الدبلوماسية الرقمية بين الواقع والمقاربات النظرية

الدكتور: سكوتي خالد

sekkouti.khaled@univ-ghardaia.dz

الدبلوماسية الرقمية: التطور التكنولوجي ومفهوم القوة الناعمة

تركت الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر بصماتها بارزة على ملامح التعامل الدبلوماسي؛ إذ رفعت البواخر والسكك الحديدية من وتيرة تنقل الدبلوماسيين. ومع عشرينات وثلاثينات القرن العشرين كان لثالث محطات تاريخية أثر بارز على الدبلوماسية:

– أولها[1]: ظهور الراديو والاستخدام الواسع له.

– ثانيها: نجاح الثورة البلشفية، عام 1917، ووصول النازية إلى السلطة، عام 1933.

–أما الحدث الثالث: فيتمثل في توظيف كل من البلاشفة والنازيين للإذاعة للتواصل مع شعوب البلدان المجاورة قصد صناعة القبول لسياساتهم الخارجية التوسعية.

إن التطور التكنولوجي الذي شهده العالم بعد الحرب العالمية الثانية، والمعالجة الإلكترونية للبيانات، جعلت ساكنة المجتمع الدولي تعيش عولمة تلقي ونقل المعلومات في ظرف زمني وجيز، كان في الماضي يتطلب أسابيع أو شهورا. بعد نهاية الحرب الباردة، صاغ جوزيف ناي Joseph Samuel (Nye)، المتخصص في الدراسات الأمنية، مصطلح "القوة الناعمة"[2]، للإشارة إلى عناصر القوة الجديدة لنفوذ الدول، اعتمادا على الأفكار التي تصنع الهيبة والجاذبية لدى الأمم الأخرى بالإغواء، وليس الإكراه العسكري. ويساعد على تجسيد ذلك، توظيف التكنولوجيا الحديثة، ووسائط التواصل الاجتماعي.

1) Rachika, "The Benefits and Risks of DigitalDiplomacy": 78.

2) حسين علي بحيري، القوى الناعمة (المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، ب.ت) ص 5.

وقد بدأت مغامرة الدبلوماسية الرقمية كلعبة ثلاثية الأبعاد داخل الفضاء الافتراضي[1]، حياة ثانية دخلت فيها بعض الدول، وأقامت سفارات ضمن ما سمي بـ "جزيرة الدبلوماسية" التي تم إنشاؤها من قبل مؤسسة "ديبلو فاونديشن (Diplo Foundation)"، المتخصصة في إعداد دبلوماسي المستقبل، كجزء من مشروع الدبلوماسية الافتراضية.

ورصدت بعض الدراسات[2] إرهاصات الدبلوماسية الرقمية مع قمة الأرض بـ "ريو دي جانيرو"، عام 1992، حيث تبادل المجتمع المدني الدولي العديد من الرسائل الإلكترونية بشأن الأخطار البيئية التي تهدد الكرة الأرضية. وفي عام 2008، كانت الإنترنت مسؤولة عن التحاق أكثر من 80 % من الشباب بالتنظيمات الجهادية، وعلى رأسها تنظيم القاعدة. بينما رأى بعض الدبلوماسيين أن جذورها تعود إلى مخرجات الربيع العربي عام 2011؛ حيث استخدم النشطاء وسائط التواصل الاجتماعي لبث لقطات حية عن الصدامات مع النظام ومؤسساته الأمنية والعسكرية. فبدأت هذه الوسائل تؤخذ على محمل الجد، واعتِرَ ف بثقلها. أما المعلم البارز الذي أثار دهشة الجميع فتمثل في تسريبات ويكيليكس، عام 2010، ونشرها لـ 250 ألف برقية دبلوماسية.

لا يبدو أن هناك اتفاقا حول تعريف موحد للدبلوماسية الرقمية، مثل أي مصطلح جديد في العلوم الإنسانية؛ حيث يرتكز كل تعريف على السياق الذي يستخدم فيه، فضلا عن تعدد مقاربات الباحثين التي تركز بدورها على زوايا مختلفة، مثل: الأمن السيبراني، أو وسائط التواصل الاجتماعي، أو حكامة الإنترنت وإدارتها.

ومن الأسباب التي تدعم هذا الاتجاه[3]، هو الإشارة لها من المختصين بمصطلحات مختلفة، فتعددت تسمياتها حسب طبيعة الأنشطة في الفضاء الإلكتروني كالدبلوماسية الإلكترونية "Net-Diplomacy" و"Cyber-Diplomacy" و"E- Diplomacy " و"Twiplomacy". لكن على الرغم من تقارب هذه المصطلحات في المعنى نسبيا، إلا أن كلاً منها يشير إلى مساحة أكثر تحديدا للموضوع، ويجب استخدامها في السياق الصحيح. فمصطلح "Cyber" يستخدم عادة في القضايا الأمنية، أما "e" فتتعلق بقضايا الاقتصاد والتجارة، وكلمة " Twi" تشير عادة إلى " Twitter" أي

1) Rodríguez Gómez, "Diplomacia digital, adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia?,": 9.
2) Rashica, "the Benefits and Risks of Digital Diplomacy,": 78-79.
3) Verrekia, "Digital Diplomacy and its Effect on International Relations,": 14.

دبلوماسية تويتر. غير أن المصطلح الأكثر شيوعا هو **الدبلوماسية الرقمية (Digital Diplomacy)**، الذي يشير إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية للتفاعل مع الجمهور.

وتسخر الدبلوماسية الرقمية[1] الإنترنت وتكنولوجيا الاتصال الحديثة للتواصل مع جمهور خارجي بهدف إيجاد بيئة تمكين للسياسة الخارجية، وتسهيل التواصل مع "مجتمعات الإنترنت"، التي تشكل قوة سياسية متنامية في عملية صنع السياسة الخارجية في بلدانها. أما مؤسسة "ديبلو فاونديشن"[2]، فترى أن الدبلوماسية الرقمية تصف طرقا وأساليب جديدة لممارسة الدبلوماسية بمساعدة الإنترنت، وتشرح تأثيرها على الممارسات الدبلوماسية المعاصرة، واستخدامها التكنولوجيا كآلية لتعزيز العالقات الدبلوماسية[3]. أما المختص في الدبلوماسية الرقمية، أندرياس ساندري[4] (Sandre Andreas)، فيعتبرها مساحة تلتقي فيها التكنولوجيا والتقاليد، حيث العقد (Nodes) والروابط (Links) ، تعد مكونات للشبكات تتجاوز رقابة الحكومات، وتتفاعل ضمنها جميع الجهات الفاعلة. فهي لا تمثل مجرد ممارسة، بل تجسد روحا مستمدة من الممارسات والقيم الثقافية المرتبطة بالتكنولوجيا نفسها. وأصبحت مواقع التواصل الاجتماعي، مثل تويتر، أدوات مهمة في تعزيز الدبلوماسية العامة، وهو ما كشفته دراسة أجرتها شركة الاتصالات الاستراتيجية العالمية والعالقات العامة "بيرسون مارستيلر (Burson-Marsteller) من أن استخدام الحكومات لتويتر مكنها من الوصول إلى جماهير أوسع. ونستنتج من التعاريف السابقة أن متغير التكنولوجيا غدا متغيرا مستقل في معادلة الدبلوماسية الرقمية، ويصنع التمكن منه مجالا واسعا للفاعلية والتأثير.

الدبلوماسية الرقمية على ضوء المقاربات الاتصالية والإعلامية

في ظل حداثة الموضوع وقلة المراجع العلمية فيه، فإن الأدبيات التي تناولته تشير إلى نظريتين مختلفتين. ويعتقد بعض الباحثين أن الرقمنة عززت الدبلوماسية العامة، بينما يدّعي آخرون أنها حولتها بالكامل إلى شيء جديد لا عالقة له بشكلها التقليدي، وهو الدبلوماسية الرقمية.

---

1) خالد بن إبراهيم الرويتع، "الدبلوماسية العامة الرقمية والسياسة الخارجية"، الشرق الأوسط، العدد 12785، 29 نوفمبر 2013.

2) Rodríguez Gómez, "Diplomacia digital, adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia?,": 10

3) Rashica, "the Benefits and Risks of Digital Diplomacy,": 77.

4) Hayden, "Digital Diplomacy,": 4

إن اعتماد مواقع التواصل الاجتماعي من قبل وزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية، أضفى عليها اهتماما أكاديميا[1]، إذ قدمت لهذه البعثات فرصة غير مسبوقة للتواصل المباشر مع الجماهير الأجنبية حول مواضيع مختلفة. وبرزت ظواهر جديدة، وقدمت منح دراسية للبحث في هذا الحقل الجديد. فلجأت بعثات الولايات المتحدة الأمريكية في الخارج إلى استخدام شبكات التواصل بهدف تعزيز الذات والتأثير على الرأي العام الدولي، والتأسيس لتوسيع "التواصل ثنائي الاتجاه" مع الجماهير الأجنبية، استنادا إلى نظريات العلاقات العامة والتسويق، ولعل أبرزها النماذج الأربع لجيمس جرونيج (James Grunig) أحد منظري العالقات العامة المشهورين[2]، الذي يرى أن سلوك العلاقات العامة يكتنفه بعدان مستقلان: اتجاه تواصلي واحد مقابل اتجاهين، ونموذج متماثل مقابل آخر غير متماثل، مما يؤدي إلى بروز أربعة نماذج تربط البعدين:

1- نموذج الوكالة الصحفية/الدعاية: (Press Agentry Model/Publicity)

وهو نموذج للاتصال غير متماثل وأحادي الاتجاه؛ يقوم فيه محترفو الوكالة الصحفية المعروفون باسم"flacks" أو "المتحدثين الرسميين"، بالدفاع عن مؤسستهم وفق منطق الغاية تبرر الوسيلة. وتنتقل فيه المعلومات باتجاه واحد من المزود (الحكومة أو المؤسسة) إلى المتلقي، أي الجمهور بغرض الدعاية. ويستخدم هذا النموذج جميع الأساليب من أجل الإقناع والتلاعب بالمعطيات للتأثير على الرأي العام. وقد عمل وكلاء الصحافة خلال القرن 19 على صناعة الأخبار وحبكها بهدف توجيه الرأي العام والتأثير عليه. ويمكن إسقاط هذا النموذج على المقاربة التقليدية للنشاط الدبلوماسي.

2- نموذج الإعلام العام (Public Information)

نشأ هذا النموذج الاتصالي مع بداية القرن العشرين على أساس نموذج متماثل وأحادي الاتجاه. واعتقد الخبير في العالقات العامة، إيفي لي (Ivy Lee)، أن ممارسي العالقات العامة كانوا "صحفيين مقيمين" عليهم تقديم معلومات صحيحة حول مؤسسات زبائنهم. لكن جيمس جرونيج أعاد صياغة مفهوم هذا النموذج على أنه غير متماثل، ورأى أن الممارسين لهذا النموذج يتلاعبون بالجمهور على الرغم من أن ذلك قد لا يكون هدفهم. ويسعى هذا النموذج إلى الترويج والدعاية، كما أن التواصل فيه لا يزال في

1) Shahin, "Friend, Ally, or Rival?,": 5101.
2) Linda Childers, "J. Grunig's Asymmetrical and Symmetrical Models of Public Relations: Contrasting Features and Ethical Dimensions," IEEE Transactions on Professional Communication, Vol. 32, no. 2, (June 1989): 87.

اتجاه واحد من المزود إلى المتلقي. ويستخدم هذا النموذج ممارسو العالقات العامة في الحكومات. ويرى الباحث أن سلوكيات ممتهني الدبلوماسية بالمفهوم التقليدي تندرج ضمن هذا النموذج الاتصالي أيضا.

3- نموذج الاتصال ثنائي الاتجاه غير المتماثل (Two-Way Asymmetrical)

تعود جذوره العلمية إلى عمل لجنة المعلومات العامة التي ترأسها جورج كريل (George Creel) خال الحرب العالمية الأولى. وقد أثرى هذا النموذج إدوارد بيرنايز (Edward Bernays) ، أحد المؤسسين الأوائل للعالقات العامة، بنظريات العلوم الاجتماعية، وكان يعتقد أن هناك إمكانية لصناعة الرأي العام لأغراض شريرة، مثل استخدام النازيين الدعاية لتحقيق أهدافهم، ومن ثم خدمة مصالح المجتمع الألماني. لكن الإشكال الأخلاقي المطروح: ما الجهة المخولة لتحديد ما هو الأفضل للمجتمع؟ وضمن هذا النموذج الاتصالي ثنائي الاتجاه غير المتماثل ترى المنظمات أن باستطاعتها اتخاذ القرار ثم بيعه إلى جماهيرها، وهو نموذج سلبي للمعنى الراقي للدبلوماسية.

4- نموذج الاتصال المتماثل ثنائي الاتجاه [1](Two-Way Symmetrical Model)

يمكن اعتباره الأكثر أخلاقية بين جميع هذه النماذج، ويرتكز على ما أسست له مراجع العالقات العامة، خاصة تلك التي صدرت في الخمسينات وما بعدها من قبل المتخصصين في مجال التربية. ويروم هذا النموذج تعزيز الحوار، ويستخدم المعطيات التي تجمعها المؤسسة لتغيير الممارسات التنظيمية، ويعمل على التوازن في المصالح عبر التنازلات المتبادلة اعتمادا على التفاوض وحل النزاعات والتفاهم بين المنظمة وعامة الناس. وينطوي دور ممارس العالقات العامة في هذا النموذج على حل المشكلات من خلال برامج الاتصال، ويدعو إلى ثنائية الاتجاه في التواصل بين المزود والمتلقي بغرض التأسيس لفهم متبادل بين الطرفين بدل مقاربة الإقناع القائمة على اتجاه واحد.

إن الفرق الرئيسي بين نموذج التواصل ثنائي الاتجاه، المتماثل وغير المتماثل[2]، هو أن التواصل ثنائي الاتجاه المتماثل يعني الرغبة في تغيير النفس والمواقف الشخصية إذا دعت الضرورة إلى ذلك من أجل المنفعة المتبادلة، بينما يهدف التواصل ثنائي الاتجاه غير المتماثل إلى جعل الجمهور

1) Ebony Simpson, "The Four Models in Grunig's and Hunt's PR Theories," linkedin.com, June 11, 2014, "accessed 2 February 2021". https:// bit.ly/3lCcpcL.
2) Shahin, "Friend, Ally, or Rival?,": 5103.

(الأجنبي) يغير رأيه ومواقفه لصالح صاحب الخطاب. ويرى جرونيج[1]، أن نموذج الاتصال المتماثل ثنائي الاتجاه هو نموذج معياري ونهج أخلاقي للفعالية التنظيمية في العالقات العامة. وقد ندرج ممارسات الدبلوماسية الرقمية ضمن هذا النموذج المتماثل في ثنائية الاتجاه والتفاعل بين المواطنين وصانعي القرار في السياسة الخارجية والدولية. اهتم الأكاديميون في البداية بالبحث في تحديد فوائد شبكات التواصل الاجتماعي لـ"كسب القلوب والعقول"[2]، لكنهم اليوم قلقون حول ما إذا كانت هذه الوسائطُ تستخدم لإشراك أشخاص من دول أخرى في "التواصل ذي الاتجاهين"، باعتبارها إحدى الوسائل لتغيير الرأي العام لصالح جهة معينة. وهنا، تحاول الدبلوماسية الرقمية التواصل مع الجماهير الخارجية عبر توظيف الوسائط الرقمية لصناعة رأي عام خارجي يخدم مصالح الدولة ويصونها.

وتعتبر مؤسسة "ديبلو فاونديشن"[3]، المصدر الرئيسي للنقاشات حول الدبلوماسية الرقمية. وقد قام أندرياس ساندري بتجميع عدد من التغريدات لمسؤولين حكوميين وقدمها كأدلة على تأثير الدبلوماسية الرقمية على مستوى عملهم. وفي محاولة لتقييم أثر الدبلوماسية على العالقات الدولية، قام الموقع "تويبلوماسي" (Twiplomacy) بالعديد من دراسات الحالة، وخلص إلى أن الدبلوماسية الرقمية جديدة ويستحيل قياس آثارها على المدى الطويل. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بها، إلا أن هناك العديد من الثغرات.

وخلص العديد من الباحثين[4] إلى أن الدبلوماسية لم تعد مهمة حصرية على نخبة معينة، وأن وسائط التواصل الاجتماعي، مكنت المواطنين من المطالبة بالشفافية، وقلصت فجوات الحوار مع السلطات. واعتبرها رودريغيز غوميز (Rodriguez Gomez) نموذجا دبلوماسيا جديدا يتطلب إعادة هيكلة الأشكال والأنظمة، والتكوين للموظفين بغية تكييفهم مع البيئة الجديدة.

3.3 الدبلوماسية الرقمية وتوظيفها للفضاء الأزرق

1) Yunna Rhee, The employee-public-organization chain in relationship management: a case study of a government organization (Ph.D. thesis, University of Maryland, College Park, 2004), 24.
2) Shahin, "Friend, Ally, or Rival?,": 5103.
3) Verrekia, "Digital Diplomacy and its Effect on International Relations,": 6.
4) Matthias Erlandsen Lorca, "Twitter como herramienta de para-diplomacia: un estudio cuantitativo exploratorios basado en los casos de Quebec y Cataluña," (Tesis para optar al grado de Magíster en Estudios Internacionales, Santiago, Chile, Septiembre 2017), 55.

– الشبكة "الويب"[1]: تمثل النافذة الكبيرة التي تطل من خلالها وزارة الخارجية، وتعرض هياكلها ونشاطاتها اليومية المختلفة، وتشكل أداة للاتصالات الدائمة والرسمية، وتخضع للتحديث باستمرار، وتفتح قنوات للاتصال تسمح بالتفاعل مع أكبر عدد من المواطنين. وقد عمدت الولايات المتحدة الأميركية[2] إلى استراتيجية مزدوجة على شبكة الإنترنت بإنشاء صفحتين: صفحة "State.gov"، مخصصة للجمهور الأميركي، وموقع "America.gov" وهو منصة للتفاعل مع الأجانب، وتبني الحكومة سياستها الخارجية على أساسه ويهدف إلى الترويج للقيم التي تحدد شخصية الولايات المتحدة تجاه العالم.

–**المدونات**[3]: وهي مواقع على الويب تتيح للمستخدمين تحديثها بسلاسة؛ ما يسهل على القراء التعليق على المقالات والاحتفاظ بالنصوص والتعليقات، والرجوع إليها متى ما يشاؤون، فأصبحت أداة التواصل الرئيسية داخل المجتمعات. وأضافت معظم المؤسسات مدونة لتعزيز وجودها على المنصات الأخرى بهدف عرض نشاطاتها، والتعريف بأعضائها. وخولتها بساطتها التقنية إمكانية التوظيف لأغراض مختلفة في مجال العالقات الخارجية.

فقد استغلت الحكومة اليابانية المدونات بتوجيهها لجمهور معين وهو الأطفال، مثل مدونة وزارة الخارجية التي تحتوي ألعاب إلكترونية؛ حيث يزرع التفاعل مع ملفات كالتعريف بالنينجا، أو مصارع الساموراي، في نفوس هؤلاء الأطفال التطلع لأهمية اليابان في آسيا وفي العالم، ويمكَ نهم من التعرف على الثقافة اليابانية. وطَّوَرت وزارة الخارجية البريطانية مدوناتها، حيث تمتزج آراء المواطنين مع الانطباعات الشخصية للدبلوماسيين والخروج بخالصات شاملة.

– الويكي[4]: صفحات تحتوي على نصوص يمكن تحريرها بواسطة أي مستخدم مهما كانت هويته. للويكي، سجل يحفظ التغييرات، ويمكن العودة إلى المعلومات السابقة دون أي إشكال؛ ما يمنع المستخدمين الآخرين من حذف أي محتوى قد يكون مهما. وقد شرعت وزارة الخارجية الأميركية عام 2006 في استخدام هذا البرنامج لتطوير موسوعة حول الموضوعات الدبلوماسية "Diplopedia" ضمن شبكتها الداخلية، الإنترانت. وتجاوز عدد المتفاعلين فيها أكثر من 10 آلاف من موظفي وزارة الخارجية

1) Rafael Rubio, "Diplomacia digital: Una introducción," Cuaderno de la escuela diplomática, no. 44, (2011): 44.
2) Ibid, 46.
3) Ibid, 47-48.
4) Ibid, 49.

نفسها، أو مع البعثات التي يمكن التواصل معها عبر الإنترانت. كما أن صفحة "Diplopedia" متاحة لمصالح الاستخبارات في الولايات المتحدة وغيرها من المنظمات ذات الصلة باألمن القومي، التي يمكنها الرجوع إليها دون تعديل محتواها.

– فيسبوك[1]: من أكثر الوسائط تداوًل في العالم، وعادة ما يستخدمه الأشخاص لإنشاء شبكة اجتماعية خاصة بهم، وقناة اتصال مع أصدقاء دون تحديد للرقعة الجغرافية، ومشاركة للرسائل، والصور... على ألا يتجاوز عدد الأصدقاء 5 آلاف شخص، يمكنهم الوصول إلى المعلومات المشتركة وتشكيل مجتمع خاص يجمعهم .ويعمد الموظفون الدبلوماسيون إلى فتح حسابات خاصة بهم تكون بمنزلة قناة اتصال مباشرة بينهم وبين المواطنين الذين يعيشون خارج أوطانهم. كما يمكن المسؤولين توسيع شبكة اتصالاتهم الشخصية والمهنية. تضم صفحة أحد وزراء الخارجية أكثر من 4 آلاف صديق. يطالع المتفاعلون معه آخر أخبار وزارته، ويشاركونه الصور والتعليقات الشخصية، ويمكن المستخدمين من معلومات أكثر حول توجهاته السياسية على الساحة الدولية. وقد فرضت أهمية وسائط التواصل الاجتماعي نفسها في المجال الدبلوماسي، فاختار العديد من الخدمات الأجنبية إنشاء صفحات رسمية في فيسبوك. كما أن بساطة وتنوع هذه الصفحات جعلها تحل في كثير من الأحيان محل المواقع الرسمية.

– **تويتر (37):** يعتبر منصة ذات خدمة تدوين مصغر، أنشأه عام 2006 جاك دورسي (Jack Dorsey). وقدر عدد المستخدمين المسجلين على تويتر عام 2020 بـ 314.9 مليون مشترك، وحوالي 290.5 مليون مستخدم نشط شهريا عام 2019، وسيرتفع العدد إلى 340 مليونا مع حلول 2024. وأدى إلى توليد 290.5 مليون تفاعل يومي، وأكثر من 1.6 مليون طلب بحث يومي**(38)**. يتميز تويتر بإمكانية إرسال رسائل نصية قصيرة بحد أقصى للحروف في التغريدة الواحدة يبلغ 280 حرفا، وتعرض على الصفحة الرئيسية للمستخدم، الذي يمكنه الاشتراك في تغريدات الآخرين، ويطلق على هذا الإجراء اسم "متابعة."

وكان أول من استخدم منصة تويتر وزارة الخارجية الأميركية بنظام المدونات الصغيرة "Microblogging" **(39)**، من خلال حسابات رسمية لإعلام المستخدمين بما تفعله وزيرة الخارجية. ورأى فيليب سيب (Philip Seib) (40)، أن تويتر أداة دبلوماسية تتناسب والإحساس الجديد لتمكين السياسي الذي صاحب ظهور الشبكات الاجتماعية؛ إذ يعزز العلاقات بين أفراد المجتمع العالمي.

1) Ibid, 50.

ومنذ 2006 (41)، تحدثت وزيرة الخارجية الأميركية السابقة، كوندوليزا رايس، عن التقنيات الجديدة واعتبرتها طريقة فاعلة للتواصل مع ملايين الأشخاص الجدد عبر العالم. واشتركت رايس في تويتر، أكتوبر/تشرين الأول ،2007 وتجاوز عدد المتابعين، في سبتمبر/أيلول، 2019 أكثر من 5 ملايين، وأكثر من 800 حساب لمختلف الوسائط في بعثاتها عبر العالم بمجموعة متنوعة من المنصات، مثل: فيسبوك، ويوتيوب، وإنستغرام، وفليكر، وبنترست. واستجابة لدعوات الخبراء وتشجيعهم لصانعي السياسة في الولايات المتحدة، تم اللجوء إلى هذه الوسائط كآليةً لممارسة القوة الناعمة، بعد استراتيجية الحرب على الإرهاب التي تبناها الرئيس الأسبق، جورج بوش، وتقويضها للصورة الرمزية والأخلاقية لأميركا في العالم؛ لأن مهمة "كسب القلوب والعقول" تتم عبر الرسائل الإعلامية المؤسسة والقوية.

– الشبكات الاجتماعية الأخرى(42): يمكن الإشارة إلى شبكات اجتماعية أخرى أقل عالمية، مثل: أوركوت (Orkut) في البرازيل، وهاي فايف(Hi 5) في المكسيك، وكيو زون (Qzone) في الصين، وفكونتاكتي (Vkontakte) في روسيا... كل هذه المنصات تسعى السفارات والقنصليات إلى الوجود فيها لتكون وسائل تمرير الرسائل وصناعة القبول والتمكين السياسي والاقتصادي والثقافي.

4– دبلوماسية تويتر والمواضيع الجديدة في العالقات الدولية

1.4.العصر الرقمي واختزال المسافات والتدفق المعلوماتي

عندما تلقى رئيس الوزراء البريطاني، اللورد بالمرستون **(43)**، أول رسالة تلغراف، عام 1860 صرخ: "يا إلهي، إنها نهاية الدبلوماسية!"، كانت صرخة دهشة تعبر عن تطور جديد جعل العالم يتوقف عن التشابه مع القرون السابقة. وشهدت السنوات العشرون الماضية تغيرا علميا حقيقيا عدل من أنماط العالقات والتفاعلات. كما أن تطور شبكة الاتصالات غير من مفهوم الحدود، وقرب المسافات، وكرس مفهوم القرية العالمية. هذا الكون الافتراضي، جلب السلطة للمواطنين ومنحهم جزءا كبيرا منها. وجعل التواصل بالصوت والصورة، حقيقة بعد ما كان ضربا من الخيال.

وأسست الإنترنت لقيام مجتمعات افتراضية عابرة للأوطان، وفتحت أبوابها لماليين المتفاعلين دون قيود الجنس، والمستوى الاجتماعي أو الدين. وغدا الأشخاص مواضيع للعالقات الدولية لتأثيرهم في الدوائر القريبة والبعيدة منهم، خاصة أولئك الذين لهم تأثير في تكوين الرأي العام الوطني والدولي، وبات الأفراد هدفا للدبلوماسية والأطراف الفاعلة فيها، وأصبحوا الأبطال الرئيسيين في مجتمع الشبكات وأسست

الانترنت لقيام مجتمعات افتراضية عابرة للأوطان، وفتحت أبوابها لماليين المتفاعلين دون قيود الجنس، والمستوى الاجتماعي أو الدين. وغدا الأشخاص مواضيع للعالقات الدولية لتأثيرهم في الدوائر القريبة والبعيدة منهم، خاصة أولئك الذين لهم تأثير في تكوين الرأي العام الوطني والدولي، وبات الأفراد هدفا للدبلوماسية والأطراف الفاعلة فيها، وأصبحوا الأبطال الرئيسيين في مجتمع الشبكات (44) هذه الظاهرة بأنها فرصة لبناء نوع جديد من التفاهم الدولي ليس بين السياسيين، ولكن بين المواطنين على اختلاف جنسياتهم. كما حذر جوزيف ناي(**45**) من أن ثورة المعلومات غيرتً ا عالم السياسة الخارجية، ما يفرض على المسؤولين التكيف معها لتزايد قوة جذري الجهات الفاعلة من غير الدول واحتلال القوة الناعمة مجالا واسعا في صنع السياسة الخارجية.

وعليه، بدأ العديد من وزارات الخارجية تعديل هياكلها للتكيف مع معطيات العصر بالنبلاء، وهو الجديد؛ ما سيدفع إلى تغييرات في صورة الدبلوماسي المرتبطة نمطيا بالنبلاء، وهو شخص متمكن من اللغات ويحسن الحديث بها. بل إن العصر الرقمي صنع صفات ظهرت على الأجيال الجديدة من المدارس الدبلوماسية في بلدان عدة من العالم. هذه المعطيات، حررت الدبلوماسية من مفهومها التقليدي ودفعتها للبحث عن أدوات جديدة للوجود المريح على المستوى الدولي، ورسم عالقات تخدم مصالحها مع الجهات الفاعلة كالرأي العام الدولي، أي إمكانية توسيع جمهورها لمواصلة الدفاع بشكل فعال عن مصالحها الموجودة هنا وهناك، متجاوزة التمثيل الرسمي المعهود سابقا أمام الدول والمنظمات. واعتبر ديفيد دي أوغارتي (David de Ugarte) في كتابه "من الدول إلى الشبكات" (46) أن للدول تاريخا لنهاية صالحيتها، وسيتم استبدالها بمؤسسات جديدة، استجابة لطروحات العالم الرقمي. أما إستير دايسو (Dayson Esther) فروج لمفهوم "عدم وساطة الحكومات، وتصور مجتمعا عالميا تتداخل فيه الشبكات الافتراضية العابرة للحدود مع المجتمعات المحلية التقليدية، ويتطلب شرح هذه النقاط دراسة مطولة وجادة.

2.4 دبلوماسية تويتر وحيرة الاختيار بين أجهزة "آيباد" وأوراق الاعتماد

هتم ماتياس لوفكينز (Matthias Lufkens) بمفهوم الدبلوماسية الرقمية عبر تويتر، وهو المسؤول على موقع "تويبلوماسي" (**47**) الذي ينشر منذ عام 2012 تقريرا سنويا عن كيفية استخدام رؤساء الدول والحكومات موقع تويتر للتفاعل مع المواطنين ونظرائهم. ويعتقد لوفكينز أن الدبلوماسيين الأكثر نجاحا(**48**)، هم أولئك الذين يحسنون استعمال أجهزة" iPad" بدلا من تعويلهم على أوراق الاعتماد، وأن فائدة دبلوماسية تويتر تتجاوز التواصل مع الناخبين والسياسيين، لتسهل التفاعل مع الدبلوماسيين

ورؤساء الدول والحكومات. ويقول أنتونيو ديرودا (Antonio Deruda)(49): إن تويتر مصدر مهم للمعلومات، ومنصة رائدة للتواصل الدبلوماسي، وغدا **الأداة المفضلة لمسؤولي الحكومات والدبلوماسيين الدوليين.**

ويساعد تويتر على إجراء مقابلات مع الزعماء السياسيين على المباشر من خلال الخدمة المرتبطة بـ"تويت كام (Twitcam) (50). ويستخدم أيضا منصة لتعبئة المجموعات الاجتماعية من أجل أهداف مختلفة كتنظيم الاحتجاجات، وقد برز دوره في التنسيق لما سمي بـ "ثورات تويتر" أو أحداث "الربيع العربي"، والاحتجاجات التي عرفتها الانتخابات في إيران ومولدوفا، عام 2009 والاحتجاجات على انقلاب أوكرانيا، في 2013-2014 والمظاهرات والتحريض على الاغتيال في فنزويلا في 2014. واستخدمه القادة لإرسال رسائل إلى أتباعهم من أجل إعلامهم وتنظيمهم في الشوارع، ضمن هذا المسار الاحتجاجي.

وأشارت شركة الاتصالات الاستراتيجية العالمية والعالقات العامة "بيرسون مارستيلر" (51)، عام 2013 إلى أن 83% من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة لديها حساب على تويتر، أي ما يمثل 68% من جميع رؤساء الدول والحكوماتِ على المستوى العالمي، وأن ثلثي قادة العالم، الذين يمثلون 125 دولة، **لهم وجود على تويتر** ويحظون بشعبية خاصة في أميركا الشمالية وأوروبا. وفي عام ،2015 بلغت النسبة المئوية للقادة الذين لديهم حساب على تويتر، 86%، وذكرت الدراسة أن أكثر من نصف وزراء خارجية العالم ومؤسساتهم يشتركون في تويتر.

ويرى وزير الخارجية الإيطالي السابق جوليو تيرزي (52)، أن لتويتر تأثيرين إيجابيين على السياسة الخارجية؛ **إذ يشجع على تبادل الأفكار** بين السياسيين والمجتمع المدني، **ويزيد من قدرة الدبلوماسيين على جمع المعلومات وتحليلها وإدارتها**، والرد عليها في الوقت المناسب.

ووفقا للوفكينز **(53)**، فقد برز دور دبلوماسية تويتر في العالقات الدبلوماسية؛ حيث استخدمها الرئيس الفنزويلي الراحل، هوغو شافيز، أداة في حملته الانتخابية سهلت إعادة انتخابه في أكتوبر/تشرين الأول 2012، وتواصله المباشر مع 3.6 ملايين متابع. أما الرئيس الإستوني السابق، توماس هندريك إلفيس، فساعدته على دحض الأخبار السلبية التي نشرتها صحيفة نيويورك تايمز عن بلاده في العام نفسه. لكن دبلوماسية تويتر لن تحل محل الدبلوماسية التقليدية.

ويرى ديرودا (54)، أن دبلوماسية تويتر إلى جانب الشبكات الاجتماعية الأخرى غيرت الأشكال التقليدية والرسمية للتفاعل الدبلوماسي؛ إذ أعادت رسائل البريد الإلكتروني والاتصالات عبر الإنترنت تصميم السيناريو الدبلوماسي باختزال المسافات بين الدول، وتآكل فكرة البروتوكول، وإضعاف دور السفارات. وهو نفس ما ذهبت إليه إيفا هاردر (Eva Harder)، فتويتر غير وجه الدبلوماسية، كما غير وجه الدبلوماسية، الجماهير من قبل الحكومات.

في عام 2011 (55)، لم ترد رئيسة الوزراء الأسترالية السابقة، جوليا غيلارد، في حسابها على تويتر، على نظيرها النيوزيلندي، جون فيليب كي. كما أن رئيس الوزراء الإسرائيلي، بنيامين نتنياهو، لم يرد على صداقة فلسطين، وفهم منها الرأي العام العالمي مواقف دبلوماسية لها معنى. وفي هذا السياق، غدت خدمة "متابع" و"غير متابع" على تويتر محورا للتوتر الدبلوماسي بين الحكومات؛ حيث تفسر الايماءة بعلاقات الود والتحالف، أما عدم الرد فيعني أن "هناك شيئا ما يحدث" بينهما.

إن متابعة الرئيس الفنزويلي الراحل، هوغو شافيز، رؤساء الإكوادور والأرجنتين والبرازيل وكوبا على تويتر، وضع خريطة تحالفات للحكومات اليسارية التي ميزت منطقة أميركا اللاتينية. بينما شكل التفاعل على تويتر بين رؤساء حكومات كولومبيا وشيلي وبيرو محورا لحكومات يمينية، وهو ما يشير إلى خريطة أخرى للتحالفات في المنطقة ظلت إلى غاية 2014 مع بعض الاستثناءات. لذلك أصبح الاهتمام بالمتابعة على تويتر مؤشر دبلوماسيا، دفع العديد من الدول إلى العمل لكي تكون محل متابعة من قبل زعماء لهم تأثير على المسرح الدبلوماسي العالمي.

وحاول الباحثون **(56)** دراسة الآثار التي يمكن أن تحدثها طبيعة هذه الروابط في الواقع على العالقات الدولية. ففي 25 مايو/أيار 2015، قررت وزارة الخارجية الأميركية "@State Dept" "متابعة" وزارة الخارجية الكوبية على تويتر "@Cuba MINREX"، وردت عليها كوبا في وقت الحق من نفس اليوم بنفس الإيماءة **(57)**. حدث هذا بالعودة إلى التفاعل الاتصال عبر الإنترنت قبل شهرين من ترحيب البلدين رسمي عبر الشبكة. وهو مثال على القدرات والفرص التي يتيحها النقر على الأزرار من بعيد، ودور الوسائط في تطوير العالقات بين الدولتين.

إذن، يثبت المشهد الحالي تفاعل الدبلوماسيين والوزارات على هذه المنصة بشكل متصاعد. ففي 28 يناير/كانون الثاني 2017 (58)، نشر رئيس الوزراء الإسرائيلي تغريدة يشيد فيها بخطوة الرئيس دونالد

ترامب، ببناء "الجدار الفاصل" مع المكسيك، واعتبرها فكرة رائعة للحد من الهجرة غير الشرعية. ساعات بعد ذلك، دعت الحكومة المكسيكية علانية رئيس الوزراء الإسرائيلي إلى الاعتذار عن بيانه. أما في 20 فبراير/شباط من نفس السنة، فأجابت السفارة السويدية في أميركا على تغريدة لترامب، بدعوى وقوع هجوم إرهابي في السويد.

3.4 الإنترنت وتجاوز الدول في صنع السياسة الدولية

شهد العالم منذ تسعينات القرن الماضي تحولا مثيرا في عمليات التواصل، ولعبت الشبكات الاجتماعية دورا مهما في إيصال الأخبار ونشرها. كما أن تطور الإنترنت وانخفاض تكاليف تكنولوجيتها زادا من سرعة نقل البيانات وتبادلها. وكان التفاعل في العالقات الدولية حتى خمسينات القرن العشرين يتمحور حول الدول، أما الدبلوماسية فوسيلة لإدارة هذه التفاعلات، إلا أن دورها –حسب هيدلي بول (Hedley Bull) (59)– تغير في إدارة العالقات بين الدول والكيانات التي لها وزن في السياسة العالمية.

واستطاعت الإنترنت (60) أن تترصد تطور العديد من الظواهر والحركات، وأن تربط بين هذه المجموعات، وتجعل صوتها مسموعا بقوة على المشهد العالمي، ما أدخل عناصر جديدة فاعلة في عالم الدبلوماسية، ومكنها من المشاركة والتأثير. وصف الدبلوماسي النيوزيلندي ريتشارد جرانت، العملية بأنها "دمقرطة للدبلوماسية"؛ حيث أتاحت الإنترنت لفواعل جدد النشاط في مجالات اتسعت مساحتها، وعززت قدرة الجهات الفاعلة من غير الدول على المشاركة في هذا التفاعل.

للإنترنت ثالثة آثار أساسية على العالقات الدولية (61):

1. تضاعف عدد الفواعل في صنع السياسة الدولية.

2. حرية نشر المعلومات وسرعتها بغض النظر عن صحتها أو خطئها.

3. تقديم الخدمات الدبلوماسية بأكثر فعالية وأقل تكلفة للمواطنين أو الحكومات.

وقد تكون للمعلومات الخاصة عند نشرها على المأل تأثيرات عميقة في توجيه إدارةِ الشؤون الدولية، وتمثل فضيحة "أبو غريب" نموذجا على هذا التأثير (62)؛ إذ بعد نشر الصور التي تكشف المعاملات غير الإنسانية لنزلاء السجون العراقيين وتداولها العالمي بفضل الإنترنت، كانت صاعقة شوهت سمعة أمريكا، وأججت الهجمات الجهادية بدافع الانتقام. وأطاحت الحرب في العراق، بفضل الإنترنت، برؤساء

حكومات كل من خوسيه ماريا أزنار في إسبانيا، وتوني بلير في بريطانيا، وقد كان لذلك تداعيات على مسرح العالقات الدولية.

لم تقتصر حتمية التكيف مع الإنترنت على الدول فقط (63)، بل تعدتها إلى المنظمات غير الحكومية بغية زيادة نفوذها في الشؤون الدولية. وفي هذا السياق، يبرز دور لجنة الشؤون العامة الأمريكية–الإسرائيلية، التي تسمى اختصارا "آيباك"(AIPAC) وقدرتها على تعبئة اللوبي اليهودي عبر الشبكة. وأصبح للجميع منصات يمكن التواصل من خلالها، ولم يعد صعبا إيجاد شخص يتقاسم معك نفس الأفكار والتوجهات، في ظل قرية تربطها خيوط شبكة عنكبوتية سهلة المراس.

وعلى الرغم من أن الدبلوماسية تجرى في المقام الأول بين حكومات الدول، إلا أن الإنترنت أدخلت العديد من المتغيرات أعاقت استمرار الدبلوماسية التقليدية على نفس المنوال. أما آثار الدبلوماسية الرقمية على صنع السياسة الخارجية، فتتجلى في المجالات التالية (64):

1. خدمة التوصيل: تؤثر الإنترنت على الخدمات التي يقدمها الدبلوماسيون ووزارات الخارجية، وعلى خدمات الإدارات المحلية والمؤسسات الخاصة. وقد قوضت الإنترنت التوزيع التقليدي للعمل الدبلوماسي، وسهلت الوصول إلى المعلومات، كما لجأت وزارات الخارجية والسفارات إلى تقديم الخدمات عبر الإنترنت.

2. الأفكار: تعتبر الأفكار والقيم مهمة في صناعة السياسة الخارجية، وتدخل في نطاق ما يسميه جوزيف ناي بـ "القوة الناعمة". واعتمدت الطريقة الدبلوماسية التقليدية في مناقشة قضية ما على إلقاء خطاب وزاري، أو نشر كتيب، أو نقل الرسائل الرئيسية إلى الراديو والتليفزيون، ووسائل الإعلام المطبوعة، لكن اليوم يتم نشر هذه الخطب على المواقع الرسمية، حيث يتم الوصول إليها مباشرة لكل من يرغب في ذلك وكثرت المدونات والمنتديات التفاعلية، حيث تدار المناقشات السياسية مع إشراك خبراء بدل من الوزراء والرسميين.

3. الشبكات: إن إنشاء الشبكات المناسبة كمساحات للنقاش يشارك فيها أصحاب المصلحة وصانعو الرأي لمناقشة السياسة الداخلية، وممارسة التأثير على السياسة الخارجية. وتسمح الشبكات للدبلوماسيين ليس فقط جمع المعلومات الموثوقة لاتخاذ القرارات الصائبة، وإنما البحث عن طرق لكيفية ممارسة أقصى قدر من التأثير.

5. الواقع الدولي للدبلوماسية الرقمية: مناقب وإكراهات

1.5 التسابق الدولي لتغيير أشكال التفاعل الدبلوماسي

إن السياسات الدولية، في ظل عصر المعلومات، استدعت بذل مجهودات جبارة قصد صياغة إدراك عالمي، وصناعة جمهور دولي، يتبنى توجهات السياسة الخارجية وقبولها. فقد قال السفير البريطاني لدى لبنان، توم فليتشر(65): إن الإعلام الاجتماعي لا غنى عنه في العمل الدبلوماسي الحديث، ولا يمكن إهمال مواطني أصبح الإنترنت الذين أصبحوا جزءا من المناقشات المتعلقة بالسياسة الخارجية.

لعل التحول في الممارسة السياسية للرئيس الأميركي الأسبق، باراك أوباما، عن سابقيه ابتداء من 2008، اعتبرت منهجا دبلوماسيا جديدا. فاستعماله لتويتر ومشاركته لجماهير قدرت بـ 96 مليون متابع وحوالي 15.500 تغريدة (66) كانت لها تغذية استرجاعية إيجابية وسلبية. بعد أشهر من وجود أوباما على تويتر، فتح الرئيس الفنزويلي السابق، هوغو شافيز، حسابا له، ثم الرئيس الكولومبي، ألفارو وريبي، ورئيس الإكوادور، رافائيل كوريا، ثم رئيسة الأرجنتين، كريستينا فرناندیز. وتعزز التفاعل بين قادة أميركا اللاتينية. واعتبر سفير الولايات المتحدة لدى روسيا، مايكل ماكفول، رائدا في استخدام تويتر في القضايا الدبلوماسية (67). فقد لجأ إلى كتابة الرسائل – منذ تعيينه سفيرا عام 2011 باللغتين الروسية والإنجليزية، ما جعل الصورة أكثر وضوحا لدى متابعيه حول سياسة الولايات المتحدة تجاه روسيا.

وانخرطت وزارة الخارجية الأميركية بجدية في هذا المجال (68)، فأقامت دورات تدريبية للناشطين الاجتماعيين، واستخدامهم لوسائط التواصل قصد تمكينهم من "التخفي" عن الأجهزة الأمنية داخل بلدانهم، مع محو للآثار حتى تتعسر ملاحقتهم ويصعب تتبعهم، إضافة إلى تنمية قدراتهم ومهاراتهم في "اختراق الجدر النارية"، وتجاوز الرقابة.

وفي العام 2008، قررت سفارة الولايات المتحدة في العاصمة الصينية، بيجين، تثبيت شاشة لتحديد نوعية الهواء في المدينة، وبث قراءات كل ساعة عبر تويتر (69) للفت الانتباه إلى مستوى التلوث بغرض إثارة الرأي العام الصيني ضد سياسة باله.

وتجاوز(**70**) عدد حسابات وزارة الخارجية الأميركية 300 حساب على تويتر، و400 صفحة على فيسبوك باللغة الإنجليزية ولغة البلد المضيف. ووصل عدد اللغات التي تغرد بها على تويتر إلى 11 لغة،

في عام 2013. وبلغ عدد الدبلوماسيين الأميركيين في الخارج الذين يستخدمون الدبلوماسية الرقمية حوالي 900 دبلوماسي، منهم 39 سفيرا. وبحلول مايو/أيار 2013 وصل عدد متابعي مواقع وزارة الخارجية على تويتر وفيسبوك إلى 26 مليون، بزيادة قدرها 350 % عن يناير/كانون الثاني 2012.

واستفادت وزارة الخارجية من تكنولوجيات البحث عن الحشود لإطلاق منصة تعاونية بهدف رسم خرائط الاحتياجات (Map Give) (71). وأطلقت عام 2014 مخبر التنمية الشاملة لتقديم حلول لتحديات التنمية المعقدة. وفي إطار البرامج التعليمية، أطلقت مبادرة "MOOC Camp" القائمة على تقديم دورات عبر الإنترنت للسفارات الأميركية في العالم، وحاولت تفعيل الدبلوماسية الرقمية عبر الرفع من مستوى الارتباط مع الشبكات، وحثها على توظيفها. كما قامت الوزارة بمبادرة القرن الحادي والعشرين للكفاءة السياسية، وهدفت إلى تدريب الدبلوماسيين الأميركيين وتشجيعهم على استخدام هذه الوسائط لخلق حوار اجتماعي عالمي. ولم يعد مفهوم الدبلوماسية عبر الشبكة الاجتماعية يقتصر على العالقة بين دولة وأخرى، بل غدا اتصال بين الدولة والمجتمع المدني، وإمكانية الاستماع إلى الجماهير والإصغاء إليها. أما فرنسا(72)، التي تعتبر دولة رائدة في الدبلوماسية الرقمية وتسميها "دبلوماسية التأثير"، فقد احتلت المرتبة الثانية عام 2016 والمرتبة الثالثة عام 2017 في تقرير الدبلوماسية الرقمية. وأنشأت وزارة خارجيتها موقعا لها على الإنترنت منذ العام 1995. وحاولت بدبلوماسية التأثير الترويج لصورتها(73)، والدفاع عن مصالحها وتحسين طرق تفاعل الجمهور مع أنشطة وزارة شؤونها الخارجية على الشبكة.

وبلغ عدد زوارها ما يقارب 1.7 مليون شهريا، وافتتحت حسابات باسم "الدبلوماسية الفرنسية" في عدة منصات بلغات مختلفة. وتخصص الوزارة جلسة تفاعلية شهرية على تويتر، تتيح للجمهور التواصل مع المسؤولين والاستماع إلى آرائهم، والإجابة على كل التساؤلات المتعلقة بمواضيع مختلفة، قصد إتاحة التفاعل المباشر مع الجمهور، والتأثير عليهم.

وتملك أكثر من 280 بعثة دبلوماسية فرنسية منصات رقمية، ويبلغ عدد اللغات المتداولة في هذه المواقع زهاء خمس عشرة لغة. وتستخدم السفارات والقنصليات تويتر وفيسبوك بصفة رئيسية، مع قدرتها على التكيف مع المنصات الأكثر استعمالًا في البلد المعني. فسفارة فرنسا في الصين تستخدم موقع ويبو (Weibo) . وتقدم دورات تدريبية للدبلوماسيين في منتصف مسيرتهم المهنية في إطار المعهد الدبلوماسي والقنصلي.

أما التجربة الدانماركية(74)، فتتمثل في قيامها بتعيين كاسبر كلينغ أول سفير لها لدى شبكات ما يسمى بـ "الجمهوريات الافتراضية" التي تمثلها شركات التكنولوجيا الكبرى، بما في ذلك المتخصصة في صناعة تطبيقات الهواتف الذكية، وشبكات التواصل الاجتماعي.

وفي إيران (75)، أنشأ وزير خارجيتها، محمد جواد ظريف، حسابا على تويتر باللغة الإنجليزية. أما في تشيلي (76)، وبمبادرة من جامعة أندريس بيلو، فقد أدرجت العديد من التحديثات التي تقوم بها وزارة خارجيتها، وأثبتت نجاعتها، وتحول ذلك إلى سياسة دولة. ويروم استخدام هذه الأدوات إلى تعزيز الشفافية والإعلام بكل الإجراءات والقرارات التي تهم الشأن العام، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتوفير مساحة للتعبير عن الأفكار والتفاعل من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية، فيتولد تعاون بين الشعوب وحكوماتها.

ووفقا لدراسة قام بها موقع "تويبلوماسي" (77) حول نشاط رؤساء الدول ووزراء الخارجية والحكومات ومؤسساتها على موقع تويتر، تبين أن 97 % من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة لديها حضور على المنصة، وأن من بين 951 حسابا على موقع تويتر هناك 372 حسابا شخصيا لرؤساء الدول والحكومات، و579 حسابا للمؤسسات الرسمية في 187 دولة في العالم. واحتل الرئيس الأميركي الموقع الأول للعدد الكبير من المتابعين لموقعه الرسمي، كما هو مبين في الصورة رقم (1).

أما المنظمات الدولية (79)، فإن العديد منها كالأمم المتحدة واليونيسف ومنظمة العمل الدولية، لدهيا حسابات رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي، خصوصا موقع تويتر، وتظهر الصورة رقم (2) ذلك بجلاء.

وما لفت انتباه الباحث في هذه الدراسة أن هناك اهتماما كبيرا بهذا النوع الجديد من الدبلوماسية في أميركا اللاتينية، مقارنة مع دول العالم الثالث، ويبدو ذلك من خلال غزارة الكتابات باللغة الإسبانية المتعلقة بهذا الحقل، والدراسات المقارنة بين وزارات مختلفة وصانعي القرار، ومدى الاستجابة لهذا النوع من الدبلوماسية، ويتجلى ذلك أيضا من خلال الإحصاءات البارزة في الصورة رقم (3) التي تظهر قائمة الزعماء الأكثر نشاطا على الشبكات على المستوى العالمي، حيث تسجل وزارة الخارجية الفنزويلية وفي السلفادور ورئاسة الجمهورية بالدومنيكان، مراتب مميزة. ويتضح جليا أن الدبلوماسية الرقمية وسعت مجال تدخل الفاعلين الدبلوماسيين الرسميين وفاعلين آخرين في العالقات الدولية. وغدا استخدام وسائط

التواصل الاجتماعي مهما في العمل الدبلوماسي من أجل تقريب وجهات النظر المختلفة، وجمع المعلومات وتحليلها، والتأثير على باقي المستخدمين لهذه المواقع الرقمية.

2.5 مزايا الدبلوماسية الرقمية وإضافاتها

1. الانتقال من التواصل العمودي إلى المحادثات الأفقية والقدرة على تعزيز الحوار الثنائي: لقد اقتنع السياسيون والدبلوماسيون بأهمية توظيف وسائط التواصل الاجتماعي في العصر الرقمي لتحسين العالقات بين الدول وخدمة المصالح الوطنية؛ حيث يرى سفير هولندا لدى الولايات المتحدة، رودولف بيكينك (82)، أن الساحة الرقمية فتحت إمكانيات جديدة بالانتقال من المحادثات الفردية إلى الحوار مع المجتمعات. فالدبلوماسية التقليدية ركزت على التفاعل بين المسؤولين الحكوميين الذين ما زالوا يعتمدون على الاتجاه العمودي في مخاطبة الجماهير عبر البث الإذاعي من جانب واحد، على الرغم من سعي الدبلوماسية العامة إلى تغيير هذه المقاربة، وطرح منطق جديد.

لقد سمحت خطوط التواصل الثنائي بتأثير الأفراد على حكوماتهم بطرق لم تكن ممكنة في السابق، واستفادت الحكومات وسياساتها الخارجية من مخرجات هذا التفاعل، ومن مقترحات للرأي العام تخدم مصالح الشأن العام. وتدخل في هذا الإطار مبادرة وزير الخارجية البريطاني، وليام هيغ، الذي استخدم حسابه على تويتر (83) لإطلاق مبادرة "تعرف على وزير الخارجية"، وطالب من خلالها المتفاعلين مع الصفحة بتقديم اقتراحاتهم حول القضايا التي يعتقدون بأولويتها في نشاطات وزارة الخارجية للسنوات المقبلة، مع وعود بمكافأة، ومقابلة شخصية مع الوزير. لقد أغرت المبادرة المواطنين، وتفاعلوا معها بجدية للحديث في قضايا السياسة الخارجية. كما دخلت مواقع حكومية أخرى التجربة، على غرار الحكومة الهولندية، وطلبت الإجابة على التساؤلات الواردة في صفحتها على تويتر كل أيام الأسبوع من الثامنة صباحا إلى الثامنة مساء. من جهة أخرى، تشير الإحصاءات إلى أن 81% من تغريدات الرئيس الرواندي، بول كاغامي، تشكل ردودا على أسئلة المتفاعلين مع تغريداته.

وبذلك، افَتَّكت الرقمنة من الدبلوماسيين احتكارهم للمعلومة، وفسحت المجال أمام العديد من الفاعلين غير الحكوميين للدخول بقوة الاقتراح وأصبحت ذات قيمة، وحفزتهم على الابتعاد عن دائرة النخب المعهودة، وتوسيع مجالات التفاعل والحوار إلى حيز أوسع بين الموظفين الحكوميين فيما بينهم.

لقد كانت الدبلوماسية التقليدية لوقت قريب تهتم بمجال العالقات بين الدول ومع المنظمات الدولية (84)، لكن التطور التكنولوجي جعل السياق يختلف، وأصبحت المهام السابقة تقليدية وانتقلت إلى مستويات أعلى بغية الوصول إلى الرأي العام الدولي، ما دفع بالباحث ريوردان إلى التساؤل عن جدوى الدبلوماسيين المحترفين الذين لا يبدون اهتماما للتكيف مع معطيات العصر الجديد.

2. تعزيز الشفافية وتغير مفهوم السرية (85): أسهمت الدبلوماسية الرقمية في تعزيز الشفافية من خلال إتاحة المعلومات. فقد كان الرئيس الأميركي السابق الحالي، دونالد ترامب، ينشر يوميا تغريدات تسمح لأنصاره بمعرفة المواضيع التي ستتم مناقشتها، والأشخاص الذين سيجتمع معهم. وأكدت الدراسات أن الرسائل الشخصية لها آثار إيجابية، وترفع من مستوى الانتباه لدى الجماهير تجاه المعلومات التي يتم نشرها، ويرسمون لها صورا مرئية في أذهانهم. كما أن التغريدات المشحونة عاطفيا تحظى بأكبر قدر من الاهتمام عبر الإنترنت.

وتغير الاعتقاد التقليدي الذي ارتكز على أن قوة المعلومات في إخفائها (86) واستعمالها بشكل سري، وظهر أن قوتها الحقيقية تكمن في وصولها إلى المجتمع بمصداقية، وبأسرع ما يمكن وفي الوقت المناسب. لقد قدم التطور التكنولوجي المعلومات على طبق من ذهب لعدد غير محدود من الأشخاص بوصول الرسائل إلى مناطق بعيدة، وفي ظرف زماني قياسي دون الحاجة إلى وسطاء. كما أن توسع مجال القوة بين شركاء متعددين وضع الحكومات أحيانا على الهامش؛ ففي نيوزيلندا مثل (87)، فإن الافتراض هو "وجوب إتاحة المعلومات ما لم يكن هناك سبب وجيه لحجبها"، ولم يعد منطق الحكومات يرتكز على احتكار المعلومات، ألن التكلفة ترتفع وحدة الرفض تزيد.

3. القرب من المواطنين والاستماع إلى الجماهير (88): إن تكنولوجيا الإعلام أحدثت تدفق في المعلومات، ونقلت مجال التفاعل بين المرسل والمستقبل من شكل هرمي إلى حوار بين جهات فاعلة متعددة تجمعهم عقد "Nodes" عبر الشبكة. قد تكون حوارات بين ممثل يتمتع بالقوة، وآخر ضعيف، كتفاعل الرئيس الفنزويلي السابق، هوغو شافيز، مع جمهوره المحلي، أو المناقشات التي قامت بها رئيسة الأرجنتين السابقة، كريستينا فرناندیز، مع المواطنين، وتفاعلها عبر مقاطع الفيديو الشخصية المنشورة على يوتيوب وتويتر.

وفي المجال الدبلوماسي، لا يركز الدبلوماسيون فقط على الترويج لسياسات بلدانهم الخارجية بالاتصالات الرسمية، وإنما هناك محادثات غير رسمية للمتابعين في تويتر بالتعليق على الأنشطة التي يشاركون فيها خلال عملهم الدبلوماسي، وحياتهم اليومية .ومن ثم بناء نوع من التعايش الرقمي يروم إقامة عالقات ودية مع مواطنين من دول أخرى، وتقديم صورة إيجابية عن الدولة التي ينتمون لها.

4. **تعزيز العلاقات الدولية (89):** يسهم العديد من الأطراف في تشكيل الدبلوماسية انطلاقا من الرؤساء والوزراء إلى العلماء وعمال الإغاثة، ويختلف مستوى الفاعلية لكل منهم. مع التطور التكنولوجي، ارتفع عدد الفاعلين المسؤولين عن صناعة السياسة الدولية من منظمات غير حكومية، وجماعات ضغط، وأشخاص من جميع أنحاء العالم... هذه الشبكة التي تربط بين كل هؤلاء الفاعلين كثفت من حجم التواصل، ورفعت من مستوى التفاعل، فهي مؤشرات لرفع درجة الترابط الدولي. ولم يعد العمل الدبلوماسي يعتمد فقط على إرسال المبعوثين الدبلوماسيين.

5. الدبلوماسية وعبء التكاليف المالية: إن التطور التكنولوجي خفض من تكاليف استخدام التقنيات الجديدة، كما أن الدبلوماسية الرقمية ال تتطلب استثمارات كبرى .وبمشاركة الجميع على شبكة تويتر، يمكن التحقيق في قضايا مختلفة وتحديد المسؤولين، ما يجعلها أكثر جاذبية للحكومات والسفارات، ومحدودية أعبائها المالية على الميزانية العامة. وفي ظل إكراهات الأزمة المالية التي يعيشها الاقتصاد الدولي (90)، فإن أي تخفيض للتكاليف سيكون مهما. لذلك فإن التطور التكنولوجي سهل تواصل الممثلين الأجانب عن بعد عبر عدد من التطبيقات، مثل السكايب وغيره، دون الحاجة إلى التنقل لعقد اجتماع، ما يوفر نفقات مختلفة.

6. **الآثار الإيجابية على البيئة (91):** ساعدت التكنولوجيا الرقمية على اختفاء النسخ الورقية للعديد من المجلات والجرائد، ونشر الكتب على الشبكة العنكبوتية، ما قلل إنتاج الورق والطباعة، وترك آثارا إيجابية على البيئة. وقد خلصت بعض الدراسات إلى أن الاتصالات السلكية وغير السلكية تقلل من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة تصل إلى 7%.

7. اتصالات سريعة وفعالة (92): تساعد التقنيات الرقمية على جمع معطيات الأنشطة الدبلوماسية ومعالجتها، والتواصل السريع في الحالات العاجلة. وتمكن الحكومات من بناء استراتيجيات المواجهة لأوضاع دولية بعيدة عن حدودها الجغرافية، دون عنصر المفاجأة؛ وهو ما نبه إليه كارل دويتش (Karl

(Deutch في اقتراب الاتصال؛ إذ اعتبر المعلومة متغيرا مستقلا في دراسة الأنظمة وتحليلها. ويمكن للسفارات أن تلجأ أثناء الأزمات إلى إنشاء مجموعات في "واتساب" تضم السفير، والقنصل والسكرتير الصحفي، وتجمع المعلومات وتقدم إلى الدبلوماسي للإجابة المباشرة على انشغالات المواطنين. وتعمل هذه المجموعة كخلية لإدارة الأزمة، واتخاذ القرارات الصائبة. خلافا للأنظمة غير الديمقراطية التي تحد من تواصل مواطنيها داخليا وخارجيا.

لقد جعلت وسائط التواصل الاجتماعي المجتمعات أكثر ديمقراطية، وقدمت لها أدوات جديدة للتحكم في السلطة، وتوفير قنوات للتأثير خارج الجمهور التقليدي، والتغلغل في شرائح مختلفة، وإشراكهم في التشاور وصياغة السياسات، وتطبيق صيغة "فكر عالميا، وتصرف محليا" (Think Globally, Act Locally).

3.5 الدبلوماسية الرقمية: إعادة التشكيل وتحديات التوظيف

1. إكراهات التمكين التكنولوجي وفقه الاستعمال: كشفت دراسة حول استراتيجيات الاتصال في الدول الغربية لوسائط التواصل الاجتماعي (93)، أن معظم الدبلوماسيين ال يتواصلون مع الدبلوماسيين من غير بلدانهم، وأن المؤسسات غير الحكومية التي يختارون متابعتها ليست متنوعة للغاية، وأن الدول وممثليها لم يستغلوا وسائط التواصل الاجتماعي ويستفيدوا من إمكاناتها. وأظهرت بعض الدراسات أن العديد من الممثلين يتم تضليلهم حول هذه الوسائط وكيفية استخدامها. السفير الإندونيسي السابق، دينو باتي جلال، لديه عدد كبير من المتابعين على تويتر، لكن التصنيفات تعتبره أقل نفوذا من سفراء آخرين عدد متابعيهم أقل، لأنه لا يغرد بطريقة ترفع من حجم التفاعل لجهله فقه الاستخدام الذكي لهذه الوسائط. كما أن تغريدة السفير الفرنسي لدى الولايات المتحدة، جيرار أرنو، بعد انتخاب دونالد ترامب (94)، "عالم ينهار أمام أعيننا"، اعتبرت مثيرة للجدل واستهجنها الكثير، وأدت به في النهاية إلى حذفها، وهو ما يستوجب التدريب على هذه الوسائط للتمكن من التوظيف الفعال والإيجابي لها.

2. الأمن الرقمي وتردد الأوساط السياسية: إن الانتشار السريع للمعلومات واعتباره ميزة للدبلوماسية الرقمية قد ينتقل من الإيجاب إلى السلب عبر تسريب المعلومات واختراقها، بل إن هذه الأخطار قد يكون مصدرها الدبلوماسيون والتنافس فيما بينهم (95)، بما في ذلك الجهات الفاعلة الحكومية وغير الحكومية.

وسيظل الوجه المقابل لقوة الإنترنت هو الخطر الذي تشكله على البنية التحتية الحيوية للدول، لاسيما الهجمات والفيروسات الإلكترونية وأخطارها الأمنية.

وتمثل تسريبات ويكيليكس نموذجا آخر على خطر هذه الأداة (96)؛ فقد نشرت علنا ملفات السياسة الخارجية التي تمت مشاركتها بين سفارات الولايات المتحدة ودائرة الشؤون الاجتماعية. واطلع العالم على تقييمات قدمها دبلوماسيون أميركيون عن زعماء، وبلدان مضيفة لهم. وقد أكدت هذه الوقائع إمكانية تسريب المعلومات السرية، ما أوجد نوعا من التردد في الأوساط السياسية حول فكرة الدبلوماسية الرقمية.

3. الإنترنت وإخفاء الهويات (97): ألغت وسائط التواصل الوجود المادي أو الجسدي، ما يجعل الأشخاص يتفاعلون في فضاء افتراضي سهل الاختفاء والظهور بهويات مزيفة، وتقديم معلومات خاطئة ضمن حساب يديره محتال، وما يرافق ذلك من إرباك أمني وزعزعة للثقة. وسببت ويكيليكس قلقا لدى الدبلوماسيين الذين طرحوا فرضية استحالة تجسيد الدبلوماسية الرقمية لصعوبة الحفاظ على السرية وسهولة الاختراق باستمرار، إلا أن الحكومات لم تشاطرهم هذه الفرضية، وعملت على اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية المعلومات والاستفادة من مزايا التحول الرقمي، وإخضاع الدبلوماسيين لدورات تدريبية للتمكن من استخدام الوسائط بطريقة أكثر أمنا وتأثيرا.

4. طوفان المعلومات والتغير في الأدوار(98): غيرت الدبلوماسية الرقمية في دور الدبلوماسيين. قبل الرقمنة، كان دور الدبلوماسي هو تمثيل حكومته أثناء وجوده بالخارج، وتقديم تقارير مفصلة عند العودة. كما كان التواصل صعبا مع الحكومات أثناء وجود الدبلوماسيين خارج الحدود. تغير هذا الوضع وأصبح الأشخاص قادرين على إنتاج المعلومات واستهلاكها. لذلك، فَقَد الدبلوماسيون الاحتكار باعتبارهم الوحيدين الذين يمكنهم الإبلاغ عما يحدث في بلدان أخرى؛ إذ إن حيازة المواطنين العاديين لهواتف ذكية تمكنهم من إخبار العالم بما يرونه قريبا منهم.

5. تحدي مفارقة الامتلاء "الإشباع المعلوماتي": قال هيربرت سايمون": المهم ليس ما تعرف، لكن كيف عرفت الذي تعرفه؟" **(99).**

إن كثرة المعلومات أنتجت فقرا في التركيز، وهو ما يتطلب من الفاعلين على المستوى الدولي البحث فيها، والاهتمام بالمعلومات التي لها قيمة دون غيرها، ولا يتم ذلك إلا من خلال معرفة مصادر المعلومات وغربلتها، والتحكم في توزيعها بين الفاعلين. كما أن المشكلة ليست فقط في إنتاج

المعلومات، بل في صناعة جاذبيتها وتكييفها حسب الجهة الموجهة إليها، وتقديم صورة جيدة عن البلد المعني. فبعدما كان ينظر للدول في العالقات الدولية على أساس المؤشرات الاقتصادية الكلية وقوتها العسكرية، أصبح ينظر إليها اليوم على أساس هيبتها ضمن المجتمع الدولي. وهذه الصورة ال تصنعها الدولة وحدها، بل يسهم فيها عدة فاعلين آخرين من وسائل إعلام، ومنظمات دولية، ومراكز التفكير... وتلعب مصداقية المعلومة دورا في تسويق صورة الدولة، وبالتالي الاهتمام بإنتاج المعلومة وتسويقها، وتحضير صورة الدولة الواجب طرحها في السوق.

6. تعدد الفاعلين الدوليين وتأثيراته على هيكل العالقات الدولية الجديد (100): أوجدت العولمة شبكة معقدة من التفاعل، إلا أن التمايز في الاستفادة من المعلومات ما زال عنوانا في العديد من المناطق، ما يستوجب تكيفا جديدا للسياسة الخارجية مع هذه المعطيات بمشاركة مجموعات وأشخاص، والعمل على تقليل المسافات، لأنها تمثل –حسب بيتر دراكر – خصائص للعالقات الدولية الجديدة. وقد جعل هذا الهيكل الجديد مهام الحكومات ال تخلو من صعوبة في بناء سياسة خارجية مستقلة في ظل ارتفاع الفاعلين وتبادلهم للمعلومات على الشبكة العنكبوتية، وأهمية الدبلوماسية الرقمية في تقريب وجهات النظر، والاتفاق على أرضية عمل مشتركة، حتى مع الفاعلين الأقل وزنا من الدول والمنظمات المختلفة. فمن يحسن استغلال المعلومات، تزد قوته الناعمة ويتسع سلطانه.

7. سيف التكنولوجيا ذو الحدين وضعف الوعي بخطورة وسائط التواصل(101): أدت الشفافية في الإنترنت إلى اختفاء الأسرار، وغيرت من مقاربة التعامل لدى الجميع، وسهلت مسارات التواصل بين الحكومات وسفرائها ومجتمعاتها المدنية، وجعلت الجميع أكثر وعيا بالتأثيرات الإيجابية والسلبية. ويمكن لتغريدة أو تعليق أو مقطع فيديو ناتج عن جهل باستخدام هذه التقنيات أن يهوي بصاحبه، وتنتج عنه عواقب وخيمة وصراعات حادة. ففي تغريدة للسفارة الأميركية في القاهرة، في ذكرى 11سبتمبر (102)، فحواها "نحن نرفض بشدة تصرفات أولئك الذين ينتهكون الحق العالمي في حرية التعبير لإيذاء المعتقدات الدينية للآخرين، "أدت إلى سجال سياسي، حيث وظفها الجمهوريون، ووجهوا عبرها الاتهام إلى إدارة أوباما بالوقوف مع "الإرهابيين الإسلاميين".

خاتمة

كان للتطور التكنولوجي دور كبير في تغير بنى وملامح العديد من الظواهر والموضوعات. ولعل الدبلوماسية الرقمية نتاج لتوظيف مخرجات التطور والاستخدام الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي غدت جزءا لا يتجزأ من السياسة الخارجية؛ حيث تعمل على إعادة تشكيل المعطيات وإيصالها عبر قنوات جديدة دفعت الحكومات إلى المزيد من الانفتاح في إدارة قضايا السياسة الخارجية.

لقد تغيرت طبيعة التعامل مع المعلومات وسبل توظيفها، فلم تعد السرية مجدية، بل سرعة إيصالها والحرص على مصداقيتها أصبحا رأس مال جوهريا في صناعة هيبة الدول ومكانتها. فغدت الدبلوماسية الرقمية أداة للتفاعل مع الشعوب من الدول الأخرى، وآلية لتكييفهم، وصناعة الأرضية لاستقبال سياسة خارجية تعمل على إيصالها بأساليب فعالة تعتمد القوة الناعمة التي ترافقها القوة الذكية. وتقوم من أجل ذلك بتوظيف وسائط التواصل الاجتماعي وفق استراتيجيات تفقه الاستعمال، وتروم الوجود بعيدا عن حدودها الجغرافية دون إطلاق رصاصة مع تقليل الأعباء المالية.

هذه القفزة في مسار التعامل الدبلوماسي، جعلت العديد من الدول ترسم استراتيجيات ذكية لمواكبة التطور التكنولوجي الذي يمثل –كما خلصت إلى ذلك الدراسة– المتغير المستقل ضمن المتغيرات التي شكلت نسيج الدبلوماسية الرقمية، وأن وسائط التواصل الاجتماعي تشكل المتغير الوسيط. في حين تغدو الدبلوماسية الرقمية المتغير التابع الذي على عاتقه حسن توظيف المتغيرات السابقة وفقه استعمال دواتها لخدمة المصالح القومية، وفق الآليات الجديدة للسياسة الخارجية.

إن التأخر في انتهاج هذا المسار قد يكلف الذين لا يفقهون، أو لا يريدون المرافقة، عقودا أو قرونا من الأعباء والإكراهات، ومعاناة يصعب تدارك حلولها. ورغم ذلك فإن الدبلوماسية الرقمية، لا يمكنها أن تحل محل الدبلوماسية التقليدية، لكنها تعزز عمل الدولة في العالقات الدولية وتزيد من سرعتها وفعاليتها.