

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في

سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

The Impact of Digital Technology on Diplomacy: An Analytical Study of Digital Diplomacy in the Context of International Crises -The Corona Crisis-

سيف الدين شنيقي⁽¹⁾

⁽¹⁾ جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، sifeddinechenniki@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/09/30

تاريخ القبول: 2025/03/21

تاريخ الاستلام: 2025/02/05

ملخص

تستكشف هذه الدراسة مفهوم الدبلوماسية الرقمية التي برزت كأداة حيوية في العلاقات الدولية المعاصرة خاصة في أوقات الأزمات والتي تعتمد بالأساس على الأدوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي لتسهيل التواصل بين الدول والمجتمعات، وتهدف الدراسة إلى تحليل طبيعة الدبلوماسية الرقمية، وكيف أثرت على ممارسات الدبلوماسية خاصة أثناء الأزمات مع التركيز على أزمة كورونا كنموذج، كما تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي حول تأثير التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية وأبرز التحولات التي أحدثتها من خلال طرح تساؤلات فرعية حول مفاهيمها، أبعادها وأدوارها في الأزمات، وتفترض الدراسة أن الدبلوماسية الرقمية مزيج من الاستمرارية والتغيير بحيث تساهم في تمكين الدبلوماسية أثناء الأزمات وأن أزمة كورونا سرعت في استخدامها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي مع تحليل الدراسات السابقة ومصادر المعلومات المتنوعة وخلصت في الأخير إلى أن الدبلوماسية الرقمية هي تطور للدبلوماسية التقليدية مع إعادة هيكلة العلاقات الدولية وتأثيرها الكبير في إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: الدبلوماسية الرقمية، أزمة كورونا، وسائل التواصل الاجتماعي، إدارة الأزمات، الدبلوماسية.

Abstract :

This study explores the concept of digital diplomacy, which has emerged as a vital tool in contemporary international relations, particularly during times of crisis. It relies primarily on digital tools and social media to facilitate communication between states and societies. The study aims to analyze the nature of digital diplomacy and how it has affected diplomatic practices,

especially during crises, focusing on the Coronavirus pandemic as a case study. Furthermore, the study seeks to answer the main question regarding the impact of digital technology on diplomacy and the most significant transformations it has brought about. This will be achieved by raising subsidiary questions about its concepts, dimensions, and roles in crises. The study posits that digital diplomacy is a blend of continuity and change, contributing to the empowerment of diplomacy during crises, and that the Coronavirus crisis accelerated its adoption. The study employs a descriptive analytical approach, along with the analysis of previous studies and diverse sources of information. It concludes that digital diplomacy is an evolution of traditional diplomacy, leading to a restructuring of international relations and having a significant impact on crisis management.

Keywords: Digital Diplomacy, Coronavirus Crisis, Social Media, Crisis Management, Diplomacy.

مقدمة:

تعتبر الدبلوماسية الرقمية أداة حيوية في عالم اليوم لاسيما في أوقات الأزمات حيث تحتاج الدول والشعوب إلى تواصل فعال وسريع وقد برزت كإطار جديد للتفاعل بين الدول والمنظمات والمجتمعات مستفيدة من الأدوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي، وهذا الأمر لم يقتصر على تغيير الأدوات فحسب بل أحدث نقلة نوعية في آليات العمل الدبلوماسي وأساليب التواصل وأدوار الفاعلين خاصة في أوقات الأزمات حيث انتقلت الدبلوماسية من قاعات الاجتماعات المغلقة إلى الفضاء الرقمي المفتوح مما أتاح فرصا جديدة للتواصل والتأثير وفي نفس الوقت أثار تحديات معقدة، فبينما تمكن الدبلوماسية الرقمية من التواصل المباشر مع الجماهير ونشر المعلومات بشكل أسرع وكذا الاستجابة للأزمات بفعالية أكبر، فإنها في الوقت ذاته تعرض الدول لخطر المعلومات المضللة والتلاعب بالرأي العام وتتطلب بذلك مهارات جديدة وكفاءات متخصصة.

وفي هذا السياق تهدف هذه المداخلة إلى استكشاف مفهوم الدبلوماسية الرقمية من خلال تحليل طبيعتها، وأدوارها وكذا كيفية تأثيرها على ممارسات الدبلوماسية أثناء الأزمات مع التركيز على أزمة كورونا كنموذج للدراسة، وسنعالج المشكلة العامة انطلاق من الاشكالية الرئيسية التالية:

كيف أثرت التكنولوجيا الرقمية على مفهوم والممارسات الدبلوماسية وما أبرز التحولات التي أحدثتها في عمل الدبلوماسيين خاصة في أوقات الأزمات مثل أزمة كورونا؟

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

ولتحليل الإشكالية السابقة بات لزاما علينا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

• ما هي الأبعاد والمفاهيم الأساسية التي تحدد طبيعة الدبلوماسية الرقمية؟ وكيف تختلف عن الدبلوماسية التقليدية؟

• كيف أثرت التكنولوجيا الرقمية وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي في إعادة تشكيل ممارسات الدبلوماسية أثناء الأزمات مثل أزمة كورونا؟ وما هي الآثار المترتبة على ذلك؟

• ما هي الأدوار التي لعبتها الدبلوماسية الرقمية في إدارة أزمة كورونا؟ وهل أدت إلى تغييرات في أساليب العمل الدبلوماسي؟

وتنطلق هذه الدراسة من الفرضيات التالية:

1. تعتبر الدبلوماسية الرقمية مزيجا من الاستمرارية والتغيير فهي تستفيد من الأدوات الرقمية لتنفيذ أهداف الدبلوماسية التقليدية، لكنها في الوقت نفسه تعيد تشكيل العلاقات الدولية من خلال تعزيز دور المجتمع المدني.

2. تساهم التكنولوجيا الرقمية في تمكين الدبلوماسية أثناء الأزمات من خلال توفير قنوات اتصال سريعة وفعالة، ولكنها قد تؤدي أيضا إلى تعقيد إدارة المعلومات ونشر الأخبار المضللة.

3. أدت أزمة كورونا إلى تسريع تبني الدبلوماسية الرقمية وإلى تغييرات في الممارسات الدبلوماسية من خلال زيادة الاعتماد على الأدوات الرقمية والتواصل عن بعد وإلى تحول في أولويات السياسة الخارجية.

ستعتمد هاته الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي من خلال استقراء الأبحاث والدراسات السابقة حول الدبلوماسية الرقمية وتحليل المفاهيم والممارسات المتعلقة بها، وكذا دراسة حالات تطبيقية حول استخدام الأدوات الرقمية في الدبلوماسية خلال الأزمات

مع التركيز على أزمة كورونا، كما سيتم الاعتماد على مصادر المعلومات المتنوعة من الكتب والدوريات العلمية والمقالات المنشورة في المجال الرقمي.

تنطلق الدراسة من مفهوم الدبلوماسية الرقمية بأنها استخدام الأدوات الرقمية في العلاقات الدولية مبنية تطورها من الدبلوماسية التقليدية ومؤكدة دورها في إدارة صورة الدولة والتواصل مع الجماهير، كما تستعرض تأثير التكنولوجيا الرقمية في إعادة تشكيل ممارسات الدبلوماسية أثناء الأزمات مشيرة إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأدوات للدعاية والتواصل الفوري، وتختتم الدراسة بتحليل استخدام الدبلوماسية الرقمية في أزمة كورونا موضحة كيف سرّعت هاته الأزمة من عملية رقمنة الدبلوماسية وأهمية العمل القنصلي الرقمي، ومن خلال مناقشة هذه المحاور والإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية نأمل أن تساهم هذه الدراسة في إثراء البحوث والدراسات العلمية.

1- ماهية الدبلوماسية الرقمية

أصبحت التكنولوجيا والاتصالات الرقمية من العناصر المحورية التي تعيد تشكيل جميع جوانب الحياة بما في ذلك العلاقات الدولية وضمن هذا السياق ظهر مفهوم الدبلوماسية الرقمية كإطار حديث للتفاعل بين الدول والمنظمات والمجتمعات باستخدام الأدوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي.

يعرف أستاذ العلاقات الدولية ريموند كوهين (Raymond Cohen) الدبلوماسية على أنها "غرفة المحركات" للعلاقات الدولية، إنها الطريقة المثبتة التي تُعبّر بها الدول عن أهداف سياستها الخارجية وتُنسّق جهودها للتأثير على قرارات وسلوك الحكومات والشعوب الأجنبية من خلال الحوار والمفاوضات وغيرها من التدابير المماثلة، باستثناء الحرب والعنف. وبعبارة أخرى، هي الوسيلة التي سعت الدول من خلالها على مدى قرون إلى تأمين مصالح مُحددة أو أوسع،⁽¹⁾

ويعرفها هيدلي بول في كتابه "المجتمع الفوضوي: دراسة النظام في السياسة العالمية" للدبلوماسية "باعتبارها "سلوك العلاقات بين الدول والكيانات الأخرى ذات المكانة في

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

السياسة العالمية من قبل وكلاء رسميين وبوسائل سلمية" (بول 1997، 156) هو التعريف الأكثر استخدامًا بين علماء الدبلوماسية، يليه عن كثب وصف آدم واتسون -أحد منظري العلاقات الدولية البريطانية- للدبلوماسية باعتبارها عملية "المفاوضات بين الكيانات السياسية التي تعترف باستقلال بعضها البعض" (واتسون 1984، 33).⁽²⁾

وبهذا فالدبلوماسية هي الوسيلة التي تعبر بها الدول عن أهدافها في السياسة الخارجية وتنسق جهودها للتأثير على قرارات وسلوك الحكومات والشعوب الأجنبية من خلال الحوار والمفاوضات وغيرها من التدابير السلمية.

وليام ب. ديزارد (William P. Dizard) هو خبير في الدبلوماسية الرقمية والاتصال السياسي حيث يزعم في كتابه "الدبلوماسية الرقمية: السياسة الخارجية الأمريكية في عصر المعلومات" بأن "اتصالات المعلومات والموارد الإلكترونية ... الوصول إلى أجهزة الكمبيوتر والأقمار الصناعية وتكنولوجيا المعلومات الأخرى" تؤدي إلى "نوع مختلف تمامًا من العلاقات بين الدول - والذي يتطلب دبلوماسية رقمية استجابة" وهذا فإنه يجمع بين التغييرات في الراديو والتلفزيون والهاتف والفاكس تحت عنوان الدبلوماسية الرقمية مدعيًا بأن الثورة بدأت في الستينيات مع ظهور الأقمار الصناعية واكتسبت سرعتها في السبعينيات مع ظهور الإنترنت.⁽³⁾

من زاوية أخرى يعرف كل من إيلان مانور Ilan Manor -باحث أكاديمي متخصص في مجال الدبلوماسية الرقمية- وكارميت سيجيف Carmit Segev -باحثة تعمل في مجالات تتعلق بالاتصالات والعلاقات الدولية- الدبلوماسية الرقمية على أنها تشير بشكل أساسي إلى الاستخدام المتزايد لمنصات التواصل الاجتماعي من قبل دولة ما من أجل تحقيق أهداف سياستها الخارجية وإدارة صورتها وسمعتها بشكل استباقي، وأشارا إلى أن الدبلوماسية الرقمية تمر على مستويين أساسيين؛ مستوى وزارة الخارجية ومستوى السفارات الموجودة حول العالم، ومن خلال العمل على هذين المستويين تستطيع الدول تكييف رسائل

السياسة الخارجية والعلامة التجارية للدولة مع الخصائص الفريدة للجمهور المحلي فيما يتعلق بالتاريخ والثقافة والقيم والتقاليد وبالتالي تسهيل قبول سياستها الخارجية والصورة التي تهدف إلى الترويج لها.⁽⁴⁾

يعرف الباحث الأكاديمي إيفان هـ. بوتّر (Evan H. Potter) الدبلوماسية الرقمية على أنها تشير بشكل أساسي إلى الممارسات الدبلوماسية من خلال التقنيات الرقمية والمتصلة بالشبكات بما في ذلك الإنترنت والأجهزة المحمولة وقنوات التواصل الاجتماعي. ويُعرّفها هانسون (Fergus Hanson) -باحث متخصص في الدبلوماسية الرقمية والعلاقات الدولية- ببساطة على أنها استخدام الإنترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة للمساعدة في تنفيذ الأهداف الدبلوماسية حيث حدد ثمانية أهداف سياسية تشملها وهي كالآتي⁽⁵⁾:

1. إدارة المعرفة: الاستفادة من معرفة الأقسام الحكومية بأكملها، بحيث يتم الاحتفاظ بها ومشاركتها وتحسين استخدامها لتحقيق المصالح الوطنية في الخارج.
2. الدبلوماسية العامة: الحفاظ على التواصل مع الجماهير مع انتقالهم إلى الإنترنت والاستفادة من أدوات الاتصال الجديدة للاستماع إلى الجماهير المهمة واستهدافهم بالرسائل الرئيسية والتأثير على المؤثرين الرئيسيين عبر الإنترنت.
3. إدارة المعلومات: المساعدة في تجميع التدفق الهائل للمعلومات واستخدامها لتحسين صياغة السياسات ومساعدة توقع و والاستجابة للحركات الاجتماعية والسياسية الناشئة.
4. الاتصالات القنصلية والاستجابة: إنشاء قنوات اتصال مباشرة وشخصية مع المواطنين المسافرين إلى الخارج، مع اتصالات قابلة للإدارة في حالات الأزمات.
5. الاستجابة للكوارث: الاستفادة من قوة تقنيات الاتصال في حالات الاستجابة للكوارث.
6. حرية الإنترنت: إنشاء تقنيات للحفاظ على الإنترنت حرة ومفتوحة. ويرتبط هذا بأهداف تعزيز حرية التعبير والديمقراطية وكذلك تفويض الأنظمة الاستبدادية.

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

7. الموارد الخارجية: إنشاء آليات رقمية للاستفادة من الخبرات الخارجية وتسخيرها لتحقيق الأهداف الوطنية.

8. تخطيط السياسات: السماح بالإشراف الفعال والتنسيق والتخطيط للسياسة الدولية عبر الحكومة، استجابة لتدويل البيروقراطية.

إذن فالدبلوماسية هنا تهدف إلى تحقيق أهداف السياسة الخارجية وإدارة صورة الدولة وسمعتها، وتذكر أن الدول يمكنها استخدام الدبلوماسية الرقمية لتكييف رسائلها بما يتناسب مع الخصائص الفريدة للجمهور المحلي.

وتعرف الدبلوماسية الرقمية أيضا كاستراتيجية لإدارة التغيير باستخدام الأدوات الرقمية والتعاون الافتراضي، وهي فعالة بشكل أكبر في التحولات التدريجية خاصة عبر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجتمعات الإلكترونية حيث يمكن استخدامها في التعامل مع الصدمات الخارجية ولكن بشروط معينة، وهي تختلف عن الدبلوماسية التقليدية التي تعتمد على الاجتماعات وجهاً لوجه حيث تُعد الأنسب للتعامل مع الصدمات الخارجية لكنها قد تكون مفيدة أيضا في التحولات التدريجية تحت ظروف معينة.⁽⁶⁾

من ناحية يبدو أن الويب الاجتماعي يجد منزلاً طبعياً في وزارات الشؤون الخارجية ويشمل ذلك وظائف تعتمد على التواصل والتأثير وجمع المعلومات وتحليلها بحيث يوفر الويب الاجتماعي وسائل جديدة ومحسنة لتنفيذ هذه المهام، ووفقاً لهذا المنظور تمتد الدبلوماسية الرقمية بشكل طبيعي من الدبلوماسية التقليدية وهي استمرار منطقي وغير منقطع لـ "أعمال" الدبلوماسيين والمكاتب الخارجية ولكن مع زاوية رقمية، ومن ناحية أخرى يمكن اعتبار الدبلوماسية الرقمية تطوراً جديداً وثورياً يتم فيه استبدال عمليات العلاقات الدولية من أعلى إلى أسفل والتي تتمحور حول الدولة بشكل متزايد بنموذج أكثر شبكية للدبلوماسية مدفوعة بالمجتمع المدني، وعلى وجه التحديد وفقاً لهذا المنظور فبدلاً من أن تكون مجرد حالة من "العمل كالمعتاد" فإن الدبلوماسية الرقمية تشير إلى اعتراف بين

الدبلوماسيين ووزارات الشؤون الخارجية بأن الويب الاجتماعي أعاد توزيع الموارد الإعلامية بما يضمن أن المجتمع المدني - وليس الحكومة - هو أفضل موضع لأداء وظائف التواصل والتأثير وجمع المعلومات وتحليلها التي ظلت لفترة طويلة من اختصاص الجهات الفاعلة الحكومية وفقًا لنموذج العلاقات الدولية بين الدول والحكومات الدولية.⁽⁷⁾

إذن كنتيجة فالدبلوماسية الرقمية كظاهرة متعددة الأبعاد هي استمرار منطقي للدبلوماسية التقليدية من خلال اعتماد التكنولوجيا، لكنها في نفس الوقت تمثل تحولا جذريا يعيد ترتيب العلاقات الدولية لصالح نموذج شبكي يضع المجتمع المدني في موقع القيادة.

2- التكنولوجيا الرقمية ودورها في إعادة تشكيل ممارسات الدبلوماسية أثناء

الأزمات

تشهد السنوات الأخيرة تحولات جذرية في مفهوم وممارسات الدبلوماسية بفعل الرقمنة حيث أصبح استخدام الأدوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي من السمات البارزة للدبلوماسية الحديثة ويُطلق على هذا الاتجاه بالدبلوماسية الرقمية والتي تعد عملية طويلة الأمد تُعيد تشكيل عمل الدبلوماسيين من خلال إدماج التقنيات الرقمية مما يجعلها أداة أساسية في تعزيز السياسات الخارجية وإدارة العلاقات الدولية.

شهدت السنوات الأخيرة تسارعا في رقمنة الدبلوماسية أو الاستخدام المتزايد للتقنيات الرقمية من قبل الدبلوماسيين ومؤسساتهم، حيث أطلق الدبلوماسيون سفارات افتراضية، واستخدموا وسائل التواصل الاجتماعي لإدارة الصورة العالمية لبلادهم وطوروا تطبيقات للهواتف الذكية وأنشأوا وحدات للبيانات الضخمة والخوارزميات، ونعني بالرقمنة عملية طويلة الأجل تُشكّل فيها التقنيات الرقمية معايير وقيم وروتين العمل لدى الدبلوماسيين، وتُعد رقمنة الدبلوماسية نتاج عمليتين⁽⁸⁾:

أولاً؛ تستحث التقنيات الرقمية سلوكيات معينة وتفرض معايير محددة. بافتراض أن يتم اعتماد مواقع التواصل الاجتماعي على النشر المستمر للمعلومات الشخصية حيث يُمارس

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

الآن كل ما كان يُمارس في السابق على انفراد علناً وللاستهلاك العام، وعندما تتبنى المجتمعات التقنيات الرقمية فإنها تتبنى حتماً معايير وسلوكيات جديدة وينطبق هذا أيضاً على الدبلوماسيين حيث أن وزارات الخارجية تُعد مؤسسات اجتماعية حيث إن العمليات التي تؤثر على المجتمع ككل تؤثر أيضاً على الدبلوماسيين وتعيد تشكيل ممارسات وزارات الخارجية على سبيل المثال: عندما نظرت المجتمعات إلى وسائل التواصل الاجتماعي كأدوات ديمقراطية وممكنة للربيع العربي، استخدم الدبلوماسيون وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع السكان الأجانب وممارسة الدبلوماسية العام ومع ذلك بمجرد أن بدأت المجتمعات في اعتبار وسائل التواصل الاجتماعي كخطر وكأدوات لنشر المعلومات المضللة أنشأت وزارات الخارجية وحدات مكلفة بتحييد الحسابات الوهمية على وسائل التواصل الاجتماعي،

ثانياً: تؤثر الرقمنة على المؤسسات التي تدور حول الممارسات الدبلوماسية وتؤثر عليها على سبيل المثال: أثناء الحرب الروسية الأوكرانية في عام 2022 استخدمت الحكومة الأوكرانية منصات التواصل الاجتماعي مثل "تويتر" و"يوتيوب" للتواصل مع المجتمع الدولي، وطلب المساعدة ونقل الحقائق عن الوضع على الأرض، وكان التأثير أن أصبحت وسائل الإعلام الرقمية قناة رئيسية للدبلوماسية العامة مما ساعد أوكرانيا على كسب الدعم الدولي لكنه أظهر أيضاً الحاجة لإدارة المعلومات المضللة.

ويتم تحليل وسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك كأدوات ذات حدين، حيث يمكن اعتبارهما بشكل أساسي أدوات وأشكالاً جديدة للدعاية تستخدمها الحكومات؛ فهي ليست محادثة ثنائية بين الحكومات ولا حواراً مع جماهيرها، بل إنها شكل آخر من أشكال الاتصال أحادي الاتجاه أي الدعاية، حيث تقول الحكومات نفس الأشياء التي كانت تقولها دائماً: بدلاً من قولها بالطريقة القديمة حيث يتم التعبير عنها بتغريدة، ومع ذلك يمكنك أحياناً ملاحظة نوع من "اللمسة الشخصية" في ذلك حيث قد يقول وزير أو سياسي أو

دبلوماسي شيئاً شخصياً قليلاً، لكنهم لا يشاركون أبداً في كشف أمور شخصية حقيقية فعلى سبيل المثال؛ وزير الخارجية الأمريكي جون كيري لا يخرج من محادثات في موسكو حول سوريا ويقول: "يا إلهي، لافروف جعلني أمر بوقت صعب، ماذا سأفعل؟" بدلاً من ذلك سيقوم أحد مساعديه بتغريد شيء أكثر رسمية مثل "تقدم في المحادثات الأمريكية الروسية حول سوريا" - أو شيء مبتذل أو ممل من هذا القبيل.⁽⁹⁾

وفي السنوات الأخيرة أدرجت دول من جميع أنحاء العالم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مثل "تويتر" و"فايسبوك" في جهودها الدبلوماسية، ويرى الباحثون أن الدبلوماسية الرقمية أداة مهمة في تعزيز السياسة الخارجية للدولة حيث تمكن من التفاعل والمشاركة المباشرة مع الجمهور الأجنبي، ومع ذلك قد تثبت الدبلوماسية الرقمية أيضاً أنها أداة مفيدة في أنشطة بناء صورة الأمة، في حين أن العمل الأكاديمي الحالي المتعلق ببناء صورة الأمة واسع النطاق، إلا أن عددًا قليلاً من الدراسات حتى الآن قد قيمت الطريقة التي تستخدم بها الدول الدبلوماسية الرقمية لإدارة صورتها بشكل استباقي، وقد يكون هذا نتيجة لحقيقة أنه حتى وقت قريب ركزت أنشطة بناء صورة الأمة بشكل أساسي على وسائل الإعلام التقليدية، مثل الحملات الإعلانية في التلفزيون والراديو والطباعة، علاوة على ذلك نظرًا لأن ممارسة الدبلوماسية الرقمية لا تزال تتطور فإن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لإدارة الصورة والسمعة الوطنية يعد ممارسة جديدة، وإن التحقيق في الطريقة التي تستخدم بها وزارات الخارجية وسائل التواصل الاجتماعي في أنشطة بناء صورة الأمة أمر مبرر حيث قد يمثل تحولاً في مفهوم وممارسة وتقييم بناء صورة الأمة.⁽¹⁰⁾

أدت الوسائط الرقمية إلى جعل المؤسسات الإعلامية تعلق على الأحداث في وقت شبه فعلي، بحيث أجبر وزارات الخارجية على تبني هذه المعايير الخاصة بالدبلوماسية الفورية فعلى سبيل المثال: أدت الرقمنة إلى قيام المؤسسات الإعلامية بالتعليق على الأحداث وسردها في وقت شبه فعلي، ونظرًا لأن الجماهير الرقمية تريد معرفة ما يحدث في العالم لحظة بلحظة، فإن المجتمع الرقمي يسعى إلى إلغاء الزمان والمكان، وبينما تتنافس وزارات

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

الخارجية مع المؤسسات الإخبارية على جذب انتباه الجماهير الرقمية فقد تبنت هي أيضًا معيار التعليق على الأحداث العالمية كما تحدث مُطبقة ما يدعى بـ"الدبلوماسية الفورية".⁽¹¹⁾

إن الرقمنة لها تأثير إعادة تموضع وتأثير نزاع تموضع على الدولة القومية، بمعنى آخر يمكن للتقنيات الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي إما أن توسع أو تقلص حدود الدولة وتحدد بوضوح من هو جزء من الدولة ومن ليس كذلك، ومن ناحية قد يستخدم الدبلوماسيون أدوات رقمية مثل مواقع التواصل الاجتماعي لإنشاء روابط أقوى مع الشتات، وبالتالي توسيع حدود دولهم رقميًا وفي الوقت الراهن تنفذ وزارتا الخارجية في كينيا وإثيوبيا سياسات شتات رقمية تركز على التواصل مع الجمهور بحيث تعتمد هذه البلدان على الدعم المالي للشتات، ومع ذلك فإن للمنصات الرقمية تأثير نزاع تموضع عندما تحد الدول من التفاعلات مع الشتات المنتقد بينما تصنفهم ككيانات أجنبية، كما أن للمنصات الرقمية تأثير نزاع تموضع حيث يشمل جمهور الدبلوماسية كلاً من السكان المحليين والأجانب.⁽¹²⁾

وبذلك فالرقمنة لها تأثير إعادة تموضع وتأثير نزاع تموضع على الدولة القومية حيث يمكن للأدوات الرقمية أن تعزز الروابط مع الشتات أو تحد من التفاعلات مع الشتات المنتقد ويشمل جمهور الدبلوماسية الآن السكان المحليين والأجانب.

لكن وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تعقد أيضاً عملية صنع المعنى بطرق مختلفة حيث يمكن أن تتسبب قيود المساحة في التغريدات والرسائل النصية في أن تكون الرسائل فضلة أو تبدو غير حساسة، فعندما أبلغت الخطوط الجوية الماليزية بعض أقارب ركاب الرحلة MH370 عبر رسالة نصية بأنه لم يعد من الممكن الحفاظ على الأمل بشكل معقول وأن الركاب يُفترض الآن أنهم لقوا حتفهم، انتشر النص بسرعة كبيرة وأثار غضباً في وسائل الإعلام الاجتماعية والتقليدية لذلك تعمل وسائل التواصل الاجتماعي كـ "معادل تواصل" وتزوّد أنصار وجهات النظر البديلة - وفي بعض الحالات المشكوك فيها علمياً أو غير

الأخلاقية أو غير المرغوب فيها سياسيًا - بوسيلة لتحدي القادة والخبراء البارزين، وبالمثل هناك احتمال كبير للتلاعب بموجزات وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض الدعاية والتضليل فعلى سبيل المثال: يزعم أن بعض البلدان أنشأت "مصانع متصيدين" لإنتاج أعداد كبيرة من منشورات وسائل التواصل الاجتماعي الدعاية عند الطلب لدعم أهداف سياستها.⁽¹³⁾

وكتحصيل حاصل فإنهم يبحثون عن المعلومات بصفتهم شهودا فهم يعدون مصادر متاحة بسهولة للصحفيين بصفتهم "مواطنين رقميين" على الويب، لأن لديهم القدرة على تشكيل أطر وقصص حول الحدث وبذلك لم يعد المواطن العادي متفرجًا عاجزًا عندما يُنظر إلى استجابة الحكومة على أنها متأخرة أو غير كاملة أو غير كافية أو غير شرعية فهم مسلحون بهواتفهم المحمولة وحساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي عندما يشاركون الصور والبيانات والقصص والآراء، ومن خلال القيام بذلك يصبحون في الواقع "منتجين مشاركين" لكل من التغطية الإعلامية وجهود الاستجابة الحكومية، وعندما تكون قطاعات من الجمهور متشككة أو غاضبة من سياسة الحكومة، فإن وسائل التواصل الاجتماعي توفر لهم مضخمًا قويًا و(غرفة صدى) للتساؤل عن فعالية أو ملائمة استجابات الأزمات الرسمية.⁽¹⁴⁾

وقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي ركيزة أساسية في إعادة تشكيل مفهوم الدبلوماسية التقليدية حيث لم تعد هذه الوسائل تقتصر على تجاوز التسلسلات الهرمية التقليدية للاتصالات الدبلوماسية بل باتت أداة محورية لوضع الجماهير في صميم الحياة السياسية وذلك من خلال إتاحة الفرصة للدبلوماسيين للتواصل المباشر مع الجماهير الأجنبية وتبادل الحوارات المستنيرة معهم.

لقد تم الإشادة بتطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في مجال الدبلوماسية باعتباره تطورًا تحويليًا للسياسة الدولية، إذ لا تستطيع وسائل التواصل الاجتماعي تجاوز التسلسلات الهرمية للاتصالات الدبلوماسية فحسب بل إنها من خلال وضع عامة الناس في دائرة الضوء

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

في الحياة السياسية وإسماع أصواتهم، فإنها تسمح أيضا للدبلوماسيين بالتواصل مباشرة مع الجماهير الأجنبية في حوار مستمر وهذه التغييرات الحاسمة وعواقبها تفسر إلى حد كبير سبب تحول وسائل التواصل الاجتماعي إلى رمز قوي لـ "الدبلوماسية العامة الجديدة"، وقد أصبح لدى الدبلوماسيين الآن إمكانية ليس فقط ترويج رسالة في اتجاه واحد ولكن أيضا إجراء محادثات مستنيرة مع شريحة واسعة من سكان البلد الذي يعملون فيه.⁽¹⁵⁾

لم تتردد السفارة في التعليق على بعض القضايا المثيرة للجدل فعلى سبيل المثال؛ عندما أعرب الشعب الصيني عن إحباطه من مستوى تلوث الهواء في الصين ظهر منشور عن مستوى تلوث الهواء في سولت ليك سيتي (PM 2.5) على الصفحة الرئيسية للسفارة الأمريكية على موقع ويبو، وقد تمت مشاركة هذا المنشور وإعادة نشره أكثر من 4000 مرة، وبنفس الطريقة ردًا على المخاوف العامة بشأن ارتفاع أسعار المساكن في المدن الصينية الكبرى نشر حساب الولايات المتحدة الأمريكية عدة رسائل تتحدث عن تكلفة شراء منزل في أمريكا وكان ثلث آخر منشورات ويبو الأمريكية الخدمائية أو الترويجية للأنشطة غير المتصلة بالإنترنت مستهدفة مجتمعا أوسع، ويتضح من خلال منشورات السفارة في مناسبتين أهمية العلاقات التي توليها الولايات المتحدة الأمريكية لعلاقتها مع الصين؛ حيث كانت هناك أربع رسائل تهنئة من الرئيس أوباما والسفير لوك ووزير الخارجية كيري والسفارة خلال السنة القمرية الجديدة ومنشور واحد حول آفاق العلاقات الثنائية بعد انتخاب شي رئيسا للصين. ويشير استطلاع للآراء حول عمليات إعادة النشر والتعليقات المكتوبة ردًا على هذه المشاركات إلى أن هذه الرسائل حظيت باستقبال جيد من قبل مستخدمي ويبو الصينيين.⁽¹⁶⁾

كما أن وسائل التواصل الاجتماعي قد خدمت كقناة معلومات للمواطنين وأصبحت مساحات لتوصيل معلومات مفيدة للمواطنين، وفي الوقت نفسه، للمواطنين وحكومات البلدان الأخرى التي تراقب كيفية التعامل مع الجائحة ويتعلق هذا الجانب الأخير

بالدبلوماسية العامة، حيث يمكن للرأي العام العالمي تقييم كيفية تعامل المجتمعات مع الأزمات.⁽¹⁷⁾

وبهذا فقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي قنوات إخبارية للمواطنين ومساحة لتوصيل معلومات مفيدة للمواطنين على الصعيدين المحلي والدولي.

3- استخدام الدبلوماسية الرقمية في أزمة كورونا

كانت الجائحة أزمة جديدة وقد ولدت حالة من عدم اليقين على المستويين الشخصي والوطني حيث اضطر الأفراد إلى التعامل مع مفردات وبائية جديدة ومع تغييرات متكررة في القيود الصحية.

وبشكل أكثر عمقا مثل كورونا هي أزمة عالمية ووطنية وشخصية حيث أنه لم يهدد الدول فحسب بل أيضا حياة الأفراد حيث لم يكن لدى الناس خبرة سابقة في الجوائح العالمية، ولذلك شكّلت كورونا أزمة جديدة ولدت حالة من عدم اليقين على المستويين الشخصي والوطني حيث كان الناس غير معتادين على المصطلحات البائية التي هيمنت على الأخبار، وفي بعض البلدان تغيرت قيود كورونا أيضا بشكل متكرر مع تقدم الجائحة ففي ألمانيا مثلا تغيرت القيود على عدد الأفراد المسموح بهم في المتاجر باستمرار وقد أجبر مواطني مثل هذه البلد على البقاء على اطلاع دائم باللوائح المتغيرة.⁽¹⁸⁾

كشفت النتائج المتعلقة بالتوجه المحلي مقابل العالمي لمنشورات فيسبوك أنه خلال الموجة الأولى من جائحة كورونا ركزت وزارات الخارجية حول العالم اتصالاتها عن طريق موقع فايسبوك على قضايا محلية على عكس الطبيعة العالمية التقليدية لعملها حيث ركزت 63.6% من منشورات فايسبوك التي نشرتها وزارات الخارجية السبعة في عينة الدراسة على قضايا محلية ولمعرفة ما إذا كان هذا التركيز على القضايا المحلية ناتجا عن حاجة الدول الأولية للتعامل مع هذه الأزمة الجديدة أو ما إذا كان التركيز سائدا طوال الموجة الأولى من الجائحة تم فحص الاختلافات بمرور الوقت، وقد أشارت النتائج إلى أن التركيز على القضايا المحلية كان بارزا خلال الموجة الأولى من الجائحة حيث بدأ بنحو 74% من جميع المنشورات

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

خلال مارس 2020 وانخفض بمرور الوقت (لكنه ظل مرتفعاً نسبياً) إلى حوالي 50٪ في جويلية 2020.⁽¹⁹⁾

وقد أدت الجائحة إلى تسريع عملية رقمنة الدبلوماسية مما أدى إلى تغييرات في الممارسات والمعايير، فبالإضافة إلى جعل المداولات الداخلية أكثر علنية وبالتالي تعزيز الشرعية الديمقراطية للمؤسسة ككل، تُؤمن الأدوات الرقمية أيضاً من قبل المفاوضين أنفسهم لتحسين أو تمكين عملهم وفي حين أن الدبلوماسية تُعتبر أحياناً مهنة تقليدية ومتحجرة فإن الدبلوماسيين في الاتحاد الأوروبي عبر جميع الرتب يدمجون أدوات اتصال جديدة في المهام اليومية فعلى سبيل المثال؛ أصبحت قنوات المراسلة النصية العديدة جزءاً من بيئة الاتصالات في بروكسل حيث تُستخدم تطبيقات مثل واتساب، سيجنال وتيليجرام بشكل مستمر ولكن لأغراض مختلفة وبطرق مختلفة ويمكن استخدامها "ثنائياً" لترتيب الاجتماعات ومشاركة المعلومات والأخبار أو إظهار الدعم لزميل أثناء التفاوض وكذلك "متعدد الأطراف" لـ "اختبار المياه" فيما يتعلق بالمواقف التفاوضية وبنود جدول الأعمال أو سؤال الزملاء عن تصوراتهم لبيان أو حدث، وقد ازدادت أهمية هذه التبادلات خلال أزمة كورونا عندما أنشأ دبلوماسيو الاتحاد الأوروبي عمداً مجموعات دردشة إضافية للحفاظ على الجزء غير الرسمي من عملهم مستمراً حتى بعد الانتهاء فترة عملهم، ومع ذلك فإن هذه التبادلات ليست محدودة بالاتحاد الأوروبي ولا بأوقات الجائحة. وفي مقالة نشرت يذكر المؤلفان من الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام 2017 أن الدبلوماسيين يستخدمون "الواتساب بكثرة ... [و] غالباً ما يرسلون صورة عبر الهاتف المحمولة تقول 'رأيتك تتحدث، كان ذلك رائعاً'⁽²⁰⁾. "وقد أدت أزمة كورونا إلى زيادة هائلة في الممارسات الدبلوماسية الرقمية والتي تباطأت في النهاية مع بعض العودة إلى الممارسات التناظرية الشخصية التي كانت سائدة قبل الجائحة.⁽²¹⁾

تُعتبر القمم الدبلوماسية وهي الدبلوماسية التي تُدار على أعلى مستوى من قبل رؤساء الدول أو الحكومات بمثابة منارة للتعددية، ويُقال إن مصطلح "القمم" قد اكتسب معناه الدبلوماسي والسياسي على يد ونستون تشرشل في خمسينيات القرن الماضي في إشارة إلى تزايد وتيرة وأهمية الاجتماعات المنتظمة بين قادة العالم خلال الحرب الباردة، ومنذ ذلك الحين أصبحت القمم الدبلوماسية ممارسة أساسية في "الدبلوماسية على أعلى مستوى"، وذلك بسبب الاعتماد المتبادل العالمي والتهديدات المستمرة التي تشكلها أسلحة الدمار الشامل والتي أصبحت ممكنة بفضل سهولة السفر الحديثة، وعلى الرغم من أن القمم الثنائية بين رئيسي دولتين كانت هي السابق في الماضي إلا أن الزيادة السريعة في عقد القمم تعود إلى تصاعد التشكيلات الدولية والإقليمية مثل حلف شمال الأطلسي (الناتو)، مجموعة السبع (G7)، مجموعة العشرين (G20)، رابطة دول جنوب شرق آسيا (آسيان) والاتحاد الأفريقي والتي أصبحت مواقع رئيسية للقيادة السياسية في السياسة العالمية، ومع ذلك تظل القمم الدبلوماسية ممارسة مثيرة للجدل حيث إن أدوار القادة ومهاراتهم في الدبلوماسية تقع على أرضية غير مستقرة، وفي صلب هذا الجدل تكمن الصعوبة في تقييم النجاح النسبي للقمم وتأثير التفاعل المباشر بين القادة في أوقات الأزمات والتي تأثرت أيضًا بزيادة الرقمنة، وقد أدى اللجوء إلى القمم الدبلوماسية الافتراضية أثناء وبعد أزمة كورونا إلى زيادة التركيز على الحاجة إلى إعادة التفكير في دور القمم وتأثيرات الرقمنة على الدبلوماسية.⁽²²⁾

وفي معظم البلدان لم يكن هناك نموذج سابق يمكن أن يساعد في إدارة توقعات الأفراد أو توجيه السياسات الوطنية، فالعمليات العسكرية والتحالفات الدبلوماسية - الأدوات المستخدمة لحل الأزمات الأخرى - لم يكن لها أي تأثير على انتشار الفيروس في العالم المعولم، وسرعان ما طُلب من الأفراد وعائلاتهم الدخول في عزلة اجتماعية والابتعاد عن مجتمعاتهم وعائلاتهم، في حين أن المعلومات المتعلقة بمخاطر فيروس كورونا تباينت بشكل كبير مع هيمنة صور أنظمة الرعاية الصحية المنهارة على الدورات الإخبارية حيث لجأ

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة كورونا-

الكثيرون إلى المنصات الرقمية على أمل معرفة المزيد عن الفيروس والمخاطر التي يشكلها على أمتهم وأحبائهم، ومن بين آخرين التقى الأفراد بدبلوماسيين انتقلوا أيضا عبر الإنترنت للتواصل مع الجماهير الرقمية.⁽²³⁾

وفي سياق أزمة كورونا اكتسب العمل القنصلي كما وُصف أهمية أكبر في جانبين يجب أخذهما في الاعتبار: فأولاً؛ مسؤولية المساعدة القنصلية المتمثلة في تقديم المساعدة للدبلوماسيين والمغتربين واستباق وتقديم إجابات للوضع الحرج، أما ثانياً؛ تُسهل تكنولوجيا الويب وخاصة تلك التي تتميز بوظائف تفاعلية مثل وسائل التواصل الاجتماعي، الحوار والاستجابة لطلبات المساعدة المُقدمة للسفارات والقنصليات.⁽²⁴⁾

خاتمة

وصلت هذه الدراسة بعد التعمق في تناول عناصرها وتحليلها بشكل مفصل إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات والتي جاءت على النحو الآتي:

1. لم تعد الدبلوماسية محصورة في القنوات التقليدية بل أصبحت تتضمن استخدام الأدوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي كعناصر أساسية في التفاعل بين الدول والمنظمات والمجتمعات لذلك فالدبلوماسية الرقمية ليست مجرد إضافة للتكنولوجيا بل هي تحول جذري في كيفية ممارسة الدبلوماسية وأهدافها.
2. أدت التكنولوجيا الرقمية إلى تغيير جذري في ممارسات الدبلوماسية حيث لم تعد مقتصرة على الاجتماعات الرسمية والمفاوضات المغلقة بل أصبحت تشمل التفاعل المباشر مع الجماهير عبر وسائل التواصل الاجتماعي مما يتطلب مهارات جديدة وكفاءات متخصصة لدى الدبلوماسيين.
3. أثبتت أزمة كورونا أن التكنولوجيا الرقمية أصبحت ضرورة وليست مجرد خيار في العمل الدبلوماسي حيث ساهمت في استمرار التواصل وإدارة الأزمات بفعالية كما

أدت الأزمة إلى تسريع تبني الدبلوماسية الرقمية وتغيير الممارسات الدبلوماسية وزيادة الاعتماد على الأدوات الرقمية والتواصل عن بعد مما يدل على تحول في أولويات السياسة الخارجية.

4. على الرغم من الفوائد الكبيرة للدبلوماسية الرقمية إلا أنها تحمل معها تحديات ومخاطر مثل انتشار المعلومات المضللة والتلاعب بالرأي العام وصعوبة إدارة المعلومات مما يستدعي تطوير آليات فعالة للتعامل مع هذه التحديات.

وكخلاصة عامة فقد أحدثت التكنولوجيا الرقمية تحولا عميقا في مفهوم وممارسات الدبلوماسية وأصبحت الدبلوماسية الرقمية واقعا لا مفر منه في العصر الحديث، وعلى الرغم من الفرص الكبيرة التي تتيحها الدبلوماسية الرقمية إلا أنها تحمل معها تحديات ومخاطر يجب التعامل معها بفعالية فأزمة كورونا كانت بمثابة نقطة تحول في تبني الدبلوماسية الرقمية مما يبرز أهمية الاستعداد للأزمات المستقبلية من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية وتطوير المهارات والكفاءات اللازمة لذلك.

المراجع:

(1) Olubukola S. Adesina, **Foreign policy in an era of digital diplomacy**, Cogent Social Sciences, Issue 3, 2017, p.2.

(2) Bjola Corneliu and Holmes Marcus, **Digital Diplomacy : Theory and Practice**, Routledge, New York, 2015, p.1.

(3) Ibid, p.140

(4) Olubukola S. Adesina, Op.Cit, p.3.

(5) Ibid, p.3.

أثر التكنولوجيا الرقمية على الدبلوماسية: دراسة تحليلية للدبلوماسية الرقمية في سياق الأزمات الدولية-أزمة
كورونا-

(6) Bjola Corneliu and Holmes Marcus, Op.Cit, p.15.

(7) Ibid, p.111.

(8) Ilan Manor and Moran Yarchi, **From the Global to the Local and Back Again: MFAs' Digital Communications During COVID-19**, International Journal of Communication, Issue 17, 2023, p.863.

(9) Andreas Sandre, **Digital Diplomacy: Conversations on Innovation in Foreign Policy**, Rowman & Littlefield Publishers, United States of America, 2015, p.26.

(10) Bjola Corneliu and Holmes Marcus, Op.Cit, p.89.

(11) Ilan Manor and Moran Yarchi, Op.Cit, p.863.

(12) Ibid, p.864.

(13) Arjen Boin, Paul 't Hart, Eric Stern and Bengt Sundelius, **The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure**, Cambridge University Press, United Kingdom, 2017, p.84.

(14) Ibid, p.85.

(15) Bjola Corneliu and Holmes Marcus, Op.Cit, p.73

(16) Ibid, p.79

(17) Laura Romero Vara and Others, **Digital Diplomacy and covid-19: An Exploratory Approximation towards Interaction and Consular Assistance on Twitter**, *Comunicación y Sociedad*, 2021, p.4.

(18) Ilan Manor and Moran Yarchi, Op.Cit, p.865.

(19) Ibid, p.871.

(20) Corneliu Bjola and Ilan Manor, **The Oxford Handbook of Digital Diplomacy**, Oxford University Press, United Kingdom, 2024, p.146.

(21) Ibid, p.408.

(22) Ibid, p.458.

(23) Ilan Manor and Moran Yarchi, Op.Cit, p.861.

(24) Laura Romero Vara and Others, Op.Cit, p.4.