

طلب المشاركة في الملتقى الوطني الموسوم بـ:

الدبلوماسية الرقمية

محور المشاركة: الثالث عنوان المحور: الاستراتيجية الاتصالية للدبلوماسية الرقمية

عنوان المداخلة: أدوات الدبلوماسية الرقمية وبعض نماذج تطبيقاتها

معلومات المتدخل الأول:

- الاسم: عبد الجليل اللقب: بدوي مؤسسة الانتماء: جامعة غرداية البلد: الجزائر

الدرجة العلمية: دكتوراه

رقم الهاتف: 0666669185 البريد الإلكتروني: badaoui.abdeldjalil@univ-ghardaia.dz

معلومات المتدخل الثاني:

- الاسم: رباح اللقب: ركبي مؤسسة الانتماء: جامعة غرداية البلد: الجزائر

الدرجة العلمية: دكتوراه

رقم الهاتف: 0662271629 البريد الإلكتروني: rabah.rekbi@univ-ghardaia.dz

محور المشاركة: الثالث عنوان المحور: الاستراتيجية الاتصالية للدبلوماسية الرقمية
عنوان المداخلة: أدوات الدبلوماسية الرقمية وبعض نماذج تطبيقها

ملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع الدبلوماسية الرقمية، تطرقنا من خلالها إلى أهم الوسائل والأدوات التي تستعمل في مجال التواصل والإتصال الرقمي، إضافة الى أبرز التجارب الدولية التي كان لها السبق في إستخدام هذه الأدوات في المجال الدبلوماسي.

إنّ الهدف من هذه الدراسة هو تبيان أهمية استخدام الدبلوماسية الرقمية، وتكمن أهمية هذا الموضوع في إبراز المكانة التي توليها الدول المتقدمة لإستعمال للدبلوماسية الرقمية ويتضح هذا من خلال النتائج التي توصلنا اليها والتي توضح إتساع مجال توظيفها من طرف السياسيين والدبلوماسيين.

الكلمات المفتاحية: الدبلوماسية الرقمية، التواصل الاجتماعي، العلاقات الدولية، السفارات

Abstract :

This study dealt with the topic of digital diplomacy, through which we touched on the most important means and tools used in the field of digital communication and communication, in addition to the most prominent international experiences that had the lead in using these tools in the diplomatic field.

The aim of this study is to show the importance of using digital diplomacy, and the importance of this issue lies in highlighting the status that developed countries attach to the use of digital diplomacy, and this is evident through the results that we have reached, which clarifies the expansion of its use of politicians and diplomats.

Key words:

Digital diplomacy, social media, international relations, embassies

مقدمة:

مع ثورة الإعلام الرقمي ظهرت مواقع وشبكات تخاطب فيها الجماهير خطابا مباشرا عبر فضاء لا محدود الذي يستخدمه مليارات من الناس حول العالم باختلاف أعمارهم وانتماءاتهم، إنّ هذا الواقع جعل العديد من جعل العديد من القادة والسياسيين يستغلون هذا الفضاء لطرح أفكارهم والتفاعل والتأثير على الجماهير، ونظرا للقبول والاقبال الهائل لهذا الفضاء أسست العديد من الدول أقساما مختصة في مجال التواصل الرقمي الذي بات يعرف بمصطلح "الدبلوماسية الرقمية".

أصبحت الدبلوماسية الرقمية من الأشكال الجديدة التي طرأت في حقل العلاقات الدولية، استجابة للتطور الهائل الذي يشهده العصر الحالي؛ وباتت أحد أدوات السياسة الخارجية وهي الأداة الأكثر استخدامًا من جانب الدول فهي فن التفاوض وإدارة الشأن الخارجي للدولة بما يحقق مصالحها ومصالح رعاياها في الخارج.

تكمن إشكالية هذا البحث في تحديد ماهية الأدوات المستعملة في الدبلوماسية الرقمية؟، وماهي أبرز نماذج تطبيقاتها؟

وتكمن أهمية الدراسة في البحث حول توظيف الدبلوماسيين لوسائل التواصل الاجتماعي في خدمة الاستراتيجيات السياسية لبلدانهم، والدور الكبير الذي تقوم به الدبلوماسية الرقمية؛ وتهدف هذه الدراسة الى تبين أهمية استخدام الدبلوماسية الرقمية؛ تناولنا هذا الموضوع ضمن محورين: تطرقنا في المحور الأول الى أدوات الدبلوماسية الرقمية؛ وخصصنا المحور الثاني لأبرز التجارب للدبلوماسية الرقمية على المستوى الدولي.

المحور الاول: أدوات الدبلوماسية الرقمية

يمكن ان تستخدم عدة وسائل تكنولوجية خاصة بالتواصل والاتصال لتعزيز سياسة التواصل الداخلية والخارجية للدول وأهمها: وسائل التواصل الاجتماعي، والسفارات الافتراضية، والمدونات، وتدريب الدبلوماسيين عبر الانترنت؛ هذا ما سننتظر له بشيء من التفصيل.

أولاً: وسائل التواصل الاجتماعي

تعرف أنها مجموعة متنوعة من التطبيقات والتقنيات القائمة على الويب، والتي تمكن مستعمليها من التفاعل مع بعضهم البعض عبر الأنترنت، ويمكن استخدامها كأدوات قوية لدعم أفكار أو سياسات معينة¹، يعد كل من (تويتر وفاسبوك) في الوقت الحالي، أكثر وسائل التواصل الاجتماعي شعبية، والتي تستخدمها وزارات الخارجية في جميع أنحاء العالم، وتمثل الشبكتان مثالين جيدين على المنصات المتكاملة، لأنه يمكن ربطهما ببعضهما البعض، ونتناول بشيء من التفصيل الحديث عن هاتين الأداتين في الدبلوماسية الرقمية :

1- تويتر:

يعد تويتر (Twitter) موقع تواصل اجتماعي يسمح للمستخدمين بتبادل الأفكار والروابط والصور والفيديوهات، كما يعرض الاخبار المختلفة من أي مكان في العالم، وتسمى كل مشاركة في تويتر بـ تغريدة (tweet) بالانجليزية،

¹ بلحنافي فاطمة، الدبلوماسية الرقمية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد التاسع، العدد 01/جوان 2023، ص ص

وتجدر الإشارة أنه لأجل استخدام تويتر تجب امتلاك بريد الكتروني إضافة الى الاتصال بشبكة الانترنت²؛ يسمح تويتر للمستخدم بإبداء آراء الأفراد حول مختلف القضايا، والانخراط في المناقشات مع الآخرين لعرض وشرح المواقف الخاصة بهم، وتحديد المقالات والقراءات حول موضوعات معينة ذات أهمية من خلال متابعة النشرات الموسومة بـ (الهاشتاج)، وقد كان تويتر في السابق، يستخدم بشكل أساس للتواصل مع الأصدقاء ومشاركة التحديثات وتبادل العبارات والمشاعر والصور والموسيقى والقراءات المثيرة للاهتمام والروابط وما إلى ذلك³.

ويعد تويتر أداة مناسبة للدبلوماسية الرقمية لأنه قناة إعلامية موضوعية ومباشرة لتقديم الذات، وهو أداة مهمة توظف في الصراع عندما تتخلف مصادر الإعلام الأخرى، كما يتيح الوصول إلى شبكة واسعة يمكن للحكومات أن تشارك فيها مع الجمهور، وكذلك مع قادة الرأي مثل الصحفيين والسياسيين والمدونين.

ويشهد موقع تويتر أبرز مظاهر الدبلوماسية الرقمية ذات الطابع التفاعلي، مما أدى إلى ظهور مصطلح دبلوماسية تويتر (Twiplomacy)، كما ظهرت مؤسسة تحمل العنوان ذاته تويبلوماسي (Twiplomacy) ولها تقارير سنوية حول حالة دبلوماسية تويتر ورصد مدى تواجد قادة العالم في هذا المنصات وكذلك تفاعلهم عبرها.

ويعد الرئيس الأمريكي السابق باراك أوباما أول رئيس دولة ينشأ حساباً على تويتر في مارس 2007، مع بدء حملته الانتخابية الرئاسية. وكان أن الرئيس الأمريكي السابق دونالد ترامب من أكثر الزعماء السياسيين استخداماً لمنصات التواصل الاجتماعي في فترة توليه الحكم سنة 2017، لاسيما تويتر، وذلك للتواصل مع الجمهور الأمريكي والعالم الخارجي على حد سواء، للإعلان عن مواقف وسياسات معينة أو لتوجيه رسائل دبلوماسية وتهديدات للخصوم والمنافسين.

ومن بين أبرز الدبلوماسيين الرواد النشطين على تويتر كذلك، نذكر على سبيل المثال السفير البريطاني السابق لدى مصر جون كاسن، الذي كان ينشط بكثرة في هذا المجال، ويتابع حسابه الرسمي على تويتر حوالي مليون متابع، معظمهم من المصريين والعرب، وتغلب على تغريداته البساطة والتنوع ما بين السياسي والاجتماعي والاقتصادي، فيما يشبه أنشطة العلاقات العامة، التي ترمي إلى تقديم صورة نمطية إيجابية عن بلده؛ ومن أمثلة تغريدات السفير البريطاني الشهيرة، التغريدة التي خاطب فيها اللاعب المصري الدولي محمد صلاح المحترف في

² محمد سالم دويل، تعريف تويتر، دار سعد، 2023.

³ Hamed El-Ghannam, Mohamed and Ahmed Ibrahim Abdullah, Mohamed (2023) "الدبلوماسية الرسمية " Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education : Vol. 43: Iss. 01, Article مجلة اتحاد الجامعات العربية (للبحوث) التعليم العالي.

نادي ليفربول الإنجليزي، حيث طلب الأخير من المصريين التصويت له عبر موقع بي بي سي، فرد السفير على موقعه بالتالي:

(بس كده .. أنت تقرر يا أبو صلاح، رابط التصويت هو [mosagah @ bbc.in/2zBTbhp](https://www.bbc.in/2zBTbhp) ... ومش هوصيكوا عايزين 100 مليون صوت مصري وأكثر من جماهير ليفربول)، وبهذه التغريدة، خاطب السفير البريطاني الفئة الأكبر من الشعب المصري، وتظهر التغريدة استخدام السفير للغة العامية المصرية، وهي لغة مبسطة أراد بها أن يخاطب عموم المصريين في المجال العام في الشارع المصري، وهو كرة القدم.⁴

2- فيسبوك

يتم استخدام فيسبوك بشكل متزايد للتوعية المهنية، من خلال إنشاء الملفات الشخصية أو العامة أو الصفحات أو الأحداث المؤسسية أو العامة، ويمكن لأي مؤسسة جمع المجتمع المهتم بعملها، وتنظيم المحتوى، والانخراط بكفاءة مع المجتمع والجمهور⁵؛ وبظهور صفحات للرؤساء والمسؤولين الساميين في الدول والدوائر الرسمية ظهر مصطلح "دبلوماسية الفيسبوك" وقد لقت هذه الصفحات انخراط وتفاعل كبير من قبل الجماهير⁶. حالياً يبدو أن كل من (تويتر وفيسبوك) هما الأكثر شيوعاً واستخداماً من قبل الدبلوماسيين ووزارات الخارجية أو المسؤولين وقادة الدول، وتشير الدراسات إلى أن نحو 97 % من زعماء وحكومات الدول لها حسابات رسمية على "تويتر"، وحوالي 93 % من 179 دولة لها صفحات على فيسبوك⁷.

ثانياً: السفارات الافتراضية:

⁴ نوار جليل هاشم، الدبلوماسية الرقمية ودورها في العلاقات الدولية: نماذج مختارة، مجلة الدراسات الإستراتيجية والعسكرية، المجلد الخامس، العدد 18، مارس 2023. ص ص 126 - 139.

⁵ صباح عبد الصبور، الدبلوماسية الرقمية كأداة في السياسة الخارجية، أركان للدراسات والبحث والنشر . www.arkan-srp.com

⁶ الرقمية وأثرها، "الدبلوماسية الرسمية" (2023) Hamed El-Ghannam, Mohamed and Ahmed Ibrahim Abdullah, Mohamed "Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education : Vol. 43: Iss. 01, العالقات الدولية مجلة اتحاد الجامعات العربية (للبحوث) التعليم العالي. Article

⁷ نوار جليل هاشم، الدبلوماسية الرقمية ودورها في العلاقات الدولية: نماذج مختارة، مجلة الدراسات الإستراتيجية والعسكرية، المجلد الخامس، العدد 18، مارس 2023. ص ص 126 - 139.

وهي السفارات التي لا وجود لها بالمعنى المادي ولكنها موجودة في الفضاءات القائمة على شبكة الانترنت، لجأت وزارات الخارجية في العديد من دول العالم إلى إنشاء سفارات افتراضية⁸،

تعد هذه السفارات عبر الانترنت بمثابة شكل من أشكال التمثيل الدبلوماسي للدول التي ترغب في إقامة وجود دبلوماسي لها في الدول التي لا يوجد لها سفارة واقعية فيها أو عدم وجود علاقات دبلوماسية رسمية بين الدولتين مثل إيران وأمريكا، في بعض الحالات يتم إنشاء هذه السفارات الافتراضية لاستكمال السفارات الموجودة على أرض الواقع، تقوم هذه السفارات بأداء المهام الدبلوماسية المعتادة في السفارات الفعلية، كما أنها تعتمد على تقديم الخدمات القنصلية عبر الوسائل الالكترونية.

وتعد جزر المالديف أول دولة تفتتح سفارة افتراضية فيفي عام 2007 وتبعتها في ذلك السويد والدنمارك ودول أخرى؛ والسفارة الافتراضية تكلفتها منخفضة مقارنة بتكلفة السفارة التقليدية، وتحتاج الى نسبة قليلة من الموارد البشرية، وقد تكون موجودة في غرفة فندق، أو حتى أي مكان آخر، ولقد سهلت السفارة الافتراضية عملية طلب التأشيرة عبر الانترنت وعملية الدفع عن طريق بطاقة الائتمان. ولقد اتجهت وزارات خارجية العديد من الدول الى رقمنة " الدبلوماسية عبر إنشاء السفارات الافتراضية باستخدام مواقع الانترنت مثل الحياة الثانية وتويتر⁹.

ثالثا - المدونات BLOGS

تعتبر المدونات الالكترونية أحد أشكال النشر الالكتروني التي عرفت في السنوات الأخيرة رواجاً كبيراً بين مستخدمي الانترنت.

تعرف المدونة على أنها مذكرات إلكترونية أو موقع إلكتروني يعرض المعلومات وفقاً لترتيبها الزمني من الاحدث الى الاقدم ويكون لكل مدخل منها عنوان دائم لا يتغير منذ لحظة نشره. تسمح المدونة لكاتب أو مدون واحد بمشاركة أفكاره وآرائه الشخصية حول موضوع ما، وتمنح للقارئ فرصة التعليق على ما ورد حول ذات الموضوع على نفس المدونة. كما تستخدم المدونات أيضاً لنقل الأخبار وتداولها.

⁸ بلحنافي فاطمة، الدبلوماسية الرقمية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد التاسع، العدد 01/جوان 2023، ص ص 623-632.

⁹ الرقمية وأثرها، "الدبلوماسية الرسمية " Hamed El-Ghannam, Mohamed and Ahmed Ibrahim Abdullah, Mohamed (2023) Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education : Vol. 43: Iss. 01, العالقات الدولية مجلة اتحاد الجامعات العربية (للبحوث) التعليم العالي. Article

وتعرف أيضا على أنها موقع شخصي حر متعدد الاهتمامات والمجالات، يعبر فيه المدون عن أي موضوع وفي أي مجال برأي حر، ويروي فيه يومياته الخاصة للجمهور الذي يقاسمه نفس الاهتمامات.

كما وتعرف بأنها "صفحة الشبكات تتألف من سلسلة من الأرشفة مرتبة ترتيبا كرونولوجيا، وعادة ما تكون نصية، وقد تحتوي على صور أو وسائط متعددة أخرى، كما تضم روابط مع مواقع انترنت أخرى وتمنح للقارئ فرصة للتعليق على ما ورد فيها"¹⁰.

وتعد من الأدوات الإلكترونية المهمة للدبلوماسية العامة والرقمية وهي تحظى بشعبية كبيرة، وظهر تأثير المدونات كمصدر للأخبار والرأي وكوسيلة مؤثرة للضغط السياسي داخليا وخارجيا منذ مطلع الألفينيات القرن الماضي، فقد كان لهجوم المدونين على المذيع الأمريكي الشهير "دان رادز" ردا على هجومه على الرئيس الأمريكي الأسبق جورج بوش الابن وادعائه امتلاك وثائق تؤثر على فرص بوش الانتخابية دورا كبيرا في اعتذار قناة CBS الأمريكية، وإدراك الساسة والجمهور لأهمية المدونات، ومنذ 2004 بدأ اهتمام الساسة الأمريكيين بما فيهم الدبلوماسيون بالمدونات كوسيلة للتعبير عن آرائهم وللتواصل مع الجماهير، وقد أنشأ الرئيس الأمريكي السابق باراك أوباما مدونة خاصة له يتواصل من خلالها مع الجماهير ويكتب تفاصيل حملته الانتخابية وأنشطته¹¹.

فضلا عن المواقع التي تم ذكرها هناك أخرى لها تأثير أيضا في الدبلوماسية الرقمية مثل:

YouTube ; FlickR ; Pinterest ; Instagram.

في هذا السياق قامت العديد من البلدان العربية بالانفتاح أكثر على الدبلوماسية الرقمية، حيث قامت وزارة الخارجية والتعاون الإماراتية وبالتعاون مع وزارة الثقافة وتنمية المعرفة بإطلاق مبادرة "الدبلوماسية الثقافية الرقمية"، كأول مبادرة من نوعها في المنطقة، تهدف إلى التعريف بأهم قصص النجاح والإبداعات الإماراتية، والمعالم الثقافية والتراثية والإنجازات الإماراتية في مجالات الثقافة والفنون، والتي تغطي الفنون السمعية والمرئية، وفنون الأداء، والفنون الإبداعية، والموسيقى والهندسة المعمارية. فضلا عن تسليط الضوء على مجموعة من أبرز الشخصيات الإماراتية الريادية، والتي كانت لمساهمات متميزة في خدمة دولة الإمارات، أو إنجازات ملموسة في شتى المجالات السياسية والثقافية والاقتصادية والرياضية والاجتماعية.¹²

¹⁰ لامية طالة، المدونات الإلكترونية أداة لممارسة السببر ديمقراطية في الفضاء الافتراضي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة بائنة ، المجلد 19، العدد 39، ديسمبر 2018. ص ص 181-198.

¹¹ صباح عبد الصبور، الدبلوماسية الرقمية كأداة في السياسة الخارجية، أركان للدراسات والبحث والنشر . www.arkan-srp.com

¹² نوار جليل هاشم، الدبلوماسية الرقمية ودورها في العلاقات الدولية: نماذج مختارة، مجلة الدراسات الإستراتيجية والعسكرية، المجلد الخامس، العدد 18، مارس 2023. ص ص 126-139.

رابعاً- تعليم الدبلوماسيين عبر الانترنت:

المقصود بالتعلم عبر الانترنت هو تعلم استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ومن أبرز المتخصصين في هذا الشأن مؤسسة DiploFoundation هي مؤسسة مكرسة لتحسين مهارات الدبلوماسيين من خلال التدريب والتعليم المنتظمين حول القضايا الشائعة في الشؤون الدولية. وغالبا ما تحقق هذا الهدف من خلال الدورات المرنة عبر الإنترنت والمدونات والندوات عبر الإنترنت (حلقات دراسية يتم إجراؤها عبر الإنترنت) وبعض الدورات التي يتم تدريسها بشكل مباشر وجها لوجه. تقدم المؤسسة فرصا لوزارات الخارجية لتسجيل دبلوماسيها في بعض دوراتهم عبر الإنترنت. هذه الدورات متاحة بسهولة للممارسين سواء كانوا في بلدهم الأم أو في وظائفهم في الخارج تقوم DiploFoundation أيضا بتصميم دورات مصممة خصيصا لوزارات الخارجية بناء على الطلب¹³.

المحور الثاني: أبرز التجارب للدبلوماسية الرقمية على المستوى الدولي

نظرا للأثر المهم الذي تخلفه الدبلوماسية الرقمية تولي معظم الدول إهتماما خاصا لهذا المجال، وسنعرض فيما يلي بعض التجارب الدولية التي أثبتت وجودها في العالم.

أولاً- التجربة الفرنسية: دبلوماسية التأثير.

تعد فرنسا من الدول الرائدة في مجال الدبلوماسية الرقمية، فهي تحتل المرتبة الثانية في ترتيب الدول العشر الأولى في هذا المجال، وتسمى فرنسا دبلوماسيتها الرقمية بـ " دبلوماسية التأثير". ووزارة الشؤون الخارجية هي إحدى أولى المؤسسات الفرنسية التي أنشأت موقعا لها على الإنترنت منذ عام 1995، ويبلغ عدد زوار موقع الدبلوماسية الفرنسية الشهري زهاء 1,7 مليون زائر، وقد كانت وزارة الشؤون الخارجية رائدة في هذا المجال ابتداء من سنة 2008، فيما يخص الاتصال عبر الشبكات الاجتماعية، فكانت على سبيل المثال أول وزارة فرنسية تفتح حسابا على تويتر منذ سنة 2009 وهو @francediplo¹⁴

إن دبلوماسية التأثير حسب فرنسا تهدف إلى ترويج صورة هذه الأخيرة، ومن ثم الدفاع عن مصالحها سواء كانت اقتصادية أو لغوية أو ثقافية، كما تسعى كذلك إلى تحسين معرفة الجمهور بأنشطة وزارة الشؤون

¹³ أحمد رانية محمد طاهر، دور الدبلوماسية الرقمية في إدارة الأزمات الدولية: بالتطبيق على أزمة كورونا، بحث مقدم لمجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، عدد 03، 2022.

¹⁴ وليد خلف الله، أثر الدبلوماسية الرقمية في تحسين صورة الدول ، مجلة علاقات لصناعة العلاقات العامة، بيروت، العدد 15، ماي 2016، ص 32.

الخارجية، ويسجل لجوء دبلوماسية التأثير إلى المجال الرقمي تزايداً مطرداً بجميع مشتقاته من التطبيقات والمواقع والشبكات الاجتماعية وغيرها، فأصبحت الشبكة الاجتماعية حسب الوزارة عنصراً لا غنى عنه في هذه الدبلوماسية، ولم يعد مفهوم الدبلوماسية على الشبكة الاجتماعية حسب فرنسا يقتصر على العلاقة بين دولة وأخرى، بل أصبح يعتبر أيضاً اتصالاً بين الدولة والمجتمع المدني، حيث توفر الشبكات الاجتماعية للوزارة إمكانية الإصغاء إلى الجمهور وتبادل الآراء معه مباشرة.

منذ بداية سنة 2012 استهلّت فرنسا جلسة للأسئلة والأجوبة الشهرية على تويتر، وهي جلسة تفاعلية شهرية، تتيح للجمهور تبادل الآراء مع المسؤولين الفرنسيين في وزارة الشؤون الخارجية، والاستماع إلى آرائهم والإجابة عن تساؤلاتهم في موضوعات مختلفة¹⁵، وهذه الخطة المنفردة تستخدم أهم خاصية من خصائص الإعلام الجديد وهي التفاعلية المباشرة مع الجمهور، ما يحقق أكبر قدر من التأثير الذي يخدم الهدف الأساسي للدبلوماسية الرقمية، وهو مخاطبة الجمهور والتأثير عليه مباشرة دون تكلفة تذكر.

وفي هذا الإطار تتمثل المحاور الثلاثة لإستراتيجية الاتصال عبر الوسائط الرقمية لوزارة الشؤون الخارجية حسب الوزارة ذاتها في: تعزيز الحوار مع المجتمع المدني الفرنسي والأجنبي، تعزيز الجانب الخاص بـ "الخدمة العامة" لموقع الدبلوماسية الفرنسية، وعلى نطاق أوسع تحسين جودة الخدمات المعروضة وكذا دعم شبكة السفارات في مجال الاتصال عبر الوسائط الرقمية¹⁶، افتتحت وزارة الشؤون الخارجية حسابات باسم "الدبلوماسية الفرنسية" في عدة منصات بلغات مختلفة:

قناة الوزارة على يوتيوب وعلى الفيسبوك باللغتين الفرنسية والإنجليزية، وعلى جوجل بلس Google Plus باللغتين الفرنسية والإنجليزية، بالإضافة إلى صفحة خاصة تقدم النصائح للمسافرين على تويتر، @ConseilsVoyages بثلاث لغات فرنسية، إنجليزية، إسبانية¹⁷.

نجحت فرنسا حسب وزارة الشؤون الخارجية من خلال إدراج موضوع الإنترنت أول مرة، على جدول أعمال مؤتمر قمة مجموعة الثماني المنعقد في دوفيل، ماي 2011 في إقناع شركائها بضرورة التعاون بين الدول من أجل تطوير الإنترنت تطويراً متناسقاً، بحيث تكون شبكة الإنترنت شبكة سلمية تخدم حقوق الإنسان والديمقراطية والنمو الاقتصادي، حيث يعتبر الإنترنت حسبها أداة قوية للمطالبة بالحريات الأساسية والتطلع إلى التغيير السياسي، لكن هذه التكنولوجيات تتطوي على مخاطر وأخطار سواء أكان للدول والمنشآت أم للمواطنين، إذ أن نظم المعلومات

¹⁵ سليمان الصالح، وسائل الإعلام والدبلوماسية العامة، دار الفكر، عمان، 2014، ص 36.

¹⁶ سليمان الصالح، وسائل الإعلام والدبلوماسية العامة، دار الفكر، عمان، 2014، ص 37.

¹⁷ وليد خلف الله، مرجع سابق، ص 33.

الحكومية والصناعية ليست بمنأى عن الهجمات الإلكترونية. ويمكن لشبكة الإنترنت أن تساهم أيضا في نقل محتويات أو أوجه سلوك غير مشروعة مثل انتهاك الخصوصية وعمليات التزوير الاقتصادية والتحريض على الكراهية العرقية وغيرها.¹⁸

ثانيا- تجربة الاتحاد الأوروبي في الدبلوماسية الرقمية.

ترتكز تجربة الاتحاد الأوروبي على المزج بين الدبلوماسية الرقمية والجانب الثقافي، من أجل توفير إمكانية الوصول إلى المضمون الثقافي الأوروبي بصفة موحدة وتشكيل طرق تفاعلية جديدة تضمن وصول الثقافات المتعددة للدول الأوروبية إلى أكبر عدد من الجمهور الخارجي.

من أجل تكريس هذه الرؤية أنشأ الاتحاد الأوروبي منصة رقمية للمحافظة على التراث الثقافي الأوروبي ونشره والتعريف بقيمه لدى الجمهور الخارجي وفتح باب الحوار والتفاعل بينه وبين مختلف مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي. كما ركزت رؤية الاتحاد الأوروبي على ضرورة إشراك مختلف فئات المجتمع من فنانين ونشطاء ومنظمات في عمليات الحوار والتفاعل التي تهدف إلى بناء جمهور عالمي بأفكار داعمة للتراث الثقافي الأوروبي من باب استعمال القوة الناعمة التي تكفل نشر الرؤية الأوروبية لشعوب العالم؛ واعترف الاتحاد الأوروبي أن الاختلاف الثقافي الموجود بين دولها، والذي عد في مراحل كثيرة من تاريخ الاتحاد نقمة، أنه يمكن من خلال الدبلوماسية الرقمية تغيير هذه الرؤية بخلق حوارات بين الاتحاد والجمهور العالمي والإبداع في التواصل بين الدول هدفها الرقي بالثقافة الأوروبية المشتركة.

تجدر الإشارة إلى أن الاتحاد الأوروبي اعتبر أن اتجاهه نحو تبني الأفكار المفتوحة للدبلوماسية الرقمية، استقاه من تجارب بعض الدول الأوروبية التي على رأسها التجربة البريطانية، إذ تصنف الأخيرة كأكثر دولة نشطة ومؤثرة في مجال التواصل الاجتماعي مع الجمهور الخارجي. وفي نفس السياق أشاد الاتحاد الأوروبي بمزج بريطانيا لدبلوماسيتها الرقمية مع تطوير اقتصادها، فقد عمدت إلى جلب الاستثمارات الاقتصادية من خلال استخدام دبلوماسيتها ومواطنيها ومنظماتها على حد سواء لمواقع التواصل الاجتماعي من أجل التعريف بإمكانياتها الاقتصادية التي تفتح من خلالها فرص التبادل الاقتصادي، من باب تواصل متعدد الأطراف والجهات يعزز وجودها في الاقتصاد العالمي.

¹⁸ عائشة بوعشيب، خيرة وفي، الدبلوماسية الرقمية وبناء الصور الذهنية عبر وسائل التواصل الاجتماعي: دراسة لبعض التجارب العالمية، المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03 العدد 2، 2019. ص 21-43.

واعتبر الاتحاد الأوروبي أن نجاح دبلوماسيته الرقمية لا يعتمد على دبلوماسيته فقط، بل أن مساهمة المواطنين الأوروبيين في التعريف بالثقافات المختلفة لأوروبا وباقتصادياتها وفرصها التبادلية مع الآخر، يزيد من قدرتها على التواجد العالمي سياسياً، ثقافياً واقتصادياً، لذلك يهدف الاتحاد الأوروبي إلى استخدام كل إمكانيات دوله في الدبلوماسية الرقمية من أجل الوصول إلى بناء اقتصاديات المعرفة الرقمية، والتي بدورها تقوم على قدرته في التأثير على ذهنيات الجمهور الخارجي والدول من أجل استقطاب كل الفرص المتاحة دولياً لصالحه.

من خلال ما سبق نلاحظ إدراك قادة الاتحاد الأوروبي لأهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة في بناء الصورة الذهنية للجمهور الخارجي من أجل كسب التأييد من جهة وتغيير وجهات النظر من جهة أخرى، وهو ما استطاع إلى درجة كبيرة تحقيقه، إذ يحتل المرتبة الخامسة عالمياً من حيث عدد المتابعين والتواصل معهم، فإدراك السياسة الخارجية الأوروبية لأهمية الرقمنة في الدبلوماسية العامة للاتحاد لعب دوراً كبيراً في الإنجازات التي تم تحقيقها حتى اليوم من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.

ففي هذا الإطار لعبت الدبلوماسية الرقمية دوراً مهماً في صياغة إستراتيجية التواصل الخاصة بمفوضية الاتحاد الأوروبي، خاصة منذ تولي **فديريكا موغريني** Federica Mogherini الممثل السامي للاتحاد الأوروبي والذي يعرف هو وموظفوه حضور كبير على التويتر بصفة رسمية وخاصة **موغريني** الذي يقوم بتغريدات كثيرة على التويتر، إذ بلغ عدد متابعيه على حسابه الخاص 123000 متابع، بينما بلغ العدد 94000 متابع على الحساب الخاص للاتحاد الأوروبي، كما يشارك 96 وفد للاتحاد الأوروبي في هذه المنصات من بينها 59 وفد على التويتر. ويرجع الفضل في ذلك إلى الحسابات والاستراتيجيات للاتصالات الإلكترونية، والتي عملت على جمع فريق من المهنين المدربين تدريباً جيداً في وفود الاتحاد الأوروبي حول العالم. وهو ما ساعد على توسيع نطاق خدمة العمل الخارجي ليشمل جمهور واسع من مختلف الفئات العمرية والفكرية وباستعمال لغات تواصل مختلفة فقد غرد الاتحاد الأوروبي باللغة الفارسية وهو ما أدى إلى جذب عدد كبير من المجتمع المدني الإيراني.

فقد أظهرت الدبلوماسية الرقمية الأوروبية قدرتها على التواصل خلال محادثات "لوزان"، من خلال جذبها للمجتمع المدني الإيراني وهو ما عنون على التويتر بـ #IranTalks والتي سرعان ما أصبحت الموضوع الرئيسي على الفايسبوك و التويتر سنة 2012 وهو ما أنشأ قاعدة بيانات مشتركة من الأفكار والمعلومات والتقارير، التي كانت متاحة للعالم الخارجي الذي تتبعها وتفاعل معها بشكل كبير.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن أهمية هذا المجال من التفاعل هو أن المتابعين عبر مواقع التواصل الاجتماعي حضوا بالمعلومة قبل الصحافة الدولية، إذ أن المفاوضين كل يغرد على حسابه الخاص لأهم لحظات مفاوضات "لوزان" من خلال تغريدات ومقاطع فيديو مختارة بعناية والتي تضمنت عدم الإخلال بالمفاوضات ومنع أي عملية

للتدخل، وبعد انتهاء المفاوضات قامت الأطراف بإعلان الأخبار من خلال حسابهم، مما أدى إلى أنجح تغريدة على الإطلاق.

والأمثلة كثيرة على استخدام الدبلوماسية الرقمية في السياسة الخارجية الأوروبية والتي تعد من أنجح التجارب في هذا المجال، إلا أن هذا لا يمنع أن لكل استعمال مخاطره، ولعل تشديد الاتحاد الأوروبي على إدارات مواقع التواصل الاجتماعي يحظر المعلومات المغلوطة تخوفا من التضليل أكبر دليل على ذلك؛ فبقدر ما منحت مواقع التواصل الاجتماعي للدول القدرة على الوصول والتفاعل مع جمهور أوسع من أجل بناء الصورة الذهنية المرادة أو تغييرها، فهي أيضا من جانب آخر رفعت حظوظ الاختراقات والتضليلات غير المرغوبة والتي يمكن أن تنقلب على الدولة نفسها.¹⁹

ثالثا - التجربة البريطانية في الدبلوماسية الرقمية:

أنشأت وزارة الخارجية البريطانية مكتب الدبلوماسية الرقمية الذي يقوم بالكثير من الأنشطة التي تعتمد على استخدام الإنترنت، وهناك قدر من الاتفاق على أن وزارة الخارجية البريطانية كان لها دور قيادي في ممارسة الدبلوماسية الرقمية وتطويرها، وذلك تحت تأثير توم فليتشر السفير البريطاني في لبنان الذي ساهم في تطوير الاستخدام الدبلوماسي لوسائل التواصل الاجتماعي حيث أطلق عليه دبلوماسي تويتر " Twiplomat " ثم انتشر هذا المفهوم ليشير إلى وظيفة جديدة هي الدبلوماسي الذي يشارك في تبادل الرسائل عبر تويتر مع متابعيه.

وتعتبر تجربة السفير البريطاني فليتشر تجربة مهمة حيث كان من متابعيه رئيس الوزراء اللبناني وأثرت تغريداته على الكثير من قيادة الرأي والجمهور، ولذلك يعتبر لهذا السفير دور مهم في تطوير الاستخدام الدبلوماسي لوسائل التواصل الاجتماعي.

ويرى فليتشر أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أصبح مهما في العمل الدبلوماسي حيث أنها تساهم في عمليات جمع المعلومات والتحليل والتأثير على الأزمات. كما تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي فيما يلي:

- 1- متابعة التطورات والتنبؤ بها حيث استخدمت وزارة الخارجية البريطانية هذه الوسائل في جمع المعلومات والتأثير على الفاعلين والمؤثرين.

¹⁹ عائشة بوعشبة، خيرة وفي، الدبلوماسية الرقمية وبناء الصور الذهنية عبر وسائل التواصل الاجتماعي: دراسة لبعض التجارب العالمية، المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03 العدد 2، 2019، ص 21-43.

2- تشكيل السياسة الخارجية للدولة، حيث تم استشارة المواطنين حول بعض قضايا السياسة الخارجية بحيث تكون هذه السياسة معبرة عن اتجاهاتهم.

3- تحديد العناصر المؤثرة والفاعلة من قيادة الرأي والتأثير على اتجاهاتهم حيث يعتبر تفاعل فليتش مع المؤثرين في لبنان ودول عربية أخرى نموذجاً لما يمكن أن تحققه الدبلوماسية الرقمية بشكل عام.

4- الاتصال والمشاركة في السياسة الخارجية حيث يقوم وزير الخارجية البريطاني باستضافة جلسات سؤال وجواب على الإنترنت.

مع ذلك فإن آفاق الدبلوماسية الرقمية أكبر بكثير من عملية الاستخدام الرسمي الذي تمثل في التجربة البريطانية، ذلك أن الدبلوماسي الرسمي يظل إبداعه في التواصل مع الجمهور محكوماً بأساس السياسة الرسمية للدولة، وحدود العلاقات الثنائية لدولته. وعلى ذلك يظل تأثيره قصير المدى.

أما العلاقات طويلة المدى فإنه تشكلها مجموعات المواطنين الذين يمكن تنظيمهم في شبكات واقعية أو افتراضية، أو منظمات إقليمية أو دولية أو روابط علمية أو مهنية، وهؤلاء يتميزون بقدرة أكبر على الحوار والتفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي مع المواطنين في الدول الأخرى الذين يشتركون معهم في الاهتمام بقضايا إنسانية أو عالمية.

لذلك فإن الدبلوماسية الرقمية تتجاوز التجربة الرسمية لوزارة الخارجية البريطانية بالرغم من أهمية دراستها، وما كشفته هذه التجربة من إمكانيات لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الدبلوماسي، كما أنها تتجاوز التجارب الرسمية لكل الدول، ويعتبر أهم ما تكشف عنه هذه التجربة ضرورة تأهيل الدبلوماسيين لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي مع الجماهير وقادة الرأي في الدول الأخرى والتأثير عليهم لصالح دولهم أو لبناء صورة إيجابية لدولهم في الدول الأخرى.²⁰

رابعا- تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

أما الولايات المتحدة الأمريكية فقد قامت فيها وزارة الخارجية بمبادرة القرن الحادي والعشرين للكفاءة السياسية بهدف تدريب الدبلوماسيين الأمريكيين وتشجيعهم على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لخلق حوار عالمي.

²⁰ سليمان صالح، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية العامة، جامعة القاهرة.

وأدت هذه المبادرة إلى نتائج مهمة في استخدام الدبلوماسيين الأمريكيين لوسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك في عملهم اليومي²¹، وأصبحت الولايات المتحدة الأمريكية أكثر الدول توظيفاً لوسائل الاتصال الرقمي في العمل الدبلوماسي لذا نجد أن وزارة الخارجية الأمريكية تمتلك أكثر من 300 حساب على موقع تويتر، وتكتب وتغرد بـ 11 لغة، وتستخدم ما يقارب من 400 صفحة على الفيس بوك وتكتب باللغة الانجليزية ولغة البلد المضيف، وفقاً لتقديرات وزارة الخارجية، فيما وصل عدد دبلوماسيها في الخارج الذين يستخدمون الدبلوماسية الرقمية قرابة 900 دبلوماسي منهم 39 سفيراً، على اتصال مباشر مع أكثر من 20 مليون شخص في مختلف أنحاء العالم²²، أما وزارة الخارجية فتستعمل ثمانى لغات في موقعها على الانترنت لكي تتيح لغالبية شعوب العالم الاطلاع على ما تنشره من مقالات ودراسات وتقارير، التي تشرح من خلالها السياسة الخارجية الأمريكية بطريقة يتقبلها الرأي العام العالمي، تعمل من خلالها على تحسين صورتها التي اهتزت بعد حرب العراق²³، وبذلك وصل عدد متابعي صفحات وزارة الخارجية الأمريكية على الفيس بوك وتويتر إلى 26 مليون متابع.²⁴

هذا يعني أن التجربة الأمريكية تضيف جانباً مهماً يكمل صورة الدبلوماسية الرقمية، وهي أن وزارات الخارجية يمكن أن تطور قدرات دبلوماسيها الرسمية للتواصل مع الجمهور عبر صفحات تويتر والفيس بوك، وأن عدد المتابعين لهذه الصفحات يشير إلى مدى النجاح الذي حققته في جذب الجماهير. كما يعني ذلك أيضاً أن الدبلوماسية الرقمية تحولت إلى علم له تطبيقاته العملية، ويمثل إمكانيات لتأهيل الدبلوماسيين للتفاعل مع الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

خامساً - تجربة سويسرا:

على نفس المنوال قامت سويسرا بترتيب مجموعة من الندوات بدأت في 16 نوفمبر 2012م تحت عنوان يوم الدبلوماسية الإلكترونية وقد شارك في هذه الندوات مائة 100 من الدبلوماسيين بهدف دراسة تأثير الإنترنت على مهنة الدبلوماسية وكيف يمكن أن يعمل الدبلوماسيون في عصر الإنترنت، وقد عرض المندوب السويسري الدائم في الأمم المتحدة الكسندر فاسل الخبرة السويسرية في استخدام الأدوات الإلكترونية لتنسيق مبادرات

²¹ Paris. Roland, The digital diplomacy revolution, Canadian defence and foreign affairs institute, June 2013.

²² Hamed El-Ghannam, Mohamed and Ahmed Ibrahim Abdullah, Mohamed (2023) "الدبلوماسية الرسمية " Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education : Vol. 43: Iss. 01, مجلة اتحاد الجامعات العربية (للبحوث) التعليم العالي. Article

²³ بلحنافي فاطمة، الدبلوماسية الرقمية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد التاسع، العدد 01/جوان 2023 ص 623-

632.

²⁴ سليمان صالح، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية العامة، جامعة القاهرة. ص 11.

دبلوماسية ثنائية، وهو ما يؤكد ضرورة تدريب الدبلوماسيين على استخدام هذه الأدوات، لأنها هي التي ستشكل مستقبل الدبلوماسية²⁵.

يوضح ذلك أن الدول قد أدركت أهمية الدبلوماسية الرقمية وضرورة تدريب دبلوماسيها على استخدامها لزيادة تدعيم صلتها وعلاقاتها بالجمهور.

خاتمة

وبفضل التكنولوجيا الحديثة في عالم الاتصالات والمعلومات وما أتاحتها من القدرة على التواصل ونقل الأفكار بالصوت والصورة من وإلى أي مكان بأدنى تكلفة وأقل جهد، أضحت الدبلوماسية الرقمية مكملًا مهمًا للدبلوماسية التقليدية، وقد استنتجنا من خلال هذه الورقة البحثية التي تعالج إشكالية أدوات الدبلوماسية الرقمية وتطبيقاتها أن:

- وتتمثل أدوات الدبلوماسية الرقمية في مواقع الإنترنت بشكل عام، ومواقع التواصل الاجتماعي بشكل خاص، ويعد فيسبوك وتويتر أكثر المواقع التي تشهد تفاعلًا للدبلوماسية الرقمية.

- أن السهولة المحتملة التي يمكن من خلالها الوصول إلى وسائل التواصل الاجتماعي والتكلفة المنخفضة مقارنة بالطرق الأخرى وسرعة نقل الأفكار والمعلومات تجعلها الأداة المفضلة لدى العديد من الدبلوماسيين والسياسيين بصفة عامة.

- تعد السفارة الافتراضية شكل جديد في التمثيل الدبلوماسي يفوق التمثيل التقليدي، حيث تُمكن من ربط علاقات دبلوماسية بين دولتين لا توجد لها سفارات واقعية.

- وتبين التجارب الدولية، أن الاستخدام الكفء لأدوات الدبلوماسية الرقمية يمكن أن يساعد في جلب أرباح كبيرة لأولئك الذين يستثمرون فيها، كما لا تتطلب الدبلوماسية الرقمية دائمًا استثمارات مالية،

- يمكن للدبلوماسية الرقمية أن تعزز عمل الدولة في العلاقات الدولية والسياسة الخارجية بطريقة أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة. إذ يمكن للدبلوماسية الرقمية وأنشطة الإنترنت ككل أن تساعد بشكل كبير في عرض مواقف السياسة الخارجية للدولة على الجماهير المحلية والأجنبية.

- تعد فرنسا من الدول الرائدة في مجال الدبلوماسية الرقمية، وتسمي فرنسا دبلوماسيتها الرقمية بـ " دبلوماسية التأثير"، وتسعى من خلالها إلى وهو مخاطبة الجمهور والتأثير عليه مباشرة دون تكلفة تذكر، وخدمة أغراضها السياسية على المستوى الدولي، وعلى نطاق أوسع دعم شبكة السفارات في مجال الاتصال عبر الوسائط الرقمية.

²⁵ Geneva E diplomacy day, Opportunities and challenges for diplomacy in the internet era, 16 Nov. 2012.

- توضح التجربة البريطانية أن وسائل التواصل الاجتماعي تتيح إمكانيات كبيرة للدبلوماسيين التقليديين وصناع القرار للاتصال والتفاعل مع الجمهور، والتأثير عليه.
- ربط الاتحاد الأوروبي بين الدبلوماسية الرقمية ودورها في نشر التراث الثقافي الأوروبي لخلق حوارات بين الاتحاد والجمهور العالمي والإبداع في التواصل بين الدول لأجل الرقي بالثقافة الأوروبية المشتركة.
- أدركت الدول أهمية الدبلوماسية الرقمية، وقامت بتدريب كوادرها الدبلوماسيين على استخدامها، مثل الولايات المتحدة الأمريكية وسويسرا التي أنشأت مراكز لتدريب الدبلوماسيين على مستوى العالم.
- إنّ هذا الواقع يوضح مدى الأهمية التي توليها كافة الدول الى استخدام الدبلوماسية الرقمية لما لها من أدوار مهمة في السياسة الدولية؛ وعليه نقدم التوصيات التالية:
- ضرورة مواكبة بلدنا الجزائر للتطور في مجال الدبلوماسية الرقمية بصياغة رؤية استراتيجية بحيث توضع الدبلوماسية الرقمية في أولويات العمل الدبلوماسي وكأداة من أدوات القوة الناعمة.
- تدريب وتأهيل كوادر جزائرية في المعمل الدبلوماسي الرقمي عبر عقد دورات متخصصة ودقيقة تمكنهم من المنافسة في العالم الرقمي.
- الاستفادة من التجارب العالمية في مجال الدبلوماسية الرقمية عبر المشاركة في المؤتمرات الدولية، ومتابعة مراكز البحوث والدراسات الخاصة بالدبلوماسية الرقمية.