

تقييم فعالية الدبلوماسية 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  
Evaluation of the effectiveness of digital diplomacy in building  
relationships with the public from the perspective of  
international public relations

A case study of the use of Twitter by the diplomatic missions  
of the Kingdom of Saudi Arabia to the United States and the  
United Kingdom

د. مصعب فالح الحربي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة الملك عبد العزيز جدة المملكة العربية السعودية

Mfalharbi@kau.edu.sa

تاريخ الاستلام: 2023/02/08 تاريخ القبول: 2023/02/10 تاريخ النشر: 2023/03/20

ملخص: في العقد الأخير ازداد استخدام أدوات الدبلوماسية الرقمية، واقترن ذلك باهتمام بحثي واضح بدراسة كافة الموضوعات المرتبطة بتوصيف وتحليل حدود الاعتماد عليها في التأثير على صورة الدولة والرأي العام الخارجي، وعلى الرغم من ذلك هناك حاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات التي تحاول البحث بشكل أعمق في آليات وديناميات هذه المنصات الرقمية وحدود استخدامها في مجال الدبلوماسية الرقمية. وفي هذا السياق تسعى الدراسة الحالية إلى تقييم الفعالية الدبلوماسية في بناء العلاقات مع الجمهور من منظور العلاقات العامة الدولية. وقد اعتمدت الدراسة على مدخل نظري يشرح تطور مفهوم الدبلوماسية الرقمية ووظائفها المختلفة، في إطار الرؤية التي طرحها الباحثان Dodd & Collins في شكل نموذج يوضح وظائف الدبلوماسية الرقمية عبر منصات

### د. مصعب فالح الحربي

التواصل الاجتماعي، وتعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج دراسة الحالة وأداة تحليل المضمون، من خلال تحليل مضمون التغريدات والتي بلغ عددها (1181) تغريدة مقسمة إلى (730) تغريدة نشرت عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة عبر تويتر، وكذلك (451) تغريدة نشرت عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة..

الكلمات المفتاحية: الدبلوماسية الرقمية، تويتر، العلاقات العامة الدولية، منصات التواصل الاجتماعي .

#### **Abstract:**

Diplomacy has been an indispensable part of global affairs, as it is what makes it about relations between global nations. One easier way to connect with the world is digitally in this age of life including International relations.

In this context, the current study seeks to evaluate the effectiveness of digital diplomacy in building relationships with the public from the perspective of international public relations by analyzing the efforts of the diplomatic mission of the Kingdom of Saudi Arabia in both the United States and the United Kingdom on Twitter

The study relied on a theoretical approach that explains the development of the concept of digital diplomacy and its various functions, presented by researchers Dodd & Collins that illustrates the functions of digital diplomacy through social media platforms. The current study is one of the descriptive studies that relied on the case study approach and the content analysis, by analyzing the content of the tweets, (1181) tweets divided into (730) tweets published through the official account of the Kingdom of Saudi Arabia's mission to the United States via Twitter, as well as (451) tweets published through the

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

official account of the Kingdom of Saudi Arabia's mission to the United Kingdom.

Keywords: digital diplomacy, Twitter, international public relations, social media platforms

المؤلف المرسل: د. مصعب فالح الحربي

### مقدمة

يدرك الدبلوماسيون بشكل واضح أهمية بناء علاقات مع وسائل الإعلام، إذ أنها قنوات فاعلة يمكن استخدامها في بناء رأي عام موالي وكذلك حشد الجماهير والتعبير عن سياسات الدولة ومواقفها في القضايا المختلفة، ومع بروز الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي وهجرة العديد من المواطنين إلى هذه الوسائل الجديدة، بدأت وزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية في توظيف العديد منها لنقل وجهات النظر وكذلك الحصول على المعلومات حول الأحداث المختلفة، لقد أصبحت هذه الأدوات والمنصات الرقمية بمثابة قنوات تفاعلية لممارسة أنشطة الدبلوماسية.

لذلك ظهر مفهوم "الدبلوماسية الرقمية" Digital Diplomacy والذي يشير إلى توظيف الإنترنت والمنصات الرقمية في ممارسة أنشطة التواصل مع المواطنين المحليين والأجانب بهدف بناء رأي عام موالي للدولة يدعم صورتها ويسهم في شرح مواقفها تجاه القضايا المختلفة، لقد أصبحت وزارات الخارجية والجهات السياسية تعتمد على العديد من المنصات أبرزها تويتر والفيسبوك وكذلك الواتس آب لإجراء محادثات مباشرة مع المواطنين ومن ثم الوصول إلى الفهم المشترك ودعم هوية الدولة وصورتها الذهنية، والدبلوماسية الرقمية أكثر

## د. مصعب فالح الحربي

من مجرد تغريدة، وإنما هي تحول مفاهيمي يتطلب التحدث مع المواطنين بشكل مباشر، كما أنه تحول ثقافي يتطلب أن تشارك وزارة الخارجية والبعثات الدبلوماسية المعلومات بدلا من حمايتها، إضافة إلى أنه تحول تكنولوجي يستلزم أن يطور الدبلوماسيون مهاراتهم الرقمية في التعامل مع التطبيقات ومنصات التواصل الاجتماعي. (Manor 2016)

ويشير أحد أهم المواقع في تناول الشؤون الدبلوماسية وهو موقع [diplomacy.edu](http://diplomacy.edu) إلى حدوث تطور كبير في استخدام الدبلوماسيين لأدوات الدبلوماسية الرقمية، إذ أصبح مصطلح "دبلوماسية تويتر" Twitter diplomacy وكذلك "دبلوماسية الفيسبوك" Facebook diplomacy من المفاهيم الشائعة في الأوساط الدبلوماسية، بل أن هذه الدبلوماسية الرقمية باتت تؤثر على العديد من وظائف الدبلوماسية التقليدية، كما أن جائحة فيروس كورونا جعلت العديد من الاجتماعات والندوات والفعاليات تقام عبر منصات مثل Zoom وهو تطور كبير في أدوات الدبلوماسية الرقمية. (Amie et B 2022)

وقد استخدم الباحثون مصطلحات عديدة للتعبير عن الدبلوماسية الرقمية، منها الدبلوماسية الإلكترونية Cyber Diplomacy، ودبلوماسية وسائل التواصل الاجتماعي Social Media Diplomacy هذا بالإضافة إلى دبلوماسية الإنترنت [www. Diplomacy](http://www.Diplomacy)، وتعكس كافة هذه المصطلحات التأثير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال على مجال الدبلوماسية العامة بأبعادها المختلفة التي تشمل الأدوات والتقنيات وكذلك الأساليب الاتصالية (Bjola et krystina 2020).

تعتمد الدبلوماسية التقليدية على مبدأ التمثيل representation أي وجود سفير وعمله كمثل للدولة في دولة أخرى أو في بلاط ملك آخر، هذا السفير أيضا كان سفيرا فوق العادة ومفوضا تقع ضمن اختصاصاته التفاوض بشأن

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

المعاهدات والاتفاقيات وتوقيعها نيابة عن الرئيس أو الملك بحسب نظام الدولة، ولكن في عصر تكنولوجيا المعلومات يمكن لرئيس الوزراء أو الرئيس أو حتى السفراء التواصل بشكل غير مباشر عبر العديد من المنصات الرقمية والتعبير عن وجهات النظر وكذلك التفاعل ليس فقط مع المسؤولين الرسميين وإنما مع المواطنين.

بل أصبح بإمكان الدولة إنشاء سفارات افتراضية virtual embassies للتحديث مع مواطنين دول أخرى، ومن الأمثلة لذلك السفارة الافتراضية التي أطلقتها وزارة الخارجية الأمريكية في ديسمبر عام 2016 للتحديث مع المواطنين الإيرانيين عبر الإنترنت، وقد حدث ذلك لأن البلدين لم يكن بينهما علاقات دبلوماسية مباشرة ( تقليدية) ، هذا يشير إلى أن الافتقار إلى التمثيل لا يعنى بالضرورة الافتقار إلى التواصل هذا هو ما توفره الدبلوماسية الرقمية بأبعادها المختلفة. (Manor et i s.d.)

وتتشابك مهام العلاقات العامة الدولية مع الدبلوماسية الرقمية الحديثة، إذ تسعى الدول من خلال أجهزة العلاقات العامة وكذلك أنشطة الدبلوماسية الرقمية إلى دعم الصورة الذهنية لها في الخارج فيما يعرف بالترويج للعلامة التجارية للدولة Nation Branding، وذلك من خلال بناء هوية مميزة للدولة وشرح مواقفها وكذلك بناء علاقات استراتيجية مع المواطنين.

وتصبح الدبلوماسية الرقمية فعالة في تحقيق هذه الأهداف عندما تقوم وزارات الخارجية وكذلك البعثات الدبلوماسية بالتعامل مع المنصات الرقمية بشكل صحيح من أجل اجتذاب مستخدمي هذه المنصات إلى الحسابات الرسمية\*، وإنشاء محتوى تفاعلي جاذب من خلال الوسائط الرقمية، والتفاعل مع المستخدمين والرد على أسئلتهم وتعليقاتهم ومتابعة الصحفيين من أجل معرفة

## د. مصعب فالح الحربي

الأحداث في الدول الأجنبية، الأمر يتطلب جهد كبير وفهم لطبيعة هذه المنصات الرقمية وجمهورها النشط.

وفي هذا السياق، بدأت المملكة العربية السعودية ممثلة في وزارة الخارجية والبعثات الدبلوماسية في الاهتمام بمجال الدبلوماسية الرقمية بهدف الترويج للمملكة كمركز اقتصادي وحضاري عالمي، كما تعددت الأنشطة الدبلوماسية في الفترة الأخيرة بهدف بناء رأي عام داعم لتوجه المملكة الجديد نحو مزيد من الحضور والتأثير على مستوى العالم.

ولذلك تأتي هذه الدراسة كمحاولة بحثية يمكن من خلالها تقييم مدى نجاح أنشطة الدبلوماسية السعودية الرقمية في تحقيق أهداف المملكة والتي ارتبطت بالترويج لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 وإثبات حضورها الفعال في مختلف القضايا الدولية السياسية والاقتصادية والأمنية.

### مشكلة الدراسة:

أتاحت منصات التواصل الاجتماعي فرصا هائلة للعديد من الأفراد على مستوى العالم للتواصل وتبادل الآراء، بل أصبحت هذه المنصات بمثابة أدوات فاعلة في الحصول على الأخبار محليا ودوليا، ومع انتشار هذه المنصات الرقمية بدأت العديد من الدول في الاعتماد عليها في التواصل مع أفراد مجتمعات أخرى، كما بدأ وزارات الخارجية والهيئات الدبلوماسية في توظيفها للتعبير عن مواقف الدول في القضايا ذات الأهمية وكذلك محاولة التأثير في الرأي العام لدول أخرى.

حيث وفرت العديد من منصات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك Facebook وتويتر Twitter بيئات آمنة يمكن للدبلوماسيين من خلالها التواصل بشكل مباشر مع العديد من القطاعات وال جماهير عبر العالم، ليس هذا فقط وإنما بفاعلية أكبر وبتكلفة أقل بكثير من أدوات الدبلوماسية العامة التقليدية التي ارتبط استخدامها بوسائل الإعلام الجماهيرية (Mazumdar (2019)

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

وفي العقد الأخير إزداد استخدام أدوات الدبلوماسية الرقمية أو الدبلوماسية العامة الرقمية كما يطلق عليها بعض الباحثين، واقترن ذلك باهتمام بحثي واضح بدراسة كافة الموضوعات المرتبطة بتصنيف وتحليل حدود الاعتماد عليها في التأثير على صورة الدولة والرأي العام الخارجي، وعلى الرغم من ذلك هناك حاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات التي تحاول البحث بشكل أعمق في آليات وديناميات هذه المنصات الرقمية وحدود استخداماتها في مجال الدبلوماسية الرقمية.

وقد كشف تقرير حديث أجرته Twiplomacy وجود ما يقرب من (856) حسابا على تويتر تخص وزارات الخارجية ورؤساء الدول وبعض البعثات الدبلوماسية، وقد وصل عدد المتابعين عبر هذه الحسابات (356) ألف متابع حول العالم، وجاء تويتر في المرتبة الأولى ثم الفيسبوك في المرتبة الثانية من حيث عدد الحسابات والمتابعين (Cristan 2020).

وتأسيسا على ما سبق تأتي هذه الدراسة لتحاول رصد وتحليل أنماط استخدام بعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة لموقع تويتر في اتصالاتها، وذلك للكشف عن الأهداف المراد تحقيقها والقضايا والأنشطة الأكثر بروزا، وكذلك الاستراتيجيات الاتصالية الأكثر توظيفاً، هذا إلى جانب الأدوات الأكثر استخداماً عبر هذه الحسابات مع تحليل تعليقات المستخدمين لرصد صورة المملكة كما تم التعبير عنها.

مع الأخذ في الاعتبار أن التحليل يشمل تحديد أنواع التغريدات، والكشف عن مضمونها، هذا إلى جانب الوسائط المتعددة Multimedia وتحليل تعليقات المستخدمين على القضايا ذات الأهمية. ويستعين الباحث بالتقسيم والإطار

## د. مصعب فالح الحربي

الإجرائي الذي قدمه كل من Dodd & Collins لأنشطة الدبلوماسية الرقمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تقييم فعالية الدبلوماسية الرقمية في بناء العلاقات مع الجمهور من منظور العلاقات العامة الدولية، وذلك من خلال رصد وتحليل جهود البعثة الدبلوماسية للمملكة العربية السعودية في كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر.

وبشكل أكثر تحديدا يمكن رصد أهداف الدراسة في ثلاث نقاط محورية هي:

1. توصيف اتصالات الدبلوماسية الرقمية عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر.

2. تحليل محتوى اتصالات الدبلوماسية الرقمية عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر.

3. الكشف عن أبعاد الصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر.

الإطار النظري للدراسة

رغم زيادة معدلات نشر البحوث المرتبطة بالدبلوماسية الرقمية بأبعادها المختلفة، إلا أن هذا المجال البحثي مازال يفتقر إلى وجود أطر نظرية أو نماذج تساعد في فهم الدبلوماسية الرقمية وآليات عملها، هذا ما أشار إليه العديد من الباحثين والأكاديميين أمثال Bzola, Holmes & Theo ، حيث أنه حتى الآن لا يوجد نموذج أو إطار نظري يمكن توظيفه في فهم الدبلوماسية الرقمية، ربما يرجع



تقييم فعالية الدبلوماسية 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

ذلك إلى تعدد التخصصات والمجالات التي يتناول من خلالها الباحثون هذا المفهوم من مجالات الاقتصاد السياسي والسياسة الدولية والإعلام الدولي (Bjola - (2015))

ولذلك يتناول الاطار النظري للدراسة الحالية تعريف الدبلوماسية الرقمية وأدوارها وكذلك آليات عملها على النحو التالي:

**تطور مفهوم الدبلوماسية الرقمية**

أشارت التعريفات المبكرة لمصطلح الدبلوماسية الرقمية باعتبارها تطورا كبيرا في سلوك العلاقات الدولية، وهذا ما أشار إليه Dizard , W. P. ، حيث ذهب إلى أن الدبلوماسية الرقمية تطورت لتقدم لنا نمطا جديدا من العلاقات بين الدول، هذا النمط ناتج بشكل أساسي من تطور تقنيات الاتصالات الإلكترونية التي توظف الإنترنت بشكل كبير. (Dizard . (2001)-)

وفي هذا السياق يعرف كل من Melissen, J. & Caesar Gordon, M. الدبلوماسية الرقمية من الناحية الآتية على أنها "تقديم الخدمات القنصلية عبر الإنترنت بهدف تقديم المساعدة للمواطنين في الخارج (Melissen - (2016)) إلا أن الباحثين Manor, I & Segev, E. قدما مفهوما أكثر اتساعا إذ يعرفانها على أنها "استخدام منصات التواصل الاجتماعي من قبل الدولة من أجل تحقيق أهداف سياستها الخارجية وإدارة صورتها وسمعتها بشكل استباقي".<sup>(1)</sup> (Manor . (2015).)

وفي ذات السياق يعرف Bjola, C. الدبلوماسية الرقمية بشكل عام على أنها "استخدام منصات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهداف دبلوماسية use of social media for diplomatic purposes (Bjola, op.cit 2015).

## د. مصعب فالح الحربي

وتقدم هذه التعريفات إطارا عاما يحدد شكل وطبيعة الدبلوماسية الرقمية وهي تلك الدبلوماسية التي تشمل بداخلها دمجا لأنشطة الدبلوماسية مع منصات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهداف عديدة يرتبط بعضها بالقضايا القنصلية ويرتبط البعض الآخر بالقضايا الخاصة بصورة ومكانة الدولة وهو المفهوم الذي يتبناه الباحث في الدراسة الحالية.

وظائف الدبلوماسية الرقمية عبر منصات التواصل الاجتماعي

تقوم الدبلوماسية الرقمية بعدة وظائف، ويمكن تحديد أهم الوظائف على

### النحو التالي:

دعم عملية الاتصال وإدارة العلاقات مع المواطنين، حيث يمكن من خلال منصات التواصل الاجتماعي إعلام المواطنين بالقرارات الجديدة وكذلك دعم عملية التواصل معهم في مختلف القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية. (Sotiriu . (2015)

الإشارة إلى عمليات التمثيل الدبلوماسي، ولذلك يمكن من خلال وسائل التواصل الاجتماعي إلقاء الضوء على عمليات اعتماد السفراء والتعريف بهم وبأنشطتهم المختلفة (M. s.d.) .

الإقناع، حيث تعمل جهود الدبلوماسية الرقمية بشكل كبير على إقناع المواطنين بوجهات ورؤى الدولة في مختلف القضايا، هذا يعمل على زيادة معدل الثقة في الدولة ويعمل على حشد الجهود المؤيدة. (I. Manor, OP.cit s.d.)

المشاركة، إحدى وظائف الدبلوماسية الرقمية هي المشاركة، والتي تعني مشاركة المواطنين المناسبات المختلفة بما يدعم الصورة الإنسانية للدولة وهذا يتوافق مع مفهوم القوة الناعمة soft power، وهو المفهوم الذي طرحه جوزيف ناي عندما أشار إلى أن القوة الناعمة هي القدرة على التأثير في الآخرين (دول وأفراد) من خلال تسويق الأفكار والسياسات. (Nye . (2008) . -)

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

التعبير عن ثقافة وقيم الوطن، إذ تعمل الدبلوماسية الرقمية بإعتبارها إحدى الأدوات التي يمكن من خلالها نقل قيم وثقافة الدولة والمعايير التي تؤمن بها، هذا يساعد في دعم صورة الدولة وقوتها الناعمة بشكل كبير.

نشر المبادرات التي يتبناها الدبلوماسيون على نطاق غير مسبق، ومن الأمثلة على ذلك برامج التبادل الثقافي وهي من البرامج شائعة الاستخدام على مستوى البعثات الدبلوماسية، إذ تساعد منصات التواصل الاجتماعي على الوصول إلى قطاعات عريضة من الجمهور، إذ أنها تتخطى الحواجز الزمانية والمكانية .

وبشكل أكثر تحديدا، طرح الباحثان Dodd & Collins نموذجا يوضح

وظائف الدبلوماسية الرقمية عبر منصات التواصل الاجتماعي مع شرح لطبيعة كل وظيفة من هذه الوظائف، ويمكن الإشارة إلى هذا النموذج على النحو التالي.(Dodd (2017)-)

### الإعلام News

يمكن توظيف الدبلوماسية الرقمية كأداة من أدوات إعلام المواطنين، إذ أن تدفقات الأخبار عبر منصات التواصل الاجتماعي تكون أسهل وأسرع مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية، ويشمل ذلك كافة المعلومات والقضايا التي تود الدولة أن تنقلها إلى المواطنين، هذه الوظيفة تعد من الوظائف الأساسية، تشير أحدث الإحصائيات إلى أن معدل نشر البيانات عبر منصات التواصل الاجتماعي ينمو بمقدار 13%.

### الدفاع عن مواقف وآراء الدولة Advocacy

يمكن من خلال العديد من الأدوات كالتغريدات التعبير عن وجهات نظر الدولة في العديد من القضايا الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، هذه الوظيفة

## د. مصعب فالح الحربي

هي إحدى الوظائف الإقناعية وفي إطارها تستخدم البعثات الدبلوماسية العديد من الأساليب الإقناعية.

### **Cultural diplomacy** التعبير عن ثقافة الدولة وقيمها

إحدى وظائف الدبلوماسية الرقمية هي التعبير عن قيم وثقافة وعادات وهوية الوطن، هذه الوظيفة تدخل في إطار الوظائف الثقافية والتي تساعد في إبراز عناصر تمايز الدولة والتمسك بهويتها وعاداتها وقيمها الخاصة (التأثير الثقافي).

### **International exchange** التأثير في النظام الدولي

أصبح العالم قرية صغيرة، والأحداث التي تدور في دولة ما تؤثر في الدول الأخرى خاصة تلك الأحداث السياسية الساخنة، لذلك يسعى الدبلوماسيون باستمرار إلى توظيف منصات التواصل الاجتماعي في إثبات حضور الدولة كفاعل في الأحداث السياسية التي تدور حول العالم من خلال التعبير عن المواقف والآراء وتبادل وجهات النظر مع الدول الأخرى.

### أدوات ومزايا الدبلوماسية الرقمية عبر منصات التواصل الاجتماعي

توظف الدبلوماسية الرقمية العديد من الأدوات التي تتنوع وتشمل التغريدات، إعادة التغريدات، مقاطع الفيديو، والصور، والبث المباشر streaming، إذ يمكن الاعتماد على بعض أو كل هذه الأدوات لتحقيق الوظائف السابق ذكرها. وفي هذا الصدد يشير Manor إلى أن منصات التواصل الاجتماعي تتميز، مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية، بقدرتها على عرض المحتوى من خلال الاستعانة بوسائط متعددة multiple modality، إذ يمكن استخدام الصور والنصوص ومقاطع الفيديو وملفات الصوت هذه الأدوات تسمح للمستخدمين أن يكونوا مصدا من مصادر الاتصال أنفسهم. (I. -Manor . (2017).

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

كما تتميز الدبلوماسية الرقمية بالقدرة على الوصول بكفاءة وفاعلية، كما أنها من الوسائل الأقل تكلفة مقارنة بالوسائل التقليدية والتي تتطلب إنفاق كبير والاستعانة بوسائل اتصال جماهيرية للوصول إلى الجماهير والمواطنين، بل في كثير من الأحيان تتطلب إعداد لقاءات مباشرة وتجمعات وتنظيم ربما يكلف المزيد من الأموال. (Karapanos . (2016).

ويعد الحوار إحدى أهم مزايا الدبلوماسية الرقمية، إذ أن إحدى المزايا الأساسية للدبلوماسية الرقمية هي مركزية الحوار the centrality of dialogue ، إذ يمكن تبادل الآراء والأفكار والمعلومات ووجهات النظر، ومن ثم تحقيق التواصل المشترك، هذا يحدث بشكل قوي ومميز مقارنة بالدبلوماسية التقليدية التي تتصف بالاتصال الخطي من طرف واحد، في حين أن الاتصال يكون أقرب إلى الحوار في الدبلوماسية الرقمية dialog is reciprocal (Dodd s.d.) .  
الدراسات السابقة:

تعددت الاسهامات البحثية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد قام الباحث برصد وتحليل العديد من هذه الدراسات التي تنوعت على مستوى أطرها النظرية وكذلك التطبيقية، وبعد إطلاع الباحث على العديد منها قام بتقسيمها إلى محورين أساسيين هما:

المحور الأول: الاسهامات البحثية التي حاولت الربط بين الدبلوماسية العامة الرقمية والعلاقات العامة الدولية على مستوى طبيعة المجال والأهداف المراد تحقيقها.

تعددت الدراسات في هذا المحور، إذ حاول بعض الباحثين الكشف عن حلول العلاقة بين الدبلوماسية العامة الرقمية والعلاقات العامة على مستوى المفهوم والأهداف والاستراتيجيات الاتصالية، ومن هذه الدراسات دراسة

### د. مصعب فالج الحربي

**Megan, V.** وقد سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن استراتيجيات الدبلوماسية العامة التي وظفتها حكومة الولايات المتحدة الأمريكية أثناء حرب الخليج ، هذا بالإضافة إلى التعرف على مدى توافق هذه الاستراتيجيات مع أهداف العلاقات العامة والدعاية التي توظفها الحكومة من أجل تحقيق أهداف السياسة الخارجية للولايات المتحدة وبناء رأي عام موالي لموقف الولايات المتحدة، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح من خلال تحليل مضمون الخطابات الرئاسية هذا إلى جانب تحليل استخدامات الولايات المتحدة للإنترنت في نشر بعض الأخبار عن الموضوع، وكشفت نتائج الدراسة عن تداخل نموذج العلاقات العامة والدبلوماسية العامة في تحقيق أهداف العلاقات العامة حيث يوجد وظائف مشتركة بين المجالين أبرزها دعم الصورة الذهنية وبناء رأي عام داعم، هذا إلى جانب تبرير المواقف والحشد والقدرة على التصدي للشائعات وتصحيح المواقف. (Megan 2004)

وفي دراسة **Seong-Hun Y** ، سعى الباحث إلى بناء واختبار نظرية للدبلوماسية العامة المقارنة التي تفسر لماذا وكيف تمارس الحكومات وتدير دبلوماسيتها العامة ، مع الكشف عن إمكانية وضع إطار منهجي يمكن من خلاله قياس ممارسات الدول للدبلوماسية العامة ، واعتمدت الدراسة في إطارها النظري على بعض نظريات العلاقات العامة ، خاصة تلك التي تركز على التواصل والتميز في إدارة الاتصالات مع التركيز على العلاقات الدولية. واعتمدت الدراسة على منهج المسح ، حيث تم جمع البيانات ، باستخدام استمارة الاستقصاء، بالتطبيق على 113 سفارة من إجمالي 169 سفارة في واشنطن العاصمة ، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أبرزها أن حدود العلاقة بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة يرتبط بعدة ممارسات أهمها الاستعانة بمصادر خارجية للحكومات الأجنبية من أجل تحسين صورتها لدى الرأي العام للدول الأخرى ، كما

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

كشفت الدراسة أن الديموقراطيات الليبرالية والدول التي لها باع في الممارسات الديموقراطية تفوقت على دول العالم الثالث في ممارسة أنشطة الدبلوماسية العامة خاصة تلك المرتبطة بمحاولات النشر الدولي والتأثير على ثقافة الدول الأخرى ، كما كشفت الدراسة أن الانترنت أصبح يستخدم كأحد أدوات الدبلوماسية العامة. (Y. (2005))

وحاولت دراسة **Emel, U.** الكشف عن مدى التقارب بين العلاقات العامة والدبلوماسية العامة في تحقيق أهداف الاتحاد الأوروبي، وقد ركز الباحث على العلاقات العامة للاتحاد الأوروبي والجهود الدبلوماسية العامة التي تهدف إلى دمج المهاجرين، بالتطبيق على نموذج الاتحاد الأوروبي. وتعد الدراسة من الدراسات الكيفية التي اعتمدت إجراء مقابلات متعمقة وشبه منظمة مع قادة الجمعيات التركية في بروكسل لقياس مدى فهمهم للعلاقات العامة للاتحاد الأوروبي واستراتيجيات الدبلوماسية العامة بشأن دمج المهاجرين ، ، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أبرزها أن الاتحاد الأوروبي يحتاج إلى استخدام العلاقات العامة واستراتيجيات الدبلوماسية العامة لتعزيز العلاقات بين الجمهور ومؤسسات الاتحاد الأوروبي ، وأيضاً بين مختلف المجتمعات التي تعيش داخل حدود الاتحاد الأوروبي لتعزيز بناء المجتمع ، كما اتضح أن منصات التواصل الاجتماعي أداة مهمة يمكن استخدامها في المجالين، كما توصي الدراسة بالاعتماد على العلاقات العامة والدبلوماسية العامة من خلال إنشاء منابر حوار عن الثقافات و الأديان داخل الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي لزيادة الحوار بين المنظمات الدينية والمدنية على الصعيد الوطني، وذلك عبر الإنترنت وأدوات الدبلوماسية الرقمية التي توظفها الجمعيات الوطنية. (Emel . (2009))

## د. مصعب فالح الحربي

وفي دراسة **Jason, B** ، حاول الباحث تقديم أدلة تطبيقية لمدى التقارب بين مجالي الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة الدولية، واعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نموذج كل من ( **Signitzer and Coombs** ) المقارن لتفسير أدلة التقارب المفاهيمي في خمسة من مجالات الدبلوماسية العامة في مدينة كيبك وهي: العلاقات الأكاديمية والعلاقات الثقافية، وتشجيع الاستثمار، والسياحة، والدبلوماسية الرياضية ، وقد وظفت الدراسة منهج المسح ، وخرجت بالعديد من النتائج أهمها وجود علاقة بين الدبلوماسية العامة والرقمية والعلاقات العامة، وتشير النتائج إلى أن هذه المجالات تشهد عملية تقارب طبيعي، وعلى وجه الخصوص الاتجاه إلى دعم مكانة الدولة وشرح مواقفها الدولية لدى الجمهور الخارجي يوضح التحليل اتجاهاً نحو الاتصالات في اتجاهين في الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة، ويؤكد نموذج التبادل والتعاون في الدبلوماسية العامة ، ونموذج العلاقات العامة المتمثل الذي قدمه **Grung & Hunt** على أن الحوار وبناء العلاقات أهداف أساسية لكل من العلاقات العامة والدبلوماسية الرقمية، ويتم الترويج للعلاقات ذات المنفعة المتبادلة كهدف نهائي مرغوب فيه في كلا المجالين. (2009) .

وفي دراسة **Killy, S.** ارتبط الهدف الأساسي لهذه الدراسة بمحاولة توفير إطار نظري وتجريبي لربط نظرية العلاقات العامة بممارسة الدبلوماسية العامة الرقمية، هذا إلى جانب الكشف عن مدى التقارب بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة خاصةً فيما يتعلق بوظيفة دعم صورة الدولة لدى الرأي العام الخارجي ، وقد اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على مفاهيم القوة الناعمة والدبلوماسية الاجتماعية بهدف استكشاف الروابط التي تتقاسمها هذه المفاهيم مع نظريات العلاقات وأدوارها المتعددة ، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح ، ووظفت أداة الاستقصاء لجمع البيانات وذلك بالتطبيق على عينة من الطلاب من



تقييم فعالية الدبلوماسية 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

جامعة ميدوسترن" التي تعرف بوجود عدد كبير من الطلاب الدوليين بها" ، وبلغ حجم العينة 341 طالب ، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها التقارب الشديد بين الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة الدولية ، إذ يسعى كل منهما إلى دعم صورة الدولة والتأثير الإيجابي على الرأي العام وإن اختلفت الأدوات بعض الشيء ، كما توصلت الدراسة إلى انخفاض أهمية السياق السياسي كمحدد لنجاح برامج العلاقات العامة الدولية وأنشطة الدبلوماسية العامة في تحقيق أدوارها ومهامها المختلفة. (S. (2014).

وفي ذات السياق جاءت دراسة **Hasan, S.** ، والهدف من هذه الدراسة الكشف عن مدى التقارب بين العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية العامة كأحد الأدوات لبناء وتدعيم الصورة الإيجابية للدول لدى الرأي العام الخارجي ، وقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة من خلال التركيز على ممارسات الدبلوماسية العامة في ثلاثة بلدان متنوعة ( الولايات المتحدة والسويد وتركيا ) ، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك تقارب شديد بين أدوار العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية العامة ولذلك ظهر مصطلح العلاقات العامة الدبلوماسية والتي تركز على الاستفادة من القوة الناعمة للبلدان لتغيير ديناميكيات العلاقة بينها والجمهور الأجنبي، وإدخال مواضيع جديدة للمناقشات مع الجماهير المستهدفة بهدف التأثير على تغطية المناقشات القائمة وتغيير النظرة إلى مصالح البلد مع التركيز على المتغيرات الثقافية ، كما أوضحت النتائج أن هناك علاقة بين الاعتماد على أدوات الدبلوماسية العامة والعلاقات العامة والتأثير الإيجابي على صورة الدولة وعلى علاقتها الدولية بشكل واضح ، وإن ظهر ذلك بشكل كبير في الولايات المتحدة وأولاً ثم تركيا. (Hasan S. (2014)-)

## د. مصعب فالح الحربي

وفي دراسة **Konstantinos, C.** ، حول الإعلام والعلاقات العامة والدبلوماسية العامة، وهي دراسة حالة الأزمة المالية اليونانية ، سعت إلى معرفة كيفية قيام وسائل الإعلام الأجنبية واليونانية بتصوير أزمة الركود المالي في اليونان وتداعياتها المختلفة، ومعرفة دور إدارة العلاقات العامة في وزارة الخارجية في استخدام الاستراتيجيات الاتصالية لتوضيح الأمور والرد على الصحف ووسائل الإعلام، هذا إلى جانب تحليل الطريقة التي تتعامل بها وسائل الإعلام اليونانية والأجنبية مع الأخبار السياسية اليونانية ، وما إذا كان يتم استخدام الدبلوماسية العامة في هذا المجال وكيف يتم ذلك، وفي هذا الاطار تم الجمع بين منهجي دراة الحالة والتحليل المقارن، وقد تم اختيار أربع صحف سياسية يونانية كعينة للدراسة. وفيما يتعلق بتصوير الأزمة اليونانية في وسائل الإعلام الأجنبية، تم اختيار عينة من صحيفتين من الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وثلاث صحف سياسية من فرنسا وإيطاليا وألمانيا. وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها، إعتتماد إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الرسمية اليونانية على استراتيجية الإنكار، وهي استراتيجية من استراتيجيات الدبلوماسية العامة يتم من خلالها إنكار وجود أزمة ، ومن ثم اتضح أن المسؤولين استخدموا الدبلوماسية العامة لجعل الأفراد يشعرون بالأمان مثل رئيس الوزراء والمسؤولين الرسميين ، على عكس وسائل الإعلام خاصة الأمريكية والإنجليزية التي حاولت تصوير الوضع، ولكن بطريقة تخدم مصالحهم السياسية (Konstantinos Choutos -). (2018)

المحور الثاني: الاسهامات البحثية التي ركزت على تناول مفهوم وأدوار الدبلوماسية الرقمية والاستراتيجيات الاتصالية التي توظفها

حاولت دراسات هذا المحور إلقاء الضوء على مفهوم الدبلوماسية الرقمية، والكشف عن الأدوات التي توظفها والاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها،

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

هذا إلى جانب التنبؤ بمستقبلها، ومن هذه الدراسات دراسة كل من **Kampf, R**, **Manor, I & Segev, E.** والتي توصل الباحثون من خلالها إلى عدة نتائج أهمها أن مفهوم الدبلوماسية الرقمية أو الدبلوماسية العامة في عصر منصات التواصل الاجتماعي ينطوي بشكل متزايد على تحول مفاهيمي في ممارسة الدبلوماسية *conceptual shift in the practice of diplomacy* ، حيث تم استبدال الدبلوماسية التقليدية التي غالباً ما كانت تتسم بالاتصال في اتجاه واحد ونهج إعلامي (دعائي) في أغلب الأحوال، بشكل جديد من الدبلوماسية العامة الرقمية التي توظف منصات التواصل الاجتماعي لإقامة علاقات تبادلية محورها المواطن أو المستخدم، إذ يتميز الاتصال عبر منصات التواصل الاجتماعي بالحوار الاستراتيجي والقدرة على تبادل الأدوار ووجهات النظر في اتجاهين وليس اتجاهاً واحداً. (Kampf (2015) -)

وفي ذات السياق جاءت دراسة **Theo, B., M.** التي حاولت الكشف عن وظائف الدبلوماسية الرقمية وطبيعة استخدام أنشطتها المختلفة في التأثير على الرأي العام الخارجي، كما حاولت الدراسة الكشف عن دوافع تفاعل الجمهور مع أنشطة الدبلوماسية الرقمية، هذا إلى جانب التعرف على أبرز الأدوات التي تقوم وزارات الخارجية بالاعتماد عليها في حساباتها الرسمية عبر منصتي الفيسبوك وتويتر من تغريدات وهاشتاجات وكذلك وسائط متعددة (صور ومقاطع فيديو) ، واعتمدت الدراسة على تحليل المحتوى المنشور عبر الحسابات الرسمية لوزارات خارجية ثلاث دول هي الولايات المتحدة والسويد والهند، وهي من الدراسات المقارنة وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها تقديم تعريف مهمما للدبلوماسية الرقمية على أنها " استخدام وسائل الإعلام القائمة على الإنترنت من قبل الجهات الفاعلة الدولية للتواصل والتفاعل مع الجماهير الأجنبية وذلك عبر

### د. مصعب فالح الحربي

اتصال حوارى هدفة تحقيق أهداف سياسية". كما توصلت الدراسة إلى أن الدبلوماسية الرقمية لا تمثل فقط اتصالات استراتيجية، وإنما هي بمثابة مساحة يمكن للعديد من المستخدمين التعبير من خلالها عن آرائهم ومواقفهم، هذا إلى جانب أن هذه المنصات الرقمية عملت كجسر يمكن أن يلتقي من خلاله الدبلوماسيون والجمهور. (Theo 2019)

دراسة **Bjola, C.** والتي حاولت الباحثة من خلالها الكشف عن الأدوار التي يمكن للدبلوماسية الرقمية القيام بها في دعم موقف الدولة وبيان تحملها للمسؤولية الدولية، وذلك من خلال تحليل التغريدات التي قام بنشرها الدبلوماسيون الألمان في وزارة الخارجية في المراحل الأولى لجائحة انتشار فيروس كورونا، وقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة وكانت أداة جمع البيانات هي استمارة تحليل المضمون بالتطبيق على التغريدات Tweets التي نشرت على حساب وزارة الخارجية عبر موقع تويتر حيث تم تحليل مضمون (115) تغريدة نشرت في الفترة من شهر يناير إلى آخر شهر مارس 2020 ، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أبرزها أن وزارة الخارجية الألمانية تحركت ببطء في استشعار خطورة الأزمة وشدتها، ولكنها بعد ذلك استراتيجية اتصالية استطاعت من خلالها بث العديد من الرسائل التي تدعم صورتها وتبرز جهودها في مواجهة الأزمة على المستوى الدولي، وقد قام الدبلوماسيون الألمان بتقديم ألمانيا في صورة الدولة المسؤولة المتطورة والقادرة على التعامل مع الأزمات والأوبئة. (Bjola , (2021)-) وفي دراسة مرام العصيمي والتي تناولت مستقبل الدبلوماسية الرقمية خلال العقدين القادمين في ظل التحولات الدولية الراهنة " والتي سعت الباحثة من خلالها إلى تحديد معالم الدبلوماسية الرقمية في المملكة العربية السعودية، وبيان الدور الذي يمكن من خلاله أن تقوم المملكة بالتأثير في شعوب الدول الأخرى من خلال تبني مفاهيم وتقنيات الدبلوماسية الرقمية، هذا إلى جانب إلقاء

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

الضوء على التحولات الدولية الحالية وتأثيراتها على مستقبل الدبلوماسية الرقمية، وتعد الدراسة من الدراسات المستقبلية وقد وظفت الدراسة المنهج الكيفية مع الاعتماد على بعض الأساليب الكمية، كما اعتمدت على أداة المقابلة المتعمقة من خلال إجراء مقابلة مع عدد (12) خبيراً من المهتمين بمجال الدبلوماسية الرقمية والتواصل الدولي من الدبلوماسيين والأكاديميين والممارسين، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج منها أن مركز التواصل الدولي في المملكة يعمل على صناعة المحتوى الجاذب من خلال التركيز على المحتوى الأصيل للترويج للمملكة العربية السعودية، وإن كان المركز يواجه عدة تحديات أبرزها عدم وجود موارد بشرية متخصصة للعمل الدبلوماسي الرقمي، كما توصلت الدراسة إلى وجود عدة سيناريوهات منها السيناريو التفاؤلي والراديكالي، وبقاء الوضع الراهن وهو السيناريو الأكثر حضوراً في الفترة المقبلة. (العصيمي 2021)

وجاءت دراسة كل من خلود ملياني ودعاء سالم بهدف التعرف على مدى اعتماد وزارة الخارجية السعودية على تويتر في ممارسة الدبلوماسية الرقمية، والكشف عن الأنماط الاتصالية والأدوات الخاصة بالدبلوماسية الرقمية لوزارة الخارجية السعودية في التواصل مع الجمهور الخارجي، هذا إلى جانب الكشف عن تأثير الاستراتيجيات الاتصالية التي توظفها وزارة الخارجية في ترسيخ مكانة المملكة كمركز لوجستي عالمي، واعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نظرية شبكة الفاعلين والدبلوماسية الرقمية، ونموذج Ruler لاستراتيجيات الاتصال، والنموذج الشامل للدبلوماسية الرقمية، وتعد الدراسة من الدراسات الوصفية التي وظفت تحليل المضمون في جمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها نجاح وزارة الخارجية من خلال أدوات الدبلوماسية الرقمية وتمثيلها الدبلوماسي في التعبير عن الموقف الرسمي للمملكة في العديد من القضايا، كما

## د. مصعب فالح الحربي

عكس ذلك رؤية المملكة وانفتاحها على التواصل مع العديد من دول العالم والتعبير عن المواقف في مختلف القضايا، وقد حدث ذلك من خلال إبراز جهود المملكة في المشروعات الخدمية والقومية والاستثمارات الدولية، وارتبط مضمون التغريدات بعدة موضوعات عبرت عنها الكلمات التالية ( مشاريع، فعاليات، رعاية). وانقسمت المضامين ذو الطبيعة الاستراتيجية إلى قسمين، هما التواصل مع دول العالم وتعزيز الصورة الإيجابية للمملكة. (سالم 2021)

وفي دراسة **Jaiswal, S.** وزملاؤه، حاول الباحثون الكشف عن أدوار ووظائف الدبلوماسية الرقمية في دولة الهند والتي تمكنت الدولة من خلالها من تحقيق أهداف السياسة الخارجية، وقد قام الباحثون بتحليل التغريدات التي نشرت عبر الحساب الرسمي لوزارة الخارجية الهندية وكذلك العديد من البعثات الدبلوماسية عبر موقع تويتر، وقد خرج الباحثون بعدة نتائج تشير إلى أن الدبلوماسية 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، كما يستخدم الدبلوماسيون منصات التواصل الاجتماعي مثل تويتر والفيسبوك بشكل إيجابي للتواصل مباشرة مع الجماهير وخلق حوار فعال معهم، حيث أثبتت الدراسة أن تحقيق بعض الأهداف القنصلية المرتبطة بالتواصل مع المواطنين هو من وظائف الدبلوماسية الرقمية الهندية عبر موقع تويتر، إلا أن الباحثون حذروا من إساءة استخدام هذه المنصات لأنها قد تسبب أضرارا فادحة على العلاقات الدولية. (Jaiswal 2021)

تعليق الباحث على الدراسات السابقة

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

من خلال رصد وعرض العديد من الدراسات السابقة وثيقة الصلة بموضوع الدراسة، خرج الباحث بالعديد من المؤشرات التي يمكن توضيحها على النحو التالي:

خلصت الدراسات السابقة إلى تطور مفهوم الدبلوماسية الرقمية، إذ يتكون المصطلح من مصطلحين فرعيين هما "الدبلوماسية" والتي تعنى قيام الدولة أو من يمثلها بأنشطة من شأنها التأثير الإيجابي على المواطنين المحليين أو الذين ينتمون إلى دولة أخرى، والمصطلح الثاني هو "الرقمية" والذي يشير إلى تطور تكنولوجيا الاتصال والاتجاه نحو الرقمنة من خلال التوسع في توظيف منصات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهداف الدبلوماسية في العصر الحديث، وعلى مستوى المصطلح terminology ، تعددت المفاهيم المعبرة عن الدبلوماسية الرقمية لتشمل دبلوماسية الإنترنت net-diplomacy أو الدبلوماسية الرقمية e-diplomacy أو دبلوماسية وسائل التواصل الاجتماعي social media diplomacy ، إلا أن المصطلح الأكثر استخداماً على مستوى الأطر النظرية والتطبيقية هو الدبلوماسية الرقمية digital diplomacy.

توصل قطاع عريض من الدراسات السابقة إلى وجود تقارب شديد بين وظائف وأهداف الدبلوماسية الرقمية وكذلك العلاقات العامة الدولية، وعلى الرغم من اختلاف المقاربات النظرية التي تناول من خلالها الباحثون هذين المجالين، إلا أن أغلب الدراسات ذات الصلة أشارت إلى وجود تقارب في الأهداف والوظائف والأدوات بين العلاقات العامة الدولية والدبلوماسية الرقمية، خاصة في دعم صورة الدولة وإدارة سمعتها على المستوى الدولي وخلق قنوات حوار واتصال في اتجاهين بين الدولة والمواطنين، هذا إلى جانب الدفاع عن مواقف الدولة تجاه القضايا التي تشغل العالم advocacy.

## د. مصعب فالح الحربي

خلصت الدراسات السابقة إلى أن الدبلوماسية الرقمية لها أبعاد ثقافية واقتصادية وسياسية وكذلك اجتماعية، إذ أن تأثير أنشطتها يتعدى الشؤون الدبلوماسية، إذ تعمل على دعم الهوية الثقافية والتعبير عن قيم الدولة ومعاييرها وثقافتها، وكذلك تعمل على دعم الأنشطة الاقتصادية من خلال تشجيع السياحة والتأكيد على صورة الدولة الإيجابية وانفتاحها على الثقافات الأخرى، كما أنها تسهم في شرح وجهات نظر ومواقف الدولة تجاه القضايا المختلفة، وكذلك تدعم عملية التفاعل الاجتماعي مع المواطنين والرأي العام الخارجي.

ساعدت الدراسات السابقة الباحث على الخروج بنموذج علمي مناسب وهو نموذج Dodd & Collins لوظائف الدبلوماسية الرقمية عبر منصات التواصل الاجتماعي، إذ يعد نموذجا حديثا ويسهم في تحليل ورصد الوظائف التي تقوم بها الدبلوماسية الرقمية وكذلك تصنيفها وفقا لأهدافها الأساسية والقضايا التي تعبر عنها اتصالات البعثات الدبلوماسية وهو ما سيقوم به الباحث.

تنوعت الأطر النظرية والمناهج وأدوات جمع البيانات في الدراسات السابقة، وكان منهج المسح هو الأكثر استخداما من خلال تحليل مضمون التغريدات التي تقوم بها الجهات المختلفة، وركزت بعض الدراسات الأجنبية والعربية على تتبع أنشطة واتصالات وزارة الخارجية أو بعض البعثات الدبلوماسية، إلا أن الباحث لم يجد أية دراسة على مستوى المملكة العربية السعودية تبحث في اتصالات البعثات الدبلوماسية لدى الولايات المتحدة أو المملكة المتحدة، لذلك يركز الجانب التطبيقي في هذه الدراسة على الدولتين السابقتين، كما يوظف الباحث تحليل المضمون الكمي والكيفي للخروج بمؤشرات كمية وتفسيرات للأرقام التي تعرضها النتائج تسهم في مزيد من الفهم لموضوع الدراسة.



تقييم فعالية الدبلوماسية 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

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من أهداف الدراسة والإطار النظري الذي توظفه، فإن الدراسة  
الحالية تسعى إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما طبيعة التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر؟
2. إلى أي مدى تشمل التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة على وسوم (هاشاجات)؟
2. ما طبيعة تفاعل المستخدمين مع التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر؟
3. ما أهداف التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر؟
4. ما الاستراتيجيات الاتصالية الأكثر توظيفاً كما ظهرت في التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية عبر تويتر؟
5. ما القضايا الأكثر بروزاً في التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر؟
6. ما أبعاد صورة المملكة العربية السعودية كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر؟

## د. مصعب فالج الحربي

7. ما المفردات الدالة ( المصادر، والأفعال، والصفات) الأكثر توظيفاً من قبل المستخدمين للتعبير عن صورة المملكة العربية السعودية كما ظهرت في تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة ؟

### التصميم المنهجي للدراسة

#### نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى وصف مجتمع الدراسة إلى جانب التعرف على سمات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها للتعرف على ملامحها والعوامل المؤثرة فيها، كما تحاول الدراسة وصف الأنشطة والاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها سفارة المملكة العربية السعودية في اتصالاتها في كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة.

#### • منهج الدراسة

تقتضي طبيعة كل بحث تحديد منهج وأساليب محددة للقيام به، وعملية الاختيار هذه تتم على أساس الموضوع الذي يعالجه والشروط الضرورية للقيام به، ووفقاً للدراسة الحالية التي تهدف إلى رصد وتحليل جهود بعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر، فإن الدراسة توظف منهج دراسة الحالة، حيث يتجه هذا المنهج إلى جمع البيانات المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً اجتماعياً، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة هذه الحالة.

#### عينة الدراسة

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على العديد من الحسابات الرسمية للبعثات الدبلوماسية التابعة للمملكة العربية السعودية في الخارج، بهدف الوقوف على حجم التفاعل والأنشطة التي تقوم بها هذه البعثات عبر موقع تويتر. وبعد تتبع العديد من هذه الحسابات وقع اختيار الباحث على الحساب الرسمي

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

للبعثة الدبلوماسية للمملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وذلك للأسباب التالية:

• يمتلك الحساب الرسمي للبعثة الدبلوماسية السعودية لدى الولايات المتحدة أكبر عدد من المتابعين بالخارج إذ بلغ عدد المتابعين (186) ألف متابع ، حيث تم تدشين هذه الحساب في مارس 2010 وتعد الولايات المتحدة من الدول الفاعلة ومع الظروف الاقتصادية والسياسية التي يمر بها العالم ، يمكن من خلال الكشف عن الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها البعثة الدبلوماسية الكشف عن دورها في إدارة صورة المملكة وكذلك الدفاع عن مواقفها هذا إلى جانب الترويج للمملكة كمركز اقتصادي وحضاري وسياحي عالمي.

• يمتلك الحساب الرسمي للبعثة الدبلوماسية السعودية لدى المملكة المتحدة عدد كبير جدا من المتابعين أيضا، إذ بلغ هذه العدد ما يقرب من (78) ألف متابع، حيث تم تدشين هذا الحساب في إبريل عام 2013، وتعد المملكة المتحدة من الدول ذات الثقل السياسي والاقتصادي في أوروبا كما يمكن المقارنة بين جهود البعثة الدبلوماسية السعودية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة للتعرف على طبيعة القضايا المطروحة والاستراتيجيات الاتصالية الأكثر توظيفاً وكذلك تعليقات المستخدمين واتجاهاتهم والأدوات والتطبيقات الأكثر استخداماً.

• اتضح من خلال الدراسة الاستطلاعية ثراء الحساب الرسمي للمملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، حيث قام الباحث بتتبع بعض التغريدات tweets المنشورة عبر الحسابين واتضح أنها تتناول العديد من القضايا أبرزها :

## د. مصعب فالح الحربي

- شرح مواقف الدولة السياسية والاقتصادية والتي أبرزها توضيح موقف المملكة من الحرب الروسية الأوكرانية وكذلك توضيح موقفها من خفض قرار منظمة أوبك بخفض إنتاج النفط .

- التأكيد على صورة المملكة الإنسانية من خلال دعم الجوانب الإنسانية والإغاثة ( على سبيل المثال إبراز إنفاق المملكة لما يقرب من 400 مليون دولار لمواجهة الظروف الإنسانية في أوكرانيا)

- التأكيد على الهوية الثقافية للمملكة من خلال إبراز الأنشطة الثقافية والعادات والتقاليد **pop culture** والتبادل الثقافي بين المملكة والعديد من البلدان.

- التسويق السياحي للمملكة كوجهة حضارية وسياحية وهذا يتفق مع توجه المملكة واستراتيجياتها في دعم قطاع السياحة .

- دعم الشؤون القنصلية والتواصل مع المواطنين وإعلامهم بالقرارات والمستجدات مثل طلبات الإعفاء الإلكتروني وغيرها.

وبناء على الدراسة الاستطلاعية يقوم الباحث بتحليل مضمون التغريدات والتعليقات عليها لمدة زمنية تصل إلى سنة أشهر، حيث يتم حصر كافة التغريدات وإعادة التغريدات عبر حساب المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر.

وقد بلغ إجمالي التغريدات عينة الدراسة التحليلية (1181) تغريدة **tweets** مقسمة إلى (730) تغريدة تم نشرها عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة الأمريكية عبر تويتر، وعدد (451) تغريدة تم نشرها عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة ، وتشير هذه الأرقام إلى زيادة معدل النشر عبر الحساب الرسمي لسفارة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة مقارنة بالمملكة المتحدة.

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

الإطار الزمني للدراسة

امتد الإطار الزمني للدراسة التحليلية لمدة 6 أشهر متتالية، بدأت من اليوم الأول لشهر مايو عام 2022 ( 1-5-2022 ) ، وحتى اليوم الأخير من شهر نوفمبر من نفس العام ( 30-11-2022 )، وقد شهدت هذه الفترة العديد من الأحداث السياسية والاجتماعية والرياضية التي كانت محلا للتناول من قبل سفارة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة.

أداة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على أداة " استمارة تحليل المضمون " ، وهي من الأدوات التي اعتمد عليها العديد من الباحثين، ويعد Dodd & Collins من أكثر الباحثين اعتمادا على هذه الأداة في دراساتهم، فقد اعتمد الباحثان عليها في دراسة محتوى الحسابات الرسمية لسفارة الولايات المتحدة عبر تويتر في العديد من الدول في وسط وشرق أوروبا.(M. Dodd s.d.)

ومن ثم قام الباحث بإعداد استمارة تحليل مضمون التغريدات المنشورة عبر الحسابين الرسميين على موقع تويتر، مع تحديد فئات الشكل والمضمون ووحدات التحليل التي تحقق أهداف الدراسة وبما يتلائم مع الإطار النظري الموظف، مع مراعاة عرض النتائج في شكل جداول كمية والتعليق عليها وكذلك تدعيم النتائج بمؤشرات كيفية تعتمد على عرض الأمثلة والنماذج من واقع ما تقوم به الحسابات الرسمية للبعثة الدبلوماسية للمملكة لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة.

نتائج الدراسة: يتناول الباحث نتائج الدراسة التحليلية في ضوء الأهداف التي سعت إلى تحقيقها ، وكذلك التساؤلات البحثية التي طرحها، ومن ثم يمكن تناول النتائج التفصيلية على النحو التالي:

## د. مصعب فالج الحربي

المحور الأول: توصيف اتصالات الدبلوماسية الرقمية عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر.

أولاً: طبيعة التغريدات tweets المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر

جدول رقم ( 1 ) طبيعة التغريدات المنشورة من حيث هيئتها الشكلية

الإجمالي	الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية	
			ك	طبيعة التغريدات
575	179	396	ك	تغريدات
48.7	39.7	54.2	%	تشمل مقاطع فيديو
456	185	271	ك	تغريدات
38.6	41	37.2	%	تشمل صور
169	87	63	ك	تغريدات نصية
12.7	19.3	8.6	%	
1181	451	730	ك	الإجمالي
%100	%100	%100	%	

يسمح موقع تويتر بإتاحة العديد من الأدوات التي يمكن من خلالها التعبير عن محتوى التغريدات المنشورة عبر الحسابات الشخصية للأفراد وكذلك الحسابات الرسمية لهيئات والمنظمات ومنها البعثات الدبلوماسية، وتكشف الأرقام في الجدول السابق عن عدة مؤشرات يمكن توضيحها على النحو التالي:

- احتلت التغريدات التي تشتمل على مقاطع فيديو الترتيب الأول من حيث طبيعة التغريدات وهيئتها الشكلية، إذ بلغت نسبة التغريدات المنشورة في شكل

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

مقاطع فيديو مع وصف يشرح طبيعة المقطع المنشور 48.7% عبر الحساب الرسمي لسفارة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، وتحمل هذه النسبة مؤشرا مهما حول فهم القائمين على إدارة محتوى المضامين المنشورة لأهمية استخدام المقاطع المصورة ودورها في توثيق الأحداث ونقل صورة حية لما يدور داخل البعثات الدبلوماسية من أحداث وأنشطة مختلفة، إذ تعتمد اتصالات مواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام وموقع تويتر بشكل خاص على التفاعل والنقل الحي للأحداث المختلفة، ويسهم ذلك بشكل كبير في زيادة تفاعل المستخدمين مع التغريدات المنشورة .

- جاءت التغريدات التي تتضمن صور في المرتبة الثانية كأكثر المضامين المنشورة عبر الحساب الرسمي للمملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، إذ بلغت نسبة هذه التغريدات 38.6% من إجمالي التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي للمملكة لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، وتعكس هذه النتيجة أيضا الاهتمام الواضح بثقافة الصورة ودورها في توثيق الأحداث والمناسبات والفاعليات المهمة التي تقوم بها السفارة في البلديتين محل الدراسة، إذ تنوعت الصور في مضمونها وتعددت بشكل كبير في الفترة الزمنية التي قام الباحث فيها بتحليل التغريدات، كما أحدثت هذه الصور ثراء خاص زاد من تفاعل المستخدمين على محتوى التغريدات المنشورة بشكل واضح مقارنة بالتغريدات التي لم تتضمن صوراً، وقد لاحظ الباحث زيادة نسبة التغريدات المصحوبة بصور لدى الحساب الرسمي لسفارة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة (41%) مقارنة بالتغريدات المنشورة والمصحوبة بصور لدى الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى الولايات المتحدة (37.2%)

## د. مصعب فالح الحربي

وربما تعكس هذه النتيجة اهتمام أكبر بنشر الصور المختلفة من قبل القائمين على إدارة الاتصال والمحتوى الخاص بسفارة السعودية لدى المملكة المتحدة.

- في الترتيب الأخير، جاءت التغريدات النصية التي لا تشتمل على أي من مقاطع الفيديو أو الصور المرفقة، وقد بلغت نسبة هذه التغريدات 12.7% من إجمالي التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لسفارة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، وجاءت أغلب هذه التغريدات في شكل بيانات مكتوبة بشكل مباشر أو تحذيرات أو توضيح لوجهات النظر بشكل مباشر دون الاستعانة بأي عنصر من عناصر الوسائط المتعددة multimedia .

ثانياً: اشتغال التغريدات tweets المنشورة عبر تويتر على وسوم (هاشتاجات)

جدول رقم ( 2 ) اشتغال التغريدات المنشورة على وسوم (هاشتاجات)

الإجمالي		لا تتضمن هاشتاج (وسم)		تتضمن هاشتاج (وسم)		وجود هاشتاجات (وسوم) الحساب الرسمي لمملكة العربية السعودية
		ك	%	ك	%	
100	730	14.8	108	85.2	622	لدى الولايات المتحدة
100	451	12.4	56	87.6	395	لدى المملكة المتحدة
100	1181	13.9	164	86.1	1017	الإجمالي

تعد الهاشتاجات أو الوسوم إحدى الأدوات المهمة التي يتيح موقع التدوينات القصيرة (تويتر) توظيفها، وتستخدم الهاشتاجات على نطاق واسع في الوقت الحاضر إذ تعد إحدى علامات تصنيف المحتوى، وتساعد في الوصول إلى الأحداث والأشخاص باستخدام كلمات محددة تنقل المستخدم إلى محتوى محدد ، ويسهم



تقييم فعالية الدبلوماسية 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  
الهاشاج في زيادة الوعي بموضوع محدد كما يساعد في سرعة الوصول إلى موضوعات محددة. (Anusha A & Sanjay (2015) -)  
وتوضح البيانات والأرقام في الجدول السابق عدة مؤشرات يمكن الإشارة إليها على النحو التالي:

- جاءت النسبة الأكبر من التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة عبر تويتر لتشتمل على هاشاجات أو وسوم متعددة، إذ بلغت هذه النسبة 85.2% من إجمالي التغريدات المنشورة في الفترة الزمنية للدراسة، على الجانب الآخر جاءت النسبة الأقل 14.8% للتغريدات التي لم تشتمل على هاشاجات أو وسوم، وقد اتضح من خلال الدراسة التحليلية أن الهاشاج الأكثر بروزا وحضورا هو الذي ظهرت فيه اسم المملكة العربية السعودية بشكل يعبر عن أحداث متنوعة، إذ ظهر هاشاج #SaiArabia بشكل بارز وواضح في العديد من التغريدات لتعبر من خلاله هذه التغريدات عن العديد من الأحداث الرياضية والسياسية والاجتماعية والسياحية، على سبيل المثال ظهرت العديد من التغريدات التي تهدف إلى الترويج للمملكة العربية السعودية كوجهة سياحية عالمية وقد تضمنت هذه التغريدات على هاشاجات تشجع المواطن الأمريكي على السفر إلى المملكة والاستمتاع بها كوجهة سياحية ومن أمثلة هذه الهاشاجات #SaiArabitravelforAbetterfuture، وكذلك عبرت العديد من الهاشاجات عن الأحداث الرياضية المرتبطة بمشاركة الفريق الوطني في كأس العالم لكرة القدم، وعبرت العديد من الهاشاجات أيضا عن مبادرات المملكة العربية السعودية لمواجهة التغيرات المناخية والانفاق الأعلى في تاريخ المملكة على أنشطة حماية البيئة ومن أمثلتها هاشاج #SaiGreenInatiatives، كما ظهرت العديد من الهاشاجات التي تعبر عن

## د. مصعب فالح الحربي

تفوق المرأة السعودية وجهودها في محافل الرياضة العالمية، وكذلك هشاتاجات تشير إلى البلدان التي تتعاون معها المملكة، وعلى النحو الأخر ظهرت العديد من الهاشتاجات باللغة العربية لمخاطبة المواطن السعودي بلغته، وكانت أبرز هذه الهاشتاجات تلك المرتبطة بالتحذير من بعض الأعاصير التي اجتاحت بعض الولايات، مثل ولاية فرجينيا وكارولينا الشمالية وجورجيا.

- وفي ذات السياق توضح الأرقام في الجدول السابق أن النسبة الأكبر من التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة ظهرت لتشتمل على هاشتاجات أو وسوم معبرة، إذ بلغت هذه النسبة 87.6%، مقابل 12.4% من التغريدات التي لم تشمل على هاشتاجات أو وسوم، وقد كشفت الدراسة التحليلية بروز العديد من الهاشتاجات التي كان هدفها توضيح المواقف السياسية، والترويج للمملكة العربية السعودية كوجهة سياحية، وكذلك إبراز جهود المملكة في دعم الجوانب الإنسانية في أوكرانيا واليمن وغيرها من الدول، هذا إلى جانب إبراز المحادثات السياسية الثنائية بين صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان ووريتشي سوناك رئيس وزراء المملكة المتحدة، هذا إلى جانب العديد من الهاشتاجات التي توضح رؤية المملكة 2030 ، ومن أمثلة الهاشتاجات التي رصدها الباحث هاشتاج باللغة العربية #ريتشي\_سوناك يوضح مباحثات الأمير محمد بن سلمان مع رئيس الوزراء في بريطانيا بشأن مواجهة التهديدات الخاصة بأمن المنطقة وبحث سبل تحقيق استقرار أسواق الطاقة، وكذلك هاشتاج #investsauai للتشجيع على الاستثمار في المملكة العربية السعودية وكذلك هاشتاج #Ukraine بهدف توضيح جهود المملكة العربية السعودية في دعم الجوانب الإنسانية في أوكرانيا، وكذلك جاءت العديد من الهاشتاجات المرتبطة بالحدث الرياضي الأبرز هو فاعليات كأس العالم بهدف توضيح الصورة المشرفة للمملكة العربية السعودية في التطور الرياضي والمشاركة

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

في كأس العالم، وهاشاج باللغة العربية #هذا\_وطننا #هذه\_رؤيتنا #رؤية\_السعودية 2030، للترويج لرؤية المملكة 2030. وتسهم هذه الهاشاجات بدور كبير في دعم الصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية، وكذلك تسهم بدور كبير في الترويج لرؤية المملكة 2030 كوجهة سياحية عالمية وكذلك كوجهة استثمارية، وتعد إحدى أدوات القوى الناعمة في التأثير على الرأي العام الخارجي .

ثالثاً: مستوى التفاعل مع التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر

جدول رقم ( 3 ) مستوى تفاعل المستخدمين مع التغريدات المنشورة

الإجمالي	الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة مستوى التفاعل
900	332	568	ك أقل من 500
76.2	73.6	77.8	%
144	46	98	ك من 500:
12.2	10.2	13.4	% أقل من 1000
137	73	64	ك أكثر من 1000
11.6	16.2	8.8	%
1181	451	730	ك إجمالي
%100	%100	%100	%

### د. مصعب فالج الحربي

يمكن قياس مستوى تفاعل المستخدمين مع التغريدات المنشورة من خلال قياس معدلات الإعجاب وكذلك عدد التعليقات ، بالإضافة إلى معدلات إعادة نشر التغريدات مرة أخرى retweets، إذ تعكس هذه المعادلة مستوى ثراء التغريدات وكذلك مستوى إندماج engagement المستخدمين مع موضوعات محددة تمثل موضوعات تناولها التغريدات المنشورة.(C. Bjola 2021).

وفي هذا السياق كشفت نتائج الدراسة التحليلية عدة مؤشرات على النحو

### التالي:

- على مستوى الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة، جاءت النسبة الأكبر للتغريدات التي حققت تفاعل (أقل من 500) من قبل المستخدمين، وقد بلغت 77.8% إذ تنوعت هذه التغريدات وتضمنت العديد من الموضوعات السياسية مثل الزيارات واللقاءات الثنائية بين ولي العهد ورؤساء بعض الدول، أو تغريدات تهدف إلى توضيح وجهات نظر المملكة في بعض الأمور السياسية مثل إدانة العدوان في اليمن وكذلك توضح موقف المملكة من خفض إنتاج النفط، وبعض التغريدات الاجتماعية مثل المشاركة في بعض المناسبات الاجتماعية، وكذلك العلمية مثل المشاركة في بعض الأنشطة العلمية والأمنية وغيرها من التغريدات، في حين جاءت التغريدات التي حققت تفاعل ( من 500 : أقل من 1000) بنسبة 13.4% وهي نسبة معقولة حققها العديد من التغريدات مثل تغريدة توضح اتجاه وزارة الخارجية لتفعيل خدمة الحصول على التأشيرة الإلكترونية لحاملي بطاقة هيا بدون رسوم مالية والتي نشرت بتاريخ 16 أكتوبر 2022، وكذلك بعض التغريدات المنشورة بهدف الاحتفال باليوم الوطني للمملكة العربية السعودية، على الجانب الآخر بلغت نسبة التغريدات التي حققت مستوى تفاعل ( أكثر من 1000) 8.8%، وهي النسبة الأقل، إلا أن بعض التغريدات حققت تفاعلا كبيرا من قبل المستخدمين، ومن

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

الملاحظ أن أغلب هذه التغريدات هي إعادة نشر لتغريدات من جهات أخرى كوزارة السياحة أو وزارة الخارجية أو بعض المنظمات والمنتديات الدولية، أو الحساب الرسمي للحكومة السعودية، وقد حظيت التغريدات الرياضية بنسبة كبيرة من التغريدات التي حققت تفاعلا كبيرا بسبب الفوز التاريخي الذي حققه فريق كرة القدم على فريق الأرجنتين والمرشح بالفوز بالبطولة، ومن أمثلة هذه التغريدات أيضا تلك المرتبطة برغبة المملكة العربية السعودية في التحول إلى وجهة سياحية عالمية بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030 وقد عبرت تغريدة باللغة الإنجليزية عن هذا الأمر Saudi Arabia aims to become A global tourism hub وكذلك تغريدة توضح موقف المملكة العربية السعودية من الحرب الدائرة بين روسيا وأكرانيا في شكل بيان رسمي بعنوان fact sheet on the Saudi Arabia's position regarding the war in Ukraine الذي نشر في أكتوبر 2022، وكذلك بعض التغريدات التي توضح رؤية السعودية 2030 مثل التغريدة المنشورة بتاريخ 21 سبتمبر بعنوان " بوطننا احتفلنا ومكملين حلمنا : هذا وطننا ، هذه رؤيتنا ".

-وعلى مستوى التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لسفارة السعودية لدى المملكة المتحدة، توضح الأرقام في الجدول السابق أن التغريدات التي حققت مستوى تفاعل (أقل من 500) جاءت أيضا في مقدمة التغريدات التي خضعت للدراسة التحليلية في الفترة الزمنية للدراسة، وقد بلغت نسبة هذه التغريدات 73.6%، إذ جاءت العديد من التغريدات في شكل تنويهات بمواعيد إغلاق السفارة في المملكة المتحدة ومواعيد إعادة فتحها أمام المواطنين، وكذلك بعض التغريدات السياسية المرتبطة بإدانة استهداف المدنيين في اليمن، أو تلك التي

## د. مصعب فالح الحربي

توضح المحادثات الثنائية بين وزير الخارجية سمو الأمير "فيصل بن فرحان" ووزير خارجية المملكة المتحدة "جيمس كليفرلي" ، وكذلك بعض التغريدات المرتبطة بأحداث اجتماعية مثل الاحتفال بعيد الأضحى، وغيرها من التغريدات المتنوعة، في حين جاءت التغريدات التي حققت مستوى تفاعل ( أكثر من 1000 ) في الترتيب الثاني بنسبة 16.2%، وارتبطت أغلب هذه التغريدات بمضامين رياضية تمت مشاركتها من قبل سفارة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة مثل التغريدات التي نشرها الاتحاد الدولي لكرة القدم FIFA بعد تصدر الفريق الأول لكرة القدم لمجموعته بعد الفوز على فريق الأرجنتين، وكذلك بعض التغريدات التي تروج للمملكة كوجهة سياحية عالمية مع الاستعانة ببعض مقاطع الفيديو التي تدعم الموضوع. على النحو الأخر جاءت التغريدات التي حققت نسبة تفاعل ( من 500 : أقل من 1000 ) في الترتيب الأخير بنسبة 10.2% وتنوعت هذه التغريدات في مضمونها ، ومن أمثلتها تلك التي توضح حضور "ياسر الميان" محافظ صندوق الاستثمارات العامة السعودي ورئيس مجلس إدارة شركة أرامكو السعودية لحفل السوق المفتوح في بورصة لندن للاحتفال بإدراج أول إصدار على الإطلاق من السندات الخضراء من نقبل صندوق الثروة السيادية والمنشور بتاريخ 11 أكتوبر 2022، وكذلك تغريدة توضح مباراة إعادة تأهيل مساحة 400000 كيلومتر مربع للحد من العواصف الرملية وتحسين الصحة العامة وخفض درجات الحرارة وتحسين التنوع البيولوجي في المملكة وقد نشرت هذه التغريدة بتاريخ 28 يوليو 2022. وكذلك تغريدة نشرت بتاريخ 9 سبتمبر لتعبر عن تعازي خادم الحرمين الشريفين للملك تشارلز الثالث في وفاة الملكة إليزابيث الثانية.

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

المحور الثاني: تحليل محتوى اتصالات الدبلوماسية الرقمية عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر

أولاً: أهداف التغريدات tweets المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية عبر تويتر

جدول رقم ( 4 ) أهداف التغريدات tweets المنشورة عبر الحساب الرسمي

لبعثة المملكة العربية السعودية

الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة	أهداف التغريدات
108	176	ك	الترويج لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجالات السياحة والاقتصاد والطاقة والرياضة
23.9	24.1	%	
83	113	ك	دعم الصورة الإنسانية للمملكة العربية السعودية
18.4	15.5	%	
71	101	ك	الإقناع بوجهة نظر المملكة في القضايا المختلفة ( الدفاع عن مواقف الدولة Advocacy )
15.7	13.8	%	
53	92	ك	مشاركة الأحداث الوطنية المختلفة مع المواطنين المقيمين والأجانب
11.8	12.6	%	

د. مصعب فالج الحربي

42	83	ك	التعبير عن قيم وثقافة الوطن
9.3	11.4	%	والتركيز على الهوية الثقافية للمملكة وخصوصيتها <b>culture diplomacy</b>
38	69	ك	الإشارة إلى عمليات التمثيل
8.5	9.5	%	الدبلوماسي ودعم العلاقات الثنائية مع الدول الأخرى
31	52	ك	مشاركة مواطني الدولة (مقر
6.9	7.1	%	البعثة) المناسبات والأحداث المختلفة
25	44	ك	دعم عمليات الاتصال وإدارة
5.5	6	%	العلاقات مع المواطنين
451	730	ك	الإجمالي
100%	100%	%	

اتبع الباحث استراتيجية التحليل المركز لكل تغريدة من التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر، بحيث يتم استخراج الهدف الأبرز من التغريدة، إذ قام الباحث بتحديد مجمل الأهداف المراد تحقيقها. وقد كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن اتجاه النسبة الأكبر من التغريدات إلى تحقيق أهداف إقناعية تتعلق بالرغبة في الترويج للمملكة العربية السعودية ودعم صورتها ورؤيتها نحو المستقبل، إذ لاحظ الباحث أن الأهداف الإقناعية كانت الأكثر حضوراً مقارنة بالأهداف الإعلامية، وهذا يتوافق مع أهداف الدبلوماسية الرقمية ورغبة القائمين عليها في دعم صورة الدولة والتأثير في النظام العالمي وإقناعه برؤى ووجهات نظر المملكة تجاه العديد من القضايا والموضوعات.



تقييم فعالية الدبلوماسية 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

فقد تحولت الدبلوماسية الرقمية إلى أحد أهم أدوات القوة الناعمة التي يمكن من خلالها رسم العلاقات بين الدول وتسهيل التفاعل بين الدبلوماسيين والمستخدمين، بما يخدم أهداف السياسة الخارجية للدول بشكل كبير وبأساليب متعددة. (الإله 2021)

وفي هذا الصدد كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن النتائج التفصيلية التالية:

- جاء هدف " الترويج لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجالات السياحة والاقتصاد والطاقة" ليحتل الترتيب الأول بين أهداف اتصالات الدبلوماسية الرقمية لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وبنسب **24.1%**، و**23.9%** على الترتيب، إذ سعت النسبة الأكبر من التغريدات عبر الحسابين إلى دعم صورة المملكة كوجهة سياحية عالمية وكذلك كوجهة اقتصادية دولية تسعى إلى جذب العديد من الاستثمارات العالمية في مجالات متعددة وليس فقط مجالات النفط، وبما يتجاوز تلك الصورة النمطية التي طالما حصرت اقتصاد المملكة العربية السعودية بمجالات النفط فقط، ومن الأمثلة على ذلك تغريدة نشرت بتاريخ 28 نوفمبر لتوضح أن المزيد من السياح يقومون بزيارة المملكة العربية السعودية بشكل يفوق دول (20)، وأن المملكة ترحب بكم لتجربة دفء وثراء الضيافة وجمال وثقافة المنطقة We welcome you to experience the warmth & richness of our hospitality and the beauty & culture of our 13 regions. كما سعت العديد من التغريدات إلى الترويج لتبني المملكة العربية السعودية لمبادرات دعم الطاقة المتجددة والنظيفة وحضور القيادات للعديد من الفعاليات في هذا المجال، بالإضافة إلى تبني العديد من مبادرات دعم الطاقة النظيفة والمتجددة وهذا هو الاستثمار في المستقبل والاستدامة وحماية البيئة. ومن الأمثلة على ذلك

## د. مصعب فالج الحربي

تغريدة نشرت على الحساب الرسمي لبعثة المملكة لدى الولايات المتحدة بتاريخ 20 أكتوبر وعنوانها: من الطموح إلى العمل النسخة الثانية من قمة مبادرة الشرق الأوسط الخضراء ومنتدى المبادرة الخضراء السعودي From Ambition to Action... The Second Edition of the Middle East Green Initiative Summit and the Saudi Green Initiative Forum

وبسبب ترابط البلدان حول العالم بشكل كبير، أصبحت منصات التواصل الاجتماعي بشكل عام وتويتر بشكل خاص إحدى أهم أدوات الدبلوماسية الرقمية الشعبية، والتي يمكن توظيفها في التأكيد على الصورة الإيجابية للدولة والترويج للسياحة، إذ يتعدى دور هذه الأداة في الوقت الراهن أدوار المؤسسات الاقتصادية والسياسية التقليدية. (Cherly . (2022))

- احتل هدف " دعم الصورة الإنسانية للمملكة العربية السعودية" الترتيب الثاني بين مجمل أهداف اتصالات الدبلوماسية الرقمية لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة ونسب **15.5%** و**18.4%** على الترتيب، إذ كشفت نتائج تحليل محتوى التغريدات المنشورة في الفترة الزمنية للدراسة اتجاه العديد من هذه التغريدات إلى دعم الصورة الإنسانية للمملكة من خلال إبراز جهودها في دعم القضايا الإنسانية في العديد من البلدان التي تأن من الصراعات العرقية أو الحروب والنزاعات، ومن أبرز هذه البلدان اليمن وكذلك أوكرانيا. ومن الأمثلة على ذلك العديد من التغريدات التي ركزت على البرنامج السعودي لتنمية وإعمار اليمن ودعم الجهود الإنسانية بإجمالي مبالغ تجاوزت المليار دولار.

- كشفت نتائج الدراسة التحليلية أن هدف " الإقناع بوجبة نظر المملكة في القضايا المختلفة (الدفاع عن مواقف الدولة)، جاء في الترتيب الثالث بين أهداف اتصالات بعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

المتحدة عبر تويتر ونسب **13.8%**، و **15.7%** على الترتيب، إذ ارتبط هدف العديد من التغريدات بشرح وجهات نظر المملكة تجاه القضايا المختلفة حول العالم وكذلك الدفاع Advocacy عن وجهات النظر السياسية والاقتصادية وبما يخدم مصالح المملكة حول العالم ومن أبرز هذه القرارات ما يتعلق بخفض إنتاج البترول، إذ حدث جدل كبير بخصوص هذا القرار، وسعت العديد من التغريدات عبر بيانات رسمية إلى شرح وجهات النظر والتأثير في الفاعلين السياسيين من دول ومنظمات أخرى.

- جاء هدف "مشاركة الأحداث الوطنية المختلفة مع المواطنين المقيمين والأجانب" في الترتيب الرابع بين أهداف اتصالات الدبلوماسية الرقمية لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة بنسبة **12.6%** ، وبنسبة **11.8%** لدى المملكة المتحدة، إذ ارتبطت أهداف بعض التغريدات بربط المواطنين بما يحدث في الوطن من فاعليات وأحداث مختلفة، هذا إلى جانب جعل الأجانب من مواطني دولة المقر مطلعين على بعض الأخبار والفعاليات التي تخص الوطن وتعتبر عن مجمل اهتماماته. ومن الأمثلة على ذلك العديد من التغريدات التي تشير إلى الاحتفال باليوم الوطني السعودي والفاعليات التي صاحبت هذا الاحتفال.

- سعت العديد من التغريدات إلى التعبير عن الهوية الثقافية والخصوصية الحضارية للمملكة من خلال التركيز على المناسبات والفعاليات التي تعكس القيم والزي والرياضات التي يتميز بها الوطن، وفي هذا الصدد جاء هدف "التعبير عن قيم وثقافة الوطن والتركيز على الهوية الثقافية للمملكة وخصيتها culture diplomacy" في الترتيب الخامس لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة

### د. مصعب فالح الحربي

، وبنسب 11.4%، و 9.3% على الترتيب. بعض هذه التغريدات كانت على لسان السفراء الأجانب أنفسهم، ومن الأمثلة على ذلك تغريدة نشرت على الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة بتاريخ 11 أغسطس ومضمونها: ما أروعك يا عسير: مزيج من التراث والحداثة، ما أجمل البيت العسيري فوق الجبل". هذه التغريدة نشرت على لسان " نيل كرومبتون" سفير السعودية لدى المملكة المتحدة.

- احتل هدف "الإشارة إلى عمليات التمثيل الدبلوماسي ودعم العلاقات الثنائية مع الدول الأخرى" الترتيب السادس بين أهداف اتصالات الدبلوماسية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وبنسب 9.5% و 8.5% على الترتيب، إذ حاولت العديد من التغريدات التركيز على العلاقات الطيبة بين المملكة العربية السعودية والدول الأخرى من خلال إبراز اللقاءات الثنائية والمحادثات بين ولي العهد والعديد من المسؤولين وممثلي الدول الأخرى، وهذه وظيفة مهمة من وظائف الدبلوماسية والتي من خلالها يمكن دعم العلاقات مع الدول الأخرى وإثبات حضور المملكة في المناسبات الدولية المختلفة كفاعل ومؤثر في اتخاذ القرارات. ومن الأمثلة على ذلك تغريدة نشرت بتاريخ 24 سبتمبر وتتناول اللقاءات التي دارت بين وزير الخارجية سمو الأمير فيصل بن فرحان والرئيس بايدن لمناقشة أوضاع المنطقة وسبل دعم التعاون.

- وفي الترتيب السابع وقبل الأخير، جاء هدف " مشاركة مواطني الدولة (مقر البعثة) المناسبات والأحداث المختلفة التي تحدث في الوطن"، وقد جاء هذا الهدف في ترتيب متأخر بين أهداف بعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وبنسب 7.1% و 6.9% على الترتيب، إذ سعت بعض التغريدات إلى التعبير عن الأحداث الوطنية والترويج للوطن من خلال التركيز على الأحداث المحلية ونقلها إلى الرأي العام في دول المقر.

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

- وفي الترتيب الأخير جاء هدف " دعم عمليات الاتصال وإدارة العلاقة مع المواطنين المقيمين"، وقد جاء هذا الهدف في الترتيب الأخير بين أهداف اتصالات البعثة الدبلوماسية للمملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، إذ جاء هذا الهدف بنسب 6%، و5.5% على الترتيب، إذ يرتبط هذا الهدف بوظيفة نقل الأخبار المهمة والعاجلة والتي تهم المواطنين المقيمين في الدولتين، وتعكس هذه النتيجة تركيز القائمين على اتصالات البعثة الدبلوماسية السعودية بمحاولات التأثير والإقناع بشكل أكبر مقارنة بوظيفة الإعلام ونقل الأخبار والتي جاءت في الترتيب الأخير. ومن الأمثلة على ذلك تغريدة نشرت بتاريخ 11 نوفمبر على الحساب الرسمي لبعثة المملكة لدى الولايات المتحدة ومضمونها "تود السفارة تنبيه المواطنين الكرام بأخذ الحيطة والحذر حيال تطورات الأحوال الجوية في ولايات جورجيا، وكارولينا الجنوبية، وكارولينا الشمالية جراء العاصفة الاستوائية (نيكول) وتدعو المواطنين بالالتزام بتعليمات السلطات المحلية حيال ذلك. وغيرها من التغريدات التي تحمل تنويه أو تحذير للمواطنين المقيمين. ثانياً: الاستراتيجيات الاتصالية الأكثر بروزاً في التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر

د. مصعب فالح الحربي

جدول رقم ( 5 ): الاستراتيجيات الاتصالية الأكثر بروزا في التغريدات المنشورة

عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية

الإجمالي	الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة الاستراتيجية الاتصالية	
			ك	%
563	209	354	ك	استراتيجية الإقناع
<b>47.7</b>	<b>46.3</b>	<b>48.5</b>	%	
342	127	215	ك	استراتيجية الحوار
<b>28.9</b>	<b>28.2</b>	<b>29.5</b>	%	
276	115	161	ك	استراتيجية الإعلام
<b>23.4</b>	<b>25.5</b>	<b>22</b>	%	
1181	451	730	ك	الإجمالي
<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	%	

تعتمد اتصالات الدبلوماسية الرقمية على عدة استراتيجيات اتصالية، وتبرز ثلاث استراتيجيات أساسية يمكن توظيفها وفقا للأهداف المراد تحقيقها وهي: استراتيجية الإقناع والتأثير والتي يتم توظيفها لبناء اتجاهات إيجابية وكسب وحشد الرأي العام نحو القضية أو الموضوع محل التناول، واستراتيجية الحوار وهي استراتيجية تعتمد على بناء ودعم العلاقات الاستراتيجية مع الجمهور المستهدف وترتكز بشكل أساسي على التفاعل والمشاركة من جانب الجمهور المستهدف وتبادل الآراء حول بعض القضايا، والاستراتيجية الثالثة وهي استراتيجية الإعلام أو الإخبار والتي ترتبط بوظيفة إمداد الجمهور بالمعلومات بشكل مستمر من خلال التنويهات والتحذيرات أو إحاطة الجمهور بكل جديد. - (Pawel (2021).”)

تقييم فعالية الدبلوماسية 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  
وقد سعت الدراسة التحليلية إلى الكشف عن أبرز الاستراتيجيات الاتصالية التي تم توظيفها في اتصالات الدبلوماسية السعودية كما عبرت عنها التغريدات عبر موقع تويتر، وقد خرجت الدراسة بالنتائج التفصيلية التالي:

- ظهرت " استراتيجية الإقناع" في الترتيب الأول بين الاستراتيجيات الاتصالية التي تم توظيفها في اتصالات البعثة الدبلوماسية السعودية، إذ تم توظيف هذه الاستراتيجية بنسبة **48.5%** في التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي للبعثة الدبلوماسية السعودية لدى الولايات المتحدة، وكذلك ظهرت بنسبة **46.3%** في التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة، إذ سعت النسبة الأكبر من التغريدات المنشورة في الفترة الزمنية محل الدراسة إلى التأثير الإيجابي وبناء اتجاهات محابية للمملكة العربية السعودية على مستوى المواقف السياسية والاجتماعية وكذلك الإقتصادية والإنسانية، وهذا يتوافق مع أهداف الدبلوماسية الرقمية بشكل كبير وسعياً الدائم إلى بناء ودعم صورة الدولة والترويج لرؤيتها الاستراتيجية وهويتها الجديدة كدولة منفتحة على الآخر وكذلك كدولة متطورة ومواكبة لكل جيد. وقد عبرت العديد من التغريدات عن هذه الاستراتيجية الاتصالية، ومن الأمثلة على ذلك تغريدة نشرت بتاريخ 19 أكتوبر 2022 عبر الحساب الرسمي لدى الولايات المتحدة بهدف إقناع الرأي العام الخارجي برؤية المملكة 2030 واللاقناع بتغيير بيئة الاستثمار لتتسع إلى قطاعات حيوية واستراتيجية، ومضمون التغريدة " إرتفاع عدد المنشآت السعودية بنسبة 47% منذ إطلاق رؤية السعودية 2030، وهو دليل على أن بيئة الأعمال السعودية أصبحت مواتية للاستثمار طويل الأجل"

The number of industrial facilities increased by 47% since the

## د. مصعب فالج الحربي

launch of #SaudiVision2030, proof that Saudi's business environment is conducive to long-term investment

ومن الأمثلة أيضا العديد من التغريدات التي نشرت عبر الحساب الرسمي لسفارة السعودية لدى المملكة المتحدة بهدف الإقناع بالدور الإنساني الذي تقوم به الحكومة وولي العهد في جميع الأزمات الدولية وخاصة الأزمة الروسية الأوكرانية، تغريدة نشرت بتاريخ 21 سبتمبر 2022 ومضمونها " انطلاقا من الأولوية التي أولها سمو ولي العهد واستمرارا لالتزام سموه بالمبادرات الإنسانية تجاه الأزمة الروسية الأوكرانية ، نجحت وساطة سموه في إطلاق سراح عشرة سجناء من خمس دول في إطار تبادل أسرى الحرب".

- كشفت نتائج الدراسة التحليلية أن العديد من التغريدات سعت إلى بناء قنوات حوارية بين المملكة العربية السعودية ( الحكومة وممثلها) وبين العديد من الدول والرأي العام الخارجي ، لذلك جاءت " استراتيجية الحوار" في الترتيب الثاني بين الاستراتيجيات الاتصالية التي تم توظيفها في اتصالات البعثة الدبلوماسية السعودية لدى الولايات المتحدة بنسبة 29.5%، وبنسبة 28.2% كما ظهرت في التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي للبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة، ومن أبرز القضايا محل الاهتمام والتي تم توظيف استراتيجية الحوار فيها هي الاستثمار في الطاقة المتجددة ومواجهة التغير المناخي، فقد سعت العديد من التغريدات إلى بناء حوار فعال مع الدول والمؤسسات والمنظمات وكذلك الرأي العام الخارجي حول قضايا تغير المناخ والاستثمار في الطاقة الخضراء والنظيفية ومن الأمثلة على ذلك تغريدة نشرت بتاريخ 7 نوفمبر عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى الولايات المتحدة ومضمونها : سمو ولي العهد: "نحن نستهل حقبة خضراء جديدة للمنطقة ، إيماننا منا مشتركا بأن آثار تغير المناخ لا تقتصر على البيئة الطبيعية فقط ، بل تشمل أيضا الاقتصاد والأمن".



تقييم فعالية الدبلوماسية 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

HRH Crown Prince: "We are ushering in a new green era for the region, in our joint belief that the effects of climate change are not limited to the natural environment only, but also to the economy and security.

هذا بالإضافة إلى العديد من التغريدات الأخرى ذات الطابع السياسي والاجتماعي والاقتصادي، وقد سعت العديد من التغريدات أيضا إلى بناء حوار سياسي فعال يدعم من صورة المملكة العربية السعودية كفاعل قوي ومؤثر في الأحداث السياسية، ومن الأمثلة على ذلك تغريدة نشرت بتاريخ 28 سبتمبر 2022 عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة بهدف إبراز تمسك المملكة العربية السعودية بالحوار مع باقي الأطراف الدولية للوصول إلى حل للحرب الروسية الأوكرانية ، حيث يمكن الإشارة إلى مضمون التغريدة كالتالي " سمحت علاقات المملكة العربية السعودية الجيدة مع الغرب والشرق لها بسد الفجوة، المملكة العربية السعودية العربية تتفاعل مع العالم وتحافظ على استمرار الحوار، وتلعب دورًا حيويًا في العالم نظرًا لقدرتها على التحدث مع العديد من الأشخاص حول العالم"

Saudi Arabia government account Saudi Arabia's good relationships with the West and the East has allowed it to bridge the gap; Saudi Arabia engages with the world and keeps the dialogue flowing; it plays a vital role in the world due to its ability to talk with many people around the world.

- توضح الأرقام في الجدول السابق أن "استراتيجية الإعلام" جاءت في الترتيب الأخير بين الاستراتيجيات الاتصالية التي تم توظيفها في اتصالات البعثة الدبلوماسية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، وذلك

## د. مصعب فالج الحربي

بنسب 22%، و25.5% على الترتيب، إذ سعت العديد من التغريدات tweets إلى إعلام المواطنين المقيمين في الدولتين بالأخبار المتعلقة بالشؤون القنصلية ومواعيد عمل السفارة وإغلاقها وكذلك إعلامهم ببعض المستجدات في الأوراق المطلوبة للتنقل أو السفر، كما سعت العديد من التغريدات إلى تحذير المواطنين من بعض التقلبات الجوية مع التأكيد على إرشادات التعامل مع العواصف والأعاصير التي اجتاحت بعض المناطق، هذا بالإضافة إلى أن العديد من التغريدات وظفت استراتيجية الإعلام من أجل التنوية بمواعيد انعقاد المؤتمرات والمبادرات والمعارض والأحداث الرياضية، وكذلك سعت العديد من التغريدات أيضا إلى التركيز على " الأخبار " من خلال إعلام المواطنين والأجانب باللقاءات الثنائية التي جمعت ولي العهد أو بعض الوزراء والمسؤولين السعوديين بممثلي الدول الأخرى في إطار علاقات التعاون والتشاور ومحاولة الوصول إلى حلول للقضايا الملحة والطارئة. هذا النوع من الغريدات استند إلى العديد من المصادر الإخبارية بعضها قنوات تلفزيونية أو صحف عالمية ومحلية تناولت هذه الأخبار في أغلب الأحوال باللغة الإنجليزية للوصول إلى الجمهور الأجنبي أو اللغة العربية أيضا والتي تعد بمثابة لغة المواطن السعودي المقيم في الولايات المتحدة أو المملكة المتحدة.

ثالثا: القضايا الأكثر بروزا في اتصالات البعثة الدبلوماسية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر.

جدول رقم ( 6 ) القضايا الأكثر بروزا كما ظهرت في التغريدات tweets

المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية

الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة
151	260	ك

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

33.5	35.6	%	استراتيجية
81	112	ك	قضايا رياضية
18	15.3	%	متنوعة
68	103	ك	قضايا اجتماعية
15	14.1	%	وإنسانية
66	91	ك	قضايا سياسية
14.6	12.5	%	
42	84	ك	قضايا ثقافية
9.3	11.5	%	
23	44	ك	قضايا أمنية
5.1	6	%	
20	36	ك	قضايا الشؤون العامة
4.5	5	%	
451	730	ك	الإجمالي
%100	%100	%	

تسعى أنشطة الدبلوماسية التقليدية إلى التركيز على القضايا السياسية بشكل بارز، في حين تهتم أنشطة الدبلوماسية الرقمية بالقضايا الأخرى الاقتصادية والاجتماعية وكذلك الإنسانية وغيرها من القضايا ، إذ أن الدبلوماسية الرقمية هي أقرب إلى نموذج التفاعل الاجتماعي مع الجمهور بما يدعم صورة الدولة ويساعد في بناء رأي عام داعم لها بين شعوب الدول الأخرى (B. Theo 2019) وفي هذا السياق خرجت الدراسة التحليلية بالعديد من النتائج التفصيلية التي يمكن الإشارة إليها على النحو التالي:

## د. مصعب فالح الحربي

- جاءت القضايا الاقتصادية الاستراتيجية في مقدمة القضايا التي اهتمت بها اتصالات البعثة الدبلوماسية السعودية عبر التغريدات التي تم تحليلها في الفترة الزمنية للدراسة، إذ عبرت **35.6%** من التغريدات عبر الحساب الرسمي للسفارة السعودية لدى الولايات المتحدة عن قضايا اقتصادية ، وكذلك جاءت هذه القضايا بنسبة **33.5%** عبر الحساب الرسمي لسفارة السعودية لدى المملكة المتحدة، إذ تنوعت هذه القضايا وتضمنت التعبير عن رؤية المملكة 2030 في مجالات الاستثمار والسياحة والطاقة المتجددة، والتعامل مع التغيرات المناخية والطاقة النظيفة، والتسهيلات التي تم تقديمها للمستثمرين في قطاعات مختلفة. هذا إلى جانب التغريدات التي عبرت عن أنشطة التبادل التجاري بين المملكة العربية السعودية وكل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة.

- عبرت العديد من التغريدات عن حضور كبير للأنشطة الرياضية السعودية عبر التغريدات التي نشرت عبر الحساب الرسمي لسفارة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، ولذلك جاءت القضايا الرياضية في ترتيب متقدم بين القضايا التي تضمنتها التغريدات المنشورة عبر تويتر ، وذلك بنسب **15.3%**، و**18%** على الترتيب . وكان الحدث الأبرز هو مشاركة فريق كرة القدم في منافسات كأس العالم في قطر، إذ عبرت العديد من التغريدات عن موعد المباريات ونتائجها وكذلك تفاعل الجمهور العربي والأجنبي معها. وتضمنت العديد من التغريدات تهنئة الفريق بالحضور المميز والفوز على فريق الأرجنتين في بداية مشوار كأس العالم. ولم تقتصر التغريدات ذات المضمون الرياضي على كرة القدم فقط، وإنما اشتملت على رياضات الملاكمة والألعاب الأخرى التي تبرز تفوق الرياضات السعودية وأبطالها في مختلف المجالات.

- كشفت نتائج تحليل محتوى التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة السفارة السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عن بروز

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

القضايا الاجتماعية والانسانية في العديد من التغريدات وذلك بنسب **14.1%** و **15%** على الترتيب، إذ ظهرت العديد من القضايا الاجتماعية والإنسانية التي تهدف إلى دعم صورة المملكة وإثبات حضورها الإنساني والاجتماعي المستوى الدولي، كما عبرت العديد من التغريدات عن الدور الإنساني للمملكة العربية السعودية في دعم ضحايا الحروب واللاجئين وكذلك فتح المستشفيات الطبية أمام العديد من المصابين والجرحى. هذا بالإضافة إلى الدور الإنساني في دعم اليمن ، حيث تم توظيف العديد من الصور التي تبرز دعم المملكة ومؤسساتها المختلفة للظروف الإنسانية لمواطني اليمن وكذلك المساهمة في إعادة إعمارها، كما عبرت العديد من التغريدات عن قصة اجتماعية لنجاح المرأة السعودية في الخارج وحظيت هذه القصص بتفاعل كبير وارتبط هدفها بإعادة بناء صورة مغايرة للمرأة السعودية تتلائم مع الرؤية الجديدة 2030.

- أثبتت نتائج الدراسة التحليلية أيضا عن حضور لل قضايا السياسية ، إذ جاءت هذه القضايا بنسب **12.5%** ، **14.6%** عبر الحساب الرسمي لبعثة السفارة السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة على الترتيب، وقد شملت القضايا السياسية العديد من المشاركات واللقاءات الثنائية التي تهدف إلى التباحث بشأن قضايا سياسية تخص المملكة أو تتعلق بأحداث دولية تبرز ظهور المملكة كفاعل أساسي فيها وكانت الحرب الروسية الأوكرانية حاضرة بقوة كقضية أساسية من القضايا السياسية هذا إلى جانب التوتر في اليمن كقضية سياسة أساسية.

- جاءت القضايا ذات الطابع الثقافي والتي تعبر بشكل أساسي عن هوية الوطن وعاداته وتقاليده في ترتيب متقدم، إذ سعت العديد من التغريدات إلى إبراز

## د. مصعب فالح الحربي

الطابع المعماري والهوية الثقافية وقيم الوطن وكذلك التعبير عن الأنشطة الثقافية المختلفة، وقد ظهرت هذه القضايا عبر التغريدات التي تم تحليلها في الفترة الزمنية للدراسة عبر الحساب الرسمي لسفارة البعثة السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة بنسب 11.5% و 9.3% على الترتيب، وبرزت العديد من الفعاليات والأنشطة الثقافية عبر الحسابين بهدف التأكيد على تميز الطابع الثقافي للمملكة، ومن أمثلة هذه القضايا مسابقة Catwalk التي عقدت في واشنطن العاصمة لزيادة الوعي بأهمية الحفاظ على النمر العربي، وكذلك التعاون مع اليونيسكو لإعادة ترميم القصور القصور التاريخية في منطقة حضرموت، هذا بالإضافة إلى التركيز على المتاحف التراثية وأماكنها بهدف دعم الهوية الثقافية للوطن. وفي ذات السياق العديد من الأنشطة الثقافية الهادفة إلى دعم اللغة العربية لغير الناطقين بها والتي تبنتها سفارة المملكة العربية السعودية.

- عبرت بعض التغريدات عن قضايا أمنية، هذه القضايا الأمنية ارتبطت بشكل أساسي بأمن المملكة والدفاع عنه وكذلك مناقشة الجهود المشتركة مع الدول والمؤسسات الأمنية الأخرى لحفظ الأمن في المنطقة، وقد برزت القضايا الأمنية في التغريدات التي نشرت عبر الحساب الرسمي لبعثة السفارة السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة بنسب 6% و 5.1% على الترتيب.

- وفي الترتيب الأخير جاءت قضايا الشؤون العامة وهي قضايا متنوعة تتعلق بعضها بالتمثيل الدبلوماسي أو مخاطبة المواطن السعودي المقيم بشكل مباشر، فيما يتعلق ببعض الأمور المحلية التي تربط المواطن بوطنه، إذ عبرت التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عن هذه القضايا بنسب 5% و 4.5% على الترتيب، حيث ارتبطت قضايا الشؤون العامة ببعض الأمور المحلية التي تتعلق بخطط الحكومة في المملكة للتعامل مع القضايا المختلفة، وكذلك تعلق بعض

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

هذه القضايا بالتمثيل الدبلوماسي المشترك بين المملكة العربية السعودية وكل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة.

المحور الثالث: أبعاد الصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة عبر تويتر أولاً؛ أبعاد صورة المملكة العربية السعودية كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين عبر تويتر

جدول رقم ( 7 ) أبعاد الصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي

الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية	أبعاد الصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية
1039	3219	ك	دولة قوية صاحبة رؤية وتخطط للمستقبل
23	28.6	%	
912	2115	ك	دولة صاحبة بعد إنساني وخيري
20.2	18.8	%	في دعم مواطني الدول الأخرى التي تعاني من الصراعات والحروب
705	1730	ك	دولة صاحبة موقف ورأي في العديد من القضايا الدولية المؤثرة حول العالم
15.6	15.4	%	
613	1241	ك	دولة تمتلك خصوصية ثقافية

### د. مصعب فالح الحربي

13.6	11	%	ووطنية مميزة
507	1120	ك	دولة منفتحة على الآخرين
11.3	10	%	وتشجع على الحوار والتفاعل مع المؤسسات والدول عبر العالم
341	932	ك	دولة تستثمر في البشر وتهتم بالعنصر البشري
7.6	8.3	%	
223	632	ك	دولة متصلة connected مع مواطنيها باستمرار
4.9	5.6	%	
170	261	ك	دعم تشارك الأخلايين المناسبات المختلفة ( التهاني والمباركات والتعازي )
3.8	2.3	%	

بلغ إجمالي التعليقات على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة عبر تويتر (11.250) تعليقا، في حين بلغ إجمالي تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة (4.510) تعليقا، وذلك في الفترة الزمنية محل الدراسة، وقد حاولت الدراسة التحليلية الكشف عن أبعاد صورة المملكة العربية السعودية كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين، إذ إن الكشف عن أبعاد الصورة الذهنية من خلال تحليل تعليقات المستخدمين هو مدخل جديد في دراسة الصورة، كما يساعد في الكشف عن اتجاهات المستخدمين ومواقفهم تجاه الدولة (Melissen s.d).

وقد ساعدت منصات التواصل الاجتماعي ومنها تويتر على الانتقال من الاتصال الأحادي الاتجاه، إلى اتصال تفاعلي قائم على الحوار وتبادل الأدوار بشكل كبير، هذا بدوره جعل من المهم تحليل تعليقات المستخدمين الذين أصبحوا فاعلين وقائمين بالاتصال وبإمكانهم إعادة التغريد والتعليق ومشاركة الأحداث



تقييم فعالية الدبلوماسية 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  
المختلفة، ومن ثم فإن رصد اتجاهاتهم ومواقفهم يساعد القائمين على الاتصال في الكشف عن مدى جاذبية المحتوى المقدم وقدرته على تحقيق الأهداف المخططة مسبقاً، ومن ثم إمكانية تعديله وتطويره. (Lee . (2021) -)  
وفي هذا السياق، خرجت الدراسة التحليلية بالعديد من المؤشرات التي يمكن تناولها بالتفصيل على النحو التالي:

- ارتبطت أبعاد صورة المملكة العربية السعودية لدى أغلب المستخدمين بأنها دولة قوية صاحبة رؤية وتخطط للمستقبل، إذ ظهرت العديد من التعليقات التي تعكس هذه الصورة الذهنية الطيبة، وبلغت نسبة التعليقات على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى الولايات المتحدة والتي عبرت عن هذه الصورة 28.6% ، في حين بلغت هذه النسبة 23% لدى الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة، وقد تنوعت تعليقات المستخدمين وظهرت أغلبها بشكل إيجابي لتؤكد على فهمهم ودعمهم لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 كدولة تخطط للمستقبل في كافة القطاعات خاصة قطاع الطاقة والاستثمار والبنية التحتية وكذلك رغبة في القيام بدور أكبر اقتصادياً وسياسياً على المستوى العالمي.

- ظهرت المملكة العربية السعودية على أنها "دولة صاحبة نعد إنساني وخيري في دعم مواطني الدول الأخرى التي تعاني من الصراعات والحروب"، إذ عبر العديد من المستخدمين عبر تعليقاتهم عن هذه الصورة الإنسانية للمملكة وظهر ذلك بنسبة 18.8% عبر تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة لدى الولايات المتحدة، كما ظهرت هذه الصورة أيضاً بنسبة 20.2% عبر تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر

## د. مصعب فالح الحربي

الحساب الرسمي لدى المملكة المتحدة، وتجدر الإشارة إلى أن العديد من التعليقات جاءت في شكل ثناء ودعم لولي العهد ولجهد الحكومة في إعادة الإعمار وتقديم المساعدات الإنسانية للعديد من المواطنين الذين يعانون من صراعات وحروب داخل دولهم وكذلك التعاون مع المؤسسات الدولية المعنية بحقوق الإنسان وضحايا الحروب والنزاعات حول العالم.

- أحد أبعاد الصورة الذهنية الإيجابية للمملكة العربية السعودية هي أنها "دولة صاحب رأي ومواقف قوية في العديد من القضايا الدولية حول العالم"،

توضح الإسهامات الأكاديمية أن أحد أهم أهداف الدبلوماسية الرقمية وأنشطتها المختلفة هي بناء رأي داعم للدولة ولمواقفها ، وتوضح الأرقام في الجدول السابق نجاح جهود الدبلوماسية الرقمية السعودية في بناء صورة إيجابية للمملكة العربية السعودية تربطها بكونها دولة حاضرة ومؤثرة على الصعيد الدولي، وقد ظهر ذلك من الحضور الواضح في القضايا الدولية سواء تلك السياسية أو المتعلقة بإنتاج الطاقة حول العالم، وقد ظهرت هذه الصورة بنسبة 15.4% عبر تعليقات المستخدمين عبر الحساب الرسمي للمملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة، وبنسبة 15.6% كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة.

- لا تقتصر أهداف الدبلوماسية الرقمية على الأهداف السياسية فقط، وإنما تسعى الدبلوماسية الرقمية إلى بناء صورة إيجابية تربط الدولة بثقافتها وخصوصيتها فيما يعرف بالدبلوماسية الثقافية *culture diplomacy* ، وتوضح الأرقام في الجدول السابق أن المملكة العربية السعودية ظهرت كدولة تمتلك خصوصية ثقافية ووطنية مميزة بنسبة 11% كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

السعودية لدى الولايات المتحدة، كما ظهرت هذه الصورة بنسبة 13.6% عبر تعليقات المستخدمين عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة.

- كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن ارتباط صورة المملكة العربية السعودية على أنها " دولة منفتحة على الآخرين وتشجع على الحوار والتفاعل مع المؤسسات والدول عبر العالم" ، وقد ظهرت هذه الصورة بنسبة 10% كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين عبر التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة، وبنسبة 11.3% كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى المملكة المتحدة، وظهر ذلك من خلال دعم خطوات وقرارات المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بحضور الفاعليات الدولية المختلفة في مجالات الطاقة ومواجهة التغيرات المناخية والمشاركات السياسية المختلفة، وكذلك التفاعل والاتفاقات الدولية مع العديد من المؤسسات والدول.

- ظهرت عدة أبعاد أخرى للصورة المملكة العربية السعودية كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية عبر تويتر، إذ ارتبطت صورة المملكة بأنها " دولة تستثمر في البشر وتهتم بالعنصر البشري" وظهرت هذه الصورة بنسبة 8.3%، و7.6% كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين عبر الحساب الرسمي لبعثة السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة على الترتيب، كما عبر المستخدمون عبر تعليقاتهم المختلفة على أن المملكة هي دولة متصلة مع مواطنيها باستمرار ، وقد ظهرت هذه الصورة بنسب 5.6% ، و4.9% كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات

### د. مصعب فالح الحربي

المتحدة والمملكة المتحدة على الترتيب، وظهر ذلك من خلال إعلام وإخبار المواطنين باستمرار بكافة التطورات وكذلك الرد على التساؤلات والاستفسارات والتي أغلبها كانت تنبيهات وتحذيرات وتنويهات تتعلق بالشؤون القنصلية، وفي ذات السياق الاهتمام بالأحداث المحلية التي تخص الوطن.

- وفي الترتيب الأخير ارتبطت صورة المملكة العربية السعودية على أنها دولة تتبع قواعد الإتيكيت والبروتوكول من خلال التهاني والتعازي والمباركات التي تخص دولة المقر، إذ ظهرت هذه الصورة بنسبة 2.3% و 3.8% كما عبرت عنها تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة على الترتيب ، إذ عبرت تعليقات المستخدمين عن تقدير دور ولي العهد وممثلي الحكومة في المملكة العربية السعودية بالحضور الفعال في المناسبات الاجتماعية المختلفة سواء من خلال حضور ممثلي البعثة الدبلوماسية أو من خلال إصدار البيانات والتصريحات.

ثانياً: المفردات الدالة على صورة المملكة العربية السعودية كما تم رصدها في تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة لدى الولايات المتحدة والمملكة المتحدة

جدول رقم (8) المفردات الدالة على صورة المملكة العربية السعودية كما ظهرت في تعليقات المستخدمين على التغريدات المنشورة عبر الحساب الرسمي لبعثة المملكة

الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى المملكة المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية لدى الولايات المتحدة	الحساب الرسمي لبعثة المملكة العربية السعودية
--	---	--

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

		السعودية طبيعة المفردات:
<p>Suggestion اقتراح Security أمن Agreement اتفاق Vision رؤية Support دعم communication تواصل investment استثمار Exchange تبادل Protection حماية Achievement إنجاز</p>	<p>Vision رؤية Success نجاح investment استثمار Decision قرار Winning فوز Pride فخر Visit زيارة Thanks شكر Cooperation تعاون Stability استقرار Prosperity إزدهار Communication تواصل</p>	المصادر
<p>execute تنفيذ reconstruct تعيد إعمار keep تحافظ condemn تدين support تدعم connect تتصل Keep تحافظ على welcome ترحب value تقدر</p>	<p>plan تخطط implement تنفيذ participate تشارك welcome ترحب invest تستثمر celebrate تحتفل save تنقذ cooperate تتعاون</p>	الأفعال

### د. مصعب فالح الحربي

رائعة unbelievable	قوية strong	الصفات
عظيمة great	متصلة connected	
جميلة beautiful	متطورة advanced	
طيبة kind	منخرطة involved	
داعمة supportive	رائعة wonderful	
	موثوق فيها trusted	

يمثل التحليل الدلالي semantic analysis أحد أهم الأدوات الحديثة التي يمكن توظيفها لتحليل التغريدات المنشورة عبر موقع تويتر، ويسهم التحليل الدلالي في الكشف عن مشاعر واتجاهات المستخدمين من خلال رصد شبكة المفردات التي تم توظيفها في التعليق على التغريدات المختلفة في فترة زمنية ما أو تلك المرتبطة بموضوع محدد. (Kumar . (2018)-)

وفي هذا السياق، تنوعت المفردات التي وظفها المستخدمون للتعبير عن الصورة الإيجابية للمملكة العربية السعودية، وقد تعددت هذه المفردات لتشمل المصادر والأفعال وكذلك الصفات، وعكست جميعها تقديراً كبيراً لدور المملكة العربية السعودية وحضورها الفعال في مختلف المناسبات والمواقف المحلية والدولية، وقد عكست هذه التنوعات اللغوية أبعاداً عديدة للصورة الإيجابية للمملكة والتي اقترنت بكونها دولة قوية وقادرة على التواصل الدائم والتأثير في المواقف الدولية وكذلك أبرزت حضور إنساني كبير في التعاطف ودعم الآخرين، وعلى مستوى الصفات وظف المستخدمون العديد منها للتعبير عن المملكة العربية السعودية إذ ارتبطت صورة المملكة وظهرت على أن لها رؤية واضحة نحو المستقبل، وأن هذه الرؤية ستؤدي إلى نجاح جهودها في التطوير والتنمية في مختلف المجالات، هذه الرؤية ارتبطت بقرار واضح نحو صياغة المستقبل والاستثمار في مجالات متنوعة قادرة على الترويج للمملكة كدولة كبيرة قادرة على

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

التعاطي مع كافة دول العالم، كما عبرت العديد من المصادر على الدور الفاعل للمملكة في حفظ الأمن في المنطقة وذلك من خلال تبادل وجهات النظر مع العديد من دول العالم ، إذ تسعى المملكة باستمرار إلى تحقيق أمن وإزدهار المنطقة وذلك من خلال التعاون مع دول الجوار والقوى الدولية، كما عبرت بعض المصادر عن فخر بالمملكة وأبطالها بسبب إنجازاتهم في مجالات الرياضات المتنوعة وخاصة كرة القدم، هذا جعل العديد من المستخدمين يقدمون الشكر لولي العهد وللإسادة الوزراء على جهودهم الكبيرة وعلى تواصلهم المستمر مع أبناء الوطن والرأي العام الخارجي.

وفي ذات السياق جاءت العديد من الأفعال المؤيدة لهذه الصورة الإيجابية، إذ وظف المستخدمون عدة أفعال تبرز دور المملكة العربية السعودية وحضورها بقوة في مختلف الأحداث، إذ أن المملكة تنفذ العديد من المشروعات التي تحفظ مستقبلها ومستقبل الأجيال القادمة، كما أنها تدين الاعتداءات على المواطنين والمدنين، هذا بالإضافة إلى أنها تستثمر في البنية التحتية والطاقة ، وفي ذات السياق تعيد إعمار بعض دول الجوار حفاظا على أمنها الإقليمي، وترحب بكل القرارات التي من شأنها دعم أمن واستقرار المنطقة، وتشارك في المباحثات الدولية وتوضح وجهات نظرها في العديد من القضايا التي تخص المنطقة والعالم بأثرة، كما أنها تحتفل بأبطالها المميزين في مختلف المجالات العلمية والرياضية والتنمية، وقد لعبت جملة هذه الأفعال دوا مهما في إبراز الصورة الإيجابية والتأكيد عليها وجاءت أغلبها في صيغة المضارع لتوضح الديمومة والاستمرارية في الفعل الإيجابي الذي يعكس أبعاد مهمة وطيبة لصورة المملكة العربية السعودية. وعلى مستوى الصفات ارتبطت صورة المملكة العربية السعودية كما ظهرت في تعليقات المستخدمين على أنها قوية وحاضرة في مختلف المحافل

### د. مصعب فالح الحربي

الدولية، كما أنها متصلة دائما مع أبنائها والجمهور الخارجي ، هذا بالإضافة إلى أنها متطورة وتفكر في المستقبل وفي الاستثمار في مجالات الطاقة الخضراء والبنية التحتية وتفتح آفاقا جديدة للاستثمار، كما أنها موثوق فيها بفضل قيادتها الحكيمة وجهودهم الدؤوبة في حفظ أمن المنطقة وتحسين ظروف المواطنين، كما أنها منخرطة دائما في مختلف القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية ، كما أنها رائعة وجميلة إذ تتسم بطابع تراثي وحضاري خاص يميزها ويبرز خصوصيتها الثقافية والحضارية بين دول المنطقة والعالم، وقد عبرت جملة هذه الصفات عن صورة إيجابية للمملكة تؤكد على تميزها وحضورها الفعال وتواصلها الدائم مع المواطنين، وقد أكدت هذه التنويعات اللغوية على فاعلية اتصالات الدبلوماسية الرقمية السعودية لدى كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة في بناء ودعم صورة إيجابية ظهرت بشكل واضح من خلال تحليل تعليقات المستخدمين.



تقييم فعالية الدبلوماسية 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

قائمة المراجع

العصيمي، مرام (2021). "مستقبل الدبلوماسية الرقمية خلال العقدين القادمين في ظل التحولات الدولية الراهنة": مركز التواصل الدولي أنموذجا، دراسة كمية وكيفية"، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، ع أكتوبر (35)، ص 671-620.

ملياني، خلود، سالم، دعاء (2021) " الاستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية الرقمية السعودية عبر موقع تويتر: دراسة في إطار ترسيخ مكانة المملكة كمرز لوجستي عالمي"، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، المجلد (29)، ع (8)، ص 189.

مهدي، صلاح، عبد الاله، نور (2021)، " دبلوماسية التأثير والمجال الرقمي: الاستراتيجية الأمريكية أنموذجا"، قضايا سياسية، ع 65

Manor, I., (2016), "What is Digital Diplomacy and How is it Practiced around the World? A Brief Introduction", A Paper Published in the Annual Review of the Diplomatist Magazine, Vol.23, P.8.

<https://www.diplomacy.edu/topics/digital-diplomacy/>, Retrieved @ 9 Oct. 2022, 2:00 pm.

Bjola, C, & Krystina P, (2020), "Digital Propaganda, Counter Publics and the Disruption of the Public Sphere: The Finish Approach to Building Digital Resilience. ", In Journalism of Cambridge Review of International Affairs, Vol.33

-Mazumdar, , B, Theo (2019). "The Two Faces of Digital Diplomacy: Dialogic Public Diplomacy and Space for Users Motives", Ph.D, University of Southern California.

<https://www.twiplomacy.com/>

## د. مصعب فالح الحربي

-أشار العديد من الباحثين إلى هذه النتيجة ، ولمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى:

- Bjola, C. & Holmes M. (2015). “Introduction: Making Sense of Digital Diplomacy. (Eds.), Digital Diplomacy: Theory and Practice, New York: Routledge.

- Bjola, C. & Holmes M (2015). Digital Diplomacy and International Change Management. New York

-Dizard, W. P. (2001). Digital diplomacy: U.S. foreign policy in the Information Age. Westport, CT: Prager.,

-Melissen, J., & Caesar-Gordon, M. (2016). “Digital diplomacy and the Securing of Nationals in A Citizen-Centric World”, In Journalism of Global Affairs, Vol 2, No.3

-Manor, I., & Segev, E. (2015). “America’s selfie: How the US portrays itself on Its Social Media Accounts. In C. Bjola & M. Holmes (Eds.), Digital Diplomacy: Theory and Practice New York: Routledge, P.90.

-Sotiriu, S. (2015). Digital Diplomacy: Between Promises and Reality. In C. Bjola & M. Holmes (Eds.), Digital Diplomacy: Theory and Practice, New York: Routledge, p.34.

- Nye, J. S. (2008). ” Public Diplomacy and Soft power. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, Vol.616, No. 1, p.94.

-Dodd, M. D., & Collins, S. J. (2017). Public Relations Message Strategies and Public Diplomacy2.0: An empirical Analysis Using Central-Eastern European and Western Embassy Twitter Accounts. Public Relations Review, Vol 43, No.2

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

- Manor, I. (2017). America's selfie – Three years later. Place Branding and Public Diplomacy, In Journalism of Place Branding and Public Diplomacy. Vol.13, No.4
- Karapanos, E., Teixeira, P., & Gouveia, R. (2016). Need Fulfillment and Experiences on Social Media: A Case on Facebook and WhatsApp”, In Journalism of Computers in Human Behavior, Vol.55
- Megan, V., (2004), “Domestic Public Diplomacy, Public Relations Strategy and Foreign Policy during the Persian Gulf War Implications for Democracy”, MA, University of Florida, pp.1-132
- Seong-Hun Y. (2005)” Toward Theory Building for Comparative Public Diplomacy from the Perspective of Public Relations and International Relations: A Macro-Comparative Study of Embassies in Washington D.C”, Ph.D., University of Maryland.
- Emel, U. (2009). “Public Relations, Public Diplomacy, And Immigrants Integration in the European Union: An Analysis of The Turkish Diaspora in the capital of the European Union,”, Ph.D., University of Florida.
- Jason B. (2009). “Quebec's public diplomacy: A study on the conceptual convergence of public diplomacy and public relations,” M.S Thesis, University of Ottawa, p.3.
- Kelly S. (2014). “Advocates or Adversaries? An Exploration of Communication of Communicative Actions of Within-border Foreign Publics and their effect on the host country's soft power”,”, Ph.D. , Purdue University

- Hasan S., (2014).” Making New Friends? Relational Public Diplomacy as a Foreign Policy Instrument, ”, Ph.D, University of Washington.
- Konstantinos Choutos, “Media and Public Diplomacy. Case study: Greek financial crisis, School Of Journalism and Mass Communication MA Program in Digital Media, M.S Thesis, University Of Thessaloniki.
- Kampf, R., Manor, I., & Segev, E. (2015). “Digital Diplomacy 2.0? A Cross–National Comparison of Public Engagement in Facebook and Twitter. The Hague Journal of Diplomacy, Vol10, No.4.
- Bjola, C., (2021), “Digital Diplomacy as World Disclosure: The Case of Covid-19 Pandemic”,In Journalism of Place Branding and Public Diplomacy, Vol.18.
- Jaiswal, S., et al. (2021), “Digital Diplomacy, Usefulness, Threats and Strategies”,Available@[https://www.researchgate.net/publication/352172554\\_Digital\\_Diplomacy\\_Usefulness\\_Threats\\_and\\_Strategies](https://www.researchgate.net/publication/352172554_Digital_Diplomacy_Usefulness_Threats_and_Strategies).
- Anusha A & Sanjay, S. (2015). ”Is That Twitter Hashtag Worth Reading,” in Proceedings of Third International Symposium on Women in Computing and Informatics (WCI-2015), Kochi, India,
- Cherly, Y. S., Lee, F. L. (2022).” Public Diplomacy via Twitter: Opportunities and Tensions”, Chinese Journal of Communication, Vol.15, Issue, 1
- Pawel, S. (2021).” Strategic Communication and Public Diplomacy” in Book: The ASEF public Diplomacy Handbook”, 2<sup>nd</sup> Edition, Asia –Europe Foundation, pp.23-24.
- Lee, F. L. et al. (2021). Affordances, Movement Dynamics, and a Centralized Digital Communication Platform in a Networked Movement”, Information, Communication & Society, p. 17.

تقييم فعالية الدبلوماسية 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

-Kumar, J., Sambit, B. & Karen L. W. (2018), “A Model for Sentiment and Emotion Analysis of Unstructured Social Media Text,” Electron Commerce Research, Vol.18.

---