ALBAHITH ALALAMI

Vol. 15: Iss. 61, 2023, PP. 1-24

E-ISSN: 2617-9318
P-ISSN: 1995-8005

College of Mass Communication
University of Baghdad

The Palestinian Elite's Use on Digital Diplomacy in the Face of the Israeli Narrative

Ayman Khamis Rabee Abu Naqira[1a] **Yousef Yahya Ali Abu Hashish**[1b]

[1] Department of Journalism & Information, Faculty of Arts, Islamic University of Gaza, Palestine.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Abstract

This study aims to determine the extent to which Palestinian elites use digital diplomacy to confront the Israeli narrative by exploring the motives for usage, patterns, essential digital diplomatic tools, and achieved satisfactions. The study adopted a survey methodology and employed a questionnaire distributed to a sample of 110 Palestinian political and media elites.

The study arrived at several key findings, including: Palestinian elites allocate a substantial (%67) of their efforts towards employing digital diplomacy as a response to the Israeli narrative. The foremost platforms employed for this purpose are Facebook and Twitter. The primary motivation for utilizing these digital platforms is to present the Palestinian perspective to a global audience, while the central objective is to debunk the false Israeli narrative, which relies heavily on targeted propaganda.

Keywords: Palestinian Elite, Digital Diplomacy, Israeli Narrative.

OPEN ACCESS

[a] **Corresponding author**: E-mail address: anoqaira@iugaza.edu.ps, +972 598924189
[b] **Co-author:** E-mail address: yhashish18@gmail.com, +972 567891111
DOI: https://doi.org/10.33282/abaa.v15i61.1090
Received: 04/07/2023, **Accepted:** 11/09/2023, **Published:** 30/09/2023

استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

أيمن خميس ربيع أبو نقيرة [1] يوسف يحيى علي أبو حشيش [1]

[1] قسم الصحافة والإعلام، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

مستخلص

ترمي الدراسة الى معرفة مدى استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية، عن طريق الوقوف على دوافع الاستخدام وأنماطه، وأهم أدوات الدبلوماسية الرقمية التي يتم استخدامها، ورصد الاشباعات المتحققة، واعتمدت الدراسة على منهج المسح، وأداة الاستبانة التي وزعت على عينة قدرها 110 من النخبة السياسية والإعلامية الفلسطينية.

توصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أهمها: الوزن النسبي لاستخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية "الإسرائيلية" بلغ (67%)، وأهم المنصات: فيسبوك وتويتر، وأهم الدوافع تقديم الرواية الفلسطينية للعالم بالاستفادة من المنصات الرقمية، ودحض الرواية الإسرائيلية الكاذبة التي تعتمد على الدعاية الموجهة.

الكلمات المفتاحية: النخبة الفلسطينية، الدبلوماسية الرقمية، الرواية الإسرائيلية.

مقدمة

باتت وسائل الإعلام الرقمي وشبكات التواصل الاجتماعي إحدى أهم آليات الدبلوماسية العامة لدى الدول والمؤسسات، عن طريق دورها في مخاطبة شرائح واسعة من الجمهور، والوصول إليهم بشكل مباشر، وإحداث التأثير فيهم، ممّا أدى بدوره إلى ظهور مفهوم الدبلوماسية الرقمية، التي تركز على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية.

لقد استحدثت الثورة الرقمية بعدا جديدا للعلاقات الدولية، التي وفرت إمكانات جديدة للتواصل وإحداث التأثير، وإذا كانت الدبلوماسية الرسمية تستند إلى مجموعة واسعة من الأدوات والأنشطة، فإن الدبلوماسية الرقمية – التي زاد الاهتمام بها مع بداية القرن الحادي والعشرين – تتمركز حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية (بدر، 2021)، إذ صنعت الدبلوماسية الرقمية لنفسها قنوات جديدة، تستخدمها فئات عديدة في المجتمعات، من بينها النخبة.

تستخدم النخبة السياسية والإعلامية الفلسطينية الدبلوماسية الرقمية، عن طريق تصدير المواقف

الداعمة والمساندة للقضية في شتى المحافل، مع تشجيع دخول الشباب والطاقات المؤثرة على خط الدبلوماسية الرقمية، والوصول إلى شرائح واسعة ومخاطبة الرأي العام العالمي، لمواجهة الرواية الإسرائيلية.

تشير التقارير إلى أن وزارة الخارجية الإسرائيلية خصصت 350 منصة للإعلام الرقمي، ونحو 20 موقعا إلكترونيا باللغات العربية والإنجليزية والفارسية والروسية، ووظفت عشرات الخبرات في مجال الدبلوماسية الرقمية، فضلا عن تزويد سفاراتها في الخارج بمختصين في الدبلوماسية الرقمية (علوان، 2020)، ويرمي محتوى الصفحات والمنصات الإسرائيلية الى تحسين صورتها أمام العالم، لاسيما المجتمع العربي.

لذا تأتي هذه الدراسة للتعرف الى درجة استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية، والوقوف على أنماط الاستخدام ودوافعه، وأهم أدوات الدبلوماسية الرقمية التي يتم الاعتماد عليها، ودرجة إسهامها في مواجهة الرواية الإسرائيلية، ومقترحات النخبة الفلسطينية لتعزيز الإفادة من الدبلوماسية الرقمية.

الدراسات السابقة:

1. **دراسة** (بعلوشة، 2022): ترمي الى التعرف على الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية في شبكات التواصل الاجتماعي، وتوصلت إلى أن هناك ضعفا في اهتمام صفحتي وزارة الخارجية الفلسطينية وسفارة فلسطين في مصر، مما يدل على ضعف تسويق الرواية الفلسطينية.
2. **دراسة** (محمود، 2022): ترمي الى معرفة الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الدبلوماسية الفلسطينية والإسرائيلية عبر فيسبوك، وتوصلت إلى أن الدبلوماسية الإسرائيلية يغلب عليها الأساليب الدعائية، أما الفلسطينية فاعتمدت على الفيديوهات التي تؤكد سلبيات الآخر.
3. **دراسة** (أبوشعيشع، 2022): ترمي الى رصد الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية وآليات الخطاب الإعلامي عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأظهرت أن صفحة "إسرائيل تتكلم بالعربية" روجت إلى أنها دولة السلام والمحبة والتسامح، وترحيب الشعوب العربية بإقامة دولها علاقات دبلوماسية مع إسرائيل.
4. **دراسة** (أبو هلال، 2021): ترمي الى رصد دور الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية في مواجهة التطبيع العربي مع الاحتلال الإسرائيلي، وأظهرت محدودية دور الدبلوماسية الرقمية على الصعيد الرسمي، وإخفاقها في مواكبة الحضور الإسرائيلي.
5. **دراسة** (شفيق، 2021): ترمي الى تحليل خطاب الدبلوماسية الشعبية الرقمية حول الاعتداءات الإسرائيلية على القدس وغزة، وبينت أن الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية تعد نقطة تحول في تاريخ الدفاع عن القضية، وتعبئة الرأي العام العالمي نحوها، بجانب الدعاية وكسب

الدعم بتوظيف دبلوماسية "الهاشتاج"، بالرغم من سياسات تويتر في تقييد حسابات الناشطين السياسيين الفلسطينيين.

6. **دراسة** (إصليح، 2020): ترمي الى للتعرف على دور الدبلوماسية الرقمية في النشاط الدبلوماسي الفلسطيني الخارجي، وتوصلت إلى أن الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية لديها قدرة مرتفعة على مواكبة التغيرات العالمية للعمل الدبلوماسي الحديث.
7. **دراسة** (Collins & Bekenova , 2019): ترمي الى التعرف على أنماط استخدام السفارات الأوروبية موقع فيسبوك في كازاخستان، وأظهرت أن الدبلوماسية الرقمية تسهم في تغيير كيفية تعامل الدبلوماسيين، وتسهيل تواصل السفارات مع السكان المحليين.
8. **دراسة** (Manor & Crilley, 2018): ترمي الى التعرف على كيفية تأطير وزارة الخارجية الإسرائيلية صور الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، عبر توظيف الدبلوماسية الرقمية في أوقات الحروب والصراع، وأظهرت أن وزارة الخارجية الإسرائيلية سعت للتأثير على تصور الجماهير وإضفاء الشرعية على سياساتها، وكانت الصور إحدى أهم أدواتها.
9. **دراسة** (الصرفندي، 2017): رمي الى التعرف على اتجاهات النخب السياسية والإعلامية نحو الأداء الدبلوماسي الفلسطيني منذ عام 1993م وحتى عام 2016م، وتوصلت إلى أن العمل الدبلوماسي الفلسطيني يَنشط وقت الأزمات، ويأتي في إطار الفعل ورد الفعل.
10. **دراسة** (المصري، 2016): ترمي الى معرفة دور النخبة الإعلامية الفلسطينية في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتسويق القضية الفلسطينية وعدالتها، وأظهرت أن المواقع فضحت ممارسات الاحتلال، وأهم القضايا المطروحة للنقاش جرائم الاحتلال وانتفاضة القدس.

لقد أفادت الدراسات السابقة في التعرف على موضوع هذه الدراسة، والإلمام بجوانبها، بما وفرته من بيانات ومراجع متعددة، وتحديد نوع الدراسة ومنهجها وأداتها، ومناقشة النتائج، وقد تميزت هذه الدراسة بأنها تناقش موضوعا مهما تنعكس آثاره على القضية الفلسطينية بأكملها، و أن تناول الموضوع يأتي من زاوية جديدة، عن طريق التعرف على استخدام النخبة السياسية والإعلامية الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما طبيعة استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية؟ وينبثق عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما درجة استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية؟
2. ما أنماط استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية؟
3. ما دوافع استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية؟

4. ما أهم أدوات الدبلوماسية الرقمية المستخدمة في مواجهة الرواية الإسرائيلية؟
5. ما الإشباعات المتحققة لدى النخبة من استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية؟
6. ما درجة إسهام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية من وجهة نظر النخبة الفلسطينية؟
7. ما التحديات التي تواجه استخدام النخبة للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية؟
8. ما مقترحات النخبة الفلسطينية لتعزيز الافادة من الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية وخدمة القضية الفلسطينية؟

أهمية الدراسة:

1. تعد من أوائل الدراسات التي تتناول الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية وأدواتها، لاسيما من حيث استخدام النخبة لها.
2. أهمية الدبلوماسية الرقمية في توصيل الرواية الفلسطينية، بعدّها إحدى أهم أدوات التفاعل مع قضايا الشعوب.
3. مكانة النخبة في الساحة الفلسطينية، وقدرتها على التأثير في الشارعين الفلسطيني والعربي، لاسيما في ظل تعاظم تأثير وسائل الإعلام الرقمي.
4. الأدوار الفاعلة التي أدتها الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية، وإعلاء صوت الحق الفلسطيني لاسيما في أوقات تصاعد الأحداث.

الإطار النظري للدراسة

تستند الدراسة إلى نظرية الاستخدامات والإشباعات، وتبرز رؤية النظرية في إدراك تأثير الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على السلوك المرتبط بوسائل الإعلام (مكاوي و السيد، 2017، صفحة 242)، وتسعى لاكتشاف كيفية استخدم الأفراد وسائل الاتصال، وشرح دوافع التعرض والتفاعل الذي يحدث، بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري، وتشتمل عناصر النظرية على: الجمهور النشط، والأصول الاجتماعية والنفسية للإشباعات، ودوافع التعرض والإشباعات (مراد، 2012، صفحة 147).

تفترض النظرية أن استخدام وسائل الاتصال يعبر عن حاجات الجمهور، الذي يختار المضمون الذي يشبع حاجاته، ويمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة عن طريق استخدامات الجمهور وسائل الاتصال، وليس عن طريق محتوى الرسائل فقط (حجاب، 2010، صفحة 300).

وتعد نظرية الاستخدامات والإشباعات من أفضل النظريات التي تمكّن الباحثين من دراسة مدى

استخدام وسائل الإعلام، وقد تم اختيارها في هذه الدراسة بغرض التعرف على استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية، وفهم دوافع وأنماط الاستخدام، وحجم الإشباعات المتحققة.

نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها:

1. **نوع الدراسة:** تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية، التي تستهدف تصوير الحقائق المتعلقة بظاهرة معينة وتحليلها وتقويمها، للحصول على معلومات كافية عنها وعن علاقاتها (حسين، 2006، صفحة 131).
2. **منهج الدراسة:** تعتمد الدراسة على منهج المسح، الذي يستهدف تسجيل الظاهرة وتحليلها وتفسيرها بعد جمع المعلومات، عن طريق الإجراءات التي تحدد نوع البيانات ومصدرها (العبد، 2000، صفحة 167)، وفي إطاره أسلوب مسح أساليب الممارسة الإعلامية، وتم الاعتماد عليه في الدارسة على أن النخبة الفلسطينية هي قائم بالاتصال في هذه الحالة، وذلك عن طريق استخدام النخبة للدبلوماسية الرقمية، وتوظيف أداوتها الإعلامية في مواجهة الرواية الإسرائيلية.
3. **أداة الدراسة:** استخدمت الدراسة الاستبانة، وتم توزيعها إلكترونيا على عينة الدراسة خلال المدة من 2022/12/18 إلى 2023/1/3.

مجتمع الدراسة وعينتها:

1. **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في النخبة الفلسطينية السياسية والإعلامية، لإنها الأكثر معرفة واطلاعا بموضوع الدبلوماسية الرقمية واستخداما لها، والأقدر على إعطاء نتائج دقيقة، وقد تم اختيار المجتمع على وفق مبررات عدة، هي:
   - المتوقع أن تكون الأكثر دراية ومعرفة باستخدام الدبلوماسية الرقمية، والأكثر حضورا وتأثيرا في مواجهة الرواية الإسرائيلية.
   - تعكس تلك النخبة أنماطا مختلفة للأفكار والآراء التي تثري الرأي العام، وتقدم تصورات ذات جدوى لخدمة القضية الفلسطينية في ميدان الدبلوماسية الرقمية.
   - يتبنى معظم أفراد النخبة الفلسطينية مفهوم غرف الدبلوماسية الرقمية، عن طريق استخدامها في مواجهة الرواية الإسرائيلية.
2. **عينة الدراسة:** تم توزيع الاستبانة إلكترونيا على عينة عمدية متاحة قوامها 110 مفردة، عن طريق مجموعات نخبوية عبر منصات الإعلام الرقمي.

مفاهيم الدراسة:

1. **النخبة:** الجماعات أو الفئات القليلة في داخل المجتمع ولها مكانة اجتماعية عالية، ويتمتعون بسمات معينة كالمقدرة العقلية أو النوع الإداري المرتفع، أو التحصيل العلمي، وتتحول النخب المتخصصة بفعل استخداماتها إلى جماعات قيادية (العزام و كاتبي، 2010، صفحة 613).

يقصد بها إجرائيا أنها مجموعة من الأشخاص الذين لهم مكانة اجتماعية، ويمتلكون مميزات وخصائص معينة، تؤهلهم لإحداث تأثير في المجتمع والرأي العام، وقد تصاعد تأثيرهم نتيجة الثورة الرقمية، وقد تكون هذه النخبة سياسية أو إعلامية.

2. **الدبلوماسية الرقمية:** استخدام الدول والأفراد الشبكات الاجتماعية في الممارسة الدبلوماسية، لضمان تفاعل المواطنين الأجانب مع دبلوماسييها، وأنها إحدى مجالات المشاركة الدبلوماسية العامة للدول الموجهة لعموم مواطنيها، وقد تعددت مسميات الممارسة الدبلوماسية عبر شبكة الإنترنت ما بين دبلوماسية الإنترنت والدبلوماسية الرقمية ودبلوماسية الويب ودبلوماسية الشبكات (Shyngyssova et al., 2018, p. 315).

يقصد بها إجرائيا أنها شكل جديد من أشكال الدبلوماسية العامة، يتم خلالها استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية بعدّها وسيلة لتعزيز العلاقات الدبلوماسية، وتستخدمها النخبة أيضا لتوصيل الأفكار والمعلومات عبر الفضاء الرقمي، بهدف إحداث التأثير المطلوب.

3. **الرواية الإسرائيلية:** يعرفها الباحثان بأنها الرواية التي يعمل الاحتلال الإسرائيلي على تصديرها الى الإعلام، وتعبر عن وجهة النظر الإسرائيلية إزاء الأحداث والقضايا الداخلية والخارجية، ويتم ترويجها عن طريق ضخ مواد إعلامية موجهة، قد تتضمن تزييف الحقائق، عبر وسائل الإعلام العبرية والعالمية، وشبكات التواصل الاجتماعي.

نتائج الدراسة الميدانية:

1. درجة استخدام الدبلوماسية الرقمية:

جدول (1): درجة استخدام المبحوثين للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

الدرجة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا	المجموع	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوزن النسبي
ك	2	16	48	30	14	110	0.947	3.35	67
%	1.8	14.6	43.6	27.3	12.7	100			

يتضح من الجدول أن نسبة (43.6%) من المبحوثين يستخدمون الدبلوماسية الرقمية بدرجة متوسطة، ونسبة (27.3%) يستخدمونها بدرجة مرتفعة، ونسبة (14.6%) بدرجة منخفضة، ونسبة (12.7%) بدرجة مرتفعة جدا، وبشكل عام تبين أن الوزن النسبي (67%)، وهذا يعني أن درجة

الاستخدام بشكل عام متوسطة.

يرى الباحثان أن النتيجة تظهر أن استخدام الدبلوماسية الرقمية لم يصل إلى الدرجة المطلوبة، على الرغم من أهميتها من وجهة نظر النخبة الفلسطينية السياسية والإعلامية، ودورها في خدمة القضية الفلسطينية، لاسيما فيما يتعلق بمواجهة الرواية الإسرائيلية، وذلك عبر شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية التي باتت محركا أساسا للتأثير في الرأي العام والسياسة الخارجية للدول.

وبرزت أهمية الافادة من هذه الشبكات بوصفها إحدى أهم أدوات الدبلوماسية الرقمية فيما يتعلق بالقضية والرواية الفلسطينية، وأهمية إيصالها للعالمية، الأمر الذي أكدته الأحداث مؤخرا، فخلال تصاعد أزمة حي الشيخ جراح بالقدس عام 2021، تمكن النشطاء من إيصال القضية إلى العالم باللغة الإنجليزية، عن طريق استخدام مصطلحات ومضامين تخدم القضية الفلسطينية، وتُظهر الرواية الصحيحة للأحداث.

2. المنصات التي تستخدم معها الدبلوماسية الرقمية:

جدول (2): أهم المنصات التي يستخدم معها المبحوثون الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

المنصات	ك	النسبة
فيسبوك	101	91.8
تويتر	91	82.7
إنستغرام	75	68.2
تليغرام	70	63.6
واتساب	67	60.9
كلوب هاوس	52	47.3
تيك توك	42	38.2
يوتيوب	41	37.3
المواقع الإلكترونية	24	21.8
سناب شات	19	17.3
لينكد إن	6	5.5
العينة = 110		

يُظهر الجدول السابق أن أهم المنصات التي يستخدم معها المبحوثون الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية هي: فيسبوك بنسبة (91.8%)، ثم تويتر بنسبة (82.7%) وإنستجرام بنسبة (68.2%)، وتليجرام بنسبة (63.6%)، ثم واتساب بنسبة (60.9%)، وكلوب هاوس بنسبة (47.3%)، وتيك توك بنسبة (38.2%)، وحازت المواقع الإلكترونية على نسبة (21.8%).

ويُرجع الباحثان تصدر فيسبوك إلى المتابعة الكبيرة التي يحظى بها بين الفلسطينيين بالرغم من محاولات التضييق،إذ يتيح الوصول الى شريحة أوسع من الجمهور مقارنة بغيره، وهذا يتفق مع دراسة (الطلالقة، 2021، صفحة 136) التي أظهرت أن فيسبوك أهم منصات التواصل الاجتماعي في فلسطين، ويؤكد ذلك تقرير (آيبوك، 2023) حول الواقع الرقمي الفلسطيني لعام 2022، الذي أشار إلى أن نسبة استخدام فيسبوك بين الفلسطينيين بلغت (92%)، وتؤدي المواقع الإلكترونية دورا في نقل الرواية الفلسطينية، وهذا يتفق مع دراسة (الطويل، 2022، صفحة 120) التي توصلت إلى أن نحو (48%) من النخبة السياسية الفلسطينية يستخدمون المواقع الإلكترونية.

وأدى تويتر دورا محوريا خلال العديد من الأحداث، فقد اتجهت إليه النخبة تجنبا للتضييق على المحتوى الفلسطيني في فيسبوك، ويُعد إنستجرام وتيك توك من المنصات المهمة في نشر الفيديو القصير والصور بشكل سريع ومكثف، وأظهر تقرير (المركز الشبابي الإعلامي، 2023) أن أكثر من نصف مستخدمي الإنترنت في العالم شاهدوا فيديوهات في "تيك توك" تحت هاشتاج #FREEPALESTINE، وقد استخدمت مجموعات "عرين الأسود" تطبيق "تيك توك" لتصدير الرواية الفلسطينية المقاوِمة للجيل الجديد.

وتجدر الإشارة إلى أن تطبيق كلوب هاوس للدردشة الصوتية بات يحظى باهتمام مؤخرا، إذ يفتح مساحة واسعة لحرية الرأي والتعبير بعيدا عن تقييد المنصات الأخرى، والحسابات الوهمية، واللجان الموجهة التي تنشر الأكاذيب حول القضية الفلسطينية، وقد مكّن الفلسطينيين من الوصول إلى مجموعات عربية وعالمية لنشر روايتهم والتحشيد لدعم القضية، إذ تشكل الغرف الصوتية للحوارات المباشرة خطوة مهمة لإعادة الأمة الى البوصلة، وتبادل وجهات النظر وتقريبها، لإعادة القضية الى الحاضنة الشعبية العربية.

3. دوافع الاستخدام:

جدول (3): دوافع استخدام المبحوثين للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

الدوافع	التكرار	النسبة
تقديم الرواية الفلسطينية للعالم بالاستفادة من المنصات الرقمية	98	89.1
توعية الرأي العام العربي والدولي بمجريات الأحداث في فلسطين	76	69.1
دحض الرواية الإسرائيلية الكاذبة التي تعتمد على الدعاية الموجهة.	70	63.6
تعزيز الوجود الفلسطيني وتسويق القضية رقميا في مواجهة الرواية الإسرائيلية	66	60
تعزيز التضامن الرسمي والشعبي مع القضية الفلسطينية	60	54.5
تسهيل التحرك الدبلوماسي كونها أداة فاعلة للسياسة الخارجية	30	27.3
التأثير في القرارات الدولية واستمالة الرأي العام لصالح القضية	28	25.5
العينة = 110		

يبين الجدول السابق أن أبرز دوافع استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية هي: "تقديم الرواية الفلسطينية للعالم بالاستفادة من المنصات الرقمية" بنسبة (89.1%)، ثم "توعية الرأي العام العربي والدولي بمجريات الأحداث في فلسطين" بنسبة (69.1%)، و"دحض الرواية الإسرائيلية الكاذبة التي تعتمد على الدعاية الموجهة" بنسبة (63.6%)، و"تعزيز الوجود الفلسطيني وتسويق القضية رقميا في مواجهة الرواية الإسرائيلية" بنسبة (60%)، ثم "تعزيز التضامن الرسمي والشعبي مع القضية الفلسطينية" بنسبة (54.5%).

يرى الباحثان أن دوافع استخدام الدبلوماسية الرقمية تتركز في الحاجة الى الولوج إلى حقل الدبلوماسية الرقمية لإعلاء الصوت الفلسطيني، ومواجهة ادعاءات الاحتلال، ومحاولاته التي لا تتوقف لطمس هويتنا الوطنية وسرقة أرضنا وتراثنا، إذ تسعى النخبة لتعزيز الرواية الفلسطينية وتدويل نشرها عالميا، لتعريف العالم بقضيتنا وكسب تأييده لها، لتصبح الدبلوماسية أداة فاعلة في مواجهة الرواية الإسرائيلية والتصدي لها.

ولعل الصفحات والمجموعات والمنتديات الفلسطينية التي انتشرت بغزارة على منصات التواصل الاجتماعي، تعكس الرغبة والحاجة الفلسطينية لأدوات تجمع شتاته القسري في مواجهة الاحتلال، فبتنا نرى مجموعات تضم أهالي القرى المهجرة والعائلات الفلسطينية، وأخرى للجاليات الفلسطينية والصفحات الإخبارية، إذ يسهم هذا الزخم في إعلاء الصوت الفلسطيني.

وتتزايد أهمية الدبلوماسية الرقمية في أثناء تصاعد الأحداث، وذكر تقرير (المركز الشبابي الإعلامي، 2023) أن التضامن العالمي برز خلال فترة العدوان على غزة عام 2021، وتفاعل أبرز الفنانين والمشاهير العرب والأجانب بشكل واسع، وأعادوا نشر الكثير من الصور والفيديوهات التي توثق العدوان الإسرائيلي والمعاناة الفلسطينية، وكانت هناك أكثر من 120 تغريدة على تويتر في الدقيقة الواحدة عبر هاشتاج #GAZAUNDERATTACK.

4. آليات توظيف الاحتلال للدبلوماسية الرقمية:

جدول (4): آليات توظيف الاحتلال الدبلوماسية الرقمية لخدمة الرواية الإسرائيلية

آليات التوظيف	التكرار	النسبة
يتخذ الاحتلال الدبلوماسية الرقمية سلاحا في نشر الرواية الإسرائيلية الزائفة للعالم	92	83.6
يدشن الاحتلال حسابات مختلفة بلغات عدة تنشر محتوى موجها لكسب تعاطف الجمهور	80	72.7
يعمل الاحتلال على اختراق الرأي العام العربي عبر استغلال المشاهير والمنصات التفاعلية	74	67.3
يقدم الاحتلال تبريرات لجرائمه بحق الفلسطينيين في سياق استعطاف المجتمع الدولي	72	65.5
يحاول الاحتلال سرقة التراث الفلسطيني عبر نسبة بعض المصطلحات لأصل إسرائيلي	64	58.2

يعمل الاحتلال على برمجة مصطلحات موجهة تظهر الاحتلال بوجه إنساني أمام العالم	62	56.4
يستخدم الاحتلال الدبلوماسية الرقمية كساحة مواجهة مع الفلسطينيين ويسخر لها كل الإمكانات	60	54.5
العينة = 110		

يوضح الجدول أن أهم آليات الاحتلال في توظيف الدبلوماسية الرقمية لخدمة الرواية الإسرائيلية هي: "يتخذ الاحتلال الدبلوماسية الرقمية سلاحا في نشر الرواية الإسرائيلية الزائفة للعالم" بنسبة (83.6%)، و"يدشن الاحتلال حسابات بلغات عدة تنشر محتوى موجها لكسب تعاطف الجمهور" بنسبة (72.7%)، و"يعمل الاحتلال على اختراق الرأي العام العربي عبر استغلال المشاهير والمنصات التفاعلية" بنسبة (67.3%).

يرى الباحثان أن النخبة الفلسطينية تدرك حجم الجهد الإسرائيلي في هذا المجال، فقد وظف الاحتلال المنصات الرقمية بشكل كبير من أجل نشر روايته الزائفة للعالم، ونجح في تسخير شبكات التواصل الاجتماعي وتجنيدها بشكل محترف، عبر الحسابات الرسمية والشخصية، وقد وصل عدد متابعي صفحة "إسرائيل تتكلم بالعربية" على فيسبوك أكثر من 3.2 مليون متابع، حتى وقت إعداد هذه الدراسة، فضلا عن عقد الاتفاقات الأمنية مع إدارات فيسبوك وتويتر وغيرها، بهدف تحييد المحتوى الفلسطيني ومحاربته.

ولم يعد غريبا أن تشاهد أفيخاي أدرعي، الناطق باسم جيش الاحتلال، يقرأ آيات من القرآن محاولا الاستدلال بها على خطأ المقاومة، أو أن ينشر منسق أعمال حكومة الاحتلال في الضفة وغزة فيديوهات وصورا مع تعليقات باللغة العربية، يستدل بها على ما يقول إنها "أخلاق جيش إسرائيل"، أو "التسهيلات" التي تمنح للفلسطينيين، وتجاوزت هذه الأنشطة الشخصيات الرسمية إلى أخرى أكاديمية وإعلامية (سحويل، 2018).

وشرع الاحتلال بإنشاء صفحات على شبكات التواصل الاجتماعي بلغات مختلفة، وفي إطار مساعيه لاختراق الرأي العام العربي، أنشأ أول صفحة فيسبوك في مايو 2018 متخصصة باللهجة العراقية (العامودي، 2018، صفحة 135)، وأظهرت دراسة (محمود، 2022، صفحة 1578) أن الدبلوماسية الإسرائيلية استخدمت استراتيجيات الاستعطاف وتحويل اللوم إلى الآخر خلال أزمة حي الشيخ جراح والحرب على غزة.

وأنشأ الاحتلال وزارة "الهسبراه" الخاصة بالشؤون الاستراتيجية والإعلامية، وترمي الوزارة الى تجميل صورة الاحتلال، وتوحيد جهود مؤيديه وتزويدهم بالإمكانات، وشراء مساحات إعلانية ونشر محتوى في وسائل إعلام كبرى بمبالغ ضخمة، ومحاربة جهود التضامن مع فلسطين، بما في ذلك حركة المقاطعة العالمية BDS التي أسهمت في كشف جرائم الاحتلال عالميا (أبودقة، 2018).

5. أدوات الدبلوماسية الرقمية:

جدول (5): أدوات الدبلوماسية الرقمية التي يستخدمها المبحوثون في مواجهة الرواية الإسرائيلية

الأدوات	التكرار	النسبة
الفيديوهات والأفلام القصيرة التي تفضح جرائم الاحتلال	88	80
الهاشتاجات والحملات الرقمية الوطنية وتفعيلها رسميا وشعبيا	72	65.5
البث المباشر ونقل الانتهاكات الإسرائيلية من قلب الحدث	64	58.2
تأسيس غرف ومجموعات نقاشية للحوار النخبوي الداعم للقضية	48	43.6
اجتماعات الزوم والمؤتمرات الإلكترونية الداعمة للقضية الفلسطينية	44	40
برامج ومنصات البودكاست التي تعرض المحتوى الفلسطيني	38	34.5
العينة = 110		

يظهر الجدول أن أكثر أدوات الدبلوماسية الرقمية المستخدمة في مواجهة الرواية الإسرائيلية هي: "الفيديوهات والأفلام القصيرة التي تفضح جرائم الاحتلال" بنسبة (80%)، و"الهاشتاجات والحملات الرقمية الوطنية وتفعيلها رسميا وشعبيا" بنسبة (65.5%)، و"البث المباشر ونقل الانتهاكات الإسرائيلية من قلب الحدث" بنسبة (58.2%)، ثم "تأسيس غرف ومجموعات نقاشية للحوار النخبوي الداعم للقضية" بنسبة (43.6%).

وقد أدت أدوات الدبلوماسية الرقمية دورا بارزا في العديد من الأحداث، فقد شكلت الفيديوهات دليلا دامغا لفضح جرائم الاحتلال، فضلا عن تفعيل الهاشتاجات والحملات المواكبة للأحداث المهمة، وتم استخدام البث المباشر من العديد من النشطاء الفلسطينيين.

وقد ظهر ذلك جليا خلال أزمة حي الشيخ جراح عام 2021، عبر تسليط الضوء على محاولات الاحتلال إخلاء سكان الحي من منازلهم لصالح المستوطنين، فكانت منصات التواصل ملاذا للفلسطينيين، وانتشر وسم #أنقذوا_حي_الشيخ_جراح، ضمن حملة إلكترونية نفذها نشطاء فلسطينيون، من بينهم منى ومحمد الكرد، بهدف نشر معاناة الفلسطينيين وفضح سياسات الاحتلال العنصرية (منجد، 2021).

وأسهم النشر المكثف على منصات التواصل الاجتماعي واستخدام اللغات المتعددة بإيصال معاناة الفلسطينيين، ونشر جرائم الاحتلال وتعريته، إذ أفاق العالم على حقائق وقصص مروعة من أرض الواقع، بعد أن كان مغيبا عقودا بسبب السياسات المتبعة من الإعلام التقليدي، الذي تهيمن عليه الصهيونية.

وقد شكل وسم "هاشتاج" #شيرين_أبو_عاقلة ساحة مهمة للتفاعل العربي والدولي، ومواجهة الرواية الإسرائيلية المزيفة، فقد تفاعل مع الحدث شخصيات مهمة، مثل الأمين العام للأمم المتحدة، وعلى إثر ذلك طالب نحو 80 عضوا من الكونغرس الأمريكي بفتح تحقيق في حادثة

قتل الصحفية (آيبوك، 2023).

6. استراتيجيات استخدام الدبلوماسية الرقمية:

جدول (6): استراتيجيات استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

الاستراتيجيات	التكرار	النسبة
صناعة محتوى مناسب لجميع المنصات وبعدة لغات لمواجهة الرواية الإسرائيلية	90	81.8
الحضور والتواجد الرقمي على شبكات التواصل وتطبيقات الهواتف الذكية كافة	76	69.1
إشراك المؤثرين والمتضامنين عربيا ودوليا لمساندة القضية الفلسطينية	76	69.1
استقطاب مجموعات الضغط الأجنبية المساندة للحق الفلسطيني	74	67.3
الإبداع في نشر المحتوى وابتكار آليات لتجاوز خوارزميات منصات التواصل	70	63.6
مواكبة التطورات والتطبيقات الحديثة للوصول إلى أكبر قدر من الجمهور	68	61.8
المحافظة على التفاعل مع الرواية الفلسطينية من قبل الجمهور المستهدف	32	47.3
العينة = 110		

يتضح من الجدول أن أهم استراتيجيات استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية هي: "صناعة محتوى مناسب لجميع المنصات وبعدة لغات لمواجهة الرواية الإسرائيلية" بنسبة (81.8%)، ثم "الحضور والتواجد الرقمي على شبكات التواصل وتطبيقات الهواتف الذكية كافة" و"إشراك المؤثرين والمتضامنين عربيا ودوليا لمساندة القضية الفلسطينية" بنسبة (69.1%)، و"استقطاب مجموعات الضغط الأجنبية المساندة للحق الفلسطيني" بنسبة (67.3%).

وتتركز استراتيجيات الدبلوماسية الرقمية على الحضور القوي للقضية الفلسطينية، وإبقائها حية على الأجندة الدولية، عن طريق توافر محتوى بجودة عالية، يتجاوز الحدود، ليصل الى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور عبر جميع المنصات، ويساعد في ذلك استثمار شعبية المؤثرين والمشاهير، ذوي المواقف المؤيدة للقضية، فضلا عن استقطاب مجموعات الضغط الأجنبية وحركات التضامن في أوروبا والولايات المتحدة.

7. الإشباعات المتحققة من استخدام الدبلوماسية الرقمية:

جدول (7): الإشباعات المتحققة من استخدام المبحوثين للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

الإشباعات	التكرار	النسبة
دحض خطاب التلاعب الإسرائيلي وتعزيز القدرة على التصدي للدعاية الموجهة	74	67.3
مخاطبة العالم بلغات مختلفة وتغيير الصورة النمطية السلبية حول المقاومة	66	60

مواجهة التضييق على المحتوى الفلسطيني والحد من هيمنة الرواية الإسرائيلية	66	60
بناء شبكة علاقات دبلوماسية رسمية وشعبية بهدف مساندة القضية الفلسطينية	64	58.2
مواجهة الحرب السيبرانية الإسرائيلية ومقارعة النشاط المعادي للقضية الفلسطينية	64	58.2
إفقاد الاحتلال القدرة على التغطية على جرائمه وتصديره للرواية الواحدة عالميا	54	49.1
تسليط الضوء على الانتهاكات الإسرائيلية بحق الفلسطينيين وإظهار جرائمها للعالم	53	48.2
كشف النشاطات الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية الموجهة إلى الشعوب والحكومات	50	45.5
العينة = 110		

يبين الجدول السابق أن أهم الإشباعات المتحققة من استخدام المبحوثين للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية هي: "دحض خطاب التلاعب الإسرائيلي وتعزيز القدرة على التصدي للدعاية الموجهة" بنسبة (67.3%)، ثم "مخاطبة العالم بلغات مختلفة وتغيير الصورة النمطية السلبية حول المقاومة" و"مواجهة التضييق على المحتوى الفلسطيني والحد من هيمنة الرواية الإسرائيلية" بنسبة (60%).

يرى الباحثان أن الجهود الفلسطينية وجّهت ضربات الى الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية خلال أوقات تصاعد الأحداث، كما حدث في معركة سيف القدس عام 2021، فقد أسهمت الجهود في زيادة حجم التضامن مع القضية، وأظهرت الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية عبر منصات التواصل الاجتماعي – برغم محاربتها المحتوى الفلسطيني – حقيقة ذلك الاحتلال وبشاعة جرائمه.

وأطلقت وسائل إعلام وصفحات فلسطينية حملات لمقاطعة فيسبوك، احتجاجا على سياسة إدارته إزاء المحتوى الفلسطيني، انطلاقا من أن استمرار الانتهاكات بحق الحسابات والصفحات الفلسطينية يعني فتح المجال أمام الاحتلال لزيادة انتهاكاته، ومن ثّم تغييب الرواية الفلسطينية.

أظهرت دراسة (شفيق، 2021، صفحة 1433) أن المحاولات التي تقدمها الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية تعد نقطة تحول في تاريخ الدفاع عن القضية، وتعبئة الرأي العام العالمي نحوها، وكسب الدعم والتضامن.

وأشارت دراسة (المصري، 2016، صفحة 68) إلى أن فضح ممارسات الاحتلال جاء في مقدمة أدوار مواقع التواصل الاجتماعي، وكانت أهم القضايا المطروحة للنقاش جرائم الاحتلال وانتفاضة القدس.

8. درجة الإسهام في مواجهة الرواية الإسرائيلية:

جدول (8): درجة إسهام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية من وجهة نظر المبحوثين

الدرجة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا	المجموع	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوزن النسبي
ك	2	2	22	50	34	110	0.871	4.02	80.4
%	1.8	1.8	20	45.5	30.9	100			

يشير الجدول السابق إلى أن درجة إسهام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية من وجهة نظر المبحوثين بشكل عام مرتفعة، بوزن نسبي (80.4%)، ويرجع الباحثان هذه النتيجة إلى القناعة الراسخة لدى النخبة بأن الدبلوماسية الرقمية باتت ساحة مجابهة واشتباك، وإحدى أدوات القوة الناعمة لتثبيت الحقوق، وإعلاء الصوت الفلسطيني في مواجهة الاحتلال الإسرائيلي وروايته، ويظهر ذلك جليا في أثناء تصاعد الأحداث، إذ يسهم دخول النخب والنشطاء على خط الدبلوماسية الرقمية في تعزيز الأداء الفلسطيني، عبر الحملات الرقمية والحراك الإلكتروني لحشد الدعم والتأييد للقضية، وتفنيد رواية الاحتلال وفضح جرائمه.

9. درجة الرضا عن أداء المؤسسات الرسمية:

جدول (9): درجة رضا المبحوثين عن أداء المؤسسات الرسمية الفلسطينية في استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

الدرجة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا	المجموع	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوزن النسبي
ك	28	34	42	4	2	110	0.947	2.25	45
%	25.5	30.9	38.2	3.6	1.8	100			

يوضح الجدول السابق أن درجة رضا المبحوثين عن أداء المؤسسات الرسمية الفلسطينية في استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية بشكل عام منخفضة، بوزن نسبي (45%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن المؤسسات الرسمية – وفي مقدمتها وزارة الخارجية الفلسطينية والسفارات – لا تولي الاهتمام المطلوب بالدبلوماسية الرقمية، إذ تكتفي بالعمل الدبلوماسي التقليدي، وقد يرجع ذلك إلى أن معظم العاملين في هذا الحقل لا يمتلكون مهارات التعامل مع الإعلام الرقمي، فضلا عن افتقار المؤسسات لذوي الخبرة في إدارة الحسابات الرسمية، وغياب المحتوى الجذاب الذي يعتمد على الفيديوهات والإنفو جرافيك وغيرها، لاسيما إذا تمت مقارنة ذلك مع الصفحات الرسمية التابعة للاحتلال.

وتشير الأرقام إلى ضعف تفاعل الجمهور مع المنصات الرقمية لوزارة الخارجية الفلسطينية، ويرجع ذلك إلى غياب المحتوى الجيد والمنظم، وعدم مواكبة الأحداث المهمة والحملات الإلكترونية، فما يتم غالبا هو نسخ ولصق البيانات والتصريحات الخاصة بالمؤسسات بصورة تقليدية تفتقد للإبداع (عبدالعال، 2018، صفحة 19).

ويعكس احتلال فلسطين المركز 85 عالميا الواقع المتردي للدبلوماسية الرقمية الرسمية، لاسيما أن وزارة الخارجية لا تمتلك استراتيجية محددة، ولم تنشئ قسما خاصا لها، ونتيجة لذلك أصبح العمل في السفارات يقوم على الفردية والاجتهاد، وافتقدت الوزارة القدرة على ربط السفارات بمواقعها وصفحاتها بهوية بصرية واحدة، ومواكبة عالية للأحداث، وتوفير محتوى نوعي بلغات متعددة، على وفق نسق عام موحد ومنظم (الرزي و شعت، 2020، صفحة 14)، وتشير دراسة (إصليح، 2020، صفحة 109) إلى أن صناع القرار الفلسطيني مطالبون بالبحث الحثيث عن الوسائل الجديدة ذات الفاعلية في العمل الدبلوماسي، ومواكبة التغيرات الدولية، والتخلص من حالة البيروقراطية والمركزية، التي تسهم في تراجع موقع فلسطين في استخدام الدبلوماسية الرقمية.

10. آليات التعامل مع المنصات الرقمية:

جدول (10): آليات التعامل مع المنصات الرقمية لتدعيم الرواية الفلسطينية

الآليات	التكرار	النسبة
فهم المنصات الرقمية وسياساتها وطبيعة جمهورها وكيفية مخاطبته	86	78.2
التوقف عن مخاطبة أنفسنا والتحول إلى مخاطبة العالم بلغات مختلفة	86	78.2
استثمار المناسبات والأحداث المهمة وإبراز معاناة الفلسطينيين وعدالة قضيتهم	74	67.3
الحرص على نشر محتوى متقن وجذاب يليق بالرواية الرقمية الفلسطينية	68	61.8
تطوير إنتاج المحتوى الرقمي الفلسطيني وربطه بالقضية بشكل مباشر	66	60
العينة = 110		

يتضح أن أهم آليات التعامل مع المنصات الرقمية لتدعيم الرواية الفلسطينية هي: "فهم المنصات وسياساتها وجمهورها وكيفية مخاطبته" و"التوقف عن مخاطبة أنفسنا والتحول إلى مخاطبة العالم بلغات مختلفة" بنسبة (78.2%)، و"استثمار الأحداث المهمة وإبراز معاناة الفلسطينيين وعدالة قضيتهم" بنسبة (67.3%).

وفي ظل التدفق المعلوماتي، باتت منصات التواصل الاجتماعي مصدرا لاستهلاك المحتوى بشكل لا يضاهيه مصدر آخر، الأمر الذي يتطلب التعرف أكثر على آليات التعامل مع هذه المنصات، وتنويع أساليب عرض الرواية الفلسطينية، على وفق طبيعة كل منصة وخصوصيتها، والعمل على تقديم محتوى جاذب للجمهور الذي يختلف في تفضيلاته ووسائل إقناعه.

ويشير تقرير (آيبوك، 2023) إلى أهمية الافادة من المنصات لصالح السردية الفلسطينية وتشكيل جيل واع بالحقوق، وينصح النشطاء بتحديد أهداف المحتوى، وطريقة نشره وتوقيتها، ومعرفة الجمهور ومجالات اهتمامه، واستخدام الوسوم "الهاشتاجات"، والكلمات الأكثر بحثا من الجمهور، وتضمينها بالفيديوهات، وتعزيزها بالأرقام والشواهد والصور، وطرح الرواية الفلسطينية

بطريقة فعالة لجذب المزيد من المؤيدين.

ويُمثل استثمار المناسبات والأحداث جانبا مهما في هذا الإطار، وليس أدل على ذلك ما حدث في كأس العالم بقطر 2022، فقد فرضت القضية الفلسطينية حضورها بشكل بارز، فيما لم يحظَ الصحفيون الإسرائيليون بقبول، وانتشرت عبر منصات التواصل العديد من المشاهد، التي أظهرت رفض الجماهير في قطر التحدث لوسائل الإعلام الإسرائيلية، في إشارة إلى تأييدهم للقضية الفلسطينية ورفض التطبيع.

11. تحديات استخدام الدبلوماسية الرقمية:

جدول (11): تحديات استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

التحديات	التكرار	النسبة
ضعف النشاط الرقمي للسفارات ومنصات وزارة الخارجية الفلسطينية حول العالم	86	78.2
عدم إلمام بعض أفراد النخبة بالتقنيات الرقمية وضعف مهارة صناعة المحتوى لديهم	84	76.4
غياب الاهتمام الرسمي بالدبلوماسية الرقمية وقصوره في مواجهة الدعاية الإسرائيلية	78	70.9
محاربة معظم المنصات للمحتوى الفلسطيني عبر آليات وخوارزميات متطورة	76	69.1
الانقسام الفلسطيني الذي يضعف توحيد جهود الدبلوماسية في مواجهة الاحتلال	64	58.2
مراقبة الاحتلال للنشاط الفلسطيني الرقمي واعتقال بعض النشطاء بالضفة الغربية	50	45.5
يتسم الخطاب الفلسطيني على المنصات الرقمية بالسطحية مقارنة بنظيره الإسرائيلي	46	41.8
العينة = 110		

يبين الجدول أن أهم التحديات التي تواجه استخدام المبحوثين للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية هي: "ضعف النشاط الرقمي للسفارات ومنصات وزارة الخارجية الفلسطينية حول العالم" بنسبة (78.2%)، و"عدم إلمام بعض أفراد النخبة بالتقنيات الرقمية وضعف مهارة صناعة المحتوى لديهم" بنسبة (76.4%) و"غياب الاهتمام الرسمي وقصوره في مواجهة الدعاية الإسرائيلية" بنسبة (70.9%).

ويرى الباحثان أن هذه النتيجة تؤكد ما أظهره جدول (10)، إذ إن نسبة الرضا المتدنية عن المؤسسات الرسمية تعد نتيجة منطقية لغياب الاهتمام الرسمي وضعف النشاط الرقمي للسفارات ومنصات وزارة الخارجية الفلسطينية، فضلا عن عدم إلمام النخبة بمتطلبات الدبلوماسية الرقمية.

ويمكن القول إن الجهد الدبلوماسي الرقمي الفلسطيني يعمل بأسلوب غير منظم، ويفتقر لمنهجية واضحة، باستثناء بعض الجهود الفردية الناجحة، التي لا تلقى دعما أو تأييدا من الجهات الرسمية، الأمر الذي يجعل الحاجة ملحة لتوافر كادر شاب، لديه وعي دبلوماسي وتَمكُّن من الأدوات الرقمية، وتوظيفها في مواجهة الرواية الإسرائيلية.

وهذا يتفق مع دراسة (عبده، 2020، صفحة 118) التي أظهرت أن قلة الخبرة والوعي بأهمية الدبلوماسية الرقمية تعد من أهم التحديات، فضلا عن ضعف المحتوى الفلسطيني، ومحاربته من منصات التواصل الاجتماعي.

12. مقترحات تعزيز الاستفادة من الدبلوماسية الرقمية:

جدول (12): مقترحات تعزيز الاستفادة من الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية

المقترحات	التكرار	النسبة
صياغة رؤية استراتيجية فلسطينية لوضع الدبلوماسية الرقمية في سلم أولويات العمل الوطني	84	76.4
تسخير الإمكانات المادية والبشرية لأنشطة الدبلوماسية الرقمية كإحدى أدوات مواجهة الاحتلال	82	74.5
إنشاء منصات رقمية بعدة لغات لمواجهة هيمنة الرواية الإسرائيلية على المشهد الدولي	80	72.7
وضع خطط عملية لتطوير أداء المؤسسات الرسمية لمواجهة الخطاب الدعائي الإسرائيلي	72	65.5
تدريب النخبة الفلسطينية السياسية والإعلامية لامتلاك أدوات التعامل مع الدبلوماسية الرقمية	70	63.6
إنشاء دائرة متخصصة بالدبلوماسية الرقمية في وزارة الخارجية تقود الجهود المبذولة فلسطينيا	70	63.6
استثمار جهود نشطاء شبكات التواصل الاجتماعي والاستعانة بالكفاءات الفلسطينية الشابة	68	61.8
العينة = 110		

يتضح أن أهم مقترحات المبحوثين هي: "صياغة رؤية استراتيجية فلسطينية لوضع الدبلوماسية الرقمية في سلم أولويات العمل الوطني" بنسبة (76.4%)، ثم "تسخير الإمكانات المادية والبشرية لأنشطة الدبلوماسية الرقمية كإحدى أدوات مواجهة الاحتلال" بنسبة (74.5%)، و"إنشاء منصات رقمية بعدة لغات لمواجهة هيمنة الرواية الإسرائيلية على المشهد الدولي" بنسبة (72.7%).

أهم النتائج:

1. تبين أن درجة استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية متوسطة، وأهم المنصات المستخدمة: فيسبوك وتويتر وإنستجرام وتليجرام، ويستنتج الباحثان أن تسويق الرواية الفلسطينية رقميا لم يصل إلى الدرجة المطلوبة، القادرة على مواجهة الرواية الإسرائيلية.
2. جاء تقديم الرواية الفلسطينية الى العالم بعدّه أبرز دوافع استخدام الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية، ثم توعية الرأي العام ودحض الرواية الإسرائيلية الكاذبة التي تعتمد

على الدعاية الموجهة، ويستنتج الباحثان أن الحرص على إبراز الرواية الفلسطينية رقميا يمثل أهمية لدى النخبة.

3. يتخذ الاحتلال الدبلوماسية الرقمية سلاحا في نشر الرواية الإسرائيلية الزائفة للعالم، ويدشن حسابات مختلفة بلغات عدة تنشر محتوى موجها لكسب تعاطف الجمهور، وتدل هذه النتيجة على المكانة المهمة التي تحتلها الدبلوماسية الرقمية لدى الاحتلال، مما يستدعي تضافر الجهود لمواجهتها.
4. تصدرت الفيديوهات والأفلام القصيرة التي تفضح جرائم الاحتلال بعدّها أكثر أدوات الدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية، ثم الهاشتاجات والحملات الرقمية الوطنية وتفعيلها رسميا وشعبيا.
5. برغم أن الدبلوماسية الرقمية تسهم في مواجهة الرواية الإسرائيلية بدرجة مرتفعة، إلا أن درجة الرضا عن أداء المؤسسات الرسمية الفلسطينية جاءت منخفضة، وجاء ضعف النشاط الرقمي للسفارات ومنصات وزارة الخارجية الفلسطينية بوصفها أهم التحديات.
6. أهم الآليات اللازمة هي: فهم المنصات الرقمية وسياساتها وجمهورها وكيفية مخاطبته، والتوقف عن مخاطبة أنفسنا والتحول إلى مخاطبة العالم، واستثمار المناسبات والأحداث المهمة، ويرى الباحثان أن الآليات يجب أن تكون متجددة ومواكبة لتطورات الفضاء الرقمي ومستجداته.

التوصيات:

1. زيادة اهتمام المؤسسات الرسمية الفلسطينية بالدبلوماسية الرقمية، بعدّها إحدى أهم الأدوات في مواجهة الرواية الإسرائيلية، وتوفير الإمكانات اللازمة لتطويرها، بهدف إحداث تأثير في المواقف الدولية تجاه القضية.
2. تدريب النخبة السياسية والإعلامية على امتلاك أدوات الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية، وتأهيل كوادر جديدة وفاعلة، قادرة على توظيف الأدوات الرقمية بما يدعم الرواية الفلسطينية.
3. إنشاء منصات رقمية وصفحات ناطقة بلغات مختلفة، لمواجهة التضييق على المحتوى، والعمل على صناعة وتقديم محتوى رقمي جاذب ومتنوع، يليق بالرواية الفلسطينية، ويواجه هيمنة الرواية الإسرائيلية.
4. توثيق التعاون بين المؤسسات الرسمية كوزارة الخارجية الفلسطينية والسفارات، وبين النخبة السياسية والإعلامية، والتنسيق والتعاون لصياغة رؤية موحدة لتعزيز دور الدبلوماسية الرقمية.
5. جمع الجهود كافة الفلسطينية والعربية والدولية المؤيدة للحق الفلسطيني وتوحيدها، وحث المسؤولين والمشاهير على التفاعل مع الرواية الفلسطينية، وفضح انتهاكات الاحتلال.
6. تكثيف حملات التضامن والمناصرة الإلكترونية للقضية الفلسطينية بلغات عالمية، واستثمار

الأحداث المهمة، وإشراك المؤسسات الدولية الداعمة، بهدف دحض رواية الاحتلال.

7. حث النخبة الفلسطينية على التفاعل مع المنصات والحسابات الرسمية للمنظمات الدولية، والشخصيات الحقوقية الدولية، وإظهار حجم مخالفة الاحتلال للقانون الدولي والإنساني.

المصادر والمراجع

ابراهيم محمود المصري. (17 12, 2016). استخدام النخبة لمواقع التواصل الاجتماعي في تسويق القضية الفلسطينية. *المؤتمر الدولي الثالث عشر فلسطين قضية وحق*، (الصفحات 57-73). طرابلس. تم الاسترداد من مركز جيل البحث العلمي: https://jilrc.com/archives/5720

أحمد أبودقة. (9 12, 2018). *الهسبرة العبرية وصناعة الرأي العام*. تم الاسترداد من البيان: https://www.albayan.co.uk/MGZarticle2.aspx?ID=6478

أحمد عبده محمد محمود. (2022). الاستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الفلسطينية والإسرائيلية عبر فيسبوك فيما أثناء أزمة الشيخ جراح وحرب غزة: دراسة تحليلية. *مجلة البحوث الإعلامية، 61*(3)، 1577-1628. https://doi.org/10.21608/JSB.2022.238153

إسلام صالح عبده. (2020). *تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى من وجهة نظر النخب الإعلامية* (رسالة ماجستير منشورة). جامعة الأقصى، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم الدبلوماسية والعلاقات الدولية. تم الاسترداد من https://2u.pw/4Q9dmJs

أشرف بدر . (23 6, 2021). *الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية*. تم الاسترداد من مؤسسة الدراسات الفلسطينية: https://www.palestine-studies.org/ar/node/1651382

آيبوك. (1 1, 2023). *الواقع الرقمي الفلسطيني لعام 2022م، الإصدار السابع*. تم الاسترداد من اي سوشل: https://2u.pw/wuRy590

بسام محمد الصرفندي. (2017). *اتجاهات النخبة السياسية والإعلامية نحو الأداء الدبلوماسي الفلسطيني 1993-2016: دراسة ميدانية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاقصى، برنامج الدبلوماسية والعلاقات الدولية.

حسن عماد مكاوي، و ليلى حسين السيد. (2017). *الاتصال ونظرياته المعاصرة*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

سعيد رضوان الطويل. (2022). *استخدام النخبة السياسية الفلسطينية للإعلام الرقمي في التواصل مع الجمهور: دراسة ميدانية*. غزة: الجامعة الإسلامية.

سمير محمد حسين. (2006). *بحوث الإعلام الأسس والمبادئ*. القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.

السيد محمد أبوشعيشع. (2022). آليات الخطاب الإعلامي الإسرائيلي عبر مواقع التواصل الإجتماعي لتصوير العلاقات الإسرائيلية العربية بعد موجة العلاقات الدبلوماسية العربية الإسرائيلية الأخيرة. *المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون، 2022*(23)، 173-210. https://doi.org/10.21608/ejsrt.2022.243077

صلاح الرزي، و مهند شعت. (9 11, 2020). *ورقة حقائق: الدبلوماسية الفلسطينية الرقمية: الواقع والتحديات*. تم الاسترداد من المركز الفلسطيني لأبحاث السياسات والدراسات الإستراتيجية – مسارات: https://2u.pw/PbVGN8t

عاطف عدلي العبد. (2000). *المنهج العلمي في البحوث الإعلامية*. القاهرة: دار الهاني للنشر والتوزيع.

عبد المجيد العزام، و هاديا خزنه كاتبي. (2010). اتجاهات الأردنيين نحو الأداء الإعلامي دراسة

استطلاعية. *مجلة جامعة دمشق، 26*(3-4)، 589-645. تم الاسترداد من https://2u.pw/AJgEfbI

فاطمة الزهراء سحويل. (28 5, 2018). *السلطة والفصائل سقطت في معركة الدبلوماسية الرقمية*. تم الاسترداد من فلسطين ألترا: https://2u.pw/C0WrKpN

كامل خورشيد مراد. (2012). *الاتصال الجماهيري والإعلام التطور، الخصائص، النظريات*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

مجد عادل بعلوشة. (2022). *الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية في شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية مقارنة*. غزة: الجامعة الإسلامية.

محمد عبد الفتاح إصليح. (2020). *دور الدبلوماسية الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي الفلسطيني من وجهة نظر النخب الإعلامية والسياسية* (رسالة ماجستير منشورة). جامعة الأقصى، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم الدبلوماسية والعلاقات الدولية. تم الاسترداد من https://2u.pw/1W1XKBc

محمد منير حجاب. (2010). *نظريات الاتصال*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

المركز الشبابي الإعلامي. (12 2, 2023). *واقع الإعلام الرقمي في فلسطين 2022*. تم الاسترداد من المركز الشبابي الإعلامي: https://ymcgaza.com/release/9

مصعب حسين عبد الطلاقة. (2021). *استخدام الصحفيين الفلسطينيين لشبكات التواصل الاجتماعي للتعريف بمسيرات العودة دراسةٌ ميدانيةٌ في محافظات غزة*. غزة: الجامعة الإسلامية.

معاذ العامودي. (2018). الدبلوماسية الرقمية وتأثيرها في السياسة الخارجية: دراسة مقارنة بين فلسطين والاحتلال الإسرائيلي. *مجلة رؤية تركية، 7*(4)، 125-149. تم الاسترداد من https://2u.pw/OqxUe94

نايف منجد. (14 7, 2021). *دور وسائل التواصل الاجتماعي في القضية الفلسطينية بين مناصر ومتخاذل*. تم الاسترداد من هنا صوتك: https://hunasotak.com/article/27995

نسرين هشام يعقوب أبو هلال. (2021). *دور الدبلوماسية الفلسطينية الرقمية في مواجهة التطبيع العربي – الإسرائيلي* (رسالة ماجستير منشورة). جامعة الأقصى، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم الدبلوماسية والعلاقات الدولية. تم الاسترداد من https://2u.pw/xsgDVmZ

نور علوان. (10 9, 2020). *لماذا يعد تفاعلنا مع الحسابات الإسرائيلية على شبكات التواصل تطبيعاً؟* تم الاسترداد من نون بوست: https://www.noonpost.com/content/38096

هبة شفيق. (2021). خطاب الدبلوماسية الشعبية الفلسطينية عبر تويتر في مواجهة خطاب التلاعب السياسي: دراسة حالة للعدوان الإسرائيلي على غزة 2021. *مجلة البحوث الإعلامية، 59*(3)، 1371-1442. https://doi.org/10.21608/JSB.2021.202072

وائل عبدالعال. (2018). *الدبلوماسية الرقمية ومكانتها في السياسة الخارجية الفلسطينية*. رام الله: جامعة بيرزيت، مركز تطوير الإعلام.

References

Abdel-Aal, W. (2018). *Digital diplomacy and its place in Palestinian foreign policy.* Ramallah: Birzeit University, Media Development Center.

Abdo, I. S. (2020). *The impact of the use of digital diplomacy on the prisoners' issue from the point of view of media elites* (published Master Thesis). Al-Aqsa University, Faculty of Arts and Human Sciences, Department of Diplomacy

and International Relations. Retrieved from https://2u.pw/4Q9dmJs

AbuDaqqa,A.(2018,129).*HebrewHasbaraandthemakingofpublicopinion*.Retrieved from Albayan: https://www.albayan.co.uk/MGZarticle2.aspx?ID=6478

Abu Hilal, N. H. (2021). *The role of Palestinian digital diplomacy in confronting Arab-Israeli normalization* (published Master Thesis). Al-Aqsa University, Faculty of Arts and Humanities, Department of Diplomacy and International Relations. Retrieved from https://2u.pw/xsgDVmZ

Abu Shaisha, A. M. (2022). Mechanisms of Israeli media discourse through social networking sites to portray Israeli-Arab relations after the recent wave of Arab-Israeli diplomatic relations. *Scientific Journal of Radio and Television Research, 2022*(23), 173-210. https://doi.org/10.21608/ejsrt.2022.243077

Al-Abd, A. A. (2000). *The scientific method in media research.* Cairo: Dar Al Hani for Publishing and Distribution.

Al-Amoudi, M. (2018). Digital diplomacy and its impact on foreign policy: a comparative study between Palestine and the Israeli occupation. *Turkish Vision Magazine, 7*(4), 125-149. Retrieved from https://2u.pw/OqxUe94

Al-Azzam, A., & Katibi, H. K. (2010). Attitudes of Jordanians towards media performance: An exploratory study. *Damascus University Journal, 26*(3-4), 589-645. Retrieved from https://2u.pw/AJgEfbI

Al-Masry, I. M. (2016, 12 17). The elite's use of social networking sites to market the Palestinian cause. *The Thirteenth International Conference: Palestine is a cause and a right*, (pp. 57-73). Tarabulus. Retrieved from https://jilrc.com/archives/5720

Al-Razi, S., & Shaat, M. (2020, 11 9). *Palestinian digital diplomacy fact sheet: reality and challenges.* Retrieved from Palestinian Center for Policy Research and Strategic Studies - Masarat: https://2u.pw/PbVGN8t

Al-Sarfandi, B. M. (2017). *Attitudes of the political and media elite towards Palestinian diplomatic performance 1993-2016: A field study* (Unpublished Master Thesis). Al-Aqsa University, Diplomacy and International Relations Program.

Al-Talaqa, M. H. (2021). *Palestinian journalists' use of social media to publicize the Return Marches: A field study in the Gaza governorates.* Gaza: Islamic University.

Al-Taweel, S. R. (2022). *The Palestinian political elite's use of digital media to communicate with the public: a field study.* Gaza: Islamic University.

Alwan, N. (2020, 9 10). *Why is our interaction with Israeli accounts on social networks considered normalization?* Retrieved from Noon Post: https://www.noonpost.com/content/38096

Aybwk. (2023, 1 1). *The Palestinian Digital Reality for the Year 2022, Seventh Edition*. Retrieved from I social: https://2u.pw/wuRy590

Baalousha, M. A. (2022). *Palestinian digital diplomacy in social media networks: a comparative analytical study.* Gaza: Islamic University.

Badr, A. (2021, 6 23). *Palestinian digital diplomacy*. Retrieved from Institute for Palestine Studies: https://www.palestine-studies.org/ar/node/1651382

Collins, N., & Bekenova , K. (2019). Digital diplomacy: Success at your fingertips. *Place branding and public diplomacy, 15*(1), 1-11. https://doi.org/10.1057/s41254-017-0087-1

Hijab, M. M. (2010). *Communication theories.* Cairo: Dar Al Fajr for Publishing and Distribution.

Hussein, S. M. (2006). *Media research foundations and principles.* Cairo: World of Books for printing, publishing and distribution.

Islih, M. A. (2020). *The role of digital diplomacy in enhancing Palestinian diplomatic work from the perspective of media and political elites* (published Master Thesis). Al-Aqsa University, Faculty of Arts and Human Sciences, Department of Diplomacy and International Relations. Retrieved from https://2u.pw/1W1XKBc

Mahmoud, A. A. (2022). Communication strategies for Palestinian and Israeli public diplomacy via Facebook during the Sheikh Jarrah crisis and the Gaza war: an analytical study. *Journal of Media Research, 61*(3), 1577-1628. https://doi.org/10.21608/JSB.2022.238153

Makkawi, H. I., & Alsayid, L. H. (2017). *Communication and its contemporary theories.* Cairo: The Egyptian Lebanese House.

Manor, I., & Crilley, R. (2018). "Visually framing the Gaza War of 2014: The Israel ministry of foreign affairs on Twitter. *Media, War & Conflict, 11*(4), 369-391. https://doi.org/10.1177/1750635218780564

Munjid, N. (2021, 7 14). *The role of social media in the Palestinian issue: between supporters and laggards*. Retrieved from Huna Sawtuk: https://hunasotak.com/article/27995

Murad, K. K. (2012). *Mass communication and media development, characteristics, theories.* Ammaan: Dar march publishing, distribution and printing.

Sahwil, F.-Z. (2018, 5 28). *Authority and factions have fallen in the battle of digital diplomacy*. Retrieved from Palestine Ultra: https://2u.pw/C0WrKpN

Shafiq, H. (2021). Palestinian popular diplomacy discourse via Twitter in the face of political manipulation discourse: a case study of the Israeli aggression on Gaza 2021. *Journal of Media Research, 59*(3), 1371-1442. https://doi.org/10.21608/JSB.2021.202072

Shyngyssova, N., Tassilova, A., Zhappasov, Z., Sarybayev, M., Sadenova, A., Tasylova, N., & Kozgambayeva, G. (2018). COMPARATIVE ANALYSIS ON DIGITAL DIPLOMACY IN KAZAKHSTAN, UZBEKISTAN AND KYRGYZSTAN. *Astra Salvensis, 2018*(11), 321-332. Retrieved from

https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=666936

Youth Media Centre. (2023, 2 12). *The reality of digital media in Palestine 2022*. Retrieved from Youth Media Centre: https://ymcgaza.com/release/9