

توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية
"حي الشيخ جراح" 2021 م

The Use of social media by Influencers of
"Sheikh Jarrah" Case 2021

إعداد

أنس خالد الفاعوري

إشراف الدكتورة

حنان كامل الشيخ

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

قسم الصحافة والإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

كانون الأول، 2021

تفويض

أنا أنس خالد الفاعوري، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد رسالتي ورقياً وإلكترونياً
للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: أنس خالد الفاعوري.

التاريخ: 2021 / 12 / 27.

التوقيع: أنس الفاعوري

قرار لجنة المناقشة

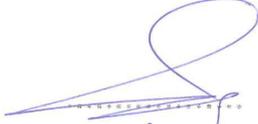
نوقشت هذه الرسالة والموسومة بـ : توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية

"حي الشيخ جراح" 2021م.

للباحث: أنس خالد الفاعوري.

وأجيزت بتاريخ: 27 / 12 / 2021.

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	جهة العمل	الصفة	الاسم
	جامعة الشرق الأوسط	مشرفاً	د. حنان كامل الشيخ
	جامعة الشرق الأوسط	عضواً من داخل الجامعة ورئيساً	د. محمود أحمد الرجبي
	جامعة الشرق الأوسط	عضواً من داخل الجامعة	د. مازن "محمد كزيم" الفداوي
	الجامعة العربية المفتوحة	عضواً من خارج الجامعة	أ. د. حارث عبود عباس

شكر وتقدير

بعد الحمد لله ... الشكر لأهلي وعائلي...

شكراً لكل من كان معي من الأصدقاء والصديقات وأخص بالذكر صديقي مؤمن الذي شجّعني لهذه الخطوة.

شكراً لمشرفتي الدكتورة حنان كامل الشيخ ...

كل الشكر لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الشرق الأوسط على ما قدّموه لنا من معلومات تُثري المحتوى الفكري لدينا ...

شكراً لزملائي في الدراسة على تقّتهم التي منحوني إياها منذ أول يوم دراسي.

شكراً لكم جميعاً

الباحث

أنس خالد الفاعوري

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى روح والدي الذي كان يقول لي دائماً أنت قادرٌ على أن تصل إلى ما تريد ...

ولأمي التي كانت بجانبني وساندتني في كل لحظات حياتي ...

ولأخي الذي ينظر لي نظرة القدوة ...

ولأهالي حي الشيخ جراح وكل من ساهم في تقديم المعلومة لي خلال العمل على هذه الدراسة...

ولكلّ الأهل والأصدقاء ...

ولمن يقرأ هذه الرسالة ...

الباحث

أنس خالد الفاعوري

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنوان.....	أ.....
تفويض.....	ب.....
قرار لجنة المناقشة.....	ج.....
شكر وتقدير.....	د.....
الإهداء.....	ه.....
فهرس المحتويات.....	و.....
قائمة الجداول.....	ح.....
قائمة الأشكال.....	ط.....
قائمة الملحقات.....	ي.....
الملخص باللغة العربية.....	ك.....
الملخص باللغة الإنجليزية.....	ل.....

الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة.....	2.....
مشكلة الدراسة.....	3.....
أهداف الدراسة.....	4.....
أهمية الدراسة.....	5.....
أسئلة الدراسة.....	5.....
حدود الدراسة.....	6.....
مصطلحات الدراسة.....	7.....
محددات الدراسة.....	7.....

الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: الأدب النظري.....	10.....
ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة.....	24.....

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)

منهج الدراسة.....	30.....
مجتمع الدراسة.....	31.....

31	عينة الدراسة
31	أداة الدراسة
32	فئات التحليل
36	صدق الأداة
36	ثبات الأداة
37	إجراءات الدراسة
38	المعالجة الإحصائية

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

39	نتائج الدراسة
----	---------------

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

51	مناقشة النتائج
60	التوصيات

قائمة المراجع

61	المراجع العربية
64	المراجع الأجنبية
66	الملحقات

قائمة الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الفصل - رقم الجدول
40	المواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جراح".	1-4
42	الأشكال المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية.	2-4
43	الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح".	3-4
45	المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح".	4-4

قائمة الأشكال

الصفحة	المحتوى	رقم الفصل - رقم الشكل
41	المواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جراح".	1-4
43	الأشكال المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية.	2-4
44	الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح".	3-4
46	المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح".	4-4

قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
67	قائمة بأسماء السادة المحكمين	1
68	استمارة تحليل المضمون وكشاف ترميز صفحة التحليل	2
71	أسئلة المقابلات المعمقة	3

توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جراح" 2021م

إعداد: أنس خالد الفاعوري

إشراف الدكتورة: حنان كامل الشيخ

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على ماهية وكيفية توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جراح" من داخل فلسطين وخارجها، اعتمدت الدراسة على المهج الوصفي واستخدمت تحليل المضمون كأداة بالإضافة إلى المقابلات المعمقة، تم تحديد أبرز الشبكات التي يعتمد عليها الجمهور في متابعة قضية "حي الشيخ جراح" من خلال استبانة استباقية، ومن ثم تم اختيار مجموعة من مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي وتحليل المحتوى المنشور عبر صفحاتهم في الفترة الزمنية آذار/مارس 2021 لغاية تشرين الأول/أكتوبر 2021 بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع عدد منهم.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المواضيع الإنسانية والاجتماعية كانت أبرز المواضيع التي نشرت على صفحات المؤثرين فيما يخص قضية "حي الشيخ جراح" بنسبة 36.79%، وعلى الرغم من أن الفيديو والبث المباشر كانا الشكلين الأكثر استخداماً من قبل المؤثرين إلا أنه تم استخدام كافة الأشكال لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية، أسلوب إملاء الأفكار كان الأبرز بين كافة الأساليب التي تم توظيفها من قبل المؤثرين بنسبة 29.18%، المصادر المجتمعية وشهود العيان أبرز المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح" التحديات التي واجهت المؤثرين لم تقتصر على التحديات الافتراضية، بل كان هناك تحديات واقعية أيضاً، وأن أهم الطرق لمواجهة التحديات تمثلت بالاستمرارية والتغلب على الخوارزميات.

وتوصي الدراسة بإنشاء شبكات ومواقع عربية متخصصة بالشأن الفلسطيني وخصوصاً المقاومة في الداخل، لتجنب التعرض للقيود المفروضة من قبل الشبكات العالمية والمنع والحجب للمحتوى المنشور، بالإضافة إلى تدريس مساقات تتعلق بخوارزميات شبكات التواصل الاجتماعي والتعامل معها من قبل مرسلي الرسالة الإعلامية وذلك في مساقات الإعلام الرقمي والصحافة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: قضية "حي الشيخ جراح"، شبكات التواصل الاجتماعي، الاعتماد على وسائل الإعلام، القضية الفلسطينية، المؤثرين، الأراضي الفلسطينية، توظيف.

The Use of social media by Influencers of "Sheikh Jarrah" Case 2021

Prepared by: Anas Khaled Elfauri

Supervised by: Dr. Hanan Kamel Alsheikh

Abstract

The study aims to identify what and how to cover the “Sheikh Jarrah” case through social networks from inside and outside Palestine. The study relies on the descriptive approach, using content analysis and in-depth interviews as tools. Through a proactive questionnaire, a group of social media influencers were selected, and the content published on their pages was analysed between March 2021 and October 2021, in addition to conducting interviews with a few of them.

The study reached several conclusions, the most important of which is that the humanitarian and social topics were the most prominent topics published on the pages of the influencers regarding the issue of "Sheik Jarrah" at a rate of 36.79%. Although video and livestreaming were the two forms most used by the influencers, all forms were used to deliver the media message from the Palestinian territories. The method of dictating ideas was the most prominent among all the methods employed by the influencers at a rate of 29.18%. Community sources and eyewitnesses are the most prominent sources on which the influencers based their content on the issue of "Sheik Jarrah", the challenges faced by the influencers were not only virtual, but also real, and the most important way to meet the challenges was through continuity and overcoming algorithms.

The study recommends the establishment of Arab networks and websites specialized in the Palestinian issue, especially the resistance within, to avoid exposure to restrictions imposed by global networks and the prevention and blocking of published content, in addition to teaching courses related to social networking algorithms and dealing with them by media message senders in digital media and electronic journalism courses.

Keywords: The case of "Sheikh Jarrah neighbourhood", social networks, dependence on the media, the Palestinian cause, influencers, the Palestinian territories, the use of.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة

عادت القضية الفلسطينية مجدداً إلى واجهة المشهد الدولي بسبب التوترات في مدينة القدس الشرقية المحتلة وقضية حي الشيخ جراح تحديداً. ويعتزم الجيل الجديد من الفلسطينيين، متأثراً بالنضال من أجل المساواة والعدالة في بقاع مختلفة من العالم، إعطاء دفعة جديدة لهذه القضية التي أصابها الجمود الدبلوماسي منذ عدة سنوات، حيث خفت الحديث خلال السنوات العشر الماضية عن القضية الفلسطينية في ظل صعود قضايا إقليمية أخرى على سطح المشهد مثل الملفّ النووي الإيراني، وموجة الثورات العربية، وبدا أن القضية الفلسطينية قد حكم عليها بأن تظل محصورة في خلفية الأولويات، والأجندات الدولية.

وقد كان للإعلام دوره المميز في أحداث الساحة الفلسطينية، ليس على صعيد التغطية والتحليل كما هو المعتاد والمتوقع، بل على صعيد التعبير عن تغير كبير في الرأي العام العالمي إزاء الاحتلال الإسرائيلي، ومقاومة الشعب الفلسطيني. والجدير ذكره أنه في وسائل الإعلام الغربية صار يمكن ملاحظة قدر معين من المساحة المعطاة للفلسطينيين؛ للتعبير عن أنفسهم على أرض الواقع، بحيث " يمكن رؤية سواء في الرأي العام أم على شبكات التواصل الاجتماعي حشدًا متزايدًا لمصلحة الدفاع عن الحقوق الفلسطينية، ولا سيما الحضور المتزايد لمفردات اللغة القانونية التي تستحضر القانون الدولي وقضايا حقوق الإنسان المعتمد بخاصة على التقارير التي أعدتها منظمات غير حكومية ذات مصداقية لا يرقى إليها الشك، وأحياناً من قبل منظمات إسرائيلية أو فلسطينية تعمل هناك". مرجع هذا التحول الذي يركز الانتباه "على كرامة الإنسان، وعلى

الصعوبات التي تواجه الفلسطينيين في حياتهم اليومية في ظل الاحتلال ومصادرة الأراضي التي تقوم بها سلطة تقتخر بكونها ديمقراطية، وعلى الحواجز العسكرية، والعنف الذي يرتكبه "المستوطنون الإسرائيليون". كل ذلك أضفى بعضًا من الشرعية على الخطاب الفلسطيني، وجعله سهل المنال، وذا مغزى لمن يعتبرون أنفسهم "مضطهدين".

اعتمدت الدراسة الحالية على نظرية الاعتماد؛ كي تفسر هذا التغير الكبير في مستوى الخطاب الفلسطيني والعربي خلال مواجهات ما عرف بقضية حي الشيخ جراح، كما تستند لمقاربات نظرية حول الإعلام الجديد للسبب ذاته.

واعتمدت الدراسة على أداة تحليل مضمون الرسالة الإعلامية الجديدة والتحديات التي واجهتها خلال عمليتي الإرسال والاستقبال. ومن ثم تسعى الدراسة إلى عقد لقاءات معمقة مع بعض المؤثرين داخل وخارج الأراضي الفلسطينية المحتلة للإحاطة قدر الإمكان بزوايا وآليات صنع الرسالة الإعلامية عبر شبكات التواصل الاجتماعي خلال أحداث "حي الشيخ جراح".

مشكلة الدراسة

لعبت شبكات التواصل الاجتماعي دورا هاما في المواجهات داخل الأراضي الفلسطينية، إذ يحاول الطرفان؛ الفلسطيني و "الاسرائيلي" الاستعانة بالأدوات الإلكترونية لإيصال وجهة نظره وحشد الدعم العالمي لصفه. وقد اشتكى عدد من المؤثرين من التقييد أو الحجب لحساباتهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي، بعد مشاركتهم منشورات تدعم القضية الفلسطينية.

السعي الكبير لإخفاء المحتوى الرقمي الفلسطيني ليس بالأمر الجديد، لكن أشار البعض إلى ارتفاع ملحوظ في هذه الحملات بعد أحداث حي الشيخ جراح، وما تبعها من تطورات لذا جاءت

هذه الدراسة لقراءة توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جرّاح" من حيث الماهية والكيفية، وتتناول الدراسة الأدوات والوسائل التي ظهرت في شبكات التواصل الاجتماعي، وتطرقت إلى القائم بالاتصال والطرق التي اتبعتها في إيصال الرسالة الإعلامية من الداخل الفلسطيني والخارج بهدف تعبئة الرأي العام تجاه تأييد قضية "حي الشيخ جرّاح".

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية وكيفية تغطية قضية "حي الشيخ جرّاح" عبر شبكات التواصل الاجتماعي من داخل وخارج الأراضي الفلسطينية، ويندرج تحتها مجموعة من الأهداف:

- 1- تحليل المواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جرّاح"
- 2- تحديد الأشكال التي استخدمت من قبل المؤثرين؛ لإيصال الرسالة الإعلامية من الداخل الفلسطيني.
- 3- التعرف على الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جرّاح"
- 4- التعرف على المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتوهم حول قضية "حي الشيخ جرّاح"
- 5- معرفة التحديات التي واجهت المؤثرين أثناء وبعد إيصال الرسالة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي
- 6- قراءة كيفية تعامل المؤثرين مع تحديات شبكات التواصل الاجتماعي

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية: أحدثت شبكات التواصل الاجتماعي نُقْلة جديدة في العملية الاتصالية (المرسل، المستقبل، الرسالة، رجع الصدى) مما أدى إلى تغيير كبير في مهام وأدوات الاتصال، وساهمت في إحداث حالة من الاندماج ما بين المقروء والمسموع والمرئي. وساهم حجم تدفق المعلومات وتعدد المصادر بتحقيق استفادة كبيرة لهذه الشبكات، ما عكس نفسه على موضوعية ومصداقية الرسالة الإعلامية المرسلة. الأمر الذي استدعى وجوب إجراء دراسات علمية تناقش هذه المتغيرات.

الأهمية التطبيقية: تعكس الأهمية العلمية المذكورة أنفا نفسها على الحركة النضالية الفلسطينية التي مرت عبر التاريخ بتجارب سياسية وعسكرية واجتماعية واقتصادية وإعلامية مختلفة. ما يستدعي ملاحقة التغيرات الجديدة في كل ما يتعلق بها، وعلى رأسها الحراك الإعلامي الذي يعد واحدا من أدوات النضال والصمود التي اعتمد عليها الشعب الفلسطيني لإيصال رسالته إلى العالم، كما اعتمد عليها الجمهور في تلقي تلك الرسالة.

أسئلة الدراسة

تندرج أسئلة الدراسة تحت السؤال الرئيسي التالي:

كيف وظّف المؤثرون في شبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جرّاح"؟، ويندرج

تحتّه مجموعة من الأسئلة:

1- ما المواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي، والتي تخص

قضية "حي الشيخ جرّاح"؟

2- ما الأشكال التي استخدمت من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية من الداخل الفلسطيني؟

3- ما الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"

4- ما المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح"؟

5- ما التحديات التي واجهت المؤثرين أثناء وبعد إيصال الرسالة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي؟

6- كيف تعامل المؤثرون مع تحديات شبكات التواصل الاجتماعي؟

حدود الدراسة

الحدود المكانية: شبكات التواصل الاجتماعي.

الحدود الزمانية: آذار/مارس 2021 حتى تشرين الأول/أكتوبر 2021

الحدود التطبيقية: هذه الدراسة تشمل تحليل صفحات عدد من مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، انستغرام، تويتر) وهم منى الكرد، منى حوا، طارق البكري، كريستين الريناوي، حسام سالم، نور أبو غوش، عبدالعفو بسام، أسيل عيد وتم عمل مقابلات مع معظمهم باستثناء منى الكرد ومنى حوا، وتمت مقابلة المؤثر خالد الزعبي من الأردن لمعرفة كيفية تعاطي المؤثرين الأردنيين والجمهور الأردني المتابع لهم على شبكات التواصل الاجتماعي مع قضية "حي الشيخ جراح".

مصطلحات الدراسة

- التوظيف: "ويقصد به استخدام الوسائل والخبرات والطاقات تحت تصرف الفرد أو المؤسسة التي يمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين العمل." (الرمحي، 2018، 25)

- التوظيف إجرائياً: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل المؤثرين في إبراز قضية "حي الشيخ جرّاح".

- شبكات التواصل الاجتماعي: "ويمكن أن تعرف على أنها منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح لمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم اهتمامات مشتركة." (مسلم، 2015، 19)

- شبكات التواصل الاجتماعي إجرائياً: (فيسبوك، انستغرام، تويتر) وتم استخدام هذه الشبكات بناء على دراسة استطلاعية تم إجراؤها لحصر أهم شبكات التواصل الاجتماعي التي اعتمد عليها الجمهور لمعرفة أخبار قضية "حي الشيخ جرّاح".

- قضية حي الشيخ جرّاح يقصد بها الباحث هنا الصراع الذي حدث بين المقدسيين من أهالي حي الشيخ جرّاح والمستوطنين على خلفية القرارات الإسرائيلية التي صدرت وأمرت بإخلاء الأهالي من بيوتهم لصالح جمعيات الاستيطان خلال الفترة آذار 2021- تشرين الأول 2021.

محددات الدراسة

تتناول هذه الدراسة مجموعة من صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي، وتركز على

المحتوى المنشور في قضية "حي الشيخ جرّاح" ومن محددات الدراسة:

- ضيق الوقت لدى بعض المؤثرين الذي أثر على المقابلات.

- عدم استجابة عدد منهم أو رفض إجراء مقابلة.
- قلة الدراسات والمراجع في الموضوع المبحوث.
- اختفاء المحتوى المنشور نظرا لاستخدام عدد من المؤثرين خاصية "القصص" في عدد من الشكايات دون توثيقه على حساباتهم.

الفصل الثاني
الأدب النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

في هذا الفصل سيقدم الباحث عرضاً مفصلاً للإطار النظري، ويتضمن النظرية التي اعتمدها الدراسة، وهي نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام كما تعرّج الدراسة على رؤية كل من بولتر وجروسين بالإضافة إلى رؤية بافلك للإعلام الجديد، وتتطرق إلى توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جراح" وعرض الدراسات السابقة.

أولاً: الأدب النظري

نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام

تعتمد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام بشكل كبير على تأثيرات محددة في المستقبل وهي التأثيرات معرفية، وجدانية وسلوكية، حيث إن تحقيق تلك التأثيرات بأكبر قدر ممكن يرتبط بقدرة الوسيلة الإعلامية على نقل المعلومة بطريقة جيدة، ويرتبط أيضاً بالبيئة المحيطة بالمستقبل، وتفسر النظرية دورة كاملة ما بين المرسل والمتلقي والمجتمع بشكل عام؛ إذ إن الوسيلة الإعلامية المتعلقة بالمرسل تقوم بنقل المعلومة بطريقة معينة، وأن المتلقي يستقبل تلك المعلومة، فتنتقل المعلومة ويزداد تأثيرها على أفراد المجتمع، وتصبح تأثيراتها بيئة على المجتمع، وتأخذ الوسيلة الإعلامية أبعاد مختلفة لدى المستقبل من أجل إحداث تأثير. (اسماعيل، 2003)

لنظرية الاعتماد على وسائل الاتصال عدة أهداف، تتمثل في معرفة الأسباب التي تجعل أثر وسائل الإعلام مباشر وقوي على المتلقين، وفي بعض الأحيان ويكون لها تأثير أضعف وأقل.

(مكاوي والسيد، 2009)

يوجد لنظرية الاعتماد فرضيات عدة منها: (مzahرة، 2012)

- يتراوح تأثير وسائل الإعلام بين القوة والضعف تبعاً للظروف، والخبرات السابقة.
- لوسائل الإعلام نظام له علاقة بالأفراد والجماعات والنظم الاجتماعية المختلفة.
- استخدام وسائل الإعلام يتأثر بالنظام الاجتماعي لوسيلة الاتصال والجمهور المستقبل.
- المعارف المكتسبة من قبل الأفراد تؤثر على استخدامهم لوسائل الإعلام وتفاعلهم معها، ويتأثر الأفراد أيضاً بما تعرضه وسائل الإعلام عليهم.
- زيادة التغيرات والأزمات في المجتمع تضاعف الحاجة إلى المعلومات، والتغيرات وتختلف درجة استقرار النظام الاجتماعي وتوازنه نتيجة التغيرات المختلفة في القطاعات كافة، وتبعاً لهذا الاختلاف تكثر أو تقل الحاجة إلى المعلومات.
- كلما كان النظام الإعلامي قادراً على الاستجابة للاحتياجات يزداد اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام، وفي هذه الحالة ينبغي تطوير النظم الإعلامية.
- تختلف طريقة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام باختلاف طبقاته، فالصفوة أو ما يطلق عليهم قمة الهرم، قد يكون لهم أحياناً وسائل خاصة بهم غير الوسائل المتعارف عليها، بمعنى أن للصفوة مصادرها في الحصول على المعلومات كالبرقيات أو وكالات أنباء وغيرها، والتي لا تكون متاحة للجميع أحياناً.

هنالك مجموعة من الرؤى التي طرحت حول الإعلام الجديد، بعض طارحها ركّزوا على

تطور العملية الاتصالية واعتمادها على التكنولوجيا، ومن نظريات الإعلام الإلكتروني:

رؤية بولتر وجروسين

يرى بولتر Bolter وجروسين Grusin تكنولوجيات الإعلام الجديد من خلال مدخل التجديد الكامل الذي يطلقان عليه تعبير "المعالجة"، التي يطرحانها كنظرية تبلور الفهم لأجهزة الإعلام الحديث، ويقولان: "إن فكرة الإصلاح هذه هي المنطق الأساس الذي تجدد من خلاله تكنولوجيات الإعلام الجديد وسائل الإعلام التقليدية، بولتر وجروسين وضعوا نظرية حول الإعلام الجديد ضمن إطار المميزات الحديثة التي تتمتع بها مثل درجة الأنية والتشعبية، فالرغبة لحالة الأنية وللشفافية المطلوبة في الإعلام. ويضع بولتر وجروسين منطق المعالجة ضمن سياق مرتبط بتطور جميع وسائل الإعلام كل واحدة منفردة، وإصلاح نفسها لنفسها، فالرسومات المتحركة في الكمبيوتر استقادت من خبرات السينما؛ والسينما الآن تستفيد من الخبرات رسومات الكمبيوتر المتحركة، وكذلك التلفزيون والإنترنت؛ فالإنترنت أسست نظامها بناءً على خبرات التلفزيون، ثم عاد التلفزيون الآن ليستفيد من خبرات الإنترنت". (Bolter & Grusin, 2000)

رؤية بافلك للإعلام الجديد

يرى جون بافلك Pavlik أن المشهد الخاص بتكنولوجيات الإعلام الجديد لبناء نظريات الإعلام الإلكتروني أو الجديد يتغير بمثل سرعة تطور هذه التكنولوجيات، وهي تحدث تغيراً جذرياً في كامل ما يتعلق بالطريقة التي نتواصل بها والأشخاص الذين نتواصل معهم، كما أنها تغير كافة أوجه الحياة التي نعيشها من بناء العلاقات الشخصية إلى خلق المصادر المالية والرعاية الصحية وغيرها، وفي كل عام فإن خطوات التطور التكنولوجي تتسارع، وفي كل صباح يعلن عن منتج جديد. ويرى بافلك أيضاً ضرورة توفير خارطة طريق إطار مفاهيمي لفهم أبعاد وآثار تكنولوجيات الإعلام الجديد، وواحد من أدوات رسم هذه الخريطة تكمن في فهم وظائفها الأساسية

وهي الإنتاج والتوزيع والعرض والتخزين، وعلى الرغم من أن هذا المدخل يبدو محدودًا بسبب حالات التزاوج والتماهي بين خطوط وسائل الاتصال، لكن من المفيد تمييز الخطوط الموضحة لتكنولوجيات الإعلام الجديد. (Pavlik, 1998)

نشوء الإنترنت كوسيلة اتصال

تعتبر التسعينيات بداية الانطلاقة الكبرى لشبكة الإنترنت بسبب تطور البرامج وارتفاع أعداد المستخدمين، وبالتالي زيادة حجم المعلومات المتاحة على الشبكة، وكان النمو على شبكة الإنترنت كبيراً حتى أصبح من الصعب متابعة نموها وتحديد حجمها بالنسبة إلى عدد المستخدمين أو حجم المعلومات المقدمة من خلالها، ويقف بعض الخبراء المتتبعين لنشاط هذه الشبكة حائرين عند إعطاء أي بيانات دقيقة وواقعية حتى باستخدام أسرع الأجهزة المتطورة، وبعض المؤسسات البحثية المهمة بنشاط شبكة الإنترنت تلجأ أحياناً إلى التقدير النسبي لإعطاء بعض المؤشرات لمعرفة اتجاهات الشبكات الحديثة. وبالرغم من هذا الانتشار السريع والمتلاحق الذي شهده الإنترنت على مستوى العالم فإن الدول العربية لم تستفد من هذه التقنية منذ زمن، بل تعد من لجأت إليها حديثاً. (البكري، 2001)

شبكات التواصل الاجتماعي

الشبكات التي ستركز عليها هذه الدراسة هي (فيسبوك، انستغرام، تويتر) وتم استخدام هذه الشبكات بناء على استابنة استطلاعية لحصر أهم شبكات التواصل الاجتماعي التي تم الاعتماد عليها من قبل الجمهور في متابعة أخبار قضية "حي الشيخ جراح".

شبكات التواصل الاجتماعي تصنف على أنها أهم مظاهر التفاعل في العالم الرقمي، أو ما يُسمى بالإعلام الحديث، وتتيح هذه الشبكات لمستخدميها أنشطة تفاعلية متنوعة، وبعد ان كانت

مجرد أدوات اتصال وتبادل الآراء والتسلية بين الأفراد والمجتمعات، تطورت وتجاوزت ذلك لتصبح واحدة من أهم أدوات الإعلام الجديد، حيث يتواصل من خلالها الملايين الذين تجمعهم نفس الاهتمامات، وأتاحت هذه الشبكات لروادها التعليق ومشاركة ما يحلو لهم من خلالها، وإنشاء الصفحات، وإرسال الرسائل والصور والفيديوهات، بالإضافة إلى إجراء المحادثات بضغط زر واحدة. (عماري، 2012)

لشبكات التواصل الاجتماعي خصائص ومنها:

- **التفاعلية** وهي: الخاصية التي تمكن المشاركين في عملية الاتصال تبادل الأدوار والخطاب في اتجاهين وبسيطرة من قبلهم، وتدعم هذه الخاصية فكرة الجمهور النشط وهي ما تجعل المستقبل عنصراً فعالاً وليس متلقٍ للرسالة الإعلامية فقط.
- **الانتقائية** وهي: خاصية تغيب عن وسائل الإعلام التقليدية حيث أصبح المستخدم مع انتشار وسائل الإعلام الحديثة قادراً على اختيار المواضيع التي يرغب بمتابعتها من بين قائمة كبيرة من الوسائل وفقاً لرغبته وأفكاره، وهذه تدعم فكرة أخرى ركزت فيها نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال، وهي أن الجمهور يختار وسيلة الاتصال لتلبية حاجاته النفسية والاجتماعية.
- **اللاتزامنية**: لم تعد فكرة الحصول على المعلومات والمعارف مقتصرة على وقت محدد حيث أعطت شبكات التواصل الاجتماعي للمستخدمين القدرة على استقبال وقراءة الرسائل الإلكترونية في أي وقت يناسبهم، ويدعم هذا الجانب سيطرة الأفراد على استخدام وسائل الإعلام وفقاً لارتياحهم لهذه الوسائل، فالجمهور هو الذي يستخدم وسائل الإعلام وليس وسائل

الإعلام هي المتحكم الرئيس في الجمهور، وهذا يؤكد ملائمة نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام مع دراسات شبكات التواصل الاجتماعي.

وتركز هذه الدراسة على شبكات التواصل الاجتماعي التالية:

- فيسبوك Facebook

شبكة تواصل اجتماعي أمريكية تم تأسيسها على يد مارك زوكربيرج، وإدواردو سافيرين، وداستن موسكوفيتز، وكريس هيوز، وجميعهم كانوا طلاباً في جامعة هارفارد. أصبحت أكبر شبكة اجتماعية في العالم، مع أكثر من مليار مستخدم اعتباراً من عام 2012، وحوالي نصف هذا العدد كانوا يستخدمون الشبكة يومياً، يقع المقر الرئيسي للشركة في كاليفورنيا، الوصول إلى الشبكة مجاني، وتكسب معظم أموالها من الإعلانات على موقع الويب، يمكن للمستخدمين الجدد إنشاء ملفات تعريف وتحميل الصور والانضمام إلى مجموعة موجودة مسبقاً وبدء مجموعات جديدة، تحتوي فيسبوك على العديد من المكونات، بما في ذلك المخطط الزمني، وهي مساحة على صفحة الملف الشخصي لكل مستخدم حيث يمكن للمستخدمين نشر المحتوى الخاص بهم ويمكن للأصدقاء نشر الرسائل؛ الحالة، والتي تمكن المستخدمين من تنبيه الأصدقاء إلى موقعهم أو وضعهم الحالي، يمكن للمستخدمين الدردشة مع بعضهم البعض وإرسال رسائل خاصة لبعضهم البعض. يمكن للمستخدمين الإشارة إلى موافقتهم على المحتوى على فيسبوك باستخدام الزر "أعجبنى"، وهي ميزة تظهر أيضاً في العديد من مواقع الويب الأخرى. (Hall, 2021)

من أهم مميزات شبكة الفيسبوك أنها تسمح لمستخدميها بفرز أصدقائهم خاصة من يمتلكون حسابات عامة، يمكنهم تقسيم أفراد الأسرة، زملاء العمل، اتصالات الشبكة بالإضافة للعديد من

المميزات الأخرى ومنها: (Nations, 2020)

- تتيح لك تحميل الصور والحفاظ على ألبومات الصور التي يمكن مشاركتها مع أصدقائك.
- تقدّم دردشة تفاعلية عبر الإنترنت والقدرة على التعليق على صفحات ملف تعريف معين لأحد الأصدقاء للبقاء على اتصال أو مشاركة المعلومات.
- تدعم صفحات المجموعة وصفحات المعجبين وصفحات الأعمال التي تسمح للشركات باستخدامها كوسيلة للتسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- خدمة البث المباشر التي تعد من أهم طرق الاتصال التفاعلي عبر الشبكات.

- إنستغرام Instagram

شبكة من شبكات التواصل الاجتماعي تسمح للمستخدمين بتحرير وتحميل الصور ومقاطع الفيديو القصيرة من خلال تطبيق على الهاتف، ويمكن للمستخدمين إضافة تعليق على كل من منشوراتهم واستخدام علامات التصنيف والعلامات الجغرافية المستندة إلى الموقع لفهرسة هذه المنشورات وجعلها قابلة للبحث من قبل مستخدمين آخرين داخل التطبيق، تظهر كل مشاركة بواسطة مستخدم في خلاصات التطبيق الخاصة بمتابعيه، ويمكن أيضاً أن يشاهدها الجمهور عند تمييزها باستخدام علامات التصنيف أو العلامات الجغرافية، يتمتع المستخدمون أيضاً بخيار جعل ملفهم الشخصي خاصاً بحيث لا يتمكن سوى متابعيهم من مشاهدة منشوراتهم، وكما هو الحال في الشبكات الاجتماعية الأخرى، يمكن لمستخدمي إنستغرام الإعجاب بمنشورات الآخرين والتعليق عليها ووضع إشارة مرجعية عليها، بالإضافة إلى إرسال رسائل خاصة إلى أصدقائهم عبر ميزة Instagram Direct. يمكن مشاركة الصور على واحد أو أكثر من مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى. (Holak, 2017)

منذ انطلاقتها توفر شبكة إنستغرام عدداً من المميزات لمستخدميها ومنها: (Lee, 2019)

- خدمة البث المباشر: يتلقى المتابعون إشعاراً فوراً يخبرهم بأنك ستبدأ في البث المباشر، ويمكن للمتابعين التعليق على بث الفيديو المباشر أو الإعجاب به في الوقت الفعلي.
- خدمة IGTV "تلفزيون الانستغرام": هو تطبيق داخل الشبكة يمنح المستخدمين القدرة على مشاركة مقاطع الفيديو التي تصل مدتها إلى ساعة - مثل حلقة تلفزيونية-، وتعد هذه الخدمة مهمة لصناع المحتوى، ويستخدمها عدد من الشركات التي تستخدم تسويق الفيديو، أي أن هذه الخدمة تمنح المستخدمين القدرة على مشاركة محتوى فيديو أطول مع ميزة إخطار المستخدمين عند مشاركة فيديو جديد.
- ميزة القصص Stories: وتعد واحدة من أكبر الإضافات إلى الشبكة والتي تتشابه مع سناب تشات في أن المستخدمين يضيفون مقاطع فيديو إلى قصة يمكن مشاهدتها لمدة 24 ساعة قبل أن تختفي، ويمكن عرض محتوى القصة عدة مرات خلال فترة الـ 24 ساعة، وتظهر القصص كدوائر صغيرة في الجزء العلوي في الصفحة عند المتابعين.

- تويتر Twitter

إحدى الشبكات الاجتماعية عبر الإنترنت يتواصل الأشخاص فيها من خلال رسائل قصيرة تسمى التغريدات، التغريد هو نشر رسائل قصيرة لأي شخص يتابعك على تويتر، على أمل أن تكون كلماتك مفيدة ومثيرة للاهتمام لشخص ما في جمهورك، قد يكون هناك وصف آخر لتويتر والتغريد عن طريق المدونات الصغيرة. وتعد الشبكة مزيجاً من المراسلة الفورية والمدونات والرسائل النصية، ولكن مع محتوى موجز وجمهور عريض. وقد تعد الشبكة الأفضل لمن يعتقد أن لديه شغفاً في الكتابة، وإذا كنت لا تحب الكتابة، ولكنك تشعر بالفضول بشأن أحد المشاهير أو أحد

الموضوعات يلجأ بعض الأشخاص لاستخدام تويتر وذلك لاكتشاف أشخاص وشركات مثيرة للاهتمام عبر الإنترنت، ويختارون متابعة تغريداتهم. (Gil, 2021)

غالبًا ما يتم استخدام تويتر لنشر الأخبار العاجلة بسرعة، وفي بعض الأحيان يكون أسرع من وسائل الإعلام التقليدية في نشر المعلومات بسرعة. على سبيل المثال، عندما تحطمت طائرة الخطوط الجوية الأمريكية في نهر هدسون في عام 2009، كانت جانيس كرومز واحدة من أوائل من نشروا الكلمة عبر تويتر قبل أن تنتشر في العديد من وسائل الإعلام، وكإعلامي يمكنك جمع عدد كبير من المتابعين عن طريق التغريد بأخبار موجزة لتبنيه جمهورك بالأحداث اليومية، بالإضافة إلى ذلك، يختار العديد من المشاهير والرياضيين والسياسيين النشر على تويتر مباشرة بدلاً من التحدث عبر وسائل الإعلام عندما يريدون مشاركة المعلومات مع معجبيهم، لذلك يمكن أن تكون تويتر شبكة مفيدة عندما نبحث عن معلومات داخلية أو اقتباسات مباشرة؛ لاستخدامها في مقال، لكن بالطبع هناك خطر في استخدام تويتر كمصدر أساسي للأخبار دون التحقق منها. (Forsey, 2021)

القضية الفلسطينية والصراع العربي "الإسرائيلي"

يسعى اليهود منذ زمن لإنشاء وطن قومي لهم، وهذه الفكرة لها أصول قديمة تمتد إلى الكتاب المقدس بدليل "عظيم هو الربّ وحميد جداً في مدينة إلهنا جبل قدسه. جميل هو الارتفاع فرح كل الأرض جبل صهيون" (المزمور، الإصحاح 48)، وأيضاً في النص "من صهيون كمال الله أشرق" وهناك عدد من النصوص الموجودة منذ الزمن القديم التي تدل على مكانة فلسطين بالنسبة لهم.

تصاعدت الحركة الصهيونية على حساب الدول القوية التي كانت تدعو دائماً لإقامة دولة لليهود على أرض فلسطين، لذا سعت الحركة الصهيونية في البداية إلى التقرب من ألمانيا وطلب

هرتزل من الإمبراطور "غليوم" أن بتوسط له ليمنحه أجزاء من فلسطين ولاقى الرفض، قم اتجهت نحو بريطانيا خلال الحرب العالمية واستطاع "حاييم وايزمان" استصدار وعد بلفور، وكان السبب في ذلك اكتشافه في الحرب العالمية الأولى لمادة الأسيتون، وبعد بريطانيا وبسبب اكتشافات وايزمان مثل المطاط الصناعي أرادت أمريكا أن تقدم له رد على ذلك بقيام دولة لليهود، وساهمت المؤسسة العسكرية الإسرائيلية في تطبيق أهم أهداف الحركة الصهيونية منذ عام 1948 وقبله. (ديري والأيوبي، 1969)

لم يقف أهل فلسطين مكتوفي الأيدي وكما يقال لكل فعل رد فعل، حيث ظهرت العديد من الحركات المقاومة للصهيونية بعد أن خلفت بريطانيا في وعودها بمنح البلاد العربية الاستقلال وبقيت بعضها تحت انتداب فرنسا وبريطانيا.

أحداث كبيرة وقوية شهدتها القدس بسبب الثورات، فثورة عام 1920 التي تعد الثورة الأولى في القدس حارب فيها العرب اليهود وقتلوا أعداد كبيرة منهم، لذا تُعدّ من اقوى الثورات التي أثرت على اليهود بشكل كبير. (طعيمة، 1975)

وفي عام 1948 الأمور في فلسطين كانت تتغير بسرعة والاحوال تتقلب، وفي العام نفسه خاض العرب حرباً سجلت في التاريخ وحفرت في عقول أهل فلسطين التي عرفت بالنكبة، معارك كثيرة وقعت في هذه الفترة أيضاً في مصر والأردن والعراق وسوريا ولبنان، عشر معارك عقدت خلالها عدة هدن بدأت من الحادي عشر من يوليو عام 1948، وانتهت في الرابع عشر من أكتوبر من العام ذاته. (حلمي، 2002)

شعور الخسارة والانهازم أحيأ عند الشعب العربي الروح النضالية بكافة أطرافه وتنظيماته، وأصبح العرب يبحثون عن إنشاء تنظيم يهدف إلى المطالبة بالحرية في فلسطين والعالم.

"منظمة التحرير الفلسطينية أرادت البدء بمرحلة جديدة في الجانب السياسي الفلسطيني لذا تم الإعلان عن إقامتها استجابة لما يحدث في فلسطين لذا تم الإعلان عن قيام كيان فلسطيني في مؤتمر عقد في عام 1964 وبعدها عيّن أحمد الشقيري في جامعة الدول العربية الدورة الأربعون ليمثل فلسطين وعلى إثرها عاد الفلسطينيون إلى العمل السياسي من خلال إقامة الاجتماعات والنشاطات السياسية المختلفة." (قادسية، دت، ص 312-314-315)

وبعد أول انتفاضة في عام 1987 تم خوض مجموعة من المفاوضات من قبل الطرفين الفلسطيني الذي تمثل بمنظمة التحرير وإسرائيل، وبعدها تم عقد عدة لقاءات مباشرة بين الطرفين، للتوصل إلى اتفاق أوسلو في عام 1993 الذي اتفق من خلاله الطرفان على المساواة والعدالة الشاملة والكاملة لكلا الشعبين، وانسحاب الطرف الإسرائيلي مع إبقاء سيطرة أمنية ومناقشة الأمور التي تتعلق بالجوء والمستوطنات وغيرها وتأجيل البحوث في موضوع القدس المحتلة. (الخلايلة، 1998)

شارون كان يسعى دائما لاستنزاف أهل فلسطين ففي عام 2000 قام وتحت حراسة الجنود الاسرائيليين باقتحام المسجد الأقصى، الشيء الذي دفع المتواجدين إلى منعه من الوصول إلى الباحات، وهذه كانت الشرارة لانتفاضة الأقصى، لكن لم يكن هذا الموقف العامل الوحيد للانتفاضة، فقبل ذلك لم يتوصل الفريقان إلى سلام بسبب خروقات الجانب الإسرائيلي الذي لم يكثر أبداً للمعاهدات والاتفاقيات التي تم التوقيع عليها. (زملط، 2015)

قضية حي الشيخ جرّاح

يقع حي الشيخ جرّاح خارج باب دمشق في القدس، تأسس في القرن الثاني عشر، وأخذ الحي اسمه من حسام الدين الجراحي طبيب صلاح الدين الأيوبي، وفي عام 1956 استقرت 28 عائلة

فلسطينية في الحي، هذه العائلات التي كانت جزءا من الذين طردتهم الميليشيات الصهيونية عنوة خلال حرب عام 1948 (النكبة) من المدن الفلسطينية التي أطلقوا عليها اسم إسرائيل، ومنذ أن استولت إسرائيل على القدس الشرقية في حرب عام 1967، ادعت منظمات المستوطنين الإسرائيليين ملكيتها للأرض في الشيخ جراح ورفعت عدة دعاوى قضائية ناجحة لطرد الفلسطينيين من الحي. (Abu Sneineh, 2021)

تعرض سكان الحي بداية حقبة التسعينيات من القرن الماضي إلى خديعة وخيانة من قبل مُحامٍ إسرائيلي وكلوه للدفاع عنهم، وفي عام 1982 تقدّمت الجمعيات الاستيطانية الإسرائيلية بدعوى إخلاء ضد 24 عائلة في حي الشيخ جراح، ووكلت 17 عائلة، المحامي الإسرائيلي توسيا كوهين للدفاع عنها، حيث استمرت المعركة القانونية دون أن تستطيع الجمعيات الاستيطانية إثبات الملكية حتى بداية التسعينيات. وفي العام 1991 تم عقد صفقة، اعترف بموجبها المحامي كوهين، بتوقيع باسم سكان الحي ودون علمهم، أن ملكية تلك الأرض تعود للجمعيات الاستيطانية وبحسب الائتلاف الأهلي لحقوق الفلسطينيين في القدس، فإن ما فعله المحامي، وضع العائلات الفلسطينية تحت طائلة الإخلاء في حالة عدم دفعها للإيجار للجمعيات الاستيطانية، وبعدها اكتشف السكان بأن الصفقة مؤامرة، أضرت بهم كثيرا، وثبتت الملكية للمستوطنين وعلى إثر ذلك لم تدفع العائلات الإيجار، واستمرت المحاكم الإسرائيلية بالنظر في قضايا متبادلة بين السكان والجمعيات الاستيطانية. (أرناؤوط، 2021)

تغطية شبكات التواصل الاجتماعي لقضية "حي الشيخ جراح"

ساهمت شبكات التواصل الاجتماعي بشكل كبير في قضية حي الشيخ جراح فمن خلال النشر بعدة لغات، استطاع رواد الشبكات أن يلفتوا الأنظار لحقيقة ما يحصل في الحي، وأن قوات

الاحتلال تمارس تطهير عرقي منذ سنين، وأن الذي يحدث ليس فقط إخلاء وتهجير، وبالرغم من وجود الكاميرات التي كانت توثق كل الأحداث إلا أن قوات الاحتلال استمرت بارتكاب جرائمها ولم تعطِ أي أهمية لما يقوم به النشطاء على هذه الشبكات.

وعلى عكس بعض وسائل الإعلام التقليدية، شبكات التواصل الاجتماعي كانت تنقل الأحداث بتجرد وبكل شفافية، بعيداً عما تخضع له وسائل الاعلام الاخرى من سياسات مختلفة، واستغلها شباب حي الشيخ جرّاح لنقل الأحداث كما هي من خلال استخدام تقنياتها المختلفة فبعضها نشر عليه نصوص والبعض الآخر تم استخدام الصورة والفيديو بالإضافة إلى الاستعانة بالبت المباشر الذي نقل الصورة كما هي وبلا اي تشويه.

وبعد أن تصدّر حي الشيخ جرّاح قوائم الأكثر تداولاً على شبكات التواصل الاجتماعي، حصل أهالي الحي على دعم وتأييد من دول عربية وأجنبية، وهذا الشيء أشعل غضب الجماعات اليهودية وقات بأحداث شغب كثيرة كاقترام الأقصى، واستغلوا ميزة المجموعات عبر بعض الشبكات لدعوة بعضهم النزول إلى الشارع.

نشرت قضية حي الشيخ جرّاح من خلال صناع المحتوى الذين أحيوا القضية الفلسطينية من جديد وفي الأحداث الاخيرة الجمهور الذي كان يتابع صناع المحتوى، طلب منهم التحرك والحديث عن القضية والتفاعل معها عبر كافة الشبكات، لكن سياسة بعض الشبكات منعت الكثير منهم مشاركة صور وفيديوهات أو ربما آراءهم خوفاً من ان يتم إغلاق حساباتهم، إذ حجبت بعض شبكات التواصل الاجتماعي صفحات لصحفيين ونشطاء نقلوا الأحداث عند وقوعها، وتعرضت شبكات معينة لانتقادات واسعة بعد أن لوحظ حذف عدد من المنشورات التي توثق ما يحصل في حي الشيخ جرّاح وبرروا أن ما حصل كان نتيجة لأخطاء فنية.

لذا بات من المعلوم أن شبكات التواصل الاجتماعي لها أهمية ودور فعال في تشكيل الرأي العام، وفي ولعبت دورا بارزا في إعادة القضية الفلسطينية إلى الواجهة وساهمت في إيصال المعاناة اليومية للعائلات الفلسطينية المهتدة بالتهجير من منازلها إلى العالم أجمع.

ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة

في هذا المبحث سنعرض مجموعة من الدراسات السابقة وأوجه المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية ومدى الاستفادة منها:

دراسة Kohn (2015): اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت أسلوب تحليل المضمون، وهدفت إلى التعرف على استخدام الانستغرام وإمكانية استغلال خصائص هذه الشبكة وتوظيفها كأداة دعائية لتعزيز التضامن مع أجنادات "دولة اسرائيل"، عينة الدراسة تمثلت في الجيش الاسرائيلي على انستغرام، ووجدت الدراسة أن هناك درجة من التقارب بين مضامين الجيش الاسرائيلي وما ينشر على حساب الجيش الاسرائيلي الخاص على شبكة الانستغرام، ويتمثل الهدف بالاستعانة بالرموز والنصوص البصرية لنشر الثقافة العسكرية الاسرائيلية.

دراسة أبو سويلم (2015): استخدم الباحث في هذه الدراسة منهج المسح الإعلامي بشقيه، الوصفي والتحليلي وهدفت الدراسة التعرف على مدى اعتماد طلبة الجامعات الأردنية على شبكات التواصل الاجتماعي، وبلغ حجم العينة 450 مفردة من طلاب الجامعات الأردنية في العاصمة عمان، من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن الشبكات التي يستخدمها الطلبة بكثرة هي فيسبوك وتويتر ويوتيوب، ووجد الباحث أن نسبة اعتماد الطلبة على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات والأخبار كانت مرتفعة واقتربت من 50%.

دراسة Li (2016): استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداة تحليل المضمون، وهدفت إلى التحري عن موضوع نشر الشائعات في شبكة التواصل الاجتماعي الصينية (سيناويبو Sina Weibo)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة كان من أهمها أنه يمكن الكشف عن ظهور منشور مشتبته به وتحليل وحساب احتمالية كونه شائعة، ووجدت أن البحث في موضوع الشائعة متنوع جدا

ولا يمكن منع ظهور الشائعات، لكن يوجد طرق للتقليل من نشرها ومن طول أمدّها وتأثيراتها على مجتمع ما.

دراسة أبوشنب (2017): هدفت الدراسة إلى التعرف على الخطاب الدعائي "الإسرائيلي" خلال العدوان على غزة عام 2014 عبر شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك، واستخدمت الدراسة منهج تحليل الخطاب الإعلامي، وتكونت العينة من 129 منشور للناطق الرسمي باسم الجيش "الإسرائيلي" على الفيس بوك، وجاءت أهم نتائج الدراسة أن الخطاب الإعلامي للناطق باسم الجيش "الإسرائيلي" حرص على تضخيم إنجازات الجيش "الإسرائيلي".

دراسة Marcellino & Smith (2017): تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وسائل التواصل الاجتماعي ومراقبتها، بالإضافة إلى دراسة الممارسات وخاصة القانونية عليها، والقيود الأخلاقية لتحليل وسائل التواصل الاجتماعي، وتوصلت إلى عدّة توصيات فيما يتعلق بالجوانب القانونية والاجتماعية، والمسائل التقنية المتعلقة بكيفية تحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مفيد وبناءها.

دراسة الشامسي (2018): تعد هذه الدراسة من الدراسات الكمية الوصفية، وانطلقت من نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، سعت هذه الدراسة إلى تقصي مدى اعتماد الصحفيين اليمنيين على شبكات التواصل الاجتماعي أثناء الحروب والأزمات، وذلك بالتطبيق على "عاصفة الحزم"، وبعينة تكون من 59 مفردة من الصحفيين اليمنيين العاملين في الصحافة: المطبوعة والإذاعية والإلكترونية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها اعتماد الصحفيين على الإنترنت عامة، وشبكات التواصل الاجتماعي خاصة، للحصول على الأخبار والمعلومات، بما في ذلك أخبار الحرب الدائرة في اليمن أثناء إجراء الدراسة.

دراسة الفهداوي (2019): اعتمدت الدراسة أداة تحليل المضمون وتم تحليل ثلاث صحف تمثل الاتجاهات الرئيسية (الرسمية، المستقلة، الحزبية) المتمثلة في صحف الصباح والزمان وطريق الشعب، وتم تقسيم الموضوعات إلى عدة فئات (سياسية، اقتصادية، انسانية، تعليمية، صحية، اجتماعية)، وخلصت الدراسة إلى أنه يصعب أن تخلو مادة صحفية من موقف، أو اتجاه، أو طريقة، أو قضية تتناولها أو تعالجها.

دراسة محمد (2020): استخدمت الدراسة منهج مسح جمهور وسائل الإعلام واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وهدفت إلى تحليل أنماط تعرض الجمهور العربي للصفحات "الإسرائيلية" باللغة العربية على شبكات التواصل الاجتماعي، مجتمع الدراسة تكون من 399 مبعوث من 14 دولة عربية، وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها أن الصفحات "الإسرائيلية" تحظى بتفاعل سلبي أعلى من الإيجابي من قبل عينة الدراسة وأن هذا التفاعل بالرغم من سلبيته المرتفعة إلا أنه قد يؤدي إلى نتائج سلبية على إدراك طبيعة الصراع من قبل الجمهور، وأن هذه الصفحات استطاعت الوصول إلى مستويات مختلفة من الجمهور.

دراسة شنان (2021): اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وتحليل المضمون، وهدفت إلى التعرف على الأجندة الإعلامية في قناة "مكان" الفضائية التابعة لهيئة البث الإسرائيلي كنموذج عن القنوات الإسرائيلية الناطقة باللغة العربية الموجهة للشعب العربي في أراضي الـ 48، وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها تركيز الأجندة الإعلامية لقناة "مكان" الفضائية على مواضيع المشاركة السياسية على باقي الموضوعات، وركزت القناة في أجندتها الإعلامية على الأساليب الدعائية في خطابها الإعلامي الموجه بدرجة كبيرة حيث ظهرت الأساليب الدعائية مرتفعة عن باقي الأساليب.

تقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

1. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (Kohn, 2015) بالمنهج والأسلوب، ولكن اختلفت بالعنوان والطريقة والمجتمع، إذ اقتصرَت دراسة (Kohn) على تحليل شبكة الانستغرام فقط بينما هذه الدراسة ستقوم بتحليل ثلاث شبكات هي فيسبوك وتويتر وانستغرام.
2. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (أبو سويم، 2015) بدراسة شبكات التواصل الاجتماعي والنظرية المستخدمة وهي نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام، لكن اختلفت في مجتمع الدراسة والعينة حيث كان مجتمع الدراسة الجامعات الأردنية في العاصمة عمان.
3. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (Li, 2016) بالمنهج والأداة، لكن اختلفت بالعنوان حيث هدفت دراسة (Li) إلى التحري عن موضوع نشر الشائعات في احدى شبكات التواصل الاجتماعي الصينية.
4. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (أبوشنب، 2017) بتحليل شبكات التواصل الاجتماعي حيث حلت دراسة أبوشنب منشورات الناطق باسم الجيش "الإسرائيلي" على الفيسبوك، ولكن اختلفت بالعنوان والطريقة والمجتمع والنظرية المستخدمة والمنهج.
5. اقتربت هذه الدراسة من دراسة ((Marcellino & Smith, 2017) بتحليل شبكات التواصل الاجتماعي حيث ركزت دراسة سميث ومارسلينو على تحليل شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بوزارة الدفاع الأمريكية، واختلفت بالعنوان والطريقة.
6. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (الشامسي، 2018) بدراسة شبكات التواصل الاجتماعي والنظرية المستخدمة، لكن اختلفت في العنوان حيث ركزت دراسة (الشامسي) إلى تقصي مدى اعتماد الصحفيين اليمنيين على شبكات التواصل الاجتماعي أثناء الحروب والأزمات

7. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (الفهداوي، 2019) بالمنهج والأداة، لكن اختلفت بالعنوان حيث حللت دراسة (الفهداوي) الصحف العراقية التي تمثل الاتجاهات الرئيسية (الرسمية، المستقلة، الحزبية) وتمثلت في صحف الصباح والزمان وطريق الشعب.

8. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (محمد، 2020) في التحليل، ولكن اختلفت بالأداة، دراسة (محمد) استخدمت أداة الاستبانة والدراسة الحالية استخدمت تحليل المضمون والمقابلات المعمقة.

9. اقتربت هذه الدراسة من دراسة (شنان، 2021) في المنهج والأداة واختلفت بالعنوان والنظرية المستخدمة، دراسة (شنان) استخدمت نظرية الأجندة، وهدفت إلى دراسة الأجندة الإعلامية لقناة "مكان" الفضائية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

يتضمن هذا الفصل الطرق والإجراءات للوصول إلى مسعى الباحث في هذه الدراسة، الذي يهتم في قراءة توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جرّاح" من حيث الماهية والكيفية كما يتضمن وصف المنهج ومجتمع الدراسة وعينتها وأداتها وإجراءات تطبيقها.

منهج الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج المسحي الوصفي، الذي يعتمد على الواقع كما هو، ويهتم ووصفه بدقة والتعبير عنه وبيان خصائصه، وبالإضافة للكم يتم الوصف من خلال أرقام وجداول توضح حجم الظاهرة أو درجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة. (أبو حطب وصادق، 2010)

وتم استخدام أسلوب تحليل المضمون كأداة لهذه الدراسة، ويرى لاسويل أن تحليل المضمون يهدف إلى الوصف الموضوعي والدقيق لما يُقال عن موضوع في وقت معين. (عبد الحميد، 2000)

وبناءً على ذلك تم تحليل الصفحات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي لعدد من المؤثرين الذين وظفوا حساباتهم على شبكات التواصل الاجتماعي لتسليط الضوء على قضية "حي الشيخ جرّاح" وتم إجراء مقابلات معمقة مع عدد من المؤثرين للإجابة على أسئلة الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في تحليل حسابات بعض مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، انستغرام، تويتر) وتم اختيار مجموعة منهم لتحليل حساباتهم وإجراء مقابلات معمقة مع بعضهم.

عينة الدراسة

مؤثرو شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستغرام) وتم اختيار كل من منى الكرد، منى حوا، طارق البكري، كريستين الريناوي، خالد الزعبي، نور أبوغوش، حسام سالم، أسيل عيد، عبدالغفو بسام، وتم استخدام العينة القصدية أو العمدية في هذه الدراسة حيث تم اختيار العينة اختياراً حراً على أساس أنها تحقق اغراض الدراسة.

أداة الدراسة

استخدمت الدراسة تحليل المضمون للتعرف على كيفية وماهية توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جراح"، وتم إجراء مقابلات معمقة للإجابة عن بعض الأسئلة.

تحليل المضمون "أحد الأدوات البحثية المستخدمة في عملية جمع المعلومات في الدراسات والبحوث الإعلامية، إضافة إلى الدراسات الاجتماعية التي تهتم برصد وتوصيف وتحليل المضامين المختلفة، فهو عملية تتضمن مجموعة من الخطوات المتتالية والمتكاملة." (اللبان وعبد المقصود، 2008، ص92)، وتحليل المحتوى يعني "طريقة البحث للوصول إلى وصف موضوعي، ومنهجي،

وكمي، وهو الهدف الرئيسي، ويرى لاسويل أن تحليل المضمون يهدف إلى الوصف الموضوعي والدقيق لما يقال عن موضوع محدد في وقت. " (عبد الحميد، 2000، ص17)

فئات التحليل

تم تحديد فئات التحليل، بما يرتبط مع مشكلة الدراسة وأهدافها وأسئلتها، حيث تم تحديد أربع فئات رئيسية يقوم على أساسها تحليل مضمون عينة الدراسة.

أولاً: (ماذا قيل؟) وتشمل المواضيع التي نشرت على صفحات المؤثرين على شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جراح".

ثانياً: (كيف قيل؟) وتشمل فئات الأنماط والأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في قية "حي الشيخ جراح"، بالإضافة إلى المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم.

تم وضع تعريفات لكل فئة من هذه الفئات بما يحقق أهداف الدراسة ويجيب على أسئلتها.

- فئات "ماذا قيل؟" وتشمل:

1. فئات الموضوع: ويقصد بها عما تتحدث عنه المادة المنشورة على صفحات المؤثرين

بخصوص قضية "حي الشيخ جراح" وقد تم استخدام الفئات الفرعية الآتية:

1-1: المواضيع السياسية: ويقصد بها المواضيع التي لها صلة بقضية "حي الشيخ جراح"

والتأثيرات المحتملة لتبعاتها من قرارات من المحاكم الإسرائيلية، واستخدام سياسات من قبل سلطات

الاحتلال لقمع أهالي "حي الشيخ جراح".

2-1: **المواضيع الإنسانية والاجتماعية:** ويقصد بها البعد الإنساني والاجتماعي في قضية "حي الشيخ جرّاح".

3-1: **المواضيع الاقتصادية:** ويقصد بها جميع المواضيع الاقتصادية التي لها علاقة بقضية "حي الشيخ جرّاح".

4-1: **المواضيع الصحية:** ويقصد بها المواضيع التي تعنى بالشأن الصحي لأهالي "حي الشيخ جرّاح".

–فئات "كيف قيل؟" وتشمل:

2. **فئات الأنماط:** ويقصد بها الأنماط التي اعتمد عليها المؤثرون في قضية "حي الشيخ جرّاح".

1-2: **منشور:** ويقصد به أي منشور يتعلق بقضية "حي الشيخ جرّاح" على صفحات المؤثرين على شبكات التواصل الاجتماعي.

2-2: **تغريدة:** ويقصد بها تغريدات المؤثرين التي تخص قضية "حي الشيخ جرّاح" على شبكة تويتر.

3-2: **بث مباشر:** ويقصد به أي بث مباشر كان هدفه الحديث عن قضية "حي الشيخ جرّاح" على شبكتي فيسبوك وإنستغرام.

4-2: **قصص:** ويقصد بها كل ما نشر بخصوص قضية "حي الشيخ جرّاح" من خلال استخدام خاصية القصص وهي إحدى خصائص شبكتي فيسبوك وتويتر.

5-2: **فيديو:** ويقصد به ما تم نشره من فيديوهات قبل المؤثرين عن قضية "حي الشيخ جرّاح".

2-6: صور: ويقصد بها كل الصور المنشورة من قبل المؤثرين على شبكات التواصل الاجتماعي عن قضية "حي الشيخ جرّاح".

3. فئات الاساليب المعتمدة في المحتوى المنشور: ويقصد بها الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جرّاح".

3-1: أساليب تحليلية: المقصود بها كل ما ذكر أو تم السؤال عنه بقصد التحليل وتم نشره على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي فيما يخص قضية "حي الشيخ جرّاح".

3-2: أساليب دعائية: المقصود بها كل ما ذكر أو تم السؤال عنه بقصد تقديم الدعاية وتم نشره على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي فيما يخص قضية "حي الشيخ جرّاح".

3-3: أساليب نقاشية: كل ما نشر على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي بقصد تقديم نقاش عن أوضاع "حي الشيخ جرّاح".

3-4: أساليب طرح أفكار: يقصد بها كل ما تم ذكره بقصد طرح أفكار عن أوضاع حي الشيخ جرّاح على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي.

3-5: أساليب إملاء أفكار واتجاهات معينة: المقصود ما تم ذكره بقصد إملاء أفكار واتجاهات معينة عن الأوضاع والأمور في "حي الشيخ جرّاح" ونشر على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي.

3-6: طلب آراء واتجاهات معينة: المقصود ما تم ذكره بقصد طلب آراء واتجاهات عن الأوضاع والأمور في "حي الشيخ جرّاح" ونشر على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي.

4. **فئات المصادر:** ويقصد بها المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم.

1-4: **مصادر مجتمعية:** مجموعة من المصادر التي تتمثل في أهالي "حي الشيخ جرّاح" وخاصة أصحاب المسؤولية في الحي.

2-4: **صحف ووكالات ومواقع الكترونية فلسطينية:** هي مجموعة من الوكالات والمواقع الإعلامية الفلسطينية والصحف الفلسطينية التي اعتمد عليها المؤثرين كمصدر للمعلومات حول قضية "حي الشيخ جرّاح".

3-4: **صحف ووكالات ومواقع الكترونية إسرائيلية:** هي مجموعة من الوكالات والمواقع الإعلامية الإسرائيلية والصحف الإسرائيلية التي اعتمد عليها المؤثرين كمصدر للمعلومات حول قضية "حي الشيخ جرّاح".

4-4: **صحف ووكالات ومواقع الكترونية دولية:** هي مجموعة من الوكالات والمواقع الإعلامية الدولية والصحف الدولية التي اعتمد عليها المؤثرين كمصدر للمعلومات حول قضية "حي الشيخ جرّاح".

4-5: **محطات وإذاعات فلسطينية:** مجموعة من المحطات الإذاعية والتلفزيونية الفلسطينية التي اعتمد عليها المؤثرون كمصدر للمعلومات حول قضية "حي الشيخ جرّاح".

4-6: **محطات وإذاعات إسرائيلية:** مجموعة من المحطات الإذاعية والتلفزيونية الإسرائيلية التي اعتمد عليها المؤثرون كمصدر للمعلومات حول قضية "حي الشيخ جرّاح".

4-7: محطات وإذاعات دولية: مجموعة من المحطات الإذاعية والتلفزيونية الدولية التي اعتمد عليها المؤثرون كمصدر للمعلومات حول قضية "حي الشيخ جرّاح".

4-8: مصادر حكومية فلسطينية: مجموعة من المصادر الحكومية الفلسطينية التي كانت تشكل مصدر للمعلومات بالنسبة لمؤثري شبكات التواصل الاجتماعي.

4-9: مصادر حكومية إسرائيلية: مجموعة من المصادر الحكومية الإسرائيلية التي كانت تشكل مصدر للمعلومات بالنسبة لمؤثري شبكات التواصل الاجتماعي.

4-10: شهود عيان: أهالي "حي الشيخ جرّاح" الذين كانوا ينقلون المعلومات للمؤثرين حول ما يحصل داخل الحي.

صدق الأداة

يقصد باختبار الصدق الكشف عن إمكانية أداة الدراسة ومدى صحتها وصلاحيتها لقياس ما هو مقصود في الدراسة، أو الكشف عن صلاحية أداة الدراسة لتحقيق أهدافها، مما يؤدي ذلك إلى ارتفاع مصداقية النتائج، وشعور الباحث بثقة عالية فيما توصل إليه من نتائج.

تم عرض فئات التحليل على مجموعة من الخبراء والأساتذة من أجل تحكيمها وبعد ذلك تم اعتماد شكل استمارة التحليل (كشاف تحليل المضمون) بعد أخذ الملاحظات والتوجيهات منهم.

ثبات الأداة

يعتبر الثبات أحد أهم المقاييس التي يقوم الباحثون باختبارها في البحث العلمي، ويجب عليك كباحث أن تأخذ مفهوم الثبات وأسلوب قياسه بعين الاعتبار عند اختيار وتصميم الأداة التي سوف تقوم باستخدامها في جمع البيانات الخاصة بالبحث العلمي الذي تقوم كباحث بكتابته، والمقصود

بالثبات في أداة جمع البيانات الخاصة بالبحث العلمي أنه عندما يتم اختبار ثبات الأداة يجب ألا تتغير درجة ثباته بشكل يؤثر على النتائج التي يتم الحصول عليها، بحيث يجب أن يكون الناتج مع عملية قياس واختبار الثبات أن تحصل على نفس النتائج في كل مرة، وسواء تم تطبيق الاختبار لقياس درجة الثبات مرة أو أكثر في أداة البحث العلمي، فيجب أن تكون النتائج دائماً متشابهة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تكون ظروف إجراء اختبار قياس الثبات لأداة البحث العلمي متشابهة. (حسين، 2006، ص 301-302)

وبهدف التحقق من ثبات الأداة، تم تطبيق كشاف التحليل على جزء من عينة الدراسة مرتين وبفارق زمني مدته شهر واحد واستخدام معادلة هولستي لاستخراج معامل الثبات وهي:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{M \times 2}{2N+1N}$$

حيث ان M = عدد الفئات المتفق عليها في عملية التحليل.

N = مجموع فئات التحليل.

تطبيق معادلة هولستي على نتائج إعادة الاختبار لعينة الدراسة.

$$0.90 = \frac{2 \times 30}{34+32}$$

وتساوي 90% وهي نسبة جيدة دالة على ثبات مستوى التحليل.

إجراءات الدراسة

- تم توزيع استبانة استطلاعية على عينة عشوائية مكونة من 400 شخص من مستخدمي

شبكات التواصل الاجتماعي لمعرفة أهم الشبكات التي تم استخدامها من قبلهم لمعرفة أخبار

قضية "حي الشيخ جرّاح" وتبين من خلالها أن انستغرام وفيسبوك وتويتر هي أكثر الشبكات استخداماً

- تم تحليل صفحات بعض المؤثرين الذين كان لهم دور كبير في نشر كل ما يتعلق بقضية "حي الشيخ جرّاح" على شبكات التواصل الاجتماعي، وتم اختيار هذه المجموعة لأنهم كانوا الأكثر متابعة من قبل الجمهور، بالإضافة إلى التركيز في المحتوى المنشور على صفحاتهم على القضية الفلسطينية بشكل عام وقضية "حي الشيخ جرّاح" بشكل خاص.
- تم عقد لقاءات معمقة مع القائمين بالاتصال داخل وخارج الأراضي الفلسطينية المحتلة؛ للإحاطة قدر الإمكان بزوايا وآليات صنع الرسالة الإعلامية عبر شبكات التواصل الاجتماعي أثناء تغطية أحداث "حي الشيخ جرّاح" وأبرز التحديات التي واجهتهم وطرق التغلب عليها.

المعالجة الإحصائية

تمّ جمع البيانات وترتيبها ومن ثم إدخالها إلى الحاسوب، ومعالجتها بهدف استخراج النتائج الخاصة بتحليل المضمون، وهي التكرارات والنسب المئوية لفئات التحليل؛ من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة والوصول إلى نتائجها، وتم تطبيق معادلة هولستي؛ للتأكد من ثبات أداة تحليل المضمون.

الفصل الرابع نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تمّ تحليل مضمون صفحات بعض مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي واستخراج التكرارات والنسب المئوية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة التي تحمل عنوان "توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جرّاح" " فظهرت الدراسة بالنتائج التالية:

ماذا قيل؟

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال ما المواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جرّاح"؟

بهدف الإجابة عن هذا التساؤل تم استخراج العينات والنسب المئوية للفئات التي تم الاعتماد

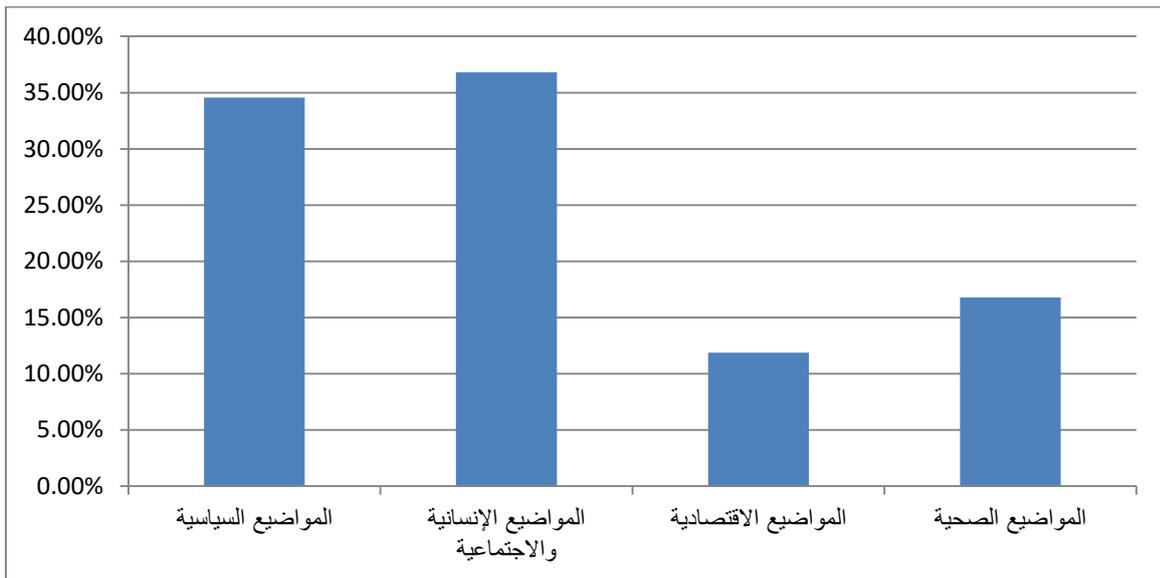
عليها في التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (1)

الجدول (1)

التكرارات والنسب المئوية لفئات المواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جرّاح"

المرتبة	النسبة	التكرار	فئات المواضيع	الرقم
2	%34.56	140	المواضيع السياسية	1
1	%36.79	149	المواضيع الإنسانية والاجتماعية	2
4	%11.86	48	المواضيع الاقتصادية	3
3	%16.79	68	المواضيع الصحية	4
	%100	405	المجموع	5

ويوضح الجدول رقم (1) التكرارات والنسب المئوية الأبرز للمواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية حي الشيخ جراح، حيث أتت فئة المواضيع الإنسانية والاجتماعية بالمرتبة الأولى بنسبة 36.79% وعدد تكرارات (149) من مجموع المواضيع المتناولة على صفحات المؤثرين، وفي المرتبة الثانية المواضيع السياسية بنسبة 34.56% وعدد تكرارات (140)، في حين جاءت المواضيع الصحية في المرتبة الثالثة بنسبة 16.79% وعدد تكرارات (68)، أما المرتبة الرابعة والأخيرة المواضيع الاقتصادية بنسبة 11.86% وعدد تكرارات (48). والشكل رقم (1) المرفق يوضح النسب المئوية للموضوعات التي نشرت على صفحات المؤثرين فيما يخص قضية "حي الشيخ جراح".



الشكل (1): النسب المئوية للمواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جراح"

كيف قيل؟

ثانياً: النتائج المتعلقة بسؤال ما الأشكال المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية

من الأراضي الفلسطينية؟

الجدول (2)

التكرارات والنسب المئوية لفئات الأشكال المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية

من الأراضي الفلسطينية

المرتبة	النسبة	التكرار	فئات الأشكال	الرقم
6	%5.37	17	منشور	1
5	%12.65	40	تغريدة	2
2	%22.15	70	بث مباشر	3
3	%17.08	54	قصص	4
1	%27.21	86	فيديو	5
4	%15.54	49	صور	6
	%100	316	المجموع	7

وتشير البيانات والتكرارات بالإضافة للنسب المئوية في الجدول رقم (2) لفئات الأشكال

المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية، وفي المرتبة

الأولى الفيديو بنسبة %27.21 وعدد تكرارات (86)، والبث المباشر جاء في المرتبة الثانية بنسبة

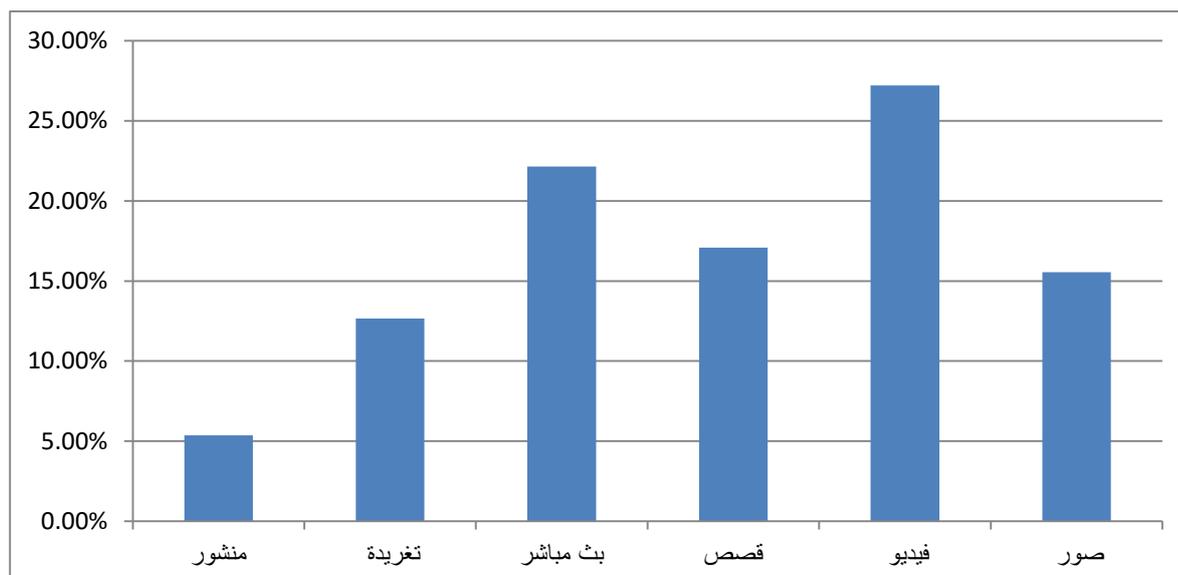
%22.15 وعدد تكرارات (70)، وفي المرتبة الثالثة القصص بنسبة %17.08 وعدد تكرارات

(54)، والصور جاءت في المرتبة الرابعة بنسبة %15.54 وعدد تكرارات (49)، التغريدات جاءت

في المرتبة الخامسة بنسبة %12.65 وعدد تكرارات (40)، أما المنشورات جاءت في المرتبة

الأخيرة بنسبة %5.37 وعدد تكرارات (17). ويوضح الشكل (2) النسب المئوية للأشكال

المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية.



الشكل (2): النسب المئوية للأشكال المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية

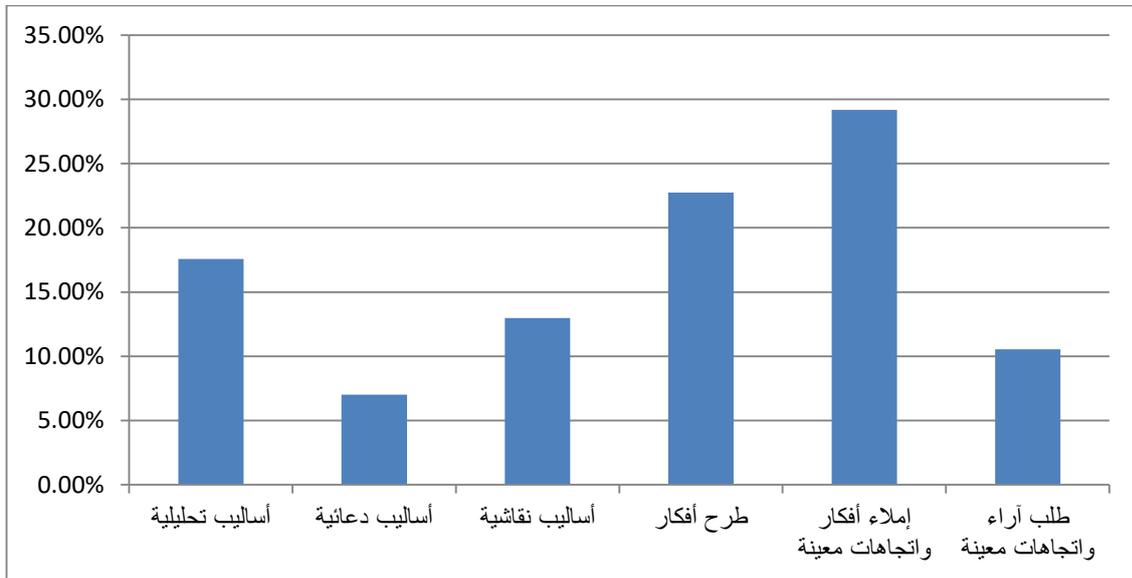
ثالثاً: النتائج المتعلقة بسؤال ما الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"؟

الجدول (3)

التكرارات والنسب المئوية لفئات الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"

المرتبة	النسبة	التكرار	فئات الأسلوب	الرقم
3	%17.56	65	أساليب تحليلية	1
6	%7.02	26	أساليب دعائية	2
4	%12.97	48	أساليب نقاشية	3
2	%22.73	84	طرح أفكار	4
1	%29.18	108	إملاء أفكار واتجاهات معينة	5
5	%10.54	39	طلب آراء واتجاهات معينة	6
	%100	370	المجموع	7

يتضح من الجدول رقم (3) المخصص لفئات الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"، أن فئة إملاء أفكار واتجاهات معينة جاءت بالمرتبة الأولى بنسبة 29.18% وعدد تكرارات (108)، في حين جاءت فئة أساليب طرح أفكار في المرتبة الثانية بنسبة 22.73% وعدد تكرارات (84)، وفي المرتبة الثالثة الأساليب التحليلية بنسبة 17.56% وعدد تكرارات (65)، بينما جاءت فئة الأساليب النقاشية في المرتبة الرابعة بنسبة 12.97% وعدد تكرارات (48)، وفي المرتبة الخامسة طلب آراء واتجاهات معينة بنسبة 10.54% وعدد تكرارات (39)، وجاءت الأساليب الدعائية في المرتبة السادسة بنسبة 7.02% وعدد تكرارات (26). ويوضح الشكل (3) النسب المئوية للأساليب المستخدمة من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"



الشكل (3): النسب المئوية للأساليب المستخدمة من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"

رابعاً: النتائج المتعلقة بسؤال ما المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح"؟

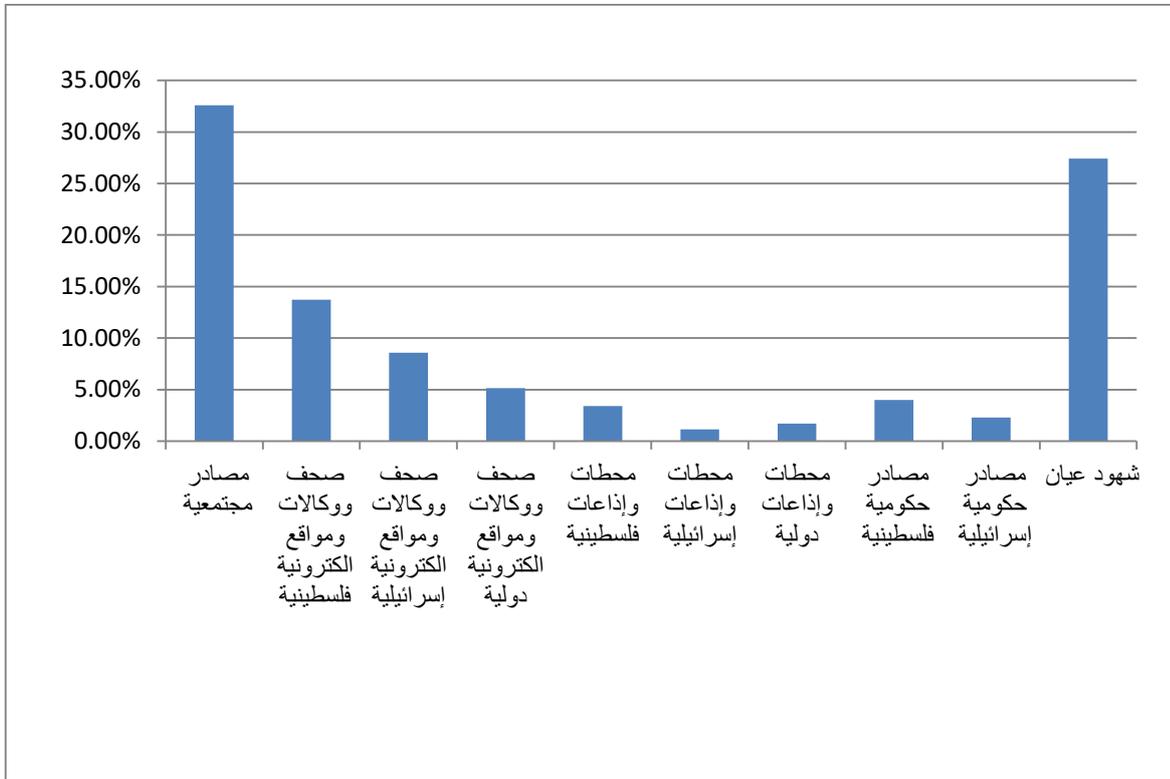
الجدول (4)

التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بفئات المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح"

المرتبة	النسبة	التكرار	فئات المصادر	الرقم
1	32.60%	57	مصادر مجتمعية	1
3	13.71%	24	صحف ووكالات ومواقع إلكترونية فلسطينية	2
4	8.57%	15	صحف ووكالات ومواقع إلكترونية إسرائيلية	3
5	5.14%	9	صحف ووكالات ومواقع إلكترونية دولية	4
7	3.42%	6	محطات وإذاعات فلسطينية	5
10	1.14%	2	محطات وإذاعات إسرائيلية	6
9	1.71%	3	محطات وإذاعات دولية	7
6	4.00%	7	مصادر حكومية فلسطينية	8
8	2.28%	4	مصادر حكومية إسرائيلية	9
2	27.43%	48	شهود عيان	10
	100%	175		11

وتشير البيانات والتكرارات بالإضافة للنسب المئوية في الجدول رقم (4) لفئات المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح"، فئة المصادر المجتمعية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 32.60% وعدد تكرارات (57)، في حين جاءت فئة شهود عيان في المرتبة الثانية بنسبة 27.43% وعدد تكرارات (48)، وفي المرتبة الثالثة صحف ووكالات ومواقع إلكترونية فلسطينية بنسبة 13.71% وعدد تكرارات (24)، وجاءت فئة صحف ووكالات ومواقع إلكترونية إسرائيلية في المرتبة الرابعة بنسبة 8.57% وعدد تكرارات (15)، وفي المرتبة الخامسة صحف ووكالات ومواقع إلكترونية دولية بنسبة 5.14% وعدد تكرارات (9)، أما المصادر

الحكومية الفلسطينية جاءت في المرتبة السادسة بنسبة 4.00% وعدد تكرارات (7)، وفي المرتبة السابعة المحطات والإذاعات الفلسطينية بنسبة 3.42% وعدد تكرارات (6)، أما المصادر الحكومية الإسرائيلية جاءت في المرتبة الثامنة بنسبة 2.28% وعدد تكرارات (4)، وفي المرتبة التاسعة محطات وإذاعات إسرائيلية بنسبة 1.71% وعدد تكرارات (3)، أما فئة محطات وإذاعات دولية جاءت في المرتبة العاشرة بنسبة 1.14% وعدد تكرارات (2). والشكل رقم (4) يوضح النسب المئوية للمصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتوهم حول قضية "حي الشيخ جراح".



الشكل (4): النسب المئوية للمصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتوهم حول قضية "حي الشيخ جراح"

بالإضافة إلى تحليل المضمون تم إجراء مقابلات مع سبعة مؤثرين على شبكات التواصل

الاجتماعي للإجابة عن السؤالين الخامس والسادس وجاءت النتائج كالتالي:

الإجابة على السؤال الخامس: ما التحديات التي واجهت المؤثرين أثناء وبعد إيصال الرسالة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي؟

أكد المبحوثون أن حجب المحتوى من خلال بعض الشبكات شكل أكبر تحدي بالنسبة لهم عند إرسال الرسالة، سواء من الأراضي الفلسطينية أو من خارجها، وأن سياسة فيسبوك وتحديد المحتوى لإنستغرام وفيسبوك كان عقبة كبيرة لإيصال الرسالة، أشار خالد الزعبي إلى أنه تم حذف وحظر أي منشور كان يخص القضية الفلسطينية على شبكة انستغرام وتم حظر حسابه وحسابات عدد من المؤثرين أكثر من مرة، ولم يلاحظوا هذا التصرف من قبل شبكة تويتر، إذ كانت حرية التعبير من خلالها أكبر.

وأظهرت النتائج أن المؤثرين حاولوا تجنب التكرار في المحتوى وعرض القضية من زوايا مختلفة، وأن طول القضية واعتماد سياسة المماثلة هو عقبة اخرى نحاول التغلب عليها لإبقاء صدق القضية فعال.

العامل النفسي كان من أبرز التحديات التي واجهت المؤثرين أثناء إيصال الرسالة طارق البكري قال: من التحديات التي واجهتنا التصوير عند الاعتقالات، في بعض الأحيان عدم علم الأهل باعتقال أحد أفراد عائلتهم كان يشكل خوف لدى المؤثرين كي لا يشكل أزمات نفسية لهم وأشار بعض المؤثرين إلى أن الاحتلال وعند تنبئه لأثر شبكات التواصل الاجتماعي خاصة انستغرام منع دخول المقدسيين من خلال وضع حواجز أمام الحي لإعاقة دخولهم ومنعهم من تصوير ما يحدث داخل "حي الشيخ جراح".

كريستين الريناوي قالت "إن التحدي هو الاحتلال الاسرائيلي الذي قامت مخابراته باستدعائي للتحقيق خلال معركة الشيخ جراح لاعتبارهم أنني خرقت قرار منع عمل تلفزيون فلسطين في القدس لتكرار رؤيتي في الميدان وحينها أوضحت أنني أعمل لصالح صفحتي الشخصية على فيسبوك وتعرضت للتهديد بأن عملي الخاص ممنوع وأبلغت حينها الجهات ذات العلاقة بالعمل الصحفي والحقوقى بهذا التهديد السافر والخطير وغير المنطقي".

وتميل تلك المنصات التي تقدّم الخدمات الرقمية إلى الطرف الأقوى لما يحقق لها من مصالح ربحية بالدرجة الأولى، حيث تتم ملاحقة المحتوى الفلسطيني إما بحذف المنشور أو بحذف الحسابات، بدلاً من الإشارة إلى وجود جمعيات إسرائيلية متخصصة لديها باحثون يتابعون كل صغيرة وكبيرة على شبكات التواصل الاجتماعي، ويطالبون بشكل مستمر إدارة تلك المنصات بفرض قيود صارمة على المحتوى الفلسطيني، لا سيما الذي يفضح جرائم الاحتلال.

ولمن يتابع أحداث قضية الشيخ جراح منذ بدايتها وحتى اليوم، وهو زمنياً يتعدى المحددات الزمنية للبحث، ولكن لأن مستجدات متوالية تطرأ على هذه القضية، فإن ملاحظة التعتيم والإغلاق الممارسة على المواقع التي تتعاطف مع القضية يتوافق كلياً مع إجراءات تلك المنصات التي تقدم الخدمات الرقمية كونها تميل إلى "الطرف الأقوى" لما يحقق لها من مصالح ربحية بالدرجة الأولى، حيث تتم ملاحقة المحتوى الفلسطيني إما بحذف المنشورات، وإما إغلاق حسابات لفترة محددة، وإما إغلاقها نهائياً بذريعة مخالفتها لمعايير النشر في تلك المنصات.

الإجابة على السؤال السادس: كيف تعامل المؤثرون مع تحديات شبكات التواصل الاجتماعي؟

تبين من خلال الدراسة أنه للتغلب على هذه التحديات استخدم المؤثرون طرقاً متعددة مثل سياسة النقاط بين الحروف بالكلمة الواحدة في بعض الأحيان والابتعاد عن الكلمات المحظورة، كما اتبعوا سياسة التحشيد؛ من خلال نشر الحدث والطلب من الناس التفاعل معه فيقوم أكثر من شخص بنشر الحدث كل بطريقته.

ولأن الحظر كان على الصورة والكلام المكتوب، كان البث المباشر هو السبيل والحل الأمثل لنشر الأحداث وإيصال الرسالة من الأراضي الفلسطينية لعالم أجمع، وكان يتم ذلك من خلال استخدام عنوان لا يشمل كلمات محظورة بالنسبة لشبكات التواصل الاجتماعي، ومن خلال البث يتم سرد كل التفاصيل والأحداث بشكل محكي.

كريستين الريناوي وحسام سالم نظرا لعملهم في المجال الصحفي التحديات التي واجهتهم على شبكات التواصل الاجتماعي أقل، كريستين قالت: "كنت أعتد في تغطيتي على الالتزام بمعايير وأخلاقيات الصحافة من مهنية ودقة ونشر ما هو مسموح نشره من صور وفيديوهات وبالتالي لم أتعرض لحذف أو ملاحقة معنية"، وحسام قال: "إنه كان ينشر من خلال وسوم تحمل كلمات صحفية حتى لا يتم حذف المنشور"، وبصفته كمصور صحفي كان لديه علم بالكلمات المفتاحية التي قد تستخدم، ولا تشكل انتهاك لسياسات الشبكات.

الفصل الخامس
مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

تتضمن هذه الصفحات عرضاً للنتائج التي توصل إليها الباحث بعد إجراء تحليل المضمون ومقابلات مع عدد من مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك للإسهام في تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة بمعرفة كيفية توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جراح"

أولاً: مناقشة نتائج السؤال الأول: ما المواضيع المنشورة على صفحات مؤثري شبكات التواصل الاجتماعي والتي تخص قضية "حي الشيخ جراح"؟

دلت النتائج أن المواضيع الإنسانية والاجتماعية كانت بالمرتبة الأولى بنسبة 36.79% من مجموع المواضيع المتناولة على صفحات المؤثرين متفوقة على المواضيع السياسية التي جاءت في المرتبة الثانية، والمواضيع الصحية في المرتبة الثالثة، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة المواضيع الاقتصادية بنسبة 11.86%.

ويرى الباحث أن انتشار استخدام الشبكات الرقمية ساهم في ربط وتحفيز الجمهور في الداخل الفلسطيني وخارجه، على أن يكونوا أكثر مسؤولية اجتماعياً وأكثر انخراطاً في القضايا الإنسانية، لاسيما أن شبكات التواصل الاجتماعي المتعددة تؤدي دوراً محورياً في تعزيز البناء الفكري لدى الشباب وترسيخ منظومة الوعي لديه عن واقعه وطموحاته ومشكلاته، وتوفير مفاهيم تواصلية

متنوعة تقدم بدائل يتفاعل معها الشباب في ظل نقاشات مستمرة وطرح نوعي متكامل لقضاياها وموقعه في منظومة العمل الوطني والنضالي.

ثانياً: مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما الأشكال المستخدمة من قبل المؤثرين لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية؟

نلاحظ من خلال النتائج تركيز المؤثرين على "الفيديو" الذي جاء في المرتبة الأولى بنسبة 27.21%، والبت المباشر جاء في المرتبة الثانية، ويرى الباحث أن الإعلام يتجه أكثر فأكثر نحو استكشاف أشكال جديدة من السرد الرقمي البصري واعتمادها، وأحد هذه الأشكال هي خاصية البث المباشر ومقاطع الفيديو الجديدة الخاصة بشبكات التواصل الاجتماعي. وإذا ما تم إنتاجها بشكل ناجح فإنها تخبر قصصاً في وقت أقل وتدفع الجمهور إلى التفاعل والنقاش. وتبعاً لتجربة الباحث المهنية في قناة المملكة وخصوصاً في برامج تتعلق بمنصات التواصل الاجتماعي، فقد تشابهت النتائج مع ملاحظة الباحث حول اتجاهات الجمهور نحو مقاطع الفيديو المنشورة عبر شبكتي "فيسبوك" و"انستغرام"، وهو ما خدم المؤثرين في قضية "حي الشيخ جراح".

وهذا يتفق مع رؤية بافلوك التي تؤكد على أن المشهد الخاص بتكنولوجيات الإعلام الجديد لبناء نظريات الإعلام الإلكتروني أو الجديد يتغير بمثل سرعة تطور هذه التكنولوجيا وفي كل عام خطوات التطور التكنولوجي تتسارع، وفي كل صباح يعلن عن منتج جديد وهذا ما يدفع المؤثرين لمواكبة كل ما يحدث في عالم التكنولوجيا وتطورات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ويرى بافلوك أيضاً ضرورة توفر خارطة طريق إطار مفاهيمي لفهم أبعاد وآثار تكنولوجيات الإعلام الجديد، وواحد من أدوات رسم هذه الخريطة تكمن في فهم وظائفها الأساسية وهي الإنتاج والتوزيع والعرض والتخزين.

ثالثاً: مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي

تختص بقضية "حي الشيخ جراح"؟

يتضح من الجدول رقم (3) المخصص لفئات الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"، أن فئة إملاء أفكار واتجاهات معينة جاءت بالمرتبة الأولى بنسبة 29.18% وعدد تكرارات (108)، في حين جاءت فئة أساليب طرح أفكار في المرتبة الثانية في حين جاءت فئة الأساليب الدعائية في المرتبة الأخيرة بنسبة 7.02%.

لاحظ الباحث أن النتيجة السابقة قد فسرت سابقاً في دراسة لوليام مارسيلينو، وميجان.ل.سميث وعنوانها (رصد وسائل التواصل الاجتماعي عبر تحليلات وزارة الدفاع الأمريكية) والتي تقول إن وحدة تحليل فئات العامة تعتمد على أفكار مستخلصة لأشخاص لديهم مصلحة تحقيق التأييد، باستخدام لغة مشتركة من أجل معالجة مشكلة شائعة. كما تفسر الدراسة أهمية تحليل الموقف باعتباره نوعاً أكثر تطوراً وتفصيلاً من تحليل المشاعر، كما ينظر تحليل الموقف في تواتر فئات من الكلمات والتعبير مثل الغضب والحزن واليقين، على أنه مفيد للإجابة على الأسئلة الاجتماعية الثقافية حول المواقف والعواطف والقيم.

ومن خلال المقابلات المعمقة التي أجريت مع عدد من المبحوثين ظهر من خلال الإجابات أن المؤثرين عندما شعروا بقوة العمل وأثره كانوا يستخدمون كل الأشكال لإيصال الرسالة الإعلامية، أسيل عيد قالت "إن الأشكال تم استخدامها اعتماداً على المضمون. مثلاً؛ كنا ننشر فيديوهات لتوثيق الاعتداءات أكثر من صور، وفي معظم الأحيان فضلنا أن يخاطب المنشور الناس بشكل بسيط واصف للحدث والمشاعر عوضاً عن الأخبار الجامدة."

وأشار كل من طارق البكري وعبدالعفو بسام إلى أن البث المباشر على شبكة إنستغرام شكل قوة لإيصال الرسالة الإعلامية، حيث وصل عدد المتابعين في أغلب الأحيان إلى أكثر من 100 ألف متابع، على الرغم من أن الفئة العمرية التي كانت تتابع المؤثرين حسب الإحصائيات الخاصة بكل شبكة بشكل أكبر هي فئة 18-24 عام، وهذا ما يؤكد دور الشباب المهم في إبراز قضية "حي الشيخ جراح". هذه النتيجة بالنسبة للباحث تتقاطع منطقياً مع نتائج السؤال السابق، وبالتالي فإن المرسل في هذه المرحلة يكون قد تعامل مع درجة اعتماد الجمهور على البث المباشر والفيديوهات بشكل موجه ومنهجي.

ولاحظ الباحث التأثير الكبير لشبكات التواصل الاجتماعي في إبراز قضية "حي الشيخ جراح" عالمياً، الشيء الذي دفعهم لاستخدام كافة الأشكال لإيصال الرسالة، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن المحتوى كان أيضاً يشكل العنصر الأهم لاختيار شكل الرسالة الإعلامية، فمنذ أن بدأت الشرارة الأولى للتصعيد الإسرائيلي من خلال قرار تهجير عائلات فلسطينية من منازلهم في حي الشيخ جراح بالقدس الشرقية المحتلة وتسكين مستوطنين إسرائيليين مكانهم في إطار خطة التهويد الكامل للقدس، أصبحت منصات التواصل الاجتماعي -خصوصاً فيسبوك وتويتر- ساحة لتعبير كل طرف عن وجهة نظره ومحاولة كسب التأييد من المستخدمين لتلك المنصات حول العالم.

وكان لافتاً أن عدداً كبيراً من النشطاء العرب على منصات التواصل الاجتماعي، وبصفة خاصة فيسبوك وتويتر، قد تعرضوا إما لإنذارات بالخطر، أو حظر مؤقت، أو إغلاق لحساباتهم، بسبب ما قالوا إنه مناصرتهم لفلسطين وانتقادهم للعدوان الإسرائيلي، ثم تكررت الشكوى نفسها -ولا تزال- من جانب كثير من المستخدمين العاديين لتلك المنصات، خاصةً فيسبوك وتويتر.

كما أشار بعض المبحوثين أنهم نشروا فيديوهات لتوثيق الاعتداءات أكثر من الصور، وفي حالة أن المعلومة تحتوي على تفاصيل كبيرة نقوم كانت الثور التي تحتوي على معلومات هي الشكل الأفضل للتعبير.

عموماً يرى الباحث انه لا يوجد شكل واحد تم اعتماده من قبل المبحوثين، وكان هناك في بعض الأحيان دمج بين عدة أشكال، خاصة في استغرام الذي يتيح لك نشر عدة أشكال في نفس الوقت ونفس المنشور.

رابعاً: مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جرّاح"؟

أشارت البيانات في الجدول رقم (4) لفئات المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جرّاح"، فئة المصادر المجتمعية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 32.60% وعدد تكرارات (57)، في حين جاءت فئة شهود عيان في المرتبة الثانية بنسبة 27.43% وهذا ما يظهر رغبة الجمهور بالحصول على المعلومات بدقة ومصداقية وشفافية وهذا ما جعل الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي كبيراً، وتظهر النتائج أن الاعتماد على المحطات والاذاعات الإسرائيلية جاء في المرتبة التاسعة وهذا يظهر زيادة الوعي لدى الجمهور المتلقي الذي أصبح يدرك أن التشويه قد يحدث في الرسالة الإعلامية قبل ان تصل إليه.

وهنا فإن الباحث يجد بأن النتيجة تتماشى تماماً مع قاعدة التعرض الانتقائي من قبل الأفراد على أساس المزاجية والمشاعر الشخصية، والاهتمام المشترك واجتتاب المعلومات المخالفة للقيم والمعتقدات الاجتماعية. والإدراك بناء على المنظور الذاتي والانحياز للإدراك الانتقائي.

خامساً: مناقشة نتائج السؤال الخامس: ما التحديات التي واجهت المؤثرين أثناء وبعد إيصال الرسالة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي؟

توصلت الدراسة إلى أن سياسات الشبكات شكلت التحدي الأكبر لمرسلي الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية أو ناقليها من الخارج، حجب المحتوى من خلال بعض الشبكات شكل أكبر تحدي بالنسبة للمؤثرين، بالإضافة إلى أن شبكة انستغرام وعلى الرغم من أنها كانت الأكثر استخداماً من قبل المؤثرين شهدت حذف وحظر ملحوظ لأي منشور كان يخص قضية "حي الشيخ جراح" وتم حظر حسابات عدد من المؤثرين أكثر من النشر المكثف على وسائل التواصل الاجتماعي واستخدام اللغات المتعددة لإيصال معاناة الفلسطينيين، ساهما بشكل فعال في نشر جرائم الاحتلال الإسرائيلي وتعريته أمام العالم، إذ أفاق العالم على حقائق وقصص مروعة من أرض الواقع، بعد أن كان مغيباً لعقود بسبب السياسات المتبعة من قبل الإعلام التقليدي الذي تهيمن عليه الصهيونية والتي تخفي جرائمه ضد الشعب الفلسطيني الأعزل، وترسل صور لامعة عن الاحتلال الإسرائيلي لتظهره بمظهر الضحية. مرة، وتوصلت الدراسة إلى أن سقف الحرية على تويتر كان أعلى من الشبكات المملوكة من قبل فيسبوك.

وأكدت نتائج الدراسة أن التقييدات الرقابية على الفيسبوك كانت مدعاة للحذر بحيث كان على المبحوثين الانتباه على كل صياغة وكل صورة وكيفية الكتابة لتفادي الحظر، إضافة إلى تحدي عدم تكرار المحتوى والبحث عن زوايا جديدة لطرح القضية.

لم تقتصر التحديات على الواقع الافتراضي وشبكات التواصل الاجتماعي، فعندما تنبه الاحتلال لأثرها، وما أحدثته من ضجة عالمية بعد أن نقلت الرسالة على أيدي المؤثرين إلى العالم

أجمع، شكل تحدياً أكبر لهم، تضييقات كثيرة ومنع دخولهم ووضع الحواجز على مداخل الحي شكل عقبة لكل ناقل للرسالة الإعلامية من داخله.

سادساً: مناقشة نتائج السؤال السادس: كيف تعامل المؤثرون مع تحديات شبكات التواصل الاجتماعي؟

خلصت الدراسة أن عدداً من المؤثرين اعتمدوا سياسة النقاط بين الحروف بالكلمة الواحدة في بعض الأحيان والابتعاد عن الكلمات المحظورة التي قد تؤدي إلى حذف المحتوى المنشور، بالإضافة إلى الاستمرارية واستخدام أشكال جديدة لا تنطبق عليها سياسات بعض الشبكات كالبث المباشر والأسئلة التفاعلية.

ورغم الحرب الطاحنة في عالم التواصل الاجتماعي والإنترنت عموماً، والذي تستخدم فيه استراتيجيات التشويه، ونشر مضامين سلبية عن الفلسطينيين عالمياً، وتحرير محتويات "ويكيبيديا" بشكل ممنهج ومشوّه، ورغم حرب الرواية السائدة والتي يركز عليها الاحتلال الإسرائيلي لنشر روايته بعدة لغات، لكن ما جرى مع قضية الشيخ جرّاح، وخصوصاً بعد إصدار المنصات الاجتماعية توضيحاً واعتذاراً وإعادة الحسابات والمضامين، فإن ذلك يعده الناشطون والمؤثرون إيجابياً، ويؤكد على أن الضغط المحلي والدولي مع منصات التواصل الاجتماعي يمكن أن يجدي نفعاً.

وأظهرت نتائج المقابلات أيضاً أن المؤثرين استخدموا انستغرام وفيسبوك وتويتر لتغطية قضية "حي الشيخ جرّاح"، وذكر المؤثرون أن انستغرام كانت الشبكة الأكثر استخداماً من قبلهم بسبب الخصائص التي يتمتع بها، فمن خلاله تستطيع استخدام كافة أشكال إيصال الرسالة، المؤثرون في مدينة القدس لجأوا إلى "كلوب هاوس" و "واتساب" بالإضافة إلى هذه الشبكات، بحيث كان "واتساب" أداة الحديث ونقل الصور والفيديوهات بين أبناء مدينة القدس.

هذا الأمر يراه الباحث متوافقاً تماماً مع نظرية اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام، حيث إن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهمت بشكل كبير في نشر قضية حي الشيخ جراح، وذلك من خلال عدة أمور اعتمد فيها الجمهور العربي والغربي عليها كوسيلة اتصال أساسية إن لم تكن وحيدة، أولها النشر المكثف والتغريد على وسم # أنقذوا_حي_الشيخ_جراح، وبأكثر من خمس عشرة لغة، ثم استطاع النشطاء لفت أنظار العالم لحقيقة ما يجري في الحقيقة، من وجهة نظر المؤثرين الذين تمت مقابلتهم.

توصلت الدراسة إلى أن قوة المحتوى المنشور من قبل المؤثرين، هي التي تؤثر في ردود فعل الجمهور المستقبل للرسالة، إذ أكد عدد من الباحثين أن الجمهور يتفاعل كل مكان، وليس على شبكة واحدة فقط لكن المقياس لشدة التفاعل هو المحتوى، وهذا ما شكل تحدي لعدد منهم، بحيث كان عدد منهم يفكر ملياً قبل النشر حتى لا يكرر نفسه.

ذكر المؤثرون أن الجمهور بشكل عام تختلف ردود أفعاله حسب المحتوى المنشور أكثر من الشبكة المنشور عليها، لكن تبين أن غالبية الباحثين لاحظوا ان البث المباشر على شبكتي فيسبوك وانستغرام كان يحصد ردود أفعال وأصداء أكبر من قبل الجمهور المتابع لهم على حساباتهم على شبكات التواصل الاجتماعي، وتبين من خلال المناقشات مع الباحثين أن انستغرام هي الشبكة التي لمسوا فيها تفاعلاً أكبر من قبل الجمهور، قالت نور أبو غوش: "إن الوقت كان دائماً عامل أساسي بالنشر ... مثلاً المنشورات ليلاً كانت تلقى صدى أكبر"، وقال آخرون أن شبكة تويتر حظيت بالاهتمام من قبل بعض الجمهور خاصة السياسيين والإعلاميين وبعض المحطات الفضائية الدولية التي كانت تلجأ لكل ما نشر على تويتر وتصنع منه خبراً وتنتشره عبر منصاتها الرقمية.

ومن خلال عمله في قناة إخبارية (المملكة) فإن ملاحظة الباحث الشخصية تتشابه مع النتائج التي خلصت إليها المقابلات المعمقة، بخصوص حظوة البث المباشر والفيديوهات نسبة لاعتماد الجمهور على أجناس الرسالة التواصلية، لأن نقل نشاط الحي للحدث هناك بالفيديو عبر مواقع التواصل الاجتماعي، قد منح مصداقية للقضية عند المتابعين على هذه المنصات، خاصة أن هذه الفيديوهات كانت لحظية ولم يحدث لها أي تعديل أو لصق أو تلفيق.

وهذا يتفق مع ما جاء في رؤية بولتر وجروسين اللذان وضعوا نظريتهما حول الإعلام الجديد ضمن إطار المميزات الجديدة التي تتمتع بها مثل درجة الأنية والتشعبية، فالرغبة لحالة الأنية رغبة قوية للشفافية المطلوبة في الإعلام. وهذا ما حققته شبكات التواصل الاجتماعي للجمهور المستقبل، حيث أصبح الجمهور يتابع أخبار قضية "حي الشيخ جراح" من خلال شبكات التواصل الاجتماعي التي كانت تتقل كل ما يحدث هناك في نفس اللحظة وبشفافية لذا أصبحت معظم المحطات تعتمد على ما ينشر في شبكات التواصل الاجتماعي بعد التأكد من مصداقيته وهذا يتفق مع ما وضعه بولتر وجروسين عن المعالجة المرتبطة بتطور جميع وسائل الإعلام كل واحدة على حدة، وإصلاح نفسها لنفسها، فالرسومات المتحركة في الكمبيوتر استقادت من خبرات السينما؛ والسينما الآن تستفيد من الخبرات رسومات الكمبيوتر المتحركة، وكذلك التلفزيون والإنترنت؛ فالإنترنت أسست نظامها بناءً على خبرات التلفزيون، ثم عاد التلفزيون الآن ليستفيد من خبرات الإنترنت، والفضائيات أصبحت تستغل ما ينشر على شبكات التواصل الاجتماعي الآن.

التوصيات

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة هذه التوصيات التي يقدمها الباحث:

- إنشاء شبكات ومواقع عربية متخصصة بالشأن الفلسطيني، وخصوصا المقاومة في الداخل؛ لتجنب التعرض للقيود المفروضة من قبل الشبكات العالمية، والمنع والحجب للمحتوى المنشور.
- توجيه الدراسات والبحوث نحو القضايا الحقوقية المرتبطة بشبكات التواصل الاجتماعي؛ للخروج بآليات وقواعد تحكم العلاقة بين وسائل الإعلام التقليدية ووسائل الإعلام الجديدة.
- الاستدلال بالدراسات والأبحاث المتعلقة بالقضايا الحقوقية وطريقة نشرها عبر شبكات التواصل الاجتماعي، واستخدامها في تدريس مساقات الأخلاقيات الإعلامية، والتدريب عليها.
- تدريس مساقات تتعلق بخوارزميات شبكات التواصل الاجتماعي، والتعامل معها من قبل مرسلي الرسالة الإعلامية، وذلك في مساقات الإعلام الرقمي والصحافة الإلكترونية.

قائمة المراجع

المراجع العربية

الكتاب المقدس. سفر المزمور الإصحاح 48.

أبو حطب، فؤاد، صادق، أمال (2010). *مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي*، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية

أبو سويلم، شرحبيل (2015). *اعتماد طلبة الجامعات الأردنية على شبكات التواصل الاجتماعي للحصول على الأخبار والمعلومات*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

أبو شنب، حمزة، (2017). *الخطاب الدعائي الإسرائيلي خلال العدوان على غزة عام 2014 عبر موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.

أرناؤوط، عبد الرؤوف (2021). *مأساة "الشيخ جراح" بالقدس... القصة الكاملة*، تم استرجاعه من شبكة الإنترنت بتاريخ 27/7/2021، <https://www.aa.com.tr/ar/>

اسماعيل، محمود (2003). *مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير*، ط1، القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع.

البكري، إياد شاكر (2001). *تقنيات الاتصال بين زمنين*. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

حسين، سمير (2006). *دراسات في مناهج البحث العلمي-بحوث الإعلام*. ط3، القاهرة: عالم الكتب.

حلمي، أحمد رأفت (2002). *الصراع العربي الإسرائيلي من مذكرات وذكريات الفريق عبد المنعم واصل*. القاهرة: مكتبة الشروق

الخليلة، أحمد عبد الرحيم سالم (1998). *الاستراتيجية الأردنية وارتباطها بالقضية الفلسطينية (جذورها، حاضرها، مستقبلها)*. عمان: المطابع العسكرية.

دويدري، رجاء (2000). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية. بيروت: دار الفكر المعاصر

ديري، أكرم، والأيوبي، الهيثم (1969). نحو استراتيجية عربية جديدة. بيروت: دار اليقظة العربية.

الرمحي، تمارا (2018). توظيف الإعلام الرقمي في إنتاج البرامج الإخبارية في التلفزيون الأردني. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

زملط، مصطفى عبد السلام (2015). انتفاضة الأقصى والنشاط السياسي للمرأة الفلسطينية. المجلة العلمية للدراسات، مجلد6، العدد 3، جامعة السويس، مصر.

الشامسي، عبد الرحمن (2018). اعتماد الصحفيين اليمنيين على شبكات التواصل الاجتماعي مصدرا للأخبار في أثناء الحروب والأزمات. المجلة العربية للعلوم الانسانية، مجلد36، العدد 144، جامعة الكويت، الكويت.

شنان، عبد (2021). الأجندة الإعلامية في قناة "مكان" الفضائية الموجهة للجمهور العربي داخل الأراضي المحتلة عام 1948م. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

طعيمة، صابر (1975). تاريخ اليهود العام الجزء الأول. بيروت: دار الجليل.

عبد الحميد، محمد (2000). البحث العلمي في الدراسات الإعلامية. القاهرة: عالم الكتب

عماري، فاطمة الزهراء (2012). استخدام القنوات الاخبارية لتفاعلية شبكات التواصل الاجتماعي الفيسبوك أنموذجاً. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.

الفهداوي، علي (2019). تغطية الصحافة العراقية لأحداث جنوب العراق 2018م. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

قاسمية، خيرية (د ت). تطورات القضية الفلسطينية (1957-1967) على الصعيد الفلسطيني، عمان: مؤسسة عبد الحميد شومان.

اللبان، شريف درويش، وعبد المقصود، هشام عطية (2008). مقدمة في مناهج البحث الإعلامي. القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع.

محمد، أسامة (2020). تعرض الجمهور العربي للصفحات الاسرائيلية باللغة العربية على مواقع التواصل الاجتماعي "دراسة ميدانية". مجلة البحوث الإعلامية، عدد54، جامعة الأزهر، مصر.

المزاهرة، منال هلال (2012). نظريات الاتصال. ط1، عمان: دار المسيرة.

مسلم، أحمد (2015). التواصل الاجتماعي: الطرق والأساليب. ط1، عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع.

مكاوي، حسن عماد، والسيد، ليلي حسن (2009). الاتصال ونظرياته المعاصرة. ط8، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية للنشر.

المراجع الأجنبية

- Abu Sneineh, Mustafa (2021). **Sheikh Jarrah explained: The past and present of East Jerusalem neighbourhood**. Retrieved from <https://www.middleeasteye.net/news/israel-palestine-sheikh-jarrah-jerusalem-neighbourhood-eviction-explained>
- Bolter, J. , Grusin, R. (2000). **Understanding New Media, the MIT Press**, 1st edition
- Forsey, Caroline (2021). **What Is Twitter?**. Retrieved from <https://blog.hubspot.com/marketing/what-is-twitter>
- Gil, Paul (2021). **What Is Twitter & How Does It Work?**. Retrieved from <https://www.lifewire.com/what-exactly-is-twitter-2483331>
- Hall, Mark (2021). **Facebook American Company**. Retrieved from <https://www.britannica.com/topic/Facebook>
- Holak, Brain (2017). **Instagram definition**. Retrieved from. <https://searchcio.techtarget.com/definition/Instagram>
- Kohn, A. (2015). **Instagram as a naturalize Propaganda tool: The Israel Defence Forces Web site and the phenomenon of shared values**.Israel, Hadassah College.
- Lee, Kayla (2019). **The Complete List of Instagram Features for Marketing Experts**. Retrieved from. <https://sproutsocial.com/insights/instagram-features/>
- Li, M. (2016).**Analysis of network rumor dissemination and control mechanisms on Chinese social network: Sina Weibo**, (unpublished master thesis), University of Jyvaskyla, Finland
- Marcellino. W, Smith. M, (2017). **Monitoring Social Media: Lessons for Future Department of Defense Social Media Analysis in Support of Information Operations** . Retrieved from. https://www.rand.org/pubs/research_reports/RR1742.html

Nations, Daniel (2020). **What Is Facebook?**. Retrieved from.

<https://www.lifewire.com/what-is-facebook-3486391>

Pavlik, john. (1998).**New Media Technology: cultural and commercial perspectives**,
Second Edition, Boston

الملحقات

الملحق رقم (1)
قائمة بأسماء السادة المحكمين

الاسم	الرتبة	التخصص	مكان العمل
كامل خورشيد	أستاذ مشارك	صحافة	جامعة الشرق الأوسط
صخر الخصاونة	أستاذ مشارك	قوانين إعلامية	معهد الإعلام الأردني
عبدالكريم الدبيسي	أستاذ مشارك	صحافة	جامعة الشرق الأوسط
منال مزاهرة	أستاذ مشارك	صحافة	جامعة البترا
محمود الرجبي	أستاذ مساعد	إعلام رقمي	جامعة الشرق الأوسط
ليلى جرار	أستاذ مساعد	صحافة	جامعة الشرق الأوسط

الملحق رقم (2)

توظيف المؤثرين لشبكات التواصل الاجتماعي في قضية "حي الشيخ جراح" 2021م

1- المواضيع المنشورة على صفحات المؤثرين على شبكات التواصل الاجتماعي والتي

تخص قضية "حي الشيخ جراح"

الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	الملاحظات	المجموع
1-1	المواضيع السياسية				
2-1	المواضيع الإنسانية				
3-1	المواضيع الاقتصادية				
4-1	المواضيع الصحية				
5-1	المواضيع الاجتماعية				

2- فئة الأنماط التي اعتمد عليها المؤثرون في قضية "حي الشيخ جراح"

الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	ملاحظات
1-2	منشور			
2-2	تغريدة			
3-2	بث مباشر			
4-2	قصص			
5-2	فيديو			
6-2	صور			

3- الأسلوب المستخدم من قبل المؤثرين في منشوراتهم التي تختص بقضية "حي الشيخ جراح"

الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	ملاحظات	المجموع
1-3	أساليب تحليلية				
2-3	أساليب دعائية				
3-3	أساليب نقاشية				
4-3	طرح أفكار				
5-3	إملاء أفكار واتجاهات معينة				
6-3	طلب آراء واتجاهات معينة				

4- المصادر التي ارتكز عليها المؤثرين في محتواهم حول قضية "حي الشيخ جراح"

الترميز	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة	ملاحظات	المجموع
1-4	مصادر مجتمعية				
2-4	صحف ووكالات ومواقع إلكترونية إسرائيلية				
3-4	صحف ووكالات ومواقع إلكترونية فلسطينية				
4-4	صحف ووكالات ومواقع إلكترونية دولية				
5-4	محطات وإذاعات إسرائيلية				
6-4	محطات وإذاعات فلسطينية				
7-4	محطات وإذاعات دولية				
8-4	مصادر حكومية إسرائيلية				
9-4	مصادر حكومية فلسطينية				
10-4	شهود عيان				

الملحق رقم (3)

أسئلة المقابلات المعمقة

- ما شبكات التواصل الاجتماعي التي استخدمتها في تغطية قضية "حي الشيخ جراح"؟
- ما وسيلة التواصل التي لمست فيها ردود فعل أكثر من قبل الجمهور؟
- ما الأشكال التي استخدمتها لإيصال الرسالة الإعلامية من الأراضي الفلسطينية؟ (صور، فيديوهات، منشور، بث مباشر، قصص، ...)؟
- ما التحديات التي واجهتك أثناء وبعد إيصال الرسالة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي؟
- كيف تعاملت مع تحديات شبكات التواصل الاجتماعي؟