

تقرير مراقبة أداء حكومة الدكتور بشر الخصاونة

بعد ثلاثة أعوام على تشكيلها

”خطاب الكراهية والاتجاهات العامة“

*?@!%#

يصدر عن

مركز الحياة-راصد

شباط / فبراير 2024

تقرير مراقبة أداء حكومة الدكتور بشر الخصاونة
بعد ثلاثة أعوام على تشكيلها
" خطاب الكراهية والاتجاهات العامة "

صادر عن
مركز الحياة - راصد

شباط / فبراير 2024
عمان - الأردن

المحتويات

05	1. المقدمة
08	2. المنهجية
08	2.1. التعريفات
09	2.1. تصنيفات خطاب الكراهية
09	2.2. إجراء تحليل البيانات الكمية
12	3. الاتجاهات العامة للتفاعل مع التقرير على منصة فيسبوك
12	3.1. التحقيق من مصداقية وجهود رئيس الوزراء وفريقه الحكومي
13	3.2. التأكيد على وجود عدد وزراء في تشكيلة الحكومة أكثر من اللازم
13	3.3. التذكير بتصريحات سابقة لرئيس الوزراء
14	3.4. الإشارة إلى فشل الحكومة في تطبيق الالتزامات والأولويات وتحقيق إنجازات فارقة
15	3.5. التهمك بالتساؤل حول حقيقة وجود حكومة للدولة وأدوارها
15	3.6. الإشارة إلى أن سفرات الوزراء من أجل الترويج عن النفس فقط
16	3.7. التأكيد على تردي أحوال الأردنيين إبان فترة رئاسة الخصاونة للحكومة
17	3.8. عدم الثقة والتشكيك في مصداقية نتائج تقرير مركز الحياة-راصد
19	4. النتائج
19	4.1. تصنيف البيانات
21	4.2. استنتاجات وخلاصات
23	5. الملحقات
23	5.1. الملحق الأول: تصنيفات خطاب الكراهية
25	5.2. الملحق الثاني: مقياس حدة خطاب الكراهية

المقدمة

1. المقدمة

يعمل مركز الحياة راصد- ضمن برنامج (مرصد منصات التواصل الاجتماعي)⁽¹⁾ على مراقبة منصات التواصل الاجتماعي من خلال رصد الاتجاهات الرئيسية، المعلومات المضللة وخطاب الكراهية ضمن القضايا والمناسبات العامة الرائجة محلياً، السياق المؤدي إليها، النتائج الناجمة عنها، بالإضافة إلى موقف الأطراف المتفاعلة معها، لفهم الضرر المترتب على ذلك، وأهم السلوكيات والظواهر التي تبرز خلال تداول هذه الخطابات والأدوات التي يتم توظيفها عند التعامل مع النوع من القضايا.

ترتكز أهداف مركز الحياة- راصد ضمن هذا البرنامج، على مراقبة الأحداث المرتبطة بالحياة السياسية والديمقراطية، تحديث القطاع العام، خطاب النوع الاجتماعي، القضايا المؤثرة والمتأثرة بالتماسك المجتمعي، نشاط المؤسسات الرسمية والمسؤولين والنواب عبر منصات التواصل الاجتماعي والقضايا المرتبطة بالتماسك المجتمعي وغيره من القضايا الهامة في السياق المحلي.

وفي إطار تطوير منهجية تقارير مراقبة أداء الحكومة في مركز الحياة- راصد، عمدنا حديثاً وضمن برنامج «مرصد منصات التواصل الاجتماعي» في المركز، إلى إضافة جزئية جديدة إلى تقاريرنا تتضمن مراقبة وتتبع نشاط صفحات الوزارات الرسمية عبر منصة فيسبوك (الأكثر رواجاً في الأردن) لقياس مدى تفاعل المستخدمين/ات من المواطنين/ات مع المحتوى المنشور وما يعكسه من أدوات وأساليب واتجاهات. وقد أضفنا هذه الجزئية في تقرير (مراقبة أداء حكومة د. بشر الخصاونة خلال عامين ونصف من تشكيلها) الصادر في حزيران/ يونيو 2023، وتقرير (مراقبة أداء حكومة د. بشر الخصاونة بعد ثلاثة أعوام من تشكيلها) الصادر أخيراً.

(1) تم الإعلان عن إطلاق «مرصد منصات التواصل الاجتماعي» في 19 شباط/ فبراير 2023، خلال المؤتمر الوطني خطاب الكراهية والمعلومات المضللة: أثرها وآليات الحد منها» تحت رعاية وزير الاتصال الحكومي السابق فيصل الشبول

منتصف كانون الثاني/ يناير 2024، نشر مركز الحياة- راصد، تقريره للمراقبة على أداء حكومة الدكتور بشر الخصاونة، التقرير الذي يهدف إلى تقديم معلومات كمية ونوعية تعبر عن أداء الحكومة خلال ثلاثة أعوام من تشكيلها، لتكون مصدرًا للمعلومات حول أداء الحكومة وطاقمها الوزاري، وبيان مواطن القصور والإنجاز في تنفيذ الحكومة التزاماتها، وتقديم التوصيات التي من شأنها عند تبنيها تحسين الأداء وتطويره.

يعرض هذا التقرير في المحاور القادمة، تحليل التفاعل الذي دار حول نشر مركز الحياة- راصد، لتقريره حول أداء حكومة د. بشر الخصاونة، عبر منصة فيسبوك، وما تضمنه من أشكال خطاب الكراهية مع تحديد الاتجاهات العامة لتفاعل المستخدمين والنتائج الكمية والنوعية، خلال الفترة 9-12 كانون الثاني/ يناير 2024.

المنهجية

2. المنهجية

تم الاستناد في هذا التقرير إلى منهجية بحث وتحليل واضحة تحتوي على مجموعة من الأدوات النوعية والكمية، التي تم تطويرها بناءً على الممارسات الفضلى في هذا المجال، ومن خلال الخبرات المتراكمة لدى المنظمة الدولية للتقرير عن الديمقراطية "DRI". تضمنت المنهجية مجموعة من المؤشرات الدولية والمحلية لتعريف خطاب الكراهية وتصنيفاته وبيان مدى التمييز بين النقد المتعلق بحرية التعبير وخطاب الكراهية والتشريعات التي تحتوي على هذه المصطلحات.

2.1. التعريفات

يفتقر القانون الدولي والتشريع الأردني لتعريف واضح لخطاب الكراهية؛ لذلك اعتمد فريق العمل تعريف الأمم المتحدة كمرجع له، وهو: «أي نوع من التواصل، الشفهي أو الكتابي أو السلوكي، الذي يهاجم أو يستخدم لغة ازدرائية أو تمييزية بالإشارة إلى شخص أو مجموعة أشخاص على أساس الهوية، وبعبارة أخرى، على أساس الدين، أو الانتماء أو الجنسية أو العرق أو اللون أو الأصل أو نوع الجنس أو أحد العوامل الأخرى المحددة للهوية».

أما لتعريف حرية التعبير فقد تم الاستناد على المواثيق الدولية والتشريعات المحلية، وعرفها بأنها: «لكل شخص الحق في التعبير عن آرائه وأفكاره ومعتقداته بحرية، ولكل شخص الحق في تبني الآراء والتعبير عنها دون تحيز، بغض النظر عن كيفية استخدامها، سواء كانت على اتصال مباشر بالناس أو عن طريق الكتابة أو الراديو والصحف ووسائل الإعلام الأخرى، مع ضرورة احترام أو سماع حقوق ومعتقدات الآخرين، دون المساس بالأمن القومي أو النظام العام أو الصحة العامة أو الآداب العامة».

2.2. تصنيفات خطاب الكراهية

عمل فريق مركز الحياة- راصد على وضع تصنيفات لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي بالتعاون مع الخبراء من المنظمة الدولية للتقرير عن الديمقراطية "DRI" وذلك بهدف تطوير عملية الرقابة على خطاب الكراهية وتعزيز انسجام التصنيفات مع المعايير الدولية، كما هو موضح في الملحق رقم (1).

كما عمل الفريق على وضع مقياس حدة الخطاب الذي يحض على الكراهية، بينما ينظر الخطاب الذي يحض على الكراهية إلى التصنيف كفتة واحدة، من المهم أن ندرك أن الاختلافات في الحدة يمكن تمييزها. هناك اختلافات واضحة، وهذه الاختلافات هي متغيرات من سياق إلى آخر ومن حالة إلى أخرى. وافق فريق البحث بعد مراجعة الأدبيات وأفضل الممارسات على مقياس شدة الكلام الذي يحض على الكراهية. كما هو موضح في الملحق رقم (2).

2.4. إجراء تحليل البيانات الكمية

تم تقسيم إجراء تحليل البيانات الكمية إلى الخطوات التالية:

أولاً، تحديد نطاق العمل: حدد فريق البحث نطاق العمل، وهو تفاعل المستخدمين عبر منصة فيسبوك، خلال الفترة 9-12 كانون الثاني/يناير 2024.

ثانياً، تحديد مصادر البيانات: أعد فريق البحث قائمة تضم 50 صفحة إعلامية (رسمية، وغير رسمية) على فيسبوك، وقد تم اختيار تلك الصفحات بناءً على عدد من المعايير، أبرزها أن يكون لها وصول كبير وتحظى بمتابعة جيدة، وأن يعتبر مالك الصفحة أنثى / ذكر شخصية عامة، وصفحات المؤسسات، والدوائر الرسمية والوطنية.

ثالثاً، اختيار أداة تحليل البيانات: اختار فريق البحث بمساعدة فنية من الخبراء، أداة "Crowd Tangle" لتحليل البيانات، حيث تحتاج هذه الطريقة إلى مصادر البيانات بالإضافة إلى اختيار مجموعة متنوعة من الكلمات المفتاحية لجمع البيانات.

رابعاً، تحديد الكلمات المفتاحية: الكلمات المفتاحية التي تم اختيارها لجمع البيانات هي: حكومة_الخصاونة، الخصاونة، أداء_الحكومة، الالتزامات، القرارات، رحلات_سفر، التحديث_الاقتصادي، التحديث_الإداري، راصد، وقد استخدمت هذه الكلمات باللغة العربية.

خامساً، تصنيف البيانات: حيث قام فريق البحث بتصنيف المنشورات النهائية بعد عملية الفرز، باعتبارها مجموعة بيانات نهائية، بإجمالي 201 تعليق.

سادساً، تصنيف خطاب الكراهية وتحليل مقياس الشدة: بعد الحصول على المجموعة النهائية من البيانات، صنف فريق البحث نوع خطاب الكراهية وشدته باستخدام الملحق 1 والملحق 2.

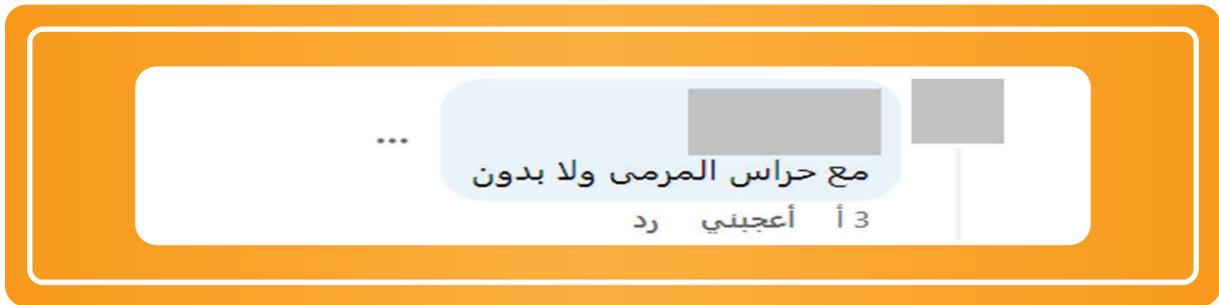
الاتجاهات العامة للتفاعل مع التقرير على منصة فيسبوك

3. الاتجاهات العامة للتفاعل مع التقرير على منصة فيسبوك

3.1 التحقير من مصداقية وجهود رئيس الوزراء وفريقه الحكومي.



فيما أعاد أحد المستخدمين التذكير بتصريح سابق لرئيس الوزراء الخصاونة، كان على هامش استضافته في برنامج «ستون دقيقة» على شاشة التلفزيون الأردني، صيف عام 2022، حيث قال إنه «كان رياضي يلعب كرة القدم قديمًا في فريق اسمه الرعد، على مستوى منطقة ايدون بمحافظة إربد في موقع حراسة المرمى». حيث تصدر فريق الرعد، منصات التواصل الاجتماعي في المملكة حينها⁽³⁾.



3.4. الإشارة إلى فشل الحكومة في تطبيق الالتزامات والأولويات وتحقيق إنجازات فارقة.



(3) فريق الرعد الحكومي يتصدر مواقع التواصل بعد رفع المحروقات «استمع»، موقع عمان نت، 12 تموز 2022.

3.5. التهكم بالتساؤل حول حقيقة وجود حكومة للدولة وأدوارها.



3.6. الإشارة إلى أن سفراء أعضاء حكومة الخصاونة من أجل الترويح عن النفس فقط وليس من لغايات العمل.



3.7. التأكيد على تردي أحوال الأردنيين إبان فترة رئاسة الخصاونة للحكومة.

لعنة الله على هيك حكومه ما شفنا الخير. عليها
3 أعجبتني رد

أيام لا تنسى
3 أعجبتني رد

والله من يوم ما شفناه. ما شفنى الخير
3 أعجبتني رد

المشكلة مش ملاحظين اي تغيير للافضل
بس غلاء اسعار
3 أعجبتني رد

انجازات رائعه جدا الرواتب 260 دينار ل 300 دينار انجاز الحكومه فوق ما تطوره
العقل حسبي الله ونعم الوكيل فيهم
3 أعجبتني رد

النتائج

4. النتائج

يعرض التقرير هنا نتائج التحليل بعد عملية تحليل التعليقات وتصنيفها، حيث جاءت النتائج كما يلي:

4.1 تصنيف البيانات

تم رصد أكثر من 300 تعليق للمستخدمين/ات مع المحتوى المتعلق بتقرير مراقبة أداء حكومة الخصاونة بعد ثلاثة أعوام على تشكيلها، عبر منصة فيسبوك، إلا أن 201 تعليقاً قد تمكن فريق البحث من تحليلها فقط، حيث عمدت بعض الصفحات المحلية عبر منصة فيسبوك إلى إخفاء التعليقات المسيئة أو حذفها بسبب المخاوف من العقوبات الواردة في قانون الجرائم الإلكترونية، والذي تم إقراره نهاية تموز/ يوليو 2023، وأثار جدلاً واسعاً في المملكة حول بنوده، كما لاقى رفضاً واسعاً من منظمات حقوق الإنسان ومؤسسات المجتمع المدني المحلية، حيث يجرم القانون النشر قصداً، بيانات أو معلومات عن طريق شبكة الانترنت أو منصات التواصل الاجتماعي، تنطوي على أخبار كاذبة أو قدح أو ذم أو تحقير، كما يجرم «أن ينسب قصداً ودون وجه حق»، إلى أحد الأشخاص عبر أنظمة المعلومات أو وصال التواصل الاجتماعي أفعالاً من شأنها «اغتيال شخصيته»، أو إثارة النعرات أو الحض على الكراهية أو الدعوة إلى العنف أو تبريره أو ازدياد الأديان واستهداف السلم المجتمعي⁽⁴⁾.

وبيّنت النتائج أن نسبة التعليقات التي تضمنت محتوى يعد أحد أشكال خطاب الكراهية، قد بلغت 22%، من مجموع التعليقات التي خضعت للتحليل، في حين بلغت نسبة التعليقات المصنفة «حرية تعبير، 61.7% فيما مثلت التعليقات المصنفة ضمن «فئات أخرى» 16.4% مع الإشارة إلى أن التعليقات ضمن هذا التصنيف احتوت على خطاب إعلاني أو دعائي لم يكن على علاقة بموضوع المنشور.

(4) الأردن.. مصادقة ملكية على قانون الجرائم الإلكترونية وسط مخاوف من التضييق على الحريات، CNN بالعربية، 12

أغسطس 2023، الرابط: <https://shorturl.at/cgjlp>

تبين عند تصنيف التعليقات وفق منهجية تصنيفات خطاب الكراهية: أن الشتم والسب كان أكثر أشكال خطاب الكراهية تداولاً ضمن التفاعل، بنسبة 9.0% من مجموع التعليقات الكلي، ويليه التشهير 7.5% ثم التحقير 5.0% والتنمر الإلكتروني 0.5%.

يعرض الجدول أدناه التصنيفات، وعددها ونسبها من العدد الكلي للتعليقات:

التصنيف	النسبة من المجموع الكلي للتعليقات	عدد التعليقات
حرية التعبير	61.7%	124
الشتم والسب	9.0%	18
التشهير	7.5%	15
التحقير	5.0%	10
التنمر الإلكتروني	0.5%	1
التمييز	0%	0
العنف	0%	0
التحريض	0%	0
التحرش الجنسي	0%	0
فئات أخرى	16.4%	33
المجموع	100%	201

4.2. استنتاجات وخلصات

بعد تحليل البيانات، توصل فريق البحث إلى الاستنتاجات والخلصات التالية:

- 1- هناك حالة من فقدان الأمل من الحكومة، تمثلت في تعليقات تهكمية من قبيل (القادم أجمل، حكي جرايد)، وقد تعزى أسباب هذا الأسلوب في التعبير إلى العقوبات الواردة في قانون الجرائم الإلكترونية، أو حالة من فقدان الأمل بإمكانية إحداث تغيير في الواقع القائم.
- 2- أظهرت تعليقات بعض المستخدمين حالة من الإحباط والحنق الشديد على إنجازات حكومة الخصاونة، وعدم تفاؤل بمستقبل الأردن في ظل وجودها.
- 3- برزت حالة من النقد لعدد أعضاء الحكومة في الأردن وسياسة تعديلات التشكيلة الوزارية بين الفينة والأخرى، مقارنةً بالدول الأخرى، باعتبار أن هذا النهج غير مجدٍ ويقوّض حقيقة عمل ودور الحكومة من أجل مصلحة المواطن.
- 4- أبدى المستخدمون حالة من القلق حول مستقبل المملكة وإلى أين ستؤول الأحوال، الاقتصادية والمعيشية على وجه الخصوص في ظل استمرار السياسات والنهج الحكومي الحالي.
- 5- أشكال خطاب الكراهية (التحقير، التشهير والتنمر الإلكتروني) كانت الأعلى استخدامًا ضد أعضاء الحكومة، ودولة رئيس الوزراء بشر الخصاونة على وجه الخصوص.
- 6- عكست بعض التعليقات حالة من عدم الثقة والتشكيك بعمل ودوافع المؤسسات البحثية/ مؤسسات المجتمع المدني، العاملة في مجال مراقبة وتقييم أداء المؤسسات الرسمية.

الملحقات

5. الملحق

5.1 الملحق الأول: تصنيفات خطاب الكراهية

المصطلح	المعنى
العنف	أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الفرد ويترتب عليه، أو يرّجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية أو الرقمية أو غيرها، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة ⁽⁵⁾ .
التممر	التممر هو شكل من أشكال السلوك العدواني الذي يتسبب فيه شخص ما عن قصد وبشكل متكرر في إهانة شخص آخر أو إزعاجه، ويمكن أن يتخذ التمر أشكال مختلفة منها التمر الجسدي أو التمر اللفظي بالكلمات أو تمر بأفعال عدوانية. وهو سلوك غير مرغوب به، يتضمن خلل نفسي وتفاوت في القوة والمكانة الاجتماعية، ويعاني الأشخاص المتممرين والذين يتم ممارسة التمر عليهم من مشاكل نفسية لاحقة ⁽⁶⁾ .
التمييز	أي تمييز أو استثناء أو تقييد أو تفصيل يقوم على أساس العرق أو اللون أو النسب أو الأصل القومي أو الإثني ويستهدف أو يستتبع تعطيل أو عرقلة الاعتراف بحقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها، على قدم المساواة، في الميدان السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي أو الثقافي أو في أي ميدان آخر من ميادين الحياة العامة ⁽⁷⁾ .

(5) خلاصة وافية لمعايير الأمم المتحدة وقواعدها في مجال منع الجريمة والعدالة الجنائية، الأمم المتحدة، ص: 355-

372، متاح على الرابط: <https://b.link/i1vhme>

(6) الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، الأمم المتحدة، متاح على الرابط: <https://b.link/p7sbrq>

[p7sbrq](https://b.link/p7sbrq)

(7) مرجع سابق، الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، الأمم المتحدة، متاح على الرابط: <https://b.link/p7sbrq>

[link/p7sbrq](https://b.link/p7sbrq)

التحريض	هو عبارة عن خلق التصميم والعزيمة على ارتكاب وتنفيذ اي جريمة او اعمال عنف وبمعنى آخر هو خلق فكرة ارتكاب أعمال عنف او جريمة لدى الشخص المحرض بنية دفعه الى ارتكاب الجريمة أو أعمال العنف ⁽⁸⁾ .
الشتيم والسب	هو الاعتداء على كرامة الغير او شرفه او اعتباره بشكل لفظي أو كتابي ⁽⁹⁾ .
التشهير	هو إسناد حدث أو واقعة ما لشخص مخالفة للقانون وللتقاليد المعروفة في البلد وتستلزم العقاب والاحتقار الاجتماعي العام لهذا الشخص ، والإسناد يكون علنيا ومتعمد ويسيء لسمعة الشخص أو المؤسسة التي يستهدفها. وقد يكون التشهير بنشر البعض لصور شخصية بشكل مناف للأخلاق على مواقع التواصل الاجتماعي، أو نشر أخبار كاذبة عنه والعمل على نشرها على جميع المواقع بقصد إيصال الخبر لأكبر عدد ممكن من الأشخاص ⁽¹⁰⁾ .
التحرش	اي فعل جنسي غير مرحب به كالاتصال الجسدي أو التلميحات أو التعليقات الجنسية الخاصة باللون ، وعرض الإباحية والطلبات الجنسية سواء كان بالقول أو الفعل . هذا الفعل قد يكون مُذل و قد يؤدي إلى مشاكل صحية و أمنية ⁽¹¹⁾ .
التحقير	هو كل قول او كتابة او رسم او صورة او اي اشارة او اي تعبير يقلل من الاحترام الذي يتمتع به الجهة التي وجه اليها لابد ان يكون حصل علانية ⁽¹²⁾ .

(8) جريمة التحريض علي العنف بين حرية الرأي وخطاب الكراهية، دراسة تحليلية مقارنة، متاح على الرابط: <https://b.link/t5bqbm>

(9) الذم والقدح والتحقير في القانون الأردني، حماة الحق للمحاماة، متاح على الرابط: <https://b.link/5tcmoh>

(10) عقوبة التشهير في مواقع التواصل الاجتماعي بالأردن، الموقع الإلكتروني لمكتب الأتاسي للمحاماة والاستشارات القانونية، متاح على الرابط: <https://b.link/cthzqy>

(11) اتفاقية بشأن القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل، مؤتمر العمل الدولي، الاتفاقية رقم 190، متاح على الرابط: <https://b.link/Iska20>

(12) الذم والقدح والتحقير في القانون الأردني، حماة الحق للمحاماة، متاح على الرابط: <https://b.link/5tcmoh>

5.2. الملحق الثاني: مقياس حدة خطاب الكراهية⁽¹³⁾

الرقم (التصنيف تصاعدي من الأقل حدة إلى الأعلى حدة)	تصنيف الحدة	الوصف	الدلالة اللونية
0	لا يوجد حدة	كلام لا يوجد له علاقة في المنشور ولا يحرض على أي حالة من الحالات (1-6)	
1	اختلاف بالرأي	يعكس التعبير مخالفة الرأي فيما يتعلق بفكرة أو إيمان أو معتقد... الخ	
2	إجراءات سلبية	خطاب يتضمن إجراءات غير عنيفة ذات ارتباط بمجموعة أو جهة ، ردود تتضمن إجراءات غير عنيفة مثل استعارات. من الامثلة على ذلك السرقة، التهديد، الفاحشة، المعاملة السيئة، التنفير	
3	بناء طابع سلبي	خطاب يتضمن توصيف غير عنيف واهانات من مثل التوصيف بالغباء، بالسارق، التزييف، الجنون... الخ	

(13) Classifying and Identifying the Intensity of Hate Speech. متاح على الرابط: <https://b.link/xhv8yk>

4	تجريد من الإنسانية	خطاب يتضمن توصيف غير إنساني ودوني مثل استخدام كلمات توصيف للحيوانات والأمراض وغيرها	
5	العنف	إلحاق الأذى الجسدي أو المجازي، والتحريض على إلحاق هذا الأذى، والردود التي تدعو إلى العنف الجسدي والمجازي، مثل الدعوة إلى التعذيب والاعتصاب والضرب والسطو وغيرها	
6	الموت	خطاب يتضمن القتل حرفياً على يد مجموعة معينة، والردود التي تتضمن القتل الحرفي أو الاقصاء لبعض المجموعات	



Al-Hayat Center - RASED

 Tel: +962 6 582 6868

 Fax: +962 6 582 6867

 www.rasedjo.com

 info@hayatcenter.org

 info@hayatcenter.org

 @AlHayatCenterRased

 Hayat-Rased

  @Rased_Jo