الاتجاهات الحديثة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهنة العلاقات العامة- دراسة تحليلية من المستوي الثاني

أ.نور جهاد عبدالرؤوف سرحان *

إشراف : أ.د.ثريا احمد البدوى **

إشراف مشارك :د.هند محمد على***

المخلص:

يهدف البحث إلى استكشاف وتحليل الاتجاهات الحديثة في توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية ضمن ممارسات العلاقات العامة، من خلال مراجعة وتحليل الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع خلال الفترة من (2017-2024) إذ تركز الدراسة على فهم كيفية استثمار ممارسي العلاقات العامة لأدوات الدبلوماسية العامة الرقمية في أداء مهامهم، بالإضافة إلى دراسة العوامل المؤثرة على هذا التوظيف عبر وسائل التواصل الاجتماعي والانعكاسات المترتبة عليه، كما تسعى إلى تحديد أبرز القضايا البحثية التي تناولتها الدراسات السابقة، واستعراض الأسس الفكرية والمناهج العلمية التي استندت إليها، بهدف تقديم رؤية تحليلية تسهم في تطوير المعرفة حول دور الدبلوماسية العامة الرقمية في مهنة العلاقات العامة واستشراف آفاق استخدامها المستقبلي.

وخرجت الدراسات السابقة بعدة نتائج أبرزها تشير الدراسات التي تناولت العلاقة بين مهنة العلاقات العامة واستخدام الدبلوماسية العامة الرقمية إلى أنّ هذه العلاقة تُظهر كيف يتكامل كلا المجالين في تعزيز صورة الدولة وإيصال رسائلها بفعالية على الصعيد الدولي، فقد أكدت بعض الدراسات أن ممارسي العلاقات العامة باتوا يعتمدون على الأدوات الرقمية ليس فقط لنشر المعلومات الرسمية، بل لبناء جسور تواصل مع الجمهور الدولي ولصياغة صورة إيجابية عن سياسات الدولة وهويتها، وأن استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية أصبح جزءاً لا يتجزأ من مهام العلاقات العامة، حيث تُوظف المنصات الرقمية مثل فيسبوك في صياغة الرسائل الرسمية وتوضيح السياسات الخارجية، وبناء العلاقات والثقافة المؤسسية يشكّلان ركيزة لتحقيق شرعية المؤسسة، حيث تُستخدم الدبلوماسية العامة الرقمية كأداة استراتيجية لتعزيز الصورة الذهنية للدولة.

الكلمات المفتاحية: الدبلوماسية العامة الرقمية ، العلاقات العامة، مهنة العلاقات العامة.

* باحثة دكتوراه بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة .

** الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة .

*** المدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة .

Modern Trends in Digital Diplomacy in the Public Relations Profession – A Second-Level Analytical Study:

Ms.Noor Jihad Abdulraouf Sarhan*

Abstract:

The research aims to explore and analyze modern trends in the utilization of digital diplomacy within public relations practices by reviewing and analyzing academic studies that addressed this topic between 2017 and 2024. The study focuses on understanding how public relations practitioners leverage digital diplomacy tools in performing their duties, as well as examining the factors influencing this adoption through social media and its implications. Additionally, it seeks to identify the key research issues addressed in previous studies and review the theoretical foundations and scientific methodologies they relied on, with the goal of providing an analytical perspective that contributes to advancing knowledge on the role of digital diplomacy in the public relations profession and anticipating its future applications.

Previous studies have yielded several key findings, most notably that the relationship between the public relations profession and the use of digital diplomacy demonstrates how these two fields integrate to enhance a nation's image and effectively communicate its messages on an international level. Some studies have confirmed that public relations practitioners increasingly rely on digital tools not only to disseminate official information but also to build bridges of communication with international audiences and to shape a positive image of state policies and identity. The use of digital diplomacy has become an integral part of public relations tasks, with digital platforms such as Facebook being employed to craft official messages, clarify foreign policies, and establish relationships. Institutional culture and relationship-building serve as key pillars for achieving institutional legitimacy, where digital diplomacy is utilized as a strategic tool to enhance a nation's public image.

Keywords: Digital diplomacy, public relations, public relations profession.

* **PhD Researcher in the Department of Public Relations and Advertising, Faculty of Mass Communication, Cairo University**.

المقدمة:

تشكل الدبلوماسية العامة الرقمية اليوم ركيزة أساسية في التواصل الدولي، إذ تتيح للجهات الرسمية والفاعلين السياسيين تجاوز الحدود الجغرافية باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتعمل هذه المنهجية على تحديث طرق الاتصال التقليدية من خلال خلق منصة للتفاعل المباشر مع الجمهور، لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية في اتخاذ القرارات، وبالتالي الإسهام في إدارة الأزمات والتفاوض الدولي بتبادل المعلومات بشكل سريع وفعّال، مما يستدعي من الدبلوماسيين تطوير مهاراتهم الرقمية واستراتيجيات التواصل، وعليه يمثل التحول نحو الدبلوماسية العامة الرقمية خطوة حيوية نحو مستقبل يعتمد على الاتصال المفتوح والتفاعل الديناميكي.

في عصر الوسائط المتعددة، أصبح الاستخدام الواسع للتكنولوجيا الرقمية غير مقتصر على مجال واحد، بل أثر بشكل كبير في طريقة القيام بالأعمال، والتواصل الاجتماعي بين الأفراد، والتواصل بين الحكومات والجمهور، وقد تغيرت أساليب التفاعل لتصبح أكثر تكراراً وتمكيناً، وفي هذا السياق، تلعب الشبكات الاجتماعية دوراً مهماً في بناء الهوية الوطنية وصورة الدولة، ولم تعد الدبلوماسية تقتصر على القنوات التقليدية، بل أصبحت أدوات تكنولوجية مثل وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً أساسياً من الممارسة الدبلوماسية، إذ تعد الدبلوماسية العامة الرقمية أداة حيوية في التواصل الدولي، حيث يستخدم الدبلوماسيون والسياسيون التكنولوجيا الرقمية بشكل متزايد لنقل رسائلهم وتعزيز مكانتهم على الساحة الدولية، وقد غيرت هذه الأدوات من طريقة ممارسة الدبلوماسية بشكل جذري، فبدلاً من الاعتماد على وسائل الإعلام التقليدية مثل الصحف والإذاعة، أصبح من الممكن الآن للفاعلين السياسيين ووزارات الخارجية إدارة المعلومات بشكل مباشر عبر الإنترنت (Allahverdiyeva, 2021).

وتُعرّف الدبلوماسية العامة الرقمية بأنها استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية لأغراض دبلوماسية، وهو يشمل استخدام وإدارة التكنولوجيا الرقمية، وخاصة منصات مثل تويتر وفيسبوك، من قبل الدبلوماسيين، وهي لا تقتصر على نشر الأخبار، بل تساهم في تفاعل الفاعلين السياسيين والدبلوماسيين والجمهور حول قضايا ذات اهتمام مشترك، وقد ساهمت الدبلوماسية العامة الرقمية في تغيير الممارسات التقليدية في مجال الاتصال الدبلوماسي، مثل التفاعل المباشر مع الجمهور وإدارة المعلومات خلال التفاوض الدولي أو إدارة الأزمات (Adesina, 2017)

ومن جهة أخرى، تعتبر الدبلوماسية العامة الرقمية جزءاً أساسياً من الدبلوماسية العامة، حيث تساعد الحكومات في إدارة تواصلها مع الجمهور على وسائل الإعلام الاجتماعية في أوقات السلم، مما يعزز من صورة الدولة أو شخصية السياسي (Wright & Guerrina, 2020)، وفي السنوات الأولى من القرن الحالي، أصبح مفهوم "الوسائطية" أحد المفاهيم الأساسية ليس فقط في الإعلام، ولكن أيضاً في الحياة المعاصرة، بما في ذلك الاتصالات الدولية (Saliu, 2022).

ومن هنا باتت الدبلوماسية العامة الرقمية من الجوانب الأساسية في السياسة الخارجية في عصر وسائل التواصل الاجتماعي، حيث أفرزت فرصاً جديدة في مجال التواصل، فقد باتت منصات مثل تويتر وفيسبوك وإنستجرام أدوات قوية تتيح للدبلوماسيين التواصل مع الجمهور العالمي، وتبادل المعلومات والأفكار، وصياغة الرأي العام، حيث توفر هذه الوسائل فرصاً جديدة للتواصل المباشر مع المواطنين وبناء دعم للمبادرات الدبلوماسية، إذ يمكن للحكومات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين، نشر المعلومات الرسمية، وتعزيز دعم السياسات والإجراءات التي تتبناها، ومن هنا، أصبح من الضروري أن يكون الدبلوماسيون مجهزين بالمهارات الرقمية، والإلمام بالتواصل الاستراتيجي، وإدارة الأزمات في الوقت الحقيقي، في ضوء هذه التحولات، ظهرت أنواع جديدة من الدبلوماسية عبر الإنترنت، مثل الدبلوماسية الشعبية والنشاط المدني، مما أدى إلى تحول في دور ومسؤوليات الدبلوماسيين في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات الرقمية الأخرى للتفاعل مع الجماهير العالمية (Fasinu et al, 2024).

وبالتالي يأتي البحث الحالي لتحليل الدراسات السابقة والتي تناولت الاتجاهات الحديثة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهنة العلاقات العامة، من خلال مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهامهم، حيث تم استعراض كيفية استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز التواصل والتأثير، كما تم تحليل العوامل المؤثرة في توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية، وشمل البحث تحليل المستوى الثاني للدراسات السابقة، حيث تم رصد أبرز النتائج التي توصلت إليها، بالإضافة إلى القضايا البحثية التي تم تناولها، والأطر النظرية المستخدمة كما تم استعراض المناهج البحثية المتبعة، والأدوات البحثية المستخدمة.

قضية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل الاتجاهات الحديثة في توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية ضمن ممارسات العلاقات العامة، من خلال مراجعة وتحليل الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع خلال الفترة من (2017-2024) إذ تركز الدراسة على فهم كيفية استثمار ممارسي العلاقات العامة لأدوات الدبلوماسية العامة الرقمية في أداء مهامهم، بالإضافة إلى دراسة العوامل المؤثرة على هذا التوظيف عبر وسائل التواصل الاجتماعي والانعكاسات المترتبة عليه، كما تسعى إلى تحديد أبرز القضايا البحثية التي تناولتها الدراسات السابقة، واستعراض الأسس الفكرية والمناهج العلمية التي استندت إليها، بهدف تقديم رؤية تحليلية تسهم في تطوير المعرفة حول دور الدبلوماسية العامة الرقمية في مهنة العلاقات العامة واستشراف آفاق استخدامها المستقبلي.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة فيما يلي:

- الحاجة المتزايدة لفهم الدور المتنامي للدبلوماسية العامة الرقمية في مجال العلاقات العامة، خاصة في ظل التحولات الرقمية السريعة التي أعادت تشكيل آليات الاتصال والتفاعل بين المؤسسات والجماهير على الصعيدين المحلي والدولي.
- مع تزايد الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية كأدوات رئيسية في الاتصال المؤسسي، أصبحت الدبلوماسية العامة الرقمية عنصراً محورياً في إدارة الصورة الذهنية وبناء العلاقات وتعزيز التأثير على الرأي العام، ومن هنا، تأتي أهمية هذه الدراسة في تقديم تحليل علمي معمق للاتجاهات البحثية الحديثة المتعلقة بتوظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية، وذلك بهدف الكشف عن مدى تكيف هذا المجال مع التطورات التقنية الحديثة وآليات التفاعل الرقمي.
- وفي سياق أوسع، تسهم هذه الدراسة في تعميق الفهم العلمي لظاهرة الدبلوماسية العامة الرقمية كأداة جديدة في إدارة العلاقات العامة، وتفتح المجال أمام مزيد من الدراسات حول تكامل التقنيات الرقمية الحديثة مع ممارسات الاتصال المؤسسي، بما يعكس التطورات الحاصلة في المشهد الإعلامي والاتصالي المعاصر.

أهداف الدراسة:

سعى البحث الحالي للتعرف على:

- البحث في الدراسات المتعلقة بتوظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهامهم.
- استكشاف العوامل المؤثرة وتداعيات توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية عبر السوشيال ميديا.
- تقديم نتائج وتوصيات حول توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية في مجال العلاقات العامة وتحديداً في مجال العلاقات العامة الدولية.

تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية الي الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: **ما اهم الاتجاهات الحديثة في مجال توظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهاهم؟** ويندرج تحت هذا التساؤل هذة تساولات فرعية هي:

- ما مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهامهم؟
- ما العوامل المؤثرة وتداعيات توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية عبر السوشيال ميديا؟
- ما أبرز نتائج تحليل المستوى الثاني للدراسات عينة التحليل؟

- ما القضايا البحثية والأطر النظرية المستخدمة والمناهج والادوات البحثية المستخدمة في الدراسات السابقة؟

نوع الدراسة ومنهجها:

نظراً لطبيعة أهداف الدراسة والتي تتناول تحليلاً للدراسات من المستوى الثاني، فإن المنهج الاستقرائي والذي يعتمد على تحليل محتوى تلك الدراسات في الفترة الزمنية المحددة (2017-2024) هو المنهج الأكثر تلائما للدراسة الحالية والمتعلقة بالبحث في الدراسات المرتبطة بتوظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهامها، واستكشاف العوامل المؤثرة وتداعيات توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية عبر السوشيال ميديا.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الدراسات الإعلامية المرتبطة بالبحث الحالي (الاتجاهات الحديثة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهنة العلاقات العامة- دراسة تحليلية من المستوي الثاني) من خلال مستوى توظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهامهم، والعوامل المؤثرة وتداعيات توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية عبر السوشيال ميديا، بحيث تكون تلك الدراسات علمية سواء رسائل ماجستير أو دكتوراه أو حتى أبحاث نُشرت في مجلات علمية متخصصة خلال الفترة الزمنية المحددة (2017-2024)، وقد تم اختيار تلك الدراسات بناءً على مدى ارتباطها بموضوع البحث وسنة نشر البحث، ويمكن توزيع عينة الدراسة على النحو الآتي:

محاور الدراسات	عدد الدراسات
المحور الأول: توظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهامهم	17
المحور الثاني: العوامل المؤثرة وتداعيات توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية عبر السوشيال ميديا	19

أولاً: الدراسات السابقة:

المحور الأول: توظيف ممارسي العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية في مهامهم:

هدفت دراسة النجار (2024) للبحث في انعكاس استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية في أنشطة العلاقات العامة الدولية على تحقيق أهداف السياسة الخارجية المصرية، وخرجت الدراسة بعدة نتائج أن اهتمام مؤسسات الدولة باستخدام موقع فيسبوك عند نشر الدبلوماسية المصرية أكثر من منصة إكس، وإبراز دبلوماسية الدولة المصرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي من خلال النصوص المرفقة بصور أكثر من القوالب الفنية الأخرى لكي تساهم في التفاعل وتوثيق الحدث وجذب القارئ نحوها، وتستعرض دراسة (Tran, 2024) تأثير تطور تقنيات المعلومات والاتصالات على الدبلوماسية العامة الصينية، مع التركيز على استخدام تويتر كوسيلة للتواصل الدبلوماسي في فرنسا، وأظهرت النتائج أن الخطاب الدبلوماسي الصيني يتسم بالأسلوب التقليدي في التواصل مع بروز خطاب هجومي يتعارض مع الرسائل الإيجابية، مما أسفر عن استجابة سلبية من المجتمع الفرنسي وتداخل في ملامح العلاقات الصينية الفرنسية.

وطرحت دراسة الشمري (2024) موضوع تأثير الدبلوماسية العامة الرقمية الألمانية على تفاعل الجمهور العراقي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتوصل الباحث الى أن الدبلوماسية العامة الرقمية الألمانية قد تؤدي دوراً في تحسين العلاقات بين ألمانيا والعراق بتعزيز الفهم المتبادل وبناء علاقات أكثر قوة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

وتناولت دراسة الوائلي (2024) العلاقات العامة الدولية إزاء تنفيذ الممارسات الدبلوماسية العامة الرقمية: دراسة تحليلية للموقع الرسمي لوزارة الخارجية الأمريكية، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج واهمها ان الأولويات التي ركزت عليها إدارة العلاقات العامة لوزارة الخارجية الامريكية هو البعد العالمي من حيث مصالحها الدولية ولاسيما بمجالات الوظائف والمهام الدبلوماسية كحضورها الدولي لتلك الوظائف.

وتمحورت دراسة صبري (2024) حول استراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية الفلسطينية: موقع وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك أنموذجاً، و يتضح من خلال نتائج الدراسة أن أبرز الأطر المرجعية المستخدمة في صفحة وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك كانت تتعلق بفئة (أسماء الأشخاص)، أن أبرز أهداف الاستراتيجيات الاتصالية التي ظهرت عبر منشورات صفحة وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك كانت تتعلق بفئة (شرح وتوضيح).

وركزت دراسة الحربي (2023) على تقييم الفعالية الدبلوماسية في بناء العلاقات مع الجمهور من منظور العلاقات العامة الدولية، وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها بأن أهداف الدبلوماسية العامة الرقمية لا تقتصر على الأهداف السياسية فقط وانما تسعى الى بناء صورة ايجابية تربط الدولة بثقافتها وخصوصيتها فيما يعرف بالدبلوماسية الثقافية.

وهدفت دراسة عليان (2023) إلى تحليل كيفية توظيف السفارات الفلسطينية في الدول العربية (مصر، السعودية، الجزائر، تونس، المغرب) لوسائل التواصل الاجتماعي، تحديداً فيسبوك، لتحقيق أهدافها الدبلوماسية وأظهرت النتائج أن السفارات تركز على تعزيز الروابط الاجتماعية مع الجاليات الفلسطينية، حيث تحظى المواضيع الاجتماعية بالاهتمام الأكبر، تليها القضايا السياسية ثم العسكرية.

واستقصت دراسة بن دنيا (2022) التعرف على دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي بالمنظمات الدولية، وأظهرت النتائج أن 68.4% من أفراد العينة يستخدمون التطبيقات الرقمية بصفة دائمة في أنشطة العلاقات العامة، كما أكدت النتائج على دور هذه التطبيقات في تعزيز العمل الدبلوماسي، حيث اتفق 69% من أفراد العينة على أنها تعزز التفاعل الإيجابي والعمل المشترك بين المنظمة والدول الأعضاء.

وتهدف دراسة العيساوي (2022) إلى تحليل مستوى توظيف الدبلوماسية العامة العربية لاستراتيجياتها الاتصالية عبر منصة "تويتر" في عرض أنشطتها السياسية والدبلوماسية، وتوصلت الدراسة إلى أن استراتيجية الإعلام كانت الأكثر استخداماً في تغريدات وزارات الخارجية العربية، في حين جاءت استراتيجيات الإقناع، الوعد والمكافأة، والنصح والإرشاد في المراتب الأخيرة.

وتناولت دراسة السباعنة (2022) تحليل الدبلوماسية العامة الرقمية خلال الحرب لدى وزارتي الخارجية الإسرائيلية والفلسطينية وسفارتيهما في الدول دائمة العضوية بمجلس الأمن، توصلت الدراسة إلى وجود فجوة واضحة بين الجهد الرقمي الإسرائيلي الذي ركّز على تبرير الحرب ومحاولة إقناع العالم بمبرراتها، وبين الجهد الفلسطيني الذي ركّز على إبراز طبيعة الاحتلال الإسرائيلي وضرورة إنهائه.

واستهدفت دراسة (Marschlich, & Ingenhoff, 2021) استكشاف دور العلاقات العامة في الدبلوماسية المؤسسية وكيفية مساهمة بناء العلاقات في تعزيز شرعية المؤسسات، وأظهرت النتائج وجود خمسة أنماط للدبلوماسية المؤسسية، مع تأكيد دور بناء العلاقات والثقافة المؤسسية في تحقيق شرعية المنظمة، إذ تسعى الشركات إلى التوافق مع مطالب الجهات الحكومية وتلبية توقعات الموظفين والقيم الداخلية.

وتستعرض دراسة (Palash, 2021) دور الدبلوماسية العامة على وسائل التواصل الاجتماعي من خلال دراسة استخدام حسابات تويتر للسفارات الأجنبية في الولايات المتحدة، وذلك لتحديد كيفية استخدامها كقناة اتصال دبلوماسية وتأثيرها على التفاعل مع الجمهور، وأظهرت النتائج أن السفارات تستخدم تويتر بشكل متكرر لكن بنموذج بث تقليدي أحادي الاتجاه، مع قلة اعتمادها على آلية الاستماع، رغم وجود علاقة ضعيفة بين محتوى التغريدات (كالهاشتاقات والوسائط) ومستوى التفاعل.

وبحثت دراسة فرحات (2021) في مدى استخدام وزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية للدبلوماسية العامة الرقمية في إيصال رسالتها إلى العالم في ظل الظروف السياسية الصعبة، وتوصلت الدراسة إلى وجود قصور في استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية، حيث تقتصر الوزارة على اللغتين العربية والإنجليزية دون استهداف الجمهور الإسرائيلي، كما أن التفاعل مع صفحاتها منخفض.

في حين استقصت دراسة راضي (2021) الدور الذي يلعبه الإعلام العراقي في تشكيل الدبلوماسية العامة الرقمية في العلاقات الدولية، وكشفت النتائج عن علاقة إيجابية ملحوظة بين استخدام التقنيات الرقمية وتطوير الأداء الدبلوماسي، حيث تبين أن الإعلام العراقي يساهم في إعادة تشكيل ملامح الدبلوماسية من خلال تعزيز التواصل الفعّال مع الجهات الدولية وتوجيه الرسائل الرسمية بشكل منظم.

واستقرأت دراسة المديفر (2021) كيفية انعكاس تطور تقنيات المعلومات والاتصالات على مجالي العلاقات العامة والدبلوماسية العامة في عصر الإعلام الرقمي، وأظهرت النتائج أن الدراسات العربية في العلاقات العامة الرقمية كانت مجزأة وغالباً وصفية دون التعمق في الظاهرة، بينما تميزت دراسات الدبلوماسية العامة بالتراكم المعرفي والوضوح رغم تشويش ممارساتها بفعل تطور التقنيات، كما لوحظ انشغال الباحثين بتطبيق الدبلوماسية بدلاً من دراسة الوسائل الجماهيرية.

في حين هدفت دراسة (Dodd, & Collins, 2017) إلى فحص استخدام 41 حساب تويتر للسفارات الممثلة لدول أوروبا الوسطى والشرقية ودول الغرب في التواصل الدبلوماسي

والعلاقات العامة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأساليب الدبلوماسية واستراتيجيات الرسائل الخاصة بالعلاقات العامة، حيث اعتمدت السفارات الغربية بشكل أساسي على المناصرة في الدبلوماسية العامة، بينما ركزت السفارات الأوروبية الوسطى والشرقية على الدبلوماسية الثقافية.

وتناولت دراسة البدوي (2015) للتعرف على الجهود التسويقية للدبلوماسية العامة الأمريكية عبر شبكات التواصل الإجتماعي: دراسة تحليلية لخطابات القائمين بالإتصال والمستخدمين، وأظهرت الدراسة أن أنشطة الدبلوماسية للسفارة الأمريكية بالقاهرة وقناة الحرة الإخبارية ومنظمة هيومن رايتس وتش الحقوقية تهدف إلى التفاعل مع المستخدمين العرب وفهم آرائهم، وأن الرسائل الإعلامية التي نشرتها المنظمات الأمريكية تسعى إلى تقديم صورة إيجابية وآمنة عن المجتمع الأمريكي.

المحور الثاني: العوامل المؤثرة وتداعيات توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية عبر السوشيال ميديا:

استهدفت دراسة (Fong, 2024) تحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات الدولية في القرن الحادي والعشرين من خلال استقصاء تطور الدبلوماسية العامة الرقمية ودورها في إعادة تشكيل السلوك الدبلوماسي، وأسفرت النتائج عن تأكيد أن وسائل التواصل الاجتماعي تُعزز الاتصال المباشر وتساهم في تشكيل الرأي العام.

وحلّلت دراسة (Fasinu et al, 2024) كيفية تأثير التقنيات الرقمية، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، على طبيعة وفعالية التواصل في الأزمات في مجال الدبلوماسية، وخلصت الدراسة إلى أن التنوع في الدبلوماسية العامة الرقمية في نيجيريا محدود، وأنه يجب تحسين الاستراتيجيات المتعلقة بإدارة الأزمات والمعلومات المضللة، بالإضافة إلى تعزيز التعاون عبر المناطق وبناء القدرات.

وتطرقت دراسة (Rachmawati et al, 2024) إلى الدور التحويلي لمنصات التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية العامة الرقمية في القرن الحادي والعشرين، مع التركيز على تأثيرها في تعزيز التفاعل العام واستخدامها كأداة لممارسة "الدبلوماسية العامة والسلطة الناعمة"، وأظهرت النتائج أن منصات مثل فيسبوك وتويتر وإنستغرام أصبحت أدوات محورية في نشر المعلومات، وتشكيل الخطاب الدبلوماسي، وتعزيز المشاركة الجماهيرية.

وتناولت دراسة (Barman, 2024) تأثير المنصات الرقمية على الدبلوماسية العالمية وصياغة السياسة الخارجية، حيث تسعى إلى توضيح كيف تحولت الأساليب الدبلوماسية التقليدية إلى نموذج جديد يُعرف بالدبلوماسية العامة الرقمية، وأظهرت النتائج أن الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية يُسرّع التواصل الدبلوماسي ويعزز مشاركة الجمهور، رغم ما يرافقه من تحديات تتعلق بحماية المعلومات وضمان توازن الوصول إلى التقنيات الرقمية.

واستقصت دراسة (Hedling, 2023) دور العمل العاطفي في الدبلوماسية العامة الرقمية وتحديد التحديات التي تواجه الدبلوماسيين الأوروبيين في إدارة مشاعرهم أثناء التواصل

عبر منصات مثل تويتر وفيسبوك وإنستغرام، وأظهرت النتائج أن التوقعات المستمرة للأداء الرقمي تتعارض أحياناً مع الدور المهني التقليدي للدبلوماسيين، مما يستدعي تحقيق توازن دقيق بين التفاعل الإلكتروني والمهام الدبلوماسية التقليدية.

وهدفت دراسة (Hedling, 2023) للبحث في كيفية ادراك الدبلوماسيين لمطالب الدبلوماسية العامة الرقمية وكيفية تشغيل العواطف في جهودهم للأداء بكفاءة عبر الإنترنت وخارجه، وتشير نتائج الدراسة إلى أن مطالب الدبلوماسية العامة الرقمية تعتبر تحدياً لتنفيذات "الدبلوماسي الجيد" التقليدية، ويرى الدبلوماسيون أن توقعات الأداء المستمر عبر الإنترنت تتعارض أحياناً مع دورهم المهني خارج الإنترنت.

وتطرقت دراسة (Theander, 2022) إلى الدبلوماسية العامة الرقمية ودورها المتغير في مهنة الدبلوماسية، حيث تهدف إلى استكشاف تأثير وسائل الإعلام الاجتماعية على الدبلوماسيين السويديين وأظهرت النتائج أن معظم الدبلوماسيين السويديين لديهم وجهة نظر إيجابية تجاه وسائل الإعلام الاجتماعية، حيث اعتبروا أن استخدامها يعزز الشفافية ويُحسن الحوار مع المواطنين وتُعزز من علاقات القوة والسلطة الدبلوماسية.

واستهدفت دراسة (Garud-Patkar, 2022) تقييم فعالية الدبلوماسية العامة الرقمية كأداة للسياسة الخارجية، مع تركيز خاص على الدبلوماسية العامة الرقمية للهند تجاه جنوب آسيا وأظهرت النتائج أن عدداً محدوداً من الأجندات السياسية البارزة التي عرضتها الحكومة الهندية على وسائل التواصل الاجتماعي كانت متوافقة مع الأجندات التي يتبناها المتابعون الجنوب آسيويون، مما يدل على وظيفة بناء الأجندة.

وتطرقت دراسة (Bjola, C., 2022) إلى الأدوار التي يمكن للدبلوماسية العامة الرقمية القيام بها في دعم موقف الدولة وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها وزارات الخارجية الألمانية كانت بطيئة نسبيا في فهم طبيعة وشدة الأزمة، لكنها نجحت في إعادة تجميع قواها والتصرف بسرعة بمجرد أن بدأ فيروس كورونا في الوصول إلى حدودها.

وهدفت دراسة (Jaiswal, S., et al. 2021) الكشف عن أدوار ووظائف الدبلوماسية عبر مواقع التواصل الاجتماعي في دولة الهند والتي تمكنت الدولة من خلالها من تحقيق أهداف السياسة الخارجية للدولة وتعزيز صورتها، وقد خرج الباحث بعدة نتائج تشير إلى أن الدبلوماسية العامة الرقمية باتت من أسهل الطرق للتواصل مع العالم الخارجي بسهولة في عصر تكنولوجيا المعلومات، وهي إحدى أدوات العلاقات الدولية الفاعلة التي من خلالها يمكن للدولة التعبير عن هويتها وسياستها الخارجية وكذلك الترويج لصورتها وسمعتها على النطاق الدولي.

وتناولت دراسة ملينياي (2021) الإستراتيجيات الإتصالية للدبلوماسية العامة الرقمية السعودية عبر موقع تويتر: دراسة في إطار ترسيخ مكانة المملكة كمركز لوجستي عالمي، وأظهرت النتائج أن حساب السفارة السعودية على تويتر يلعب دوراً مهماً في تمثيل الموقف الرسمي وإبراز الجهود الوطنية والاستثمارات الدولية.

وحلّلت دراسة (Khan et al, 2021) استراتيجيات التفاعل العام في الدبلوماسية العامة الرقمية على منصة تويتر، من خلال دراسة تغريدات السفير الألماني في باكستان، وأظهرت النتائج أن السفير حقق تفاعلاً ملحوظاً مع الجمهور الباكستاني من خلال رسائل إيجابية، شخصية ومباشرة تناولت موضوعات مثل الديمقراطية والسياسة والثقافة والمجتمع، مما يبرز فعالية تويتر كأداة للدبلوماسية العامة الرقمية في تعزيز العلاقات الدولية.

واستقصت دراسة (Darmastuti et al, 2021) دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين أداء الحكومة في الدبلوماسية العامة الرقمية من خلال مشاركة الجمهور في إندونيسيا، وكشفت النتائج أن المشاركة الجماهيرية عبر منصات مثل فيسبوك، إنستغرام، واتساب، ويوتيوب أسهمت في ترويج صورة إيجابية للدولة وتعزيز مصالحها على الصعيد الدولي.

وبحثت دراسة (Antwi-Boateng et al, 2021) في التحديات التي تواجه الدبلوماسية العامة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة في ظل العولمة، وتخلص الدراسة إلى أن نجاح الدبلوماسية العامة الرقمية يتطلب تحقيق توازن بين تعزيز القوة الناعمة للدولة وضبط الفضاء الرقمي بما يضمن المصالح الوطنية دون تقويض فاعلية التواصل الدبلوماسي.

وتناولت دراسة (Göksu, O., & Özkan, 2021) التحولات الرقمية في الدبلوماسية وتأثيراتها على الدولة والمجتمع والأفراد، حيث أدى التطور التكنولوجي والرقمي إلى تغيير جذري في أساليب الممارسة الدبلوماسية، أظهرت النتائج أن الرقمنة توفر فرصاً كبيرة للدول لتعزيز وجودها الدولي ودعم سياساتها الخارجية عبر الإعلام الرقمي، لكنها تتطلب استراتيجيات واضحة واستثمارات في البنية التحتية الرقمية والتدريب على الدبلوماسية العامة الرقمية.

وفي نفس السياق جاءت دراسة (Mazumdar, , B, Theo 2019) للكشف عن وظائف الدبلوماسية العامة الرقمية وطبيعة استخدام أنشطتها المختلفة في التأثير على الرأي العام الخارجي لتعزيز صورة الدولة، وتبين من خلال نتائج الدراسة عن الدور الذي تلعبه الدبلوماسية العامة الرقمية في عزيز وتطوير صورة الدولة الذهنية لدى الجمهور الخارجي، وتعزيز موقف الدولة.

وهدفت دراسة (Ittefaq, 2019) إلى تحليل استخدام الحكومتين في جنوب آسيا، وبالتحديد في باكستان والهند، لوسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر) كأداة للدبلوماسية العامة الرقمية وتفعيل التفاعل الرقمي مع الجمهور المحلي والدولي، وأظهرت النتائج أن الحضور الرقمي لا يرافقه تفاعل حقيقي أو حوار مثمر، إذ تبقى الجهات الحكومية في كلا البلدين مقتصرة على النشر دون استجابة فاعلة لتعليقات الجمهور، كما كشفت الدراسة عن تباين في مستوى التنظيم المؤسسي للدبلوماسية العامة الرقمية، إذ كانت الهند أكثر تنظيماً مقارنة بباكستان.

وتطرقت دراسة محمد (2017) إلى الدبلوماسية العامة الرقمية في المواقع الإلكترونية الرسمية لوزارتي الخارجية المصرية والأمريكية ودورها في تقديم صورة الدولة: وأظهرت النتائج

أن تصريحات وزير الخارجية كانت المصدر الرئيسي للدبلوماسية العامة الرقمية في كل من الخارجيتين.

ثانياً: أبرز نتائج تحليل المستوى الثاني للدراسات عينة التحليل:

بعد الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة، يمكن تحليل تلك النتائج على النحو التالي:

برزت النتائج في عدة اتجاهات تتقاطع في استخدام الوسائط الرقمية كأداة أساسية في تنفيذ مهام الدبلوماسية العامة الرقمية، فقد أكدت دراسة النجار (2024) على تفضيل مؤسسات الدولة المصرية لمنصة فيسبوك عند نشر الرسائل الدبلوماسية، مع التركيز على النصوص المصحوبة بصور لتعزيز التفاعل؛ بينما أوضحت دراسة Tran (2024) أن استخدام تويتر في الدبلوماسية الصينية – خصوصاً في فرنسا – قد شهد خطاباً تقليدياً مختلطاً بنبرة هجومية أدت إلى ردود فعل سلبية، من جانب آخر، تناولت دراسة الشمري (2024) تأثير الدبلوماسية العامة الرقمية الألمانية على تفاعل الجمهور العراقي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مشيرةً إلى قدرتها على تعزيز العلاقات عبر الفهم المتبادل، فيما أكدت دراسة عليان (2023) أن السفارات الفلسطينية في الدول العربية توظف فيسبوك لتعزيز الروابط الاجتماعية مع الجاليات، مما يدل على تنوع استراتيجيات الاستخدام بين الدول، وأظهرت دراسة البدوي (2015) أن أنشطة الدبلوماسية العامة الرقمية تهدف إلى التفاعل مع المستخدمين وفهم آرائهم، وأن الرسائل الإعلامية تسعى إلى تقديم صورة إيجابية وآمنة عن الدولة والمجتمع.

وركز الباحثون على الأطر الاستراتيجية والاتصالية في تنفيذ الدبلوماسية العامة الرقمية؛ حيث تناولت دراسة الوائلي (2024) تحليل موقع وزارة الخارجية الأمريكية، موضحةً أن إدارة العلاقات العامة تركز على البعد العالمي والمهام الدبلوماسية الدولية، كما استعرضت دراسة صبري (2024) استراتيجيات وزارة الخارجية الفلسطينية على فيسبوك، مشيرةً إلى اعتمادها على أطر مرجعية تتعلق بأسماء الأشخاص وأهداف الشرح والتوضيح، وأظهرت دراسة الحربي (2023) أن الدبلوماسية العامة الرقمية تسعى لبناء صورة إيجابية تربط الدولة بثقافتها، في حين أكدت دراسة بن دنيا (2022) على الدور المحوري للتطبيقات الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي عبر تفعيل التفاعل الإيجابي مع المنظمات الدولية، كما بينت دراسة العيساوي (2022) أن استراتيجيات الإعلام هي الأكثر تداولاً على تويتر مقارنة بأساليب الإقناع والتوجيه، وأخيراً، سلطت دراسة السباعنة (2022) الضوء على الفجوة بين الجهود الرقمية الإسرائيلية والفلسطينية في سياق الحرب، مما يشير إلى اختلاف الأهداف والآليات في استخدام المنصات الرقمية.

وتتضح النتائج في تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على إعادة تشكيل السلوك الدبلوماسي وتطوير ممارساته، فقد أكدت دراسة Fong (2024) أن وسائل التواصل الاجتماعي تعزز الاتصال المباشر وتساهم في صياغة الرأي العام، بينما سلطت دراسة Rachmawati et al (2024) الضوء على أن منصات مثل فيسبوك وتويتر وإنستغرام أصبحت أدوات محورية في نشر المعلومات وصياغة الخطاب الدبلوماسي، فيما أوضحت دراسة Barman

(2024)أن التحول من الأساليب الدبلوماسية التقليدية إلى النموذج الرقمي يسرع من وتيرة التواصل ويزيد من مشاركة الجمهور على الرغم من التحديات الأمنية.

كما تناولت مجموعة من الدراسات جانب إدارة الأزمات والتفاعل العاطفي في الدبلوماسية العامة الرقمية؛ حيث أوضحت دراسة Fasinu et al (2024) ضرورة تحسين استراتيجيات إدارة الأزمات والمعلومات المضللة في ظل محدودية التنوع الرقمي، فيما أظهرت دراسة Khan et al (2021) أن التغريدات الشخصية والإيجابية تحقق تفاعلاً ملحوظاً، وتبينت دراسة Darmastuti et al (2021) أهمية مشاركة الجمهور عبر منصات متعددة في تعزيز صورة الدولة، إلى جانب ذلك، ركزت دراسة Hedling (2023)على التحديات العاطفية التي يواجهها الدبلوماسيون الأوروبيون في ظل توقعات الأداء الرقمي المستمر، بينما أشارت دراسة Theander (2022) إلى النظرة الإيجابية للدبلوماسيين السويديين تجاه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية والحوار مع المواطنين.

وأفادت دراسات مثل دراسة Marschlich & Ingenhoff (2021) بأن بناء العلاقات والثقافة المؤسسية يعدان من الركائز لتحقيق شرعية المؤسسات، بينما أبرزت دراسة Palash (2021)أن استخدام السفارات لحسابات تويتر يتميز بنموذج بث تقليدي دون الاستماع الفعّال للجمهور، كما تناولت دراسة فرحات (2021) قصوراً في استخدام وزارة الخارجية الفلسطينية للدبلوماسية العامة الرقمية من حيث تنويع اللغات والتفاعل، بينما كشفت دراسة راضي (2021) عن تأثير الإعلام العراقي في إعادة تشكيل ملامح الدبلوماسية العامة الرقمية، وأوضحت دراسة المديفر (2021) أن الدراسات العربية في العلاقات العامة الرقمية كانت مجزأة مقارنةً بتراكم المعرفة في دراسات الدبلوماسية العامة، وأخيراً بينت دراسة Dodd & Collins (2017) أن السفارات الغربية تعتمد على المناصرة في حين تركز السفارات الأوروبية الوسطى والشرقية على الدبلوماسية الثقافية.

ومن جهة أخرى، تناولت دراسات أخرى دور الدبلوماسية العامة الرقمية في بناء الصورة الوطنية وتعزيز القوة الناعمة؛ حيث أكدت دراسة Garud-Patkar (2022) أن المحتوى السياسي المتبنى على وسائل التواصل الاجتماعي يسهم في بناء أجندة متسقة مع توجهات الجمهور المستهدف، بينما أبرزت دراسة Bjola (2022) أن الدبلوماسية العامة الرقمية ساعدت وزارات الخارجية الألمانية في إعادة تجميع جهودها خلال الأزمات، كما أظهرت دراسة Jaiswal et al (2021) أن الدبلوماسية العامة الرقمية تُعد وسيلة سهلة للتواصل مع العالم الخارجي وتعبير عن الهوية الوطنية، بينما تناولت دراسة ملينياي (2021) دور حساب السفارة السعودية على تويتر في إبراز الموقف الرسمي والاستثمارات الدولية، وأضافت دراسة Antwi-Boateng et al (2021) أن نجاح الدبلوماسية العامة الرقمية في دولة الإمارات يعتمد على تحقيق توازن بين تعزيز القوة الناعمة وتنظيم الفضاء الرقمي، فيما أوضحت دراسة Göksu & Özkan (2021) أن التطور الرقمي يتطلب استراتيجيات واستثمارات واضحة، كما كشفت دراسة Mazumdar (2019) عن دور الدبلوماسية العامة الرقمية في تحسين الصورة الذهنية للدولة، بينما أشارت دراسة Ittefaq (2019) إلى

قصور التفاعل الرقمي في باكستان والهند، واختتمت دراسة محمد (2017) بأن تصريحات وزراء الخارجية كانت العنصر الأساسي في صياغة الدبلوماسية العامة الرقمية على المواقع الرسمية.

العلاقة بين مهنة العلاقات العامة واستخدام الدبلوماسية العامة الرقمية:

ومن ناحية التحليل المقارن وتداخل العلاقات بين العلاقات العامة والدبلوماسية العامة الرقمية، تشير الدراسات التي تناولت العلاقة بين مهنة العلاقات العامة واستخدام الدبلوماسية العامة الرقمية إلى أنّ هذه العلاقة تُظهر كيف يتكامل كلا المجالين في تعزيز صورة الدولة وإيصال رسائلها بفعالية على الصعيد الدولي، فقد أكدت بعض الدراسات أن ممارسي العلاقات العامة باتوا يعتمدون على الأدوات الرقمية ليس فقط لنشر المعلومات الرسمية، بل لبناء جسور تواصل مع الجمهور الدولي ولصياغة صورة إيجابية عن سياسات الدولة وهويتها، وفيما يلي أبرز النتائج:

التكامل الوظيفي والاستراتيجي: تُظهر دراسات مثل دراسة النجار (2024) ودراسة صبري (2024) أن استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية أصبح جزءاً لا يتجزأ من مهام العلاقات العامة، حيث تُوظف المنصات الرقمية مثل فيسبوك في صياغة الرسائل الرسمية وتوضيح السياسات الخارجية، وهذا التكامل يُمكّن الجهات الرسمية من تعزيز حضورها الدولي والتأثير في الرأي العام عبر أساليب اتصالية مرنة ومبتكرة.

تحسين التواصل وبناء الصورة الذهنية: تشير دراسة Marschlich & Ingenhoff (2021)ودراسة Palash (2021) إلى أن بناء العلاقات والثقافة المؤسسية يشكّلان ركيزة لتحقيق شرعية المؤسسة، حيث تُستخدم الدبلوماسية العامة الرقمية كأداة استراتيجية لتعزيز الصورة الذهنية للدولة، وتساهم هذه الأساليب في تقديم صورة أكثر شفافية وإيجابية للجمهور الدولي.

فعالية المنصات الرقمية في نقل الرسائل الدبلوماسية: توضح دراسات مثل Dodd & Collins (2017)و Jaiswal et al (2021) أن استخدام حسابات التواصل الاجتماعي (خاصة تويتر) يتيح لصناع السياسة والعلاقات العامة التواصل بشكل مباشر مع الجمهور، مما يسهم في تقليل الحواجز التقليدية وتحقيق تفاعل أكبر مع الجمهور المستهدف، كما تُبرز دراسة Khan et al (2021) أهمية الرسائل الشخصية والإيجابية في بناء جسور التواصل عبر هذه المنصات.

التحديات والفرص في العصر الرقمي: رغم الإمكانات الكبيرة، فإن بعض الدراسات مثل تلك التي تناولها Tran (2024) تُشير إلى وجود تحديات تتمثل في أساليب التواصل التقليدية التي قد تتعارض مع متطلبات العصر الرقمي، مما يستدعي إعادة هيكلة استراتيجيات العلاقات العامة لتتماشى مع التطورات الرقمية، كما أن التطور في استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية يتطلب استثماراً في التدريب والبنية التحتية الرقمية لتأهيل الممارسين على مواجهة التحديات المعاصرة.

وعليه تُظهر الدراسات أن مهنة العلاقات العامة تُستفيد بشكل كبير من أدوات الدبلوماسية العامة الرقمية، سواء في تحسين تواصل الدولة مع جمهورها الدولي أو في بناء صورة ذهنية إيجابية، مما يعكس تكامل الجهود بين القطاع الدبلوماسي والاتصالي في عصر الإعلام الرقمي.

نقد الدراسات التي تناولت الدبلوماسية العامة الرقمية في مهنة العلاقات العامة:

العديد من الدراسات ركزت على تقييم فعالية المنصات الرقمية (فيسبوك، تويتر) في نقل الرسائل الدبلوماسية أو بناء الصورة الذهنية، إلا أن هذه الدراسات غالباً لم تتناول بتعمق تأثير السياق السياسي أو الثقافي على كيفية استقبال تلك الرسائل، بينما أظهرت بعض الدراسات إمكانيات استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية لتعزيز التواصل والشفافية، تطرقت دراسات أخرى إلى وجود فجوات في التفاعل أو قصور في الاستجابة وهذا التباين يشير إلى ضرورة مزيد من التحليل النقدي لتحديد العوامل التي تحول دون تحقيق التكامل الكامل بين العلاقات العامة والدبلوماسية العامة الرقمية، سواء من حيث البنية التحتية أو التدريب المهني.

وعلى الرغم من الإشادة بالقدرات التحولية للوسائط الرقمية في تعزيز صورة الدولة، يبقى السؤال قائماً حول كيفية تحويل النتائج النظرية إلى تطبيقات عملية متكاملة، فبعض الدراسات أبرزت أهمية الأسلوب في التواصل (مثل دراسة Khan et al, 2021 التي أشارت إلى الرسائل الشخصية والإيجابية) مقابل التركيز على الأهداف الوظيفية والإستراتيجية (كما في دراسة صبري, 2024 والدراسات الأخرى التي تناولت أولويات وزارة الخارجية)، فهذا التباين يفتح مجالاً لمزيد من البحث حول كيفية التوفيق بين الجوانب الأسلوبية والوظيفية في الدبلوماسية العامة الرقمية لتكون أكثر فعالية.

ونظراً لتفاوت النتائج تظهر الحاجة إلى دراسات مقارنة طويلة الأمد تسلط الضوء على تأثير الدبلوماسية العامة الرقمية على مهنة العلاقات العامة عبر فترات زمنية وذلك لتقييم الاستمرارية والتغيرات في استراتيجيات التواصل، فضلاً عن قياس مدى تأثير التطورات التقنية المستمرة على هذه العلاقة، وعليه تعكس النتائج التي خرجت بها الدراسات رؤية إيجابية حول دمج العلاقات العامة مع الدبلوماسية العامة الرقمية، إلا أنها تكشف أيضاً عن تحديات تتعلق بتجانس المناهج والقياسات، وفهم السياقات المختلفة، وتحويل النظريات إلى ممارسات استراتيجية متكاملة، هذه الملاحظات النقدية تُظهر أن المجال ما زال في مرحلة تطورية تحتاج إلى المزيد من البحث العلمي الذي يجمع بين التحليل الكمي والنوعي للوصول إلى نماذج أكثر دقة وفاعلية في توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية في مهنة العلاقات العامة.

ومن هنا تظهر الدراسات أن الدبلوماسية العامة الرقمية باتت تشكل عنصراً أساسياً في مهنة العلاقات العامة، إذ تُوظف كأداة لنقل الرسائل الرسمية وبناء الصورة الذهنية الإيجابية للدولة، وقد لُوحظ في عدة دراسات (مثل النجار وصبري) أن اعتماد المؤسسات على

المنصات الرقمية مثل فيسبوك وتويتر يُعزز من قدرة الجهات الرسمية على التواصل مع الجمهور الدولي بشكل مباشر وشفاف.

وبينت بعض الدراسات أهمية تبني أساليب اتصال شخصية وإيجابية كما هو موضح في نتائج (Khan et al, 2021) والتي تُساهم في خلق تفاعل حيوي مع الجمهور، بينما ركزت دراسات أخرى على الأهداف الوظيفية والاستراتيجية (مثل صبري، 2024) التي تهدف إلى تقديم صورة متماسكة عن السياسات الخارجية، هذا التباين يؤكد أن تحقيق النجاح في الدبلوماسية العامة الرقمية يتطلب موازنة بين الأسلوب الجذاب والأهداف الاستراتيجية الواضحة.

وبالرغم من التأكيد على الإمكانات الكبيرة للدبلوماسية العامة الرقمية في تعزيز العلاقات العامة، تُظهر النتائج وجود فجوات في التطبيق العملي؛ حيث تبقى بعض الجهات في حالة نشر وحسب دون تفعيل حوار تفاعلي مع الجمهور كما أشارت دراسة (Ittefaq, 2019) فهذه النقطة تسلط الضوء على الحاجة لتدريب الكوادر على استراتيجيات التفاعل الرقمي الفعّال وتحويل الرسائل النظرية إلى ممارسات عملية متكاملة، وأوضحت الدراسات أن فعالية الدبلوماسية العامة الرقمية لا تعتمد فقط على جودة المحتوى أو الاستراتيجية الاتصالية، بل تتأثر أيضاً بالسياق السياسي والثقافي للمجتمع المستهدف، فقد أشارت بعض النتائج إلى أن اختلاف الأطر الثقافية والسياسية قد يؤثر على استقبال الرسائل ويحد من فاعليتها، مما يستدعي دراسة أعمق للعوامل المحلية والدولية وتأثيرها على عملية الاتصال.

الدراسة التحليلية للدراسات السابقة:

قامت الباحثة بتحليل الدراسات السابقة وفق الموضوعات التالية:

اولا: القضايا البحثية: تشهد الدراسات الحديثة تحولاً ملحوظاً في طرح القضايا البحثية التي تتعلق بتوظيف الدبلوماسية العامة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي في مهنة العلاقات العامة والدبلوماسية، ففي السياق الأول، تركزت الدراسات على أثر الرقمنة على صياغة الرسائل الدبلوماسية وبناء صورة الدولة في الأوساط الدولية، وكيف يُمكن لهذه الوسائل أن تعزز الاتصال المباشر مع الجمهور وتساهم في تشكيل الرأي العام، وفي السياق الثاني، برزت قضايا تتعلق بتأثير الأدوات الرقمية في إعادة تشكيل السلوك الدبلوماسي في ظل التحديات الناجمة عن المعلومات المضللة ومخاطر الأمن السيبراني، مما يستدعي تبني استراتيجيات مرنة للتعامل مع تلك الظواهر، تتراوح الدراسات بين دراسة تطبيقية على منصات مثل فيسبوك وتويتر، إلى تحليل حالات معاصرة تُظهر تفاعل الدول مع الجمهور الدولي، مع تسليط الضوء على النقاط التي توضح الفجوات في استراتيجيات التواصل التقليدي والرقمي.

وبالتالي تشير الدراسات السابقة إلى أن القضايا البحثية الرئيسية تتعلق بدور الرقمنة في تشكيل ملامح الدبلوماسية الحديثة والعلاقات العامة الدولية، حيث يتضح أن الاعتماد المتزايد على وسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الرقمية لم يعد مجرد وسيلة لنشر المعلومات فحسب، بل أصبح أداة استراتيجية تهدف إلى تعزيز صورة الدولة وتوجيه الرسائل

الدبلوماسية بطريقة تتناسب مع التحولات العالمية، إذ تبرز الدراسات أهمية المحتوى الرقمي في تحقيق تأثير إيجابي على الجمهور، إلى جانب التحديات التي تواجه المؤسسات الدبلوماسية في ترجمة محتواها إلى لغات متعددة لتوسيع نطاق تأثيرها الدولي.

ثانيا: الأطر النظرية المستخدمة: من الناحية النظرية، اعتمد الباحثون على أطر مفاهيمية متعددة لتفسير ظاهرة الدبلوماسية العامة الرقمية وتداعياتها، فقد شُملت النظريات التقليدية مثل نظرية التأطير وتحديد الأجندة ونظريات الاتصال الحواري، مع دمج مفاهيم متقدمة تتعلق بالدبلوماسية العامة والسلطة الناعمة ودبلوماسية الشبكات، كما تم الاستعانة بنظريات التحليل البنيوي ونظرية التغيير التي تؤكد أن التطورات التكنولوجية تعيد تشكيل أدوات الدبلوماسية التقليدية، بينما سلطت دراسات أخرى الضوء على جوانب مثل القوة الاجتماعية، وتدفق المعلومات، والتعبير العاطفي لدى الدبلوماسيين، مما يعكس الحاجة إلى إعادة صياغة الإطار النظري بما يتوافق مع الواقع الرقمي المتغير.

ثالثا: المناهج والادوات البحثية: أما فيما يتعلق بالمناهج والأدوات البحثية، فقد اتسمت الدراسات بتنوع الأساليب المنهجية؛ إذ اعتمد بعضها على المنهج الوصفي التحليلي لتفكيك محتوى الرسائل الرقمية المنشورة على منصات التواصل الاجتماعي والمواقع الرسمية، بينما لجأت دراسات أخرى إلى المنهج المختلط الذي يجمع بين التحليل الكمي والكيفي، وشهدت بعض الدراسات استخدام أدوات مثل تحليل المحتوى، والاستبانات، والمقابلات شبه المنظمة، بالإضافة إلى تقنيات التحليل الرقمي باستخدام برمجيات متخصصة لجمع البيانات وتحليلها من التغريدات والمنشورات والتفاعلات الرقمية، كما استخدمت بعض الدراسات منهج المراجعة المنهجية للأدبيات لاستقصاء الاتجاهات الراهنة والتحديات المتصلة بالدبلوماسية العامة الرقمية في السياقات المتعددة.

رابعا: أهم النتائج البحثية:

يمكن ملاحظة أهم النتائج التي خرجت بها الدراسات السابقة على النحو التالي:

- تشير الدراسات التي تناولت العلاقة بين مهنة العلاقات العامة واستخدام الدبلوماسية العامة الرقمية إلى أنّ هذه العلاقة تُظهر كيف يتكامل كلا المجالين في تعزيز صورة الدولة وإيصال رسائلها بفعالية على الصعيد الدولي، فقد أكدت بعض الدراسات أن ممارسي العلاقات العامة باتوا يعتمدون على الأدوات الرقمية ليس فقط لنشر المعلومات الرسمية، بل لبناء جسور تواصل مع الجمهور الدولي ولصياغة صورة إيجابية عن سياسات الدولة وهويتها

- أن استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية أصبح جزءاً لا يتجزأ من مهام العلاقات العامة، حيث تُوظف المنصات الرقمية مثل فيسبوك في صياغة الرسائل الرسمية وتوضيح السياسات الخارجية

- بناء العلاقات والثقافة المؤسسية يشكّلان ركيزة لتحقيق شرعية المؤسسة، حيث تُستخدم الدبلوماسية العامة الرقمية كأداة استراتيجية لتعزيز الصورة الذهنية للدولة

- استخدام حسابات التواصل الاجتماعي (خاصة تويتر) يتيح لصناع السياسة والعلاقات العامة التواصل بشكل مباشر مع الجمهور، مما يسهم في تقليل الحواجز التقليدية وتحقيق تفاعل أكبر مع الجمهور المستهدف
- مهنة العلاقات العامة تُستفيد بشكل كبير من أدوات الدبلوماسية العامة الرقمية، سواء في تحسين تواصل الدولة مع جمهورها الدولي أو في بناء صورة ذهنية إيجابية، مما يعكس تكامل الجهود بين القطاع الدبلوماسي والاتصالي في عصر الإعلام الرقمي
- أكدت النتائج أن بعض الجهات تميل لاستخدام منصة معينة مثل فيسبوك أو تويتر تبعاً لنوعية الجمهور والأهداف الدبلوماسية.
- وفي السياق المتعلق بتداعيات توظيف الدبلوماسية العامة الرقمية، برزت نتائج دراسات تناولت تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين أداء الدبلوماسية أثناء الأزمات، حيث يُمكن للتقنيات الرقمية أن تساهم في زيادة الشفافية والمساءلة، لكنها تحمل أيضاً مخاطر انتشار المعلومات المضللة وتأجيج التوترات، مما يستدعي تعزيز قدرات إدارة الأزمات الرقمية وتطوير آليات التفاعل المباشر مع الجمهور.
- كما أشارت بعض الدراسات إلى ضرورة إعادة تنظيم الجهود الدبلوماسية العامة الرقمية بما يتناسب مع التحولات التكنولوجية ومتطلبات الأمان السيبراني، فضلاً عن إدارة التعبير العاطفي لدى الدبلوماسيين في ظل الضغوطات الرقمية.
- وكشفت النتائج البحثية عن اختلافات واضحة في استخدام المنصات الرقمية، حيث تبين أن المؤسسات تفضل أحياناً استخدام منصة معينة مثل فيسبوك أو تويتر اعتماداً على طبيعة الجمهور والأهداف المنشودة.
- وأظهرت النتائج أيضاً أن تعزيز الرسائل المرفقة بعناصر بصرية قد يسهم في زيادة التفاعل والإقبال، في حين أن نقص الترجمة إلى لغات أجنبية يعد من العوائق التي تحول دون انتشار الرسائل الدبلوماسية على الصعيد الدولي.
- كما بينت الدراسات وجود توجهات متباينة بين الأساليب التقليدية والحديثة في التواصل، حيث يبرز أسلوب الدبلوماسية العامة الرقمية الهجومي في بعض الحالات ويصاحبه رد فعل سلبي من الجمهور، مما يستدعي مراجعة استراتيجيات الاتصال وتبني آليات تفاعلية أكثر كفاءة.

خامسا: الدراسات المستقبلية:

تقترح الباحثة بعض الدراسات المستقبلية على النحو الآتي:

- البحث في سبل تعزيز التفاعل الثنائي الاتجاه بين الجهات الدبلوماسية والجمهور عبر منصات جديدة ومتطورة.

- دراسة تأثير الفروق الثقافية على استقبال الرسائل الدبلوماسية العامة الرقمية وكيفية تعديلها لتكون أكثر فاعلية.
- البحث في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة في تحسين استراتيجيات الدبلوماسية العامة الرقمية.
- إجراء دراسات مقارنة بين الدول والمؤسسات التي تبنت استراتيجيات رقمية متقدمة وتلك التي ما زالت تعتمد على الأساليب التقليدية.

سادسا: التوصيات:

- ضرورة تعزيز البرامج التدريبية لتطوير المهارات الرقمية للكوادر المتخصصة في العلاقات العامة والدبلوماسية.
- العمل على ترجمة المحتوى وتكييفه ليتناسب مع الجمهور الدولي وتوسيع نطاق الوصول.
- تشجيع البحث باستخدام منهجيات مختلطة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي للوصول إلى نتائج أكثر دقة وشمولاً.
- تبني آليات استماع ومراقبة لتحليل ردود الفعل والتفاعل مع الجمهور لتعديل الاستراتيجيات في الوقت المناسب.
- تجربة وتقييم منصات جديدة للتواصل الاجتماعي لتحديد أكثرها فعالية في تحقيق الأهداف الدبلوماسية.

المراجع:

المراجع العربية:

1. الوائلي، رائد (2024) العلاقات العامة الدولية إزاء تنفيذ الممارسات الدبلوماسية العامة الرقمية: دراسة تحليلية للموقع الرسمي لوزارة الخارجية الأمريكية، مجلة آداب المستنصرية، ع105، 892-919.
2. الحربي، مصعب (2023) تقييم فعالية الدبلوماسية العامة الرقمية في بناء العلاقات مع الجمهور من منظور العلاقات العامة الدولية: دراسة حالة لاستخدام بعثة المملكة العربية السعودية الدبلوماسية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة لموقع تويتر، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، ع1، 10-70.
3. النجار، مروان (2024) استخدام الدبلوماسية العامة الرقمية في أنشطة العلاقات العامة الدولية وانعكاساتها على تحقيق أهداف السياسة الخارجية المصرية: دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه، جامعة الاسكندرية، مصر.
4. الشمري، يحيى (2024) تأثير الدبلوماسية العامة الرقمية الألمانية على تفاعل الجمهور العراقي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، 16(4)، 437-460.
5. فرحات، قصي (2021) مدى استخدام العلاقات العامة للدبلوماسية العامة الرقمية وفاعليتها في تعزيز العمل الدبلوماسي الفلسطيني: وزارة الخارجية كحالة دراسية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين.
6. بن دنيا, فطيمة قبيبي. (2022). دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي: دراسة ميدانية بمنظمة التعاون الإسلامي بمدينة جدة. المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال, 2022(39), 130-166.
7. صبري، محمد (2024) استراتيجيات العلاقات العامة الدولية في بناء الصورة الذهنية للسياسة الخارجية الفلسطينية: موقع وزارة الخارجية الفلسطينية على الفيس بوك أنموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
8. عليان، سبأ (2023) توظيف السفارات الفلسطينية في الدول العربية لوسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية العامة الرقمية، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ع25، 547-568.
9. العيساوي، نجم (2022) الإستراتيجيات الإتصالية في الدبلوماسية العامة الرقمية العربية التوظيف والملاءمة، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 42(4)، 67-87.
10. السباعنة، عادل (2022) الدبلوماسية العامة الرقمية في الحرب: دراسة مقارنة لأداء وزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية وسفاراتهما لدى الدول الدائمة العضوية في مجلس الأمن أثناء الحرب على قطاع غزة 2021، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين.
11. راضي، عدنان (2021) دور الإعلام العراقي في تشكيل الدبلوماسية العامة الرقمية في العلاقات الدولية، مجلة الدراسات المستدامة، ع3، 559-594.
12. المديفر، عماد (2021) الاتجاهات البحثية الحديثة نحو توظيف الإعلام الجديد في العلاقات العامة والدبلوماسية العامة: ورقة تحليلية من المستوى الثاني، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، ع26، 229-260.

13. البدوي، ثريا (2015) الجهود التسويقية للدبلوماسية العامة الأمريكية عبر شبكات التواصل الإجتماعى: دراسة تحليلية لخطابات القائمين بالاتصال والمستخدمين، مجلة رؤى استراتيجية، مج3، ع10، ص92-125..

1. Theander, F. (2021). Digital diplomacy: A study of social media and the changing role of the diplomatic Service.
2. Allahverdiyeva, N. (2021). Virtual diplomacy: Digital communication and security in international relations. Baku State University.
3. Adesina, O. S. (2017). Foreign policy in an era of digital diplomacy. Cogent Social Sciences, 3(1), 1297175.
4. Wright, K. and Guerrina, R. (2020) "Imagining the European Union: Gender and Digital Diplomacy in European External Relations", Political Studies Review, 18(3), pp. 393-409.
5. Saliu, H. (2022) "Public Diplomacy or Public Glocalization? Rethinking Public Diplomacy in the post-Truth Era", Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 10. Zhurnalistika, 1, pp 157-175.
6. Zhang, Y. and Ong'ong'a, D. O. (2021) "Unveiling China's Digital Diplomacy: A Comparative Analysis of CGTN Africa and BBC News Africa on Facebook", Asian Journal of Comparative Politics, 7(3), pp. 661-683.
7. Fasinu, E. S., Olaniyan, B. J. T., & Afolaranmi, A. O. (2024). Digital Diplomacy in the Age of Social Media: Challenges and Opportunities for Crisis Communication. African Journal of Social Sciences and Humanities Research, 7(3), 24-38.
8. Fong, D. (2024). Digital Diplomacy: How Social Media Influences International Relations in the 21st Century. International Journal of Unique and New Updates, ISSN: 3079-4722, 6(1), 30-36.
9. Ittefaq, M. (2019). Digital diplomacy via social networks: A cross-national analysis of governmental usage of Facebook and Twitter for digital engagement. Journal of Contemporary Eastern Asia, 18(1), 49-69.
10. Khan, M. L., Ittefaq, M., Pantoja, Y. I. M., Raziq, M. M., & Malik, A. (2021). Public engagement model to analyze digital diplomacy on Twitter: A social media analytics framework. International Journal of Communication, 15, 29
11. Darmastuti, A., Inayah, A., Simbolon, K., & Nizar, M. (2021, December). Social media, public participation, and digital diplomacy. In 2nd International Indonesia Conference on Interdisciplinary Studies (IICIS 2021) (pp. 38-47). Atlantis Press.

12. Barman, S. (2024). Digital diplomacy: the influence of digital platforms on global diplomacy and foreign policy. Vidya-a journal of gujarat university, 3(1), 61-75.

13. Rachmawati, I., Kuncoro, H. R., Sari, D. L., & Tahalea, S. P. (2024,). Digital Diplomacy in the 21st Century: The Transformative Role of Social Media Platforms in Public Engagement. In 2nd International Conference on Advance Research in Social and Economic Science (ICARSE 2023) (pp. 567-576). Atlantis Press.

14. Garud-Patkar, N. (2022). Is digital diplomacy an effective foreign policy tool? Evaluating India's digital diplomacy through agenda-building in South Asia. Place Branding and Public Diplomacy, 18(2), 128-143.

15. Hedling, E. (2023). Emotional labour in digital diplomacy: Perceptions and challenges for European diplomats. Emotions and Society, 5(1), 29-47.

16. Antwi-Boateng, O., & Al Mazrouei, K. A. M. (2021). The challenges of digital diplomacy in the era of globalization: The case of the United Arab Emirates. International Journal of Communication, 15, 19.

17. Göksu, O., & Özkan, A. (2021). Digital diplomacy: an evaluation of the means and opportunities that digitalization brings to diplomacy. Digital Siege, 45.

18. Dodd, M. D., & Collins, S. J. (2017). Public relations message strategies and public diplomacy 2.0: An empirical analysis using Central-Eastern European and Western Embassy Twitter accounts. Public relations review, 43(2), 417-425.

19. Marschlich, S., & Ingenhoff, D. (2021). The role of public relations in corporate diplomacy: how relationship cultivation increases organizational legitimacy. Journal of Public Relations Research, 33(2), 86-105.

20. Palash, S. M. (2021). Public diplomacy in social media: an examination of Twitter use by foreign embassies in the US.

21. Tran, E. (2024). Twitter, public diplomacy and social power in soft-balancing China–France relations. Journal of Contemporary China, 33(146), 267-294.