Dirasat: Human and Social Sciences, Volume 53, No. 1, 2026, 7951

Deanship of Scientific Research

The Effectiveness of Digital Public Diplomacy in Spreading the Palestinian Narrative: an Applied Study on the "Eye on Palestine" Page on Instagram

Moeen Fathi Koa [1]* ***, Hind Abdullah Naser*** [2]

[1]The Institute of Modern Media, Al-Quds University, Abu Dis, Palestine.

[2]Department of Public Relations & Communication, An-Najah National University, Nablus, Palestine.

Received: 13/6/2024
Revised: 8/8/2024
Accepted: 5/9/2024
Published online: 1/8/2025

* *Corresponding author:*
Moeen@Staff.Alquds.edu

Citation: Koa, M. F. ., & Naser, H. A. (2025). The Effectiveness of Digital Public Diplomacy in Spreading the Palestinian Narrative: an Applied Study on the "Eye on Palestine" Page on Instagram. *Dirasat: Human and Social Sciences*, *53*(1), 7951. https://doi.org/10.35516/Hum.2025.7951

© 2026 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

Abstract

Objectives: This study aims to assess the effectiveness of Palestinian digital public diplomacy in shaping public perceptions by analysing posts on the 'Eye on Palestine' Instagram page.

Methods: The study uses the survey method, as classified under descriptive research methodology, as well as content analysis, to analyze the page's posts. The content analysis questionnaire is based on a three-dimensional theoretical framework with the following dimensions: agenda-setting, expansion of presence and the generation of debate.

Results:. The study reveals that the 'Eye on Palestine' page successfully sets its agenda, with a focus on specific topics such as Israeli aggression against Palestinians and their properties, which covers 38.5% of the total posts. Palestinian digital public diplomacy on the aforementioned page has been highly effective in expanding its presence and reaching diverse audiences, especially the foreign public. Although the posts show significant interaction in terms of public comments, two-way communication is lacking. Additionally, the page relies heavily on video clips, constituting 70.5% of its posts.

Conclusions: Despite the increased use of Israeli digital diplomacy, the study shows that Palestinian digital public diplomacy has played a significant role in spreading the Palestinian narrative and influencing global public opinion, as well as refuting the Israeli narrative and its false content. However, this form of diplomacy requires further improvement and development.

Keywords: Digital public diplomacy, Eye on Palestine, the Palestinian narrative, agenda setting, expansion of presence, generation of debate, Instagram.

فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية في نشر الرواية الفلسطينية: دراسة تطبيقية على صفحة Eye on Palestine في منصة الإنستغرام

معين فتحي الكوع [1]* ***، هند عبدالله ناصر*** [2]

[1] قسم معهد الاعلام العصري، كلية الآداب، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.

[2] قسم العلاقات العامة والاتصال، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

ملخّص

الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في نشر الرواية الفلسطينية للتأثير على تصورات الجمهور، من خلال تحليل منشورات صفحة Eye on Palestine على منصة الإنستغرام.

المنهجية: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي الذي يندرج ضمن البحوث الوصفية، وأداة تحليل المحتوى لتحليل المنشورات التي شاركتها الصفحة، وقد تمّ تصميم استمارة تحليل المحتوى بناءً على الإطار النظري الذي يعتمد على الإطار ثلاثي الأبعاد وفقًا لثلاثة أبعاد: جدول الأعمال، توسيع الوجود، وتوليد المحادثة.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أنَّ صفحة Eye on Palestine تمكّنت من وضع جدول أعمالها وركّزت على موضوعات معينة في المنشورات التي تمت مشاركتها، حيث جاء موضوع اعتداءات الاحتلال على الفلسطينيين وأملاكهم في المرتبة الأولى بنسبة 38.5%. وتبيّن أنَّ الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في الصفحة لها فاعلية كبيرة ونجحت في توسيع وجودها، واستطاعت أن تصل إلى جماهير متنوعة، وخاصة الجماهير الأجنبية، كذلك أظهرت النتائج وجود تفاعل كبير على التعليقات من قبل الجمهور على المنشورات، لكنها تفتقر إلى توظيف الاتصال ثنائي الاتجاه، كما تبيّن أنها تعتمد على نحو كبير في منشوراتها على مقاطع الفيديو بنسبة 70.5%.

الخلاصة: على الرغم من الازدياد الملحوظ في استخدام الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية وتكثيف جهودها، واعتبارها من الدول المتقدمة في توظيفها، إلّا أنَّ الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية لعبت دورًا جوهريًا في نشر الرواية الفلسطينية، والتأثير على الرأي العام العالمي، كما تُعَدّ ممارسة الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية على منصات التواصل الاجتماعي أداة قوية وداعمة لنقل الرواية الفلسطينية للعالم، ودحض الرواية الإسرائيلية ومحتواها الزائف، إلا أن هذه الدبلوماسية ما زالت بحاجة إلى تحسين وتطوير.

الكلمات الدالة: الدبلوماسية الشعبية الرقمية، "عين على فلسطين"، الرواية الفلسطينية، وضع الأجندة، توسيع الوجود، توليد المحادثات، الإنستغرام.

المقدمة

كانت وما زالت الدبلوماسية بمفهومها التقليدي تُمارس من خلال التواصل الرسمي المُتعارف عليه من قِبل الحكومات؛ ولكن مع التطور التكنولوجي ظهرت الدبلوماسية الشعبية الرقمية، ولم تعد الحكومات وحدها الجهات الحصرية التي تُمارس الدبلوماسية، بل باتت تُستخدم من قبل أشخاص وجماعات مختلفة للتواصل مع الشعوب الأخرى عبر الإنترنت (ناصر، 2023)، ولعل من أهم الدول التي برعت باستخدام الدبلوماسية الرقمية خلال السنوات الماضية الأخيرة هي دولة الاحتلال الإسرائيلي التي تُسخّر كامل قدرتها الإعلامية في مخاطبة الجمهور بلغتهم ولهجتهم لتحقيق غاياتها، والتأثير، وحشد الرأي العام، وتشويه الرواية الفلسطينية، حيث تعتمد على نحو كبير على الخداع والتضليل لكسب التعاطف (الكوع وناصر، 2024)، حيث تعمل الدعاية الرقمية لدولة الاحتلال على قلب الحقائق وإظهارها بالصورة الإيجابية والحسنة باعتبارها دولة إنسانية ومُسالمة ومُحبّة للتعايش والسلام من أجل تلميع صورتها النمطية، مُهملة ما تقوم به من اعتداءات وجرائم وقتل وتدمير (الكوع، صوالحة، وآخرون، 2023).

تمكّن مؤخرًا بعض النشطاء والمؤثرين الفلسطينيين من استخدام التقنيات الجديدة ووسائل التواصل الاجتماعي في محاولة الوصول إلى مجموعات واسعة من الجمهور على مستوى العالم بهدف إيصال الحقيقة، وعرض انتهاكات جيش الاحتلال وجرائمه بحق الفلسطينيين، فظهرت العديد من الصفحات على المنصات الرقمية الداعمة للقضية الفلسطينية لنقل الصورة الحقيقية بموضوعية، كوسيلة للنضال ونشر الرواية الفلسطينية، وفضح الرواية الإسرائيلية وزيفها، بالتالي أصبحت الصفحات الرقمية الفلسطينية تواجه تحديات كبيرة من مراقبة محتوى، وحجبه، وحملات تشويه، وإغلاق. ناهيك عن تواطؤ شركات التواصل الاجتماعي مع سياسات دولة الاحتلال القمعية للحقوق الرقمية للفلسطينيين "الذي يعني صراحة تحيز هذه الشركات لصالح الجلاد على حساب الضحية؛ ففي حين يعاني الفلسطينيون من الاحتلال على أرض الواقع، تعزز شبكات التواصل الاجتماعي هذا الاحتلال رقميًا" (الكوع وأبو حسن، 2022، ص. 184). بالرغم من ذلك؛ لا يزال الشباب الفلسطيني يلعبون دورًا مهمًا في نقل وتغطية الأحداث ونشرها للعالم لزيادة الوعي بما يعانيه الشعب الفلسطيني من خلال المنصات الرقمية (بهاني، 2022؛ الكوع وأبو حسن، 2022)، ومن الأمثلة على هذه الصفحات التي تنقل الأحداث وتغطيها الصفحة الداعمة للقضية الفلسطينية Eye on Palestine التي تنشر المعلومات بكل دقة ومصداقية في اللغتين العربية والإنجليزية عبر منصة الإنستغرام، وبلغ عدد متابعي هذه الصفحة 12.8 مليون متابع حسب آخر تحديث في تاريخ 9 أغسطس/ آب 2024.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تعرُّف مدى فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية، من خلال تحليل منشورات صفحة Eye on Palestine على منصة الإنستغرام خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة، حيث سيتم تقييم فعالية الدبلوماسية الرقمية وفقًا للإطار ثلاثي الأبعاد.

مشكلة الدراسة

وفقًا لتقرير الدبلوماسية الرقمية لعام 2016، احتلت دولة الاحتلال الإسرائيلي المركز الثامن عالميًا في استخدامها للدبلوماسية الرقمية، بينما حصلت فلسطين على المركز الثاني والسبعين (بدر، 2021)، وتوظّف دولة الاحتلال 16 ناشطًا ومؤثرًا تُسميهم بـ "المحاربين الرقميين"؛ بهدف محاربة المحتوى الفلسطيني عبر الإعلام الرقمي والترويج لأفكار معينة وتجميل صورتها النمطية، وفي نيسان لعام 2023 أطلقت وزارة الخارجية لدولة الاحتلال مشروعًا جديدًا يُعرف بـ "السفراء الرقميين" ويُعَدّ تطورًا لمرحلة جديدة لمشروع المحاربين الرقميين (سامي، 2023). تمارس دولة الاحتلال دبلوماسيتها الرقمية من خلال حسابات متعددة على وسائل التواصل الاجتماعي بأكثر من 50 لغة، وتصل إلى حوالي 2 مليار من الجمهور سنويًا. بالإضافة إلى ذلك؛ وظفت دولة الاحتلال أساليب مبتكرة، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي لإنشاء شخصيات رمزية (Avatars) ناطقة بلغات متعددة للتواصل الدبلوماسي (Freedman, 2023). وفي المقابل ظهرت محاولات فلسطينية غير رسمية لنشر الرواية الفلسطينية كان أهمها Eye on Palestine على منصة الإنستغرام، ومن هنا ظهرت مشكلة الدراسة، التي تمثّلت في تعرُّف مدى فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في نشر الرواية الفلسطينية، وذلك من خلال تحليل منشورات صفحة Eye on Palestine على منصة الإنستغرام، وفقًا لنموذج الإطار ثلاثي الأبعاد؛ وضع الأجندة، توسيع الوجود، وتوليد المشاركات. وعليه تتحدد مشكلة البحث المركزية في الإجابة عن السؤال التالي:

ما مدى فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في نشر الرواية الفلسطينية للتأثير على تصورات الجمهور في صفحة Eye on Palestine على منصة الإنستغرام؟

ويتفرع من السؤال المركزي عدة أسئلة فرعية:

1. ما أهم الموضوعات التي تناولتها منشورات صفحة Eye on Palestine في نشر الرواية الفلسطينية عبر منصة الإنستغرام؟
2. ما مدى نجاح صفحة Eye on Palestine في توسيع وجودها من خلال مشاركة الجمهور للمنشورات وتفاعله معها عبر منصة الإنستغرام؟
3. ما مدى نجاح صفحة Eye on Palestine في توليد المحادثة وتوظيف الاتصال ثنائي الاتجاه مع جمهورها عبر منصة الإنستغرام؟
4. كيف أثّر توظيف صفحة Eye on Palestine في منشوراتها للوسائط المتعددة المُتاحة على منصة الإنستغرام في خدمة أهدافها؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. الكشف عن أهم الموضوعات التي تناولتها منشورات صفحة Eye on Palestine في نشر الرواية الفلسطينية عبر منصة الإنستغرام.
2. معرفة مدى نجاح صفحة Eye on Palestine في توسيع وجودها من خلال مشاركة الجمهور للمنشورات وتفاعله معها عبر منصة الإنستغرام.
3. تعرُّف مدى نجاح صفحة Eye on Palestine في توليد المحادثة وتوظيف الاتصال ثنائي الاتجاه مع جمهورها عبر منصة الإنستغرام.
4. تبيان أثر توظيف صفحة Eye on Palestine للوسائط المتعددة المُتاحة على منصة الإنستغرام في خدمة وتحقيق أهدافها.

أهمية الدراسة

- **الأهمية العلمية "النظرية":** تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في أنها إضافة علمية ومعرفية جديدة في مجال الدبلوماسية الشعبية الرقمية على نحو عام، والدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية على نحو خاص، كما أنها تعد مرجعًا علميًا مهمًا للباحثين الذين يريدون إجراء أبحاث حول الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية وفقًا للإطار ثلاثي الأبعاد، أنها تُعَدّ من الدراسات الحديثة التي استخدمت هذا الإطار في ظل نُدرة الدراسات التي تناولته بسبب حداثته، حيث تسهم هذه الدراسة في توسيع المعرفة العلمية والأكاديمية للدبلوماسية الرقمية، التي تسعى إلى تعرُّف مدى فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية ودورها وفاعليتها في نشر الرواية الفلسطينية بصورتها الصحيحة، من خلال تحليل منشورات صفحة Eye on Palestine على منصة الإنستغرام.
- **الأهمية العملية "التطبيقية":** من المتوقع أن تصل هذه الدراسة إلى نتائج وتوصيات يُستفاد منها في حقل الدبلوماسية الشعبية الرقمية، بالإضافة إلى الكشف عن أهمية الناشطين والمؤثرين الفلسطينيين على وسائل التواصل الاجتماعي ودورهم في التأثير على تصورات الجمهور، ومدى قدرتهم في إيصال الرسالة للعالم، وتقديم توصيات عملية تمكنهم من الاستفادة من دراسة الحالة في هذه الدراسة.
- **الأهمية الذاتية:** تكمن الأهمية الذاتية في الحاجة لتقييم فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية خاصة في ظل تزايد استخدام المنصات الرقمية كأداة لنشر الرواية الفلسطينية، بالإضافة إلى ندرة الدراسات التي تتناول هذا الموضوع باستخدام الإطار ثلاثي الأبعاد؛ لذلك تسعى هذه الدراسة لسد الفجوة المعرفية، وتسليط الضوء على دور المؤثرين والناشطين الفلسطينيين.

حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** تُحلّل هذه الدراسة منشورات صفحة Eye on Palestine على منصة الإنستغرام (eye.on.palestine)، التي يمكن الوصول إليها من خلال الرابط التالي:

https://www.instagram.com/eye.on.palestine/

- **الحدود الزمانية:** تتمثل في الفترة الزمنية الممتدة من 20 يوليو/ تموز 2023 إلى 20 أغسطس/ آب 2023، حيث شهدت هذه الفترة ارتفاع كبير في الاعتداءات الصهيونية والجرائم المستمرة على أبناء الشعب الفلسطيني في محاولة منهم لإخماد هذه المقاومة ومنعها من الاستمرار.

الدراسات السابقة

ناقشت العديد من الدراسات السابقة الدبلوماسية الرقمية من خلال أطر نظرية مختلفة، ولعل أقربها إلى هذه الدراسة من حيث منهجها واستخدامها للنموذج الإطار ثلاثي الأبعاد، هي دراسة الكوع ونصار (2024) التي بحثت في فاعلية الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية الموجهة للجماهير العربية عبر منصات التواصل الاجتماعي. وبالمثل ناقشت دراسة Shalash (2023) الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية الموجهة للجماهير العربية من خلال تحليلها لصفحة "إسرائيل تتكلم بالعربية" على الفيسبوك، ولكن بالاعتماد على منظور الدعاية والأطر الإعلامية، وهو إطار نظري مشابه تم اعتماده في دراسة Alrantisi et al (2022)، التي حللت الصفحة نفسها في أثناء العدوان الإسرائيلي على غزة 2021. أما دراسة الكوع ومصطفى (2023) فقد حللت صفحة منظمة "قف معنا" الصهيونية على الفيسبوك، بالاعتماد على تقنيات الدعاية كأحد مدخلات التحليل. وعلى الرغم من اختلاف الحدود الزمانية والمكانية لهذه الدراسات إلا أنها تشابهت في نتائجها تقريبًا، حيث أكدت على أنّ الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية تعتمد على أسلوب التأطير والتنميط في منشوراتها من أجل نشر رواية دولة الاحتلال، والتأثير على الرأي العام العربي، وتوسيع الفجوة بين المقاومة الفلسطينية والرأي العام العربي من خلال تأطير المقاومة الفلسطينية بالإرهاب.

أما فيما يتعلق بالدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية فقد كانت هناك عدد من المحاولات البحثية لدراسة واقع هذه الدبلوماسية، مثل دراسة أبو نقيرة وأبو حشيش (2023) التي بحثت في استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية من خلال أداة الاستبانة التي تم توزيعها على مجموعة من النخب الفلسطينية الإعلامية، حيث بينت وجود قصور في هذا النوع من الدبلوماسية، وهو ما تشابه

مع نتائج دراسة السباعنة (2022) التي قارنت أداء وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية وسفاراتهما لدى الدول الدائمة العضوية في مجلس الأمن في أثناء الحرب على قطاع غزة 2021. أما دراسة الكوع، أغبر، وآخرون (2023)، فقد ركزت على قضية حي الشيخ جراح، وبحثت في دور الصفحات الشخصية على وسائل التواصل الاجتماعي في مواجهة محاولات التهجير والتهويد، حيث حللت محتوى الصفحة الشخصية للناشطة الفلسطينية منى الكرد عبر منصات الفيسبوك والإنستغرام وتويتر، من خلال الاعتماد على نظريتي وضع الأجندة، والتأطير الإعلامي، حيث بينت الدراسة قدرة الصفحات الشخصية الفلسطينية على الوصول إلى جماهير متنوعة، وحثت على تطوير مفهوم "دبلوماسية المواطن" في دحض دعاية دولة الاحتلال. وبالمثل فإن دراسة عبد الرازق (2021)، حثت على ضرورة إنشاء منصات رقمية توجّه الدبلوماسية الشعبية الفلسطينية وتخاطب جمهورها بعدة لغات لضمان وصول المحتوى الفلسطيني إلى الرأي العام العالمي.

وفي موضوع مشابه بحثت دراسة Abushbak (2022) في أهمية دور الناشطين والمؤثرين في نقل الأخبار الآنية في وقت الصراع والتوتر، وهدفت إلى تعرُّف كيفية قيام الناشطين الفلسطينيين باستخدام منصة الإنستغرام لرقمنة الصراع بين الاحتلال وفلسطين، حيث أكدت الدراسة أنّ رقمنة الصراع عبر الإنستغرام يعزّز الرواية الفلسطينية ويفضح وحشية الاحتلال الإسرائيلي وأكاذيبه، وأنّ منصات التواصل الاجتماعي على نحو عام ومنصة الإنستغرام على نحو خاص يمكن استخدامها من قبل الناشطين والمؤثرين لحشد الرأي العام وإيصال الحقيقة للعالم، متجاوزين التغطية الإعلامية التقليدية، وبخاصة في ظل الانتشار المتزايد للصفحات الإسرائيلية التي تشوّه الصورة الفلسطينية. أكدت هذه النتائج دراسة Saragih & Natsir (2023) التي بينت أن المحتوى الذي يتم نشره على منصة الإنستغرام يساهم في زيادة التفاعل بين المستخدمين، وبين الجمهور والقائمين على الصفحة، من خلال التفاعل عبر التعليقات ويتم تبادل المحادثات بين الأشخاص، وهذا يحقق الاتصال ثنائي الاتجاه.

التعقيب على الدراسات السابقة

بينت الدراسات السابقة أعلاه أهمية وسائل التواصل الاجتماعي وإمكانيتها في الوصول إلى قاعدة جماهيرية واسعة وتحقيق غاياتها في التأثير. وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة للدبلوماسية الرقمية الفلسطينية أنها تُبرز قضايا معينة يجهلها الكثير من الجماهير الأجنبية، ودورها المحوري في نقل الصورة الصحيحة وحشد الرأي العام على نطاق عالمي ودحض الرواية الإسرائيلية؛ إلّا أنّ هناك ندرة في الدراسات السابقة التي تبحث بفاعلية الدبلوماسية الرقمية الشعبية الفلسطينية وفقًا لإطار نظري محدد يتخصص في ذلك. وعليه، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال تقديم إضافة معرفية علمية جديدة تبين مدى فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في نشر الرواية الفلسطينية وفقًا للإطار ثلاثي الأبعاد، من خلال تحليل منشورات صفحة Eye on Palestine.

الإطار النظري

الدبلوماسية الشعبية والدبلوماسية الرقمية

يُعَدّ "Edmund Gullion" هو أول من استخدم مفهوم الدبلوماسية الشعبية لأول مرة عام 1956م، الذي كان آنذاك يشغل منصب عميد كلية فليتشر للقانون والدبلوماسية في جامعة تافتس في الولايات المتحدة الأمريكية (Cull, 2006)، وتُشير الدبلوماسية الشعبية إلى الجهات الفاعلة وغير الرسمية التي تهدف على نحو رئيس إلى التأثير على الرأي العام والشعوب الأخرى، وكانت الدبلوماسية الشعبية التقليدية تُطبق من قِبل وسائل الإعلام، وكان الاتصال مع الجماهير العالمية في حينها أحادي الاتجاه (Snow, 2013)، وتمكّنت هذه الجهات في تشكيل القوة الناعمة التي لها دورًا كبيرًا في عملية التأثير وبناء العلاقات بين مواطني الدول المختلفة من خلال مساحات تُمكّن الأفراد من تبادل الحوار والثقافات بين الدول (محمود، 2018).

يندرج تحت مفهوم الدبلوماسية الشعبية أيضًا "دبلوماسية المواطن،" التي تعني الأنشطة التي يقوم الأشخاص من خلالها في تحقيق غايات الدبلوماسية الشعبية وتكوين علاقات بين المواطنين في الدول المختلفة (صالح، 2015)، من خلال قيامهم بالمشاركة في التفاعلات الدولية، إذ أصبحت تصرفات الأفراد تلعب دورًا مهمًا في العلاقات بين الدول، على نحو يدعم مصالح الدولة أو يُعيقها، حيث مكّنت المواطنين من التواصل مع بعضهم البعض، وبناء علاقات دبلوماسية دون اللجوء إلى تدخل الحكومات (Tyler & Beyerinck, 2016).

في الآونة الأخيرة، وتحديدًا في ظل التطور الرقمي أصبحت الدبلوماسية الشعبية تُستخدم من قِبل الناشطين والمؤثرين وحتى الإعلاميين؛ بهدف تسليط الضوء على قضايا مُعينة ونقلها إلى العالم، حيث تَمكّن الأفراد من التفاعل مباشرةً مع أفراد آخرين، وساعدت الشعوب في تكوين صورتهم على الساحة الرقمية من خلال تبادل الثقافة الشعبية والتأثير على الجماعات التي من السهل الوصول إليها (Bendaş, 2023)، وسهّلَ عصر الدبلوماسية الشعبية الرقمية من التواجد على منصات التواصل الاجتماعي ومكّنَ المستخدمين من إنشاء المحتوى ومشاركته (Arsenault, 2009)، وهذه المنصات ليست مجرد أداة؛ بل منصات تؤثر على نحو كبير على بنية الاتصال (Ross, 2011).

الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية

تهدف الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية إلى دحض رواية الاحتلال الإسرائيلي التي يتم نشرها عبر المنصات الرقمية، وتُوضّح الانتهاكات والجرائم المرتكبة ضد الشعب الفلسطيني، بالإضافة إلى كسب التأييد والتضامن العالمي، وإيصال المحتوى الفلسطيني إلى العالم. تُواصل المنظمات الحكومية وغير الحكومية الفلسطينية باستمرار البحث عن فرص لتبادل الحوار والاتصال مع الدول الأخرى بشتّى الوسائل سواء عبر الاتصال التقليدي أم التقنيات الرقمية ذات التكلفة المنخفضة، وتُناصر الدبلوماسية العامة الدولية الفلسطينيين على نحو قوي، ويوجد العديد من الحركات الدولية غير الحكومية التي تسلّط الضوء على تعزيز المساندة الفلسطينية في المجتمع الدولي، وتشمل المقاطعة وسحب الاستثمارات وفرض العقوبات (Ayoub, 2023).

وفي عام 2019 تمّ إطلاق حملة فلسطينية شبابية بعنوان "اهبد 194" وتُسمى أيضًا بـ "جيش الهبد الإلكتروني" على منصات التواصل الاجتماعي والقائمين عليها هم نُشطاء فلسطينيون، إذ سعت الحملة إلى الكشف عن ممارسات الاحتلال الإسرائيلي من اعتقالات وقتل وإرهاب وإبادة بحق الشعب الفلسطيني، بالإضافة إلى فضح ما تروجّه المنصات الرقمية الإسرائيلية من تضليل وتأطير لعقلية المشاهدين (قاعود وأبو خصيوان، 2020).

ومن الجدير ذكره، أن أصبح للشباب الفلسطيني دورًا مهمًا في نشر القضية الفلسطينية على وسائل التواصل الاجتماعي من خلال مشاركة الصور والفيديوهات وتوثيقها، التي تبيّن حقيقة القهر والظلم الذي يعيشه الشعب الفلسطيني (الكوع، أغبر، وآخرون، 2023)، كما تم إطلاق العديد من الحملات الداعمة للقضية الفلسطينية، وهذا يكون عبر صفحات تُدار من قبل مجموعة من الناشطين الفلسطينيين لإيصال الصوت الفلسطيني الحُر إلى كل العالم (أبو يعقوب، 2016).

الإطار ثلاثي الأبعاد

ازداد في الوقت الحالي استخدام الجمهور لوسائل التواصل الاجتماعي، أنها غَدت ساحة مفتوحة للحوار والنقاش، وتصل إلى عدد كبير من المستخدمين بسهولة وسرعة، كما تُساهم في تبادل الآراء ووجهات النظر حول مختلف القضايا، وتؤثر على نحو كبير على تصورات الجمهور، وعليه، سيتم دراسة مدى فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في نقلها للرواية الفلسطينية ومدى تأثيرها على تصورات الجمهور وفقًا لأبعاد الإطار الثلاثي، الذي وضعه Bjola & Jiang (2015):

- **البعد الأول: جدول الأعمال "Agenda-setting"**، وفقًا إلى Mccombs (2005) هناك مستويان اثنان لترتيب الأولويات؛ المستوى الأول يُركّز على القضايا التي تُنقل إلى الرأي العام "بماذا يُفكّر الجمهور،" بينما المستوى الثاني هو أجندة السمات، أي الصفات المرتبطة بقضايا معينة "كيف يُفكّر الجمهور بها". ويتمحور البعد الأول حول وضع جدول الأعمال ومدى فعالية منصات التواصل الاجتماعي في تمكين الدبلوماسيين الرقميين من وضع جدول أعمال للحوار والنقاش مع الجمهور المستهدف، فالدبلوماسية الرقمية الحديثة تُعَدّ الإعلام شرطًا رئيسيًا للتفاعل؛ لأن الحوار الحقيقي يجب أن ينبني على المعرفة بالموضوع والتفاهمات والمصالح المشتركة، وعلى الرغم من سلاسة نقل المعلومات ونشرها بالسرعة الهائلة التي قد تؤدي إلى مواقف يُغمَر فيها الجمهور بتدفق هائل من المعلومات، التي بدورها يمكن أن تُدمّر فعالية الجهود الرقمية للدبلوماسية العامة (Bjola & Jiang, 2015)، إلّا أنّ للدبلوماسية العامة دورًا حيويًا في تكوين صورة لدولةٍ ما لدى الجمهور الأجنبي، من خلال تسليط الضوء على مواضيع معينة والتقليل من أهمية مواضيع أخرى، حيث تمتاز وسائل التواصل الاجتماعي في "الاستحواذ على العناوين الرئيسية" مقارنةً مع وسائل الإعلام التقليدية؛ نظرًا إلى إمكانية وصولها وتكرارها وقابلية استخدامها على نحو فوري (Agichtein, 2008).
- **البعد الثاني: توسيع الوجود "Presence-expansion"**، على الحكومات أن تعمل على تحسين علاقتها مع جمهورها الأجنبي، لذلك عليها أولًا أن تكون "متواجدة" في النطاق العام ذي العلاقة. يتم تحقيق "الوجود" على نحو أساسي عبر التواصل الجماهيري أو التبادل الثقافي والتعليمي، إلا أن ظهور منصات التواصل الاجتماعي أدى إلى توسيع نطاق الوجود الدبلوماسي عبر المكان والزمان، لذلك فإنّ التطور الرقمي يُعَدّ توسيع الوجود شرطًا رئيسيًا للدبلوماسيين لإسماع صوتهم، ومن الممكن أن تتأثر سلطة الدبلوماسيين ومصداقيتهم إذا تعرضوا للفشل في أثناء مواكبة التقنيات الرقمية المتغيرة على نحو مستمر. وهذا الأمر لا يتوقف على عدم الاستجابة لرسالتهم فقط، بل خسارتهم أيضًا أمام الحملات الإعلامية المنافسة (Bjola & Jiang, 2015).
- **البعد الثالث: توليد المحادثات "Conversation-generating"**، لم يعد ممكنًا اعتماد الدبلوماسية العامة الجيدة على الاتصال أحادي الاتجاه، بل يجب أن تكون قائمة على الاتصال ثنائي الاتجاه أو متعدد الاتجاهات بين الأطراف، وأن تُسهّل الحوار بين الأشخاص، وتُحفّز المبادرات التعاونية. وتمتاز وسائل التواصل الاجتماعي بالتفاعلية، وتمتلك الكثير لتقدمه في هذا الصدد، من خلال قدرتها على توليد حوار شبه مستمر بين الدبلوماسيين والجماهير الأجنبية، حيث سمحت المحادثات ثنائية الاتجاهات للدبلوماسيين بإعادة ضبط جدول أعمالهم، وقلّلت من المعلومات المضلّلة، وعززت التفاهم المتبادل. وهذه الميّزة الجوهرية هي التي مكّنت وسائل التواصل الاجتماعي من تحقيق غاية الدبلوماسية العامة بطريقة مُغايرة عن الطرق التقليدية (Bjola & Jiang, 2015).

تُوفّر هذه الأبعاد الثلاثة إطارًا لمعرفة فعالية الدبلوماسية الرقمية، ونظرًا إلى أنّ تعزيز أهداف السياسة الخارجية هو من الأغراض الأساسية للدبلوماسية من خلال التأثير على الرأي العام في البلد المُضيف، فهو يتطلب فهم نوع المعلومات التي يتم استخدامها لإعلام الجمهور والتأثير عليه (جدول الأعمال)، ومدى إمكانية وصول هذا التأثير (توسيع الوجود)، وأخيرًا، الآلية التي يتم من خلالها ممارسة التأثير (نشر المعلومات في اتجاه واحد مقابل محادثة ثنائية الاتجاه). وبهذه الطريقة، يُمكننا القول بأنّه لا يقتصر الأمر على عرض كيف تساعد وسائل التواصل الاجتماعي الدبلوماسية العامة، بل أيضًا يمكننا تفسير الآليات التي تتبعها وسائل التواصل الاجتماعي لإحداث أو عدم إحداث تغيير في الدبلوماسية العامة (Bjola & Jiang, 2015).

ومن هذا المنطلق تمّ صياغة الأسئلة البحثية الثلاثة الأولى للدراسة الحالية وفقًا لهذا النموذج، حيث تعتمد في بناءها على هذه الأبعاد الثلاثة في الدبلوماسية الشعبية الرقمية وهي: وضع الأجندة، توسيع الوجود، وتوليد المحادثة.

المنهجية وإجراءات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي، الذي يندرج ضمن البحوث الوصفية، ويُعرّف البحث الوصفي على أنه "الأسلوب الذي يهتم بوصف الظاهرة المحددة وصفًا دقيقًا، ويقوم بدراسة الأوضاع الراهنة والحاضرة كما هي في الواقع من حيث خصائصها، عناصرها وعلاقاتها، ويُعبّر عنها تعبيرًا كميًا وكيفيًا" (عليان وغنيم، 2000، ص. ص. 42-43).

مجتمع الدراسة

تم جمع جميع المنشورات المنشورة على صفحة Eye on Palestine، التي يبلغ عددها (254) منشورًا خلال الفترة الزمنية من 20 يوليو/ تموز إلى 20 أغسطس/آب 2023.

عينة الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية عينة المسح الشامل لجميع المنشورات التي نشرتها الصفحة على منصة الإنستغرام التي بلغ عددها (254) منشورًا، وتمّ اختيار هذه العينة بالتحديد لتمثيل مجتمع الدراسة على نحو كامل والوصول إلى نتائج دقيقة وشاملة.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على أداة تحليل المحتوى، وقد تمّ تصميم استمارة التحليل وفقًا للإطار ثلاثي الأبعاد، كما يلي:

1. جدول الأعمال: التي يُطلق عليها أيضًا "ترتيب الأولويات" أو "وضع الأجندة"، والهدف منها هو الكشف عن أهم الموضوعات التي تُشاركها صفحة Eye on Palestineفي نشر الرواية الفلسطينية على منصة الإنستغرام.

2. توسيع الوجود: لتبيان مدى نجاح الصفحة في توسيع وجودها من خلال مشاركة الجمهور للمنشورات التي تنشرها وتتفاعل معها عبر منصة الإنستغرام.

3. توليد المحادثات: لمعرفة مدى نجاح الصفحة في توليد المحادثات، وتوظيف الاتصال ثنائي الاتجاه، وذلك من خلال فحص قيام الصفحة بالرد على تعليقات الجمهور عبر منصة الإنستغرام.

مصداقية تحليل المحتوى

بعد انتهاء الباحث الأول من ترميز البيانات وفقًا لاستمارة تحليل المحتوى، قام الباحث الثاني بإعادة الترميز للتأكد من ثبات النتائج (Wimmer & Dominick, 2013)، وقد كان التطابق بين الباحثين ما نسبته 96% من التوافق، الذي يُعَدّ مثاليًا (Burla et al., 2008)، وقد عمل الباحثان سويًا على مناقشة أوجه الاختلاف ومعالجتها والتوافق عليها.

النتائج ومناقشتها

الموضوعات التي تشاركها صفحة Eye on Palestine مع جمهورها لنشر الرواية الفلسطينية - جدول الأعمال.

بهدف معرفة الموضوعات التي تشاركها صفحة Eye on Palestine على الانستغرام؛ تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للموضوعات التي تناولتها، كما يوضح جدول رقم (1).

جدول (1): الموضوعات التي تناولتها صفحة Eye on Palestine

الموضوع	التكرار	%
اعتداءات الاحتلال على الفلسطينيين وأملاكهم	103	%38.5
الشهداء	64	%23.8
المقاومة والتصدي لاعتداءات الاحتلال	44	%16.4

الموضوع	التكرار	%
الأسرى	40	%15
الموضوعات العامة	17	%6.3
المجموع	**268**	**%100**
* عدد الموضوعات يفوق عدد المنشورات المُحللة في الدراسة، فبعض المنشورات اشتملت على أكثر من موضوع.		

يُشير الجدول رقم (1) إلى التكرارات والنسب المئوية للموضوعات التي تناولتها صفحة Eye on Palestine في منشوراتها على منصة الإنستغرام خلال فترة الدراسة، حيث حلّ موضوع اعتداءات الاحتلال على الفلسطينيين وأملاكهم بالمرتبة الأولى بنسبة 38.5%، فيما حلّ موضوع الشهداء في المرتبة الثانية بنسبة 23.8%، يليه في المرتبة الثالثة موضوع المقاومة والتصدي لاعتداءات الاحتلال بنسبة 16.4%، وجاء في المرتبة الرابعة موضوع الأسرى بنسبة قدرها 15%، فيما حلّ في المرتبة الخامسة والأخيرة الموضوعات العامة وبلغت نسبتها 6.3%.

جاء موضوع اعتداءات الاحتلال على الفلسطينيين وأملاكهم في المرتبة الأولى بنسبة قدرها 38.5%، وهذا يدلّ على اهتمام الصفحة بفضح ممارسات دولة الاحتلال الإسرائيلي المستمرة وأشكال الوحشية والانتهاكات والممارسات التعسفية ضد الشعب الفلسطيني، وبخاصة معاناة الفلسطينيين اليومية، كالتنكيل، والقتل، والاقتحامات، والهدم، واعتداءات المستوطنين على الفلسطينيين وممتلكاتهم، وأطفالهم، حيث يتم انتهاك أبسط حقوقهم ويُحرمون من العيش بحياة آمنة. كمثال أنظر الصور رقم (1) و (2)، و(3).

لقطة شاشة 1: منشور للصفحة بتاريخ 20 أغسطس/ آب 2023 – كمثال على اعتداءات الاحتلال على الفلسطينيين.

لقطة شاشة 2: منشور للصفحة بتاريخ 20 أغسطس/ آب 2023 – كمثال على اعتداءات الاحتلال على الممتلكات.

يُظهر الشكل رقم (1) لقطة شاشة لمقطع فيديو شاركته الصفحة لأم فلسطينية تتحدث فيه حول فُقدان طفلها لعينه جرّاء إصابته برصاص الاحتلال الإسرائيلي، واستعدادها لتبرعها بإحدى عينيها لطفلها لكي يستمر بحياته على نحو طبيعي قدر الإمكان. إنّ الانتهاكات الجسيمة والعنف المُتبّع بحق الأطفال الأبرياء، لا يقتصر فقط على الاعتداء الجسدي، بل يتعدى ذلك ليطال الاعتداء على الممتلكات والمرافق العامة والتعليمية، كما يَظهر في الصورة رقم (2) صورة نشرتها الصفحة في أول يوم للعام الدراسي الجديد، حيث حرمت قوات الاحتلال الإسرائيلي الأطفال من افتتاح العام الدراسي في مدرسة التحدي الواقعة في قرية بيت تعمر شرق بيت لحم، التي قام الاحتلال بهدمها وعدم السماح بإعادة بنائها، وبذلك منعهم من الحصول على حقهم الأساسي في التعليم.

بالإضافة إلى اعتداءات الاحتلال المستمرة واقتحاماته المتتالية للمدن الفلسطينية، ومداهمة المنازل وانتهاك حُرماتها، وعمليات التخريب للبُنى التحتية، ركزت الصفحة على مواصلة جيش الاحتلال والمستوطنين سلسلة من الاقتحامات المتكررة للمسجد الأقصى، يُصاحبها اعتداءات شرسة على المصلين والمرابطين داخله، أنظر الصورة رقم (3)، وهي بذلك تحاول تسليط الضوء على تدنيس الاحتلال لأماكن العبادة، وعدم احترامها لحرية العبادة، الأمر الذي قد يكون له صدى لدى الرأي العام العالمي الذي يتغنى بحقوق الإنسان.

لقطة شاشة 3: منشور للصفحة بتاريخ 27 يوليو/ تموز 2023 – كمثال على اعتداءات الاحتلال على الفلسطينيين.

في الصورة رقم (3) لقطة شاشة لمقطع فيديو تمت مشاركته على الصفحة، يظهر فيه قيام أعداد كبيرة من المستوطنين باقتحام المسجد الأقصى والتجمع في باحاته، وقيامهم بتصرفات ورقصات استفزازية وشعائر وطقوس تلموديه؛ لإحياء ما يُسمى ذكرى خراب الهيكل. وتُعد هذه الذكرى بالنسبة لليهود مؤلمة بسبب ادّعائهم بأنّ المسجد الأقصى تم بناؤه مكان المعبدين الأول والثاني، لذلك يقوم اليهود المتطرفين باقتحام وتدنيس المسجد الأقصى بأعداد هائلة ويحاولون استعادة الأمجاد المرتبطة بالمعبد وفقًا لرؤيتهم ومعتقداتهم (الجندي، 2021).

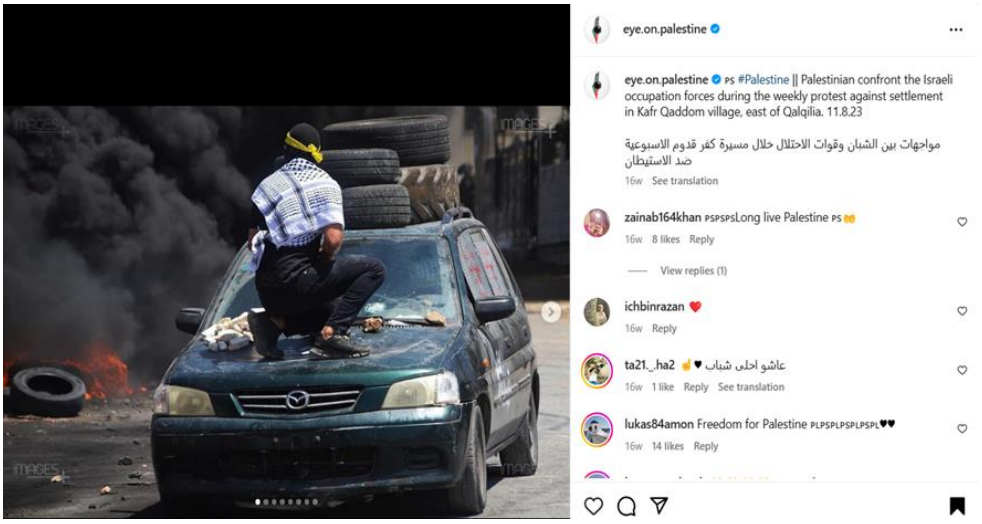
حلّ في المرتبة الثانية بجدول أعمال الصفحة موضوع الشهداء بنسبة قدرها 23.8%، وتُشير هذه النسبة إلى أنّ الصفحة تحاول وضع أجندة الجمهور حول جرائم الاحتلال وتسليط الضوء على نحو بارز في منشوراتها على الاغتيالات التي يرتكبها جيش الاحتلال بحق الفلسطينيين. أنظر الصورة رقم (4).

لقطة شاشة 4: منشور للصفحة بتاريخ 20 يوليو/تموز 2023 – كمثال على موضوع الشهداء.

في الصورة رقم (4) لقطة شاشة لمقطع فيديو للحظات مُؤثرة تعيشها والدة الشهيد الفتى مجدي عرعراوي في أثناء ظهور نتائج امتحان الثانوية العامة وحصوله على معدل 90.4، وكان قد ارتقى برصاص الاحتلال خلال العدوان على محافظة جنين بعد تأديته امتحانات الثانوية العامة، وقبل ظهور النتيجة، ليحرم الاحتلال عائلته من فرحة النجاح. يُشير هذا الأمر أن الصفحة من خلال جدول الأعمال تحاول أنسنة الشهداء الفلسطينيين الذين دأب الاحتلال على تصويرهم بصورة "الإرهابيين والمخربين" (الكوع وآخرون، 2024)، وهي بذلك تعمل على توليد خطاب مضاد للدعاية الرقمية للاحتلال.

جاء في المرتبة الثالثة في الصفحة موضوع المقاومة والتصدي لاعتداءات الاحتلال بنسبة 16.4%، حيث كانت وما زالت المقاومة الشعبية وليدة نضالٍ دائم للشعب الفلسطيني وكينونة صموده على أرضه لتبقى حيّةً في نفوس الفلسطينيين، فالصفحة حاولت وضع أجندة الجمهور حول هذا الأمر، وتوجيه أنظار الجمهور العالمي أن كلُّ احتلالٍ همجيّ يُقابله مقاومة ودفاع عن الأرض والوجود. أنظر الصور (5) و (6).

لقطة شاشة 5: منشور للصفحة بتاريخ 21 يوليو/تموز 2023 – كمثال على موضوع المقاومة.



لقطة شاشة 6: منشور للصفحة في 11 أغسطس/آب 2023 – كمثال على المقاومة الشعبية.

يُبيّن في الشكل رقم (5) لقطة شاشة لمقطع فيديو نُشر على الصفحة، يظهر فيه طفلًا فلسطينيًا أعزلًا في مواجهة جُنديًّا مُسلّحًا مُحاولًا استفزازه واعتراض طريقه، ليرّد الطفل قائلًا له بكلّ جرأة وشجاعة "هذه أرضي"، ليُثبت أنَّ صاحب الأرض هو الأقوى والأحق، ما يُعزّز صمود الكُلّ الفلسطيني مُقدمًا نموذجًا مثاليًا يُحتذى به للمقاومة الشعبية ورمزًا مُتمردًا ضد الاحتلال وسياساته المُمنهجة، بالإضافة إلى مناهضة الاستيطان والمطالبة بالحق الفلسطيني في ظل تصاعد هجمات الاحتلال وعصابات المستوطنين المتمثلة في الاستيلاء على الأراضي ومصادرتها، واقتلاع الأشجار، وبناء المستوطنات والطرق الالتفافية وغيرها.

بينما يَظهر في الشكل رقم (6) صورة لشاب فلسطيني في أثناء تواجده في المواجهات المندلعة مع جيش الاحتلال الإسرائيلي في المسيرة الأسبوعية المُناهضة للاستيطان في قرية كفر قدوم التابعة لمحافظة قلقيلية، وتَظهر أيضًا في الصورة سيارة لها دورًا كبيرًا في المقاومة الشعبية تُلقّب بـ"أم العواصف" وأُطلق هذا الاسم عليها فأصبحت مَعلمًا بارزًا للمسيرة الأسبوعية، وحظِيت صورتها بانتشار كبير على منصات التواصل الاجتماعي، وتُستخدم هذه السيارة كدرع حماية للشباب الفلسطينيين وللتنقل بها في أثناء المواجهات والاشتباكات، بالإضافة لنقل الإطارات التي يستخدمها المقاومين للتغطية عليهم، حيث تقوم قوات الاحتلال على نحو مستمر بمواجهة وقمع المشاركين في المسيرات بالرصاص والقنابل الصوتية والغاز المسيل للدموع، وهذا بدوره يؤدي إلى تصاعد المقاومة الشعبية بكافة أشكالها ووسائلها.

في حين حلَّ في المرتبة الرابعة موضوع الأسرى بما نسبته 15%، وهذا يُشير محاولة توجيه الصفحة أجندة الجمهور نحو الاعتقالات الواسعة التي يشنّها الاحتلال الإسرائيلي في المدن الفلسطينية، وتعرض المُعتقلين للتنكيل والضرب المُبرح؛ حيث تُعَدّ قضية الأسرى الفلسطينيين من أهم القضايا المحورية التي تَشغُل الساحة الفلسطينية، حيث يتعرض الأسرى لأساليب التعذيب الجسدية والنفسية، ويعيش معظمهم داخل السجون أوضاعًا صحية خطيرة نتيجةً للإهمال الطبي، وعدم تقديم العلاج المُناسب لهم. أنظر الصورة (7).

لقطة شاشة 7: منشورللصفحة بتاريخ 27 يوليو/ تموز2023 – كمثال على موضوع الأسرى.

يُبيّن في الشكل رقم (7) أعلاه لقطة شاشة لمقطع فيديو تمت مشاركته على الصفحة، يوثّق فيه لحظة لقاء الأسير الفلسطيني أحمد سعيد من محافظة نابلس بوالدته بعد قضاءه 21 عامًا في سجون الاحتلال الإسرائيلي، حيث سعت الصفحة على تبيان سياسة الاحتلال الإجرامية في فرض الأحكام العالية على الفلسطينيين وحرمانهم من العيش بين أفراد عائلتهم، وسلب حريتهم، فهناك أسرى محكومون بالمؤبدات المتكررة أي ما يفوق مجموعها متوسط العمر للإنسان.

وجاءت الموضوعات العامة في المرتبة الخامسة والأخيرة من جدول أعمال الصفحة، وبلغت نسبتها 6.3%، وتشمل هذه الموضوعات صور ومقاطع فيديو للمدن الفلسطينية وإبراز جمالها وقدم مبانيها وأروقتها العريقة. أنظر الصورة (8)، وهي لمقطع فيديو تمت مشاركته على الصفحة وتصويره في البلدة القديمة في محافظة نابلس، ويظهر في الفيديو معالم البلدة وآثارها وحاراتها، والتركيز على أهم ما تشتهر وتتميز به المحافظة كالحلويات وأبرزها الكنافة النابلسية، بالإضافة إلى الصناعات اليدوية، وصناعة الصابون النابلسي، وهذه الصناعات جميعها تدل على ارتباطها بقدم وعراقة البلدة القديمة.

لقطة شاشة 8: منشورللصفحة بتاريخ 21 يوليو/ تموز2023 – كمثال على الموضوعات العامة.

ركزّت صفحة Eye on Palestine في منشوراتها على توثيق معاناة الشعب الفلسطيني من تنكيل وتهديد للأمن الإنساني واعتداءات يومية يشنّها جيش الاحتلال والمستوطنين على الفلسطينيين، لذلك تثعَدّ الصفحة منبرًا رقميًا بارزًا في نقل الرواية الفلسطينية للعالم، رغم التحديات التي يفرضها الاحتلال ومنصات التواصل الاجتماعي نفسها.

تُوظّف دولة الاحتلال أساليب الحرب النفسية الرقمية لتُؤثّر على الرأي العام، وتعمل الدعاية الإسرائيلية على الترويج لصورة الاحتلال من خلال تقديم الجاني على أنّه الضحية، واعتمادها على قلب الحقائق لتعزيز الرواية الإسرائيلية والتلاعب النفسي بالجماهير، لذلك تقوم صفحة Eye on Palestine بالتركيز في جدول أعمالها على مساندة الرواية الفلسطينية وإيصال الصورة والصوت للمجتمع الغربي، ونشر المحتوى باللغتين العربية والإنجليزية، الذي كان له دورًا كبيرًا في حشد الرأي العام، فعلى سبيل المثال، ساهمت هذه الصفحة وبعض الصفحات الأخرى على إيصال الصوت الفلسطيني في أثناء الحرب الخامسة على قطاع غزة، الأمر الذي أدّى إلى تغيير نظرة العالم الغربي، وخلق درجة عالية من المساندة للشعب الفلسطيني، والدعوة إلى إيقاف جرائم الحرب التي يُمارسها الاحتلال الإسرائيلي منذ بداية احتلال الأراضي الفلسطينية عام 1948.

ويظهر من خلال التعليقات على منشورات الصفحة مساندة الغرب للقضية الفلسطينية، واستياءهم من الإعلام الغربي وممارسته للخداع الممنهج على مدار السنوات. إن الموضوعات التي تناولتها صفحة Eye on Palestine وإلقاء الضوء عليها قد تؤدي إلى التأثير على أجندة صفحات إعلامية أخرى، مما يدفع إلى لفت أنظار العالم ووسائل الإعلام المحلية والغربية والصفحات على منصات التواصل الاجتماعي إلى الموضوعات التي تتناولها. فإنَّ تكرار الرسائل المرتبطة بالموضوعات العامة، مع الانتشار الهائل لوسائل الإعلام في حياتنا اليومية، يكوّن مصدرًا محوريًا لتأثير الصحافة على الجمهور(Mccombs &Valenzuela, 2007).

لذلك، تمكّنت الصفحة من وضع جدول أعمالها والتركيز على قضايا معينة في المنشورات التي تمت مشاركتها، وهذا ينسجم مع البعد الأول من أبعاد الإطار ثلاثي الأبعاد (جدول الأعمال)، حيث تُمكّن منصات التواصل الاجتماعي الدبلوماسيين الرقميين من وضع جدول أعمال للتفاعل مع الجمهور المستهدف، ونتيجةً للمنشورات التي يتم اختيارها على نحو جيد، تُساعد الدبلوماسية العامة في تكوين صورة ما لدى الجماهير الأجنبية، وتوجيه انتباههم إلى قضايا بعينها (Bjola & Jiang, 2015).

مدى نجاح صفحة Eye on Palestine في توسيع وجودها.

لمعرفة مدى نجاح صفحة Eye on Palestine في توسيع وجودها، تم تقييم المشاركات وتفاعل جمهور الصفحة معها، بالإضافة إلى معرفة إذا كانت مصلحة الجمهور منسجمة مع استراتيجية جدول أعمال القائم بالاتصال. أنظر جدول رقم (2).

جدول (2): عدد المشاركات على منشورات صفحة Eye on Palestine

الفترة الزمنية	عدد المنشورات	عدد المشاركات
20 يوليو/ تموز – 20 أغسطس/آب 2023	179	180,122
* عدد المنشورات تشمل مقاطع الفيديو (Reels) فقط، وليس المجموع الكلي للمنشورات المحللة خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة، حيث لا تظهر هذه الخاصية على الصور بسبب إعدادات الانستغرام، وهذا يمكن أن يُقلّل من تقييم بُعد توسيع الوجود.		

يُشير جدول رقم (2) إلى عدد المشاركات التي أعاد جمهور الصفحة نشرها خلال شهر، حيث بلغ مجموعها الكلي 180,122 مشاركة لـ 179 منشور، وهنا المنشورات تشمل مقاطع الفيديو (Reels) فقط، أي لا تظهر عدد المشاركات على المنشورات التي يتم مشاركتها من قبل الجمهور على الصور، وعلى الرغم من أنّ سياسة الإنستغرام لا تعرض نسبة المشاركات على الصور، الأمر الذي أدّى إلى صعوبة قياس النسبة الفعلية لتوسيع الوجود ومعرفة مدى تفاعل الجمهور ومشاركته للمحتوى الذي يتم نشره على الصور، إلّا أنّ نسبة المشاركات التي وصلت إليها الصفحة خلال شهر واحد فقط على مقاطع الفيديو لوحدها تدلّ على تحقيق الصفحة لبعد توسيع الوجود في منشوراتها، وتُوضّح شعبية المنشورات، وأهمية الموضوعات التي تنشرها، ومدى مواءمتها لاهتمامات الجمهور، كما أنّ إعادة الجمهور نشر المنشورات ترتبط ارتباطًا كبيرًا بخوارزميات الإنستغرام، أنها تساهم في زيادة التفاعل والحصول على متابعين جُدد، وتتميّز خوارزميات مقاطع الفيديو (Reels) عن خوارزميات الصور على منصة الإنستغرام بأنّها تصل إلى الملايين من الأشخاص ولا تقتصر على المتابعين فقط. فعلى سبيل المثال، انظر الشكل (9).

لقطة شاشة 9: منشور للصفحة بتاريخ 28 يوليو/تموز 2023 – كمثال على توسيع الوجود.

يظهر في الصورة (9) لقطة شاشة لمقطع فيديو نشرته الصفحة لطفلة فلسطينية وهي تستمتع بوقتها على شاطئ بحر مدينة غزة، وتم إعادة نشره 22,400 مرة من قبل الجمهور، والهدف هنا هو نشر جمال الأطفال الفلسطينيين وبراءتهم، وإيصال رسالة للعالم بحب الشعب الفلسطيني للحياة، وحبهم لوطنهم، وهذا يدلّ على الانتشار الواسع للمحتوى. وفي هذا الصدد، تظهر أهمية التفاعل وتبادل الحوار الذي بدوره يعزّز رؤية واستراتيجية القائمين بالاتصال، حيث تسمح منصات التواصل الاجتماعي بالتواصل المباشر مع الجمهور ونشر المعلومات والمحتوى بسرعة كبيرة، فإنّ تأثير المحتوى يكون أكثر فعالية عند قيام الجمهور بإعادة مشاركته، وهذا بدوره يساعد في تحديد الرسائل والمنشورات التي يتم إعادة نشرها على نحو متكرر لتحديد تفضيلات الجمهور وترتيب أولوياته، وتُظهر إعادة النشر مدى اتساع نطاق المنشورات أو مدى وجودها (Sevin & Ingehoff, 2018).

وتُستخدم المنصات الرقمية والصفحات الإخبارية لأهداف وسياسات معينة، فيما يتعلق بمشاركة الموضوعات والتعليق عليها (Bright, 2016)، ويقوم الجمهور بالمشاركة بناءً على الموضوع ومدى أهميته بالنسبة له، وبالتالي تقوم الصفحات الإخبارية بإنشاء أجندة وموضوعات مختلفة وفقًا لاهتمامات الجماهير (Olsson & Almgren, 2016).

ويمكن القول، أنَّ الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في صفحة Eye on Palestine لها فاعلية كبيرة واستطاعت أن تصل إلى جماهير متنوعة، وخاصة الجماهير الأجنبية، وبالتالي توسّع وجودها على نطاق جماهيري واسع وهذا يتفق مع البُعد الثاني "توسيع الوجود" في النموذج الإطار ثلاثي الأبعاد.

مدى نجاح صفحة Eye on Palestine في توليد المحادثات وتوظيف الاتصال ثنائي الاتجاه مع جمهورها.

لمعرفة مدى نجاح الصفحة في توليد المحادثات، وتوظيفها للاتصال ثنائي الاتجاه مع جمهورها، تم فحص ردود القائمين على الصفحة على تعليقات الجمهور من تاريخ 20 يوليو/تموز إلى 20 أغسطس/آب 2023، للمنشورات البالغ عددها (254) منشورًا، أنظر جدول رقم (3).

جدول (3): عدد التعليقات والردود على منشورات صفحة Eye on Palestine

الفترة الزمنية	عدد المنشورات	عدد التعليقات	عدد الردود
20 يوليو – 20 أغسطس 2023	254	96,231	0
*عدد المنشورات تشمل مقاطع الفيديو والصور.			

يُبيّن جدول رقم (3) مجموع التعليقات على منشورات صفحة Eye on Palestine، بالإضافة إلى عدد الردود من قبل القائمين على الصفحة خلال الفترة البحثية المحددة للدراسة، حيث أظهرت النتائج أنّ المجموع الكلي للتعليقات بلغ عددها 96,231 تعليقًا، وهذا يدل على أنَّ هناك تفاعل هائل جدًا من قبل الجمهور على المنشورات التي يتم نشرها، في حين عدد ردود الصفحة على هذه التعليقات (0)، أي أنها لا تُحقق توليد المحادثة والنقاش مع جمهورها، وتفتقر إلى توظيف الاتصال ثنائي الاتجاه، الأمر الذي قد يؤدي إلى تقليل المشاركة الفعّالة للجمهور في التفاعل مع الدبلوماسيين الرقميين من خلال محادثات ثنائية الاتجاه، وعلى الرغم من تفاعل الجمهور الكبير على التعليقات الذي يظهر الاهتمام الكبير والتعاطف والتضامن الدولي مع الشعب الفلسطيني، إلّا أنّ هناك عدم متابعة من قبل إدارة الصفحة على التعليقات ولا يتم الرد عليها، ومن المُرجّح أن يكون سبب ذلك هو كثرة المنشورات التي تشاركها الصفحة في اليوم الواحد.

وتُشير النتيجة أيضًا إلى أنَّ هدف الصفحة ومهمتها الأساسية هي نشر المعلومات والقضايا حول القضية الفلسطينية بدلًا من مشاركة الجمهور وخلق محادثات ثنائية الاتجاه، بمعنى تهتم الصفحة بالموضوعات التي تنشرها أكثر من تركيزها على توليد المحادثات، لكن من الضروري أن تقوم الصفحة بإلقاء الضوء على هذا الجانب. فالدبلوماسية العامة الرقمية الفعالة حسب الإطار ثلاثي الأبعاد يجب أن تكون قائمة على الحوار المتبادل، والتواصل ثنائي الاتجاه، فأهم ما يُميّز منصات التواصل الاجتماعي التفاعلية، أنها تمتلك الكثير لتقدمه من خلال قدرتها على خلق حوار مستمر بين الدبلوماسيين الرقميين والجماهير الأجنبية، حيث تمكن المحادثات ثنائية الاتجاهات الدبلوماسيين الرقميين من إعادة ضبط جدول أعمالهم، وتقلّل من المعلومات المضلّلة، وتعزّز التفاهم المتبادل (Bjola & Jiang, 2015).

وبما أنّ الحوار يرتبط على نحو كبير مع الاهتمام بالجمهور، ويسمح لهم بحرية التعبير، بالتالي، يجب أن يكون القائم بالاتصال على الاستعداد دائمًا للتواصل مع الجماهير من أجل خلق اتصال متماثل ثنائي الاتجاه وبناء علاقات طويلة الأمد (Kent & Taylor, 2002). وهنا يظهر أهمية الاتصال ثنائي الاتجاه وتبادل الحوار بين مرسل الرسالة ومتلقيها، حيث يمنح قدرًا كبيرًا من الثقة والشفافية، ويجعل المتابعين يشعرون بمزيد من القيمة، ويُتيح الانضمام إلى المحادثة ودمج وجهات النظر والآراء حول القضايا الحالية والجارية، لذلك يُعَدّ الرد على المتابعين أمرًا ضروريًا لإظهار أنك تستمع لهم (Canals, 2023).

مدى توظيف صفحة Eye on Palestine للوسائط المتعددة في منشوراتها على منصة الإنستغرام لخدمة وتحقيق أهدافها.

تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للوسائط المتعددة المستخدمة في صفحة Eye on Palestine لنشر الرواية الفلسطينية، انظر جدول رقم (4).

جدول (4): الوسائط المتعددة المُستخدمة في صفحة Eye on Palestine

الوسائط المتعددة	التكرار	%
مقاطع الفيديو (Reels)	179	%70.5
الصور	72	%28.3
الكاريكاتير	3	%1.2
المجموع	**254**	**%100**

تبينّ من الجدول رقم (4) أنّ صفحة Eye on Palestine تعتمد في منشوراتها على نحو كبير على مقاطع الفيديو القصيرة (Reels) بنسبة قدرها 70.5%، ويرجع ذلك إلى اهتمام الصفحة في تغطية وعرض الأحداث ونقل الحقائق إلى الجمهور الأجنبي وتوثيقها سمعيًا وبصريًا، مما يُضيف طابعًا من الموضوعية والثقة من خلال نقل الرواية الفلسطينية وتوثيق اعتداءات الاحتلال الإسرائيلي على الشعب الفلسطيني ومعاناته والانتهاكات والتنكيل الذي يتعرض له، وهذا يُوفّر إحاطة شاملة وفهمًا مُتعمقًا للأحداث الجارية من ناحية، ومن ناحية أخرى يُمكن لمقاطع الفيديو أن تُحدث تأثيرًا ملموسًا على مشاعر الجمهور، إذ تلعب دورًا محوريًا في حشد الرأي العام وتشكيله وتوجيه أبصارهم إلى موضوعات وقضايا معينة، حيث تُشعر الشخص أنّه في الموقف ذاته من خلال إيصال المشاعر بطريقة أكثر تأثيرًا، بمعنى أنّها تؤثر عليه نفسيًا ومن الممكن أن يصل الجمهور إلى درجة البكاء أو الفرح، خاصة أنَّ مقاطع الفيديو تُتيح إمكانية إضافة مؤثرات صوتية، كإضافة خلفية موسيقية حزينة أو مُفرحة، وقد يؤدي التعبير العاطفي في المعلومات التي يتم نشرها على المنصات الرقمية إلى زيادة المشاعر الموجودة داخل المحتوى (Jin et al., 2019) ومن المُحتمل قيام الجمهور بإعادة نشر مقاطع الفيديو التي تُلامس مشاعرهم (Pfitzner, 2012). بالإضافة إلى أنّ الصفحات الرقمية يُمكنها مشاركة مقاطع الفيديو التي تحتوي على المشاعر القوية المؤثرة التي تتلقى من الجمهور المستهدف ردود واستجابات فعّالة، كما تتميز مقاطع الفيديو التي يتم مشاركتها على منصة الإنستغرام بالانتشار السريع ووصول محتواها إلى جمهور كبير، فإنَّ المشاعر ذات التأثير العالي هي المحرك الرئيسي لمشاركة الفيديو (Nelson-Field et al., 2013).

بينما جاء اعتماد الصفحة على الصور بنسبة 28.3%، كما تدلّ هذه النسبة على أهمية العنصر البصري في نقل الأحداث والأخبار وتأكيدًا لمقولة

أنّ "الصورة تُعادل ألف كلمة،" فإنّ الصورة بإمكانها أن تنقل الكثير على نحو مباشر وسريع، وتوفّر للجمهور الأجنبي نظرة بصرية حول الوضع الراهن، إذ احتوت بعض الصور التي تمت مشاركتها في الصفحة على صور الشهداء والأسرى والتدمير الذي يقوم به جيش الاحتلال الإسرائيلي على ممتلكات الفلسطينيين، وأخيرًا، جاءت نسبة استخدام الكاريكاتير في الصفحة 1.3%، وتم استخدامها لعكس الواقع الذي يعانيه الأسرى في سجون الاحتلال، وإلقاء الضوء على هذه القضية المحورية، والصعوبات التي يتعرض لها المُعتقل داخل السجون.

مناقشة النتائج وفقًا للدراسات السابقة

بالنظر إلى نتائج هذه الدراسة وبناءً على الدراسات السابقة التي تمّ الإشارة إليها سابقًا، اتفقت هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الكوع، أغبر، وآخرون (2023) التي بيّنت أنّ صفحات منى الكرد على منصات التواصل الاجتماعي تعتمد على نحو كبير في جدول أعمالها على موضوعات معينة عند حديثها عن قضية حي الشيخ جرّاح، وعملت على ترتيب أولويات جمهورها، إذ احتلّ موضوع التنديد بسياسة الاحتلال والاستيطان الأكثر بروزًا على منصة تويتر بنسبة 26.2%، فالدراسة الحالية أظهرت أنّ صفحة Eye on Palestine على منصة الإنستغرام رتبت أولويات الجمهور ووضع جدول أعمال يناسب اهتماماتهم من خلال التركيز على موضوعات معينة، إذ جاء موضوع اعتداءات الاحتلال الإسرائيلي والمستوطنين على الفلسطينيين وأملاكهم بالمرتبة الأولى بنسبة 38.5%، بالإضافة إلى اعتماد صفحة Eye on Palestine وصفحات منى الكرد على توظيف النص والصورة في المنشورات التي تم تحليلها، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى الدور البارز الذي يلعبه الناشطون والمؤثرون الفلسطينيون في نقل الرواية الفلسطينية إلى الجمهور المحلي والدولي، كما توضّح أهمية القائم بالاتصال في استخدام المنصات الرقمية لنشر الوعي وتشكيل الرأي العام العالمي.

اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الكوع ونصار (2024)، التي أظهرت نتائجها أنّ صفحتي أفيخاي أدرعي وإسرائيل تتكلم بالعربية وضعتا جدول أعمالهما بما يتناسب مع أهدافهما، حيث حلّ موضوع تجميل صورة الاحتلال أمام المتابع العربي في الصفحتين في المرتبة الأولى، في حين هذه الدراسة بيّنت أنّ صفحة Eye on Palestine ركّزت على موضوعات معينة في نشرها للرواية الفلسطينية، حيث جاء موضوع الاعتداء على الفلسطينيين وأملاكهم في المرتبة الأولى. ويعزو الباحثان هذا الاختلاف إلى أنّ محتوى الصفحات الرقمية وأجندتها يختلف من واحدة إلى أخرى حسب الهدف الذي تسعى كل صفحة لتحقيقه، حيث يتم ترتيب الأولويات من خلال ترتيب الأحداث الجارية بما يتناسب مع أولويات الوسيلة الإعلامية وسياستها التحريرية. كما بيّنت نتائج كلتا الدراستين أنّه تمّ التركيز على بعدي جدول الأعمال وتوسيع الوجود على نحو أكبر من بعد توليد المحادثة.

توافقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة Abushbak (2022) التي بيّنت أنّ الناشطين الفلسطينيين يستخدمون منصة الإنستغرام لرقمنة الصراع بين الاحتلال وفلسطين وتغطية الأحداث المحيطة ومواجهة الرواية الإسرائيلية؛ وذلك لتشكيل الرأي العام، حيث أظهرت النتائج في كلتا الدراستين أنّ منصة إنستغرام تُعَدّ مصدرًا أساسيًا لنقل الأخبار وتداولها ونشر الرواية الفلسطينية، كما يعتمد المؤثرون على نحو كبير على مقاطع الفيديو كوسيلة داعمة لتوثيق الأحداث والتأثير على الجمهور. وهذا يدل على أهمية توظيف الفيديو في المحتوى الرقمي، وخاصة على منصة الإنستغرام، ويعود السبب في ذلك إلى أنّ خوارزميات الإنستغرام تلعب دورًا جوهريًا في وصول مقاطع الفيديو (Reels) إلى نطاق واسع وزيادة التفاعل عليها من قِبل الجمهور المستهدف.

أوصت دراسة عبد الرازق (2021) بضرورة توفر منصات رقمية توجّه الدبلوماسية الشعبية الفلسطينية وتخاطب جمهورها بعدة لغات، بحيث يصل المحتوى إلى الرأي العام العربي والأجنبي والإسرائيلي، وتُدار من قبل الإعلاميين والناشطين الفلسطينيين ممن يمتلكون مهارات التعامل مع الدبلوماسية الشعبية الفلسطينية ومواجهة الدعاية الإسرائيلية الكاذبة، وهذا يتفق مع الدراسة الحالية فإنّ صفحة Eye on Palestine تنشر محتواها باللغتين العربية والإنجليزية، وهذا له دورًا كبيرًا في الوصول إلى الجمهور الأجنبي، كما أنّ القائمين على الصفحة هم نشطاء ومؤثرون فلسطينيون يمتلكون قوّة فعّالة في التأثير على الرأي العام ونشر المحتوى الفلسطيني على مستوى عالمي ومحاربة المحتوى الإسرائيلي التي تسعى دولة الاحتلال باستمرار إلى تجميل صورتها من خلاله وتشويه صورة الشعب الفلسطيني، وتظهر هنا الدبلوماسية الشعبية الرقمية كأداة قوية في تعزيز الوعي بالقضية الفلسطينية والتصدي للدعاية الإسرائيلية.

كما توافقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة Saragih & Natsir (2023) التي بيّنت أنّ منصة الإنستغرام تُعَدّ أداة جيدة لنقل الأخبار والوصول إلى عدد كبير من الجمهور، فمن خلال نشر مقاطع الفيديو والـ (Reels) تستطيع الصفحات على منصة الإنستغرام بتوسيع وجودها وزيادة التفاعل على المنشورات، كما يتم زيادة التفاعل عبر التعليقات وتبادل المحادثات بين الأشخاص، وهذا يحقق الاتصال ثنائي الاتجاه، كذلك توصلت الدراسة الحالية إلى أنّ صفحة Eye on Palestine استطاعت أن توسّع وجودها والوصول إلى الجمهور الأجنبي، ولكن اختلفت مع دراسة Saragih & Natsir (2023) بأنّ القائمين على الصفحة لا يتفاعلون مع الجمهور، ولا يتم توظيف الاتصال ثنائي الاتجاه، ولا تحقق شرط توليد المحادثة، على الرغم من وجود تفاعل كبير على الصفحة ويظهر ذلك من عدد المشاركات والإعجابات والتعليقات، وقد يعود السبب في ذلك أنّ القائمين على الصفحة يبدون اهتمامًا أكبر لنشر المحتوى والمعلومات بدلًا من التفاعل مع المتابعين.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أبو نقيرة وأبو حشيش (2022)، حيث بيّنت هذه الدراسة بأنّ نشر الرواية الفلسطينية رقميًا لم تصل إلى الدرجة المطلوب الوصول لها في مواجهة الرواية الإسرائيلية، بينما أوضحت نتائج الدراسة الحالية أنّ نشر الرواية الفلسطينية وتوظيف الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية بوسائل متنوعة قد أحرزت نجاحًا كبيرًا ووصلت إلى جمهور واسع، الذي بدوره ساهم في التأثير على تصورات الجمهور العربي والأجنبي، لكن تشابهت الدراستان في نتيجة واحدة وهي تصدّر استخدام مقاطع الفيديو في المرتبة الأولى في أثناء توظيف الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية، حيث تبيّن في دراسة أبو نقيرة وأبو حشيش (2022) أنّ النخبة الفلسطينية توظّف الفيديو بنسبة 80%، في حين جاءت مقاطع الفيديو بالدراسة الحالية بنسبة 70.5%. ويعزو الباحثان سبب توافق هذه النتيجة إلى أهمية توظيف مقاطع الفيديو في المحتوى كأداة ووسيلة داعمة لتوثيق الأحداث سمعيًا وبصريًا، الذي بدوره يؤدي إلى التأثير على الجمهور ومشاعره، وكسب الدعم والتأييد العالمي.

الاستنتاجات

1. على الرغم من الازدياد الملحوظ في استخدام الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية في الآونة الأخيرة، وتكثيف جهودها واعتبارها من الدول المتقدمة في توظيفها، إلّا أنَّ الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية لعبت دورًا جوهريًا في نشر الرواية الفلسطينية، وإحداث تأثيرًا في الرأي العام العالمي وتصورات الجماهير، خاصة الجماهير الأجنبية.

2. تُعَدّ ممارسة الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية على منصات التواصل الاجتماعي أداة قوية وداعمة لنقل القضية الفلسطينية للعالم، ودحض الرواية الإسرائيلية ومحتواها الزائف على المنصات الرقمية.

3. نجحت صفحة Eye on Palestineبوضع جدول أعمالها ورتبت أولويات جمهورها من خلال توجيه أنظارهم نحو موضوعات معينة وإلقاء الضوء عليها.

4. أنَّ الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية في صفحة Eye on Palestine نجحت في توسيع وجودها من خلال المشاركات والتفاعل من قبل الجماهير على المنشورات، وبالتالي استطاعت أن تصل إلى جماهير متنوعة من مختلف دول العالم.

5. تفتقر صفحة Eye on Palestine إلى جانب توليد المحادثات وتوظيف الاتصال ثنائي الاتجاه مع جمهورها، على الرغم من وجود تفاعل كبير على التعليقات من قِبل الجمهور، ولكن إذا تمّ توظيف الاتصال ثنائي الاتجاه قد يؤدي إلى زيادة المشاركة، بالإضافة إلى تعزيز الثقة وتكوين علاقات مستدامة بين القائمين على الصفحة والجمهور.

6. تعتمد الصفحة على نحو كبير على مقاطع الفيديو كمحتوى في الاتصال لتوثيق الأحداث الجارية بصريًا وسمعيًا، وهذا بدوره قد يؤدي إلى مُلامسة مشاعر الجمهور والتأثير عليهم، وإيصال المشاعر بطريقة أكثر فعّالية.

7. يستند محتوى الصفحة في مخاطبة الجمهور بأكثر من لغة، وهذا يُعَدّ دليلًا واضحًا على أنّها تُبدي أهمية كبيرة للدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية، وتكوين قوة ناعمة فلسطينية على المستوى العالمي.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان ما يلي:

1. ضرورة إجراء دراسات علمية مستقبلية حول الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية على نحو عام، والدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية على نحو خاص، بالإضافة إلى إجراء دراسات مقارنة بين الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية والدبلوماسية الشعبية الرقمية لدولة الاحتلال.

2. تعزيز التعاون بين المؤسسات الفلسطينية المختلفة، بما في ذلك المؤسسات الحكومية والأهلية والإعلامية؛ لتنسيق الجهود وتعزيز فعالية الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية.

3. ضرورة توظيف صفحة Eye on Palestine للاتصال ثنائي الاتجاه وتفعيل الحوار والنقاش مع جمهورها.

4. تطوير القدرات الرقمية الفلسطينية من خلال توفير التدريب والتأهيل لممارسي العلاقات العامة الرقمية والقائمين على الصفحات لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الرقمية على نحو أكثر فعّالية.

5. ضرورة تركيز الصفحات الداعمة للقضية الفلسطينية على الرسائل المؤثرة التي تُخاطب المشاعر الإنسانية لدى الجمهور العالمي، وذلك من أجل تحقيق أكبر قدر من التأثير.

المصادر والمراجع

أبو نقيرة، أ.، وأبو حشيش، ي. (2023). استخدام النخبة الفلسطينية للدبلوماسية الرقمية في مواجهة الرواية الإسرائيلية. *مجلة الباحث الإعلامي*، *15* (61)، 1-24.

أبو يعقوب، ش. (2016، كانون ثاني 9). دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم القضية الفلسطينية. *في دنيا الوطن*. https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2016/01/09/390283.html

بدر، أ. (2021، حزيران 23). الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية. في مؤسسة الدراسات الفلسطينية. https://www.palestine-studies.org/ar/node/1651382

بهاني، و. (2022، حزيران 26). دور وسائل التواصل الاجتماعي في فضح المشروع الصهيوني ما بين مناصر ومتخاذل. *في العربي الجديد*. https://2u.pw/x31qgxA

الجندي، أ. (2021، تموز 17). دعوات لشد الرحال للأقصى غدا.. ومتطرفون يحشدون لاقتحامه في ذكرى "خراب الهيكل". *في الجزيرة*. https://2u.pw/2IA98Z2

سامي، ي. (2023، آب 20). "المحاربون الرقميون".. كيف تروج "إسرائيل" لاحتلال إنساني وديمقراطي؟. *في نون بوست*. https://www.noonpost.com/47719/

السباعنة، ع. (2022). *الدبلوماسية الرقمية في الحرب: دراسة مقارنة لأداء وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية وسفاراتهما لدى الدول الدائمة العضوية في مجلس الأمن في أثناء الحرب على قطاع غزة 2021. رسالة ماجستير*، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين.

شاهين، أ. (2015، كانون أول 18). دور الإعلام تجاه القضية الفلسطينية وآليات تعزيز التضامن العالمي إعلاميًا مع الشعب الفلسطيني. *في دنيا الوطن*. https://www.alwatanvoice.com/arabic/news/2015/12/18/834281.html

صالح، س. (2015). *وسائل الإعلام والدبلوماسية العامة*. (ط1)، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.

عبد الرازق، هـ. (2021). خطاب الدبلوماسية الشعبية الفلسطينية عبر "تويتر" في مواجهة خطاب التلاعب السياسي: دراسة حالة للعدوان الإسرائيلي على غزة 2021. *مجلة البحوث الإعلامية*، 3 (59)، 1372 – 1442.

عليان، ر.، وغنيم، ع. (2000). *مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق*. (ط1)، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

غانم، ع.، والتميمي، خ. (2022). المحتوى الاتصالي للدبلوماسية الشعبية «الإسرائيلية» من منظور العلاقات العامة الدولية. *مجلة الباحث الإعلامي*، 13 (52)، 87-110.

قاعود، ي.، وأبو خصيوان، أ. (2020، آذار 23). الدبلوماسية الشعبية الرقمية دراسة في الدبلوماسية الشعبية الرقمية الفلسطينية حملة -اهبد194- نموذجًا. في المركز الديمقراطي العربي. https://democraticac.de/?p=65434

الكوع، م. أغبر، ي. عط، هـ.، وأبو عيشة، م. (2023). المقاومة الرقمية الفلسطينية في قضية حي الشيخ جراح: دور الصفحات الشخصية على وسائل التواصل الاجتماعي في مواجهة محاولات التهجير والتهويد. *مجلة القدس للبحوث الأكاديمية*، 1 (2)، 57-74.

الكوع، م. صوالحة، د.، وشرار، د. (2023). توظيف الناطق باسم جيش الاحتلال الاسرائيلي (أفيخاي أدرعي) للأطر الإعلامية وتقنيات الدعاية للتأثير على تصورات الجمهور خلال أحداث رمضان 2022. *مجلة الاتصال والتنمية*، 2023 (36). 115-138.

الكوع، م. منى، غ.، وجنحو، ر. (2024). الدعاية الرقمية الصهيونية خلال الجولة الرابعة من الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة: صفحة "إسرائيل تتكلم بالعربية" على منصة فيس بوك أنموذجًا. في م. العبد الله، هـ. القطب، م. متبولي، وف. بو مجاهد (محررون)، *استراتيجيات الاعلام والاتصال في الحروب الراهنة: من الحرب الناعمة إلى المواجهة العسكرية* (ص.ص. 269-297). بيروت، لبنان: دار النهضة العربية.

الكوع، م.، ومصطفى، هـ. (2023). توظيف المنظمات الصهيونية لتقنيات الدعاية باللغة العربية على الفيسبوك: دراسة تحليلية لصفحة "قف معنا". *مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث*، 9(1)، 27-69.

الكوع، م.، وناصر، هـ. (2024). الاتصال الاستراتيجي وقت الحروب: توظيف جيش الاحتلال الإسرائيلي على منصة X للاستمالات الإقناعية لدعم عملياته النفسية خلال حربه الخامسة على قطاع غزة. *دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (في الطباعة).

الكوع، م.، ونصار، هـ. (2024). فاعلية الدبلوماسية الرقمية الإسرائيلية الموجهة للجماهير العربية عبر منصات التواصل الاجتماعي. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث-ب (العلوم الإنسانية)*، 38(5)، 928-960.

الكوع، م.، وأبو حسن، ح. (2022). تأثير سياسات شبكات التواصل الاجتماعي وانتهاكات الاحتلال الإسرائيلي على الحقوق الرقمية الفلسطينية. *المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام*، 5(2)، 167-188.

محمود، ا. (2018، تموز 1). معنى ومفهوم القوى الناعمة وكيفية استخدام الدول لها. *في المرسال*. https://www.almrsal.com/post/666207

ناصر، ا. (2023، كانون ثاني 2). الدبلوماسية الشعبية - Public Diplomacy. *في الموسوعة السياسية*. https://2u.pw/nNKWCTw

References

Abushbak, A. (2022). Digitalization of the conflict: Palestinians in east Jerusalem resorting to Instagram during the conflict escalation. In K. Kusuma., P. Paul & S. Ramappa (Eds.), *Emerging Trends in Development Communication and Journalism: Many Voices-Many Platform* (pp. 203-223). Kanishka Publishers, Distributors.

Agichtein, E., Castillo, C., Donato, D., Gionis, A. & Mishne, G.(2008) Finding High Quality Content in Social Media. In M. Najork (Ed), *Proceedings of the 2008 International Conference on Web Search and Data Mining* (pp. 183-194). ACM DL. https://doi.org/10.1145/1341531.1341557

Alrantisi, I., Rahim, N., Awais, I., & Almahallawi, W. (2022). Utilizing Digital Diplomacy in the Israeli Discourse to Influence Arab Public Opinion during the Israeli Aggression on Gaza 2021. *Baltic Journal of Law & Politics, 15*(1), 736-753. http://dx.doi.org/10.2478/bjlp-2022-00034

Arsenault, A. (2009). Public diplomacy 2.0. In P. Seib (Ed.), *Toward a new public diplomacy: Redirecting U.S. foreign policy* (pp. 135–154). New York, NY: Palgrave Macmillan.

Ayoub, H. (2023). Assessing Palestinian public diplomacy: Realities, challenges and opportunities. *Global Media and Communication, 19*(2), 207-223. https://doi.org/10.1177/17427665231184681

Bendaş, K. (2023). "Image and Popular Culture in Digital Public Diplomacy". In T. Elitaş (Ed), *Maintaining International Relations Through Digital Public Diplomacy Policies and Discourses* (pp. 26-35). IGI Global. http://dx.doi.org/10.4018/978-1-6684-5822-8.ch003

Bjola, C., & Jiang, L. (2015). Social media and public diplomacy: A comparative analysis of the digital diplomatic strategies of the EU, US and Japan in China. In C. Bjola & M. Holmes (Eds.), *Digital diplomacy* (pp. 71-88). Routledge.

Bright, J. (2016). The social news gap: How news reading and news sharing diverge. *Journal of Communication*, *66*(3), 343–365. https://doi.org/10.1111/jcom.12232

Burla, L., Knierim, B., Barth, J., Liewald, K., Duetz, M., & Abel, T. (2008). From text to codings: intercoder reliability assessment in qualitative content analysis. *Nursing research*, 57(2), 113-117.

Canals, P. (2023, October 31). *Two-Way Communication: How to Use It in Your Social Media Strategy*. Cyberclick. https://www.cyberclick.net/numericalblogen/two-way-communication-how-to-use-it-in-your-social-media-strategy

Cull, Nicholas. (2006, April 18). *"Public Diplomacy" Before Gullion: The Evolution of a Phrase.* CPD. https://uscpublicdiplomacy.org/blog/public-diplomacy-gullion-evolution-phrase

Freedman, E. (March 26, 2023). *The next frontier: Israel taps AI and metaverse for aid in digital diplomacy.* Retrieved from https://www.timesofisrael.com/the-next-frontier-israel-taps-ai-and-metaverse-for-aid-in-digital-diplomacy/

Jin, X. L., Zhou, Z., & Yu, X. (2019). Predicting users' willingness to diffuse healthcare knowledge in social media: a communicative ecology perspective*?*. *Information Technology & People, 32*(4), 1044-1064. https://doi.org/10.1108/ITP-03-2018-0143

Kent, M. & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review, 28*(1), 21-37. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00108-X

Koa, M., & Abu Hasan, H. (2022). The impact of the social media companies' policies and the Israeli occupation violations on Palestinians' digital rights. *The Algerian Journal of Mass Media and Public Opinion Research*, *5*(2), 167-188.

Koa, M., Muna, G., & Jinhu, R. (2024). Zionist digital propaganda during the fourth round of the Israeli war on the Gaza Strip: the "Israel Speaks Arabic" page on the Facebook platform as an example. In M. Al-Abdullah, H. Qutb, M. Matbouli, & F. Boumjahed (Eds.), *Media and Communication Strategies in Current Wars, From Soft Power to Military Confrontation* (pp. 269-279). Dar Al Nahda AlArabia.

Koa, M., & Mustafa, H. (2023). The Zionist Organizations Recruitment of Propaganda Techniques on Facebook: An Analytical Study of 'Stand With Us' Arabic Page. *Journal of the Arab American University*, *9*(1), 27-69.

Koa, M., & Naser, H. (2024). Strategic Communication during Warfare: The Israeli Occupation Army's Employment of Persuasive Appeals on X Platform to Support its Psychological Operations during the Fifth War on Gaza Strip. *Dirasat:*

Human and Social Sciences, In Print.

Koa, M., & Nassar, H. (2024). The Effectiveness of the Israeli Digital Diplomacy Targeting the Arab Public on Social Media Platforms. *An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), 38*(5), 928-960. https://doi.org/10.35552/0247.38.5.2191

Koa, M., Ott, H., Aghbar, Y., & Abu Eisheh, M. (2023). The Palestinian digital resistance in the East Jerusalem neighborhood of Sheikh Jarrah: The role of personal pages on social media in facing the Israeli attempts of displacement and Judaization.. *Al-Quds Journal for Academic Research*, *1*(2), 57-74. https://doi.org/10.47874/2023pp:57-74

Koa, M., Sawalha, D., & Sharar, D. (2023). The Israeli occupation army spokesman (Avichay Adraee) employment of media frames and propaganda techniques to influence the public's perceptions during the events of Ramadan 2022. *Communication & Development, 2023*(36), 115-138.

Mccombs, M. & Valenzuela, S. (2007). The Agenda-Setting Theory. *Cuadernos.info*, 44-50. http://dx.doi.org/10.7764/cdi.20.111

Mccombs, M. (2005). A Look at Agenda-Setting: Past, Present and Future. *Journalism Studies, 6*(4), 543-557. http://dx.doi.org/10.1080/14616700500250438

Nelson-Field, K., Riebe, E., & Newstead, K. (2013). The Emotions that Drive Viral Video. *Australasian Marketing Journal, 21*(4), 205-211. https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2013.07.003

Olsson, T. & Almgren, S. (2016). Commenting, sharing and tweeting news: Measuring online news participation. *Nordicom Review, 37*(2), 67–81. http://dx.doi.org/10.1515/nor-2016-0018

Pfitzner, R., Garas, A., & Schweitzer, F. (2012). Emotional divergence influences information spreading in Twitter. *In Proceedings of the International AAAI Conference on Web and Social Media*, *6*(1), 543-546.

Ross, A. (2011). Digital Diplomacy and US Foreign Policy. *The Hague Journal of Diplomacy, 6*(3-4), 451-455. https://doi.org/10.1163/187119111X590556

Saragih, B. & Natsir, M. (2023). Analysis of Instagram Social Media as Journalistic Activity in the @Kompascom Account. *Randwick International of Education and Linguistics Science Journal*, 4(1), 164-171. http://dx.doi.org/10.47175/rielsj.v4i1.655

Sevin, E. & Ingenhoff, D. (2018). Public Diplomacy on Social Media: Analyzing Networks and Content. *International Journal of Communication, 12* (2018), 3663-3685. https://doi.org/10.31098/pss.v1i1.205

Shalash, L. (2023). The Israeli digital diplomacy directed to the Arabs: An analysis of the "Israel speaks Arabic" Facebook Page. *Journal of Al-Tamaddun*, 18(1), 245-263. http://dx.doi.org/10.22452/JAT.vol18no1.20

Snow, N. (2013). *Truth is the best propaganda: The speeches of Edward R. Murrow in the Kennedy years.* McLean, VA: Miniver Press.

Tyler, M., & Beyerinck, C. (2016). Citizen Diplomacy. In C. Constantinou & P. Kerr & P. Sharp (Eds), *The SAGE Handbook of Diplomacy* (pp. 521-528). SAGE Publications.

Wimmer, R. D., & Dominick, J. R. (2013). *Mass media research: An introduction.* Belmont, CA: Wadsworth.