

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

دعاء محمد فوزي
مدرس العلاقات العامة والإعلان بقسم
الإعلام- كلية الآداب – جامعة المنيا

ملخص البحث

سعت الدراسة إلى محاولة الكشف عن اتجاه خطاب الجمهور الدولي نحو أحداث غزة الأخيرة ٢٠٢٣ والمعروفة "بمعركة طوفان الأقصى" بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيس بوك ، وذلك في إطار تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning ، للتعرف على مشاعر الجمهور الدولي الإيجابية والسلبية، مع محاولة الكشف على الأطروحات التي يعرضها الجمهور الدولي تجاه أحداث طوفان الأقصى ، ورصد الأطر الإعلامية المستخدمة في تعليقاته تجاه الأحداث ، مع تحديد أبرز القوى الفاعلة التي تناولتها تعليقات الجمهور ، إلى جانب الكشف عن الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة لهذه القوى الفاعلة بتعليقات الجمهور الدولي تجاه أحداث طوفان الأقصى بصفحات المنظمات الإنسانية عينة الدراسة ، تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية ، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامي والأسلوب المقارن، وتمثلت عينة الدراسة في تحليل تعليقات الجمهور المتابع للمنشورات المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى عبر صفحات المنظمات الإنسانية على الفيس بوك في الفترة من : ٢٠٢٣/١٠/٧ حتى ٢٠٢٤/٨/٢١، حيث تم سحب جميع المنشورات من أربع صفحات لمنظمات إنسانية محلية ودولية حكومية وغير حكومية موجهة باللغة الإنجليزية وهي كالاتي: International Medical Aid ، Jewish Voice for Peace ، UNICEF ، Committee of the Red Cross for Palestinians (بوصفهم الأعلى من حيث الاهتمام وتفاعل الجمهور مع الأحداث ، وتوصلت الدراسة إلى غلبة الاتجاه السلبي للمشاعر بتعليقات الجمهور الدولي المؤيد لطرفي الحرب بالصفحات محل الدراسة على المنشورات المتعلقة بمعركة طوفان الأقصى، كما توصلت الدراسة إلى أن أبرز أطروحات تعليقات الجمهور الدولي على المنشورات بالصفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى وتبعاتها ، والتي هيمنت عليها المشاعر السلبية قد توجهت صوب انتقاد اللجنة الدولية للصليب الأحمر بصفحتها ووصمها بالانحياز ، كما لوحظ على صعيد الصفحات مجتمعة؛ تصدر إطار (المسؤولية) الترتيب الأول بنسبة ٣٩.٩%، كما اتضح استحواذ " إسرائيل " على الترتيب الأول كأبرز قوى فاعلة في تعليقات الجمهور الدولي، وبنسبة إجمالية بلغت (٤٢.٥%) ، كما اكتسحت الأدوار (السلبية)، وكذا الصفات (السلبية) المنسوبة لإسرائيل بجميع صفحات المنظمات عينة الدراسة الترتيب الأول .

الكلمات المفتاحية : خطاب الجمهور الدولي ، المنظمات الإنسانية ، الفيس بوك ، طوفان الأقصى ، تحليل المشاعر.

Summary:

The study aimed to reveal the orientation of international public discourse surrounding the recent Gaza events of 2023, widely referred to as the "Al-Aqsa Flood," as presented on English-language Facebook pages of humanitarian organizations. Using sentiment analysis through Azure Machine Learning, the study analyzed positive and negative sentiments expressed by the global audience. Additionally, the study sought to identify prominent themes in public discourse regarding the Al-Aqsa Flood events, monitor media frames employed within these discussions, and highlight the most prominent active entities mentioned. It also aimed to discern the positive and negative roles and attributes assigned to these entities within the comments on humanitarian organization pages.

This descriptive study utilized a media survey and comparative approach, analyzing comments on posts about the Al-Aqsa Flood events shared by humanitarian organizations on Facebook between October 7, 2023, and August 21, 2024. The sample included all posts from four prominent English-language humanitarian organizations, both local and international, governmental and non-governmental: the International Committee of the Red Cross (ICRC), UNICEF, Jewish Voice for Peace (JVP), and Medical Aid for Palestinians (MAP), selected due to high levels of public engagement.

Findings revealed a dominant trend of negative sentiment in comments from international audiences aligned with both sides of the conflict. Criticism directed toward the International Committee of the Red Cross (ICRC) for alleged bias emerged as one of the primary themes in these discussions. Across all pages in the study, the "responsibility" frame appeared most frequently, accounting for 39.9% of the comments. Israel emerged as the foremost active entity in these discussions, receiving 42.5% of total mentions. Additionally, negative roles and attributes associated with Israel predominated across comments on all humanitarian organization pages within the sample.

Keywords: International Audience Discourse, Humanitarian Organizations, Facebook, Al-Aqsa Flood, Sentiment Analysis.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

المقدمة

شنت حركة المقاومة الإسلامية "حماس" صباح السابع من أكتوبر ٢٠٢٣ هجوماً مباغتاً استهدف مواقع للجيش الإسرائيلي في غلاف قطاع غزة ، وأطلقت على هذه المعركة اسم " طوفان الأقصى " على خلفية الاعتداءات المستمرة التي تقوم بها حكومة اليمين في إسرائيل ، الأكثر تطرفاً في تاريخ إسرائيل والتي تضم عتاة المستوطنين، ضد المدنيين الفلسطينيين في الضفة الغربية، مستبحةً أراضيهم تمهيداً لمصادرتها وتهويدها، إضافة إلى اعتداءات المستوطنين المتكررة على المسجد الأقصى بحماية الجيش وأجهزة الأمن الإسرائيلية.

بناءً على هذه الإعتداءات ، تباينت الأخبار داخل مواقع التواصل الاجتماعي في نقل الأحداث الجارية عن غزة ، وبرز دور المنظمات الإنسانية والإغاثية التي تسعى إلى دعم القضية الفلسطينية وإدراك أبعادها وتقديم الدعم والمساندة للمتضررين ، وفي الوقت نفسه كسب تأييد الجمهور لقضاياها داخل صفحاتها عبر الفيسبوك ، وفي ظل تصاعد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كمنصة رئيسة للتعبير عن الآراء وتبادل المعلومات ، تنوعت آراء الجمهور واختلفت السرديات والخطابات بتعليقاتهم ، وظهر المؤيد والمعارض لتلك المعركة .

من هنا برزت أهمية الدراسة في التعرف على خطاب الجمهور الدولي وتحليل مشاعرهم الإيجابية والسلبية من خلال تعليقاتهم إزاء معركة طوفان الأقصى داخل صفحات المنظمات الإنسانية والإغاثية الموجهة باللغة الإنجليزية باستخدام أداة AZUR ، والتعرف على الموضوعات التي يطرحها الجمهور الدولي إزاء تلك المعركة، وكذلك رصد الأطر الإعلامية المستخدمة في تعليقات الجمهور الدولي، ورصد أبرز القوى الفاعلة المستخدمة في تعليقات الجمهور الدولي داخل صفحات المنظمات عينة الدراسة ، والكشف عن أبرز الأدوار والصفات المنسوبة الإيجابية والسلبية لتلك القوى الفاعلة إزاء معركة طوفان الأقصى من قبل تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية عينة الدراسة.

أهمية الدراسة

١. أهمية الدراسة تنبع من أهمية الحدث وهو معركة طوفان الأقصى ، وتسلب الضوء على سرديات الجمهور الدولي واتجاهات مشاعره الإيجابية والسلبية إزاء تلك المعركة ، والتي تظهر في تفاعلاته وتعليقاته على مواقع التواصل الاجتماعي، خاصة بعد ثورة الذكاء الاصطناعي وما أنتجته من أدوات لتحليل البيانات الضخمة مما يساعد في فهم تنوع مواقفهم واتجاهاتهم الإيجابية والسلبية تجاه الصراع الفلسطيني الإسرائيلي.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

٢. أهمية تحديد القوى الفاعلة البارزة في تعليقات الجمهور الدولي إزاء معركة طوفان الأقصى ، وتحليل الأدوار والصفات المنسوبة لها، مما يمكن من استيعاب كيفية تقديم هذه القوى ، وكيف يُنظر إليها من قبل الجمهور.

٣. اكتشاف الأطروحات المستخدمة في التعليقات على صفحات المنظمات الإنسانية وتحليل موقف الجمهور الدولي منها ، مما يسهم في فهم السرديات المختلفة التي تحيط بالصراع .

٤. تقديم رؤى عميقة للمنظمات الإنسانية حول كيفية تفاعل الجمهور مع أنشطتها وحملاتها عبر منصات التواصل الاجتماعي، مما يساعدها في تحسين استراتيجيات التواصل والمساهمة في تعزيز التضامن مع قضاياها .

الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين:

المحور الأول : دراسات تناولت المنظمات الإنسانية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

المحور الثاني: دراسات تناولت الصراع الإسرائيلي الفلسطيني وتحديدًا حرب غزة الأخيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي .

وستتناول هذه الدراسات بالتفصيل في الآتي :

المحور الأول : الدراسات التي تناولت المنظمات الإنسانية عبر مواقع التواصل الاجتماعي

فحصت دراسة (Felix & Bethuel ٢٠٢٤)^(١) مدى فعالية المنظمات الإنسانية في الاستجابة للأزمات والكوارث الإنسانية لإعصار إيداي في منطقة تشيماينياني في زيمبابوي عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة ، استعانت الدراسة بأداة الاستقصاء لجمع البيانات حول ذلك الإعصار حيث تم توزيعها على ٣٨٤ ممثلًا من الحكومة والأمم المتحدة والجهات المانحة والمنظمات غير الحكومية (NGOs) وأفراد المجتمع من منطقة تشيماينياني في مقاطعة مانيكالاند ، بالإضافة إلى إجراء ١٢ مقابلة مع أعضاء المجتمع والمنظمات الإنسانية ، وتوصلت الدراسة إلى أن منصات التواصل الاجتماعي هي أدوات فعّالة في الاستجابات الإنسانية ، كما تبين تحقيق تدفق المعلومات من خلال إشراك مختلف الأطراف المعنية في اتخاذ القرار عبر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال فترات الاستعداد للكوارث والاستجابة لها، مما يساعدهم على التهيئة بشكل أفضل والاستجابة للكوارث المستقبلية.

بينما سعت دراسة (مروة عيد محمد أحمد ٢٠٢٤)^(٢) إلى تحليل خطاب الدبلوماسية الإنسانية المقدم من خلال الرسائل الإعلامية للمنظمات الدولية غير الحكومية متمثلة في اللجنة الدولية للصليب الأحمر عبر صفحاتها

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الرسمية على الفيس بوك، للوقوف على أهم الأطروحات التي تناولها هذا الخطاب، ومسارات البرهنة، والقوى الفاعلة، والأطر الإعلامية، وأهم مبادئ، وأدوات الدبلوماسية التي ظهرت خلال الخطاب، تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، اعتمدت على منهج المسح الوصفي، واستعانت بأداة تحليل الخطاب لتحليل الأطروحات، والقوى الفاعلة، ومسارات البرهنة، والأطر الإعلامية المستخدمة (الأسباب- النتائج- الحلول)، وتوصلت الدراسة إلى تعدد الأطروحات التي تناولها الخطاب لتعكس مجالات اهتمامات عمل اللجنة ومنها نشر وتعزيز القانون الدولي الإنساني، والحفاظ على حقوق الإنسان، وتقديم المساعدات، تأثير النزاعات المسلحة على المدنيين ، وتمثلت أبرز القوى الفاعلة الإيجابية في اللجنة الدولية للصليب الأحمر، والهيئات التي تعمل في المجال الإنساني كجمعيات الهلال الأحمر، ومنظمة اليونيسف، ومنظمة أطباء بلا حدود، وبعض الدول.

بينما استهدفت دراسة (Linda, Lara,& others 2024)^(٣) رصد جهود المنظمات غير الحكومية في تقديم الإغاثة الإنسانية أثناء الصراعات ، وكيفية تشكيل رسائلها وجذب جماهيرها ضمن السرديات الاستراتيجية المقدمة بتلك الصفحات ، حيث ركزت على التحليل النقدي البلاغي للنصوص والصور المنشورة على حسابات إنستغرام (عددها = ٣,٠١٤) نشرت خلال الفترة الأولى الممتدة إلى ٩٠ يوماً من الأزمة لـ ١٤ منظمة غير حكومية تهتم بدعم المدنيين المتضررين والمتأثرين بالأزمة الإنسانية في غزة ، فضلاً عن تحليلات المقارنة للبلاغة النصية والبصرية للمنظمات غير الحكومية عينة الدراسة في سياقات الصراعات العالمية المتعددة، وتوصلت الدراسة إلى أن استراتيجيات التواصل الفعالة لجذب الجماهير للمنظمات غير الحكومية لتنفيذ جهود الدعوة والإغاثة عبر حساباتها على إنستغرام يتمحور حول ثلاث سمات رئيسية: المصادقية، التأثير العاطفي، والدعم والتضامن.

وحاولت دراسة (Isabelle & others ٢٠٢٣)^(٤) تطبيق نظرية ترتيب الأولويات (Agenda-Setting Theory) لفهم أولويات المنظمات الإنسانية الدولية على صفحاتها على الفيسبوك، حيث قامت بتحليل مضمون الصفحة الخاصة باللجنة الدولية للإنقاذ (IRC)، ومنظمة كير الدولية (CARE International) خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٣ للتعرف على طرق عرض الموضوعات ومستوى تفاعل الجمهور معها، وتوصلت الدراسة إلى بروز الأزمات الإنسانية وخاصة تلك التي في غزة كموضوع ذي تغطية كبيرة وأولية لدى كلتا المنظميتين، مما يعكس فوريتها وحجمها، حيث تناولت منشورات اللجنة الدولية للإنقاذ (IRC) بشكل متكرر موضوعات تتعلق بالمأوى والأمان، بينما ركزت كير الدولية (CARE) على القضايا المتعلقة بالنساء والأطفال ، بينما جاءت باقي الأزمات في ترتيبات متأخرة ، مما أثر على تفاعل الجمهور، والذي كان ملحوظاً بشكل أكبر في المنشورات المتعلقة بالأزمات الإنسانية تحديداً الخاصة بغزة خلال فترة البحث .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

في حين استهدفت دراسة (نعم محيي الدين عبد الغفار أحمد ٢٠٢٣) ^(٩) التعرف على مدى استخدام المنظمات الدولية والإقليمية عينة الدراسة لحساباتها الرسمية عبر تويتر في إدارة العلاقات مع الجماهير ، والتعرف على طبيعة المضامين الاتصالية ، وأشكال المحتوى المقدم من خلال صفحاتهم عبر تويتر ، بالإضافة إلى رصد أبرز الاستراتيجيات الاتصالية وأساليب الإقناع التي يتم توظيفها وذلك في إطار نموذج رولر الذي يطلق عليه النموذج الموقفي لاستراتيجيات الاتصال ، تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وتعتمد على منهج المسح الإعلامي ، وتمثل مجتمع الدراسة في الحسابات الرسمية الخاصة بالمنظمات الدولية والإقليمية عبر تويتر، واستخدمت أداة تحليل مضمون لتحليل التغريدات الخاصة بمنظمة الأمم المتحدة (دولية عامة) ، جامعة الدول العربية (إقليمية عامة) ، والتي بلغ عددها ٨٨٥ تغريدة ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها اعتماد أكثر من نصف التغريدات الخاصة بالمنظمات على النمط الإخباري ، كما جاء عرض الصور من واقع الأحداث والفعاليات في مقدمة أساليب الإقناع التي استخدمتها المنظمات محل الدراسة يليها الأرقام والإحصائيات ، كما جاء استراتيجيتا الإعلام والإقناع في مقدمة الاستراتيجيات الاتصالية ، وأخيرا تمثل الشكل السائد للتفاعل من جانب الجمهور على رسائل الصفحات الرسمية للمنظمات عينة الدراسة في الإعجاب يليها كتابة تعليق ولكن بنسبة متأخرة .

تناولت دراسة (2022 Sun Long Lee& others) ^(١٠) وصفاً منهجياً لكيفية استخدام المنظمات الإنسانية للصور المتعلقة بالكوارث الطبيعية في رسائلها على وسائل التواصل الاجتماعي ، وتحليل تأثير هذه الصور على التفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام المستويات الأربعة لإطار التصوير البصري وفقاً لنموذج رودريغيز وديميتروفا ، من خلال تحليل محتوى لـ ٨١٠ تغريدات من ٣٨ منظمة إنسانية ، وتوصلت الدراسة إلى أن الصور التي استخدمتها المنظمات ركزت بشكل عام على الضحايا وجهود الإغاثة من الكوارث ومع ذلك، فإن أكثر أنواع التصوير البصري فعالية لم تكن هي الأنواع الأكثر استخداماً من قبل المنظمات الإنسانية .

كما بحثت دراسة (Daniela&others ٢٠٢٢) ^(١١) في كيفية تأطير المنظمات الإنسانية الدولية غير الحكومية لقضية اللاجئين على منصة تويتر، وسعت إلى محاولة الكشف عن السرديات التي تنتجها التغريدات حول تلك القضية بصفحات المنظمات المعنية ، كما سعت إلى محاولة التعرف على ما إذا كانت طريقة طرح تلك المنظمات لقضية اللاجئين مرتبطة بتفاعل المستخدمين على تلك المنصة أم لا ، اعتمدت الدراسة على عينة قصدية من عشر منظمات إنسانية رائدة في مجال الهجرة هي : CARE ، DRC ، HIAS ، Karam Foundation ، Mercy Corps ، ORAM ، Refugees International ، وشملت عينة الدراسة ٣٢٠٠ تغريدة تضمنت قضايا اللاجئين داخل صفحات منظمات عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى تصدر إطار الاهتمامات الإنسانية

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

قائمة الأطر حيث تركزت على المساعدات الإنسانية المقدمة للاجئين ، كما أظهرت النتائج أن الفيديوهات كانت الأكثر جذبًا للتفاعل، وأخيرًا أظهرت النتائج أن زيادة أعداد اللاجئين لها علاقة بزيادة التفاعل في السنوات التي شهدت حركة لجوء مكثفة، مما يشير إلى أن أهمية القضية تؤثر بشكل كبير على تفاعل المستخدمين، كما اتضح بروز إطار الضحية في الترتيب الثاني حيث تم تصوير اللاجئين في ظروف صعبة، يتعاملون مع جوانب مختلفة من رحلتهم من السكن والغذاء إلى العنف القائم على النوع الاجتماعي.

وأخيرًا دراسة (Veera Sydänmaanlakka ٢٠١٦)^(٨) التي استهدفت محاولة الكشف عن القضايا الإنسانية الأكثر ظهورًا على صفحات المنظمات الإنسانية عبر الشبكات الاجتماعية ، وكيفية تفاعل المنظمات عينة الدراسة مع تلك القضايا، تم جمع البيانات باستخدام تحليل المضمون الكمي والنوعي لعدد (٧٠٥) تعليقًا من مستخدمي ثلاث صفحات لمنظمات رئيسية عبر الفيسبوك وهي: الأمم المتحدة، مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، تم تصنيف التعليقات التي تم تحليلها إلى ثلاث فئات رئيسية: (١) القضايا الإنسانية، (٢) النطاق الجغرافي، و (٣) نوع التعليق، كما تم تحديد أربع قضايا إنسانية رئيسية بناءً على تحليلها إلى : اللاجئين والهجرة، حقوق الإنسان، التعليم، والإرهاب والحروب، كما تم تصنيف التعليقات إلى ثلاثة أنواع: الرسائل المباشرة إلى الأمم المتحدة، طلبات المساعدة، و"مروجي الحقيقة". من الناحية الجغرافية، تركزت القضايا الرئيسية في: سوريا، البرازيل، فلسطين، إسرائيل، والهند ، وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر من نصف التعليقات كانت إيجابية بنسبة (٥٥.٥%) ، وقد أثارت نسبة التعليقات السلبية، بما في ذلك الرسائل التي تحتوي على كراهية واضحة (٢٤.٨%) تساؤلات حول ما إذا كانت المنظمات المعنية تدير صفحاتها على فيسبوك بشكل فعال. بينما كانت نسبة التعليقات المحايدة ١٩.٧%.

المحور الثاني: دراسات تناولت الصراع الإسرائيلي الفلسطيني وتحديدًا حرب غزة الأخيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية.

اهتمت العديد من الدراسات في تناولها للصراع الفلسطيني الإسرائيلي بالمحاور الآتية :

أ- دراسات تناولت معالجة الصراع الفلسطيني الإسرائيلي

تنوعت الدراسات التي اهتمت بمعالجة الصراع الفلسطيني الإسرائيلي ما بين دراسات بحثت في تحليل خطاب ذلك الصراع باستخدام عدة أدوات مثل تحليل السرديات ، تحليل القوى الفاعلة ، مسار البرهنة ، الأطر المرجعية ، ودراسات بحثت في التحليل السيميولوجي ، وأخرى في تحليل مضمون ذلك الصراع ، حيث جاءت دراسة (رحاب محمد محروس ٢٠٢٤)^(٩) لتكشف عن المعاني الدلالية الكامنة للصورة المستخدمة من قبل مؤسسة الأزهر الشريف على صفحتها الرسمية في إدانة العدوان الإسرائيلي الغاشم على

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

غزة أكتوبر ٢٠٢٣ ، استخدمت الدراسة أداة التحليل السيميولوجي لصور قطاع غزة في أكتوبر ٢٠٢٣ بالصفحة الرسمية للأزهر الشريف ، وتوصلت الدراسة إلى كثافة تفاعلية المستخدمين على صور الصفحة الرسمية بالأزهر بالإعجاب ومشاركة المنشور والتعليق ، وجاء الثناء على الأزهر الشريف في مقدمة تعليقات المستخدمين .

أما دراسة (2024 Pere , Vega)^(١٠) فقد جاءت لتبحث عن كيفية بناء السرديات الإستراتيجية من قبل الدول وأطراف الصراع ، والقوى الفاعلة في وسائل الإعلام الغربية ودورها في التأثير على فهم الصراع الإسرائيلي الفلسطيني ، وكيفية تأثير تغطيتها على التصور العام لوسائل الإعلام الدولية من أجل شرح أفعالهم، وكيف يتكرر صدق هذه السرديات في وسائل الإعلام الغربية ، وكيفية تحليل سياق العنف بين حماس وإسرائيل من خلال تحليل الاستراتيجيات والرسائل واختيار الكلمات والتأطير الذي تستخدمه السلطات الإسرائيلية والفلسطينية ، وتوصلت الدراسة إلى وجود انحياز إعلامي في وسائل الإعلام الدولية المختلفة عند تغطية الأحداث التي وقعت بعد هجوم حماس منذ السابع من أكتوبر ٢٠٢٣ .

أما دراسة (سعيد عبد المنعم ٢٠٢٤)^(١١) فقد استهدفت التعرف على طبيعة المعالجة الإعلامية في خطاب المواقع الإلكترونية لوكالات الأنباء العربية الموجهة للعرب للحرب الإسرائيلية على غزة ٢٠٢٣ ، والتعرف على الأطر الإعلامية المستخدمة وآليات التأطير في تناول الحرب الإسرائيلية على غزة ، ورصد القوى الفاعلة وسماتها وأدوارها المنسوبة لها وفقاً لموضوعات كل وكالة أنباء، كذلك الكشف عن مسارات البرهنة والأساليب الإقناعية، تنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية ، واعتمدت على منهج المسح بشقيه الكمي والكيفي، وتمثلت عينة الدراسة في عينة عمدية من المواقع الإلكترونية لوكالات الأنباء الغربية (سبوتنيك ، سي إن إن عربي) وذلك منذ بداية الأحداث في السابع من أكتوبر ٢٠٢٣ حتى ٣١ مارس ٢٠٢٣ ، وتوصلت الدراسة إلى أن إطار الصراع جاء في مقدمة الأطر الإعلامية، يليه إطار الاهتمامات الإنسانية ثم الإطار الأخلاقي فالمسؤولية وفي الترتيب الأخير إطار النتائج الاقتصادية ، كما اتضح أن خطاب الموقع الإلكتروني لوكالة سبوتنيك جاء متضامناً مع القضية الفلسطينية ، بينما جاء خطاب وكالة سي إن إن عربي تابعاً للموقف الأمريكي الذي يخطط لتصفية القضية الفلسطينية .

وكذلك دراسة (هبة الله نصر حسن ٢٠٢٤)^(١٢) التي سعت للتعرف على خصائص وأدوار وصفات القوى الفاعلة الداعمة والرافضة للحرب داخل القصص الإخبارية في تغطية أسباب وأحداث خطاب حرب غزة السابعة في موقعي الدراسة، ورصد وتحليل آليات توظيف ما تقدمه هذه القوى من معلومات وتصريحات داخل بنى القصص الإخبارية، والتعرف على طبيعة المبررات المقدمة ومسارات البرهنة والأطر المرجعية التي اعتمدت عليها مختلف القوى الفاعلة الداعمة لأطراف الصراع في حرب غزة محل الدراسة، والتي توظف لرصد ووصف الأحداث، وأثر ذلك في توجيه التغطية الإخبارية تجاه خطاب حرب غزة السابعة

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

(طوفان الأقصى/ السيوف الحديدية)، وحدود الاتفاق والاختلاف بين موقعي الدراسة ومبرراته، وتوصلت الدراسة إلى وجود تباين في نمط التغطية الإخبارية لموقع القاهرة الإخبارية وموقع CNN بالعربية يعبر عن الاستخلاص المركزي لهذه الدراسة، وكيفية توظيف القوى الفاعلة داخل النصوص الخبرية المتعلقة لتغطية مواقف وأحداث صراع تتمثل في توجيه التغطية داخل القصص الخبرية عبر الاختيار المقصود للمصادر المنتمية لأطراف الحرب، وعبر توظيف تصريحات القوى الفاعلة وتتابع الأحداث داخل بنية القصص الخبرية.

أما دراسة (هناء عكاشة ٢٠٢٤)^(١٣) فقد رصدت خطابات المؤثرين السياسيين العرب عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول حرب طوفان الأقصى ومرتكزاته، ومعرفة طبيعة الرموز ودلالاتها المختلفة والآليات الخطابية المستخدمة في خطاب المؤثرين السياسيين التي تدور حول طوفان الأقصى ٢٠٢٣، حيث تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية، واستخدمت منهج المسح، واعتمدت على عينة قوامها (٤) من المؤثرين السياسيين العرب، المهتمين بتغطية حرب طوفان الأقصى وهم (اللواء فايز الدويري، رحمة زين، مصطفى الجعفراني، وعبد الباري عطوان) خلال الفترة الزمنية للتحليل منذ اندلاع حرب طوفان الأقصى في ٧ أكتوبر ٢٠٢٣م وصولاً إلى ٢ مارس ٢٠٢٤م، واستندت الدراسة إلى استمارة تحليل الخطاب، وتوصلت الدراسة إلى اتفاق جميع خطابات المؤثرين السياسيين العرب على الوقوف بجانب المقاومة الوطنية الفلسطينية، حيث اتفقت الحسابات الأربعة على دعم المقاومة، وإن مال خطاب (رحمة زين) لذكر الشعب الفلسطيني تحديداً دون التطرق لفكرة المقاومة الفلسطينية، اقتصر حسابيا (الدويري) و(عطوان) على الأساليب العقلانية في عرض واستخدام المعلومات للجمهور، بينما تميز حسابيا (رحمة زين) و(مصطفى الجعفراني) في المزج بين الاستمالات العقلانية والعاطفية في عرض وتقديم المحتوى للجمهور.

واتخذت دراسة (أمل محمد خطاب ٢٠٢٤)^(١٤) من الفنون الإعلامية المنشورة في منصة BBC News الإخبارية مجالاً لدراسة آليات واستراتيجيات بناء الصورة الذهنية لحركات المقاومة الفلسطينية، بالتطبيق على أحداث طوفان الأقصى التي اندلعت في ٧ أكتوبر ٢٠٢٣، تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية التحليلية، واستخدمت منهج المسح الإعلامي بشقيه الكمي والكيفي ومنهج دراسة الحالة، واستعانت بعدة أدوات لتحليل الخطاب، وتوصلت الدراسة إلى أن منصة BBC وضعت مجموعة من مكونات الصورة الذهنية لحركات المقاومة الفلسطينية، والتي جاء في مقدمتها "هجمات حركات المقاومة على إسرائيل"، كما اتضح كثافة الرموز السلبية التي استخدمت في تشكيل الصورة الذهنية لحركات المقاومة الفلسطينية، مما جعل الخطاب الإعلامي للصحافة الإلكترونية الغربية (BBC News) نموذجاً منها مُكَلِّفاً بِمُهِمَّةٍ وظيفية مرتبطة بلعبة السياسة، إلى جانب وظيفته الإعلامية الأساسية في الإخبار والرقابة وغيرها، لذلك جاءت

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الصورة الذهنية لحركات المقاومة الفلسطينية مُشَبَّعةً بنبرة الإدانة، والشيطنة، والاتهام، وتعكس علاقات السيطرة والقوة لجهة تفرض إرادتها ورؤيتها السياسية.

كما استهدفت دراسة (هبة أحمد رزق ٢٠٢٣) ^(١٥) رصد وتحليل كيفية معالجة صفحات القنوات الإخبارية الموجهة باللغة العربية على مواقع التواصل الاجتماعي وبصفة خاصة الفيسبوك لأحداث طوفان الأقصى ٢٠٢٣، من خلال التعرف على الموضوعات التي تناولتها تلك الصفحات وأسلوب معالجتها واتجاه المعالجة، والاستمالات التي اعتمدت عليها تلك الصفحات، ورصد وتحليل القوى الفاعلة المنسوبة إليها وذلك في إطار دراسة تحليلية لمضمون عينة من صفحات القنوات الإخبارية التي تناولت تلك الأحداث خلال الفترة الزمنية من ٧ / ١٠ / ٢٠٢٣ إلى ١٥ / ١١ / ٢٠٢٣، والتي تمثلت في صفحتي قناة فرانس ٢٤، وقناة سكاي نيوز العربية، وتوصلت الدراسة إلى تصدر موضوع "الاعتداءات الإسرائيلية على غزة" قائمة الموضوعات المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى، كما أشارت النتائج إلى تصدر كل من "إطاري العنف والصراع" قائمة الأطر المستخدمة في هذه المعالجة، كما أشارت الدراسة إلى ارتفاع نسبة الاستمالات المنطقية مقارنة بالاستمالات العاطفية.

ب- دراسات تناولت تفاعل الجمهور مع المضامين المتعلقة بالصراع الفلسطيني الإسرائيلي

برزت دراسة (حسام فايز عبد الحي ٢٠٢٤) ^(١٦) في مقدمة الدراسات التي هدفت إلى رصد وتحليل تفاعل الجمهور العربي مع المضامين المتعلقة بحرب غزة 2023 على المنشورات المرتبطة بالحرب في صفحات الجزيرة مصر، Arabic NEWS BBC على موقع فيس بوك، خلال الفترة من 7 أكتوبر 2023 حتى 23 نوفمبر 2023، بالاعتماد على البيانات الضخمة وفق أسلوب تحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات؛ لتصنيف أشكال التفاعل والمشاعر الواردة في تعليقات الجمهور، إيجابية أم سلبية، وذلك للوقوف على أكثر الموضوعات التي تدور حولها المناقشات والتعليقات من قبل الجمهور بخصوص الحرب، وتوصلت الدراسة إلى سيطرة ستة موضوعات على التعليقات في صفحة الجزيرة هي: (مناصرة القضية الفلسطينية، التعاطف مع الضحايا والأطفال، دعم المقاومة الفلسطينية، تهجير أهالي غزة، الدعم الأمريكي لإسرائيل، موقف الأزهر من الأحداث الجارية، الموقف العربي الرسمي)؛ في حين سيطرت ثلاثة موضوعات على صفحة الـ BBC News هي: التضامن مع فلسطين وغزة، والاعتداءات الإسرائيلية على المستشفيات والمدنيين، وسياسة الصفحة تجاه الأحداث، التي عمدت على انتقاء الأخبار المنشورة فضلاً عن تقييدها للنشر والتعليق على جميع المضامين المتعلقة بغزة.

وكذلك دراسة (Chen et al ٢٠٢٤) ^(١٧) التي سعت للتعرف على مشاعر الجمهور حول الصراع الفلسطيني الإسرائيلي من خلال تحليل ما يقرب من ٤٠٠٠ محادثة، و ٨ ملايين تعليق تداولها مستخدمو

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

تطبيق Reddit خلال الفترة من أغسطس ٢٠٢٣ إلى نوفمبر ٢٠٢٣ ، توصلت نتائج الدراسة إلى سيادة المشاعر السلبية على المستخدمين ، وتزايد مشاعر الغضب والخوف والحزن منذ بداية الصراع ، وأن مشاعر الإزدراء والاشمئزاز سادت طيلة فترة الدراسة مع تراجع المشاعر الإيجابية .

ودراسة (مهند حامد عبيد ٢٠٢٤) ^(١٨) التي استهدفت الكشف عن مدى اهتمام الجمهور بحرب طوفان الأقصى عبر شبكات التواصل الاجتماعي ، وكذلك التعرف على أبعاد اهتمامات الجماهير بمعركة طوفان الأقصى عبر شبكات التواصل ، والتعرف على المواقع التي تصدر حرية التعبير عن الرأي تجاه القضية الفلسطينية، ويعد هذا البحث وصفيًا اعتمد على المنهج المسحي ، واستخدمت أداة استبيان إلكتروني وُزعت على ٩٤ مفردة من أساتذة الإعلام والإعلاميين ، للحصول على تصوراتهم وانطباعاتهم بشأن التقديرات لحرية التعبير في تلك الشبكات ، وتوصلت الدراسة إلى أن معركة طوفان الأقصى تشكل أهمية كبيرة لدى أساتذة الجامعات والإعلاميين، كما اتضح أهمية الشبكات الاجتماعية التي يستخدمونها لمتابعة أخبار طوفان الأقصى والتي تمثلت في فيس بوك وانستغرام في الوقت نفسه تبين أن أهم الشبكات الاجتماعية التي تتعرض للتقيد في أخبار معركة طوفان الأقصى هي فيس بوك وانستغرام.

أما دراسة (محمد أحمد عبود ٢٠٢٤) ^(١٩) فقد سعت للتعرف على العلاقة بين تعرض الشباب الجامعي لأحداث الحرب الإسرائيلية على غزة بمقاطع الفيديو القصيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى الأمن النفسي والقلق المستقبلي لديهم وذلك من خلال الكشف عن حجم استخدام الشباب الجامعي لتطبيقات الفيديو القصيرة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة وذات دلالة إحصائية بين مستويات تعرض المبحوثين للحرب الإسرائيلية على غزة عبر مقاطع الفيديو القصيرة بمواقع التواصل الاجتماعي ومستوى الأمن النفسي نتيجة التعرض لهذه المقاطع.

بينما جاءت دراسة (إيمان عبد الرحيم الشرقاوي ٢٠٢٤) ^(٢٠) لترصد الكيفية التي تدير بها وسائل التواصل الاجتماعي المنشورات المتعلقة بالحرب على غزة ٢٠٢٠ " طوفان الأقصى " في المزاج العام لمستخدميها في إطار نظريتي الاعتماد على وسائل الإعلام وإدارة الحالة المزاجية ، استخدمت الدراسة أداة الاستبيان على عينة قوامها ٤٢٦ مفردة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة المسح بالعينة، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي جاءت في مقدمة المصادر التي يعتمد عليها الجمهور في متابعة أخبار طوفان الأقصى ، كما أشارت النتائج إلى وجود توجه متحيز لدى أغلب وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة منشورات طوفان الأقصى ، وقد جاءت التطبيقات التابعة لشركة ميتا في مقدمة هذه الوسائل ، كما أشارت النتائج إلى تصدر الحالة المزاجية السلبية لعينة الدراسة بعد تعرضهم لمنشورات طوفان الأقصى كالحزن والغضب والقلق والتوتر والإحباط واليأس بينهم ، حيث جاءت هذه الحالة نتيجة للكيفية التي تدار بها هذه المنشورات .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

تعقيب عام على الدراسات السابقة

١- لوحظ في دراسات المحور الثاني التنوع في استخدام أدوات تحليل البيانات ، حيث ركزت العديد من الدراسات على تحليل محتوى وسائل الإعلام ، وأطر تغطيتها لأحداث الصراع في غزة، فقد استخدمت الدراسات أدوات مثل : تحليل المضمون ، التحليل السميولوجي ، تحليل الخطاب بأدواته المختلفة متمثلة في تحليل السياق، القوى الفاعلة، مسار البرهنة ، والأطر المرجعية، بينما جاء الاعتماد على الأدوات الحديثة التي تمثلت في أداة تحليل المشاعر كواحدة من أدوات تحليل البيانات الضخمة نادرًا في الدراسات العربية فلم تعتمد عليه سوى دراسة حسام فايز ٢٠٢٤ .

٢- لم تجد الباحثة دراسات تناولت أداة تحليل القوى الفاعلة وأدوارها وصفاتها الإيجابية والسلبية بتعليقات الجمهور إزاء أحداث طوفان الأقصى داخل صفحات التواصل الاجتماعي ، ولكن ركزت الكثير من الدراسات على أداة تحليل القوى الفاعلة الخاصة بأحداث طوفان الأقصى داخل النصوص الإخبارية أو في خطابات مثل (خطاب المؤثرين أو خطاب أفيخاي أدرعي) أو بالمواقع الإلكترونية أو شبكات التواصل الاجتماعي.

٣- ركزت أغلب دراسات المحور الثاني على تحليل أحداث طوفان الأقصى تحديدًا في الصفحات أو المواقع الإخبارية ماعدا دراسة (رحاب محمد محروس ٢٠٢٤) ، التي ركزت على تحليل المعاني الدلالية الكامنة للصورة المستخدمة بصفحة دينية رسمية متمثلة في مؤسسة الأزهر الشريف، ودراسة (هناء عكاشة ٢٠٢٤) التي ركزت على تحليل الخطاب بصفحات المؤثرين السياسيين .

٤- لم تجد الباحثة دراسات استعانت بصفحات المنظمات الإنسانية للكشف تحديدًا عن أحداث "طوفان الأقصى" سوى (دراسة Linda, Lara 2024) التي استخدمت الانستجرام لتحليل نصوص وصور المنظمات غير الحكومية حول الأزمة الإنسانية في غزة ، وهذا قليل جدًا نظرًا لأهمية الأزمة وأهمية الصفحات الإنسانية التي من مهامها حماية متضرري الحروب والصراعات، مما يبرز فجوة بحثية حول دور تلك المنظمات في توجيه وعي الجمهور وتفاعله مع القضايا الإنسانية عبر وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات.

٥- ركزت أغلب الدراسات السابقة على توظيف نظرية تحليل الأطر الإعلامية بصفحات شبكات التواصل الاجتماعي لمعالجة مضمون أو خطاب الصفحات فقط ، دون التطرق إلى توظيف تلك النظرية في تحليل خطاب " تعليقات الجمهور" داخل صفحات شبكات التواصل الاجتماعي .

٦- ركزت أغلب دراسات المحور الأول الخاصة بتحليل المنظمات الإنسانية عبر شبكات التواصل الاجتماعي على قضايا بعينها في التحليل كالقضايا الإنسانية بشكل عام ، وقضايا اللاجئين ، والقضايا

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

المتعلقة بالكوارث والأزمات الطبيعية ، ولم تركز على أحداث غزة الأخيرة ٢٠٢٣ رغم أهمية تلك الأحداث وضخامتها ، ورغم أهمية تلك المنظمات في الاهتمام بالجانب الإنساني ومحاولة سعيها في مساعدة متضرري الأزمات والصراعات والحروب .

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- ١- استفادت الدراسة من استعراض الدراسات السابقة في صياغة المشكلة البحثية وتحديد الإطار المنهجي من حيث الدراسة والمناهج المستخدمة والأدوات.
- ٢- ساعدت الدراسات السابقة في تفسير نتائج الدراسة الحالية.
- ٣- استفادت من الجوانب المنهجية المتبعة وتحديد الأهداف البحثية وما ارتبط بها من تساؤلات .

مشكلة الدراسة

لُوحظ من خلال مسح الدراسات السابقة قلة الدراسات العربية والأجنبية التي اهتمت بدراسة صفحات المنظمات الإنسانية المحلية والإقليمية والدولية (الحكومية وغير الحكومية) وخاصة تلك التي تدعم القضايا الإنسانية ، والتي من اختصاصاتها نشر الوعي وتقديم المعلومات حول الأزمات والحروب خاصة الأزمة الأخيرة الخاصة بمعركة طوفان الأقصى، في نفس الوقت لُوحظ قلة الدراسات العربية والأجنبية أيضًا التي اهتمت بتحليل مشاعر الجمهور الدولي المتابع لصفحات تلك المنظمات خاصة فيما يتعلق بمعركة طوفان الأقصى رغم أهمية الحدث وضخامته .

وفي ضوء ما سبق ذكره ونظرًا لما يعاني منه الفلسطينيون حاليًا منذ بداية أكتوبر ٢٠٢٣ من حرب أشبه بحرب إبادة جماعية تشنها عليهم إسرائيل ، ونظرًا لأهمية الدور الذي تلعبه المنظمات الإنسانية في نشر الوعي وتقديم المعلومات حول القضايا الإنسانية ، وتقديم المساعدات الإنسانية والإغاثية وتوجيه حملات إعلامية ونداءات عاجلة للمساعدات في حالات الطوارئ والأزمات وحملات التبرعات والمساعدات المالية لدعم مشاريعها الإنسانية ، ولما كان لتلك المنظمات من صفحات على منصات التواصل الاجتماعي تبت من خلالها رسائلها، ويتفاعل الجمهور معها ، أصبحت هذه المنصات وسيلة للتعرف على توجهات الرأي العام العالمي حيث فتحت آفاقًا للملايين من الأشخاص للتعبير عن آرائهم حول مجموعة كبيرة ومتنوعة من المواضيع، وأدى هذا بالتعبية إلى زيادة كبيرة في البيانات المتاحة للتقريب في منصات التواصل الاجتماعي للحصول على معلومات حول اتجاه مشاعر الجمهور الدولي إزاء تلك الأحداث بصفحات عينة الدراسة .

ومن هنا تتركز مشكلة الدراسة في محاولة رصد اتجاه الخطاب الخاص بتعليقات الجمهور عبر صفحات المنظمات الإنسانية إزاء أحداث طوفان الأقصى ، وذلك من خلال التعرف على أهم الموضوعات المنشورة وتعليقات الجمهور عليها واتجاهات مشاعرهم نحوها ، والتعرف على الأطروحات والسحب الكلامية

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيس بوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الخاصة بتعليقات الجمهور الدولي وفقاً للمنشورات المطروحة من قبل صفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء تلك الأحداث، والأطر الإعلامية المستخدمة في تعليقاتهم، وأبرز القوى الفاعلة المستخدمة وأدوارها وصفاتها المنسوبة من قبل الجمهور الدولي إزاء تلك الأحداث بصفحات منظمات عينة الدراسة. ومن هنا تتحدد المشكلة البحثية في التعرف على اتجاه خطاب تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية عبر الفيس بوك إزاء أحداث طوفان الأقصى وذلك في إطار تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning.

أهداف الدراسة

تمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على اتجاه خطاب تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية عبر الفيس بوك إزاء أحداث طوفان الأقصى وذلك في إطار تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning ويتفرع منها عدة أهداف فرعية هي:

- ١- رصد اتجاه تعليقات الجمهور الدولي الإيجابية والسلبية وفقاً للمنشورات المطروحة بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى.
- ٢- الكشف عن أهم الأطروحات المستخدمة من قبل الجمهور الدولي وفقاً للمنشورات المطروحة من قبل صفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى.
- ٣- استكشاف الأطر الإعلامية المستخدمة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى.
- ٤- رصد أبرز القوى الفاعلة المستخدمة في تعليقات الجمهور بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى.
- ٥- التعرف عن أبرز الأدوار الإيجابية والسلبية المنسوبة للقوى الفاعلة في تعليقات الجمهور على صفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى.
- ٦- الكشف عن أبرز الصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة للقوى الفاعلة في تعليقات الجمهور على صفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

تساؤلات الدراسة

- ١- ما اتجاه تعليقات الجمهور الدولي الإيجابية والسلبية وفقاً للمنشورات المطروحة بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى؟
- ٢- ما أهم الأطروحات المستخدمة من قبل الجمهور الدولي وفقاً للمنشورات المطروحة من قبل صفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى؟
- ٣- ما الأطر الإعلامية المستخدمة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى؟
- ٤- ما أبرز القوى الفاعلة المستخدمة في تعليقات جمهور صفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى؟
- ٥- ما أبرز الأدوار المنسوبة للقوى الفاعلة في تعليقات جمهور صفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى؟
- ٦- ما أبرز الصفات المنسوبة للقوى الفاعلة في تعليقات جمهور صفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى؟

نوع الدراسة ومنهجها

تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية ، التي تستهدف التعرف على خطاب تعليقات الجمهور الدولي مع أحداث طوفان الأقصى داخل صفحات المنظمات الإنسانية عبر الفيس بوك ، ومدى تفاعله مع تلك الأحداث وذلك عن طريق منهج المسح التحليلي للمنشورات الخاصة بأحداث طوفان الأقصى داخل صفحات المنظمات الإنسانية عبر الفيس بوك ، في إطار تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning ، كما اعتمدت الدراسة على الأسلوب المقارن للمقارنة بين مشاعر الجمهور وردود أفعاله واتجاهاته الإيجابية والسلبية في أربع صفحات لمنظمات إنسانية موجهة باللغة الإنجليزية .

عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في تحليل تعليقات الجمهور المتابع للمنشورات المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى عبر صفحات المنظمات الإنسانية على الفيس بوك في الفترة من ٢٠٢٣/١٠/٧ حتى ٢٠٢٤/٨/٢١ ، حيث تم سحب جميع المنشورات المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى ٢٠٢٣ من أربع صفحات لمنظمات إنسانية محلية ودولية غير حكومية موجهة باللغة الإنجليزية وهي كالاتي: International Committee of the (Medical Aid for Palestinians ، Jewish Voice for Peace ، UNICEF ، Red Cross

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

بوصفهم الأعلى من حيث الاهتمام وتفاعل الجمهور مع أحداث طوفان الأقصى ، وذلك بعد أن قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على حوالي ١١ منظمة إنسانية .

أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وهي :-

- ١- أداة تحليل المضمون : اعتمدت الدراسة على أداة تحليل المضمون وذلك للوصول إلى تحليل كمي لمنشورات صفحات عينة الدراسة يمكن من خلاله تحليل الخطابات الخاصة بالجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى عبر موقع الفيسبوك.
- ٢- أداة تحليل القوى الفاعلة : للوصول إلى الفاعلين الأساسيين في النقاشات والتعليقات الخاصة بالجمهور الدولي وتحليل الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة للفاعلين عن طريق تلك التعليقات .
- ٣- تحليل المشاعر^{١*} باستخدام أداة Azure^(٢*) : للتعرف على مشاعر الجمهور واتجاهاته نحو تلك الأحداث داخل صفحات المنظمات عينة الدراسة الموجهة باللغة الإنجليزية .

مراحل التحليل :

اعتمدت الباحثة على عينة من تعليقات الجمهور حول المنشورات الخاصة بأحداث طوفان الأقصى في صفحات المنظمات الإنسانية عبر الفيسبوك، وتم جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها في إطار تحليل المشاعر Sentiment Analysis باستخدام أداة Azura machine learning .

المرحلة الأولى : مرحلة جمع البيانات باستخدام أداة (Azure machine learning) من جانب مطوري الحاسب الآلي ، وتساعد في سحب البيانات المراد تحليلها من على فيس بوك ثم حفظها في ملفات (, Text

(*) **تحليل المشاعر Sentiment Analysis** أحد أهم المصطلحات المرتبطة بالبيانات الضخمة وبأهميتها، هو مصطلح تحليل مشاعر الجمهور وتوجهاته وآليات وأشكال تفاعله مع الموضوعات والقضايا المختلفة ، ويقصد بتحليل المشاعر دراسة ورصد الآراء والتعليقات والنقاشات التي يتناولها المستخدمون عبر الإنترنت بهدف الوقوف على تلك التعليقات والحكم على مشاعر الجمهور في ضوءها ، وتوجهاته سواء كانت إيجابية أو سلبية .

وهو من مجالات البحث الفعالة في معالجة اللغة الطبيعية (NLP) Processing Natural Language ، وهي أحد تطورات العصر الرقمي ، وأحد طرق التواصل بين الإنسان والجهاز الذكي عبر اللغة الطبيعية وليس من خلال الكمبيوتر وكذلك التعامل مع بيانات مواقع التواصل الاجتماعي ، إذ تتعامل مع إيجاد المعنى والمشاعر من كمجموعة نصوص تبدو غير مرتبطة ينشرها المستخدمون^(١) .

(*) **أداة Azure machine learning** هي منصة سحابية من مايكروسوفت تهدف إلى تسهيل تطوير وتنفيذ النماذج والتحليلات المتقدمة باستخدام التعلم الآلي، توفر هذه الأداة مجموعة واسعة من الأدوات والخدمات التي تساعد الباحثين والمطورين على بناء النماذج، وإدارتها، وتشغيلها على نطاق واسع ، استعانت الباحثة بهذه الأداة تحديدًا لأن النصوص التي يتعامل معها نصوص باللغة الإنجليزية ، وهذه الأداة تحتوي على نماذج تم تدريبها مسبقًا وتستطيع فهم عملية النصوص الداخلة عليها.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

(Excel)، وقد تم سحب البيانات هنا وهي التعليقات الخاصة بمعركة طوفان الأقصى في صفحات المنظمات
عينة الدراسة الموجهة باللغة الإنجليزية .

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	id	Content	Likes Count	Replies Count	Date	Publisher Name	Publisher id	Link		
7	336620687	Gaza Until the last hostage is returned, we continue to	74		25 2024-08-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
22	336620687	Gaza Enormous medical needs continue to grow amid:	70		25 2024-08-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
23	336620687	Gaza Enormous medical needs continue to grow amid:	61		11 2024-08-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
46	336620687	Gaza City William Schomburg, head of sub-delegation,	205		30 2024-08-01	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
86	336620687	Every day the catastrophic situation in #Gaza brings more	112		36 2024-07-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
94	336620687	We continue to call for the immediate and unconditional n	77		22 2024-07-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
95	336620687	Gaza Families face increasing challenges to access ar	65		24 2024-07-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
103	336620687	Gaza The 60-bed Red Cross Field Hospital in Rafah is r	94		18 2024-07-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
110	336620687	Aseel suffered the loss of her mother when her home was f	160		68 2024-07-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
112	336620687	The pain of being separated from your loved ones is like n	54		37 2024-07-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
123	336620687	Months of hostilities, displacement, and fear have exhaust	140		28 2024-07-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
124	336620687	The overwhelming medical needs in Gaza have been exace	87		22 2024-07-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
130	336620687	In #Gaza, the question "How are you" is a heavy one. The	130		50 2024-07-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
144	336620687	Dr. Sandy Inglis shares a firsthand account of responding	100		31 2024-07-01	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
152	336620687	Thousands of families have been displaced again in Gaza	129		20 2024-07-01	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
164	336620687	Gaza People suffering from the armed conflict must be	89		22 2024-06-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
183	336620687	Gaza The ICRC office, which is surrounded by hundred	168		36 2024-06-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
184	336620687	Al-Mawasi, Gaza. Multiple displacements have left peopl	118		26 2024-06-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
187	336620687	Gaza The need for urgent, life-saving medical attentio	79		24 2024-06-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
209	336620687	Too many civilians in #Gaza are hungry, thirsty, and in de	70		40 2024-06-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
212	336620687	The Geneva Conventions insist every human life is eq	81		29 2024-06-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
213	336620687	Call for action: urgent humanitarian response in Gaza. Un	129		25 2024-06-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
237	336620687	In #Gaza, even the 840+ tons of medical supplies donated t	142		31 2024-06-01	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
255	336620687	We are committed to meeting the humanitarian needs of c	229		44 2024-05-31	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
261	336620687	"We experienced first-hand the horror of this war, witness	86		26 2024-05-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
268	336620687	More death, injury, and fear were felt in Rafah, #Gaza last	236		42 2024-05-21	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
284	336620687	Baby Sanad is the first baby born in the ICRC's field hos	476		51 2024-05-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
301	336620687	Earlier this week we announced a field hospital in #Gaza a	75		16 2024-05-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
304	336620687	Gaza. The flow of aid into #Gaza must increase unimp	82		21 2024-05-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
313	336620687	#Gaza. Together with 11 Red Cross National Societies, we	127		61 2024-05-11	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
331	336620687	#Gaza ICRC calls for protection of civilians while hoping fo	77		14 2024-05-01	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		
249	336620687	Surrender was never an option. It was never an option to a	68		22 2024-05-01	International Committee of the Red Cross	3.36621E+11	https://fb.com/336620687		

شكل رقم (١) يوضح التعليقات التي تم سحبها وحفظها في ملف Excel

المرحلة الثانية : تحضير البيانات أي مرحلة تنظيف النص والتي تمت من خلال :

(١) تنظيف البيانات

- إزالة العلامات الزائدة: إزالة الرموز غير الضرورية مثل علامات الترقيم، الرموز التعبيرية، والرموز الخاصة.
- إزالة الأرقام: إذا كانت الأرقام غير مهمة لتحليل المشاعر، يمكن إزالتها.
- إزالة المسافات الزائدة: تصحيح المسافات المكررة أو الزائدة بين الكلمات.

(٢) إزالة التوقيات (Stop Words):

- هذه الكلمات عادةً لا تحمل معاني قوية في النصوص (مثل: "في"، "على"، "و" in < the <that"، لذلك يتم إزالتها لزيادة دقة التحليل.

(٣) التجذير (Stemming) أو الإسناد الجذري (Lemmatization):

- التجذير: تحويل الكلمات إلى جذرها الأساسي، على سبيل المثال "الكتابة" و"كاتب" يصبحان "كتب".

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

• الإسناد الجذري: تحويل الكلمة إلى شكلها الأساسي مع الحفاظ على معناها، على سبيل المثال "الذهاب" يصبح "ذهب".

٤) التعرف على الكيانات المسماة (NER):

• تحديد وإزالة أو استبدال أسماء الأشخاص، الأماكن، أو المؤسسات إذا كانت غير مهمة للتحليل.

٥) التصحيح اللغوي : تصحيح الأخطاء الإملائية لضمان دقة التحليل.

٦) ترجمة التعليقات من اللغات المختلفة الأكثر تداولاً في التعليقات إلى اللغة الإنجليزية، حيث وجدت الباحثة تعليقات باللغات العربية والفرنسية والأسبانية والألمانية والصينية واليابانية والتركية والعبرية والأردية، نظرًا لأن صفحات عينة الدراسة يتفاعل عليها جمهور من مختلف الجنسيات واللغات.

٧) حذف الروابط URL

٨) بلغ عدد التعليقات قبل التهيئة بالصفحتين الدوليتين للمنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيس بوك (٥٠١٣) تعليقًا ، وأصبح بعد التهيئة إلى (٤٥٧٨١) تعليقًا ، بينما بلغ عدد التعليقات بالصفحتين المحليتين قبل التهيئة إلى (٢٢٣٥٩) تعليقًا ، وأصبح بعد التهيئة (١٨٢٧١) تعليقًا . كما هو موضح في الجدول الآتي :

جدول (١)

يوضح عدد التعليقات الخاصة بأحداث طوفان الأقصى في المنشورات المحللة بصفحات الدراسة قبل التهيئة وبعدها

الصفحات	الصفحتين الدوليتين	الصفحتين المحليتين
عدد التعليقات قبل التهيئة	٥٠١٣٥	٢٢٣٥٩
عدد التعليقات بعد التهيئة	٤٥٧٨١	18271

المرحلة الثالثة: إجراء تحليل المشاعر للتعليقات:

قامت الباحثة بتحليل وتصنيف اتجاهات مشاعر الجمهور إلى إيجابي وسلبي مع عدم التركيز على الاتجاهات المحايدة والمبهمه كالتالي :

- المشاعر الإيجابية : المقصود بها هو مدى إيجابية وموافقة ودعم رأي صاحب التعليق لأي من طرفي الصراع وداعميهم من القوي الفاعلة داخل صفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى ، فمن كان رأيه مثلاً داعماً للمقاومة الفلسطينية فإنه يعد إيجابياً بالنسبة للطرف الفلسطيني ، ومن كان رأيه داعماً للكيان الصهيوني المحتل فإنه يعد إيجابياً بالنسبة للكيان بغض النظر عن اتجاهات ومشاعر ورأي الباحثة . فمن يقول مثلاً " أنا أدم فلسطين" ، " الحرية لغزة " ، فالاتجاه هنا سيكون إيجابياً أو داعماً للطرف

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

اللسطيني ، وعلى النقيض فمن يقول مثلاً " أنه يحق للكيان الصهيوني الدفاع عن نفسه في مواجهة الإرهابيين " فإن هذا الرأي يعد إيجابياً بالنسبة لإسرائيل ، مع التنويه أنه ما يعد إيجابياً وداعماً لأحد الطرفين فإنه يعد بالضرورة سلبياً بالنسبة للطرف الآخر .

- المشاعر السلبية : المقصود به هو مدى سلبية وعدم دعم رأي صاحب التعليق لأي من طرفي الصراع وداعميهم من القوي الفاعلة داخل صفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى، فمن كان رأيه مثلاً مناهضاً للمقاومة الفلسطينية فإنه يعد سلبياً بالنسبة للطرف الفلسطيني، ومن كان رأيه مناهضاً للكيان الصهيوني المحتل فإنه يعد سلبياً بالنسبة للكيان بغض النظر عن اتجاهات ومشاعر ورأي الباحثة أيضاً . فمن يقول مثلاً " شنت حماس هجوماً وحشياً "، فالاتجاه هنا سيكون سلبياً ومناهضاً للطرف الفلسطيني ، وعلى النقيض فمن يقول مثلاً " إسرائيل إرهابية وأعمالها إجرامية "، فإن هذا الرأي يعد سلبياً بالنسبة لإسرائيل ، مع التنويه أنه ما يعد سلبياً ومناهضاً لأحد الطرفين فإنه يعد بالضرورة إيجابياً بالنسبة للطرف الآخر .

التعريفات الإجرائية للدراسة

اتجاه خطاب الجمهور الدولي : تشير إلى الاتجاهات الإيجابية والسلبية للأراء وردود الأفعال والمشاعر والاستجابات التي يتبناها أو يعبر عنها أفراد من مختلف الجنسيات والخلفيات الثقافية والاجتماعية على المنشورات التي يتم نشرها والترويج لها عبر المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى.

صفحات المنظمات الإنسانية : هي الحسابات الرسمية أو المعتمدة التي أنشأتها المنظمات الإنسانية المحلية والدولية حكومية وغير حكومية عبر الفيس بوك ، والتي تُستخدم لنشر محتوى يتعلق بالأنشطة الإنسانية وحملات التبرع والإغاثة إزاء أحداث طوفان الأقصى ، وتشمل أربع منظمات منها منظمتان دوليتان كاليونيسيف ، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، ومنظمتان محليتان كمنظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين والصوت اليهودي من أجل السلام .

أحداث طوفان الأقصى : المقصود هنا المنشورات المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى - هي عملية عسكرية شنتها فصائل المقاومة الفلسطينية على قوات الاحتلال الإسرائيلي في قطاع غزة وعلى رأسها حركة حماس عبر ذراعها العسكري كتائب الشهيد عز الدين القسام في أول ساعات الصباح من يوم السبت السابع من أكتوبر ٢٠٢٣ م – بصفحات المنظمات الإنسانية المحلية والدولية غير الحكومية للتعرف على مشاعر الجمهور الدولي نحوها .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

تحليل المشاعر باستخدام أداة أزور : هو عملية استخدام تقنية تحليل النصوص والبيانات الضخمة عبر أداة Azure Machine Learning لتصنيف وتحديد المشاعر السائدة في تعليقات الجمهور الدولي (سواء كانت إيجابية ، سلبية) ، يعتمد هذا التحليل على خوارزميات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لاستنباط النبرة العامة للتعليقات الموجودة عبر صفحات المنظمات الإنسانية الموجهة بالإنجليزية وبالتالي فهم توجهات الرأي العام تجاه المعركة ، وتحديد مدى تفاعل الجمهور نحوها.

الإطار النظري للدراسة :

استعانت الدراسة بنظرية تحليل الإطار الإعلامية التي تستخدم في دراسات تأثير وسائل الإعلام ، حيث تسمح بقياس المحتوى الضمني للرسالة الإعلامية التي تعكسها وسائل الإعلام.

الفرضية الرئيسية لنظرية تحليل الأطر: تقوم على فرضية مفادها " أن أي قضية يمكن النظر إليها من خلال مجموعة متنوعة من وجهات النظر، بحيث يمكن تفسيرها من خلال مجموعة من القيم أو الاعتبارات، حيث تشير عملية التأطير إلى دفع الناس لتبني تصور معين عن قضية أو إعادة توجيه تفكيرهم حول هذه القضية"^(٢١).

تقوم نظرية الأطر على أربع عمليات محددة على النحو التالي^(٢٢):

- أ- **بناء الإطار :** مثل استكشاف كيفية تصميم الأطر الإعلامية والأنماط الأخرى المنبثقة منها.
- ب- **وضع الإطار :** وذلك يتم بشكل مماثل لوضع ترتيب الأولويات بالطريقة التي تبرز القضايا التي يتم استكشافها مثل قابلية الاتصال للأطر الإعلامية .
- ت- **تأثيرات الإطار :** وذلك على المستوى الفردي الذي يتضمن استكشاف كيفية تأثير الأطر الإعلامية على الجوانب العاطفية للجمهور

استخدام نظرية الأطر في الدراسة الحالية : تبرز أهمية عملية التأطير من خلال تعليقات الجمهور الدولي على المنشورات المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر موقع الفيس بوك حيث سيتم التعرف على أنواع الأطر المستخدمة من قبل الجمهور الدولي بناء على الموضوعات التي يتم طرحها داخل صفحات الدراسة إزاء الأحداث ثم معرفة أكثر الأطر استخدامًا وإعطاء أمثلة عنها.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

أنواع الأطر الإعلامية المستخدمة في الدراسة الحالية والتي تتمثل في ثلاثة أطر رئيسة هي :

- إطار الصراع
- إطار المسؤولية
- إطار الاهتمامات الإنسانية
- دمج أطر أخرى قد تبرز أثناء تأطير تعليقات الجمهور الدولي .

الإطار المعرفي للدراسة

أولاً : أحداث طوفان الأقصى (حرب غزة السابعة ٢٠٢٣) ومواقع التواصل الاجتماعي

بداية الأزمة

شهدت المنطقة العربية عملية عسكرية نوعية، سميت عملية طوفان الأقصى أو كما تُعرف بالانتفاضة الثالثة والتي تُعتبر العملية الأكبر على الإطلاق في تاريخ المقاومة الفلسطينية ، وتعد تحولاً رئيساً في المشهد الفلسطيني وفي تاريخ الصراع العربي – الإسرائيلي حيث نفذت فصائل المقاومة الفلسطينية بقيادة حركة المقاومة الإسلامية حماس هذه العملية في ساعات الصباح الأولى من يوم السبت الموافق السابع من أكتوبر ٢٠٢٣، ردًا على التصعيد الإسرائيلي وانتهاكاته في المسجد الأقصى المبارك واعتداءات المستوطنين على الفلسطينيين في القدس والضفة الغربية والأراضي المحتلة^(٢٣).

جاء الرد الإسرائيلي بإعلان الحرب وشن حملة عسكرية ، وإبادة جماعية ضد غزة، خارجاً كل الأعراف الدولية، الرد الذي أسفر عن استشهاد وجرح آلاف الفلسطينيين معظمهم من الأطفال والنساء وكبار السن ، بالإضافة إلى دمار هائل في البنية التحتية و كارثة إنسانية غير مسبوقة .

أحداث طوفان الأقصى على مواقع التواصل الاجتماعي

تؤدي شبكات التواصل الاجتماعي دوراً مهماً في صنع رأي عام تجاه الأحداث والقضايا، حيث تمتلك هذه الشبكات قدرات يعجز الإعلام التقليدي اليوم عن توفيرها، فهذه الشبكات توفر بيانات ومعلومات ضخمة تستطيع أن تشكل معارف الجمهور واتجاهاته نحو الأحداث ومختلف القضايا .

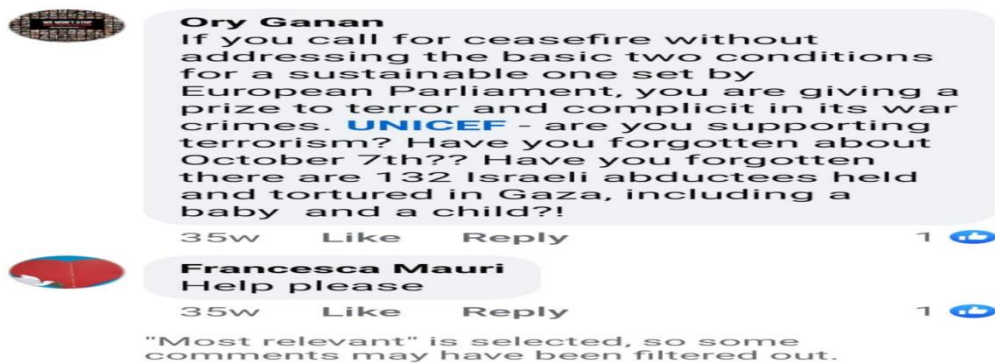
وفرت شبكات التواصل الاجتماعي مساحة مفتوحة لحرية الرأي استطاع من خلالها المستخدمون إظهار الحقيقة بشكل أوسع، خاصة أن لكل مستخدم صفحة يستطيع من خلالها عرض محتويات متعددة وبأشكال مختلفة.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

أدت تلك الشبكات في الآونة الأخيرة أدوارًا ووظائف متعددة منها فضح العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة بأساليب متعددة وبأشكال متنوعة، ولكن لوحظ التحيز السياسي الذي تنتهجه بعض الشبكات والمنصات ومواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك في تقديم الأخبار حول أحداث غزة خاصة الأحداث الأخيرة التي أطلق عليها معركة طوفان الأقصى، حيث إن معظم الشواهد المقدمة تُشير إلى أن هناك توجيهًا واضحًا للرأي العام بما يخدم الجانب الإسرائيلي، وهو أمر يتناقض مع السياسات الدولية المتعلقة بحيادية وسائل الإعلام الرقمية وشفافيتها^(٢٤).

توظيف الفيسبوك كوسيلة لتحليل أحداث طوفان الأقصى بناء على الدراسة التي قامت بها الباحثة

لاحظت الباحثة بناء على ما سبق ، وفي أثناء فترة التحليل التي شملتها الدراسة لفترة الكثير من تعليقات الجمهور الدولي حول أحداث طوفان الأقصى داخل صفحات الدراسة ، مما أثار لدى الباحثة تساؤلات حول دور الفيسبوك كمنصة يُفترض أن تكون حيادية لنقل آراء وتفاعلات الجمهور بحرية وشفافية، وقد تمثلت الفترة في حذف أو تقييد وصول بعض التعليقات التي تعبر عن دعمها للقضية الفلسطينية ، أو تلك التي تنتقد العدوان الإسرائيلي على غزة داخل صفحات الدراسة ، كما لاحظت الباحثة أن هذا التحيز في تقديم الأخبار وإدارة التعليقات أدى إلى توجيه الرأي العام العالمي باتجاهات معينة ، حيث انخفضت فرص ظهور وجهات النظر الداعمة للفلسطينيين ، مما أطال فترة التحليل لمدة عام كامل تقريبًا ، وأخيرًا فمن الضروري تطوير معايير وضوابط تضمن حيادية وسائل الإعلام الرقمية، وتكفل حق الجمهور في التعبير الحر والمتنوع، بعيدًا عن أي تدخلات أو قيود تحد من وصول الأفكار وتنوع الآراء في قضايا ذات أهمية دولية كالقضية الفلسطينية، خاصة في ظل تأثير هذه المنصات المتزايد على تشكيل الرأي العام العالمي ، هذا وقد اتفقت دراسة الباحثة مع دراسة (إيمان عبد الرحيم الشرقاوي ٢٠٢٤) التي أشارت إلى وجود توجه متحيز لدى أغلب وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة منشورات طوفان الأقصى خاصة التطبيقات التابعة لشركة ميتا التي جاءت في المقدمة .



شكل (٢) يوضح مدى فترة التعليقات داخل صفحة من صفحات المنظمات الإنسانية عينة الدراسة على الفيسبوك

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيس بوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

ثالثاً : نبذة عن المنظمات الإنسانية عينة الدراسة وصفحتها على فيس بوك

تم الاستعانة بأربع منظمات إنسانية كعينة لدراسة مدى تفاعلية الجمهور المتابع لها عبر صفحاتها الإنجليزية على الفيس بوك فيما يتعلق بأحداث طوفان الأقصى التي بدأت منذ السابع من أكتوبر الماضي لعام ٢٠٢٣ ، حيث قامت الباحثة في البداية بعمل دراسة استطلاعية شملت مسحاً شاملاً لعدة صفحات خاصة بالمنظمات الإنسانية بشكل عام على المستوى الدولي الحكومي وغير الحكومي والإقليمي والمحلي بالفيس بوك ، والتي اهتمت وركزت على أحداث طوفان الأقصى خلال عام تقريباً ، وتم اختيار أربع منظمات فقط منها لتشمل عينة الدراسة ، وتضمنت العينة منظميتين على المستوى الدولي إحداهما دولية حكومية متخصصة في رعاية الطفل وحقوقه كاليونيسيف، والأخرى دولية غير حكومية متخصصة في مساعدة متضرري الحروب والنزاعات والكوارث الإنسانية كالصليب الأحمر ، ومنظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين وهي منظمة غير حكومية متخصصة في تقديم الدعم الصحي ، والأخيرة تتمثل في منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام وهي منظمة محلية غير حكومية متخصصة في دعم الحقوق الفلسطينية والوقوف أمام أعمال إسرائيل الإجرامية ، ليشملوا عينة الدراسة من حيث الأكثر تعليقاً من قبل الجمهور المتابع لأحداث طوفان الأقصى خلال فترة الدراسة، وسنتحدث عن منظمات عينة الدراسة بالتفصيل كالتالي:

أ- منظمة الصليب الأحمر الدولي International Committee of the Red Cross (٢٥)

منظمة الصليب الأحمر الدولية ، والمعروفة رسمياً باللجنة الدولية للصليب الأحمر(ICRC) ، هي منظمة إنسانية دولية خاصة ومستقلة غير حكومية ، وتُعد جزءاً من الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، وهي شبكة عالمية من المنظمات الإنسانية التي تعمل على تقديم المساعدة والرعاية للأشخاص المتضررين من الصراعات والحروب وحالات الطوارئ.

تاريخ نشأتها: تأسست اللجنة الدولية للصليب الأحمر على يد هنري دونان وجيان هنري دي ميسين ،حيث جاء تأسيسها بعد تجربة دونان في معركة سولفيريно، الذي شهد معاناة الجرحى وقرر العمل على تحسين الرعاية الطبية في الحروب ، يشمل عدد أعضاء هذه المنظمة ٢٥ عضواً لهم سلطة فريدة تحت القانون الإنساني الدولي لحماية الحياة وكرامة ضحايا الصراعات والحروب الدولية والمحلية ، تخضع اللجنة الدولية للصليب الأحمر للقانون السويسري لأن مقرها موجود في جنيف^(٢٦).

شعارها : صليب أحمر على خلفية بيضاء ، والذي تم اعتماده عام ١٨٦٣ .

مقرها : يقع المقر الرئيس للجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) في جنيف، سويسرا حيث تعمل اللجنة بشكل مستقل ومحايدين وتلتزم بالمبادئ الإنسانية الأساسية.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

أهدافها :

- ١- تهدف المنظمة إلى تقديم المساعدات الإنسانية وحماية ضحايا الحروب والكوارث الطبيعية.
- ٢- تعمل اللجنة الدولية على توفير الرعاية الطبية والخدمات الإنسانية للمحتاجين، وتقديم الدعم للأسر المتضررة سواء كانوا جرحى أو أسرى أو مدنيين ، ومراقبة احترام قوانين الحرب وحقوق الإنسان.
- ٣- تعمل المنظمة وفق مبادئ الحياد والاستقلال والإنسانية وعدم التحيز، ولها دور مهم في التنسيق مع الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر في مختلف البلدان.
- ٤- تشارك في جهود الإغاثة والاستجابة للطوارئ مع لفت الانتباه إلى كيفية التعامل مع الأزمات.

مهامها^(٢٧):

- ١- لفت الانتباه إلى الانتهاكات وزيارة أسرى الحرب والمحتجزين المدنيين والبحث عن المفقودين ونقل الرسائل بين أبناء الأسر التي شنتها الصراعات والحروب .
- ٢- الوقاية من الحوادث وسلامة المياه وتدريب الممرضات وصيانة مراكز رعاية الأم والطفل والعيادات الطبية وبنوك الدم مع توفير الغذاء والمياه .
- ٣- تجتمع اللجنة ١٠ مرات كل عام للتأكد من أنها تفي بواجباتها كمروج للقانون الدولي الإنساني، وكوصي على المبادئ الأساسية للصليب الأحمر وهي: "الإنسانية، وعدم الانحياز، والحياد، والاستقلال، والخدمة التطوعية، والوحدة، والعالمية" .
- ٤- كما يساعد الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وأمانته العامة، في تقديم الإغاثة بعد الكوارث الطبيعية وتنمية المجتمعات الوطنية.
- ٥- تعمل اللجنة الدولية في أكثر من ٨٠ بلدًا ولها مكاتب ومرافق طبية ومخازن إغاثة في مناطق النزاع والأزمات.

التمويل^(٢٨):

تحصل منظمة الصليب الأحمر الدولي على تمويلها من عدة مصادر: تُموّل اللجنة الدولية من خلال إسهامات طوعية تقدمها كل من الدول الأعضاء في اتفاقيات جنيف (الحكومات)، والجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، ومنظمات تتجاوز نطاق الولاية الوطنية (مثل المفوضية الأوروبية)؛ وغيرها من المصادر العامة والخاصة. تصدر اللجنة الدولية كل عام نداءات لتغطية تكاليفها المقدرة في

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الميدان والمقر. ونصدر نداءات إضافية إذا تزايدت الاحتياجات في الميدان. ونقدم في "تقريرنا السنوي" بياناً عن عملنا ونفقاتنا.

التقدير : حصلت اللجنة الدولية على جائزة نوبل للسلام في عامي ١٩١٧ و ١٩٤٤ وتقاسمت جائزة نوبل الثالثة للسلام مع رابطة جمعيات الصليب الأحمر (الآن الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر) في عام ١٩٦٣ .

صفحتها على الفيس بوك: هي منصة رئيسة للتواصل مع الجمهور الدولي ، وتعمل على تقديم المعلومات حول أنشطتها ومهامها الإنسانية، تضم الصفحة 1.8 مليون متابع ، ١.٥ مليون تسجيلات إعجاب ، توفر محتوى متنوعاً يعكس جهود المنظمة في مختلف أنحاء العالم ، وتستهدف تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، وزيادة الوعي الدولي بالقضايا الإنسانية وتعريف الجمهور بعمل المنظمة ، كما تهدف إلى جمع التبرعات من خلال توجيه المتابعين إلى طرق التبرع لدعم جهود المنظمة ، كما تشجع صفحة المنظمة على الانضمام إلى فرق العمل الميداني أو المساهمة بطرق أخرى.

محتوى الصفحة :

١. تقدم الصفحة تحديثات منتظمة حول الأنشطة الجارية في مناطق النزاع والأزمات الإنسانية، بما في ذلك تقارير ميدانية عن المساعدات المقدمة وتوثيق الحالات الإنسانية.
٢. تنشر الصفحة حملات توعية حول أهمية احترام القانون الدولي الإنساني وحماية المدنيين في مناطق النزاع، بالإضافة إلى حملات التبرع لدعم عمليات المنظمة.
٣. تشارك المنظمة عبر صفحتها قصصاً شخصية للمتضررين من النزاعات والحروب، بالإضافة إلى قصص من فرق العمل الميداني لتسليط الضوء على التحديات والإنجازات.
٤. تعلن الصفحة عن الفعاليات والمؤتمرات التي تنظمها أو تشارك فيها المنظمة.
٥. تستخدم الصفحة الصور والفيديوهات بشكل كبير لإيصال رسائلها بطريقة بصرية مؤثرة، وتُظهر هذه الوسائط العمل الميداني، والتحديات التي تواجهها فرق الصليب الأحمر، والظروف المعيشية للمتضررين.
٦. تقوم الصفحة أحياناً ببث مباشر لفعاليات أو مداخلات من العاملين في الميدان.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيس بوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

٧. الصفحة متاحة باللغة الإنجليزية ، مما يتيح للمنظمة التواصل مع جمهور متنوع من مختلف الدول والثقافات.



شكل (٣) يوضح صفحة منظمة الصليب الأحمر الدولية International Committee of the Red Cross عبر الفيس بوك

ب- منظمة الأمم المتحدة للطفولة "اليونيسيف" UNICEF^(٢٩)

تاريخ نشأتها : تُعد اليونيسيف مؤسسة إنسانية دولية حكومية تابعة للأمم المتحدة ، يشير اختصار اسمها إلى "صندوق الأمم المتحدة الدولي لطوارئ الأطفال (United Nations International Children's Emergency Fund) ، بادرت الأمم المتحدة إلى إنشائها في ديسمبر عام ١٩٤٦ بغرض توفير الغذاء والدواء لأطفال أوروبا الذين هدمهم الجوع والمرض عقب سنوات الحرب العالمية الثانية، وفي عام ١٩٥٣، أصبحت المنظمة هيئة دائمة في الأمم المتحدة، ودشنت برامج عالمية لمكافحة أمراض معدية بينها الأمراض الجلدية ، وفي سنة ١٩٨٩ أقرت الجمعية العامة اتفاقية حقوق الطفل .

شعارها : وأبرز شعار اليونيسيف الأول: طفلاً يشرب كوباً من الحليب، مما عكس النشاط الرئيس للمنظمة في ذلك الوقت : إيصال الحليب للأطفال، واحتفظ الشعار ببعض عناصر شعار الأمم المتحدة الذي استند إليه، من قبيل غصني الزيتون وشكل الكرة الأرضية في الخلفية، وأصبح شكل 'طفل يشرب الحليب' هو رمز اليونيسيف.

مقرها : يوجد المقر الرئيس لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة في نيويورك، وهي تنشط في نحو ١٩٠ دولة، ولديها ثمانية مكاتب إقليمية، و١٢٦ مكتبا فُطريا في أنحاء العالم المختلفة .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الأهداف:

١- تركز في عملها منذ إنشائها على الجانب الصحي، لكن بعد صدور إعلان حقوق الطفل عن الجمعية العامة عام ١٩٥٩، سارعت اليونيسيف لتوسيع اهتمامها بالطفل ليشمل جميع المجالات وليس مجال الصحة فقط.

٢- تعمل على تحصين الأطفال ضد الأمراض، ومنها فيروس نقص المناعة المكتسب (الإيدز) من خلال برنامج عمل الإيدز والأطفال.

٣- تسعى إلى ضمان حق الطفل في التعليم بتوفير تعليم إلزامي مجاني لجميع الأطفال.

٤- تنادي بتجنيب الأطفال مخاطر الحروب والصراعات، وتطالب بتكريس مبدأ المساواة بين الجنسين، وتوفير الظروف الملائمة لحياة كريمة لكل أطفال العالم .

التمويل: تعتمد المنظمة في تمويلها أساساً على تبرعات الدول والمؤسسات والأفراد لدعم مشاريعها وبرامجها.

التقدير: حصلت اليونيسيف على جائزة نوبل للسلام في عام ١٩٦٥ تقديراً لجهودها في تقديم المساعدة الإنسانية للأطفال حول العالم. تهدف اليونيسيف إلى ضمان أن يعيش الأطفال في بيئات صحية وآمنة، ويحققون إمكاناتهم الكاملة.

صفحة اليونيسيف على الفيس بوك : تضم منظمة اليونيسيف الإنجليزية على الفيس بوك حوالي ٣٠ مليون متابع ، وتسلط الضوء على الأنشطة التي تقوم بها المنظمة لدعم حقوق الأطفال والنساء حول العالم حيث تتضمن :

• **أهداف المنظمة على الفيس:** تعمل على تقديم المساعدة الإنسانية، تحسين صحة الأطفال، وتوفير التعليم والاحتياجات الأساسية للأطفال في مناطق الأزمات ، كما تعرض مشاريعها الإنسانية المختلفة، مثل حملات التطعيم، برامج التعليم، والمساعدة الطارئة في حالات الكوارث، كما تتضمن تحديثات حول مشاريعها، قصص نجاح، بيانات صحفية، صور وفيديوهات توضح تأثير عملها، وأخبار عن الأزمات التي تدعمها.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر
الفيس بوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure
machine learning



شكل (٤) يوضح صفحة منظمة اليونيسيف UNICEF عبر الفيس بوك

ت- منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين Medical Aid for Palestinians (MAP) (٣٠)

منظمة " (Medical Aid for Palestinians - MAP) هي منظمة إنسانية غير حكومية محلية بريطانية تعمل على تقديم الدعم الصحي والطبي للفلسطينيين في الأراضي الفلسطينية المحتلة ولبنان. تاريخ نشأتها: تأسست منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين في عام ١٩٨٤، على يد مجموعة من الأطباء البريطانيين المتطوعين الذين شاهدوا المعاناة الإنسانية للفلسطينيين خلال الغزو الإسرائيلي للبنان في عام ١٩٨٢ مما دفعهم إلى تأسيس منظمة تقدم الرعاية الطبية والدعم للفلسطينيين. المقر: يقع المقر الرئيس للمنظمة في لندن، المملكة المتحدة، ولديها مكاتب فرعية في الضفة الغربية وقطاع غزة ولبنان.

الأهداف

١- تقديم الرعاية الصحية الأساسية للأفراد في الأراضي الفلسطينية، وتقديم المساعدة الإنسانية للفلسطينيين المتضررين من النزاعات والحصار.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

٢- تعزيز النظام الصحي المحلي من خلال تدريب العاملين في المجال الصحي وتقديم الدعم للمؤسسات الصحية المحلية.

٣- مساعدة المتضررين من النزاعات والحصار في الحصول على الرعاية الصحية والخدمات الطبية الطارئة.

٤- التوعية بحقوق الإنسان وخاصة حق الوصول إلى الرعاية الصحية، والعمل على حماية هذه الحقوق من خلال الحملات.

التمويل : تحصل منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين على تمويلها من خلال:

- التبرعات الفردية والدعم الحكومي والمؤسساتي

- الفعاليات لجمع التبرعات في المملكة المتحدة وأماكن أخرى.

- الشراكات لتأمين التمويل اللازم لتنفيذ مشاريعها الصحية.

صفحتها على الفيس بوك: تمتلك المنظمة صفحة رسمية باللغة الإنجليزية على فيسبوك ، تضم حوالي ١٧٠ ألف متابع ، تُستخدم لنشر المعلومات حول أنشطتها الحالية، الحملات التي تطلقها، وكيفية المشاركة والتبرع ، تقدم تحديثات منتظمة حول الأوضاع الصحية في المناطق التي تخدمها المنظمة، وتسلط الضوء على التحديات التي يواجهها الفلسطينيون في الحصول على الرعاية الصحية ، كما تنشر الصفحة تقارير ميدانية حول الوضع الصحي، والاحتياجات الطبية في الضفة الغربية وقطاع غزة ومخيمات اللاجئين في لبنان ، تقدم هذه التقارير نظرة عميقة على الظروف المعيشية والتحديات التي تواجه السكان ، وتركز على حملات التوعية بأهمية دعم الفلسطينيين في ظل الأوضاع الصعبة، كما تشمل دعوات للتبرع لدعم مشاريع الرعاية الصحية العاجلة والبرامج طويلة الأمد، وتسلط الضوء على قصص الأفراد والعائلات المستفيدين من خدمات MAP ، تحتوي الصفحة على صور وفيديوهات توثق أنشطة المنظمة كتوزيع الأدوية والمستلزمات الطبية، أو تنظيم العيادات المتنقلة .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning



Medical Aid for Palestinians

170K followers • 78 following

MAP works for the health and dignity of Palestinians living under occupation and as refugees.

Following Message ...

Posts About Photos More

Details

Page · Charity organisation

map.org.uk

94% recommend (751 reviews)

See Medical's About info

شكل (٥) يوضح صفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين Medical Aid for Palestinians عبر الفيس بوك

ث- منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام Jewish Voice for Peace (٣١)

منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام (Jewish Voice for Peace - JVP) هي منظمة أمريكية غير ربحية تعمل من أجل تحقيق السلام والعدالة في الشرق الأوسط، مع التركيز بشكل خاص على الصراع الإسرائيلي-الفلسطيني. المنظمة تتبنى رؤية تعاونية وتسعى لتحقيق حقوق الإنسان والمساواة لجميع الأطراف المعنية.

تاريخ نشأتها : تأسست منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام في عام ١٩٩٦، في سان فرانسيسكو، الولايات المتحدة الأمريكية، على يد مجموعة من النشطاء اليهود الذين أرادوا التعبير عن تضامنهم مع الفلسطينيين والمطالبة بإنهاء الاحتلال الإسرائيلي. انطلقت المنظمة كرد فعل على السياسات الإسرائيلية تجاه الفلسطينيين، وتسعى إلى تغيير السياسات الأمريكية المتعلقة بالصراع.

المقر: يقع المقر الرئيس للمنظمة في أوكلاند، كاليفورنيا، الولايات المتحدة. وتتمتع بفروع محلية في عدة مدن أمريكية.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الأهداف

- ١- إنهاء الاحتلال الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية والدعوة إلى إقامة دولتين على أساس حدود عام ١٩٦٧.
 - ٢- تعزيز حقوق الإنسان والعمل من أجل تحقيق العدالة والمساواة للفلسطينيين والإسرائيليين على حد سواء.
 - ٣- تغيير السياسات الأمريكية المتعلقة بالصراع الإسرائيلي-الفلسطيني، وعلى نحو خاص من خلال التأثير على صانعي القرار والسياسات في الولايات المتحدة.
 - ٤- مكافحة العنصرية والإسلاموفوبيا ودعم الحركات العالمية من أجل العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان.
- التمويل:** تحصل منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام على تمويلها من خلال التبرعات من أفراد المجتمع الذين يدعمون أهدافها ، والمؤسسات الخيرية التي تدعم حقوق الإنسان والسلام الدولي ومن الفعاليات لجمع التبرعات لدعم أنشطتها ومشاريعها.
- التقدير:** حظيت المنظمة بتقدير واسع داخل الولايات المتحدة وخارجها، خاصةً بين الحركات التقدمية ومنظمات حقوق الإنسان. ومع ذلك، تواجه انتقادات من بعض الجماعات المؤيدة لإسرائيل بسبب مواقفها الداعمة للفلسطينيين وانتقادها العلني للسياسات الإسرائيلية.
- الاعتراف:** تُعرف JVP بموقفها القوي في الدفاع عن حقوق الفلسطينيين ودعم السلام العادل في الشرق الأوسط، وتعتبر صوتاً بارزاً داخل المجتمع اليهودي الأمريكي للمناصرة لقضايا حقوق الإنسان والعدالة .
- صفحتها على الفيس بوك :** تمثل صفحة JVP على فيسبوك منصة أساسية للتواصل مع جمهور واسع وداعمي حقوق الإنسان حول العالم ، الصفحة متاحة باللغة الإنجليزية، مع بعض المحتوى المترجم إلى العربية والعبرية ، وتضم حوالي ٧٢٧ ألف متابع خاصة من النشطاء والمجتمعات الداعمة للسلام والعدالة في الشرق الأوسط. تُستخدم للتواصل مع جمهورها، وتعمل على نشر الأخبار والمقالات المتعلقة بالقضية الفلسطينية، والإعلان عن الأحداث والنشاطات التي تنظمها، كما يتم استخدام الصفحة أيضاً لحشد الدعم للحملات التي تطلقها المنظمة وتوعية المتابعين بأهمية السلام والعدالة في الصراع الإسرائيلي-الفلسطيني.
- نوع المحتوى والأنشطة داخل الصفحة :** تقدم الصفحة تقارير ومقالات حول الأحداث الجارية في الشرق الأوسط، مع تركيز على السياسات الإسرائيلية وتأثيرها على الفلسطينيين ، تروج الصفحة لحملات مناهضة للاحتلال ، وتدعو لدعم حقوق الفلسطينيين. تشمل هذه الحملات دعوات للعمل السياسي، مثل الاتصال بالنواب الأمريكيين أو المشاركة في مظاهرات ، كما تشارك الصفحة صوراً وفيديوهات تعكس الأنشطة الميدانية للمنظمة والتضامن مع الشعب الفلسطيني .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning



شكل (٦) يوضح صفحة منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام Jewish Voice for Peace عبر الفيس بوك

النتائج العامة للدراسة

أولاً: بيانات عامة حول صفحات عينة الدراسة

جدول رقم (٢)

يوضح البيانات العامة لصفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الصفحات البيانات العامة	اللجنة الدولية للصليب الأحمر	اليونيسيف	المساعدة الطبية للفلسطينيين	الصوت اليهودي من أجل السلام
لغة الصفحة	مليون و ٨٠٠ ألف	٣٠ مليون	١٧٠ ألف	٧٢٧ ألف
عدد متابعي الصفحة	٨ ساعات	٥ ساعات	٩ ساعات	٢٤ ساعة
معدل تحديث المنشورات	٥٥٢٧	٥٦٨٥	٣٨٤٤	٥٩٧٩
عدد المنشورات	٣٠١٧٧	١٥٦٠٤	٧٢٨٦	١١٠٠٣
عدد التعليقات	١٤٦١١١	١٥٠١١١	٦٤٢٩٩١	٦٥٨١٢٤٦
عدد (الإيموجي)				

يتضح من الجدول السابق: أن جميع صفحات المنظمات الدولية والمحلية عينة الدراسة موجهة باللغة الإنجليزية، مما يشير إلى أن هذه الصفحات تستهدف جمهوراً عالمياً بإمكانه فهم الإنجليزية أو التحدث بها ، كما اتضح فيما يتعلق بعدد متابعي الصفحات عينة الدراسة أن (اليونيسيف) حظيت بالعدد الأكبر من المتابعين والذي بلغ (٣٠ مليون) متابع ، مما يعكس شهرة هذه المنظمة وامتداد وحجم الأنشطة الإنسانية التي تقوم بها عالمياً ، يليها صفحة منظمة (اللجنة الدولية للصليب الأحمر) في المرتبة الثانية (بمليون و ٨٠٠ ألف) متابع، أما صفحتا (الصوت اليهودي من أجل السلام والمساعدة الطبية للفلسطينيين) فكان لديهما العدد الأقل من المتابعين بحوالي (٧٢٧ ألف و ١٧٠ ألف على التوالي)، حيث إنها صفحات تخاطب

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

جمهورًا متخصصًا أكثر كما أنها لم تحظ بالقدر الوافر من الشهرة كونها منظمات غير حكومية ، وفيما يتعلق بمعدل تحديث المنشورات فأتضح أن صفحة (اليونيسيف) هي الأكثر نشاطًا بين الصفحات عينة الدراسة، حيث تقوم بنشر منشورات جديدة (كل ٥ ساعات) يوميًا مما يعكس نشاطها الأكثر تميزًا في مواكبة الأحداث السريعة المتعلقة برعاية الأطفال وتقديم المساعدات الإنسانية في مختلف الدول ، يليها (اللجنة الدولية للصليب الأحمر ، المساعدة الطبية للفلسطينيين) بمعدل تقارب كل (٨ ساعات ، ٩ ساعات) يوميًا على التوالي أما صفحة (الصوت اليهودي من أجل السلام) فكانت الأقل نشاطًا حيث تقوم بتحديث منشوراتها (كل ٢٤ ساعة) أي مرة واحدة يوميًا ، وفيما يتعلق بعدد المنشورات المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى بصفحات الدراسة ، فقد تبين أن (الصوت اليهودي من أجل السلام) كانت لها النصيب الأكبر من حيث الاهتمام بالأحداث بحوالي (٥٩٧٩) منشورًا مقارنة بباقي الصفحات وهذا طبيعي حيث إن هذه المنظمة تعد مناهضة للانتهاكات والاعتداءات الإسرائيلية وتعمل على دعم الفلسطينيين إنسانيًا ، يليها (اليونيسيف، اللجنة الدولية للصليب الأحمر ، المساعدة الطبية للفلسطينيين) بحوالي (٥٦٨٥ ، ٥٥٢٧ ، ٣٨٤٤) على التوالي ، أما من حيث التعليقات فقد احتلت (اللجنة الدولية للصليب الأحمر) على العدد الأكبر من التعليقات وصل إلى (٣٠١٧٧) تعليقًا ، نظرًا لوضعها كمنظمة دولية متخصصة في تقديم الدعم والإغاثة الطارئة، تليها (اليونيسيف) التي جاءت في المرتبة الثانية بحوالي (١٥٦٠٤) تعليقًا حيث إنها تركز بشكل رئيس على حقوق الأطفال والطفولة في حالات الطوارئ، ثم (الصوت اليهودي من أجل السلام والمساعدة الطبية للفلسطينيين اللذان لقيا تفاعلًا أقل بلغ (١١٠٠٣ و ٧٢٨٦) تعليقًا على التوالي نظرًا لكونهما أقل شهرة من سابقتيهما ، وأخيرًا فيما يتعلق بعدد (الإيموجي) فقد لوحظ تصدر (الصوت اليهودي من أجل السلام) أعلى عدد من التفاعلات بالإيموجي وصل إلى (٦,٥٨١,٢٤٦)، مما يعكس تفاعلًا كبيرًا ومتنوعًا مع محتوى الصفحة، يليها (المساعدة الطبية للفلسطينيين) في المرتبة الثانية (٦٤٢,٩٩١)، ثم اليونيسيف (١٥٠,١١١) ، وأخيرًا (اللجنة الدولية للصليب الأحمر) (146,111) هذا يعكس أن الصفحة الخاصة بـ "الصوت اليهودي من أجل السلام" قد تكون جذابة لجمهورها من حيث التأثير العاطفي.

ثانيًا: اتجاه مشاعر تعليقات الجمهور الدولي بصفحات عينة الدراسة إزاء منشورات أحداث طوفان الأقصى

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

جدول (٣)

يوضح اتجاه مشاعر تعليقات الجمهور الدولي مع منشورات أحداث طوفان الأقصى لصفحات عينة الدراسة

الصفحات		اللجنة الدولية للصليب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية للفلسطينيين		الصوت اليهودي من أجل السلام	
اتجاه المشاعر		ك		%		ك		%	
إيجابي		9531	31.6	4075	26.1	1459	20.1	2787	25.3
محايد		3494	11.6	2392	15.3	836	11.5	1300	11.8
سلبي		17152	56.8	9137	58.6	4973	68.4	6916	62.9
الإجمالي		30177	100%	15604	100%	7268	100%	11003	100%

يتضح من الجدول السابق الآتي : اكتساح المشاعر السلبية للجمهور الدولي في جميع تعليقات صفحات المنظمات الإنسانية عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى ، وبنسب متقاربة وبالترتيب الآتي على التوالي (المساعدة الطبية للفلسطينيين ، الصوت اليهودي من أجل السلام ، اليونيسيف ، اللجنة الدولية للصليب الأحمر) (٦٨.٤% ، ٦٢.٩% ، ٥٨.٦% ، ٥٦.٨%) ، يمكن تفسير ذلك بعدة عوامل:

١- غالبًا ما تؤدي الأزمات الكبرى وخاصة الأحداث الأخيرة لغزة ٢٠٢٣ والتي عرفت بأحداث طوفان الأقصى إلى القلق والغضب بين الجمهور مما قد ينعكس بشكل كبير في التعليقات على صفحات المنظمات الإنسانية عينة الدراسة .

٢- قد تواجه المنظمات الإنسانية صعوبات كبيرة في تقديم المساعدات بشكل فعال خلال الأزمات مما قد يؤدي إلى تولد مشاعر سلبية والشعور بالإحباط من قبل الجمهور .

٣- يمكن أن تؤثر التغطية الإعلامية السلبية أو الانتقادات من بعض وسائل الإعلام على الرأي العام تجاه المنظمات الإنسانية مما يؤدي بدوره إلى تزايد التعليقات السلبية.

٤- قد يكون لدى الجمهور توقعات عالية بشأن استجابة المنظمات الإنسانية وقت الأزمات وبالتالي يمكن أن يظهر ذلك في شكل تعليقات سلبية حال عدم تناسب استجابة تلك المنظمات مع توقعات الجمهور .

٥- قد يكون هناك تزايد في التعبير عن الغضب وعدم الرضا على كافة الأصعدة في سياق الصراعات والأزمات الكبيرة مثل أحداث طوفان الأقصى مما ينعكس على تعليقات الجمهور بشكل عام.

من أمثلة المشاعر السلبية المنحازة لإسرائيل في صفحات عينة الدراسة : " لا يوجد مدنيون أبرياء في غزة ، لقد اختاروا أن يدعموا الإرهاب ويجب أن يتحملوا العواقب .. ندعم إسرائيل في محاربة الإرهاب" ،

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

وفيما يتعلق بأمثلة المشاعر السلبية المنحازة للطرف الفلسطيني : "إسرائيل ترتكب الجرائم وتقتل الأبرياء والأطفال دون رحمة والعالم لا يحرك ساكناً "

أما فيما يتعلق بالمشاعر الإيجابية فقد جاءت في الترتيب الثاني في جميع صفحات منظمات الدراسة وعلى التوالي كالتالي (اللجنة الدولية للصليب الأحمر ، اليونيسيف ، الصوت اليهودي من أجل السلام ، المساعدة الطبية للفلسطينيين) بنسب (٣١.٦ % ، ٢٦.١ % ، ٢٥.٣ % ، ٢٠.١ %) ، ومن أمثلة التعليقات الإيجابية والمنحازة لإسرائيل: "نؤيد إسرائيل في حقها المشروع للدفاع عن مواطنيها وأراضيها .. يجب أن يدرك العالم أن هذه حرب ضد الإرهاب" ، ومن أمثلة التعليقات الإيجابية المنحازة للجانب الفلسطيني: " نقف مع أهالي غزة في محنتهم وندعو الله أن ينصرهم" ، وأخيراً جاءت التعليقات المحايدة في جميع صفحات منظمات الدراسة بنسب متقاربة جداً على التوالي كالاتي : (اليونيسيف ، الصوت اليهودي ، اللجنة الدولية للصليب الأحمر ، المساعدة الطبية لفلسطينيين) ، (١٥.٣ % ، ١١.٨ % ، ١١.٦ % ، ١١.٥ %) ، من أمثلة التعليقات المحايدة التي جاءت في صفحات الدراسة : " أوقفوا الحرب ، أنقذوا أرواح أهل غزة والرهائن الإسرائيليين " ، حيث يدعو هذا التعليق إلى وقف إطلاق النار ، وإنقاذ أرواح الطرفين سواء من غزة أو إسرائيل .

ثالثاً: أبرز أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

١ - صفحة منظمة اللجنة الدولية للصليب الأحمر

جدول (٤)

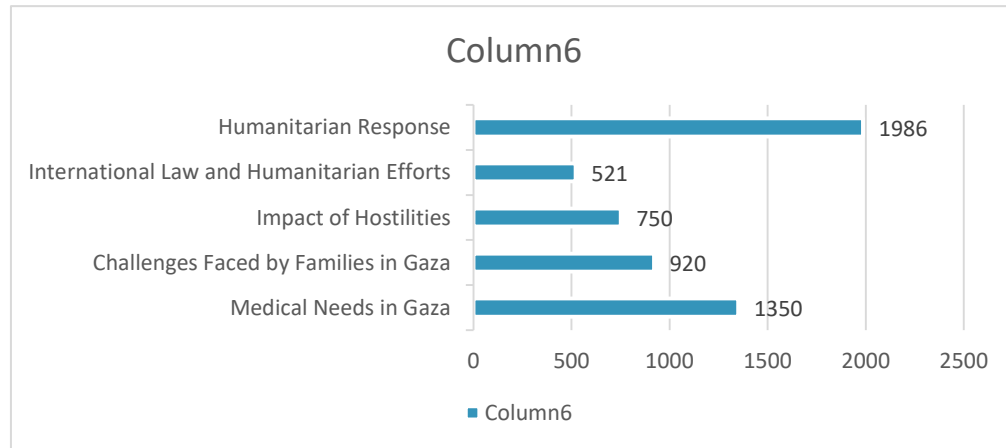
يوضح أبرز أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحة اللجنة الدولية للصليب الأحمر وفقاً لمنشورات الصفحة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الأطروحات	ك	%
انتقاد اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)	7437	٢٤.٦%
اتهامات بالتعاون مع حماس	5535	١٨.٣%
الرهائن المحتجزون في غزة	5445	١٨%
نداءات إنسانية	6325	٢١%
مناقشات حول غزة وحماس	5435	١٨%
الإجمالي	٣٠١٧٧	١٠٠%

اتضح من الجدول السابق -وبناءً على المنشورات الخاصة بصفحة اللجنة الدولية للصليب الأحمر إزاء معركة طوفان الأقصى ، والتي بلغ عددها "٥٥٢٧" منشوراً خلال فترة التحليل ، والتي تضمنت الآتي

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

(الاستجابات الإنسانية ، الاحتياجات الطبية في غزة ، التحديات التي تواجه المدنيين في غزة ، الأعمال
الإجرامية وتأثيراتها ، الجهود القانونية والإنسانية الدولية) بالترتيب وعلى التوالي- ، كما هو موضح
بالشكل الآتي :-



شكل (٧) يوضح موضوعات المنشورات التي تناولتها اللجنة الدولية للصليب الأحمر

هيمنة المشاعر السلبية في جميع الأطروحات الخاصة بتعليقات الجمهور الدولي المنشورة على صفحة
اللجنة الدولية للصليب الأحمر الموجهة باللغة الإنجليزية إزاء الأحداث، حيث تم توزيع الأطروحات بنسب
مقاربة نسبياً ، حيث جاء حديث الجمهور في التعليقات عن أطروحة (انتقاد اللجنة الدولية للصليب الأحمر)
بنسبة ٢٤.٦% في الترتيب الأول، مما يعكس استياءً عاماً من دور المنظمة في التعامل مع الأزمة بشكل
عام ، ومن أمثلة التعليقات التي تدل على الاستياء أو الانتقاد لمنظمة الصليب الأحمر، والتي تنوعت ما بين
منحاز لإسرائيل وينتقد المنظمة قائلاً : " لماذا لم تكتبوا أبداً عن معاناة جميع النازحين في إسرائيل ؟
وجميع المدنيين الذين قتلوا في إسرائيل ؟ لماذا لا تظهرون أبداً الأضرار الناجمة عن الصواريخ المرسلة
إلى إسرائيل؟ " ، وآخر منحاز لغزة وينتقد المنظمة قائلاً : " من المؤسف أن نرى لجنة الصليب الأحمر
الدولي تقف مكتوفة الأيدي بينما يتعرض أهل غزة لأبشع أنواع الحصار والعدوان .. أين دوركم في حماية
المدنيين؟ " ، يليها في الترتيب الثاني أطروحة (الاستجابات الإنسانية) بنسبة ٢١%، حيث تُظهر التعليقات
حالة من التأثير الإنساني والعاطفي بما يجري في غزة مما يشير إلى حدة الوضع الإنساني ، ثم في الترتيب
الثالث (اتهامات بالتعاون مع حماس) بنسبة ١٨.٣%، وهو ما يعكس الشكوك والانتقادات الموجهة للمنظمة
بشأن حياديتها، وأخيراً موضوعا (الرهائن المحتجزون في غزة) ،(مناقشات حول غزة وحماس) بنسبة
متساوية ١٨%.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning



شكل (٨) يوضح الكلمات السحابية المستخدمة في أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحة اللجنة الدولية للصليب الأحمر

٢- صفحة منظمة اليونيسيف

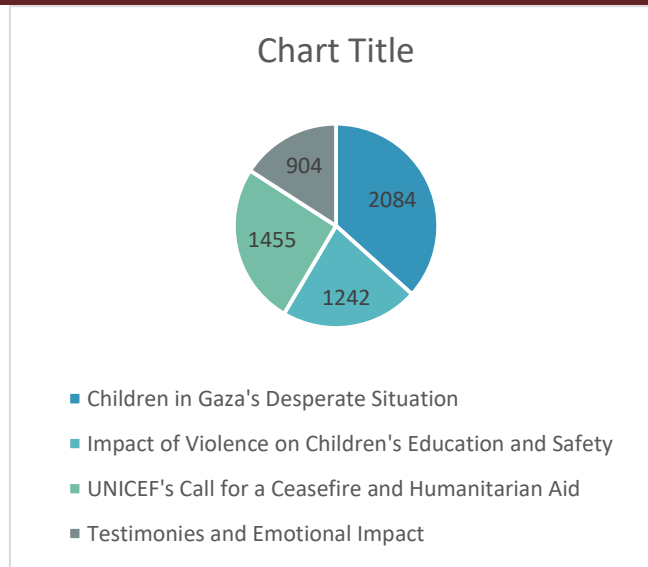
جدول (٥)

يوضح أبرز أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحة اليونيسيف حول أحداث طوفان الأقصى

الأتروحات	ك	%
الحصار العسكري بغزة	3420	٢٢%
معاناة الأطفال	3242	٢٠.٧%
ازمة الرهائن	٤٥٠١	٢٨.٨%
القضايا الإنسانية	2854	١٨.٣%
حماس ومسئوليتها	1587	١٠.٢%
الإجمالي	١٥٦٠٤	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق - وبناءً على موضوعات المنشورات الخاصة بصفحة منظمة اليونيسيف إزاء أحداث طوفان الأقصى والتي بلغ عددها "٥٦٨٥" منشورًا خلال فترة التحليل ، والتي تضمنت بالترتيب وعلى التوالي (معاناة الأطفال في غزة ، تأثير العنف والدمار على صحة الأطفال وسلامتهم النفسية ، دعوات لوقف إطلاق النار والمساعدات الإنسانية ، شهادات وسرد قصصي من معاناة المدنيين الفلسطينيين) - ، كما هو موضح بالشكل الآتي:-

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning



شكل (٩) يوضح موضوعات المنشورات التي تناولتها صفحة منظمة اليونيسيف

بروز وجهات نظر مختلفة من تعليقات وآراء ومشاعر الجمهور حول الموضوعات المنشورة داخل صفحة اليونيسيف إزاء تلك الأحداث، حيث ظهرت عدة أطروحات كان أولها أزمة الرهائن التي استحوذت على الاهتمام الأكبر من قبل الجمهور الدولي داخل الصفحة عينة الدراسة ، والتي بلغت نسبتها (٢٨.٨%) ، ومن أمثلتها داخل الصفحة : " يجب التحرك الآن لإنقاذ الرهائن في غزة .. هؤلاء الأطفال والنساء بحاجة ماسة إلى المساعدة " ، يليها الحصار العسكري لغزة في الترتيب الثاني وبنسبة بلغت (22%) ، حيث ظهرت انقسامات كبيرة في الآراء بين الفئات المختلفة من الجمهور الدولي فهناك تعليقات ركزت على ضرورة رفع الحصار ، وفتح ممرات إنسانية لتوصيل المساعدات كالمثال الآتي : " من غير المعقول أن يبقى سكان غزة محاصرين بهذه الطريقة..ينبغي أن تكون هناك حلول عاجلة لإنقاذهم" ، بينما يرى البعض الآخر أن الحصار ضرورة للضغط على حماس وضمن أمن إسرائيل كالتعليق الآتي: " الحصار يمكن أن يكون وسيلة لضمان أمن إسرائيل فهو بكل تأكيد سيمنع تهريب الأسلحة والمواد الخطرة " ، ثم جاءت أطروحة معاناة الأطفال في الترتيب الثالث وبنسبة بلغت (20.7%) ، وهذا أمر طبيعي وخاصة أن صفحة منظمة اليونيسيف مسئولة عن حماية حقوق الطفل وتحديدًا في المناطق المتضررة من الحروب والأزمات الإنسانية كحرب غزة الأخيرة، حيث وجدت الباحثة الكثير من المنشورات التي تدعم أطفال غزة خلال الحرب وبناء عليه ظهرت الكثير من التعليقات التي تتحدث عن معاناة الأطفال ، وتشير إلى مدى التأثير السلبي للحرب الوحشية في غزة على الصحة النفسية للأطفال، مع بروز الكثير من التعليقات التي تتحدث عن أطفال يستيقظون مرعوبين من أصوات القنابل ، إلى جانب بروز الكثير من النداءات بطلب الدعم والمساعدات

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر
الفيديو نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure
machine learning

الإنسانية ودعوات لوقف إطلاق النار ، كالتعليق الآتي والذي يدعم الجانب الفلسطيني: " لا أستطيع أن أصدق ما يعانيه الأطفال في غزة حيث يستيقظون كل ليلة مرعوبين من أصوات القنابل .. كيف يمكنهم العيش في حالة من الخوف المستمر؟ يجب أن يكونوا في أمان وليس في الجحيم الذي يؤثر على طفولتهم " ، والتعليق الآتي الذي يدعم الجانب الإسرائيلي " من المؤسف أن نرى معاناة الأطفال الإسرائيليين من العنف .. يجب أن نتذكر أنهم أيضًا ضحايا في هذه الحرب " ، كما اتضح بروز أطروحة القضايا الإنسانية في الترتيب الرابع وبنسبة بلغت (18.3%) ، ومن هذه القضايا الإنسانية : نقص الغذاء والماء والخدمات الصحية الواقعة نتيجة للحرب ، وبناء عليه تباينت آراء وخطابات الجمهور تجاه تلك الأطروحة ما بين مطالبة البعض بالمزيد من الدعم المالي واللوجستي كالتعليق الآتي : " يجب زيادة التمويل للمساعدات الإنسانية للمدنيين الفلسطينيين لضمان وصولها إلى من يحتاجونها " ، بينما ينظر البعض لما يحدث على اعتباره مؤشر على قصور إدارة الصراعات من قبل الأطراف المعنية مثل التعليق الآتي " ما يحدث في غزة يدل على فشل الجميع في إدارة الأمور بشكل سلمي " ، وظهر تعليقات أخرى محبطة بسبب عدم وجود حلول دائمة للأزمة الإنسانية في غزة مثل التعليق الآتي : "من المحزن أن نرى العالم لم يستفد من المآسي السابقة بينما الأطفال لا يزالون يعانون " ، أخيرًا جاءت أطروحة حماس ومسؤوليتها في الترتيب الأخير وبنسبة بلغت : (10.2%) حيث تباينت الآراء والخطابات فمنهم من يدعم حماس باعتبارها مقاومة ضد الاحتلال كالتعليق الآتي : " حماس تدافع عن حقوق الفلسطينيين في وجه الاحتلال ، علينا دعمهم في نضالهم " ، بينما انتقد آخرون استراتيجيات حماس وتحميلها المسؤولية عن تصاعد العنف وتأثيره على المدنيين كالتعليق الآتي: " تستخدم حماس المدنيين كدروع بشرية ، وهذا يساهم في تفاقم الوضع الإنساني " .



شكل (١٠) يوضح الكلمات السحابية المستخدمة في أطروحات تعليقات الجمهور الدولي إزاء الأحداث بصفحة اليونيسيف

٣- صفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين

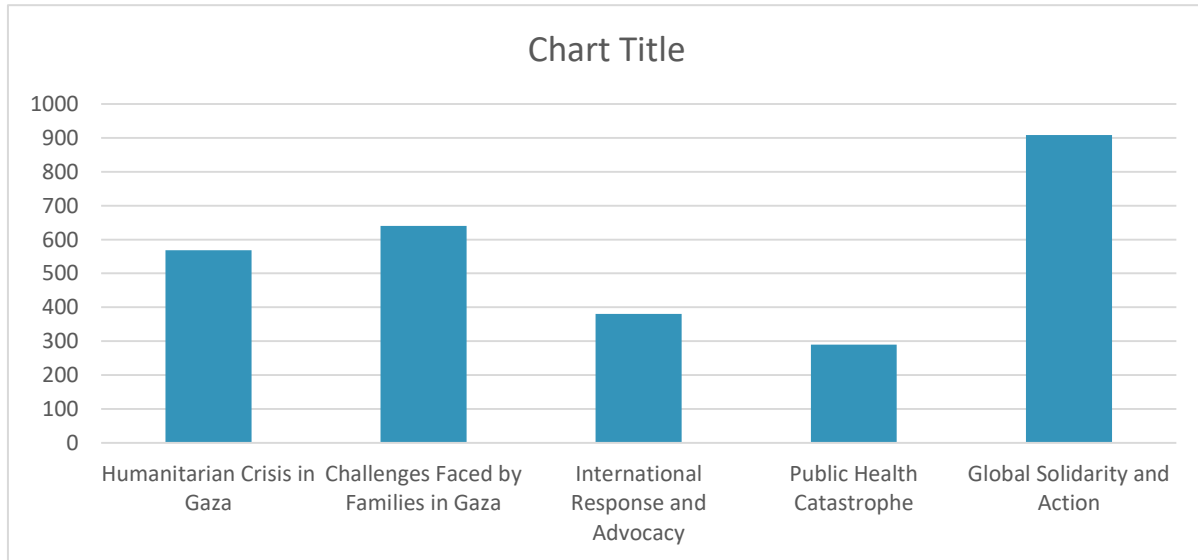
اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

جدول (٦)

يوضح أبرز أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحة المساعدة الطبية للفلسطينيين إزاء أحداث طوفان الأقصى

الآطروحات	ك	%
الاحتياجات المعيشية والصحية	1980	٢٧.٢%
العمليات العسكرية الإسرائيلية والمجازر	2190	٣٠.١%
مسئولية حماس عن الوضع الراهن	١٥٠١	٢٠.٦%
ردود الأفعال الدولية	976	١٣.٤%
دعوات للسلام ووقف إطلاق النار	621	٨.٥%
الإجمالي	٧٢٦٨	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق الآتي - وبناءً على المنشورات الخاصة بصفحة المساعدة الطبية للفلسطينيين إزاء أحداث طوفان الأقصى والتي بلغ عددها "٣٨٤٤" منشورًا خلال فترة التحليل ، والتي تضمنت بالترتيب وعلى التوالي (التضامن الدولي – التحديات التي تواجه العائلات بغزة- الأزمات الإنسانية في غزة - الاستجابات والنداءات الدولية لوقف إطلاق النار، الأزمات الصحية)- كما هو موضح بالشكل الآتي: -



شكل (١١) يوضح موضوعات المنشورات التي تناولتها صفحة المساعدة الطبية للفلسطينيين

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

بروز ردود أفعال ووجهات نظر مختلفة في تعليقات وآراء ومشاعر الجمهور إزاء تلك الأحداث، حيث ظهرت عدة أطروحات كان أولها أطروحة العمليات العسكرية الإسرائيلية والمجازر بنسبة بلغت ٣٠.١% حيث تعبر التعليقات عن الاستياء العام من أعمال إسرائيل وتصرفاتها الإجرامية كالتعليق الآتي والمنحاز للطرف الفلسطيني: "يا لها من فترة قاسية تتعرض لها غزة.. دمر الإسرائيليون منازلهم.. ويجب عليهم إعادة إعمارها"، في حين برز تعليق آخر منحاز للطرف الإسرائيلي مثل "استمروا في قذف الإرهابيين حتى يتم تحرير آخر رهينة"، يليها الاحتياجات المعيشية في الترتيب الثاني وبنسبة بلغت ٢٧.٢% حيث تشير إلى التركيز على الظروف الحياتية للمدنيين لدى كل من أطراف الصراع المستمر كالغذاء والماء والمأوى والأمان كما هو موضح في التعليق الآتي والذي يُظهر انحيازه للطرف الفلسطيني: "أدعو الله أن يخفف المعاناة عن الشعب الفلسطيني فالمستشفيات مليئة بالجرحى ولا يوجد مكان لهم"، في حين ظهرت تعليقات منحازة لإسرائيل كالتعليق الآتي: "كيف يمكن بأبناء إسرائيل العيش في ظل هذه الظروف؟ نحن بحاجة إلى حل سريع"، ثم مسؤولية حماس عن الوضع الراهن في الترتيب الثالث وبنسبة بلغت ٢٠.٦% حيث ظهر في غالبية التعليقات تحميل حماس مسؤولية ما يحدث من صراع كالتعليق الآتي: "لماذا لا تستسلم حماس وتطلق سراح الرهائن؟ هذا من شأنه أن يوقف إراقة الدماء"، ثم ردود الأفعال الدولية المتفاوتة بنسبة ١٣.٤% في الترتيب الرابع، حيث تشير هذه الأطروحة إلى الآراء والمواقف التي يعبر عنها الجمهور حول استجابة المجتمع الدولي تجاه الصراع، وما إذا كانت هذه الردود كافية أو فعالة في حل الأزمة الإنسانية أو في إيقاف الصراع ومن أمثلة هذه الأطروحة: "من غير المعقول أن يقف العالم صامتاً بينما تستمر هذه المجازر.. أين المجتمع الدولي من هذه الانتهاكات"، هذا التعليق يوضح موقف المجتمع الدولي السلبي تجاه الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، وأخيراً الدعوات لوقف إطلاق النار والسلام بنسبة متأخرة بلغت ٨.٥%، حيث جاءت هذه الدعوات كتعبير عن رغبة الجمهور في رؤية حل سلمي وإنهاء الصراع كالتعليق الآتي الذي جاء منحازاً للطرف الإسرائيلي: "إذا استسلمت حماس وأطلقت سراح الرهائن، فإن ذلك سيوقف إراقة الدماء على الفور"، في المقابل جاء تعليق آخر يدعو لوقف إطلاق النار ولكن منحازاً للطرف الفلسطيني مثل: "كل هذا القصف والمعاناة يجب أن يتوقف الآن. الناس في غزة يستحقون العيش بسلام وأمان، يكفيهم ما مروا به من دمار ومآسي، يجب وقف إطلاق النار فوراً لحمايتهم"

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning



شكل (١٢) يوضح الكلمات السحابية المستخدمة في أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحة المساعدة الطبية للفلسطينيين

٤- صفحة الصوت اليهودي من أجل السلام

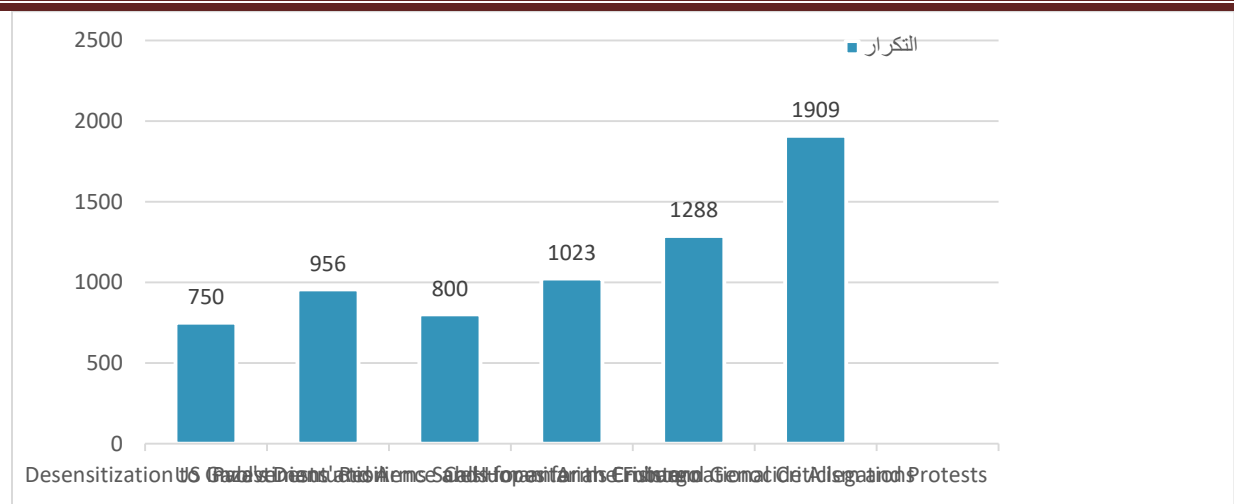
جدول (٧)

يوضح أبرز أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحة منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام إزاء أحداث طوفان الأقصى

الاطروحات	ك	%
الأعمال العسكرية الإسرائيلية في غزة	2520	٢٣%
حماس وأزمة الرهائن	3112	٢٨.٣%
الأزمة الإنسانية في غزة	١٥٠١	١٣.٦%
ردود الفعل الدولية والانتقادات بالتحيز	2301	٢١%
دعوات لوقف إطلاق النار والسلام	1569	١٤.٣%
الإجمالي	١١٠٠٣	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق - وبناءً على موضوعات المنشورات الخاصة بصفحة الصوت اليهودي من أجل السلام إزاء أحداث طوفان الأقصى ، والتي بلغ عددها "٥٩٧٦" منشورًا خلال فترة التحليل ، وتضمنت بالترتيب وعلى التوالي (الانتقادات الدولية والاحتجاجات ، الأزمة الإنسانية وادعاءات الإبادة الجماعية، الدعوات إلى فرض حظر على الأسلحة، تورط الولايات المتحدة ومبيعات الأسلحة، صمود الفلسطينيين وآمالهم في المستقبل، لامبالاة العالم واعتياد مشاهد الدمار في غزة) - كما هو موضح بالشكل الآتي: -

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning



شكل (١٣) يوضح موضوعات المنشورات التي تناولتها صفحة الصوت اليهودي من أجل السلام

بروز ردود أفعال ووجهات نظر مختلفة في تعليقات وآراء ومشاعر الجمهور إزاء تلك الأحداث، حيث ظهرت عدة أطروحات كان أولها أطروحة حماس وأزمة الرهائن بنسبة بلغت ٢٨.٣% حيث ناقشت عدة تعليقات دور حماس في الصراع، بما في ذلك احتجاز رهائن إسرائيليين كالتعليق الآتي : "إذا كانت حماس تريد السلام كما تدّعي، لماذا تستمر في احتجاز الرهائن وإساءة معاملتهم؟ لا أرى أي انسجام بين أفعالها وكلامها"، يليها في الترتيب الثاني أطروحة الأعمال العسكرية الإسرائيلية في غزة في الترتيب الثاني وبنسبة بلغت ٢٣% ، فعلى الرغم من أن صفحة الصوت اليهودي ترجع لأشخاص يدينون اليهودية إلا أنها مناهضة للكيان صراحة وتدعم الإنسانية ، فقد جاءت العديد من التعليقات تنتقد إسرائيل لقصف غزة، وتتضمن اتهامات للحكومة الإسرائيلية بارتكاب جرائم حرب ، وإبادة جماعية ضد الفلسطينيين، وخاصة المدنيين كالتعليق الآتي : " كل هذه القنابل والأسلحة الموجهة إلى غزة.. إلى أين نحن ذاهبون؟ هذه ليست حرباً بل إبادة جماعية واضحة " ، ثم جاءت أطروحة ردود الفعل الدولية والاتهامات بالتحيز في الترتيب الثالث وبنسبة بلغت ٢١% حيث تشير العديد من التعليقات إلى رد الفعل الدولي، وتتهم الحكومات الغربية ووسائل الإعلام بدعم إسرائيل أو التغاضي عن الوضع في غزة كالتعليق الآتي : "لماذا تدعم الدول الغربية إسرائيل بينما تغض الطرف عن معاناة الفلسطينيين؟ العدالة يجب أن تكون للجميع" ، "الإعلام الغربي يصور الفلسطينيين كمعتدين ويتجاهل ما تقوم به إسرائيل من قصف وقتل للمدنيين"، ثم دعوات للسلام ووقف إطلاق النار بنسبة ١٤.٣% في الترتيب الرابع حيث جاءت بعض التعليقات تعبر عن الرغبة في السلام وتدعو إلى الوقف الفوري لإطلاق النار، بينما يدعو آخرون إلى حل الدولتين أو المفاوضات بين الأطراف المعنية، وأخيراً الأزمة الإنسانية في غزة بنسبة بلغت ١٣.٦% فهناك تركيز كبير على معاناة الشعب في غزة، مع مناقشات حول نقص الغذاء، والإمدادات الطبية وحقوق الإنسان الأساسية نتيجة الصراع المستمر.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning



شكل (١٤) يوضح الكلمات السحابية المستخدمة في أطروحات تعليقات الجمهور الدولي بصفحة الصوت اليهودي من أجل السلام

رابعاً : أهم الأطر الإعلامية المستخدمة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة عبر الفيس بوك إزاء أحداث طوفان الأقصى

جدول (٨)

يوضح أهم الأطر الإعلامية المستخدمة في خطاب تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الإجمالي		الصوت اليهودي		المساعدة الطبية		اليونيسيف		الصليب الأحمر		الصفحة الاطر الإعلامية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٢٥.٤	٥٧٤	٤٣.٨	١٩٦	١٧.١	١٢٦	٢٢.٤	١١٩	٢٤.٤	١٣٣	الصراع
٢٥.٤	٥٧٤	١٠.٩	٤٩	٣٤.٣	٢٥٢	٣٨.٢	٢٠.٣	١٢.٨	٧٠	الاهتمامات الإنسانية
٣٩.٩	٩٠.٣	٣٤.٤	١٥٤	٣٨.١	٢٨٠	٣٦.٨	١٩٦	٥٠	٢٧٣	المسئولية
٩.٣	٢١٠	١٠.٩	٤٩	١٠.٥	٧٧	٢.٦	١٤	١٢.٨	٧٠	أخرى
١٠٠	٢٢٦١	١٠٠	٤٤٨	١٠٠	٧٣٥	١٠٠	٥٣٢	١٠٠	٥٤٦	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق: أن الأطر الإعلامية بصفحات المنظمات عينة الدراسة تمثلت في إطار (المسؤولية) في الترتيب الأول في صفحة منظمتي (الصليب الأحمر ، المساعدة الطبية للفلسطينيين) بنسبة (٥٠% ، ٣٤.٤%) على التوالي ، بينما جاء إطار (الصراع) في المركز الأول في صفحة (الصوت اليهودي من أجل السلام) بنسبة ٤٣.٨% ، فيما جاء إطار (الاهتمامات الإنسانية) في الترتيب الأول بنسبة ٣٨.١% في صفحة (اليونيسيف).

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

أما على صعيد الصفحات مجتمعة؛ فقد جاء إطار (المسؤولية) في الترتيب الأول بنسبة ٣٩.٩%، بينما في الترتيب الأخير جاءت فئة (أخرى) بنسبة ٩.٣%.

أولا : أمثلة للأطر بصفحة الصليب الأحمر

- إطار المسؤولية : تشير نتائج تعليقات الجمهور الدولي داخل صفحة الصليب الأحمر إلى بروز إطار المسؤولية في الترتيب الأول حيث حمل الجمهور المؤيد لفلسطين المسؤولية لمنظمة الصليب الأحمر وطالبتهم بزيارة الجرحى وتقديم المساعدة الإنسانية لهم ، ودعوتهم باتخاذ إجراءات لازمة والتعبير عن القلق لوقف قتل الأبرياء الفلسطينيين كالتعليق الآتي : " يجب على الصليب الأحمر زيارة وعلاج النساء والأطفال وكبار السن المصابين في الحرب المستمرة ، وتقديم الطعام والشراب لهم، كما يجب الدعوة لوقف الأسلحة الإسرائيلية التي تقتل الأبرياء في فلسطين " ، في المقابل برزت تعليقات مؤيدة لإسرائيل وتحمل الصليب الأحمر مسؤولية التباطؤ في رعاية الرهائن المحتجزين في غزة كتعليق " هل قامت منظماتكم بأي محاولات لتقديم تقييم طبي ورعاية الرهائن في غزة ؟ .. بالتأكيد ترى فيكم حماس حليفاً " .

- إطار الصراع : تبين من خلال النتائج السابقة بروز بعض التعليقات التي تركز على جوانب الصراع المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى كالتعليق الآتي: " كيف يمكن للعالم أن لا يفهم حتى الآن أن هذه الحرب هي بين إسرائيل والإرهابيين " ، " ماذا عن الصواريخ التي تطلقها حماس من غزة كل يوم نحو إسرائيل " .

- إطار الاهتمامات الإنسانية : اتضح بروز بعض تعليقات الجمهور الدولي التي تركز على الجوانب الإنسانية المتعلقة بأحداث طوفان الأقصى مثل الدعوة والمطالبة بعلاج النساء والأطفال وكبار السن وتوفير الطعام والماء للمحتاجين ، كما برز الاهتمام بالصحفيين الفلسطينيين الذين تم اعتقالهم في السابع من أكتوبر كالتعليق الآتي : " نحتاج إلى معرفة مكان الصحفيين الفلسطينيين الذين تم اعتقالهم كيف يمكننا التواصل معهم لمعرفة أماكنهم وما وضعهم الآن ؟؟

- أطر إعلامية أخرى : حيث برزت أطر إعلامية أخرى بالإضافة إلى الأطر السابقة وهي " إطار العنف والإرهاب " بصفحة منظمة الصليب الأحمر ضمن تعليقات الجمهور الدولي كما هو موضح في التعليق الآتي : " إسرائيل والولايات المتحدة يحبون مشاهدة الأجساد ممزقة والأطفال المقطوعة رؤوسهم " ، كما برز "إطار إزدواجية المعايير" كما هو موضح في التعليق الآتي : " القانون الدولي ينطبق فقط على الدول العربية والإسلامية ... يجب فرض عقوبات على إسرائيل .. المعاهدات والاتفاقيات وضعت فقط من أجل أمريكا وإسرائيل " ، كذلك اتضح بروز " إطار تحسين الصورة الذهنية" حيث تبين في تعليقات

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الجمهور الدولي عدة تعليقات تحسن صورة منظمة الصليب الأحمر وترى أنها محايدة وتساعد جميع أطراف الصراع كالتعليق الآتي : " تذكروا أن الصليب الأحمر محايد ويساعد جميع ضحايا أي صراع ".

ثانيا : أمثلة للأطر بصفحة منظمة اليونيسيف

- إطار الصراع : اتضح بروز بعض تعليقات الجمهور الدولي التي توضح الصراع القائم إزاء أحداث طوفان الأقصى داخل صفحة منظمة اليونيسيف كالتعليق الآتي : " احتجز الاحتلال العديد من النازحين أثناء تكميم أعينهم وتجريدتهم من ملابسهم وتم نقلهم إلى وجهة غير معروفة كما تم تفجير معظم أبواب المستشفى " ، " لا أعرف ما تفكر فيه الحكومة الأمريكية.. ليس من المقبول أن تغزو روسيا أوكرانيا، لكن من المقبول أن تساعد أمريكا إسرائيل في غزو فلسطين!!!! " .

- إطار الاهتمامات الإنسانية : اتضح بروز بعض تعليقات الجمهور الدولي التي توضح اهتماماته الإنسانية بأحداث طوفان الأقصى داخل صفحة منظمة اليونيسيف: فمثلاً برزت بعض التعليقات التي تشرح مدى معاناة المدنيين من أهل غزة مثل: " زارت المديرية التنفيذية لليونيسيف غزة ووجدت أن المواطنين لا يزالون يعانون من القصف .. العائلات في حالة مدمرة.. داخل القطاع لا يوجد مكان آمن لمليون طفل ..على الرغم من الإمدادات والوقود التي تصل هنا إلا أنها قليلة جدا ولا تشبع احتياجاتهم" ، " آلاف الفلسطينيين مهددون بالجوع .. ساعدهم من أجل الإنسانية وحقوق الإنسان " .

- إطار المسؤولية : اتضح بروز بعض تعليقات الجمهور الدولي التي تضع اليونيسيف في إطار مسؤولية التركيز على بعض أطراف الصراع وتجاهل الأطراف الأخرى : فهناك تعليقات مثلاً حملت اليونيسيف مسؤولية التواطؤ مع حماس ، واتهمتها بالتواطؤ والإهمال وعدم الاهتمام بالطرف الآخر من الصراع والمتمثل في إسرائيل كالتعليقين الآتيين : " لماذا لم تزوروا الأطفال الذين يتم احتجازهم كرهائن لدى إرهابيي حماس؟ " ، "كان يجب أن تتضمن زيارة اليونيسيف للأطفال والرضع الإسرائيليين المحتجزين كرهائن عند حماس" ، كما برزت بعض التعليقات التي تحمل قادة العالم مسؤولية ما حدث من صراع نتيجة لصمتهم والدعوة لوقف إطلاق النار كالتعليق الآتي : " كل ذلك بسبب صمت العالم على هذه الإبادة الجماعية إنهم لا يتخذون أي تدابير وقائية ".

ثالثا: أمثلة للأطر بصفحة المساعدة الطبية للفلسطينيين

- إطار الصراع : اتضح بروز بعض تعليقات الجمهور الدولي التي توضح الصراع القائم إزاء أحداث طوفان الأقصى داخل صفحة المساعدة الطبية للفلسطينيين حيث ظهرت تعليقات مؤيدة للطرف الإسرائيلي وترى أن النار لن تتوقف إلا إذا تم الإفراج عن الرهائن كما هو موضح في التعليقين الآتيين : " الإفراج عن الرهائن الإسرائيليين سيساهم في تحقيق وقف إطلاق النار " ، " الاستسلام غير المشروط والإفراج عن الرهائن سيساهم في منع غزو رفح وإنقاذ أرواح المدنيين الأبرياء" ، في المقابل ظهرت بعض التعليقات المؤيدة لفلسطين وتم وضعها في إطار الصراع مثل التعليق الآتي: " الفلسطينيون يحتجزهم

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الإسرائيليون منذ ٧٥ عاما ؟ ونتنياهو لا يريد من حماس أن تحرر رهائن ٧ أكتوبر ... حجة لتدمير فلسطين " .

- إطار الاهتمامات الإنسانية : اتضح بروز بعض تعليقات الجمهور الدولي التي توضح اهتماماته الإنسانية بأحداث طوفان الأقصى داخل صفحة المساعدة الطبية كالتعليق الآتي : " غزة تشهد أزمة حقوق إنسان هائلة و كارثة إنسانية .. حتى الآن قُتل ٢٥ ألف شخص وفقاً لوزارة الصحة في غزة و ٦٥ ألف جريح ولا يزال عدة آلاف من الفلسطينيين تحت الأنقاض " ، " قلبي ينزف من أجل فلسطين لا توجد كلمات تصف مدى الألم في رؤية الانحطاط وعدم الأخلاق لدى أولئك الذين يطلقون دعوات الإبادة " .

- إطار المسؤولية : تشير نتائج تعليقات الجمهور الدولي داخل صفحة المساعدة الطبية للفلسطينيين إلى بروز إطار المسؤولية حيث حمل الجمهور الدولي المؤيد لفلسطين المسؤولية لإسرائيل والدول التي زودتها بالأسلحة في إعادة بناء ما تم تدميره في فلسطين كالتعليق الآتي : " دمر الإسرائيليون المنازل ، ويجب عليهم إعادة البناء ، كما يجب على الدول التي زودت إسرائيل بالأسلحة أن تساعد أيضاً " ، كما حمل بعضهم المسؤولية لقادة العالم وسليبتهم في تلك الأحداث مثل " قادة العالم يديرون ظهورهم عن كل ما يحدث " .

- أطر إعلامية أخرى : برزت أطر إعلامية أخرى بالإضافة إلى الأطر السابقة وهي " إطار العنف والإرهاب " بصفحة المساعدة الطبية مثل التعليق الآتي: " هم إرهابيون يجب أن يموتوا .. انهوا عليهم .. انهوا على حماس وكل من يدعمهم " ، واتضح بروز "إطار النتائج الاقتصادية" كما هو موضح في إحدى التعليقات المؤيدة لإسرائيل، والتي ترى أنه كان من الأفضل على حماس مساعدة شعبها بدلاً من الأموال الطائلة التي أنفقتها لضرب إسرائيل كالتعليق الآتي : " تكلف كل صاروخ يتم إطلاقه على إسرائيل من قبل حماس أكثر من ٨٠٠ جنيه استرليني وقد أطلقت حماس حوالي ٦٠٠٠ صاروخ مما يعني أنها أنفقت ٤.٨ مليون جنيه كان من الأفضل أن تساعد بها شعبها " ، وكذا تعليق آخر " لقد استخدمت حماس كل الأموال التي حصلت عليها من إيران لبناء الصواريخ وتجميع الأسلحة ولم تعتن بالسكان الفلسطينيين " .

رابعاً: أمثلة للأطر بصفحة الصوت اليهودي

- إطار المسؤولية : تبين بروز بعض التعليقات التي تُحمل منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام مسؤولية الضغط على حماس لإطلاق سراح الرهائن كالتعليق الآتي: " يا JVP ألا يمكنك إظهار بعض الإنسانية والضغط على حماس للمطالبة بإطلاق سراح الرهائن المحتجزين ؟ " .

- إطار الاهتمامات الإنسانية: اتضح وفقاً لتعليقات الجمهور الدولي خلال فترة التحليل الخاص بالأحداث بروز تعليقات تسلط الضوء على المعاناة الإنسانية التي يواجهها المدنيون في كل من طرفي الصراع فمن أمثلة بعض التعليقات المنحازة للمدنيين الفلسطينيين " عدد القتلى المدنيين في غزة أصبح مروّعاً .. الأطفال والنساء هم من يدفعون الثمن " .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

- إطار الصراع: تبين من خلال التحليل بروز العديد من التعليقات التي تم وضعها في إطار الصراع كالتعليق الآتي: "الهجمات القادمة من المدارس ومخيمات اللاجئين حيث يطلق إرهابيو حماس صواريخهم على إسرائيل لن تكون آمنة بعد الآن ، ولن تنجح محاولات حماس للاختباء بين السكان المدنيين ..إذا كنتم تريدون الحرب فقد حصلت عليها " .

- أطر إعلامية أخرى : برزت أطر إعلامية أخرى بالإضافة إلى الأطر السابقة وهي " إطار الإرهاب" بصفحة الصوت اليهودي مثل التعليق الآتي: " لا تنس الرأس المقطوع الذي تم العثور عليه في الفريزر والذي كان أحد سكان غزة يحاول بيعه" ، كما اتضح بروز عدد من التعليقات التي تقوم بتحسين صورة اليهود في العالم ، وترى أن اليهودية لا علاقة لها بالحركة الصهيونية وأن اليهود في العالم لا علاقة لهم بممارسات الصهيونية ويرفضونها كل ذلك في " إطار تحسين الصورة الذهنية" كالتعليق الآتي : " الصهيونية في الممارسات العملية التي يشاهدها العالم بأسره لا علاقة لها باليهودية " ، كذلك اتضح بروز عدد من التعليقات التي تطلب الدعم والمساعدة من المنظمات الإنسانية بسبب ما مرت به من أحداث مأساوية بغزة في " إطار الدعم والمساندة" كالتعليق الآتي : " لا نملك خيمة تحمينا .. صنعنا أقمشة وجلبنا بعض النايلون لنغطي أنفسنا .. نأمل أن تقدموا لنا المساعدة بخيمة وإمدادات أخرى " .

خامساً: أبرز القوى الفاعلة المستخدمة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة
إزاء أحداث طوفان الأقصى وأدوارها وصفاتها المنسوبة

جدول (٩)

يوضح أبرز القوى الفاعلة المستخدمة في تعليقات الجمهور داخل صفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث
طوفان الأقصى

الصفحة القوى الفاعلة	الصلب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية		الصوت اليهودي		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
إسرائيل/ الجيش الإسرائيلي	١٠٢٩٧	٥٧.٨%	٣١٢٦	٣٧.٩%	٢٢٣٥	٣٠.٢%	١٢٨٨	٢٠%	١٦٩٤٦	٤٢.٥%
حماس/ المقاومة ال فلسطينية	٥٢٣١	٢٩.٤%	٢١٠٦	٢٥.٥%	٢٠٧٩	٢٨.١%	٩٣١	١٤.٥%	١٠٣٤٧	٢٦%
غزة	٧٠٠	٣.٩%	٩٥٠	١١.٥%	١٢١٠	١٦.٤%	٢١٤٠	٣٣.٣%	٥٠٠٠	١٢.٥%
المنظمات الإنسانية	٦٥٥	٣.٧%	١٣٤٧	١٦.٣%	١٣٥٩	١٨.٤%	١٣٢٤	٢٠.٦%	٤٦٨٥	١١.٨%
نتنياهو	٢٠٠	١.١%	٢٢	٠.٣%	٥٤	٠.٧%	١١٣	١.٨%	٣٨٩	١%
بايدن	١٤	٠.٠٧%	١٢٨	١.٦%	٥٦	٠.٨%	١٠٣	١.٦%	٣٠١	٠.٨%
المدنيون (فلسطينيون/إس) رائيليون	٦٥٢	٣.٧%	٥١٦	٦.٣%	٣٢١	٤.٣%	٥٠٩	٧.٩%	١٩٩٨	٥%
الأطراف الدولية والإقليمية	٥٢	٠.٢%	٥٧	٠.٧%	٥٦	٠.٨%	١٧	٠.٣%	١٨٢	٠.٥%
الإجمالي	١٧٨٠٥	١٠٠%	٨٢٥٣	١٠٠%	٧٣٩٢	١٠٠%	٦٤٢٥	١٠٠%	٣٩٨٤٨	١٠٠%

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

يتضح من الجدول السابق استحواذ "إسرائيل" على الترتيب الأول كأبرز قوى فاعلة في تعليقات الجمهور الدولي ونسبة إجمالية بلغت (٤٢.٥%) ، حيث احتلت الترتيب الأول بثلاث منظمات إنسانية (الصليب الأحمر ، اليونيسيف، المساعدة الطبية) بنسبة (٥٧.٨% ، ٣٧.٩% ، ٣٠.٢%) على التوالي ، مما يعكس الاهتمام الكبير والمستمر لدى الجمهور الدولي بمواقف إسرائيل وأفعالها الوحشية التي يتم تغطيتها عبر تلك الصفحات، بينما احتلت الترتيب الثالث بصفحة منظمة الصوت اليهودي ونسبة بلغت (٢٠%) ، وفيما يتعلق بـ "حماس" كأبرز قوى فاعلة فقد جاء في الترتيب الثاني ونسبة إجمالية بلغت (٢٦%) بتعليقات الجمهور الدولي ، حيث جاءت في ثلاث صفحات للمنظمات الإنسانية في الترتيب الآتي (الصليب الأحمر، المساعدة الطبية ، اليونيسيف) ونسبة (٢٩.٤% ، ٢٨.١% ، ٢٥.٥%) على التوالي ، بينما سجلت أقل نسبة على صفحة "الصوت اليهودي" بنسبة بلغت (١٤.٥%) ، أما فيما يتعلق بـ "غزة" فقد جاءت في الترتيب الثالث في تعليقات الجمهور بنسبة إجمالية بلغت (١٢.٥%) ، حيث جاءت بأعلى نسبة وكأبرز قوى فاعلة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة الصوت اليهودي بنسبة بلغت (٣٣.٣%) ، وهذا أمر طبيعي حيث إن طبيعة رسالة منظمة "الصوت اليهودي" وأهدافها في دعم الحقوق الفلسطينية والنقد الموجه لإسرائيل يضيف تركيزاً خاصاً على غزة وخاصة الأحداث الأخيرة المعروفة بطوفان الأقصى ، هذا على عكس المنظمات الأخرى التي تركز على أوار متعددة قد تشمل أزمات وقضايا أخرى ، يليها (المساعدة الطبية ، اليونيسيف ، الصليب الأحمر) بنسبة (١٦.٤% ، ١١.٥% ، ٣.٩%) على التوالي ، وفيما يتعلق "بالمنظمات الإنسانية" فقد جاءت في الترتيب الرابع بنسبة بلغت (١١.٨%) من إجمالي العينة حيث جاءت بالترتيب في (الصوت اليهودي ، المساعدة الطبية ، اليونيسيف، الصليب الأحمر) ونسبة بلغت (٢٠.٦% ، ١٨.٤% ، ١٦.٣% ، ٣.٧%) على التوالي ، وفي الترتيب الخامس جاءت "المدنيون الفلسطينيون / الإسرائيليون" بنسبة إجمالية بلغت (٥%) حيث بالترتيب في (الصوت اليهودي ، اليونيسيف، المساعدة الطبية الصليب الأحمر) ، ونسبة بلغت (٧.٩% ، ٦.٣% ، ٤.٣% ، ٣.٧%) على التوالي ، وأخيراً جاءت بنسب متأخرة (نيتنياهو، بايدن ، الأطراف الدولية) ونسبة بلغت (١% ، ٠.٨% ، ٠.٥%) على التوالي .

خامساً: الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة للقوى الفاعلة بصفحات المنظمات عينة الدراسة عبر الفيس بوك إزاء أحداث طوفان الأقصى

١. الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة لإسرائيل في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة وأمثلة عليها :

جدول (١٠)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة لإسرائيل في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء

أحداث طوفان الأقصى

الصفحة	الصليب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية		الصوت اليهودي		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الأدوار	إيجابية	٠	٠	٢٨	١٤.٣	٧	٤.٤	٧	١٠	٧.٤
	السلبية	٩٨	١٠٠	١٦٨	٨٥.٧	١٥٤	٩٥.٦	٦٣	٩٠	٩٢.٦
	الإجمالي	٩٨	١٠٠	١٩٦	١٠٠	١٦١	١٠٠	٧٠	١٠٠	٥٦٧
الصفات	إيجابية	٠	٠	٠	٠	٧	٧.٧	٧	٤.٨	٤
	السلبية	٤٢	١٠٠	٧٠	١٠٠	٨٤	٩٢.٣	١٤٠	٩٥.٢	٣٣٦
	الإجمالي	٤٢	١٠٠	٧٠	١٠٠	٩١	١٠٠	١٤٧	١٠٠	٣٥٠

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة لإسرائيل بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٩٢.٦%، بينما الأدوار (الإيجابية) جاءت في الترتيب الثاني بنسبة ٧.٤%، وكذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصليب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) جاءت الأدوار السلبية في الترتيب الأول، ثم الأدوار الإيجابية.

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها في الترتيب الأول بنسبة ٩٦%، ثم (الصفات الإيجابية) بنسبة ٤%، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة كما احتلت نفس الترتيب بكل صفحة على حدة.

تشير نتائج الجدول السابق إلى انقسام كبير وحاد بين مؤيد ومعارض لإسرائيل وفقاً لتعليقات الجمهور الدولي الداعم أو المناهض لإسرائيل داخل صفحات المنظمات عينة الدراسة حيث اتضح الآتي :

- إسرائيل بصفحة منظمة الصليب الأحمر :

• الأدوار المنسوبة : نسبت لإسرائيل العديد من الأدوار السلبية في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة الصليب الأحمر حيث اتهمها البعض بقتل الفلسطينيين بمباركة وتمويل أمريكي أوروبي مثل التعليق الآتي: " ما زالت العصابات الصهيونية المتطرفة تقتل أكثر من ٤٠٠٠٠ فلسطيني في قطاع غزة باستخدام أسلحة وصواريخ أمريكية وأوروبية " ، كما برز تعليق آخر سلبى منسوب لإسرائيل كتعليق "ذبحت إسرائيل في الأشهر الأربعة الأولى من الحرب المزيد من الرضع والأطفال والصحفيين وعمال الإغاثة والمسعفين والأطباء أكثر مما تم قتله في جميع النزاعات في العالم على مدار الأربع سنوات الماضية وهو عدد ضحايا غير مسبوق في هذا القرن " .

• الصفات المنسوبة : تم وصفهم بـ " العصابات الصهيونية المتطرفة " ، " المجانين العنصريين المتطرفين " ، " المسمومين " ، " متصلبة ومتوحشة " ، " أصل الإرهاب وكل شر في الشرق الأوسط " ، كما تم وصف أعمالهم بـ " الإجرامية " .

- إسرائيل بصفحة منظمة اليونيسيف :

• الأدوار المنسوبة : نسبت لإسرائيل العديد من الأدوار السلبية في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة اليونيسيف حيث اتهمها البعض باستخدام أسلحة قوية في مناطق يُفترض أنها آمنة كالتعليق الآتي: "لقد استخدمت قوات الدفاع الإسرائيلية بانتظام أقوى أسلحتها في المناطق التي اعتبرتها آمنة للمدنيين" ، كما برزت تعليقات أخرى توضح الأعمال الإرهابية التي تقوم بها إسرائيل كالتعليقات الآتية: " استهدفت إسرائيل ٤٠٠ مدرسة منذ بدء الحرب " ، إسرائيل تستهدف العاملين في الإغاثة، والصحفيين " ، والتعليق الآتي : " احتجز الاحتلال العديد من النازحين أثناء تكميم أعينهم وتجريدتهم من ملابسهم وتم نقلهم إلى وجهة غير معروفة كما تم تفجير معظم أبواب المستشفى " .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

• الصفات المنسوبة : تم وصفها بأنها " مذنبه " ، " مجرمة " ، " قاسية تجاه الأطفال الأبرياء " ، " العصابات اليهودية الصهيونية " ، " الكيان الاستعماري المتطرف " ، " بالدولة الإرهابية " ، " القوة المحتلة الهمجية للإنسانية " ، ووصفت بعض التعليقات الإسرائيليين " بالمتطرفين " ، " وأنهم يدمرون أمة " ، كما وصف البعض جيشها بأنه " قدر فوق القانون والمعايير الدولية " .

- إسرائيل بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين

• الأدوار المنسوبة: هناك أدوار سلبية منسوبة لإسرائيل في تعليقات الجمهور تستنكر الأفعال العسكرية الإسرائيلية وتأثيرها المدمر على النظام الصحي في غزة منها : " القصف العسكري الإسرائيلي يقوم بتفكيك نظام الرعاية الصحية في غزة بشكل منهجي " ، وهناك أدوار إيجابية منسوبة لإسرائيل من وجهة نظر الجمهور منها " إسرائيل تقوم بتفكيك إرهابي حماس " حيث يُنظر إليها هنا كقوة تحارب الإرهاب، وتعتبر أن العمليات العسكرية الإسرائيلية موجهة لتفكيك حماس.

• الصفات المنسوبة : جاءت بعض الصفات سلبية تحمل نبرات تهكمية لإسرائيل والتي اعتبرت تفكيك نظام الرعاية الصحية الذي تقوم به إسرائيل في غزة بأنه عمل جيد مثل : " واصلوا العمل الجيد يا إسرائيل! " ، كما تم وصف إسرائيل بالسلمية كما هو موضح في التعليق الآتي: " توقفوا عن الأعمال الإرهابية ضد إسرائيل السلمية " ، كما تم وصف أفعالها بأنها " انتهاك لحقوق الإنسان "

- إسرائيل بصفحة منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام

• الأدوار المنسوبة : ظهرت بعض الأدوار السلبية المنسوبة لإسرائيل في تعليقات الجمهور الدولي والتي توضح الانتقادات التي يتم توجيهها للجيش الإسرائيلي والذي يستهدف الصحفيين حتى لا تصل حقيقة الأعمال الإجرامية التي يقوم بها إلى العالم مثل : " الجيش الإسرائيلي يستهدف الصحفيين لمنع التغطية العادلة ، إنه يقف ضد حرية التعبير بأشنع أسلوب فاشي " .

• الصفات المنسوبة : تم وصف إسرائيل بصفات سلبية كثيرة فهناك من اعتبرها مسئولة عن الأفعال العدائية والجرائم المرتكبة ويرى أن وجودها جريمة حرب مثل تعليق : " وجود إسرائيل هو جريمة حرب ، والجرائم التي ارتكبت والتي تُرتكب الآن هي نتيجة لتلك الجريمة " ، ومنهم من وصف أسلوبها بالفاشي مثل: " أسلوبها فاشي " .

٢- الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة لحماس في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة وأمثلة عليها :

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

جدول (١١)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة لحماس في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الصفحة	الصليب الأحمر	اليونيسيف	المساعدة الطبية	الصوت اليهودي		الإجمالي	
				ك	%	ك	%
الأدوار	الإيجابية	١٤	١٣.٣	٧	٤.٤	٠	٠
	السلبية	٩١	٨٦.٧	١٥٤	٩٥.٦	١٠٥	١٠٠
	الإجمالي	١٠٥	١٠٠	١٦١	١٠٠	١٠٥	١٠٠
الصفات	الإيجابية	١٤	٤٠	٧	٢٥	٠	٠
	السلبية	٢١	٦٠	٢١	٧٥	٨٤	١٠٠
	الإجمالي	٣٥	١٠٠	٢٨	١٠٠	٨٤	١٠٠

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة لحماس بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٩٢.٦%، بينما الأدوار (الإيجابية) جاءت في الترتيب الثاني بنسبة ٧.٤%، وكذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصليب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) جاءت الأدوار السلبية في الترتيب الأول، ثم الأدوار الإيجابية.

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها في الترتيب الأول بنسبة ٨٩.٢%، ثم (الصفات الإيجابية) بنسبة ١٠.٨%، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة كما احتلت نفس الترتيب بكل صفحة على حدة.

أمثلة للأدوار والصفات الإيجابية والسلبية الخاصة بحماس كقوى فاعلة بصفحات الدراسة

- حماس بصفحة منظمة الصليب الأحمر :

• الأدوار المنسوبة: برزت بعض الأدوار السلبية المنسوبة لحماس داخل صفحة الصليب الأحمر حيث نسب الجمهور الدولي لحماس دورا في أنها تستخدم المدنيين كدروع بشرية مثل التعليق الآتي : "اسألوا حماس في غزة لماذا تستخدم المدنيين كدروع بشرية وتطلق الصواريخ من المساجد والمدارس والمستشفيات ، وفي تعليق آخر " ألا ينبغي أن تقوم حماس بإطعام شعبها ؟ " ، " يقيم قادة حماس في فنادق فاخرة في قطر بأموال التبرعات" ، في المقابل ظهرت بعض الأدوار الإيجابية لحماس مثل تعليق : " قالت كتائب القسام لقطر إنهم يرغبون في الإفراج عن الأسرى لأسباب إنسانية ولكن إسرائيل رفضت استلامهم " .

• الصفات المنسوبة : تم وصف حماس بصفات سلبية من قبل الجمهور الدولي بصفحة الصليب الأحمر حيث تم نعتهم بأنهم " يعرضون شعبهم للخطر " ، " جناء يختبئون مثل الجردان " ، " أنهم مثل داعش إرهابيين مقبطين " ، " ميليشيات " ، " مغتصب " ، ومرتكب لجرائم الإبادة " ، " هي القاتلة " ، " حماس

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

هي داعش " ، في حين ظهرت بعض الصفات الإيجابية المنسوبة لحماس مثل " مجموعة مقاومة مسلمة تمتلك الأرض منذ آلاف السنين " .

- حماس بصفحة منظمة اليونيسيف :

• الأدوار المنسوبة : تعددت الأدوار السلبية المنسوبة لحماس في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة اليونيسيف حيث اتهمت بعض التعليقات حماس بسرقة المساعدات والتبرعات الإنسانية التي يتم إرسالها لغزة وادعائهم بأنها مختبئة في المستشفيات بين المصابين كتعليق : " أنه بالفعل أمر مروع فقد سرقت حماس المساعدات الإنسانية التي تذهب إلى غزة ، كما وجدتهم قوات الجيش الإسرائيلي مختبئين في المستشفيات بين المصابين " ، كما اتهمها البعض بالمماثلة ورفضها لوقف إطلاق النار كتعليق: " تستطيع حماس إيقاف النار الآن إذا أرادت، ولكنهم لا يريدون وقف إطلاق النار " ، " أطلقوا سراح الرهائن " ، " ذبحت المدنيين الإسرائيليين " ، " أطلب من حماس أن تستسلم وتفرج عن الأسرى الآن ، وسيتم إنهاء كل شيء " ، " لقد بدأوا هذه الحرب ، وذبحوا ١٤٠٠ شخص واختطفوا ٢٤٠ إلى غزة ، يرفضون الاستسلام وإطلاق سراح الرهائن " ، " تستخدم الأطفال كدروع بشرية " ، في حين جاءت بعض الأدوار الإيجابية المنسوبة لحماس في التعليقات الآتية: " تدافع عن أرضها... أرض فلسطين ضد الاحتلال الإسرائيلي " .

• الصفات المنسوبة : تم وصفها إيجابياً " بالمقاومة الشعبية " ، في حين وصفها البعض الآخر بشكل سلبي مثل " إرهابيو حماس " ، " الدم على أيديهم " ، " رجال فلسطين المسلحين " ، " الإرهابيين الإسلاميين " .

- حماس بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين

• الأدوار المنسوبة : هناك تعليقات سلبية نسبت إلى حماس وحملت مسؤولية الأعمال الإرهابية مثل: " توقفوا عن الأعمال الإرهابية ضد إسرائيل السلمية وستحصلون على السلام "

• الصفات المنسوبة : تم وصف حماس وصفاً سلبياً واعتبرها البعض " تنظيمًا إرهابيًا " ، وأن أي دعم أو تعاطف معها يعني التورط في الإرهاب مثل : " إذا كنت متواطئاً مع حماس ، فأنت إرهابي أيضاً . اقضوا على حماس " ، كما تم وصفها بأنها لا تعتبر إصلاحية ولا إنسانية كما هو في التعليق الآتي: " هل تعتبر منظمة مثل حماس منظمة إنسانية ، إصلاحية ، تقدمية ؟ " قطعاً لا " ، كما تم وصف أعمالها بالإرهابية .

- حماس بصفحة الصوت اليهودي من أجل السلام

• الأدوار المنسوبة : جاءت بعض التعليقات سلبية تدين حماس وتعتبرها المسؤولة عن احتجاز الرهائن وتدمير الحياة بغزة مثل التعليق الآتي : " وقف إطلاق النار هو مزحة تسمح لحماس بمواصلة احتجاز

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الرهائن وتدمير الحياة بغزة " ، كما برز دور سلبي آخر نسب إلى حماس حيث يتهمها بقتل الرهائن مثل تعليق: "رحم الله ٦ رهائن قتلوا على يد حماس"

- الصفات المنسوبة : تشير بعض التعليقات إلى نبرات سلبية منسوبة لحماس مثل اعتبارها بأنها "مذبنة" كما تم وصف أفعالها " بالشريرة " ، وأخيراً تم وصف عدم وقف إطلاق النار من قبل حماس "بالمزحة" .

٣-الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة لغزة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة وأمثلة عليها

جدول (١٢)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة لغزة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الصفحة	غزة	الصليب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية		الصوت اليهودي		الإجمالي	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الأدوار	الإيجابية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧	٣٣.٣	٧	١١.١
	السلبية	٧	١٠٠	٧	١٠٠	١٤	١٠٠	١٤	٦٦.٧	٥٦	٨٨.٩
	الإجمالي	٧	١٠٠	٧	١٠٠	١٤	١٠٠	٢١	١٠٠	٦٣	١٠٠
الصفات	الإيجابية	٠	٠	٠	٠	١٤	٣٣.٣	٠	٠	١٤	١٨.٢
	السلبية	١٤	١٠٠	١٤	١٠٠	٢٨	٦٦.٧	٧	١٠٠	٦٣	٨١.٨
	الإجمالي	١٤	١٠٠	١٤	١٠٠	٤٢	١٠٠	٧	١٠٠	٧٧	١٠٠

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة لغزة بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٨٨.٩%، بينما الأدوار (الإيجابية) جاءت في الترتيب الثاني بنسبة ١١.١%، وكذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصليب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) جاءت الأدوار السلبية في الترتيب الأول، ثم الأدوار الإيجابية.

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها في الترتيب الأول بنسبة ٨١.٨%، ثم (الصفات الإيجابية) بنسبة ١٨.٢%، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكل صفحة على حدة.

أمثلة للأدوار والصفات الإيجابية والسلبية الخاصة بغزة كقوى فاعلة بصفحات الدراسة

- غزة بصفحة منظمة الصليب الأحمر:

• الأدوار المنسوبة : "إنهم يخفون حماس والصواريخ في منازلهم ويدعمون قتل اليهود "

• الصفات المنسوبة : تم وصفهم بصفات سلبية مثل : أنهم "ليسوا ضحايا وهم من بدأوا الحرب" ، "تشبيه غزة بأنها مثل داعش" ، " غزة تعاني " ،

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

- غزة بصفحة منظمة اليونيسيف

• الأدوار المنسوبة : "بدأت غزة هذه الحرب بمجزرة لأكثر من ألف إسرائيلي بريء في ٧ أكتوبر"

• الصفات المنسوبة : " غزة ليست آمنة للأطفال " ، " غزة تحت القصف"

- غزة بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين

• الأدوار المنسوبة : هناك تعليقات صورت غزة بشكل سلبي ونسبت لها دورًا سلبيًا في احتجاز الرهائن وقتلهم كالتعليق الآتي " مُحبط للغاية أن تحتجز غزة الرهائن وتقتلهم.. لا مساعدات، ولا وقف لإطلاق النار حتى يفرج الغزيون عن الرهائن"

• الصفات المنسوبة : تم وصفهم بالشهداء ، كما تم وصف الفترة التي يعيشون فيها بالقاسية .

- غزة بصفحة الصوت اليهودي من أجل السلام

• الأدوار المنسوبة : ظهرت بعض الأدوار الإيجابية من وجهة نظر بعض التعليقات والتي تدعو غزة أن تتجه نحو السلام مع إسرائيل مثل : "على غزة صنع السلام مع إسرائيل"

• الصفات المنسوبة : بروز صفات سلبية فقط لغزة بتعليقات جمهور منظمة الصوت اليهودي مثل : "ملاذ للإرهاب" ، "قاعدة لحماس" ، حيث يعبر بعض الأشخاص عن اعتقادهم بأن غزة تمثل مركزًا للأنشطة المسلحة التي تقودها حركة حماس.

٤- الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية للمنسوبة للمنظمات الإنسانية في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة وأمثلة عليها

جدول (١٣)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة للمنظمات الإنسانية في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الصفحة المنظمات الإنسانية		الصليب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية		الصوت اليهودي		الإجمالي	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الأدوار	الإيجابية	١٤	٩.١	٧٠	٢٥	٢٨	٢٢.٢	١٤	١٥.٤	١١٢	٢٢.٥
	السلبية	١٤٠	٩٠.٩	٢١٠	٧٥	٩٨	٧٧.٨	٧٧	٨٤.٦	٣٨٥	٧٧.٥
	الإجمالي	١٥٤	١٠٠	٢٨٠	١٠٠	١٢٦	١٠٠	٩١	١٠٠	٤٩٧	١٠٠
الصفات	الإيجابية	١٤	١٦.٧	٧	١٢.٥	٤٢	٥٠	٥٦	٥٣.٣	١١٩	٣٦.٢
	السلبية	٧٠	٨٣.٣	٤٩	٨٧.٥	٤٢	٥٠	٤٩	٤٦.٧	٢١٠	٦٣.٨
	الإجمالي	٨٤	١٠٠	٥٦	١٠٠	٨٤	١٠٠	١٠٥	١٠٠	٣٢٩	١٠٠

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة للمنظمات بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٧٧.٥%، بينما الأدوار (الإيجابية) جاءت في الترتيب الثاني بنسبة ٢٢.٥%، وكذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصليب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) جاءت الأدوار السلبية في الترتيب الأول، ثم الأدوار الإيجابية.

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها في الترتيب الأول بنسبة ٦٣.٨%، ثم (الصفات الإيجابية) بنسبة ٣٦.٢%، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة.

أمثلة للأدوار والصفات الإيجابية والسلبية الخاصة بالمنظمات الإنسانية كقوى فاعلة بصفحات الدراسة

- المنظمات الإنسانية بصفحة لجنة الصليب الأحمر :

• الأدوار المنسوبة : جاء أغلبها سلبياً ينتقد اللجنة ويدعوها لحماية المدنيين : مثل "يجب حماية المدنيين، فهم ليسوا حماس وليسوا مسئولين عن ٧ أكتوبر" ، وفي تعليق آخر دعوتهم لزيارة الرهائن والاهتمام بهم وإطلاق سراحهم مثل " هل زرت الرهائن وقدمتم المساعدة لهم؟! " ، وتعليق آخر " ربما إذا أظهرتم مزيداً من الاهتمام بالرهائن وسعيتم إلى إطلاق سراحهم ستنتهي الحرب " ، " تساعد تلك المنظمة فقط إرهابيي حماس في غزة ومؤيديهم " ، مثال للتعقيبات الإيجابية للمنظمة والتي تقدر عملهم كمنظمة إنسانية كتعليق: " نحن نقدر عمل اللجنة الدولية للصليب الأحمر في غزة رغم معاناتها من التدمير المستهدف لمرافقها ومرافق الهلال الأحمر الفلسطيني من قبل إسرائيل " .

• الصفات المنسوبة : تم وصف لجنة الصليب الأحمر بعدة صفات سلبية منها مثلاً بأنها " أسوأ من حماس " ، " منظمة فاسدة " ، " الصليب الأسود " ، " الذراع الدعائي لحماس " ، متحيزة لصالح الجانب الفلسطيني وليست حيادية " ، " منظمة إجرامية " ، " معادون للسامية " .

- المنظمات الإنسانية باليونيسيف :

• فيما يتعلق بالأدوار المنسوبة للمنظمات الإنسانية : فقد نسبت بعض تعليقات الجمهور الدولي أدواراً إيجابية منسوبة للمنظمات الإنسانية وتحديداً منظمة اليونيسيف حيث تم الإشادة بالتزامها بدورها في مساعدة الأطفال والعائلات في غزة ، ومن هذه التعليقات الآتي: " شكراً لليونيسيف وشركائها على مساعدة الأطفال والعائلات في غزة " ، " أشيد بمنظمة اليونيسيف على العمل الرائع الذي يقوم به في جميع المناطق المتضررة من الحرب من أجل إنقاذ حياة الأطفال والنساء " ، " نحن محظوظون بوجود اليونيسيف لأن اهتمامها الرئيس هو الأطفال " ، " يونيسيف تقدم دعماً ممتازاً للأطفال في غزة وفي أماكن أخرى من العالم " ، في المقابل وصمت بعض تعليقات الجمهور الدولي أداء بعض المنظمات الإنسانية وتحديداً (اليونيسيف) بوصفات سلبية حيث تم إبراز دورها في التراخي وعدم الاهتمام بالمختطفين

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الإسرائيليون كتعليق : "اضغطوا على حماس للإفراج عن ١٢٠ مختطفًا إسرائيليًا لا يزالون محتجزين في غزة" ، كما اتهم بعض المؤيدين لإسرائيل من الجمهور الدولي تلك المنظمات بعدم المهنية ، وأنها ترى بعين أحادية حيث يتركز دورها في عرض القضايا الخاصة بغزة ومعاناتها وتعمل على تهميش القضايا والأحداث الخاصة بالطرف الآخر من الصراع والمتمثل في إسرائيل كالتعليق الآتي : "لماذا لا تعرضون ما حدث في إسرائيل في ١٠/٧ في كفار غزة، نير عوز، سديروت، أوفاكيم؟ مهرجان نواف؟ جميع المنازل المحترقة؟ السيارات المحترقة؟ الرجال والنساء الذين تم اغتصابهم وإطلاق النار عليهم؟ هل تتخيلون حدوث مثل هذا الهجوم في لندن؟ نيويورك؟ بروكسل؟"، وتعليق " لماذا لم يزوروا الأطفال الذين تم احتجازهم كرهائن ، وبعضهم قُتل آباؤهم" .

• أما فيما يتعلق بالصفات المنسوبة للمنظمات الإنسانية : فقد سيطرت الصفات السلبية على تعليقات الجمهور الدولي فمثلا وصف أحدهم اليونيسيف (بالمضحكة) كالتعليق الآتي: "يونسيف المضحكة، لم أر أي قصة إنسانية عن ضحايا اليهود في ٧ أكتوبر" ، وآخر وصفها (بالفاسدة) كالتعليق الآتي: " أنتم منظمات فاسدة " ، كما اتهمها البعض بالتواطؤ مع إسرائيل واحتضانها ودعمها لها كتعليق : " تحتضن اليونيسيف إسرائيل ولن تدينها على أي شيء ولا تقدم الحقائق " ، وتعليق: "رئيسة اليونيسيف كاثارين راسيل متزوجة من الرئيس التنفيذي لشركة بلاك روك مورد الأسلحة والنفط الخام توماس دونيلون"، واتضح بروز صفة سلبية للأمم المتحدة حيث تم وصفها : (بالنازية الجديدة) كتعليق " الأمم المتحدة هي النازية الجديدة " ، كما اتضح بروز بعض الصفات الإيجابية المنسوبة للمنظمات الإنسانية حيث نعت البعض منظمة اليونيسيف بصفة إيجابية حيث تم وصفها " بالعظيمة" .

- المنظمات الإنسانية بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين

الأدوار المنسوبة : تنوعت الأدوار المنسوبة لمنظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين ما بين الإيجابية والسلبية حيث جاء منها إيجابي يشير إلى تقدير ودعم لعمل المنظمة أو الجهة التي تقدم المساعدات الإنسانية للتخفيف من معاناة المتضررين مثل: "شكرًا لكم على عملكم الرائع في مساعدة ضحايا الإبادة الجماعية" ، في حين جاءت تعليقات أخرى سلبية تُوجّه اللوم إلى العاملين بمنظمة المساعدة الطبية بدلاً من الاعتراف بدورهم الإنساني ، وترى أنهم يدعمون حماس مثل : "ربما يجب على هؤلاء 'العاملين في مجال الرعاية الصحية' أن يتوقفوا عن دعم حماس" ، وهناك بعض الأدوار السلبية المنسوبة لمنظمة الأونروا حيث يعتبرها البعض جزءًا كبيرًا من الحرب ، وأنها متواطئة مع حماس مثل : " اقضوا على الأونروا لأنها متواطئة مع حماس " .

• الصفات المنسوبة : تم وصف منظمة الأونروا : " بالتواطؤ مع حماس" .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

- المنظمات الإنسانية بصفحة الصوت اليهودي من أجل السلام

• الأدوار المنسوبة : تشير بعض التعليقات إلى الدور الإيجابي الذي تقوم به منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام في دعم فلسطين والدفاع عنها مثل: "شكرًا لكم جميعًا على الوقوف إلى جانب الفلسطينيين، بفضل جهودكم أرى أملًا في تحقيق السلام ♥□" ، مثل أيضًا : " تدافع عن الشعب الفلسطيني " ، في حين ظهرت بعض التعليقات التي نسبت أدوارًا سلبية للمنظمة حيث اعتبرها البعض معادية لإسرائيل وللصهيونية كما هو موضح في التعليق الآتي : " هي منظمة مناهضة لإسرائيل ومعارضة للصهيونية " ، ومن ضمن الأدوار السلبية المنسوبة أيضًا للمنظمة في بعض تعليقات الجمهور الدولي هو ارتباطها الشديد بحركات مثل BDS ، و"طلاب من أجل العدالة في فلسطين" مما يعزز هذا التصور السلبي كتعليق : " ترتبط منظمة JVP بشكل وثيق مع منظمة "طلاب من أجل العدالة في فلسطين Students for Justice in Palestine ، وحركة (BDS)* ، وغيرها من المنظمات التي تدعم مقاطعة إسرائيل وسحب الاستثمارات منها وفرض العقوبات عليها " .

• الصفات المنسوبة : تشير بعض التعليقات إلى عدد من الصفات الإيجابية المنسوبة لمنظمة الصوت اليهودي مثل " إنسانية " ، "نزيفة " ، " أنتم منارة أملنا " ، " أصواتكم الشجاعة " ، " إخواني وإخوتي في الإنسانية " ، " أنتم مثل نسمة من الهواء النقي في خضم عاصفة غبار " ، " أنتم الأبرار بين الأمم الآن " ، في حين جاءت تعليقات أخرى تحمل صفات ذات نبرات سلبية فمثلا هناك تعليق يتعجب من دعم منظمة الصوت اليهودي لفلسطين ويتهكم منها ، ويعتبرها جزءًا من حماس والجهاد الإسلامي ، وداعش ، والإخوان المسلمين، ومنظمة التحرير الفلسطينية كما هو موضح في التعليق الآتي: " ما هي منظمة JVP؟ حماس؟ الجهاد الإسلامي؟ داعش؟ منظمة التحرير الفلسطينية؟ الإخوان المسلمون؟ آه، يبدو أن يسوع يصوت لفلسطين " ، وبعضهم وصفها بأنها " غير مقبولة كمنظمة داعمة للفلسطينيين " وبأنها: " لا تمثل الغالبية العظمى من اليهود الأمريكيين " .

(*) حركة طلاب من أجل العدالة في فلسطين (Students for Justice in Palestine – SJP) : هي حركة طلابية نشأت في الجامعات الأمريكية وتوجد أيضًا في عدد من الجامعات حول العالم. تأسست هذه الحركة في أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين بهدف زيادة الوعي بالقضية الفلسطينية في الأوساط الأكاديمية، والدعوة إلى حقوق الفلسطينيين، وإنهاء الاحتلال الإسرائيلي ، تتعرض الحركة لانتقادات من قبل جماعات مؤيدة لإسرائيل الذين يرون أنها تروج لرواية أحادية الجانب وتتخذ موقفًا عدائيًا تجاه إسرائيل .

(*) حركة (BDS) " Boycott, Divestment, and Sanctions " : هي حركة عالمية تهدف إلى ممارسة الضغوط الاقتصادية والسياسية على إسرائيل لإنهاء ما تعتبره انتهاكات حقوق الإنسان ضد الفلسطينيين. تأسست الحركة في عام ٢٠٠٥ بناءً على دعوة من منظمات فلسطينية تركز على ثلاثة مطالب : المقاطعة ، سحب الاستثمارات ، وفرض العقوبات تعتبر حركة BDS ، تواجه الحركة انتقادات قوية من إسرائيل وبعض الحكومات والمنظمات التي ترى أن الحركة تهدف إلى عزل إسرائيل اقتصاديًا ودبلوماسيًا وتعتبرها حركة معادية لإسرائيل أو حتى معادية للسامية في بعض الحالات.

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

٥- الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة لبايدن في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات
عينة الدراسة وأمثلة عليها :

جدول (١٤)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة لبايدن في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء
أحداث طوفان الأقصى

الصفحة	الصلب الأحمر	اليونيسيف	المساعدة الطبية	الصوت اليهودي		الإجمالي		بايدن
				ك	%	ك	%	
الإيجابية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الأدوار
السلبية	٠	٧٠	٢١	٢٨	١٠٠	١١٩	١٠٠	
الإجمالي	٠	٧٠	٢١	٢٨	١٠٠	١١٩	١٠٠	
الإيجابية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	الصفات
السلبية	٠	٢٨	٢٨	٢٨	١٠٠	٨٤	١٠٠	
الإجمالي	٠	٢٨	٢٨	٢٨	١٠٠	٨٤	١٠٠	

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة لبايدن بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول مطلقاً بنسبة ١٠٠%، وذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصلب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) .

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها أيضاً في الترتيب الأول بصفة مطلقة بنسبة ١٠٠%، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكل صفحة على حدة.

أمثلة للأدوار والصفات الإيجابية والسلبية الخاصة بغزة كقوى فاعلة بصفحات الدراسة

- بايدن بصفحة الصلب الأحمر :

• الأدوار المنسوبة : " يمول ويوفر غطاء دبلوماسياً للحصار الكارثي على غزة ، بما في ذلك إرسال الآلاف من القنابل MK84 بوزن ٢٠٠٠ رطل " .

• الصفات المنسوبة : تم وصفه بأنه : " رئيس متعاطف مع إسرائيل للغاية " .

- بايدن بصفحة منظمة اليونيسيف

• الأدوار السلبية : يتضح من الجدول السابق بروز أدوار سلبية فقط لبايدن بتعليقات الجمهور الدولي بصفحة اليونيسيف مثل التعليق الآتي : " الولايات المتحدة بقيادة بايدن تدعم استمرار الصراع من خلال تقديم الدعم العسكري والسياسي لإسرائيل " .

• الصفات المنسوبة : بروز صفات سلبية منسوبة لبايدن في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة اليونيسيف حيث تم وصفه بالغبان " الذي يخشى المواجهة وقول الحقيقة " .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

- بايدن بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين

• الأدوار المنسوبة: هناك بعض التعليقات السلبية التي تتهكم وتنتقد دور بايدن في دعمه لإسرائيل رغم الكلمات التي تبدو في ظاهرها وكأنها تمدحه مثل: " شكرًا لك يا رئيس بايدن، حتى مع تقدمك في السن وبعد أن مررت بالعديد من المآسي العائلية، إلا أنك تدعم إسرائيل .. استمر في العمل الجيد".

• الصفات المنسوبة : تم وصفه في تعليق يحمل نبذة تهكم وسخرية لأعماله الداعمة لإسرائيل بأنها "جيدة" كما هو واضح في التعليق الآتي " استمر في العمل الجيد " ، " كلماتهم ضعيفة حول ضبط النفس والمساعدات الإنسانية " ، " مجرم صريح "

٦- الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة لنيتنياهو في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة وأمثلة عليها

جدول (١٥)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة لنيتنياهو في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الصفحة	نتيهاو	الصلب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية		الصوت اليهودي		الإجمالي	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الأدوار	الإيجابية	٠	٠	٠	٠	٧	٢٠	٠	٠	٧	٥.٦
	السلبية	٠	٠	٣٥	١٠٠	٢٨	٨٠	٥٦	١٠٠	١١٩	٩٤.٤
	الإجمالي	٠	٠	٥٣٥	١٠٠	٣٥	١٠٠	٥٦	١٠٠	١٢٦	١٠٠
الصفات	الإيجابية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
	السلبية	٠	٠	٢١	١٠٠	٤٢	١٠٠	٤٩	١٠٠	١١٢	١٠٠
	الإجمالي	٠	٠	٢١	١٠٠	٤٢	١٠٠	٤٩	١٠٠	١١٢	١٠٠

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة لنيتنياهو بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٩٤.٤%، بينما الأدوار (الإيجابية) جاءت في الترتيب الثاني بنسبة ٥.٦%، وكذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصلب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) جاءت الأدوار السلبية في الترتيب الأول، ثم الأدوار الإيجابية .

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها في الترتيب الأول مطلقاً بنسبة ١٠٠% وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكل صفحة على حدة.

أمثلة للأدوار والصفات الإيجابية والسلبية الخاصة بنتيهاو كقوى فاعلة بصفحات الدراسة

نتيهاو بصفحة منظمة اليونيسيف

• الأدوار المنسوبة : نسبت لنتيهاو أدواراً سلبية مثل: " يعمل على تعذيب واغتصاب وقتل الأطفال"

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

- الصفات المنسوبة : تم وصفه بالعجز وعدم القدرة على تنفيذ الإبادة الجماعية بدون دعم أمريكي كما هو موضح في التعليق الآتي : "لن يكون قادرًا على تنفيذ هذه الإبادة الجماعية بدون دعم الولايات المتحدة "
- ننتيهاو بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين
- الأدوار المنسوبة : جاءت سلبية حيث حملت بعض التعليقات ننتيهاو مسؤولية الجرائم التي تحدثت في غزة مثل : "ننتيهاو سيدفع ثمن هذه الجرائم الحربية الفظيعة" ، ومثل أيضًا " من المخزي أن يستمر رئيس الوزراء الإسرائيلي في قتل الأطفال والنساء والرضع الأبرياء "
- الصفات المنسوبة : كما جاءت أيضا الصفات سلبية حيث تم وصف أعمال ننتيهاو " بالمخزية " ، و" بالجرائم الحربية فظيعة" .
- نيتيهاو بصفحة الصوت اليهودي من أجل السلام
- الأدوار المنسوبة : اتضح بروز الأدوار السلبية لبايدن بتعليقات الجمهور مثل : " ننتيهاو يتجاهل مطالب السلام ويستمر في تصعيد العنف مما يجعل الأمور تزداد سوءًا " .
- الصفات المنسوبة: برزت بعض الصفات السلبية المنسوبة لنيتيهاو والتي تصفه بالشرير كالتعليق الآتي "رجل شرير سيحرق شعبه إلى الأرض ليحكم على الرماد".
- ٧- الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة للأطراف الدولية والإقليمية في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة وأمثلة عليها

جدول (١٦)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة للأطراف الدولية والإقليمية في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الصفحة		الصليب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية		الصوت اليهودي		الإجمالي	
الأنشطة الدولية والإقليمية		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الأدوار	الإيجابية	٠	٠	١٤	٢٠	٧	٦.٢	٧	٧.٧	٢٨	٨.٥
	السلبية	٥٦	١٠٠	٥٦	٨٠	١٠٥	٩٣.٨	٨٤	٩٢.٣	٣٠١	٩١.٥
	الإجمالي	٥٦	١٠٠	٧٠	١٠٠	١١٢	١٠٠	٩١	١٠٠	٣٢٩	١٠٠
الصفات	الإيجابية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٧	٩.١	٧	٣.٧
	السلبية	٢١	١٠٠	٤٢	١٠٠	٤٩	١٠٠	٧٠	٩٠.٩	١٨٢	٩٦.٣
	الإجمالي	٢١	١٠٠	٤٢	١٠٠	٤٩	١٠٠	٧٧	١٠٠	١٨٩	١٠٠

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة للأطراف الدولية والإقليمية بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٩١.٥%، بينما الأدوار (الإيجابية) جاءت في الترتيب الثاني

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

بنسبة ٨.٥%، وكذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصليب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) جاءت الأدوار السلبية في الترتيب الأول، ثم الأدوار الإيجابية.

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها في الترتيب الأول بنسبة ٩٦.٣%، ثم (الصفات الإيجابية) بنسبة ٣.٧%، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكل صفحة على حدة.

أمثلة للأدوار والصفات الإيجابية والسلبية الخاصة بالأطراف الدولية والإقليمية كقوى فاعلة بصفحات الدراسة:

- الأطراف الدولية والإقليمية بصفحة منظمة الصليب الأحمر

● الأدوار المنسوبة : بروز أدوار سلبية للولايات المتحدة الأمريكية في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة الصليب الأحمر حيث يرى أنها تحمي إسرائيل وتدافع عن جرائمها مما يمنع تحقيق العدالة ويعرقل المساءلة الدولية كالتعليق الآتي: "أمريكا تحمي إسرائيل بالقانون" ، " لا بد أن تُنهي الولايات المتحدة دفاعها عن جرائم إسرائيل " .

● الصفات المنسوبة : تم وصف الولايات المتحدة بأنها " شريك نشط في هذه الإبادة الجماعية " .

- الأطراف الدولية والإقليمية بصفحة منظمة اليونيسيف

● الأدوار المنسوبة : بروز الأدوار السلبية للولايات المتحدة ، والتي تشير إلى توأمتها مع إسرائيل كتعليق: "لا ينبغي للولايات المتحدة أن تقدم الدعم لإسرائيل" ، " الولايات المتحدة تدعم إسرائيل عسكرياً لتكون قاعدة لها في المنطقة " ، كما برزت أدوار سلبية موجهة لدول العالم أجمع مثل التعليق الآتي " لماذا يمنع العالم الأسلحة لأوكرانيا ولكن ليس لفلسطين؟ " ، وهناك بعض التعليقات السلبية التي تحمل المسؤولية كاملة لقادة العالم وتوجه لهم تساؤلات عما يحدث من إبادة جماعية في غزة قائلة " أين قادة العالم اليوم ؟ لما لا يوقفون الدولة الإرهابية إسرائيل اليوم؟ أين إنسانيتهم؟ وماذا يفعلون؟ " ، " أنا ضد سياسات الحكومات الأميركية والبريطانية التي وضعت هذا الكيان الاستعماري المتطرف في الشرق الأوسط " ، في المقابل اتضح بروز الأدوار الإيجابية المنسوبة للدول العربية وخاصة مصر تطالبهم وتدعوهم لفتح المعبر وتقديم الطعام والدواء لمساعدة المدنيين الفلسطينيين كتعليق "في الوقت الحالي يمكن لمصر ودول العالم المساعدة إذا فتحت حدودها الآن وتقديم الضيافة والأمان والطعام لجميع الأطفال والنساء وكبار السن كما ساعدت أوروبا الأوكرانيين" ، كما برز دور آخر لكن منسوب للعالم أجمع يدعوهم للتحرك لوقف إطلاق النار مثل : "يجب على دول العالم التدخل لوضع حد لجرائم إسرائيل والوقوف ضدها" .

● الصفات المنسوبة : تم وصف أمريكا بأنها " دولة الإرهاب " ، وفي تعليق سلبي تم التهمك والسخرية من قادة العالم ووصفهم بأنهم " الذين يعبدون الإنسانية " ، وتم وصف العالم " باللامبالاة " .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

- الأطراف الإقليمية والدولية بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين

• الأدوار المنسوبة : هناك بعض التعليقات التي تحمل طابعاً سلبياً للأطراف المعنية حيث يتهم البعض بريطانيا مثلاً بمساعدة إسرائيل في تلك الإبادة الجماعية في التعليق الآتي : " بريطانيا تساعد وتدعم إسرائيل في الإبادة الجماعية".

• الصفات المنسوبة : تم اتهام بريطانيا بصفات سلبية مثل: " التواطؤ مع إسرائيل " ، " يتجروون على أن يطلقوا على أنفسهم اشتراكيين! إنهم لا يعرفون معنى هذه الكلمة!".

٨- الأدوار والصفات المنسوبة للمدنيين المستخدمة في تعليقات الجمهور بصفحات الدراسة وأمثلة عليها

جدول (١٧)

يوضح الأدوار والصفات المنسوبة للمدنيين في تعليقات الجمهور الدولي بصفحات المنظمات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى

الصفحة المدنيين	الصلب الأحمر		اليونيسيف		المساعدة الطبية		الصوت اليهودي		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الأدوار	الإيجابية	٠	٠	٠	٠	٠	٧	١٦.٧	٧	١١.١
	السلبية	٠	٠	٢١	١٠٠	٠	٣٥	٨٣.٣	٥٦	٨٨.٩
	الإجمالي	٠	٠	٢١	١٠٠	٠	٤٢	١٠٠	٦٣	١٠٠
الصفات	الإيجابية	١٤	٤٠	٤٩	٣٣.٣	٠	٧	٢٠	٧٠	٢٩.٤
	السلبية	٢١	٦٠	٩٨	٦٦.٧	٢١	٢٨	٨٠	١٦٨	٧٠.٦
	الإجمالي	٣٥	١٠٠	١٤٧	١٠٠	٢١	٣٥	١٠٠	٢٣٨	١٠٠

يتضح من الجدول السابق: أن الأدوار (السلبية) المنسوبة للمدنيين بصفحات المنظمات عينة الدراسة جاءت في الترتيب الأول بنسبة ٨٨.٩%، بينما الأدوار (الإيجابية) جاءت في الترتيب الثاني بنسبة ١١.١%، وكذلك بالنسبة لكافة الصفحات (الصلب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية، الصوت اليهودي) جاءت الأدوار السلبية في الترتيب الأول، ثم الأدوار الإيجابية.

أما على صعيد الصفات؛ فقد جاءت (السلبية) منها في الترتيب الأول بنسبة ٧٠.٦%، ثم (الصفات الإيجابية) بنسبة ٢٩.٤%، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكل صفحة على حدة.

أمثلة للأدوار والصفات الإيجابية والسلبية للمدنيين كقوى فاعلة بصفحات الدراسة

- المدنيون بالصلب الأحمر

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

• الأدوار المنسوبة: اتضح من خلال الجدول السابق عدم بروز أدوار خاصة بالمدينين سواء الفلسطينيين أو الإسرائيليين داخل صفحة الصليب الأحمر .

• الصفات المنسوبة: اتضح من خلال الجدول السابق بروز بعض الصفات الإيجابية المنسوبة للمدينين الفلسطينيين في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة الصليب الأحمر حيث تم وصفهم " بالشعب الفلسطيني الشجاع " ، وكذلك بروز بعض الصفات السلبية التي نسبت للمدينين سواء مؤيدين للطرف الفلسطيني أو الإسرائيليين مثل: " ضحايا الصراع " ، " معرضون للخطر "

- المدينون باليونيسيف

• الأدوار المنسوبة : من الأدوار السلبية المنسوبة للمدينين الفلسطينيين في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة اليونيسيف ما يلي : " نتوقع من المدينين مغادرة رفح الآن لأن لديهم الوقت. استسلموا أو تموتوا " ،

• الصفات المنسوبة : تم وصف حال الفلسطينيين بصفات سلبية في تعليقات الجمهور الدولي وتوحي بمعاناتهم مثل : " آلاف الفلسطينيين مهددون بالجوع " ، " يعانون من القصف " ، " جثثهم متناثرة في الشوارع " ، كما تم وصف أطفال فلسطين بصفات سلبية مثل: " بالأبرياء " ، " هم الضحايا الحقيقيون " ، " ضحايا الإبادة الجماعية " ، " محاصرون " ، " يعانون لقد فقدوا والديهم، ويفتقدون الطعام والمنازل والتعليم والاحتياجات الطبية " ، في المقابل تم وصف أطفال إسرائيل بصفات سلبية مثل : " المختطفين المحتجزين في غزة " ، " قتلوا جوعاً " ، " تعرضوا للضرب والتعذيب " ، " أُحرق جلداهم بأنابيب عادم ساخنة لتحديد هويتهم حتى لا يهربوا " .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

مناقشة النتائج

■ بعد قيام معركة طوفان الأقصى من قبل حركات المقاومة الفلسطينية وما تبعها من قيام الكيان الصهيوني بشن حرب إبادة جماعية لم يسلم منها شيخ أو رضيع ولا الشجر ولا الحجر مما عزا بالباحثة أن تسعى بالدراسة إلى التعرف على عدد من المحددات التي تضمنتها تعليقات الجمهور الدولي بموقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" على المنشورات المدونة بالصفحات الخاصة بعدد من المنظمات الإنسانية والإغاثية الموجهة باللغة الإنجليزية سواء أكانت دولية أم محلية ، واختارت الباحثة من المنظمات الدولية منظمتي "اليونيسيف - اللجنة الدولية للصليب الأحمر" ومن المنظمات المحلية منظمتي "المساعدة الطبية للفلسطينيين - الصوت اليهودي من أجل السلام" ، وكانت المحددات المستهدفة من قبل الباحثة للتعرف عليها بالدراسة هي تحليل اتجاهات خطاب الجمهور الدولي ومشاعرهم الإيجابية والسلبية من خلال تعليقاتهم على المنشورات داخل صفحات تلك المنظمات ، والتعرف على الموضوعات التي يطرحها إزاء تلك المعركة، ورصد الأطر الإعلامية المستخدمة ، وكذا أبرز القوى الفاعلة المستخدمة بتعليقات الجمهور الدولي ، والكشف عن أبرز الأدوار والصفات الإيجابية والسلبية المنسوبة لتلك القوى الفاعلة إزاء معركة طوفان الأقصى من قبل تعليقات الجمهور الدولي داخل صفحات المنظمات عينة الدراسة .

■ اتضح من خلال نتائج الدراسة أن صفحة منظمة "اليونيسيف" هي الصفحة الأكثر تحديثاً بين صفحات عينة الدراسة ، ولديها جمهور كبير وتفاعل كبير نسبياً ، في حين برزت صفحة منظمة "الصوت اليهودي من أجل السلام" كأكثر الصفحات تفاعلاً بالإيموجي ، بينما جاءت "اللجنة الدولية للصليب الأحمر" كأكثر الصفحات من حيث عدد التعليقات، مما يعكس مستوى عالياً من التفاعل والنقاش حول المحتوى المنشور، وأخيراً برزت صفحة منظمة "المساعدة الطبية للفلسطينيين" الأقل شهرة بين هذه الصفحات حيث إنها تعد صفحة متخصصة ، وتخطب فئات معينة من الجماهير وهم فئة الفلسطينيين المتضررين من الأحداث .

■ لاحظت الباحثة أثناء دراستها التحليلية الحالية وجود تحيز تنتهجه منصة الفيسبوك في تقديم الأخبار حول أحداث غزة الأخيرة التي أطلق عليها معركة طوفان الأقصى، حيث إن معظم الشواهد المقدمة تُشير إلى أن هناك توجيهًا واضحًا للرأي العام بما يخدم الجانب الإسرائيلي ، وهو ما اتفق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة كما حدا بالباحثة إلى إطالة فترة الدراسة لتمتد من أول يوم للمعركة في السابع من أكتوبر ٢٠٢٣ حتى الحادي والعشرين من أغسطس ٢٠٢٤ لجمع أكبر عدد ممكن من تعليقات الجمهور الدولي على المنشورات بصفحات المنظمات الإنسانية محل الدراسة .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

■ توصلت الدراسة إلى غلبة الاتجاه السلبي للمشاعر بتعليقات الجمهور الدولي المؤيد لطرفي الحرب من المتابعين بشكل عام بالصفحات محل الدراسة على المنشورات المتعلقة بمعركة طوفان الأقصى ، وما تبعها من حرب إبادة صهيونية على الشعب الفلسطيني ، وهو ما يعد نتاجاً طبيعياً لانطباعات أصحاب التعليقات عن عدم قدرة المجتمع الدولي على تقديم الدعم المناسب أو وضع حد لتصعيد الصراع ، وضعف فعالية دور المنظمات الإنسانية في مواجهة الأزمة وعجزها عن القيام بدورها المنوط بها على أرض الواقع والاكتفاء في كثير من الأحيان بتقديم الشجب والإدانة وإبداء القلق إزاء ما يحدث من قصف لمنازل المدنيين والمستشفيات والمدارس ومجازر صهيونية بحق العزل من الأطفال والنساء وكبار السن بل وحتى عجز تلك المنظمات عن تقديم الرعاية الطبية والإنسانية للأسرى الإسرائيليين لدى حركات المقاومة الفلسطينية حسبما يزعم المؤيدون للكيان الصهيوني .

■ توصلت الدراسة إلى أن أبرز أطروحات تعليقات الجمهور الدولي على المنشورات بالصفحات عينة الدراسة إزاء أحداث طوفان الأقصى وتبعاتها ، والتي هيمنت عليها المشاعر السلبية قد توجهت صوب انتقاد اللجنة الدولية للصليب الأحمر بصفحتها ووصمها بالانحياز ، وتناول أزمة الرهائن بصفحة منظمة اليونيسيف ، وتناول دور حماس في الصراع واحتجازها للرهائن بصفحة منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام ، وتناول العمليات العسكرية الإسرائيلية والمجازر بصفحة منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين ، وهو ما يكشف بجلاء عن فقدان الثقة لدى الأكثرية من الجمهور الدولي بتلك المنظمات ومدى حياديتها وقدرتها على أداء دورها المنشود كما قد يشير من قريب إلى ما يمارسه موقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" من توجيه وفلتره للتعليقات وانحيازها في كثير من الأحيان بما يخدم الكيان الصهيوني .

■ توصلت الدراسة إلى أن الأطر الإعلامية التي سيطرت على تعليقات الجمهور الدولي حول منشورات طوفان الأقصى بصفحات المنظمات عينة الدراسة تمثلت في إطار (المسؤولية) في الترتيب الأول في صفحتي (الصليب الأحمر ، المساعدة الطبية للفلسطينيين) ، مما يشير إلى تحميلهما مسؤولية ما يحدث، ربما نظراً لطبيعة عملهما كمنظمات إنسانية يُتوقع منها تقديم الدعم الطبي والرعاية في الأزمات ، بينما جاء إطار (الصراع) في المركز الأول في صفحة (الصوت اليهودي من أجل السلام) ، حيث قد يرى الجمهور أن هذه المنظمة، بالنظر إلى خلفيتها وموقعها الحساس في الصراع، لديها القدرة على التأثير في الرأي العام المتعلق بالصراع الإسرائيلي-الفلسطيني. قد يعبر الجمهور في تعليقاتهم عن مواقف حادة تجاه أطراف الصراع، إما بالدعم أو الانتقاد، مما يجعل إطار "الصراع" أكثر بروزاً ، فيما جاء إطار (الاهتمامات الإنسانية) في الترتيب الأول في صفحة (اليونيسيف) ، وقد يشير ذلك إلى أن

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

اليونيسيف منظمة تُعنى برعاية الأطفال وحمايتهم، وبالتالي ركزت تعليقات الجمهور على البعد الإنساني للأزمة، وخاصة الأطفال والعائلات.

■ أما على صعيد القوى الفاعلة بتعليقات الجمهور الدولي فقد توصلت الدراسة إلى استحواد "إسرائيل/الجيش الإسرائيلي" على الترتيب الأول كأبرز قوى فاعلة في تعليقات الجمهور الدولي بالصفحات الخاصة لثلاث من المنظمات الإنسانية محل الدراسة (الصليب الأحمر، اليونيسيف، المساعدة الطبية) كما جاءت الأدوار (السلبية) وكذا الصفات (السلبية) المنسوبة لإسرائيل بجميع صفحات المنظمات عينة الدراسة في الترتيب الأول بشكل كاسح وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكذا بكل صفحة على حدة وهو ما قد يمكن تفسيره باستحواد الحرب الراهنة للأرض المحتلة على اهتمام قطاع عريض من الجمهور الدولي باتجاهاته المختلفة مع التأكيد على سلبية مشاعر تعليقات الجانب المؤيد للطرف الإسرائيلي حزنًا على حال الكيان الصهيوني وعجزه عن استعادة الرهائن، وسلبية مشاعر الطرف المناهض للطرف الإسرائيلي تجاه ما يرتكب من إبادة جماعية ومجازر وتهجير قسري في حق الفلسطينيين.

■ جاءت "حماس/المقاومة الفلسطينية" في الترتيب الثاني كأبرز قوى فاعلة بتعليقات الجمهور الدولي، حيث جاءت في ثلاث صفحات للمنظمات الإنسانية محل الدراسة (الصليب الأحمر، المساعدة الطبية، اليونيسيف) كما جاءت الأدوار (السلبية) وكذا الصفات (السلبية) المنسوبة لحماس بجميع صفحات المنظمات عينة الدراسة في الترتيب الأول بشكل كاسح وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكذا بكل صفحة على حدة وهو ما يمكننا تفسيره في تأثر أفراد الجمهور الدولي بالشائعات التي يعمل الكيان الصهيوني بصفة دورية على إلصاقها بحركات المقاومة الفلسطينية دون دليل كقيام المقاتلين الفلسطينيين بقطع رؤوس الأطفال الإسرائيليين والقيام بجرائم اغتصاب النساء إبان معركة طوفان الأقصى وكذا اتهامهم لمقاتلي المقاومة الفلسطينية باتخاذ المدنيين كدروع بشرية أو نهب أموال التبرعات والإقامة بها في دول أجنبية والقيام بإطلاق الصواريخ من داخل المستشفيات والمدارس ورفض حماس أية مفاوضات لإطلاق سراح الرهائن.

■ هذا وقد احتلت "غزة" الترتيب الثالث في تعليقات الجمهور على منشورات الصفحات محل الدراسة، حتى وإن جاءت بأعلى نسبة وكأبرز قوة فاعلة في تعليقات الجمهور الدولي بصفحة الصوت اليهودي فقط، كما جاءت الأدوار (السلبية) وكذا الصفات (السلبية) المنسوبة لغزة بجميع صفحات المنظمات عينة الدراسة في الترتيب الأول بشكل كاسح وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكذا بكل صفحة على حدة، وهو ما يمكننا تفسيره في تأثر أفراد الجمهور الدولي بحملات التضليل الإعلامي والشائعات التي يلصقها الكيان الصهيوني بالمواطنين من أهالي غزة دون دليل كقيام أهالي غزة بإخفاء مقاتلي حماس والصواريخ داخل منازلهم وكذا قيامهم بقتل الرهائن الإسرائيليين.

■ وفيما يتعلق "بالمنظمات الإنسانية" فقد جاءت في الترتيب الرابع من إجمالي العينة كما جاءت الأدوار (السلبية) المنسوبة للمنظمات الإنسانية بجميع صفحات المنظمات عينة الدراسة في الترتيب الأول بشكل كاسح، وذلك على صعيد الصفحات مجتمعة وكذا بكل صفحة على حدة وكذا احتلت

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

الصفات (السلبية) للمنظمات الإنسانية الترتيب الأول على صعيد صفحات منظمات (الصليب الأحمر – اليونيسيف – المساعدة الطبية) دون صفحة منظمة (الصوت اليهودي من أجل السلام) والذي احتلت فيه الصفات الإيجابية الترتيب الأول وهو ما ترى الباحثة أنه يُعزى إلى أولوية قضيتي "الرهائن الإسرائيليين" وكذا "المدنيين والأطفال الفلسطينيين" لدى الجمهور الدولي حيث اتهمت أدوار منظمتي الصليب الأحمر واليونيسيف بالسلبية لتقصير المنظمتين في أداء أدوارهما كما وصمت المنظمات محل الدراسة جميعا بعدم الحيادية والانحياز كما قد تعزى تلك النتائج إلى تأثير قطاع من الجمهور الدولي وخضوعه لآلة التضليل الصهيونية وما بثته من شائعات بشأن ارتكاب المقاومين الفلسطينيين فظائع في حق الإسرائيليين عامة والرهائن خاصة مما انعكس على خطاب ذلك القطاع من الجمهور واتهامه للمنظمات محل الدراسة بالتستر على تلك الفظائع .

توصيات للبحوث المستقبلية

- (١) ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول خطاب تعليقات الجمهور الدولي في صفحات المنظمات الإنسانية الموجهة بالعربية أو الأجنبية داخل مواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة مشاعرهم وآرائهم حول القضايا المعاصرة المختلفة وما يجوب في أذهانهم حولها .
- (٢) أهمية إجراء مزيد من الدراسات حول مشاعر الجمهور الدولي في صفحات المنظمات الإنسانية عبر شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى لمعرفة مدى حرية التعبير المتاحة في كل منصة ، وتحديد مدى تأثير السياسات المختلفة لكل وسيلة على آراء وتفاعلات الجمهور، ويشمل ذلك دراسة مدى تحيز هذه الشبكات في معالجة القضايا الإنسانية، وخاصة المتعلقة بالنزاعات والحروب، وذلك بهدف تقديم رؤية شاملة حول دور هذه الشبكات في تشكيل الرأي العام.
- (٣) إجراء المزيد من الدراسات حول تحليل مضمون وخطاب صفحات المنظمات الإنسانية بشكل عام ، مع التركيز على منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام حيث إنها صفحة محلية موجهة باللغة الإنجليزية ولها جمهور عريض من المتفاعلين ، ومناهضة للفكر الصهيوني ولأعمال إسرائيل الإجرامية .
- (٤) إجراء دراسات حول السرد القصصي الرقمي لمتضرري الحروب والصراعات والكوارث بصفحات المنظمات الإنسانية والإغاثية .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

المراجع

- (¹) Felix Chari & Bethuel Sibongiseni Ngcamu. Social media and inclusive humanitarian intervention: the case of Cyclone Idai in Chimanmani district, Zimbabwe, Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management, 2024, p: 2042.
- (²) مروة عيد محمد اللاوندي ، تحليل خطاب الدبلوماسية الإنسانية للمنظمات الدولية غير الحكومية (اللجنة الدولية للصليب الأحمر نموذجًا) ، المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري ، جامعة بني سويف ، كلية الإعلام ، المجلد ٦ ، العدد الأول ، يناير ٢٠٢٤ ، ص ٧٥٤-٨٣١ .
- (³) Linda Ziberi, Lara Lengel, Artan Limani and Victoria A. Newsom. Affect, credibility, and solidarity: strategic narratives of NGOs' relief and advocacy efforts for Gaza, Online Media Glob. Communication, 3(1), 2024, P:27-54.
- (⁴) Isabelle Rasco Dizon, Gimver Ortega Celis, and Christian Godofredo Del Rosario Guadalupe , Engagement Patterns of International Humanitarian Organizations on facebook: an agenda setting theory analysis , 2023 , P: 497-521 .
- (^٥) نعم محيي الدين عبد الغفار أحمد ، الاستراتيجيات الاتصالية لرسائل المنظمات الدولية والإقليمية عبر موقع التواصل الاجتماعي تويتر: دراسة تحليلية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام ، جامعة القاهرة، كلية الإعلام ، المجلد ٢٠٢٣ ، العدد ٨٤ ، يوليو ٢٠٢٣ ، ص ٦١٩-٦٦٧ .
- (⁶) Sun Long Lee , Jungkyu Rhys Lim and Duli Shi , Visually Framing Disasters: Humanitarian Aid Organizations' Use of Visuals on Social Media, Journalism & Mass Communication Quarterly, 2022 , P: 1-25 .
- (⁷) Daniela Dimitrova, Tobias Heidenreich & Teodor Antonio Georgiev, The relationship between humanitarian NGO communication and user engagement on Twitter, New Media & Society, 2022 , p:1-21
- (⁸) Sydanmaanlakka, Veera , Humanitarian Issues on Facebook , Organizational Communication & PR , December, 2016, P: 1- 41.
- (^٩) رحاب محمد محروس ، سيميائية صورة العدوان على غزة على صفحات المؤسسات الدينية وتفاعلية المستخدمين : الصفحة الرسمية للأزهر الشريف نموذجًا ، مجلة البحوث الإعلامية ، جامعة الأزهر ، كلية الإعلام ، العدد ٦٩ ، الجزء الثاني ، يناير ٢٠٢٤ ، ص ٨٠٦-٨٥٤ .
- (¹⁰) Perez , Vega. How States and the Media Build Strategic Narratives: The Case of the Israeli-Palestinian Conflict in Western Media (2024)., <http://hdl.handle.net/11531/79151> .
- (¹¹) سعيد عبد المنعم الدسوقي ، المعالجة الإعلامية بالمواقع الإلكترونية لوكالات الأنباء الغربية الموجهة للعرب للحرب الإسرائيلية على غزة ٢٠٢٣ : دراسة تحليلية مقارنة ، المجلة العلمية لبحوث المرأة والإعلام والمجتمع ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، يوليو ٢٠٢٤ ، ص ص : ١١٨ - ٤٥ .
- (¹²) هبة الله نصر حسن ، توجيه القوى الفاعلة لسباق التغطية الإخبارية لخطاب أحداث حرب غزة السابعة (طوفان الأقصى/السيوف الحديدية) في موقعي القاهرة الإخبارية و CNN بالعربية ، المجلة المصرية لبحوث الإعلام ، جامعة القاهرة ، كلية الإعلام ، المجلد ٢٠٢٤ ، العدد ٨٨ ، يوليو ٢٠٢٤ ، ص ١٩١-٢٧٣ .
- (¹³) هناء عكاشة ، خطابات المؤثرين السياسيين العرب عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول حرب طوفان الأقصى ، مجلة البحوث والدراسات الإعلامية ، العدد السابع والعشرون ، الجزء الثاني ، يناير/مارس ، ٢٠٢٤ ، ص ٢٤١-٣١٤ .
- (¹⁴) أمل محمد خطاب ، بناء الصورة الذهنية لحركات المقاومة الفلسطينية في خطاب الصحافة الإلكترونية الغربية : دراسة حالة على موقع BBC NEWS ، مجلة البحوث الإعلامية ، جامعة الأزهر ، كلية الإعلام ، العدد ٦٩ ، الجزء الثالث ، يناير ٢٠٢٤ ، ص ١٤٤٤-١٤٠٠ .
- (¹⁵) هبة أحمد رزق ، معالجة صفحات القنوات الإخبارية الموجهة باللغة العربية على مواقع التواصل الاجتماعي لأحداث طوفان الأقصى ٢٠٢٣ : دراسة تحليلية ، المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري ، كلية الإعلام ، جامعة بني سويف ، ٢٠٢٣ ، ص ٥٣٥ - ٦٠٧ .
- (¹⁶) حسام فايز ، تفاعل الجمهور مع المضامين المتعلقة بالحرب على غزة ٢٠٢٣ عبر الصفحات الإخبارية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة في إطار البيانات الضخمة وفق أسلوب تحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات، مجلة البحوث الإعلامية ، جامعة الأزهر ، كلية الإعلام ، العدد ٦٩ ، الجزء الثالث ، يناير ٢٠٢٤ ، ص ١٤٤٦-١٥٠٦ .
- (¹⁷) Kai Chen, Zihao He, Keith Burghardt, Jingxin Zhang, Kristina Lerman and Isamas Red: A Public Dataset Tracking Reddit Discussions on Israel-Hamas Conflict, arXiv, Cornell University, jan2024, <https://doi.org/10.48550/arXiv.2401.08202> .
- (¹⁸) مهند حميد عبيد ، حمزة صالح جاسم ، قيود حرية التعبير في مواقع التواصل الاجتماعي إزاء حرب طوفان الأقصى ، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة واسط ، المجلد ١٦ ، العدد الثاني ، ٢٠٢٤ ، ص ص ٣٦-٦٠ .
- (¹⁹) محمد أحمد عبود ، آثار تعرض الشباب الجامعي لأحداث الحرب الإسرائيلية على غزة (أكتوبر ٢٠٢٣) بمقاطع الفيديو القصيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأمن النفسي والقلق المستقبلي لديهم ، المجلة المصرية للدراسات المتخصصة ، جامعة عين شمس ، كلية التربية النوعية ، العدد ٤٣ ، المجلد ١٢ ، الجزء الرابع ، يوليو ٢٠٢٤ ، ص ١١٦٧-١٣٢٩ .

اتجاه خطاب الجمهور الدولي بصفحات المنظمات الإنسانية الموجهة باللغة الإنجليزية عبر الفيسبوك نحو معركة طوفان الأقصى: دراسة في تحليل المشاعر باستخدام أداة Azure machine learning

(٢٠) إيمان عبد الرحيم السيد الشرقاوي ، سياسة وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المنشورات المتعلقة بالحرب على غزة ٢٠٢٣ "طوفان الأقصى" وتأثيرها على المزاج العام لمستخدميها : دراسة في ضوء نظرية المزاج العام ، مجلة البحوث الإعلامية ، كلية الإعلام ، جامعة الأزهر ، العدد الحادي والسبعون ، الجزء الثالث ، يوليو ٢٠٢٤ ، ص ص : ١٧٧٦ - ١٨٦٦ .

(21) Chong, Dennis. and Druckman, James. "Framing Theory". Paper presented at the annual meeting of the International Society of Political Psychology, Classical Chinese Garden, Portland, Oregon USA, Jul 04, 2007 ,p.4. <http://www.allacademic.com/meta/p204786_index.html>.

(22) Doris G, George E. Marcus, Ann Crigler & Michael Makuen, The Road to Public Surveillance In the Affect Effect: Dynamics of Emotions in Political Thinking& Behavior ,ed.Russell Neuman,The University of Chicago Press, 2007 .

(٢٣) تأرت عربي ، طوفان-الأقصى-توثيق-أول-١٠-أيام-من-الأحداث ، (٢٠٢٣) . - مأخوذ من الموقع www.trtarabi.com/explainers .
(٢٤) مقالة بعنوان : استراتيجيات التحيز السياسي في مواقع التواصل الاجتماعي: حرب غزة نموذجاً ، للكاتب عمرو حسن فتوح ، مجلة السياسة الدولية ، الصادرة عن مؤسسة الأهرام ، بتاريخ ٢٩ / ١١ / ٢٠٢٣ ، متاح على الإنترنت : <https://www.siyassa.org.eg/News/19732.aspx>
للتعرف على مزيد من المعلومات حول منظمات الدراسة انظر المراجع الآتية :
(٢٥) منظمة الصليب الأحمر الدولي International Committee of the Red Cross لينك الرابط عبر الفيس بوك : <https://www.facebook.com/ICRC>

(٢٦) أسيا بن بوعزيز ، المنظمات الدولية غير الحكومية كآليات دولية لتطبيق القانون الدولي الإنساني ،مجلة جيل حقوق الإنسان ، العدد الثالث والرابع ، ٢٠١٤ .

(٢٧) مقالة بعنوان : " قصة ميلاد " الصليب الأحمر " بين الجزائر وأوروبا ، موقع BBC NEWS عربي، ٢٣ فبراير ٢٠٢٣ ، متاح على الإنترنت : <https://www.bbc.com/arabic/world-64688567>

(٢٨) الموقع الإلكتروني للجنة الدولية للصليب الأحمر : <https://www.icrc.org/ar/our-finances>
(٢٩) منظمة اليونيسيف United Nations International Children's Emergency Fund ، لينك الرابط عبر الفيس بوك : <https://www.facebook.com/unicef>

(٣٠) منظمة المساعدة الطبية للفلسطينيين Medical Aid for Palestinians ، رابط الصفحة عبر الفيس بوك : <https://www.facebook.com/MedicalAidforPalestinians>
(٣١) منظمة الصوت اليهودي من أجل السلام Jewish Voice for Peace ، لينك الرابط متاح عبر الفيس بوك : <https://www.facebook.com/jewishvoiceforpeace>