الجامعة العربية الأمريكية
كلية الدراسات العليا

المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين على مواقع التواصل الاجتماعي لدى مؤسسات دعم الأسرى

إعداد
لاما مرعب عطاالله حماد

إشراف
د. عمر أبو عرقوب

تم تقديم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة

©الجامعة العربية الامريكية- 2022 جميع حقوق الطبع محفوظة

إجازة الرسالة

المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين على مواقع التواصل الاجتماعي لدى مؤسسات دعم الأسرى

إعداد

لاما مرعب عطاالله حمّاد

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2022/5/8 وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة:		التواقيع
1. د. عمر أبو عرقوب	مشرفاً ورئيساً	.....
2. د. شادي أبو عياش	ممتحناً داخلياً	.....
3. د. إيهاب بسيسو	ممتحناً خارجياً	.....

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم هذه الرسالة التي تحمل عنوان:

" المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين على مواقع التواصل الاجتماعي لدى مؤسسات دعم الأسرى"، أقر بأنَّ ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنّما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأنَّ 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.

اسم الطالبة: لاما مرعب عطاالله حمّاد

التوقيع:

التاريخ: / /2022

الإهداء

إلى كل الشهداء الذين أناروا أرض فلسطين، وسمائها..
إلى كل الأسرى درع فلسطين الحامي وضلعها..

إلى والدتي صديقتي وحبيبتي الغالية..

إلى رجُلي الأول، ومَن دفعني إلى العِلم وبه ازداد افتخار.. أبي الحبيب

إلى مَن هُم سندي وعزوتي .. اخوتي عطاالله، مهدي، بشار

إلى روح جدّي التي لم تفارقني، والذي أخبرني أنني سأصبح امرأة قوية في العلم والتعلم

إلى نفسي التي تستحق الكثير

أهدي ثمَرةَ جُهدي هذا

الباحثة

لاما حمّاد

الشكر والتقدير

قال تعالى: (بَلِ اللَّهَ فَاعْبُدْ وَكُن مِّنَ الشَّاكِرِينَ) سورة الزمر (66).

أشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقني لإنجاز هذه الدراسة..
ولهذا فإنني أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذي المشرف د. عمر أبو عرقوب، لتفضله بالإشراف على هذه الدراسة، وتكرمه بنصحي وتوجيهي حتى إتمام هذه الدراسة.
إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام: الدكتور الفاضل/ ايهاب بسيسو مناقشاً خارجياً والدكتور الفاضل/.....مناقشاً داخلياً لتفضلهما بمناقشة هذه الدراسة.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الدكتور الرائع معمر شتيوي رئيس الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة، والذي كان الداعم الدائم في مسيرتي العملية والتعليمية.
إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي احتضنتني طيلة رحلتي التعليمية.
إلى الأسير المحرر مجد بربر والأسير المحرر حمادة سهمود.. كما اتقدم بجزيل الشكر إلى مؤسسة هيئة شؤون الأسرى والمحررين، ومؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، "مركز حملة"، وحركة BDS.

الباحثة

لاما حمّاد

الملخص

سعى هذا البحث إلى التعرف على كيفية استخدام مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين خاصة (مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان وهيئة شؤون الأسرى والمحررين) للمناصرة الرقمية من خلال تحليل تأطير شكل ومضمون وأجندة رسائلها الإعلامية على شبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك تحديدا، واستخدامها لمنهج هندسة الجمهور لإحداث التغيير والمناصرة لقضية الأسرى.

وأطرت الباحثة الدراسة بنظريتي الأجندة والأطر ونموذج هندسة هندسة الجمهور، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المختلط بشقيه (الكمي، والنوعي)، بالإضافة الى استخدام تحليل المضمون والمقابلة كأدوات لجمع وتحليل البيانات للدراسة وقد طبقت الأداتان على مجتمع الدراسة.

وتكونت عينة الدراسة من مئتي منشور تم اختيارها من قبل الباحثة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة والقصدية المنتظمة، حيث تم اعتماد 100 منشور لكل مؤسسة من المؤسسات التي تمت عليها الدراسة، على مدار ستة أشهر خلال عام 2021، فيما كانت عينة المقابلات مكونة من 8 مقابلات من الجهات والشخصيات ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث.

توصلت الباحثة إلى أن هناك أهمية كبيرة لمواقع التواصل الاجتماعي واستخدامها من قبل الجمهور والمؤسسات في فضح ممارسات الاحتلال تجاه الأسرى وتشكل قوى ضاغطة ومناصرة لقضية الأسرى في السجون الاحلال، حيث أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها ظهور استخدام الموضوعات الحقوقية والتي تعرض من خلالها حقوق الأسرى وانتهاكات الاحتلال لهذه الحقوق، وما الحقوق التي كفلها لهم القانون الدولي بالإضافة إلى الموضوعات الإنسانية، كما أظهرت النتائج أن أعلى نسبة للأطر المستخدمة كانت للأطار الوطني، وفيما يخص أسلوب الخطاب فقد استخدمت الأسلوب الإخباري في محتوى الفيسبوك، وتركزت الأنشطة حول التقارير والبيانات الصحفية، وأما عن شكل المحتوى فتركزت المنشورات حول النصوص المرفقة بصورة بأعلى نسبة ثم التصاميم ثم النصوص وحدها، كما وأظهرت النتائج أن اغلب المنشورات لم تكن محددة بجمهور واحد بل كانت لأكثر من جمهور، وفي فئة الإنتهاكات ارتبط عرض الإنتهاكات

في الأطر المستخدمة حيث تركزت على الإنتهاكات القانونية والإنسانية بشكل كبير ولإنتهاكات الصحية فيما بعدها.

وفي النهاية قدمت الباحثة عدة توصيات علمية وأكاديمية منها القيام باستخدام والتنويع في الأنشطة والأدوات الرقمية ومواكبة التطور في العالم الرقمي، كما كانت التوصيات الأكاديمية عديدة منها إجراء دراسات معمقة حول المناصرة الرقمية الحديثة لقلة عدد الدراسات العربية في هذا المجال.

فهرس المحتويات

إجازة الرسالة ..... أ
الإقرار ..... ب
الإهداء ..... ج
الشكر والتقدير ..... د
الملخص ..... ه
فهرس المحتويات ..... ز
فهرس الجداول ..... ط
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1
أولاً: المقدمة 1
ثانياً: أهمية الدراسة 3
ثالثاً: مشكلة الدراسة 3
رابعاً: أهداف الدراسة 4
خامساً: تساؤلات الدراسة 4
سادساً: حدود الدراسة 5
سابعاً: مصطلحات الدراسة 6
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي والنظري والدراسات السابقة 7
المبحث الأول: قضية الأسرى الفلسطينيين تاريخياً 7
المبحث الثاني: المناصرة الرقمية في العلاقات العامة 22
المبحث الثالث: المناصرة الرقمية 24
المبحث الرابع: المناصرة الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي 47
المبحث الخامس: تجارب مؤسسات في المناصرة الرقمية 55
أنشطة وحملات رقمية 56
المبحث السادس: مؤسسات دعم ومناصرة الأسرى الفلسطينيين 61
مؤسسات مناصرة الأسرى عينة الدراسة 67
التحديات 68
الإطار النظري 72
النظريات والنماذج المستخدمة 72
نظرية وضع الأجندة 72

نظرية التأطير 74
نموذج هندسة الجمهور..... 75
الدراسات السابقة..... 78
التعليق على الدراسات السابقة: 88
الفصل الثالث: المنهجية 90
أولاً: نوع الدراسة ومنهجها 90
ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة 90
ثالثاً: أدوات الدراسة..... 92
الأداة الثانية: المقابلات..... 100
رابعاً: الصدق الثبات 101
الفصل الرابع: تحليل النتائج 103
مقدمة 103
نتائج تحليل المضمون..... 103
تحليل المقابلات الشخصية..... 125
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات 150
أولاً: مناقشة النتائج 150
ثانياً: الإجابة على الأسئلة..... 154
ثالثاً: اختبار النظريات..... 155
رابعاً: التوصيات..... 156
توصيات أكاديمية: 156
المراجع والمصادر 158
الملاحق 165
Abstract 170

فهرس الجداول

جدول (1) تفاعل الجمهور مع المحتوى 99
جدول رقم (1): فئة المواضيع التي ركزت عليها مؤسسات مناصرة الأسرى 103
جدول رقم (2): فئة الأطر التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى 105
جدول رقم (3): فئة أسلوب الخطاب 106
جدول (4): فئة الأنشطة التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى 107
جدول رقم (5): فئة الجمهور التي استهدفتها مؤسسات مناصرة الأسرى 109
جدول رقم (6): فئة انتهاكات الاحتلال التي رصدتها مؤسسات مناصرة الأسرى 109
جدول رقم (7): فئة الاستمالات الاقناعية التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى في محتواها على صفحات الفيسبوك 111
جدول رقم (8) فئة الحيز الجغرافي التي غطتها مؤسسات مناصرة الأسرى 112
جدول رقم (9): فئة المصطلحات المكررة التي وردت في منشورات الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى 113
جدول رقم (10): فئة مسارات البرهنة التي وردت في منشورات الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى 115
جدول رقم (11): فئة شكل المحتوى التي عرضتها مؤسسات مناصرة الأسرى 116
جدول رقم (12) فئة العناصر التفاعلية التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى 117
جدول رقم (14): فئة اللغات التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى 119
فئة أشكال تفاعل الجمهور مع المحتوى الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى 120
جدول رقم (16): فئة التفاعل الجمهور التي قامت بها مؤسسات مناصرة الأسرى 123
جدول رقم (17): فئة الاقتباسات التي عرضتها مؤسسات مناصرة الأسرى في محتوها على صفحات الفيسبوك 123
جدول رقم (18): فئة طول النص المستخدم في منشورات الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى 124

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

أصبحت حملات المناصرة الرقمية أكثر استخداماً لتحقيق أهداف فئات محددة في المجتمع بحيث تقوم بتوظيف الوسائل الرقمية الحديثة للتأثير، وإحداث التغيير حول قضايا حقوقية وعادلة، لسرعة انتشارها وسهولة استخدامها وقوة تأثيرها على الأفراد من خلال أساليب الجذب والاقناع، والتأثير على الفكر والسلوك والعاطفة، حيث يعد استخدام الأدوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي طريقة عصرية للمشاركة في مناصرة قضية أو مشكلة، أو لفت انتباه المجتمع وتوجيه صانعي القرارات للبحث ولإيجاد الحلول المناسبة.

تعتبر المناصرة الرقمية بأنها المناصرة التي تستخدم العديد من وسائل وأدوات رقمية، كالمدونات ومواقع الأخبار ومنصات التواصل الاجتماعي والتطبيقات التي يمكن استخدامها لإجراء الأبحاث والخرائط التفاعلية والتصميم الجرافيكي، الأمر الذي يمنح مجالاً واسعًا للقائمين على المناصرة في طرح القضية وإيصال صوت الناس وإحداث التأثير المطلوب (Mary joyce,2021).

ويعد جوهر المناصرة الرقمية القضايا التي تتعلق بحقوق الإنسان وانتهاكاتها حيثُ تعمل المناصرة الرقمية على المطالبة بحماية هذه الحقوق والدفاع عنها وتعديل التشريعات والقوانين لصالحها، وتأخذ المناصرة الرقمية الطابع الحقوقي والإنساني فيما تقوم به إستناداً الى المواثيق والقوانين الدولية والشرائع الإنسانية، وتعتبر قضية الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال واحدة من أهم القضايا الإنسانية والحقوقية والوطنية التي تعمل العديد من الجهات على مناصرتها بالعديد من الطرق والأساليب المختلفة.

تعد قضية الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال من أهم القضايا لدى المجتمع الفلسطيني ومن أهم أولوياته لمكانتها الإنسانية والوطنية والقانونية، ويذكر أن هناك ما يقارب 5000 أسير في سجون الاحتلال منهم 40 أسيرة و200 طفل و450 معتقل اداري، 5 أسرى استشهدوا في عام 2019 داخل السجن بسبب الاهمال الطبي ويعاني نحو 700 أسير من

الأمراض ولا يتلقون العلاج ويعيشون بظروف صحية سيئة جدا، هناك 11 صحفيا و8 نواب من المجلس التشريعي والعديد من الأسرى طلبة على مقاعد الدراسة الجامعية ومنهم من لم ينهي دراسته في الصفوف المدرسية، كما وأن الاحتلال قام بتنفيذ مليون حالة اعتقال منذ عام1967 (هيئة شؤون الأسرى والمحررين،2021).

ويمارس الاحتلال التعذيب النفسي والجسدي على الاسرى، والاهمال الطبي، والعقاب الجماعي والاقتحامات والقمع داخل السجون ولا يخضع للقوانين والاتفاقيات الدولية لحماية ورعاية الأسير وكل ما يمارسه هو انتهاك لتلك القوانين والحقوق الإنسانية والدولية (هيئة شؤون الأسرى والمحررين،2021).

تعمل مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين على دعم ورعاية الأسرى منذ اعتقالهم واثناء مدة اعتقالهم وبعد خروجهم من الأسر وذلك من خلال تقديم المساندة القانونية والسياسية والمعنوية والاجتماعية لهم، كما أنها تعمل على مناصرة قضية الأسرى على المستوى المحلي والدولي وتطالب في حشد الرأي العام من أجل تحصيل حقوق الأسرى وفق القوانين الدولية واتفاقيات حماية الأسير من خلال العديد من الوسائل والأساليب، من ضمنها المناصرة الرقمية.

وتعد المناصرة الرقمية واسعة النطاق وتشمل على العديد من الأدوات والتقنيات المختلفة ولكن هذه الدراسة تركز فقط على منصة الفيسبوك كمنصة رئيسية تستخدمها مؤسسات دعم الأسرى في فلسطين.

وجدت الباحثة أن هناك فجوة بحثية في موضوع المناصرة الرقمية والمناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين، وعليه قامت الباحثة في هذه الدراسة بالاطلاع على المحتوى الرقمي لصفحات الفيسبوك لهذه المؤسسات من أجل الخروج بنتائج توضح كيف تعمل هذه المؤسسات على المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المختلط (كمي، نوعي)، وتم اختيار مجتمع وعينة الدراسة من صفحتي الفيسبوك لمؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، وصفحة الفيسبوك لهيئة شؤون الأسرى والمحررين، حيث تم اختيار عينة عشوائية منتظمة وعينة قصدية منتظمة مكونة من 100 منشور لكل مؤسسة، استخدمت الباحثة أداتين وهما أداة تحليل المضمون؛ من أجل تحليل منشورات الفيسبوك للمؤسستين وأداة المقابلات المعمقة مع الإدارات والعاملين في المناصرة الرقمية لقضية الاسرى.

واستخدمت نظرياتي التأطير والأجندة ونموذج هندسة الجمهور، حيث أنها تتناسب مع أهداف الدراسة وما تسعى الدراسة للوصول إليه من خلال نتائج تحليل المحتوى من الموضوعات التي تقوم مؤسسات مناصرة الأسرى في استخدامها على صفحات الفيسبوك وأطر التي عرض مؤسسات مناصرة الأسرى بها المحتوى على صفحتها على الفيسبوك، والجمهور كيف قسمته واستهدفته.

ثانياً: أهمية الدراسة

1) تعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات العربية في المناصرة الرقمية وهذا بدوره يقلل الفجوة البحثية بين المناصرة التقليدية والمناصرة الرقمية، وتشكل الدراسة مرجع أدبي للدراسات الأخرى التي تبحث في كيفية استخدام المناصرة الرقمية، كما أن البحث يضيف قيمة علمية تساهم في تعميق قضية الأسرى الفلسطينيين وفرض قضيتهم في المجال الأكاديمي.
2) تبحث الدراسة في الأطر والاجندات التي تقوم بها مؤسسات مناصرة الأسرى في المناصرة الرقمية وهي من اهم النظريات المستخدمة في العلاقات العامة وحقل الاتصال، تتوافق مع جوهر المناصرة الرقمية.
3) تبحث الدراسة في هندسة الجمهور كنموذج واستراتيجية مستخدمة في العلاقات العامة المعاصرة، ويمكن تطبيقها على حملات المناصرة الرقمية بشكل خاص.
4) التعرف على تجارب المؤسسات في المناصرة الرقمية يساهم في تعزيز فعالية المناصرة الرقمية وزيادة الوعي بأهميتها، كما أن المادة العلمية المقدمة تساعد الباحثين على معرفة بعض من الصعوبات والتحديات التي تواجه المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين، والتعرف على طرق معالجتها وتفاديها مستقبلاً.

ثالثاً: مشكلة الدراسة

تعتبر قضية الأسرى الفلسطينيين ذات بعد وطني فلسطيني وتسعى العديد من المؤسسات لمناصرة قضيتهم بشتى الطرق والوسائل المتاحة، وهي ليست بقضية جديدة إلا أن ظهور الوسائل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي أدى إلى إمكانية الاستفادة من التطورات التكنولوجية والاتصالية في جعل هذه المناصرة تأخذ شكلاً رقميًا وهو ما قد يعتبره البعض إنجازا له أبعاد إيجابية وإنجازات هامة خاصة في إيصال رسالة الأسرى وقضيتهم إلى العالم.

يسعى هذا البحث الى التعرف على كيفية استخدام مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين للمناصرة الرقمية من خلال تحليل أطر وشكل ومضمون وأجندة رسائلها الإعلامية على شبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك تحديدا، وكيفية استخدامها لمنهج هندسة الجمهور لإحداث التغيير والمناصرة لقضية الأسرى.

رابعاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

1- معرفة كيفية عمل مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين رقميا، ومعرفة أهم الأدوات والوسائل المستخدمة في المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين.
2- التعرف على كيفية ترتيب الأولويات والاجندات في المواضيع المطروحة بالمناصرة الرقمية التي تقوم بها مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين.
3- رصد الأُطر التي تقوم بها مؤسسات مناصرة الأسرى في مناصرتها الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين.
4- الاطلاع على كيفية قيام مؤسسات مناصرة الأسرى باستخدام نموذج هندسة الجمهور للتأثير فيه من خلال المناصرة الرقمية.

خامساً: تساؤلات الدراسة

تتمحور الدراسة حول الإجابة عن سؤال رئيس يمثل جوهرها وهو كما يلي:

كيف وظفت مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين (المناصرة الرقمية) على الفيسبوك لقضايا الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال، خلال العام 2021؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هو شكل ومضمون المحتوى الذي استخدمته مؤسسات مناصرة الأسرى على صفحتها عبر فيسبوك في مناصرتها الرقمية لقضايا الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال؟
- ما هي أبرز الأطر التي وضعتها مؤسسات مناصرة الأسرى في المناصرة الرقمية؟
- ما هي أولويات مؤسسات مناصرة الأسرى في مناصرتها الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين؟
- كيف تعمل مؤسسات مناصرة الأسرى على هندسة جمهورها تجاه قضية الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال؟

سادساً: حدود الدراسة

1- **الحدود الموضوعية**: تقتصر الدراسة الحالية بإعتمادها على موقع الفيسبوك فقط، لأنه وبحسب ما ذكر موقع "HOOT SUITE" في تقريره عام 2019، يحتل الفيس بوك المرتبة الأولى بالاستخدام في فلسطين، وعدد زواره في الوطن العربي يصل الى4 مليار شهرياً بمعدل 1.6 مليار مستخدم يوميًا بحد أدنى 58 دقيقة على مدار اليوم وفي عام 2020 أشار التقرير أن عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي النشيطين في منطقة الشرق الاوسط بلغ بداية عام 2020 حوالي 125.4 مليون مستخدم نشط أي 48% من عدد السكان، أيضاً كون منصة الفيس بوك توظف من قبل مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين في عملية المناصرة الرقمية.

2- **الحدود المكانية**: تعتمد الدراسة الحالية إطاراً جغرافياً يتمثل في فلسطين كون المؤسسات تقع في مناطق الضفة ولكن لها مكاتب ومديريات في مختلفة المحافظات وقطاع غزة ويشمل نشاطها كل الوطن.

3-الحدود الزمانية: فترة هذه الدراسة هي 1/أيار- 30/تشرين الأول من عام 2021 لحصول الدراسة على أكثر بيانات حديثة مما يساعد بالوصول الى نتائج أكثر دقة مع التطور السريع في العالم الرقمي، كما وأن خلال هذا الفترة قامت تلك المؤسسات في الكثير من الحملات؛ بسبب تزايد انتهاكات الاحتلال لقضية الأسرى حسب ما ورد في صفحاتهم، وأيضاً بسبب الأحداث التي حصلت مثل انتزاع الأسرى حريتهم من سجن "جلبوع"، ودخول العديد من الأسرى بإضراب مفتوح عن الطعام تجاوز 100 يوم، كما اشتدت العقوبات على الأسرى نتيجة انتزاع الأسرى الستة حريتهم كعقاب جماعي، إضافة إلى أحداث الشيخ جراح التي إزدات بها أعداد الأسرى والإعتقالات بحق المقدسيين وتزايد الاعتداءات والانتهاكات في الضفة واعداد الأسرى في الشهر الخامس من عام 2021، وتصاعد الأحداث الرقمية التي حصلت على مواقع التواصل الاجتماعي وشن الحملات القوية، التي انتشرت حول العالم، كما وأن حسب تقرير موقع دراسات الأسرى فإن عام2021 كان الأكثر انتهاكاً للأسرى في سجون الاحتلال.

4-الحدود البشرية: الاشخاص العاملين في مؤسسات مناصرة الأسرى (هيئة شؤون الأسرى والمحررين، مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان من الإدارة العليا، العلاقات العامة،

الإعلام، العاملين على المناصرة الرقمية) وأسرى المحررين، والعاملين في مؤسسات تعمل في المناصرة الرقمية.

سابعاً: مصطلحات الدراسة

تعريف المصطلحات المستخدمة والتي تتمحور حولها الدراسة وهي:

- **المناصرة:** هي عملية المساندة والتأييد حتى يتم تحقيق الانتصار والكسب للقضية التي يتم الدفاع عنها وتحتاج الى إجراء تغيير قانوني أو سياسي عبر مواقف التأييد والمساندة التي يقوم بها من يقتنعون بالفكرة ويقبلون مناصرتها ويتحمسون في سبيل حدوث التغير المطلوب. (الزنط،2021)
- **المناصرة الرقمية:** عُرفت المناصرة الرقمية بأنها هي استخدام الأدوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي من أجل إحداث تغيير في واقع فئة، أو حل قضية، أو مشكلة من خلال لفت انتباه المجتمع، أو توجيه صانعي القرارات الى البحث لإيجاد حلول من منطلق شمولي وحقيقي (الغندور، 2018).
- وأيضاً هي المناصرة التي تستخدم العديد من وسائل وادوات الالكترونية حيث تشمل المدونات ومواقع الأخبار ومنصات التواصل الاجتماعي والتطبيقات التي يمكن استخدامها لإجراء الأبحاث والخرائط التفاعلية والتصميم الجرافيكي، الأمر الذي يمنح مجالا واسعا للقائمين على المناصرة في طرح القضية وايصال صوت الناس واحداث التأثير المطلوب (innovation for change، 2019).
- **مؤسسات مناصرة الأسرى**: هي مؤسسات قد تختلف في شكلها القانوني سواء كانت حكومية تابعة للحكومة "السلطة الفلسطينية"، أو اهلية، تُعنى في الأسرى الفلسطينيين عند اعتقالهم وأثناء مدة اعتقالهم وبعد خروجهم من السجن وتعمل على تقديم الدعم والمساندة المادية والمعنوية لهم (عودة، 2013).

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي والنظري والدراسات السابقة

الإطار المفاهيمي

المبحث الأول: قضية الأسرى الفلسطينيين تاريخياً

على الرغم من الأطماع الأوروبية لفلسطين لموقعها الاستراتيجي، الا أن الاتجاهات الصهيونية كانت الأسبق اليها، فبعد تأسيس الصهيونية، وفي المؤتمر الصهيوني الأول، الذي عقده ثيودور هرتزل بتاريخ 1897/8/27 وهو المؤتمر الذي قام في الأساس على توحيد صفوف الحركات الصهيونية واليهودية وحضره أكثر من 204 مندوب عن الجمعيات الصهيونية في العالم، وتم تحديد من خلال المؤتمر الأهداف الصهيونية العامة وكانت أولها هو استعمار فلسطين، وكانت الغاية الأولى لهم هو "خلق وطن قومي للشعب اليهودي في فلسطين" وباشر هرتزل العمل على الحصول على ميثاق دولي من بريطانيا التي أيدت العمل الصهيوني لمصالح شخصية وأهمها السيطرة على قناة السويس والحد من المطامع الفرنسية في المنطقة والعمل على طمس أي محاولات توحد عربية حتى مات هرتزل عام 1904، وتمكنت الصهيونية من العودة للعمل على تنظيم الهجرة اليهودية من بقاع العالم إلى فلسطين (الكيالي، 1970).

تعرض الفلسطينيون للاعتقالات والتنكيل من كل المحتلين الذين احتلوها على مر العصور، ابتداء من عام 1920 والانتداب البريطاني الذي استمر حتى عام 1948، حسب معاهدة سيفر واتفاقية سايكس بيكو حيث واجههم مقاومه شرسة من الفلسطينيين تتجسد بالكثير من الثورات والاضرابات، وكان رد الانتداب على المقاومة الفلسطينية بأسر وإعدام الكثير منهم فقد شيّد الانتداب الكثير من معسكرات الاعتقال والسجون المركزية والكثير من الأحكام الرادعة التي وصلت الى الإعدام، ووصفت في تلك الحقبة (الإعدام بالجملة) واستمر تنكيلهم حتى تمكينهم للحركة الصهيونية من الكثير من المدن والمراكز الهامه والأسلحة الثقيلة داخل فلسطين، تنفيذا لما سمي بوعد بلفور عام 1917، وانسحابهم عام 1948 ليتم إعلان نهاية حقبة وبداية حقبة جديدة لم

تمر مثلها تاريخيا على الارضي الفلسطينية، فهي حقبة طرد اصحاب الارض الاصليين واعدامهم في مجازر جماعية واحلال شعب جديد واعلان دوله جديده سميت "إسرائيل" (مصطفى،2008).

كان تاريخ 1948 عاما مأساويا بالنسبة للفلسطينيين، حيث سمي بعام النكبة، وذلك لإعلان الاحتلال قيام الدولة التي سميت "إسرائيل"، وقام الفلسطينيون بالدفاع ما استطاعوا عن الأرض إلى الآن وكان تاريخ 1948 عاما مأساويا بالنسبة للفلسطينيين حيثُ سُمي بعام النكبة وذلك لإعلان الاحتلال قيام الدولة التي سميت "إسرائيل"، وقام الفلسطينيون بالدفاع ما استطاعوا عن الارض إلى أن العتاد والامكانيات التي قدمت للحركة الصهيونية في تلك الحقبة كان أكبر من آمال وطموح الفلسطينيين وتم طردهم وتهجيرهم من مدنهم وقراهم إلى بقاع مختلفة منها داخل الحدود الفلسطينية وأخرى خارجها وللأقطار التي تحد فلسطين مثل (الاردن ولبنان وسوريا) وأعلن عن نشأة اللاجئ الفلسطيني رسمياً (الكيالي،1990).

دارت الصراعات بين المحتل وصاحب الارض عقود عدة، تجسدت بالكثير من الثورات والمعارك حتى احتلال باقي الأراضي الفلسطينية بعد حرب حزيران1967، بانهزام الجيوش العربية أم الاحتلال ودخول باقي المدن الفلسطينية والجولان من سوريا وسينا من مصر، بإنشاء الأحزاب أو انبثاق أحزاب من أحزاب عربيه، وكان هدفها هو تحرير فلسطين من الاحتلال وبشكل كامل، وبدأت هذه الاحزاب بتجييش الشعب وتنظيمه للقيام بعمليات عسكريه، إيمانا منهم بأن ما أخذ بالقوة لا يسترد الا بالقوة، بالإضافة لأساليب سياسيه، وفكرية واقتصاديه، وآمنوا بكل اشكال النضال، والتي كان على رأسها الكفاح المسلح (وفا، 2017).

لهذا قام الاحتلال بصد المقاومة الفلسطينية بشتى الأساليب المباشرة وغير المباشرة، وكان من أبرزها الاعتقالات والأحكام الرادعة، والعقابات الجماعية للأسرى وذويهم، حيث بلغ عدد الأسرى منذ عام1967 أكثر من مليون أسير وكان منهم الشباب وكبار السن، والأطفال، والشابات، والأمهات، وحتى الرضع فهناك أكثر من أسيرة وضعت مولودها داخل أقبية السجون، وبدأ الاحتلال ببناء العديد من السجون ومنها (نخل وابو زنيمه، والطور، والعريش، وعسقلان والرملة وشطه والنقب وريمون ..الخ) (وفا، 2017).

ومُنذ بداية الحركة الأسيرة فقد اعتمد الاحتلال نظام الطوارئ الذي ورثه عن الانتداب البريطاني، أما ما يخص التعامل المباشر بين السجان والسجين، فالعنف هو اللغة الوحيدة التي يتواصلون فيها، في التحقيق ومحاولات لنزع الإعتراف من الأسير، وحتى في التعامل الروتيني بعد دخول الأسير للسجن، وبإعتبار أن الاحتلال تعامل مع السجون أنها وسيله لعقاب المناضل الفلسطيني فحرص على الا تحتوي على الحد الأدنى من أي مقومات الحياة الآدمية (ابو السعود،2014).

فكان أسوأ ما في السجون منذ بداية الحركة الأسيرة، كما وصفها الأسرى لسياسات مصلحة السجون من عام 1967 حتى عام 1973 كما يلي:

- كان الطعام يُعد من قبل السجناء الجنائيين (المدنيين)، ولم يكن جيد بالحد الأدنى سواء بالكمية أو النوعية، فقد كانت الوجبة عبارة عن نصف بيضة مسلوقة، وبضع حبات من الزيتون وثلاث قطع من الخبز المقولب، أما الوجبة الصباحية في فصل الشتاء فقد اقتصرت على (الديسة) المكونة من السميد والدقيق والسكر والماء والحليب والسمن.
- اقتصرت السوائل على كوب من الشاي البارد، وقليل السكر كان يوزع (بسطل المنيوم).
- اما "الفورة" وهي مسمى للمتنفس اليومي للأسرى، فكانت لنصف ساعة فقط يوميا، ولا يسمح بالمشي مفردا، ويمنع منعاً باتاً الحديث فيما بينهم، ويُمنع رفع رؤوسهم للأعلى.
- أما زيارات الأهل للأسرى، فكانت مرة واحدة بالشهر لمن تمكن أهله أو الصليب من معرفة مكان اعتقاله، ومدتها نصف ساعة أو أقل في أغلب الأحيان.
- يتمكن الأسير من امتلاك غيارين من الملابس في الفصل الواحد فقط تحدد مصلحة السجون الوانهم ونوعيتهم مسبقا، وعلى الأسير الالتزام بما حدد له فقط يمكن استخدامهم داخل الزنزانة فقط ويجب عليه ارتداء ملابس الإدارة للخروج للنزهة، أو لزيارة الأهل، ومن يتلف ملابسه قبل الوقت المحدد لها فلن يحصل على بديلها، وبالتالي لن يتمكن من مغادرة الزنزانة.
- يتم تسليم الأسير بعد دخوله السجن أربع بطانيات، أغلبها مستعملة، الأمر الذي يزيد من نسبة إصابات الأسير بأنواع كثيرة من الأمراض، تحديدا الفطريات بأنواعها، وأمراض جلدية أخرى، بالإضافة لمفرش من البلاستيك بديل للفرشات، والنوم على الارض وعدد الأسرى داخل الغرفة يحدده مزاج السجان، ومن يعترض أو يحتج يعاقب بالحال بالزج بالزنازين الانفرادية لعدة أيام.

- على الأسير الوقوف لعدهم ثلاث مرات يوميا، وكلما اقتضت الحاجة إلى ذلك ويلزم الاستيقاظ والوقوف في تلك الحالة، فيوميا هناك تعداد الساعة الخامسة والنصف إلى السادسة ونصف صباحا، وفي الظهيرة والمساء، وعند سماع صافرة العدد يجب على الأسير طي مفرشه وبطانيته بطريقة عسكرية وينتعل حذاءه والانتظار، وعلى الجميع الالتزام لكيلا يتعرض للعقاب، ويمنع الأسير من العودة إلى النوم أو استخدام البطانية خلال النهار.
- يمنع على الأسير رفع الأذان للصلاة فذلك سيضطر القسم كامل للتعرض لأشد العقوبات بالإضافة لعزل المؤذن، ومنع إقامة صلاة الجماعة، أو صلاة الجمعة أو حتى صلاة العيد، أو أي تجمع ديني.
- على الأسير حلق ذقنه ثلاث مرات أسبوعيا، وحلق شعره مرة واحده في الشهر من قبل أسير جنائي ومن لم يلتزم يوبخ ويعاقب بالحرمان من النزهة اليومية.
- يسمح للأسير التدخين خمس سجائر يوميا فقط وقت (الفورة)، ومن يريد اشعال سيجارته يذهب للسجان، ويطلب منه بكل أدب "لو سمحت أريد ولاعة يا سيدي".
- أما الثقافة فهي ممنوعه بتاتا على الأسير، فمن كان يضبط بحوزته قلماً أو ورقة يُعرض الغرفة كاملة للتفتيش والعقاب، ويتم خلال التفتيش العبث وتكسير محتويات الغرفة.
- ويمنع على الأسير السهر ليلاً، والنوم في ساعات يحددها السجان، وعلى الأسير الخضوع. (أبو زياد، 2013).

كذلك التعذيب للأسرى وادخالهم بالعمل الإجباري (دونما مقابل)، حيث كانت إدارة مصلحة السجون تجبر الأسرى على العمل داخل السجون، فعمل الأسرى بمرحلتين الأولى، إبّان هزيمة العرب في حرب 1967 تم ارغامهم على العمل بتصنيع المعدات الثقيلة للجيش مثل جنازير الدبابات الخاصة لجيش الاحتلال ومن كان يرفض العمل يواجه شدة الضرب، وعملوا في صناعة شباك الدبابات، أو شباك التمويه وصناعة حصر القش، التي كان يجبر الأسرى الجلوس عليها خلال النهار؛ لأن استعمال الفرشة ممنوع بغير أوقات النوم الرسمية، والعمل في البناء داخل السجون لعمليات التوسعة الخاصة بالسجن لإستيعاب عدد جديد من الأسرى بالإضافة لتنظيف غرف السجانين ومكاتبهم وغسل ملابسهم وكيّها (ابو هلال،2009).

نتيجة هذه الأعمال بدأ الأسرى يتقربون من بعضهم أكثر فاكثر؛ نتيجة القواسم المشتركة فيما بينهم، فهمومهم واحده واحتياجاتهم واحده، بالإضافة للعمل الوطني الواحد، مما جعلهم يلتفون

حول بعضهم البعض، وأصبح ضرب أحد الأسرى مشكلة لدى السجان، فبدأت إدارة مصلحة السجون بالتفكير بتغيير الوضع الراهن، وأقرّوا قوانين جديدة؛ (تجميل صورة العمل)، وبدأت تتلاشى مظاهر القهر والاذلال، ليس لأن مصلحة السجون تهمها نفسية الاسرى، وإنما لتحسين صورتها العامة، حيث أن كثير من جرائمها كشفت للعالم، وبدا نظام للعمل بصورة جديدة، حيث أن كل أسير يعمل يثمنح بعض الامتيازات الشخصية، مثل إطالة مدة النزهة، ومدة زيارة الاهل والسماح لهم بلعب كرة السلة بعد العمل، وسجائر عشر إضافية، وكان الهدف من هذه الامتيازات الشخصية هو اضعاف مبدأ الجماعة الذي بدأ يبزغ في أذهان الأسرى، وبدأ الأسير بالتفكير بنفسه، وتخفيف الكثير من أعباء الأسر عليه، غير أنه لم يتم تغيير الأعمال التي كان يعمل بها الأسير، فبدأ يعمل في صناعة الحقائب ومماسح القماش، والقرطاسيات، والنجارة، والحلاقة، والبناء، وتوسعة السجن، وصناعة الشموع المستخدمة في الاعياد اليهودية.

واستمر الأمر حتى نضوج الفكر الثوري للحركة الأسيرة، وتراكم الخبرات الاعتقالية مما أدى إلى عودة ترابط الأسرى وترسيخ مفهوم الجماعة، فتم محاربة العمل، ورفضه بتاتاً حتى تم الإضراب عن الطعام عام 1972، وكان من أهم مطالبه، ايقاف العمل للأسرى، الا أن الاضراب لم يحقق مطالبه كاملاً، فحسّن من ظروف العمل حتى تم إضراب آخر عن الطعام عام 1976 ونجح الاضراب، وتم إلغاء العمل بكل السجون الاحتلال إلا سجن عسقلان.

ولكن بعد ذلك أوقفته إدارة مصلحة السجون، مما كان دليلا واضحاً أن الهدف الحقيقي هو تشغيل الأسرى اقتصادياً، بل كان هدفه العبث بمفاهيم الأسير ومحرماته النفسية، فتوقف العمل ليس بسبب الضغط على مصلحة السجون، بل لأنهم اكتشفوا عدم جدوى استمرار هذه المشاريع، ولم يكن ايقاف العمل هو المطلب الوحيد للأسرى فكانت- ولا زالت -الحركة الأسيرة تناضل من أجل تحقيق مطالب عيش كريمة (ابو حنيش،2016).

سجلت الحركة الأسيرة 29 اضراباً جماعياً عن الطعام منظمة من قبل قيادات الحركة الأسيرة تمكّنوا من خلالها تطوير الوضع المعيشي بشكل بطيء من أول اضراب في تاريخ 1969/2/18 وحتى الاضراب الأخير في تاريخ 2019/4/8 وحاولت إدارة مصلحة السجون خلالها كسر الاضرابات بالقوة وبالضغط النفسي إلا أنَّ صمود الأسير الفلسطيني كان اقوى من التحطيم، حيثُ تمكنت الحركة الأسيرة من خلال هذه الاضرابات تحسين الكثير من الصُعد

الحياتية مثل ادخال الكتب والاوراق والاقلام وزيادة مدة النزهة اليومية قليلاً وزيادة كمية الأكل وتحسين نوعيته، لم يصل حتى الشبع ولكن على الأقل ليست جوعاً، وزيادة مدة زيارة الأهل بضع دقائق اضافية، وتحسين نوع الملابس إلى حد ما، وإلغاء كلمات الخضوع للسجّان التي جُبر عليها السجين مثل (لو سمحت سيدي، حاضر سيدي) مطالب كانت ولا زالت يُناضل من أجلها الأسير الفلسطيني التي لم تصل حتى الآن الحد الادنى من حقوقهم التي أقرها المجتمع الدولي وهيئة الأمم والجمعيات الدولية مثل (مكتبة حقوق الإنسان) اتفاقية جنيف الرابعة بشأن معاملة أسرى الحرب، والمؤرخة في 1949/8/12 (وفا، 2017).

الاهمال الطبي الذي يتعرض له الأسير الفلسطيني من قبل مصلحة السجون فقد تعدى كل المراحل والخطوط الحمراء لمؤسسات حقوق الإنسان، وضُربت بالحائط كل البروتوكولات الدولية الخاصة بحقوق الإنسان، أو حقوق الأسير، وتتجلى الانتهاكات الصحية التي يتعرض لها الأسير بالتالي:

- المماطلة في تقديم العلاج، وتأجيل العمليات الجراحية.
- عدم تقديم العلاجات المناسبة لكل مرض فـ الطبيب في السجون يُعالج كل الأمراض مهما كانت بقرص "الأكامول".
- عدم وجود أطباء مناوبين ليلاَ بالإضافة لعدم وجود أي طبيب مختص، كـ العيون والأنف والأذن والحُنجرة بالإضافة لعدم وجود معالجين نفسيين، مع العلم بوجود العديد من الحالات التي تستلزم مشرفين خاصين.
- عدم توفر أي من الأجهزة المساعدة لذوي الإعاقة، كالأطراف الصناعية، أو النظارات الطبية أو أجهزة التنفس.
- عدم المبالاة بأصحاب الأمراض المزمنة، كالسكري والضغط والقلب والكلى فهم بحاجة لنظام ونوعية غذائية معينة، بالإضافة لحرمانهم من دوائهم كـ نوع من أنواع العقاب.
- عدم وجود أقسام لعزل أصحاب الأمراض المعدية كالجَرَب، مما يتسبب بسهولة انتشاره بين الأسرى، غير أن إدارة مصلحة السجون لا تأبه باستخدام العنف مع من هم مرضى، أم غير مرضى، مما يؤثر على حياة المريض بشكل مباشر من استعمال الغاز، أو الضرب.
- يتم نقل الأسرى المرضى عن طريق (البوسطة) عديمة التهوية وهم مكبلون بالأيدي والأرجل.
- يتم فحص الأسرى بالنظر ومن خلف الأبواب الحديدية.

- يُعاني الأسير المريض من ظروف سيئة كقلة التهوية، والاكتظاظ داخل الغرف، والرطوبة الشديدة والنقص العام في مواد التنظيف، وعدم وجود المبيدات الحشرية.
- عدم اختلاف مشفى سجن الرملة عن أي سجن آخر من حيث الاجراءات والمعاملة القاسية وفقره لأي معدات ومستلزمات طبية.
- عدم توفر احصائيات أمراض نسوية لدى الأسيرات، حيث أن العديد من الأسيرات يتم اعتقالهن وهنذَ حوامل، وبالتالي حاجتهن للمتابعة مهمه جدا وخاصة أثناء الولادة، وإجبارهنّ على الولادة وهنّ مُقيدات بالأيدي.
- تقديم الأدوية منتهية الصلاحية للأسرى.
- استغلال المرض لدى الأسير في فترة التحقيق وضغط المحققين عليه لانتزاع الإعترافات (هيئة شؤون الأسرى والمحررين، 2020).

ولا زالت مصلحة السجون تحتجز أكثر من 700 أسير يعانون من أمراض مختلفة منهم 300 يعانون من أمراض مزمنة كالشلل والكلى والقلب والسرطان وامراض في الجهاز التنفسي وهم بحاجة لتدخل طبي عاجل.

أما ما يخص الفترة المنصرمة وتحديدا فايروس كورونا المستجد فلم تتخذ مصلحة إدارة السجون أي شكل من اشكال وسُبل الوقاية لحماية الأسرى من الفايروس، غير أنها لم تخفف من أشكال أو أدوات التحقيق أو على الأقل تخفض من مستواه والعذر كان (دواعي أمنية) بل بالعكس فقد أقدمت مصلحة السجون على مصادرة أي نوع من أنواع التنظيف الموجودة (بالكنتين) والتي يشتريها الأسرى من مالهم الخاص وهو أكبر دليل أن إدارة مصلحة السجون لم تقف على حد التغاضي عن سلامة الأسرى، بل أقدموا على مساعدة الفايروس بالتفشي والانتشار بين الأسرى حيث تم الإعلام من مصلحة السجون أن 140 أسيرا قد أصيبوا بالفايروس خلال عام 2020 واكدت هيئة شؤون الأسرى أن العدد المعلن عنه غير صحيح، باحتمال كبير بل أكبر بكثير فمن خلال معرفة هيئة شؤون الأسرى والمحررين بإدارة مصلحة السجون، وبالتجارب السابقة، وصفتها بالمريرة، وغير الصادقة (ابو هلال، 2009).

هذه الانتهاكات من مصلحة السجون الإسرائيلية بحق الأسرى، وخاصة المرضى منهم، كان هدفها القضاء على حياة الأسرى، وأن استشهاد العشرات منهم خير دليل على ذلك (مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، 2020).

التعذيب: ومن أهم هذه الأساليب هو العقاب الجماعي الذي يتم انزاله بقسم أو سجن أو تنظيم بحسب شكل ونوع الاحتجاج، كالحرمان من النُزهة أو الحرمان من زيارة الأهل والكثير من العقوبات الأخرى بالإضافة للزنازين الانفرادية (العزل) وهي شكل من اشكال العقاب الانضباطية وهي عبارة عن زنزانة صغيرة يتم ادخال الأسير إليها منفرداً ويسمح له بإدخال ملابسه فقط وتحتوي فقط على فرشة وغطاء، وفي معظم الأحيان يتم استهداف قيادات الحركة الأسيرة والهدف منه قطع قنوات الاتصال في ما بينهم وبقية الأسرى لتعطيلهم عن إمكانية تنظيم وتخطيط صحيح للحركة الأسيرة ولمدة طويلة مثل عزل كل من عباس السيد، أحمد سعدات، حسن سلامة، مروان البرغوثي، جمال ابو الهيجا والكثير غيرهم.

وواجهة إدارة مصلحة السجون الاضرابات بما يُسمى التغذية القصرية بحيث يتم وضع خرطوم طويل في فم الأسير المضرب عن الطعام يصل حتى البلعوم ويتم سكب الطعام بداخله عنوة لكسر معنوياته وإعادته للغرف بحيث معاملته على أنه تناول الطعام وغير مضرب وقد أدى هذا التصرف إلى استشهاد العديد من الأسرى المضربين عن الطعام لحظة اطعامهم قسراً، وقد أطلق وزير الصحة الفلسطينية عام 2017 على التغذية القصرية (الحكم بالإعدام) مثل ما حدث مع الشهيد اسحاق مراغة والشهيد راسم حلاوة والشهيد علي الجعفري في اضراب عام 1980 (مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان،2020).

وتنتهج إدارة مصلحة السجون والاحتلال بشكل عام كل أشكال التعذيب اتجاه الأسرى فيتم تعذيب أكثر من 95% من الأسرى فترة التحقيق لغنتزاع الإعترافات منهم ناهيك عن تعرضهم للضرب والتنكيل لحظة اعتقالهم فقد أكد الكثيرين من الأسرى لمحاميهم لحظة زيارته لهم بمراكز التوقيف مثل (حوارة وعتصيون) أنهم تعرضوا للضرب أثناء الإعتقال من وحدات جيش الاحتلال دون مراعاة أم أو طفل أو مُسن أو مريض وقد وصل التنكيل حد الموت فقد تم استشهاد أكثر من أسير من شدة الضرب لحظة الاعتقال مثل الشهيد ياسين السراديح من أريحا 2018/2/22 حيثُ تَبيّن من تشريح جثته إطلاق نار أسفل بطنه من مسافة صفر بالإضافة لآثار الكدمات الواضحة

على جسده وهُناك فيديو مصور التقط لعملية اعتقاله وتعذيبه، والشهيد محمد الريماوي من رام الله 2018/9/18 حيث تعرض للضرب المُبرح حتى الموت من قبل قوات خاصة تابعة لجيش الاحتلال لحظة اعتقاله من منزله، وهذا ما يعتبر تصفية جسدية للأسرى بغطاء قانوني كامل من الجهات الامنية والسياسية والقضائية لدى الاحتلال.

أما تعذيب الأسرى داخل التحقيق فقد انتهج الاحتلال، وتحديداً ما يُسمى جهاز المخابرات لدى الاحتلال (الشاباك) كل الأشكال والأساليب الممكنة من نفسية وجسدية أما النفسية فتكون بإحتجاز الأسير بزنزانة ضيقة شديدة الرطوبة ومظلمة لا تحتوي على شبابيك، ويُحرم الأسير من النوم لفترات طويلة يمكن أن يصل 72 ساعة، ويربط الأسير بكرسي التحقيق بيديه وقدميه، ويضغط على اليدين لمنع الدورة الدموية للوصول لليدين ويتعرض الأسير للطم أو البصق والشتم الفظي والتهديد باعتقال أحد افراد أسرته أو الاعتداء الجنسي عليه أو على أحد افراد اسرته ويهدد بهدم منزله أو يُهدد بالقتل ويحرم من الاستحمام لأيام وأسابيع، ويحرم من استخدام الحمام وتعريضه للمكيفات الباردة في فصل الشتاء، أو للحرارة الشديدة في فصل الصيف.

أما التعذيب الجسدي والمغطاة قانونيا بحجة (دواعي الدفاع) فيتم شبح الأسير لساعات طويلة بشتى أنواع الشبح أو تعليقه أو الضغط الشديد على مختلف أنحاء جسده، والهز الشديد، أو الخنق بأشكال مختلفة. ويمكن أن يتعرض الأسير للتحقيق الميداني الذي تتم ادماء الأسير من كل انحاء جسده واستعمال كل أنواع التعذيب غير الآدمية ويصل الكثير في هذه الحالة حد الاغماء، أو الاستشهاد مثل الشهيد عبد العفو مصطفى القصاص من نابلس 2004/1/6 والشهيد ابراهيم الراعي من طولكرم 1988/4/11 الذي استشهد بعد تحقيق دام 12 شهرا على مدتين متتاليتين ليضع بعدها بزنزانة انفرادية ويستشهد في داخلها والكثير من الأسرى الذين استشهدوا داخل أقبية التحقيق ووصل عددهم 79 شهيدا حتى تاريخ 2020 (المركز الفلسطيني للإعلام،2020).

وإضافة إلى معاناة الأسير الفلسطيني الشبح الأكبر وهو "البوسطة" وهي الحافلة الخاصة بمصلحة السجون يتم نقل الأسرى بها بين السجون أو المحاكم والمستشفيات وُصِفت بأنها صندوق حديدي فهي عذاب حقيقي لكل الأسرى تتكون من حديد خالص فالمقاعد حديدية والارضيات حديديه والشبابيك مغلقه بالحديد الا من ثقوب صغيرة بالكاد يدخل منها الهواء أو اشعة الشمس يمنع الاكل أو الشرب داخلها ويجلس الأسير مكبلا بالقيود بالأيدي والأرجل، مما يصعُب الحركة أو

البحث عن أي وضعية جلوس مريحه، بالإضافة للرطوبة الشديدة داخلها وانبعاث رائحة القيء الدائم فيها واتساخها الشديد غير أن اوقات السفر أكثر من طويلة فممكن أن تمتد لأكثر من أسبوع ذهابا وإيابا، ويقتاد هذه البوسطة أحد فرق القمع وأسوءها الخاصة بمصلحة السجون واسمهم "النحشون" (وفا،2017).

الذين يقومون بتفتيش الأسرى بكل الطرق المذلة حتى تصل إلى الحد الذي يخلع الأسير ملابسه ويُسمى التفتيش "عروم" ويطلب من الأسير بعد التفتيش ارتداء الملابس، أو النعل وهو مكبل الايدي والقدمين ويمتلك أفراد "النحشون" بعض الكلاب البوليسية ووضعها قُرب الأسرى لإثارة الرعب فيهم وارباكهم، وكل من يحاول الاعتراض ولو بكلمه ينهالون عليه بالضرب والشتائم فنادرا من سمع انه تعرض للضرب من قبلهم وخرج سالماً دونما الكسور في العظام، أو ارتجاج في الدماغ أو نزيف داخلي، ووصلت في بعض الاحيان للوفاة وأكدت الكثير من الجهات أن عمل وحدة "النحشون" لا يقتصر على النقل والتامين وحسب، بل هو تعذيب الأسرى واضافة معاناة لمعاناتهم ومحاربتهم نفسيا وقمع أي محاولة احتجاج أو رفض وارغامهم على كل ما تقدمه لهم مصلحة السجون وكان بالسابق استخدام هذه الوحدة للقمع داخل السجون، أمرا نادرا أما الآن فكثر استخدامها حتى بات أمرا اعتياديا بالنسبة للأسرى، بالإضافة لوحدة "المتسادا" التي تشارك وحدة "النحشون" في قمع وتفتيش وتنكيل الأسرى في السجون (الجاغوب،2016).

بالإضافة للمعاناة اليومية لحياة الأسير فقد حاول الأسرى عن طريق الاضرابات التصدي لما سمي (بالاعتقال الاداري) وعرف هذا النوع من الاعتقال بأن يُعتقل الأسير بدعوى انه سيقوم مستقبلاً بمخالفة القانون ولم يقم بالتنفيذ حتى الن أي بعزم الاحتلال معرفة نواياه، وبطريقه منهجية وجارفه يتم التصديق من قبل محاكم الاحتلال على الاعتقال الاداري دون تقديم لائحة اتهام بحق المعتقل والادعاء بسرية المعلومات والقضية فلا يعرف الأسير نفسه ماهية التهم الموجهة ضده وهذا يعني حرمانه من مواجهة هذه التهم، ولم يتم تحديد فترة قانونية لهذا الاعتقال أي أن الأسير يعتقل دون ادانة ودون معرفة متى سيتم اطلاق سراحه (مؤسسة الضمير، 2020).

وعلى أثر ذلك تقرر خوض الكثير من الاضرابات الفردية ليتمكن الأسير الاداري من انتزاع حقه بالتحرر من هذا الشكل من الاعتقالات فبدأها الأسير خضر عدنان الذي نال حريته بعد أكثر من 65 يوما على التوالي ليتم اعتقاله بعدها مرة أخرى، ومنها توالى الأسرى بخوض الاضرابات الفردية وكان مطلبهم الواحد هو التحرر حتى تقرر من قبل الحركة الأسيرة تنظيم

اضراب جماعي موحد للأسرى الاداريين الذي تعيذن في 2014/4/24 حيث بدأ 120 أسيرا اداريا من عدة سجون بالإضراب المفتوح عن الطعام، وهدفهم كان الغاء سياسة الاعتقال الاداري وتبعهم بعد ذلك العشرات من الأسرى لدعم واسناد المضربين عن الطعام حتى تجاوز عددهم 220 أسيرا ودام أكثر من 63 يوما متتاليات من الاضراب بإمكانية التفاوض على تلك المطالب مع قيادات الحركة الأسيرة والغاء كافة العقوبات التي اقرت على المضربين منذ بداية الاضراب (وفا، 2017).

لم تكن الاضرابات أو الاحتجاجات بكل انواعها هي السبيل الوحيد للأسرى لتواجه بها إدارة مصلحة السجون بل كان الامل هو الهاجس الاقوى للأسرى بالتحرر من الأسر والخروج للنور تحديداً من هم محكومون بأحكام كبيرة أكثر من 20 عاما، أو حتى المحكومين مدى الحياة فقد تم الكثير من عمليات تبادل الأسرى بين الفصائل الفلسطينية، أو حتى الدول العربية بالأقطار الحدودية مع فلسطين وبين الاحتلال فقد بدأ الأمر مع الجبهة الشعبية لتحرير فلسطين في عام 1968 وهي أحد فصائل منظمة التحرير في تلك الفترة حيث تم اختطاف طائرة "العال" وتم تسليم راكبيها مقابل الافراج عن أسرى فلسطينيين وتلاها عمليات كثيرة أبرزها مع نفس الفصيل والجبهة الشعبية القيادة العامة وفتح بالإضافة لحزب الله اللبناني وختاما بعملية التبادل التي تمت في 2011 التي سميت " وفاء الاحرار" حيث تم أسر جندي محتل من قبل ثلاث فصائل فلسطينية وتم تسليمه عن طريق "حزب حماس" وبوساطة مصرية والافراج عن أكثر من 1024 أسيرا وأسيرة فلسطينيين (وفا، 2017).

وأُضيف أنّ عمليات التبادل لم تكن الطريقة الوحيدة ايضا لتحرر الأسرى من داخل السجون فقد تم الكثير من عمليات الهروب من داخل سجون للاحتلال وقد بدأت في العهد البريطاني في عام 1938 حيث تمكن أكثر من 200 مقاوم فلسطيني من الهجوم على سجن "عتليت" واشتبكوا لأكثر من ثلاث ساعات وتم قتل السجانين وتحرير كامل الأسرى من السجن، وتلاها فراراً أكثر من 77 أسيرا من سجن شطة في عام 1958 حيث تم مواجهة السجانين من أكثر من 190 أسيرا وسيطروا على معظم السجن واستشهد 11 أسيرا، وتلاها محاولات كثيرة

البعض منها نجح والبعض الاخر فشل ولكن هناك حالة مميزة للأسير الفلسطيني حمزة يونس الذي تمكن من الفرار ثلاث مرات من ثلاث سجون مختلفة (وفا،2017). وفي 2021/9/7 تمكن 6 أسرى من حفر نفق وتحرير أنفسهم من سجن "جلبوع" الأشد حراسة ومناعة حسب ما يدعي الاحتلال وهم:

الأسير يعقوب قادري، الأسير محمود العارضه، الأسير محمد العارضة، الأسير ايهم كممجي، الأسير مناضل انفيعات، الأسير زكريا الزبيدي، الذين استخدموا أدوات بدائية، كالقلم والمعلقة والصحون؛ لحفر نفق تحت السجن بطول 23 مترا استمروا لأكثر من تسعة شهور في عملية الحفر وخرجوا ليلا وتفرقوا ثلاث مجموعات، حتى تم اعتقال محمود العارضة ويعقوب قادري من مدينة الناصرة بعد خمس أيام من عملية الهروب وبنفس اليوم اعيد اعتقال زكريا الزبيدي ومحمد العارضة وتمكن ايهم الكممجي ومناضل انفيعات من الوصول إلى جنين بالرغم من الحراسة المشددة على الحدود وتكثيف الدوريات وتم اعادة اعتقالهم في مدينة جنين من برج سكني في حي الشرقية حيث اضطر الاسيران لتسليم أنفسهم بعد محاصرة المنزل والتهديد بقصف البرج بسكانه للحفاظ على حياة السكان.

أقتيد الأسرى الستة لمراكز التحقيق وتعرضوا لأبشع عمليات التعذيب الجسدي والنفسي الذي كان ظاهراً في وجوههم لحظة دخولهم المحكمة وذكروا لمحاميهم الذي زارهم بعد ضغوطات كبيرة من مؤسسات الأسرى والاعلام بحيث كانت إدارة مصلحة السجون ترفض زيارة محاميهم، حيث تم تعرضهم للضرب لحظة اعتقالهم ورفضت إدارة السجون عرضهم على الأطباء وتم تعذيبهم جسديا ونفسيا خلال عملية التحقيق معهم ذلك التحقيق الذي يسمى تحقيق عسكري لا يستطيع الأسير خلاله النوم لأكثر من ثلاث ايام أو الحراك فيبقى مكبلا على كراسي الشبح ويتم عرضهم على المحكمة من خلال برنامج الزوم لمنع تنقلهم أو اختلاطهم باي شخص أو أسير اخر.

لم تكن قضية الأسرى الستة قضية بعض الفارين من السجون فحسب بل كانوا المصعد الذي اعاد قضية الأسرى للنور، للقضية الأولى على الساحة الفلسطينية والعالمية ليتم تقديم وعود من المقاومة الفلسطينية على أن يتم ادراج أسماء الأسرى الستة ضمن عملية التبادل القادمة بحيث يتطلع الشعب الفلسطيني لعملية تبادل (وفاء الاحرار2) قريبا ويتم تحرير الكثير من الأسرى من غياهب السجون، ولا زالت إدارة مصلحة السجون تمارس اكل اساليب التضييق على الحركة الأسيرة الا أن الاخيرة تحاول بطرق كثيرة التصدي لانتزاع حقوقهم كأسرى حرب (وفا،2021).

أما فيما يخص الحياة الثقافية والأكاديمية:

التي انتزع الأسرى وجودها في حياتهم بكل ما استطاعوا من قوة بالإضرابات والعصيان والكثير من أساليب مجابهة إدارة مصلحة السجون تمكنوا من ادخال الاقلام والاوراق حتى الاضراب الاشهر للحركة الأسيرة وهو اضراب عام 1992 فقد تمكن الأسرى من ادراج عملية التعليم بشكل جماعي عن طريق الجلسات الثقافية وحلقات التعليم حتى كان من أهم منجزات الاضراب إمكانية تقديم الأسرى لإمتحانات الثانوية العامة فقط للفرع الادبي وحصلوا أيضا على حق التعلم في الجامعة المفتوحة لدا الاحتلال بتخصصات محددة وهي: العلوم الإنسانية، وعلم الاجتماع، وعلم النفس، والعلوم السياسية، والادارة والاقتصاد، والمشرف الأول على عملية التعليم كانت إدارة مصلحة السجون وقامت على العرقلة قدر الامكان لمجريات العملية التعليمية حيث تعمدت الإدارة تأخير تسليم المواد للأسير الطالب ونقله بين السجون بفترات الامتحانات وحرمان والكثير من الأسرى من التعليم بحجة وجود مانع أم هي وسيلة لحرمان الطالب من التعلم كنوع من أنواع العقاب وأخذت هذه التضيقات تتزايد حتى عام 2011 بعد أسر جندي لدي الفلسطينيين (شاليط) فتم منع الأسرى من استكمال كل مراحل التعليم ابتداء من الثانوية العامة.

وحتى الدراسات العليا كنوع من العقاب الجماعي، وتم حرمان الأسرى حتى الذين شارفوا على الانتهاء، وكانوا في الفصل الاخير للدراسة وعند لجوء الأسرى للمحاكم العليا تم الحكم لصالح إدارة مصلحة السجون، فلجأ الأسرى للبدائل المتاحة تقوم على تعليم الأسرى بعضهم بعض فكل من يمتلك علم يقدمه للأخرين عن طريق الجلسات الثقافية ومحو الأمية ودورات تعلم اللغات حتى تمكن الأسرى من التواصل مع الوزارات الفلسطينية ذات الصلة عن طريق محاميين وتمكنوا من اعادة تقديم امتحانات الثانوية العامة من عام 2014 وتمكن حتى تاريخ 2019 أكثر من 3600 أسير من الحصول على الثانوية العامة، وتمكنت بعد ذلك الحركة الأسيرة بمساعدة هيئة شؤون الأسرى والمحررين والوزارات المختصة وبعض الجامعات من اعادة التعليم الجامعي للأسرى عن طريق جامعات فلسطينية وتمكنوا من ادخال برنامج البكالوريوس وتمكن 987 أسيرا من الالتحاق بالجامعة حتى تاريخ 2020 لدى جامعة القدس المفتوحة للتخصصات (الخدمة الاجتماعية، والاجتماعيات، واللغة العربية، والتربية الاسلامية) ولدى جامعة القدس-ابو ديس فـ التحق فيها 70 أسير لتخصصي (التاريخ، والعلوم السياسية) وتم اضافة برنامج ماجستير بعد ذلك

محصور في تخصص الدراسات الإسرائيلية التحق فيه 110 أسرى وتخرج منه 46 أسيرا، لم تقف إدارة مصلحة السجون مكتوفة الايدي فأقدمت على مصادرة الكتب داخل السجون، ومعاقبة أي أسير تكتشف أنه يقوم بالتعلم خارج السجون (مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، 2020).

فيما يخص الأسرى الاشبال، فكان التعلم بالنسبة لهم أمرا مهما ومفصليًا فتمكنوا عن طريق التقدم لمحاكم الاحتلال، أقر السماح لهم بالتعلم وترك زمام الأمور لإدارة مصلحة السجون فقدموا لهم معلم يعطيهم مادتين أو ثلاث فقط من المنهاج الفلسطيني وكثيرا ما اشتكى الأسرى الأشبال من عدم حضور المعلمين أغلب الأحيان ما يصعب الأمر على مسيرتهم التعليمية كثيرًا، أما الأسيرات فلم يتمكن الا مؤخرا من تقديم امتحانات الثانوية العامة.

كان داخل السجون الكثير من المبدعين الذين استطاعوا كتابة الروايات والدواوين الشعرية وغيرها حيث فجرت العذابات والكبت النفسي والتعذيب الجسدي طاقات الأسرى الابداعية وكتبوا كل ما يعكس همومهم واهتماماتهم وطريقة تلقيهم لكل الأحداث التي تحدث خارج السجون ووصفوا اشتياقهم للحرية وانتماءهم والحنين للأهل وكتبوا نضالاتهم خارج وداخل أسوار السجن ووصفوا السجان والكثير الكثير من المواضيع التي تناولها الأسرى في كتاباتهم.

ومنهم من استطاع نشر هذه الكتب واخرين لم يحالفهم الحظ لصعوبة الأمر ابتدأ من التمكن من استمرارية الكتابة، فـ السجان يقوم بشكل كبير بالكثير من التفتيشات داخل زنازين الأسرى واذا استطاعوا العثور على دفاتر مكتوب عليها يصادرونها بحجة الفحص الأمني لما هو مكتوب وغالبا لا يعود ما تم مصادرته وإن حالفه الحظ بإخفائها عنهم يترتب عليه الأمر الاصعب وهو اخراج ما تم كتابته للخارج، ويكون عن طريق التهريب مع من يُنهي محكوميته من الأسرى الآخرين، فيقوم الأسير الكاتب بتجزئة الكتاب ويُعيد كتابة كل جزء على ورقة صغيرة بخطٍ صغير جدًا لا يُقرأ بسهوله وكلمات متراصّة بجانب بعض لكي لا تحتوي الورقة على أكبر عدد ممكن من الكلمات وتُثنى الورقة بطريقه معينة لتصغيرها قدر الامكان وتغلف ببلاستيك الاكياس لكي يضمن عدم تسلل الماء لها وتلفها بحيث يقوم الأسير المنهي حُكمه بابتلاع الورقة المغلفة والتي أطلق عليها الأسرى اسم (الكبسولة) لصغر حجمها فهو بحجم كبسولة الدواء ولكيفية ابتلاعها، وتبقى الكبسولة في بطن الأسير المحرر حتى يصل لبيته ويتمكن من اخراج الكبسولة المبتلعة بأي طريقه ممكنه ويقوم بتسليمها لأهل الأسير الكاتب الذين يقومون بدورهم على تجميع تلك الكبسولات وإعادة نسخها على ورق كبير حتى يتم تجميع الكتاب من جديد بالخارج.

وهنا شوط آخر من البحث عن دار نشر تقوم بطباعة الكتاب ونشره وهو ليس بالأمر الهين أما عن الكتابات فهناك الكثير الكثير منها مثل ديوان "درب الخبز والحديد" لعدنان الصباح 1981، ورواية "زنزانة رقم7" لفاضل يونس 1983، ورواية "عاشق من جنين" لرافت حمدونة 2003، وديوان "من وراء الشباك" لمؤيد عبد الصمد 2000، وقصص "ويستمر المشهد" لمنصور ثابت 2003، وسيرة "احلام بالحرية" لعائشة عودة 2004، ورواية "شمس الحرية" لهشام عبد الرازق 2008 (وفا،2017).

المبحث الثاني: المناصرة الرقمية في العلاقات العامة

أولاً: نشأة وتعريف العلاقات العامة

لقد أدرك الإنسان منذ بدايته على الارض أهمية العلاقات العامة بأبسط معانيها من حيث إدراكه لأهمية التواصل والتفاهم وتحديدا إدراك القادة والزعماء لأهمية التأثير على الرعية بآرائهم وافكارهم وخططهم واقناعهم بها ومن الأمثلة قبل 1800 عام قبل الميلاد، كان أهل العراق يكتبون على الحجارة بالنقش للمزارعين ولتعليمهم آخر وسائل الحصاد والزراعة، وكذلك اليونانيون والرومان الذين تواصلوا مع الشعوب بالخطابة والنقاشات الحرة بهدف مشاركة الشعب في اتخاذ القرارات واختيار البرلمان.

حتى القرون الوسطى فقد تكرست العلاقات العامة بشكل كبير خاصة في الدعوة الدينية بالإضافة لتطوير الحضارة الاسلامية للعلاقات العامة عن طريق الشعراء والكتاب والخطباء في الدعوة الاسلامية والحث على الجهاد في سبيل الله.

أما في العصر الحديث فقد نشأت العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية في القرن العشرين على يد الصحفي (ايفي لي) الذي ساهم في وضع المبادئ الاساسية والعامة للعلاقات العامة وربطها بالنزعة الإنسانية. وأضافت الحرب العالمية الثانية الكثير في تطور العلاقات العامة نظرًا لضخامة الحاجة للتواصل مع الجمهور آنذاك، وبالنظر بكثب للعلاقات العامة ندرك بأنها نشأت وتطورت ولا زالت تتطور باستمرار (شرباتي،2011).

عرف أبو العلاقات العامة ادوارد بيرنيز العلاقات العامة بأنها "التوسل بالمعلومات عن طريق الاقنا والملاءمة بين سياسيات المؤسسة واتجاهات الجمهور للحصول على التأييد العام لأهداف المؤسسة ونشاطها" (الشامي،2001).

ثانيا: أهمية العلاقات العامة

إن أهمية العلاقات العامة انطلقت من مبدأ أهمية الرأي العام وجعل العالم يعترف بالعلاقات العامة كـ مجال من مجالات العمل ودمجها بعالم الإدارة، والذي تزايد بغزارة في نصف القرن الأخير وبإيمان المؤسسات أن بات أي نجاح يحتاج إلى كسب ثقة الجمهور والرأي العام فقد ازدادت الحاجة لوجود وظيفة العلاقات العامة ضمن أي منشأة،أو شركة،أو مؤسسة، أو مصنع ..الخ ومن أهم ما تقوم به العلاقات العامة أنها الجدار الدفاعي الأول للمنشأة لتكوين سمعتها

العامة والذي يؤثر في المبيعات بشكل كبير ولخلق الثقة بين المنشأة والجمهور، ومن أهمية وجودها أيضا الوقوف أمام أي محاولات لتأميم الصناعات ولمنع إصدار التشريعات التي تضر بالمنشأة كما أنها تقوم بالدفاع عن المنشأة ضد ادعاءات اتحاد العمال، بالإضافة للوظائف الجديدة من بحوث وتخطيط واتصال وتقييم تُصب كلها في صُلب البناء الصورة العامة للمؤسسة، لنستخلص أن وجود العلاقات العامة مهم بشكل كبير لوجود وبقاء المنشأة وادارتها (العاقب،2011).

من أهم أهداف العلاقات العامة، هي تكوين السمعة العامة للمؤسسة بشكل حسن وطيب وتقوم بنقل الآراء العامة ووجهات النظر من الجمهور للإدارة ونقل الخطط والأنشطة والأهداف من الإدارة إلى الجمهور سواء كان جمهور خارجي أو داخلي مثل الموظفين والعمال، وهذا ما يخلق التفاهم والتواصل بالإضافة أن من أهدافها هو حماية المؤسسة من الاشاعات الكاذبة التي تستهدف سمعة المؤسسة وتوسيع قاعدة تمويلها لاستمرارية بقائها، كما أنها تعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين مما يزيد من انتمائهم للمؤسسة بعد تلبية احتياجاتهم ورفع مستوى ثقافتهم, مما يُسهل أيضا خلق الروح الجماعية بين الأفراد على اختلاف درجاتهم الإدارية، أي أن العلاقات العامة في المؤسسة تعمل على العلاقات داخل المؤسسة لضمان بيئة عمل وانتاج عالية ومن خارجها أيضا لضمان سمعة جيدة وجمهور محب وداعم. (شرباتي، 2011).

المبحث الثالث: المناصرة الرقمية

بالنظر إلى أنشطة ووظائف العلاقات العامة فإن المناصرة تقع جزء من أنشطتها، حيث تعمل المناصرة على استخدام نظريات واستراتيجيات التواصل التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة في بناء الشراكات والتعاون وهذا تماماً ما تسعى إليه المناصرة في استراتيجياتها ببناء التحالف كما أن أهداف العلاقات العامة تتجه نحو تحقيق استجابات طوعية للجمهور اتجاه ما تريده المؤسسة مثلاُ وهذا ما تريده المناصرة بشكل عام وهو كسب التأييد طوعاً من الجمهور، فالمناصرة تعتبر جزء من أنشطة العلاقات العامة والتي يمكن من خلال أنشطتها وخططها بناء خطة مناصرة جيدة، وكما أن مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت أداه مهمة للتواصل في العلاقات العامة ومن هنا يُمكن القول أن المناصرة الرقمية هي نشاط علاقات عامة يعتمد على العالم الرقمي (2010 Maureen Taylor, Ph.D, and Shuktara Sen Da,Public Relations in Advocacy).

معنى المناصرة

المناصرة: هي عملية المساندة والتأييد، حتى يتم تحقيق الانتصار والكسب للقضية، التي يتم الدفاع عنها وتحتاج الى إجراء تغيري قانوني أو سياسي، عرب مواقف التأييد والمساندة التي يقوم بها من يقتنعون بالفكرة ويقبلون مناصرتها ويتحمسون في سبيل حدوث التغيير المطلوب. أما التأييد: فهو تعبير آخر للمناصرة يُستخدم بدلا عنها ويخدم نفس الغرض فهو يعين مساندة ومناصرة قضية ما وبذل المجهود للأزمة إعلان التأييد والمساندة التي يقوم بها من يقتنعون بالفكرة ويقبلون مناصرتها ويتحمسون في سبيل حدوث التغيير المطلوب.

والمساندة: هي تعبير آخر للمناصرة وتعيّن بشكل مباشر للقيام بتأييد ومناصرة قضية ما، لأنه إذا لم يتم مساندتها سيحول ضعفها دون وقوفها على قدميها وبالتالي عدم تحقق التغيير المطلوب بشأنها (خلود الحاج،2011).

وهناك العديد من الاستراتيجيات التي تستخدم بالمناصرة ويقصد بالاستراتيجية تلك الخطط الطويلة كوسيلة وآلية للوصول للأهداف المحددة، ويمكننا طرح الاستراتيجيات الخاصة بالمناصرة والتمكين، نظراً للهدف الأساسي كما يلي (تشكيل الجمهور المؤيد والمساند أو المتطوعين، استراتيجية التعاون والتشارك، استراتيجية التعليمية، استراتيجية الاقناع، استراتيجية التقاضي، استراتيجية المواجهة) (أميمة قادري،2015).

وتعد استراتيجيات كسب التأييد من أهم الاستراتيجيات يجب على القائمين على الضغط البدء بها، والتي يجب أن تكون دقيقة ومفصلة كقراءة الظروف البيئية المحيطة المعمول بها، وتحديد نقاط الضعف والقوة، وتحليلها، وحصر الفئة المستهدفة والعمل على تحليلها، وجمع المنظمات والمؤسسات والأفراد المناصرين والمؤيدين، ومن ثم إعداد الخطة المناسبة والتي يجب أن تتضمن الأهداف، الطرق، لآليات العمل، الامكانيات المالية والبشرية، ويجب القيام بالتغذية الراجعة والتقييم باستمرار للاستفادة المستقبلية والعمل على تحسين الاداء (أميمة قادري،2015).

تقوم المناصرة على التعبئة والتأثير من خلال حملات التعبئة والتأثير على النشاطات الداعية للترويج لقضية معينة، تحولت من كونها فردية إلى قضية مجتمعية، وتكبير حلقات المهتمين أو المؤيدين، وتقوم عن طريق خطة معدّة مسبقا، وهدفها التأثير على صناع القرار، ولنجاح حملة توعوية تتطلب جهدا جماعياً عن طريق تشكيل ورشات عمل ومناظرات، وتحضير الكتيبات الشارحة عن القضية، وجود أدوات إعلانية تحمل شعاراً واضحاً، دعوة الجماهير للقيام بنشاطات وفعاليات وجمع التأييد والمساندين عن طريق العرائض وغيرها، التنسيق مع وسائل الاعلام المختلفة لتغطية الحملة (الضغط والمناصرة، 2015).

ويعمل على المناصرة مجموعات تسمى بمجموعات الضغط والمقصود بها، مجموعات من الأشخاص اجتمعوا على هموم معينة، أو مصالح معينة، يعملون بشكل منظم وهدفهم التأثير على أصحاب النفوذ وصناع القرار، يمكن تصنيفها بالدائمة أو المؤقتة (أميمة قادري،2015)

وجماعات الضغط (اللوبيات) وهي مجموعة تضم العديد من الأشخاص اجتمعوا على أهداف معينة، ومصالح محددة، يعملون معا ليس بهدف الربح، أو الوصول لمناصب، أو حكم بل لأجل تحقيق المصلحة التي اتحدوا عليها، يطلق عليهم العديد من الأسماء مثل (اللوبي، الأروقة، الكتل الضاغطة.. الخ) وقد تتنوع بطبيعتها فمنها العشائرية أو عقائدية، أو مهنية، أو ايديولوجية، ومن الممكن تكوينها بشكل داخلي (حدود جغرافية) أو خارجي.

هنالك وسائل تستعملها جماعة الضغط للوصول إلى أهدافها ومن الأمثلة عليها:

- الإقناع أو الاخضاع: تلجأ جماعة الضغط في البداية لمحاولة الاقناع بشتى السبل، مع كامل الأدلة اللازمة لذلك، ولكن إذا فشل فينتقل لأسلوب التهديد بشكل مادي، أو معنوي، وقد تصل حد العنف.

- دفع الأموال: من أهم الوسائل التي تقوم بها الجماعات لتحقيق غاياتها، مثل أن تقوم بدعم حملة انتخابية لمرشح معين لإدراكهم بأن في فوزه بالانتخابات فرصة لتحقيق الأهداف.
- وسائل الاعلام واستمالة الرأي العام: تستعمل الجماعات وسائل الاعلام المختلفة من تلفاز وراديو وجرائد بالإضافة لمنصات التواصل الاجتماعية للوصول للأفراد دون أي حواجز ومعيقات تعمل على تعبئته وتوجيهه ومن ثما تتركه يعمل بمفرده لصالحها.

هناك ثلاث معايير تقسم أنواع جماعة الضغط على أساسها وهي:

- المعيار الموضوعي(الهدف): وتقسم على جماعات مهنية مثل اتحاد العمال أو نقابة الأطباء، والعقائدية مثل جماعة حماية البيئة، والجمعيات الحقوقية، غير الهادفة للربح.
- المعيار الزماني: وهو يفرق بين الجماعات التقليدية مثل العشائر والطوائف، وبين الجماعات الحديثة مثل الشركات والبنوك.
- المعيار المكاني: وهي تفصل بين الجماعات الداخلية داخل حدود الدولة الواحدة، وبين الجماعات الخارجية والتي تمتد لعدة دول مثل شركات البترول.

كما ينقسم العلماء والخبراء بشأن الجماعة الضاغطة إلى قسمين:

- معارضون: وبحسب رأيهم فـ جماعة الضغط تعمل على تقسيم الشعب إلى طبقات مما يضعف الوحدة الوطنية ويقوموا بالتشويش على عمل السلطة التشريعية بسب الضغط عليها للعمل في مصلحة فئة أو طبقة معينة دون غيرها ولا يمكن الرقابة عليهم لطبيعة عملهم السرية ويبدون مصالحهم الشخصية على المصلحة العامة.
- المؤيدون: ومن وجهة نظر أصحاب الاتجاه أن في جماعات الضغط مخزون معلوماتي كبير يفيد السلطة التشريعية بمده بالمعلومات الكافية لتعمل، ويروا أيضا أنهم برلمان ثاني قائم على اساس المهني وليس على أساس جغرافي، وهو ما يسد الثغرات في البرلمان الحكومي، وبرأيهم أن جماعة الضغط تقوم على حفظ التوازن بين السلطة التشريعية والتنفيذية، بالإضافة أن هناك جمعات ضغط غير هادفة للربح، وتعمل بطابع انساني بحت وبرأي آخر بأن لجماعات الضغط ما يؤهلها للرقابة على الحكومة الأمر الذي لا يستطيع المواطن العادي فعله (الصلاح، 2015).

الفرق بين الضغط والمناصرة

إن الضغط جزء مهم من أجزاء المناصرة، يهدف بشكل مباشر التأثير على صناع القرار والحكام، لتحقيق هدف أو أكثر من أهداف المناصرة، ويقوم بها مجموعة معينة يمثلون بشكل رسمي أصحاب المناصرة أم جهات القرار. أما الحشد، فهو يقوم على تحفيز الناس من أجل تشكيل الفعاليات التي تنادي من أجل تغيير معين أو العمل على قضية ما، مثل أن يتظاهر مجموعة معينة اجتمعت على أهداف واحدة، تطالب بتغيير أو اصلاح بشأن قضية، أو قانون محدد (الضغط والمناصرة ،2004).

2:- المناصرة الرقمية

حسب ما عرف دليل المناصرة ورسم السياسات في مركز تطوير المؤسسات الأهلية، فإن المناصرة عبارة عن " محاولة منظمة لتغيير سياسة، أو ممارسة، أو موقف ما بتقديم الأدلة والحجج حتى يتسنى اقناع جهة ما وسبب وجوب إحداث التغيير، أو هي فعل مقصود وموجه نحو تغيير السياسات، أو المواقف، أو البرامج في أي نوع من القرارات المطلوب تطويرها أو تغيرها أو التأثير على استخدامها أو حتى الغائها".

وعليه يمكن القول أن المناصرة الرقمية عملية استخدام لوسائل الإعلام الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي (الأدوات الرقمية)، لحشد ولتأثير التغيير ولفت انتباه الجمهور والرأي العام حول قضية معينة وكسب التأييد بهدف الضغط على صناع القرار من أجل إحداث التغيير حول القضية التي تسعى لمناصرتها، وتعمل على إيصال أصوات الجهة التي تعمل على مناصرتها ومساندتها وتعزيز وتقوية موقفها والعمل اتجاه التغير المرجو من خلال عدة أساليب وطرق مختلفة مبنية على المصداقية والشفافية، منها العمل على محتوى جذاب ومؤثر عاطفياً واستخدام الإستمالات العقلانية والسرد القصصي والبلاغات الالكترونية وجمع التواقيع والخطابات المصورة وتوظيف المواضيع في سياقات مختلفة، وتعد المؤسسات على اختلاف اشكالها أهلية، حكومية، خاصة ذات حصيلة كبيرة من المعلومات التي يمكن مشاركتها مع الاعلام لإيصالها للجمهور والتأثير عليهم، ويجب أن تعمل المناصرة الرقمية كنشاط أساسي للتأثير على صانعي القرار والمشاركة في وضع السياسات، وأن تكون السياسات منطقية وفعالة (الدليل الإعلامي ،2020).

وعند التوجه للعمل على قضية مناصرة الرقمية التي تتمحور حول القضايا الحقوقية والإنسانية يجب أن يتم تحليل السياسات العامة الرسمية وغير الرسمية ليتم عليها تحديد الطرق والأشخاص أصحاب المصلحة والقرار، والإطلاع على قوانين ذات علاقة قي قضية المناصرة الرقمية وهل يوجد نصوص أو إجراءات وقرارات لها علاقة بقضية المناصرة الرقمية، هل نحن بحاجة استحداث أو تعديل أو حذف أو تفعيل قانون أو اجراء، ثم النظر إلى المجلس التشريعي مما يتكون وما هي الكتل الأكبر والكتل المعارضة وما موقفها وموقف الكتل الأخرى، من أجل معرفة التكتيك الأنسب واستخدامه مع أصحاب المصلحة، وبعدها النظر إلى الأحزاب السياسية الفعالة والمؤثرة على الساحة والمؤثرة على القضية وما موقفها من قضية المناصرة الرقمية، وكيف يمكن التواصل معها لمعرفة المحتوى وآلية التأثير لتشكيل مجموعات الضغط، إلى أن تصل إلى الحكومة بتشكيلاتها وتوجهاتها وبرامجها وموقفها من قضية المناصرة الرقمية وهل يمكن اعتبارها حليف متوقع أم خصم، لوضع استراتيجيات للتعامل معها وأدوات المناصرة الجماهيرية.

وتعد عملية ممارسة الضغط وكسب التأييد من أجل مناصرة قضية معينة عملية اتصالية مؤثرة، حيث أنها تحاور جماعات ذات مصلحة مشتركة للتأثير على صانعي القرار لتحقيق هدف لمصلحة فئة متضررة، ويجب أن يتم ذلك بطرق رسمية وشرعية وعدم استغلال مشاعر الجماهير بل التأثير عليهم من خلال حقائق ووقائع تجري بالفعل وعرض مبررات عقلانية ومنطقية أم هم لجذب انتباههم (حسام،2017).

وعلى حسب ما يشاع فإن عملية ممارسة الضغط والمناصرة تقع في خانة سوء الفهم بالرغم من أنها ليست كذلك من حيث المبدأ، لكن هناك بعض الجماعات التي قد تقوم بعملية الضغط والمناصرة من أجل الضرر أو التشويه بجهات أخرى مغايرة لأفكارها ومبادئها، أو لإظهار صورة مختلفة لقضية معينة وفي الخفاء تدعم الجهة الأقوى والأكثر ثراء وسلطة، ومما يزيد من سوء الصورة هي ظاهرة "الباب الدوار" والتي تسمح لأشخاص في مواقع سلطة بأن يشكلوا جماعات ضغط لمصلحة جهة، أو مؤسسة أو شركة والعكس كذلك (مركز تطوير المؤسسات الاهلية الفلسطينية،2015).

بعض الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي يعمل سجل لرصد جماعات الضغط في الدولة والجهات التي تمثلها هذه الجماعات وميزانياتهم المستخدمة، وقد فرضت بعض الدول بنود في دستورها تنص على ممارسة حق الضغط حول الأخطاء والعيوب، ووضعت أنظمة

ولوائح للمواطنين يمكنهم من خلالها الاطلاع على هذه الجماعات وأنظمتها، ويمكن المحافظة على سمعة عملية المناصرة من خلال إتباع قاعدة "الغاية مهما كانت سامية لا تبرر استخدام سلوك غير أخلاقي"، وإن الإنجازات لا تقاس بتحقيق الأهداف فقط بل بكيفية تحقيق هذه الأهداف أي بطرق والوسائل التي تم الوصول بها للهدف (مركز هردو لدعم التعبير الرقمي،2020).

يمكن القول أن عملية المناصرة الصحيحة يجب أن تكون تشاركية تعتمد على الحوار بين جميع الافراد المشاركين ويكون هناك اتصال فعال بينهم، وأن تكون العملية مرنة من حيث الخطة والقرارات والتواصل بين القادة والأفراد وأن تكون مبنية على مبادئ وأسس مشتركة وتحفيز الأفراد وتزيد شعورهم بالثقة واحترام إسهامات الآخرين وتحديد قدرات ومؤهلات كل فرد، وتعد أنجح حملات الناصرة الفعالة تلك التي بادر بها المواطنون غير تابعين لشركات تجارية، أو سلطة ونفوذ وثراء مالي، لأنها تعكس صورة صادقة ذات شفافية عالية وهدفها التغيير الإيجابي في حياة الناس، لذلك من الضروري أن تتسم المناصرة في قيم وأخلاق عالية تبنى على أساسها الأهداف وخطة العمل والأساليب والوسائل المستخدمة للوصول إلى الهدف (متون،2020).

وهناك بعض التحديات والمخاطر في عملية المناصرة تتشكل في انتشار أو وجود سمعة سيئة لإحدى الجهات المشاركة أو المتحالفة في قضية المناصرة، أو التشكيك في المصداقية، والأضرار الجسمانية من ضرب وتعذيب للمشاركين في القضية، أو خسارة بعض الأطراف المشاركين والداعمين، ومن الممكن تحديد المخاطر المتوقعة أو الأشخاص المعرضين للضرر ومستوى الخطر، وما هي الإجراءات التي يمكن اتخاذها في حال وقوع أي خطر محتمل عند وضع الخطة (فرج،2017).

ومن أهم القضايا التي تحتاج لمناصرة بكل اشكالها القضية الفلسطينية وما تتضمنه من قضايا مرتبطة بها مثل قضية الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال بحاجة إلى كل الأساليب الشرعية والطرق الأخلاقية الممكنة والمتاحة من أجل كسب التأييد والرأي العام والضغط على المؤسسات الدولية والحقوقية وذلك لمساندة القضية والوقوف مع الفلسطينيين للتخلص من الإحتلال وانتهاكاته المستمرة.

وترتبط المناصرة في كلمات مفتاحية مهمة ومتعددة منها الدفاع، التأييد، المساندة الحشد، الحملة، التشبيك، التحالف، التأثير وكل هذه المصطلحات ضمن أنواع متعددة للمناصرة نذكر منها المناصرة التنظيمية، المناصرة البرامجية والمناصرة الدولية ويجب أن تكون المناصرة ضمن

المبادئ الأساسية المتشكلة في التركيز، الوضوح، المصداقية، الارتباط في الواقع، التوقيت، الالتزام، ومن معايير اختيار قضية المناصرة أن تكون القضية عامة، أن تكون عادلة، واضحة، واقعية، يسهل تكوين قاعدة شعبية للقضية، ملحة وضرورية، وعي بوجود القضية، إمكانية النجاح في تحقيقها، أمكانية بناء شركات وتشبيك علاقات مستقبلية.

خطة المناصرة الرقمية

يجب أن تمتاز الخطة بالمرونة وقابليتها للتعديل حسب الظروف، وضمن برنامج زمني محدد، وبإدراج المعوقات الممكنة أثناء تنفيذ هذه الخطة، وتصنيف الموارد المتاحة وما هي الموارد المختلفة الجديدة التي بحاجة اليها، وقبل البدء في وضع الخطة يجب أن يتم مراقبة ودراسة وتحليل الوضع الحالي ومراعاة اتجاهات الأنشطة من جهة الضغط داخلي، يتكون من صانعي القرارات والسياسات والتشريعات، وما طرق التفاوض واللقاءات معهم والجهة الضغط الخارجية من حيث الأنشطة الإعلامية والمؤتمرات الصحفية والنشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي من خلال تصوير جميع الفعاليات من مهرجانات ومسيرات واعتصامات والكتابة عن كل الاحداث، ثم يتم بناء الخطة (الحشد والمناصرة ،2017).

حملات المناصرة الرقمية

"تُعرف الحملة على أنها " مجموعة من الخطوات اللازمة لتحديد قضية ما، والبحث عن معلومات مرتبطة بها ثم وضع هدف دقيق قابل للتنفيذ؛ لوضع خطة تعريف وضغط وتحقيق مساندة وتأييد لها، ثم وضع ميزانية التكاليف المتعلقة بالحملة والمواد التي يتوقع الحاجة إليها وتحديد فترة زمنية لتحقيق الهدف خلالها، وقد تكون الفترة الزمنية مقسمة لعدة مراحل ولا يتم الإنتقال إلى المرحلة اللاحقة حتى يتم تقييمها والتأكد من تحقيق أهدافها، وهكذا حتى يتم تحقيق هدف الحملة" (الحشد والمناصرة ،2017).

"وحملة المناصرة الفعّالة هي حملة محورها المواطن يُبادر بها المواطنون والمواطنات، وتسعى إلى إحداث تغيير عن طريق جذب الإنتباه إلى مشكلة أو قضية معينة، وتوجيه صانعي السياسة والقرار إلى حل لها، ومن خلال إتباع عمليات صنع قرار تتسم بالتشاركية والشفافية

والمصداقية، يمكن للمناصرة الناجحة أن تحدث تغييراً إيجابياً في القرارات والسياسات التي تؤثر على حياة الناس" (التضامن النسائي من أجل الحقوق والتنمية والسلام ،2009).

يجب أن تكون هناك حملات تؤثر على الجمهور المستهدف تحمل هوية واضحة وقوية للمساعدة في تمرير الرسائل وتحقيق الأثر المطلوب، والحملة الواضحة الفعالة هي لغة مشتركة بين القضية والجمهور المستهدف، ويجب أن تكون هناك بصمة واضحة ودليل واضح تتركه الحملة في أذهان المتابعين والمستهدفين، ويمكن أن يتم تقسيم أنماط الحملات حسب الفترات الزمنية طويلة المدى، متوسطة المدى، قصيرة المدى، أو حسب الموقع الجغرافي مناطقية، محلية، إقليمية، دولية، أو حسب الموضوع حملة تتناول موضوع محدد أو تسعى لمساندة قضية معينة أو سلوك معين، حملة صغيرة الحجم تبدو كمشروع أو متوسطة الحجم تحتوي العديد من المشاريع تعمل على تحقيق عدة اهداف، أو كبير الحجم تتضمن عدد كبير من المشاريع والأنشطة والفعاليات المتنوعة وتعمل على تحقيق أهداف متعددة وتوصيل العديد من الرسائل، ويمكن أيضاً أن تكون حسب الفئات الاجتماعية التي تساهم في الحملة.

وعند بناء الحملات يجب، أولا، بناء هوية خاصة تبدأ في اختيار ألوان الحملة للتأثير في إدراك الصورة الذهنية وتكوين المشاعر عند الجمهور، لذلك يجب أن تكون الألوان عبارة عن خمس ألوان متناسقة لونين رئيسين يشكلان شعار الحملة وحوالي 60%، من التصاميم ولون آخر مشع وجذاب بنسبة 25% ولونين إضافيين أقل إشعاع بنسبة 10% من التصاميم، ثم اختيار خطوط الحملة ما هي أنواع الخطوط التي سيتم استخدامها في تصميم حملة مناصرة رقمية، حيث يجب الابتعاد عن أنواع الخطوط التي تعطي انطباع في الهزلية وعدم الجدّية مثل خط (Gigi)، واستخدام الخطوط التي تعطي انطباع في الثبات والرسمية مثل خط (Arial)، وبعدها يتم تصميم شعار الحملة الذي يعكس رسالة ورؤية الحملة ضمن مجموعة الألوان التي تم اختيارها، على أن يكون شكل الشعار بسيط غير معقد واضح عصري مرتبط في حاضر الحملة ولا توجد مشكلة في تصميم شعار مرتبط بموروث ثقافي وايضاُ يجب أن يكون مركز يعبر عن قضية الحملة.

ويجب أيضاً اختيار "هاشتاغ" قصير وله تأثير قوي على المتابعين ومراعاة التأكد من سلامة اللغة خصوصاً إذا كانت بعدة لغات، والتأكد من كتابته بشكل صحيح وعدم استخدام الفراغات، حيث يستخدم "الهاشتاغ" للترويج عن محتوى الحملة ويتم تصميمه وأرشفته رقمياً

ومشاركته مع كل من يتفاعل مع الحملة، وهذا يخلق شعور بالمُلكية لدى الجمهور اتجاه قضية الحملة ويساعد على انتشار المحتوى بشكل أكبر، وغالباً ما يساعد في الوصول للأشخاص والمؤسسات التي تهتم بالقضية، ويجب أن تتضمن الحملات ثلاث مراحل هي مدخلات والتي تكون في عملية البحث وجمع المعلومات وعمليات تحويلة وهي مرحلة إيصال الرسائل للجمهور المستهدف والتواصل معه والحشد والمخرجات وهي مرحلة التأثير على صُنّاع القرار وكسب التأييد وتعزيز المراحل بعضها ببعض ضمن اطار معين وفترة زمنية محددة (دورة حياة الحملة) وضمن ميزانية مدروسة ايضاً (الرحباني، 2012).

- اختيار أدوات المناصرة الرقمية المناسبة:

توجد العديد من أدوات المناصرة الرقمية التي يمكن اختيارها حسب هدف قضية المناصرة وطبيعتها وحسب الجمهور المستهدف والميزانيات المتاحة، وسيتم التحدث بشكل مفصل عن الأدوات الرقمية في مبحث أدوات المناصرة الرقمية.

- وضع الاستراتيجيات المناسبة:

إن عملية اختيار الاستراتيجيات المناسبة أم غير مهم وضروري جداً حيث يترتب عليه آلية العمل التي تسعى المناصرة لتحقيق الهدف من خلالها وعليه يجب أن تكون الاستراتيجيات ضمن الأُطر القانونية والدستورية لدولة التي تنشأ فيها المناصرة واذا كانت على مستوى دولي لدول المشاركة أيضاَ، ويجب العمل على دراسات بحثية مسبقاَ لجمع كل المعلومات والوثائق المطلوبة، واستخدام كل الأساليب والأدوات المتاحة من مسيرات ومظاهرات ورفع عرائض والتفاوض مع صناع القرار، ورفع مستوى الوعي العام من خلال الاعلام لذلك يجب معرفة الاستراتيجيات التي سوف يتم استخدامها للوصول إلى الجمهور، وهل فعلا ستصل إلى الجمهور المستهدف وتحقق الهدف قي وقت محدد، وما هي الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية التي بحاجة اليها لتنفيذ هذه الاستراتيجية وكيف سيتم توفيرها، وكيف سيتم استخدام الاعلام الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي (المناصرة الرقمية،2020)، واستغلال المناسبات والفعاليات والاخبار والقصص الحديثة في حملات المناصرة، وما هي النتائج الحقيقية التي يمكن أن تحدث

من خلال الحملات، وما هي التحديات والمخاطر المحتملة وما هي الاستراتيجيات البديلة في هذه الحالات ومراجعة الاستراتيجيات بشكل مستمر ورؤية مدى مناسبتها في التطبيق وملائمتها

للأهداف وللوصول للنتائج، ومن أبرز الاستراتيجيات المستخدمة في المناصرة:

1. استراتيجية التوعية: والتي تعمل على التأثير على وعي الافراد أو الجماعات.
2. استراتيجية التنسيق والتعاون: تعمل على التأثير على صانعي القرار من خلال تبين أن العمل جماعي ومشترك فيما بينهم من أجل التغيير.
3. استراتيجية المواجهة: المواجهة المباشرة مع أصحاب القرار من خلال استخدام الأدوات والوسائل والأنشطة المتاحة.
4. استراتيجية الدعاوي القانونية: وهي اللجوء إلى القانون والقضاء والتشريعات.
5. استراتيجية التشبيك: بناء علاقات وتعاون مع جهات في مجالات مختلفة.
6. استراتيجية العمل ضمن تحالف: وهي تعمل على بناء مجموعة لتحقيق أهداف مشتركة أكان أفراد أو مؤسسات.
7. استراتيجية تحالف بالدور: وهي تعمل على تحديد الأدوار التي ستقوم بها كل جهة لكسب التأييد بشكل أكبر.

- تطبيق نشاطات المناصرة الرقمية:

يجب أن يكون هناك أنشطة تعمل المناصرة الرقمية من خلالها على تحقيق أهداف عملية المناصرة لذلك تحدد هذه الأنشطة الرقمية مثل جلسات التغريد، مسابقات رقمية، الجولات الافتراضية، التحديات التفاعلية، حملات التوقيعات البريدية، ورش العمل الرقمية، اللقاءات والجلسات الحوارية الرقمية، الموجات المباشرة المفتوحة، لذلك يجب التخطيط الجيد لهذه الأنشطة واختيار الملائم والمناسب للأهداف، وأن تكون إبداعية ومبتكرة بعيدة عن الروتينية والتقليد، فهي فرصة للتواصيل الرسائل للجمهور الذي نريد التعامل معه من أجل تحقيق الأهداف للخروج للجمهور من نوافذ متعددة واشراكهم بشكل فعال، والتأكد من تكوين أنشطة موجهة على اتجاهين الداخلي والخارجي.

- قياس النتائج وتقييم الأداء:

يجب أن يتم وضع مؤشرات لقياس نجاح عملية المناصرة، وتحديد متى سوف يتم قياس النتائج، هل بفترات زمنية، أم بإنتهاء الحملات، وتعد مرحلة التقييم أصعب مرحلة بالخطة لأنه ليس من السهل تقييم الوضع بعملية المناصرة، ويجب في مرحلة التقييم تحديد الأحداث المفاجئة التي لم تكن متوقعة مسبقاً، هل هناك رضا عن الخطة الحالية والنتائج التي تم التوصل اليها، هل عملت الخطة ضمن المبدأ والاهداف المقترحة، هل عملت ضمن نموذج تواصل وعملت ضمن مبادئ المجتمع واستخدمت وسائل أخلاقية (جمعية منتدى التواصل،2017).

ويمكن قياس وتقييم النتائج والمخرجات من خلال:

1. الطرق الكمية: عن طريق استخدام أدوات تعطي نتائج رقمية مثل الاستبيان ويمكن استخدامها على عدة مستويات ومواقف وتخصيصها لعدة أطراف فعالة، لكنها تحتاج لوقت طويل وتكلفة مادية ويمكن أن تكون نتائجها محدودة أو معدومة إذا لم يتم العمل عليها بشكل جيد.
2. الطرق النوعية: من خلال اللقاءات والمناقشات والمقابلات حيث يمكن التوصل إلى مؤشرات، وعن طريق الاستعانة بما يتداوله الاعلام والصحفيين وآراء السياسيين والمشرعين حول قوة وأهمية الرسائل التي تقدمها قضية المناصرة.

- الخروج بتوصيات:

يجب أن تكون التوصيات مناسبة لتوفير الاحتياجات التي ظهر عجز بها، وتضع بدائل للإستراتيجيات الفعالة، وطرق مناسبة لتطوير وتحسين الخطة.

- فريق المناصرة الرقمية:

يجب أن يتم اختيار وتشكيل فريق متكامل وتوزيع المهام عليهم على حسب التخصص والخبرة للإستفادة القصوى في العمل وتوفير الوقت، لذلك يجب أن يتم تحديد ماذا تحتاج المناصرة الرقمية من فريق عمل قبل البدء في العمل، ويكون واضح توزيع المهام في الخطة ومن سيكون المسؤول عن التنسيق والإعداد والتصميم والنشر بشكل محدد ومفصل لضمان فعالية وكفاءة العمل، ويجب أن يتمتع الفريق بمواصفات ومعايير مهمة منها القدرة على العمل ضمن الفريق،

والقدرة على التعلم والتطور، تقبل الاختلاف والتعددية والتخلص من التعصب، وأن يكون هدفه الأساسي تقديم الخدمة والمساعدة للآخرين، وأن يكون الحوار والنقاش عنصر أساسي في عملية الاتصال واتخاذ القرارات، واستشارت الفريق واحترام آرائهم في العمل، والقدرة على التحمل والتحلي بالصبر والتعاون، والتحلي بالأخلاق والمصداقية والشفافية بالعمل وفي اختيار الوسيلة، ويتكون فريق المناصرة الرقمية بشكل أساسي من:

1. المنسق: هو أيضا المدير أو المسؤول عن جميع الأنشطة وعن مراجعة كل المواد قبل نشرها، وإدارة الحملات ومتابعتها، وهو المسؤول عن رسائل الحملات وضمان تأثيرها على الفئات الجمهور وصناع القرار.
2. المشبك: هو المسؤول عن بناء العلاقات وتعزيزها وكسب علاقات مع أصحاب القرار، وجذب المتطوعين والخبراء في المجال.
3. الكاتب: المسؤول عن المحتوى، المتخصص في كتابة المحتوى من حيث الشكل والمضمون واختيار القناة التي سيتم النشر وعرض المحتوى عليها.
4. الباحث: تعد هذه المهمة وهذا الدور من أهم الأدوار والدور الأساسي في عملية المناصرة الرقمية، حيث يعد البحث من المهام التي تحتاجها عملية المناصرة في كل المراحل قبل البدء بالخطة وأثناء العمل عليها وبعد الانتهاء منها، ويعد الباحث المسؤول عن البحوث في المواقع والمراجع وإجراء المقابلات لجمع المعلومات الخاصة بالمحتوى والتأكد من مصداقيتها ودقتها.
5. المصمم: بعد استلام المحتوى من الباحث والكاتب والتشاور مع جميع أعضاء فريق العمل، يقوم المصمم في اخراج المواد بالشكل النهائي وهو المسؤول عن الهوية البصرية التي ستخرج للجمهور، ويمكن أن يكون هناك تعاون مع فريق الابداع.
6. المحرر: المسؤول عن انتاج محتوى الفيديو سواء كان انفوفيديو أو برومو موشن أو جرافيك حسب الأهداف وفق معايير النشر عبر القنوات (مطر، 2014).

- المبادئ الأخلاقية والقيم المرتبطة في مصطلح المناصرة:

هناك قيم ومبادئ أخلاقية يجب أن يتحلى بها ممارسي المناصرة الرقمية ليس فقط كونهم مدافعين عن قضية إنسانية بل كونهم قدوة وثقة للكثيرين لذلك مهم أن تكون لديهم الصدق، الأمانة،

الشفافية، العدل، الانتماء، الاحترام والكثير من السمات والصفات الحسنة التي تعزز ثقة الجمهور والمانحين والاعلام بهم وتساعدهم في بناء علاقة قوية مع الجمهور وبناء سمعة جيدة عن القضية ومؤيديها.

- الحصول على التمويل:

يجب أن يتم دراسة وتحديد كيفية جمع وتحصيل التمويل وما هي المصادر التي سوف يتم التواصل معها من أجل ذلك، لان عملية الحصول على التمويل ليست بالمهمة السهلة نهائيا، بل هي بحاجة للكثير من العمل والالحاح والمثابرة ومعاودة الاتصال والتأكد من سمعة المانحين وأهدافهم من الدعم واطلاعهم على خطة العمل وأهدافها لذلك يجب التأني والاختيار بدقة الجهة المانحة وقد يكون التمويل مال نقدي، تطوع، التبرع بأجهزة وآلات وادوات، تسهيلات، خبرات، دعم اداري، أماكن ومساحات للاجتماعات واللقاءات والأنشطة والفعاليات (لوبون،2014).

- مؤشرات نجاح المناصرة الرقمية:

1. تحويل المتابعين إلى داعمين للقضية.
2. زيادة التفاعل على القنوات الرسمية الخاصة بالقضية.
3. انتشار كبير على منصات رقمية مختلفة.
4. توافق الانتشار والتفاعل مع اهداف حملة المناصرة.

ويمكن الإشارة إلى خطوات بناء حملات المناصرة الرقمية كما يلي:

- **تحديد الهدف**

قبل البدء في إنشاء خطة مناصرة جيّدة يجب الاطلاع وتحديد ما هي المهمة المطلوبة وما الذي تسعى آليه في عملية المناصرة، أي ما التغيير المطلوب وعادة تكون وظائف المناصرة ضمن ثلاثة وظائف أساسية وهي أولاً تمكين المواطن الذي قد يمارس عليه انتهاك بحقه، ثانياً رفع الوعي حول قضية معينة، ثالثاً التغيير في السياسات لبعض القضايا المجحفة، ويكون تحديد الأهداف من خلال هذه الوظائف الاساسية فهي تعمل على تحديد الحقوق المنتهكة من خلال البحث وتسليط الضوء عليها وتحديد أسباب انتهاك الحقوق ومن المسؤول عن حمايتهم وأفضل طرق

للتغيير وكيف سيتم بذل أقصى جهد من أجل ذلك التغيير، ومن يتأثر بهذه التغييرات وكيف وما الذي تريده العملية من صانعي القرار، والحلول التي تريد عملية المناصرة تحقيقها، والحملات من سوف يختارها وأي مشاكل سوف تعرض تحديداً، ومن المتضرر من هذه العملية (مركز تطوير المؤسسات الاهلية الفلسطينية،2015).

- تحديد الجمهور وبناء تحالف أو ائتلاف:

تعد عملية بناء الشبكات والعلاقات وكسب الحلفاء على مستوى محلي ودولي من أهم عناصر الخطة التي يجب أن تعمل بشكل قوي عليها لأنها تعزز قوة العمل وتساعد في انتشار القضية على مستوى أكبر، ويجب تحديد الهدف من هذه العلاقة وما هو دور كل طرف وما الدعم الذي ستقدمه مادي أم معنوي من أجل تحقيق الهدف، ومعرفة من هم المعارضون المحتملون وكيف يمكن اقناعهم أو تخطي المعيقات التي قد يضعوها، معرفة من هم الخبراء في المجال الذي فيه قضية المناصرة، وكيف سيتم جعل كل عضو أساسي في عملية نجاح المناصرة، ويجب تحديد دور كل حليف (مستشارون أصحاب قرار، 2008).

وتحديد طرق الاتصال بالجمهور على اختلاف أشكاله، ومن الفئات التي بحاجة إليها على مستوى حكومي أو مجتمعي، وتحديد الجمهور المستهدف والمستفيد والمشارك (من بادر، من نفذ، من مستفيد)، وتحديد من هم الفئات التي يشملهم التمكين، يجب أن تكون هناك رؤية موحدة ومشتركة بين جميع الأفراد العاملين في قضية المناصرة ويتم توضيح هذه الرؤية ووضع الأهداف لتحقيقها وأن تكون ممكنة بالنسبة للموارد المتوفرة، وتحديد قابلية هذه الأهداف للتفاوض أم لا وما هو الحد الأدنى المقبول فيما بينهم.

ويمكن تقسيم الجمهور إلى خمس فئات:

1. الفئات المستهدفة: وهي الفئات التي يمكنها صنع التغيير، أصحاب القرارات وصناع السياسات.
2. الفئات المؤثرة: هم الأشخاص الذين يمكن أن يؤثروا على صانعي القرارات والسياسات.
3. الاطراف الفعالة: كل من يمكنه التأثير أو التأثر بالتغيير الذي تسعى إليه قضية المناصرة.
4. المحايدون أو المترددون: هم الأشخاص الذين لم يتخذوا موقفاً واضحاً اتجاه القضية.

5. المعارضون: هم الجهات أو الأفراد الرافضين للقضية والذين يعملون ضدها أو بإتجاه إفشالها.

- صياغة الرسائل:

يجب أن تصاغ الرسائل بطريقة تناسب اختلاف الجمهور، وأن تكون معرفة لقضية المناصرة وأهدافها، وما تريد وتسعى لتحقيقه، وما هي الطرق التي تقوم بها لتحقيق هذه الأهداف وماذا تريد من الجمهور أن يقوم به، ومن صفات الرسائل الجيدة (المنتدى الاجتماعي التنموي،2020).

1. الوضوح: يجب أن يعرف الجمهور من خلال الرسائل المشكلة بشكل واضح وأن تظهر لهم بشكل مؤكد بعيدة عن التشكيك حتى لا تفقد اهتمام الجمهور ودعمه.
2. المصداقية: لحصد إيمان وثقة الجمهور وتعد أفضل طريقة لإثبات المصداقية من خلال إثبات التأثير السلبي على الفئات المتضررة التي تسعى القضية للتغيير من أجلهم.
3. الايجاز: الرسائل الموجزة تزيل اللُبس لدى الجمهور حول ما تريد تحقيقه قضية المناصرة الرقمية حيث يعد الاكتفاء في فكرة واحدة بكل رسالة لتوصيل وجهة النظر من أفضل الطرق.
4. التناغم: في الشكل والمحتوى والقناة وأن تكون متسلسلة وغير منقطعة أو متناقضة.
5. الالحاح: خلق الشعور بالإلحاح يعزز أنصار القضية على العمل ويحفز الإعلام على التغطية والاهتمام.

وتحتوي الرسائل على عدة عناصر أساسية هي:

1. المحتوى: يجب أن يوضح المحتوى المشكلة، معلومات حول قضية المناصرة، والأهداف العامة ويجب أن يحتوي على أدلة وحقائق مثبتة ودراسات، وأن يقدم ويعرض الحلول المقترحة، ويعرف من المسؤول.
2. اللغة: أن تكون مناسبة للجمهور المستهدف، من حيث استخدام الكلمات المفهومة والمحفزة والتي تشجعهم وتؤثر عليهم.
3. المؤثرون: من سيقوم بطرح الرسالة ونقلها وإيصالها للجمهور.
4. الشكل: ما هو شكل الرسالة هل هو نص مكتوب أم فيديو أو تسجيل صوتي وغيرها من اشكال الرسائل.

5. الزمان والمكان: الوقت الأنسب والأفضل لعرض الرسائل ونشرها وأين سيتم نشرها هل من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وعبر أي قناة منها أو من خلال الاعلام الرقمي وهل داخل الدولة نفسها أم خارجها (نانسي،2009).

ثالثاً: أدوات المناصرة الرقمية

- **القنوات الرقمية**

يجب أن يتم اختيار أدوات رقمية تخدم قضية المناصرة وتساعد في تحقيق الأهداف، كما أنها تساعد في حشد الجمهور المتطابق، حيث يجب اختيار القناة التي يتشارك فيها الجمهور نفس الأفكار والاهتمامات والاهداف لأن أي اختيار خاطئ سيؤدي إلى إضاعة الكثير من الجهد والمال دون تحقيق الأهداف، وقد تضيع فرص الوصول إلى الداعمين الحقيقين والمحتملين على قنوات أخرى ذات صلة، وتحديد القناة والمنصة المرجعية وهي القناة الرئيسية لعرض المحتوى وهي حلقة الاتصال الأساسية، وهنا يفضل أن تكون صفحة "فيسبوك" مثلا، والشبكات والمنصات التي ستتواجد عليها وارتباطها بنوع محدد من الجمهور أو المحتوى مثلا "الانستغرام" للصور والمحتوى البصري، لذلك عند اختيار القناة الرقمية يجب مراعاة ما يلي:

1. الإمكانيات المادية والبشرية.

2. أين يوجد الجمهور الذي يدعم أو قد يدعم القضية وأهدافها.

3. ما هي توجهات هذه القناة، ترفيهية فقط أم تطرح وتشارك في قضايا أخرى.

4. عدد مستخدمي هذه القناة وتوزيعاتهم الجغرافية.

5. سياسة القناة، هل تتوافق مع أفكار واهداف القضية.

6. مدى القدرة على إنشاء مجموعات على هذه القناة حول القضية.

- ومن الأمثلة على القنوات الرقمية:

1. المواقع الالكترونية.

2. مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك، الواتساب، الانستغرام، السناب شات..) يوجد مبحث كامل عنها.

3. البريد الالكتروني.

4. المدونات.
5. محركات البحث.
6. مواقع الموسوعات مثل الويكيبيديا (نانسي،2009).

- **أساليب المناصرة الرقمية**

يوجد العديد من الأدوات الرقمية التي يمكن استخدامها حسب الحاجة والأهداف والتي من الضروري اختيارها بشكل مناسب وملائم حسب القضية والجمهور ومن خلال عدة أساليب منها:

1. السرد القصصي يعد هذا الأسلوب فعال جداً في جذب الجمهور من خلاله يمكن إيصال الأفكار والحقائق بطريقة ممتعة ومشوقة.
2. استخدام العرض البصري للمعلومات والأفكار ويعد من الأساليب الأكثر جذباً عبر مواقع التواصل الاجتماعي مثل الصور والفيدوهات وغيرها من هذا الشكل من المحتوى.
3. تفاعل الجمهور يمكن استخدام هذا الأسلوب من إشعار الجمهور أنه جزء من هذه القضية مثل إشراكه في طرح المقترحات، طرح الأسئلة، والتحديات بمعنى اطلب من جمهورك أن يفعل شيء.
4. جدولة النشر من الضروري استخدامها لتنظيم وترتيب العمل الرقمي حيث ينظم اختيار الأدوات والقنوات التي سيتم عرض المحتوى عليها والزمان (محمد الزنط، 2020).

ويمكن أن نذكر بعض الأدوات الرقمية مثل:

1. العرائض الالكترونية: تستخدم للحشد الإلكتروني وإثارة الرأي العام حول قضية معينة، تستخدم إدارة ضغط على صناع القرار وعند استخدامها يجب العمل على ضمان على وصولها لأكبر عدد من الجمهور، ويجب تسليمها للجهة أو الشخص المستهدف للبدء في عملية الضغط بعد مرحلة الحشد لتحقيق الأهداف، ومن المهم العمل على التواصل المستمر مع كل من شارك في توقيع العريضة عن طريق الايميلات المنتظمة.
2. تطبيقات الهواتف الذكية: حسب احصائيات جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني لعام 2020 أن 84.4% من الأسر الفلسطينية تمتلك هاتف ذكي واحد على الأقل، وهذا الموضوع يمكن

توظيفه بشكل جيد في المناصرة الرقمية، عن طريق اطلاق تطبيقات الموبايل والتي من المهم أن تضمن فكرة جديدة تقدمها للجمهور وتقديم حلول لمشاكل، ويجب أن يكون هناك طريقة لتفاعل بها الجمهور مع التطبيق، ويجب أن يكون هناك عنصر جذب يجذب الجمهور لتنزيله واستخدامه، وعند تصميم التطبيق يجب أن يتم تصميمه بطريقة سهلة وواضحة للاستخدام والتصفح، وتعد هذه التطبيقات إدارة تساعد في استمرارية قضية المناصرة الرقمية.

3. القوائم البريدية: يعد البريد الالكتروني من أهم الأدوات المستخدمة في التسويق رغم توفر وتطور الكثير من الأدوات المختلفة، وتعد إدارة مهمة للكثير من المؤسسات والمنظمات بحسب الاحصائيات التي أجراها موقع (business 2 community) أن 91% من المستهلكين حول العالم يتفحصون بريدهم الالكتروني مرة واحدة على الأقل يومياً، ويمكن الإستفادة من القوائم البريدية بطريقة فعالة في الحشد وكسب التأييد عن طريق عدة طرق منها الدعوات للمشاركة في أحداث تنظمها للمناصرة، أو نشر معلومات حول القضية وتطوراتها بشكل دوري ومستمر وهذا يجعل الجمهور على اطلاع مباشر ودائم على كل ما يخص القضية، كما وأنه يعزز شعورهم بالملكية للقضية، ومشاركة العرائض والتواقيع عبر البريد الالكتروني من الأدوات التي يمكن استغلالها بشكل جيد في المناصرة الرقمية، ولكن من الضروري العمل على تنظيم خطة تدفق النشرات كي لا تشكل ازعاج للجمهور، واختيار الفئات بشكل صحيح، وأن تكون الرسائل قصيرة وواضحة وفيها دعوات للعمل والمشاركة (call to action)، وتوضيح قوة العمل الجماعي في الرسائل وان يكون البريد مرتب ومنسق للجمهور (مركز متون،2019).

4. استطلاعات الراي العام: تستخدم هذه الأداة من أجل قياس توجهات الجمهور اتجاه القضية، أو من أجل تقييم النشاطات التي تقوم بها في المناصرة الرقمية، وهي إدارة جيدة للتواصل مع الجمهور وخلق مشاركة قوية تعزز انتمائهم للقضية، وهي موجودة عبر مواقع التواصل الاجتماعي بشكل سهل وسريع.

5. الرسائل النصية: تتميز هذه الأداة الرقمية بعدم حاجتها للإنترنت، وبهذا يمكن الوصول إلى الجمهور دون حاجز عدم توفر الانترنت، ويمكن استخدامها من أجل ارسال دعوة للإنضمام لنشاط معين أو من أجل التذكير في موعد فعالية، ويمكن أن تكون الرسائل تحفيزية تحتوي

على عبارات مؤثرة، ويجب أن تكون الرسائل قصيرة وواضحة (مركز هردو لدعم التعبير الرقمي،2020).

- **أنواع محتوى المناصرة الرقمية**

ان انشاء محتوى جيد هو الحجر الأساس لبناء قاعدة جماهرية قوية، وعليه يجب أن يهدف المحتوى إلى زيادة وعي الجمهور من خلال توفير المعلومات الحقيقية لهم، وأن يزيد الثقة بين قضية المناصرة والجمهور، وأن يعمل المحتوى على زيادة التفاعل والمشاركة، وهذا جوهر عمل المناصرة الرقمية في تحشيد الجماهير وتعزيز هوية القضية ويقوي ارتباطها العقلي والعاطفي لدى الجمهور.

وعليه فإنه قبل البدء في نشر المحتوى يجب معرفة ما هو المحتوى الرقمي الذي سيتم تقديمه عبر القنوات الرقمية وتحديداً عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأين سيتم نشر كل نوع من المحتوى وأية قناة سيتم النشر عبرها، ومن هو جهور كل قناة وكيف سيتم إدارة هذا المحتوى، ويجب أن يكون المحتوى وسيلة لتحقيق اهداف قضية المناصرة الرقمية، ومن أنواع المحتوى الرقمي:

1. الرسائل: هو ما تريد إيصاله للجمهور من أجل تحقيق الهدف على اختلاف شكل المحتوى.
2. المحتوى التفاعلي: يهدف إلى تحقيق أكبر قدر من التفاعل مع الجمهور وحشده وتجنيده، ويزيد من اندماج الجمهور مع القضية.
3. الأسئلة الشائعة: هو محتوى متجدد بشكل دائم ومستمر ويستحدث من خلال أسئلة الجمهور واستفساراتهم.
4. محتوى التغيير: هو المحتوى الذي يعرض التغيير الذي تسعى المناصرة الرقمية إلى إحداثه.
5. المحتوى المكتوب: مقالات، مدونات، كتب إلكترونية، الأدلة التدريبية، أوراق بحثية، تقارير يمكن استخدامها لزيادة وعي المتابعين عن طريق إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو إدراجها على الموقع الإلكتروني.
6. دراسة الحالة والشهادات البحثية: يعد هذا المحتوى مهم جداً لدعم الأفكار والأهداف من خلال الرسائل الموجهة للجمهور، وهذا النوع من المحتوى بحاجة لإستخدام أسلوب السرد القصصي.

7. مقالات القوائم: هي تابعة للمقالات والمدونات ولكنها تلفت الإنتباه بسبب طريقة الكتابة، حيث تحتوي القائمة على عناوين يحتوي على عدة مكونات.
8. المحتوى المرئي: هو المحتوى الذي يعتمد على الصور والفيديوهات وعرض الشرائح والصور المتحركة.
9. المحتوى المسموع: المحتوى الذي يحتوي على صوت فقط مثل البودكاست والكتب الصوتية (المنتدى الاجتماعي التنموي ،2020).

- **أشكال المحتوى الرقمي**

يفضل استخدام أشكال مختلفة من المحتوى لمراعاة اختلاف الفئات وأهمية جميع الأشكال في توصيل المحتوى من هذه الأشكال:

1. الفيديو: حسب دليل المناصرة الرقمية لعام 2020 فان 80% من إجمالي عدد زيارات مستخدمي الإنترنت لمقاطع الفيديو ويشاهد 78% من المستخدمين مقاطع فيديو عبر الإنترنت كل أسبوع و 55% يشاهدون مقاطع فيديو عبر الإنترنت كل يوم، ويشاهد نحو 500 مليون ساعة من الفيديوهات على اليوتيوب و100 مليون عبر الفيسبوك كل يوم، و82% من مستخدمي توتير يشاهدون الفيديوهات عليه، هذه الإحصائيات مهمة جداً في فهم مدة أهمية محتوى الفيديو والتركيز على هذا الشكل من المحتوى، ويمكن عمل أشكال مختلفة من الفيديو مثل مدونات الفيديو، مقابلات، الانفوفيديو، البرومو، الموشن جرافك، السبورة البيضاء، فيديوهات ترجمة المحتوى للغة الإشارة.
2. الصور: تعد الصور من أفضل الأشكال التي يمكن استخدامها في المحتوى الرقمي لقدرتها على إيصال المعلومات بشكل فعال، ويمكن الإعتماد عليها بقوة في المحتوى بسبب قوة التأثيرات البصرية، لأن الدماغ البشري يحلل الصور ويعالجها في وقت قصير جداً، كما أن الصور تساعد في تصوير الرسالة حيث أن الجمهور يتذكر نسبة 10% فقط مما يسمعه بعد مرور 72 ساعة و65% من المعلومات التي يراها في الصور بعد ثلاث أيام، أيضاً نشرت مجموعة من

الدراسات أن 63% من محتوى وسائل التواصل الاجتماعي هو من الصور، وأنَّ نصف مستخدمي الإنترنت يعيدون نشر الصور التي يجدوها على الإنترنت.

3. الجرافيك: هو شكل مهم لعرض المحتوى لما له من قوة جذب وإلهام وعرض معلومات بشكل سهل وسلس، مثل الإحصائيات والأرقام والحقائق، بأشكال وتصاميم مميزة تجعل الجمهور يتفاعل معها مثل الانفوجراف والجرافيك العام والكاريكاتور والرسوم البيانية وGIF.

4. البودكاست: يعد هذا الشكل من أنواع المحتوى السمعي غير منتشر بشكل كبير في المجتمع العربي، ولكن يمكن استخدامه في توفير الوقت، وكذلك يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في إيصال المحتوى لهم.

5. النص: هو أول شكل والأكثر انتشاراً، لكنه بحاجة لقدرة على الإتقان ومعرفة إختيار اللغة المناسبة والمشابهة للجمهور، ومهم مراعاة إختيار حجم النصوص وقوتها في التأثير مثل التغريدات. (حسام، 2017)

- **أدوات صناعة المحتوى الرقمي**

هناك عدة أدوات يمكن استخدامها في صناعة المحتوى الرقمي حسب نوع وشكل المحتوى مثل:

1. GIMP: محرر صور مجاني.
2. Canva: لعمل صور وشرائح عرض.
3. Pitktoch art: لعمل الانفوجراف.
4. Giphy: لإنتاج الصور المتحركة (GIFS).
5. Openshot: تحرير الفيديوهات مجاناً.
6. Audacity: تحرير الصوتيات ولتسجيل المواد المسموعة.
7. Soundcloud: لإنشاء قنوات مسموعة (عزت، 2015).

- **إدارة المحتوى الرقمي**

1. مصفوفة إدارة المحتوى (جدولة النشر): هي عبارة عن خطة تضمن نوع المحتوى والهدف منه وشكل المحتوى ووقت النشر بالتاريخ والساعة، وقناة النشر، ومن المسؤول عن النشر، والأدوات التي سيتم استخدامها، ويجب أن يكون تصميم المحتوى بطريقة إبداعية شكلاً ومضموناً واستثمار الأحداث والتطورات التي تحدث وتوظيفها بعرض المحتوى، وإستغلال المناسبات الوطنية والدولية والدينية في عرض المحتوى بشكل جيد، واعتماد أوقات الذروة في النشر لضمان الوصول الأكبر وتفاعل أكثر.
2. قاعدة إدارة شكل المحتوى: تساعد في تحقيق التوازن في شكل المحتوى ويدرج فيها مضمون المحتوى الذي يجب أن يكون محتوى توعوي، ضاغط، تحليلي، تشاركي، انساني، تفاعلي، توثيقي. وهي قاعدة 100/5 وهي عبارة عن توزيع نسبي للمحتوى 30% محتوى فيديو، 20% محتوى جرافيك، 20% محتوى صور، 10% محتوى نص، 10% اشكال أخرى.
3. أدوات إدارة المحتوى: يمكن استخدام أدوات تساعد في إدارة وجدولة المحتوى متل (Autometion Tools) ويمكن استخدم خاصية النشر في وقت لاحق على الفيسبوك، ويمكن استخدام (Tweetdeck) على توتير (مركز تطوير المؤسسات الاهلية الفلسطينية، 2015).

- **أدوات تقييم المحتوى الرقمي**

من الضروري جداً عملية التقييم والقياس لمعرفة مدى نجاح الحملة بناءً على الخطة المحددة سابقاً، لضمان سير العمل بطريقة صحيحة وتطوير الخطة وفق الأحداث والتغييرات، ويتم مقارنة العمل أيضاً بناءً على التطورات التي تحصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي مع الإعلام المحلي والدولي لتعديل بما تطلبه الظروف.

ويمكن القياس حسب قاعدة (see, say, do) وهي عبارة عن (See) تعني الإنتشار ويمكن قياسها من حجم الوصول عبر منصات التواصل الغجتماعي والرقمي والانتشار في الإعلام التقليدي، (Say) وهي زيادة الوعي والإهتمام عند الجمهور في القضية ولا يوجد مقياس

فعلي لزيادة الوعي ولكن يمكن ملاحظة تطوره لدى الجمهور ومقدار الإنخراط الذي يمكن قياسه بسهولة من خلال نسبة مشاركة الجمهور في الأنشطة وعدد التواقيع مثلاً وعدد المؤيدين، (Do) تعني تأثير قضية المناصرة الرقمية والقدرة على خلق التغيير الذي تعمل من أجله وإبقائه في أذهان الجمهور، يمكن من خلال هذه القاعدة بناء وتطوير نماذج خاصة بكل حملة. (عزت، 2015)

ومن أدوات تقييم المحتوى الرقمي:

1. Twitter Analytics: لقياس عدد المتابعين الذين أعادوا نشر التغريدات على تويتر.
2. Tweet Reach: لقياس الوصول على توتير.
3. Facebook insights: لقياس تطور صفحة الفيسبوك.
4. Google analytics: عدد زوار المدونات والمواقع الإلكترونية خلال فترة معينة.
5. Open web analytics: أيضاً تستخدم لقياس عدد زوار المدونات والمواقع الإلكترونية خلال فترة معينة.
6. يوتيوب: عدد المشاهدات، عدد المشتركين في القناة، وعدد المعجبين في الفيديوهات.
7. فيسبوك: عدد متابعين الصفحة
8. قوائم البريد الإلكتروني: عدد الأشخاص في القائمة البريدية، وعدد الذين يطّلعون على النشرات.
9. السوشيال بيكير: لإدارة منصات التواصل الاجتماعي (متون،2020).

- **ربط المناصرة الرقمية في العلاقات العامة:**

في الرجوع إلى العديد من المصادر وبعد الأطلاع على مبحث العلاقات العامة ومبحث المناصرة الرقمية نجد أن وظائف العلاقات العامة وأهدافها، تتقاطع مع المناصرة حيث أنها جزء من عمل العلاقات العامة كما أنها تستخدم نفس الاستراتيجيات والنظريات في عملية التواصل وبناء العلاقات منها التشبيك والتحالف وغيرها، وبناء خطة عمل المناصرة الرقمية جزء من خطة العلاقات العامة، وعليه يمكن القوم أن المناصرة والمناصرة الرقمية هي جزء من عمل العلاقات العامة المعاصرة.

المبحث الرابع: المناصرة الرقمية على منصات التواصل الإجتماعي

اولاً: تعريف مواقع التواصل الإجتماعي

تطبيقات تكنولوجية حديثة تعتمد على الويب لتتيح التواصل والتفاعل بين الناس، من خلال الرسائل المكتوبة، والرسائل الصوتية المسموعة، والرسائل المرئية، وتقوم على تفعيل، وبناء المجتمعات الحية في بقاع العالم، حيث يقوم الناس بمشاركة أنشطتهم، وإهتماماتهم من خلال تطبيقات التواصل الإجتماعي ذات سمة التواصل من الجهتين، كما تساعد التطبيقات بنقل المعلومات وتبادلها بسهولة. (https://coreiten.com/article)

ثانياُ: نشأة وتطور مواقع التواصل الإجتماعي

- إن تطور ونشأة مواقع التواصل الإجتماعي بدأت منذ زمن بعيد مع أول محاولة للتواصل عن بعد كانت عام 1844 حيث قام صمويل مورس بإرسال أول رسالة بعيدة المدى من مدينة لمدينة أخرى عن طريق "التلغراف" وكانت أول محاولة بدائية إلى حد ما، حتى تمكنت وزارة الدفاع الأمريكية عام 1969 بإنشاء موقع (ARPANET) ليكون أول موقع تواصل عبر الإنترنت.
- وتطورت المحاولات حتى تم إنشاء أول (لوحة بيانات) كنظام الكتروني في عام 1978يمكن من خلاله التفاعل والنقاش وهو يشابه بشكل كبير مواقع المنتديات في وقتنا الحالي، وكان هناك محاولة أخرى عام 1979 لنظام مراسلة جديد (يوزنت) يقتصر التواصل فيه بين أربع جامعات أمريكية حتى تم تطويره عام 1987 وأضيفت عليه بعض الجامعات الأخرى وتم استخدامه من قبل الوكالات الأمريكية.
- كل تلك التجارب لم تصل حد تسميتها بمواقع تواصل اجتماعي وذلك بسبب أن نظامها الأساسي مغلق ومتاح لبعض الجامعات أو جهات حكومية ولم تصل للمجتمعات، ولكنها كانت الطريق والنواة للوصول لما هو أكبر، فقد حاول الكثير إنشاء تلك المواقع عن طريق الويب حتى عام 1997 حيث تم تصميم أول موقع تواصل اجتماعي حقيقي متاح بين أفراد

المجتمعات، يمكن من خلاله إنشاء ملف شخصي وإرسال الرسائل، وإضافة الأصدقاء، وإنشاء قوائم إتصال وعرف بإسم (SixDegrees).

- وتم إطلاق موقع جديد في عام 2003 بإسم (فرند ستير) أضاف لسابقه إمكانية مشاركة المحتوى، والصور، ومقاطع الفيديو، وفي نفس العام أطلق موقع آخر جديد أضاف إمكانية لعب الألعاب الإلكترونية لمستخدميه مع مستخدمين آخرين وحظي بشعبية كبيرة حتى تراجعت مع ظهور موقع (فيس بوك).
- وتسارع بعدها التطور والإنتشار وبدأت المواقع بالظهور بأكثر كمالية عن سابقاتها فتم إطلاق موقع (يوتيوب) عام 2005 وتحول موقع (فيس بوك) عام 2006 من اقتصاره على طلاب جامعة هارفارد بعد تصميمه عام 2004 إلى العمومية وإمكانية دخوله وإستخدامه من أي شخص بالعالم. وانطلاق موقع (تويتر) في عام 2006. وتصميم وإطلاق موقع (انستغرام) من قبل شركة (سيستروم) قبل بيعه عام 2012 لشركة (فيس بوك). وتمكن بعض الطلاب من جامعة ستانفورد عام 2011 من تصميم موقع يختص بمقاطع الفيديو ومشاركتها (سناب شات). وحتى عام 2016 وإطلاق موقع (تيك توك) من قبل شركة صينية. (https://mawdoo3.com)

ثالثاً: مميزات استخدام المناصرة الرقمية على مواقع التواصل الاجتماعي

لم تعد وسائل التواصل الاجتماعي فقط من أجل التسلية والترفيه، بل أصبحت تمارس دور رئيس في حشد الجماهير والتأثير على الرأي العام بالعديد من القضايا الإجتماعية والسياسية، حيث تمتاز بعدم قدرة الدولة بالسيطرة الكاملة عليها مثل الإعلام التقليدي.

ولهذا استطاع العاملون على المناصرة الرقمية حول العالم استغلال وسائل التواصل الاجتماعي في عملية التأثير والتعبير عن الرأي وتوفير مساحة حرة لتحدث ونطاق واسع لمناصرة القضايا التي يدافعون عنها، حتى لو لم تكن المناصرة رقمية لك أصبحت جميع الحملات المناصرة التقليدية تتجه نحو الرقمية (عزت، 2015).

وقد لجأ ممارسو المناصرة الرقمية لوسائل التواصل الاجتماعي لأسباب عدة أهمها:

1. الحرية: قد تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي القناة الرقمية الوحيدة التي لا يمكن للحكومة أو الأجهزة الأمنية السيطرة عليها بشكل كامل، يمكن أن يتم فرض عقوبات على بعض المواضيع لكن لا يمكن السيطرة التامة على كل ما ينشر لإمكانية إنشاء حسابات وهمية تحمل أسماء مستعارة غير أسماء أصحابها، كما يمكن استعمال آليات تجاوز الحجب الحكومي رغم أن أصحاب هذه المواقع يتواجدون في أكثر الدول ديمقراطية إلّا أن هُناك بعض المساوئ في استخدامها التي تنتهج سياستها.
2. اللامركزية: تُعد اللامركزية في المواضيع والمنصات من الأمور المهمة التي تساعد في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بالعديد من قضايا المناصرة الرقمية، حيث لا يمكن السيطرة على الرأي العام فالجمهور يختار بماذا يريد أن يتفاعل وهو من يضع الحدث، وهناك منصات متنوعة ومختلفة تمكن الجمهور من اختيار الأنسب حسب اهتماماته الشخصية.
3. سهولة الاستخدام: تمتاز وسائل التواصل الاجتماعي في سهولة الاستخدام فهي لا تحتاج إلى مستوى علمي وثقافي أو اجتماعي معين، حيث يمكن أن يتعلم استخدامها أي شخص على اختلاف الأعمار والأجناس، لذلك اكتسبت مواقع التواصل الاجتماعي مساحة واسعة كوسيلة اعلام مجتمعي بديلة عن الإعلام التقليدي.
4. الخصوصية: توفر وسائل التواصل الاجتماعي حماية مجهولية المستخدم، حيث يمكن إنشاء حسابات والنشر عبرها بأسماء مستعارة وهذا يوفر حماية وخصوصية للأشخاص الذين قد يتعرضون للخطر أو الأذى.
5. الإبداع والتميز: تجتاز وسائل التواصل الاجتماعي حواجز وقيود الأفكار التقليدية فهي مناسبة للمناصرة الرقمية للقضايا التي لا يستجيب الإعلام التقليدي لها والقضايا التي لا يتقبلها المجتمع بسهولة مثل قضايا الحريات الدينية والقضايا السياسية (دليل في المناصرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي،2020).

رابعاً: كيف يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مناصرة قضايا حقوق الإنسان

تم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مناصرة الرقمية لقضايا حقوق الإنسان بعدة طرق منها:

1. التواصل: تعد وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة جيّدة وفعّالة لتواصل بإتجاهين، أكان بين أعضاء الفريق أو مع الجمهور المستهدف، حيث يمكن لأعضاء الفريق إنشاء مجموعات عبر "الفيسبوك أو الواتسآب" لتوفير الوقت والجهد والمال أيضاً، ويمكن إنشاء صفحات للتواصل مع الجمهور، إما عن طريق صندوق الرسائل الخاص أو من خلال التفاعل معهم والرد عليهم عبر المنشورات، ويمكن التحكم في خصوصيتها من خاصة إلى عامة وهذا يحمي خصوصية المعلومات، في عام 2016 أطلق "فيسبوك" خاصية الرسائل المشفرة وهي خاصية توفر للمستخدمين حماية وتأمين محادثاتهم، حيث تختفي الرسائل بعد قراءتها لذلك تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة هامة في عملية التواصل بين المنظمات والمؤسسات التي تعني في الدفاع عن حقوق الإنسان.
2. جمع المعلومات: تعد وسائل التواصل الاجتماعي مخزن كبير ومستودع هائل للمعلومات يُمَكِن العاملين على مناصرة حقوق الإنسان من الإعتماد عليها في جمع توثيق المعلومات حول الإنتهاكات، كما ويُشكل المحتوى الضخم لوسائل التواصل الاجتماعي مواد لأبحاث حقوق الإنسان حيث يُشكل المحتوى على اختلاف شكله من صور وفيديوهات ونصوص كشف عن حقائق ممكن أن تؤدي إلى فضح انتهاكات منظمة بأكملها، وهذا الكم الهائل من المحتوى بحاجة لمهارات عالية من الباحثين والمختصين في التنظيم والمتابعة والاكتشاف للوصول إلى المعلومات الصحيحة والسليمة أو يمكن استخدام العديد من الطرق لجمع المعلومات المتوفرة عبر منصات التواصل الاجتماعي حول انتهاكات حقوق الإنسان، مثل تتبع الكلمات المفتاحية أو "الهاشتاج" أو متابعة الحسابات الشخصية للناشطين الذين يستخدمون صفحاتهم كمنصات إعلامية لنشر الأخبار والقضايا الإنسانية، أو استخدام أدوات تساعد على تضييق نطاق البحث حسب الموقع والتاريخ أو نوع المحتوى. ومن الضروري مراعاة فكرة "ما هو موجود الآن قد يكون مختفي غداً" لذلك من المهم العمل على حفظ المعلومات على منصات التواصل الاجتماعي بطرق أخرى (المرزوك،2020).

3. التثقيف والتوعية: تعد وسائل التواصل الاجتماعي مساحة مهمة للتوعية والتثقيف بقضايا حقوق الإنسان بسبب انتشارها الكبير وسهولة استخدامها وتكلفتها المنخفضة، وأغلب المنظمات جعلتها منصات لمعظم حملات المناصرة والتوعية في حقوق الإنسان، وتمتاز بقلة الموارد المطلوبة حيث تحتاج لحساب الكتروني على أحد هذه المنصات ومجموعة من المحتوى بإختلاف شكله وشخص واحد قد يستطيع الوصول إلى ملايين عبر هذا الموقع، ويعتبر الفيس بوك المنصة الأكثر انتشاراً واستخداماً خاصة في حملات المناصرة الرقمية لتوعية بقضايا حقوق الإنسان، ويعد أرقام المستخدمين الضخمة لوسائل التواصل الاجتماعي تحدي كما هو فرصة فهذا العدد الضخم قد يؤدي إلى تشتيت الجمهور اذا لم تدرس تماماً من هم جمهورك المستهدف وصياغة الرسائل المناسبة لهم، وللتوعية بقضايا حقوق الإنسان يجب استخدام أفكار مختلفة ومحترفة للحصول على انتشار وإقبال كبير وبناء محتوى جذاب ودقيق وصحيح.

4. الحشد والدعم: خلال السنوات الأخيرة أصبحت تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في الحشد والدعم المجتمعي لقضايا حقوق الإنسان، وحتى المؤسسات والمنظمات أصبحت تتجه إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الحشد والدعم بجانب أنشطتها التقليدية، حيث توفر وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية القيام بحملات المناصرة الرقمية في العديد من المناطق الجغرافية والمجتمعات المختلفة من خلال صفحة واحدة على إحدى المنصات، ومن خلالها يمكن استهداف شرائح واسعة من الجمهور دون تكلفة وجهد وعناء السفر والتنقل، مع منع بعض الدول الناشطين من إقامة بعض الأنشطة الجماهيرية والفعاليات وانتشار وباء "كورونا" ومنع التجمع والإختلاط المباشر مع الجمهور أصبحت منصات التواصل الاجتماعي مساحة بديلة للحشد ودعم المناصرين لقضايا حقوق الإنسان، علماً أنه لا يمكن اعتبار وسائل التواصل الاجتماعي بديل عن الحراك على أرض الواقع في قضايا المناصرة ولكن على الأقل تضمن التوعية وبقاء القضية مطروحة على الساحة وتضمن التأثير على الجمهور، ولا تعتبر منصات التواصل الاجتماعي للحشد والدعم فقط فهي مكان لتبادل الأفكار والاتجاهات والآراء ويمكن من خلالها الاطلاع على ردود أفعال الناس اتجاه القضية ونضع الخطط بناءً عليها، ويمكن معرفة المؤيدين والمعارضين وغير المنتمين والتنبؤ في حجم التحديات (مصطفى،2014).

5. التشبيك والتحالف: يمكن من خلال مواقع التواصل الاجتماعي العثور على شركاء عمل جدد على مستوى أفراد أو منظمات ومبادرات، على مستوى الأفراد من السهل الوصول إلى

أصحاب الأفكار والمبادرات المشابهة وكسبه كحليف وبناء علاقة عمل مشترك معه، ويمكن أيضاً عبر تتبع المدونين والنشطاء ومتابعة الكلمات المفتاحية يمكن من الوصول للمجموعات المهتمة بنفس القضايا، أما على مستوى المنظمات والمؤسسات يمكن من خلال الحسابات والصفحات الرسمية والاطلاع على أعمالها ونشاطاتها وأهدافها ومراسلتها بشكل رسمي وابلاغهم طلب التعاون والعمل معاً كحلفاء، ومن الضروري التأكد دائماً من أسماء الأشخاص والتعرف على هوياتهم وعدم التعامل مع الأسماء المستعارة لأنه من الممكن أن يكون هناك استهداف للنشطاء (المصري،2014).

خامساً: تحديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المناصرة الرقمية

هناك العديد من التحديات التي تواجه المناصرين لقضايا حقوق الإنسان عبر مواقع التواصل الاجتماعي، حيث لا يعد التعامل مع هذه المنصات بالأمر الهيّن إذ أنه يحتاج للتعامل مع التحديات المختلفة، ولا يمكن تجاهلها حتى لا تفشل وتخسر كل المميزات التي وفرتها وسائل التواصل الاجتماعي، أو قد تؤدي إلى حدوث خطر على الناشطين إذا لم يتم استخدام الإستراتيجيات بطريقة صحيحة ودون تخطيط ووعي، لذلك من الضروري معرفة التحديات المتوقعة وبناء سناريوهات وحلول لها ومنها:

1. مصداقية المعلومات: تعد مشكلة مصداقية المعلومات من المشاكل التي يعاني منها مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لأنه وبكل سهولة يستطيع أي شخص أن ينشر أي خبر أو معلومة أو أن يقوم بفبركة القصص وخلق الأحداث الكاذبة أكان المحتوى مكتوب أو مصور، لذلك يتحتم على من يسعى في الحصول على المعلومات التي يتم تداولها عبر مواقع التواصل الاجتماعي تحري الدقة والمصداقية منها قبل أخذها كمرجع للتوثيق، كما أنه يقوم الكثير بإعادة نشر فيديوهات قديمة تحت عناوين أخرى أو استغلال صور لقضايا مختلفة ونسبها لسياق آخر، ومن الأمور التي يجب العمل على التأكد منها إضافة للمعلومات التي يتم نشرها هي الحسابات التي قامت بنشر المحتوى، هل هي بإسم حقيقي وصورة حقيقة وللحساب تاريخ على المنصة ولديه تفاعل على هذا الحساب، والتأكد أن الحساب الذي نشر الخبر أو المعلومة في نفس المنطقة الجغرافية التي حدث فيها الانتهاك، والبحث عن اشخاص اخرون يتحدثون عن نفس الواقعة وليس حساب واحد فقط (مزاهرة، 2018).
2. ومن أبرز المشاكل المعلومات الغير صحيحة على مواقع التواصل الاجتماعي هي:

- التلاعب التقني: أصبح من السهل الفبركة واللعب في الصورة والفيديوهات مع التقدم التقني والرامج، وحتى أصبح من الصعب اكتشاف التزوير فيها وبحاجة لخبراء لإكتشافه مما يشكل مشكلة كبيرة في المحتوى المتناقل عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- التلفيق: حتى وإن لم تكن هناك فبركة تصوير أو تلاعب تقني وتكنولوجي في المحتوى، يمكن أن يكون المحتوى من البداية غير حقيقي (تمثيل)، لذلك يجب التأكد من الأشخاص الذين شاهدو الحدث بالواقع أو من خلال الإعلام التقليدي الذي نقل المشهد.
- الاسناد المغلوط: حتى وان كان الحدث خالٍ من التلاعب التقني ومن التمثيل البشري يمكن أن يتم نسب أحداث قديمة إلى تاريخ جديد أو منطقة أو بلد مختلف، قد حدثت هذه الظاهرة في إحداث مشابهة لذلك يجب التأكد من تاريخ المحتوى عبر محرك البحث جوجل والنظر إلى تفاصيل الفيديو.

3. نخبوية مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي وفئة الاميين في وسائل التواصل الاجتماعي: هناك فجوة بين المتمرسين والنخب على مواقع التواصل الاجتماعي والأشخاص الذين لا يعرفون كيفية استخدامها أو لا يوجد لديهم حسابات اساساً، ما يعدم اطلاعهم على هذه المنصات وقدرتهم على التكيف مع التطور التكنولوجي، مثل كبار السن أو بسبب الفقر الذي يمنع من أمتلاكهم جهاز ذكي أو حاسوب ووجود شبكة انترنت لديهم، وعليه يمكن لممارسي المناصرة الرقمية اللجوء إلى قادة الرأي وهم المؤثرون في مكان تواجدهم مثل المنزل والعمل والمقاهي، حيث يقوم كل شخص منهم بنقل المعلومات والتأثير على حسب الدائرة التي يقع فيها، فكلما كان قادة الرأي ضمن خطة الاتصال الاستراتيجي في المناصرة الرقمية يضمن ذلك وصول المعلومات وتأثيرها على عدد أكبر من فئات المجتمع، وأيضا يمكن لممارسي المناصرة الرقمية التشارك مع الاعلام التقليدي في نشر المحتوى وذلك لتخفيض مشكلة الامية الرقمية، حيث أن وسائل الاعلام التقليدي تستطيع أن تصل المحتوى إلى جميع الفئات العمرية والمجتمعية لذلك يمكن الاستفادة من هذا الجانب في التعاون ونشر المحتوى الرقمي عبر وسائل الاعلام التقليدي لضمان وصول المعلومات لكل الفئات المطلوبة، والوصول إلى أفراد الأسرى على وسائل التواصل الاجتماعي يساعد في الوصول إلى تلك الفئات (الامية رقمياً) والتأثير عليها ولو بنسب قليلة (المصري،2014).

4. المخاطر الأمنية والقانونية: يعني ممارسي المناصرة لقضايا حقوق الإنسان من المراقبة والرقابة والتحقيق والأذى والتهديد والتعذيب النفسي والجسدي والمادي، وقد تكون هذه الجهات

حكومية (الدولة) أو جهات غير حكومية تقوم في انتهاكات بحقوق الإنسان ويهددها أن يتم كشفها وفضحها والمطالبة بإيقافها ومقاضاتها من قبل الناشطين في مناصرة حقوق الإنسان، مما يدفعهم إلى تعريضهم للأذى والقمع ومطالبتهم في التخفيف أو التوقف عن نشاطاتهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي من خلال عدة أساليب منها التخويف أو الترغيب وتقديم العروض لإقناعهم في التوقف عن النشر، وعليه يجب أولا الاطلاع على القوانين والأنظمة التي تحكم البلد في النشر الرقمي وحريات التعبير، وأيضاً اعتماد صفحات عامة غير شخصية لمناصرة قضية حساسة عبر وسائل التواصل الاجتماعي وليست باسم شخص واحد، والمحافظة على سرية العاملين على الصفحة واستخدام أدوات رقمية تساعد على حماية الخصوصية مثل (TOR) الذي يعمل على المحافظة على المجهولية الرقمية.

5. احترام الخصوصية: تعد القاعدة الأساسية لأي شخص يعمل على مناصرة حقوق الإنسان والتي تحكم كل أنشطتهم "عدم انتهاك حق انساني بمناسبة الدفاع عن حق انساني آخر"، يعد عمل المناصرين الرقميين حساس جداً حيث أنه يتطلب منهم المحافظة على كل حقوق الاخرين في النشر فلا يمكنهم استخدام منشورات شخصية بدون موافقة صاحب المنشور ولا يجوز الكشف عن هويته أو تعريض نشر المحتوى لديه إلى جعله معرض للخطر أو لتهديد أم ني، حتى وإن كان المنشور أو الفيديو على حسابه الشخصي ولكن إعادة نشره على صفحات منظمات ومؤسسات حقوقية يمكن أن يشكل خطر على ذلك الشخص، لذلك يكون عملهم محتوم بالكثير من الضوابط والقيم الأخلاقية والإنسانية (مصطفى، 2014).

6. السيطرة الرقمية: يعد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة وحيدة في المناصرة الرقمية لقضايا حقوق الإنسان تحدي كبير ولا يجوز الاعتماد عليها بشكل كلي، حيث يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة من إحدى الأدوات أو إدارة لوقت محدد لكن لا يجب اعتبارها كل الأدوات لكل الوقت، حيث يؤثر ذلك على مهارات الرصد والتوثيق الميداني وقد يمتد إلى التأثير على المصداقية في التقارير والدراسات التي تصدرها المنظمات الحقوقية، كما يؤثر على تراجع مهارات ممارسي المناصرة في العمل الميداني والجماهيري ومهارات تنظيم العرض والالقاء (مناصرة حقوق الإنسان باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، 2020).

المبحث الخامس: تجارب مؤسسات في المناصرة الرقمية

هناك الكثير من المؤسسات التي عملت على المناصرة الرقمية جزء من نشاطها في المناصرة أو كنشاط أساسي في عملها، فبعض المؤسسات استخدمت المناصرة الرقمية بجانب ممارسة المناصرة التقليدية وبعض المؤسسات خصصت دورها في العمل على النشاط الرقمي فقط، في هذا المبحث نذكر العديد من المؤسسات الرائدة والمتميزة في المناصرة الرقمية كنشاط جزئي أو أساسي لقضايا مختلفة، للاطلاع على هذه المؤسسات وتجاربها بالمناصرة الرقمية.

- **التجربة الأولى: BDS**

وهناك العديد من الحملات المحلية والعالمية التي تقوم بها الحركة لمناصرة الشعب الفلسطيني مثل حملات التضامن الطلابي والتضامن النقابي والعديد من الحملات الاخرى مثل حملة أسبوع لمقاومة الاستعمار و"الابارتهايد" لنوقف شركة جي فور اس، الحظر العسكري، لنقاطع اش بي، المقاطعة الزراعية، حصار النظام الاماراتي (العامودي،2018).

مواقع التواصل الاجتماعي:

تمتلك البي دي أس مواقع للتواصل الاجتماعي لسهولة الوصول للمجتمعات والشعوب ولتكبير دائرة المناصرة محلياً وعربياً وعالمياً حيث لديها صفحات رسمية بعدة لغات ولعدة مناطق جغرافية على الفيسبوك ولديها 81000 معجب بالصفحة الأساسية تقريبا، وحساب على تويتر ولديها 71000 متابع تقريبا، ولديها حساب على انستغرام وعليه ما يقارب 20000 متابع.

وبحسب ما جاء في الموقع الرسمي للبي دي أس (Boycott Divestment Sanctions) بمعنى مقاطعة وسحب استثمار وفرض عقوبات، وتدعو بمقاطعة التعامل مع الاحتلال ومقاطعة شركاتها والشركات الدولية المشاركة في الانتهاكات بحق الشعب الفلسطيني بالإضافة لمقاطعة ثقافية رياضية والأكاديمية، كما وتضغط باتجاه سحب أو إنهاء التعاقدات والاستثمارات من قبل أشخاص أو مؤسسات أو جماعات مع شركات الاحتلال، وكذلك السعي لتقوم الحكومات الدول في العالم بفرض العقوبات بحق الاحتلال من خلال الغاء أي تبادل اقتصادي أو عسكري أو ثقافي، أو معاقبتها عن طريق الأمم المتحدة والمحافل الدولية بسبب

جرائمها ضد الفلسطينيين وانتهاكها لحقوق الإنسان، وهي تسعى بالمقام الأول لمناهضة الاستعمار والوصول لتحقيق كافة المطالب الشرعية للشعب الفلسطيني واهمها حق تقرير المصير ومن أبرز ما تنادي به الحركة (حرية، عدالة، مساواة) (شلش،2020).

نشأتها:

نشأة الحركة في فلسطين عام 2005 انطلاقا من مناداة الشعوب بضرورة المقاطعة للاحتلال وبعد الفشل الذي وصلت إليه الحكومات وأصحاب القرار لوقف الانتهاكات والتجاوزات التي يقوم فيها الاحتلال اتجاه الشعب الفلسطيني.

أهدافها:

- ازالة جدار الفصل العنصري وايقاف الاستيطان وإنهاء الاحتلال على كافة الأراضي الفلسطينية والعربية.
- المساواة للفلسطينيين في أراضي 48 وإنهاء أي شكل من أشكال التمييز والفصل العنصري.
- حق اللاجئين الفلسطينيين من العودة لأراضيهم التي هُجِّروا منها واستعادة ممتلكاتهم بحسب القرار 194 للجمعية العامة للأمم المتحدة.

أنشطة وحملات رقمية

هناك ثلاث أنواع للحملات التي تقوم بها حركة الب دي أس على عدة مستويات وهي:

- المقاطعة الأكاديمية: بحيث أن جامعات الاحتلال متورطة بالكثير من جرائم الحرب في لبنان وفلسطين حيث تقوم بتطوير الأسلحة، وهناك إقبال كبير من جامعات ومؤسسات والاتحادات الطلابية والأكاديميين في العالم داعمة للمقاطعة الاكاديمية رفضا منهم للتطبيع والاضطهاد.
- المقاطعة الثقافية: يقوم الاحتلال باستغلال الثقافة لتبرير وجوده الاستعماري ولتلميعه وتقوم المؤسسة بحث المؤسسات والفنانين والعاملين في الحقول الثقافية برفض أي تعامل مع الاحتلال أو من يمثلهم وهناك الآلاف من الفنانين من لبوا نداء الشعب الفلسطيني بالمقاطعة الثقافية للاحتلال.

- المقاطعة الاقتصادية: تعمل حركة المقاطعة على تكبيد الاحتلال الخسائر المادية والاقتصادية عن طريق مقاطعة الشركات المشاركة المتعاقدة مع الاحتلال اقتصادية وتم إلغاء الكثير من الشركات تعاقداتهم وهناك شركات كبرى مثل فيولا، وسي ار اتش، واورانج، لبو نداء المقاطعة بالإضافة لكثيرين من المستثمرين الذين سحبوا استثماراتهم من الاحتلال ومن الشركات العالمية المتورطة (مركز فلسطين،2009).

تجربتها في المناصرة الرقمية

قامت الباحثة بإجراء مقابلة مع الأستاذ محمود نواجعة، للبي بي سي للتعرف على تجربتهم في المناصرة الرقمية التي تقوم بحملات واستهدافات أولاً المقاطعة لشركات ومؤسسات ومقاطعة اقتصادية وأكاديمية ودبلوماسية وأيضا سحب استثمارات لشركات دولية متورطة مع الاحتلال، التكتيك الثالث هو العقوبات مثل الحظر العسكري وغيرها من الحملات، وذكر أن الحركة لا تعمل بشكل مخصص على قضية فقط بل نحدد ماذا يجب أن يفعلوا ونؤمن بالعمل الفعلي والمباشر وهكذا تبنى الحملات وتحدث عن حملة "جي فور اس" وهي شركة بريطانية متعددة الجنسيات تملك أكبر "جيش خاص" شبع عسكري بالعالم تعمل على تأمين مولات مباني أمم متحدة سفارات مباني حكومية وغيرها الكثير وأيضا كانت متعاقدة مع مصلحة سجون الاحتلال وشاركت في قمع الأسرى داخل السجون وأيضا لها برامج تدريب لشرطة الاحتلال ومن ضمنها برنامج تدريب على قمع الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال وأيضا كانت سيارتها تحمل البوابات الحديدية في القدس، وبتالي هنا كان دورنا في المناصرة اطلقنا حملة ضد هذه الشركة وهي ضغط على كل طرف يتعامل مع هذه الشركة لفسخ التعاقد لتنسحب هذه الشركة وهي فعلياً انسحبت، وكان هدف الحملة تعريف الشركة وكيف تقوم بانتهاك الفلسطينيين وقمعهم بشكل مباشر وصولاً للمعدات والتدريب على القمع والتعذيب بالإضافة لإيصال رسالة واضحة للعالم والنشطاء البي دي أس والنشطاء بشكل عام باستخدام أدوات الضغط مثل الوقفات والاحتجاج على هذه الشركة والضغط على من يتعامل مع هذه الشركة مثل السفارات ومكاتب الأمم المتحدة والمولات خصوصا في الأردن لفسخ هذه التعاقدات وكان الجمهور المستهدف مقسم الي نصفين وهو من نريده أن يفسخ العلاقة مع هذه الشركة وهذا صاحب النتيجة النهائية وهناك الجمهور الذي يعمل معنا الداعمين والرسائل كانت موجهة لنشطاء البي دي أس وللنشطاء بشكل عام والتحالف حول العالم ونوجه لهم نداء علماً أن الحملة عالمية موجهة لكل العالم والجمهور

الذي نستهدفه لأحداث التغيير المسؤولين عن التعاقد هو مع هذه الشركة فهُنا جمهورنا الناشط يضغط عليهم ويتم استهدافهم رقمياً بعدة أدوات أولاً عند خروج النداء على مواقع التواصل الاجتماعي نقوم بمطالبته لإنهاء التعاقد وتكون طريقة الضغط على اختيار الجمهور واذا لم يستجب الجمهور نقوم بإختيار البيان الرقمي للتأثير على إنهاء التعاقد ولقد قمنا باستخدام الفيسبوك وتوتير وحديثا الانستغرام وقمنا بإصدارات رقمية مثل الفيديو جراف والجرافيك والصور التي تأتي من الحملات وعند ارسال الأسرى للرسالة نحولها لوسيلة رقمي والعواصف الالكتروني لتسليط الضوء من كل المجموعات ونستخدم ثلاث لغات أساسية عربي انجليزي اسباني.

وهناك مجموعات تترجم إلى لغات أخرى وأيضا نستخدم البريد الالكتروني، عند بناءنا للحملات هناك عدة معايير أولاً مقدار التواطؤ أو التورط وإمكانية بناء تحالفات واسعة وإمكانية النجاح ولذلك من أهم استراتيجياتنا هي التحالف وحملة مثل "جي فور أس" هي حملة عالمية لازم أن يكون هناك نضال تقاطعي مع ناس آخرين وقمنا ببناء تحالف واسع ضد هذه الشركة في كل مكان بالعالم والتشبيك مع الشركاء جميعهم وهذه التحالفات تعمل على نجاح الحملة، ونحن لنا خطاب واحد في كل الحملات والمنصات وهو حقوقي يستخدم حقوق الإنسان يطوع القانون الدولي في نضالنا وبعيد كل البعد عن خطاب الكراهية أو العنصرية ونرفض كافة أشكال الكراهية ومناصرين لحقوق الإنسان ولكن هناك خطاب يأخذ حساسية السياق فالخطاب الأمريكي يختلف عن الأوروبي والافريقي ولكن خطاباتنا موحدة حول حقوق الإنسان بما يخدم قضية الشعب الفلسطيني ولا يتعارض معها.

نحن لا نخاطب الأنظمة العربية نحن نخاطب الشعوب لضغط على أنظمتها ورسائلنا رسائل شعبية، أولا نقدم موقف مثلا نستخدم أسلوب الاستنكاري في خطابات الحكومات المطبعة ونشرح لماذا نستنكر وتحتوي على مجموعة من المعلومات ومدى تأثيرها ثم مطالبات للشعوب ماذا نريد منها أن تفعل، وعند القيام بأي حملة من الضروري البحث والتأكد وجمع المعلومات ثم تحديد الحملة اذا كانت أولوية أم لا ثم تحديد هل الحملة على مستوى عالمي أم منطقة معينة وبعدها بناء استراتيجية ومن سيقود الحملة، ثم بناء خطط التنفيذ والتكتيكات، وبعدها الضغط على هذه الشركة بالتزامن مع خطة إعلامية ونعمل أن يكون المحتوى موافق للمعاير الدولية وحقوق الإنسان والتحديات الوحيدة هي إمكانية الوصول للجمهور، والموازنة المالية تعتمد على خطة الحملة والهم لدينا التغطية على صفحات الإعلامية مثل (AJ+) حيث ينتشر الخبر على صفحات

الشركات الإعلامية التي تكون معنية في تغطية اخبارنا لذلك لا يلزمنا موازنة ضخمة لان الصفحات تنشر لنا بشكل كبير (نواجعة، 2021).

- **التجربة الثانية: جمعية Fe-male**

قامت منظمة فيميل غير الحكومية التي أسستها مجموعة ناشطات لبنانيات عام 2012 بعمل حملات ومبادرات لمناصرة حقوق المرأة واستخدمت المناصرة الرقمية كجزء من نشاطها، وكانت أهداف هذه المنظمة تتركز على رفع الوعي ومناصرة العديد من القضايا المرتبطة في حقوق الإنسان وحقوق المرأة عبر الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي، تمكين النساء والمطالبة بتجديد القوانين التي تمارس ضد النساء والمطالبة بمنع استخدام النساء كوسيلة للتسويق في الإعلانات "التسليع".

وفي مقابلة على موقع (Advocacy Assembly) مع احدى مؤسسات المنظمة الأستاذة علياء عواضة تحدثت عن تجربتهم في المناصرة الرقمية وعن التحديات التي تواجه الناشطين في مناصرة قضايا المرأة في الشرق الأوسط كان أهمها تجاوز العقبات والعوائق التي يجب النظر اليها قبل معالجة القضية الأساسية، حيث أنه يوجد هناك بعض الأماكن التي لا تعتبر النساء مواطنات أساساً وهناك من يعتبرهن سلع، هذا بدوره يجعل القضايا المتعلقة بهن ليست من ضمن الأولويات، كما يعد التمويل من التحديات التي تواجه عملية المناصرة لأن القضية ليست جذابة ومهمة للبعض مما يجعل الحصول على التمويل أمر صعب ومحدود (عبد العال،2018).

كما تحدثت عواضة عن الأدوات الرقمية التي تستخدم منذ أكثر من 6 ولكن بطرق مختلفة حيث أصبحت لرفع الوعي ولإتمام الحملات الرقمية وتم إطلاق حملات ناجحة عبر الانترنت مثل حملة "مش يتسليع منتجك ببيع" وهي حملة الكترونية تناهض استخدام المرأة كوسيلة في الإعلان والاعلام واستخدمت الفيديوهات والرسوم الكاريكاتورية في المحتوى الرقمي.

كما أنها تحدثت عن مساهمة المناصرة الرقمية بتحقيق أهداف المنظمة من خلال قوة وسرعة التواصل مع المجتمع، حيث يمكن الوصول إلى السياسيين وصناع القرار في كبسة زر ومن أهم مميزات أدوات المناصرة الرقمية أنها مباشرة وعلى مرأى الجميع وهذا يزيد من الشفافية والانفتاح في التواصل مع الاخرين.

وعند العمل على المناصرة أو المناصرة الرقمية يجب أن يتم تحديد الجمهور واهتماماته وأولوياته وكيف ستؤثر الحملة على هذه الأولويات، لأن ومعرفة الأولويات تساعد في وضع استراتيجيات الحملات على منصات التواصل الاجتماعي ووسائل الاعلام ومن المهم معرفة ما الذي ينجح القضية والجمهور خلال فترة محددة من الزمن، ومن أهم التحديات التي تواجه المناصرة الرقمية هي الأمن الرقمي وسرعة التطور في العالم الرقمي الذي بحاجة إلى تدريب دائم لتعامل معه، ويجب أن يكون مطلعين على كل ما هو جديد في العالم الرقمي.

وأنه لا يدرس في الجامعات تقنيات المحافظة على المعلومات والبيانات الشخصية وعدم قبول الصداقات الوهمية، وكثرة الأدوات الرقمية تعد تحدياً لأنه بحاجة لدقة في اختيار الأداة المناسبة وقد تحتاج الكثير من الوقت.

وتجد المنظمة أن "الواتس اب" واحدة من أهم الأدوات في المناصرة الرقمية والأكثر شيوعا في لبنان واستخدام الهاتف كأداة تسهل طريقة إيصال الرسائل للجمهور وأن تحرير الفيديوهات بشكل جيد يعمل على تحويل المحتوى الممل إلى محتوى جذاب. (عابد،2012**).**

المبحث السادس: مؤسسات دعم ومناصرة الأسرى الفلسطينيين

تعد مؤسسات دعم ورعاية الأسرى من أهم القوى العاملة على الضغط والمناصرة اتجاه قضية الأسرى والمطالبة في حقوقهم وحمايتهم كونها تشكل الجسم الداعم والمتابع لهم منذ لحظة الاعتقال وأثناء الاعتقال وحتى بعد الافراج عنهم فهناك مؤسسات تعمل على توثيق لحظة الاعتقال ومعرفة مكان وجود المعتقل لإخبار ذويهم وتوكيل المحاميين لمتابعة القضايا ونشر قصصهم ومعاناتهم ورعاية أسرهم في فترة الاعتقال ومتابعة حياتهم التعليمية والصحية وأيضاً هناك مؤسسات تعمل على تأهيل الأسير بعد خروجه من السجن وأغلب مؤسسات دعم الأسرى تعمل على المناشدة المؤسسات الدولية والحقوقية وعلى مناصرة قضاياهم عبر وسائل الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي لفضح انتهاكات الاحتلال في حق الأسرى ونقل معاناتهم للمجتمع الدولي ليضغطوا في اتجاه توفير حماية دولية وتوفير حقوق الأسرى باعتبارهم سجناء حرب.

ويمكننا تصنيف مؤسسات دعم ورعاية الأسرى الفلسطينيين إلى مؤسسات حكومية (رسمية)، ومؤسسات أهلية، ومؤسسات دولية، وجهات أخرى متنوعة تعمل على مناصرة الأسرى (المصري،2014).

- **المؤسسات الحكومية (الرسمية):**

1. نادي الأسير الفلسطيني

كانت نشأة نادي الأسير انبثاق من قلب المعاناة للأسير الفلسطيني داخل غياهب السجون حيث تم بلورة فكرة وجود نادي الأسير من الأسرى نفسهم داخل السجون لحاجتهم الماسة لجسم يمثلهم بالخارج وينقل صوتهم للشعب والعالم وذلك بعد اضراب الأشهر لدى الحركة الأسيرة اضراب عام 1992 وكان النادي من أهم انجازات تلك هذا الاضراب، وتم صياغة النظام الداخلي للنادي في السجن بتاريخ 1993/9/27، وتم الاعلان عن تأسيسه باحتفال جماهيري حاشد في جامعة بيرزيت كمؤسسة شعبية تعنى بشؤون الأسرى وتمثل قضيت الأسرى محليا وعالميا (تسنيم القاضي، 2021).

قام النادي بتشكيل العديد من الفعاليات والاعتصامات المناصرة للأسرى وقضيتهم ونشرها كقضية عادلة أم المجتمعات الدولية، وكان هم النادي الأول هو أن يعيش الأسرى وذويهم حياة كريمة بتوفير الرعاية المادية والاجتماعية لهم. حتى تم انشاء وحدة قانونية لمساعدتهم قانونيا

في عام 2001 بالإضافة لكون النادي حلقة الوصل بين الأسرى والمجتمع والسلطة الفلسطينية فساهم الندي بإنشاء وزارة شؤون الأسرى والمحررين.

واستمر تقديم نادي الأسير الدعم للأسرى والمحررين حتى تاريخ 2020 بحيث أعلن مجلس إدارة النادي عن اغلاق كافة الفروع إلى الفرع الرئيسي في رام الله وذلك نتيجة العجز مالي من عام 2017 لم يستطع النادي تجاوزه (نادي الاسير الفلسطيني،2021).

2. هيئة شؤون الأسرى والمحررين

هي هيئة رسمية ومستقلة ماليا تابعة لمنظمة التحرير بعد إصدار قرار من رئيس السلطة الفلسطينية (محمود عباس) بتحويلها من وزارة فلسطينية إلى هيئة تقوم على تقديم الخدمات القانونية والاعلامية والخدماتية من توفير رواتب للأسرى وتوفير تامين صحي لهم ولذويهم كمرافقين بالتأمين وتقوم على برنامج اعادة تأهيل للأسير المحرر من مساعدته بقروض لمشاريع صغيرة أو تعلم مهنة ومساعدة في التنسيق مع الجامعات وتقوم على تنسيق لامتحانات الثانوية العامة التي تقوم داخل السجون (تسنيم القاضي،2021).

3. وزارة شؤون الأسرى والمحررين (غزة)

وهي أم تداد لوزارة شؤون الأسرى والمحررين بحيث رفض فرع الوزارة بغزة قرار السلطة الفلسطينية بتحويل الوزارة لهيئة وتقوم بتقديم كافة الخدمات التي تقدمها هيئة شؤون الأسرى والمحررين باسم وزارة، بالإضافة لتقديم بعض التسهيلات للأسرى لشراء سكن وتوفر منح دراسية لذويهم وعقد رحلات ومخيمات صيفية لأولادهم وتسهيلات لتسديد فواتير الكهرباء والكثير من الخدمات الاخرى بالإضافة للحملات والفعاليات الهدف منها اسناد ودعم الأسرى في السجون (تسنيم القاضي،2021).

- **المؤسسات الأهلية**

1. مؤسسة الضمير لرعاية الأسرى وحقوق الإنسان

تأسست الضمير عام 1991 في القدس على يد متطوعون يعنون بالدفاع عن حقوق الأسرى وحقوق الإنسان وتطورت وليلتف من حولها الكثير من المناصرين الذين أمنوا بما تقدمه مؤسسة الضمير فهي تقوم على تقديم الخدمات القانونية للأسرى وتقوم أيضاً بتقديم الدراسات وتوثيق الانتهاكات التي يقوم بها الاحتلال ضد الشعب الفلسطيني وادارة مصلحة السجون اتجاه الأسرى وتقوم نشرها دولية لفضح تلك الانتهاكات والجرائم وتقوم بالكثير من الحملات والفعاليات لمناصرة الأسرى محلياً واقليمياً ودولياً. (موقع مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان)

2. مؤسسة الحق

تحمل المؤسسة مبدئ (القانون من أجل الإنسان) مؤسسة حقوقية مستقلة، تأسست عام 1979م بهدف صون واحترام حقوق الإنسان في الاراضي الفلسطينية المحتلة، وهي تحمل الصفة الاستشارية للمجلس الاقتصادي الاجتماعي للأمم المتحدة وتمتلك عضوية في العديد من المؤسسات الحقوقية دولياً كما أنها فرع لجنة الحقوقيين الدوليين-جنيف.

تعمل على توثيق انتهاكات حقوق الإنسان في أراضي 1967م بهدف وضع حد لها عن طريق التوعية والعمل على تقديم المنتهكين للقضاء، كما أنها تقوم بعمل الحملات المحلية والعالمية الخاصة بحقوق الإنسان والانتهاكات، بالإضافة للعمل على الشراكات مع المؤسسات العالمية والمحلية ذات الصلة بحقوق الإنسان لدمج معايير عمل الامم المتحدة فيما يخص حقوق الإنسان. (https://www.alhaq.org/ar/about-alhaq/2671.html)

3. مركز ومتحف ابو جهاد لشؤون الحركة الأسيرة

تقوم فكرة انشاء المتحف بمركز يحفظ فيه كل تجارب الحركة الأسيرة وانجازاتهم وتأسس على يد فهد أبو الحاج عام 1998 بدعم من جامعة القدس وفي 2007 افتتح المركز بجامعة القدس أبو ديس وضم عدداً كبير من الرسائل والكراسات وأوراق الخاصة بالأسرى وعمل المركز ايضاً على ضم أرشيف وطني يشمل كل ما قدمته الحركة الأسيرة من ابداعات فكرية أدبية أو أكاديمية

أو بيانات سياسية أو رسائل خاصة قدمت من الأسر للخارج عن طريق تهريبها مع الأسرى المحررين. وتم مداهمة المركز من الاحتلال أكثر من مرة ولكن تم تدمير ومصادرة أغلب الأرشيف المحتفظ به داخل المتحف عام 2017 وتم بعد ذلك تولي هيئة شؤون الاسرة والمحررين إدارة المركز عام 2021 بعد المضييقات الكبيرة التي قام بها الاحتلال ضد المركز.

4. مركز الدفاع عن الحريات والحقوق المدنية (الجنة الوطنية لإنقاذ حياة الأسرة)

تأسس المركز عام 2003 وكان جُل اهتمامه هو الأسرى الفلسطينيين وتسليط الضوء على قضيتهم العادلة وتحديداً الأسيرات الفلسطينيات حيث أسهم المركز بتعديل قانون الخاص بالأسرى المحررين وتحديداً البند الخاص بالأسيرات لتساوي الحالة النضالية مع الأسرى الذكور، وقام المركز بتسجيل وتوثيق وفضح كافة الانتهاكات التي يقوم بها الاحتلال وإدارة مصلحة السجون اتجاه الأسرى والأسيرات داخل السجون واعداد التقارير الدورية والعمل على نشر أكبر قدر ممكن منها محلياً ودولياً، كما وتعمل أيضاً على إزالة منع السفر عن الأشخاص الذين تعرضوا لما يسمى بالمنع الأمني والذي يمنعهم من التنقل خارج فلسطين.

ومنذ عام 2010 يتركز هم المركز بتسليط الضوء على الأسرى المرضى داخل أقبية السجون بحيث أن لم يتمكنوا من تحريرهم، تكون قضيتهم على رأس أولويات القضايا للشعب الفلسطيني لتحررهم بأي عملية تبادل، وفي عام 2019 بادر المركز بدعوة كل المؤسسات الحقوقية بشكل عام والتي تعنا بقضية الأسرى ووزارة الصحة ولجان العمل الصحي إلى تشكيل لجنة وطنية دائمة تعمل على تحريك ملف الأسرى المرضى وتداولها (مركز الدفاع عن الحريات وحقوق المدنية).

5. اللجنة الوطنية العليا لشؤون الأسرى

1. تتكون من الأطر الوطني و14 حزب فلسطيني و23 مؤسسة وجمعية حقوقيه، وتعمل على تفعيل وابراز قضية الأسرى محلياً وعربياً ودولياً بحيث تقوم على تنظيم الفعاليات لدعم وإسناد الأسرى داخل السجون وتحديدا القضايا المستجدة والحساسة، مثل الأسرى المرضى والأسرى الأطفال والاضرابات عن الطعام، والتواصل مع المؤسسات العالمية الرسمية مثل المفوض

السامي والأمم المتحدة ومحكمة لاهاي والصليب الأحمر وهي عبارة عن لجان أهلية وليست مؤسسة بجسم اداري (تسنيم القاضي، 2021).

- **المؤسسات والمنظمات الحقوقية الدولية:**

2. المركز القانوني للدفاع عن حقوق الأقلية العربية في الأراضي المحتلة عام 1948 – عدالة تأسس المركز عام 1996 كمركز قانوني لحقوق الإنسان، ويتبلور عمل المركز بالدفاع عن حقوق الفلسطينيين في أراضي 48 والضفة الغربية وغزة، وتقوم أيضاً بتقديم الخدمات القانونية والدفاع عن الأسرى الفلسطينيين من أراضي 48 الذين سجنوا على خلفية سياسية، وتقوم برصد وتوثيق الانتهاكات بحق الأسرى الفلسطينيين من قبل الاحتلال ومصلحة السجون وتركز على توعية الأسرى لحقوقهم وتناضل للوقوف في وجه تعذيب الأسرى في التحقيق. (تسنيم القاضي، 2021)

3. اللجنة الدولية للصليب الأحمر

بدأ الصليب الأحمر اهتمامه بقضية الأسرى إبان حرب حزيران عان 1967 وشرعت بزيارة الأسرى في فترة التحقيق ومساعدة أهل الأسير بالإستدلال على مكان ابنهم الأسير، وتقوم بوساطة بين أهل الأسير وإدارة مصلحة السجون لتنسيق مواعيد الزيارات وتحصيل للأهل تصاريح الزيارات وكانت زيارات الأهل للأسير مرتين بالشهر ولكن بقرار من الصليب الأحمر تقلصت الزيارة لمرة واحدة خلال الشهر، وتقوم بتسجيل الملاحظات والتجاوزات والانتهاكات التي يقوم بها الاحتلال اتجاه الأسرى وتسليمها للجهات المعنية، ولا يتجاوز عمل الصليب هذا الحد ويقتصر على اصدار البيانات.

4. منظمة العفو الدولية ومنظمة حقوق الإنسان:

يتبلور صلب عملهما على التوثيق والرصد للانتهاكات من الناحيتين القانونية والانسانية وتركز فيما يخص قضية الأسرى في تسجيل التجاوزات والمعاناة التي يتعرض لها أهالي الأسرى

وبالأخص فترة الزيارة من طول المسافة الكبير جداً بين السجون وأماكن اقامة الفلسطينيين بالإضافة إلى الإجراءات المهينة التي تقوم بها إدارة مصلحة السجون اتجاه أهل الأسرى خلال الزيارات.

وتهتمان أيضاً بتقاريرها بما يخص الاعتقال الإداري والإضرابات عن الطعام الأسرى المعزولين والممنوعين من الزيارة والاسرى الأطفال، وتهتم أيضاً منظمة حقوق الإنسان بمواضيع اعتقال الناشطين الحقوقيين والناشطين السياسيين لمجرد ممارستهم بحق الاحتجاج أو التعبير، وتهتم بزيارة أهالي أسرى قطاع غزة.

- **جهات مختلفة مناصرة لقضية الأسرى**

1. الشبكات الرقمية الداعمة لحقوق الأسرى الفلسطينيين مثل: شبكة صمود للدفاع عن الأسرى الفلسطينيين، مركز الأسرى للدراسات، مركز فلسطين لدراسات الأسرى، شبكة انين القيد، مؤسسة مهجة القدس – غزة.
2. البرامج الاذاعية والتلفزيونية مثل: برنامج في ضيافة الأسير – فضائية القدس التعليمية، برنامج عمالقة الصبر – تلفزيون فلسطين، برنامج شؤون الأسرى – اذاعة صوت النجاح، مراسيل الأسرى – اذاعة أجيال، برنامج على جناح الطير – اذاعة صوت الاسرى، برنامج لا بد للقيد أن ينكسر – اذاعة صوت فلسطين.
3. الجامعات الفلسطينية التي تدرس مساقات الاسرى: مساق "تاريخ الحركة الوطنية الأسيرة" تدرسه جامعة فلسطين التقنية "خضوري" بفروعها الثلاث، والجامعة العربية الأمريكية – جنين، وجامعة الخليل، مساق "الحركة الأسيرة الفلسطينية" تدرسه جامعة القدس، مساق "دفاتر السجن: الحركة الفلسطينية الاسيرة" تدرسه جامعة بيرزيت، كمساق مشترك بين البكالوريوس والماجستير.
4. الحملات الشعبية لإطلاق سراح الأسرى مثل: الحملة الشعبية لأطلاق سراح القائد مروان البرغوثي وسائر الاسرى، الحملة الدولية للتضامن مع القائد احمد سعدات، الحملة الدولية لإطلاق سراح جورج عبد الله.
5. لجان وتجمعات مختلفة مثل: لجنة أهالي الأسرى والمعتقلين – القدس، المحاميات والمحامون المتطوعون في هبة ايار/2021 (تسنيم القاضي، 2021).

مؤسسات مناصرة الأسرى عينة الدراسة

أولاً: مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان

تعد مؤسسة الضمير لرعاية الأسرى وحقوق الإنسان مؤسسة أهلية، انطلقت المؤسسة على يد بضع الشباب الناشطين الحقوقيين المهتمين بحقوق الإنسان ومتضامنين مع الأسرى في القدس عام 1991 وتمكنوا من استقطاب الكثير من المتضامنين حتى التف حولهم كل من اقتنع بأهداف المؤسسة كمتطوعين وأطلق عليهم اسم "الضمائر" كان مبدئ المؤسسة هو العمل انساني ومن أهم اهدافها:

- مناهضة التعذيب الجسدي والنفسي.
- العمل على الغاء عقوبة الإعدام، والعمل على سن قوانين في صلب الحقوق والحريات، والعمل على زيادة الوعي المجتمعي اتجاه هذه القوانين.
- توفير للأسير المحاكمات العادلة، ودعم المعتقلين السياسيين.
- العمل على ترسيخ مفاهيم الديمقراطية داخل المجتمع الفلسطيني يقوم على التعددية الفكرية والسياسية.
- العمل على الصعيد الدولي بحشد التأييد لحقوق الشعب الفلسطيني.
- تشارك مؤسسة الضمير بعضوية في الكثير من الإتلافات والمجالس والشبكات المحلية والدولية التي تُعنى في الدفاع عن حقوق الإنسان مثل شبكة المنظومات الأهلية الفلسطينية، مجلس منظمات حقوق الإنسان، الشبكة العالمية لمناهضة التعذيب، الاتلاف من أجل الدفاع عن الحقوق والحريات، الإتلاف الدولي لمناهضة سياسة العزل، تعمل الضمير على تسليط الضوء على جميع التجاوزات والانتهاكات التي يقوم بها الاحتلال اتجاه الشعب الفلسطيني والأسرى الفلسطينيين في السجون الاحتلال، وتوثيقها عن طريق تقديم التقارير الشهرية والسنوية والمقالات التي تُنشر في الكثير من وسائل الاعلام، وتقوم بالكثير من الحملات لمناهضة هذه الانتهاكات مثل الحملات ضد الاعتقال الاداري وضد المحاكم العسكرية وحملات مقاطعة، كما أنها تقدم الدعم القانوني للأسرى وذويهم وارشادهم ومتابعتهم ومساندتهم في انتزاع حقوقهم المشروعة.

والعمل على أبحاث ودراسات ونشر اوراق حقائق ترجمة لعدة لغات منها الاسبانية والانجليزية والرسوم المعلوماتية وبطاقات الأسرى التي تستعرض فيها بشكل مختصر حالات الأسرى في مختلف مراحل الاعتقال، كما تقوم بإعداد الأفلام التي تتناول العديد من المواضيع

التوعوية في حالات الاعتقال وحقوق الأسرى وتنشر أساليب التعذيب الجسدي والنفسي، والمعلومات المتعلقة بالأسرى الاداريين وصدرت هذه الأفلام بعدة لغات منها الإنجليزية والإسبانية والكتالونية ضمن إطار العمل الإعلامي ونشر قضية الأسرى بالوسائل المتاحة. (مؤسسة الضمير لرعاية الاسير وحقوق الانسان)
(https://www.addameer.org/ar/publications/reports)

التحديات

حسب ما جاء بالتقرير السنوي لمؤسسة الضمير الصادر بتاريخ نيسان 2021 فقد سجلت المؤسسة تصعيد في الانتهاكات ضدها بشكل خاص ومؤخرا أعلن الاحتلال اعتبارها مؤسسة إرهابية تابعة لجهة إرهابية بالإضافة إلى خمس مؤسسات أهلية أخرى لتشويه صورة المؤسسة، كما أنه تم منع الكثير من محامين مؤسسة الضمير من زيارة المعتقلين في فترة التحقيق وعرقلة عملهم في حضور المحاكم وأحياناً اعتقالهم لمنع التحدث عن أوضاع المعتقلين بما يسميه الاحتلال "أوامر تستر"، ومن التحديات أيضاً منع ناشطي المؤسسة من السفر والتعدي عليهم واعتقالهم، بالإضافة للإقتحامات المستمرة لمكتب المؤسسة والعبث بمحتوياته ومصادرتها والإستيلاء عليها، بهدف تعطيل كل مصادر تمويل المؤسسة سواء داخلياً أو خارجياً، إلا أنَّ مؤسسة الضمير تعمل بشكل مستمر لتصدي وفضح جميع هذه التحديات التي يسببها الاحتلال.

تعتبر الضمير إعلاميا مصدر معلومات وأخبار موثوق ومهم بالنسبة للباحثين والإعلاميين والمعنيين بشؤون الأسرى وقضايا حقوق الإنسان، حيث تم استخدام مؤسسة الضمير كمصدر من قبل 482 جهة إعلامية ناطقه بلغات أجنبية و418 جهة إعلامية ناطقه باللغة العربية إلى جانب المؤسسات والمعاهد البحثية والطلاب الباحثين، وعملت الضمير في الآونة الأخيرة على تكثيف الجهود للوصول إلى أكبر قدر ممكن من الجمهور حيث تقدم النشرات الشهرية، ومشاركة طواقمها في 161 مقابلة صحفية مع جهات عالمية وأخرى محلية وشاركت في ثلاث مؤتمرات صحفية، وأصدرت 91 بيان صحفي باللغتين العربية والإنجليزية، وأصدرت ثلاث حلقات إذاعية بالتعاون مع إذاعة صوت فلسطين وإذاعة راية، وقامت بنشر ملفات تعريفية للأسرى باللغة العربية حيثُ تُرجم بعضها للإنجليزية والبعض الآخر للإسبانية.(مؤسسة الضمير لرعاية الاسير وحقوق الانسان صفحة الفيس بوك،2021)

لدى الضمير موقع الكتروني فعال بشكل كبير وعلى حسب معلوماتهم فإن عدد مستخدمي موقع الضمير وصل إلى 7548 وتم استعراض أكثر من 15110 صفحة باللغات العربية والانجليزية والاسبانية، ويعرض الموقع الدراسات والأبحاث والأوراق والكثير من المعلومات والتقارير بشكل سهل وسلسل تساعد مستخدمي الموقع من الوصول بسهولة إلى المعلومات.

لدى مؤسسة الضمير حسابات رسمية في مواقع التواصل الاجتماعي منها "الانستغرام" الذي وصل عدد متابعيه في أقل من ثلاث شهور إلى 1210 متابع، وحساب "التويتر" الذي يصل عدد متابعيه بعد إعادة تفعيله خلال عام واحد إلى 22000، و"الفيسبوك" الذي يصل عدد المتابعين الصفحة الرسمية بالغة العربية إلى 22589 متابع والصفحة الرسمية الانجليزية إلى 28829 ورصدت المؤسسة التزايد المستمر للتفاعل على منصات التواصل وخصوصا "الفيسبوك" من مشاركة وتعليقات وإعادة نشر المنشورات التي تقوم بنشرها والتعليقات، يأتي اهتمام الضمير بمنصات التواصل الاجتماعي من وعيها بدورها الفعال كأداة للمناصرة ونشر حملاتها واستراتيجيتها المتبعة في الضغط والمناصرة لقضية الأسرى والمعتقلين، كما أنها وسيلة فعالة وسريعة بالوصول للجمهور المحلي والعالمي.

ثانيا: هيئة شؤون الأسرى والمحررين

هي مؤسسة حكومية تابعة للسلطة الفلسطينية، تأسست هيئة شؤون الأسرى والمحررين عام 1998 بمرسوم رئاسي من الرئيس المرحوم ياسر عرفات، وكانت حينها وزارة شؤون الأسرى والمحررين، ثم تم تحويلها من وزارة إلى هيئة عام 2014 بمرسوم رئاسي من الرئيس محمود عباس حيث تعد تابعيتها ادارياً ومالياً لمنظمة التحرير الفلسطينية ويصادق على أعمالها ونظامها الداخلي الرئيس محمود عباس.

تهدف الهيئة إلى تحرير كافة الأسرى من سجون الاحتلال، واعتبار قضية الأسرى كأحد الثوابت الوطنية، وتحقيق أهداف الشعب الفلسطيني المشروعة بالحرية والاستقلال والعودة وحق تقرير المصير كأهداف استراتيجية للهيئة، بالإضافة لتوفير الدعم المالي والانساني للأسرى وذويهم ومتابعة الوضع الصحي للأسرى والمحررين وتقديم تأمين صحي للأسرى وذويهم، وتأهيل الأسرى المحررين وإعادة دمجهم بالمجتمع من خلال تعزيز قدراتهم ومؤهلاتهم الأكاديمية

خصوصاً الأسرى الأطفال والأشبال، وتمكينهم من امتلاك المهارات المهنية وتوفير فرص العمل وإمكانية المساعدة في إنشاء المشاريع الصغيرة، بالإضافة لدعمهم قانونياً من خلال توفير المحامين للدفاع عنهم لدى محاكم الاحتلال وتوثيق كافة الانتهاكات ضد الأسرى ونشرها في جميع المحافل الدولية، وحشد الدعم والمناصرة للأسرى الفلسطينيين محلياً ودولياً، والقيام بالحملات الشعبية والإعلامية والثقافية لمساندة ومناصرة الأسرى وحقوقهم، وتعمل على المواد الإعلامية والإعلانية والتقارير ونشر تجارب الأسرى الفكرية والثقافية والابداعية (الموقع الالكتروني لهيئة الأسرى والمحررين).

تواجه الهيئة الكثير من المشاكل والتحديات التي تعاني منها حيث أن الاحتلال يقوم بخصم الرواتب الخاصة بالأسرى من المقاصة مما يضع الحكومة أمام قرار بعدم تسلم المقاصة وهذا بدوره يشكل أزمة مالية خانقه تؤثر على كل ميزانية الحكومة، وعدم صرف رواتب الأسرى وخسارة ميزانية الهيئة يصعب تقديم الخدمات للأسرى والمحررين وذويهم، ويقلل مواردها المالية والبشرية وتقليص نشاطاتها، ومن التحديات التي تواجه الهيئة ايضاً في مناصرة قضية الأسرى عبر الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي السياسات غير المنصفة وغير العادلة والعنصرية لبعض المواقع والتي تعيق نشر المعلومات والقضايا وتقوم بحذف المحتوى أو التهديد بإغلاق الموقع أو الصفحات، وهذا بدوره يؤثر على مناصرة قضية الأسرى ونقل الصورة الحقيقية للعالم ويمنع فضح انتهاكات الاحتلال بحقهم.

اذ يعد الفيس بوك الموقع الالكتروني الأكثر عنصرية في هذه السياسات، علماً أن المواقع الرقمية والإلكترونية تعد من أهم الأدوات في مناصرة الرقمية للقضايا الإنسانية في مختلف أنحاء العالم لقوة تأثيرها وسرعة انتشارها، كما أنه من التحديات التي تواجه الهيئة هو تعرض العاملين بها وموظفيها للمضايقات والاعتقالات المستمرة والتعرض لتوقيف والعرقلة والاستدعاءات، أيضاً تعاني الهيئة من صعوبة الحصول على البرامج الاكاديمية للأسرى لاستكمال دراساتهم داخل السجون، بسبب تعسف سياسة إدارة السجون بتوفير المواد الأزمة من كتب ومواد وأدوات تعليمية بهدف منع تطور الأسير ثقافياً وأكاديمياً والحد من طموحه وتقيد أحلامه بالتغيير والانتقال من مرحله إلى أخرى داخل السجون (صفحة الفيس بوك لهيئة الأسرى والمحررين).

تعمل هيئة شؤون الأسرى والمحررين إعلاميا على مناصرة قضية الأسرى وحشد المتضامنين محلياً ودولياً لذلك هي بحاجة ماسة للإعلام والتغطية الإعلامية المحلية والاقليمية والدولية وهذا بدوره يشجعها على إنتاج المقالات الإعلامية والتقارير بإنتهاكات الاحتلال للأسرى والقيام بالنشاطات والفعاليات والحملات، لإبراز القضية إعلامياً باستمرار لتبقى من القضايا

الرئيسية لدى الشعب الفلسطيني وعلى الساحة الدولية ولتعريف العالم معاناة الأسرى الفلسطينيين وكشف جرائم الاحتلال اتجاههم، وتقوم بتوجيه هذه التقارير والمقالات للمؤسسات الحقوقية الدولية والاعلام الدولي ايضاً، وعند البحث عن اسم الهيئة في المواقع الأخبارية والإعلامية فإننا نجد الكثير من هذه المواقع يتحدث عنها كما أن الهيئة نفسها تعمل على تغطية جميع أنشطتها إعلاميا، فهي تعمل بشكل جيد في هذا المجال علماً أنها جسم حكومي وهذا بدوره يشجع الاعلام في تغطية أي حدث أو خبر عنها كونها جهة رسمية موثوقة (صفحة الفيس بوك لهيئة الأسرى والمحررين).

تمتلك هيئة الأسرى والمحررين موقع الكتروني تعرض من خلاله كل ما تقوم به من لقاءات ومقابلات وتقارير سنوية وشهرية وحملات وفعاليات واعلانات وتقارير انتهاكات دورية بحق الأسرى من قبل الاحتلال، وتقدم احصائيات خاصه بالأسرى والسجون وكل ما تستطع تقديمه من خدمات للأسرى داخل السجون وللمحررين، هدف الموقع هو الوصول إلى أكبر قدر ممكن من الجمهور المحلي والدولي وزيادة الوعي بقضية الأسرى وكسب أكبر عدد من المتضامنين وامكانية الدخول اليه باللغتين العربية والانجليزية، تعتمد الهيئة بشكل أساسي على الموقع الالكتروني في عرض المحتوى الرقمي.

تمتلك هيئة شؤون الأسرى حساب رسمي على موقع التواصل الاجتماعي "التويتر" ولكن يتركز نشاطها على الصفحة الرسمية عبر "الفيسبوك"، التي يتابعها ما يقارب 42925 متابع وتعرض من خلالها أهم الأخبار الخاصة بالأسرى من الإعتقالات والإفراجات والأوضاع الصحية للأسير داخل السجون، وتوثق الانتهاكات التي تمارس بحقهم قبل إدارة السجون منها التنكيل والقمع والتعذيب، ونشر مجريات التحقيق وأخبار العقوبات من العزل الانفرادي ومنع الزيارات والمخالفات المالية والغرامات والعقاب الجماع من منع الفورة "تسكير الاقسام" وتسكير الحسابات المالية والقمعات، وتقوم الهيئة بالعديد من حملات المناصرة للأسرى والأنشطة عبر الفيسبوك ونشر الهاشتاجات، والتهنئات والتعازي للأسرى ونشر فيديوهات وصور عن الوقفات التضامنية وفيديوهات توعوية عن حقوق الأسير، ولقاءات مسجله مع الداعمين والعاملين على مناصرة القضية، وتخصيص منشورات نقلاً عن محامين الهيئة لتوثيق أوضاع الأسرى داخل السجون وتطوراتها، وتوفر الهيئة صفحات خاصة لكل محافظة للتواصل معها (الموقع الالكتروني لهيئة الأسرى والمحررين).

الإطار النظري

النظريات والنماذج المستخدمة

استخدمت الباحثة نظريتي الأجندة والتأطير ونموذج هندسة الجمهور لتوافق هذه النظريات والنموذج مع هدف ومشكلة الدراسة في الوصول إلى الأطر المستخدمة وكيفية ترتيب المحتوى وآلية استهداف الجمهور كما وتوافق استخدام هذه النظريات مع الدراسات السابقة التي اختصت في موضوع المناصرة الرقمية وقضية الأسرى الفلسطينيين.

نظرية وضع الأجندة

وتسمى أيضاً نظرية ترتيب الأولويات وهي إحدى النظريات التي تبحث في تأثير وسائل الاعلام على الجمهور التي يتعرض لتلك الوسائل، ويفترض أن وسائل الاعلام لا تستطيع أن تقدم جميع الموضوعات والقضايا التي تحدث في المجتمع وإنما يتم اختيار بعض الموضوعات والتركيز عليها بشكل أكبر والتحكم في طبيعتها ومحتواها، هذه الموضوعات تثير اهتمام الجمهور وتحثهم على التفكير فيها وعليه ستمثل هذه الموضوعات أهمية نسبية أكبر لدى الجمهور من الموضوعات التي لا تقوم وسائل الاعلام بطرحها.

إنَّ مفهوم نظرية وضع الأجندة قد تعدد في التعريفات وسياقاتها من الكثير من رواد العلاقات العامة والإعلام إلا أنه يمكننا تلخيصها بأنها ترتيب أولويات الموضوعات حسب أهميتها أي أن بإمكاننا صياغة المواضيع والأحداث التي تجري حولنا وبرمجتها مسبقاً لتسهيل تعاملنا معها وقت حدوثها ويتم هذا من قبل أشخاص أو مؤسسات أو هيئات أهلية أو حكومية، إن أول من قام بالحديث عن نظرية الأجندة وصاحب الفضل الأول فيها هو (والتر ليبمان) الذي قدمها عن طريق كتابه (الرأي العام 1922م) "أن وسائل الإعلام تساعد في بناء الصورة الذهنية لدى الجمهور وفي كثير من الأحيان تقدم هذه الوسائل بيئة زائفة في عقول الجمهور" (والتر ليبمان،1922)

وأول من قام بالعمل عليها تطبيقياً (كامبس، وشو) في الحملة الانتخابية للرئاسة الأمريكية.

تطور النظرية:

قد وضعت (كوبس) أربع أشكال لتطور نظرية الأجندة، في المرحلة الأولى هي الدراسة الأولية والأصلية التي تبحث في ما يؤثر في إدراك الجمهور ثم انتقلت إلى المرحلة الثانية وهي اختبار ما هو ملائم لتعزيز الأجندة ووسائل الاعلام الملائمة، وفي المرحلة الثالثة ركزت على الميول السياسية لمن هم مرشحون، ومن ثم انتقلت إلى المرحلة الرابعة وهي البحث عن مصدر الأجندة ما أن دخلت الثمانينات حتى تمكنت من تغيير الأجندة من خاصية الاستقلال إلى التبعية وتحويلها إلى وسيلة وأصبح الاهتمام بأجندة الوسيلة وليست بأجندة الجمهور والظروف. وتم الاهتمام لتطوير نظرية وضع الأجندة بعاملين مغيرين وهما طريقة العلاج اعلاميا للحدث عن طريق معرفة وانتقاء المصادر وتحديد مناطق التركيز وماهية العناصر المرئية واساليب اخرى، والمتغير الثاني وهو طمس وإخفاء جهة معينة في الخبر على حساب إبراز واظهار جانب آخر والمراد التركيز عليه. وبعد تطور هذه النظرية تم استخدامها وبكثرة من قبل الحكومات الرسمية للتأثير على الرأي العام في بعض القضايا مثل قضية الأقليات، وكثيراً ما يستخدم منهج تحليل المضمون كماً وكيفاً كـ نمط لوصف الأجندة بالإضافة للعديد من المناهج البحثية الاخرى يتشاركون بأن التغطية الإعلامية والإخبارية منتج قابل للتصنيع والإدارة (القاضي،2008).

فرضيات النظرية حسب ما وضعها ماكسويل ماكومبس ولي غو:

1. في المستوى الأول تعمل وسائل الإعلام في تركيز اهتمام الجمهور على عدد قليل من القضايا والموضوعات الرئيسية.
2. تقترح وسائل الإعلام في المستوى الثاني على الناس كيف يفكرون في القضايا والموضوعات وهو ما يُسهم في بناء تصورات محددة لجوانب الموضوعات والقضايا المطروحة وهنا تقوم هذه الوسائل في بناء مفهومها من السمات الأكثر بروزاً لجوانب هذه الموضوعات (الصورة الذهنية، الأطر).
3. وسائل الاعلام يمكن أن تؤثر في بناء صورة متكاملة لهذه السمات أو بناء الشبكة المعرفية للجمهور حيث يعمل المستوى الثالث في اقتراح على المتلقي الأخبار كيفية ربط الأخبار معاً (Entman،1993).

بناءً على ما تم تعريفه في نظرية الأجندة وما ورد من فرضيات فإن النظرية مناسبة في تحليل محتوى المناصرة الرقمية لمعرفة ما الموضوعات والأخبار التي أبرزتها مؤسسات دعم الأسرى

وأهم حملاتها لبناء عناصر أجندتها لمناصرة الأسرى وكيف وضعت أولوياتها في نشر الأخبار وعرض الانتهاكات للجمهور المحلي والعالمي وتكرارها للموضوعات الأهم من وجهة نظرها في طرحها للجمهور هذه النظرية سوف توضح تلك الآلية في اختيار وترتيب وتركيز الموضوعات التي تطرحها مؤسسات دعم الأسرى في مناصرتها الرقمية عبر صفحتها على الفيسبوك.

نظرية التأطير

أن وسائل الإعلام تخفي الصورة الكاملة عن المتلقي وتؤطرها بشكل يتناسب مع رغبة المرسل لإيصال رسالة معينة بطريقة مهنية (ليبمان،1922).

عملية تقوم على اختيار بعض جوانب أو مظاهر الواقع المدرك، والعمل على جعلها أكثر بروزاً في النص التواصلي وذلك لتكريس أو فرض تعريف محدد للمشكلة وتفسير منطقي أو تحليلي لها، وتقييم اخلاقي أو مقترح لمعالجة العناصر محل الشرح(مزروع،2013)

وقد اختلف الكثير من الباحثين على المصطلح الذي يدل على نظرية التأطير فهناك ثلاث مصطلحات تطلق على النظرية أولها (التأطير) الذي يدل على أنها اتصال للعديد من الأطراف جماهيرياً، و(الأطر أو الاطار) والمقصود بها الحواف أو الجوانب التي تغطي أحداث القضايا وما تؤثر في المحيط والجمهور، وقد عرفت نظرية التأطير على أنها عملية بحث وتحليل للإحداث أو القضايا وتحديد جوانبها المتعددة واختيار ما يراد ابرازه واظهاره أكثر من غيره واختيار الأسلوب المناسب لطرحه وتحديد كيفية فهمه للجمهور عن طريق دمج الأحداث المتتالية بطريقة معينة تُصَب في الوصول للهدف والإيهام بطرق حلها للجمهور وإمكانية تفخيم الحدث أو تصغيره بحسب الحاجة وما يصب في المصلحة الخاصة بمن يقوم بعملية التأطير وهنا يتمكن صاحب المصلحة من اقناع الجمهور بتوجهاته الشخصية والتلاعب بالرأي العام كيفما تقتضي الحاجة.

انبثقت نظرية التأطير من علوم النفس والاجتماع وأول من قام ببلورتها العالم (ارفنج جوفمان) في علم 1974م عن طريق كتابه (تحليل الإطار)، وقام بتطوير النظرية (انتمان) عن طريق تقديمه لبحثين الأول عام 1993م عن طريق إبراز دور الايديولوجيا في التأطير عن طريق المقارنة بين حادثتي سقوط الطائرة الكورية الجنوبية والايرانية، أما البحث الثاني في عام 2003م عن طريق الرؤية بما ينتج للنظر إلى الحرب على الإرهاب بما يخص حادث 11

/2001/9م، وقدم أيضاً الباحث (سشوفل) في تطوير النظرية في دراسة قدمها عام 1999م وقامت على الربط بين نظريتي التأطير والأجندة (حسونة،2015).

فرضيات النظرية:

1. تتشكل الرسالة في أطر مهنية من ناحية الشكل أو المضمون، في عبارات ومفاهيم واقتباسات المصدر هنا له أطره المتحكمة ليس في ذاته بل في الرسالة فوجود أو عدم وجود صور للحدث، مساحة النشر والإذاعة، يسر أو عدم يسر الحصول على المعلومة والجزاء الناتج عن العمل كل هذا وغيره يؤثر في خطوات بناء الأطر.
2. يتوقع المرسل أطراً خاصة للمتلقي فترشده وتؤثر في عملية التأطير الحالية والمتوقعة.
3. الرسالة المؤطرة تمثل المخزون المشترك لكل خطوات وضع الإطار هي في الغالب التمثيل المشترك للإطار الاجتماعي العام.

تعد نظرية التأطير من النظريات المهمة في دراسة تحليل المحتوى الإعلامية لمعرفة كيف تعمل مؤسسات مناصرة الأسرى على كيفية عرض المعلومات والأخبار عبر صفحاتها من أجل مناصرتها الرقمية للأسرى، وما هي الجوانب التي تعرضها من قضية الأسير للجمهور وكيف تجعله ينظر إلى القضية من ناحية انسانية أو وطنية أو قانونية وغيرها وكيف تنشر رسالتها عبر صفحاتها الرقمية (عبد الحميد،2016).

نموذج هندسة الجمهور

عملية التأثير على العقل اللاواعي للجمهور المستهدف وحاجاته وغرائزه عن طريق دراسة كافة تقسيماته ومن خلال منهج هندسي قائم على دراسة وفهم وتخطيط لجوانب العملية الاتصالية النفسية والاجتماعية والسياسية وتقنيات التأثير والإقناع كافةً، من أجل تحقيق أهداف ومصالح محددة.

خطوات هندسة الجمهور: تحديد الأهداف والغايات، دراسة الجمهور، وضع خطة استراتيجية، اختيار الموضوع والرموز، وضع مخطط المنظمة، تحديد تكتيكات الانشطة والبرامج، تطوير الميزانية.

أول من قام بالحديث عنها ومؤسسها هو العالم (ادورد برنيز) عام 1947م (ابو عرقوب،2019).

لتثمر عملية هندسة الجمهور ثمارها فمن الواجب اتباع الخطوات التي حددها (برنيز) وقام عدة باحثين بتطويرها عام 2019م والتي تقوم على ما يلي:

1 تحديد الهدف والغاية: يجب التحقق من واقعية الأهداف المحددة بدقة مراعياً الزمن والجمهور.

2 دراسة الجمهور: يجب فهم الجمهور والإلمام بتصور عنهم عن طريق معرفة رغباتهم ومواقفهم.

3 تعديل الاهداف: في حال تضارب الأهداف مع الفهم العام للجمهور فيتم تعديلها لتتناسب معهم.

4 خطة استراتيجية: وهي خليط من الأساليب والقواعد التي تعمل على تحقيق الهدف مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل المحيطة مثل الوقت والامكانيات.

5 اختيار الموضوعات والرموز: وهي تعبر عن الأهداف والمؤسسة بشكل مختصر مراعياً مصلحة الجمهور.

6 مخطط المنظمة: إمكانية حشد من هم مؤمنون بجهودك كـ متطوعون أو داعمون.

7 تحديد توقيت وتكتيكات الأنشطة والبرامج: اي التخطيط التفصيلي لكل الأهداف ويشمل احتياطات الأمان مثل الوقت والمال والموظفين وبالإضافة لتحديد الطرق الملائمة للنشر مثل اذاعة صوتية أو مرئية أو مجلات وصحف أو بريد.

8 تطوير الميزانية: يجب اختيار الاستراتيجيات على أساس الموازنة المطروحة مراعياً الميزانية المتاحة (Abu Arqoub, Özad, Elega, 2019).

يعمل هذا النموذج على الجمهور المستهدف، حيث يساعد هذا النموذج في التعرف على كيفية تحديد مؤسسات مناصرة الأسرى لجمهورها المستهدف وكيفية صياغة الرسائل المناسبة لهم وما هي الأساليب التي تستخدمها للتأثير على الجمهور من خلال المحتوى الرقمي المنشور عبر صفحاتها على الفيس بوك للمؤسسات، لأن من أهداف الدراسة التعرف على كيفية الاختيار

والتوجه للجمهور وكيفية مخاطبتهم والوصول إليهم، ويوضح هذا النموذج الأهداف والغايات للمؤسسات وجمهورها وخططتها وأنشطتها التي سيتم اسقاطها على الرسالة لتحديد هذه الأمور ومعرفة النشاط الرقمي لمؤسسات دعم الاسرى.

الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على العديد من الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع البحث وعمل مسح للتراث العلمي، تم حصر أهم الدراسات ذات الصلة المباشرة بالبحث، وقامت الباحثة بتقسيم الدراسات إلى قسمين كما يلي:

دراسة (DR.K.M. ASHIFA_2020)

بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مناصرة حقوق الإنسان في العصر"

(Influence of Information And Communication Technology for Human Rights Advocacy in the Digital Era)

حيث هدفت الدراسة إلى البحث بالمناصرة لحقوق الإنسان داخل النظام البيئي عبر الإنترنت وتركز بشكل أساسي على الطرق المشتركة في ما هي المعلومات وتقنيات الوسائط الاجتماعية التي يمكن مشاركتها، الهدف الرئيسي من الدراسة هو تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدفاع عن حقوق الإنسان في هذا المجال، تم استخدام الأساليب الكمية وتم استخدام أدة تحليل المحتوى في مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك وتويتر واليوتيوب واستخدام أسلوب الملاحظة في جمع البيانات، وكانت أهم نتائج الدراسة شعر (58%) من العينة بأن حرية التعبير مكفولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، (80%) من العينة يخصلون على أخبار تتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان بقضايا ذات صلة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، (88%) شاركوا في حملة الهاشتاج، ساعدت وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير معرفتهم بحقوق الإنسان وألية الضمان الاجتماعي، وأوصت الدراسة بضرورة استخدام وسائل الاتصالات التكنولوجية في مناصرة حقوق الإنسان لتسريع تعبئة الجمهور بشكل أوضح ومباشر أكثر وضرورة رفع مستوى الوعي بحقوق الإنسان عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي (ashifa, 2020).

دراسة (Kati Tusinski Berg_2019)

بعنوان الروابط بين الضغط على العلاقات العامة والمناصرة:

(Connections Between Lobbying Public Relations And Advocacy)

حيث هدفت الدراسة لربط فهمنا لممارسة الضغط والمناصرة مع العلاقات العامة كنشاط اتصالي واقترحت الدراسة استخدام مفهوم المناصرة لأنها تظهر كمصطلح تحليلي في كل من العلوم السياسية وأدب العلاقات العامة، استخدم البحث المنهج الكمي والاستبيان إدارة جمع البيانات حيث شملت العينة 222 من أعضاء جماعات الضغط المسجلين في ولاية أوريغون

وأسفرت الدراسة عن العديد من النتائج أهمها أن العديد من جماعات الضغط والعديد من مختصين العلاقات العامة لا يفكرون في دورهم كشكل من أشكال المناصرة أن هناك تناقضات وقيود في استخدام مصطلح المناصرة كطريقة لوصف أنشطة الاتصال، وأنَّ المستجيبون من ممارسي العلاقات العامة يرون أنهم يؤدون أربع أدوار في العلاقات العامة وهي مدير اتصال ومستشارين وعلاقات إعلامية وفني اتصالات بينما يرى أعضاء جماعات الضغط والمناصرة أنهم يؤدون جميع أدوار العلاقات العامة، وأنَّ هناك ارتباط بين دور العلاقات الاعلامية وتعريف الضغط والمناصرة، وأنَّ الصحفيون يعرفون عملهم على أنه ضغط وأنَّ جماعات الضغط أقل اهتماما في الاعلام وأكثر تركيزاً على العلاقات مع المشرعين، وأنَّ هناك تشارك بين جماعات الضغط والمناصرة بشكل متكرر مع أنشطة إدارة الاتصالات أكثر من مهام فني الاتصالات التقليدية، وأوصت الدراسة إلى دعم المناصرة كوظيفة من وظائف العلاقات العامة وإحياء الخط الطويل لأدوار العلاقات العامة (Berg, 2019) .

منطق المناصرة الرقمية: بين (Hakan Johansson/Gabriella

دراسة أعمال التأثير والحضور السياسي(Scarmuzzino_2019

The Logics of Digital Advocacy: Between Acts of Political Influence And Presence

حيث هدفت إلى تسليط الضوء على الكيفية التي توفر بها الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي منصات جديدة للمناصرة تُساهم هذه المقالة في المناقشات حول المناصرة الرقمية من خلال الجمع بين دراسات مجموعات المصالح ووسائل التواصل الاجتماعي وتقديم مفاهيم سياسة الوصول الرقمي وسياسة المعلومات الرقمية وسياسة الاحتجاج الرقمي للتحليل الشامل للمناصرة الرقمية. بناءً على دراسة netnographic لمجموعتين مختلفتين للغاية تعملان مع حقوق العمال في سياق سويدي، وجدت أن الأنشطة عبر الإنترنت وغير المتصلة بالإنترنت مترابطة إلى حد كبير، بينما ركزت الدراسات السابقة إلى حد كبير على كيفية اكتساب الجماعات للتأثير السياسي، فإن المناصرة الرقمية الحالية أكثر توجهاً نحو اكتساب الوجود السياسي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. يقترح المقال أن الدراسات المستقبلية في مجال المناصرة في العصر الرقمي تحتاج إلى دراسة أفعال التأثير السياسي والعمل من أجل الوجود السياسي على أنها متشابكة أو حتى كوجهين لعملة واحدة.

دراسة (زهير عابد_2012): بعنوان دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي دراسة حالة وصفية

حيث هدفت هذه الدراسة دراسة واقع شبكات التواصل الاجتماعي وتناولها للإحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها لمعرفة تأثيرها على الرأي العام الفلسطيني ومدى قدرتها على إحداث تغيير اجتماعي سياسي، ينتمي البحث إلى البحوث الوصفية واستخدم الباحث المنهج المسحي لعينة مكونة من 500 طالب وطالبة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وذكرت أم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخداماً هو البريد الالكتروني وأنَّ لا تأثير لكل من متغير الجنس والسكن على دور تلك الشبكات في تعبئة الرأي العام سياسياً اجتماعياً، وجود تأثير لكل من متغير الجامعة والتخصص العلمي، وأوصت

الدراسة إلى تثمين الدور الفعال الذي قامت به وسائل التواصل الاجتماعي في نجاح بعض الثورات العربية، وتشجيع البحث العلمي والدراسات الخاصة في الاعلام الجديد والتركيز على شبكات التواصل الاجتماعي (عابد، 2012).

دراسة (عبد الله_2015) بعنوان الخطاب الفلسطيني نحو قضية الأسرى في سجون الاحتلال دراسة

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مرتكزات الخطاب الصحفي الفلسطيني اتجاه قضية الأسرى في سجون الاحتلال والكشف عن أبرز أطروحاته وأهم القوة الفاعلة الواردة في الخطاب الصحفي الفلسطيني، وتنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية واستخدم الباحث منهج تحليل الخطاب الاعلامي وأسلوب المقارنة المنهجية واستخدم تحليل الأطروحات والقوى الفاعلة والأطر المرجعية كأدوات دراسة وكانت العينة صحيفة الحياة الجديدة وفلسطين، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن اهتمام صحيفة فلسطين بنشر مقالات حول الأسرى بنسبة أكبر من صحيفة الحياة، حيثُ اهتمت صحيفة فلسطين بأطروحة شليط وصفقة الأحرار بنسبة (26.5%) في حين تناولت صحيفة الحياة نسبة (16.6%)، وحصلت أطروحة اضراب الأسرى على المرتبة الرابعة في صحيفة الرسالة (عبد الله، 2015).

دراسة (المصري_2014): بعنوان دور نشطاء مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل قضية الأسرى

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام وتفاعل ومشاركة نشطاء مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة وتفعيل قضية الاسرى، والكشف عن قدرة النشطاء في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لنصرة ومساندة الأسرى، ومعرفة النماذج والتجارب التي خاضها النشطاء على مواقع التواصل الاجتماعي لمناصرة الأسرى، وتقديم مقترحات وطرق للإستفادة واستثمار مواقع التواصل الاجتماعي لدعم الأسرى، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية واستخدم الباحث منهج الدراسة المسحية، في إطار استخدام إدارة صحيفة الاستقصاء، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها تعد شبكة "الفيسبوك" من أكثر الشبكات استخداماً وتفاعلاً من قبل نشطاء مواقع التواصل مع قضايا الأسرى، مشارك 88 %من المبحوثين في صفحات، وحملات

مناصرة على مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة ونصرة قضية الأسرى الفلسطينيين، وأن أهم السبل استثمار مواقع التواصل وفقا لوجهة نظر المبحوثين توسيع الحملات التضامنية لتشمل أعداد متزايدة من المناصرين على كافة المستويات، وانتاج ونشر مواد الكترونية مسموعة ومرئية تسلط الضوء على معاناة الاسرى، وخلق رأي عام وطني وعالمي مساند لقضايا وحقوق أسيرى الحرية الفلسطينيين في سجون الاحتلال، واستقطاب النشطاء العرب والأوروبيين المتضامنين مع قضية الأسرى، والضغط والمناصرة من خلال إبراز معاناة الأسرى داخل السجون (المصري ، 2014).

دراسة (عودة،2013): المؤسسات الفلسطينية العاملة على خدمة الأسرى الفلسطينيين المحررين "تقييم الأسرى المحررين"

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة رأي الأسرى في الخدمات التي تقدمها مؤسسات فلسطينية رسمية وغير رسمية والتي تعمل على خدمتهم بعد تحررهم من سجون الاحتلال، تحدد نقاط التشابه ونقاط الاختلاف والدوافع التي تقف وراء هذا الأمر ترى الباحثة أن أهمية الموضوع تكمن في خروج عدد كبير من الأسرى الفلسطينيين في السنوات الاخيرة حسب ما أشارت الباحثة هي ما بعد عام 2002 وتعرض نسب عالية من الشعب الفلسطيني إلى الاعتقال والأسر من قبل الاحتلال في ظروف قاسية، استخدمت الباحثة المنهج التحليلي الكمي واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم اختيار عينة عشوائية بحجم 500 أسير/ة محررين من قائمة ضمت الأسرى المحررين في العشر سنوات ما بين (2002-2012) تم الحصول عليها من هيئة شؤون الأسرى والمحررين وبلغ عدد مجتمع الدراسة 9774 أسير/ة محررين، وأظهرت نتائج الدراسة أن مساهمة المؤسسات الفلسطينية العاملة على خدمة الأسرى في تقديم الخدمات لهم وتحسين ظروف حياتهم كانت غير كافية بفروق قليلة بموسطاتها الحسابية في العديد من المجالات الأساسية منها المجال الاجتماعي والصحي والنفسي والاقتصادي والتعليمي والتأهيل المهني، كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق في دور المؤسسات الفلسطينية العاملة على خدمة الأسرى المحررين في تحسين وضعهم، وأوصت الدراسة بأهمية استمرار عمل المؤسسات العاملة على

خدمة الأسرى المحررين في تقديم خدماتها وتطويرها خاصة في الجانب النفسي لما له من أهمية لهم (عودة، 2013).

دراسة (ابوعواد،2020) بعنوان دور حركة المقاطعة BDS في خدمة القضية الفلسطينية عبر وسائل الاعلام الجديدة

حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور حركة المقاطعة الدولية BDS في خدمة القضية الفلسطينية عبر وسائل الاعلام الجديد، اعتمدت الدراسة العديد من المناهج البحثية منها: المنهج السلوك السياسي لتحليل سلوك حركة المقاطعة BDS كجهة مارست سلوكا سياسيا متعدد الأوجه في مواجهة الاحتلال، ومنهج الجماعة ووظفته الدراسة كأداة من أدوات التحليل لفهم تكوين وبناء الحركة، ومنهج إدارة الأزمات باعتبار الحركة تدير أزمة مصير مع الاحتلال على المستويات المحلية والاقليمية والدولية، والمنهج الوصفي التحليلي؛ للإستدلال على كيفية توظيف الحركة وسائل الاعلام الجديد لتحقيق أهدافها وخدمة القضية الفلسطينية، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي حرص حركة المقاطعة BDSعلى كسب الرأي العام العالمي وخاصة الغربي، بهدف الضغط على حكومات الدول الغربية لوقف دعمها للاحتلال لإحداث التغيير لصالح القضية الفلسطينية وغياب استراتيجية فلسطينية للمقاطعة الشاملة، وأوصت الدراسة بضرورة تحويل المقاطعة إلى استراتيجية وطنية شاملة تشارك في صياغتها مكونات المجتمع الفلسطيني على اختلاف توجهاتها السياسية والاجتماعية، واقترحت إنشاء وحدات خاصة تعمل على الاستفادة القصوى من مزايا الإعلام الجديد للنهوض بحملات المقاطعة من أجل نقل صورة حقيقية للعالم عن ممارسات الاحتلال بحق الفلسطينيين (ابو عواد، 2020).

دراسة (عبده،2020) بعنوان تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى من وجهة نظر النخب الاعلامية

حيث هدفت الدراسة إلى تناول تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى من وجية نظر النخب الاعلامية، خلال الفترة (2014 – 2019) والتعرف على أهميتها كأداة جديدة

من أدوات السياسة الخارجية وشكل من أشكال النضال الوطني الفلسطيني لتفعيل ونصرة قضية الأسرى دولياً، حيثُ استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي واعتمد على إدارة صحيفة الاستقصاء، والمقابلة المعمقة مع الخبراء والمختصين وتوصلت النتائج الى أن (86.3%) من المبحوثين يعتقد بأن هناك أهمية كبيرة بأن يكون هناك حضور رسمي فلسطيني على منصات التواصل الاجتماعي للتعريف بقضايا الأسرى، (72.6%) من المبحوثين يعتقدون أن تأثير الدبلوماسية الرقمية ستنعكس بشكل ايجابي على قضية الاسرى، (72.79%) من المبحوثين أهمية امتلاك الدبلوماسية الرقمية للأدوات والبرامج والخطط لتفعيل قضية الأسرى، (58.1%) من المبحوثين أن الدبلوماسية الرقمية تساهم في تحقيق أهداف وزارة الخارجية وأجهزة مؤسسات الدولة غبر منصات التواصل الاجتماعي وفي تفعيل قضية الاسرى، وقدمت الدراسة تصور مقترح لتفعيل قضية الأسرى ضمن الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية، تقوم بالدرجة الأولى على زيادة الوعي لدى الجهات الرسمية، وتفعيل وتطوير الدبلوماسية الرقمية لخدمة قضايا الاسرى (عبده، 2020).

دراسة (معاذ العامودي،2018)، بعنوان "الدبلوماسية الرقمية الرسمية وتأثيرها في السياسة الخارجية

دراسة مقارنة بين فلسطين والاحتلال الاسرائيلي " التي هدفت إلى التعرف على فعالية الدبلوماسية الرقمية للفلسطينيين مقارنة بالاحتلال الاسرائيلي، وأسباب تأخرها، تشمل الدراسة أهدافاً فرعية، منها تحليل الدبلوماسية الرقمية الرسمية وغري الرسمية الفلسطينية، وفحص العمل المؤسسي المنظم فلسطينياً وتأثير الدبلوماسية الفلسطينية الرقمية في الوعي للمستويات الرسمية والشعوب باتجاه القضية الفلسطينية.

تستخدم الدراسة المنهج المقارن والأداة المسحية، من خلال أهم قنوات التواصل الاجتماعي على الشبكة العنكبوتية لكل من فلسطين والاحتلال، من خلال أربعة مؤشرات قياس، هي مؤشرّ الحضور: ويتطرق إلى حجم وحضور المتابعين على قنوات الدبلوماسية الرقمية الرسمية وغير الرسمية، ومؤشرّ المحتوى: ويتعلق بالمتفاعلين مع قنوات الدبلوماسية الرقمية وحضورهم فيها، ومؤشرّ المواكبة: ويتعلق بنوعية الادوات الرقمية، ومؤشرّ التفاعل: ويتعلق

بمدى تلبية التفسيرات المطلوبة للجماهير، والمستوى الرسمي ضمن السياسة الخارجية، وتفاعل الجماهير معها (العامودي، 2018).

الدبلوماسية الرقمية ومكانتها في تنفيذ السياسة الخارجية المغربية اوضحت الدراسة بان اهميتها تتشكل في كون الدبلوماسية الرقمية موضوع جديد وحيوي وهو أحد متطلبات القوة في عصر المعلومات وحرب الأفكار والقيم والجيل الرابع من الاتصالات، وحيث أن تتمثل الدبلوماسية العامة ودبلوماسية الاعلام والثقافة احدى آليات القوة الناعمة تعد الدبلوماسية الرقمية حالياً آلية القوة الذكية التي أصبحت الدول الكبرى تنتهجها تحقيقاً لمصالحها في العديد من المجالات منها تبادل المعلومات والتأثير في سياسات الدول لحماية الحقوق وضمان الحريات وإحداث التنمية، كما أنها تعطي لمحة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في جانب مهم من جوانب تفاعل الدبلوماسيين.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الكمي والنوعي وأدة تحليل المضمون لصفحات مواقع التواصل الاجتماعي أهمها تويتر والفيس بوك، توصلت الدراسة للعديد من النتائج كان أهميها أن التطور المزهر الذي أحدثته العولمة أثر بالأنظمة الدبلوماسية التقليدية بشكل كبير وأصبحت الدبلوماسية بحاجة إلى تطوير أدائها لمواكبة متطلبات العصر وأن دور وسائل الاعلام والاتصالات والتكنولوجيا قرب وجهات النظر بين المجتمع الدولي لإحلال السلام والتنمية وأيضاً ازدادت أهمية الدبلوماسية الرقمية بشكل كبير في إزالة الحدود وتلاشي الفواصل بين الشعوب وسادت فيها قيم العولمة، كما وأن السرعة الهائلة في تدفق المعلومات من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي جعل العديد من القادة يتجهون إليها لإشراك المواطنين في كل ما يدور حولهم ولم يقتصرون على المواقف والسياسات الخارجية بل حشد المساندة لهذه السياسات من خلال اطلاق الحملات (سليمان، 2016).

دراسة Viona Rashica_2018 بعنوان فوائد ومخاطر الدبلوماسية الرقمية:

The Benefits and Risks Of Digital Diplomacy

حيث تهدف هذه الدراسة بتعريف الدبلوماسية الرقمية وأهدافها وتطورها وفعاليتها، وفي الوقت نفسه، يكمن التركيز الرئيسي للبحث في تصنيف فوائده ومخاطره، بالنسبة للجهات الفاعلة الدولية، من الواضح تمامًا مدى فائدة استغلال مزايا الدبلوماسية الرقمية لتحقيق أهدافهم على

الساحة الدولية ومع ذلك، فإن عملية الرقمنة غير منفصلة عن المخاطر السيبرانية، فضلاً عن إساءة استخدام حرية الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لأغراض مختلفة قد تكون لدى الجهات الحكومية وغير الحكومية، على الرغم من اقترانها بالفوائد من ناحية والمخاطر من ناحية أخرى لا تزال مخاطر الدبلوماسية الرقمية مغطاة بالفوائد، مما يجعل الدبلوماسية الرقمية عنصرًا أساسيًا لتحقيق الأنشطة الدبلوماسية استنادًا إلى جميع المعلومات حول سمات الموضوع، فإن الهدف الأساسي للورقة هو تقديم حجج كافية للتحقق من الفرضية المذكورة أعلاه، والتي تعد أيضًا الفرضية العامة للورقة.

(Tobias Burger_2015) استخدام المناصرة الرقمية من قبل مؤسسات ألمانية غير ربحية على فيسبوك:

Use of Digital Advocacy By German Nonprofit Foundations On Facebook

جاءت مقدمة المقالة في الحديث عن المؤسسات غير الربحية التي لها دورًا مهمًا في المجتمع المدني الحديث من خلال دعم التعليم والبحث والرعاية الصحية والمؤسسات الفنية والثقافية توفر الدعم والتدريب والمنح للمنظمات، ركز البحث في القطاع غير الربحي على كيفية استخدام المنظمات غير الربحية للويب ، وكيفية استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي لإشراك الجمهور في الحوار أو تبني العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة ومع ذلك، نظرًا للتركيز القوي للبحث على المنظمات غير الحكومية في الولايات المتحدة، لم يتم فحص ما إذا كانت الاستراتيجيات والأنماط الموجودة يمكن إثباتها أيضًا للمنظمات غير الربحية في البلدان الأخرى. الهدف من هذا المقالة هو التحقيق في كيفية استخدام المؤسسات الألمانية لوسائل الإعلام الاجتماعية وخاصة الفيس بوك للتفاعل مع الجمهور والدفاع عن مواضيعهم، سعت هذه الدراسة إلى تحديد التفاعل مع الجمهور عبر الفيس بوك بالإضافة إلى الاجابة عن تكتيكات المناصرة المستخدمة على الفيس بوك وعما اذا ممكن تطبيق أطر الاتصال والمناصرة على وتوصلت الى أن 215 من أصل 495 منظمة كانت موجودة على فيسبوك كانت نشطة، وبعبارة أخرى نشرت مرة واحدة على الأقل خلال فترة التحليل، كانت المؤسسات المخصصة للتعليم (24.2٪)،

والمزايا العامة والمجتمعية (20.9٪)، والخدمات البشرية (11.6٪)، والصحة (10.7٪) هي الأكثر انتشارًا على المنشورات باستخدام موجز قائمة 18 إلى 24 نوفمبر 2013 الذي شمل جميع المؤسسات الألمانية على الفيس بوك مما نتج عنه 824 مشاركة. تضمن كتاب الرموز قنوات التواصل الاجتماعي المستخدمة، وظائف الاتصال تكتيكات المناصرة التصنيف التنظيمي مثل النوع ومجال موضوع المؤسسة العامة مقدار المشاركات، الاعجابات، التعليقات،

الرابط، الصورة، الفيديو، الحدث، الهاشتاج.

Diplomacy In The Digital Age (Brian Hocking/Jan melissen_2015):

بعنوان الدبلوماسية في العصر الرقمي: يمثل هذا التقرير تأملات أولية حول الدبلوماسية في العصر الرقمي في النقاش الدائربين علماء العلاقات الدولية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخبراء والاستراتيجيين الرقميين ومستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي وغيرهم السؤال الاساسي ما الذي يحدث للدبلوماسية؟

والجواب الواضح هو ما حدث دائمًا أن الدبلوماسية تستجيب للتغيرات في البيئة الدولية والمحلية في مراكز السلطة الرئيسية ولا سيما الولايات وفي طبيعة المجتمعات محلياً وخارجياً، أصبح المدى الذي فيه الدبلوماسية مؤسسة اجتماعية أكثر وضوحًا الآن من أي وقت مضى، في أوائل القرن الحادي والعشرين، كان للتحولات المجتمعية تأثير أكبر بكثير على الدبلوماسية أكثر مما كانت عليه في الفترات السابقة، عندما كانت سلطة النخب موضع تساؤل أقل مما هي عليه الآن الحالة اليوم "الحداثة" في الدبلوماسية اليوم لها علاقة بتطبيق تقنيات الاتصالات الجديدة على الدبلوماسية، هذه القضية تدخل في صلب جوهر وظائف الدبلوماسية، بما في ذلك التفاوض والتمثيل والاتصال والتواصل في الدبلوماسية، فليس من المستغرب أن ظهور وسائل التواصل الاجتماعي يجب أن يحدث فائدة لممارسي الدبلوماسية، مثل الناس خارج الدبلوماسية، في طور تعديل عاداتهم "التناظرية" وإيجاد صوتهم الخاص في مجال المعلومات الجديد هذا يستغرق وقتًا، ولهواة التكنولوجيا ببساطة يعلنون عن وصول "فن حكم جديد" في شكل ما يطلق عليه بشكل

مختلف الدبلوماسية الإلكترونية ،الدبلوماسية الرقمية والدبلوماسية الإلكترونية و الدبلوماسية الثنائية.

دراسة (Nicholas Westcott_2008)

بعنوان "الدبلوماسية الرقمية: تأثير الإنترنت على العلاقات الدولية"

Digital Diplomacy: The Impact of The Internet On International Relations

هدفت الدراسة لمعرفة الإنترنت أن له ثلاث تأثيرات أساسية على المستوى العلاقات الدولي: يضاعف ويضخم عدد الأصوات والمصالح المشاركة في صنع السياسات الدولية، والحد من السيطرة الحصرية للدول في العملية تعقيد السياسات، يسرع ويحرر النشر للمعلومات، سواء كانت دقيقة أو غير دقيقة اي قضية أو حدث يمكن أن يؤثر على عواقبه والتعامل معه، تمكن من تقديم الخدمات الدبلوماسية التقليدية بشكل أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة، سواء للمواطنين أو الحكومة أو لمواطني الدول الآخرين.

تُدخل الإنترنت عمل على تغييرات في الشكل وتُحديث التغييرات والتأثير في النقطتين الأوليين أعلاه هو تعزيز أهمية الأفكار التي تؤثر على تصرفات وافكار الأشخاص وقرارات المنظمات والشبكات التي تحمل هذه الإجراءات والجهات الفاعلة في العلاقات الدولية، بما في ذلك الحكومات، يجب أن تأخذ حساب أكبر لكليهما في المستقبل وتعمل على الاستفادة الكاملة من الفرص التي يوفرها الإنترنت إذا كانت ستظل فعالة في دعم الدبلوماسية الرقمية.

التعليق على الدراسات السابقة:

في حدود اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات العربية والاجنبية ذات الصلة في موضوع البحث، حيث أوضحت الدراسة الأولى، أن لدى جماعات الضغط قوة وتأثير كبير وقدرة على إحداث التغيير، كما استخلصت نتائج الدراسة العربية الثانية، أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في حشد الرأي العامة والتعبئة والتغيير، كما توصلت الدراسات التي تحدثت عن وسائل التواصل الاجتماعي وأن موقع الفيس بوك هو الموقع الأهم والاكثر استخداما مما يزيد قوة

اختيار الباحثة، لتحليل محتوى الفيس بوك لمناصرة الأسرى وأهمية المحتوى، والخطاب الصحفي في طرح قضية الأسرى، كما ذكرت الدراسة العربية السادسة أهمية دور المؤسسات التي تعمل على رعاية الأسرى الفلسطينيين، وأهمية الخدمات التي تقدمها لهم وما هو دورهم في تحسين وضع الأسرى، حيث أوصت بضرورة استمرار عملها وتطوير الخدمات التي تقدمها وخاصة الدعم النفسي وهذا يتوافق مع دور المؤسسات التي تعمل على مناصرة الأسرى الفلسطينيين، وكما وبينت الدراسات التي تحدثت عن الدبلوماسية الرقمية، أهمية استخدام الدبلوماسية على مواقع التواصل الاجتماعيي وتأثيرها في حشد المناصرة الدولية للسياسات الخارجية، ومشاركة القيادين لهذه السياسات للمواطنين جعل منها قوة مؤثرة على اتخاذ القرارات الدولية، وكما أكدت الدراسات الأجنبية على ضرورة استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية في مناصرة حقوق الإنسان،

أما الدراسة هذه فقد أفادتها الدراسات السابقة مثل دراسة عبده(2020) ، ودراسة كاتي (2019) في تطوير أداء المناصرة الرقمية لقضية الأسرى، ودراسة عابد (2012) ودراسة اشيفا(2020)، و دراسة جونسن (2019 وضرورة استخدام المناصرة كنشاط اتصالي للعلاقات العامة، ودراسة سليمان (2016) وأهميتها في استخدام الدبلوماسية الرقمية وتطورها وعناصرها ومكوناتها، وكيف أصبحت متطلبا أساسيا بجانب الدبلوماسية التقليدية مع التطور الكبير في العالم الرقمي، وكيف أصبحت تؤثر في دمج قيم الشعوب وحماية الحقوق الإنسانية والحريات، ودراسة المصري (2014) التي أفادت بأهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل قضية الأسرى وقدرة النشطاء لنصر ومساندة الأسرى من خلال هذه المواقع، لهذا اعتبرت هذه الدراسة مميزة عن الدراسات السابقة، وجاءت هذه الدراسة لمعالجة الفجوة البحثية بين المناصرة التقليدية والمناصرة الرقمية.

الفصل الثالث:

المنـهجية

أولاً: نوع الدراسة ومنـهجها

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهدف الدراسة في تحليل محتوى المناصرة الرقمية والخروج بنتائج من أجل معرفة الأساليب والادوات المستخدمة في المناصرة الرقمية، وحسب ما تم التوصل اليه بعد دراسات مناهج البحث وأساليب البحث ارتأت الباحثة لاستخدام هذا المنهج الذي يعد المنهج الأنسب لمشكلة وهدف الدراسة كما استخدمت الباحثة الأسلوب الكمي والنوعي حيث جمعت بينهما من أجل الحصول على النتائج الأكثر دقة ونتائج تفصيلية واضحة تناسب الهدف من الدراسة.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتحليل الظاهرة المدروسة، ثم الاسلوب الكمي الذي يستدل من خلاله الباحثة على الظاهرة الاجتماعية، مع استخدامها الاسلوب الكمي في الحصول على نتائج احصائية محددة بأرقام الاحصائية، وتم اختيار الأسلوب النوعي لأنه يوصلنا إلى نتائج تفسيرية لأسباب اختيار المحتوى الرقمي والأدوات الرقمية وترتيب الأولويات وهندسة الجمهور في المناصرة الرقمية وهذا يتناسب مع ما تسعى إليه الدراسة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مؤسسات دعم ومناصرة الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال وبالتحديد صفحات المؤسسات على موقع فيسبوك، وهم صفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين (حكومية)، وصفحة مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان (أهلية)، من أجل عمل تحليل المضمون لهما، وتم اختيار هاتين المؤسستين للعديد من الأسباب أولا كون هيئة شؤون الأسرى والمحررين هي مؤسسة حكومية تمثل السلطة الوطنية الفلسطينية وتكتسب شرعيتها من خلال مظليتها تحت منظمة التحرير الفلسطيني واعتبارها مؤسسة دولة، كما تم اختيار الضمير لأنها من أكثر المؤسسات الفعالة في مجال المناصرة الرقمية وذلك من خلال مشاهدة نشاطهم الرقمي مقارنة في باقي المؤسسات الأهلية كما وأنها عضو بالعديد من المنظمات الحقوقية المحلية والدولية وأن باقي المؤسسات تختص بشكل مباشر في دعم الأسرى بل هو جزء

من عملها مقارنة في الضمير وهيئة شؤون الأسرى والمحررين الذين جوهر عملهم قضية الاسرى، كما وقررت الباحثة أن يشمل مجتمع الدراسة على الإدارة العليا في مؤسسات مناصرة الأسرى والعاملين في المناصرة الرقمية والموظفين الذين يعملون في مجال العلاقات العامة في تلك المؤسسات وأسرى محررين ومؤسسات متخصصة في النشاط الرقمي من أجل اجراء المقابلات المعمقة معهم.

عينة الدراسة

تشير الباحثة الى أن عينة الدراسة تعتمد بشكل أساسي على صفحات الفيسبوك التابعة لهيئة شؤون الأسرى والمحررين ومؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان التي ذكرتهما الباحثة في مجتمع الدراسة، حيث ستقوم الباحثة بأجراء تحليل لمضمون المنشورات التي نشرت عبر هذه الصفحات اعتبارا من شهر أيار من عام 2021 لغاية شهر تشرين اول من عام 2021، أي انه لمدة ست شهور، وذلك لحداثة المعلومات الرقمية، وبسبب قضية "نفق الحرية" هروب ست أسرى من داخل سجون الاحتلال وتعرض الكثير من الأسرى للانتهاكات على خلفية الهروب وخوضهم إضرابات واحتجاجات وانفكاك التنظيمات داخل السجون وعودة قضية الأسرى بقوة إلى الساحة الإعلامية، وقضية الأسيرة أنهار الديك التي كانت في الفترة الأخيرة من حملها داخل السجون وإمكانية ولادتها بأي لحظة دون توفير أي وضع صحي ملائم، وقضية الأسرى الستة المضربين لأكثر من مئة يوم احتجاجاً على الاعتقال الإداري.

تشير الباحثة إلى إختيار عينة عشوائية منتظمة وعينة قصدية منتظمة حيث أن عدد المنشورات التي تم نشرها عبر صفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين خلال الفترة الزمانية المحددة للدراسة و(838) منشورا وهو مجتمع الدراسة لهذه الصفحة، بينما كان عدد المنشورات التي تم نشرها على صفحة مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان (131) منشورا وهو مجتمع الدراسة لهذه الصحيفة.

وبناء على ذلك، ولكثرة أعداد المنشورات التي تم نشرها على صفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين، وصفحة مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، اختارت الباحثة أن تكون عينة الدراسة عشوائية منتظمة وعينة قصدية من أجل تحقيق مستوى ثقة عالية في عدد العينة، حيث قررت الباحثة حصر عينة الدراسة الخاصة بصفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين

(100) منشور، وتم اختيار هذا العدد من قبل الباحثة نتيجة تقسيم عدد المنشورات الكلي للصفحة الذي يبلغ (838) على العدد (8)، وبالتالي سيتم اعتماد المنشورات بناء على الترتيب التالي منشور رقم (8_16_24_32_40_48) لغاية الوصول إلى (100) منشور ابتداء من تاريخ (2021/5/1) ولغاية تاريخ (2021/10/30)، كما وتشير الباحثة إلى أنه سيتم تحليل جميع المنشورات التي تم نشرها على صفحة مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، والتي تتحدث عن قضية الأسرى ومناصرتها خلال فترة الدراسة المحددة والبالغ عددها (100) منشور، كون عدد المنشورات ليس كثيراً مقارنة بعدد منشورات صفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين، وسيتم استثناء المنشورات التي تتحدث عن الاعتقال السياسي كونها لا تتفق مع أهداف الدراسة والتي يبلغ عددها 31 منشورا خلال الفترة المذكورة، وبناء على ذلك سيكون مجموع المنشورات التي سيتم تحليلها من قبل الباحثة (100+100) ويساوي (200) منشور.

ثالثاً: أدوات الدراسة

استخدمت الباحثة الأدوات التالية في الدراسة لأنها ترتبط مع هدف البحث في تحليل محتوى صفحات مؤسسات مناصرة الأسرى والاطلاع على كيفية ترتيب الأجندات وهندسة الجمهور وضع الأطر من خلال المقابلات والمتوافقة مع منهجية الدراسة.

الأداة الأولى: تحليل المضمون

ويعرّف تحليل المضمون بأنه: "أسلوب للرصد والتوصيف الكمي للمضامين أو المحتوى الظاهري للاتصال، ويجب أن يتضمن أبعاداً كمية في مجال رصد الظاهرة البحثية وعناصرها المختلفة حتى يمكن مقارنتها ببعضها، واستخلاص المؤشرات بطريقة موضوعية متفق عليها وهي الكم" (مزاهرة، 2014، ص 370).

وتحليل المضمون هو أحد أدوات البحث العلمي المستخدمة في مجالات متعددة وخاصة في بحوث الإعلام لوصف المحتوى الظاهر والصريح من حيث الشكل والمضمون. ويهدف الباحث من خلال استخدام هذه الأداة إلى الإجابة عن تساؤلات دراسته أو التحقق من صحة

الفرضيات، بشرط أن يتبع منهجية ومعايير موضوعية بالاستناد إلى الأسلوب الكمي بالأساس (حسين، 1983).

- **استمارة تحليل المضمون**

لقد تم بناء استمارة تحليل المضمون بناءً على الرجوع لعدة دراسات وتعديلها بما يتناسب مع أهداف وأسئلة الدراسة والنظريات المستخدمة، استخدمت الباحثة استمارة تحليل المضمون لحصر الدلالات الكمية كأداة أساسية للحصول على البيانات.

واعتمدت الباحثة أسلوب تحليل المضمون لجمع المعلومات والتعرف على نوع وشكل المحتوى المقدم والأساليب والأطر المستخدمة على فيسبوك لمؤسستي الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان وهيئة شؤون الأسرى والمحررين، وسيتم استخدام مخرجات تحليل المضمون للوصول إلى النتائج التي تجيب على أسئلة الدراسة وجرى تصنيف فئات التحليل بناءً على تساؤلات الدراسة إلى مجموعتين:

1. المجموعة الأولى: ماذا قيل؟
2. المجموعة الثانية: كيف قيل؟

- **تعريف فئات التحليل**

المحور الأول: ما هو مضمون الرسائل التي تنشرها مؤسسات دعم الأسرى الفلسطينيين عبر صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي؟

ويندرج تحت هذا المحور العديد من الأسئلة الفرعية التي حددتها الباحثة:

- ما هي الموضوعات التي طرحتها مؤسسات دعم الأسرى الفلسطينيين في مخاطبة الجمهور عبر صفحة فيسبوك الرسمية؟
- ما هي الأطر التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى الفلسطينيين في عرض المحتوى المنشور عبر صفحتها على الفيسبوك؟
- ما هي أساليب مخاطبة الجمهور التي تضمنتها منشوراتهم عبر الفيسبوك؟
- ماهي الأنشطة التي تضمنتها منشورات مؤسسات دعم الأسرى عبر الفيسبوك؟

- من هو الجمهور المستهدف من خلال منشورات التي تنشرها مؤسسات دعم الأسرى عبر صفحة الفيسبوك؟
- ما هي انتهاكات الاحتلال التي ذكرتها مؤسسة دعم الأسرى في المحتوى المنشور عبر صفحة فيسبوك؟
- هل تم استخدام استمالات الاقناع في عرض المحتوى؟ وما هي الاستمالات المستخدمة عبر منصة فيسبوك؟
- ما هي المناطق الجغرافية التي تم التركيز عليها في نشر المحتوى عبر صفحة الفيسبوك؟
- ما هي المصطلحات المكررة التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى في منشوراتها على صفحة فيسبوك؟
- ما هي مسارات البرهنة التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى في منشوراتها على صفحة الفيسبوك؟

- المحور الثاني:

- ما هو شكل المحتوى التي تنشرها مؤسسات دعم الأسرى عبر صفحتها على الفيسبوك؟
- ما هي العناصر التفاعلية التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى عند مخاطبة جمهورها على صفحة الفيسبوك؟
- ما هي المصادر التي اعتمدت عليها مؤسسات دعم الأسرى عند مخاطبة جمهورها على صفحة الفيسبوك؟
- ما هي اللغات التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى عند مخاطبة جمهورها على صفحة الفيسبوك؟
- ما هي أشكال تفاعل الجمهور مع المحتوى الذي تم نشره على صفحة الفيسبوك لمؤسسات دعم الأسرى؟
- ما هو شكل التفاعل مع تعليقات الجمهور على المحتوى الذي تم نشره على صفحة الفيسبوك لمؤسسات دعم الأسرى؟

تشير الباحثة أنه قد جرى تصنيف فئات التحليل بناءً على تساؤلات الدراسة إلى مجموعتين:

- تعريف فئات التحليل

1. المجموعة الأولى: (ماذا قيل)

- فئة الموضوع: تشير الباحثة الى أن هذه الفئة تستخدم للتعرف على الموضوع العام الذي تناولته مؤسسات دعم الأسرى (هيئة شؤون الأسرى والمحررين، مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان) في منشوراتها، ويشمل ذلك المواضيع الحقوقية، الإنسانية، الصحية، الاجتماعية، الاكاديمية، الثقافية، الاقتصادية، القانونية، اخرى.
- المواضيع الحقوقية: وهي التي تتحدث عن حقوق الأسير التي أقرتها مؤسسات حقوق الإنسان والاتفاقيات الدولية.
- المواضيع الإنسانية: وهي القضايا التي تعرض القصص الإنسانية في حياة الأسير.
- المواضيع الصحية: الإهمال الطبي وتدهور الحالات الصحية للأسرى وعدم حصولهم على العلاج والأدوية والرعاية الصحية اللازمة.
- المواضيع الاجتماعية: حياة الأسير الاجتماعية تشمل عائلته وأسرته وزيارتهم وما يتعلق بوضعه الاجتماعي.
- المواضيع الأكاديمية: يقصد بها الجانب الدراسي للأسرى أكان من المدرسة أو التعليم العالي داخل السجون والمعوقات التي يمارسها الاحتلال لمنع استكمال الأسرى دراستهم أو قصص نجاحهم الأكاديمية خارج السجون.
- المواضيع الاقتصادية: الاستغلال الاقتصادي للأسرى داخل السجون.
- المواضيع الثقافية: الإنجازات الثقافية للأسرى والمعوقات التي يمارسها الاحتلال على حياة الأسير الثقافية والأنشطة الثقافية التي تقوم بها مؤسسات دعم الأسرى لمناصرة قضية الاسرى.
- المواضيع القانونية: القوانين الدولية والمجتمعية التي ينتهكها الاحتلال في حق الأسرى.
- فئة الأطر: تشير الباحة أن هذا الأسلوب يستخدم لمعرفة كيفية تأطير مؤسسات دعم الأسرى للمنشورات التي تعرضها عن قضية الأسرى وتشمل:
- الإطار الوطني: تأطير قضية الأسرى الفلسطينيين بطريقة وطنية والقيام بأنشطة وطنية تدعم القضية.
- الإطار الاستراتيجي: عرض الخطط والبرامج المستقبلية التي ستعمل عليها مؤسسات دعم الأسرى لمناصرة قضية الأسرى الفلسطينيين

- الإطار القانوني: وهي تأطير قضية الأسرى بالقوانين والاتفاقيات الدولية.
- الإطار الإنساني: وهي تأطير قضية الأسرى الفلسطينيين ضمن قصص إنسانية.
- الإطار المسؤولية: وهي عرض الموضوع بتوضيح المسؤولية بما يحدث للأسرى على المؤسسات الحقوقية والإنسانية دورها في الدفاع وحماية الأسرى وقضيتهم من الانتهاكات التي يتعرضون لها.
- الإطار عام: وهو الإطار الذي يضم عدة اطر معاً تجمع ما بين القانوني والإنساني أو الإنساني والوطني.
- أخرى: المنشورات التي يمكن وضعها في أطر أخرى مختلفة غير الأطر التي تم ذكرها.
- فئة أسلوب الخطاب: تشير الباحثة أن هذه الفئة تستخدم لمعرفة الأسلوب الذي تستخدمه مؤسسات دعم الأسرى في مخاطبة الجمهور مثل: إخباري، استنكاري، استفهامي، توعوي، طلب، دعوة، أخرى.
- فئة الأنشطة: تشير الباحثة أن هذه الفئة تستخدم لتحديد نوع الأنشطة التي تتضمنها منشورات مؤسسات دعم الاسرى، ويشمل ذلك (جلسات/ مقابلات، مؤتمرات، اجتماعات، بيان صحفي، تقارير، ندوات، توقيع عرائض، حملات، أعمال ثقافية، اعتصامات وقفات، لا يوجد، أخرى).
- فئة الجمهور المستهدف: تشير الباحثة أن هذه الفئة تستخدم لحصر الجمهور المستهدف لمؤسسات دعم الاسرى، ويشمل ذلك:
- جمهور محلي: الشعب الفلسطيني داخل أراضي فلسطين.
- جمهور عربي: الدول العربية.
- جمهور عالمي: في مختلف دول العالم.
- غير محدد: يشمل أكثر من جمهور معاً
- فئة الانتهاكات الاحتلال: تشير الباحثة أن هذه الفئة تستخدم للحصر الكمي والنوعي للانتهاكات الاحتلال، وتشمل:
  - جسدي: تشمل الضرب والشبح والتعذيب الجسدي الذي يتعرض له الاسرى.
  - نفسي: تشمل التعذيب النفسي والضغوطات التي يتعرض لها الاسرى.
  - أكاديمي: انتهاك حق الأسير في التعليم.
  - صحي: الإهمال الطبي وعدم توفير العلاج والدواء للأسرى.
  - ثقافي: انتهاك حق الأسير في الكتابة والنشر وعدم توفير الأدوات والوسائل التي يحتاجها وعرقلة جميع الطرق لنشر الكتب والقصص والرسائل من الاسرى.

- اجتماعي: انتهاك حياة الأسير الاجتماعية وحياة أسرة الأسير.
- قانوني: انتهاك القوانين والأنظمة التي تفرض على الاحتلال في آلية الاعتقال والتحقيق والعلاج.
- مادي: وتشمل الانتهاكات المادي مثل الأموال والبيوت من اقتحامات أو هدم أو مصادرة الأموال.
- انساني: وهي تشمل عدة انتهاكات معاً وهي انتهاكات جسدية ونفسية وقانونية بحق الأسير.
- أخرى: هي الانتهاكات التي لم يتم ذكرها أو تحديدها في الفئات الموجودة.
- لا يوجد: عدم احتواء المنشور على انتهاكات للاحتلال.

- فئة الاستمالات: تشير الباحثة الى أن هذه الفئة تستخدم للتعرف على الاساليب المستخدمة في الإقناع، وتشمل: الاستمالات العاطفية، الاستمالات العقلانية، الاستمالات العقلية والعاطفية معاً، لا يوجد.
  - الاستمالات العاطفية: تخاطب العواطف والمشاعر وتركز على التأثير على انفعالات الجمهور النفسية باستخدام الشعارات والرموز والدلالات اللغوية.
  - الاستمالات العقلانية: تخاطب عقل والمنطق وتهدف للتأثير على أفكار من خلال استخدام الأدلة والبراهين الإحصائيات والأرقام وعرضها للجهور بطرق موثقة.
  - استمالات عقلية وعاطفية معا: وهي تشمل على المنشورات التي تحتوي أرقام واحصائيات مع قصص وصور تخاطب العقل والعاطفة معاً.
  - لا يوجد: عدم وجود أي نوع من الاستمالات المذكورة.
- فئة الحيز الجغرافي: تشير الباحثة أن هذه الفئة تستخدم لمعرفة مكان الحدث الذي قام فيه الفعل: الضفة الغربية، قطاع غزة الداخل المحتل، القدس، الدول العربية، دول أوروبا، الولايات المتحدة الأمريكية، عام.
- فئة المصطلحات المكررة: تشير الباحثة أن هذه الفئة تستخدم لحصر الكلمات والمصطلحات الأكثر تكراراً والتي لها معاني ودلالات معينة، وتشمل: الأسرى/الأسيرات، الاعتقال، اعتقال اداري، تعذيب، عزل، انتهاكات الاحتلال، القوانين الدولية، حقوق، مؤسسات المجتمع المدني الفلسطينية، عقوبات جماعية، اهمال طبي، اضراب عن الطعام، أخرى.

- فئة مسار البرهنة: وهي الفئة التي تشير إلى الأدلة التي تم استخدامها لتوثيق المعلومات وتأكيدها وهي: القوانين والاتفاقيات، الاحصائيات والأرقام، الوقائع والحقائق، البحوث والدراسات، الاحداث التاريخية، وجهات النظر، أخرى.

2. المجموعة الثانية: (كيف قيل)

- فئة شكل المحتوى: حيث يتم تحديد شكل المحتوى وما هي الوسائط التي استخدمتها مؤسسات دعم الاسرى، وتشمل: نص، صورة، نص مع صورة، كاريكاتير، تصميم، انفوجرافيك، رسوم بيانية، فيديو، فيديو جرافيك، *GIF*، بودكاست، بث مباشر.

- نص: المنشور الذي يحتوي على الكلمات فقط.
- صورة: الصور التي تم مشاركتها لوحدها بدون أي عبارات.
- نص مع صورة: المنشور الذي يحتوي على الصور والعبارات.
- كاريكاتير: هو عبارة عن رسومات تعبيرية تشرح عن قضية معينة وتستخدم شخصيات تمثل الواقع.
- التصميم: استخدام برامج التصميم لإنتاج عمل ابداعي يعكس الفكرة.
- انفوجرافيك: دمج الصور مع النصوص الخبرية والأرقام.
- الرسوم البيانية: تمثيل البيانات الرقمية بأشرطة أو شرائح أو خرائط.
- *Gif:* ويقصد بها مجموعة من الصور أو التصاميم المتحركة لثواني.
- فيديو: الفيديو الذي تم مشاركته دون تدخلات نصية أو حركية، ويستثنى من ذلك البث المباشر.
- فيديوجرافيك: دمج الفيديو من النصوص والأرقام.
- بودكاست: عبارة عن تسجيلات صوتية قد تكون مباشرة أو مسجلة خالية من الصور والفيديو.
- بث مباشر: تقنية تتيحها بعض مواقع التواصل الاجتماعي وتسمح للمستخدمين باستخدام الكاميرا ونقل الصوت والصورة بنفس وقت حصول الفعالية، كما تشمل أيضا نقل البث بشكل مباشر عن تطبيقات أخرى تتيح الاتصال المباشر مثل *Zoom*.

- فئة العناصر التفاعلية: ويقصد بها عناصر تتيح منصة فيسبوك إضافتها على النص والتي تتيح في النقر عليها الانتقال إلى صفحات أخرى، وتشمل: الروابط، الوسوم (هاشتاج)، الإشارة (*Mention*)، بدون.
- فئة المصادر: تشير الباحثة إلى أن هذه الفئة تستخدم لحصر مصادر المحتوى، وتشمل: الموقع الإلكتروني لهيئة شؤون الأسرى والمحررين ولمؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، مواقع إلكترونية أخرى، مشاركة من صفحات فيسبوك، بدون مصدر.
- فئة اللغات: تشير الباحثة الى أن هذه الفئة تستخدم لحصر اللغات المستخدمة في المنشورات، وتشمل (اللغة العربية، اللغة الإنجليزية، كلاهما، لغات أخرى).
- فئة اشكال تفاعل الجمهور مع المحتوى: تشير الباحثة الى أن هذه الفئة تهدف إلى حصر اشكال تفاعل الجمهور مع المحتوى الذي تم نشره من قبل مؤسسات دعم الأسرى، ويشمل ذلك (فئة التفاعل بالأعجاب بالمنشورات، فئة التفاعل بالتعليق، فئة التفاعل بالمشاركة).

جدول (1) تفاعل الجمهور مع المحتوى

فئة التفاعل بالتعليق	فئة التفاعل بالإعجاب	فئة التفاعل بالمشاركة
(صفر إلى 10) تعليق	(صفر الى50) اعجاب	(صفر الى10) مشاركة
(11 إلى 20) تعليق	(51 إلى 100) اعجاب	(11 إلى 20) مشاركة
(21 إلى 30) تعليق	(101 الى200) اعجاب	(21 الى30) مشاركة
(31 إلى 40) تعليق	(201 إلى 300) اعجاب	(31 إلى 40) مشاركة
(50) تعليق فما فوق	(300) اعجاب فما فوق	(41) مشاركة فما فوق

- فئة التفاعل مع الجمهور: تشير الباحثة الى أن هذه الفئة تهدف إلى معرفة إذا ما كان هنالك تفاعل مع الجمهور أم لا، وان وجد فما هو شكل التفاعل ويشمل ذلك (انتقائي أم انفتاحي).
  - انتقائي: يقوم على انتقاء بعض التعليقات والرد عليها.
  - انفتاحي: يقوم بالرد على جميع التعليقات.
- فئة الاقتباسات: هي الفئة التي تشير إلى نقل الأخبار بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أو بدون اقتباس.

- فئة طول النص: تشير إلى طول وعدد الكلمات المستخدمة في المنشورات وتم تقسيمها إلى قصيرة (أقل من 20 كلمة)، متوسطة (20-50 كلمة)، طويلة (51 - 80)، طويلة جداً 81 فأكثر، لا يوجد نص.

الأداة الثانية: المقابلات

استخدمت الباحثة إدارة المقابلة كأداة مساندة لتحليل المضمون، حيث تعرف المقابلات على أنها أحد أساليب البحث النوعي، تتضمن طرح أسئلة مفتوحة على أفراد العينة؛ لجمع بيانات عن موضوع ما، وفي معظم الحالات يكون المحاور هو الباحث الذي ينوي فهم آراء المستجيبين من خلال سلسلة من الأسئلة والإجابات جيدة التخطيط والتنفيذ" (تيسير، 2020)

واشتملت المقابلات على فئات مختلفة لمقارنة العمل على مواقع التواصل الاجتماعي، بالأهداف الحقيقية ومقارنة نتائج تحليل المضمون بخطط المؤسسات وآليات عملها الفعلية، اعتمدت في صياغة الأسئلة على نظريات الأجندة والأطر ونموذج هندسة الجمهور وعلى تساؤلات الدراسة ومقارنتها مع استمارة تحليل المضمون وكانت المقابلات موزعة على النحو التالي:

1. رئيس هيئة شؤون الأسرى والمحررين اللواء قدري أبو بكر، للتعرف على أهداف المؤسسة واستراتيجيتها.
2. رئيس وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام، ثائر شريتح، لمعرفة آلية العمل على المناصرة الرقمية لقضية الأسرى، وما هي أجندتهم وأولوياتهم، ومن جمهورهم المستهدف.
3. العاملين في العلاقات العامة والإعلام، أبرار صيرفي في هيئة شؤون الأسرى والمحررين للاطلاع على النشاط الرقمي والحملات الرقمية والشراكات، التي تقوم بها الهيئة.
4. مسؤولة الضغط والمناصرة المحلية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، تالا ناصر، للتعرف على كيفية استخدامهم للمناصرة الرقمية في قضية الأسرى الفلسطينيين محلياً، وما هي أجندتهم وأولوياتهم ومن جمهورهم المستهدف.
5. مسؤولة الضغط والمناصرة الدولية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، ميلينا أنصاري، لمعرفة آلية العمل على المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين دولياً، وما هي أجندتهم وأولوياتهم ومن جمهورهم المستهدف.

6. الأسير المحرر حمادة سهمود، قضى ما يقارب أربع سنوات في سجون الاحتلال، تمت مقابلة الأسير سهمود لمعرفة توجه الأسرى المحررين من فئة الشباب الذين تعايشوا مع الأسرى داخل السجون ومع ثورة مواقع التواصل الاجتماعي خارج السجون لمعرفة أهم الطرق والأساليب التي يجب على مؤسسات دعم الأسرى اتباعها في المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين.
7. الأسير المحرر والأكاديمي مجد بربر، لمعرفة كيفية العمل على المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين، وما هي أهم المحاور والمواضيع والاستراتيجيات التي يجب استخدامها، علماً أن الأسير مجد بربر قضى ما يقارب 20 عاماً داخل سجون الاحتلال وعند خروجه من السجن أصبح أيقونة على مواقع التواصل الاجتماعي للتأثر الناس في استقبال عائلته وتأثرهم في الرسائل التي قدمها مجد للإعلام عند الافراج عنه.
8. العاملين في حملة – المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي مع القاضي، للإطلاع على تجاربهم في حملات المناصرة الرقمية، ومعرفة أهم الأدوات والأساليب والاستراتيجيات المستخدمة في المناصرة الرقمية، ويُذكر أن مركز حملة مؤسسة أهلية غير ربحية تعنى بمناصرة القضية الفلسطينية رقمياً، وتعمل على إصدار الأبحاث والدراسات المختصة بالأنشطة الرقمية والأمان الرقمي الفلسطيني، تحديداً في الاقتصاد الرقمي والخصوصية وحرية التعبير، وتقوم بتدريب الناشطين والحقوقيين والمؤسسات الفلسطينية الأهلية لبناء الحملات الرقمية المتعددة، وتحسين الحضور الرقمي، كما وأنها تقوم على إدارة حملات مناصرة للقضية الفلسطينية على مستوى محلي ودولي بالإضافة للعمل على بناء الشراكات المحلية والاقليمية والدولية للضغط بكل السبل المتاحة لمناصرة الحقوق الرقمية الفلسطينية.

رابعاً: الصدق الثبات

صدق الأداة: ويقصد بها أن استمارة تحليل المضمون وفئاتها ومحتواها قد تم التحقق من صدق الأداة من خلال الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة، التي استخدمت استمارة تحليل المضمون وأبدت فعاليتها في الحصول على النتائج. مثل الدراسة التجريبية، ولضمان ثبات نتائج استمارة تحليل المضمون استخدمت الباحثة طريقة الدراسة التجريبية حيث عملت على إجراء

دراسة تجريبية على 50 منشور 25 من صفحة (الضمير) لرعاية الأسير وحقوق الإنسان و25 منشور من صفحة (هيئة شؤون الأسرى والمحررين)، من أجل تجربة فعالية استمارة تحليل المضمون والتأكد أنها تحتوي على الفئات الصحيحة وتشمل جميع الأهداف التي صممت من أجلها للوصول إلى النتائج المطلوبة، وكانت الاستمارة ناجحة وفعالة وقامت بإجراء تعديل طفيف جدا كإضافة فئة عام، أو غير محدد أو أخرى لبعض المنشورات، التي يمكن وضعها في هذه الفئات.

- **ثبات الأداة**: ويقصد بها أن تعطي إدارة الدراسة، نفس النتائج لو قمنا بإعادة تحليل العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، بمعنى الاستقرار في نتائج استخدام نفس الاستمارة وعدم تغير شكل النتائج لو تم إعادة التحليل لعدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد قامت الباحثة بإعادة تحليل عينة الدراسة بعد أسبوعيين من إجراء التحليل الأول، ووجدت أن التحليل يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في تحليل عينة الدراسة.

الفصل الرابع:
تحليل النتائج

مقدمة

بعد القيام بتحديد مجتمع الدراسة المكّون من منشورات الفيسبوك على صفحة مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، ومنشورات صفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين، تم حصر عينة الدراسة بحيث كانت عينة قصدية منتظمة من 100 منشور على صفحة الفيسبوك لمؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان و100 منشور على صفحة الفيسبوك لهيئة شؤون الأسرى والمحررين وتم تحليل المنشورات عبر استمارة تحليل المضمون واجراء المقابلات التي تتضمن على أسئلة مصدرها أسئلة الدراسة والنظريات المستخدمة، تم التوصل إلى نتائج عدة سيتم توضيحها من خلال هذا الفصل بطرق كمية ووصفية.

نتائج تحليل المضمون

فئة المواضيع:

تهدف هذه الفئة لمعرفة ما أهم الموضوعات التي تطرقت لها مؤسسات دعم الأسرى في قضية الأسرى الفلسطينيين داخل سجون الاحتلال، وقامت الباحثة بتقسيم الموضوعات حسب ما هو موضح في الجدول (1):

جدول رقم (1): فئة المواضيع التي ركزت عليها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية فئة الموضوعات	التكرار	النسبة
الحقوقية	102	51%
الإنسانية	29	14.5%
الثقافية	19	9.5%
القانونية	19	9.5%

الصحية	18	9%
الاجتماعية	7	3.5%
أخرى	3	1.5%
الاقتصادية	2	1%
الاكاديمية	1	.5%
المجموع	200	100%

من خلال التحليل، ظهر أن أكثر الموضوعات التي قامت مؤسسات دعم الأسرى في استخدامها بعرض المحتوى المنشور عبر صفحتها على الفيسبوك كانت للموضوعات الحقوقية بنسبة 51% وهذا مؤشر جيّد لاعتبار قضية الأسرى قضية حقوقية، ثم كانت المواضيع الإنسانية في المرتبة الثانية من الموضوعات التي طرحتها مؤسسات دعم الأسرى عن قضية الأسرى الفلسطينيين بنسبة 14% في حين كانت أقل نسبة في المواضيع الأكاديمية للأسرى، أما بالنسبة للموضوعات الثانية فقد كان هناك العديد من المنشورات التي تحدثت عن موضوعات ثقافية مثل معارض الصور مسابقات أدب السجون واطلاق رواية لأسير داخل سجون الاحتلال وكانت نسبتها 9.5%، كما أن الموضوعات التي صنفت على أنها أخرى احتوت على طلب متطوعين وحفل وداع سفير أوكرانيا وتهنئة تلفزيون فلسطين وكانت نسبتها 1.5%.

فئة الأطر:

استخدمت مؤسسات دعم الأسرى العديد من الأطر في عرض المحتوى الرقمي في قضية الأسرى الفلسطينيين داخل سجون الاحتلال، وقامت الباحثة بتقسيم الأطر حسب ما هو موضح في الجدول (2):

جدول رقم (2): فئة الأطر التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى

فئة الأطر	التكرار	النسبة
إطار وطني	56	28%
إطار انساني	54	27%
إطار قانوني	51	25.5%
إطار المسؤولية	19	9.5%
إطار استراتيجي	10	5%
إطار عام	8	4%
إطار اقتصادي	1	.5%
أخرى	1	.5%
المجموع	200	%100

من خلال التحليل ظهر أن أكثر الأطر التي قامت مؤسسات دعم الأسرى في استخدامها بعرض المحتوى المنشور عبر صفحتها على الفيسبوك كانت للإطار الوطني اذ تعتبر قضية الأسرى قضية وطنية بالأساس وهذه النسبة جيدة في تأطير قضية الأسرى بنسبة 28% ثم جاء الإطار الإنساني في المرتبة الثانية من الأطر المستخدمة في عرض محتوى مناصرة قضية الأسرى الفلسطينيين عبر صفحات المؤسسات بنسبة قريبة جداً من الإطار القانوني 27% في حين كانت أقل نسبة في الإطار الاقتصادي للأسرى، أما بالنسبة لإطار المسؤولية فقد بلغ نسبته 9.5% وقد حملت مؤسسات دعم الأسرى المسؤولية للمنظمات الدولية والحقوقية في متابعة أوضاع الأسرى والدفاع عنهم وحمايتهم من جميع الانتهاكات التي يتعرضون لها، وشمل الاطار العام المنشورات التي ذكرت أعداد الأسرى حيث تم ذكر الأعداد مع حالات معينة مثل عدد الأطفال وعدد كبار السن والنساء وعدد المعتقلين ادارياً وعدد الصحفيين في السجون والأسرى المصابين في الأمراض المزمنة وفيروس كورونا لذلك جمع المنشور أكثر من اطار معا مثل قانوني

وانساني وإطار المسؤولية أو إطار وطني وكان ذلك بنسبة 8%، أما الاطار الاقتصادي فلم يذكر الا بنسبة 5. %.

فئة أسلوب الخطاب

استخدمت مؤسسات دعم الأسرى عدة أساليب متنوعة في خطاب الجمهور عبر صفحتها على الفيسبوك وقامت الباحثة في حصر وتقسيم أسلوب الخطاب كما هو موضح في الجدول رقم (3):

جدول رقم (3): فئة أسلوب الخطاب

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
اخباري	114	57%
استنكاري	23	11.5%
دعوة	23	11.5%
طلب	22	11%
توعوي	9	4.5%
أخرى	6	3%
استفهامي	3	1.5%
المجموع	200	%100

وبناءً على التحليل ظهر أنه تم استخدام فئة الأسلوب الأخباري كـأعلى نسبة من بين الأساليب المستخدمة في مخاطبة الجمهور بنسبة 57% وكانت هيئة شؤون الأسرى المؤسسة الأكثر استخداماً لهذا الأسلوب ويعد هذا الأسلوب من الأساليب ذات الاتجاه الواحد الذي يقلل من تفاعل الجمهور كغيره من أساليب الخطاب، ثم يتساوى بعدها الأسلوب الاستنكاري والدعوة التي

استخدمتها مؤسسة الضمير بشكل كبير في مخاطبة الجمهور بنسبة 11.5% وكان أقل أسلوب خطابي استخداماً هو الأسلوب الاستفهامي بنسبة 1.5% وكانت الأساليب الأخرى التي شكلت نسبة 3% هي أساليب مختلفة منها الأسلوب التحذيري.

فئة الأنشطة:

قامت مؤسسات دعم الأسرى في العديد من الأنشطة التي نشرتها عبر صفحتها على الفيسبوك، وقامت الباحثة بتقسيم الأنشطة كما هو موضح بشكل (4):

جدول (4): فئة الأنشطة التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
لا يوجد	48	24%
تقارير	39	19.5%
بيان صحفي	32	16%
حملات	21	10.5%
اعمال ثقافية	20	10%
اعتصامات/ وقفات	11	5.5%
أخرى	11	5.5%
مقابلات/ حوارات	8	4%
اجتماعات	5	2.5%

مؤتمرات	2	1%
ندوات	2	1%
توقيع عرائض	1	.5%
المجموع	200	%100

ومن خلال التحليل تبين أن النسبة الأعلى في فئة الأنشطة تعود إلى لا يوجد بنسبة 24% حيث أن أغلب المنشورات لا تحتوي على أنشطة ثم يأتي التقرير من الأنشطة الأكثر استخداماً في المحتوى بنسبة 19.5%، وكانت أقل نسبة هي لتوقيع العرائض اذ احتوى منشور واحد لمؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان يتحدث عن توقيع عريضة الكترونية، أما بالنسبة لأنشطة أخرى والتي شكلت نسبة 55% احتوت على موجات إذاعية وزيارات ميدانية لمنزل وعائلة أسير وحفل تخرج يشمل أسرى محررين وأسرى أنهو تعليمهم داخل سجون الاحتلال، أما بالنسبة للحملات الرقمية التي ذكرت وكانت نسبتها 10.5% مثل حملة "اعرف حقوقك" التي قامت بها مؤسسة الضمير والتي تحدثت عن توعية في حقوقك أثناء الاعتقال وحملة "ضحايا التعذيب" التي تحدثت عن أشكال التعذيب في السجون أما هيئة شؤون الأسرى والمحررين قامت بحملة لدعم الأسير المضرب عن الطعام "الغضنفر"، كما واحتوت الأنشطة الثقافية التي شكلت نسبة 10% على معارض صور ضمن حملة "ضحايا التعذيب" ومسرح لائحة اتهام التي قامت بها مؤسسة الضمير ومسابقة أدب السجون واطلاق كتاب لأسير داخل السجون الاحتلال والتي قامت بها هيئة شؤون الأسرى والمحررين.

فئة الجمهور المستهدف:

تتحدث هذه الفئة عن الجماهير التي استهدفتها مؤسسات دعم الأسرى في رسائلها من خلال المحتوى الرقمي عبر صفحتها على منصة الفيسبوك، ولقد قامت الباحثة في تقسيم الجمهور المستهدف حسب ما هو موضح بالجدول رقم (5):

جدول رقم (5): فئة الجمهور التي استهدفتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
غير محدد	131	65.5%
جمهور محلي	55	27.5%
جمهور عالمي	8	4%
جمهور عربي	6	3%
المجموع	200	%100

كانت أغلب المنشورات غير محددة لجمهور واحد، حيث أنها كانت موجهة لعدة جماهير معاً، وكانت هذه الفئة أعلى نسبة حيث وصلت إلى 65.5% من نسبة العينة وكانت هناك دعوات عامة وبث مباشر ومطالبات دولية ومن مؤسسات حقوقية وأخبار موجهة للعديد من الجمهور معاً، ثم جاءت نسبة الجمهور المحلي في المرتبة الثانية في الدعوة للوقفات والأنشطة المحلية، وكانت المنشورات الموجهة للجمهور العالمي والعربي بتحديد بنسبة قليلة جداً وهي 4% للجمهور العالمي و3% للجمهور العربي.

فئة انتهاكات الاحتلال:

تتحدث هذه الفئة عن طبيعة الانتهاكات التي يمارسها الاحتلال على الأسرى في سجون الاحتلال، وقامت الباحثة في تقسيم هذه الانتهاكات حسب ما هو موضح بالجدول رقم (6):

جدول رقم (6): فئة انتهاكات الاحتلال التي رصدتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
قانوني	80	40%
انساني	51	25.5%

صحي	20	10%
جسدي	15	7.5%
اجتماعي	11	5.5%
نفسي	8	4%
ثقافي	5	2.5%
لا يوجد	5	2.5%
مادي	3	1.5%
أكاديمي	2	1%
المجموع	200	%100

أظهرت النتائج أن أعلى نسبة انتهاك تعرض لها الأسرى من خلال منشورات مؤسسات دعم الأسرى عبر صفحتها على الفيسبوك هي الانتهاكات القانونية بنسبة 40% وتشمل انتهاك الاحتلال للقوانين والاتفاقيات الدولية، التي تنص على حماية حقوق الأسرى ثم الانتهاكات الإنسانية والتي تشمل انتهاك إنسانية الأسير جسدياً ونفسياً وانتهاك كرامته وجميع حقوقه كإنسان بنسبة 25.5% وكانت أقل نسبة انتهاكات تحدثت عنها مؤسسات دعم الأسرى هي للانتهاكات الأكاديمية بنسبة 1% كونها ترى أن الانتهاك القانوني والإنساني هو الأساس وعليه يترتب جميع أنواع الانتهاك في حال انتهكت كرامة الإنسان وحقوقه وتحدثت المنشورات التي تناولت الانتهاكات النفسية بنسبة 4% عن منع الأسيرة خالدة جرار من حضور جنازة ابنتها، التي توفيت وهي داخل سجون الاحتلال، ورغم كل المطالبات بالإفراج عنها، علماً أنه لم يتبق من حكمها الا أيام قليلة، ولكن رفض الاحتلال الافراج عنها، في حين ركزت العديد من المنشورات على ذكر الانتهاكات الصحية، التي يتعرض لها الأسرى من الإهمال الطبي، وعدم توفر الأدوية والعلاج لهم، وتدهور أوضاعهم الصحية، وتدني مستوى الخدمات في مكان العلاج من مستشفيات وعيادات وكانت بنسبة 10%، أما المنشورات التي تحدثت عن الانتهاك المادي فكان المقصود بها

أي انتهاك للبيوت والأراضي والمال الذي يخص الأسير وكانت المنشورات التي تحدثت عن الانتهاك المادي فقط عن رواتب الأسرى وبنسب 1.5%، أما المنشورات التي لم تكن تحتوي على ذكر أي انتهاكات كانت بنسبة 2.5% حيث كان موضوعها عن استقبال سفير أو سفر مجموعة من العاملين في مؤسسات دعم الأسرى إلى دولة اخرى.

فئة الاستمالات الاقناعية

توضح هذه الفئة الأساليب التي استخدمتها مؤسسات دعم الاسرى، عبر محتواها على الفيسبوك لاستمالة وإقناع الجمهور لقضية الاسرى، وقامت الباحثة في تقسيم الاستمالات حسب ما هو موضحا في الجدول رقم (7):

جدول رقم (7): فئة الاستمالات الاقناعية التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى في محتواها على صفحات الفيسبوك

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
استمالات عاطفية	86	43%
استمالات عقلانية	74	37%
لا يوجد	23	11.5%
عاطفية وعقلية معاً	17	8.5%
المجموع	200	%100

أظهرت نتائج تحليل منشورات عينة الدراسة أن أغلب المنشورات احتوت على استمالات عاطفية بنسبة 43%، وكانت نسبة الاستمالات العقلانية أقل حث وصلت إلى 37%، في حين احتوت العديد من المنشورات على استمالات عقلية وعاطفية معاً مثل ذكر الأرقام والاحصائيات والقوانين والاتفاقيات مع شرح قصص وتفاصيل وحقائق يتعرض لها الأسرى مع ذكر الحالات بطرق انسانية أو مع صور معبرة عن الحدث وكانت نسبتها 8.5%، أما المنشورات التي لم يتم استخدام الاستمالات فيها كانت بنسبة 11.5%.

فئة الحيز الجغرافي:

تتحدث فئة الحيز الجغرافي عن المواقع والأماكن، التي تركز ذكر النشاط بها وعليه قامت الباحثة بتقسيم المواقع الجغرافية، كما هو مبين بالجدول رقم (8):

جدول رقم (8) فئة الحيز الجغرافي التي غطتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
عام	80	40%
الضفة الغربية	78	39%
الداخل المحتل	20	10%
القدس	14	7%
قطاع غزة	5	2.5%
الدول العربية	2	1%
دول أوروبا	1	.5%
المجموع	200	%100

كانت أكثر المنشورات تتحدث عن مواقع جغرافية متعددة مثل الاعتقالات في أكثر من مكان أو الاحداث داخل أكثر من سجن أو نشاط مواقع الكترونية مثل الحملات لذلك كانت نسبة الفئة عام 40%، ثم جاءت نسبة الضفة الغربية بعدها بنسبة 39% ويرجع ذلك إلى تواجد مركز مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان وهيئة شؤون الأسرى والمحررين في مدينة رام الله بالضفة الغربية لذلك تركزت أغلب أنشطتها في الضفة، أما المنشورات التي تحدثت عن الداخل المحتل كانت محددة بسجن واحد في منطقة جغرافية محددة وكانت نسبتها 10%، قطاع غزة ذكر بنسبة 2.5% لأنه يوجد مديرية لهيئة شؤون الأسرى والمحررين في قطاع غزة، الدول العربية كانت فقط بزيارة وفد من هيئة شؤون الأسرى والمحررين إلى جمهورية مصر العربية

ونسبتها 1%، ولم يذكر أي منشور عن أي نشاط في الولايات المتحدة الأمريكية ومنشور واحد فقط عن وزير خارجية المانيا.

فئة المصطلحات المكررة

تذكر هذه الفئة أكثر الكلمات المكررة التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى خلال منشوراتها على الفيسبوك، وقامت الباحثة بجمع هذه الكلمات حسب ما هو موضح بالجدول رقم (9):

جدول رقم (9): فئة المصطلحات المكررة التي وردت في منشورات الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
الأسرى/اسيرات	69	34.5%
اعتقال اداري	20	10%
الاعتقال	16	8%
تعذيب	14	7%
اضراب عن الطعام	14	7%
أخرى	12	6%
مؤسسات المجتمع المدني الفلسطينية	12	6%
عزل	11	5.5%
حقوق	10	5%
اهمال طبي	10	5%
انتهاكات الاحتلال	7	3.5%
عقوبات جماعية	3	1.5%

القوانين الدولية	2	1%
المجموع	200	%100

كما ظهر في تحليل العينة فإن أكثر المصطلحات التي تكررت في المنشورات هي كلمة أسرى أسير أسيرة أسيرات وكانت أعلى نسبة حيث بلغت 34.5% وهذا أمر مهم كون القضية كلها تتمحور حول الأسرى الفلسطينيين، وكل ما يخصهم من موضوعات، لذلك يعد تكرار هذا المصطلح بشكل كبير أمر مهم وضروري، وهي الكلمة المحورية التي تدور عنها جميع الأحداث، ثم جاء مصطلح الاعتقال الإداري بنسبة تكرار 10% حيث يعد موضوع الاعتقال الإداري من أكثر المواضيع التي تعمل مؤسسات دعم الأسرى في محاربتها لانتهاكها جميع القوانين الدولية لأنه يتم اعتقال الأسير بدون تهمة وبلا فترة محددة، وكانت أقل نسبة تكرار لمصطلح القوانين الدولية بنسبة 1%، وكانت المصطلحات في فئة أخرى مثل "زنزانة "26 وهي زنزانة التحقيق التي قامت مؤسسة الضمير بعمل حملة عنها، و"لائحة إتهام" وهو عنوان المصرح الذي قامت به مؤسسة الضمير، وعمداء الاسرى، وهم الأسرى الذين يحكمون أحكام مؤبدة كبيرة، ومن الاقدمين في سجون الاحتلال ويطلق عليهم "عمداء الاسرى" وتحدثت هذه المنشورات عن أوضاعهم وقصصهم وتاريخهم داخل السجون و"ابطال نفق الحرية" نسبة للأسرى الستة الذين انتزعوا حريتهم من سجن جلبوع، كما وذكر مصطلح تعذيب والاضراب عن الطعام بنسبة متطابقة 7% وكان ذكر مصطلح مؤسسات المجتمع المدني الفلسطيني في العديد من منشورات مؤسسة الضمير بسبب حملة اطلقتها للدفاع عن الضمير، وخمس مؤسسات أخرى من مؤسسات المجتمع المدني؛ لاتهام الاحتلال هذه المؤسسات الستة، أنها مؤسسات إرهابية فتم استخدام هذا المصطلح في الكثير من منشورات الضمير والاوسمة وكانت بنسبة 6%.

فئة مسارات البرهنة

توضح هذه الفئة كيف برهنت مؤسسات دعم الأسرى الأحداث والوقائع في منشوراتها عبر صفحة الفيسبوك، وقسمت الباحثة مسارات البرهنة كما هو موضح بالجدول رقم (10):

جدول رقم (10): فئة مسارات البرهنة التي وردت في منشورات الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
الوقائع والحقائق	124	62%
الإحصائيات والأرقام	26	13%
القوانين والاتفاقيات	24	12%
البحوث الدراسات	10	5%
وجهات النظر	9	4.5%
الأحداث التاريخية	7	3.5%
المجموع	200	%100

كانت أعلى نسبة اعتمدت عليه مؤسسات دعم الأسرى في برهنة الأحداث التي تتعلق في قضية الأسرى هي ذكر الوقائع والحقائق بشكل واضح، وبنسبة 62% كان هناك نقل كامل لما يحدث مع الأسرى داخل السجون عن طريق المحاميين، أو ذكر القصص والأحداث بتقارير مفصلة؛ لما حدث وتداول الموضوع ونقل الحقائق، وجاء بعدها الاحصائيات والأرقام بنسبة 13% وهي التي رصدت اعداد الأسرى بتفصيل تقسيمهم لفئات من أطفال ونساء ومرضى وكبار سن واعتقال اداري، وكان هناك تقارير دورية بهذه الأرقام والاحصائيات، جاءت الأحداث التاريخية بذكر تاريخ الأسير وما تعرض لها عبر السنين أو تاريخ المؤسسة التي تعمل على دعم الأسرى وما قامت به منذ سنوات بنسبة 3.5%، أما بنسبة لوجهات النظر وهي عبارة عن آراء مقدمة من رئيس هيئة شؤون الأسرى والمحررين ومديرة مؤسسة الضمير عبر المنشورات بنسبة 4.5%، ولم يوجد أي مسار برهنة آخر غير الخيارات الموجودة في الجدول.

فئة شكل المحتوى:

استخدمت مؤسسات دعم الأسرى العديد من أشكال المحتوى عبر صفحتها على الفيسبوك؛ لتوفر العديد من الخيارات، التي يمكن استخدامها عبر هذه المنصة، ولقد قسمت الباحثة هذه الخيارات كما هو موضح بالجدول رقم (11)

جدول رقم (11): فئة شكل المحتوى التي عرضتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
نص مع صورة	100	50%
تصميم	44	22%
نص	24	12%
انفوجرافيك	10	5%
فيديو	8	4%
بث مباشر	7	3.5%
كاريكاتير	5	2.5%
صورة	2	1%
رسوم بيانية	0	0
فيديو جرافيك	0	0
بودكاست	0	0
Gif	0	0
المجموع	200	%100

كما هو موضح بالجدول فقد كانت أعلى نسبة لاستخدام النص مع الصورة ما يقارب نصف المنشورات احتوت على نصف وصورة معاً، وذلك بنسبة 50%، ثم جاء بعدها التصاميم

التي عملت مؤسسة الضمير عليها بشكل كبير في عرض المحتوى، وكانت بنسبة 22%، والنص دونما استخدام الصور بنسبة 12%، أما الانفوجراف فكانت بنسبة 5% وهي عن اعداد الأسرى واحصائيات تتعلق بهم، كما ويذكر أنه لم يتم استخدام أحد الأشكال الآتية نهائياً، وهي الرسوم البيانية والفيديوجراف والبودكاست وGIF حيث كانت نسبتهم 0%، وجاءت أقل نسبة استخدام للصور فقط دون نصوص بنسبة 1%.

فئة العناصر التفاعلية:

تعمل العناصر التفاعلية على ميزة توفرها منصة الفيسبوك، وهي زيادة التفاعل لدى الجمهور المستهدف، وربطه مع المصادر وتشجيعه على المشاركة، وعمل التأثير وتوفير المعلومات التفصيلية له، وقد قسمت الباحثة فئات التفاعل كما هو موضح في الجدول رقم (12):

جدول رقم (12) فئة العناصر التفاعلية التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
بدون	102	51%
وسوم	55	27.5%
روابط	50	25%
الإشارة	18	9%
المجموع	225	%112

جاء في تحليل العينة، أن أكثر من نصف المنشورات لم تحتوي على عناصر تفاعلية أي بنسبة 51%، وكانت أكثر العناصر التفاعلية استخداماً هي الوسوم " الهاشتاج" بنسبة 27.5% قد تم استخدام العديد من الوسوم وهي على صفحة مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان: #التعذيب جريمة، #اعرف حقوقك، #زنزانة 26، #الحرية لخالدة جرار، #الحرية للأسرى/الاسيرات الفلسطينيات، #الضمير مستمرة، #لذلك مستهدفون، #ادعموا المؤسسات

الستة، #ضد المحاكم العسكرية، #لا للاعتقال الإداري، #أنقذوا الشيخ جراح، #مؤسسة الضمير، (#savesheykhjarrah، #Standwiththe6 وعلى صفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين: الاعتصام #الاسنادي الأسبوعي، #دعما لأسرانا البواسل داخل سجون الاحتلال، #الحرية لأسرى الحرية، #ابطال نفق الحرية، #كل عام واسرنا البواسل أقرب للحرية، أما بنسبة لروابط فكانت بنسبة 25% وقد وجد العديد من المنشورات والتي بلغ عددها 25 منشور تحتوى على روابط ووسم معاً ومنشور واحد على إشارة ووسم ومنشور واحد احتوى على رابط واشارة ووسم معاً، أما بنسبة للإشارات فقد استخدمت المؤسسات فقط شعارات مؤسسات دعم الأسرى الاخرى في التصاميم التي تعرضها وكانت بنسبة 9%.

فئة المصادر

تم تحليل الروابط المستخدمة والمشاركات لدراسة مصادر المعلومات التي استندت اليها مؤسسات دعم الأسرى في عرض المحتوى عبر صفحتها على الفيسبوك، وقامت الباحثة في تقسيم هذه المصادر كما هو موضح بالجدول رقم (13):

جدول رقم (13): فئة المصادر التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	االتكرار	االنسبة
بدون	**152**	**%76**
الموقع الالكتروني لمؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان / هيئة شؤون الأسرى والمحررين	**38**	**%19**
مواقع الإلكترونية أخرى	**8**	**%4**
مشاركة من صفحات أخرى	**2**	**%1**
المجموع	**200**	**%100**

بعد تحليل العينة، اتضح أن اغلب المنشورات والتي تبلغ نسبة 76% منها لم يتم استخدام مصادر بها، وقامت المؤسسات باستخدام روابط مواقعها الالكتروني، وهو موقع هيئة شؤون الأسرى والمحررين على صفحة الفيسبوك الهيئة والموقع الالكتروني لمؤسسة الضمير على

صفحة الفيسبوك للضمير بنسبة 19%، واستخدام روابط مواقع أخرى مثل موقع خليل السكاكيني الذي أقامت به مؤسسة الضمير، بعض الأنشطة والفعاليات لدعم الأسرى وأيضاً موقع لتوقيع عريضة الكترونية وكانت بنسبة 4%. ولم يتم مشاركة أي صفحات أخرى إلا في منشورين لدى هيئة شؤون الأسرى والمحررين، وواحد عن صفحة مديرية الهيئة في قطاع غزة، وآخر عن وزارة الاتصالات وبلغت النسبة 1%.

فئة اللغات

تعد اللغات من الأمور المهمة في نقل وتوصيل الرسالة للجمهور، وهي حسب الجمهور المستهدف، توضح هذه الفئة اللغات التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى في محتوى منشورتها عبر الفيسبوك، وقامت الباحثة بتقسيم اللغات كما هو موضح في الجدول رقم (14)

جدول رقم (14): فئة اللغات التي استخدمتها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
اللغة العربية	160	80%
كلاهما	32	16%
اللغة الإنجليزية	7	3.5%
لغات أخرى	1	.5%
المجموع	200	%100

تعد اللغة العربية هي اللغة المستخدمة بشكل أكبر وبنسبة 80% من المنشورات وذلك لأن مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان وهيئة شؤون الأسرى والمحررين لديهم صفحة على الفيسبوك أخرى ناطقة باللغة الإنجليزية وقد قامت الباحثة في تحليل الصفحات العربية إلا أن الضمير استخدم الوسوم في اللغة الإنجليزية كما استخدم صورة للجلسة الحوارية مع مديرة الضمير باللغة الإنجليزية وصورة لتوقيع العريضة الالكترونية في حين استخدمت الهيئة تهنئة

العيد المبارك باللغتين العربية والانجليزية، لذلك وصلت نسبة المنشورات التي استخدمت اللغتين معاً 16%، أما اللغة الإنجليزية فقط فكانت من منشورات هيئة شؤون الأسرى والمحررين الذين عرضوا سبع منشورات باللغة الإنجليزية فقط وكانت النسبة 3.5%، وأيضاً يوجد منشور واحد على صفحة هيئة شؤون الأسرى والمحررين بأكثر من لغة وهي عبارة واحدة مترجمة لعدة لغات منها الألمانية والفرنسية والسويدية والاسبانية وشكل نسبة 5.%.

فئة أشكال تفاعل الجمهور مع المحتوى

توضح فئة اشكال التفاعل كيف تعامل الجمهور مع منشورات مؤسسات دعم الأسرى حسب الخيارات التي تمنحها منصة الفيسبوك، وقامت الباحثة بتقسيم التفاعل على ثلاث جداول لتوضح بتحديد شكل التفاعل وهي كما موضحة في الجداول رقم (15):

جدول رقم (15):

فئة أشكال تفاعل الجمهور مع المحتوى الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى

فئة التفاعل بالتعليق	التكرار	النسبة
(صفر الى10) تعليق	180	90%
(11 إلى 20) تعليق	13	6.5%
(21 الى30) تعليق	5	2.5%
(50) تعليق فما فوق	2	1%
(31 إلى 40) تعليق	0	0
المجموع	200	%100

يوضح هذا الجدول (15-1) تفاعل الجهور بالتعليقات ويعد هذا التفاعل مهم لأنه يوضح أسئلة واستفسارات الجمهور وآراءهم وردود أفعال اتجاه المحتوى ولكن كما تبين في التحليل فإن

نسبة التعليقات كانت قليلة جداً حيث أن عدد التعليقات التي لم تتجاوز 10 كانت بنسبة 90% وهذه نسبة كبيرة تدل على قلة تفاعل الجمهور مع المحتوى.

جدول رقم (15-2):

فئة التفاعل بالإعجاب	التكرار	النسبة
(صفر إلى 50) اعجاب	151	75.5%
(51 إلى 100) اعجاب	37	18.5%
(101 إلى 200) أعجاب	6	3%
(201 إلى 300) اعجاب	5	2.5%
(300) اعجاب فما فوق	1	.5%
المجموع	200	%100

أما هذا الجدول (15-2) فيوضح تفاعل الجمهور مع زر الاعجاب، وهي أسهل وسيلة تفاعل الا أن عدد المنشورات الأكثر كان في نسبة تفاعل قليلة حيث شكل عدد الاعجابات ما بين صفر إلى 50 نسبة 75.5% وهي نسبة كبيرة جداً وسجلت المنشورات التي تتحدث عن وفاة ابنة الأسيرة خالدة جرار، والمنشورات التي تتحدث عن الأسرى الستة الذين انتزعوا حريتهم أعلى نسبة تفاعل بالإعجاب.

جدول رقم (15-3)

فئة التفاعل بالمشاركة	التكرار	النسبة
(صفر الى10) مشاركة	185	92.5%
(11 إلى 20) مشاركة	10	5%
(21 الى30) مشاركة	4	2%
(31 إلى 40) مشاركة	1	.5%
(41) مشاركة فما فوق	0	0

أما هذا الجدول (15-3) فيوضح نسبة مشاركة الجمهور للمنشورات مؤسسات دعم الأسرى على صفحاتهم الخاصة وشكّلت أعلى نسبة لأقل تفاعل حيث كانت المنشورات التي تفاعل بها الجمهور بالمشاركة من صفر إلى 10 نسبة 92.5% وهي أغلبية المنشورات.

وعليه فإنه يتضح من الجداول الثلاث في فئة أشكال تفاعل الجمهور، أن نسبة تفاعل الجمهور قليلة جدا على المحتوى الموجود على صفحة الفيسبوك لمؤسسات دعم الاسرى.

فئة التفاعل مع الجمهور

توضح هذه الفئة كيف تفاعلت مؤسسات دعم الأسرى مع جمهورها المهم والمستهدف، وقد قسمت الباحثة أشكال تفاعل مؤسسات دعم الأسرى مع الجمهور حسب ما هو موضح في الجدول رقم (16):

جدول رقم (16): فئة التفاعل الجمهور التي قامت بها مؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
لا يوجد	200	100%
انفتاحي	0	0
انتقائي	0	0
المجموع	200	%100

يوضح الجدول أنه وبحسب تحليل جميع العينة لا يوجد تفاعل نهائياً مع الجمهور، حيث لا توجد أي ردود من المؤسسات وسجلت نسبة 100% بعدم التفاعل مع الجمهور، وحسب ما تحلل الباحثة أنه سبب في قلة تفاعل الجمهور على المحتوى المعروض وأن نوعية وأسلوب الخطاب المستخدم بكثرة للجمهور وهو الأسلوب الأخباري المبني على تلقين المعلومة أو اتصال في اتجاه واحد قد يحد من تفاعل الجمهور على المحتوى الموجود على صفحات مؤسسات دعم الاسرى.

فئة الاقتباسات

توضح هذه الفئة إذا قامت مؤسسات دعم الأسرى من اقتباس الأخبار والكلام والنصوص وتناقلها من مصادر محددة، وقامت الباحثة في تقسيم الاقتباسات كما هو موضح في الجدول رقم (17):

جدول رقم (17): فئة الاقتباسات التي عرضتها مؤسسات مناصرة الأسرى في محتوها على صفحات الفيسبوك

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
دون اقتباس	110	55%
اقتباسات مباشرة	64	32%
اقتباسات غير مباشرة	26	13%
المجموع	200	%100

كما هو مبين في الجدول، فإن نصف المنشورات لم يتم ادراج أي اقتباس بها حيث بلغت نسبة المنشورات التي لا تحتوي على اقتباسات 55%، أما الاقتباسات المباشرة التي تناقلت عبر

منشوراتهم كانت بنسبة 32% والاقتباسات غير المباشرة والتي تم تناقل ما حدث ولكن بالمجمل وبالتلخيص كانت بنسبة 13%.

فئة طول النص:

توضح هذه الفئة عدد الكلمات التي تم استخدامها في المنشورات على صفحات الفيسبوك لمؤسسات دعم الاسرى/ وقامت الباحثة في تقسيم حجم النصوص حسب ما هو موضوح في الجدول رقم (18):

جدول رقم (18): فئة طول النص المستخدم في منشورات الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى

الفئات الفرعية	التكرار	النسبة
قصير (أقل من 20 كلمة)	67	33.5%
طويل جدا (81 فأكثر)	54	27%
طويل (51 -80)	39	19.5%
متوسط (20 – 50 كلمة)	33	16.5%
لا يوجد نص	7	3.5%
المجموع	200	%100

كانت أقل نسبة لنصوص القصيرة، والتي كانت أقل من 20 كلمة وأغلبها كانت لمؤسسة الضمير وسجلت نسبة 33.5%، أما بالنسبة للنصوص الطويلة، فقد كانت من نصيب هيئة شؤون الأسرى والمحررين، حيث وُجد هناك بعض المنشورات تعرض تقارير كاملة يمكن أن تتجاوز 12 صفحة على منشور واحد على صفحة الفيسبوك، وهذا أمر سلبي جداً اذا تمتاز مواقع التواصل الاجتماعي عن غيرها، من المنصات الرقمية بأن المعلومات فيها سريعة وسهلة كان بإمكان الهيئة كتابة عنوان التقرير، وارفاق رابط في المنشور لمن يود القراءة أكثر، وقد وجد أن هناك منشورات لم تحتو على نصوص أساساً وكانت بنسبة 3.5%، ولكن في مقابلة رئيس وحدة

العلاقات العامة والاعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين تم سؤالها عن سبب استخدام النصوص الطويلة جداً في منشوراتهم، وذكر أنهم يستخدمون هذا الأسلوب في عرض النصوص لأنهم مضطرين في استخدام هذا النهج؛ لأنهم يركزون في الفترة الأخيرة في خطابهم الإعلامي على المجتمعات الخارجية وحتى في نشر الأخبار يتم استهداف المجتمع الإقليمي والمجتمع الأوروبي، وهذه الخاصية الرقمية في صفحة الفيسبوك مؤثرة جدا، حيث أصبح بإمكاننا تحديد عدد المستهدفين أماكن تواجدهم نوعيتهم وانتماءاتهم، وعليه فإنهم يرفقون التفسيرات الطويلة مع الأرقام لتضح الصورة بشكل كامل أمام هذه المجتمعات ونعمل على آلية جديدة، وهي أن يكتب الخبر، أو التقرير بنص مقتضب ليصل بشكل أسرع وبدأنا ذلك في اللغة الإنجليزية والفرنسية ونسعى أن يكون في اللغة العربية (شريتح، 2021).

تحليل المقابلات الشخصية

تم القيام بالعديد من المقابلات، كأداة دراسة ثانية في جمع المعلومات مع الأشخاص ذات العلاقة، واستندت الباحثة في صياغة الأسئلة على خطوات نموذج هندسة الجمهور، الذي استخدم كأحد النظريات والنماذج في الدراسة، وتم اجراء ثماني مقابلات تم تقسيمها إلى ما يلي:

- أهمية واهداف مؤسسات دعم الأسرى الفلسطينيين:

أن أهداف الهيئة الأساسية، من حيث المناصرة هي مناصرة الأسرى داخليا وخارجيا وفضح سياسة الاحتلال اتجاه أسرانا داخل السجون (أبو بكر،2021). فالمناصرة الرقمية، هي علم حديث يجب أن يستغل بكافة الوسائل والطرق وعلى كافة الساحات من أجل خدمة قضية الأسرى داخل السجون ويجب أن يكون هناك استغلال لصفحة الفيسبوك بكل الأشكال الإيجابية لإيصال الرسالة لكل المجتمعات في كل الأماكن تحديداً وأن الاعلام الرقمي اليوم قادر على تحديد الفئات المستهدفة والأماكن المستهدفة، وبالتالي كل هذه الأمور هي سلاح جدّي وحقيقي ومختلف في الفترة الحالية الحساسة، لذلك تسعى الهيئة إلى استغلال هذه المساحة للكشف عن حجم الجرائم داخل السجون وحجم الانتهاكات التي تمارس كل يوم بحق الأسرى ضمن منظومة رقمية واضحة تشكل انعكاس حقيقي لكل الظروف المأساوية التي يعيشها الأسرى داخل السجون وبتالي كل الأرقام ترفق بشرح مفصل عن أشكال هذه الانتهاكات وحجمها والظروف الصحية والحياتية داخل السجون وباعتقادي بأنه عندما يكون هناك احصائيات رقمية واعلام رقمي يرافق بشرح المفصل

لكل ما يحدث داخل السجون بكل تأكيد ستكون الرسالة قوية وقادرة على الاقناع وتحقيق الهدف المرجو (شريتح، 2021).

أصبح من الواضح أن هنالك أهمية كبيرة للمناصرة الرقمية محلياً ودولياً لأنه وببساطة الناس قللت من المشاركة في الوقفات الاسنادية والتضامنية بسبب جائحة كورونا والناس أصبحت معنية في الحصول على الخبر وأن ترى الحدث بشكل أسرع مثل الفيديوهات التي تنقل ما يدور داخل السجون بشكل سريع وهذا ما يريده العالم بشكل عام (صرفي، 2021).

من جهة أخرى فإن الهدف الأساسي في مؤسسة الضمير هو خدمة الأسرى ابتداءًا من الخدمة القانونية التي يقدمها محامي الضمير والمرافعات في المحاكم العسكرية والمدنية عن هؤلاء الأسرى ثم جمع ورصد وتوثيق جميع الانتهاكات التي ترتكب بحق الأسرى والمعتقلين واهليهم وكل فئات الأسرى وأيضاً نقل المعلومات التي يتم تجميعها من الوحدة القانونية والبحث والتوثيق إلى وحدة الضغط المناصرة؛ لتخرجها بأشكال مختلفة بمعنى أن ترى وحدة الضغط والمناصرة ضرورة زيارة أسير تم انهاك حقوقه القانونية، أو الإنسانية فالضغط والمناصرة تهدف إلى اخراج هذه المعلومات من المعتقل بشكل مناسب من خلال أوراق، أو بوسترات وغيرها من أشكال الأنشطة (ناصر، 2021).

يعمل الجيل الجديد كثيراً على مواقع التواصل الاجتماعي، ونحن من حملاتنا وأدواتنا التي نستخدمها يجب أن نضيف مواقع التواصل الاجتماعي؛ لأنها تعمل بدور مهم تجعل كل الشعب يتحرك ويكون واعياً عن القضية التي نتحدث عنها، فعندما نخبرهم أن لدينا ورقة بحثية أو كتاب، لا يتفاعل الكثير، ويحب أن يعرف ولكن اذا صممنا بوسترا، أو فيديو مصغر مع موسيقى مع قليل من المعلومات القانونية ومعلومات إنسانية على مواقع التواصل الاجتماعي يكون الجمهور أكثر انجذاباً وتركيزاً ويشعر الجمهور أن له دور، حيث أنه بالإعجاب، أو التعليق، أو المشاركة ويكون نوعاً ما قمت بدوره والمساعدة في نشر الموضوع، أو الضغط على جهات معينة، ونشعر أنها أسهل طريقة لجعل الجمهور يتحرك في قضايا الاسرى، لذلك المناصرة الرقمية هي إدارة أساسية في الملات التي نقوم بها (أنصاري، 2021).

إن كل دور تقوم به هذه المؤسسات مهم، ولكن ما زال غير مكتمل، لعدة أسباب، أهمها عدم قدرتها على توثيق الحالة الأسيرة داخل السجون بشكل منهجي، لأنها تشكل كلها بمجموعها ملفاً كاملاً متكاملاً، ممكن في لحظة حقيقة أن يتم تقديمه لمحكمة الجنايات الدولية، من لحظة

الاعتقال والانتهاكات التي تمارس ضد الأسير وعائلته في لحظة الاعتقال إلى مسلسل الاعتقال والأسر لاحقاً والمعاناة والانتهاكات التي تمارس ضد الأسرى في السجون إلى لحظة التحرر، يفترض أن تكون موجودة بتفاصيلها موثقة لكل حالة بحالتها، نحن لدينا هيئات كثيرة قادرة على جمع مثل هذه المعطيات بشكل شامل، وبشكل "دافئ" بمعنى بشكل ودي بجلسة ودية ويفترض كل أسير وعائلة أسير ومعتقل، يتم توثيق كل انتهاك بحقه، ونتيجة محاولة الاعتقال والأسر لاحقاً وعلى هذا الأساس أقول بشكل مبسط أن هذه الهيئات تقوم بدور جيد لكن مجزوء وغير كاف، ويتوقع منها أن تقوم بدور أوسع وأشمل بكثير مما تقوم به خصوصا على مواقع التواصل الاجتماعي، حيث أن الصورة والصوت والأفلام الوثائقية تتحدث عن الأسير معين وغيره والطفل وعائلته والانتهاك الذي حصل كلها بمجملها ممكن أن تشكل أيضاً حالة تضامن أوسع مع الأسرى وفهم أدق للقضية وخصوصاً للعالم خارج فلسطين لأن فلسطين على الأقل كل عائلة دفعت أسير وكل بيت جرب هذه المعاناة ولكن اليوم يهمنا أيضا جزء من رفع الشرعية عن الاحتلال هو التركيز على مسألة الأسرى أنها جزء أساسي ضد انتهاك حقوق الإنسان في ظل تغني العالم بحقوق انسان وأن كشف الحقيقة بشكل واسع، ولا تتعامل مع حالة الأسير على أنه لحظة زمنية ضمن سياق نحن بحاجة أن يكون منهجي تراكمي يستطيع أن يثمر في النهاية وتدويلها بشكل حقيقي وليس بشعار حيث مضى على سماع مصطلح تدويل 11 عاما، ولم أرى أي تغير حقيقي على قضية تدويل الاسرى (بربر، 2021).

وهذا بسبب الطريقة التي تعمل عليها هذه المؤسسات وهي الطريقة التقليدية النمطية، وثانياً التحيز الحزبي، حيث أن كل مؤسسة توجه عملها نحو الأسرى حسب إطارهم السياسي، وأيضاً على مواقع التواصل الاجتماعي ليس بالفعل الحقيقي حيث أن كل ما يتم عرضه عليها كأي صحفي، أو موقع إخباري يعملوا على توصيل المعلومة للجمهور وحسب (سهمود، 2021).

يرى مركز حملة ما الذي يعمل على مناصرة الحقوق الرقمية الفلسطينية، أن هناك أهمية كبيرة للمناصرة الرقمية ؛لأن الفضاء الرقمي أصبح مساحة مهمة للضغط المناصرة والتوعية في السياق العالمي، ولا يمكن تجاوزها؛ لأن معظم العالم أصبح مرتبطاً بالإنترنت، والأغلب أصبح يستخدم مواقع التواصل الاجتماعي، وأصبح هناك جزء كبير من وقتنا ومن يومنا على الانترنت، وأصبح يؤثر على قراراتنا، وبسياق الفلسطيني هناك أهمية لمضاعفة استخدام الفضاء الرقمي لخصوصية الوضع الفلسطيني؛ لأن على أرض الواقع لا يوجد إمكانية لعمل مناصرة لأي قضية،

بما فيها الأسرى بدون صعوبات وعراقيل، وأصبح العمل على أرض الواقع شبه مستحيل، لأن الاحتلال قسم فلسطين، ووضع حواجز وعراقيل، وهنا يجب النظر للفرص المتاحة وهي الفضاء الرقمي منصات تواصل اجتماعي، وهي مجال متاحة في المناصرة، وايصال صوتنا دون صعوبات وعراقيل ونستطيع من خلالها للضغط على صناع القرار والاحتلال، فالمناصرة بشكل عام هي عبارة عن أنشطة وفعاليات مع صُنّاع القرار أو مع أصحاب المصلحة للتأثير على أصحاب القرار من أجل التغيير لصالح الفئة المتضررة، وهنا نعمل على الضغط على الاحتلال من خلال العمل مع الأسرى والناشطين والشعب والأهالي والمؤسسات الدولي لتغير ممارسات الاحتلال في الإفراج عنهم ومنع أو تقليل من حدة عملية الاعتقال وهذه العملية كانت تنفذ من خلال أنشطة على أرض الواقع مثل اللقاءات مع مسؤولين والاعتصامات والمظاهرات وحالياً أصبح لنا مجال للمناصرة في نفس الأهداف ولكن رقمياً، وتستخدم هنا أنشطة تشابه ارض الواقع ولكن تنفذ على مواقع التواصل الاجتماعي، ولا يمكننا فصل المناصرة التقليدية عن المناصرة الرقمية وأصبحت جزء أساسي في المناصرة وأي شخص يستطيع أن يناصر أي قضية يريدها في أي مكان أو موقع جغرافي ولا يوجد ضرورة أن اناصر قضية لأنني صاحب حق (القاضي، 2021).

- الأولويات والاطر والموضوعات:

تقديم هذه القضية كقضية حقوقية وإنسانية لكل العالم، للمؤسسات أو الدول، أو الأحزاب، أو البرلمانيين أولوية لدى مؤسسات مناصرة الأسرى "هؤلاء رجال نسميهم مقاومة وهم مقاتلي الحرية" ويجب أن يعمم هذا المفهوم للعالم لأن الاحتلال يحاول أن يعمم مسألة أنَّ الأسرى هم "إرهابيين" ولكن الإرهاب هو الاحتلال طالما موجود الاحتلال طالما يوجد هناك أسرى وشهداء وجرحى اذا ترتبط هذه المسألة في وجود الاحتلال ونستهدف ثلاث محاور وهي الجانب الإعلامي والجانب الإنساني وضع المعتقلين والجانب الحقوقي ونعمل على تدويل هذه القضية (أبو بكر،2021).

إن الأولوية في رواية القصة تبدأ من الأسرى المرضى والحالات المرضية الخطيرة التي يجب أن يتم الافراج عنها بشكل سريع وأيضا الأسيرات تحديداً أن المرأة الفلسطينية لديها خصوصية وهناك ما يقارب 35 أسيرة، وإننا نعمل على تكرار هذا الرقم ليس من مبدأ العفوية بل من باب التأكيد وأن كل قضية الأسرى لها الأولية بشكل عام وأيضا الأسرى الذيم أمضوا ما

يقارب 40 عاما داخل السجون فهذه قضية مهمة وأيضا هناك فرض للأحداث المستجدة التي تحدث في الحركة الاسيرة، الاطار الذي كان يستخدم في السابق كان يجب أن يتغير وأن يتم التركيز فيه على إنسانية الأسرى و"انسنة القضايا" أي بالحديث عن طفل بعمر 14 عاماً طفل قاصر، بأنه بطل خارق للعادة أدى إلى تشويه نضال الشعب الفلسطيني، وأدى إلى اتخاذ موقف لدى الجهات الدولية الأوروبية والأمريكية، بأن هذا الطفل يغذى بأفكار تطرفية وبتالي يتجه نحو هذا العمل يجب أن نركز على الخطاب الإنساني الذي يركز على عمر الطفل وحياته والبنية الجسدية للطفل والأسباب الحقيقية التي أدت بطفل للسعي للنضال والكفاح ضد الاحتلال وأسباب وجوده داخل السجن ونسعى دائما لتبرير فكرة أن الاحتلال يشوه صورة الطفل ويجب أن يتم استغلال هذا الخطاب بكل الوسائل والطرق وتحديداً فيما يتعلق بقضية الأسرى المرضى وأن هذا الأسير ليس مجرد رقم هو انسان ويتعرض لكل اشكال الانتهاك والاعتداءات والحرمان من الحقوق التي ينص عليها الاتفاقيات الأساسية والمواثيق الدولية لذلك الاطار الإنساني هو المطلوب ويرافقه الاطار الوطني والمسؤولية الوطنية وأن يدمج كل هذه الأمور الرسالة السياسية الأوساط السياسية الرسمية من دول وبرلمانين وحكومات (شريتح، 2021).

تحاول بعض المؤسسات مثل الضمير، أن تناقش كل شهر موضوعاً محدداً من قضية الأسرى سيتم التركيز عليه بمعنى شهر عن الإهمال الطبي أي الموضوعات الصحية شهر عن الاعتقال الإداري شهر عن التحقيق والتعذيب وسوء المعاملة ولكن نحن دائما نعيش حالة طوارئ أي دائما تستجد احداث في القضية وبالتالي كل هذه الخطة تعيد ترتيبها من جديد أي يضرب أسرى عن الطعام يتم تحويل كل عمل الضغط والمناصرة في الضمير إلى التركيز على موضوع الاضراب عن الطعام حتى لو كان هذا الشهر مخطط له في موضوع مختلف يتم اعداد خطة مسبقة تشمل جميع انتهاكات الاحتلال للأسرى ولكن تختلف بظرف يوم واحد حسب الوضع الطارئ الذي نتعرض له داخل السجون، في الأساس قضية الأسرى هي قضية سياسية وطنية ومن ثم حقوقية إنسانية وانا لا افضل عرض الموضوع من جانب انساني مع انني أعلم أنها تصل إلى الناس بطريقة أسرع لأننا نحنا لسنا مجموعة ضحايا نحن مدافعين عن الحرية آرائنا ومعتقلينا هم مدافعين عن الحرية وعن حقوقهم (ناصر، 2021).

إن في قضية الأسرى لا توجد قضية واحدة يمكن أن تنتظر مثل الاضراب عن الطعام، وترتيب الموضوعات حسب الطوارئ أولا، ولكن "بروفايلات الاسرى" يمكن أن توضع قيد

الانتظار ولدينا كل عام ورقة فيها كل التواريخ العالمية عن يوم الطفل ومناهضة التعذيب والتعليم وغيرها ونأخذ كل شهر قضية معينة ويساعدنا على ترتيب الأفكار ولكن في قضية الأسرى كل جانب هو أولوية، قضية الأسرى ليست قضية فردية وبالنظر لقضية الأسرى لا يجب أن ننسى أن هناك احتلال وخصوصي للأجانب مثلا عندما نتحدث عن الاضراب عن الطعام يعتقدون أن مشكلة الأسرى هي الاضراب ولا يفهمون لماذا الأسير أساساً موجود داخل السجون وما هي القوانين العسكرية التي جعلت الأسير في السجون والتي هي أساساً قوانين سياسية للاحتلال على مواقع التواصل الاجتماعي لا نركز على قضية معينة من ناحية إنسانية بحت لان ذلك يعزلها عن الصورة الأكبر والتي نتحدث بها وهي الاحتلال من أساسه ليست مشكلتنا وجود الأسرى وليست مشكلتنا المشاكل التي يوجهها الأسرى مشكلتنا هي الاحتلال الذي يجعل هناك 4000 أسير في السجون (انصاري، 2021).

إلا أنه لا يجب إهمال عدة مراحل مهمة في حياة الأسير: أولا في البيت كيف تم الاعتقال وشكل الاعتقال والانتهاك للبيت والمعتقل وأن نظهر الشكل الغير انساني والوحشي للاحتلال نظهره بشكل حقيقي بكل قصة من قصص الأسرى ولا نسميهم بالأرقامن فكل انسان فيهم له عالمه وأسرته وتجربتها يجب أن نضيئها وهي الأساس في طرح الموضوعات، في توثيق قصصهم ستبقى محفوظة لنا وللأجيال القادمة وستبقى جزء من تاريخنا ولكن نحن نهدرها عندما نتعامل معها بشكل عرضي أو كأنها مجرد خبر مر وبالتالي كأنه أصبح للناس كأنه رتيب لا تقف عليه الناس ولكن عند عرض التفاصيل فإن الناس تنظر اليها بشكل مختلف تماما ونهتم بها بشكل مختلف، ويجب أن تأطر قضية الأسرى بإطارها الوطني وهي باتجاه لهم، وأن يبقى بعيد عن التقاطب السياسي، كما أكد الأسير بربر على ضرورة اظهار الجانب الوطني والسياسي بجانب الإنساني لأن الاحتلال يوسمنا بالإرهاب فيجب أن اظهر للعالم أننا لسنا كذلك وهذا لا يظهر فقط بشق الإنساني هو مهم وضروري ابرازه ولكن يجب أن نظهر أننا أصحاب قضية عادلة وشرعية وبشكل قاطع أننا أعدل قضية عرفها تاريخ البشرية كلها ولا يجب التراجع عن المبادئ وقناعاتنا، وفي البعد الإنساني التأكيد على الموضوع الصحي لأنهم بشر وعمرهم محدود وهناك 227 أسير استشهدوا ولا يجب أن ننتظر ليزيدوا رقم إبراز الملف الصحي بعد الإحصاء بشكل كامل بكل تفاصيله واظهارها للعالم من خلال فيديوهات وتعكس كل معاناتهم أما البعد القانوني التركيز على التحرك اتجاه المحكمة الدولية في الملفات الموثقة باعتبار الاحتلال مجرم حرب ومجرم ضد

الإنسانية لأنه ينتهك بممارساته حقوق انسان طبيعية كفلته كل الشرعية سواء الدينية ومواثيق حقوق الإنسان ومعهم دائما يجب أن نصرخ أنهم ليسوا أسرى جنائيين بل هم أسرى حرب وأنّ استخدام القانون الدولي لإدانة كل العالم ليس فقط الاحتلال بل العالم الذي ينظر بطريقة انفصامية لقضية الشعب الفلسطيني وبمكان آخر يعظموا المسالة، ولا يجب أن نغفل البعد السياسي وهو خلفية كل شيء (بربر، 2021).

لا يمكن أن نبدي أي قضية على حساب الأخرى ويجب أن يكون هناك خطة واضحة ومحددة لتشمل كل المحاور وطاقم عمل كامل يعمل على جميع الموضوعات في نفس الوقت ولكن يمكن أن يكون عامل الوقت هو مؤثر قوي على ترتيب الموضوعات فالملف الصحي مهم بالدرجة الأولى وثانياً الملف الإنساني منهم قضية الأطفال والنساء، وثالثاً القانوني الملف الإداري، بالإضافة للعمل أكثر على تركيز المحتوى حول المحاكم العسكرية، وقصص أهالي الأسرى والملف الثقافي والأكاديمي، جميعها مهمة ولكن يمكن ترتيبها على التوالي نظراً لأهمية الوقت لكل منها (سهمود، 2021).

ولا يمكن أن ننسى أن النظر لسياق وهو الاحتلال وهو أصل المشكلة كلها ويجب التذكير الدائم به وكل فعل يقوم به الأسير هو من حقه لان القانون الدولي كفل مقاومة الاحتلال ونقطة الانطلاق ليس ما فعله الأسير بل وجود الاحتلال ثم عرض الموضوع من مبدأ حقوق الأسرى وتحسين ظروف الاعتقال وهناك حقوق مكفولة مثلاً الاكتظاظ وظروف المعيشة والأكل والشرب والنوم والبرد والظروف الصحية سواء من ناحية حماية ووقاية أو من ناحية علاج و ملف الزيارات الأهالي مثل القرابة وعدم الالتقاء الشخصي بل من خلف حاجز والضغط والمناصرة من أجل اعترافهم بالأسرى كأسرى حرب هذه حقوق أساسية، وأكد على ضرورة وجود مساحة صلبة لعمل المضمون على جزئية معينة من الخطة لو بنسبة 20%، رغم عدم القدرة على الالتزام في خطة استراتيجية معينة بسبب اختلاف الأوضاع الفلسطينية حتى لا تضيع التركيز على العمل واذا لم تلتزم المؤسسة في خطة لا يوجد لها تغيير استراتيجي والخطة يجب أن تضمن تنظيم العمل وتوزيع الادوار (قاضي، 2021).

- إلى من يجب أن تتوجه مؤسسات مناصرة الأسرى في خطابها؟

ذكر رئيس هيئة شؤون الأسرى والمحررين أن هناك جمهور فلسطيني نعول عليه بدعمه لأسرانا سواء كان بالوقفات أمام مقر الصليب الأحمر أو أمام الأمم المتحدة والمسيرات والندوات

وكل هذا يقع على عاتق شعبنا في الداخل المحتل وايضاً في الخارج لأننا نعمل على جالياتنا الفلسطينية وجالياتنا العربية سواء كانت في الدول العربية أو الدول الأجنبية جمهورنا الاعلام والأسرى والمنظمات حقوق الإنسان والمنظمات الحقوقية المحامين وتدويل القضية يستهدف الشعوب في الدول الاخرى والأحزاب العالمية والبرلمانيين والطموح إلى ارتقاء تأثيرها على حكوماتها ومثال على ذلك البرلمان الإيرلندي وقرر بالإجماع مطالبة الاحتلال معاملة الأسرى الفلسطينيين كأسرى حرب وهذا الحزب الذي صوت من المتوقع أن يكون الحزب الحاكم في ايرلندا ونطالب هؤلاء الأحزاب والبرلمانيين أن يضغطوا أكثر وكذلك أيضاً بنسبة لجالياتنا الفلسطينية والعربية أن يضغطوا أكثر على هذه الحكومات لتغيير مواقفها اتجاه القضية الفلسطينية (أبو بكر، 2021).

كما ذكر رئيس وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين أنّ كل الجمهور الموجود على الكرة الأرضية هو جمهور مهم ومستهدف فيما يتعلق بقضية الأسرى الإشكالية التي كانت في السابق هي التركيز على المجتمع المحلي الفلسطيني والجميع يعلم أن مجمل الشعب الفلسطيني بكل مكوناته واطيافه ومستوياته ومؤسساته الرسمية والأهلية والشعبية هو جزء أساسي ورئيسي من هذه القضية وأن الأسرى في سجون الاحتلال هم أبناء الشعب الفلسطيني لذلك هاد الجمهور مهم وداعم واساسي ويجب أن يتم توجيه الخطاب له بشكل يومي لكن يجب أن نخرج من هذه المساحة الضيقة والتوجه إلى المجتمع الإقليمي تحديداً العربي والتوجه إلى المجتمع الدولي تحديداً أن هناك سياسة احتلال ممنهجة في تشويه صورة الأسرى وتشويه صورة نضال الفلسطينيين لذلك اليوم الجمهور المستهدف بشكل أكبر هو الجمهور الخارجي ونحن نعمل على تغذية صفحة الفيسبوك من خلال اتفاقيات مع مؤسسات متخصصة في ترويج ونشر الأخبار على استهداف المجتمعات التي يمكن لها أن تؤثر في هذه لقضية تحديداً المجتمعات الأوروبية والجميع يعلم كيف حصل تغير في الموقف الأوروبي اتجاه قضية الأسرى وبتأكيد الموقف سلبي نتائج حراك الاحتلال ساعي ومستمر حتى هذه اللحظة لتشويه صورة الأسرى لذلك نحن في هذه الفترة نركز على هذه المجتمعات ونركز على إيصال المعلومة الدقيقة للمؤسسات المدنية ومؤسسات حقوق الإنسان في هذه الأماكن وعليه فإننا نركز على المجتمع الخارجي بتوازي مع المجتمع الداخلي (شريتح، 2021).

وفي مقابلة مسؤولة الضغط والمناصرة المحلية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أنه يتم تقسيم جمهور الضمير إلى قسمين محلي وهو الشعب الفلسطيني

ودولي والإقليمي وهو الدول العربية وأحياناً في المحلي والدولي يتم التقسيم في حال شعرنا أن هناك استهداف لمنطقة معينة على سبيل المثال منطقة "بيتا" في مدينة نابلس يتم تركيز العمل على هذه المنطقة فيتم عمل هناك لقاءات لأعرف حقوق يقوم بها المحامين لتوعية الأشخاص كيف تصرفون في حالة الاعتقال ونقوم بتغطية إعلامية والتوثيق لكل الانتهاكات وأننا نقسم الفئات المستهدفة حسب المنطقة التي تتعرض بشكل أكبر للانتهاكات وأيضاً يعتبر الضمير الأسرى هم جمهور مستهدف (ناصر، 2021).

وفي مقابلة مسؤولة الضغط والمناصرة الدولية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أنه يتم تقسيم جمهور الفيسبوك إلى الجمهور العربي والمحلي ومعظمه لا يتكون من مؤسسات بل من الشعب والشباب وهم الناس التي من السهل التواصل معها على الفيسبوك ومؤسساتنا العربية التي نتشارك معها في العمل لا نتعامل معها في مواقع التواصل الاجتماعي ونستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لحشد الجمهور ونفضل أن يكون هناك مؤسسات تشارك معنا على مواقع التواصل الاجتماعي، ولدينا صفحة فيسبوك باللغة الإنجليزية للجمهور الأجنبي الذي يود القراءة عن القضية واكتشفنا أن هذه الطريقة مهمة لأنه اذا وضعناهم جميعا في صفحة فيسبوك واحدة سيصبح هناك عدم ترتيب لأن الجمهور لا يستطيع أن يفهم ما يحدث وسيشعر نوع من الجمهور أننا لم نقدم له الاهتمام في الإنجليزي، وأغلب الجمهور الأجنبي على صفحة الإنجليزية يكون مؤسسات ونحن نستخدم الفيسبوك من أجل أن نربط مع مجموعات الفيسبوك للمؤسسات المختلفة والتي تعمل على الصعيد الأجنبي في مواقع التواصل الاجتماعي ويشعرون أنه ليس لهم دور محلي ضد الاحتلال فيكون دورهم محصور على مواقع التواصل الاجتماعي وما يستطع أن يقدمه عن بعد والجمهور على الصفحة الإنجليزية ليس فقط الشباب بل والمؤسسات (أنصاري، 2021).

كما كان رأي الأسير المحرر مجد بربر حول تقسيمات الجمهور أن يتم تقسيم الجمهور أولاً فلسطيني في كافة تواجده مع العربي الناطق بلغة الضاد في كافة تواجده وهم جمهور واحد لأن القضية الفلسطينية هي قضية العرب المركزية ولكن إلى العالم الإسلامي الذي لا يتكلم به باللغة العربية أيضاً وثانياً الدول المعارضة مثل أمريكا وأوروبا اخترق مجتمعاتهم من خلال الرأي العام وأماكن أساسية تؤثر في صنع القرار على المستوى البعيد مثل الجامعات وعلى المجتمع الشعبي عن طريق الفيديوهات الإبداعية وطرق تحايليه وامرر رسائل بطرق مدروسة

وافترض أن هناك ناس لا يعرفون أي شيء عن قضية الأسرى واقدم لهم المحتوى بطرق واضحة (بربر، 2021).

ومما ذكره الأسير المحرر سهمود عن تقسيم الجمهور هو تقسيم لجمهور فلسطيني، ويقسم في محلي وفي الشتات المهجرين والمغتربين، الجمهور العربي، الجمهور العالمي، جمهور معارض وجمهور مؤيد، كل الجمهور مهم ويكون الاستهداف بحسب الحملة التي يعملوا عليها وحسب الحاجة بحيث يمكن استهداف الجمهور المؤيد لمناصرة قضية طارئة ويمكن استهداف الجمهور المعارض في حملات توعيه وعرض تجارب وغيرها تهدف لاستقطابه من معارض لمؤيد، ويتم مخاطبة كل جمهور بحسب تصنيفه بحيث الجمهور الفلسطيني وهو صاحب القضية وحاملها يختلف عن جمهور اوروبي غير ملزم الا من ناحية إنسانية (سهمود، 2021).

وفي مقابلة منسق الرصد والتوثيق في مركز حملة تحدث عن تقسيم الجمهور حسب الهدف وهناك جمهور كبير وواسع يجب أن أعمل عليه ويجب أن أقسم الأنشطة محلياً وخارجياً وجمهور مطلع وغير مطلع بالأصل في حملات المناصرة أن تكون محددة بشكل كبير ومفصلة ويتم اختيار الجمهور حسب الأولوية مثلاً من المؤثر على قضية الأسرى يعني الحفاظ على صوتنا وصورتنا وروايتنا في مجلس حقوق الإنسان ومهم أن لا نترك هذه المساحة فارغة للاحتلال، ويجب أن يكون في وصولية للمؤسسات والجهات القدرة على التأثير على الاحتلال مثل الولايات المتحدة الأمريكية وأيضا الدول الأوروبية، أرى أن مساحة العمل الأساسية هي الولايات المتحدة لأن لها القدرة على التأثير على الاحتلال ويجب البحث هناك على مساحة عمل واستخدام استراتيجيات الحشد والتوعوية للتأثير على الشعب والأحزاب السياسية ورغم أهميتها الى أن هناك صعوبة لدى المؤسسات الفلسطينية للعمل عليها لذلك ممكن أن تستهدف نواب الكونغرس التي يمكن من خلالها الوصول والتأثير وتحديد من منهم المعارض والمناصر يجب العمل على التحليل للجمهور لمعرفة من المؤثر صحيح أن العالم اصبح قرية صغيرة والاحتلال له وصولية كبيرة لذلك يجب العمل بشكل كبير للوصول للجمهور والعمل على التجمعات السلمي على الانترنت ويمكن عملها يؤثر على الجذب ويمكن من صعوبات الوصول إلى الولايات المتحدة الأمريكية هي التكلفة المادية والعدد الكبير والمساحات الكبيرة حيث من الصعب وصول لشخص لكل هذه الولايات وعدد كبير من النواب والجمهور ولكن من خلال الفضاء الرقمي أصبح من السهل وبالإمكانية تحضير لقاءات واجتماعات من خلال الفضاء الرقمي (قاضي، 2021).

- استراتيجيات حملات المناصرة الرقمية لقضية الاسرى الفلسطينيين:

ذكر رئيس وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين، أن الاستراتيجيات المستخدمة أولاً، الاستراتيجية الوطنية الشاملة، وهي التعاون مع كافة المؤسسات الشريكة، سواء أكانت مؤسسات رسمة، أو أهلية والشعبية للعمل الجاد والمشترك من أجل أن يكون هناك اتفاق وتوافق على الاحصائيات والأرقام، وكل ما يتعلق بالأسرى داخل سجون الاحتلال لأن الخطاب يجب أن يكون خطاب موحد وأن تكون الأرقام مشتركة تعكس الحالة الحقيقة لقضية الأسرى داخل السجون وخاصة اذا كان الخطاب دولي أو خارجي مبني عليه الكثير من الاستفسارات والتساؤلات والمواقف ولا يعقل أن يكون هناك معلومات أو بيانات مغلوطة بالتالي الأرقام يجب أن يكون متفق عليها بين الجميع والاستراتيجية المتبعة مؤخراً هي الاستراتيجية هي استراتيجية العمل على الساحة الدولية وهذه الاستراتيجية لها انعكاساتها الحقيقة في الفترة الأخيرة والتجارب واضحة من اللقاءات التي تمت مع العديد من الخبراء من المؤسسات والجهات الدولية كان لا بد من استخدام الإعلام الرقمي والاحصائيات الرقمية الواقعية داخل السجون وكذلك معلومات رقمية عن الحالة العامة للأسرى فعندما نتحدث عن مليون حالة اعتقال تعرض لها أبناء الشعب الفلسطيني منذ عام 1967 هذه يجب أن تبنى في الخطاب الإعلامي على استراتيجية دولية واضحة وكل الاستراتيجيات تتكامل في وصول المعلومة والرسالة وهذه البيانات إلى الجهات المختصة بهدف تحقيق الهدف الأهم والأقدس هو أن يكون هناك موقف دولي قادر على وقف تفرد الاحتلال بأسرانا داخل السجون، فنحن نتحدث عن شراكات دائمة مع المؤسسات المحلية، وشعبوياً هناك تشبيك وتواصل مباشر مع أهل الأسرى ومع فصائل العمل الوطني والإسلامي والحركات الشبابية للحفاظ على قضية الأسرى حية في الشارع الفلسطيني (أبو بكر، 2021).

أما على المستوى الخارجي هناك شركات مع العديد من الجهات والبرلمانيين وتزويد وتغذية المؤسسات الشريكة في جميع البيانات المعلومات بشكل مستمر ونعمل على استقبال متطوعين متضامنين في الأيام القادمة من دول أوروبية للعمل على مخاطبة المجتمعات الدولية من مبنى هيئة شؤون الأسرى والمحررين باللغات مختلفة وكذلك العمل على تشكيل طاقم للعمل في برلمان الأوروبي وعمله سيكون فقط شرح قضية الأسرى وسيكون هناك تواصل تحديداً على صفحة التواصل الاجتماعي الفيسبوك ولدعوة المجتمع الأوروبي لاستخدام هذه الصفحة، خطتنا المستقبلية أن نصل قضية الأسرى إلى كل بيت على المستوى الدولي وأن نجند المجتمع الدولي

ليكون مقاتل حقيقي للاحتلال للأفراج عن الأسرى لأنه أصبح لدينا اشباع من الخطاب الداخلي الفلسطيني ويجب نقل المعلومات إلى المجتمعات الدولية لتكون ضاغط أساسي ورئيسي على الحكومات (شريتح، 2021).

وفي مقابلة مسؤولة الضغط والمناصرة المحلية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن تستخدم العديد من الاستراتيجيات أولاً تشبيك وهذا مهم جداً في قضية الأسرى حيث نعمل بالتشبيك على المستوى المحلي والدولي مع مؤسسات رسمية وأهلية والتشبيك مع الطلاب في الجامعات، ونعمل على التشبيك في أكثر من مستوى؛ لأننا نعلم أن لكل مستوى لديه أهميته المستوى الرسمي الفلسطيني له أهميته لأنه مطلوب منه كسلطة فلسطينية أن تلعب دوراً في قضية الأسرى وأيضاً مؤسسات المجتمع المدني أي القطاع الأهلي، نحن نشبك معه لأننا فعلياً نعمل على نفس النهج في فضح انتهاكات الاحتلال، وصولاً لمحاسبتهم سواء في القضاء الدولي أو في محكمة الجنايات، أو في قضاء الدول وعلى المستوى المحلي نعمل على التشبيك مع المجموعات الشبابية وطلاب الجامعات وطلاب المدارس بالإضافة بعد التشبيك نعمل على الحشد أي بعد تراكم كل هذا العمل في التشبيك ستشكل الحشد الذي نريد أن ننطلق به في القضية التي نعمل عليها، أيضا لدينا مجموعة اسمها "الضمائر" هذه المجموعة مكونة من طلاب من الجامعات كل عام ما يقارب من 20-25 متطوعين في الضمير، يعملون على قضايا معينة في الاسرى، وهم مجموعة ثابتة تعمل في المشاركة مع موظفين الضمير ويقدم له الضمير تدريبات، ودورات حول حقوق الإنسان وقضايا الأسرى في المحاكم العسكرية وغيرها من الأمور، وهم جزء من التشبيك وأيضاً يفتحوا لنا مجال في الدخول إلى الجامعات وغيرها من الأماكن، أما فيما يخص الخطط المستقبلية لضمير نحن نحب أن نطور في أدواتنا لأن القضية ثابتة لا تتغير ولكن هناك تغير في حالة الاعتقال تختلف الأدوات عند الاحتلال لذلك نحن بحاجة إلى تطوير ادواتنا على سبيل المثال كان التعذيب عند الاحتلال في السبعينات والثمانينات تعذيب جسدي شديد ولكن في الوقت الحالي أصبح التركيز على التعذيب النفسي وما زال التعذيب الجسدي موجود وهذا ما رأيناه في 2019 حالات تعذيب شديدة وصلت إلى المشفى وبتالي نحن بحاجة الى أن نواكب كل أدوات الاحتلال القمعية بحقنا بأدوات مختلفة للمناصرة والضغط أي أن ادواتنا تطور وفق لتطور أدوات الانتهاك لدى الاحتلال ووفقا لتطور الذي نعيشه الان نحن في عصر وسائل التواصل الاجتماعي بالماضي كانت الوقفة في الشارع كانت هي ما تؤثر ولكن الآن الوقفة يمكن أن يشارك

فيها 10، أما وسائل التواصل الاجتماعي يعمل حشد مخيف مثل قضية الشيخ جراح، ومن المهم أن نواكب كل ما يحدث للوصول لأكبر عدد من الناس، وايصال رسالتنا بأفضل الطرق (ناصر، 2021).

وأضافت مسؤولة الضغط والمناصرة الدولية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، أننا نتعامل في أمور تقنية بمعنى حتى موعد نشر المنشور على الفيسبوك، فمهم جداً مراعاة اختلاف الساعات في المواقع الجغرافية ونهتم بنظر إلى الاحداث الموجودة في العالم نعمل على الربط معهم مثل العنصرية في السجون والعنف المفرط ونعمل دائما على إيجاد افضل الطرق للوصول للجمهور و"ندلل" الجمهور وهذه أفضل طريقة لجعل الجمهور الغير فلسطيني وليس صاحب القضية أن يتحرك، الوقت الصور الألوان وحتى صور الأسرى لا نعرض كل الصور لشباب أو الأطفال يجب أن يكون تنوع وتجانس ونركز على القضايا المهمة ونربطها بطرق مختلفة ونحن نحب ونشجع أن يكون العمل مشترك نحن الضمير جزء من شبكة المنظمات الاهلية الفلسطينية وجزء من مجلس المؤسسات الحقوقية في فلسطين نحاول أي طلب للأمم المتحدة أو نداء عاجل نحاول أن يخرج باسم كل المؤسسات الشريكة حتى يكون هناك نوع من الضغط الأكبر وفي العاصفة الالكترونية يكون الشركاء أساسي معنا (أنصاري، 2021).

يرى الأسير المحرر مجد بربر حول الاستراتيجيات، حيث أخبرنا انه على المستوى الوطني يجب أن يكون لدى مؤسسات دعم الأسرى برنامج ذات اهداف موحدة عن ما الذي ستقوم به لقضية الأسرى ولا يكون على منافسة والبعد عن المزاودة في العمل وهذا ما الذي قلل من التطور في قضية الأسرى بل يجب أن يكون هناك تغير في الأسلوب والمنهجية الموحدة، والابتعاد عن الموسمية في الأخبار وعدم تعامل المؤسسات كأنها صحفية، وكان المؤسسات تتعامل اذا لم يكن هناك حدث داخل السجون كان الوضع طبيعي، التكتيك اليوم يجب أن يكون هناك لوبي لضغط ونحن معنيين في تحويل وعي الناس حول العالم نحو قضية الأسرى حتى تصبح القضية أساسية ليجبر الاحتلال التعامل معهم بشكل مختلف على الأقل أننا لم نستطع تحريرهم علماً أن المطلوب تحريرهم، المطلوب تغيير العقلية في التعامل مع قضية الأسرى (بربر، 2021).

وذكر الأسير المحرر سهمود أنه تعتمد الاستراتيجيات على الخطة التي تضعها المؤسسة في عملها على مناصرة قضية الأسرى تقليدياً ورقمياً، حيث من خلالها تقرر ماذا تريد وماذا ستفعل وأرى أن أهم الاستراتيجيات محليا هي التشاركية وعمل المؤسسات معا وعلى المستوى

الدولي باعتقادي التحالف استراتيجية فعالة مع الدول المؤيدة والتغلغل مع الدول المحايدة والمعارضة (سهمود، 2021).

وأضاف منسق الرصد والتوثيق في مركز حملة أن من الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها في مناصرة قضية الأسرى رقمياً، أولا: الاستمرارية أي مؤسسة تعمل على مناصرة الأسرى يجب أن تعمل على الاستمرارية وهي فكرة أي عمل استراتيجي وهي قادرة على احداث أثر بعيد المدى في قضية معينة والأثر بحاجة إلى كثير من الوقت والجهد وقضية الأسرى بحاجة في العمل على كثير من الوقت حيث أن أولا الديمومة والاستمرارية في العمل الديمومة من ناحية مالية وطاقم وعمل وأفكار وغيرها وثانيا الشراكات حيث لا يمكن لمؤسسة وحدها العمل على مناصرة قضية معينة لأن الشراكة تحافظ على "مأسست" العمل وثالثاً تحديد الأدوات والأساليب وتكتكة العمل ومساحات العمل والجمهور بشكل واضح واهتمامات ونمط الجمهور لان الوصل يختلف عن التأثير (القاضي، 2021).

- تمويل مؤسسات مناصرة قضية الأسرى الفلسطينيين

ذكر رئيس هيئة شؤون الأسرى والمحررين، أن ميزانية الهيئة هي فقط من الدولة من وزارة المالية الفلسطينية ولا يوجد لهم أي دخل آخر، فهناك ميزانية تحول كل شهر وهي مخصصات الأسرى وهي 52 مليون شيكل وهي مربوطة بالزيادة والنقصان حسب عدد الأسرى سواء أكانوا داخل السجون أو خارج السجون، أما ميزانية الهيئة في بسيطة جداً وغير كافية، ولكن نراعي الوضع الاقتصادي السيء لسلطة رواتب الموظفين من وزارة المالية مباشرة كباقي الوزارات الأخرى (أبو بكر، 2021).

كما ذكر رئيس وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين أنه للأسف لا يوجد مخصص مالي للمنصات الرقمية وان الاعلام بدون مال صعب أن يحقق الهدف المرجو وحتى تكون قادر على الإنجاز بشكل أكبر في هذا المجال يجب أن يكون لديك موازنة مالية بدأنا في الحصول على مخصص لتمويل صفحة التواصل الاجتماعي ونتمنى أن يكون في العام القادم مخصص مالي خاص بالإدارة العامة للعلاقات العامة والاعلام والتركيز بشكل أكبر على الاعلام الرقمي لما له من تأثير كبير على المجتمع (شريتح، 2021).

وفي مقابلة مسؤولة الضغط والمناصرة المحلية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن ميزانية المؤسسة بتمويل من دول مختلفة، ولا نستطيع أن نحدد أن المبلغ كافيا، أم لا، ولكن اعتقد أن في موضوع التمويل تحديداً بعد قرار الاحتلال الأخير خصوصاً ومحاولة تجفيف مصادر تمويل المؤسسات وهذا ما شهدناه ما قبل اعلان حظر الضمير من سنوات يتم ملاحقة مؤسسات دعم الأسرى وملاحقة مموليها ويتم الضغط على الممولين قبل الإعلان بسنوات وهناك مؤسسات تابعة للاحتلال تقوم بتحليل الموظفين وماذا يفعلون ولمن تابعين ويجرون تحقيقات وثم يرسلوها إلى الممولين حتى يضغطوا عليهم ويثبتوا أن المؤسسة تابعة لحزب معين، وأن موضوع التمويل يحارب من فترات نحن نعتمد على التمويل الخارجي الغير مشروط ولا يمكن لنا أن نقبل في تمويل مشروط وأعتقد أنه من المهم جداً أن ينظر الشعب الفلسطيني إلى كيفية أن ننعتق من التمويل الخارجي وأن نمول نفسنا ذاتياً وأن يقف شعبنا مع هذه المؤسسات ويمولها لأنه حينها نحن لا نحتاج أن ننتظر التمويل الخارجي أو أن نخاف من إيقافه والعمل في قضية الأسرى بحاجة دائما للعمل عليه (ناصر، 2021).

وأضافت مسؤولة الضغط والمناصرة الدولية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن هناك مخصص مالي للمناصرة الرقمية في تمويل المنشورات على الفيسبوك لوصول المنشورات لأكبر عدد من الجمهور لأن الترويج يعتبر مهم جداً في تخطي التحديات (أنصاري، 2021).

- الأدوات والأنشطة الرقمية المستخدمة لدى مؤسسات مناصرة قضية الأسرى

ذكر رئيس وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين، أن هناك احصائيات يومية لكل فئات الأسرى داخل السجون والمعتقلات والعدد الإجمالي للأسرى هو 4600 أسير واسيرة داخل السجون، هناك 544 أسير محكومين بالمؤبد و550 أسير مرضى وبحاجة إلى تدخلات طبية عاجلة و200 طفل قاصر اقل من 18 عام و35 أسيرة هذه الأرقام هي أرقام متحركة بشكل يومي هناك يومياً صعود وهبوط في هذه الأرقام نحن نحمل هذه الأرقام على صفحة التواصل الاجتماعي الفيسبوك نقوم بالبداية في تناول الرقم كرقم احصائي ثم نقوم بتناول الرقم الاحصائي مفصل عن الشريحة أو الفئة التي يعاني منها الأسرى داخل السجون وكذلك

نستخدم الرسومات البيانية ونستخدم صور تعبيرية وقد يكون استخدامها على مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى غير الفيسبوك بشكل أكبر ولكن العمل مستمر لكي تكون صفحة الفيسبوك للهيئة شاملة لكل ما يتعلق بالأسرى وللعديد من الأدوات التي تستخدم في الاعلام الرقمي، أما بنسبة للأنشطة فتقوم الهيئة بأنشطة محلية مثل الاعتصامات والمهرجانات والفعاليات والحفاظ على وجود الأسرى في كل الحياة الفلسطينية أما على المستوى الدولي يوجد ورش عمل مؤتمرات لقاءات مع العديد من المؤسسات والاعتماد على النشر عبر الاعلام الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي (شريتح، 2021).

وأضافت موظفة العلاقات العامة والإعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين أن الهيئة كانت تعمل على المناصرة الرقمية منذ البداية على صفحة الفيسبوك ولكن ازدادت بشكل أكبر بعد جائحة كورونا لأنه أصبح من الصعب أن يكون هناك وقفات اسنادية ووقفات تضامنية ولذلك لجأنا للمناصرة الرقمية والحملات الرقمية عن طريق صفحة الفيسبوك وتوتير والانستغرام وكان هناك مشاركة لرسام كاريكاتير يصمم البوسترات حول قضايا الأسرى المضربين والأسرى المرضى وعمداء الأسرى والأسيرات والأسرى الأطفال ومختلف الموضوعات ونقوم بعرض هذه البوسترات ضمن "هاشتاج" معين للحملة على صفحات التواصل الاجتماعي المختلفة، ومن الأنشطة أيضاً على سبيل المثال فعاليات يوم الأسير يتم تغطيتها منذ 2020 بشكل رقمي أكثر من التقليدي بسبب الجائحة وأيضاً نعمل على حملات رقمية بالشراكة مع مؤسسات أخرى مثل نادي الأسير ومؤسسة الضمير ومن الأمثلة على الحملات كانت عن الأسرى المرضى "الأسير ناصر أبو حميد" و"الاسيرة اسراء الجعابيص" ويتم وضع حالة أسير أيقونة لحملة مناصرة رقمية ويتم اختيار الحملات حسب المعطيات داخل السجون (صرفي، 2021).

وفي مقابلة مسؤولة الضغط والمناصرة المحلية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن الضمير يستخدم اولاً أوراق الحقائق، أو تقارير تتناول قضايا معينة مثل الاعتقال الإداري ويحتوي على حالات مميزة مثلاً تجدد بشكل مستمر أو يكون له لائحة اتهام يحول إلى اعتقال اداري أو العكس، أو مثلاً نتناول الإهمال الطبي في هذه التقارير فهذا التقرير يكون مختص في موضوع معين أو انتهاك معين، أيضا نقوم بعمل "بروفايلات" وهي حالات مميزة لأسرى مرضى كبار سن طلاب أو ملف عن الأسير هذا أم ثلة على الأنشطة المكتوبة، على صعيد آخر وهي الأنشطة الأسرع للجمهور والمرئية والتي يلتقطها الجمهور بشكل أكبر على

الفيسبوك مثل البطاقات عن أسير معين وتحتوي على صورة الأسير مع معلومات بسيطة عنه والانفوجراف ونعمل دراسات متخصصة كل سنة عن موضوع معين فنعمل على اخراج هذه الدراسة الكبيرة والتي تحتوي على معلومات "الزخمة" للجمهور بطريقة سلسة وسهولة يكون عن طريق الانفوجراف بإحصائيات ومعلومات مهمة أساسية، وفي كل عام يكون لدينا حملات ونحن في هذا العام والماضي لدينا حملة المحاكم العسكرية وحملة الاعتقال الإداري وحملة الأسيرات ونعمل عليهم على مدار السنوات لتحقيق الهدف ومن خلالها تكون هناك العديد من الأنشطة مثل اطلاق الحملة على مستوى محلي بوقفة مثل حملة محاكم عسكرية كانت انطلاقتها أم سجن عوفر ومؤتمر صحفي قمنا بدعوة المؤسسات والشعب الفلسطيني وايضاً في حملة الاعتقال الإداري قمنا بتوزيع المنشورات في هذه الوقفات والتي نصدرها عن الاعتقال الإداري بهدف التوعية وبشكل أساسي وجودنا في الشارع هو مهم جداً عن طريق وحدتين في الضمير وهي الضغط والمناصرة ووحدة التوعية والتي تزور كل محافظات الوطن حتى تقوم بتوعية حول الاعتقال وكيف تتصرف في حال تعرضك للاعتقال وهذه الأنشطة نقوم بها من أجل التوعية و "شد الناس كي تبقى موجودة" لأن الناس أحيانا تتشتت بسبب كثرة القضايا التي نعاني منها ونحن دائما نعمل على ارجاعهم لتجمع حول قضية الاسرى (ناصر، 2021).

وأضافت مسؤولة الضغط والمناصرة الدولية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن أهم شيء للضمير هي النصوص لأن نصوصنا من محاميين يمارسون المهنة منذ 30 عام وبكتاباتنا لا نركز فقط على ذكر القضية وشرحها كي نري الجمهور المؤسساتي والحقوقي المنهجية، لكن لجمهور الفيسبوك أكثر المحتوى المرئي ولا نفضل أن نستخدم المصطلحات الضخمة مثل "المقرر السامي" هو مصطلح مهم ولكن اذا وضحنا أننا قمنا بإرسال رسالة إلى المقرر السامي والذي هو جزء من الأمم المتحدة سيكون صعب على الجمهور فهم ذلك ولكن اذا كتبنا أننا ارسلنا رسالة نطالب بها في حقوق المعتقلين هنا الجمهور يركز أكثر على الفيسبوك أي اركز أكثر على المطالب وليس ماذا فعالنا وأيضا نقوم بتحضير رسائل لإرسالها نجهز النصوص وفقط نطلب من الجمهور ارسالها وأيضا قمنا بعمل موقع الكتروني لست مؤسسات التي تم حظرها من قبل الاحتلال (أنصاري، 2021).

كما كان رأي الأسير المحرر مجد بربر حول الأدوات والأنشطة والمحتوى الرقمي الأفضل لمناصرة قضية الأسرى الفلسطينيين رقمياً هو أفضل شيء الفيديو والوثائقية بدل ما يتم

عمل ندوة صحفي أو مؤتمر نعمل على فيديوهات أن نوثق ونغرق اليوتيوب في قضايا مختلفة ونحن لدينا من القضايا التي تحمل الهم الإنساني ما يؤهلنا أن نكون رقم واحد في العالم ولا نضع أنفسنا في آخر السلم وأن يكون عرض المحتوى بطرق إبداعية في خلق وفكرة جديدة بطرح الموضوع بعيد عن النمطية، بإعتقادي التقارير المكتوبة يمكن أن تصلح للأرشفة والندوات أو ذوي الاختصاص ومهمة للتاريخ ولكن في الوقت الحالي الاعتماد على الصورة التي تسيق أي شيء اخر، كما يجب أن يتم العمل على تطوير الأدوات والبعد عن النمطية، كما يجب أن تعمل على العديد من الأنشطة على المستوى الدولي مثل المؤتمرات واللقاءات لتشبيك ونشر المعلومات وكسب التضامن كما يجب أن تعمل على نشطات عدة في يوم الأسير ليس داخل فلسطين بل خارجها يفترض أن تعمل على تذكير في الأسرى الفلسطينيين على مستوى العالم كله وأهمها الجامعات لأنهم الأكثر تأثيراً في مجتمعهم وهم النخبة التي ستقود واذا استطعت أن اقنع هذه الفئة يمكن قناعاتها تغير على مستوى اعلى من الرأي العام والعمل على التوجه نحو المحاكم الدولية (بربر، 2021).

وذكر الأسير المحرر حمادة سهمود أن كل الأدوات مهمة للوصول إلى جميع شرائح الجمهور مع مراعاة الاختلافات والميزات، فهناك الكفيف والأصم بحاجة أيضاً إلى محتوى ولا يمكن تجاوز أي فئة على اختلاف تصنيفها، لذلك يجب أن يتم استخدام وتسخير كل الأدوات المتاحة للوصول الأنجح للجمهور، بالإضافة التركيز أكثر على محتوى الفيديو والصور لسهولة إيصال الفكرة من خلالها وسرعة انتشارها ومشاركتها وأيضاً الدمج ما بين كل هذه الأدوات والتنويع بها، وفي حال قمت بإعداد فيديو لا يوجد هناك مشكلة فيما لو قمت بترجمته للغة الاشارة واكتب فوق الفيديو وبالعديد من اللغات الذي أقصده تحديداً هو الدمج في جميع الأدوات وأشكال المحتوى الدمج بين الكتابة والصوت والصورة، من الضروري الكتابة جيداً وبالغة سليمة وواضحة وربما مفصلة أيضاً لتوضيح للمجتمع الدولي ما الذي يرونه في الصورة، فالصورة وحدها ليست كافية لجمهور من المعتقد أنه لا يعرف ماذا يجري اساساً (سهمود، 2021).

كما وذكر منسق الرصد والتوثيق في مركز حملة أن أهم الأدوات الرقمية المستخدمة في المناصرة الرقمية بشكل أساسي منصات التواصل الاجتماعي وهي مساحة وتستخدم بطرق عديدة ومختلفة مثل العاصفة الالكترونية و"الإشارة" لصانع قرار مثلاً لتأثير والفيديو وفي فلسطين أكثر تطبيق مستخدم هو الفيسبوك، ولكن ليس منظم والعمليات المنظمة أكثر هي مثلاً العاصفة الالكترونية وحسب كل وسيلة هناك أدوات مختلفة مثل "الهاشتاج" على توتير ومؤثر في الحملات

وأيضاً تقسيم صناع القرار في الحملات واستهداف أشخاص حسب القضية والتعميم والنشر بين النشطاء، والنشر الممول على الفيسبوك للوصول بشكل أكبر للجمهور، الصور على الانستغرام والفيسبوك، والتقارير للمقررين الخاصين التي أصبحت تنشر رقمياً والمقابلات والاحتجاج والشكاوي على الانترنت وتوقيع العرائض ويمكن عمل ندوات وتدريبات وورشات عمل لشرح وتوصيل المعلومات عن قضية الأسرى رقمياً (القاضي، 2021).

- أساليب الخطاب الرقمي لحملات مناصرة الأسرى:

تحدث رئيس وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين أنهم يقومون باستخدام الاستمالات وذلك من خلال استخدام الحالة بالأسلوب الأقرب للمجتمع والفئة المستهدفة حين نتحدث عن الأسيرات داخل سجون الاحتلال يتم الحديث بأسلوب مختلف عما يتم في الحديث عن الأسرى المؤبدات أو الأسرى الكبار في السن لذلك استهداف الفئة يكون مبني على الحالة الإنسانية أو حالة الأسير أو الأسيرة داخل السجن، كما أنه يتم استخدام عدة لغات مختلفة غير اللغة العربية للتواصل مع الدول الخارجية مثل الإنجليزية والفرنسية ولدينا ترجمة شهرية تقارير باللغة الفرنسية ويومياً الأخبار باللغة الإنجليزية لأن مخاطبة المجتمع باللغة التي يتحدث بها تكون أسهل وأسرع وأوضح وأكثر تأثيراً (شريتح، 2021).

وفي مقابلة مسؤولة الضغط والمناصرة المحلية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن أسلوب الخطاب الذي تستخدمه الضمير ابدأ ولا بأي شكل ممكن أن يكون أمراً لأننا نريد أن نكسب الجمهور أما للمؤسسات الحقوقية والقانونية يكون بطلب وحتى أحياناً من الشعب يكون بطلب "نستنجد شعبنا" وفي حالات الطارئة تكون شديدة اللهجة أي ضروري توفير الحماية ومطلوب الدفاع عن حقوق الأسرى والخطاب الدولي مختلف عن المحلي حيث الطلب أكثر للدولي أما الخطاب الشعبي للجمهور المحلي يكون تحريضي أكثر أي احرضه أن يقوم بواجبه لأن هذا واجبه (ناصر، 2021).

وأضافت مسؤولة الضغط والمناصرة الدولية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن المؤسسة تعمل على ربط الأمور الإنسانية والحقوقية ونحاول على الفيسبوك أن لا نكون انسانيين زيادة عن اللزوم أن ننسى أن هناك حقوق واضحة يجب أن تأخذ ليس لأن الأسير أنثى أو طفل يجب أن تركز الناس عليه نحن نضع التركيز أن هناك حقوق ثابت للأسرى

ونوفق بين الاستمالات العقلية والعاطفية ونميل أكثر للإنساني أكثر من الحقوقي (العاطفية أكثر من العقلية) على مواقع التواصل الاجتماعي لأن هناك محتوى ضخم وكبيرة قانونية وحقوقية وهي كثير تخصصية وتحتوي على الكثير من المعلومات لذلك نفضل أن يكون محتوى الفيسبوك انساني أكثر من الحقوقي (عاطفي أكثر وعاطفي وعقلاني معاً) ونحاول أن يكون الخطاب توضيحي وتوعوي والطلب لتحرك أكثر كي يفهم الجمهور ماذا نقصد مثلا في الاعتقال الإداري على سبيل المثال ونحاول أن نكتب الخبر مع الصور للإستمالات العقلية والعاطفية، ويستخدم الضمير العديد من اللغات لنجل الجمهور يشعر أنه مستهدف مثلاً لدينا قوائم بريدية تحتوي على ما يقارب 17 الف بريد لا يشعر الجمهور أنهم مستهدفين بشكل مباشر وعندما نخاطب المجتمع الدولي فقط باللغة الإنجليزية لا يجعل كل الدول تشعر أنها مستهدفة لذلك نستخدم العديد من اللغات ونقدم بعض الاهتمام كي يتحركوا وكي نستفيد من خبراتهم في المناصرة الرقمية وتخلق مخاطبة الجمهور بلغته نوع من الترابط (أنصاري، 2021).

كما كان رأي الأسير المحرر مجد بربر حول أساليب الخطاب يفترض أن يكون اخباري ومحتوى معلومات صادقة وبدون مبالغة لأن الأحداث الموجودة تهز العالم، على المستوى الدولي التركيز على الأخبار الصحية والموضوعات القانونية عرض معلومات صحيحة والأسلوب المستخدم تحريضي للشعوب على المستوى العربي والمحلي، وعلى المستوى الدولي استخدام الاستمالات العقلية لأن الاستمالات العاطفية جاهزة حتى أجند الشعوب اتجاه القضية (بربر، 2021).

كما وذكر الأسير المحرر سهمود في ذات السياق أنه يمكن استخدام كل الأساليب والبحث المستمر والدائم عن الأساليب الجديدة والحديثة وعدم الاكتفاء في أسلوب معين ومحدد، وأن تعمل المؤسسات على ربط كل الأساليب معاً، واستخدام الاعلام التقليدي والرقمي في عرض المحتوى للوصول إلى كافة شرائح الجمهور المختلفة (سهمود، 2021).

كما وذكر منسق الرصد والتوثيق في مركز حملة أن النشر بحد ذاته هو مناصرة فهناك بعض التعريفات تذكر أن المناصرة هي رفع الصوت أو التعبير عن قضية ما اعتقد أنه مجرد أي شخص ينزل صورة أو منشور بسيط هو بدا في المناصرة، وأن أسلوب الخطاب مهم جداً في التواصل مع الجمهور ولكل قضية لها أسلوب مختلف واعتقد انه في قضية الأسرى يمكن تقسيم الخطاب داخلي وخارجي حيث أن الداخلي يعلم كل ما يخص قضية الأسرى وأصبح يعرف كل

ممارسات الاحتلال ولكن دولي لا يعلم كل هذه التفاصيل وبشكل عام نحن نؤمن أن أصل الخطاب لقضية الأسرى هو توعوي والخطاب الذي يلقى أرضية مشتركة بين دول مختلفة مثل الخطاب الحقوقي وهذا هو الخطاب المهيمن على العالم كما أن الأسلوب المشترك هو حقوق الإنسان (قاضي، 2021).

- معيقات وتحديات مؤسسات مناصرة الأسرى

ذكر رئيس هيئة شؤون الأسرى والمحررين أن التحديات التي تواجههم هي إعلام الاحتلال أولاً وللأسف بعض الدول الأوروبية حيث أن اغلب الدول الأوروبية تأخذ في رواية الاحتلال مع أنها رواية مغلوطة على سبيل المثال أنهم الاحتلال يعتبر أن المال الذي يدفع لأهالي الأسرى هي أم والإرهاب ويجب قطعها وقاموا بقطعها من جانبهم حيث قام الاحتلال باقتطاع 52 مليون شيكل وهي المخصصة للأسرى من "المقاصة" وهي الأموال التي يجمعها الاحتلال من ضرائب الفلسطينيين وتأخذ عمولتها وتقتطعها وأيضاً يوجد مغالطة أخرى وهي أن الاحتلال يمنع الهيئة من أن تصرف المال للأسرى ولكن إدارة السجون تسمح لكل أسير أن يدخل بشهر حالي 1000 دولار مصاريف داخلية، فإذا كان الاحتلال يسمح للأسرى بإدخال المال حيث أن الأسرى تصرف للأسير في الشهر 400 شيكل وأهل الأسير يوفروا لأبنائهم 1200 شيكل وأيضا ما يقارب 4-6 "كروزات" دخان يعني أكثر من 3500 شيكل في الوقت الذي 60% من الأسرى وأكثر لا يتعدى راتبهم هذا المبلغ فإذا كان ممنوع الصرف للأسرى من أين سيقدم أهلي الأسرى المال لأبنائهم داخل السجون؟ هذه ازدواجية في المعايير فالأسير داخل السجون يعيش على حسابه الخاص يسمح بأن يتم ادخال المال له ويمنع صرف الهيئة المال لأهله، فالاحتلال يتعامل مع الأسير كمسألة ربح حيث أن الأسير في كل العالم الدولة التي قامت بأسره هي من تقوم بالصرف عليه سواءً بالعلاج أو الطعام أو الملبس لكن في سجون الاحتلال حتى العلاج لا يصرفوه، أيضا الاقتحامات المتكررة لسجون وكسر أبواب الغرف والحمامات والمغاسل عن قصد ثم يحملون الأسير عبئ التصليح وبفارق زيادة كبير في المبلغ، إضافة إلى سياسة متبعة حالياً أن كل أسير يعتقل بغض النظر عن المدة يرادفها غرامة مالية تصل إلى 100 الف شيكل كل هذه الغرامات تجمع لمصلحة السجون حتى أننا نشك بأن رواتبهم على حساب الاسرى، فإننا نحول أن نصل هذه المعلومات إلى كل العالم لفهم حقيقة الوضع الاحتلال لا يقصد رواتب الأسرى بتحديد هم يقصدون

تجريم نضالات شعبنا، وهم يضغطون علينا كي نقف رواتب الأسرى وهذا الأمر لا يمكن أن يتم لأنه من عام 1967 حتى الآن أكثر من 170 الف أسير دخلوا السجون وقدمت لهم لوائح اتهام ولن نقطع الرواتب عن هؤلاء الذين يدافعون في الخندق الأول عن الشعب الفلسطيني والأمة العربية والإسلامية ومقدساتها فكيف سيتم إيقاف رواتبهم! نحن حاولنا أن نخفف الازمة عنا ما يقارب 5000 أسير في سجون الاحتلال أحيانا يقل واحيانا أخرى يزيد وعنا 7500 أسير خرجوا من السجون قمنا بحل مخصصاتهم بأن قسم منهم وهم الشباب قمنا بتفريغهم في الأجهزة الأمنية والذين يملكون الشهادات قمنا بتوزيعهم على الوزارات وحوالي 2000 أسير مقعدين وكبار سن تم تحويلهم لتقاعد هؤلاء من المفروض أنه تم الغائهم من تمويلهم من هيئة الأسرى حيث أصبح موظف ومتقاعد ومع ذلك ما زال الاحتلال والأوروبيين يرفضون الاعتراف بهم ويطالبون بأن تكون مخصصاتهم من الشؤون الاجتماعية ولكننا نرفض ذلك لأنهم سياسيين مدافعين عن الوطن ولا يمكن اعتبارهم في الشؤون الاجتماعية، أيضا هناك مطالبات بإعتبار الهيئة إرهابية ولكن نحن جزء من منظومة سياسية وتعاطيهم مع الهيئة هو التعاطي مع السلطة الفلسطينية بشكل عام ونحن نعمل لخدمة الأسرى ومعظم العاملين في الهيئة هم أسرى ومقتنعين اننا لنا الشرف في خدمتهم (أبو بكر،2021).

كما ذكر رئيس وحدة العلاقات العامة والدولية والإعلام في هيئة شؤون الأسرى والمحررين أنه لا يوجد المام حقيقي بالمناصرة الرقمية لأنه علم جديد ويجب أن يتم نشره على أكبر عدد ممكن من الشعب الفلسطيني تحديداً العاملين في مجال الأسرى ونحن بحاجة لوجود طواقم متخصصة ونسعى أن يكون هناك دورات في هذا المجال وأن نكون قادرين على مواكبة هذا التطور العلمي والرقمي تحديداً في قضية الأسرى لأنه هذا التطوير يفيد كثيرا قضية الأسرى ويساعدنا كثيراً في إيصال رسالتنا للمجتمع الدولي وأيضاً هناك معيقات في طبيعة التشكيلات داخل المؤسسات الرسمية حيث لا يوجد هناك تخصصات بشكل المطلوب بنسبة للإعلام الرقمي ولكننا في الهيئة نحاول أن يكون كافة العاملين في مجال العلاقات العامة والاعلام مما تنطبق عليهم هذه الشروط ونسعى أن يكون هناك دورات مستمرة ونامل أن نستطيع الحصول عليها وهي بحاجة إلى تمويل مالي وأيضا الوضع المالي السيئ ونعلم أن هذه الدورات والاعلام الرقمي بحاجة إلى مصدر مالي وأيضاً لوبيات الاحتلال والسياسة المضادة التي تعمل على زج بأرقام غير واقعية وعرض الأرقام بطرق غير منطقية وغير واقعية (شريتح، 2021).

وفي مقابلة مسؤولة الضغط والمناصرة المحلية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن التحدي الأكبر هو على المستوى دولي أكثر من المستوى المحلي وحيث أن على مستوى محلي هو الاحتلال والقرار الأخير كان أكبر مثال (وهو تصنيف ست مؤسسات من القطاع المدني الفلسطيني كمؤسسات إرهابية وحظرها ومن ضمنها مؤسسة الضمير) الاحتلال هو العائق المحلي الوحيد في مناصرة قضية الأسرى وتعرض العاملين في الضمير للإعتقال والملاحقة وهناك عاملين اعتقلوا مثل "المحامي صلاح حموري" هم كانوا يلاحقوا من قبل ولكن بعد قرار الاحتلال أصبحت بشكل أكبر، على المستوى الدولي وهي المناظرة ما بين ادعاءات الرواية الفلسطينية ونحن نعتبر أنها صادقة وادعاءات الاحتلال المقابلة وأيضاً اللوبيات وغيرها التي تقوم بضغط دولياً (ناصر، 2021).

وأضافت مسؤولة الضغط والمناصرة الدولية في مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان ذكرت أن أكبر التحديات للمناصرة الرقمية اقضية الأسرى هي لوبيات الاحتلال وهو كبير ولديه ضغط كبير وهو ليس تابع فقط للإحتلال إنما لدول أخرى وأي منشور يتم نشره تقوم هذه الدول بربطه في القومية اليهودية وهذا أمر صعب وعائق واللاسامية" في المحتوى وسياسة بعض مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والانستغرام في اسكات الصوت الفلسطيني (أنصاري، 2021).

كما كان رأي الأسير المحرر مجد بربر حول المعيقات التي يمكن أن تواجه مؤسسات دعم الاسرى، أنه من المفترض أن لا يكون هناك معوقات اذا لدى كل مؤسسة عدد كبير من المحاميين رغم أن التواصل ما بينهم وبين الأسرى والسجون تواصل نمطي غير مثمر للأسف ولا يوجد زيارة هدفها تسليط الضوء بشكل حقيقي على قضايا الأسرى بل تكون فقط للمتابعة العامة لذلك يفترض أن نغير من عقليتنا أن "الأمور تسير على ما يرام في السجن" وكسر هذا التفكير، وأعتقد أن المعيقات الموجودة هي معيقات ذهنية في عقول العاملين في هذه المؤسسات حيث يجب أن يكون هناك تجديد في طريقة التعامل مع القضية وتجاوز البعد النفسي الذي يفكر أن التغيير هو انتقاص مما قدمه قديماً، كما ويجب أن تأخذ هذه المؤسسات تقييماتها من الأسرى حتى تطور في العمل حتى تعرف أين توجد المشاكل والفجوات والتغيير يأتي من النقد والمكاشفة وأي مؤسسة معنية في التطور هي المؤسسة التي تكون متنبه ومصغية لنقد للخروج من شرنقتها وبرأيي مؤسساتنا لا تصغي ولا تسمع لغيرها ويمكن تجاوز معوقات تسكير الحسابات في عرض المحتوى بطريقة ذكية أو استخدام منصات أخرى مثل "التيلغرام" وليس الاعتماد على الفيسبوك

فقط ويجب أن تبحث دائما عن بديل واخترع طرق انسب واكثر فعالية لإيصال الصوت (بربر، 2021).

وفيما رأى الأسير المحرر حمادة سهمود أن من أكبر المعوقات التي تواجه مناصرة قضية الأسرى الفلسطينيين فـ سجون الاحتلال هي تعرض المناصرين للاعتقال بحيث تم ادراج مؤخرا قانون (التحريض) يحاكم كل من يقوم بنشر صور أو نص أو فيديو يخص القضية الفلسطينية بحكم يتراوح من شهرين ويصل حد ثلاث، "بشكل شخصي تعرضت للاعتقال من قبل الاحتلال وحكمت لمدة سنه كاملة وغرامه مالية بسبب بعض المنشورات التي لا تحمل معنى التحريض واقتصرت على صور أسرى اقدم لهم التهنئة بالحرية"، ومن المعيقات سياسة بعض مواقع التواصل الاجتماعي بحذف أي منشور يتضمن مصطلحات لاسامية وحذف حسابه الخاص بشكل متكرر ناهيك عن المراقبة المستمرة ووصل حد معاقبة من يقوم بمتابعة بعض الصفحات الفلسطينية من قبل مخابرات الاحتلال، "ولكن في النهاية أن قضية الأسرى ليست بقضية بسيطة والاسرى ليسوا مجرد أرقام واحصائيات تقدمها المؤسسات في رأس كل شهر بل هي قضية فلسطين الأكثر وطنية، فقد أثبت الأسرى أنهم هم من قاموا بالدفاع عن أرض فلسطين والشعب الفلسطيني بحيث كانوا الدرع الحامي للشعب في ميادين نضالهم وهم الآن في الأسر يثبتون من جديد قدرتهم على حمل القضية والنضال ضد الاحتلال رغم قيودهم ومعاناتهم، فهم من ضحوا وحملوا ولا زالوا يحملوا الوطن في صدورهم، هم درعاً منيعا للأرض والشعب، أين ما كانت المعوقات والتضحيات من أجل مناصرة ونصرة قضيتهم فلن تكون بالثمن الكبير لتضحياتهم وصمودهم وأرى كأسير محرر خضت العديد من المواجهات داخل سجون الاحتلال كجزء من الحركة الأسيرة أنه ينتابنا الفخر والشعور بالنصر بمجرد معرفة أن هناك عشرة اشخاص يعتصمون من أجل مناصرتنا مما يقوي قدرتنا على المواصلة (سهمود،2021).

وذكر منسق الرصد والتوثيق في مركز حملة أن هناك مجموعة من المعوقات وهي عوامل ذاتية وموضوعية، الموضوعية هي منصات التواصل الاجتماعي التي تستهدف المحتوى الفلسطيني وخاصة في الأسرى حيث تقوم بحذف المحتوى وتقيده وهناك ما يقارب 850 حالة للمحتوى من ست شهور تعرضت للحذف والتقييد والذكاء الاصطناعي الذي يعمل على تقييد المحتوى الفلسطيني، وهذا له علاقة بميزان القوة وأيضا هناك مواقع مدعومة من الاحتلال تعمل على مراقبة المحتوى الفلسطيني وحذفه، وتقييد لحرية الرأي والتعبير وحريتنا في قدرتنا بالضغط

والمناصرة لقضايانا وأيضا هناك عائق الخوف من الاحتلال حيث قمنا بإصدار ورقة موقف كانت عن القدس وهناك ما يقارب 85% من الشباب يخافون من التعبير عن رأيهم والمشاركة في حوارات سياسية على الأنترنت خوفا من الاحتلال حتى لا يتعرضوا للإعتقال، وهناك عوامل ذاتية مثل اللغة التي يتم استخدامها مثل استخدام عرض المحتوى بطريقة عاطفية وعدم توثيق والتأكد من صحة المعلومات التي نقدمها وأن يصل في مرات عرض معلومات مغلوطة يقوم الاحتلال باستغلالها ويظهرنا وكأننا كاذبون، برغم من أن هناك مئة موضوع يمكن أن نقدمه على انتهاكات الاحتلال وممارساته، المحتوى في اللغة العاطفية في خطابنا للجمهور مختلف مثل الأمريكي والأوروبي لأن نظرته تختلف عني الفلسطينيين، وعدم التركيز على ممارسات الاحتلال وجوانب سهل الاحتلال أن يفندها مثلا عن العمليات لا نركز أنه لم يقوم بالفعل أو لم يكن معه شيء بل نركز عن كيفية اطلاق الاحتلال النار عليه وكيفية تصفيته والعمل على التركيز على موضوع مخصص وملف معين وبناء استراتيجيات محددة أي تعمل مثلاً لثلاث سنوات الضغط على الاحتلال بالاعتراف بالأسرى كأسرى حرب القصد هي البعد عن المناصرة العامة بل التركيز على ملف معين حتى لا تضيع الجهود المناصرة العامة مهمة في التوعية ولكن المركزة مجدية أكثر كما ذكر من المعوقات هي عدم قدرة مؤسساتنا على الالتزام في خطة استراتيجية لأن السياق الفلسطيني دائما معرض للمصائب الجديدة لأننا لا نعيش في سياق طبيعي (قاضي، 2021).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية استخدام مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين للمناصرة الرقمية من خلال تأطير شكل ومضمون رسائلها الإعلامية على شبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك تحديداً واستخدامها لمنهج هندسة للجمهور لإحداث التغيير والمناصرة لقضية الأسرى بالاستناد إلى نظرية الأجندة والتأطير ونموذج هندسة الجمهور، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية حيث قامت الباحثة بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي للتوصل إلى نتائج تحليل المضمون، ويناقش هذا الفصل النتائج التي توصلت اليها الدراسة ويجيب على أسئلة البحث، كما ستقوم الباحثة بتفسير النظريات المستخدمة وتقديم توصيات الدراسة.

أولاً: مناقشة النتائج

في استخدام الباحثة نظريتي الأجندة والتأطير، ونموذج هندسة الجمهور للتوافق مشكلة وهدف الدراسة حيث تقوم هذه النظرية في اختيار بعض جوانب الواقع وابرازها أكثر في النص التواصلي، فلاحظت من خلال اطلاعها على النتائج، أن أعلى نسبة للموضوعات التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى كانت للمحتوى الحقوقي، والتي تعرض من خلالها حقوق الأسرى وانتهاكات الاحتلال لهذه الحقوق، وما الحقوق التي كفلها لهم القانون الدولي بالإضافة إلى الموضوعات الإنسانية ويتفق ذلك مع ما أكد عليه من أجريت معهم المقابلات بضرورة عرض المحتوى الحقوقي لأنه الأقوى دولياً والإنساني لأنه الأكثر تأثير وهو ما يتغنى به العالم حالياً الحقوق الإنسانية والقوانين الدولية، وكانت أقل نسبة في عرض الموضوعات للموضوع الأكاديمي رغم تأكيد الأسير المحرر سهمود على ضرورة عرض هذه الموضوع بشكل أكبر لأهميته على حياة الأسير.

وهذا ما اتفق ودراسة المصري (2014) التي أفادت بأهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، في تفعيل قضية الأسرى وقدرة النشطاء لنصر ومساندة الأسرى من خلال هذه المواقع حيث استخدم المنهج الدراسة المسحية وأداة صحيفة الاستقصاء ومن خلال تحليل الأطر التي استخدمتها مؤسسات دعم الأسرى في محتوها عبر صفحة الفيسبوك ظهرت النتائج أن أعلى نسبة كانت للإطار الوطني وذلك ما اتفق عليه أراء كل الذين تحدثوا في المقابلات لأن هذه الاطار

يوضح أصل القضية وهو الاحتلال وأن وجود الأسرى ليس لأنهم قاموا بفعل سيء بل وجود الاحتلال أساسا هو الأمر السيء، كما جاء الاطار الإنساني في عرض الموضوعات بالمرتبة الثانية وهذه ما أكده أيضاً ضرورة عرض الجانب الإنساني للأسرى أن هناك أسير مريض وهناك أطفال ونساء واسرى أعمارهم فوق 60 عاماً وبتوافق مع الاطار القانوني الذي يوضح الانتهاكات القانونية التي يمارسها الاحتلال في محاكمه وسجونه وسياسة الاعتقال الإداري التي تضع أسير داخل السجن دون تهمة ولا توقيت محدد. وهذا ما اتفق مع دراسة عابد (2012) التي أفادت الدراسة بأهمية شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها للرأي العام الفلسطيني في إحداث التأثير السياسي والاجتماعي استخدم المنهج المسحي بعينات الدراسات في الجامعات، ودراسة اشيفا (2020) التي بينت إثر تكنولوجيا المعلومات في مناصرة حقوق الإنسان الفلسطيني من خلال معظم التواصل الاجتماعي مثل التوتر الفيس بوك واليوتيوب المنهج تحليل المحتوى والمضمون في مواقع التواصل الاجتماعي.

وفيما يخص أسلوب الخطاب فقد استخدمت الأسلوب الإخباري في محتوى الفيسبوك وهو أمر أكدوا كل الذين تمت مقابلتهم على أهمية دوره في إيصال المعلومات إلا أن أغلبهم أكد على ضرورة مراعاة تقسيم الجمهور المستهدف في أسلوب الخطاب، حيث أكدوا أن الجمهور المحلي يمكن استخدام الأسلوب الإخباري والتوعوي من أجل نقل المعلومة لهم وللمؤسسات الدولية والحقوقية استخدام أسلوب الطلب أما على المستوى المحلي فكان هناك أراء توجه نحو استخدام الأسلوب التحريضي وأيضا الطلب. وهذا ما وافق دراسة عبده (2020) من حيث استخدام الدبلوماسية الرقمية لقضية الأسرى واعتبارها إدارة من إدارات السياسة الخارجية وشكل من أشكال النضال الوطني لتفعيلها في نصر قضية الأسرى استخدم المنهج الوصف التحليل ومنهج التاريخي وأداة المقابلة مع الخبراء والمختصين.

وأما الأنشطة التي قامت بها مؤسسات دعم الأسرى على صفحة الفيسبوك كانت قليلة جداً رغم أهميتها في تحريك ومشاركة الجمهور على المستوى المحلي والدولي، وتركزت الأنشطة حول التقارير والبيانات الصحفية، ومما اتفق عليه كل من قامت الباحثة في مقابلتهم على أهمية التقارير ودورها الضروري في نقل وايصال المعلومات الحقيقية والموثقة والتي تعتمد على الوقائع والاحداث وأكدوا على ضرورة عرض هذه التقارير للجمهور وتسليم نسخ منها للأمم المتحدة والأحزاب الدولي والبرلمانات لتعريف بما يجري بسجون والحصول على تأييد دولي،

وأما عن شكل المحتوى فتركزت المنشورات حول النصوص المرفقة بصورة بأعلى نسبة ثم التصاميم ثم النصوص وحدها رغم تأكيد كل من قامت الباحثة على اجراء المقابلات معهم على أهمية الفيديو في عرض وإيصال المعلومة والتأثير الأكبر، وأكدوا على أهمية ترجمة الفيديو للكثير من اللغات ومنها لغة الإشارة لتشمل كل فئات المجتمع، ومما اجمعوا عليه أهمية النصوص في هذا القضية والتي تشرح وتوضح وتفسر للعالم وللجمهور الذي لا يعلم عن القضية كل ما يجري من انتهاكات بحق الأسرى الفلسطينيين داخل سجون الاحتلال. وهذا يتفق مع دراسة سليمان (2016) التي اعتبرت الدبلوماسية عنصر قوة في عصر المعلومات و الاتصالات التي تعيشها الدول في تحقيق المصالح حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي الكمي و النوعي و إدارة تحليل المضمون لصفحات المواقع الاجتماعي، ودراسة المصري (2014) التي أفادت بأهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، كما وأظهرت النتائج أن أغلب المنشورات لم تكن محددة بجمهور واحد بل كانت لأكثر من جمهور علماً أنَّ الصفحات التي قامت الباحثة في تحليلهم هم صفحات ناطقة باللغة العربية ولذلك كانت هي اللغة المستخدمة في أإغلب المنشورات وعلى حسب ما ذكر العاملين في المؤسسات خلال مقابلتهم أن المؤسسات تمتلك صفحات أخرى ناطقة باللغة الإنجليزية وهذه أيضاً ما يوضح أن فئة الحيز الجغرافي كانت عام تتحدث عن أكثر من موقع جغرافي لأن اغلب المنشرات كانت تحتوي على اخبار اعتقالات في مختلف المناطق واحداث داخل سجون مختلفة ولكن جاءت الضفة الغربية المكان الأكثر محدد وذلك، لأن الموقع الجغرافي الرئيسي لهذه المؤسسات في مدينة رام الله بالضفة المحتلة.

وفي فئة الانتهاكات ارتبط عرض الانتهاكات في الأطر المستخدمة حيث تركزت على الانتهاكات القانونية والإنسانية بشكل كبير ولإنتهاكات الصحية فيما بعدها وفي هذا السياق أكد كل من الأسرى المحررين ومركز حملة على ضرورة ذكر الانتهاك الصحي ووضع الملف الطبي في أولويات المناصرة لقضية الأسرى، وقامت المؤسسات في استخدام الاستمالات العاطفية بالدرجة الأولى وثم العقلية وهذه ما اعترض عليه الأسرى المحررين حيث ذكروا أنَّ العالم وخصوصاً محلياً مشبع وجاهز في الاستمالات العاطفية وما نحن بحاجته هو الاستمالات العقلية المبنية على الأرقام والحقائق والوقائع.

أما الكلمات المكررة فكانت نسبة كلمة أسرى هي الأعلى وهذه أمر طبعي لأنهم أساس الفعل القائم وأساس القضية وتركزت باقي المصطلحات المكررة حول القضايا والحملات التي عرضتها المؤسسات منعاً الاعتقال الإداري والتعذيب والإهمال الطبي.

واستخدمت مؤسسات مناصرة الأسرى طريقة التوثيق في الوقائع والحقائق وركزت كثيراً على هذا الجانب لتأكيد المصداقية ونقل الصورة والمعلومة كما هي تماماً بكل تفاصيلها واحداثها، ثم ركزت على الاحصائيات والأرقام والتي هي أمر مهم للمجتمع الدولي لمعرفة ضخامة وفظاعة الاحتلال ومدى انتهاكاته، كما وأنه من الضروري شرح وتوضيح معنى هذه الأرقام للمؤسسات الدولية والحقوقية ولا تعرض بشكل عام بل بشكل مفصل وتقارير دقيقة تذكر كل حالة بتفاصيلها.

وجاءت نسبة التفاعل ما بين الجمهور على المنشورات وما بين المؤسسة مع الجمهور بنسب متدنية جداً حيث كانت نسبة (الاعجاب، التعليق، المشاركة) على المنشورات قليلة جداً ونسبة تفاعل المؤسسات مع الجمهور صفر فلا يوجد منشور واحد قامت المؤسسات بالرد فيه على تعليق أي أحد من الجمهور، وهذا أمر سيء في الاتصال وهو اتصال باتجاه واحد.

ورغم توفر العديد من الخيارات التي تقدمها منصة الفيسبوك لزيادة تفاعل الجمهور ووصله للمعلومة واتشارها الا أنَّ المؤسسات لم تستخدمها بشكل الجيد حيث أن أغلب المنشورات لم تحتوي على أي من عناصر التفاعل مثل الإشارة والوسوم وغيرها، في حين كانت أعلى نسبة لاستخدام الوسوم وما ذكره القاضي من مركز حملة ضرورة استخدام الإشارة لصناع القرار في الحملات من أجل الضغط عليه وهذا الشيء الذي لم تقم به أي مؤسسة في منشوراتها، ولم تقم المؤسسات في ذكر مصادر لها على الفيسبوك بشكل كبير بل اقتصرت على مشاركة رابط لموقعها الالكتروني في بعض المنشورات ولم تشارك صفحات فيسبوك رغم أهمية العمل المشترك في حملات المناصرة لقوة الضغط وسرعة الانتشار. وهذا ما اتفق مع دراسة كاتي (2019) التي أفادت دراستنا في كيفية في فهم الضغط والمناصرة مع العلاقات العامة لتحقيق النتائج المنهج الكمي و الاستبيان أداة لجمع البيانات، ودراسة جونسن (2019) التي أفادت دراستنا في كيفية المناصرة الرقمية وسائل المواقع الاجتماعي لتحقيق الناصرة للشعوب المضطهدة، وفيما يخص الاقتباسات كانت أيضاً قليلة وشاكت اقتباسات مباشرة على لسان رئيس الهيئة ومديرة الضمير ومحامي الأسرى، واعتمدت النصوص القصيرة وهو شيء جيد في عرض المحتوى على مواقع التواصل الاجتماعي واعتمدت ايضاً النصوص والطويلة جداً في المحتوى وهذا ما تم مناقشته مع العاملين في الهيئة بضرورة استخدام النصوص القصيرة لأن مواقع التواصل الاجتماعي ليست المنصة المناسبة للراغبين في قراءة النصوص الطويلة بل تميل لإيصال المعلومة بالسرعة واختصار.

ثانياُ: الإجابة على الأسئلة

- كيف وظفت مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين (المناصرة الرقمية) على الفيسبوك لقضايا الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال؟

عملت مؤسسات مناصرة الأسرى على استخدام منصة الفيسبوك لعرض الموضوعات والمعلومات والقضايا التي تخص الأسرى والانتهاكات التي يتعرضون لها داخل سجون الاحتلال، **ف**ما وظفتها بالقيام بالعديد من الحملات التي تعمل على مناصرة قضيتهم.

- ما هو شكل ومضمون المحتوى الذي استخدمته مؤسسات مناصرة الأسرى على صفحتها عبر فيسبوك في مناصرتها الرقمية لقضايا الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال؟

ركزت مؤسسات مناصرة الأسرى على النصوص المرفقة بالصورة، حيث كانت أعلى نسبة، وركزت ايضاً على استخدام التصميم والنصوص "الكتابة" وكانت أهم الموضوعات التي عرضتها هي الموضوعات الحقوقية بالدرجة الأولى بنسبة 51% والموضوعات الإنسانية في الدرجة الثانية.

- ما هي أبرز الاطارات التي وضعتها مؤسسات مناصرة الأسرى في المناصرة الرقمية؟

استخدمت مؤسسات دعم الأسرى العديد من الأطر وكان أهمها الإطار الوطني الذي اتفق على أهميته وضرورته الأسرى المحررين والعاملين في الهيئة والضمير ومركز حملة، لأنه الإطار الأساسي في عرض القضية وهو الأصل ثم الإطار القانوني الذي يعد الأهم في عرض المحتوى دولياً، لأنه الإطار الأقرب لتحصيل حقوق الاسرى.

- ما هي أولويات مؤسسات مناصرة الأسرى في مناصرتها الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين؟

جاءت أهم الأولويات في المحتوى للموضوعات الحقوقية ثم الإنسانية وما أضافه الأسرى المحررين ضرورة وضع الملف الصحي في أولويات عمل المؤسسات.

- كيف تعمل مؤسسات مناصرة الأسرى على هندسة جمهورها تجاه قضية الأسرى الفلسطينيين لدى الاحتلال؟

في الرجوع إلى خطوات هندسة الجمهور نرى أن المؤسسات قامت بتحديد أهدافها وغايتها واستراتيجياتها، ولكن تبين أن هناك قصور في تحديد لجمهور من الجمهور الأولي وللثانوي وتخصصيه وتقسيمه لعدة فئات، كما وتوصلت الباحثة لعدم وجود ميزانية مخصصة للمناصرة الرقمية لتلك المؤسسات.

ثالثاً: اختبار النظريات

تمكنت الباحثة من الاستفادة من نظريتي التأطير والأجندة ونموذج هندسة الجمهور واسقاطهما على الحالة الدراسية من خلال الاطلاع على الموضوعات والاطر والمحاور والجمهور على صفحة الفيسبوك لمؤسسات مناصرة الأسرى وكانت النتائج كتالي:

- الأجندة: أظهرت الدراسة أن مؤسسات مناصرة الأسرى استخدمت موضوعات معينة في قضية الأسرى وعرضها على صفحة الفيسبوك وكانت تتركز على المواضيع الحقوقية والإنسانية، وعملت بشكل كبير على تكرارها للجمهور لتأكيدها وهذا يوضح استخدام المؤسسات لنظرية الأجندة في عرض المحتوى على صفحة الفيسبوك للجمهور.
- التأطير: أظهرت الدراسة تركيز مؤسسات الأسرى على جوانب محددة في طرح الموضوعات وكانت أهمها الحدود الوطنية لقضية الأسرى والقانونية، وهذا يوضح كيفية استخدام الدراسة للنظرية من خلال تحليلها للأطر المستخدمة في المحتوى المعروض على صفحة الفيس بوك، تم تطبيق هذه النظرية من خلال عرض قضية الأسرى والأحداث المترتبة عليها ضمن إطارات معنية فاستخدمت مؤسسات مناصرة الأسرى الإطار الوطني والإطار القانوني بشكل كبير في عرض هذا المحتوى للجمهور.
- هندسة الجمهور: وكانت تحديد الهدف والغاية واضحة بنسبة لمؤسسات مناصرة الأسرى وكان هناك توجه واضح لدراسة الجمهور ولكيفية تقسيم الجمهور ومعرفة فئاته، وتعديل أهدافها بما يتوافق مع التطور المستمر للعالم الرقمي ولميزان القوى الدولي ولصناع القرار، ورغم عدم استقرار الأوضاع الفلسطينية والتغيرات الدائمة في الحالة الفلسطينية الا أن هناك خطة استراتيجية واضحة تعمل عليها المؤسسات واهداف ثابتة مع اختلاف الأدوات والاستراتيجيات المتبعة، وتقوم المؤسسات في اختيار الموضوعات أولاً بناءًا على وضع الأسرى داخل السجون وثانياً على طلب الأسرى وثالثاً حول القضايا التي لا تحتمل أي تأجيل، كما تعمل على حشد الجمهور والمتطوعون وداعمون للقضية، ولكن هناك مشكلة في التخطيط التكتيكي والتفصيلي للأنشطة وقلة الأنشطة التي يقومون بها، أما بالنسبة للميزانية المالية فلا يوجد مخصص مالي للمناصرة الرقمية ولكن هناك رصيد يستخدم في تمويل المنشورات والحملات التي تقوم بها المؤسسة.

رابعاً: التوصيات

وبناءً على التحليل والنتائج تقدم الباحثة التوصيات وهي:

توصيات لمؤسسات دعم الاسرى:

- العمل على وضع خطط محددة تركز على موضوع محدد في قضية الأسرى وبناء حملات عليه للوصول لأهداف.
- القيام باستخدام والتنويع في الأنشطة والأدوات الرقمية ومواكبة التطور في العالم الرقمي.
- العمل على آلية زيادة تفاعل الجمهور على الصفحة، وعلى آلية تفاعل المؤسسات مع الجمهور.
- صياغة المنشورات بأسلوب أكثر جذاب من حيث شكل المحتوى والابتعاد عن النصوص الطويل.
- تفعيل ميزات عناصر التفاعل بشكل أكبر للوصول الأوسع والانتشار الأسرع للجمهور.
- العمل على تقسيم الجمهور بشكل محدد أكثر لمعرفة وتحديد الرسائل الموجهة له وضمان تأثيرها.
- التركيز على استخدام الاستمالات العقلية أكثر من العاطفية لأنها أصبحت الأكثر تأثير في الوقت الحالي.
- زيادة التركيز على الإطار الوطني والقانوني لأنه الأكثر تأثيرا ونجاحاً في عرض المحتوى والأكثر نجاعة.

توصيات أكاديمية:

- توصي الباحثة بإجراء دراسات معمقة حول المناصرة الرقمية الحديثة لقلة عدد الدراسات العربية في هذا المجال.
- اجراء دراسة مقارنة ما بين المؤسسات الأهلية والرسمية والدولية والمحلية في المناصرة الرقمية.
- اجراء دراسة حول زيادة تفاعل الجمهور.
- اجراء دراسة معمقة حول آلية كسب الحشد والتأييد الالكترونية حول قضية معينة.
- اجراء دراسات حول استراتيجيات المناصرة الرقمية وخصوصاً بناء التحالفات.
- اجراء دراسة حول كيفية تطوير الأدوات الرقمية.

- اجراء دراسة حول أسلوب الخطاب المستخدم في مناصرة قضايا حقوق الإنسان رقمياً.
- اجراء دراسات حول قضية الأسرى الفلسطينيين من مختلف جوانبها.

المراجع والمصادر

إبراهيم اسماعيل (2014). كتاب **الاعلام المعاصر وسائله ومهارته وتأثيراته واخلاقياته**، وزارة الاوقاف والشؤون والمقدسات الاسلامية، قطر.

أحمد ابو عواد. (2020)، **دور حركة المقاطعة في خدمة القضية الفلسطينية عبر وسائل BDS الاعلام**، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

أحمد فهمي.2020. كتاب **هندسة الجمهور كيف تغير وسائل الإعلام الافكار والتصرفات**، مركز البان للبحوث والدراسات والصحافة والاعلام.

أسماء عبد الله. (2015). **الخطاب الفلسطيني نحو قضية الاسرى في سجون الاحتلال دراسة وصفية**. المكتبة المركزية، الجامعة الاسلامية، غزة.

اسرة التحرير، (2021). **نظرية التأطير الاعلامي. رسالة الجامعة**، ع، 1419، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.

مراد شريف، صفا فرحات (2017). **دور استخدام المؤسسات لوسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز العلاقة مع الزبائن**. الجزائر.

سيما حبر، زينة باكير (2018)، **استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي**، رام الله.

ألاء الحماصنة. (د، ن)، **الدبلوماسية الرقمية وتأثيرها على السياسة الخارجية "العلاقات الامريكية الايرانية نموذجاً"**، الاكاديمية السورية الدولية.

ايمن شلبي. (2013). **الدبلوماسية المعاصرة**، مكتبة نور.

باسل مطر (2014). مقالة **حول المناصرة الرقمية بمجلة طلعنا على الحرية**، موقع الكتروني

بوناب كمال. (2020). **مقالة الدبلوماسية الرقمية بين الوعود والتحديات**، دار الفكر اللبناني. بيروت لبنان.

الحافظ صلوي.2017). كتاب **نظريات التاثير الاعلامية**، مكتبة العبيكان

حمدي سليمان.(2016). **الدبلوماسية الرقمية ومكانتها في تنفيذ سياستها الخارجية المغربية،** موقع أكاديميا، رسالة ماجستير، المغرب.

حميد قرعان، (2019) **نظرية التأطير الاعلامي،** موقع معا الاخباري.

حسني نصر (.2014). كتاب **نظريات البرنامج التدريبي في التفكير الاستراتيجي،** ط1، مسارات.

جمعية منتدى التواصل. (2017). دليل **الضغط والمناصرة، خاص** بجمعية منتدى التواصل.

جيفري كيه رورز (2017) كتاب **الجمهور التسويق في عالم رقمي،** مركز جي في سنتر.

خالد المقدادي.2013. كتاب **ثورة الشبكات الاجتماعية واهمية مواقع التواصل الاجتماعي وابعادها النفسية الاجتماعية الاقتصادية الدينية السياسية على الوطن العربي،** الجامعة الاسلامية غزة.

دليل المناصرة ورسم السياسات (2015) **دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي** دراسة حالة وصفية.

سمر حمدان. (2020). **هندسة الجمهور في الخطاب الرقمي لمجلس الوزراء الفلسطيني: صفحة مجلس الوزراء الفلسطيني على الفيس بوك نموذج**ا. رام الله: الجامعة العربية الامريكية.

الصندوق الاجتماعي للتنمية. (2011). الخلفية **النظرية في المناصرة وكسب التايد في الجمعيات** والمؤسسات الاهلية، الصندوق الاجتماعي للتنمية، الجمهورية اليمنية.

السيد ابو عيطة. (2019) **كتاب الدبلوماسية في زمن الرقمية** دار الفكر الجامعي.

غاري فاينرتشارك. (2018). كتاب **منصات التواصل الاجتماعي** كيف تجذب انتباه الزبائن والمتابعين، منتدى اجفان.

عبد الكريم الديسي. (2017.) كتاب **دراسات إعلامية في تحليل المضمون،** منتدى الاجفان، موقع الكتروني

عبير الرحباني. (2012)، كتاب **الاعلام الرقمي (الاكتروني)**، دار اسامة للنشر والتوزيع.

عزام ابو حمام. (2020). **مراجعة نقدية لنظرية ترتيب الاجندة في سياق البيئة الرقمية للاتصال والاعلام**. مركز الجزيرة للدراسات.

عمار، ب .(2019) .**منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية** .برلين: المركز الديمقراطي العربي

عمر سليمان. (2017). **مقالة دور الاعلام في تحقيق الدبلوماسية الشعبية**، شبكة حياة، جامعة اليرموك الاردنية.

غوستاف لوبون. (2014). كتاب **سيكولوجية الجمهور**، علم النفس الاجتماعي، منشورات الجمل.

فتحية ليتم. (2013)، الدبلوماسية **الالكترونية بين فعالية ومحدودية التأثير**، جامهة الاقصى، غزة

فراس ابو هلال. (2009)، كتاب **معاناة الاسير الفلسطيني في سجون الاحتلال**، مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات، بيروت.

كميل ابو حنيش/وائل الجاغوب (2016)، **كتاب التجربة الاعتقالية التنظيمية**، دنيا الوطن.

تينا الجلاد (2020)، **لدبلوماسية الرقمية الاسرائيلية واستثمار الحدث قراءة في نموذج مقتل جورج لدفلويد**، الوسم للدراسات والابحاث.

لندا شلش (.2020.)، **مقالة الدبلوماسية الرقمية الاسرائيلية لتلميع صورة الاحتلال في المنطقة**، موقع، تي ار تي عربي، موقع الكتروني.

محمد الزنط (.2020). مدونة **كيف نكون فريق عمل فعال لحملات لمناصرة الرقمية**، موقع الكتروني

محمد عبد الحميد (.2016). كتاب **نظريات الاعلام** واتجاهات التأثير، مكتبة نور.

مصطفى، محمد (2008) التحولات الاجتماعية في رام الله، رسالة ماجستير، جامعة بيرزيت، فلسطين.

أميمة قادري.(2015) دور جماعات الضغط في رسم السياسة العامة.

محمد صبحة. (2011) **كتاب دليل الاسير،** مؤسسة فلسطين للثقافة.

محمد المرزوك. (2020). كتاب **مواقع التواصل الاجتماعي والحراك الشعبي (الاعتماد المتبادل)،** ط1، الحراك الشعبي الجزائري.

محمد محمود. (2020.)، **قاموس المصطلحات السياسية والدبلوماسية انجليزي عربي،** دار الفكر اللبناني.

محمود عزت. (2015)، كتاب **الاعلام الرقمي الجديد،** مكتبة نور.

مركز متون. (2019). **حملات المناصرة الرقمية دليل مبسط،** موقع الكتروني

مركز حملة (.2020)، مقالة **مساع ممنهجة لطمس المحتوى الفلسطيني على وسائل التواصل الاجتماعي،** موقع الكتروني.

مركز فلسطين (2009)، **كتاب تحت جناح الظلام انتهاكات حقوق الاسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال،** موقع الكتروني.

مركز هردو لدعم التعبير الرقمي (.2020.) **دليل مختصر لمناصرة قضايا حقوق الانسان باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي،** موقع الكتروني.

معاذ العامودي. (2018). **الدبلوماسية الرقمية الرسمية وتأثيرها في السياسة الخارجية، دراسة مقارنة بين فلسطين والاحتلال الاسرائيلي**.، مجلة رؤية محكمة في الشؤون التركية.

معتصم مصطفى. (2014) **كتاب ايديولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي وتشكيل الراي العام،** مركز الجزيرة للدراسات.

منال مزاهرة (.2018). كتاب **نظريات الاتصال،** مكتبة نور.

منال مزاهرة (.2014) **كتاب مناهج البحث العلمي،** مكتبة نور.

المنتدى الاجتماعي التنموي. (2020). **دليل المناصرة الرقمية،** موقع الكتروني.

موسوعة تجارب الاسرى الفلسطينيين والعرب (2014).، مركز ابو جهاد لشؤون الحركة الاسيرة، جامعة القدس.

نعيم المصري. (2014). **دور نشطاء مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل قضية الاسرى**، كلية فلسطين التقنية، دير البلح، غزة.

هشام الاقدحي. (2018) ، **كتاب اللوبي وجماعات الضغط السياسي (صراع المصالح والنفوذ والمال)**،موقع الكتروني.

وائل عبد العال (.2018.)، **مقالة الدبلوماسية الرقمية الرسمية ومكانتها في السياسة الخارجية الفلسطينية**، موقع الكتروني

الدوريات

جرادات والشامي (2017)، العلاقات العامة، مجلة كلية العلوم الادارية، ع14، الجامعة الاسلامية، غزة

زهير عابد. (**2012**). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي دراسة حالة وصفية، مجلة جامعة النجاح، مجلد26، جامعة الاقصى غزة، فلسطين.

سليمان صالح. (2016). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية العامة، مجلة البحوث الاسلامية، مجلة علمية محكمة، ع 55، ج6، جامعة الازهر، غزة.

منتهى عودة.(2013). المؤسسات الفلسطينية العاملة على خدمة الاسرى الفلسطينيين المحررين، مجلة الدراسات الفلسطينية، ع،128، مؤسسة الدراسات الفلسطينية

المجلة العربية للعلوم والنشر والابحاث. (2020). المقابلة في البحث العلمي. المجلة العربية للعلوم والنشر والابحاث.

روابط المواقع الالكترونية:

هيئة شؤون الاسرى والمحررين_الموقع

/http://cda.gov.ps/index.php/ar

هيئة شؤون الاسرى والمحررين_صفحة الفيس بوك

/https://www.facebook.com/freedom2pal

مؤسسة الضمير لرعاية الاسير وحقوق الانسان_الموقع

https://www.addameer.org/ar/publications/reports

مؤسسة الضمير لرعاية الاسير وحقوق الانسان_صفحة الفيس بوك

/https://www.facebook.com/AddameerArabic

موقع HOOT SUITE

/https://www.hootsuite.com

موقع SDF الفلسطيني

/https://www.sdf-pal.org/ar

موسوعة تجارب الاسرى

http://213.6.8.28:310/records/1/13306.aspx

اكاديمية BTS

/https://www.bts-academy.com

حملات المناصرة الرقمية_دليل مبسط

https://motoon.org/resources/dam-ar

الكاتب غير معرف_كتاب نظرية التأطير الاعلامي

https://www.alsafwabooks.com/book/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D8%B7%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A

موقع اي عربي

https://e3arabi.com

مركز فلسطين لدراسات الاسرى

https://www.asrapal.net

الامم المتحدة

https://www.un.org/unispal/ar/history

هيئة شؤون الأسرى والمحررين. (2020). تم الاسترداد من

http://cda.gov.ps/index.php/ar

مراجع أجنبية

ashifa, k. (2020). Influence of Information and Communication Technology for Human Rights Advocacy in the Digital Era.

Berg, K. t. (2019). connections between lobbying public relations and advocacy.

Hakan Johansson/Gabriella Scarmuzzino. (2019). The logics of Digital Advocacy: between acts of political influence and presence

Viona Rashica. (2018). The benefits and risks of Digital Diplomacy

CPD. (2016). Social media analytics for Digital Advocacy compaigns: five common challenges

Tobias Burger. (2015). Use of Digital Advocacy by German nonprofit foundations on facebook

Brian Hocking/Jan melissen. (2015). Diplomacy in the digital age

Nicholas Westcott. (2008). Digital Diplomacy: the impact of the internet on international relations

Giles Crouch. (2020). book Global Digital Diplomacy

Corneliu Bjola/Marcus Holmes. (2019). book Digital Diplomacy theory and practice

الملاحق

استمارة تحليل مضمون لمؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان وهيئة شؤون الأسرى والمحررين

المجموعة الأولى: فئة (ماذا قيل)

الرقم	الفئات الرئيسية	الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	الملاحظات
1	فئة المواضيع	1.1	الحقوقية			
		1.2	الإنسانية			
		1.3	الصحية			
		1.4	الاجتماعية			
		1.5	الاكاديمية			
		1.6	الاقتصادية			
		1.7	الثقافية			
		1.8	القانونية			
		1.9	أخرى			
2	فئة الأطر	2.1	إطار وطني			
		2.2	إطار استراتيجي			
		2.3	إطار قانوني			
		2.4	إطار انساني			
		2.5	إطار اقتصادي			
		2.6	إطار المسؤولية			
		2.7	إطار عام			
		2.8	أخرى			
3	فئة أسلوب الخطاب	3.1	اخباري			
		3.2	استنكاري			
		3.3	استفهامي			
		3.4	توعوي			
		3.5	طلب			
		3.6	دعوة			
		3.7	أخرى			

4	فئة الأنشطة	4.1	مقابلات/ حوارات			
		4.2	مؤتمرات			
		4.3	اجتماعات			
		4.4	بيان صحفي			
		4.5	تقارير			
		4.6	ندوات			
الرقم	الفئات الرئيسية	الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	الملاحظات
		4.7	توقيع عرائض			
		4.8	حملات			
		4.9	اعمال ثقافية			
		4.10	اعتصامات/ وقفات			
		4.10	أخرى			
		4.10	لا يوجد			
5	فئة الجمهور المستهدف	5.1	جمهور محلي			
		5.2	جمهور عربي			
		5.3	جمهور عالمي			
		5.4	غير محدد			
6	فئة انتهاكات الاحتلال	6.1	جسدي			
		6.2	نفسي			
		6.3	صحي			
		6.4	أكاديمي			
		6.5	ثقافي			
		6.6	اجتماعي			
		6.7	قانوني			
		6.8	مادي			
		6.9	انساني			
		6.7	لا يوجد			
7	فئة الاستمالات الاقناعية	7.1	استمالات عاطفية			
		7.2	استمالات عقلانية			
		7.3	عاطفية وعقلية معاً			
		7.4	لا يوجد			

8	فئة الحيز الجغرافي	8.1	الضفة الغربية			
		8.2	قطاع غزة			
		8.3	القدس			
		8.4	الداخل المحتل			
		8.5	الدول العربية			
		8.6	دول أوروبا			
		8.7	الولايات المتحدة الامريكية			
		8.8	عام			
9	فئة المصطلحات المكررة	9.1	الأسرى/اسيرات			
		9.2	الاعتقال			
		9.3	اعتقال اداري			
		9.4	تعذيب			
الرقم	الفئات الرئيسية	الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	الملاحظات
		9.5	عزل			
		9.6	انتهاكات الاحتلال			
		9.7	القوانين الدولية			
		9.8	حقوق			
		9.9	مؤسسات المجتمع المدني الفلسطينية			
		9.10	عقوبات جماعية			
		9.11	اهمال طبي			
		9.12	اضراب عن الطعام			
		9.13	أخرى			
10	فئة مسارات البرهنة	10.1	القوانين والاتفاقيات			
		10.2	الإحصائيات والارقام			
		10.3	الوقائع والحقائق			
		10.4	البحوث الدراسات			
		10.5	الأحداث التاريخية			
		10.6	وجهات النظر			
		10.7	أخرى			

المجوعة الثانية: فئة (كيف قيل)

الرقم	الفئات الرئيسية	الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	الملاحظات
11	فئة شكل المحتوى	11.1	نص			
		11.2	صورة			
		11.3	نص مع صورة			
		11.4	كاريكاتير			
		11.5	تصميم			
		11.6	انفوجرافيك			
		11.7	Gif			
		11.8	رسوم بيانية			
		11.9	فيديو			
		11.10	فيديو جرافيك			
		11.11	بودكاست			
		11.12	بث مباشر			
12	فئة العناصر التفاعلية	12.1	روابط			
		12.2	وسوم			
		12.3	الإشارة			
		12.4	بدون			
13	فئة المصادر	13.1	الموقع الالكتروني لمؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الانسان/ هيئة شؤون الاسرى والمحررين			
		13.2	مواقع الإلكترونية أخرى			
		13.3	مشاركة من صفحات أخرى			
		13.4	بدون			
14	فئة اللغات	14.1	اللغة العربية			
		14.2	اللغة الإنجليزية			
		14.3	كلاهما			
		14.4	لغات أخرى			
15	فئة اشكال تفاعل الجمهور مع المحتوى	15.1	فئة التفاعل بالتعليق			
		15.2	(صفر الى10) تعليق			
		15.3	(11 الى 20) تعليق			
		15.4	(21 الى30) تعليق			
		15.5	(31 الى 40) تعليق			
		15.6	(50) تعليق فما فوق			
		15.1.1	فئة التفاعل بالإعجاب			
		15.1.2	(صفر الى 50) اعجاب			
		15.1.3	(51 الى 100) اعجاب			
		15.1.4	(101 الى 200) أعجاب			
		15.1.5	(201 الى 300) اعجاب			
		15.1.6	(300) اعجاب فما فوق			
		15.2.1	فئة التفاعل بالمشاركة			
الرقم	الفئات الرئيسية	الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	الملاحظات
		15.2.2	(صفر الى10) مشاركة			

		15.2.3	(11 الى 20) مشاركة			
		15.2.4	(21 الى30) مشاركة			
		15.2.5	(31 الى 40) مشاركة			
		15.2.6	(41) مشاركة فما فوق			
16	فئة التفاعل مع الجمهور	16.1	انتقائي			
		16.2	انفتاحي			
		16.3	لا يوجد			
17	فئة الاقتباسات	17.1	اقتباسات مباشرة			
		17.2	اقتباسات غير مباشرة			
		17.3	دون اقتباس			
18	فئة طول النص	18.1	قصير (أقل من 20 كلمة)			
		18.2	متوسط (20 – 50 كلمة)			
		18.3	طويل (51 -80)			
		18.4	طويل جدا (81 فأكثر)			
		18.5	لا يوجد نص			

Abstract

This study aimed to know the digital advocacy on the social media platforms of the Palestinian institutions to advocate for prisoners as a case study.

Where the researcher used the descriptive analytical approach and the survey method, in addition to using content analysis and interview as a guide for the study. The tool was applied to the study community, which is the Addameer Foundation and the Detainees and Editors Affairs Commission, being the most effective institutions in advocating for prisoners, where the researcher conducted an analysis of the content of publications through the pages of social networking sites. For a period of six months, the study sample consisted of two hundred publications that were selected by the researcher.

The researcher found that there is a great importance for social networking sites and their use by the public and institutions in exposing the practices of the occupation towards the prisoners and constituting pressure forces and advocating for the issue of prisoners in Israeli prisons, and this is in agreement with many previous studies that also emphasized the importance of social networking sites as pressure forces, And in support of the oppressed peoples in the world, and in the end, the researcher made several recommendations related to the need to advocate for the prisoners and put pressure on the occupation to release them.