**الجامعة العربية الأمريكية**

**كُلية الدراسات العليا**

**برنامج العلاقات العامة المعاصرة**

# الدبلوماسية الرقمية في الحرب

## دراسة مقارنة لأداء وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية وسفاراتهما لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن أثناء الحرب على قطاع غزة 2021

إعداد

**عادل عبد الغني فائق السباعنه**

إشراف

**د. إلياس نبيل كوكالي**

**قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة**

**تشرين أول، 2022**

**الجامعة العربية الأمريكية –2022، جميع حقوق الطبع محفوظة ©**

# إجازة الرسالة

# دبلوماسية الحرب الرقمية

## دراسة مقارنة لأداء وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية وسفاراتها في الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن أثناء الحرب على قطاع غزة 2021

إعداد

**عادل عبد الغني فائق السباعنه**

**نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: 12 تشرين أول 2022 وأجيزت شباط 2023**

| أعضاء لجنة المناقشة: | | التوقيع |
|---|---|---|
| 1. د. إلياس كوكالي | مشرفاً ورئيسياً | ..... |
| 2. د. حسين الأحمد | ممتحناً داخلياً | ..... |
| 3. د.مراد شاهين | ممتحناً خارجياً | ..... |

## الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

**الدبلوماسية الرقمية في الحرب**

دراسة مقارنة لأداء وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية وسفاراتها لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن أثناء الحرب على قطاع غزة 2021

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى. وأن حقوق النشر محفوظة للجامعة العربية الأمريكية -الريحان.

اسم الطالب عادل عبد الغني فائق السباعنه

التوقيع

## الإهداء

أهدي الرسالة إلى من يهمهم الأمر:

**أمّي، ثمّ أمّي، ثمّ أمي ثمّ أحبتي جميعًا**

# الشكر وتقدير

الحمد أتقدم بالشكر لهذه الفرصة التي بفضلها أضفتُ الكثير إلى أرصدة حياتي، ففي رصيدي المعرفيّ بحث ومنهجُ بحثٍ علميّ، وفي رصيد معارفي زملاءٌ ومشرفون وأساتذة وأصدقاء جدد.

وأضفتُ إلى رصيد أسرتي وزوجتي الكثير من معاني الرفقة والصحبة والدعم والأمل.

وراء كل بحث علميّ ورسالة معرفية فريقٌ من الدعم، أتقدم بالشكر من أستاذي الفاضل الدكتور الياس كوكالي، الذي أشرف على هذه الرسالة وحرص منذ البداية أن تخرج بهذا الشكل.

كما أتقدم بالشكر والعرفان للأساتذة في كلية الدراسات العليا في الجامعة العربية الأمريكية، برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة، وكل الذين ساعدوني في إنجاز هذا العمل.

والله ولي التوفيق،

## ملخص الدراسة

ركزت هذه الدراسة على الدبلوماسية الرقمية في الحرب لدى كل من وزارتي الخارجية الإسرائيلية والفلسطينية وسفارات كل منهما لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن، من خلال استقصاء جهد كل منهما فترة الحرب على قطاع غزة في أيار 2021، من خلال بحث كمي شمل 1063 منشوراً ،تنوع بين المادة المكتوبة والمصورة بتقنتي الفيديو والصورة الثابتة عبر منصتي فيسبوك وتويتر، واستخدم البحث كذلك منهجاً مقارناً وتحليلياً للممارسات الفعلية الرقمية خطاباً ومضموناً ورسائل، بالإضافة لطبيعة الاستمالات التي ركز عليها كل طرف منهما.

اعتمدت الدراسة نظرية ( الدور وتوازن القوى ) من أجل تحديد طبيعة الدور الدبلوماسي الذي تقوم به السفارات و وزارتا الخارجية الإسرائيلية والفلسطينية في الإطار الدولي، ومدى قدرة كل طرف على عكس واقع الحرب من منظوره السياسي للتأثير في الرأي العام العالمي. كما وظف الباحث نظرية (التأطير الإعلامي)، بالإضافة إلى الاستمالات لتحديد الاستراتيجيات المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم عبر منصات التواصل الاجتماعي وفي سبيل فهم أعمق لمشكلة الدراسة وأسئلتها.

توصلت الدراسة لنتائج مهمة على صعيد حجم وطبيعة الفجوة، بين دور وجهد وزارة الخارجية الإسرائيلية الرقمي الكبير لتبرير الحرب على قطاع غزة ومحاولة إقناع العالم بتلك المبررات، وبين الجهد والدور الرقمي الذي لعبته وزارة الخارجية الفلسطينية، التي ركزت على طبيعة الاحتلال الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية وضرورة إنهائه. وتقدم الدراسة أبرز النتائج من خلال ٢٦ جدولاً من المقارنات والاستمالات المختلفة، وقدمت الدراسة تحليلاً معمقاً لتوجهات ورسائل كل طرف من الأطراف والأسباب وراء نهج كل منهما.



الكلمات المفتاحية: الدبلوماسية الرقمية، دراسة مقارنة، نظرية الدور، الأطر الإعلامية، الاستمالات.

## الفهرس


إجازة الرسالة ..... أ
الإقرار ب
الإهداء ت
الشكر وتقدير ث
ملخص الدراسة ج
الفهرس ..... ح
قائمة الجداول ر
قائمة الأشكال س
**الفصل الأول: الإطار العام للدراسة** ..... 1
1.1 المقدمة 2
2.1 خلفية عن الدراسة 3
3.1 مشكلة الدراسة 7
4.1 تساؤلات الدراسة 9
5.1 أهمية الدراسة 10
6.1 الافتراضات البحثية 11
7.1 الغاية البحثية وأهداف الدراسة 11
8.1 أهداف الدراسة ..... 11
9.1 النظريات الناظمة للدراسة 12
1.9.1 نظرية الدور ..... 12
2.9.1 نظرية الدور في السياسة الخارجية ..... 13
4.9.1 نظرية تحليل الإطار الإعلامي ..... 15
10.1 الاستمالات ..... 17
11.1 نموذج الدراسة 19
12.1 قيود الدراسة 20
13.1 محددات الدراسة 21
14.1 المفاهيم والمصطلحات 22

**الفصل الثاني: الإطار النظري ومراجعة الأدبيات** ..... 28
1.2 الإطار النظري 29
1.1.2 تمهيد 29
2.1.2 الحرب على قطاع غزة2021 30
3.1.2 نتائج الحرب ..... 31
2.2 الدراسات السابقة 31
1.2.2 الدراسات التي تناولت مفهوم الدبلوماسية الرقمية ..... 31
2.2.2 الدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الفلسطينية ..... 36
3.2.2 الدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الإسرائيلية ..... 40
4.2.2 الدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الأمريكية ..... 44
5.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة 47
6.2.2 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة 48
7.2.2 ملخص 49
**الفصل الثالث: منهجية الدراسة** ..... 50
1.3 الغرض البحثي 51
2.3 الفلسفة البحثية 51
3.3 التصميم المقارن ..... 52
4.3 منهج الدراسة 53
5.3 مجتمع الدراسة 53
6.3 دليل الترميز 55
7.3 وحدة التحليل 58
8.3 الخطوات الإجرائية للبحث 59
9.3 حدود الزمانية والمكانية 60
10.3 أدوات البحث: ..... 61
11.3 صدق أداة الدراسة 61
12.3 ثبات أداة الدراسة 62

**الفصل الرابع : عرض النتائج** ..... 63
1.4 النتائج المتعلقة بعمليات السفارات عبر منصات فيسبوك وتويتر 64
1.1.4 وجود صفحات السفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر ..... 64
2.1.4 أعداد المتابعين لصفحات السفارات ..... 65
3.1.4 أعداد المنشورات لصفحات السفارات ..... 66
4.1.4 التفاعل على صفحات السفارات ..... 66
5.1.4 المحتوى على صفحات السفارات ..... 68
6.1.4 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات ..... 70
2.4 النتائج المتعلقة بعمليات وزارات الخارجية عبر منصات فيسبوك وتويتر 73
1.2.4 وجود صفحات موثقة عبر منصتي فيسبوك وتويتر ..... 73
2.2.4 أعداد المتابعين لصفحات وزارتي الخارجية ..... 73
3.2.4 أعداد المنشورات لصفحات وزارتي الخارجية ..... 73
4.2.4 التفاعل على صفحات وزارتي الخارجية ..... 74
5.2.4 المحتوى على صفحات وزارتي الخارجية ..... 75
6.2.4 اللغة المستخدمة في منشورات وزارات الخارجية ..... 76
7.2.4 الأطر الإعلامية في الدبلوماسية الرقمية 78
8.2.4 الاستمالات في الدبلوماسية الرقمية 81
**الفصل الخامس: مناقشة النتائج** ..... 85
1.5 تمهيد 86
2.5 أثر الأطر الإعلامية والاستمالات في الدبلوماسية الرقمية ..... 89
3.5 الممارسات الفضلى في تطبيق الدبلوماسية الرقمية في أوقات النزاعات والحروب 92
4.5 اتجاهات البحث المستقبلية 93
الخاتمة 94
قائمة المصادر والمراجع ..... 95
قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية 96
قائمة المصادر والمراجع باللغة الإنجليزية 100

الملاحق ..... 103
جدول الترميز على منصة تويتر 104
جدول الترميز على منصة فيسبوك 105
دليل الترميز 106
ABSTRACT 108

# قائمة الجداول


جدول 1 مجتمع الدراسة والمتمثل في السفارات الفلسطينية والإسرائيلية ..... 54
جدول 2 مجتمع الدراسة والمتمثل في وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية..... 54
جدول 3 تعريفات الأطر الإعلامية للمرمّز..... 57
جدول 4 تعريفات الاستمالات للمرمّز ..... 58
جدول 5 تواجد السفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر..... 64
جدول 6 أعداد المتابعين لصفحات السفارات ..... 65
جدول 7 أعداد المتابعين لصفحات السفارات في بريطانيا ..... 65
جدول 8 أعداد المنشورات لصفحات السفارات ..... 66
جدول 9 أعداد المنشورات لصفحات السفارات في بريطانيا..... 66
جدول 10 التفاعل على صفحات السفارات عبر منصة فيسبوك ..... 67
جدول 11 التفاعل على صفحات السفارات عبر منصة تويتر..... 67
جدول 12 التفاعل على صفحات السفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر في بريطانيا..... 67
جدول 13 المحتوى على صفحات السفارات..... 68
جدول 14 المحتوى على صفحات السفارات لكل منصة، في بريطانيا ..... 69
جدول 15 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر ..... 70
جدول 16 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر فيسبوك..... 71
جدول 17 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر تويتر ..... 72
جدول 18 وجود صفحات موثقة عبر منصتي فيسبوك وتويتر..... 73
جدول 19 أعداد المتابعين لصفحات وزارتي الخارجية ..... 73
جدول 20 أعداد المنشورات لصفحات وزارتي الخارجية..... 74
جدول 21 التفاعل على صفحات وزارتي الخارجية على منصة الفيسبوك ..... 74
جدول 22 التفاعل على صفحات وزارتي الخارجية على منصة تويتر ..... 74
جدول 23 المحتوى على صفحات وزارتي الخارجية ..... 75
جدول 24 اللغة المستخدمة في منشورات وزارات الخارجية ..... 77
جدول 25 الأطر الإخبارية المستخدمة في الجانب الفلسطيني..... 78
جدول 26 الأطر الإخبارية المستخدمة في الجانب الإسرائيلي ..... 80

جدول 27 الاستمالات المستخدمة في الجانب الفلسطيني ..... 82
جدول 28 الاستمالات المستخدمة في الجانب الإسرائيلي..... 83

## قائمة الأشكال

الشكل 1 نموذج الدراسة..... 19
الشكل 2 أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين السفارات ..... 69
الشكل 3 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر ..... 70
الشكل 4 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر فيسبوك..... 71
الشكل 5 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر تويتر ..... 72
الشكل 6 أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين وزارتي الخارجية..... 76
الشكل 7 اللغة المستخدمة في وزارتي الخارجية عبر فيسبوك وتويتر ..... 77
الشكل 8 الأطر الإخبارية والاستمالات ..... 84

# الفصل الأول

# الإطار العام للدراسة

# الفصل الأول

# الإطار العام للدراسة

## 1.1 المقدمة

ينادي ميثاق الأمم المتحدة في كل المحافل بضرورة اتباع المنهج السلمي والدبلوماسي في حلّ النزاعات الدولية، ولعل الضغوط الدولية حاولت الإبقاء على الصراع الفلسطيني-الإسرائيلي على طاولة المفاوضات على مدار السنوات السابقة، فكان لابد للطرفين من اتباع العديد من الطُرق الدبلوماسية التي من شأنها التأثير على القرارات الدولية تجاه مصالح كل طرف، بالإضافة إلى محاولة كسب الرأي العام الشعبي تجاه روايات كل طرف منهما، بهدف تحقيق الضغط على حكومات الدول المؤثرة عالمياً، لاتخاذ قرارات تراها شعوب هذه الدول تتلاءم مع قناعاتها، التي كونتها الشعوب بناء على ما وصلها من المعلومات، من مختلف الطُرق المتبعة في الحصول على المعلومة.

ومع تطور خدمات الإنترنت، وتطور شبكات التواصل الاجتماعي، زادت أهمية الدور الذي يمارسه كلا النظامين الدبلوماسيين الفلسطيني والإسرائيلي بتوظيف الدبلوماسية الرقمية أو (Digital Diplomacy)، ويعود استخدام هذا المصطلح إلى عام 1965، حيثُ سبقته مصطلحات مثل الدبلوماسية العامة، التي ارتبطت بالاتصالات وقت الحروب (Corneliu & Marcus, 2015) لكن الدبلوماسية الرقمية تشكِّل واحدة من أهم القنوات الدبلوماسية التي تخاطب العالم بشكلٍ مباشر، ولها القدرة على التأثير في الموقف الشعبي للدول موضوع البحث لتشكيل الضغط على الحكومات في اتخاذ قراراتها ومستوى تدخلها في القضايا المحلية والعالمية.

ومع أهمية الدبلوماسية الرقمية في الصراع الفلسطيني-الإسرائيلي إلا أن الدراسات السابقة قد تناولت هذا المفهوم بشكلٍ منفصل وعام، ولم يسبق أن المقارنة بين النظامين الفلسطيني والإسرائيلي في نطاق محدد المكان والزمان والحدث -حسب علم الباحث-، وذلك بهدف تحديد مدى اهتمام كل طرف في هذا المجال ومدى تطويعه لخدمة سياساته.

تقوم الدراسة بالمقارنة بين فاعلية أداء كل من الطرفين في استثمار الدبلوماسية الرقمية لصالح جهوده الدبلوماسية، وقياس القدرة على توظيف الدبلوماسية الرقمية لتناول الأحداث

الفلسطينية-الإسرائيلية في أيار 2021، وتحديد مدى الاستثمار في المنشورات التي من شأنها إيصال رواية كل طرف لمجتمع الدراسة.

تقدم الدراسة تقريرًا مفصلًا عن المنشورات التي سجلت عبر منصتي )فيسبوك) و(تويتر)، للسفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول الأعضاء الدائمين في مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، وتقدم الدراسةُ أيضاً تحليلا ًللصفحة الرسمية لوزارة الخارجية لكلا الطرفين على نفس المنصات خلال فترة الدراسة.

وتهدف الدراسة لاستكشاف كيفية فهم هذه الدول للإجراءات "المُثلى" الهادفة إلى التأثير على شعوب الدول الأعضاء في مجلس الأمن من خلال توثيق صفحات مجتمع الدراسة، و مقارنة أعداد المتابعين لهذه الصفحات، بالإضافة إلى تحليل جميع المنشورات خلال الحدود الزمنية للدراسة من حيث: اللغة المستخدمة، والشكل، و نوع المنشور، ومقدار التفاعل على هذه المنشورات، بالإضافة إلى تحليل الأطر والاستمالات الموظفة ضمن الاتصال الدبلوماسي الرقمي لهذه المنصات، والذي سيظهر نجاحها جليًا في مدى التفاعلية مع تلك المنشورات خلال تحليل المقاييس الرقمية ذات العلاقة.

سيوفر هذا الفصل مقدمة للدراسة من خلال مناقشة الخلفية والسياق أولًا، متبوعًا بمشكلة البحث، والغاية البحثية وأهداف البحث، والأسئلة، والأهمية، وأخيرًا، المحددات البحثية وحدود البحث.

## 2.1 خلفية عن الدراسة

استطاعت الدول المهيمنة عسكريًا واقتصاديًا خلال مئات السنين فرض سياساتها الداخلية والخارجية، والتأثير على قرارات الدول الداخلية والخارجية بالقوة الصلبة، حيث بنيت هذه الدول معالمها من خلال ستة ركائز أساسية، هي نوعية وكم السكان، والموقع الجغرافي، والموارد الطبيعية، وقدرات السكان التقنية والصناعية، والإمكانات العسكرية، إضافة إلى نظام حكمها وإدارتها، لتصنّف بالدول المهيمنة، ولكن ومع مرور الوقت ظهرت الكثير من العوامل المؤثرة في تعريف القوة الدولية، فمساحة الأراضي والكثافة السكانية والقدرة الصناعية والقوة النووية أصبحن من أركان الدولة المهيمنة والتي أضافت فرنسا والاتحاد السوفييتي إلى الدول المهيمنة على مستوى العالم (عبد ربه، 2011).

هذا ويرى كوهن وناي )2004) أنه في القرن الواحد والعشرين ستكون تكنولوجيا المعلومات بمعناها الواسع من أهم مصادر القوة المهيمنة دوليًا، و ستؤدي إلى خلق قائمة جديدة من الدول المهيمنة عالميًا، وهو ما عرفّه بالقوة الناعمة أو Soft Power. والتي تعني (القدرة على تحقيق

الأهداف عن طريق الاستمالة لا الإكراه). وهي تنجح بإقناع الآخرين بأن يتبعوا القواعد التي تنتج السلوك المنشود أو حملهم على الموافقة عليها، والقوة الناعمة يمكن أن ترتكز على جاذبية أفكار المرء، أو ثقافته، أو القدرة على تحديد الموضوعات عن طريق المعايير والتقاليد التي يفضلها الآخرون (ناي، 2004).

ولعل القوة الناعمة تعدّ الآن ملاذًا للكثير من الدول التي لا تصنّف ضمن الدول المهيمنة، لتحقيق أهدافها في حشد التعاطف والرأي الدولي تجاه قضاياها من خلال العديد من الطُرق التي تندرج ضمن هذا المفهوم، ولعل الدبلوماسية الرقمية تعدّ واحدة من أهم أدوات القوة الناعمة والتي من خلالها تستطيع العديد من الدول خلق رأي عام شعبي ودولي مُساند لها و لقضاياها.

هذا ويعتمد غالبية السفراء والدبلوماسيون وحتى الوزراء على مواقع التواصل الاجتماعي التفاعلية، بهدف تقديم صورة جيدة عن بلدانهم وسياساتها الخارجية، وشرح الأعمال التي يقومون بها، والمساهمة في نشر ثقافة بلدانهم عالميًا، وتستخدم أيضًا من قبلهم لتهيئة الرأي العام العالمي لقرار معين يكون ذا أهمية عالمية للدول العُظمى.

والأسئلة التي من المفترض طرحها الآن، كيف تقوم السفارات والبعثات الدبلوماسية بالدور المطلوب منها في استقطاب الرأي العام نحو قضاياها؟ وهل يوجد أثر واقعي لعمل هذه السفارات في مسار هذه القضايا؟ وما مدى استخدام السفارات لوسائل التواصل الاجتماعي، والأدوات المستحدثة في التواصل مع العالم؟

مع وعي الباحث بأهمية الإجابة على هذه التساؤلات، وذلك لأهميتها في إثراء التفكير بمدى تفاعلية الجماهير مع هذه المحاولات الدبلوماسية للتأثير، وكيف تعبر الجهود الدبلوماسية عن وعيها وخبرتها في ممارسة الدبلوماسية الشعبية، ومدى نجاح جهودها في مطابقة (الأطر الإعلامية) و(الاستمالات) المناسبة من أجل تبصير الرأي العام الأجنبي، وتزويده بالمعلومات المتوازنة، وإقناعه بالصورة المطلوبة.

عند البحث في الواقعين الدبلوماسيين الفلسطيني والإسرائيلي، نجد أنه تنتشر في أرجاء العالم 95 سفارة فلسطينية و103 بعثة دبلوماسية في الدول التي اعترفت بدولة فلسطين، وعددها 137 دولة من أصل 193 دولة من الدول الأعضاء لدى الأمم المتحدة، بالإضافة إلى العديد من الوفود والمكاتب التمثيلية الأخرى التي تمثل السُلطة الوطنية الفلسطينية في بعض الدول التي لا تعترف أو تعترف جزئيًا بدولة فلسطين، وفي المقابل نجد أن دولة إسرائيل لديها 78 سفارة فقط، متجهة نحو تقليص الخدمات الخارجية بإغلاق عدد من السفارات بهدف تقليل الميزانية العامة، ورغم هذا التفوّق في عدد السفارات والتمثيل الدبلوماسي الفلسطيني، يشهد العالم فتورًا نحو القضية

الفلسطينية نتيجة للعديد من العوامل، منها ما هو متعلق في الشأن الفلسطيني الداخلي مثل الانقسام الفلسطيني-الفلسطيني، ومنها ما هو مرتبط بالتغييرات الدولية والنزاعات في الدول العربية، وبروز العديد من القضايا مثل الربيع العربي، والحرب على سوريا واليمن، وغيرها من القضايا التي طرأت في السنوات الأخيرة (مسارات، 2015).

وفي المقابل نجد أن الجانب الإسرائيلي قد قام بفتح علاقات جديدة مع العديد من دول العالم، وبشكلٍ خاص الدول العربية، والتي وقّعت مؤخرًا العديد منها اتفاقيات تطبيع وتعاون في مختلف مجالات الحياة السياسية والعسكرية والاقتصادية، لا بل نجد تغييراً ملحوظاً في نظرة بعض المواطنين العرب للإسرائيلي، حيث ظهرت العديد من الأصوات الشعبية التي تنادي بأهمية توطيد العلاقات بين الشعوب العربية والشعب الإسرائيلي، واعتبار دولة إسرائيل دولة "جارة" تستحق التقدير وإنهاء تاريخ الصراع العربي الإسرائيلي (سلمان، 2009).

في الجانب الفلسطيني تسعى وزارة الخارجية الفلسطينية - من خلال السلك الدبلوماسي الفلسطيني- إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تدور معظمها حول أهمية خلق اتصال فعال بين البعثات الدبلوماسية وبين الدول والشعوب العربية والغربية بهدف توطيد العلاقات الرسمية والشعبية بين الأطراف، بالإضافة إلى كسب الدعم الشعبي والرسمي تجاه القضية الفلسطينية. حيث يرتكز عمل الوزارة على تقديم الخدمات للجاليات الفلسطينية من خلال سفاراتها، وإنشاء قنوات الاتصال معها ،ورعاية تنظيماتها، وتأطير جهودها لزيادة تأثيرها السياسي والاقتصادي والاجتماعي في الدول التي تقيم فيها بما يحقق خدمة الوطن وينتصر لقضاياه، ويسهم في مراعاة مصالحه وتحقيقها (الخارجية الفلسطينية، 2010)، وكون الدبلوماسية إحدى طرق التواصل مع العالم من خلال السفارات والبعثات الدبلوماسية، فهي تقوم بدور مميز وهام في نطاق العلاقات الدولية، إذ تُعتبر من أهم الأدوات الرئيسية لتحقيق أهداف السياسة الخارجية، في التأثير على الدول والجماعات بهدف استمالتها وكسب تأييدها، ومعالجة الشؤون التي تَهُم مختلف الدول في عصرنا الحاضر (مشارقة، 2018).

ومن هنا نستطيع أن نجد مدى اهتمام المؤسسات الإسرائيلية وعلى رأسها المؤسسة الرسمية بأهمية الاستفادة من الثورة الرقمية في الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين حول العالم، مع التركيز الكبير على المواطن العربي نظرًا للعلاقات المقطوعة منذ عشرات السنوات، وبسبب اتخاذ العرب الموقف المساند للشعب الفلسطيني في حينه، حيث قال المدير العام لوزارة الخارجية الإسرائيلية يومًا ما يوفال روتم في صحيفة الواشنطن بوست "هناك حاجة للتعاون الدولي من أجل تحقيق النجاح. وبالتالي نسعى باستمرار لإنجاز الحوار مع دول أخرى لنستطيع بناء مستقبل

أفضل للجميع، ولكي نمضي إلى الأمام كاتبين سطرًا جديدًا تلو الآخر من التعاون عبر الشبكة العنكبوتية"، وهو الأمر الذي يوضِّح مدى اهتمام وزارة الخارجية الإسرائيلية بالدبلوماسية الرقمية، الذي يظهر جليًا في ترتيب دولة إسرائيل بين دول العالم في استخدامها للدبلوماسية الرقمية، فقد احتلت المركز الثامن عالميًا في مؤتمر الدبلوماسية الرقمية 2016، ودراسة Diplomacy Live، بينما احتلت فلسطين المرتبة الثانية والسبعين (واشنطن بوست، 2019).

بناءً على ما سبق، تقوم هذه الدراسة على مقارنة الأداء الدبلوماسي الرقمي عبر منصتي (فيسبوك) و (تويتر) للسفارات الفلسطينية والإسرائيلية في الدول دائمة الأعضاء في مجلس الأمن ووزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية خلال الفترة من 10 أيار ولغاية 31 أيار من العام 2021، حيث اختار الباحث هذه الفترة نظرًا لارتفاع شدة الأحداث في قطاع غزة من هجمات عسكرية إسرائيلية، وردود فعل فلسطينية أدت إلى تفاقم الأوضاع و ازدياد الحاجة إلى تدخل عربي ودولي للعودة إلى التهدئة، وهنا يجد الباحث أنه كان لابد من استخدام الدبلوماسية الرقمية من كلا الطرفين بهدف جمع التأييد الشعبي والحكومي على المستوى الدولي، والبحث في كيفية استخدام كلا الجانبين الدبلوماسية الرقمية في عرض أسباب الحرب وأحداثها اليومية ونتائجها.

وعليه سيقوم الباحث بتحديد نقاط قوة وضعف الدبلوماسية الرقمية لدى الطرفين، بالإضافة إلى تسليط الضوء على الفروقات بين الأداء الفلسطيني والإسرائيلي معتمدًا على منهج المقارنة وتحليل محتوى كل من صفحات السفارات الفلسطينية والإسرائيلية في الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة وهي: روسيا، الصين، فرنسا، المملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية عبر منصتي (فيسبوك) و (تويتر)، بالإضافة إلى ما تم نشره من محتوى في الفترة المحددة عبر حسابات وزارتي الخارجية الإسرائيلية والفلسطينية.

ما يميز هذه الدراسة عن غيرها في المجال، أنها تبحث بشكلٍ مركَّز على حدث مرتبط بفترة زمنية قصيرة، ضمن أحداث متسارعة تناولتها مواقع الإعلام والتواصل الاجتماعي من وجهتي نظر لدولتين في صراع، حيث لم يسبق وأن تناولت الدراسات السابقة الأداء العملي للدبلوماسية الرقمية الفلسطينية والإسرائيلية في حدث محدد رغم تواتر الأحداث في تاريخ هذا الصراع، لا بل عرضت معظم الدراسات (مشارقة، 2018؛ صبحي، 2015؛ جصاص، 2019؛ الشرافي، 2020) -إن لم تكن جميعها- الجانب النظري والأدبي لمفهوم الدبلوماسية الرقمية للطرفين فقط.

أما الدراسة الحالية، تظهرُ نتائج عملية يمكن الاعتماد عليها في بناء خطط استراتيجية قريبة وبعيدة المدى للأداء الدبلوماسي الفلسطيني، وذلك من خلال إيجاد نقاط القوة لدى الجانب الإسرائيلي، التي أدت خلال الأعوام السابقة إلى تقدُّم ملحوظ في العلاقات مع الكثير من دول

العالم، بعضها انقلبَ إيجابا) ًرأسًا على عقب) نتيجة لهذا الأداء الدبلوماسي، وتساعد الدراسة الجانب الفلسطيني في إيجاد نقاط الضعف -إن كانت موجودة- لديه من أجل العمل على تجاوزها مستقبلًا. مع العِلم أن الباحث لا يفترض هذه النتائج، بل يستنبطها من تحليلات وتصنيفات نقدية لواقع الدبلوماسية الرقمية في هذه الدول (Digital Diplomacy, 2016).

كما ستقدم الدراسة بالأرقام والنسب مدى تفاعل الجانب الدبلوماسي الرقمي الفلسطيني والإسرائيلي مع الأحداث، وكيفية تناول هذه الأحداث من خلال النصوص المكتوبة، أو الصور، أو الفيديوهات، أو اللغة، ومستوى التفاعل مع هذه المنشورات من خلال المنصات المختارة، بالإضافة إلى الأطر والاستمالات التي استخدمتها السفارات، ووزارات الخارجية في صياغة الرسائل للجماهير المستهدفة من منطلق نظرتها لطبيعة الأطر والاستمالات الأكثر فاعليًة في التأثير على الشعوب المستهدفة، ومدى اتساقها عبر الصفحات المختلفة، وذلك من خلال التصميم المقارن. الذي يعتبر من المناهج القديمة المعتمدة في عمليات البحث العلمي، وهذا المنهج يدخل في كل تفصيل، فقد تم اعتماده في الكثير من العمليات البحثية التي اعتبرت فتحًا علميًا جوهريًا، والتي كان ناتجها تقسيم البشرية إلى فئات وعقليات، والمناهج البحثية أصلاً قائمة على أساس مقارنة، والعديد من العلوم والدراسات تعتمد المنهج المقارن في دراسة مشكلاتها ومنها علوم القانون واللغة والعلوم التطبيقية والاجتماعية (الخيال، 2019).

## 3.1 مشكلة الدراسة

عند إسقاط حالة الصراع الفلسطيني الإسرائيلي على التغييرات في تعريف مصطلح (الهيمنة الدولية)، واختلاف موازين القوى من حيث قدرة الدول الصغيرة على زيادة تأثيرها الدولي من خلال أدوات القوة الناعمة، نجد العديد من الدراسات التي تناولت مدى استثمار الطرفين في الدبلوماسية الرقمية، ولكن بشكل منفصل، فبعضها تحدث عن التجربة الفلسطينية تجاه القضية الفلسطينية بشكل عام، أو حول قضايا جزئية كما جاء في دراسة (عبده و صالح، 2020) حول تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى من وجهة نظر النُخب الإعلامية، وقد هدفت إلى دراسة واقع الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية في تعزيز الموقف الدولي تجاه قضايا الأسرى، وكشف مواطن الخمول والقصور، وزيادة المعرفة من قبل العالم الخارجي بحجم الظلم والمعاناة التي يعيشها الأسرى داخل سجون الاحتلال.

وتناولت دراسات أخرى التجربة الإسرائيلية حول صفحات محددة أو تجارب جديدة، مثل دراسة يسرا صبيح ورشا سمير "الخطاب الدعائي الإسرائيلي عبر مواقع التواصل الاجتماعي صفحة أفيخاي أدرعي نموذجًا"، فقد هدفت إلى دراسة الخطاب الدعائي للمتحدث باسم الجيش الإسرائيلي للوقوف على المرتكزات والأساليب الدعائية المستخدمة في الخطاب الإسرائيلي، وهي دراسة وصفية ودراسة حقائق بحثت في طبيعة المواقف والأحداث للحصول على معلومات دقيقة دون البحث في الأسباب أو الجهات المتحكمة، وذلك من خلال استمارات تحليل الخطاب وتحليل الصورة في مجتمع الدراسة، وهو صفحة الناطق باسم الجيش الإسرائيلي "أفيخاي أدرعي" (سمير، 2018).

ولكن لم يسبق أن تناولت أية دراسة سابقة مقارنة فعلية لكلا الطرفين تجاه حدث معين وفي فترة محددة من خلال مواقعي تواصل اجتماعي في ان واحد، وهو الأمر الذي سيشكل صورة واضحة لدى الجمهور في مدى استثمار كلا الطرفين في الدبلوماسية الرقمية كقوة ناعمة لها تأثيرها الشعبي والدولي، وسيوفر الأساس المنهجي لدراسة مقارنة تشترك في المنطلقات الزمنية والمكانية، وتختلف في النتائج الفعلية على أرض الواقع، والتي يعزوها الباحث إلى استراتيجيات الدبلوماسية الرقمية قيد الدراسة.

حيث ستبحث هذه الدراسة في مدى فاعلية توظيف الدبلوماسية الرقمية لكلا الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي خلال الأحداث في أيار 2021، عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بسفارات كلا الطرفين لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن، بالإضافة إلى منصات وزارتي الخارجية لهما، وذلك من خلال تحليل كافة المنشورات التي تم نشرها من قبل هذه السفارات و وزارات الخارجية، وإجراء تحليل كمي وكيفي لها، للخروج بنتائج تضع بين أيدينا نتائج عمل هذه السفارات ووزارات الخارجية بشكل حقيقي وعملي بعيداً عن النتائج العامة وغير المجدية، بالإضافة إلى توصيات عملية قابلة للتحقيق قد تساهم في رفع مستوى العمل الدبلوماسي الرقمي ئلفلسطيني.

كما تكمن مشكلة الدراسة الحالية على الصعيد النظري في عدم وجود أية دراسة – في حدود علم الباحث- تبحث في أثر الدبلوماسية الرقمية وتحديداً دبلوماسية الفيسبوك وتويتر على نظرة العالم إلى القضية الفلسطينية، ومدى ارتباط الدور الذي تقوم به الدبلوماسية الرقمية في التأثير على الدبلوماسية الشعبية وزيادة فاعليتها.

كما أن نتائج الدراسات عادة تبقى قيد الإطار النظري، دون تحديد آليات الاستفادة من النتائج وتطبيقاتها على الأرض، وعليه سيضع الباحث توصيات خاصة قابلة للتطبيق وتحاكي الواقع الدبلوماسي الرقمي في الحالة الفلسطينية.

أما على الصعيد العملي، تبرز مشكلة الدراسة في الفرق بين الأداء الدبلوماسي الرقمي للجانب الفلسطيني والجانب الإسرائيلي رُغم الفروقات الواضحة بين عدد السفارات والممثليات بين الجانبين، والذي لم يتناقض مع الافتراضات المنطقية حول ارتباط حجم الدبلوماسية الرقمية بعدد السفارات المنتشرة في أرجاء العالم، وهو الأمر الذي ظهر من خلال احتلال إسرائيل في المرتبة الثامنة عالميًا في استخدامها للدبلوماسية الرقمية.

من هنا فإن الفجوة البحثية للدراسة الحالية تبرز في تطبيق مفاهيم مختلفة - لم يتم تطبيقها في البحوث السابقة التي تناولت هذا المجال- من حيث دراسة الأطر والاستمالات المطبقة خلال المنشورات، بالإضافة إلى مقارنة تفاعل هذه المنصات مع الأحداث الميدانية، ومقدار التفاعل من قبل الجمهور على هذه المنشورات، حيث يربط الباحث بين الأداء الدبلوماسي الرقمي عبر منصات) فيسبوك) و)تويتر) الخاصة بالسفارات الفلسطينية في الدول الأعضاء لدى مجلس الأمن أثناء أحداث غزة في شهر أيار 2021، مقارنة بالأداء الدبلوماسي الرقمي عبر منصات (فيسبوك) و(تويتر) الخاصة بالسفارات الإسرائيلية في نفس الدول والفترة الزمنية، بالإضافة إلى ما تم نشره من محتوى في الفترة المحددة عبر حسابات وزارتي الخارجية الإسرائيلية والفلسطينية في الدول الخمس.

ومن هنا تظهر لدينا مشكلة الدراسة الحالية في "استكشاف الدور الذي قامت به السفارات الفلسطينية من خلال الدبلوماسية الرقمية عبر منصتي (فيسبوك) و (تويتر) مقارنة بالسفارات الإسرائيلية أثناء الحرب على قطاع غزة في الفترة من 10 أيار ولغاية 31 أيار 2021".

## 4.1 تساؤلات الدراسة

من خلال نظريتي الدور والأطر الإعلامية، واستنادًا إلى مشكلة الدراسة والأدبيات ذات العلاقة، فإن السؤال الرئيس للدراسة هو:

كيف قام النظامان الدبلوماسيان الفلسطيني والإسرائيلي بدورهما في توظيف الدبلوماسية الرقمية تجاه أحداث الحرب على قطاع غزة في أيار 2021؟

ومن خلاله يمكن الخروج بعدة أسئلة فرعية، وهي :

1. ماهي أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين السفارات الفلسطينية والإسرائيلية في الدول الأعضاء الخمسة عبر منصتي فيسبوك وتويتر؟
2. ماهي أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر؟
3. ماهي الأطر الإعلامية الاستراتيجية المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم عبر منصتي فيسبوك وتويتر؟
4. ماهي الاستمالات الإعلامية الاستراتيجية المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم؟

## 5.1 أهمية الدراسة

سيشكل هذا البحث مرجعاً هاماً للنظام الدبلوماسي الفلسطيني، والذي سيحدد واحدة من أهم الممارسات التي تقوم بها "إسرائيل" في التأثير على الرأي العام العالمي، وحيث أنها واحدة من أقوى دول العالم استخداماً للدبلوماسية الرقمية، لا بد لنا من تحديد النقاط التي جعلتها كذلك، وهذا ما يقدمه البحث الذي يتناول فترة محددة تظهر مدى استثمار النظام الإسرائيلي في تناول هذا الحدث، وهو الأمر الذي يمكن الجهات العاملة على نشر قضية محددة لها أبعاد دولية من وضع خطة واضحة بطبيعة المحتوى ونوعه وطريقة الحديث حوله.

كما وتكمن أهمية البحث في التعرف على مفاهيم الدبلوماسية الرقمية، ودبلوماسية الفيسبوك ودبلوماسية تويتر، ومدى تأثيرها على الرأي العام الشعبي والدولي حول القضايا المطروحة، بالإضافة إلى تشخيص الأداء الفلسطيني الرسمي ضمن قطاع الدبلوماسية الرقمية، لتبيان أوجه القوة والضعف خلال فترة الأزمات مثل الحرب على غزة وغيرها، وذلك بالمقارنة مع أداء السفارات الإسرائيلية، مع الإشارة إلى أن هذا الأداء مرتبط بالنشاط الرقمي كماً ونوعاً خلال ذات الفترة الزمنية، وبحث التوجهات الرسمية في الاستثمار في الدبلوماسية الرقمية، كما وستبحث الدراسة في علاقة توظيف الأطر الإعلامية والاستمالات في صياغة الرسائل من خلال الدبلوماسية الرقمية أوقات النزاع، وبين الدور الذي تسعى له الدول، حيث ستخرج الدراسة بمجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تحدد خارطة طريق للعمل الدبلوماسي الرقمي.

كما أن الدراسة ستخلق حالة عامة لدى الجهات الرسمية بأهمية الاستثمار في الدبلوماسية الرقمية كأداة أساسية في العمل الدبلوماسي، ولعله يقع في مرتبة أعلى من إقامة السفارات في العديد من دول العالم، ولعل هذه الدراسة تشكل مرجعا للتحرك الشعبي الرقمي في الحملات المساندة لقضايا

الشعوب عامة، في كيفية الاستثمار في منصات التواصل الاجتماعي لنشر ما تتعرض له الشعوب المستضعفة في شتى أرجاء العالم.

## 6.1 الافتراضات البحثية

1. الدبلوماسية الرقمية جزء أساسي من مهام السفارات الفلسطينية والإسرائيلية.
2. تزايد توظيف الدبلوماسية الرقمية في أوقات النزاع.

## 7.1 الغاية البحثية وأهداف الدراسة

ستبحث هذه الدراسة في مدى توظيف الدبلوماسية الرقمية للتأثير على الرأي العام الشعبي والدولي لكلا الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي خلال الأحداث في أيار 2021، عبر منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر) الخاصة بسفارات كلا الطرفين لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن، والتي يتوقع من خلالها الباحث تحديد مقدرة كل من النظامين الدبلوماسيين على توظيف الدبلوماسية الرقمية في الدفاع عن قضايا شعبه، ومدى استفادة النظامين من الخطاب الموجه لشعوب العالم بهدف تبني الرواية التي يرغب كلا الطرفين من نشرها عالميًا، والتي من المفترض أن تشكل قوى ضغط شعبي على الحكومات في تبني مطالب الطرف الذي تنحاز إليه الشعوب، خاصةً وأن الصراع الفلسطيني الإسرائيلي يشكل واحدًا من أهم الصراعات التي امتدت على مدى عشرات السنين، ومرّت في مراحل مختلفة كان لمواقف شعوب العالم دور في تجاوزها، وفي الضغط على أحد أطراف النزاع لصالح الطرف الآخر، كما حصل في العام 2021 عندما قام الاتحاد الأوروبي بالتصويت لصالح استمرار تقديم المساعدات للشعب الفلسطيني نتيجة لضغوط شعبية و مؤسساتية مساندة للشعب الفلسطيني، وما قابلها من ضغوط من اللوبي الإسرائيلي لإيقاف هذه المساعدات.

## 8.1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في فهم كيفية قيام السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول الأعضاء الخمسة في مجلس الأمن بدورهما في توظيف الدبلوماسية الرقمية تجاه أحداث الحرب على قطاع غزة في أيار 2021 ؟ وتتفرع عنه الأهداف التالية:

1. تحديد أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول الأعضاء الخمسة عبر منصتي فيسبوك وتويتر.

2.تحديد أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر.
3.تحديد الأطر الإعلامية الاستراتيجية المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم عبر منصتي فيسبوك وتويتر.
4.تحديد الاستمالات الاستراتيجية المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم.

## 9.1 النظريات الناظمة للدراسة

بعد مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، توصَّل الباحث إلى ضرورة الاستناد إلى نظريات الدور (Role Theory)، وتوازن القوى (Power Balance Theory) حيث تساعد على البحث في الدور الدبلوماسي الذي تقوم به السفارات ووزارات الخارجية على النسق الدولي، وقدرتها على عكس واقع الحرب على غزة من منظورها السياسي للتأثير في الرأي العام الدولي، وذلك لتحديد الإجراءات التي يقوم بها الجانب الإسرائيلي من خلال الدبلوماسية الرقمية والذي ساهم في الدور الدولي البارز وفق مؤشر الدبلوماسية الرقمية، كما استند الباحث إلى نظرية التأطير الإعلامي (Frame Analysis Theory)، بالإضافة إلى الاستمالات Appeals لتحديد الاستراتيجيات المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم عبر منصات التواصل الاجتماعي، وفي سبيل فهم أعمق لمشكلة الدراسة وأسئلتها.

### 1.9.1 نظرية الدور

ظهرت نظرية الدور لهولستي لأول مرة في تحليل السياسة الخارجية في السبعينات، عندما بدأ العلماء في البحث في الأنماط السلوكية للدول أثناء الحرب الباردة. وهي نظرية تحاول تفسير السياسة الخارجية لدولة ما من خلال التركيز على تحليل المتغيرات المتعلقة بنخبة صناعة القرار، وطبيعة فهمهم للنظام الدولي، ولدور دولتهم. (عبدالملك، 2017).

واليوم، يختلف منظرو الأدوار القيادية فيما يتعلق بالمصادر والعوامل التي تشكل الأدوار الوطنية. في الوقت الذي يميل فيه منظرو الأدوار الأمريكيون إلى التأكيد على الصفات المادية أو المعرفية للممثل كعوامل حاسمة، واستقرار الأدوار كأسباب للعمل، يميل العلماء الأوروبيون إلى توظيف فهم بنّاء لاستكشاف اللغة والتفاعل الاجتماعي، والتي توفر الأدوار فيها "سببا للعمل"، ومع ذلك يبدو أن جميع المنظرين يتفقون على أنه لا يمكن التفكير في الأدوار في العلاقات الدولية، أو

النظر إليها دون الرجوع إلى أدوار أخرى والاعتراف الأساسي من خلال المجتمع ( Holsti, 1970) الأدوار هي المواقف الاجتماعية، قد تختلف التوقعات من كل دور للمنظمات الدولية الفاعلة اختلافا كبيرًا. فمن ناحية، هي تتألف بانتظام من توقعات الأنا -أي التوقعات المحلية و/أو الفردية بشأن الدور المناسب وما يعنيه- ، وتغيير التوقعات -أي الطلب الضمني أو الصريح من قبل الآخرين- (الأدوار المضادة أو الأدوار التكميلية، إشارات الجمهور)، ومن ناحية أخرى، تختلف التوقعات من الأدوار المختلفة، فيما يتعلق بنطاقها وخصوصياتها ومجتمعها المحلي، وبالتالي التزامها.

لذلك فإن الأدوار - ومجموعات الأدوار الأكثر من ذلك - تنطوي على إمكانية الصراع داخل الدور (الصراعات داخل الدور، على سبيل المثال، بين الأنا وتغيير التوقعات) وبين الأدوار (الصراعات بين الأدوار) (الدسوقي، 2019).

### 2.9.1 نظرية الدور في السياسة الخارجية

حاول هولستي (Holsti, 1970) حلّ إشكاليات نظرية الدور، إذا كان الدور هو مجرد فئة لتصنيف سلوك السياسة الخارجية، وتصنيف قرارات وسلوكيات الحكومات والدول، أم أن الأدوار هي متغيرات سببية تفسر عمل النظام الدولي أو سياسة الدولة الخارجية، وحيث أن نظريات توازن القوى تشير إلى ثلاث أنواع من الدول لكل منها دور معين في النظام وهذه الأنواع عبارة عن:

1. دول معتدية وتسعى إلى تغيير الوضع الراهن.
2. دول مُدافعة وتسعى إلى الإبقاء على الوضع الراهن.
3. دول متوازنة.

فإذا لم تقم الدولة، أو الدول بدورها وفقاً لنظرية (توازن القوى) يحدث تغير في النظام الدولي، وحيث أن المشكلة الأساسية في نظرية توازن القوى هي، عدم إشارتها فيما إذا كانت المتغيرات الأساسية في تفسير ديناميكيات النظام عبارة عن تعريف وإنجاز الأدوار أو أن النظام يقوم بدوره وفقًا للتوازن الدولي بشكلٍ أساسي. فحاول هولستي التعامل مع هذه الإشكالية وخرج بنظرية الدور من التصنيف التقليدي مرتبطًا بتأكيده على أن الدولة المصنفة بالدول الصغيرة لها دور بل أدوار في النسق الدولي أو في أقاليم محددة باعتبارها موضوعًا للتنافس بين الدول العظمى (Holsti, 1970).

كما أوضح أن التصنيفات التقليدية للدول سواء باعتبارها; تكتلات، أو دول انحياز، أو دول محايدة، لا توضح كل مهام هذه الدول، ولا تضع سلوكيات الدول المتنوعة في علاقاتها المختلفة. وهذا ما يعكس أهمية التعامل مع الدور بشكلٍ مختلف عن النظريات والتصنيفات التقليدية. وبهذا تطرح هذه النظرية تساؤلات عديدة منها: هل من الممكن تصنيف أدوار أكثر حساسية وتفصيلاً للاختلافات في السلوك الدبلوماسي للدول؟ كيف يقوم صانعو القرار بتوقع وتصور أدوار دولهم في العلاقات الدولية والسياسات الخارجية ؟ أم أن الدول تنظم سياساتها الدبلوماسية والعسكرية لتحقيق دور واحد معين؟ ولذلك لخص هولستي من خلال هذه التساؤلات أن مفهوم (الوضع) Position لا يصلح في السياسات الخارجية والدبلوماسية، لأن الدول تعمل في إطار عدد كبير من العلاقات الثنائية والمتعددة، وإنما يمكن تطبيق مفهوم (المكانة) Status في إطار نظرية الدور والذي يستخدم في تحليل الطبقية الدولية والتي تعكس في: التدخل والتورط في الشؤون الدولية، مدى الالتزامات الخارجية والقدرات العسكرية.(Holsti, 1970)

وهنا يقوم الباحث بدراسة الدور الدبلوماسي الذي تقوم به السفارات ووزارات الخارجية على النسق الدولي، وقدرتها على عكس واقع الحرب على غزة من منظورها السياسي للتأثير في الرأي العام الدولي، بشكلٍ خاص في الدول التي تعمل داخلها، وذلك عن طريق رصد كافة المنشورات خلال فترة البحث وعمل مقارنة بين أداء هذه السفارات ووزارات الخارجية على منصتي فيسبوك وتويتر.

### 3.9.1 نقد نظرية الدور

إن ارتفاع وتيرة الأحداث العالمية وتسارعها، وفي ظل غياب نظرية شاملة تفسر كل التغييرات والأحداث، أدى ذلك لوجود نظريات متعددة تركز كل منها على جانب دون الآخر، ومنها نظرية الدور التي تركز على دراسة وتحليل السلوك السياسي الخارجي من أجل تفسير سبب الاختلاف في السلوكيات الخارجية للدول، برغم وجود تشابه في مصادر الدعم والقوى في بعض الأحيان. ففي هذه الدراسة نلاحظ الاختلاف في السلوك السياسي الخارجي للدول المذكورة في الدراسة، وذلك لأن دور كل دولة تفرضه عليها عدة عوامل وظروف وإمكانيات فمنها ما يكون مرتبطاً بنظامها الداخلي وقراراتها الداخلية، ومنها ما هو متعلق بدورها في السلام العالمي والإقليمي (عودة-، 2017).

هذه العوامل والظروف والإمكانيات منحصرة في هذه الدراسة تحت مظلة العالم الرقمي، والذي يجعل مستوى التباين بين الدول المختلفة ضمن المعقول، بالتالي فإن نجاح أو عدم نجاح دولة

معينة دبلوماسيًا، يعكس النتيجة أو الدور الذي وصلت إليه هذه الدول بناءً على استراتيجيات توظيف الدبلوماسية الرقمية وليس استنادًا إلى أية عوامل مرتبطة بموارد غير متوفرة عند الدول الأخرى. وهنا فإن الدراسة الحالية ضمن المعطيات المطروحة تستطيع التقليل من مستوى هذا النقد إلى الحد الأدنى.

### 4.9.1 نظرية تحليل الإطار الإعلامي

يعرف جوفمان 1974 الإطار الإعلامي بأنه: بناء محدد للتوقعات التي تستخدمها وسائل الإعلام لتجعل الناس أكثر إدراكًا للمواقف الاجتماعية في وقت ما، فهي عملية هادفة من قبل القائم بالاتصال عندما يعيد تنظيم الرسالة حتى تصب في خانة إدراكات الناس، ومؤثراتهم الإقناعية.

والإطار الإعلامي يحاول أن يشابه ويماثل بين ما يدركه الناس في حياتهم اليومية وبين بناء الرسالة وتشكيلها، كما تفعل الوسيلة الإعلامية، بمعنى أن الوسيلة الإعلامية لا تهدف إلى التغيير أو إلى بناء قيم جديدة، ولكنها تهدف أكثر إلى الاستفادة من الفهم العام الموجود، وكما يرى (إنتمان 1993) المنظر الأبرز لهذه النظرية أن تأثير الأطر الإعلامية على الرسالة لا يتم عبر تشكيل الإطار بشكلٍ متعمد فقط، بل يتحقق بالحذف والتجاهل والإغفال المقصود وربما غير المقصود من قبل القائم بالاتصال، أي أن عملية التأطير تؤثر في: القائم بالاتصال - نص الرسالة - جماهير المتلقين- الإطار الثقافي والاجتماعي.

تَدرُس نظرية الأطر ظروف تأثير الرسالة، حيث تقوم على أساس أن أحداث ومضامين وسائل الإعلام لا تحمل مغزى حقيقياً إلا إذا وضعت في تنظيم و سياق إعلامي (إطار إعلامي) بحيث ينظم هذا الإطار الألفاظ المنتقاة والنصوص والمعاني، آخذة بعين الاعتبار الخبرات لدى المتلقي والقيم المجتمعية السائدة لديه (Norman & Keller, 1981).

ويفيد تأطير الرسالة الإعلامية في توفير القدرة على قياس محتوى الرسالة، ودورها في التأثير على آراء واتجاهات المتلقي، كأن يقع حادث معين ولا تكون له دلالة كبرى عند الناس، ولكن بتأطير هذا الحدث من قبل وسائل الإعلام من حيث، اللغة، والصياغة، والتركيز على أحد عناصر هذا الحادث، فيعطيه ذلك أهمية محددة، يستخدم الإعلام -في بعض الأحيان- جزءاً من المضمون لوضعه في أحداث اجتماعية عامة وهامة ليحدد ويضخم هذه الأحداث، أو يتجاهل أحد هذه المضامين لكي يقلل من أهميته.

هذا وقد قدم العلماء مجموعة من الأطر الإعلامية والتي ترتبط غالباً بالتغطيات للأحداث وهي:

- الإطار المحدد بقضية: يركز على حدث معلوم الجوانب الواضحة بشكلٍ جلي لدى الجمهور.

- الإطار العام: الذي يرى الأحداث في سياق عام، ويعمل على تقديم تفسيرات عامة للأحداث، ويقوم بربطها بالمعايير الثقافية والسياسية.
- الإطار الاستراتيجي: وهو يقرأ الأحداث في سياقها الاستراتيجي الذي يؤثر على أمن الدولة القومي.
- إطار الاهتمامات الإنسانية: يرى الأحداث في سياق تأثيراتها الإنسانية والعاطفية العامة، بحيث تصاغ الرسائل بطرق درامية تؤثر على العاطفة.
- إطار النتائج الاقتصادية: وهو يحدد قيمة الحدث من خلال نتائجه الاقتصادية على الأفراد والدول والمؤسسات، ويربط ما بين الرسالة والمصلحة الاقتصادية لدى المتلقي.
- إطار المسؤولية: يضع القائم بعملية الاتصال رسالته بحيث توضح المسؤول عن افتعال الأحداث.
- إطار الصراع: تقيس الأحداث من منطلق الربح والخسارة، وفي إطار تنافسي صراعي جاد، وفي بعض الأحيان تتجاهل الرسائل عناصر هامة على حساب سياق الصراع.
- إطار المبادئ الأخلاقية: تعرض الوقائع في سياق أخلاقي وقيمي للمجتمع، مخاطبا المعتقدات والمبادئ عند المتلقي. (الدليمي، 2020).
- من هنا سيعمل الباحث على تحديد الأطر التي وضعتها السفارات ووزارات الخارجية لتناقل أخبار ومعلومات الأحداث التي تتناولها الدراسة، وفهم مدى تحقيق هذه الأطر لأهداف السفارات ووزارات الخارجية في الدبلوماسية الرقمية من وجهة نظرهم، ومدى تركيز السفارات ووزارات الخارجية على اختيار إطار دون آخر، وذلك لفهم استراتيجيات السفارات في مخاطبة الجماهير، كما ستساعد هذه النظرية في تحديد ما إذا كانت السفارات ووزارات الخارجية استخدمت أطر مختلفة باختلاف الجمهور المستهدف من دولة إلى أخرى .

### 5.9.1 نقد نظرية تحليل الإطار الإعلامي

قدم باران وديفيز (Baran, 2008)انتقادًا لها فيما يخص مرونتها التي تجعلها تفتقد إلى التحديد، حيث أنها لا تستطيع تحديد وجود أو غياب التأثيرات، وعدم قدرة هذه النظرية على تقديم التفسيرات السببية لتأثيرات الأطر، وذلك لاعتمادها على أساليب البحث الكيفي، إضافة إلى ذلك فإن عدم وجود تحديد دقيق للحدود الفاصلة بين أنواع الأطر المختلفة يجعلها مسألة تخضع لانطباعات الباحثين.

استطاع الباحث التغلب على هذه الانتقادات من خلال عدم افتراض السببية بل افتراض وجود أو عدم وجود فروقات دالة إحصائيًا استنادًا إلى الاستمالات والأطر الطاغية على المنشورات الخالية من اللبس، حيث قام الباحث بترميز نوعين من الأطر: الإطار الطاغي الأولي، والإطار الثانوي، وذلك لتقليل التحيزات المرتبطة بالباحث، ناهيك أن درجة الثبات الداخلي للباحث كانت عالية جدًا بعد فحصها بالطرق العلمية والإحصائية اللازمة.

## 10.1 الاستمالات

يؤدي الإعلام دورًا بارزًا في الترويج للمنتجات والقضايا باختلاف مضامينها، وتمكنه من الوصول إلى كافة الفئات المستهدفة بمختلف أعمارها وخلفياتها الثقافية والاجتماعية، حيث يتم استخدام الرسائل بمختلف أشكالها في ذلك، بهدف التأثير في الآراء والاتجاهات وتغيير السلوك بما يخدم مصالح المعلن أو صاحب الرسالة.

ومن أهم الطُرق المتبعة في صياغة الرسائل ما يسمى "الاستمالات" وهي جملة العناصر التي يوظفها القائم بالإقناع في رسالته من أجل جذب المتلقي والتأثير فيه لقبول الرسالة. وتأخذ الاستمالات عدة أشكال بهدف التغيير في آراء متلقي الرسالة واتجاهاته، بل أنها تسعى في بعض الأحيان لإيجاد ردود أفعال من قبل الجمهور تجاه هذه الرسائل، ويتم استخدام الاستمالات بأشكالها المتعددة بناء على الكثير من المحددات، ومن أهمها: نوع الرسالة، ومضمونها، ونوع المتلقي.

وبالتالي فإنَّ الرسائل الإعلامية تستخدم استمالات متعددة سواء كان ذلك في الحملات الإعلانية أو الإعلامية منها:

- الاستمالات المنطقية: تقوم على مخاطبة عقل المتلقي من خلال تقديم الحجج، ومناقشة جميع جوانب القضية، وتفنيد الآراء المضادة، كما تقوم على تقديم الأرقام والإحصاءات والمعلومات الموثقة.
- الاستمالات العاطفية: تعتمد الاستمالات العاطفية على تقديم دعاوى شعورية على الرسالة الإعلانية من خلال إثارة عواطف المتلقي تجاه السلعة أو المعلومة، وقد ازداد الاهتمام باستخدام هذه الاستمالات لعدة أسباب؛ منها: ازدياد المنافسة بين السلع والخدمات، واتجاه العديد من هذه السلع والخدمات لأن تصبح متشابهة في خصائصها، وكذلك وصول السلعة أو الخدمة إلى مرحلة النضج في دورة حياتها، وفي أثناء هذه المرحلة يصعب تمييز السلعة أو الخدمة بناء على استمالات عقلية.

- استمالات الخوف: تعتمد هذه الاستمالة على إثارة مشاعر الخوف لدى المتلقي، ومحاولة التأثير على نفسيته، و موقفه الاجتماعي، و مستقبله المهني، أو حتى حياته في بعض الأحيان إذا لم يتعاطى مع هذه الرسالة.
- استمالة الفكاهة: تعتمد على تقديم السلعة أو الخدمة في إطار نفسي محابى، حتى تؤهل المستهلك لاستقبال تلك السلعة أو الخدمة والمعلومات الخاصة بها.
- استمالة الجنس: من الاستمالات التي تحقق درجة عالية من جذب الانتباه وتفاعل الجمهور في حالة استخدامها مع بعض السلع؛ مثل العطور والملابس والمجوهرات، وتعتمد على إبراز قدرة السلعة أو الخدمة في جذب انتباه واهتمام الجنس الآخر.
- استمالة تخيلية: تعتمد على جذب انتباه المستهلك من خلال التركيز على رموز ومعان إنسانية وربطها بالسلعة أو الخدمة المعلن عنها، ويجب أن ترتكز هذه الرموز والمعاني على قيم ومعايير إنسانية مشتركة.
- استمالات التلاعب بالهدف: يُقصد بها الاستمالات التي تقوم بذكر الأهداف والعمل على توظيفها بحيث يستخلص الجمهور المستهدف النتائج الضمنية ويفهم الأهداف، كما تعتمد هذه الاستمالات على درجة الذكاء والمعارف الموجودة لدى المتلقي، التي تساهم في قدرة الفرد على تحديد الأهمية الموضوعية للأفراد على حدٍ سواء.
- استمالات رأي الأغلبية: يُقصد بها الاستمالات الأكثر استخدامًا في الرسائل الإعلامية بحيث تجعل الفرد يهتم في كافة ما يتعرض له، على أن تكون الرسائل الإعلامية تتفق مع احتياجاته الفردية، كما تشير الدراسات في علم الإعلام إلى أن الرسائل الإعلامية تكون أكثر فاعلية فيما يتعلق بالرأي أو سلوك الجماهير (صبيح، 2017).

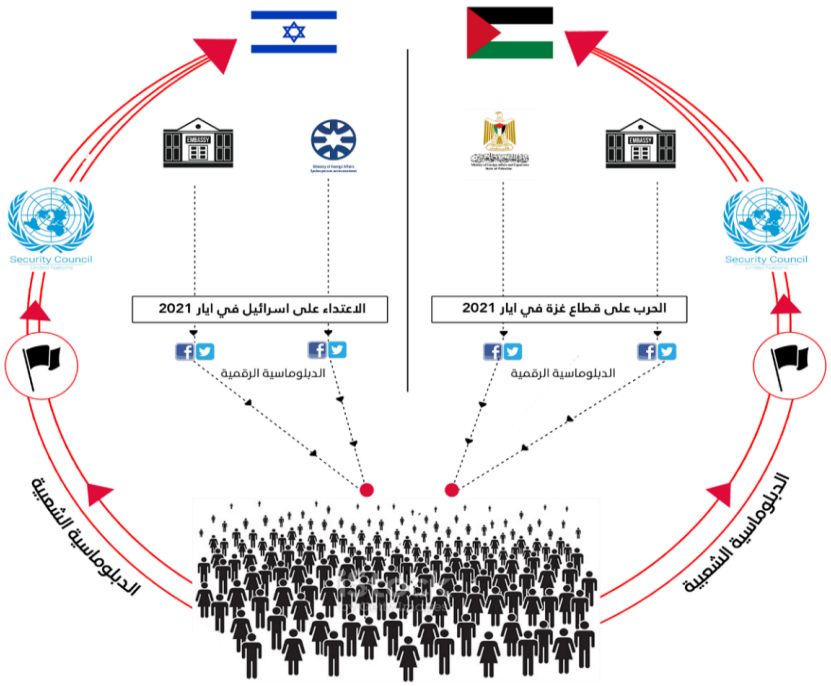
ومن خلال تعريف الاستمالات كأسلوب في الرسائل الإعلامية، سوف تبحث الدراسة في أي الاستمالات كان أكثر استخدامًا من قبل السفارات ووزارات الخارجية في الرسائل التي أطلقتها خلال فترة البحث، ومحاولة فهم مدلولات استخدام الاستمالات في التأثير أو حتى إيصال رسائل هذه السفارات ووزارات الخارجية للجهات المتابعة لصفحاتها، وما إذا كانت الاستمالات تختلف في الرسائل من سفارة إلى أخرى لنفس الدولة أو لدى وزارات الخارجية، ومدى القدرة على الاستفادة من المواقف المتخذة من قبل الجمهور في خلق حراك شعبي فعلي، قد يؤثر في سياسة الدول التي ينتمي لها هذا الجمهور.

هذا وسيقوم الباحث بمقارنة التفاعل بين المنشورات من منظور الاستمالات، بحيث يحدد أنواع الاستمالات المستخدمة، ومقدار التفاعل فيما بينها لتحديد أي من هذه الاستمالات كان الأكثر وصولًا وتفاعلًا بين الجمهور المستهدف.

ستساهم نظرية تحليل الإطار الإعلامي والاستمالات في تقدير قدرة الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية والإسرائيلية في الوصول إلى الدور المرجو منها في التأثير على الجماهير تجاه أحداث الحرب على قطاع غزة، من خلال الاعتماد على نظرية الدور في السياسات الخارجية ،والتي تفسر قدرة الدول بمختلف أحجامها وقواها العسكرية في التأثير على السياسات العالمية تجاه مختلف القضايا.

## 11.1 نموذج الدراسة

استنادًا إلى مفارق النظريات أعلاه، قام الباحث بتطوير نموذج الدراسة أدناه لفهم أكبر لتوظيف الدبلوماسية الرقمية في السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدول الأعضاء الخمسة، كالآتي:




**الشكل 1 نموذج الدراسة**

ويشير النموذج إلى الخطوات التي سلكتها الدراسة والتي لخصها الباحث بالخطوات التالية:

أولًا: تحديد منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارات ووزارات الخارجية التي ستتناولها الدراسة، وذلك من خلال البحث عن هذه المنصات من خلال المواقع الرسمية، أو من خلال البحث الذاتي.

ثانيًا: الرجوع إلى المنشورات التي صاغتها هذه السفارات ووزارات الخارجية في فترة البحث، وهي في الفترة من 10 إلى 31 أيار 2021، وتمثل الفترة التي جرت فيها أحداث الحرب على قطاع غزة منذ بدايتها ولغاية قرار وقف إطلاق النار، وتوثيق هذه المنشورات بناء على المحددات التي وضعها الباحث من حيث الشكل والنوع واللغة المستخدمة.

ثالثاً: تحديد مستوى تفاعل الجمهور مع هذه المنشورات، من خلال تحديد شكل هذا التفاعل وتسجيل مقدار التفاعل على النموذج الذي قام الباحث بتطويره، و الخاص بهذه العملية.

افترض الباحث من خلال النموذج أن الجماهير التي تلقت رسائل هذه السفارات قد تأخذ موقفاً من الأحداث الخاصة بالدراسة، كنوع من ردة الفعل على ما تلقته من معلومات من خلال هذه المنصات، الأمر الذي سيشكل قوة ضغط على حكوماتها لاتخاذ إجراءات عملية تجاه أحد أطراف النزاع من خلال موقعها لدى مجلس الأمن، وهو الأمر الذي لم يتم قياسه من خلال هذه الدراسة والذي يوصي الباحث أن تتم دراسته في الأبحاث المستقبلية.

## 12.1 قيود الدراسة

1. عدم توفّر صفحات لبعض السفارات على منصات فيسبوك وتويتر.
2. عدم توثيق بعض الصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي.
3. عدم وجود منصات خاصة بالسفارات الفلسطينية في بعض دول مجتمع البحث، إلا أنه لابد من استكمال عمليات المقارنة، واعتبار النتائج التي ستظهر من خلال هذه العمليات والفوارق في الأرقام فرصاً فقدها النظام الدبلوماسي الفلسطيني نتيجة لعدم الاستثمار في هذه المنصات لأسباب لن يتطرق لها الباحث من خلال دراسته.
4. عدم وجود بعض المنشورات القديمة على صفحات بعض السفارات، وذلك اتباعًا لسياسات هذه السفارات، لكن استطاع الباحث التغلّب على هذه العقبة من خِلال بعض الأدوات المستخدمة لاسترجاع المنشورات القديمة، وذلك من خلال استخدام موقع web.archive والذي يتيح إمكانية البحث في أرشيف جميع المواقع ومنصات التواصل الاجتماعي، ولكن - وبعد البحث الأولي- وجد الباحث منشورات عديدة لم تتم أرشفتها من خلال الموقع، بالإضافة إلى أرشفة النصوص على شكل صور الأمر الذي يصعب على الباحث عملية الترجمة أو

الوصول إلى بعض الروابط، كما استخدم الباحث طريقة البحث من خلال المفتاح " from:username since:yyyy-mm-dd until:yyyy-mm-dd " الذي مكّن الباحث من مراجعة أرشيف صفحات السفارات عبر منصة تويتر بكل يسر.

5. الحاجة إلى ترجمة المنشورات آليًا من الروسي والصيني والعِبري والفرنسي والإنجليزي إلى اللغة العربية.
6. نشر العديد من الفيديوهات من بعض المنصات، مما حتّم على الباحث احتساب المشاهدات لكل منشور بناء على مجموع المشاهدات الكلي.
7. استعان الباحث بالتصميم المقارن لجمع كافة البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة بشكل مجرد وبعيدًا عن أية سياقات وطنية أو ثقافية.

## 13.1 محددات الدراسة

على الرغم من أن الدراسة الحالية ستُقدم نتائجاً مثيرة للاهتمام حول ممارسة الدبلوماسية الرقمية لدى السفارات الفلسطينية والإسرائيلية ووزارات الخارجية لدى الدولتين إبان الحرب على قطاع غزة في أيار 2021، إلا أن العديد من المحددات قد وضعها الباحث في دراسته.

1. اقتصرت الدراسة على السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن، ووزارتي الخارجية في فلسطين وإسرائيل، ورغم غياب العديد من السفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر إلا أن الباحث لم يبحث عن بديل آخر لهذه السفارات، وذلك كون اختيار السفارات في هذه الدول جاء بناء على دورها في مجلس الأمن في التأثير على قضايا العالم، بالإضافة إلى مهام مجلس الأمن في أخذ زمام المبادرة في تحديد وجود عمل عدواني أو تهديد للسلام. ودوره بدعوة أطراف النزاع إلى تسوية النزاع بالوسائل السلمية والتوصية بطرق التكيف أو شروط التسوية. وفي بعض الحالات، يمكن لمجلس الأمن أن يلجأ إلى فرض جزاءات أو حتى السماح باستخدام القوة للحفاظ على السلم والأمن الدوليين أو استعادتهما (مجلس الأمن، 1945).
2. اقتصرت الدراسة على البحث في المنشورات في الفترة من 10 أيار ولغاية 31 أيار، كونها الفترة التي اندلعت فيها الأحداث العسكرية، دون الإلتفات إلى الأحداث التي سبقت هذه الفترة والتي اعتبرت المسبب الرئيسي لها.

3. اقتصر البحث على دراسة أداء الدبلوماسية الرقمية للسفارات ووزارات الخارجية دون البحث في النتائج التي حققتها السفارات على المستويين الشعبي والدولي.
4. تبحث الدراسة في التفاعل مع منشورات السفارات من ناحية كمية، دون البحث بطبيعة هذا التفاعل إن كان مؤيداً أو معارضاً لهذه المنشورات، حيث اعتبر الباحث أن الوصول والتفاعل وحده يحقق الهدف من النشر.

## 14.1 المفاهيم والمصطلحات

**الدبلوماسية**

مصطلح مأخوذ من الكلمة اللاتينية DIPLOMA، والتي تعني (الوثيقة الرسمية)، وهي أيضا مشتقة من اللغة اليونانية بمعنى (الوثيقة المطوية) التي تخول حاملها امتيازات خاصة كونها صادرة من صاحب السلطة الأعلى في البلاد، حيث كان الرومان يطلقون "دبلوما" على وثائق السفر المعدنية المختومة والمطوية، ومع مرور الزمن تطورت كلمة دبلوما لتشمل الوثائق الرسمية والأوراق والمعاهدات، ومع تعدد هذه الوثائق أصبح من الهام استخدام موظفين للعمل في إدارة هذه الوثائق، أطلق عليهم أمناء المحفوظات حيث بقي مصطلح الدبلوماسية يقتصر على هذا المعنى لفترة طويلة، وانتقلت الدبلوماسية من اليونانية إلى اللاتينية، ثم إلى اللغات الأوروبية ومن ثم إلى اللغة العربية.

**الدبلوماسية في اللاتينية**

الشهادة الرسمية أو الوثيقة التي تتضمن صفة المبعوث والمهمة الموفد بها، حيث كانت عبارة عن وثائق تمسكها قطع من الحديد تسمى "دبلوما" توصي باستقبال حاملها وتيسير انتقاله من الأقاليم في البلاد المختلفة، هذا واتسع مفهوم الدبلوماسية فيما بعد ليشمل:

- المهنة
- المفاوضات
- الدهاء والكياسة
- السياسة الخارجية

كما أنها كانت تعني "كتاب" في اللغة العربية، للتعبير عن الوثيقة التي تمنح حاملها مزايا الحماية والأمان والتي يتبادلها أصحاب السلطة بينهم (اخميس، 2011).

سنشير فيما يلي إلى أهم التعريفات الخاصة بالدبلوماسية، والتي اختلف فيها فقهاء القانون الدولي العام، خاصة ممن اهتموا بدراسة العلاقات الدبلوماسية في تحديد معنى الدبلوماسية:

ريفيه **Rivier**: علم وفن تمثيل الدول وإجراء المفاوضات.

شارك دي مارتينز **Charies de Martens**: علم العلاقات الخارجية، أو الشؤون الخارجية للدول (فن المفاوضات).

كالفو **Cg salvo**: عرفها شارك كالفو بأنها علم العلاقات القائمة بين مختلف الدول أو فن إجراء المفاوضات.

هارولد نيكلسون: الكاتب الدبلوماسي البريطاني نيكلسون عرفها بأنها إدارة العلاقات الدولية عن طريق المفاوضات، أو أسلوب معالجة وإدارة هذه العلاقات من قبل السفراء والمبعوثين (العبيكان، 2007).

عبد العزيز السرحان: الطريقة التي يسلكها أشخاص القانون الدولي العام، وذلك بهدف تسهيل إقامة علاقات ودية وسليمة بين الدول، وإنهاء أي تضارب في الرأي أو تنازع في المصالح المتبادلة مهما كانت هذه المصالح (قسيمه، 2019).

السموحي: عرفها بأنها فن تمثيل الحكومة، ورعاية مصالح البلاد لدى الحكومات الأجنبية، وضمان صون حقوق وكرامة البلاد في الخارج، وإدارة الأعمال الدولية بتوجه المفاوضات السياسية، بالإضافة إلى تطبيق القانون في العلاقات الدولية كي تصبح المبادئ القانونية أساس التعامل بين الشعوب، وأن الدبلوماسية هي علم وفن معا، (سموحي، 1974) بحكم أنها تستوجب الإلمام بالعلاقات القانونية والسياسية لمختلف الدول، بالإضافة إلى مصالحها وتاريخها والأحكام والمعاهدات المنضمة إليها، وهي فن بحكم اهتمامها بإدارة الشؤون الدولية، وتطلبها المقدرة على تنظيم وإدارة المفاوضات.

**الدبلوماسية العامة**

تختلف الدبلوماسية العامة أو **Public Diplomacy** عن الدبلوماسية التقليدية التي يقوم بها أشخاص من ذوي المهن الخاصة (الدبلوماسيون والسياسيون)، الدبلوماسية العامة هي وسيلة تحاول من خلالها حكومة بلد ما التأثير على مجتمع بلد آخر، إنها القدرة على تحقيق الأهداف من خلال العروض الجذابة، بدلا من الرشوة والإكراه. ويجب أن تكون أدوات الدبلوماسية العامة مصممة خصيصاً لمهام محددة، كما أن البث الأجنبي مناسب للسياسات الخارجية، ويمكن للبلدان ترتيب محادثات حول ثقافاتها ومعارضها. ولأجل فهم ثقافة بلد آخر، هناك حاجة إلى التواصل مع

سكانه، على سبيل المثال، من خلال التعليم، حيث تنتشر القيم من خلال التبادل التعليمي؛ هذه هي الطريقة التي يتم بواسطتها تنفيذ العلامة التجارية للدولة. ويؤكد هذا المفهوم، الذي يأتي من عالم التسويق، أن كل دولة هي علامة تجارية تفرض بصمة معينة على كل ما تقدمه كمؤشرات على مدى قوة علامتها التجارية، فهي شعبية السياحة وجاذبية الاستثمار، لذا فإن الدبلوماسية العامة ليست دعاية، بل هي أفضل بكثير من ذلك.

**الدبلوماسية الشعبية**

الدبلوماسية الشعبية أو **People' Diplomacy** بالمعنى الواسع للكلمة تعني عملية مستمرة تاريخيًا من الاتصالات والمعرفة المتبادلة، والتأثير وإثراء الثقافات والناس، يرى الباحثون بأن مفهوم "الدبلوماسية الشعبية" يفتقر إلى بنية العمل الجاد في بنيته الأساسية والنظرية، ومع ذلك فإن محاولاتهم لتطوير أطره النظرية قد تزامنت مع حاجة الولايات المتحدة الأمريكية إلى وجود قنوات موازية للدبلوماسية التقليدية بغرض الوصول إلى أهدافها، وذلك من خلال اختبار حرب الأفكار والمعتقدات، بواسطة منهج الدبلوماسية الشعبية والتي حققت أهدافاً بعيدة المدى عن طريق تبصير الرأي العام الأجنبي، وتزويده بالمعلومات المتوازنة، وإقناعه بالصورة المطلوبة، ومن ثم الضغط على حكومة الدول المستهدفة لتغيير سياساتها (كيوش، 2021).

وتُعرف الدبلوماسية الشعبية بأنها تلك التي تستهدف مخاطبة الجماهير بوسائل شعبية لإيجاد علاقات مباشرة بين الشعوب. وتمثل الدبلوماسية الشعبية صورة التطور الذي طرأ على الدبلوماسية في القرن العشرين، بفعل التقدم التقني واتساع قنوات التواصل بين الشعوب، وهذا الأمر الذي منحها هذه التسمية؛ لأن الهدف منها في الأساس كسب الرأي العام.

ويعرفها مجلس الصداقة العالمية بأنها "مزيج من الاتصالات والتفاعلات غير الرسمية بين الكيانات السياسية المعاصرة وغيرها من الأطراف داخل المسرح العالمي، وذلك من خلال المنظمات الشعبية والجماعات الأهلية، والهيئات غير الحكومية" (الفيصل، 2021).

**الدبلوماسية الرقمية**

الدبلوماسية الرقمية أو Digital Diplomacy هي شكل من أشكال الدبلوماسية العامة الجديدة، التي تستخدم الإنترنت، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة لتعزيز العلاقات الدبلوماسية. الاختلافات الرئيسية مع الدبلوماسية العامة الكلاسيكية تكمن في زيادة الوصول إلى المعلومات، وزيادة التفاعل بين الأفراد والمنظمات، والشفافية الأكبر.

ما تقدمه المواقع الإلكترونية من قبل وزارات الخارجية والسفارات ووفود المنظمات الدولية هو الآن ممارسة معتادة. حيث تعمل مواقع وزارات الخارجية على شرح وتسجيل سياساتها الخارجية الوطنية، ودحض الأعمال أو المطالبات غير المقبولة من قبل دول أخرى.

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أدوات هامة أخرى للدبلوماسية، فالاحتضان العالمي لقنوات الإنترنت قد جلب معه موجة من الانفتاح والشفافية التي لم يشهد من قبل، و توفر وسائل التواصل الاجتماعي منصة للاتصال غير المشروط، وأصبحت أداة أقوى التواصل. هناك مجموعة واسعة من وسائل التواصل الاجتماعي الفاعلة دولياً، ولكن الأكثر شعبية منها هي: تويتر، الفيسبوك، انستغرام، ويوتيوب، وسناب شات.

وينبغي التأكيد على أن أهمية الدبلوماسية اليوم قد ازدادت بلا شك، ويرجع ذلك أساسًا إلى أن حلول القوة للمشاكل الدولية -على الرغم من استمرار استخدامها- أصبحت خطيرة بسبب تطوير أنواع جديدة من الأسلحة، وبالإضافة إلى ذلك، فإن إعادة هيكلة العلاقات الدولية المرتبطة بعمليات العولمة، وظهور جهات فاعلة من غير الدول على الساحة العالمية، كل ذلك يتحدى الدبلوماسية للمشاركة بنشاط في خلق صورة عالمية جديدة. يجب على أي دولة ترغب في النجاح في مجال السياسة الخارجية أن تعرف وتستخدم تمامًا جميع أنواع الدبلوماسية الموصوفة أعلاه.

**الدبلوماسية الرقمية في الحرب**

إجرائيًا: شكل من أشكال الدبلوماسية الرقمية الذي تمارسه الدول أثناء النزاعات والحروب، وذلك بهدف الحفاظ على مصالحها وصورتها أمام العالم، وكسب التأييد الشعبي والدولي، حيث تعمل الدول على تكثيف هذا النوع من الدبلوماسية أثناء الحروب للضغط نحو تبرير الأفعال التي تقوم بها، وخلق جبهة مؤيدة ومساندة لها، معتمدة على الوصول لهذه الجماهير باختلافاتها من خلال استراتيجيات إعلامية تساهم في تحقيق الأهداف التي يضعها النظام الدبلوماسي لهذه الدول.

**التفاعل الاجتماعي**

أولى علاقات الإنسان علاقته بذاته، فإما أن يتقبلها ويعمل جادًا لبنائها وتنميتها، أو يرفضها ويعمل بسلبية شديدة تجاهها، فيحاول إبعادها عن الديناميكيات الفعالة في أحداث حياته، ومن ثمّ يرفض مشاعره ورغباته، مما يجعل الآخرين يعاملونه بالسلبية نفسها التي يعامل ذاته بها، الأمر الذي يؤثر في مجمل حياته ومستقبله المهني والأسري والاجتماعي، ومهارة التفاعل الاجتماعي هي إحدى المهارات التي على الفرد إتقانها كمهارة أساسية من أجل التعايش مع أفراد المجتمع الذي

ينتمي إليه. يعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشارًا في علم الاجتماع وعلم النفس على حد سواء، وهو الأساس في دراسة علم النفس الاجتماعي الذي يتناول دراسة كيفية تفاعل الفرد مع البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات (قليدة، 2015).

**مجلس الأمن – الأمم المتحدة**

يتحمل مجلس الأمن المسؤولية الرئيسية عن صون السلم والأمن الدوليين. ولدى مجلس الأمن 15 عضواً، وكل عضو لديه صوت واحد بموجب ميثاق الأمم المتحدة، تلتزم جميع الدول الأعضاء بالامتثال لقرارات المجلس. يأخذ مجلس الأمن زمام المبادرة في تحديد وجود تهديد للسلام أو عمل عدواني. ويدعو أطراف النزاع إلى تسوية النزاع بالوسائل السلمية، ويوصي بطرق التكيف أو شروط التسوية. وفي بعض الحالات، يمكن لمجلس الأمن أن يلجأ إلى فرض جزاءات، أو حتى السماح باستخدام القوة للحفاظ على السلم والأمن الدوليين أو استعادتهما.

ويضع الميثاق المسؤولية الرئيسية عن حفظ السلم والأمن الدوليين على عاتق مجلس الأمن، وللمجلس أن يجتمع كلما ظهر تهديد للسلم، وبناء على الميثاق، تهدف الأمم المتحدة إلى تحقيق أربعة مقاصد، هي حفظ السلم والأمن الدوليين، إنماء العلاقات الودية بين الأمم، التعاون على حل المشاكل الدولية، وعلى تعزيز احترام حقوق الإنسان، والعمل كجهة مرجعية لتنسيق أعمال الأمم. ويتعهد جميع الأعضاء في الأمم المتحدة بقبول قرارات مجلس الأمن وتنفيذها. وبينما تقدم أجهزة الأمم المتحدة الأخرى التوصيات إلى الدول الأعضاء، وينفرد مجلس الأمن بسلطة اتخاذ قرارات تُلزم الدول الأعضاء بتنفيذها بموجب الميثاق (مجلس الأمن، 2022).

دول الأعضاء الدائمين في مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، وهي معروفة أيضاً باسم الدول دائمة العضوية، أو الخمس الكبار، وتتضمن: حكومات الصين، فرنسا، روسيا، المملكة المتحدة، والولايات المتحدة. وهي تمثل القوى العظمى المنتصرة في الحرب العالمية الثانية. وتمتلك كل من الدول دائمة العضوية حق النقض، مما يمكنها من منع تبني أي مشروع قرار ضمن المجلس بغض النظر عن القبول الدولي (مجلس الأمن، 2022).

**فصول وهيكلية الدراسة**

تبدأ هذه الدراسة بمقدمة حول الموضوع وأهم المصطلحات المستخدمة فيها، اصطلاحيًا وإجرائيًا، وبعد ذلك تناول الباحث مشكلة الدراسة حول استكشاف الدور الذي قامت به السفارات الفلسطينية من خلال الدبلوماسية الرقمية عبر منصتي (فيسبوك) و (تويتر) مقارنة بالسفارات الإسرائيلية

أثناء الحرب على قطاع غزة في الفترة من 10 أيار ولغاية 31 أيار 2021، مرورًا بأهمية الدراسة وتساؤلاتها، استنادًا على نظريتي الدور والأطر الإعلامية والاستمالات، والتي تحددت بسؤال رئيسي وهو: كيف قام النظامان الدبلوماسيان الفلسطيني والإسرائيلي بدورهما في توظيف الدبلوماسية الرقمية تجاه أحداث الحرب على قطاع غزة في أيار 2021؟ يلي ذلك، محددات البحث والتي من خلالها يستعرض الباحث نطاق البحث بالإضافة إلى حدود الدراسة الزمانية والموضوعية والبشرية، والحدود الزمانية والمكانية.

أما الفصل الثاني، فيحتوي على مراجعة لأمهات الكُتب والأبحاث التي تناولت مواضيعاً ذات علاقة بالدراسة، وكيفية الاستفادة من هذه الدراسات من حيث المنهج، أو أدوات البحث، أو النظريات المستخدمة، بالإضافة إلى تحديد ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة؛ أي، الفجوة البحثية. ثُمّ، الفصل الثالث، ويشتمل على منهجيّة وإجراءات الدراسة، ويُوضّح الفلسفة البحثية للدراسة، ونوعها، والمنهج المتبع، والأدوات، وأبرز المقاييس العلميّة المعتمدة، ومبررات اعتمادها.

أما الفصل الرابع، يستعرض فيه الباحث نتائج تحليلات كافة المعلومات التي قام بجمعها من خلال مجتمع الدراسة بالأسلوب السردي والجداول والرسوم البيانيّة، بالإضافة إلى مناقشة نتائج الدراسة في الفصل الخامس والأخير، وتقديم رأي الباحث فيها على ضوء ربطها بنظريّات الدراسة وأدبياتها والدراسات السابقة. وبعد ذلك يضع الباحث توصياته بما يخص الممارسات الفُضلى للدبلوماسية الرقمية، في سياق النزاعات على وجه التحديد.

# الفصل الثاني

# الإطار النظري ومراجعة الأدبيات

# الفصل الثاني

# مراجعة الأدبيات

## 1.2 الإطار النظري

### 1.1.2 تمهيد

نستطيع أن نجد مدى أهمية استكشاف الدور الذي قامت به السفارات الفلسطينية من خلال الدبلوماسية الرقمية عبر منصتي (فيسبوك) و(تويتر) مقارنة بالسفارات الإسرائيلية أثناء الحرب على قطاع غزة، وذلك من خلال كم الدراسات والمقالات التي تناولت مفهوم الدبلوماسية الرقمية عالميًا، فهناك العديد من الدراسات التي تحدثت عن نشأة الدبلوماسية الرقمية، ومدى استثمار الأنظمة السياسية في تفعيلها، بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت دور الدبلوماسية الرقمية في التأثير بالقضايا العالمية والرأي العام، ودراسات أخرى عملت على المقارنة بين الأداء الدبلوماسي الرقمي بين الأنظمة.

ولكن، بالرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية والإسرائيلية بشكل منفصل، لم تكن هناك أية دراسات مقارنة بين دور الدبلوماسية الرقمية للنظامين، بحكم أن النظامين في صراع مستمر منذ عشرات السنين، وكلاهما يعتمد على الرأي الدولي في إيجاد حلول دائمة لهذا الصراع، فمن خلال مراجعة الأدبيات أدناه سنجد أن الدراسات السابقة، إما تحدثت عن مفهوم الدبلوماسية الرقمية ونشأتها وفوائدها، أو تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الفلسطينية والإسرائيلية بشكل منفصل، بالإضافة إلى الدبلوماسية الرقمية في الحالة الأمريكية مع مقارنة بينها وبين الدبلوماسية الرقمية في بعض دول العالم.

ومن أجل دراسة هذه المشكلة يُقدم الباحث إطارًا نظريًا يمكن من خلاله فهم موضوع الدراسة، والتعرُّف على الآراء المختلفة حول الموضوع قيد الدراسة، ويعتبر هذا القسم الأساس الذي تُبنى عليه الدراسة. وفي هذا الصدد، يتناول الباحث مقدمة خاصة حول الحرب على غزة 2021 ونتائجها، ومن ثم التطرق إلى أبرز المصطلحات المتعلقة في الدراسة وربطها في السياق الفلسطيني-الإسرائيلي، بالإضافة إلى الدراسات السابقة والتي قسّمها الباحث إلى أربعة أجزاء هي: الدراسات التي تناولت مفهوم الدبلوماسية الرقمية بشكلٍ عام، والدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الفلسطينية، والدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الإسرائيلية، والدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الأمريكية.

### 2.1.2 الحرب على قطاع غزة 2021

نتيجة الأحداث التي شهدها حي الشيخ جراح في مدينة القدس، والمسجد الأقصى والأحداث العنيفة التي وقعت في 10 مايو 2021 بعد اقتحام الشرطة الإسرائيلية المسجد الأقصى، والتي أسفرت عن إصابة أكثر من 331 فلسطيني في المسجد ومحيط البلدة القديمة. أصدرت كتائب عز الدين القسام -الجناح العسكري لحركة حماس- بيانًا تقول فيه إنّ قيادة المقاومة تُمهل إسرائيل حتى السادسة مساءًا لسحب جنودها من الأقصى وإطلاق سراح المعتقلين، ومع انتهاء المهلة المحددة أطلقت رشقة صاروخية من قطاع غزة باتجاه المستوطنات الإسرائيلية معلنة بذلك بدء حرب جديدة على قطاع غزة.

أطلقت المقاومة الفلسطينية اسم "معركة سيف القدس" على الحرب الرابعة على قطاع غزة، وأسمتها إسرائيل "حارس الأسوار"، حيث شكلت هذه الحرب -رغم الدمار والخسائر البشرية في صفوف الفلسطينيين- نقطة فارقة في القضية الفلسطينية، إذ ساهمت في إحياء القضية، وتأكيد مكانتها عربياً وعالميًا ودوليًا بعد سنوات من التراجع نتيجة للظروف العالمية والقضايا الحديثة.

كما وضعت العالم من جديد أمام مسؤولياته تجاه الشعب الفلسطيني بإيجاد حلول التسوية العادلة التي تتجاوز فرص إعلان الدولة الفلسطينية المستقلة وعاصمتها القدس الشرقية، ليعود الحديث عن الحلول الممكنة والمطروحة لإنهاء الصراع الفلسطيني الإسرائيلي (ياسين، 2021).

وبالعودة إلى التسلسل الزمني لحرب غزة 2021، نجد بأن مجريات الأحداث في مدينة القدس وتحديدًا في حي الشيخ جراح، والاقتحامات المتكررة للمسجد الأقصى كانت المسبب الأبرز لهذه الحرب، حيث تكررت اقتحامات المستوطنين للمسجد الأقصى، و تحت حراسة الجيش الإسرائيلي على مدار الفترة ما بين 3 نيسان ولغاية 23 نيسان 2021، مما أسفر عن إصابة ما يزيد عن 105، واعتقال ما يزيد عن 50 فلسطينياً، وزاد الوضع سخونة على الأرض بدء الحكومة الإسرائيلية إخلاء العائلات الفلسطينية المقدسية من حي الشيخ جراح بمدينة القدس من منازلهم وتسليمها للمستوطنين.

وفي 10 أيار دعت الجماعات الاستيطانية لتنفيذ أكبر تجمع للمستوطنين في مدينة القدس من خلال تنفيذ مسيرة للأعلام تجوب شوارع مدينة القدس القديمة مروراً بالمسجد الأقصى، الأمر الذي أشعل المواجهات في المدينة، وأسفر عن إصابة ما يزيد عن 350 إصابة في صفوف المصلين في المسجد الأقصى، مما أدى إلى إعلان حركة حماس ومن خلال ما أسمته بالغرفة المشتركة للمقاومة عن مهلة للجانب الإسرائيلي بوقف الاعتداءات على مدينة القدس، والتي لم

تلبث حتى انتهت وبدأت المعركة العسكرية والقصف المتبادل بين الطرفين الفلسطيني في غزة والإسرائيلي (الأناضول، 2021).

### 3.1.2 نتائج الحرب

تسبب القصف الجوي الإسرائيلي على غزة في مقتل 243 فلسطينيًا بينهم 66 طفلاً، وإصابة أكثر من 1900، وفي إسرائيل، أودت الهجمات الصاروخية بحياة 12 شخصًا، وإصابة 335 شخصاً، وبلغت الخسائر المادية الأوليّة في غزة عشرات الملايين من الدولارات، حيث أدت الهجمات الإسرائيلية وفقاً لوكالة "أونروا" إلى نزوح أكثر من 75 ألف فلسطيني لجأ منهم 28 ألفاً و700 إلى مدارس تابعة للوكالة.

كما سبب قصف غزة أضراراً بنحو 40 مليون دولار للمصانع والمنطقة الصناعية للقطاع ومنشآت صناعية أخرى، إضافة إلى أضرار بلغت 22 مليون دولار لقطاع الطاقة، كما قدرت وزارة الزراعة في غزة الأضرار بنحو 27 مليون دولار شملت الأراضي الزراعية.

وفي الجانب الإسرائيلي بلغت الخسائر التي تكبدها الاقتصاد في الفترة بين 11 و13 مايو، 166 مليون دولار (وزارة الصحة الفلسطينية، 2021).

## 2.2 الدراسات السابقة

### 1.2.2 الدراسات التي تناولت مفهوم الدبلوماسية الرقمية

أشارت راشيكا (Rashica, 2018) في دراستها "الدبلوماسية الرقمية: فوائدها ومخاطرها"، إلى الدبلوماسية الرقمية من تعريف وأهداف وتقنية التركيز على ما لها من فوائد ومخاطر، حيث أشارت إلى أن مخاطر الدبلوماسية الرقمية لا تزال مشمولة بالفوائد، على الرغم من وجود فوائد للدبلوماسية الرقمية من جهة ومخاطر من جهة أخرى، مما يجعل الدبلوماسية الرقمية عنصرًا أساسيا في تحقيق الأنشطة الدبلوماسية، واستنادًا إلى جميع المعلومات، فإن الهدف الرئيسي من البحث هو الإجابة عن ماهية الدبلوماسية الرقمية، و كيف تطورت، والنقاط المطلوبة لجعلها فعالة وناجحة، بالإضافة إلى الفوائد والمخاطر الرئيسية لها.

واعتمدت الباحثة على جمع واختيار المواد (المؤلفات والمجلات العلمية والوثائق والمصادر من الإنترنت، وغيرها)، و وصف هذه المواد مع التركيز على الأفكار والأشكال والتاريخ، بالإضافة إلى الأسلوب التطبيقي من المراجعة التاريخية والمقارنة، حيث أشارت التقارير إلى ازدياد العمليات التي تسعى فيها البلدان إلى تحقيق أهداف سياستها الخارجية من خلال التواصل مع

الجماهير الأجنبية، وإن دور وأهمية وسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك وانستغرام ويوتيوب وسناب شات، ينمو بسرعة كبيرة، وأصبحت أدوات تواصل مهمة جدًا للعديد من السياسيين والدبلوماسيين في جميع أنحاء العالم، وخاصة تويتر الذي يتم استخدامه أكثر من غيره، وهذه الحقيقة تعطي الدبلوماسية الرقمية مرادفًا آخراً يدعى "دبلوماسية تويتر"، كما توصلت الباحثة إلى أن القرصنة هي الخطر الرئيسي للدبلوماسية الرقمية، لأن العديد من القادة كانوا ضحاياها، ويعتزم الخصوم الدبلوماسيون، والجهات الفاعلة من الدول المعادية، من خلال الهجمات الإلكترونية على استخراج المعلومات التي تخدمهم لتحقيق أهدافهم. كما أضافت الدراسة إلى أن الرقمنة وجرائم المعلومات لا ينفصلان، ولكن هذه الحقيقة لا تنكر أهمية ودور فوائد الدبلوماسية الرقمية، وإذا ما تم توسيع نطاق فوائد ومخاطر الدبلوماسية الرقمية، فإن الفوائد سوف تثار بحجة كافية بأن الدبلوماسية الرقمية ليست ضارة، بل إنها مفيدة للغاية وإن الموضوعات الدولية أو الدول أو المنظمات الدولية، إذا ترددت في اتباع الدبلوماسية الرقمية، فإن ذلك يكون بسبب عدم الاستعداد والقدرة على مكافحة مخاطرها، ولذلك ينبغي الجمع بين الدبلوماسية الرقمية، بوصفها نتاج القوة الناعمة للقرن الحادي والعشرين، والقوة الذكية، مما يعني الاستفادة القصوى من فوائد الرقمنة وتمكين سياسات الحماية من مختلف التهديدات الناشئة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لأنه لا مفر من ذلك (Rashica, 2018).

تبرز أهمية هذه الدراسة، في الحقائق التي قدمتها الباحثة حول أهمية وفاعلية الدبلوماسية الرقمية للدول والحكومات، بالإضافة إلى افتراضها بتزايد الاهتمام في الدبلوماسية الرقمية لدى دول العالم، وهو ما سنقوم ببحثه في الحالة الفلسطينية، كون الإدارة الرسمية الفلسطينية أعلنت من قبل عن توجهها للمقاومة الشعبية السلمية والتي من المفترض أن تكون الدبلوماسية الرقمية إحدى أدواتها.

كما وحددت الدراسة المخاطر التي تتعرض لها الدبلوماسية الرقمية، وسوف يقوم الباحث بمحاولة البحث عن مخاطر أخرى لربما أغفلتها الباحثة، وقد أكدت الباحثة أنه مهما كانت مخاطر الدبلوماسية الرقمية إلا أن فوائدها تطغى، وهو الأمر الذي يتماشى مع أهمية البحث الحالي، والذي سيركز على أهمية تطبيق الدبلوماسية الرقمية في الحالة الفلسطينية ومدى تحقيق الفائدة المرجوة منها.

أما دراسة جيسيكا أونج، 2020 " الدبلوماسية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي"، فقد هدفت إلى تبرير أهمية وفعالية وسائل التواصل الاجتماعي كمنصة للحفاظ على العلاقات الدولية الدبلوماسية، وتعزيز النهج الذي يتخذه زعيم أو رئيس الدولة ودبلوماسيتها، وتحديد مزايا وعيوب

وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها القناة المستخدمة لنقل المعلومات إلى المواطنين، وكذلك للدول الأخرى، وقد تؤكد الأوزان بين إيجابيات وسلبيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي فائدة هذه القناة بين قادة الدول والدبلوماسيين الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي كأدوات للدبلوماسية ،ففي زمن وسائل التواصل الاجتماعي يمكن اتخاذ قرارات مختلفة حول القضايا العالمية من خلالها، ومع ذلك فإن دور وسائل التواصل الاجتماعي يشكل تحديًا، إذ ينبغي التدقيق حول فعاليتها في إقامة العلاقات الدبلوماسية في سياق دولي، كما هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير القرارات الدبلوماسية العالمية المتخذة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من خلال حالات سابقة.

ومن ناحية أخرى ساعدت هذه الدراسة على تبرير أهمية الدبلوماسية التقليدية بالمقارنة مع الدبلوماسية الرقمية، وأكدت أن وسائل التواصل الاجتماعي كمنصة في القرن الحادي والعشرين لها تأثيرها على العلاقات الدولية، حيث استخدمت كأداة لتشكيل التصور بين الدول بطريقة دبلوماسية، ويمكن أن تعكس التصريحات عبر وسائل التواصل الاجتماعي التميز الذي تحدثه الدولة، حيث تمت مناقشة دور منصة (تويتر) كأداة في التفاوض السياسي، وهو ما يظهر دور وسائل التواصل الاجتماعي كإحدى أهم أدوات التأثير والتغيير في المواقف السياسية الدولية.

هذا وناقشت الدراسة إيجابيات وسلبيات وسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية الرقمية، إلى أن توصلت الكاتبة أن الدبلوماسية الرقمية أداة للعلاقات الدولية لربط الشعوب في جميع أنحاء العالم، وارتباط الدبلوماسية الرقمية بالثورة في عالم التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى قدرتها على التأثير في جميع المستخدمين بطرق كبيرة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مما يعيد تشكيل الوصول عبر العالم. وأضافت الدراسة أن عولمة الإنترنت لا تسبب التغييرات فقط في كيفية حصول المستخدمين على المعلومات وتوصيلها، ولكنها تغير أيضاً أساليب تلقي المعلومات وتفسيرها.

وأخيرًا حولت تكنولوجيا الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي بوضوح سلوك العلاقات الدولية، فضلاً عن تشكيل مسار الدول إلى بيئة حديثة مختلفة مع الفكر الكلاسيكي للدول. كما أنها أداة مهمة في الحياة اليومية للشعوب تمكنها من الوصول إلى كل مستخدم لتحديث معلوماته على ما يجري حول العالم (Liaw, 2020).

بحثت الدراسة دور الدبلوماسية الرقمية من خلال منصة تويتر، ومدى التأثير الذي تحققه من دور هام في ربط الشعوب وقدرتها على التأثير في المستخدمين وتغيير مواقفهم السياسية، ولكن البحث لم يتطرق إلى منصة الفيسبوك، وهي المنصة التي سيتم اختيارها من قبل الباحث في دراسته،

وذلك نظراً للفارق في نسب المستخدمين لمنصة تويتر وفيسبوك حول العالم، حيث احتل فيسبوك المرتبة الأولى عالمياً بعدد المستخدمين، والبالغ عددهم 2 مليار و720 مليون زائر خلال شهر يناير 2021، مقارنة بتويتر والذي احتل المرتبة الثانية بعدد الزوار الذي بلغ 2 مليار و291 مليون زائر خلال تلك الفترة.

ومع ذلك أظهرت الدراسة مدى قوة الدبلوماسية الرقمية في التأثير على قرارات الدول، وهو الأمر الذي يدعم أهمية الدراسة الحالية، والتي تسعى إلى البحث في مقدار الاعتماد على الدبلوماسية الرقمية في مخاطبة الحكومات والشعوب في الشأن الفلسطيني الإسرائيلي.

تحدثت دراسة (طيايبة ساعد) عام 2020 عن مستقبل الممارسة الدبلوماسية في ظل العصر الرقمي، والتأثير الذي أحدثته الثورة الرقمية على الدبلوماسية، في محاولة الإجابة عن الإشكالية التالية: كيف أثر التطوّر الكبير في تكنولوجيا وسائل الاتصال والمعلوماتية على وظائف الدبلوماسية؟

قسمت الدراسة إلى محاور ثلاثة، أولاً: الثورة المعلوماتية وتطور الممارسة الدبلوماسية، ثانيا: في مفهوم الدبلوماسية الرقمية، ثالثًا: مستقبل الوظائف الدبلوماسية في ظل العصر الرقمي (وظيفة التمثيل، وظيفة الاستعلام وظيفة التفاوض)، تناول الكاتب في دراسته كل محور من المحاور الثلاثة بشكل تفصيلي من خلال مراجعة أدبيات ودراسات عن الثورة المعلوماتية والتطور التكنولوجي.

وأن الثورة الإعلامية نتج عنها تعدد الألسنة المتحدثة باسم الدولة، وفيما يطلق عليه الدبلوماسية العامة أو الإعلامية، ويرى هؤلاء أن ذلك يضعف الأداة الدبلوماسية، لأنها كانت القناة الوحيدة للتعبير عن موقف الدولة، كما أن هناك من يقول إن دبلوماسية القمة والدبلوماسية الشعبية والدبلوماسية الرياضية إلى آخر ذلك من الدبلوماسيات "قد أدت إلى توزيع في المهام التي كانت تضطلع بها الدبلوماسية الرسمية المتمثلة في وزارات الخارجية. حيث أن وزارة الخارجية البريطانية تعرف "الدّبلوماسية الرقمية" بأنّها السياسة الخارجية باستخدام الإنترنت ويتفرع من "الدّبلوماسية الرقمية"، الدبلوماسية "عبر التويتر" ،Twidiplomacy و"الدبلوماسية عبر الفيسبوك" (facebook diplomacy)، وهذه المصطلحات تعني أن هناك مجالات جديدة لممارسة الدبلوماسية، وأن كل دولة لابد أن تبحث عن كيفية استغلال أدوات الإنترنت على غرار وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة الدبلوماسية.

كما تحدث الكاتب عن الوظائف الدبلوماسية في العصر الرقمي، وتوصل إلى أن الدبلوماسية الرقمية والدبلوماسية الافتراضية ساهمتا في تحسين الوظائف الدبلوماسية التقليدية، على غرار

التمثيل، والمفاوضات، والإبلاغ، والتنسيق، كما ساعدت الدبلوماسية من خلال تكنولوجيا المعلومات على دمج الجمهور المحلي والأجنبي وتسريع الاتصالات، مما يزيد في سرعة التحرّك والقيام بمهام الدبلوماسية ككل، كما أدت إلى تقرّب ممارسي الدبلوماسية أكثر من الشعوب، من خلال استفادة الدبلوماسية العامة من هذه التكنولوجيا الاتصالية الجديدة، وجعلتها أكثر شفافية وديمقراطية (طيايبة، 2020).

تبرز أهمية هذه الدراسة في البحث عن التأثير الحقيقي للدبلوماسية الرقمية، وعن تأثير الثورة التكنولوجية في مفهوم الدبلوماسية، حيث تناولت الدراسة مجموعة من المصطلحات، أهمها بالنسبة للدارس هو "دبلوماسية الفيسبوك"، وهو المصطلح الذي سيبحث في تطبيقه الباحث من خلال دراسته على الحالتين الفلسطينية والإسرائيلية، وعن مدى استخدام السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لهذا النوع من الدبلوماسية خلال فترة البحث التي حددها الباحث.

كما تناولت دراسة علاق وبولمشاور (2019) "الدبلوماسية في ظل ثورة الإعلام الرقمي: الفرص والمخاطر"، والتي هدفت إلى البحث في الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام والاتصالات الحديثة في تسويق السياسة الخارجية عبر الإعلام الرقمي، ومدى تغيير القواعد في ممارسة الدبلوماسية وتأثير الثورة الرقمية على هندسة دبلوماسيات الدول، وذلك من خلال الاعتماد على مقاربة مزدوجة مزجت ما بين ما هو نظري وبين الواقع التطبيقي.

وخلصت الدراسة إلى أن الدبلوماسية بمختلف تصنيفاتها ومساراتها قد انتقلت من استخدام وسائل الإعلام التقليدية الرسمية إلى الإعلام الإلكتروني والشبكات الاجتماعية التي أصبحت أهم أدوات ما يسمى بالقوة الناعمة للدولة، حيث تعتبر الدبلوماسية الرقمية امتدادًا للدبلوماسية التقليدية، وإحدى أهم مسارات الحكومة الحديثة في ظل الثورة التكنولوجية، كما أنها لم تعد حكراً على إدارة العلاقات السياسية، بل امتدت لتضم جميع مجالات الحياة، وأن التطور التكنولوجي لقنوات الإتصال أدى إلى ظهور فاعلين جدد في تشكيل العلاقات بين الشعوب، كما أدى إلى ظهور تحديات جديدة للدبلوماسية التقليدية، وفرض على الدول البحث عن وسائل جديدة لتحقيق أهداف سياستها الخارجية على المستوى الدولي.

وأضافت الدراسة أنه ليست بالضرورة أن تكون نتائج توظيف الإعلام الرقمي وأدواته ناجحة، بل قد تكون لها نتائج عكسية في الكثير من الأحيان، ومع ذلك فقد فرضت الثورة في عالم الاتصال والمعلومات على الدول البحث عن نماذج جديدة في ممارسة الدبلوماسية، والعمل على تطوير قدراتها في إدارة سياساتها الخارجية (بولمشاور، 2018).

تناول المحور الأول مجموعة من الدراسات التي تحدثت حول مفهوم الدبلوماسية الرقمية وأهميتها في التأثير على القرارات الدولية والصورة النمطية لدى شعوب العالم، ولعل هذا المحور يؤكد للباحث على أن مجال الدراسة التي نتناولها يتطابق مع الأهداف البحثية لها، والتي من خلالها يحاول الباحث الوصول إلى أن طبيعة القرارات الدولية وصورة الصراع الفلسطيني الإسرائيلي ترتبط بشكل متواز مع الجهود الدبلوماسية التي يقوم بها كل طرف، وبشكل خاص الدبلوماسية الرقمية، فكلما كانت الدولة نشطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي يؤثر ذلك إيجابيا ًفي مقدار التعاطف مع هذه الجهة، وبالتالي لابد من أن يترجم هذا التعاطف إلى جهود ضاغطة على صانعي القرار في العالم إلى قرارات تنصف هذه الجهة.

### 2.2.2 الدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الفلسطينية

بحثت دراسة جصاص (2019) في دور الدبلوماسية الرقمية في تحرير الشعوب "دراسة في الحالتين الفلسطينية والصحراء الغربية"، وكيف تشكل الدبلوماسية الرقمية نمطاً للكفاح وتحرير الشعوب؟ وما هي آلية توظيف الدبلوماسية الرقمية من قبل الشعوب المستعمرة ،و الأقليات المهمشة في تحصيل حقها بالاستقلال وإبراز الذات؟ وما هو مستوى مساهمة الدبلوماسية الرقمية والوسائط الاجتماعية تحديداً في التعريف بالقضية الفلسطينية والنزاع في الصحراء الغربية، وخلق رأي عام عالمي مساند وموجّه لحكوماته لصالح هاتين القضيتين؟

حيث أظهرت الدراسة أهمية مواكبة الآليات الجديدة في الكفاح، وفضح عنصرية المحتل من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، ودور الدبلوماسية الرقمية في التأثير على صنّاع السياسات العامة للدول، وذلك من خلال نهج دراسة الحالة، عن طريق رصد مؤشرات اعتماد الدبلوماسية الرقمية وخاصة الوسائط الاجتماعية في القضية الفلسطينية من جهة، وكفاح الشعب الصحراوي ضد الاستعمار المغربي، وتطرق البحث في الإجابة على السؤال الرئيس إلى عدّة محاور كالدبلوماسية الرقمية وعلاقتها بالوسائط الاجتماعية، و دور الدبلوماسية الرقمية في تحرير الشعوب وتحديدًا في القضية الفلسطينية والنزاع في الصحراء الغربية.

هذا وقد وجدت الدراسة أنه لابد للشعوب والحكومات من اتخاذ الدبلوماسية الرقمية كمسار هام في طرح قضاياها، وأن تعدد وسائط التواصل الاجتماعي بمختلف أشكالها ومستوى انتشارها تساهم بشكل كبير في تقريب الرؤى بين اللاجئين، والمنفيين، والمهاجرين، وشعوبهم في الأقاليم المحتلة، بالإضافة إلى إسهامها في التعريف بقضايا الشعوب المستعمرة، وخلق رأي عالمي من شأنه

الضغط على الحكومات في سبيل إيجاد حلول، أو على الأقل الضغط على الحكومات والدول المستعمرة لرفع الظلم.

كما أشارت الدراسة إلى عدة ملاحظات حول ممارسة الدبلوماسية الرقمية في حالتي الدراسة، كانعدام الحماية ضد الهجمات الإلكترونية، والضعف في مواكبة التكنولوجيا، وغياب الاستراتيجيات الحقيقية للتفاوض، وانعدام التخصص والكفاءات المؤهلة، وتذبذب النشر، وعدم مواكبة الأحداث (جصاص، 2019).

كما بحثت دراسة إسلام صالح عبدة (2020) في تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى من وجهة نظر النخب الإعلامية، وهدفت إلى دراسة واقع الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية في تعزيز الموقف الدولي تجاه قضايا الأسرى، وكشف مواطن الخمول والقصور، وزيادة المعرفة من قبل العالم الخارجي بحجم الظلم والمعاناة التي يعيشها الأسرى داخل سجون الاحتلال، بالإضافة إلى إثراء المكتبة السياسية بدراسة جديدة تتناول الدبلوماسية الرقمية والجهد الدبلوماسي والعلاقات الدولية، وذلك من خلال إجراء دراسة استكشافية على عينة مختارة من النخب الإعلامية، وقد شملت عينة الدراسة 15 مبحوثاً من محافظات غزة خلال شهر نوفمبر 2019، بعد التعرف على وجهات نظرهم في مدى تأثير الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى، من خلال منهجين: الوصفي التحليلي، والتاريخي، وقد اعتمدت على أداة صحيفة الاستقصاء، والمقابلة المعمقة مع الخبراء والمختصين.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها أن 86.3% من المبحوثين، يعتقدون أن هناك أهمية كبيرة للحضور الرسمي الفلسطيني على منصات التواصل الاجتماعي في التعريف بقضايا الأسرى، وأن 72.6% منهم يعتقدون بأن تأثير الدبلوماسية الرقمية ينعكس بشكل إيجابي على قضايا الأسرى، و72.7% يقرون بأهمية امتلاك الدبلوماسية الرقمية للأدوات والبرامج والخطط المناسبة لتفعيل قضايا الأسرى، في حين وجد 58.1 % من المبحوثين أن الدبلوماسية الرقمية تساهم في تحقيق أهداف وزارة الخارجية وأجهزة ومؤسسات الدولة، عبر منصات التواصل الاجتماعي وفي تفعيل قضية الأسرى (صالح، 2020).

أظهرت هذه الدراسة مدى اعتقاد المبحوثين بأهمية الدبلوماسية الرسمية الفلسطينية، رغم ضعف نسب من يعتقدون بحقيقة هذا الدور على أرض الواقع، وهو الأمر الذي بحث حول قضية الأسرى، وهي قضية تعتبر من أهم القضايا التي تؤثر في المجتمع الفلسطيني، ومن أهم القضايا العادلة التي يعاني منها الفلسطينيون على مر الأعوام، ولكنها قضية مستمرة، ومرت بالكثير من المؤثرات الداخلية والخارجية، ورغم أهمية التركيز في تناولها داخلياً وخارجياً، إلى أنها لم تلقَ

الاهتمام المطلوب لدى الرسمية الفلسطينية عبر منصات التواصل الاجتماعي، وهو ما يختلف عن الموضوع الذي يتناوله الباحث في دراسته، حيث يختار الباحث عينة دراسية محددة، مرتبطة بقضية طارئة ارتبطت بزمن محدد قصير الأمد، متناولاً أسلوب المقارنة بين وجهتي نظر الجانبين السياسيين الفلسطيني والإسرائيلي، وذلك من خلال نشاطهما في هذه الفترة، وحول ما تم نشره في هذه القضية عبر منصة الفيسبوك الخاصة بسفارات النظامين.

كما أظهرت دراسة نضال محسن حسني الشرافي "الأداء الدبلوماسي الفلسطيني في ظل الفضاء الإلكتروني" (2020)، والتي هدفت إلى تسليط الضوء في الفضاء الإلكتروني على الأداء الدبلوماسي الفلسطيني في الفترة من 2007 ولغاية 2018، و وضع خطة لتصحيح مسار العمل في المؤسسة الدبلوماسية الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج ضعف الأداء الدبلوماسي الرقمي الفلسطيني، وعدم ارتقائه إلى المستوى المتوقع منه تجاه قضية عمرها عشرات السنين، وأن فرص التأثير على الشعوب لخدمة القضية الفلسطينية ما هي إلا فرص لم يتم العمل على استقطابها بالشكل المناسب، وذلك في ظل غياب الرؤية والخطط الاستراتيجية لممارسة الدبلوماسية الرقمية من خلال الفضاء الإلكتروني.

حيث اتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، والمنهج المقارن بالإضافة إلى منهج الدراسات التطويرية، كما وظف نظرية الدور، التي تبحث الأدوار السياسية من الداخل -كل منها على حدة-، وتبحث في هيكل الأدوار وتوزيعاتها وتفاعلاتها داخل البنية التي تشكل النسق السياسي، وتحليل سلوك العاملين في السلك الدبلوماسي الفلسطيني، مستخدما عدة أدوات منها الملاحظة غير المشاركة، الملاحظة الطبيعية، المقابلات غير الرسمية مع العاملين في السلك الدبلوماسي الفلسطيني ووزارة الخارجية ومنظمة التحرير الفلسطينية (الشرافي، 2020).

أما دراسة الغريز "دور الدبلوماسية الشعبية في تعزيز الموقف الدولي تجاه القضية الفلسطينية" عام 2015 والتي هدفت إلى البحث في دور الدبلوماسية الشعبية في تعزيز الموقف الدولي تجاه القضية الفلسطينية في الفترة من 2008 ولغاية 2013، الفترة التي عايشت خلالها القضية الفلسطينية الاعتداءات على قطاع غزة، وفرض الحصار على القطاع، حيثُ كان للوفود الدولية الدور الأبرز في تعزيز الموقف الدولي تجاه القضية الفلسطينية، وقد اتبعت الدراسة المنهج التاريخي، والمنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل النظام، والمنهج الاستشرافي ضمن حدود الدراسة المكاني في قطاع غزة، والحد الزماني في الفترة من 2008- 2013، والحد البشري الذي اشتمل على أعضاء اللجنتين الشعبية والحكومية لكسر الحصار، وبعض الشخصيات العاملة في مؤسسات المجتمع المدني ووزارة الخارجية الفلسطينية.

هذا وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها أن الوفود الدولية الشعبية ساهمت بشكل كبير في تسويق القضية الفلسطينية، ونقل الحقيقة من خلال العديد من الفعاليات التي ساهمت في تغيير الصورة الذهنية السلبية عن الشعب الفلسطيني، كما عملت هذه الجهود على تعزيز صمود الشعب الفلسطيني في العديد من الأزمات التي تعرض لها، كما أوصت الدراسة بتفعيل دور الجاليات الفلسطينية في أماكن غربة الفلسطينيين، ليكون لهم دورٌ محوريٌ في تفعيل الدبلوماسية الشعبية (الغريز، 2015).

تبرز أهمية هذه الدراسة حول مفهوم الدبلوماسية الشعبية، ومدى التأثير الذي تحققه هذه الأداة الشعبية من خلال دراسة حالة محددة، ومن هنا يستطيع الباحث الربط ما بين دور الدبلوماسية الرقمية في تحريك الشعوب نحو إحداث تغييرات في الصورة النمطية لديهم حول القضية الفلسطينية والشعب العربي الفلسطيني، والضغط لتغيير سياسات حكوماتهم تجاه هذه القضية، حيث سيعمل الباحث بين مستوى الفاعلية في الدبلوماسية الرقمية، والتحرك الشعبي على أرض الواقع.

أما دراسة قاعود، وأبو خصيوان (2020) بعنوان: "الدبلوماسية الشعبية الرقمية، دراسة في الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية حملة (اهبد 194) نموذجاً"، وقد هدفت الدراسة إلى البحث في قدرة الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية على إحداث تغيير في الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، ودور الدبلوماسية الشعبية الرقمية كإحدى أدوات المقاومة السلمية في فلسطين، وفق منهج وصفي تحليلي، وأدوات البحث النوعي، مثل المقابلات مع نشطاء حملة "اهبد 194" وخبراء الإعلام الرقمي والدبلوماسية الشعبية، متناولاً ثلاثة محاور، الأول يتناول الدبلوماسية الرقمية في السياق الفلسطيني واستخدام القوة التكنولوجية، المحور الثاني، والذي درس حملة "اهبد 194" وأهم إنجازاتها ومعيقاتها في عالم "الدبلوماسية الشعبية الرقمية"، والمحور الثالث الذي اشتمل على تحليل مسارات مستقبل الدبلوماسية الشعبية الرقمية في فلسطين.

حيث أظهرت نتائج الدراسة، أولا: ضرورة استخدام الإعلام الرقمي كساحة للمواجهة الجديدة ومحاولة كسبها، ثانيا: تعزيز المعرفة في مواقع التواصل الاجتماعي، وإعداد دليل إرشادي يتضمن آليات النشر والوصول للجمهور، وطرق تقديم المحتوى الرقمي، ثالثاً: توحيد الخطاب الفلسطيني على مواقع التواصل الاجتماعي ونقل الرواية الفلسطينية المعممة بالقوانين الدولية والقرارات الأممية، رابعا: دعم واحتضان الدبلوماسية الرسمية للدبلوماسية الشعبية الرقمية (أبوخصيوان، 2020).

تناولت هذه الدراسة الدبلوماسية الرقمية الشعبية الممارسة من قبل حملة "اهبد 194" وهي حملة شعبية إلكترونية، وقد أظهرت مدى تأثير الفضاء الإلكتروني كساحة للمواجهة بين النشطاء الفلسطينيين في مجابهة الماكينة الإسرائيلية، ولم تتطرق إلى الدبلوماسية الرقمية الرسمية، والتي من المفترض أن يساهم في إدارتها وزارة الخارجية الفلسطينية والسفارات الفلسطينية في مختلف الدول، وهنا سيكون دور الباحث من خلال هذه الدراسة.

ومن خلال مراجعة الدراسات التي تناولت الدبلوماسية في الحالة الفلسطينية، نجد أن جميع الدراسات قد خلصت بأهمية الدبلوماسية الرقمية للشعب الفلسطيني، ومدى الاستفادة المتوقعة منها في حال تطبيقها بشكل سليم، ولكن، ولأن الصراع الفلسطيني-الإسرائيلي هو القضية الأبرز لا بد أن يكون هناك مقارنة بين الدور الدبلوماسي الرقمي في الحالتين الفلسطينية والإسرائيلية.

### 3.2.2 الدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الإسرائيلية

مقالة الكاتبة كريتشمير (Kretschmer, 2017) تناولت موضوع التفاعل بين استخدام القوة في الصراعات والجهود الخطابية للأطراف، وكيف ولماذا تعتمد الدول وسائل الإعلام الرقمية في الصراع؟ وكذلك كيف أن الفرصة الناشئة ل للدبلوماسية الرقمية تؤثر على الاتصالات الفعلية التي تتطلب المزيد من النظر، هذا السؤال الذي أثير في الأوساط العامة والإعلامية والأكاديمية خلال عملية "عامود السحاب" الإسرائيلية التي استمرت ثمانية أيام في غزة في تشرين الثاني/نوفمبر 2012، عندما كانت المواجهة العسكرية بين إسرائيل وحماس تنعكس في اشتباك على وسائل الإعلام الاجتماعية كساحة معركة إضافية. (Kretschmer, 2017)

والتحليل المقدم لأداء إسرائيل على الإنترنت، يفسر القيود على هيكل وجوهر الاتصالات التي تسعى الدول من خلالها إلى بناء وصيانة، أو الدفاع عن صورتها أمام الجمهور الداخلي والجماهير الخارجية، حيث تم تحليل موجزات تويتر الإسرائيلية ذات الصلة، بالإضافة إلى مقابلات شبه منظمة مع مسؤولي الإتصالات الإسرائيليين، حيث أظهرت النتائج أن إسرائيل تشارك أكثر من غيرها بين الجهات الفاعلة السياسية في الدبلوماسية الرقمية الاستباقية، وتتوقع فوائد الوصول المباشر إلى الجماهير الحاسمة وتوفير قصة بديلة، مع قبول فقدان بعض السيطرة في بعض الأحيان، بحيث يهدف الاتصال المستمر إلى شرح صورة إسرائيل العسكرية في الصراع الإسرائيلي الفلسطيني، وبالتالي "إضفاء الطابع الإنساني عليها"، ومع ذلك، مع التركيز على قوة الرسائل الصلبة (سيناريوهات التهديد، ونزع الشرعية، والتفكير داخل المجموعة/خارج المجموعة، والعسكرية بدلاً من النجاحات السياسية) وغياب الحلول السياسية، فمن غير المرجح

أن تنقل صورة موجهة نحو السلام أو حتى - مع أخذ وجهة نظر أطول - لتهيئة الأرضية لحل سياسي.

تطرقت المقالة إلى تحليل استراتيجيات وتكتيكات عززت أو هددت الصورة، وردود الفعل على عملية " عامود السحاب " الإسرائيلية على غزة، وتضمنت المقالة الإجابة عن أسئلة فرعية منها:

1. ما هي الاستراتيجيات التي تستخدمها إسرائيل في الحالات التي تهدد الصورة على وسائط التكنولوجيا الرقمية؟
2. ما هي الاستراتيجيات التي تستخدمها إسرائيل في حالات تعزيز الصورة على وسائل الإعلام الرقمية؟
3. تعتمد فعالية استراتيجيات التمثيل الذاتي المختارة على كيفية دعم الاتصالات للمطالبات التي تقدمها فيما يتعلق بالمسؤولية والإجراءات والنتائج - فكيف يمكن لإسرائيل أن تنسب رسائلها؟

تمت معالجة الأسئلة البحثية من خلال تصميم أساليب مختلطة للتحليل الكمي والنوعي لرسائل تويتر (التغريدات)، إلى جانب مقابلات الخبراء مع الجهات الفاعلة الإسرائيلية في هسبارا، وممثلي جيش الدفاع الإسرائيلي والقوات الخارجية الرسمية.

ومن خلال التحليل الكمي توصلت الكاتبة إلى أن إسرائيل خلقت استراتيجيات ومواقع وفرق لتتحول من دفاعية إلى استباقية في عرض ذاتها، على الرغم من وجود إشكاليات في أسلوبها واعتمادها على القوى الصلبة أكثر من القوى الناعمة إلا النهج المقدم لدراسة تويتر له بعض المزايا الواضحة مثل اختبار النظرية وإثبات مركزية العرض الذاتي في انتقال الصراع. ومع ذلك، فإنه لا يخلو من القيود، كما أن تحليل المزيد من الأدوات الرقمية يمكن أن يكمل صورة الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية. والأهم من ذلك، أن فعالية الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية، أي تحويل تصور الصورة / المواقف / السلوك أمام الجماهير الأجنبية، للتأثير في نهاية المطاف على قرار السياسة العامة من قبل البلدان الأجنبية، وبالنظر إلى الهدف النهائي للاستراتيجية الكبرى باعتباره "كسب السلام"، وعلى افتراض أنه "إلى حد كبير، يتم تحديد طابع الصراعات البشرية ومدتها ونتائجها من خلال أطر مرجعية وخطابات الأطراف المتنافسة حول السلام والحرب"، يمكن أن يساعد العرض الذاتي على منع الصراعات وتهدئتها. ويفتح الاتصال المباشر بين العديد من الناس فرصًا لإشراك الآخرين في جهود صنع السلام. وفي الوقت نفسه، يمكن أن يكون تأثير الدبلوماسية الرقمية غير الفوري مدمرًا أيضا، عندما تنتشر رسائل خطاب الكراهية وتؤجج

العنف. وهذا يدل على أن وسائل الإعلام الرقمية تتحمل مسؤولية وضع جدول أعمال للمناقشة على أسس أخلاقية لمنع التصعيد. (Kretschmer, 2017)

أما دراسة شريف (2018) "الدعاية الصهيونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي" فقد هدفت إلى وصف ظاهرة استخدام إسرائيل لمواقع التواصل الاجتماعي في بث الدعاية الصهيونية لمختلف المستويات، حيث اعتمد الباحث على أداة الملاحظة للحصول على المعلومات اللازمة من الميدان، وذلك من خلال التعرف على الظاهرة وتحليل المحتوى الخاص بمواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات المختلفة عبر الإنترنت، معتمدًا على نظرية الاستخدامات والإشباعات (والتي تستجيب بقدر كبير للظواهر المرتبطة بالإعلام الجديد، وبالإمكان الاعتماد عليها كخلفية نظرية للدراسات الإعلامية المعالجة للإشكاليات المترتبة عن استعمالات، ويأتي هذا الأمر نتيجة لتزايد عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي التابعة للمؤسسات الإسرائيلية، خاصة الصفحة الرسمية للناطق باسم جيش الاحتلال الإسرائيلي على الفيسبوك، وهذا لمعرفة الدوافع والحاجات التي يسعى مستخدمو هذه المواقع إلى إشباعها، وهذا ما يتلاءم بشكل كبير مع النظرية.

حيث خلصت الدراسة إلى أن الدعاية الصهيونية قد اتسع نطاقها من خلال خلق حالة جديدة من التطبيع مع الشعوب العربية وليس الحكومات، من خلال استهداف أكثر من 80 مليون عربي مستخدم لهذه التطبيقات، وأن حالة الجدل التي أبرزها الناطق باسم الجيش الإسرائيلي "افيخاي أدرعي" قد أثبتت أن الهدر في التعليقات الساخرة والشتائم ما هي إلا جهود ضائعة كان بالإمكان استغلالها بشكل إيجابي وذو قيمة، هذا وقد تمكن النظام الإسرائيلي من خلق حالة من الصراع والتناقض في العقل العربي من خلال الصور المنشورة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، الأمر الذي أدى إلى تشتيت فكري واضطراب في الرؤى (بسام، 2018).

أما دراسة يسرا صبيح ورشا سمير "الخطاب الدعائي الإسرائيلي عبر مواقع التواصل الاجتماعي صفحة أفيحاي أدرعي نموذجًا" فقد هدفت إلى دراسة الخطاب الدعائي للمتحدث باسم الجيش الإسرائيلي للوقوف على المرتكزات والأساليب الدعائية المستخدمة في الخطاب الإسرائيلي، وهي دراسة وصفية ودراسة حقائق بحثت في طبيعة المواقف والأحداث للحصول على معلومات دقيقة دون البحث في الأسباب أو الجهات المتحكمة، وذلك من خلال استمارات تحليل الخطاب، وتحليل الصورة في مجتمع الدراسة، وهو صفحة الناطق باسم الجيش الإسرائيلي "أفيحاي أدرعي" في الفترة من 2018/6/1 ولغاية 2018/6/31 حيث تم تحليل واحد وسبعين منشوراً متنوعاً بين فيديو ونص وصورة على الصفحة.

وقت أظهرت الدراسة أن إسرائيل قد أولت اهتماماً كبيراً للدبلوماسية الرقمية، وذلك لما لها من تأثير على الشعوب، وأنها تولي الشعوب العربية أهمية لا تقل عن باقي شعوب العالم، حيث أظهرت من خلال صفحة الناطق باسم الجيش الإسرائيلي حرصها الدائم على سلامة المدنيين، وتبرير استهداف بعض المدنيين الفلسطينيين، والتركيز على إتهام حماس بالإرهاب واقترانها الدائم بإيران ولبنان، وتحميلها مسؤولية ما آل إليه قطاع غزة، كما حاولت ترسيخ صورة الجيش الإسرائيلي بأنه الجيش الذي لا يُقهر، محاولة تحطيم الروح المعنوية للجمهور العربي والفلسطيني، مستخدمين مجموعة من الأساليب الدعائية كان من أبرزها إثارة العاطفة والتكرار والملاحقة والتشكيك في الآخر (سمير، 2018).

أما دراسة نموق (2021) توظيف الدبلوماسية الرقمية في السياسة الخارجية واتخذت إسرائيل كنموذج، فقد اعتمدت الدراسة نهجًا تحليليًا استقرائياً وموضوعياً مصحوباً بدراسة علمية واستنتاجات منطقية تستند إلى التحليل، بعيداً عن التكرار والإسهاب، ويعتمد نهج الدراسة على كشف الحقائق بدءًا من التفاصيل، ثم ينتقل تدريجيًا إلى القوانين والقواعد العامة، حيث تم فحص أجزاءٍ من الإطار المفاهيمي للدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية، ودراستها بما أن وزارة الخارجية الإسرائيلية لديها فريق من عشرة أعضاء ينتجون محتوى عربياً لعدد من صفحات الفيسبوك (إسرائيل تتحدث العربية)، و(إسرائيل باللغة العربية)، و(قناة إسرائيل مع القلب)، و(مجموعة إسرائيل في العربية)، (أخبار إسرائيل باللغة العربية)، وعدد من الصفحات التي يشرف عليها قسم الدبلوماسية الرقمية باللغة العربية والذي يعتبر ثاني أكبر قسم في وزارة الخارجية لتعزيز الحياة والثقافة الإسرائيلية، كما أشارت إلى اعتماد السياسة الخارجية الإسرائيلية في المستقبل على مفهوم الرقمية الدبلوماسية كاستراتيجية لمواجهة التحديات التي تعيق تحقيق تطبيع عربي إسرائيلي شامل (نموق، 2021).

من خلال هذا المحور يمكننا الاستنتاج أن الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية ترتكز على قاعدة استراتيجية، وبما أنه من غير الممكن حالياً التوصل إلى تسوية تقوم على "إنهاء الصراع وإنهاء المطالبات" مع الفلسطينيين بشروطه الخاصة، فإنه يجب أن يكافح مع حق النقض الفلسطيني الذي ظل سارياً لفترة طويلة في العلاقات الإسرائيلية مع بقية العالم، وخاصة الدول العربية، وفقا لهذا المبدأ نجحت إسرائيل في إنشاء نظم مشتركة بالتعاون مع القوى الإقليمية والدولية الرائدة، لزيادة الضغط على القادة الفلسطينيين لمراجعة سياساتهم الحالية، كما استنتجت الدراسة أن السياسة الخارجية الإسرائيلية لها ميزة أنها كانت وما زالت نشطة، والسبب يكمن في دمج الدبلوماسية الرقمية العامة في عملية صنع القرار مع السياسة الخارجية الإسرائيلية وتنفيذها، والواقع أن

استراتيجية تجاوز الفلسطينيين قد حققت مكاسب كبيرة لإسرائيل. والعلاقات الوثيقة وتحديدًا في نهاية عام 2020 كانت قد أنشأت مع عدد من الدول العربية التي اتبعت سابقا سياسات سلبية أو حتى عدائية تجاه إسرائيل، وهو الأمر الذي يؤكد ضرورة الإلتفات الفلسطيني إلى هذا الشأن، بل يجب البحث بشكل موسع على الاستراتيجيات المتبعة من قبل الخارجية الإسرائيلية في ممارسة الدبلوماسية الرقمية، وهو الأمر الذي افتقرت إليه العديد من الدراسات السابقة، والتي سيتم التركيز عليها خلال هذه الدراسة من حيث تحديد أشكال المنشورات، والطرق المتبعة في عرض المعلومات، والاستمالات المتبعة في الحديث حول القضايا المتعلقة بالصراع الفلسطيني الإسرائيلي.

### 4.2.2 الدراسات التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في الحالة الأمريكية

وفي دراسته "الدبلوماسية الرقمية في المواقع الإلكترونية الرسمية لوزارتي الخارجية المصرية والأمريكية ودورها في تقديم صورة الدولة" عام 2017، تناول خليف الله الدور الذى يمكن أن تلعبه الدبلوماسية الرقمية لوزارات الخارجية والسفارات التابعة لها على المواقع الإلكترونية وصفحاتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك للتأثير على الدول والجماهير التي تتعامل معها، ودورها في تقديم صورة الدولة أمام شعوب العالم، وتنفيذ أهداف وأولويات السياسة الخارجية لها، واعتمد الباحث على منهج المسح وتحليل المضمون وتحليل محتوى المواقع الإلكترونية وصفحات الفيسبوك لوزارتي الخارجية المصرية والأمريكية، مستخدماً التحليل الكيفي الذي يقوم بالرصد والملاحظة والتسجيل لإيجاد الإجابات وتوصيفها وتفسيرها وصولاً إلى فهمها، بالإضافة إلى رصد أدوات وأساليب التفاعل مع المستخدمين وإجراء تسجيل كمي للمحتوى (خلف الله، 2017).

كما اعتمد الباحث على ثلاث نظريات رئيسية وهي، أولا: نظرية العلاقات العامة الحوارية والتي تقوم على خمسة مبادئ حوارية (ردود فعل الحلقات الحوارية، تقديم المعلومات المفيدة، تعاقب زيارات الموقع، سهولة استخدام واجهة الموقع، القواعد الخاصة بالحفاظ على زوار الموقع)، ثانيا: النماذج التي طورها هانت وجرونج والخاصة بأنماط الاتصال داخل المنظمات، وهي (النموذج المعلوماتي العام والوكالة العامة والنماذج الإتصالية التماثلية واللاتماثلية)، وأخيرًا مقاييس استخدام التطبيقات التفاعلية في المواقع الإلكترونية، هذا وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج جاء من أبرزها:

تفوق وزارة الخارجية الأمريكية في نشر الصور ومقاطع الفيديو، والاهتمام بأدوات وشبكات التواصل الاجتماعي وإفرادها لقنوات عبر المواقع الإجتماعية للتفاعل بين الحكومات والأفراد، هذا ورصدت الدراسة أن موقع وزارة الخارجية الأمريكية قد استخدم أكثر من 200 وسيلة اتصالية في التفاعل مع الجماهير، بينما تم ربط موقع وزارة الخارجية المصرية بالفيسبوك وتويتر واليوتيوب فقط، وأن الصفحة الرسمية على تويتر هي صفحة المتحدث الرسمي لوزارة الخارجية (خلف الله، 2017).

أما دراسة البدوي (2015) حول "الجهود التسويقية للدبلوماسية العامة الأمريكية عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية لخطابات القائمين بالاتصال والمستخدمين"، التي بحثت في مسألتين، الأولى هي طبيعة الرسائل الإتصالية المنتجة في البيئة المؤسساتية الأمريكية والموجهة للجمهور العربي، والثانية هي التحقق من مدى نجاح الولايات المتحدة الأمريكية في تسويق قوتها الناعمة، حيث استخدمت الباحثة منهج تحليل المضمون الكيفي المستخدم في البحوث الاجتماعية والإعلامية، وينطوي هذا المنهج على وصف الرؤى والأفكار التي تقدمها الدول عن نفسها للجماهير الأجنبية، وقد طبقته الباحثة على صفحات الفيسبوك لكل من: السفارة الأمريكية في القاهرة، وقناة الحرة، ومنظمة Human Rights Watch، وذلك من خلال متابعة وتحليل مضمون المواد الإتصالية المنشورة على الصفحات الثلاثة في الفترة ما بين الأول من فبراير حتى 30 مارس 2012.

وقد خلصت الدراسة إلى المحاولة الجادة للتقرب من المستخدمين العرب عبر محاولة الانغماس في سياق البيئة الطبيعية والعربية، والتواصل مع "فكر المستخدمين العرب" وليس مع "المتواصلين العرب" عبر تطبيق مفهوم "التقمص الوجداني" وتدعيم التعايش معهم. كما حظي جانب تقديم الصورة الآمنة عن المجتمع الأمريكي بأهمية خاصة في منشورات المنظمات الأمريكية، حيث عكست الرسائل الإعلامية صورة إيجابية، وآمنة، ومتعاونة للولايات المتحدة الأمريكية. فالدولة الأمريكية تقدر المواطن العربي، عبر احترامها لثقافته، وآدميته، وحريته، وحقوقه، في المقابل تعادي الدولة الأمريكية كل ما من شأنه المساس بأهدافها وسياساتها (البدوي، 2015).

وفي دراسة تطبيقية على طلبة جامعة آل البيت 2016/2015 حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي تمثلت في محاولة لتقصي دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي لدى الشباب الجامعي، أجريت هذه الدراسة على عينة بلغت (1484) طالباً وطالبة من مختلف الكليات في جامعة آل البيت.

اعتمدت الدراسة استبانة محكمة تضمنت مجموعة من الأسئلة تحاول رصد اتجاهات قطاع مهم في المجتمع الأردني، وهو قطاع الشباب الجامعي لمعرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي لهذه الفئة الهامة من المجتمع، نظراً لأهمية الوعي السياسي، حيث أن انخفاض مستوى الوعي السياسي يساعد على انتشار القيم السلبية مثل الاغتراب السياسي (واللامبالاة) السياسية وضعف المشاركة وفتور الانتماء.

وبشكل محدد فإن هذه الدراسة سعت للإجابة عن التساؤلات التالية: ما عادات وأنماط تعرض الشباب الجامعي الأردني في جامعة آل البيت لمواقع التواصل الاجتماعي؟ ما دوافع استخدام الشباب الجامعي الأردني في جامعة آل البيت لمواقع التواصل الاجتماعي؟ ما الإيجابيات والسلبيات التي يراها الشباب الجامعي الأردني في جامعة آل البيت لمواقع التواصل الاجتماعي؟ ما أوجه استفادة الشباب الجامعي الأردني في جامعة آل البيت من مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الوعي السياسي؟ ما هي وجهة نظر الشباب الجامعي الأردني في جامعة آل البيت في دور مواقع التواصل الاجتماعي في ثورات الربيع العربي؟ ما أهم المعوقات التي تحول دون أن تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دورًا فاعلا في تشكيل الوعي السياسي للشباب الجامعي الأردني في جامعة آل البيت؟ وذلك من خلال تحليلات دراسات عربية وأجنبية تجيب عن عدة أسئلة، وساهمت في تحديد أسئلة الاستبيان وطرق تحليله وقد توصلت هذه الدراسة إلى قضايا جديدة عن الدراسات السابقة.

أكدت هذه الدراسة أيضاً على انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين طلبة جامعة آل البيت، وارتفاع نسبة المشتركين فيها، وأن هناك دوافعاً متعددة سياسية واجتماعية وثقافية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، لكن الدوافع الاجتماعية تأتي في المرتبة الأولى في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

وبينت نتائج هذه الدراسة أن مواقع التواصل الاجتماعي تسهم إلى حد كبير في تشكيل الوعي السياسي للشباب الجامعي من خلال مساهمتها في التعرف على الأوضاع الداخلية والتطورات والأحداث الإقليمية والدولية، وأنها تساهم في تعزيز المشاركة السياسية وإبراز شخصيات سياسية جديدة. واتفقت هذه الدراسة تمامًا مع الدراسات السابقة بخصوص دور مواقع التواصل الاجتماعي في ثورات الربيع العربي باعتبارها (مواقع التواصل( كانت المحرك الرئيسي فيها (عاهد مشاقبة، 2016).

### 5.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، وبعد التعقيب على هذه الدراسات يمكننا الخروج بمجموعة من النقاط التي تلخص أهمية الدراسات المذكورة في تدعيم هذه الدراسة، وما هي الفجوات التي سيعمل الباحث على معالجتها من خلال دراسته وهي كالتالي:

1. أكدت الدراسات السابقة على أهمية الدبلوماسية الرقمية في الحياة السياسية والاجتماعية على مستوى العالم أجمع، وأن التطور التكنولوجي الذي ساهم في تطور جميع القطاعات كان له أثرٌ كبيرٌ على الشأن الدبلوماسي، نظراً لما تقدمه التكنولوجيا الحديثة من أدوات تساهم في تبادل المعلومات بين الأنظمة السياسية وباقي شعوب العالم، وبين الأنظمة السياسية ونظيراتها.
2. أشارت الدراسات إلى قدرة الدبلوماسية الرقمية على تغيير آراء الجمهور، وحشد الجهود الشعبية والسياسية في خدمة قضايا محددة، كما أكدت قدرة الأنظمة الدبلوماسية على تغيير الصورة النمطية لدى الشعوب تجاه قضايا معينة وأنظمة محددة.
3. تناولت الدراسات السابقة الدبلوماسية الرقمية في الحالة الفلسطينية، ولكنها اكتفت في دراسة أهمية الدبلوماسية الرقمية في خدمة القضية الفلسطينية دون البحث في الإجراءات التي تقوم بها وزارة الخارجية الفلسطينية والسفارات الفلسطينية وهي الجهة ذات الاختصاص في توظيف الدبلوماسية الرقمية بشكل فعلي.
4. في الجانب الإسرائيلي بحثت الدراسات السابقة في أهمية الدبلوماسية الرقمية من وجهة نظر النظام السياسي الإسرائيلي، مع تناول العديد من الأمثلة على المنصات التي استحدثها النظام السياسي الإسرائيلي ضمن مفهوم الدبلوماسية الرقمية، ولكن هذه الدراسات لم تتحدث عن الدور الدبلوماسي الرقمي الذي تقوم به وزارة الخارجية الإسرائيلية والسفارات الإسرائيلية بشكل فعلي.
5. لم تتناول الدراسات السابقة مقارنات بين الدبلوماسية الرقمية لدى الجانبين الفلسطيني والإسرائيلي بشكل مفصل، بحيث تعرض الإجراءات التي تنفذ من قبل النظامين وفق حدث محدد ومدة زمنية محددة، وهو الأمر الذي ستقوم هذه الدراسة في بحثه والخروج بنتائج حقيقية تتحدث عن العمليات التي نفذت من قبل النظامين تحت مظلة الدبلوماسية الرقمية، وتحديد النظام الأكثر كفاءة.

6. نظرًا لاحتلال دولة إسرائيل للمركز الثامن عالمياً في مجال الدبلوماسية الرقمية، تأتي هذه الدراسة بنتائج توضح أبرز التكتيكات التي تتبعها وزارة الخارجية الإسرائيلية والسفارات الإسرائيلية في هذا الشأن.

### 6.2.2 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الأدبيات يرى الباحث أن الدراسة الحالية سوف تقدم معلومات جديدة تساهم في إبراز نقاط القوة والضعف لدى النظامين الدبلوماسيين الفلسطيني والإسرائيلي، وإعطاء نتائج حقيقية يمكن البناء عليها من أجل تطوير دور الدبلوماسية الرقمية وتحسين أدائها، بالإضافة إلى تقديم ما هو جديد حول الدبلوماسية الرقمية للمجلات العلمية والمكتبات الجامعية.

ويستطيع الباحث أن يعتمد على بعض ما جاء في هذه الأدبيات في دراسته الحالية، وذلك ضمن ما يلي:

1. التعريفات الخاصة بالعديد من المصطلحات التي وردت في هذه الأدبيات، والتي تدور حول مفاهيم الدبلوماسية وأنواعها.
2. الاعتماد على ما جاء في هذه الأدبيات في إبراز دور الدبلوماسية الرقمية في التأثير على القرارات الحكومية، بالإضافة إلى قدرتها على تغيير الصورة النمطية للشعوب في العديد من القضايا، وقدرتها على الحشد للقضايا المختلفة.
3. اعتمدت الأدبيات على دراسة الدبلوماسية الرقمية عبر تويتر، مع وجود ضعف الدراسات التي تناولت منصة فيسبوك في الدبلوماسية الرقمية، وهو ما تتناوله هذه الدراسة بالإضافة إلى منصة تويتر.
4. اعتمدت الأدبيات على بحث منصات لقادة عسكريين وسياسيين دون الإلتفات إلى دور السفارات في الدبلوماسية الرقمية، وهو ما سوف يتناوله الباحث في هذه الدراسة.
5. الاعتماد على نهج البحث الكمي والنوعي الذي تم اتباعه في بعض الدراسات السابقة، بالإضافة إلى رصد أدوات وأساليب التفاعل مع المستخدمين، وإجراء تسجيل كمي للمحتوى لكافة المنشورات عبر المنصات التي تتناولها الدراسة.

### 7.2.2 ملخص

أخيراً يجد الباحث، ومن خلال كل ما ورد في هذا الفصل، أنه ورغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الدبلوماسية الرقمية في العالم، وبشكل خاص في الحالتين الفلسطينية والإسرائيلية، إلا أن هذه الدراسات - رغم تغطيتها للكثير من الأسئلة المتعلقة في هذا المفهوم- قد افتقرت للعديد من الزوايا التي يسعى الباحث للوصول إليها من خلال هذه الدراسة، والتي يمكن تلخيصها في عدد من النقاط:

1. تناول مفهوم الدبلوماسية الرقمية عبر أكثر منصتين استخداماً في دراسة واحدة.
2. تنفيذ مقارنة حقيقية وفق حدث محدد وفترة زمنية محددة بين الدور الذي تقوم به الدبلوماسية الرقمية في الحالتين الفلسطينية والإسرائيلية.
3. البحث في الدور الدبلوماسي الرقمي الذي تقوم به السفارات ووزارة الخارجية (الجانب الرسمي) في كلا الجانبين الفلسطيني والإسرائيلي، وتقديم تحليل شامل لمحتوى هذه المنصات.
4. تقديم توصيات بالممارسات الفضلى في تطبيق الدبلوماسية الرقمية وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

# الفصل الثالث

# منـهجية الدراسة

# الفصل الثالث

# منهجية الدراسة

## 1.3 الغرض البحثي

سعى الباحث من خلال الدراسة إلى متابعة النشاط الدبلوماسي الرقمي عبر منصتي فيسبوك وتويتر لكل من السفراء والسفارات الفلسطينية والإسرائيلية في دول دائمة العضوية لدى مجلس الأمن الدولي، بالإضافة إلى وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية أثناء فترة الدراسة، وتحديد الأطر والسمات المتبعة لدى النظامين في مخاطبتهما للجماهير، بالإضافة إلى مقارنة الأداء الدبلوماسي الرقمي لدى النظامين وقدرتهما على التعاطي مع القضايا الملحة.

## 2.3 الفلسفة البحثية

إن مفهوم الدبلوماسية الرقمية هو مفهوم عالمي ينطبق في عصرنا الرقمي الحالي على جميع الجهات التي تحاول توظيفه منظمات أو حكومات أو حتى أفراداً، ولا تتأثر الدبلوماسية الرقمية باختلاف السياق. من هذا المنطلق فإن الحصول على المعرفة أو (الأبستمولوجيا) للدراسة الحالية سيتم من خلال اتباع علوم الفلسفة الوضعية. فالمجتمع يؤثر على أفراد، والمجتمع يتكون من حقائق مجتمعية تؤثر وتتحكم بالأفراد، وسلوك الأفراد يمكن تفسيره من خلال الأعراف المجتمعية التي يتعرضون لها نتيجة التنشئة الاجتماعية. فالباحث في هذا السياق يلعب دور جامع البيانات فقط دون أي تحيز. وذلك استنادًا على المفارق ذات العلاقة من نظرية الأطر الإعلامية التي أشار إليها الباحث في الفصل الأول ومفهوم الاستمالات، كل ذلك في ضوء نظرية الدور.

بناءً على ما سبق فإن هذه الدراسة تتبع المنطق الاستنباطي في البحث العلمي، وسوف يستخدم الباحث أداة تحليل المحتوى للإجابة على تساؤلات الدراسة. حيث تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الكمية ضمن البحوث الوصفية التي تقوم على دراسة الظاهرة كما هي قائمة، والتعبير عنها بشكل كمي، حيث تعمل على توضيح حجم هذه الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (زغيب، 2009)، وكذلك التعرف على الأسباب والعوامل التي تحكمها بغية استخلاص النتائج والتعميمات من أجل تجميع البيانات والمعلومات. ولا يكتفي هذا النوع من البحوث على جمع البيانات والمعلومات فحسب، وإنما يمضي إلى تصنيفها ثم تنظيمها وتحليلها، ويساعد هذا

النوع من البحوث على دراسة الحقائق المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو الأوضاع (المشهداني، 2017).

## 3.3 التصميم المقارن

التصميم المقارن يشتمل على مقارنة حالتين مختلفتين باستعمال طرق علمية متطابقة لأبعد حد ممكن، من منطلق المقارنة يسعى هذا النوع من التصميم إلى فهم ظاهرة اجتماعية بشكل أفضل عند مقارنة هذه الظاهرة في سياقين مختلفين أو أكثر، ويمكن تطبيق هذا التصميم في الأبحاث الكمية والكيفية، وقد قام هانت رايس (Hantrais, 1996) باقتراح مثل هذا النوع من الأبحاث عندما يحاول باحث أو مجموعة من الباحثين اختبار ظاهرة أو قضية معينة في دولتين أو أكثر مع النية الصريحة لمقارنة ظهور هذه الظواهر في ظروف اجتماعية – ثقافية مختلفة، وذلك باستخدام أدوات البحث نفسها، وأضاف هانت رايس أن الهدف قد يكون شرح لأوجه التشابه والاختلاف أو لفهم أكبر وأكثر عمقًا للواقع الاجتماعي في سياقات مختلفة.

والذي سيتبعها الباحث لفهم ماهية توظيف الدبلوماسية الرقمية وقت الحروب في سياقات مختلفة (الفلسطيني والإسرائيلي)، مع العلم بأن تطبيق هذا التصميم ليس بالأمر السهل كونه يحتاج إلى مستوى إدارة عالية لجمع البيانات، ودعم ورعاية مادية، بشكل خاص عند توزيع استبانات في دول مختلفة، حيث يجب أن تكون البيانات قابلة للمقارنة من منطلق الأدوات، وطرق جمع البيانات ووقت جمع البيانات، والحاجة إلى ترجمة الأدوات المختلفة، والتأكد من أن الترجمة دقيقة وتعكس المقاييس المدروسة، ناهيك عن طرق أخذ العينة ومدى تمثيلها للمجتمعات المختلفة.

كل هذه الأمور أخذها الباحث بعين الاعتبار، إذ لا توجد حاجة للوصول إلى الجماهير كون وحدة التحليل هي مسؤولية العالم الرقمي، فمعلوماتها متاحة في معظم الحالات إلا التي اضطر الباحث في التعامل معها إلى استحضار بعض المنشورات القديمة في فترة البحث، وذلك باستخدام أدوات جديدة. أما من ناحية طرق جمع العينة، فلم تشكّل مشكلة أمام الباحث، كونه قام بتحليل جميع المنشورات لمجتمع الدراسة.

وأخيرًا بالنسبة للترجمة وكما ذكر الباحث ضمن قيود الدراسة، فإنه قد استعان بخاصية الترجمة التي توفرها منصات التواصل الاجتماعي من منطلق ملاحظة، وتدوين استمالات، وأطر ظاهرة. وليس من منطلق تحليل خطاب، مع العلم أن الباحث على دراية بأن نتائج التصميم المقارن لا تأخذ بعين الاعتبار السياقات الوطنية والثقافية.

## 4.3 منهج الدراسة

كما نوه الباحث أعلاه، استندت الدراسة إلى المنهج الكمي في إطار رصد العناصر المنوي دراستها، واستخدامها وإجراء المقارنات فيما بينها، وتم تحليل تلك العناصر وتوجهاتها وفق المحددات المشار لها ضمن النظريات المعتمدة من خلال استخدام أداة تحليل المضمون من بواسطة الأسلوب الاستقصائي، حيث تم رصد وتحليل محتوى صفحات السفارات الفلسطينية والإسرائيلية بالإضافة إلى صفحات وزارات الخارجية عبر منصتي فيسبوك وتويتر، باعتبار هذا المحتوى هو الفاعل المحوري في الدور الدبلوماسي الرقمي في الفترة الزمنية التي تغطيها الدراسة، وذلك في محاولة إيجاد إجابات موضوعية على أسئلة الدراسة، وفي هذا الإطار تم الاعتماد على التحليل الكمي والكيفي اللذان يقومان بالرصد والملاحظة والتسجيل لإيجاد الإجابات المناسبة، فيقوم بتوصيفها وتفسيرها وصولاً لمرحلة الفهم، بالإضافة إلى رصد التفاعل من قبل المستخدمين على عناصر الدراسة المعنية (المنشورات والتغريدات المحددة وفق مكان وزمان نشرها)، وتم ذلك أيضًا من خلال إجراء المقاربات المختلفة التي من شأنها تقديم صورة أشمل لمختلف المؤشرات التي يمكن اعتمادها كمحددات ذات علاقة بموضوع البحث.

## 5.3 مجتمع الدراسة

تعتبر منصات التواصل الاجتماعي الرسمية أهم الأدوات التي تستخدمها الدول في ممارستها للدبلوماسية الرقمية، بهدف التوجه إلى العالم في القضايا اليومية التي تعاني منها هذه الدول أو للحديث عن العلاقات الداخلية والخارجية، والترويج لهذه الدول على مختلف الصعد، ولذلك عمل الباحث على اختيار صفحات السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن (الولايات المتحدة الأمريكية، روسيا، الصين، فرنسا، بريطانيا) عبر منصتي فيسبوك وتويتر، بالإضافة إلى وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر المنصتين كما هو موضح في الجدولين رقم (1) (2).

**جدول 1 مجتمع الدراسة والمتمثل في السفارات الفلسطينية والإسرائيلية**

| | |
|---|---|
| السفارات الفلسطينية عبر منصتي فيسبوك وتويتر | السفارات الإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر |
| السفارة الفلسطينية في الولايات المتحدة الأمريكية | السفارة الإسرائيلية في الولايات المتحدة الأمريكية |
| السفارة الفلسطينية في روسيا | السفارة الإسرائيلية في روسيا |
| السفارة الفلسطينية في الصين | السفارة الإسرائيلية في الصين |
| السفارة الفلسطينية في فرنسا | السفارة الإسرائيلية في فرنسا |
| السفارة الفلسطينية في بريطانيا | السفارة الإسرائيلية في بريطانيا |

**جدول 2 مجتمع الدراسة والمتمثل في وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية**

| | |
|---|---|
| وزارة الخارجية الفلسطينية عبر منصتي فيسبوك وتويتر | وزارة الخارجية الإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر |

هذا وقد تم اختيار مجتمع الدراسة بناء على مدى التأثير الذي من الممكن أن تحققه الدبلوماسية الرقمية للدولتين إبان الحرب على قطاع غزة في الفترة من 2021/5/10 ولغاية 2021/5/31 في الضغط على الرأي العام في الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن، والذي من الممكن أن ينعكس على قرارات حكومات هذه الدول لإيجاد حلول فورية بشأن الصراع الفلسطيني الإسرائيلي.

وقد قام الباحث باختيار مجتمع البحث ليكون الصفحات الخاصة بالسفارات الفلسطينية والإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر لدى الدول الخمس دائمة العضوية في مجلس الأمن، وذلك لأهمية هذه الدول في حفظ الأمن والسلام في العالم، ولما لها من سلطة في وضع حد للنزاعات أو الأعمال العدائية، حيث يكون الشاغل الأساسي للمجلس هو وضع حد لتلك الأعمال بأسرع ما يمكن من خلال مجموعة من التدابير الملزمة، كما تمتلك هذه الدول الحق في اتخاذ تدابير للإنفاذ والضغط الدبلوماسي، وهو ما يجعل مجلس الأمن بشكل عام، وهذه الدول بشكل خاص الأقدر على اتخاذ قرارات وإجراءات تفيد إيقاف الحرب على قطاع غزة في تلك الأثناء، وأن تكون الدبلوماسية الفلسطينية والإسرائيلية منصبة في العمل للوصول إلى هذه الدول وشعوبها

بكافة الطرق الدبلوماسية المتأتية، وذلك لضمان أي تدخل قد يحصل من قبل مجلس الأمن أن يكون في صالحها.

ومن ناحية علمية إجرائية فإن مجتمع الدراسة يحتوي على أكثر من "حالة"، الذي بحسب الباحثين (2009Yin) يعزز عملية بناء النظرية العلمية، بحيث يستطيع الباحث أن يفهم متغيرات النظرية التي تبقى ظاهرة أو لا تبقى ظاهرة في السياقات المختلفة، لذا قام الباحث بتحليل توظيف الدبلوماسية الرقمية ليس على مستوى وزارات الخارجية فقط، بل على مستوى السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لخمسة دول، وليس على منصة واحدة فقط، إنما على المنصتين، وذلك للوصول إلى فهم أوضح حول ماهية توظيف الدبلوماسية الرقمية في هذه الحالات المتعددة قيد الدراسة.

وحيث أن منصة فيسبوك تحتل النسبة الأعلى استخداماً عالمياً (2.85 مليار مستخدم نشط شهريًا)، فقط تم اختيارها لتكون المنصة التي يتم اعتمادها في الدراسة، بالإضافة إلى منصة تويتر (397 مليون مستخدم نشط شهريا) (الدلقموني، 2021).

وفقاً للإحصائيات، فإن الغالبية العظمى من الدول الأعضاء لدى الأمم المتحدة، والبالغ عددها مئة وثلاثة وتسعين دولة، لها وجود على تويتر، كما أن أكثر من ثلثي رؤساء دول العالم وحكوماتها، لديهم حسابات شخصية على تويتر، هذا ويقول آدم سنايدر الخبير الاستراتيجي في شركة بيرسون مارستيلر، والمساعد في إطلاق دراسة سنوية تسلط الضوء على تأثير التغريدات على الدبلوماسية، واستخدامها من قبل رؤساء الدول والحكومات ووزراء الشؤون الخارجية وغيرهم، "بشكل عام يستخدم الدبلوماسيون تويتر ليثبتوا لناخبيهم العمل الذي يقومون به، ليبقوا على اتصال وثيق معهم، فيقومون بوضع نص على تويتر يشير إلى أنهم مع سفير معين للتحدث في موضوع معين على سبيل المثال.. أو أنهم في اجتماع ما، وسيتحدثون في موضوع ما" ,UN NEWS (2015).

## 6.3 دليل الترميز

استعان الباحث باستمارة تحليل المحتوى للموضوع قيد الدراسة لتعيين زوايا محددة -وهي ظاهرة في جدول الترميز في الملحق- وتعيين زوايا أخرى لم يتطرق لها الباحث بشكل صريح اختبرت متى ظهرت الأخبار عن الموضوع، وأي منصات بادرت في الحديث عنها، وأي منصات أظهرت الاهتمام فيها، وفي أي لحظة كان هنالك تراجع في التغطية، وإلى أي مدى كان هناك اتساق في موقف المجتمعات قيد التحليل عبر المنصات المختلفة، وقد انتهج الباحث المنهج الكمي في تحليل

المضمون، كونه يتسم بصفات الموضوعية والتنظيم، وهو وصفي لمضمون الاتصال الظاهر (manifest content) للمحتوى المكتوب بالذات، فمن الناحية الموضوعية، حرص الباحث على وضع دليل ترميز (في الملحق)، مفصلاً بجميع الإرشادات للمرمِّز، وجميع الخيارات لكل جزئية، فمثلًا خانة الأطر الإعلامية اشتملت على سبعة خيارات محددة في دليل الترميز، وحرص الباحث أيضًا على وضع تعريفات واضحة لكل بند بحيث يتفادى أي نوع من التقاطع أو عدم الوضوح بين الخيارات المتوفرة. ناهيك أن الباحث نفسه هو من قام بالترميز وهو ملم بدرجة عالية بتعريفات هذه البنود وما تعنيه، والذي انعكس على درجة الثبات ( Intra-coder reliability) المحسوبة أدناه.

والجانب الآخر كونه عملية منظمة يتمثل في وجود جدول ترميز ودليل الترميز المفصل المذكور أعلاه لتقليل أي تحيز أو تدخل ممكن عند الباحث، والجزء الثالث في التعريف هو الاتصال، هو مقتصر -في هذا السياق- على الرسالة المتمثلة في المنشور، وللمنشور أشكال مختلفة قام الباحث بتحديدها وتحليلها ضمن إطار البحث، وهي تشتمل على الأشكال في دليل الترميز، بالتالي - ومن خلال الإجراءات المفصلة- يهدف الباحث إلى الإجابة عن أوجه التشابه والاختلاف في الدبلوماسية الرقمية لدى وزارات الخارجية والسفارات التابعة لها لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن من خلال الأرقام، و باستعمال بنود محددة مسبقًا بشكل منظم وقابل للتكرار.

وعلاوة على ذلك قام الباحث بفحص تجريبي لاستمارة تحليل المحتوى، للتأكد من موضوعات الترميز وحالات عدم الوضوح إن وجدت بحيث يكون هناك بند لكل منشور، وللتأكد من أن البنود مختلفة بعضها عن بعض وأن الإرشادات واضحة.

باتباع منهج فينثون وآخرون Fenton et al. 1998)) حول تحديد بنود التحليل قام الباحث بتحليل ما يلي:

- تكرارات مخاطبة الجماهير عبر المنصات.
- مدى الاتساق في تخصيص مساحة للتغطية في فترة الحرب.
- كيف اختلفت هذه التكرارات باختلاف المنصات وباختلاف الدول.
- هل هنالك أطر واستمالات طاغية أكثر من غيرها.
- هل هنالك شكل طاغي أكثر من غيره,
- أين كان التفاعل أعلى، على أية منصات؟ وأية منشورات.

كملخص، قام الباحث بالإجابة على أسئلة (من، ماذا، أين، الموقع، الكم، الكيف)، مع العلم أن تحليل المحتوى لم يشتمل على تحليل الجهات الفاعلة، والتي تتمثل بالشخص الذي قام بكتابة المنشور كونه غير ظاهر في معظم المنشورات أو الشخص محور المنشور، وما سياق المنشور؟ هل هو تقرير، بيان صحفي، حدث؟ لأن معرفة الشخص الفاعل والسياق الذي ظهرت فيه الرسالة يخدم مواضيع بحثية أخرى خارج نطاق الدراسة الحالية، مثل دراسات حول مصداقية المصدر أو دراسات تحليل الخطاب.

استنادًا على الأدبيات السابقة، قام البحث بترميز الأطر الإعلامية والاستمالات بناءً على التعريفات الآتية:

**جدول 3 تعريفات الأطر الإعلامية للمرمّز**

| الإطار الإعلامي | التعريف للمرمّز |
|---|---|
| الإطار العام | يرى الأحداث في سياق عام ويعمل على تقديم تفسيرات عامة للأحداث ويقوم بربطها بالمعايير الثقافية والسياسية |
| الإطار الاستراتيجي | يقرأ الأحداث في سياقها الاستراتيجي والذي يؤثر على أمن الدولة القومي |
| الاهتمامات الإنسانية | الأحداث في سياق تأثيراتها الإنسانية والعاطفية العامة، بحيث تصاغ الرسائل بطرق درامية تؤثر على العاطفة |
| إطار النتائج الاقتصادية | يحدد قيمة الحدث من خلال نتائجه الاقتصادية على الأفراد والدول والمؤسسات، ويربط ما بين الرسالة والمصلحة الاقتصادية لدى المتلقي |
| إطار المسؤولية | يضع القائم بعملية الاتصال رسالته بحيث تجيب عن المسؤول عن افتعال الأحداث |
| إطار الصراع | تقيس الأحداث من منطلق الربح والخسارة |
| إطار المبادئ الأخلاقية | تعرض الوقائع في سياق أخلاقي وقيمي للمجتمع، مخاطبا المعتقدات والمبادئ عند المتلقي |

أمّا بالنسبة للاستمالات، فقد كانت على النحو الآتي:

**جدول 4 تعريفات الاستمالات للمرمّز**

| الاستمالة | التعريف للمرمّز |
|---|---|
| الاستمالات المنطقية | تقوم على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديمها للحجج والمناقشة لجميع جوانب القضية وتفنيد الآراء المضادة، كما تقوم على تقديم الأرقام والإحصاءات والمعلومات الموثقة |
| الاستمالات العاطفية | تعتمد الاستمالات العاطفية على تقديم دعاوى شعورية على الرسالة الإعلانية من خلال إثارة عواطف المتلقي تجاه السلعة أو المعلومة |
| استمالات الخوف | تعتمد هذه الاستمالة على إثارة مشاعر الخوف لدى المتلقي، وإمكانية التأثير على نفسيته، موقفه الاجتماعي |
| استمالة الفكاهة | تعتمد على تقديم السلعة أو الخدمة في إطار نفسي |
| استمالات التلاعب بالهدف | يُقصد بها الاستمالات التي تقوم بذكر الأهداف ومن ثم العمل على توظيفها بحيث يتم جعل الجمهور المستهدف يقوم باستخلاص النتائج الضمنية وفهم الأهداف، كما تعتمد هذه الاستمالات على درجة الذكاء والمعارف الموجودة للمتلقي والتي تساهم في قدرة الفرد على تحديد الأهمية الموضوعية للأفراد على حدٍ سواء |
| استمالات رأي الأغلبية | تكون الرسائل الإعلامية تتفق مع احتياجاته الفردية |
| استمالة تخيلية | تعتمد على جذب انتباه المستهلك من خلال التركيز على رموز ومعان إنسانية وربطها بالسلعة أو الخدمة المعلن عنها، |

## 7.3 وحدة التحليل

مكونات الشيفرة الاتصالية التي كانت من خلالها وزارات الخارجية والسفارات تحاول التأثير على الجمهور عبر منشوراتها، والتي تشتمل على التكرار أو التهيئة، واللغة، والشكل، والأطر الإعلامية، والاستمالات. وذلك من خلال مراجعة جميع منشورات وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية، وسفاراتهما العاملة في الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن عبر صفحات الفيسبوك وتويتر في الفترة من 10 أيار ولغاية 31 أيار 2021.

## 8.3 الخطوات الإجرائية للبحث

بالاعتماد على نموذج الدراسة عمل الباحث على مجموعة من الإجراءات، والتي من خلالها لخص بمجموعة من البيانات التي قدمت من خلال عمليات التحليل الإجابات الخاصة بأسئلة الدراسة، والتي كانت على النحو التالي:

أولاً: اختيار السفارات وتحديد المنصات المتواجدة عليها، حيث ومن خلال اختيار الباحث للسفارات الفلسطينية والإسرائيلية في الدول الأعضاء لدى مجلس الأمن، و وزارات الخارجية للدولتين عبر منصتي فيسبوك وتويتر، قام بعملية البحث عن هذه الصفحات من خلال البحث السريع أو من خلال الرجوع إلى المواقع الرسمية لتلك السفارات أو وزارات الخارجية، والتي من خلالها خلص الباحث لقائمة من روابط صفحات السفارات ووزارات الخارجية عبر المنصات المختارة.

ثانياً: تسجيل المعلومات الخاصة بكل صفحة، وذلك من خلال التأكد من الصفحات الموثقة بالإضافة إلى سنة الإنشاء، كما قام الباحث بتسجيل المعلومات الأساسية لهذه الصفحات من ناحية التعريف، و أعداد المتابعين.

ثالثاً: تسجيل وتخزين كافة المنشورات في فترة الدراسة، حيث قام الباحث بإنشاء استمارة تحليل المضمون الخاص بكل سفارة، ويحتوي على جداول تسجيل لجميع منشورات هذه السفارات في الفترة الخاصة بالدراسة، مع حفظ كافة المنشورات والروابط، كما عمل الباحث على تسجيل كافة التفصيلات المتعلقة بهذه المنشورات ومدى التفاعل عليها، حيث احتوت هذه المعلومات على تاريخ المنشور، نوعه، عدد التعليقات وحركات الإعجاب، عدد مرات إعادة النشر، اللغة المستخدمة، والنص المرفق بالإضافة إلى ترجمته بالعربية، الروابط المرفقة، المصدر للمنشورات المعاد نشرها من قبل هذه السفارات، عدد المشاهدات.

رابعاً: مقارنة النتائج بين السفارات الفلسطينية والإسرائيلية بشكل عام وتخصيص مقارنة بين نتائج السفارة الفلسطينية مع نتائج السفارة الإسرائيلية في المملكة المتحدة، بالإضافة إلى مقارنة النتائج الخاصة بصفحات وزارة الخارجية لكلا البلدين.

خامسًا: تصنيف جميع المنشورات بناء على أنواع الأطر الإعلامية وفق نظرية الأطر الإعلامية، وذلك بوضع قيم خاصة بأنواع الأطر السبع، إلى استمارات تحليل المضمون الخاصة بالسفارات، و وزارات الخارجية حدد بها الباحث الإطار الأبرز والإطار الثانوي لكل منشور.

سادسًا: تصنيف جميع المنشورات بناء على أنواع الاستمالات، وذلك بوضع قيم خاصة بأنواع الاستمالات السبع، إلى استمارات تحليل المضمون الخاصة بالسفارات ووزارات الخارجية، حدد بها الباحث الاستمالة الأبرز والاستمالة الثانوية لكل منشور.

## 9.3 حدود الزمانية والمكانية

سيقوم الباحث بمراجعة جميع منشورات السفارات الفلسطينية والإسرائيلية العاملة لدى الدول الأعضاء في مجلس الأمن ووزارتي الخارجي الفلسطينية والإسرائيلية عبر صفحات الفيسبوك وتويتر الخاصة بهذه السفارات في الفترة من 10 أيار ولغاية 31 أيار 2021.

1. مقارنة توظيف الدبلوماسية الرقمية في صفحات فيسبوك وتويتر التابعة للسفارات الفلسطينية والإسرائيلية.
2. مقارنة توظيف وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية للدبلوماسية الرقمية عبر صفحاتهم في فيسبوك وتويتر تجاه قضية الحرب على غزة.

الحدود الموضوعية: وتمثل الموضوعات التي يتطرق لها الباحث، وتناول الباحث في هذه الدراسة العلاقة المباشرة التي تربط بين الأحداث المرتبطة في الصراع الفلسطيني والإسرائيلي ومستوى التفاعل الدبلوماسي الرقمي للسفارات في كلا الدولتين عبر منصات فيسبوك وتويتر في الدول المنضوية ضمن حدود الدراسة.

الحدود الزمانية: وتمثل الفترة الزمنية التي يغطيها البحث أي السنوات أو الشهور أو غيرها، من الوحدات الزمنية التي يشملها البحث ،أجريت الدراسة في الفترة من 10 ولغاية 31 من أيار من عام 2021، حيث ارتبطت هذه الفترة في الأحداث الأمنية والعسكرية في قطاع غزة بين كل من الجيش الإسرائيلي والقوى الفلسطينية في القطاع.

الحدود المكانية: وتمثل النطاق الجغرافي الذي يشمله البحث، ستجرى الدراسة في منصات فيسبوك وتويتر للسفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة وهي (روسيا، الصين، فرنسا، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية)، بالإضافة إلى صفحات وزارتي الخارجية في كل من فلسطين وإسرائيل.

## 10.3 أدوات البحث:

يحدد الباحث الأداة /الأدوات التي يستخدمها للإجابة على تساؤلات البحث وفرضياته.

نظرا للبيانات المطلوبة والمصادر التي تمكن الباحث من خلالها استيفاء البيانات والمعلومات، وبعد التحديد الواضح لمشكلة البحث، يتناول الباحث أدوات تمكنه من الإجابة عن التساؤلات المطروحة بدقة، حيث سيعمل الباحث على:

أولا: تحليل لمحتوى منصات التواصل الاجتماعي عبر فيسبوك وتويتر للسفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة وهي (روسيا، الصين، فرنسا، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية)، بالإضافة إلى صفحات وزارتي الخارجية في كل من فلسطين وإسرائيل، في فترة الدراسة.

حيث سيشمل التحليل على عدة نقاط:

1. وجود وتوثيق الصفحات الخاصة بالسفارات، ووزارتي الخارجية عبر منصتي Facebook وtwitter.
2. مواكبة المحتوى للأحداث.
3. مستوى التفاعل حول المنشورات.
4. تخصيص المنشورات بالنسبة للغة.
5. استخدام الفيديوهات والصور.
6. استخدام المعلومات الموثقة والأرقام والنسب الحقيقية.
7. الأطر المتبعة في المنشورات استنادا لنظرية الأطر.
8. الاستمالات المتبعة في المنشورات استناداً لنظرية الاستمالات.

## 11.3 صدق أداة الدراسة

لتحديد الصدق الظاهري لأداة الدراسة والتي تتكون من استمارة تحليل المضمون، قام الباحث بعرضها على مجموعة من المحكمين الخبراء، ذوي الاختصاص والكفاءة من أساتذة الجامعات الفلسطينية لمعرفة آرائهم وملاحظاتهم حول اتساق العبارات التي تحتويها أداة الدراسة، ومدى انسجامها مع أهداف الدراسة، وتحديد صدق أداة الدراسة، ومدى انتماء الفقرات لمؤشرات الاتصال الحواري الواردة في محاور استبانة تحليل المحتوى مع المحاور المتعلقة بالمتغير

المستقل المتمثل بمؤشرات الاتصال الحواري التي توظفها السفارات ووزارات الخارجية عبر صفحاتها على منصة الفيسبوك. أسماء المحكمين: د. نبيل كوكالي، ود. خالد الشوملي.

## 12.3 ثبات أداة الدراسة

يعد اختبار الثبات لتحليل المحتوى أمرًا بالغ الأهمية، خاصة وأن الهدف الرئيسي من هذا النوع من التحليل هو "تحديد وتسجيل الخصائص الموضوعية نسبيًا للرسائل"، والتي، إذا لم يتم إجراؤها بشكل صحيح، ستؤدي إلى نتائج غير مجدية. لومبارد وآخرون (2010) شددوا على الأهمية التي يجب على الباحثين تخصيصها لاختبارات درجة الثبات بين مُدخِلي البيانات (في حالة توفر أكثر من واحد) وبين بيانات المُدخل نفسه، والذي من دونها تقع عملية جمع البيانات والنتائج في احتمال التضليل، وبالتالي، يتم رفضها من قبل المراجعين والنقاد. بالنسبة للدراسة قيد البحث، لم يستعن الباحث بأي شخص آخر لإجراء التفريغ، وبناءً عليه، قام الباحث باحتساب ما يسمى intra-coder reliability test لاختبار درجة ثبات مُدخل البيانات (في هذه الحالة، الباحث). بناءً عليه تم اختيار 49 منشوراً عشوائياً، وتحليل محتواه، مرتين في أوقات مختلفة، 1T و2T (تقريبًا بعد أسبوع) لمعرفة مدى اتساق طرق الترميز الخاصة بالباحث بناء على التفريغ. ثم تم حساب درجة الثبات باستخدام مجموعتي البيانات. استخدم الباحث معامل ارتباط intraclass correlation coefficient كمقياس لدرجة الثبات. يتم قياس ICC على مقياس من 0 إلى 1 حيث يرمز 1 إلى الثبات الكامل بدون خطأ في القياس، ويمثل 0 عدم الثبات التام. ووجد الباحث أن قيمة معامل ارتباط ICC كانت عالية للباحث (وتساوي 0.94). وفقًا لذلك، يؤكد هذا إمكانية تكرار القياسات بين كلتا الفترتين، وأن قيمة ICC أعلى من درجة الثبات المطلوبة لإجراء تحليل موثوق للمحتوى.

# الفصل الرابع

# عرض النتائج

# الفصل الرابع

# عرض النتائج

من خلال هذا الفصل يعرض الباحث جميع النتائج التي حصل عليها من خلال عمليات التوثيق وتحليل جميع المنشورات الخاصة بمجتمع الدراسة ضمن الزمان الخاص بها والإجابة عن أسئلة الدراسة.

## 1.4 النتائج المتعلقة بعمليات السفارات عبر منصات فيسبوك وتويتر

### 1.1.4 وجود صفحات السفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر

من خلال عملية البحث وجد الباحث أنه وبرغم تأكيدات كافة الدراسات السابقة التي تحدثت عم أهمية الدبلوماسية الرقمية عبر منصتي فيسبوك وتويتر إلا أنه لوحظ تغيب واضح للعديد من السفارات الفلسطينية عبر هذه المنصات مقارنة بالوجود الإسرائيلي عبر هذه المنصات من خلال صفحات رسمية خاصة بالسفارات التي تناولتها الدراسة، في المقابل تواجدت وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر المنصتين حيث أظهرت النتائج ما يلي:

**جدول 5 تواجد السفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر**

| الدولة | عدد السفارات | المنصة | |
|---|---|---|---|
| | | الفيسبوك | تويتر |
| إسرائيل | 5 | 4 | 5 |
| فلسطين | 5 | 2 | 1 |

يشير الجدول إلى تواجد واضح للسفارات الإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر بنسبة 90% مقارنة بالنسبة المتدنية للتواجد الفلسطيني عبر هذه المنصات بنسبة 30% لمجتمع الدراسة.

يرى الباحث ومن خلال النتيجة الأولى التي ظهرت في عملية البحث السابقة أنه وبرغم عدم وجود منصات خاصة بالسفارات الفلسطينية في بعض دول مجتمع البحث، إلا أنه لابد من استكمال عمليات المقارنة واعتبار النتائج التي ستظهر من خلال هذه العمليات والفوارق في الأرقام هي فرص فقدها النظام الدبلوماسي الفلسطيني نتيجة لعدم الاستثمار في هذه المنصات لأسباب لن يتطرق لها الباحث من خلال دراسته.

### 2.1.4 أعداد المتابعين لصفحات السفارات

تشير النتائج إلى أن عدد متابعي المنصات الإسرائيلية تجاوز 877,100 متابع مقابل 45,622 متابع للمنصات الفلسطينية، كما هو موضح في الجدول أدناه:

**جدول 6 أعداد المتابعين لصفحات السفارات**

| | مجموع المتابعين عبر فيسبوك | مجموع المتابعين عبر تويتر | المجموع |
|---|---|---|---|
| السفارات الفلسطينية | 33,242 | 12,380 | 45,622 |
| السفارات الإسرائيلية | 550,312 | 326,788.00 | 877,100 |

وعند مقارنة صفحة السفارة الفلسطينية في بريطانيا مع السفارة الإسرائيلية في بريطانيا عبر المنصتين وذلك لتواجدهما عبر هذه المنصات نجد أنه عدد متابعي صفحات السفارة الإسرائيلية قد تجاوز ضعف متابعي السفارة الفلسطينية عبر فيسبوك، وخمس أضعاف المتابعين عبر فيسبوك

**جدول 7 أعداد المتابعين لصفحات السفارات في بريطانيا**

| بريطانيا | مجموع المتابعين عبر فيسبوك | مجموع المتابعين عبر تويتر | المجموع |
|---|---|---|---|
| السفارة الفلسطينية | 27,552 | 12,300 | 39,852 |
| السفارة الإسرائيلية | 54,873 | 67,000 | 121,873 |

### 3.1.4 أعداد المنشورات لصفحات السفارات

تشير النتائج إلى أن عدد منشورات المنصات الإسرائيلية 634 منشور تناول أحداث الحرب على غزة مقابل 201 منشور عبر المنصات الفلسطينية، كما هو موضح في الجدول أدناه:

**جدول 8 أعداد المنشورات لصفحات السفارات**

| | مجموع المنشورات عبر فيسبوك | مجموع المنشورات عبر تويتر | المجموع |
|---|---|---|---|
| السفارات الفلسطينية | 138 | 63 | 201 |
| السفارات الإسرائيلية | 188 | 446 | 634 |

وعند مقارنة عدد المنشورات عبر صفحة السفارة الفلسطينية في بريطانيا مع السفارة الإسرائيلية في بريطانيا للمنصتين نجد أنه عدد منشورات صفحات السفارة الإسرائيلية قد تجاوز عدد منشورات السفارة الفلسطينية كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول 9 أعداد المنشورات لصفحات السفارات في بريطانيا**

| بريطانيا | مجموع المنشورات عبر فيسبوك | مجموع المنشورات عبر تويتر | المجموع |
|---|---|---|---|
| السفارة الفلسطينية | 42 | 63 | 105 |
| السفارة الإسرائيلية | 63 | 164 | 227 |

### 4.1.4 التفاعل على صفحات السفارات

تشير النتائج إلى أن عدد التعليقات والإعجابات على المنشورات عبر منصات السفارات الإسرائيلية 443,346 إعجاب و135,944 تعليق مقارنة ب 38,342 إعجاب و1,488 تعليق على منشورات منصات السفارات الفلسطينية، بالإضافة إلى 160,778 تفاعل بإعادة النشر لمنشورات السفارات الإسرائيلية و10,985 إعادة نشر لمنشورات السفارات الفلسطينية

**جدول 10 التفاعل على صفحات السفارات عبر منصة فيسبوك**

| منصة فيسبوك | الإعجابات | التعليقات | إعادة نشر | المشاهدات | مجموع التفاعل |
|---|---|---|---|---|---|
| السفارات الفلسطينية | 19,171 | 1,242 | 3,054 | 645,578 | 673,424 |
| السفارات الإسرائيلية | 60,043 | 32,620 | 10,242 | 22,630,086 | 22,732,991 |

**جدول 11 التفاعل على صفحات السفارات عبر منصة تويتر**

| منصة تويتر | الإعجابات | التعليقات | إعادة نشر | المشاهدات | مجموع التفاعل |
|---|---|---|---|---|---|
| السفارات الفلسطينية | 19,171 | 744 | 7,931 | 202,931 | 230,777 |
| السفارات الإسرائيلية | 383,303 | 103,324 | 150,536 | 21,738,983 | 22,376,146 |

وعند مقارنة عدد المنشورات عبر صفحة السفارة الفلسطينية في بريطانيا مع السفارة الإسرائيلية في بريطانيا للمنصتين نجد أنه مقدار التفاعل على منشورات السفارة الإسرائيلية في بريطانيا قد تجاوز التفاعل على منشورات السفارة الفلسطينية كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول 12 التفاعل على صفحات السفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر في بريطانيا**

| في بريطانيا | الإعجابات | | التعليقات | | إعادة النشر | | المشاهدات | | مجموع التفاعل |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | فيسبوك | تويتر | فيسبوك | تويتر | فيسبوك | تويتر | فيسبوك | تويتر | |
| السفارة الفلسطينية | 9,739 | 19,171 | 1,221 | 744 | 2,929 | 7,931 | 341,000 | 202,931 | 585,666 |
| السفارة الإسرائيلية | 25,892 | 305,162 | 6,637 | 84,433 | 845 | 110,296 | 9,371,869 | 12,343,235 | 22,248,369 |

### 5.1.4 المحتوى على صفحات السفارات

تشير النتائج إلى أن المحتوى عبر صفحات السفارات لكلا الدولتين قد تنوع وأخذ عدة أشكال، وهي الفيديو، والفيديو جراف، والصور، والإنفو جراف، والرسائل النصية، والروابط الخاصة ببعض المقالات والمقابلات الإذاعية بالإضافة إلى الصور النصية، ولكن اختلفت السفارات في التركيز على شكل المحتوى من نوع إلى آخر، فنجد السفارات الإسرائيلية قد ركزت على الفيديو والفيديو جراف و الإنفو جراف والصور على باقي أشكال المحتوى، كما أن السفارات الفلسطينية قد اهتمت في هذه الأشكال إلا أنها افتقدت إلى استخدام الإنفو جراف، واستخدمت مجموعة من الفيديو جراف الذي لم يتم إنتاجه فلسطينياً بعكس المحتوى الإسرائيلي، فقد كان من الواضح إنتاجه من قبل جهة واحدة، وتغيير اللغة المستخدمة لكل سفارة حسب الدولة الخاصة بها، حيث كانت نتائج شكل المحتوى كالتالي:

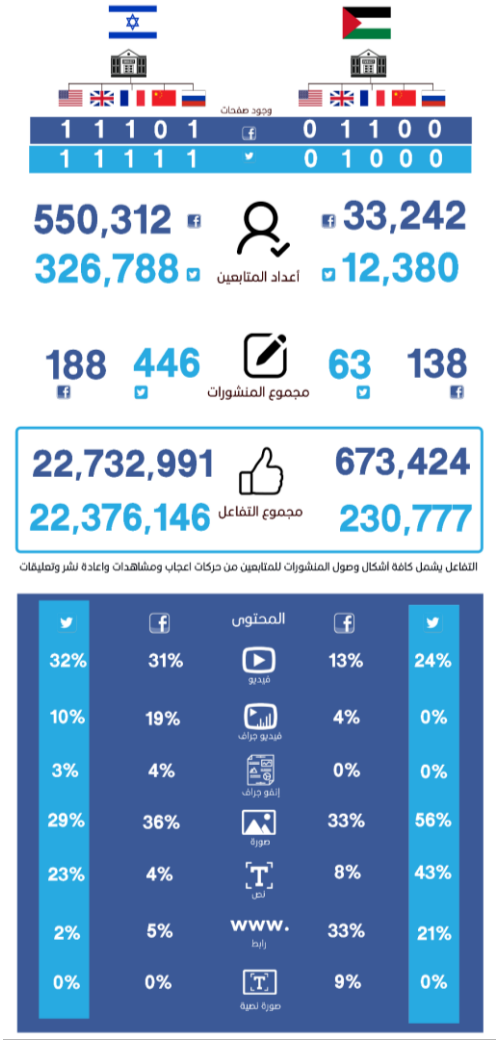
**جدول 13 المحتوى على صفحات السفارات**

| المحتوى | فيديو | فيديو جراف | إنفو جراف | صورة | نص | رابط | صورة نصية | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| السفارات الإسرائيلية/تويتر | 141 | 46 | 11 | 129 | 103 | 8 | 1 | 439 |
| | 32% | 10% | 3% | 29% | 23% | 2% | 0% | |
| السفارات الإسرائيلية/فيسبوك | 57 | 35 | 7 | 66 | 8 | 10 | 0 | 183 |
| | 31% | 19% | 4% | 36% | 4% | 5% | 0% | |
| السفارات الفلسطينية/تويتر | 15 | 0 | 0 | 35 | 27 | 13 | 0 | 90 |
| | 24% | 0% | 0% | 56% | 43% | 21% | 0% | |
| السفارات الفلسطينية/فيسبوك | 18 | 5 | 0 | 46 | 11 | 45 | 12 | 137 |
| | 13% | 4% | 0% | 33% | 8% | 33% | 9% | |

وعند مقارنة المحتوى الفلسطيني على صفحة السفارة الفلسطينية في بريطانيا عبر منصتي فيسبوك وتويتر، نجد أنه اعتمد على الفيديو جراف والإنفو جراف والفيديوهات، رغم وجود تنوع في شكل المحتوى كان أقل مما هو مستخدم في المحتوى الإسرائيلي الذي اعتمد بشكل كبير على هذا النوع من المحتوى.

**جدول 14 المحتوى على صفحات السفارات لكل منصة، في بريطانيا**

| المحتوى | فيديو | فيديو جراف | إنفو جراف | صورة | نص | رابط | صورة نصية | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| السفارة الإسرائيلية في بريطانيا/ فيسبوك | 58 | 22 | 2 | 56 | 22 | 3 | 0 | 163 |
| | 36% | 13% | 1% | 34% | 13% | 2% | 0% | |
| السفارة الفلسطينية في بريطانيا / فيسبوك | 15 | 0 | 0 | 35 | 27 | 13 | 0 | 90 |
| | 17% | 0% | 0% | 39% | 30% | 14% | 0% | |
| السفارات الإسرائيلية في بريطانيا / تويتر | 57 | 35 | 7 | 66 | 8 | 10 | 0 | 183 |
| | 31% | 19% | 4% | 36% | 4% | 5% | 0% | |
| السفارة الفلسطينية في بريطانيا / تويتر | 6 | 0 | 0 | 13 | 5 | 18 | 0 | 42 |
| | 14% | 0% | 0% | 31% | 12% | 43% | 0% | |



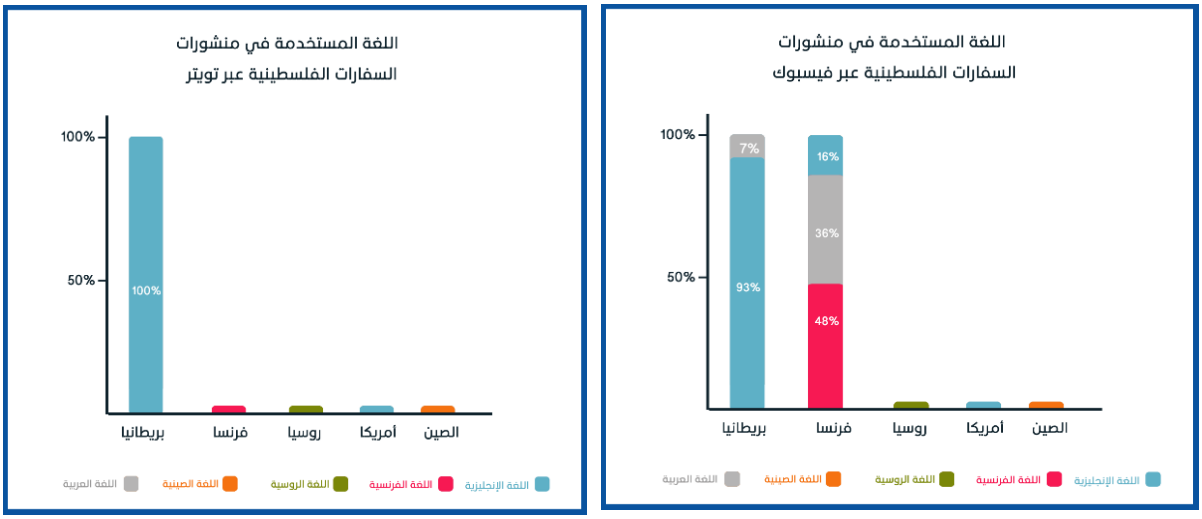

الشكل 2 أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين السفارات

### 6.1.4 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات

لاحظ الباحث تبايناً في اللغة عند البحث عن اللغة المستخدمة في المنشورات لدى السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر، حيث ظهرت اللغة العربية -على سبيل المثال- في صفحات السفارات عبر فيسبوك بنسب مختلفة (7% في السفارة الفلسطينية في بريطانيا، 36% في منشورات السفارة الفلسطينية في فرنسا)، الأمر الذي يعطي مؤشراً أنّ الجمهور المستهدف هنا هم الناطقون باللغة العربية، وليس شعوب الدول التي تعمل السفارات في بلادها.

**جدول 15 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر**

| السفارة | العربية | الإنجليزية | الفرنسية | الروسية | الصينية | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| السفارة الفلسطينية في بريطانيا | 3 | 39 | 0 | 0 | 0 | 42 |
| | 7% | 93% | 0% | 0% | 0% | |
| السفارة الفلسطينية في فرنسا | 34 | 16 | 46 | 0 | 0 | 96 |
| | 36% | 16% | 48% | 0% | 0% | |
| السفارة الفلسطينية في بريطانيا تويتر | 0 | 63 | 0 | 0 | 0 | 63 |
| | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | |

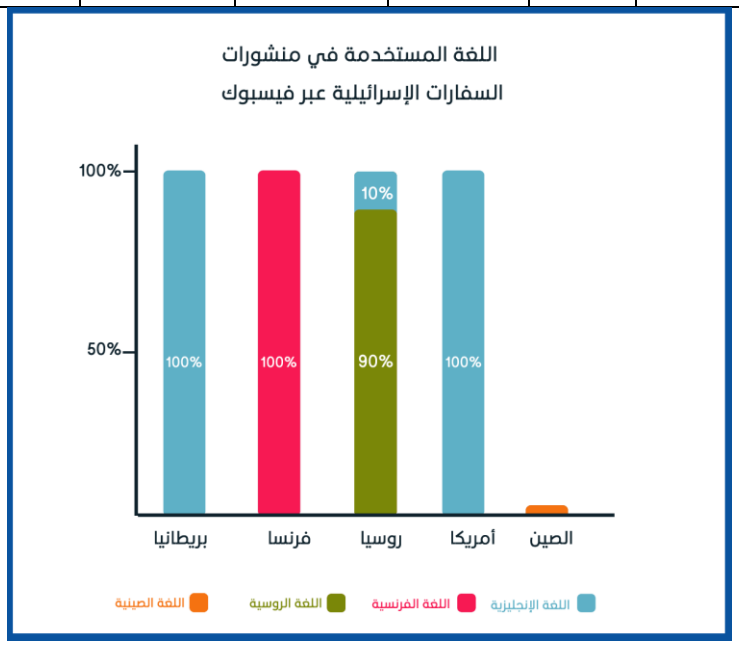



الشكل 3 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر

أما في الجانب الإسرائيلي فقد اتبعت السفارات استراتيجية لمخاطبة الجماهير، كلُ بحسب لغة الدولة المستضيفة للسفارة مقدمة المحتوى، مع ظهور بعض المنشورات باللغة الإنجليزية أو العبرية، التي تمت ترجمتها إما من خلال التعليق على المنشور بإضافة الترجمة، أو من خلال تعديل المادة في حال كانت فيديو أو إنفو جراف ليتم وضع الترجمة ضمن المادة المعدَّة، حيث كانت النتائج كما يلي:

**جدول 16 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر فيسبوك**

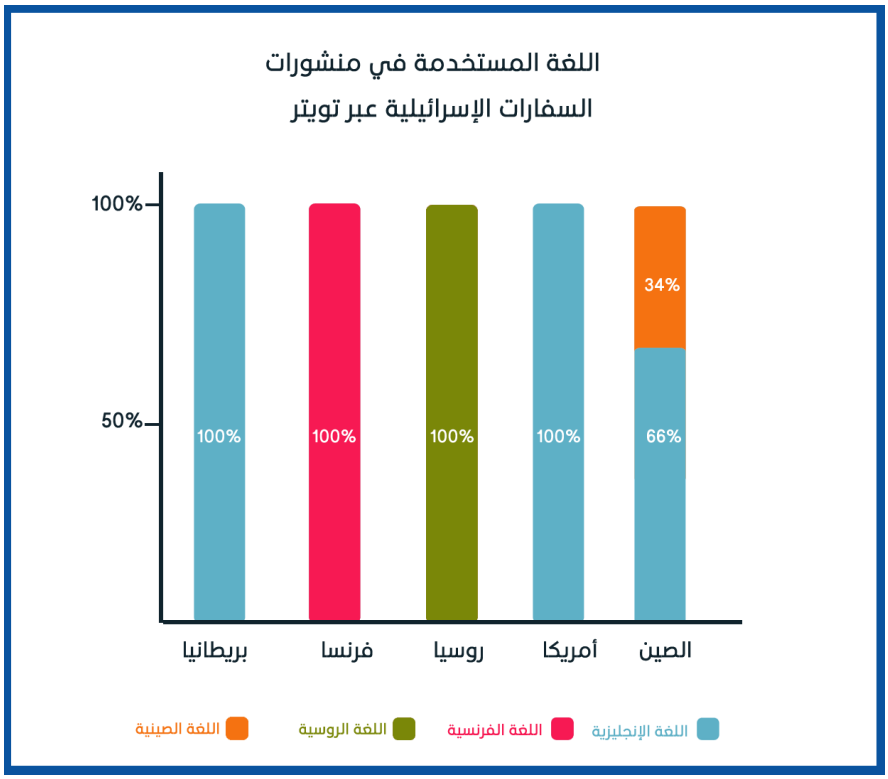
| منصة فيسبوك | العربية | الإنجليزية | الفرنسية | الروسية | الصينية | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| السفارة الإسرائيلية في بريطانيا | 0 | 90 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في فرنسا | 0 | 0 | 45 | 0 | 0 | 45 |
| | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في روسيا | 0 | 5 | 0 | 41 | 0 | 46 |
| | 0% | 10% | 0% | 90% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في أمريكا | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في الصين | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | |




الشكل 4 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر فيسبوك

**جدول 17 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر تويتر**

| منصة تويتر | العربية | الإنجليزية | الفرنسية | الروسية | الصينية | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| السفارة الإسرائيلية في بريطانيا | 0 | 183 | 0 | 0 | 0 | 183 |
| | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في فرنسا | 0 | 0 | 103 | 0 | 0 | 103 |
| | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في روسيا | 0 | 0 | 0 | 37 | 0 | 37 |
| | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في أمريكا | 0 | 54 | 0 | 0 | 0 | 54 |
| | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| السفارة الإسرائيلية في الصين | 0 | 41 | 0 | 0 | 21 | 62 |
| | 0% | 66% | 0% | 0% | 34% | |




الشكل 5 اللغة المستخدمة في منشورات السفارات الإسرائيلية عبر تويتر

## 2.4 النتائج المتعلقة بعمليات وزارات الخارجية عبر منصات فيسبوك وتويتر

### 1.2.4 وجود صفحات موثقة عبر منصتي فيسبوك وتويتر

وجد الباحث تواجداً لوزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر، وأنهما قد مارستا دورًا في تناول قضية الحرب على غزة بشكل متفاوت، حيث أظهرت النتائج ما يلي:

**جدول 18 وجود صفحات موثقة عبر منصتي فيسبوك وتويتر**

| الدولة | المنصة | |
|---|---|---|
| | الفيسبوك | تويتر |
| وزارة الخارجية الفلسطينية | 1 | 1 |
| وزارة الخارجية الإسرائيلية | 1 | 1 |

### 2.2.4 أعداد المتابعين لصفحات وزارتي الخارجية

تشير النتائج إلى أن عدد متابعي المنصات الإسرائيلية تجاوز 1,107,502 متابع مقابل 108,200 متابع للمنصات الفلسطينية، كما هو موضح في الجدول أدناه:

**جدول 19 أعداد المتابعين لصفحات وزارتي الخارجية**

| | مجموع المتابعين عبر فيسبوك | مجموع المتابعين عبر تويتر | المجموع |
|---|---|---|---|
| وزارة الخارجية الفلسطينية | 98,000 | 10,200 | 108,200 |
| وزارة الخارجية الإسرائيلية | 779,902 | 327,600 | 1,107,50 |

### 3.2.4 أعداد المنشورات لصفحات وزارتي الخارجية

تشير النتائج إلى أن عدد منشورات المنصات الإسرائيلية 119 منشوراً، تناول أحداث الحرب على غزة، مقابل 109 منشورات عبر المنصات الفلسطينية، كما هو موضح في الجدول أدناه:

**جدول 20 أعداد المنشورات لصفحات وزارتي الخارجية**

| | مجمـوع المنشـورات عبر فيسبوك | مجموع المنشورات عبر تويتر | المجموع |
|---|---|---|---|
| وزارة الخارجية الفلسطينية | 66 | 43 | 109 |
| وزارة الخارجية الإسرائيلية | 70 | 49 | 119 |

### 4.2.4 التفاعل على صفحات وزارتي الخارجية

تشير النتائج إلى أن مقدار التفاعل عبر صفحات وزارة الخارجية الإسرائيلية قد تجاوز أضعاف التفاعل على منشورات وزارة الخارجية الفلسطينية، رغم النتيجة السابقة والتي أظهرت تقاربًا في عدد المنشورات، ولعل أعداد المتابعين الكبير لدى وزارة الخارجية الإسرائيلية كان أبرز أسباب هذا الفرق في مقدار التفاعل، حيث كانت النتيجة كالتالي:

**جدول 21 التفاعل على صفحات وزارتي الخارجية على منصة الفيسبوك**

| منصة فيسبوك | الإعجابات | التعليقات | إعادة نشر | المشاهدات | مجموع التفاعل |
|---|---|---|---|---|---|
| وزارة الخارجية الفلسطينية | 3,546 | 1,561 | 2,117 | 205,224 | 212,454 |
| وزارة الخارجية الإسرائيلية | 359,993 | 226,889 | 128,427 | 11,446,973 | 12,162,282 |

**جدول 22 التفاعل على صفحات وزارتي الخارجية على منصة تويتر**

| منصة تويتر | الإعجابات | التعليقات | إعادة نشر | المشاهدات | مجموع التفاعل |
|---|---|---|---|---|---|
| وزارة الخارجية الفلسطينية | 217 | 24 | 129 | 274 | 644 |
| وزارة الخارجية الإسرائيلية | 16,045 | 2,843 | 8,351 | 492,697 | 519,936 |

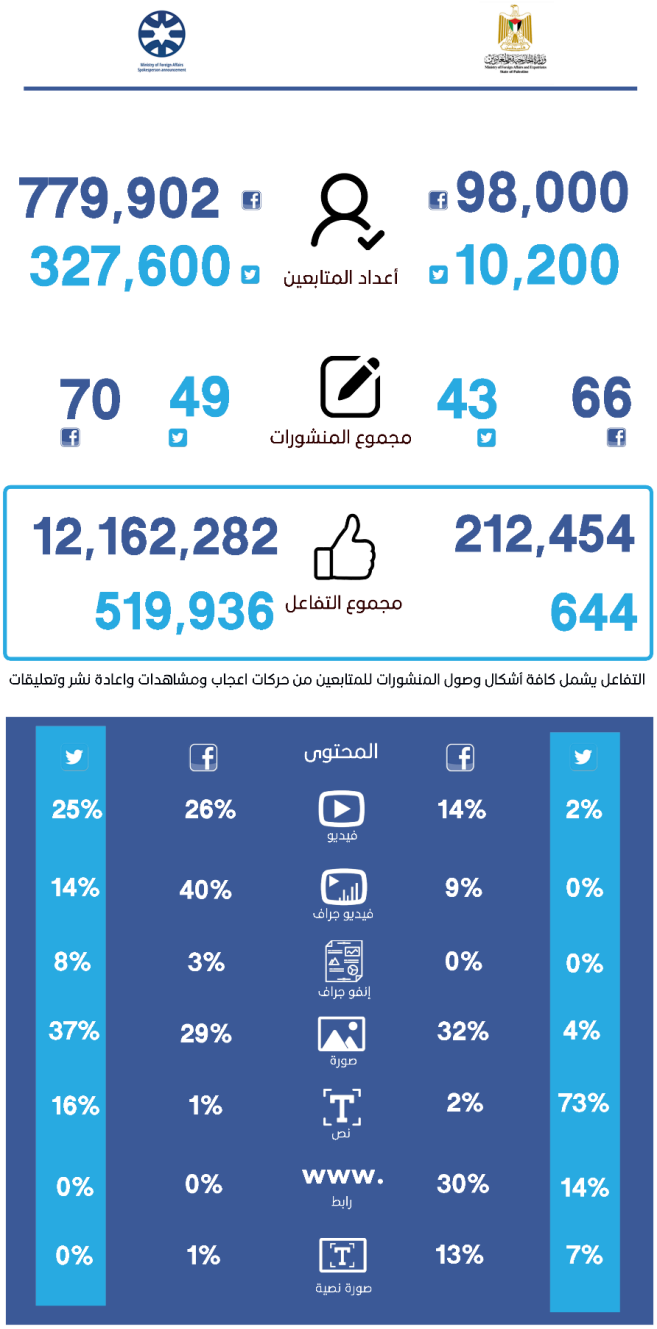
### 5.2.4 المحتوى على صفحات وزارتي الخارجية

تشير النتائج إلى أن المحتوى عبر صفحات وزارتي الخارجية لكلا الدولتين قد تنوع وأخذ عدة أشكال، وهي الفيديو، والفيديو جراف، والصور، والإنفو جراف، والرسائل النصية، والروابط الخاصة ببعض المقالات والمقابلات الإذاعية بالإضافة إلى الصور النصية، ولكنهما اختلفتا في التركيز على شكل المحتوى من نوع إلى آخر، فنجد وزارة الخارجية الإسرائيلية قد ركزت على الفيديو جراف 40% عبر صفحتها على فيسبوك، والصور 37% عبر صفحتها على تويتر، حيث يرى الباحث أن وزارة الخارجية قد تعاملت مع المنصتين حسب الجمهور المستخدم لهاتين المنصتين.

كما أن وزارة الخارجية الفلسطينية قد اهتمت في هذه الأشكال إلا أنها افتقدت إلى استخدام الإنفو جراف، واستخدمت مجموعة من الفيديو جراف، الذي لم يتم إنتاجه فلسطينياً بعكس المحتوى الإسرائيلي، وكانت الصور الأكثر استخدامًا عبر صفحتها على منصة فيسبوك 32%، والنص 73% عبر منصة تويتر، حيث كانت نتائج شكل المحتوى كالتالي:

**جدول 23 المحتوى على صفحات وزارتي الخارجية**

| المحتوى | فيديو | فيديو جراف | إنفو جراف | صورة | نص | رابط | صورة نصية | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| وزارة الخارجية الإسرائيلية/تويتر | 12 | 7 | 4 | 18 | 8 | 0 | 0 | 49 |
| | 25% | 14% | 8% | 37% | 16% | 0% | 0% | |
| وزارة الخارجية الإسرائيلية/فيسبوك | 18 | 28 | 2 | 20 | 1 | 0 | 1 | 70 |
| | 26% | 40% | 3% | 29% | 1% | 0% | 1% | |
| وزارة الخارجية الفلسطينية/تويتر | 1 | 0 | 0 | 2 | 31 | 6 | 3 | 43 |
| | 2% | 0% | 0% | 4% | 73% | 14% | 7% | |
| وزارة الخارجية الفلسطينية/فيسبوك | 9 | 6 | 0 | 21 | 1 | 20 | 9 | 66 |
| | 14% | 9% | 0% | 32% | 2% | 30% | 13% | |




الشكل **6** أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين وزارتي الخارجية

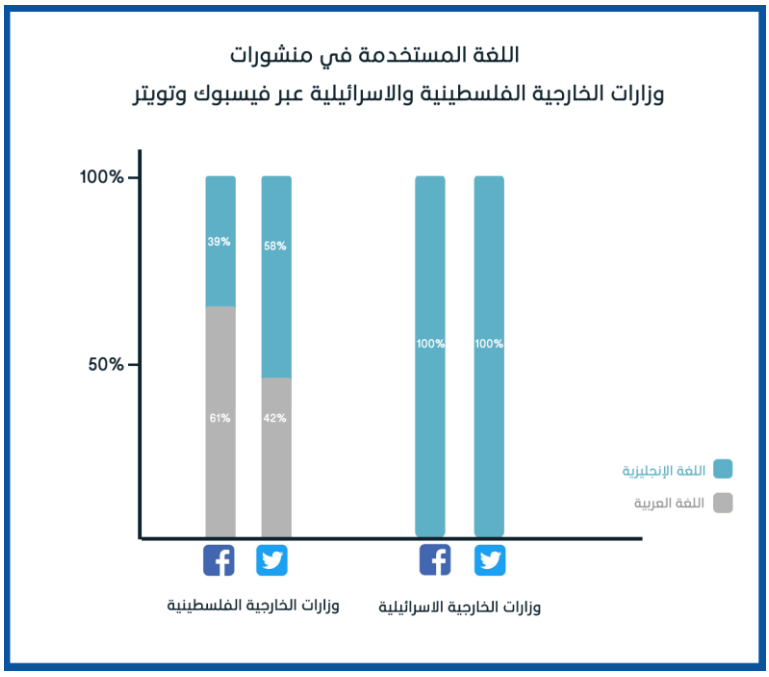
### 6.2.4 اللغة المستخدمة في منشورات وزارات الخارجية

وعند البحث في اللغة المستخدمة في المنشورات لدى صفحات وزارة الخارجية الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر لاحظ الباحث ظهور اللغة العربية في منشورات الوزارة (42% من منشورات تويتر، 40% من منشورات فيسبوك) دون وجود ترجمة لهذه المنشورات، بل وظهرت بعضها

كصور نصية لا تمكن ترجمتها من خلال المستخدمين غير المتحدثين باللغة العربية، الأمر الذي يؤكد بأن الجمهور العربي هو المستهدف بشكل منفصل عن جماهير العالم بنسبة، في المقابل نجد أن منشورات وزارة الخارجية الإسرائيلية قد نشرت عبر المنصتين باللغة الإنجليزية (100% من منشورات فيسبوك وتويتر باللغة الإنجليزية) وهو ما يشير إلا أن الوزارة تستهدف الجماهير العالمية.

**جدول 24 اللغة المستخدمة في منشورات وزارات الخارجية**

| وزارة الخارجية | العربية | الإنجليزية | العبرية | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| الإسرائيلية عبر تويتر | 0 | 49 | 0 | 49 |
| | 0% | 100% | 0% | |
| الإسرائيلية عبر فيسبوك | 0 | 70 | 0 | 70 |
| | 0% | 100% | 0% | |
| الفلسطينية عبر تويتر | 18 | 25 | 0 | 43 |
| | 42% | 58% | 0% | |
| الفلسطينية عبر فيسبوك | 40 | 26 | 0 | 66 |
| | 61% | 39% | 0% | |




الشكل **7** اللغة المستخدمة في وزارتي الخارجية عبر فيسبوك وتويتر

### 7.2.4 الأطر الإعلامية في الدبلوماسية الرقمية

تفترض نظرية الأطر الإعلامية أن الأحداث لا تنطوي في حد ذاتها على مغزى معين، ولكنها تكتسب مغزاها من خلال وضعها في إطار يحددها، وينظمها، ويظهرها بشكل محدد من خلال التركيز على بعض الجوانب الخاصة بالحدث وإغفال جوانب أخرى (السيد، 2006).

**جدول 25 الأطر الإخبارية المستخدمة في الجانب الفلسطيني**

| # | الإطار | السفارات عبر فيسبوك | السفارات عبر تويتر | الخارجية الفلسطينية/ فيسبوك | الخارجية الفلسطينية/ تويتر | المجموع* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | الإطار العام | 19 | 27 | 38 | 29 | **113** |
| | | 13% | 25% | 46% | 44% | |
| **2** | الإطار الاستراتيجي | 27 | 15 | 0 | 0 | **42** |
| | | 19% | 14% | 0% | 0% | |
| **3** | الاهتمامات الإنسانية | 43 | 32 | 24 | 16 | **115** |
| | | 30% | 30% | 29% | 24% | |
| **4** | إطار النتائج الاقتصادية | 0 | 2 | 0 | 0 | **2** |
| | | 0% | 2% | 0 | 0% | |
| **5** | إطار المسؤولية | 40 | 18 | 21 | 21 | **100** |
| | | 28% | 17% | 25% | 32% | |
| **6** | إطار الصراع | 1 | 3 | 0 | 0 | **4** |
| | | 1% | 3% | 0% | 0% | |
| **7** | إطار المبادئ الأخلاقية | 12 | 9 | 0 | 0 | **21** |
| | | 9% | 9% | 0% | 0% | |
| | المجموع | 142 | 106 | 83 | 66 | **397** |

*المجموع لا يساوي عدد المنشورات التي تم تحليلها لأن الموضوع الواحد قد يحتوي على أكثر من إطار.

على صعيد الأطر الإخبارية المستخدمة في المنشورات الخاصة بصفحات السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر المتعلقة في الحرب على غزة 2021، أظهرت النتائج أن إطار الاهتمامات الإنسانية - قد احتل العدد الأكبر من حيث التكرار (30% فيسبوك، 30% تويتر) وذلك لعدد الخسائر البشرية من المدنيين والقصص الإنسانية التي نتجت عن هذه الحرب، بالإضافة إلى أن القضية الفلسطينية تعتبر واحدة من أهم القضايا الإنسانية على مستوى العالم، ثمّ يليه مباشرة الإطار العام والذي يتحدث عن الصراع الفلسطيني الإسرائيلي والحلول السياسية المطروحة، يليهم إطار المسؤولية والذي يركز على أن الحرب تقع تحت مسؤولية الجانب الإسرائيلي نتاج الممارسات اليومية من اعتداءات يومية على مدينة القدس بشكل عام، وعلى حي الشيخ جراح، بشكل خاص بالإضافة إلى الحصار والاستيطان وغيرها من الممارسات التي أدت إلى اندلاع هذه الحرب.

أما صفحات وزارة الخارجية الفلسطينية فقد اختلفت من حيث الأطر الأكثر استخدامًا، حيث كان الإطار العام هو الإطار الأعلى استخدامًا (46% فيسبوك، 44% تويتر)، ربما لأنّ منصة تويتر أكثر استخدامًا من قبل الحكومات، وتعمل العديد من الحكومات على مخاطبة بعضها البعض من خلال التويتر، ركزت وزارة الخارجية على الحديث عن الإطار العام للصراع الفلسطيني الإسرائيلي، وهو ما يتوافق مع دراسة طيايبة ساعد عام 2020 عن مستقبل الممارسة الدبلوماسية في ظل العصر الرقمي (طيايبة، 2020).

ولعل هذه النتائج والتي أظهرت الاختلاف بين الأطر المستخدمة عبر منصتي فيسبوك وتويتر تدلل على أنه ليس هناك اتساق في الرسائل الموجهة من خلال صفحات السفارات الفلسطينية ووزارة الخارجية.

**جدول 26 الأطر الإخبارية المستخدمة في الجانب الإسرائيلي**

| # | الإطار | السفارات عبر فيسبوك | السفارات عبر تويتر | الخارجية الإسرائيلية / فيسبوك | الخارجية الإسرائيلية / تويتر | المجموع* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | الإطار العام | 74 | 181 | 26 | 23 | **304** |
| | | 26% | 29% | 24% | 30% | |
| **2** | الإطار الاستراتيجي | 12 | 20 | 4 | 0 | **36** |
| | | 4% | 3% | 4% | 0% | |
| **3** | الاهتمامات الإنسانية | 105 | 222 | 43 | 29 | **399** |
| | | 40% | 35% | 40% | 37% | |
| **4** | إطار النتائج الاقتصادية | 2 | 4 | 0 | 0 | **6** |
| | | 1% | 1% | 0% | 0% | |
| **5** | إطار المسؤولية | 71 | 182 | 33 | 25 | **311** |
| | | 27% | 29% | 31% | 32% | |
| **6** | إطار الصراع | 1 | 5 | 0 | 0 | **6** |
| | | 0.5% | 1% | 0% | 0% | |
| **7** | إطار المبادئ الأخلاقية | 4 | 11 | 0 | 0 | **15** |
| | | 1.5% | 2% | 0% | 0% | |
| | المجموع | 269 | 625 | 106 | 77 | **1077** |

*المجموع لا يساوي عدد المنشورات التي تم تحليلها لأن الموضوع الواحد قد يحتوي على أكثر من إطار.

وعلى الجانب الإسرائيلي نجد أن إطار الاهتمامات الإنسانية أيضًا يحتل النسبة الأعلى من حيث الاستخدام 38% يليه إطار المسؤولية ومن ثم الإطار العام، و هذا ما يراه الباحث تحولاً ملحوظاً حول الأطر المستخدمة في الخطاب الإعلامي الإسرائيلي، ففي عام 2014 إبان الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة وجدت دراسة طلعت عبد الحميد عيسى "الأطر الخبرية لأحداث الحرب الإسرائيلية على غزة عام 2014م"، أن أطار الصراع قد ساد على باقي الأطر في الخطاب الإعلامي الإسرائيلي والذي عزاه الباحث إلى أنه، وفي حرب عام 2014، كانت خسائر إسرائيل من أفراد الجيش، وغالبية ضحايا الحرب من المدنيين الفلسطينيين الأمر الذي لم يتح لإسرائيل استخدام إطار الاهتمامات الإنسانية.

ولكن، في حرب عام 2021 يرى الباحث أن استخدام الفلسطينيين للصواريخ التي وصلت مدن إسرائيلية، والاستثمار بظاهرة صحافة المواطن التي وفرت كمًا كبيرًا من المواد الإعلامية لنتائج القصف الذي طال المواطنين الإسرائيليين، قد ساهم ذلك في تحول الإطار المحدد للخطاب الإعلامي الإسرائيلي.

### 8.2.4 الاستمالات في الدبلوماسية الرقمية

وجد الباحث ومن خلال تحليل كافة المنشورات الخاصة بعينة الدراسة، اعتماد الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي من خلال منشوراتهم على استخدام الاستمالات العاطفية (54% في الجانب الفلسطيني، 62% في الجانب الإسرائيلي)، بهدف استقطاب الرأي الشعبي لصالح كل طرف منهما، من خلال الاعتماد على القصص الإنسانية واستخدام المواد المرئية التي تلامس العاطفة بشكل مباشر، ومن خلال قصص واقعية تدور حول أشخاص حقيقيين فقدوا حياتهم جراء هذه الحرب، أو لحقتهم خسائرُ وأضرار، وهو الأمر الذي يتوافق مع النتيجة السابقة، التي تناولت الأطر المستخدمة، وأظهرت أن الإطار الأكثر استخدامًا هو إطار الاهتمامات الإنسانية.

وحيث الاستمالات العاطفية تعمل على التأثير في وجدان المتلقي وانفعالاته، وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسه بما يحقق أهداف القائم بالاتصال (بابكر، 2015) فيمكن الاستنتاج هنا، أن السفارات و وزارات الخارجية تعمل لأجل الوصول إلى الشعوب من خلال هذه الرسائل التي تنشرها خلال منصاتها، بهدف كسب الرأي الشعبي قبل الحكومي، والذي بدوره يشكل حراكًا شعبيًا نحو الضغط على الحكومات في التدخل واتخاذ قرارات من شأنها وقف الاعتداء بحسب رأي كل طرف من الأطراف.

**جدول 27 الاستمالات المستخدمة في الجانب الفلسطيني**

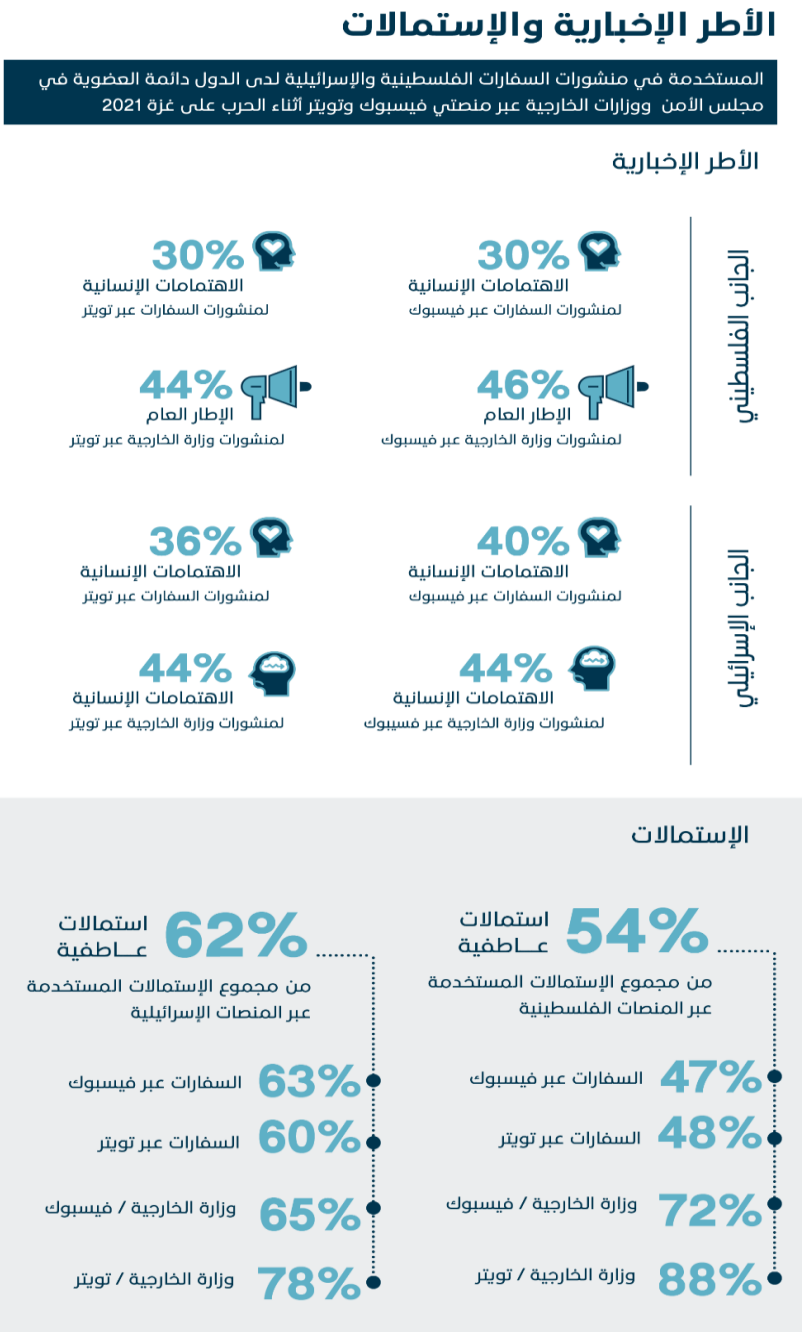
| # | الاستمالة | السفارات عبر فيسبوك | السفارات عبر تويتر | الخارجية الفلسطينية / فيسبوك | الخارجية الفلسطينية / تويتر | المجموع* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | الاستمالات المنطقية | 40 | 29 | 1 | 1 | 71 |
| | | 39% | 41% | 3% | 6% | 32% |
| 2 | الاستمالات العاطفية | 48 | 35 | 23 | 14 | 120 |
| | | 47% | 48% | 72% | 88% | 54% |
| 3 | استمالات الخوف | 12 | 2 | 7 | 1 | 22 |
| | | 11% | 3% | 22% | 6% | 10% |
| 4 | استمالة الفكاهة | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5 | استمالات التلاعب بالهدف | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| | | 2% | 3% | 0% | 0% | 1.5% |
| 6 | استمالات رأي الأغلبية | 1 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| | | 1% | 5% | 3% | | 2.5% |
| 7 | استمالة تخيلية | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | المجموع الكُلي | 103 | 72 | 32 | 16 | 223 |

*المجموع هنا لا يساوي عدد المنشورات التي تم تحليلها لأن الموضوع الواحد قد يحتوي على أكثر من استمالة.

**جدول 28 الاستمالات المستخدمة في الجانب الإسرائيلي**

| # | الاستمالة | السفارات عبر فيسبوك | السفارات عبر تويتر | الخارجية الإسرائيلية / فيسبوك | الخارجية الإسرائيلية / تويتر | المجموع* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | الاستمالات المنطقية | 19 | 36 | 3 | 1 | 59 |
| | | 10% | 9% | 4% | 4% | 9% |
| 2 | الاستمالات العاطفية | 114 | 239 | 46 | 21 | 420 |
| | | 63% | 60% | 65% | 78% | 62% |
| 3 | استمالات الخوف | 39 | 94 | 20 | 5 | 158 |
| | | 21% | 23% | 28% | 18% | 23% |
| 4 | استمالة الفكاهة | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5 | استمالات التلاعب بالهدف | 9 | 29 | 2 | 0 | 40 |
| | | 5% | 7 | 3% | 0% | 5% |
| 6 | استمالات رأي الأغلبية | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | | 0% | 0.5% | 0% | 0% | 0.5% |
| 7 | استمالة تخيلية | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| | | 1% | 0.5% | 0% | 0% | 0.5% |
| | المجموع الكُلي | 182 | 402 | 71 | 27 | 682 |

*المجموع هنا لا يساوي عدد المنشورات التي تم تحليلها لأن الموضوع الواحد قد يحتوي على أكثر من استمالة.




الشكل 8 الأطر الإخبارية والاستمالات .

# الفصل الخامس

# مناقشة النتائج

# الفصل الخامس

# مناقشة النتائج

## 1.5 تمهيد

في هذا الفصل، ومن خلال الطريقة والإجراءات التي اتبعها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة، وما اشتملت عليه الدراسات السابقة؛ من أجل التعرف على كيفية توظيف الدبلوماسية الرقمية للتأثير على الرأي العام الشعبي والدولي لكلا الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي خلال الأحداث في أيار 2021، عبر منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر) الخاصة بوزارات الخارجية لكلا الطرفين وسفاراتهما لدى الدول دائمة العضوية في مجلس الأمن، وذلك بهدف الإجابة عن المشكلة الرئيسية، وهي كيفية قيام النظامين الدبلوماسيين الفلسطيني والإسرائيلي بدورهما في توظيف الدبلوماسية الرقمية تجاه أحداث الحرب على قطاع غزة في أيار 2021؟

ولتحقيق التساؤل الرئيس كان هنالك أسئلة فرعية وهي:

1. ماهي أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين السفارات الفلسطينية والإسرائيلية في الدول الأعضاء الخمسة عبر منصتي فيسبوك وتويتر.
2. ماهي أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر.
3. ماهي الأطر الإعلامية الاستراتيجية المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم عبر منصتي فيسبوك وتويتر.
4. ماهي الاستمالات الإعلامية الاستراتيجية المعززة للدور الدبلوماسي الرقمي للدول في مخاطبة شعوب العالم.
5. أوجه التشابه والاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين السفارات ووزارات الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية

مما سبق تظهر النتائج أن أوجه الاختلاف في توظيف الدبلوماسية الرقمية بين الجانبين الفلسطيني والإسرائيلي قد تجاوزت أوجه التشابه فيما بينها، حيث يرى الباحث أن الدور الحقيقي للدبلوماسية الرقمية يأتي نتاجاً لمجموعة من الخطوات الإجرائية مجتمعة، فأعداد المتابعين وحده ليس مقياسًا للنجاح، ولا أعداد المنشورات، وهنا نجد الجانب الإسرائيلي قد أنشأ صفحات خاصة بسفاراته

وعمل على بناء قاعدة جماهيرية من خلال طبيعة المحتوى الذي يقوم بنشره، فمن حيث الشكل فقد اعتمد على المواد المرئية التي تساهم في تشكيل الصورة الأوضح والأكثر تفاعلاً لدى الجماهير (عجّاج، 2019)، بالإضافة إلى اعتماده على مخاطبة الجماهير بلغتهم.

فمن خلال عملية البحث، وجد الباحث ، برغم تأكيدات كافة الدراسات السابقة حول أهمية الدبلوماسية الرقمية عبر منصتي فيسبوك وتويتر، لوحظ تغيب واضح للعديد من السفارات الفلسطينية عبر هذه المنصات مقارنة بالوجود الإسرائيلي عبرها، في المقابل تواجدت وزارتا الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر المنصتين، حيث تشير النتائج إلى تواجد واضح للسفارات الإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر بنسبة 90% مقارنة بالنسبة المتدنية للتواجد الفلسطيني عبر هذه المنصات بنسبة 30% لمجتمع الدراسة. وهو الأمر الذي يدل على أنه، و رغم العديد من الدراسات (مشارقة، 2018) والمقالات العلمية التي تناولت موضوع تأخر الدبلوماسية الرقمية في فلسطين في المؤشر العالمي للدبلوماسية الرقمية، ووقوعها في المركز الثاني والسبعين منذ العام 2016، ما زالت أولى الخطوات نحو تعزيز هذا الدور، وذلك بإنشاء صفحات خاصة بالسفارات الفلسطينية عبر منصات التواصل الاجتماعي في العالم لم تأت بعد.

معيار آخر يعكس الدبلوماسية الرقمية للسفارات و وزارات الخارجية هو عدد المتابعين للمنصات قيد التحليل، حيث أن عدد متابعي السفارات الإسرائيلية تجاوز 877,100 متابعاً، مقابل 45,622 متابعاً للسفارات الفلسطينية، و1,107,502 متابع لصفحات وزارة الخارجية الإسرائيلية، مقابل 108,200 متابع لصفحات وزارة الخارجية الفلسطينية، وعند مقارنة صفحة السفارة الفلسطينية في بريطانيا مع السفارة الإسرائيلية في بريطانيا عبر المنصتين، وذلك لتواجدهما عبر هذه المنصات نجد أن عدد متابعي صفحات السفارة الإسرائيلية قد تجاوز ضعف متابعي السفارة الفلسطينية عبر فيسبوك، وخمس أضعاف المتابعين عبر تويتر. هذا الأمر يُعزز وجود إسرائيل في مقدمة هذا العلم اليافع من حيث قدرتها على الاستقطاب، والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المتابعين على هذه المنصات الرقمية خارج نطاق الحدود الفعلية للصراع الفلسطيني الإسرائيلي، كما أن الباحث يعي وجود عدة عوامل خارجة عن نطاق هذه الدراسة أو أي دراسة مستقبلية تلعب دورًا بشكل مباشر أو غير مباشر على زيادة فاعلية الدبلوماسية الرقمية وتأثيرها.

في كل الحالات، فإن العوامل المتمثلة بعدد المتابعين والوصول لهم هي إحدى معززات الدبلوماسية الشعبية التي من خلالها تستطيع الدول التأثير على الشعوب من خلال المتابعين لهذه الصفحات الرقمية، والتي تنعكس على شعبيتها وصورة هذه الدول عند تلك الشعوب، والتي كانت

جلية في مقدار التفاعل على المنشورات للجانب الإسرائيلي بأربعة أضعاف مقدار التفاعل على المنشورات الفلسطينية، والذي يعزى لمدى الوصول ولطبيعة هذه المنشورات وخصائصها، فكما ذكر الباحث المتخصص في عالم التسويق الرقمي ( فليبس 2020 ) : إن جلب الانتباه هو شرط أساسي لعملية الإقناع الذي يتسم بمصداقية أعلى عندما يكون طرف ثالث هو ناقل هذه المعلومات من خلال عملية إعادة مشاركة المنشورات والذي كان ستة عشر ضعفًا لدى الجانب الإسرائيلي مقارنة مع الجانب الفلسطيني (Golan, 2004).

عامل آخر يعزز أوجه التشابه والاختلاف في هذا السياق هو تكرار النشر على صفحات السفارات بمعدل ثلاثة أضعاف لصالح الطرف الإسرائيلي على الفلسطيني، والذي يتماشى مع نظرية التهيئة أو التي تنص في إحدى مفارقها على أهمية مخاطبة الجماهير بأكثر من طريقة، وبشكل متكرر "لتهيئة" عقول الشعوب التي تخاطبها بالمضامين التي تخدم مرسل هذه الرسالة. اشتملت هذه المضامين على أشكال مختلفة وهي الفيديو، والفيديو جراف، والصور، والإنفو جراف، والرسائل النصية، والروابط الخاصة ببعض المقالات، والمقابلات الإذاعية بالإضافة إلى الصور النصية، ولكن اختلفت السفارات ووزارات الخارجية في التركيز على شكل المحتوى من نوع إلى آخر، فنجد الجانب الإسرائيلي قد ركز على الفيديو، والفيديو جراف، والإنفو جراف، والصور على باقي أشكال المحتوى، كما أن الجانب الفلسطيني قد اهتم في هذه الأشكال إلا أنها افتقدت لاستخدام الإنفو جراف، و استخدمت مجموعة من الفيديو جراف الذي لم يتم إنتاجه فلسطينياً بعكس المحتوى الإسرائيلي، والذي كان من الواضح إنتاجه من قبل جهة واحدة وتغيير اللغة المستخدمة لكل سفارة حسب الدولة الخاصة بها. والذي يعكس أهمية الفيديو في جعل أي فكرة حيّة في أذهان المتلقين، وإعطاء هذه الأفكار سياقاً أكثر وضوحًا لهم من خلال عرضها بشكل أبسط وأوضح كون الفيديو جراف بحسب نظرية (ثراء المعلومات) هو من الوسائط "الثرية" نوعًا ما في نقل المعلومات، بالذات في سياق معقد كما هو في الحدث الذي تتناوله الدراسة .(Ishii, 2019)

لهذه اللحظة ناقش الباحث الشكل والتفاعل وأعداد المتابعين لهذه الصفحات وتوافرها. عامل آخر لا يمكن التغاضي عنه، هو اللغة التي تمت مخاطبة الجماهير عبرها من خلال هذه الصفحات، حيث عرضت النتائج تباينًا في اللغة المستخدمة، فظهرت اللغة العربية على سبيل المثال في صفحات السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك بنسب مختلفة، الأمر الذي يعطي مؤشراً أن الجمهور المستهدف هنا هم الناطقون باللغة العربية، وليس شعوب الدول العاملة فيها تلك السفارات، أو مخاطبة الشعوب العالمية من خلال وزارات الخارجية. والذي يتنافى -نوعًا ما- مع ماهية

الدبلوماسية الرقمية حول التأثير على شعوب الدول الأخرى، ويضعف من احتمالية ممارسة الدبلوماسية الشعبية على شعوب الدول العاملة بها هذه السفارات. وذلك بعكس ما جاء لدى الجانب الإسرائيلي، والذي استخدم اللغة الرسمية للدول التي تعمل سفاراته لديها في جميع المنشورات، ما عدا في سفارة إسرائيل في الصين، والتي كان أكثر من نصف منشوراتها باللغة الإنجليزية (66% اللغة الإنجليزية، 34% اللغة الصينية).

وعند البحث في اللغة المستخدمة في المنشورات لدى صفحات وزارة الخارجية الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر لاحظ الباحث ظهور اللغة العربية في منشورات الوزارة دون وجود ترجمة لهذه المنشورات، بل وظهر بعضها كصور نصية لا يمكن ترجمتها من خلال المستخدمين غير المتحدثين باللغة العربية، الأمر الذي يؤكد أن الجمهور العربي هو المستهدف بشكل منفصل عن جماهير العالم، في المقابل نجد أن منشورات وزارة الخارجية الإسرائيلية قد نشرت عبر المنصتين باللغة الإنجليزية وهو ما يشير إلا أن الوزارة تستهدف الجماهير العالمية.

## 2.5 أثر الأطر الإعلامية والاستمالات في الدبلوماسية الرقمية

تفترض نظرية الأطر الإعلامية أن الأحداث لا تنطوي في حد ذاتها على مغزى معين، وأنها تكتسب مغزاها من خلال وضعها في إطار يحددها وينظمها ويظهرها بشكل محدد من خلال التركيز على بعض الجوانب الخاصة بالحدث وإغفال جوانب أخرى (السيد، 2006).

على صعيد الأطر الإخبارية المستخدمة في المنشورات الخاصة بصفحات السفارات الفلسطينية عبر فيسبوك وتويتر المتعلقة في الحرب على غزة 2021، أظهرت النتائج أن إطار (الاهتمامات الإنسانية) قد احتل العدد الأكبر من حيث التكرار (30% فيسبوك، 30% تويتر)، وذلك لعدد الخسائر البشرية من المدنيين والقصص الإنسانية التي نتجت عن هذه الحرب، بالإضافة إلى أن القضية الفلسطينية تعتبر واحدة من أهم القضايا الإنسانية على مستوى العالم، فكان لابد من استخدام هذا الإطار لجذب الرأي العام والتعاطف الشعبي، يليه مباشرة الإطار العام والذي يتحدث عن تاريخ الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، والحلول السياسية المطروحة والتي لم تلتزم بها إسرائيل، يليهم إطار المسؤولية والذي يركز على أن الحرب تقع تحت مسؤولية الجانب الإسرائيلي نتاج الممارسات اليومية من اعتداءات على مدينة القدس بشكل عام، وعلى حي الشيخ جراح بشكل خاص، بالإضافة إلى الحصار والاستيطان وغيرها من الممارسات التي أدت إلى اندلاع هذه الحرب.

أما صفحات وزارة الخارجية الفلسطينية فقد اختلفت من حيث الأطر الأكثر استخدامًا، حيث كان الإطار العام هو الإطار الأعلى استخدامًا (46% فيسبوك، 44% تويتر)، ولعله كون منصة تويتر هي منصة أكثر استخدامًا لدى الحكومات، وتعمل العديد من الحكومات بمخاطبة بعضها البعض من خلالها، ركزت وزارة الخارجية على الحديث حول الإطار العام للصراع الفلسطيني الإسرائيلي، وهو ما يتوافق مع دراسة طيايبة ساعد عام 2020 عن مستقبل الممارسة الدبلوماسية في ظل العصر الرقمي (طيايبة، 2020).

ولعل هذه النتائج والتي أظهرت الاختلاف بين الأطر المستخدمة عبر منصتي فيسبوك وتويتر تدلل على عدم وجود اتساق في الرسائل الموجهة من خلال صفحات السفارات الفلسطينية ووزارة الخارجية.

وعلى الجانب الإسرائيلي نجد أن إطار الاهتمامات الإنسانية أيضًا يحتل النسبة الأعلى من حيث الاستخدام 38%، يليه إطار المسؤولية ومن ثم الإطار العام، و هذا ما يراه الباحث تحولاً ملحوظاً حول الأطر المستخدمة في الخطاب الإعلامي الإسرائيلي، ففي عام 2014 إبان الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة وجدت دراسة (عيسى، 2015 ) "الأطر الخبرية لأحداث الحرب الإسرائيلية على غزة عام 2014"، أن إطار الصراع قد ساد على باقي الأطر في الخطاب الإعلامي الإسرائيلي والذي عزاه الباحث إلى أنه في حرب عام 2014، كانت خسائر إسرائيل من أفراد الجيش، وأن غالبية ضحايا الحرب كانت من المدنيين الفلسطينيين الأمر الذي لا يتيح لإسرائيل استخدام إطار الاهتمامات الإنسانية.

ولكن وفي حرب عام 2021 يرى الباحث أن استخدام الفلسطينيين للصواريخ التي وصلت مدن إسرائيلية، والاستثمار بظاهرة صحافة المواطن، التي وفرت كمًا كبيراً من المواد الإعلامية لنتائج القصف الذي كان يطال المواطنين الإسرائيليين قد ساهم في تحول الإطار المحدد للخطاب الإعلامي الإسرائيلي.

ومن هنا يستنتج الباحث وفق ترتيب دولة إسرائيل عالميًا في مؤشر الدبلوماسية الرقمية، و لدورها السياسي على مستوى العديد من القضايا العالمية، يرى الباحث أهمية التأطير الإعلامي في الدبلوماسية الرقمية، وأن عملية التأطير متغيرة بحسب الأحداث التي تتعامل معها هذه الدول.

وبناء على نظرية الدور يستنتج الباحث أن كلا الجانبين استخدم الأطر الإنسانية نظراً للخسائر في الأرواح والممتلكات مع اختلاف حجم هذه الخسائر، إلا أنه قد اختلف الطرفان في الأطر التي تليها، حيث ظهر لدى الجانب الإسرائيلي استخدامه لإطار المسؤولية، وذلك بهدف تبرير أفعاله

تجاه قطاع غزة مدعيًا أن هذه الأفعال هي نتاج لما تقوم به حركة حماس من أعمال تعرض حياة الشعب الإسرائيلي للخطر، وأن حماس هي جزء من الإرهاب العالمي الذي تحاربه جميع دول العالم، معتمدًا على نظرية الدور كون إسرائيل دولة معتدية تسعى إلى تغيير الوضع الراهن بشنها لهذه الحرب.

بينما ظهر لدى الجانب الفلسطيني استخدامه للإطار العام كثاني أكبر إطار استخدامًا، وذلك في محاولة منه لاستخدام حرب غزة في وضع العالم أمام مسؤولياته تجاه القضية الفلسطينية بشكل عام، والضغط نحو إنهاء الصراع الفلسطيني الإسرائيلي متمسكًا بالاتفاقيات الدولية الموقعة سابقًا.

والذي يجعل هذه الدراسة فريدة من نوعها كونها أضافت إلى مفهوم الأطر فكرة التسلسلية في طرح الأطر الإعلامية، فعلى سبيل المثال، وجدت هذه الدراسة أن الأطر الإنسانية هي التي يجب أن تكون طاغية في حالة الحروب التي ينتج عنها ضحايا، وذلك من منطلق استعطاف الشعوب الأخرى، وأنسنة موقف هذه الدول، يلي هذه المرحلة إطار المسؤولية في حال كانت الدولة هي المسيطرة على زمام الحرب، وذلك كتبرير لأفعالها والإطار العام إذا لم يكن باليد حيلة، وكانت الدولة هي الطرف الأضعف في هذا الصراع.

وجد الباحث ومن خلال تحليل كافة المنشورات الخاصة بعينة الدراسة من اعتماد الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي، خلال منشوراتهم على استخدام الاستمالات العاطفية، وذلك بهدف استقطاب الرأي الشعبي لصالح كل طرف منهما، وذلك بالاعتماد على القصص الإنسانية واستخدام المواد المرئية التي تلامس العاطفة بشكل مباشر، ومن خلال قصص واقعية تدور حول أشخاص حقيقيين فقدوا حياتهم جراء هذه الحرب أو لحقتهم خسائر وأضرار، وهو الأمر الذي يتوافق مع النتيجة السابقة، التي تناولت الأطر المستخدمة وأظهرت أن الإطار الأكثر استخدامًا هو إطار الاهتمامات الإنسانية.

وحيث أن الاستمالات العاطفية تعمل على التأثير على وجدان المتلقي وانفعالاته، وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسه بما يحقق أهداف القائم بالاتصال (بابكر، 2015) فيمكن الاستنتاج هنا بأن السفارات ووزارات الخارجية تعمل من أجل الوصول إلى الشعوب من خلال هذه الرسائل التي تنشرها عبر منصاتها، بهدف كسب الرأي الشعبي قبل الحكومي، والذي بدوره يشكل حراكًا شعبيًا نحو الضغط على الحكومات في التدخل واتخاذ القرارات التي من شأنها وقف الاعتداء بحسب رأي كل طرف من الأطراف.

وحيث أن الاستمالات الاستراتيجية القائمة على الأدلة التي يستخدمها المتصل الاستراتيجي ضمن رسالة واحدة أو حملة أكبر للتأثير على الجمهور، تنقسم إلى فئتين أساسيتين: منطقية وعاطفية،

نجد أن هذه الدراسة تتماشي مع ما وجده ويلسون (2003) أن الجمهور يفضل النداءات المنطقية في التواصل وجهًا لوجه، لكن استراتيجيات الرسائل العاطفية كانت أكثر فاعلية في المعاملات الكتابية والبريد الإلكتروني، وهو ما ينطبق على منصات التواصل الاجتماعي، وهو ما قام به الطرفان في صياغة رسائلهم الدبلوماسية.

## 3.5 الممارسات الفضلى في تطبيق الدبلوماسية الرقمية في أوقات النزاعات والحروب

من خلال ما سبق من نتائج ومن خلال الدراسات السابقة، وظهور إسرائيل في المركز الثامن عالميًا في استخدام الدبلوماسية الرقمية، يستطيع الباحث تحديد الممارسات الفضلى في تطبيق الدبلوماسية الرقمية في أوقات النزاعات والحروب، مع العلم بأن هذه النتائج يمكن تعميمها على الدول التي لم تكن في المراتب السبع الأولى ضمن التصنيف العالمي لممارسة الدبلوماسية الرقمية، والتي من الممكن عند دراستها أن تضاف نقاطٌ لن يتم ذكرها في النقاط التالية:

1. تخصيص منصات موثقة للسفارات عبر منصتي فيسبوك وتويتر كونهما المنصات الأكثر استخدامًا على مستوى العالم.
2. استخدام اللغة التي تتحدث بها الدولة المضيفة، أو إضافة الترجمة على المنشورات بأقل تقدير، مما يمكن الجاليات من استخدام هذه المواد في ممارستهم للدبلوماسية الشعبية في حال لم تتمكن الدبلوماسية الرقمية الرسمية من الوصول إلى الجماهير المستهدفة.
3. استخدام المواد الإعلامية (فيديو، فيديو جراف) كبديل عن السرد المكتوب، أو الصور الصماء.
4. استخدام الأرقام والنسب حول القضايا التي تتحدث عنها السفارات، وذلك باستخدام الإنفو جراف الاحترافي.
5. استخدام القصص الإنسانية من خلال المواد المنقولة من قبل المواطنين (صحافة المواطن) دون إجراء أي تعديلات عليها سوى إضافة الترجمة أو تعليقات قد تفيد في إيصال المعلومة الكاملة.
6. عدم استخدام النصوص الطويلة في كتابة المنشورات.
7. عدم استخدام الصور النصية التي تصعب ترجمتها من قبل المتلقي، أو إضافة النص مكتوبًا مع الصورة.

8. صياغة الرسائل والمواد الإعلامية ضمن الأطر الإنسانية والاستمالات العاطفية كونها الأقرب في إحداث تغيير في آراء الجماهير، وجعلهم يتبنون قضيةً معينة.
9. وأخيرًا على وزارات الخارجية العمل من أجل استحداث وحدات جديدة تعمل بشكل مركزي في إدارة الدبلوماسية الرقمية، لكل المنصات التابعة لوزارة الخارجية والسفارات التابعة لها، وأن يكون لديها الإمكانيات لإنتاج المواد الإعلامية المناسبة لمنصات التواصل الاجتماعي وتوجيه الرسائل إلى الجماهير حول العالم كل حسب خصوصيته، والهدف المرجو منه.

## 4.5 اتجاهات البحث المستقبلية

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية قيام السفارات الفلسطينية والإسرائيلية لدى الدول الأعضاء في مجلس الأمن بدورها في توظيف الدبلوماسية الرقمية تجاه أحداث الحرب على قطاع غزة في أيار 2021. واستنادًا على النتائج والتوصيات التي تقدمت بها الدراسة، يرى الباحث ضرورة تقديم ملامح عامة للأبحاث المستقبلية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي يمكن تطبيقها من خلال باحثين آخرين على النحو التالي:

1. إجراء الدراسة على أثر الدبلوماسية الرقمية في التأثير على القرارات الدولية.
2. إجراء دراسة مقارنة بين دور الدبلوماسية الرقمية والدبلوماسية الشعبية في القضية الفلسطينية.
3. إجراء دراسات حول تحليل المواد الإعلامية المستخدمة في الدبلوماسية الرقمية ومدى تأثيرها في الجماهير.

وأخيرًا يعتقد الباحث أن هذا الجانب بحاجة لدراسات معمقة في الحالة الفلسطينية، خاصة أننا من أكثر الشعوب حاجة لاستمالة الرأي العام العالمي ومخاطبته، وبالتالي فإنّ مزيداً من الأبحاث الكمية والنوعية حول هذا الموضوع، يمكن أن يشكل مدخلًا مهمًا للاستفادة من طفرة وسائل التواصل الاجتماعي، وصعود مفهوم الدبلوماسية الرقمية في العالم، تحديدًا أنها أرخص، وأسرع، ولا يتم التحكُّم بها من قبل وسائل الإعلام العالمية المنحازة غالبًا لإحدى الروايات.

## الخاتمة

توصلت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة الدبلوماسية الرقمية للسفارات ووزارات الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية عبر منصتي فيسبوك وتويتر، كذلك إلى الممارسات الفضلى في استخدام الدبلوماسية الرقمية وقت النزاعات، من حيث طبيعة المحتوى والتي تشمل شكل المحتوى واللغة المستخدمة والأطر الإعلامية والاستمالات المثلى لصياغة الرسائل وإنتاج المواد الإعلامية.

كما تبرز الأهمية التطبيقية للدراسة في مساعدة وزارات الخارجية والسفارات على تحديد نقاط القوة والضعف لديها في ممارسة الدبلوماسية الرقمية، وحول كيفية إدارة المنشورات على صفحاتها عبر منصتي فيسبوك وتويتر لتحقيق الأهداف المرجوة من ممارسة الدبلوماسية الرقمية بشكل عام، وأوقات النزاعات بشكل خاص، لما له من أثر واضح على تفاعل الجماهير مع منشورات هذه الصفحات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً في حشد الدعم الشعبي والدولي تجاه قضايا الدول الممارسة لهذا النوع من الدبلوماسية، وذلك من خلال تحديد الممارسات الفضلى في تطبيق الدبلوماسية الرقمية وقت النزاعات.

وبناءً على نتائج الدراسة، تزداد فاعلية الدبلوماسية الرقمية عبر منصتي فيسبوك وتويتر من خلال التركيز على مواكبة جميع الأحداث، وعرضها بالأساليب الأكثر قربًا من الجمهور، وذلك من خلال المواد المرئية من صور وفيديوهات وفيديو جراف وإنفو جراف تتحدث حول القضايا المثارة، بالإضافة إلى الاهتمام بلغة الجمهور المستهدف، والتي تساهم بشكل كبير في إيصال المعلومة أو الرسالة، والابتعاد عن المنشورات النصية الطويلة.

كما بحثت الدراسة أهمية الدور الذي تلعبه الأطر الإعلامية والاستمالات المستخدمة في منشورات السفارات ووزارات الخارجية في التأثير على الجماهير، حيث أظهرت النتائج بأن الأطر الإنسانية والاستمالات العاطفية المستخدمة في المنشورات، هي الأكثر تفاعلاً وتأثيرًا في الجماهير في أوقات النزاعات والحروب، وأنها تطغى على مختلف أنواع الأطر والاستمالات، مع أهمية دمج بعض الأطر والاستمالات في منشورات محددة للتأثير في أكبر عدد ممكن من الجماهير مع ملاحظة اختلاف الجماهير من حيث مستوى التأثر في مختلف أنواع الأطر والاستمالات.

# قائمة المصادر والمراجع

**قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية**


عبده، إسلام صالح. (2020). تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى. غزة: جامعة الأقصى.

واشنطن بوست. (2019). كيف تستخدم "إسرائيل" الدبلوماسية الرقمية للوصول للعالم العربي.

الأمم المتحدة مجلس الأمن. (1945). الأمم المتحدة.

البدوي، ثريا أحمد. (2015). الجهود التسويقية للدبلوماسية العامة الأمريكية عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية لخطابات القائمين بالاتصال والمستخدمين. مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.

الجبوري، فؤاد، سمية الربيعي، وأمل العبيدي. (2011). "إدارة الأزمات وإلكترونية اتخاذ القرار." إدارة الأزمات وإلكترونية اتخاذ القرار. مجلة جامعة بابل.

الدبلوماسية الشعبية. (2021). الدبلوماسية الشعبية. مكتبة الملك فيصل.

الدليمي، عبد الرزاق. (2020). "نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين." مركز النهرين للدراسات الاستراتيجية.

عبد العزيز السرحان. 1980. مبادئ القانون الدولي.

العبيكان، عبد العزيز بن ناصر. (2007). الحصانات والامتيازات الدبلوماسية والقنصلية في القانون الدولي، الرياض.

العربية. (2021). حصيلة الدمار من البشر والحجر في حرب إسرائيل وغزة، العربية.

القضية الفلسطينية والبعد الدولي مسارات. (2015). القضية الفلسطينية والبعد الدولي." المركز الفلسطيني" لأبحاث السياسات والدراسات الاستراتيجية (مسارات).

الدسوقي، ايمن. (2019). الدبلوماسية في عصر العولمة بين الاستمرارية والتغير. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

صالح، إسلام. (2020). تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى من وجهة نظر النخب الإعلامية. جامعة الأقصى.

إغلاش، روث. (2019). محاولات "إسرائيل" تطوير علاقات مع الدول العربية. واشنطن بوست.

ساداتي، أحمد. (2001). العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال. دار نهضة الشرق للطبع والنشر والتوزيع.

بسام، أحمد شريف. (2018). الدعاية الصهيونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي. مجلة الصورة

والاتصال.
قليدة، بثينة. (2015). التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل. 49.
نموق، بسمة خليل. (2021). توظيف الدبلوماسية الرقمية في السياسة الخارجية إسرائيل نموذجا. جامعة بغداد.
عودة، جهاد عبد الملك. (2017). نظرية الدور وتحليل السياسة الخارجية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 277.
عبد الملك، جهاد. (2017). نظرية الدور وتحليل السياسة الخارجية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية.
ناي، جوزيف. (2004). القوة الناعمة.
حبش، لورد. (2021). "كيوهن وناي" سياسات عربية.
مكاوي، حسن عماد، ليلى حسين السيد. (2006). الاتصال ونظرياته المعاصر. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
اخميس، حنان. (2011). تاريخ الدبلوماسية.
خلف الله، محمد خلف. (2017). الدبلوماسية الرقمية في المواقع الإلكترونية الرسمية لوزارتي الخارجية المصرية والأمريكية ودورها في تقديم صورة الدولة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان.
كيوش، خلف كريم. (2021). "المحتوى الاتصالي للدبلوماسية الشعبية الإسرائيلية." (جامعة بغداد ).
الدلقومي، رماح. (2021). وسائل التواصل الاجتماعي حقائق وأرقام. الجزيرة.
الغريز، زياد صبحي. (2015). دور الدبلوماسية الشعبية في تعزيز الموقف الدولي تجاه القضية الفلسطينية. جامعة الأقصى.
ساداتي، أحمد. (2001). العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال. دار نهضة الشرق للطبع والنشر والتوزيع.
طيايبة، ساعد. (2020). مستقبل الممارسة الدبلوماسية في ظل العصر الرقمي. مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية.
ساعد ساعد. (2020). "العلاقات العامة في عصر الذكاء الصناعي التحولات والاستخدامات." مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية 81-70.

المشهداني، سعد سليمان. (2017). مناهج البحث العلمي، دار الكتاب الجامعي.
صبيح؛ يسرى محمود، رشا سمير. (2018). الخطاب الدعائي الإسرائيلي عبر مواقع التواصل الاجتماعي صفحة افيخاي أدرعي نموذجًا. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان.
زغيب، شيماء ذو الفقار. (2009). مناهج البحث العلمي. القاهرة (مصر): الدار المصرية اللبنانية 2009.
صبيح، إيمان. (2017). "الاستمالات المستخدمة في المضامين السياسية." الجامعة العراقية.
الدليمي، عبد الرزاق. (2020). نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين. مركز النهرين للدراسات الاستراتيجية.
عناية، عبد الله. (2020). العلاقات العامة الرقمية.. إعادة هندسة التواصل.
العبيكان، عبد العزيز بن ناصر. (2007). الحصانات والامتيازات الدبلوماسية والقنصلية في القانون الدولي. الرياض.
عبد الملك، جهاد. (2017). "نظرية الدور وتحليل السياسة الخارجية." المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية.
بولمشاور، جميلة. (2018). الدبلوماسية في ظل ثورة الإعلام الرقمي: الفرص والمخاطر.
فوق العادة، سموحي. (1974). معجم الدبلوماسية والشؤون الدولية. بيروت: مكتبة لبنان.
الجبوري؛ فؤاد، سمية الربيعي، وأمل العبيدي. (2011). إدارة الأزمات وإلكترونية اتخاذ القرار. مجلة جامعة بابل.
تمام، قطاف. (2019). الدبلوماسية الفاعلة كأداة للسياسة الخارجية النشطة.
جصاص، لبنى. (2019). دور الدبلوماسية الرقمية في تحرير الشعوب: دراسة الحالتين الفلسطينية والصحراء المغربية.
سلمان، محمد احمد. (2009). العلاقات الإسرائيلية مع دول مجلس التعاون الخليجي. المستنصرية للدراسات العربية والدولية.
مشاقبة؛ محمد بني سلامة، عاهد. (2016). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة آل البيت. جامعة ال البيت.
خلف الله، محمد. (2017). الدبلوماسية الرقمية في المواقع الإلكترونية الرسمية لوزارتي الخارجية المصرية والأمريكية ودورها في تقديم صورة الدولة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات

العامة والإعلان.
عبد ربه، محمد. (2011). الدبلوماسية النظرية والممارسة.
قسيمه، محمد. (2019). العلاقات الدبلوماسية. جامعة محمد بوضياف المسيلة.
مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية الأهرام. (2021). القضية الفلسطينية: من الحرب إلى التهدئة. مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية.
مريدن، بوران. (2020). حملات العلاقات العامة. دمشق-سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.
بابكر، معتصم. (2015). من أساليب الإقناع في القرآن الكريم.
الشرافي، نضال. (2020). الأداء الدبلوماسي الفلسطيني في ظل الفضاء الإلكتروني. جامعة الأقصى.
نعمان، هيثم هادي. (2008). العلاقات العامة محاولة لبناء تعريف. بغداد.
الخيال، نيفين. (2019). الدراسات المقارنة في المناهج. جامعة عين شمس.
مشارقة؛ وائل عبدالعال، صالح. (2018). الدبلوماسية الرقمية ومكانتها في السياسة الخارجية الفلسطينية. مركز تطوير الإعلام - جامعة بيرزيت.
وزارة الخارجية والمغتربين الخارجية الفلسطينية. (2010). وزارة الخارجية والمغتربين.
وكالة الأناضول. (2021). عدوان إسرائيل 2021 على غزة.. تسلسل زمني. وكالة الأناضول.
أبوخصيوان، يحيى قاعود؛ أشرف. (2020). الدبلوماسية الشعبية الرقمية، دراسة في الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية حملة (إهبد 194) نموذجاً. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسة والاقتصاد.
سمير، يسرا صبيح؛ رشا سمير. (2018). الخطاب الدعائي الإسرائيلي عبر مواقع التواصل الاجتماعي صفحة أفيخاي أدرعي نموذجًا". المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة.

## قائمة المصادر والمراجع باللغة الإنجليزية


Bjola, C., & Holmes, M. (2015). *Digital diplomacy*. Taylor & Francis.

Chun Tie, Y., Birks, M., & Francis, K. (2019). Grounded theory research: A design framework for novice researchers. *SAGE open medicine*, *7*, 2050312118822927.

Corneliu, B., & Marcus, H. (2015). Digital Diplomacy.

Darrell M. West، و John R. Allen. (2018). *How artificial intelligence is transforming the world.* Brookings.

Digital Diplomacy Conference Digital Diplomacy. (2016). Digital Diplomacy Conference Summary. *Ministry of Foreign Affairs.*

Edyta Kowal. (2021). What Is Modern Public Relations? 15 Definitions From Experienced PR Practitioners. Prowly.

Fenton, N., Bryman, A., and Deacon, D. (1998). Mediating Social Science. London: Sage.

Golan, G. J. (2004). The First-Person Effect and Its Behavioral Consequences: A New Trend in the Twenty-Five Year History of Third-Person Effect Research. *Mass Communication and Society*.

Hantrais, L. (1996). "Comparative Research Methods", Social Research Update, 13, http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU13.html (accessed 21 August 2022).

Harnisch, S., Frank, C., & Maull, H. W. (2011). *Role theory in international relations* (pp. 7-15). London: Routledge.

Holsti, K. J. (1970). National role conceptions in the study of foreign policy. *International studies quarterly, 14*(3), 233-309.

Holsti. (1970). National Role Conceptions in the Study of Foreign PolicyVol. *Holsti, Kalevi J*.

Ishii, K. (2019). Revisiting media richness theory for today and future. *Human Behavior and Emerging Technologies*.

Jessica Ong: Hai Liaw. (2020). *Digital diplomacy and social media.* International Journal of Business and Management.

John McCarthy. (2007). *What is Artificial Intelligence?* Stanford University.

Kretschmer, L.-M. (2017). Imagine There Is War and It Is Tweeted Live – An Analysis of Digital Diplomacy in the Israeli-Palestinian Conflict.

McCarthy, J. (2007). What is artificial intelligence? Basic Questions. *Computer Science Department, Stanford University. https://stanford. io/2lSo373*.

Mirjana Tankosic، و Pavle Ivetic. (2016). Features of Interactive Public Relations: Using Web 2.0 to Establish a Two-Way Communication with the Consumers. *International Journal of Business, Economics and Management* ، 290-295.

Norman, D., & Keller, C. (1981). Frame Analysis Reconsidered. *American Sociological Association*.

Rashica. (2018). *The Benefits and Risks of Digital Diplomacy.*

S.J. & Davis, D.K Baran. (2008). *Mass communication theory.*

Sebastian Harnisch, Cornelia Frank and Hanns Maull. (2011). Role Theory in International Relations. تأليف *Role Theory in International Relations.*

Tankosic, M., Ivetic, P., & Vucurevic, V. (2016). Features of interactive public relations: Using Web 2.0 to establish a two-way communication with the consumers. *International Journal of Economics and Management Systems*, *1*.

UN UN NEWS. (2015). *digital diplomacy.*

United nation. (2 3, 2015). *https://news.un.org/*. (accessed: 21 August 2022) https://news.un.org/ar/audio/2015/02/323022

West, D. M., & Allen, J. R. (2018). How artificial intelligence is transforming the world. *Report. April*, *24*, 2018.

Ylona Chun Tie. (2019). Grounded theory research: A design framework for novice researchers. *SAGE Open Med*.

Yin, R. K. (2009). Case Study Research: Design and Methods. 4th edn. Los Angeles: Sage.

# الملاحق

## جدول الترميز على منصة تويتر

**Embassy / Ministry of Foreign Affairs @twitter**

| |
|---|
| **LIKE** |
| **Quote Tweets** |
| **Retweets** |
| **Views** |
| **Followers** |
| **About** |
| **link** |

**Retweet**

| # | التاريخ | | | نوع المنشور | اللغة المستخدمة | النص المرافق | ترجمة النص المرافق | عدد الإعجابات | Quote Tweets | عدد Retweets | عدد Views | رابط | منقول عن | الاطار الاعلامي1 | الاطار الإعلامي 2 | لاستمالة 1 | لاستمالة 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | اليوم | الشهر | السنة | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## جدول الترميز على منصة فيسبوك

## Embassy / Ministry of Foreign Affairs

## @Facebook

| |
|---|
| LIKE |
| Followers |
| share |
| Views |
| About |
| link |

**Share**

| # | التاريخ | | | نوع المنشور | اللغة المستخدمة | النص المرافق | ترجمة النص المرافق | عدد الإجابات | عدد التعليقات | عدد إعادة النشر | عدد المشاهدات | رابط | منقول عن | الاطار الاعلامي 1 | الاطار الإعلامي 2 | الاستمالة 1 | الاستمالة 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | اليوم | الشهر | السنة | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**دليل الترميز**

(1) التـاريخ: اليـوم / الشـهر / السـنة (جميـع المنشـورات فـي الفتـرة مـن 2021/5/10 ولغايـة 2021(/5/31

(2) نوع المنشور: (يمكن أن يجتمع أكثر من نوع في منشور واحد)

1. فيديو
2. فيديو جواف
3. إنفو جراف
4. صورة
5. نص
6. رابط
7. صورة نصية

(3) اللغة المستخدمة في المنشور: (يمكن أن يجتمع أكثر من لغة في منشور واحد)

1. العربية
2. الإنجليزية
3. الفرنسية
4. الروسية
5. الصينية

(4) النص المرفق: (يجب تدوين نص المنشور باللغة الأصلية)

(5) ترجمة النص المرفق: (يجب وضع الترجمة الحرفية للنص باللغة العربي)

(6) عدد الإعجابات: (سجل عدد الإعجابات المرافقة للمنشور دون الالتفات إلى ركز الإعجاب)

(7) عدد التعليقات **:**(سجل عدد التعليقات المرافقة للمنشور دون الالتفات إلى طبيعة التعليق)

(8) عدد مرات إعادة النشر **:**(سجل عدد مرات إعادة نشر المنشور) وقم بتلوين الخانـة بـاللون الأصفر في حال كان المنشور منقول عن صفحة أو موقع إلكتروني

(9) عدد المشاهدات: سجل عدد المشاهدات الخاصة بالمنشور وهي مخصصة لمنشورات الفيديو والفيديو جراف.

(10) رابط: انقل الرابط الذي يتم نشره على الصفحة في حال كان المنشور منقولًا عن صفحة أو موقع آخر.

(11) منقول عن: دون اسم الموقع أو الشخصية التي تم إعادة نشر المنشور عنها وصفتها.

(12) الإطار الإعلامي: يتم تسجيل نوع الإطار الظاهر في الخانة الأولى ومن ثم الإطار الثانوي في الخانة الثانية في حال كان المنشور يحتمل إطارين، بحيث يسجل رمز الإطار والتي أعطيت أرقام من 1-7 وهي كالتالي:

1. الإطار العام
2. الإطار الاستراتيجي
3. الاهتمامات الإنسانية
4. إطار النتائج الاقتصادية
5. إطار المسؤولية
6. إطار الصراع
7. إطار المبادئ الأخلاقية

(13) الاستمالات: يتم تسجيل نوع الاستمالة الظاهرة في الخانة الأولى ومن ثم الاستمالة الثانوية في الخانة الثانية في حال كان المنشور يحتما استمالتين، بحيث يسجل رمز الاستمالة والتي أعطيت أرقام من 1-7 وهي كالتالي:

1. الاستمالات المنطقية
2. الاستمالات العاطفية
3. استمالات الخوف
4. استمالة الفكاهة
5. استمالات التلاعب بالهدف
6. استمالات رأي الأغلبية
7. استمالة تخيلية

## Abstract

This study focused on the diplomacy of digital war in both the Israeli and Palestinian Ministries of Foreign Affairs and their respective embassies in the Security Council's permanent members. It investigated their action during the war on the Gaza Strip in May 2021 in quantitative research, which included all publications (1063 posts) in various written, infographics, or video formats on Facebook and Twitter Social media platforms. Also, the study used a comparative and analytical approach to the digital practices of speech, content, and messages. In addition to the nature of the appeals, each side focused on. The study adopted *The Role Theory* and *Power Balance Theory* to determine the nature of the diplomatic role played by embassies and foreign ministries in the international context and the extent to which they can reflect the reality of war from their political perspective to influence world public opinion. The researcher also employed the *Frame Analysis Theory* and *Appeals* to identify the strategies that enhance the digital diplomatic role of countries to address the people of the world through social media platforms and to gain a deeper understanding of the study problem and its questions. The study reached actual results in the size and nature of the gap between the role and efforts of the Israeli Ministry of Foreign Affairs in justifying the war on the Gaza Strip and endeavoring to convince the world of those justifications and the efforts and the digital role played by the Palestinian Ministry of Foreign Affairs, which focused on the nature of the Israeli occupation of the Palestinian territories and the need to end it. The study provides the most superior results through 26 tables of different comparisons and appeals and provides an in-depth analysis of the orientations and messages of each party and the reasons behind their respective approach