التّفاعل الرّقمي في الدّبلوماسيّة العامة «دراسة تحليليّة»

Digital Interaction in Public Diplomacy «Analytical Study»

د. فرح عبدالله فتفت(*) Dr. Farah Abdallah Fatfat

تاريخ الإرسال:4-6-2024 تاريخ القبول:16-6-2024

مستخلص

تهدف هذه الدّراسة إلى تسليط الضوء على كيفيّة استخدام البعثات الدّبلوماسيّة في لبنان لمواقع التّواصل الاجتماعيّ، والتّعرّف إلى مضمونها، وأبرز القضايا التي تناولتها على حساباتها الرّسميّة، بالإضافة إلى قدرتها على بناء علاقات إيجابيّة مع الجمهور اللبناني. وانطلاقًا من ذلك، تسعى الدّراسة إلى التّعرّف بمدى استخدام سفارتي أميركا وفرنسا في لبنان لموقع فيسبوك، وتقييم تأثير هذا الاستخدام على الدّبلوماسيّة العامة للدولتين خلال المدّة الممتدة من 17 تشرين الأول 2019 إلى 17 تشرين الأول 2020.

أظهرت الدّراسة أنّ قضيتي مرفأ بيروت وجائحة كورونا احتلتا الأهمّيّة الكبرى في منشورات السّفارات عينة الدّراسة. كما استخدمت السّفارة الأمريكيّة مهارات متنوعة، وأساليب لبناء علاقات إيجابيّة مع الجمهور اللبناني، بما في ذلك خلق حوار مع متابعي حساباتها والتّفاعل معهم عبر توجيه أسئلة محددة ودعوتهم للمشاركة.

الكلمات المفتاحية: مواقع التّواصل الاجتماعي - فيسبوك - الدّبلوماسيّة العامة - الدّبلوماسيّة الرّقميّة.

Abstract

This study aims to identify how diplomatic missions in Lebanon use social media platforms, uncovering their content, objectives, and prominent issues addressed on their official accounts. Additionally, it seeks to assess their ability to build positive relationships with the Lebanese public. Based on this, the study seeks to identify the extent of Facebook usage by the US and French embassies

* أستاذ مساعد في جامعتي بيروت العربيّة والجنان- بيروت - لبنان- كلّيّة الإعلام.

Assistant professor at Beirut Arab and Jinan University- Beirut - Lebanon - Faculty of Information – Email: FarahFatfat17@gmail.com

Embassy employed diverse skills and methods to build positive relationships with the Lebanese audience, including initiating dialogue with its social media followers and engaging with them by posing specific questions and invited them to participate.

Keywords: Social Media – Facebook - Public Diplomacy - Digital Diplomacy.

المقدّمة

أحدثت الثّورة التكنولوجيّةُ التي شهدها العالم في بداية القرن الحادي والعشرين ثورة على صعيد الدّبلوماسيّة في أسلوب العمل، وطرق التّواصل والتّفاعل بين الدّول والحكومات والشّعوب بشكل مغاير لمفهوم الدّبلوماسيّة التّقليديّة التي تُعدُّ أحد أدوات الاتّصال والتّواصل المهمّة بين النُظُم السياسيّة عَبرَ العصور.

وقد رأينا أثر هذا التطور في ظهور أشكال جديدة من الدّبلوماسيّة، ومنها الدّبلوماسيّة الرّقميّة التي أصبحت من أساس العمل الدّبلوماسيّ في عصرنا هذا، وباتت تؤدي دورًا مهمًّا في رسم العلاقات بين الدّول وشعوبها.

وسعت البعثات الدّبلوماسيّة لاستخدام مواقع التّواصل لتعزيز مكانتها وتحقيق أهدافها السياسيّة، ونشر آرائها وأفكارها والعمل على تعزيز الصورة الذّهنيّة وتحسينها لتخدم مصالحها الخاصة، إضافةً

in Lebanon and evaluate the impact of this usage on the public diplomacy of both countries during the period from October 17, 2019, to October 17, 2020. The study revealed that the issues of the Beirut port explosion and the COVID-19 pandemic occupied significant importance in the publications of the sampled diplomatic missions. Additionally, the US

إلى بناء العلاقات مع الجماهير من خلال التعرّف إلى مشاكل الشّعوب وطموحاتها عن طريق إشراكهم باستبيانات رأيٍ وإقامة حواراتٍ، ومناقشات بشكل مباشر وإيجاد مساحة تواصل وقناة اتّصال مباشر بين الجماهير والدّبلوماسيّين.

لذلك؛ لم تعدّ الدّبلوماسيّة تعتمد على الطرق التّقليديّة فقط، ولكنْ اتسع مجالها إلى عوامل جديدة في عالم شديد التّرابط بسبب تِقْنِيَّات مواقع التّواصل الاجتماعيّ، وباتت غالبُ حكومات دول العالم تمتلك حسابات على تلك المواقع التي أَوْلَتْها الدّول اهتمامًا كبيرًا لما تتمتع به من خصائص، وميزات مع إنشاء عدد من الدّول أقسامًا خاصة بما بات يعرف بالدّبلوماسيّة الرّقميّة في وزارات الخارجيّة الخاصة بها. وإدراكًا للدّور الذي يمكن أنْ تؤديه مواقع التّواصل الاجتماعيّ في المجال الدّبلوماسيّ. جاءت إشكاليّة الدّراسة في التّساؤل الرّئيس "ما هو دور موقع فيسبوك

في تعزيز الدّبلوماسيّة العامة، وكيف تستخدم سفارتي أميركا وفرنسا في لبنان هذا الموقع لتعزيز التّواصل مع الجمهور اللبناني؟".

تساؤلات الدّراسة

أ- ما هي الموضوعات التي تناولتها حسابات السّفارات عيّنة الدّراسة؟

ب- ما مدى تفاعل السّفارات عيّنة الدّراسة مع القضايا البارزة في لبنان خلال مدّة الدّراسة؟

ج- ما هي أنماط تفاعل الجُمهور اللبنانيّ مع منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة تجاه القضايا الرّئيسة؟

د- ما هي مهارات بِناء العلاقات بين السّفارات عيّنة الدّراسة والجُمْهور اللبنانيّ؟

أهميّة الدّراسة: تكتسب الدّراسة أهميّتها من اعتبارات عدّة، أهمّها:

1 - تُعدُّ الدّبلوماسيّة الرّقميّة أداةً عصريّةً وإحدى أساليب القوّة النّاعمة التي تستخدمها الدّول لتعزيز دورها وصورتها لدى الآخر.

2 - تلقي الضوء على أهمّيّة استخدام الدّبلوماسيّة الرقمية بوصفها وسيلةً مساهمة في تعامل السّفارات ووزارت الخارجيّة مع الجُمهور.

3 - تؤكّد علاقة الإعلام والسّياسة، وكيفيّة توظيف الأنظمة السياسيّة لوسائل الإعلام الحديثة، كما كان الوضع بالنسبة إلى وسائل الإعلام التّقليديّة.

أهداف الدّراسة: تسعى الدّراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية

1 - التعرف إلى الموضوعات التي تناولتها مواقع السّفارات عيّنة الدّراسة في المدّة الزّمنيّة المحددة.

2 - كشف مدى تفاعل السّفارات عيّنة الدّراسة مع القضايا البارزة في لبنان خلال المدّة الزمنيّة للدّراسة.

3 - كشف أنماط تفاعل الجمهور اللبناني مع منشورات السّفارات عينة الدّراسة.

4 - الوقوف على مدى قدرة منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة في بناء العلاقات الإيجابيّة مع الجُمهور اللبناني.

نوع الدّراسة والمنهج المستخدم:

تنتمي هذه الدّراسة إلى الدّراسات الوصفيّة التي تهتمّ بوصف مضامينِ منشوراتِ السّفارات عيّنة الدّراسة، وتحليلها وتفسيرها (أميركا وفِرنسا) عَبْرَ حسابها الرسميّ على فيسبوك.

ويعدّ الوصف من أنسب الأنواع البحثيّة لتناول مثل هذه الموضوعات التي تقوم على الرصد والمتابعة الدّقيقة لظاهرة، أو حَدَث ما بطريقة كميّة أو نوعيّة في مدّة

ما من أجْل التعرّف إلى الظّاهرة أو الحَدَث لجهة المحتوى، وصولًا إلى بناء نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطويره (مصطفى، محمد، 2000، ص: 43).

استخدمت الباحثة منهج المسح الشّامل لحسابات السّفارات في موقع فيسبوك، خلال مدّة محددة، بين 17 تشرين أوّل 2019 إلى 17 تشرين أوّل 2020، ويرجع سبب اختيار تحليل مضمون صفحات السّفارات في هذه المدّة، لأنّها شهدت أحداثًا فاصلةً من تاريخ لبنان المعاصر، فكان عامًا حافلًا ومليئًا بالأحداث، سواء على الصّعيد، السياسيّ، أو الصحيّ، أو الأمنيّ، ما انعكس على مناحي شتى من الحياة في لبنان.

مفاهيم الدّراسة:

- **فيسبوك**: هو شبكة اجتماعيّة استأثرت بقبول كبير وتجاوب من الأفراد في أنحاء العالم جميعه، وهي لا تتعدى حدود مُدَوَّنَة شخصية في بداية نشأتها في 2004 في الولايات المتّحدة الأمريكيّة (عفيفي، 2015، ص: 170). وتحوّل الموقع إلى قناة تواصل بين المجتمعات الإلكترونيّة، ومنبر لعرض الأفكار السياسيّة، وتكوين مجتمعات سياسيّة وغيرها (المقدادي، 2013، ص:34).
- **الدّبلوماسيّة العامة**: هي مجموعة المفاهيم والقواعد والإجراءات، والمراسم والمؤسسات والأعراف الدّولية التي تنظّم العلاقات بين الدّول والمنظّمات الدّولية، والممثلين الدّبلوماسيّين بهدف خدمة المصالح العليا للدّول (عبد الفتاح، 2014، ص:.6).
- **الدّبلوماسيّة الرّقميّة**: هي عملية استخدام الإنترنت وتكنولوجيّا الاتّصال، والمعلومات الحديثة لتحقيق الأهداف الدّبلوماسيّة، كما يتفرّع منها الدّبلوماسيّة عَبرَ تويتر والدّبلوماسيّة باستخدام فيسبوك (صالح، 2015، ص: 195).

الدّراسات السّابقة

1 - **دراسة نرمين عجوة (2019)، بعنوان: "فعاليّة الدّبلوماسيّة عَبْرَ تويتر في بناء العلاقات الأجنبيّة (دراسة حالة على الأنشطة الدّبلوماسيّة للسّفير البريطاني في مصر "جون كاسن" عَبْرَ تويتر في المدّة من 2014- 2018)"**

تهدف الدّراسة إلى التعرّف إلى كيفيّة توظيف الدّبلوماسيّين لتويتر، بوصفه أداةَ اتصال فعّالة من أجل بناء علاقات إيجابيّة مع جُمْهور الدّول المضيفة. واستخدمت الباحثة منهج المسح، وأداة تحليل المضمون الكمّي والكيفي لحساب السّفير البريطاني في مصر.

أظهرت الدّراسة استخدام السّفير البريطاني أربع مهارات رئيسة لبناء

العلاقات مع الجُمْهور المصري، وتمثّلت في إبراز الحرص على بناء العلاقات واستمرارها، وجذب الانتباه في العلاقات، والفضول أو المحاكاة في العلاقات، وإبراز التعاطف في العلاقات.

2 - **دراسة وليد خلف الله محمد (2017)، بعنوان: "الدّبلوماسيّة الرقمية في المواقع الإلكترونيّة الرّسميّة لوزارتي الخارجيّة المصريّة والأميركيّة ودورها في تقديم صورة الدّولة"**

هدفت هذه الدّراسة إلى معرفة كيفيّة استخدام الدّبلوماسيّة الرّقميّة وأدواتها من خلال الدّبلوماسيّين، وقادة وزارات الخارجيّة في المواقع الإلكترونيّة الرسميّة ومواقع التّواصل الاجتماعي الخاصّة بها، ودورها في تقديم صورة الدّولة لدى شعوب العالم. واستخدم الباحث منهج المسح، واعتمدت الدّراسة على أداة تحليل المضمون في جمع البيانات من خلال رصد المحتوى، وتحليله لدى المواقع الإلكترونيّة لوزارتي الخارجيّة المصريّة والأمريكيّة.

خلصت الدّراسة إلى أنّ مفهوم الدّبلوماسيّة الرّقميّة السّائد في المواقع الرسميّة لوزارتي الخارجيّة المصريّة، والأمريكيّة هي وسيلة لتحقيق أهداف الدّبلوماسيّة العامّة عن طريق استخدام أنظمة الاتصال الحديثة في تقديم صورة طيبة للدّولة.

3 - **دراسة Olubukola S. Adesina (2017)، بعنوان: "السياسة الخارجية في عصر الدّبلوماسيّة الرّقميّة"**

تهدف هذه الدّراسة إلى التعرّف بالدّبلوماسيّة الرّقميّة، واستخدامات وسائل الإعلام الرّقميّة في المجال الدّبلوماسي، وكيفيّة تجيير استخدامها لخدمة السّياسات الخارجيّة، والتعرّف إلى الفرص والتحدّيات التي تقدمها وسائل الإعلام الرّقميّة للأنشطة الدّبلوماسيّة.

خلصت الدّراسة إلى أنّ الدّبلوماسيّة الرّقميّة تساعد بشكل كبير في نشر السياسات الخارجيّة للدول، وتسويقها أمام الجماهير المحليّة والأجنبيّة، وتوفر مواقع التّواصل الاجتماعي للدّبلوماسيّة الرّقميّة المعلوماتِ، ولا سيّما في مناطق النزاعات إذ تؤدي دورًا مهمًّا في حشد الدّعم والتّواصل مع الجماهير.

4 - **دراسة Carmen Villasante Permuy (2015)، بعنوان: "الفيسبوك أداة للدبلوماسيّة العامّة: البعثات الدّبلوماسيّة الكنديّة في أوروبا"**

تهدف هذه الدّراسة إلى الإجابة على سؤال رئيسٍ يتمثّل في كيفيّة استخدام مواقع التّواصل الاجتماعيّ أداةً للدبلوماسيّة العامة، وطريقة استخدام البعثات الكنديّة لفيسبوك بوصفه أداةً لتصوير صورة كندا في الخارج. واستخدمت الباحثة منهج

المسح، وأداة تحليل المضمون للبعثات الدّبلوماسيّة الكندية العاملة في أوروبا على صفحاتها الرسميّة على فيسبوك، إضافة إلى الاستبيان.

خلصت الدّراسة إلى أنّه استُخدِمت مواقع التّواصل الاجتماعيّ أداةً للتّفاعل مع الجماهير، كما أظهرت نتائج الاستبيان أن إبلاغ الجمهور المحلي عن كندا وعن أنشطة البعثّة كان يُعدُّ من الأهداف الرئيسة لصفحات فيسبوك، وإنشاء حوار مع السّكان المحلّيين ونَشر رسائل الحكومة الكنديّة.

تعقيب على الدّراسات السّابقة: يتّضح من عرض الدّراسات السّابقة أنّ الدّراسة الحاليّة تجتمع مع معظم الدّراسات التي استخدمت المنهج الوصفي، واتَّخَذَتْ أسلوب تحليل المضمون أداةً لجمع البيانات، وذلك لدراسة كيفيّة استخدام مواقع التّواصل الاجتماعي ومداه في الدّبلوماسيّة العامّة.

كما تَتّفِق هذه الدّراسة مع الدّراسات السّابقة التي ركّزت على أَهَمّيّة مواقع التّواصل الاجتماعي في الدّبلوماسيّة العامّة، وكيفيّة الاستفادة من تلك المواقع للتواصل مع الجماهير، وتأثيرها على أساليب الدّبلوماسيّة العامّة وممارستها.

❖ **الإطار النّظري للدراسة**: أحدثت الثّورة التّكنولوجيّة وأدواتها نقلة نوعيّة في مجالات الاتّصال والمعلومات، وباتت أحد ضرورات الدّول المهمّة في العمل الدّبلوماسي، وقد أتاحت لمستخدميها فرصة التّواصل بشكل متفاعل على مستوى الأفراد والحكومات والدّول، ما أثّر على الدّبلوماسيّة بمفهومها التّقليدي، وأدى إلى ظهور مفاهيم جديدة من الدّبلوماسيّة، فيكون أساسُ أداتها ونظام الاعتماد في أعمالها، وإدارة شؤونها هو التّكنولوجيا الرّقميّة التي تستخدم للتّواصل مع الدّول والشّعوب والرأي العام المحليّ والعالمي، وذلك لتحقيق أهدافها والترويج لسياستها ومبادئها وأفكارها عَبْرَ الفضاء غير المحدود.

فتحولت مواقع التّواصل الاجتماعي إلى أحد الوسائل المهمّة للعمل الدّبلوماسي وللدبلوماسيّين ولقادة العالم والحكومات في أنحاء العالم جميعه (Matthias,2016). فالدّبلوماسيّة تعدّ السبيل والطريقة التي تبني فيها الحكومات والدّول العلاقات فيما بينها، وباتت تتغير مع التّغيرات والتطورات التكنولوجيّة التي ظهرت في عالمنا المعاصر (Joanna,2018).

أولا- الدّبلوماسيّة الرّقميّة وأهميتها

1 - **مفهوم الدّبلوماسيّة الرّقميّة**: تعدُّ الدّبلوماسيّة الرّقميّة شكلًا من

أشكال الدّبلوماسيّة العامة، التي تستخدم شبكة الإنترنت، وتقنيات المعلومات والاتّصالات الجديدة، ومواقع التّواصل الاجتماعي بوصفها وسيلة لتعزيز العلاقات الدّبلوماسيةّ. (Rashica,2018,p:77) ويعدّ مفهوم الدّبلوماسيّة الرّقميّة من المفاهيم المهمّة التي انتشرت بسرعة خلال العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين (صالح، 2015، ص.195)، وقد فرضت الثورة الرّقميّة على الدّول والمسؤولين تطوير أدوات الدّبلوماسيّة العامة وأساليبها، من خلال استخدام الأدوات الرّقميّة كونها تخاطب بشكل مباشر ملايين الأفراد عَبْرَ الفضاء الإلكتروني غير المحدود، إذ استُحدِثت دوائر خاصة من وزارات الشّؤون الخارجية، وغيرها من المكاتب أو الدوائر المختصة بالدّبلوماسيّة الرّقميّة لمواكبة التّطورات والتّغيرات التّكنولوجية المستمرة (أبو هلال، 2021، ص. 18).

2 - **أهميّة الدّبلوماسيّة الرّقميّة**: اكتسبت الدّبلوماسيّة الرّقميّة أهمّية كبيرة في ظل الثورة التّكنولوجيّة والرّقميّة التي نعاصرها حاليًّا، وترافق مع هذا التّطور استحداث أقسام مختصة بالدّبلوماسيّة الرّقميّة في وزارات الخارجيّة لمواكبة متطلبات العصر، في سعي غالبِ الدّول إلى إنشاء حسابات رسميّة خاصة بالدّبلوماسيّين والسّفارات على مواقع التّواصل الاجتماعي.

وإنّ من العوامل المهمّة التي ساهمت في دعم أهمّية الدّبلوماسيّة الرّقميّة، هو حدوث تطور كبير في مجالي الاتصالات والمعلومات على مستوى الأفراد وعلى مستوى الدّول والجماعات والمؤسسات أيضًا، فقد فرض هذا التّطور التّكنولوجي في مجال الإعلام الرقميّ وظهور مواقع التّواصل الاجتماعي، تحديًّا أمام الدّول، فبات من الضروري تطوير الوسائل التّقليديّة في إعلام الدّبلوماسيّة العامة، واستخدام المزايا الكبيرة التي منحها الإعلام الرقمي للدّول وحكوماتها، وخصوصًا الدوائر الدّبلوماسيّة؛ لتطوير أشكال جديدة وأنماط من الدّبلوماسيّة، وهي الدّبلوماسيّة الرّقميّة (محمود، 2021، ص.9).

فأصبحت الدّبلوماسيّة الرّقميّة جزءًا من الدّبلوماسيّة التّقليديّة التي تتبعها وزارة الخارجيّة، والمسؤولون الرسميّون لدولة ما من خلال المواقع الإلكترونيّة الخاصة بها، إضافة إلى حساباتها على مواقع التّواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك وغيرهما بغرض تحقيق أهداف الدّول.

وبالتالي، تعددّت أسباب الاهتمام البالغ بالدّبلوماسيّة الرّقميّة ولعلّ من أهمها الأمور الآتية (السردي، 2021، ص. 29):

أ- **توسع مساحات وصول الجهد الدّبلوماسي**: يقصد بها المساحات الجغرافية كونها لم تَعُدْ تشكّل عائقًا للدّبلوماسيّين والجماهير، إذ ساهمت في تعزيز عمل الدّولة في تحقيق أهداف السياسات الخارجيّة بشكل سريع ومباشر.

ب- **توجيه رسائل عدّة ذات مغزى واحد**: توجيه عدد من الرّسائل تحمل جميعها الهدف والمغزى ذاتهما لفئة مختلفة من الفئات المستهدفة، من أجل تحقيق تفاعل أكبر معهم، ثم مراقبة ردود أفعالهم؛ لتحديد الجُمْهور المتفاعل مع الرّسائل وتصنيفهم وفاقًا لنوع تفاعلهم تجاه الرّسالة، كما أنّ ذلك يعمل على تقييم السياسات المعمول بها وتقويمها، وفهم رغبات الجُمْهور وميولهم، وتبادل الأفكار ومناقشتها مع الجُمْهور المستهدف؛ من أجل فهم عميق لأفكارهم المتعلقة بالشأن العام.

ج- **بيئة سريعة التّحرك والاستجابة**: وهي عمليّة التّبادل السريع والفعّال للمعلومات، والأحداث الجاريّة ومستجداتها والتي يمكن أنّ تكون ميزة للمصلحة العامة، إضافة إلى أنّها توفر معلومات مفيدة للغاية يمكن جمعها، وتحليلها وتجهيز مسارات للاستجابة لها والتفاعل معها، وتوفر أيضًا مساحة للتصدر وإجراء تحركات عاجلة تحقق نتائج إيجابيّة للبلد.

يتضح لنا مما سبق، الأهميّة التي باتت تتمتع بها الدّبلوماسيّة الرّقميّة، إذ أتاحت للدّبلوماسيّين فرصة الاتّصال بشكل مباشر بالجُمْهور، إضافة إلى أنّ التّفاعل لم يعد أحادي الجانب كما كان سابقًا في الدّبلوماسيّة التّقليديّة، بل فتح آفاقًا جديدة للتّواصل والنقاش بين الدّبلوماسيّين والجُمْهور، إلى جانب، التّعرف إلى مشاكل الشّعوب وطموحهم من خلال مناقشة قضايا الساعة.

توازيًّا، اكتسبت الدّبلوماسيّة الرّقميّة أهمّية مضاعفة في الأزمات، خاصة في ظل الجائحة العالميّة «كوفيد 19»، فأسهم التطور التّكنولوجي الهائل في زيادة دور الدّبلوماسيّة الرّقميّة، وأهمّيتها بشكل كبير تماشيًا مع تداعيات الجائحة، والتّدابير الاحترازيّة التي اتُخِذت حول العالم، ما أحدث تغييرًا جذريًّا في العمل الدّبلوماسي.

فالدّبلوماسيّة هي المهنة التي تنطوي على قدر كبير من السّفر، والاجتماعات الثّنائيّة والتّفاعلات الشّخصيّة واللقاءات

والاجتماعات الدّوليّة. وفي المقابل، أدت الجائحة العالميّة «كوفيد 19» إلى توقف العمل التقليديّ لقادة العال،م والدّبلوماسيّين بشكل مفاجئ وفرضت الإجراءات الوقائيّة ضدّ فيروس كورونا ما نتج عنه شلل في الحركة الدّبلوماسيّة التّقليديّة. فتحولت الدّبلوماسيّة في غضون أيام إلى الدّبلوماسيّة الرّقميّة، وانتقلت معها معظم الأنشطة الدّبلوماسيّة إلى شبكة الإنترنت وبات التّواصل بين قادة العالم، والدّبلوماسيّين يختصر من خلال شاشات الكمبيوتر، ومنصّات التّواصل.2020) ،Twiplomacy Study).

وعليه، أصبح استخدام مواقع التّواصل الاجتماعي مهمًّا في العمل الدّبلوماسي، قد تستخدم لتحقيق الأغراض الآتية:

- متابعة التطورات والتنبؤ بها، إذ استخدمت وزارة الخارجيّة البريطانيّة هذه الوسائل في جمع المعلومات والتأثير في الفاعلين والمؤثرين.
- تشكيل السياسة الخارجيّة للدَّوْلة، وقد استُشِير المواطنون حول بعض قضايا السّياسة الخارجيّة حتى تكون ذات السياسة معبرة عن اتجاهاتهم.
- تحديد العناصر المؤثرة والفاعلة من قيادة الرأي والتأثير في اتجاهاتهم، ويعدّ تفاعل السّفير البريطاني السابق في لبنان توم فليتشر من المؤثرين في لبنان ودول عربيّة أخرى، نموذجًا لما يمكن أنّ تحققه الدّبلوماسيّة الرّقميّة بشكل عام.
- الاتصال والمشاركة في السياسة الخارجيّة من خلال إقامة وزراء الخارجية عَبْرَ مواقع التّواصل باستضافة جلسات سؤال وجواب وغيرها (علاق، بولمشاور، 2019، ص. ص.55-56).

ثانيًا- نماذج عالميّة للدّبلوماسيّة الرّقميّة

تعددت النماذج العالميّة للدّبلوماسيّة الرّقميّة لبناء الصّورة الذّهنية للدّول، إذ أدركت الدّول أهمية الدّبلوماسيّة الرّقميّة وتدريب دبلوماسييها على استخدامه. ومن أهمها التّجربة الفرنسيّة والبريطانيّة والاتّحاد الأوروبي والأميركيّة وغيرها.

أ- التجربة الفرنسيّة: دبلوماسيّة التّأثير

تعدّ التجربة الفرنسيّة من التّجارب الرائدة في الدّبلوماسيّة الرّقميّة وتطلق عليها وزارة الخارجية الفرنسيّة «دبلوماسيّة التّأثير»، وأنشأت العام 1995 موقعًا لها على الشّبكة العنكبوتيّة وتحرص على نشر القيم والمبادئ الفرنسيّة على الصعيد الدّوليّ (الحارثي، 2020، ص. 404).

أمّا لجهة الاتصال عَبْرَ مواقع التّواصل الاجتماعي، فكانت على سبيل المثال أوّل

وزارة فرنسية تفتح حسابًا على تويتر منذ سنة 2009 وهو **@Francediplo** (بو عشيبة، ويفي، 2019، ص. 35). كما افتتحت وزارة الشؤون الخارجيّة الفرنسيّة حسابات باسم "الدّبلوماسيّة الفرنسيّة" في منصات عدّة وبلغات مختلفة وهي: قناة الوزارة على **يوتيوب** (FrancediploTV)، قناة الوزارة على **ديلي موشن** (FrancediploTV)، على فيسبوك باللغتين **الفرنسيّة** و**الإنجليزيّة**، على غوغل + باللغتين **الفرنسيّة** و**الإنجليزيّة**، على تويتر بالفرنسيّة @francediplo، والإنجليزيّة @francediplo_EN، والعربيّة @francediplo_AR والإسبانيّة @francediplo_ES، النّصائح للمسافرين على تويتر @ConseilsVoyages (الدّبلوماسيّة الفرنسيّة، 2013).

فاهتمت الخارجيّة الفرنسيّة بشكل كبير بالنّشاط الرقميّ، وقد سعت بشكل أساس ورئيس إلى التّرويج لصورة فرنسا والدّفاع عن مصالحها الاقتصاديّة واللغويّة والثقافيّة، إضافة إلى العمل على تحسين معرفة الجماهير بأنشطة الوزارة. فدبلوماسيّة التّأثير هي ثمرة التّضافر بين عمل الأقسام المركزيّة للوزارة وشبكتها الدّبلوماسيّة (عبد العال، 2018، ص. 15).

ب- الدّبلوماسيّة الرّقميّة الأمريكيّة:

بدأت ملامح الدّبلوماسيّة الرّقميّة الأمريكية تتشكل منذ العام 2002، حيث أسست الخارجيّة الأمريكيّة مكتبًا خاصًّا بالدّبلوماسيّة الرّقميّة بهدف إدارة سياستها وتفاعلاتها الدّوليّة، والسعي لتنفيذ الأهداف الخاصّة بها التي تعجز عن تحقيقها بوساطة القوة العسكريّة (اصليح، 2020، ص. 38).

كما تشير وزارة الخارجيّة إلى أنّ مواقع التّواصل الاجتماعي لا تسهم في إتاحة المجال لهم للوصول إلى قاعدة جماهيريّة كبيرة، فحسب بل تمكّنهم أيضًا من قياس سرعة ردود الأفعال تجاه التّصريحات السياسيّة، إذ طور كولن في العام 2002، مكتب الدّبلوماسيّة الإلكترونيّة، من 6 أشخاص في العام 2003 إلى 80 موظفًا في العام 2011 أكثر من نصفهم متخصّصون للدّبلوماسيّة الرّقميّة (محمود، 2020، ص. 8).

وتُعدُّ الولايات المتحدة الأمريكيّة أكثر الدّول توظيفًا لوسائل الاتصال الرقمي في العمل الدبلوماسي؛ لذا نجد وزارة الخارجيّة الأمريكيّة تمتلك أكثر من 300 حساب على تويتر، وتكتب وتغرد بـ 11 لغة، وتستخدم ما يقارب من 400 صفحة على فيسبوك وتكتب باللغة الإنجليزيّة ولغة البلد المضيف، وفاقًا لتقديرات وزارة الخارجيّة، ويذكر أنّه في بداية العام 2020 وصل عددُ متابعي موقع

وزارة الخارجيّة الأمريكيّة باللغة العربيّة على تويتر نحو 1.1 مليون متابع (عبده، 2020، ص.39).

وأصبح من أهداف السّياسة الخارجية للدّولة في الدّبلوماسيّة الرّقميّة الوصول إلى فئة معيّنة من أفراد المجتمع والسيطرة عليهم، وتحديدًا "فئة الشباب" التي تؤثر وتتأثر بالأوضاع الرّاهنة بالمجتمع، لذلك سعت وما زالت تسعى الولايات المتّحدة الأمريكيّة إلى الوصول لهذه الفئة والسيطرة عليهم بطرق ووسائل عدة، واتخذت من مواقع التّواصل الاجتماعي ركيزة للدفاع عن سياستها الخارجيّة والتّرويج لها بلغات مختلفة، لضمان وصولها إلى أكثر عدد ممكن من الجماهير (السردي، 2021، ص. 64).

ج- **العلاقات الدّبلوماسيّة بين لبنان والولايات المتّحدة الأمريكيّة وفرنسا**: تسعى الولايات المتحدة الأمريكيّة إلى الحفاظ على علاقات وثيقة وودّية في تقاليدها مع لبنان، إضافة إلى المساعدة في الحفاظ على استقلاله وسيادته ووحدته الوطنيّة وسلامة أراضيه (موقع السّفارة الأمريكية في لبنان).

كما تُعد فرنسا أحد أبرز شركاء لبنان السياسيّين، ويتبيّن ذلك من خلال العلاقات السياسيّة الثنائيّة الزخمة بين البلدَين ومن دعمها الثابت في منظمة الأمم المتحدة للقرارات المدافعة عن سيادة لبنان، إذ تدعم فرنسا استقرار لبنان ووحدته واستقلاله وسيادته (موقع الخارجية الفرنسية).

❖ **الدّراسة التحليليّة**

السّفارة الأميركية في بيروت: أنشئ الحساب على موقع فيسبوك في 4 كانون الأول 2009، ويعرف باسم U.S. Embassy Beirut، بلغ عدد المنشورات في مدّة الدّراسة 229 منشور، أمّا عدد المتابعين بلغ 148 ألف متابع، وهو عدد مرتفع مقارنة بأعداد المتابعين للسفارات الأجنبية الأخرى في لبنان.

السّفارة الفرنسيّة في بيروت: أنشئ الحساب على موقع فيسبوك في 11 شباط 2015، باسم Ambassade de France au Liban بلغ عدد المنشورات في مدّة الدّراسة 90 منشورًا، أما عدد المتابعين بلغ 36 ألف متابع.

جدول (1): يوضِح موضوعات المنشورات في موقع فيسبوك الخاصّة بالسّفارات عيّنة الدّراسة

	السّفارات / الموضوعات		أميركا	فرنسا	المجموع الكلي
فيسبوك	سياسي	ك	29	19	48
		%	12.66	21,11	15.04
	إنساني	ك	34	10	44
		%	14,84	11,11	13.8
	إقتصادي	ك	6	1	7
		%	2.62	1,11	2.2
	تربوي - ثقافي	ك	31	3	34
		%	13,53	3,33	10.65
	أمني	ك	16	17	33
		%	6,98	18,88	10.34
	صحي	ك	29	15	44
		%	12,66	16,66	13.79
	دولي	ك	19	-	19
		%	8,29	-	5.95
	سياحي	ك	2	-	2
		%	0,87	-	0.62
	ترفيهي	ك	12	-	12
		%	5.24	-	3.76
	قضائي	ك	1	-	1
		%	0,43	-	0.31
	ديني-وطني	ك	28	14	42
		%	12.22	15.55	13.16
	اعلانات	ك	22	11	33
		%	9,60	12,22	10.34
	المجموع	ك	229	90	319
		%	100	100	100

يشير الجدول (1) إلى أنّ النسبة الأكبر من الموضوعات الواردة في منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة في موقع فيسبوك هي الموضوعات السياسيّة والإنسانيّة والصّحيّة. ويمكننا

إرجاع سبب ذلك إلى تركيز السّفارات على هذه المواضيع نظرًا لطبيعة الأحداث التي فرضت نفسها على الساحة اللبنانيّة في مدّة الدّراسة (ثورة 17 تشرين، الجائحة العالمية - كوفيد 19، انفجار مرفأ بيروت 4 آب...).

وبينت نتائج الدارسة أنّ السّفارة الأميركية ركزت في منشوراتها بشكل أكبر على الموضوعات الإنسانيّة، لجهة الأخبار المتعلقة بنشاطات السّفارة إزاء تقديم المساعدات لدولة لبنان خلال الأزمات، والكوارث التي عانى منها مثل انفجار 4 آب 2020 والسعي إلى رسم صورة ذهنيّة ايجابية لدى الجُمْهور اللبناني تجاه أميركا. وتشكيل اتجاهات إيجابيّة نحو دور أميركا في لبنان.

جدول (2) : يوضِح عددَ المنشورات التي صدرت من السّفارات عيّنة الدّراسة حولَ القضايا الرئيسة خلال مدّة الدّراسة

	السّفارات عدد المنشورات		أميركا	فرنسا	المجموع الكلي
فيسبوك	ثورة 17 تشرين	ك	8	5	13
		%	11.42	14.28	12.4
	إنفجار4 آب	ك	18	14	32
		%	25.71	40	30.5
	الجائحة العالمية (كورونا)	ك	43	14	57
		%	61.42	40	54.3
	أزمة تشكيل الحكومة	ك	1	2	3
		%	1.42	5.71	2.85
	المجموع	ك	70	35	105
		%	100	100	100

يُظهر الجدول (2) أنّ السّفارات عيّنة الدّراسة أولت أهمّية كبيرة لقضيتي انفجار مرفأ بيروت العام 2020، والجائحة العالميّة (كوفيد 19)، وقد جاءت بنسبة تقارب 85% تقريبًا في منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة في موقع فيسبوك ما يدل على الأهمّية التي أعطيت لهذه القضايا من السّفارات عيّنة الدّراسة وإن جاءت بنسبة متفاوتة.

وبيّنت الدّراسة أنّ أزمة كورونا (الجائحة العالمية) حلّت أوّلًا في منشورات السّفارة الأميركيّة بنسبة 61% تقريبًا، ما يشير إلى حرص السّفارة على إعطاء الجائحة العالميّة حيّزًا كبيرًا من اهتماماتها والتي تمحورت حول التدابير الاحترازيّة والإجراءات الوقائيّة، إضافة إلى أنشطة التّواصل، والتّوعية المجتمعة

ضد مخاطر فيروس كورونا التي اتخذتها السّفارة في لبنان للحد من انتشار الوباء، وسعت إلى إظهار الدّور الإيجابي الذي أدّته من خلال دعمها للقطاع الصحي في لبنان، يليها السّفارة الفرنسية بنسبة 40%.

فيما جاءت قضيّة «انفجار 4 آب» في المرتبة الثانية بنسبة 40% لسفارة الفرنسية، و26 % تقريبًا للسفارة الأمريكيّة. وتُبيّن هذه النِسب مدى اهتمام السّفارات عيّنة الدّراسة بهذه القضيّة التي فرضت نفسها على السّاحة اللبنانية، حيث شهد لبنان في العام 2020 انفجارًا ضخمًا في مرفأ بيروت خلّف مئات القتلى وآلاف الجرحى وفجع العالم به، ووصلت ارتداداته إلى خارج لبنان وشكل زلزالًا سياسيًا واقتصاديًا واجتماعيًا وأمنيًّا ونفسيًّا وصحيًّا، ما أثر على كثير من مستويات الحياة الاجتماعيّة اللبنانية أضف إلى الأضرار الكبيرة في المباني والممتلكات العامة.

وتبين هذه الأرقام بالمقارنة مع نتائج جدول 1 أنّ الموضوعات السياسيّة والصّحة، والإنسانيّة تصدرت المشهد العام خلال مدّة الدّراسة، ما يعكس اهتمامًا واضحًا من السّفارات عيّنة الدّراسة على معالجة هذه الموضوعات في منشوراتها.

بعض المنشورات لكيفيه تفاعل السّفارات مع الجائحة العالمية (كوفيد 19) وانفجار 4 آب

الجدول(3): يوضّح أنماط تفاعل الجمهور مع منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة تجاه القضايا الرئيسة

السّفارات تفاعل جمهور		أميركا			فرنسا			المجموع الكلي
		لايك	كومنت	شير	لايك	كومنت	شير	
انفجار 4آب	ك	46,112	3638	5333	7985	907	1994	65969
	%	57,36	58,34	68,04	60,24	70,4	61,18	58.76
الجائحة العالمية	ك	26,892	1705	1686	2311	133	605	33332
	%	33,45	27,34	21,51	17,43	10.3	18,56	29.69
أزمة تشكيل حكومة	ك	2800	321	489	924	61	96	4691
	%	3.48	5.14	6,23	6,97	4.73	2,94	4.17
ثورة 17 تشرين	ك	4585	571	329	2035	187	564	8271
	%	5.70	9,15	4.19	15.35	14,5	17.30	7.36
المجموع	ك	80,389	6235	7837	13255	1288	3259	112,263
	%	100	100	100	100	100	100	100

يوضِح الجدول (3) أنّ قضيّة «انفجار 4 آب» كانت من أكثر القضايا التي تفاعل معها الجُمْهور عَبْرَ موقع فيسبوك، بنسبة 59% تقريباً، يليها الجائحة العالميّة (كوفيد 19) بنسبة 30% تقريبًا، وجاءت ثورة 17 تشرين في المرتبة الثالثة بنسبة 7% تقريبًا، وحلّت أخيرًا أزمة تشكيل الحكومة بنسبة 4 % تقريبًا. وقد يكون مردّ هذا الأمر إلى قلّة المنشورات التي صدرت عن السّفارات عيّنة الدّراسة تجاه القضايا الرئيسة خلال مدّة الدّراسة.

والملاحظ أنّ التّفاعل الأوسع للجُمْهور تجاه قضيّة 4 آب جاء في منشورات سفارة أميركا، لجهة «الشير» بنسبة 68% تقريبًا للسفارة الأميركية، ويمكننا تفسير ذلك إلى الاهتمام الكبير التي أولته الجماهير اللبنانيّة للمواقف، والبيانات والمساعدات التي قدمتها السّفارات للبنان بعد انفجار مرفأ بيروت. أمّا في منشورات السّفارة الفرنسيّة فالتفاعل الأبرز للجماهير كان لجهة الكومنت وقد تفاعل الجُمْهور بالتّعليق على معظم المنشورات التي تناولت هذه القضيّة.

وتبيّن هذه الأرقام بالمقارنة مع نتائج جدول 2 أنّ قضيّة انفجار 4 آب العام 2020 كانت محط اهتمام وتفاعل من الجميع على مستوى الدّاخلي والخارجي نظرًا لضخامة الحَدَث الذي هز أرجاء العاصمة اللبنانيّة، وتداعت له سائر دول العالم، وقد سارعت الدّول عيّنة الدّراسة لتقديم المساعدات الطبيّة، والمادّية للبنانيين وحثت الحكومة على إجراء تحقيق شفاف لمعرفة حقيقة ما حصل.

جدول (4) يوضِح أساليبَ الاتصال المستخدمة لعرض المنشورات في مواقع التّواصل الخاصّة بالسّفارات عيّنة الدّراسة

	السّفارات الأساليب المستخدمة		أميركا	فرنسا	المجموع الكلي
فيسبوك	شير Share	ك	38	24	62
		%	13.14	38.70	17.66
	هاشتاغ Hashtag	ك	149	29	178
		%	51.55	46.77	50.71
	منشن أو تاغ Mention or Tag	ك	102	9	111
		%	35.29	14.51	31.62
	المجموع	ك	289	62	351
		%	100	100	100

تبرز بيانات الجدول (4) أنّ أسلوب "هاشتاغ" كان من أكثر أساليب الاتصال استخدامًا في منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة في موقع فيسبوك، حيث سجّلت نسبة 51% تقريبًا.

مما يظهر مدى اهتمام السّفارات عيّنة الدّراسة بهذا الأسلوب، نظرًا لأهميته في زيادة التّفاعل بين مستخدمي مواقع التّواصل بشأن قضيّة أو موضوع معين، وقد استخدمت السّفارات عيّنة الدّراسة "هاشتاغ" بشكل كبير في منشوراتها في أثناء الأحداث المهمة والفاصلة خلال مدّة الدّراسة، مثل: انفجار مرفأ بيروت في 4 آب العام 2020، كما احتوى المنشور الواحد على أكثر من هاشتاغ وصل في بعض الأحيان إلى 7 من هاشتاغ.

ويمكننا تفسير أساليب الاتصال المستخدمة لعرض المنشورات من هاشتاغ، وشير ومنشن من أجل تعزيز تفاعل الدّبلوماسيّة الرّقميّة للدّول عيّنة الدّراسة لنشر المعلومات الدّبلوماسيّة، والنّشاطات الدّبلوماسيّة لدول عيّنة الدّراسة والعمل على زيادة التفاعل مع رواد مواقع التّواصل الاجتماعي، إضافة إلى سرعة انتشار المعلومات المتداولة.

جدول (5): يُوضِح عددَ المنشوراتِ الخاصّة في مهارات بِناء العلاقات بين السّفارات عيّنة الدّراسة والجُمْهور اللبنانيّ

السّفارات بناء العلاقة مع الجمهور			أميركا	فرنسا	المجموع الكلي
فيسبوك	تهنئة اللبنانين والتعاطف معهم	ك	12	4	16
		%	46.15	66.66	50
	تعريف الجمهور بالسفير (ة)	ك	3	-	3
		%	11,53	-	9.37
	التّواصل المباشر	ك	1	-	1
		%	3,84	-	3.12
	فيديوهات للسفيرة(ة) إزاء قضايا معينة	ك	5	2	7
		%	19,23	33.33	21.87
	نشاطات ترفيه ورياضة	ك	5	-	5
		%	19,23	-	15.62
	المجموع	ك	26	6	32
		%	100	100	100

يظهر جدول (5) أنّ تهنئة اللبنانيّين بالمناسبات الرّسميّة احتلت الحيز الأكبر من مهارات بناء العلاقات الإيجابيّة بين السّفارات عيّنة الدّراسة والجُمْهور اللبناني على موقع فيسبوك، وإنْ أظهرت الأرقام تفاوتًا في ذلك، وقد جاءت النسبة الخاصة في السّفارة الفرنسيّة بنسبة 67% تقريبًا، ومن ثم السّفارة الأميركيّة بنسبة 46%.

ويمكننا تفسير ذلك بأنّ السّفارات والأميركيّة والفرنسيّة سعت لبناء العلاقات الإيجابيّة مع الجمهور اللبناني، من خلال تهنئة اللبنانيّين بالمناسبات والأعياد الدينيّة والوطنيّة الخاصّ بهم، كعيد الفِطر ورأس السنة وعيد الاستقلال وغيرِها، كما أظهرت السّفارات تعاطفها مع اللبنانيّين أيضًا من خلال تقديم العزاء بضحايا انفجار 4 أب 2020 الذي خلف مئات القتلى وآلاف الجرحى في العاصمة بيروت. كذلك، وضعت السّفارة الأميركيّة صورة لشعار السّفارة باللون الأسود تعبيرًا عن تضامنها، وتعاطفها مع لبنان وعلقت بالقول "مع الشّعب اللبناني مدّة الحداد الوطني"...

والملاحظ أنّ السّفارة الأميركيّة سعت إلى استخدام أكثر من مهارة، وأسلوب لبناء العلاقات الإيجابيّة مع الجُمْهور اللبناني من خلال إيجاد حوار مع متابعي حساب السّفارات الأميركيّة، والتّفاعل معهم من خلال توجيه أسئلة معيّنة ودعوة الجُمْهور للإجابة عليها.

بعض المنشورات التي توضح مهارات بناء العلاقات بين السّفارات عينة الدّراسة والجمهور اللبناني

النتائج العامّة للدّراسة

- أوضحت الدّراسة تصدر المواضيع السياسيّة والإنسانيّة، والصحيّة في منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة وذلك في سفارات كل من أمريكا وفرنسا مع تباين إلى حد ما في ترتيب هذه الموضوعات لديهم.
- كشفت الدّراسة أنّ قضيتي مرفأ بيروت، وجائحة كورونا احتلتا الأهمّية الكبرى في منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة بنسبة قاربت 85% تقريبًا مع تباين في مواقف هذه السّفارات.
- أظهرت الدّراسة أنّ أسلوب "هاشتاغ" كان من أكثر أساليب الاتصال استخدامًا في منشورات السّفارات عيّنة الدّراسة في موقع فيسبوك.
- بيّنت الدّراسة أنّ تفاعل الجُمْهور مع مواقع التّواصل للسفارات عيّنة الدّراسة كان ضئيلًا في معظم الأحيان، ولم يظهر بشكل ملموس إلّا مع المنشورات الخاصة في انفجار مرفأ بيروت، ويمكن أن يكون السّبب في ذلك إلى قلّة المنشورات بالقضايا التي استحوذت على اهتمام الجماهير مثل ثورة 17 تشرين وأزمة تشكيل الحكومة. كما تباينت أساليب التّفاعل بين "المشاركة" و "التعليق".
- كشفت الدّراسة أنّ أكثر أساليب الاتصال المستخدمة من قبل السّفارات عيّنة الدّراسة لبناء العلاقات الإيجابيّة مع الجُمْهور اللبناني، كانت تهنئة اللبنانيّين والتّعاطف معهم، يليها الفيديوهات الخاصة بالبعثات الدّبلوماسيّة تجاه قضايا معيّنة. ما يعكس ضعفًا في مهارات الاتصال المتبعة من السّفارات عيّنة الدّراسة، على الرغم من استخدام السّفارة الأميركيّة لأكثرَ من أسلوب للعمل على زيادة التفاعل مع الجُمْهور اللبنانيّ.

خلاصة:

يتضح لنا أنّ الدّبلوماسيّة الرقمية أصبحت جزءًا لا يتجزأ من العمل الدبلوماسي في عالمنا المعاصر، إذ تميزت بسمات وخصائص مغايرة عن الدّبلوماسيّة التّقليديّة، وأوجدت أدوات وأساليب وطرقًا جديدة للتواصل والتفّاعل لم تكن مألوفة من قبل في عالم الدّبلوماسيّة والسياسة، ومعها تحولت إلى أداة مهمّة من أدوات الدّبلوماسيّة، والعلاقات الدّولية بين الدّول خاصةإلى ما بين الدّول والجماهير حول العالم. ففرضت الدّبلوماسيّة الرقمية معادلات سياسيّة جديدة للتواصل والتّفاعل لجهة الشكلُ والطريقةُ، وأوجدت أساليب جديدة، ونماذج عديدة للتسويق لرؤية الدّول واستراتجيتها وأهدافها، كذلك طريقة التّخاطب مع الجماهير والتأثير فيهم.

المراجع:

1 - أبو هلال، نسرين (2021). دور الدبلوماسية الفلسطينية الرقمية في مواجهة التطبيع العربي- الإسرائيلي. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الأقصى، فلسطين

2 - إصليح، محمد (2020). دور الدبلوماسية الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي من وجهة نظر النخب الاعلامية والسياسية. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الأقصى، فلسطين.

3 - بو عشيبة، ويفي، عائشة، خيرة (2019). الدبلوماسية الرقمية وبناء الصورة الذهنية عبر وسائل الاجتماعي: دراسة لبعض التجارب العالمية. المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 3، 21-43.

4 - الحارثي، طلال (2020). الدبلوماسية من التّقليديّة إلى الرقمية. المجلة العربية للنشر العلمي، 15، 391- 410.

5 - الدبلوماسية الفرنسية (2013). دبلوماسية التأثير والمجال الرقمي. تاريخ استرجاع الموضوع 25-4-2019، عنوان الموقع: https:// shorturl.ae/WR6RI

6 - السردي، بيسان (2021). الدبلوماسية الرقمية ودورها في صنع السياسة الخارجية الأمريكية تجاه الملف النووري الإيراني (2015-2019). رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الأقصى- فلسطين.

7 - سفارة الولايات المتحدة الامريكية في لبنان (لا يوجد). العلاقات اللبنانية الأمريكية. تاريخ استرجاع الموضوع 1-1-2022، عنوان الموقع: https://shorturl.at/bdfqW

8 - صالح، سليمان (2015). وسائل الإعلام والدبلوماسية العامة. عمان: دار الفكر.

9 - عبد العال، وائل (2018). الدبلوماسية الرقمية ومكانتها في السياسة الخارجية الفلسطينية. فلسطين: مركز تطوير الإعلام.

10 - عبد الفتاح علي (2014). الإعلام الاجتماعي. الأردن: دار اليازوري العلمية.

11 - عبده، إسلام (2020). تأثير استخدام الدبلوماسية الرقمية على قضية الأسرى من وجهة نظر النخب الإعلامية. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الأقصى، فلسطين.

12 - عجوة، نرمين (2019). فعالية الدبلوماسية عبر تويتر في بناء العلاقات مع الجماهير الاجنبية (دراسة حالة على الانشطة الدبلوماسية للسفير البريطاني في مصر جون كاسن عبر تويتر في المدّة من 2014- 2018). المجلة المصرية للبحوث الإعلام. 68، 507- 564.

13 - عفيفي، علاء الدين (2015). الإعلام وشبكات التّواصل الاجتماعي العالمية. مصر: دار التعليم الجامعي.

14 - علاق، بولمشاور، جميلة، رباب (2019). الدبلوماسية في ظل ثورة الاعلام الرقمي: الفرص والمخاطر. المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 2، 44-65.

15 - محمود، أحمد (2021). الأبعاد السياسية للتحول وتأثيرها على العلاقات الدّولية: السياسة الخارجية في عصر الدبلوماسية الرقمية (حالة دراسة). تاريخ استرجاع الموضوع 6-1-2022، عنوان الموقع: https://shorturl.ae/eLWdO

16 - محمود، محمد (2020).الدبلوماسية في العصر الرقمي والتطور النوعي في الدبوماسية التّقليديّة. بغداد: مركز البيان للدراسات والتخطيط.

17 - مصطفى، ربجي، محمد، عثمان (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
18 - المقدادي، خالد (2013). ثورة الشبكات الإجتماعية؛ ماهية مواقع التّواصل الإجتماعي وأبعادها. الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع.
19 - محمد، وليد خلف الله (2017). الدبلوماسية الرقمية في المواقع الالكترونية الرسمية لوزراتي الخارجية المصرية والأميركية ودورها في تقديم صورة الدّولة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، 11، 55-104.
20 - Permuy, C. (2015). Facebook as a Public Diplomacy Tool: Canadian Diplomatic Missions in Europe. Facultad De Ciencias Humanas Y Sociales.
21 - Olubukola, Adesina, (2017). Foreign Policy in an era of Digital Diplomacy. *Cogent Social Science*, 3, 129-175.
22 - Rashica,V. (2018). The Benefits and risks of digital diplomac.SEEU review, 13, 75-89.
23 - Twiplomacy Study (2020). Retrieved March 27, 2021, from https://shorturl.ae/dLU3h.
24 - Matthias, L. (2016). Twiplomacy. Retrieved April 11, 2019, from https://to.ly/1zfzO.
25- Joanna, C. (2018). How Twitter, Instagram and other social media are Transforming Diplomacy, Retrieved July 19 2019, from https://is.gd/6XHF0l.