضد الرئيس السيسي، ونصها: "إلى النصارى المصريين: هل وجدتم ما وعدكم #السيسي". وتغريدة أخرى " كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته، دم الأقباط في رقبة السيسي#كنيسة_طنطا"، وتغريدة ثالثة " #مصر إلى أين سسيقودها #السيسي #كنيسة_طنطا". والواضح أنها تغريدات تلقي بالمسئولية كاملة على الرئيس السيسي، وتثير الأقباط عليه بدعوى أنه المتسبب في إحداث ذلك، بل وتذهب بعض التغريدات إلى أنه المخطط لهذه الأحداث الإرهابية ضد أقباط مصر مما يثير فتنة طائفية ومجتمعية كبيرة.

واستهدفت بعض تغريدات هذه المصادر المؤسسة العسكرية، ومنها: "#كنيسة_طنطا لا حرية لا أمان لا عيشة كريمة... فقط رفاهية الدولة للعسكر"، وأخرى نصها: " إذا لم تعلن داعش مسئوليتها عن تفجير #كنيسة_طنطا فغالبًا شغل عسكر".

ويُلاحظ تركز تغريدات الحركات والأحزاب السياسية في محوريين رئيسيين: وهما الرئاسة والجيش المصري باعتبارهما أساس بناء الدولة في ظل الظروف السياسية والاقتصادية التي تمر بها البلاد، وبالتالي فالطعن فيهما وفي مسئولياتهما يثير نوع كبير من الفتن الطائفية والدينية في المجتمع المصري.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة الاسكندرية.**

لـم تختلـف مصـادر تغريـدات هاشـتاج #كنيسة_الاسـكندرية كثيـرًا عـن تغريـدات #كنيسـة_طنطا، ولـم تختلـف طبيعـة ونوعيـة الأشـخاص والجهـات التـي وجهـت ضـدها تغريداتهم بهدف تصدير خطاب للكراهية بين عنصري الأمة المصرية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. وتمثلت النسبة الأكبر أيضًا من مصادر تغريدات #كنيسة_الأسكندرية في **(الأشخاص العاديين)**، وذلك بنسبة ٧٢% من إجمالي التغريدات المصدرة لخطاب كراهية، وقد استهدفت التغريدات أطراف متعددة.

استهدفت معظم تغريدات الأشخاص العاديين الحكومة المصرية وسياسة الدولة التي تفتعل أزمات – على حد تعبير بعض التغريدات - لتحقيق أهداف ومآرب أخرى، ومنها تغريدة نصها: " حالة الطوارئ هي المطلب الأصلي من تفجير #كنيسة_الأسكندرية، أتوقع أن النظم العربية ستعلن حالة الطوارئ". وتغريدة "بت على يقين أن الإرهاب مصانعه حكومية". وتغريدة ثالثة نصها " #كنيسة_طنطا، كنيسة_الأسكندرية نتيجة حكومة ودولة لا تؤمن بالمواطنة والتعددية واحترام حقوق الإنسان. ربنا يصبر أهالي الضحايا وينتقم من الظالمين".

كما استهدف عدد من تغريدات الأشخاص العاديين الرئيس السيسي، واتهامه بعدم القدرة على إدارة شئون الدولة وتأمين شعبها، وأنه وراء هذا الحادث وغيره من الحوادث الإرهابية التي تعرض لها أقباط مصر للارتزاق وطلب الدعم من ترامب. ومن أمثلة هذه التغريدات " السيسي ما يغير حركاته، كل ما حس بسيطرة الأخوان المسلمين أو غيرهم فجر كنيسة وجاب الجيش بالشوارع #كنيسة_الاسكندرية". وتغريدة أخرى "البكبكة والمسكنة باسم الإرهاب والافتراش تحت أقدام ترامب اللي سواهم السيسي...يخليني أشك أن القصة كلها للارتزاق وطلب الدعم الأمريكي #كنيسة_الأسكندرية".

وهناك تغريدة تحمل قدر كبير من الكراهية للرئيس السيسي، وتثير نوعًا من الفتنة الطائفية والانقلاب ضد نظام الحكم، وكان نصها "دم المسيحيين، ودم المسلمين الذين قتلتهم يا سيسي في رابعة والنهضة هو دم واحد، السيسي هو قاتلكم يا مصريين مسيحيين ومسلمين".

ووجهت بعض التغريدات ضد أداء وزارة الداخلية المصرية، واعتبارها أداة لحماية الرئيس فقط دون مراعاة الأمن العام، ومنها تغريدة بعنوان " #كنيسة_الأسكندرية. الأمن

المصري المهتريء كان قد أعلن عن تفكيك قنبلة بكنيسة _ طنطا في ٢٧ مارس ، أقول للداخلية إيه.... كان عاوز يهرب الصبح وربنا وفقه وهرب بالليل "، وتغريدة أخرى مؤداها " حد يصحي الداخلية يا جدعان ويقولهم #الكنائس_ بتتفجر #تفجير_ مارجرجس #كنيسة_طنطا #الأسكندرية #الكنيسة_ المرقسية #بلد_ الأمن #مصر".

وجاءت بعض التغريدات موجهة ضد المؤسسة العسكرية، ومنها تغريدة نصها "من يوم ما جاء الانقلاب الدموي الأسود لمصر ما جاء الخير أبدًا، الله يكون في عون الشعب المصري ويحفظهم"، وهي تغريدة مصدرها شخص يحمل جنسية دولة عربية أخرى (قطر)، ويجعل من نفسه شاهدًا على الأحداث وحكمًا عليها، الأمر الذي يؤكد خطورة ما يُحاك ضد مصر. ومن التغريدات التي نشرت أيضًا بهذا الصدد " قبل زيارة بابا الفاتيكان وقبلها عمرو أديب قالك من أيام هتحصل مصايب وكوارث. العسكر بيصفي دم الشعب حتى يبقى..... ملعونين#كنيسة_الأسكندرية".

وحملت بعض تغريدات الأشخاص العاديين خطاب كراهية ضد الدين الإسلامي، تتهمه بالقتل والإرهاب وبأن سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم مبعوث ليحقق ذلك، وكان نصها " الإسلام دين #الإرهاب والقتل و#داعش ما هي إلا تطبيق عملي لأقوال وأفعال رسول الإنسانية محمد #عقلانيون #لماذا_ تركت_ الإسلام #مصر". وتجدر الإشارة إلى أن مصدر هذه التغريدة شخص ملحد وفق ما ورد على صفحته الشخصية.

ووجهت تغريدات ضد القيادات القبطية في مصر كان أبرزها " أتوقع أن التفجير والتفجيرات التي يُقال أنها حصلت بعده هي خطوة لشرعنة مطالب بعض قيادات الكنيسة والنظام بتسليح المسلمين بحجة حماية".

ومثلت (**المواقع الإلكترونية الصحفية**) نسبة ١٧% من تغريدات #كنيسة_الأسكندرية، والمصدرة لخطاب كراهية، واستهدفت بشكل أساسي الداخلية ونظام الحكم في مصر.

ومن التغريدات التي وجهتها المواقع الإلكترونية الصحفية ضد الداخلية المصرية وإدارتها لهذا الحادث الإرهابي؛ تغريدة نصها " تقصير أمني كبير في حماية الكنائس في المناسبات الدينية مكن الإرهابيين بسهولة من الوصول إلى داخلها #كنيسة _ الأسكندرية"، وتغريدة أخرى بعنوان " تفجيران متزامنان في #مصر في احتفالات #الأقباط وسط ثغرات أمنية فادحة للأمن المصري تطرح أكثر من سؤال؟ #الكنيسة_ المرقسية،

#كنيسة_الأسكندرية، #مار_جرجس.

وجهت بعض التغريدات ضد نظام الحكم في مصر وإدارته لهذه الأزمة؛ ومنها؛ " إضرب إحرق اقتل في البسارطة وبعدها فجر في كنيسة ..... حد يطمن حبيب العادلي ويقول له اللي خلف ما مات"، وتغريدة أخرى بعنوان "عن شهود، انتحاري #كنيسة_الأسكندرية في منتصف الثلاثينات من العمر، مافيش خبر كوميدي أكثر من كدا يا جماعة والله". وتغريدة أخرى تحمل أسلوب استفهام استنكاري تعجبي من موقف الدولة إزاء هذه الأزمة " في انتظار ذلك المسئول الذي سيردد: لن يزيدنا الإرهاب إلا إصرارًا على مواصلة الطريق" #كنيسة_ الأسكندرية. ومن التغريدات التي جعلت من الدولة ونظام الحكم صانع لهذه الأحداث لإحداث وتحقيق أهداف خاصة؛ تغريدة بعنوان "مثل هذه التفجيرات مصطنعة! طريقة قديمة عند الدول العربية التي يحصل فيها ارتباك داخلي: اصنع عدو خارجي يتوحد الصف الداخلي #كنيسة الأسكندرية".

وجاءت تغريدات **(الحركات والأحزاب السياسية وبعض النشطاء)** بنسبة ١١% من إجمالي تغريدات #كنيسة الأسكندرية، وتصدرتها تغريدة أحد الأحزاب السياسية السعودية المعارضة لنظام الحكم في مصر وتدينه بارتكاب هذه العمليات الوحشية، ومحتواها "ندين كافة العمليات الإرهابية التي تمارس ضد الشعوب من قبل الحكومات الوظيفية أو التنظيمات السياسية #رابعة #كنيسة_الأسكندرية #مصر #السعودية". وتغريدة أخرى تدعم نفس التوجه "كل هذه العمليات الإرهابية تصب في مصلحة الديكتاتوريات العربية #كنيسة_ الأسكندرية". وهناك تغريدة أخرى ترى أن الدولة عاجزة عن حماية دور عبادة الأقباط مثلما تحمي المساجد، وهي تغريدة تثير بشكل مباشر وصريح نوع من الفتنة بين طرفي الأمة؛ ومؤداها:" وهنا يذكر د. مصطفى السباعي أن أماكن العبادات للديانات الأخرى محترمة، يجب الدفاع عنها وحمايتها كحماية مساجد المسلمين."

كما وجهت بعض التغريدات ضد الدين الإسلامي ومؤداها " لما يكون الموروث الديني من صلاح الدين الأيوبي وخالد بن الوليد وغيرهم ما تستغرب من تفجير. #كنيسة الأسكندرية، #الإرهابيون_ الأوائل".

واستهدفت تغريدات أخرى الرئيس السيسي، ومنها: "سياسة السيسي هي السبب"، وهي تغريدة مصدرها حزب سعودي يُعرف باسم (ضمير الأمة السعودي)، وهو ما يؤكد المؤامرات التي تحاك ضد مصر وأمنها واستقرارها سواء على المستوى الداخلي أو

الخارجي. وتغريدة أخرى تحمل قدر كبير من الكراهية للرئيس السيسي وتثير الأقباط عليه من منطلق كونه – على حد ما ورد بالتغريدة- هو الجاني والمتهم بهذا التفجير الدموي، ونصها " المسيحيين كانوا فرحانين بالسيسي ودلوقتي بيشرب من دمهم #كنيسة _ الأسكندرية".

وتوجهت تغريدات أخرى لإدانة الدولة والداخلية واتهامها بتلفيق الجرائم لأشخاص أبرياء ؛ ومنها:" كلها كام ساعة ويظهر واحد أو أكثر من المختفين قسريًا وسيكونوا من المتورطين في تفجير الكنيسة علشان موضوع سرعة القبض على الجناة. لا للاستحمار". كما هدفت تغريدات أخرى إظهار تقصير وزارة الداخلية في أداء مسئولياتها تجاه الشعب "أحنا بنعرف نأمن_ ميسي الأجنبي_ بس مش بنعرف نأمن ولاد بلدنا #كنيسة_الأسكندرية". وتغريدة تشير إلى تورط الداخلية "أيام ثورة يناير لم يكن يوجد أي فرد شرطة في الشوارع لمدة ١٠ أيام ولم يحدث اعتداء على الكنائس... الداخلية شريكة في التفجيرات. #كنيسة _ الأسكندرية".

واستهدفت تغريدات أخرى الرئيس السيسي والمؤسسة العسكرية معًا، واعتبارهما المخططان والمنفذان لحادث تفجير كنيسة الأسكندرية، وهي تغريدة بعنوان " #السيسي وراء تفجير #كنيسة _ طنطا... لا دليل غير ذلك... مش كل الحماية من الجيش المصري.... خلاص اللعبة مكشوفة". وتغريدة أخرى نصها" تفجير كنيسة _ الأسكندرية جاء بعد تصفية الشباب لتغطية جرائمهم وأهو مصلحة، الشعب يتعاطف وأطلب اللي أنا عاوزه، هكذا يكون تفكير العسكر". وتمثل مصدر هذه التغريدة الأخيرة في ناشط قطري.

ووجهت تغريدات أخرى ضد القضاء المصري وتعامله مع هذه الأحداث، ومنها: "هما اللي فجروا الكاتدرائية واتقبض عليهم حصل لهم إيه؟؟ اعدمناهم ولا لسه بيتحاكموا عادي؟ يبقى كان لازم يحصل تفجير تاني #كنيسة_ السكندرية".

ب- جنسية أصحاب التغريدات المحضة على الكراهية.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة طنطا.**

مثل المصريون أعلى نسبة من أصحاب تغريدات #كنيسة_طنطا المحضة على الكراهية بنسبة ٦٤% من إجمالي التغريدات التي تستهدف إثارة الفتن الطائفية بين نسيجي الأمة، وقد يتفق ذلك مع خصوصية هذا الحادث الإرهابي الذي يمس المصريين في المقام الأول، والذي يحقق بدوره مادة ثرية للجهات والجماعات والأفراد -المناهضة لاستقرار

الدولة المصرية- للتلاعب بمشاعر وعقول المصريين مسلمين وأقباط ومحاولة إشعال فتيل الأزمة بينهما، ومن النتائج اللافتة للانتباه أن تنتمي نسبة ٣١%من هذه التغريدات إلى جنسيات عربية وليست أجنبية، تصدرتها السعودية، ثم الكويت، تلاهما قطر، بالإضافة إلى لبنان، واليمن، والاردن، وسوريا، وتونس، والمغرب، وتركيا، وفلسطين، والإمارت الذين جاءت تغريداتهم بنسب أقل عن السعودية والكويت وقطر. والنسبة المتبقية وقدرها ٥% فكانت تغريداتها غير واضحة الجنسية. وهذه النتائج تؤكد ما يُحاك ضد مصر من مؤامرات داخلية وخارجية يمثل بعض العرب أطرافاً فيها لتهديد أمن واستقرار مصر الداخلي وزعزعة مكانتها العالمية.

ومن أمثلة هذه التغريدات تغريدة **لمغرد سعودي** نصها "#كنيسة_طنطا ماسر لم تدين بشار، فجر لمساندة بشار البطة، الشماعة داعش، للفت الأنظار عن جريمة بشار #خان _ شيخون"

وتغريدة أخرى **قطرية** " #كنيسة_طنطا. رئيس دولة عربية وتبغا تستمر في الحكم فجر كنيسة، فجر قطار، فجر مطار وشغل الإعلام وقول أنا أحارب الإرهاب".

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة الإسكندرية.**

جاءت جنسية أصحاب تغريدات #كنيسة_الإسكندرية بنفس ترتيب ما ورد في هاشتاج #كنيسة_ طنطا، وإن اختلفت النسب. حيث جاءت التغريدات مصرية الجنسية في المقام الأول بنسبة ٧٨%، تلاها السعودية وقطر والكويت واليمن وسوريا وتركيا بنسبة ١٥%، أما النسبة المتبقية وقدرها ٧% كانت تغريداتها غير واضح جنسية أصحابها.

وهناك بعض التغريدات على سبيل المثال لا الحصر، منها تغريدة **قطرية** نصها: "#كنيسة الأسكندرية، معروف أن الكنائس في مصر محصنة ومؤمنة تأمين جيد. كيف وصلت التفجيرات إليها؟! الإجابة عند ....السيسي".

وهناك تغريدة كويتية الجنسية نصها "والله يا سيسي إنك كذاب انت اللي فجر عشان تقول أحارب الإرهاب وتشغل إعلامك ..... وتضحك على المصريين انت تكدب على كل الناس #كنيسة_الأسكندرية".

ويُشار إلى إحتواء هاتين التغريدتين على ألفاظ غير لائقة يصعب عرضها وكتابتها.

ج- الأهداف التي سعت التغريدات المحضة على الكراهية إلى تحقيقها.

تعددت الأهداف التي سعت التغريدات المثيرة للكراهية لتحقيقها، وذلك بالنسبة للهاشتاج #كنيسة_الإسكندرية، وهاشتاج #كنيسة_طنطا. وتنوعت ما بين تقديم معلومات وأخبار مغلوطة، وتقديم آراء ووجهات نظر تحمل خطابًا للكراهية، والتأثير على المشاعر والاتجاهات بما يخلق روحًا معادية للطرف الآخر. وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من التغريدات التي زاوجت بين هدفين من الأهداف السابقة، وأخرى جمعت بين الأهداف الثلاثة.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

تركزت أهداف غالبية تغريدات #كنيسة_طنطا في "التأثير على المشاعر والاتجاهات بما يخلق روحًا معادية للطرف الآخر"، وذلك بنسبة ٦٥.٤% من إجمالي تغريدات #كنيسة_طنطا، وقد تمثل الطرف الآخر كما سبق الإشارة في المحاور السابقة في (الرئيس السيسي، وزارة الداخلية، المؤسسة العسكرية، وزارة الخارجية، مؤسسات الدولة ونظام الحكم، القضاء المصري، المسلمين ورموز الدين الإسلامي، الدين الإسلامي ذاته والرسول عليه أفضل الصلاة والسلام، الأقباط ورجال الدين المسيحي). ومن أمثلة التغريدات التي استهدفت تحقيق هذا الهدف " إلى النصارى المصريين: هل وجدتم ما وعدكم السيسي"، وتغريدة أخرى بعنوان " ياللا بقى انزلي بكادر مليان قساوسة وشيوخ، ويحيا الهلال مع الصليب! حسبي الله #كنيسة_طنطا"

وجاء الهدف الخاص ب "تقديم آراء ووجهات نظر تثير الكراهية بين الأقباط والمسلمين بنسبة ٣٥.٣% وبفارق نسبي كبير عن الهدف السابق، فأصحاب هذه التغريدات اعتمدوا على الكلمات والعبارات التي تثير عواطف الجمهور وتتلاعب بها أكثر من اعتمادهم على آراء ووجهات نظر محددة، كما أن وجهات النظر التي قدموها كانت ضعيفة وليس بها أدلة موضوعية وغالبيتها يعتمد على الشائعات. ومن أمثلتها تغريدة نصها "الهدف من تفجير الكنيسة صرف أنظار العالم عن مجزرة #خان_شيخون بالكيماوي. عمل مخابراتي دون أدنى شك.. من المستفيد #كنيسة_طنطا"

وتمثل الهدف الخاص ب "تقديم معلومات وأخبار مغلوطة" بنسبة ١٨.٤% من إجمالي تغريدات #كنيسة_طنطا. وهذا يؤكد اعتماد غالبية هذه التغريدات على الاستمالات العاطفية وإثارة العواطف والتلاعب بها في اتجاه تحقيق أهدافها، حتى أن أخبارها جاءت

مضللة وكاذبة لتدعيم أهداف التأثير على المشاعر والاتجاهات بما يخلق روحًا معادية للطرف الآخر. ومن أمثلة التغريدات التي ارتكزت على تحقيق هذا الهدف تغريدة مصحوبة بفيديو لأحد مصابي حادث كنيسة طنطا يفجر مفاجأة_ على حسب نص التغريدة- برفض وزارة التضامن الاجتماعي صرف تعويضات للمصابين وضحايا الحادث"، في حين كانت هناك تغريدات صادرة عن مواقع إخبارية حكومية وخاصة تؤكد "صرف وزارة التضامن لتعويضات تقدر ب ٤٠ ألف جنيه للمصابين، و١٠٠ألف جنيه لأسر الشهداء".

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة الأسكندرية.**

لم يختلف الأمر بالنسبة لتغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية، حيث جاءت التغريدات التي تستهدف بشكل أساسي "التأثير على المشاعر والاتجاهات بما يخلق روحًا معادية للطرف الآخر" بأعلى نسبة وقدرها٧٢% من إجمالي تغريدات #كنيسة_الأسكندرية المثيرة للكراهية بين قطبي الأمة المصرية. ومن هذه التغريدات تغريدة "كمسلمين لا نرضى بأن يصرخ العالم لدماء غير المسلم، ويسكت عن دماء المسلمين، #كنيسة_ الأسكندرية". وتغريدة أخرى نصها "يتباكى العلماني العربي على ضحايا كنيسة الأسكندرية، لم نسمع للعلمانيين صوتًا حين دمرت حلب أو حين قصفت #خان_شيخون بالكيماوي من قبل الأسد وقطعان المجوس". وثالثة نصها " متشكرين يا دولة القانون، المعايدة وصلت".

وتمثل الهدف الخاص بـــ"تقديم آراء ووجهات نظر تثير الكراهية بين الأقباط والمسلمين بنسبة ٣١.٤% وبفارق نسبي كبير للغاية عن الهدف السابق، وقد يرجع ذلك لذات الأسباب التي تم ذكرها فيما يختص بهاشتاج #كنيسة_طنطا. ومن أمثلتها تغريدة نصها "الكنيسة النصرانية تنشر الشرك في بلاد العرب والإسلام"، وأخرى نصها "التفجير لعبة من ألعاب السيسي #كنيسة_الأسكندرية". وتغريدة ثالثة" كل خراب أو تدمير أو قتل أو نهب أو سرقة فهو من صنيعة حكم الانقلاب بقيادة المجرم السيسي".

وجاءت التغريدات التي تستهدف "تقديم معلومات وأخبار مغلوطة" بنسبة ٢٣,٤% من إجمالي تغريدات #كنيسة_الأسكندرية، ومنها تغريدة نصها: "بوابة الأهرام: عن شهود انتحاري #كنيسة_ الاسكندرية في منتصف الثلاثينيات من العمر، مافيش خبر كوميدي أكثر من كده يا جماعة".

د- الإطار الذي قدمت به التغريدات.

مزجت تغريدات #كنيسة_طنطا، و#كنيسة_الأسكندرية بين كل من الأسلوب الساخر والجاد في طرح أفكارها وتوجهاتها حيال الحادثين الإرهابيين، وإن تفوقت نسبة التغريدات التي اتبعت الأسلوب الساخر في تحقيق أهدافها المختلفة.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا.**

بلغت نسبة التغريدات ذات الأسلوب الساخر ٥٧.٢% من إجمالي تغريدات #كنيسة_طنطا، والتي تضمنت في إطارها خطابًا محضًا على الكراهية ومستهدفًا إثارة الفتنة الطائفية بين جانبي الأمة المسلمين والأقباط. وقد يرجع ذلك إلى ما يتسم به المواطن المصري من روح الفكاهة والسخرية في معالجة الأزمات التي يمر بها، حيث مثل المصريون أعلى نسبة من أصحاب تغريدات #كنيسة_طنطا. ومن أمثلة هذه التغريدات تغريدة ساخرة من سياسة الرئيس السيسي، ومؤداها" أمن مصر القومي في باب المندب وليس في الرز أو الثلاجة. #كنيسة_طنطا، #الكنيسة_المرقسية"، وتغريدة أخرى نصها " المصري اليوم: الخارجية تفجير #كنيسة_طنطا محاولة فاشلة لضرب مصر.... ٢٥٠ واحد ماتوا ويقولك محاولة فاشلة أمال لو كانت ناجحة كان مات كام".

وتمثلت التغريدات ذات الأسلوب الجاد بنسبة ٤٢.٨% من إجمالي تغريدات #كنيسة_طنطا المحضة على الكراهية، ومن أمثلة هذه التغريدات المحضة على كراهية المسلمين " #كنيسة_طنطا، التفجير الحقير ليس فتنة بل إبادة للمسيحيين المصريين! كفاكم دفنًا لرؤوسكم بالرمال! ماذا لو فجر مسيحي مسجدًا في صلاة العيد؟!.

وتغريدة أخرى ضد المسلمين الداعمين للأقباط نصها " العين التي بكت على #الكنيسة وتحجرت يوم #رابعة عين خائنة فقدت إنسانيتها وكرامتها".

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية.**

تفوقت نسبة التغريدات ذات الأسلوب الساخر، إذ بلغت ٦٤.٦% من إجمالي تغريدات #كنيسة_الأسكندرية، والتي تضمنت في إطارها خطابًا محضًا على الكراهية. ومن هذه التغريدات " من ١٠ أيام بالظبط اكتشفوا قنبلة جوا كنيسة الأسكندرية وفككوها، قوم بقه نفس الكنيسة تتفجر النهاردة. بنحارب البنتجان هأو #الدولة_العبيطة، #كنيسة_

الأسكندرية". وتغريدة أخرى "موسم الإدانة بشدة والشجب والاستنكار، وهاشتاج عشان التجديد وكده. رحم الله شهداء #كنيسة_ الأسكندرية وحسبنا الله ونعم الوكيل".

وبلغت نسبة التغريدات ذات الأسلوب الجاد ٣٥.٤% من إجمالي تغريدات #كنيسة_ الأسكندرية المحضة على الكراهية، ومن هذه التغريدات " مسيحو العراق هاجروا من تطرف وسيلحق بهم أقباط مصر، هذاما يريدونه. أسأل الله العظيم أن تسعكم رحمته ومغفرته. #كنيسة_ الأسكندرية". وتغريدة أخرى مفاداها" المنفذ السيسي وأزلامه بامتياز، وهم دواعش النظام، هذه الجرائم باتت مكشوفة لدى الجميع. لن يأمن المصريين في ظل خكم الانقلاب المجرم. #كنيسة_ الأسكندرية".

هـ- مدى احتواء التغريدات على ألفاظ نابية، وارتباط ذلك بجنسية أصحاب التغريدات.

- **تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا، #كنيسة_الأسكندرية**

احتوت نسبة لا يُستهان بها من تغريدات #كنيسة_ طنطا، وقدرها ٢١.٤% ، وكذلك نسبة ٢١.٩% من تغريدات #كنيسة_ الأسكندرية على ألفاظ لاأخلاقية تتنافي مع قيم وأخلاقيات المجتمع المصري. وتجدر الإشارة إلى أن هناك بعض الألفاظ التي عجزت الباحثة عن ذكرها أو الإشارة إليها حيث إنها تخرج عن حدود الأدب والحياء وتتعارض مع القيم الدينية الإسلامية والمسيحية.

ومن هذه الألفاظ على سبيل المثال لا الحصر " الأقباط الخنازير- الله يحرقك يا .....- دولة.... ورئيسها.....- بلحة الأمريكان- كلاب الداخلية- كفاكم .....- الحكومة ولاد .....- الدولة العبيطة- ما تتنيل الكنيسة على اللي فيها- تشغل إعلامك ..... -الخسيسي - المجرم السيسي- صهنو_ سيسي- بشار البطة- البلحاوية- انتظروا كبير ..... يقولكم إيه سبب الانفجار- يا بلد بنت .....

وتمثل أصحاب معظم هذه التغريدات في أشخاص مصريين، كما جاءت بعض هذه التغريدات التي تحمل ألفاظًا نابية من خلال أشخاص قطريين وكويتيين وسعوديين، وكأنهم يصدرون أنفسهم حكمًا على مصر وعلى ما يحدث فيها، ولا يكتفون بذلك بل يستخدمون هذه الألفاظ اللاأخلاقية التي تسيء إلى الذوق العام وتشعل فتيل الأزمة بين طرفي الأمة.

و- الكلمات الدالة على الكراهية.

تم حصر بعض التغريدات للتدليل على ما تصدره من خطاب للكراهية وما تثيره من فتنة طائفية بين قطبي الأمة المصرية، فضلًا عما سبق استعراضه والاستشهاد به في إطار

المحاور الخاصة بالنتائج، وذلك بالنسبة لتغريدات #كنيسة_طنطا، #كنيسة_الأسكندرية. ومن هذه التغريدات ما يلي:

- الإرهاب فريضة من صلب عقيدة المسلم.
- الصلاة على من بعث بالسيف رحمة للعالمين.
- رسالة إلى كل من يشك أن الجاني لا يمثل الإسلام الصحيح.
- بعد كل تفجير يقولون الإسلام بريء، إذًا من الجاني؟.
- لا نرضى أن يصرخ العالم لدماء غير المسلم ويسكت عن دماء المسلمين.
- هناك مساجد في السعودية فجرت واستشهد فيها الكثير ولم نرى تغطية واستنكار عالمي مثلما يحدث مع الكنائس.
- كم فجرت من مساجد ولم نجد مثل هذا التعاطف!!!.
- كثير مساجد اتهدت يا خونا وبالآلاف وما عملتوش حاجة دلوئتي جت ع الكنيسة ما تتنيل الكنيسة واللي فيها..... كان مالكوا..... دلوئتي مالنا.
- العين التي بكت على الكنيسة وتحجرت يوم رابعة عين خائنة فقدت انسانيتها وكرامتها.
- ماني زعلان لإدانة التفجير.... لكن معقول لها لدرجة كل شيء صار فينا ما يدينو وتفجير الكنائس الإدانة فورية.
- ٢٥ قتيل فقط والعالم كلها تدين وتشجب فقط لأنهم غير مسلمين، أكثر نفاق من كده لم أرى.
- لماذا لا ينزل المسلمين إلى الشوارع للاعتراض على الإرهاب ضد الأقباط وينزلون بالحشود لمجرد رسوم مسيئة للرسول.
- ما يحدث في الكنائس هو عبارة عن بدع وحسب الفقه الإسلامي من رأى منكم منكرًا فليغيره بيده.
- الكنيسة النصرانية تنشر الشرك في بلاد العرب والإسلام.
- اللهم عليك بالنصارى والروافض- هذا دعائهم بالحرم- وعندما يقع تفجير بكنيسة أو

حسينية، يقولون الإرهاب لا دين له، أنتم لا دين لكم.

- أماكن العبادات للديانات الأخرى محترمة، يجب الدفاع عنها وحمايتها كحماية مساجد المسلمين.
- تواضروس لم يعلق على التفجيرات انتظارًا لتعليمات السيسي.
- السيسي بيولع مصر باستهداف الأقباط.
- الأقباط لازم يطالبوا بحقوقهم من السيسي! كفاية وعود كذابة منه ومن المسئولين.
- فتش عن السيسي ومخابراته من باع بلاده حري به أن يوجد الذرائع لتقسيم مصر.
- الله يحرقك يا سيسي كل يوم قتيل.
- إلى النصارى المصريين: هل وجدتم ما وعدكم السيسي.
- السيسي يفجر في الكنائس.
- سياسة السيسي هي السبب.
- دمهم في رقبتك يا سيسي.
- تظل دماء الأقباط الأبرياء وقود لإدارة الحياة السياسية.
- أرواح المصريين باتت وقود لعبة قذرة في أيدي عصابة العسكر.
- ماذا يريد الانقلاب من هذه العملية؟
- إذا لم تعلن داعش مسئوليتها فغالبا شغل عسكر.
- العسكر بيقتلوا بدم بارد ومن قتل آلاف في يوم لا مانع لديه من قتل العشرات في يوم.
- تأمين فاشل.. ناس بتموت –ياللا يا بلد ما عندكيش عزيز ودم ولادك رخيص.
- جريمة جديدة دبرتها المخابرات المصرية وكلاب الداخلية.
- أرفض اتهام الأجهزة بالتقصير الأمني لأنهم مشغولين في تسجيل المكالمات وتفجير الأحزاب وتوجيه الإعلام وملاحقة الحقوقيين.

الخاتمة وأهم التوصيات:

تناولت الدراسة حدثين مهمين لعبت مواقع التواصل الاجتماعي- ومنها موقع التدوين المصغر تويتر- دورًا بارزًا في تضخيمهما والتركيز على أبعاد معينة مع التجاهل المتعمد لحقائق وأبعاد أخرى لتحقيق أهداف مقصودة تصب في مجال إثارة الفتن وبث الصراعات الطائفية بين قطبي الأمة المصرية، وتمثل هذان الحدثان في تفجير كنيسة مارجرجس بطنطا، وتفجير الكنيسة المرقسية بالاسكندرية أبريل ٢٠١٧. واستهدفت الدراسة بشكل أساسي الوقوف على طبيعة الخطاب الذي استند إليه المواطنون والنشطاء السياسيون والمؤسسات الإعلامية والعاملين في مجال السياسة والإعلام والاجتماع في رصدهم لهذه الأحداث، والتي نتج عنها ١٢٦ مُصابًا، وراح ضحيتها ٤٤ مواطنًا مصريًا، وذلك وفق تقديرات وزارة الصحة والسكان المصرية.

واعتمدت الدراسة على منهج مسح المضمون، وعلى أسلوب المسح بالعينة، وقد تم تصميم استمارة تحليل المضمون كأداة للدراسة، وتم استخدام أسلوبي التحليل الكمي والكيفي. وتمثلت عينة الدراسة في التغريدات التى تناولت أحداث كنيسة مارجرجس بطنطا، وأحداث الكنيسة المرقسية بالاسكندرية من خلال موقع التدوين المصغر (تويتر)، والتي استخدمت الهاشتاج #كنيسة_ طنطا، و#كنيسة_ الاسكندرية، وذلك في الفترة من ٩ أبريل وحتى ٣١ مايو ٢٠١٧، حيث شهدت هذه الفترة كثافة في تناول التغريدات على موقع تويتر لهذين الحادثين الإرهابيين، وقد بلغ عدد التغريدات التى تم تحليلها ٢٠٣٨ تغريدة.

- **أهم النتائج الخاصة بالتوصيف العام للتغريدات**

- وتوصلت الدراسة إلى **نتيجة رئيسية مهمة** مؤداها تصدير موقع التواصل الاجتماعي " تويتر" خطاب كراهية بين المسلمين والأقباط خلال فترة التحليل التي امتدت قرابة الشهرين، حيث بلغ عدد تغريدات #كنيسة_طنطا التي تحمل خطاب كراهية ضد فئات ما بالدولة أو مؤسسات بعينها أو رموز سياسية وثقافية بهدف إحداث نوع من الفتنة الطائفية بين فصيلي الأمة المصرية المسلمين والأقباط ٩٣٦ تغريدة من إجمالي ١٢٢٣ تغريدة تحمل خطاب كراهية، أي ما يعادل ٧٦.٥%. في حين بلغ عدد تغريدات #كنيسة_ الأسكندرية التي تستهدف تحقيق ذات الهدف١٦٠ تغريدة كراهية من إجمالي ٢٤٣ تغريدة أي ما يُعادل ٦٥.٨%.

- تصدرت التغريدات المكتوبة باللغة العربية قائمة التغريدات التي تناولت هذين الحادثين الإرهابيين، وجاء عدد التغريدات المكتوبة بلغات أخرى بنسب ضعيفة للغاية. وانعكس ذلك على التغريدات الموجهة لنشر الكراهية وإحداث نوع من الفتنة الطائفية بين فصيلي الأمة.
- جاءت نسبة كبيرة من تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا (٣٣.٩%)، وكذلك هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية (٣٦.٣%)، والتي تصدر خطابًا للكراهية بين المسلمين والأقباط تحت أسماء مستعارة في محاولة لإخفاء هوية أصحابها بعيدًا عن أيدي الدولة والقانون. وصدر عن أغلب الحسابات التي حملت أسماء مستعارة تغريدات تحمل ألفاظًا وعبارات لاأخلاقية تتنافي مع القيم المصرية ومع تعاليم الدين الإسلامي والمسيحي.
- ارتفعت نسبة التغريدات المكررة أو المعاد إرسالها، والتي تحمل رسالة كراهية بين المسلمين والأقباط، حيث بلغت ٤٤.٩%من إجمالي تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا، و٤١.٢% من إجمالي تغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية.
- تضمنت نسبة ٣٩.٧% من تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا عدد من الروابط الخارجية، وكانت النسبة الأكبر من هذه الروابط لصفحات على الفيسبوك بنسبة ٧٣.٤% من إجماليها، تلاها روابط لمواقع الكترونية بنسبة ٢٢.٩%، ثم روابط لليوتيوب بنسبة ضعيفة للغاية ٣.٧%. ولم يختلف الأمر بالنسبة للهاشتاج#كنيسة_الاسكندرية عن حادث طنطا، حيث احتوت نسبة ٤٣.٥% من تغريداته على عدد من الروابط الخارجية، وكانت النسبة الأكبر من هذه الروابط أيضًا لصفحات على الفيسبوك بنسبة ٨٢.٢% من إجماليها، تلاها روابط لمواقع الكترونية بنسبة ١١.٩%، ثم روابط لليوتيوب بنسبة ضعيفة للغاية ٥.٩%.
- بالنسبة لتغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا، وهاشتاج #كنيسة_الأسكندرية، تمثل الهدف الرئيس لمعظم الروابط في تقديم أدلة مدعمة لما ورد في التغريدة من معلومات أو اتجاهات، تلاه تقديم مزيد من المعلومات المرتبطة بمحتوى التغريدة، ثم الجمع بين الهدفين.
- كانت مقاطع الفيديو أكثر الوسائل المدعمة التي اشتملت عليها روابط هاشتاج #كنيسة_طنطا بنسبة ٤٠.٧% من إجمالي الروابط، تلاها الصور الثابتة

(الفوتوغرافية) بنسبة ٣٠.٥%، ثم النصوص المكتوبة بنسبة ١٠.٨%، ثم الرسوم الكاريكاتيرية الساخرة بنسبة ٩.٣%، تلاها المانشيتات بنسبة ٥%، وأخيرًا التسجيلات الصوتية ٣.٧%. ولم يكن هناك تواجد للرسوم البيانية.

- لم يختلف الأمر كثيرًا بالنسبة ل #كنيسة_ الأسكندرية، فقد كانت مقاطع الفيديو أيضًا من أكثر الوسائل المدعمة التي اشتملت عليها الروابط بنسبة ٦٥.٢% من إجمالي الروابط، تلاها يفارق نسبي كبير النصوص المكتوبة ١٧.٤%، ثم الصور الثابتة (الفوتوغرافية) بنسبة١٣ %، ثم الرسوم الكاريكاتيرية الساخرة بنسبة ٣.٩%، وأخيرًا التسجيلات الصوتية ٠,٥%. ولم يكن هناك تواجد للمانشيتات والرسوم البيانية.
- احتوت النسبة الأكبر من تغريدات هاشتاج #كنيسة_طنطا، وقدرها ٦٤%، وكذلك النسبة الأكبر من تغريدات #كنيسة_ الأسكندرية، وقدرها ٥٧.٢% على هاشتاجات فرعية أخرى مرتبطة بالأحداث سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. وقد تفاوتت هذه التغريدات في عدد الهاشتاجات الفرعية الخاصة بها، بدءًا باحتواء بعض التغريدات على هاشتاج فرعي واحد وصولًا لاحتواء بعضها على سبعة هاشتاجات فرعية. ولم يكن هناك فروق جوهرية بين نوعية الهاشتاجات الفرعية في كل من الحادثين.

- **أهم النتائج الخاصة بمضمون التغريدات**

- لم تختلف مصادر تغريدات هاشتاج #كنيسة_الاسكندرية كثيرًا عن تغريدات #كنيسة_طنطا، ولم تختلف طبيعة ونوعية الأشخاص والجهات التي وجهت ضدها تغريداتهم بهدف تصدير خطاب للكراهية بين عنصري الأمة المصرية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. وتمثلت النسبة الأكبر من مصادر التغريدات في (الأشخاص العاديين)، وذلك بنسبة ٥٨% لتغريدات #كنيسة_طنطا، و٧٢% لتغريدات #كنيسة_الأسكندرية، تلاها (المواقع الإلكترونية الصحفية) بنسبة٢٦% لتغريدات #كنيسة_طنطا، و ١٧% لتغريدات #كنيسة_الأسكندرية، وتمثل المصدر الثالث في (الحركات والأحزاب السياسية) بنسبة ١٦% لتغريدات #كنيسة_طنطا، و١١% لتغريدات #كنيسة الأسكندرية.
- تعددت الجهات التي وجهت ضدها تغريدات #كنيسة_طنطا، و#كنيسة_الأسكندرية، وتمثلت في الداخلية المصرية، والرئيس السيسي،

والمؤسسة العسكرية، والأقباط ورجال الدين المسيحي، والمسلمين ودعاة الدين الإسلامي الداعمون للأقباط، والدول العربية، والرسول عليه أفضل الصلاة والسلام، والقضاء المصري، ومؤسسات الدولة والحكومة المصرية.

- جاءت جنسية أصحاب تغريدات #كنيسة_الإسكندرية بنفس ترتيب ما ورد في هاشتاج #كنيسة_ طنطا، وإن اختلفت النسب. حيث جاءت التغريدات مصرية الجنسية في المقام الأول بنسبة٦٤% لتغريدات#كنيسة_طنطا، و٧٨% لتغريدات #كنيسة_الإسكندرية، تلاها السعودية وقطر والكويت واليمن وسوريا وتركيا بنسبة ٣١% لتغريدات#كنيسة_طنطا، و١٥% لتغريدات#كنيسة_الإسكندرية. أما النسبة المتبقية وقدرها ٥% لتغريدات#كنيسة_طنطا، و٧% لتغريدات#كنيسة_الإسكندرية كانت غير واضح جنسية أصحابها.
- تعددت الأهداف التي سعت التغريدات المثيرة للكراهية لتحقيقها، ولم يختلف الأمر بالنسبة لتغريدات هاشتاج #كنيسة_الأسكندرية عن #كنيسة_طنطا، حيث جاءت التغريدات التي تستهدف بشكل أساسي "التأثير على المشاعر والاتجاهات بما يخلق روحًا معادية للطرف الآخر" بأعلى نسبة وقدرها ٦٥.٤% من إجمالي تغريدات #كنيسة_طنطا، و٧٢% من إجمالي تغريدات #كنيسة_الأسكندرية. تلاه الهدف الخاص ب " تقديم آراء ووجهات نظر تثير الكراهية بين الأقباط والمسلمين بنسبة ٣٥.٣% لتغريدات #كنيسة_طنطا، و٣١.٤% لتغريدات #كنيسة_الأسكندرية.
- مزجت تغريدات #كنيسة_طنطا، و#كنيسة_الأسكندرية بين كل من الأسلوب الساخر والجاد في طرح أفكارها وتوجهاتها حيال الحادثين الإرهابيين، وإن تفوقت نسبة التغريدات التي اتبعت الأسلوب الساخر في تحقيق أهدافها المختلفة، حيث بلغت نسبة التغريدات ذات الأسلوب الساخر ٥٧.٢% من إجمالي تغريدات #كنيسة_ طنطا، و٦٤.٦% من إجمالي تغريدات #كنيسة_ الأسكندرية.
- احتوت نسبة لا يُستهان بها من تغريدات #كنيسة_ طنطا، وقدرها ٢١.٤%، وكذلك نسبة ٢١.٩% من تغريدات #كنيسة_الأسكندرية على ألفاظ لاأخلاقية تتنافي مع قيم وأخلاقيات المجتمع المصري. وتضمنت بعض الألفاظ التي عجزت الباحثة عن ذكرها أو الإشارة إليها حيث إنها تخرج عن حدود الأدب والحياء وتتعارض مع القيم الدينية الإسلامية والمسيحية.

- معظم التغريدات المتضمنة لألفاظ نابية تمثل مصدرها في أشخاص مصريين، كما جاءت بعض هذه التغريدات من خلال أشخاص قطريين وكويتيين وسعوديين، وكأنهم يصدرون أنفسهم حكمًا على مصر وعلى ما يحدث فيها، ولا يكتفون بذلك بل يستخدمون ألفاظ لأخلاقية تسيء إلى الذوق العام وتشعل فتيل الأزمة بين طرفي الأمة.

التوصيات:

- ضرورة خضوع شبكة الإنترنت للقانون الوطني لكل دولة، وبموجب ذلك تستطيع كل دولة فرض قانونها على الشبكة عن جرائم التحريض المرتكبة على إقليمها أو خارج إقليمها وفق ما ينص عليه قانونها الوطني.
- ينبغي تمتع كل دولة بسلطة إدارية في تسيير وسائل الإعلام الجديد بموجب القوانين والاتفاقيات الدولية، باعتبار ذلك من مهام الضبط الإداري لحماية المجتمع والنظام العام من أي أعمال أو سلوكيات محرضة على العنف والكراهية.
- على الدولة إقامة التوازن بين ممارسة الأفراد لحرياتهم وممارسة السلوكيات التي تحض على العنف والكراهية، وبما يتوافق مع الظروف السياسية والاجتماعية للدولة.
- العمل قدر الإمكان على اعتماد وتطبيق تشريعات قانونية ملائمة لمقاضاة المسؤولين عن التحريض على الكراهية العنصرية أو العنف العنصري عن طريق تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الجديدة.
- التصدي المتكامل لمشكلة نشر المو اد العنصرية عن طريق الانترنت، وذلك بأساليب شتى منها تدريب السلطات المكلفة بإنفاذ القانون.
- أن تقوم الدول العربية بوضع ميثاق عربي لمجابهة الكراهية على شبكة الانترنت على غرار الميثاق الأوربي في هذا الشأن، وأن يتم التواصل مع كبريات شركات الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي والإعلام الرقمي الجديد (فيسبوك، يوتيوب، تويتر ومايكروسوفت) للتوقيع على هذا الميثاق والالتزام بما ورد فيه.

المراجع:

- أحمد عزت وآخرون، **خطابات التحريض وحرية التعبير" الحدود الفاصلة"**، مؤسسة حرية الفكر والتعبير، القاهرة.
- الجمعية العامة للأمم المتحدة (٢٠١٢)، **مكافحة العنصرية والتمييز العنصري وكراهية الأجانب وما يتصل بذلك من تعصب والتنفيذ الشامل لإعلان وبرنامج عمل ديربان ومتابعتهما**، متاح على الرابط:
- https://digitallibrary.un.org/record/734993/files/A_67_326-AR.pdf**,** Date of Search: 26-5-2017.
- الجمعية العامة للأمم المتحدة، **إعلان ديربان**، متاح على موقع:
- http://www.un.org/ar/events/racialdiscriminationday/pdf/ddpa.pdf, Date of search: 6-5-2017.
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (٢٠١٥) ، **مكافحة خطاب الكراهية في الإنترنت**، متاح على الرابط:
- http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002332/233231a.pdf. Date of Search: 29-5-

  2017
- وزارة الاتصالات المصرية، **عدد مستخدمى مواقع التواصل الاجتماعى حول العالم يتجاوز الـ٣ مليار**، متاح على موقع وزارة الاتصالات، تاريخ البحث: ٣٠/٤/ ٢٠١٧.
- وزارة الصحة والسكان المصرية (٢٠١٧) ، **٤٤ شهيدًا و١٢٦مصابًا فى تفجير كنيستى الإسكندرية وطنطا**، متاح على موقع وزارة الصحة والسكان المصرية، تاريخ البحث: ١٥/٤/ ٢٠١٧.
- Allen (2012), A Review of the Evidence Relating to the Representation of Muslims and Islam in the British Media, **Birmingham: Institute of Applied Social Studies, School of Social Policy**, Available at: http://www.birmingham ac.uk/Documents/

  collegesocial-sciences/social-policy/IASS/news- events/MEDIA- ChrisAllen-APPGE vidence-Oct2012.pdf. Date of Search: 10-5- 2017.
- Ausserhofer, J. & Maireder, A. (2013). National Politics on Twitter: Structures and topics of a networked public sphere, **Information, Communication & Society**,Vol.16, Issue, 3, Pp:291-314. Available at: https://www.tandfonline. com/doi/abs/10.1080/1369118X.2012.756050. Date of Search: 13-5- 2017.

- Bartosz Hordecki, (2014), Contemporary research on hate speech in news websites' comments from the perspective of Ju□rgen Habermas's theory of knowledge**, Annales. Series historia et sociologia**, Vol. 24, No. 3, Pp: 501-512.
- Benesch, S. (2013), '**Dangerous speech: A proposal to prevent group violence. The dangerous speech project'**, Available at: http: //www. worldpolicy. org/ content/dangerous-speech-along-the-path-to-mass-violence. Date of Search: 28-5-2017.
- Boeckmann & others, (2002). Understanding the harm of hate crime. **Journal of Social Issues**, Vol. 58, Issue 2, Pp: 207-225.
- Borton, B.A. (2013), **What Can Reader Comments to News Online Contribute to Engagement and Interactivity? A Quantitative Approach**. Available at: http://scholarcommons. sc.edu/cgi/viewcontent.cgi? Date of Search: 13-5-2017.
- Bruns, A., & Burgess, J. (2011). #ausvotes: How Twitter covered the 2010 Australian federal election. **Communication, Politics & Culture**, Vol.44, No.2, Pp: 37–56, Available at: https://eprints.qut.edu.au/47816. Date of Search: 17-5- 2017.
- Chaudhry, I.(2015). #hash tagging hate: Using twitter to track racism online. **First Monday**, Vol. 20, No.2. 524. Available at: http://firstmonday.org/article/ view/5450/

  4207. Date of Search: 28-5-2017.
- Christoforou Sevasti, (2014), Social Media and Political Communication: Hate Speech in the age of Twitter, Erasmus University of Rotterdam, **Master Thesis**. Available at:https://thesis.eur.nl/pub/17740/Christoforou.pdf, Date of Search: 14- 5-2017.
- Council of Europe, (2003), Additional Protocol to the Convention on cybercrime, concerning the criminalization of acts of a racist and xenophobic nature committed through computer systems, **European Treaty Series**, No. 189. Available at: http:// www.notohatespeech.com/wp- content/uploads//AP-Cybercrime. pdf**.** Date of Search: 28-5- 2017.

- Earl, J., Hurwitz, H.M., Mesinas, A.M., Tolan, M., & Arlotti, A. (2013). This protest will be tweeted, **Information, Communication & Society**, Vol. 16, Issue.4, Pp. 459-478, Available at: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2013.777756. Date of Search: 13-5- 2017.
- Edelstein, Y., Wolf, C. (ICCA) (2013), Report and recommendations of the Task Force on Internet Hate of the Inter- Parliamentary Coalitions for Combating Anti Semitism (ICCA). In: **Anti Defamation League**. Available at: Http:// www.adl.org/assets/ pdf/

  press-center/ ICCA-Report.pdf. Date of Search: 18-5-2017.
- Eric Heinze, (2016), Hate speech and democratic citizenship, Oxford University Press, **Journal of Media Law,** Vol. 8, Issue 2, Pp, 302-306.
- Erjavec, K., Poler Kovačič , M. (2012), " You Don't Understand, This is a NewWar!"Analysis of Hate Speech in News Web Sites' Comments. **Mass Communication and Society**, Vol.15, N0.6, Pp: 899 – 920.

  Gelber, K & McNamara, L. (2016). Evidencing the harms of hate speech. **Social Identities**, Vol. 22, No. (3), Pp: 324-341. Available at: http://ro.uow. edu.au/ cgi/ viewcontent.cgi?article=3288&context=lhapapers. Date of search: 5-5-2017.
- Gelber, K, McNamara, L.(2015). The effects of civil hate speech laws: lessons from Australia. **Law & Society Review**, Vol.49, No. 3, Pp: 631-664. Available at: http://ro.uow.edu.au/lhapapers/2048/ .Date of Search: 13-5-2017.
- Gençoğlu Onbaşi, (2015). Social Media and the Kurdish Issue in Turkey: Hate Speech, Free Speech and Human Security, **Turkish Studies**, Vol. 16, No. 1, Pp: 115–130. Available at: http://dx.doi.org/10.1080/14683849.2015.1021248. Date of Search: 28-5-2017.
- Harris, C. , Rowbotham, J. Stevenson, K. (2009). Truth, law and hate in the virtual marketplace of ideas: perspectives on the regulation of Internet content, **Information & Communications Technology Law**,Vol. 18, No.2,

Pp: 155-184,Available at: DOI: 10.1080/13600830902814943. Date of Search: 30-4- 2017.

Himelboim, I., McCreery, S., & Smith, M. (2013). Birds of a Feather Tweet Together: Integrating Network and Content Analyses to Examine Cross-Ideology Exposure on Twitter, **Journal of Computer-Mediated Communication,** Vol.18, Issue 2, Pp: 40-60. Available at: https:// onlin Elibrary wiley.com/ doi/abs/10.1111/ jcc4.12001.Date of Search: 13-5- 2017.

- Hughey, M. W., Daniels, J. (2013), Racist comments at online news sites: a methodological dilemma for discourse analysis. **Media, Culture & Society**, Vol.35, No. 3, Pp: 332–347.
- Johanna VoUhardt & Others, (2007). Deconstructing Hate Speech in the DRC: A Psychological Media Sensitization Campaign, **Journal of Hate Studies**, Vol.5, No.15, Pp: 15-35. Available at: file:///C:/Users/stc/Downloads/Deconstructing_hate_speech_in_the_DRC_A_psychologi.pdf. Date of Search: 6-5- 2017.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media, **Business Horizons**, Vol. 53, No. 1, Pp: 59-68. Available at: http://michaelhaenlein.eu/Publications/Kaplan. Date of Search: 26-5- 2017.
- Kwak. H., Lee. C., Park. H., & Moon. S. (2010). What is Twitter, a social network or a news media? In: **Proceedings of the 19th International Conference on World Wide Web**. Raleigh, NC: ACM. Available at: https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1772751. .Date of Search: 10-5- 2017.
- Lakoff, R. T. (2001), **The Language War**, Oakland: University of California Press, P.18. Available at: https://www. ucpress.edu/book.php? isbn=9780520 232075.Date of Search: 26-4-2017.
- Mahoney, K. (2013). The Harm of Hate Speech: Are Media Responses Knee Jerk, Impulsive and Thoughtless?, **Blog on Developments in Alberta Law**, Ablawg.ca, Pp.1-5.
- Nemes, I. (2002), Regulating Hate Speech in Cyberspace: Issues of Desirability and Efficacy, **Information & Communications Technology**

Law, Vol. 11 No.3, Pp: 193-220, Available at: https://www.tandfonline.com/ doi/ abs/10.1080/ 13600830220000 31902 Date of Search: 17-5- 2017.

- Reeta Poyhtari,(2014), Limits of hate speech and freedom of speech on moderated news websites in Finland, Sweden, The Netherlands and the UK. **Annales,** Vol. 24, No.3, Pp: 513-524 Available at: http://old.zdjp.si/sl/docs/annales/sociologia/ n24-3/poyhtari.pdf. Date of Search:13-6-2017.
- Rønning, H.(2015), Freedom of expression is not a given right. In: Carlsson, Ulla (ed.): Freedom of expression revisited: Citizenship and journalism in th digital era., **Canadian Journal of Communication**, Vol 40, Pp. 13–25. Available at: https://www.cjc- online.ca/index.php/journal/article/view/ 2919/2530. Date of Search: 18-5-2017.
- Shaw, L. (2012). Hate Speech in Cyberscpace: Bitterness without Boundaries, **Notre Dame Journal of.Law. Ethics & Public Policy**, Vol.25, Issue.1, Available at: https://scholarship.law. nd.edu/ndjlepp/vol25/iss1/9. Date of Search: 6-5- 2017.
- Tsesis, Alexander. (2002). **Destructive messages: How hate speech paves the way for harmful social movements.** New York: New York University Press. Available at: https://papers.ssrn.com/ sol3/papers.cfm? abstract_id=169 9370. Date of Search: 12-5-2017.
- United Nations, (2009), **The Camden Principles on Freedom of Expression and Equality,** Article 19, Free Word Centre, London, Available at: https://www.article19, org/data/files/pdfs/standards/the-camden-principles-on-freedom-of-expression and-

  equality.pdf. Date of Search: 22-5-2017.
- Vobic, Igor, Kovacic, Poler, (2014), Keeping Hate Speech at the Gates: Moderating Pracices at Three Slovenian News Websites, **Annales**, Vol. 24, No.3, Pp: 463–476, Available at: https://www.dlib.si/ stream/URN:NBN: SI:DOC- TYOEIMBM/52628882.../PDF, Date of Search: 13-5- 2017.
- Zhao, D., & Rosson, M. (2008), How and why people Twitter: the role that microblogging plays in informal communication at work. **Proceedings of the ACM 2009 International conference on Supporting group work**, May 10-

13, 2009, Sanibel Island, Florida, USA, Available at:
http://pensivepuffin.com/
dwmcphd/syllabi/insc547_wi13/papers/microblog/.zhao.rosson.Twitter
GROUP09.pdf. Date of Search: 17-5- 2017.

(استعانت الباحثة في تحكيم صحيفة تحليل المضمون) بكل من:

أ.د. هشام عطية : الأستاذ بقسم الصحافة/ كلية الإعلام/ جامعة القاهرة.

أ.د. وليد فتح الله: وكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب.

أ.م.د. نشوة عقل: الأستاذ المساعد بقسم الإذاعة والتليفزيون/ كلية الإعلام/ جامعة القاهرة.

أ.م. د. رباب عبد الرحمن : الأستاذ المساعد بقسم الإعلام بكلية الآداب جامعة حلوان.