

تحليل مشاعر مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة - طوفان الأقصى نموذجًا (دراسة مقارنة بين الحساب الرسمي لقناتي CNN - Al Jazeera English الإنجليزية على الفيسبوك)

د. رشا عبد الرحيم عبد العظيم (*)
د. إنجي حلمي محمود إبراهيم (**)

ملخص الدراسة:

استهدفت الدراسة رصد مشاعر المستخدمين الإيجابية والسلبية والمحايدة بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة وتحليلها وتفسيرها، ورصد القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتين، وذلك باستخدام منهج المسح التحليلي، بالإضافة إلى أسلوب المقارنة المنهجية لمقارنة تعليقات المستخدمين تجاه القوى الفاعلة بقناتي الدراسة أثناء الحرب على غزة 2023، وقد اشتملت عينة الدراسة التحليلية على تعليقات المستخدمين على المنشورات المتعلقة بالقوى الفاعلة على حساب القناتين بالفيسبوك والتي بلغت (237435) تعليق من (20659) منشور، واستخدمت الباحثان لجمع بيانات الدراسة أداة تحليل المشاعر بتقنية معالجة اللغة الطبيعية (NLP) القائمة على نهج تعلم الآلة، ولغة برمجة بايثون، بالإضافة إلى استخدام أداة Latent Dirichlet Allocation (LDA) التي تقوم باستخراج الموضوعات من النصوص الكبيرة.

وكشفت نتائج الدراسة عن وجود تفاوت كبير في حجم تغطية قناتي الدراسة لمنشورات القوى الفاعلة بالفيسبوك لصالح حساب قناة Al Jazeera English حيث بلغ عدد المنشورات بها (19471) منشور، في مقابل (1188) منشور بحساب قناة CNN على الفيسبوك، وأن مستخدمي حساب قناة Al Jazeera English أولى اهتمام واضح في تعليقاتهم بطرفي الصراع الأساسيين بنسب كبيرة وهما غزة بنسبة (59.4%) وإسرائيل بنسبة (35.5%)، في حين شغلت الولايات المتحدة الأمريكية أولى اهتمامات مستخدمي حساب قناة CNN بنسبة (42.2%)، وأظهر التحليل أيضًا وجود قضايا محورية بارزة ظهرت بتعليقات المستخدمين على منشورات قناتي الدراسة بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة فجاءت قضية " معاناة المدنيين في غزة " في الترتيب الأول بقناة Al Jazeera English بنسبة (24.4%)، وجاءت قضية " دعم إسرائيل والدفاع عنها " في الترتيب الأول بقناة CNN بنسبة (36.3%).

الكلمات المفتاحية: تحليل المشاعر - تعليقات المستخدمين - القوى الفاعلة - الحرب على غزة.

(*) الأستاذ المساعد بقسم الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية - جامعة المنصورة.

(**) الأستاذ المساعد بقسم الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية - جامعة المنصورة.

Sentiment Analysis of Social Media Users Towards the Active Forces During the War on Gaza - The Al-Aqsa Flood as a Model

(A comparative study between the official accounts of Al Jazeera English and CNN English on Facebook)

Dr. Rasha Abdel Rahim Abdel Azim*

Dr. Engy Helmy Mahmoud Ebrahim**

Abstract:

The study aimed to monitor user sentiment positive, negative and neutral in their comments on posts on the Al Jazeera English and CNN channels' Facebook accounts towards the active forces and analysis and interpretation, and to monitor the central issues included in users' comments on posts on the two channels' accounts, using the analytical survey method, in addition to the systematic comparison method to compare users' comments towards the active forces on the two study channels during the war on Gaza 2023. The analytical study sample included users' comments on posts related to the active forces on the two channels' Facebook accounts, which amounted to (237,435) comments from (20,659) posts. The researchers used the sentiment analysis tool using natural language processing (NLP) technology based on the machine learning approach and the Python programming language to collect the study data, in addition to using the Latent Dirichlet Allocation (LDA) tool, which extracts topics from large texts.

The results of the study revealed a significant disparity in the coverage of the two study channels of posts by the active forces on Facebook in favor of the Al Jazeera English channel account, where the number of posts on it reached (19,471) posts, compared to (1,188) posts on the CNN channel account on Facebook, and that users of the Al Jazeera English channel account gave clear attention in their comments to the two main parties to the conflict in large proportions, namely Gaza at (59.4%) and Israel at (35.5%), while the United States of America occupied the first interests of users of the CNN channel account at (42.2%). The analysis also showed the presence of prominent pivotal issues that appeared in users' comments on posts by the two study channels on Facebook towards the active forces, as the issue of "the suffering of civilians in Gaza" came in first place on the Al Jazeera English channel at (24.4%), and the issue of "supporting and defending Israel" came in first place on the CNN channel at (36.3%).

Keywords: Sentiment Analysis -Users Comments -The Active Forces-War on Gaza.

* Assistant Professor in the Department of Educational Media, Faculty of Specific Education - Mansoura University.

** Assistant Professor in the Department of Educational Media, Faculty of Specific Education - Mansoura University.

مقدمة:

إن الصراع بين إسرائيل وفلسطين هو أطول صراع في الشرق الأوسط وما زال مستمر حتى اليوم، حيث يعتبر أحد الصراعات الدولية التي تدخّل في نزاعها العديد من الدول العربية والغربية؛ مما أدى إلى انقسام دول العالم إلى معسكرين⁽¹⁾، ومع ازدياد حركة النزاعات الإقليمية والدولية تنافست القوى الفاعلة السياسية على تعديل النظام الدولي لتحقيق مصالحها ونفوذها وذلك لاعتلاء مكانة دولية تتناسب مع القوة الاستراتيجية التي تملكها، مُرتكزة في ذلك على قوتها الاقتصادية والعسكرية، وتتباين تلك القوى فيما بينها على ما تتوافر لديها من مقومات القوة وقدرتها على توظيفها بما يحقق أهدافها، ولقد أدى الصراع بين إسرائيل وحماس الذي بدأ في السابع من أكتوبر 2023 إلى خسائر بشرية ومادية فادحة ودمار واسع النطاق، مما أثار مناقشات عالمية وجذب اهتمامًا إعلاميًا كبيرًا، ولعبت وسائل التواصل الاجتماعي دورًا رئيسيًا في تبادل المعلومات حول الصراع، ولاقت الأخبار المتعلقة بالحرب تفاعل كبير من جانب الجماهير بجميع أنحاء العالم، فحصدت المنشورات المتعلقة بالحرب مليارات المشاهدات.

وشكلت وسائل الإعلام اليوم بشكل عام والقنوات الفضائية الإخبارية المتخصصة بشكل خاص أحد أهم الأدوات الرئيسية في إدارة الأزمات والصراعات التي عصفت بمنطقة الشرق الأوسط خاصة الصراع العربي الإسرائيلي، وذلك من خلال أسلوب معالجتها لأخبار أطراف الصراع التي جعلت المشاهد يعيش الحدث ساعة وقوعه أوّلاً بأول، ومن الملاحظ أن القنوات الإخبارية عبّرت في تناولها للحرب على غزة عن تيارات وأيدولوجيات مختلفة كلّ منها يحمل توجهات وأهداف الدول المالكة أو الممولة لها، فالإعلام الغربي تبني تأييد السياسات الغربية والأمريكية في منطقة الشرق الأوسط ودعم إسرائيل، في مقابل الإعلام العربي المعارض للمشروع الإسرائيلي والأمريكي في المنطقة، وهذا ما أكدته نتائج دراسة منى الحديدي وآخرون (2024)⁽²⁾ التي أشارت إلى أن توجهات القنوات تؤثر بشكل كبير على تغطية أخبار القوى الفاعلة أثناء حرب غزة 2023، فلقد أشار التحليل إلى أن قناة الجزيرة ومراسلو قناة القاهرة الإخبارية لديهم انحياز واضح للجانب الفلسطيني، بينما قناة فرانس 24 وقناة الحرة الأمريكية ومراسليهم انحازوا بشكل واضح للجانب الإسرائيلي.

ففي السنوات الأخيرة أتاحت وسائل التواصل الاجتماعي مساحة لملايين المستخدمين لمشاركة معلوماتهم وآرائهم وأفكارهم مع بعضهم البعض، ويعد فيسبوك أحد أكثر وسائل التواصل الاجتماعي شهرة حيث يمكن للمستخدمين التعبير عن مشاعرهم من خلال تعليقاتهم على المنشورات، فيمكنهم الانتقاد أو الثناء أو الاقتراح أو التوقع، وتكتسب تفاعلات المستخدمين على المنشورات عن طريق الإعجابات أو التعليقات أو المشاركات أهمية كبيرة في الوقت الحاضر⁽³⁾، ومع استمرار نمو شعبية وسائل التواصل الاجتماعي التي أصبحت مصدر لكمية هائلة من البيانات، فمن المتوقع أن يتزايد ميل الناس للتعبير عن آرائهم على هذه الوسائل.

ولقد اجتذبت عملية استخراج آراء الناس من وسائل التواصل الاجتماعي عددًا كبيرًا من الدراسات على مرّ السنين، وهذا نتيجة لتزايد شعبية هذه الوسائل حيث يشارك الناس مشاعرهم وآرائهم عليها (4)، وبالتالي أصبح فهم المشاعر في هذه الآراء قضية مهمة للباحثين، ولكن الكميات المتزايدة من هذه الآراء تجعل من المستحيل استخلاص النتائج عن طريق التحليل اليدوي؛ لذلك كان هناك حاجة إلى المعالجة الآلية باستخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية والذكاء الاصطناعي، لإجراء تحليل تلقائي للمشاعر (5)، ويهدف هذا التحليل للمشاعر المعروف أيضًا باسم التنقيب في الآراء إلى اكتشاف وتصنيف الآراء والمواقف والعواطف والمشاعر الإيجابية أو السلبية أو المحايدة المعبر عنها في النص (6)، وبناء على ما سبق وفي ظل التدفق المعلوماتي وهذا الكم الهائل من البيانات الضخمة تسعى هذه الدراسة إلى تحليل المشاعر بتعليقات المستخدمين على منشورات الحساب الرسمي لقناتي Al Jazeera CNN - English الإنجليزية بالفيديو تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة (طوفان الأقصى).

الدراسات السابقة:

رُتبت الدراسات السابقة تاريخيًا من الأحدث إلى الأقدم، ولقد تم تقسيمها إلى محورين رئيسيين كما يلي:

أولاً: محور الدراسات التي تتعلق بتحليل المشاعر بوسائل التواصل الاجتماعي

أصبحت منصات التواصل الاجتماعي المختلفة منتديات عامة لنقل الآراء بشأن قضية فلسطين وإسرائيل لذلك قامت دراسة **Dwina, Kemas (2024)** (7) بتحليل (22537) تغريدة بتويتر حول القضية، وأظهر هذا التحليل أن المشاعر الإيجابية جاءت في المقدمة حيث بلغت (14255)، تلتها المشاعر المحايدة والتي بلغت (6309)، ثم المشاعر السلبية والتي بلغت (1971)، وفي نفس الإطار وتحليل (24360) تعليق من قنوات أخبار اليوتيوب بما في ذلك BBC وWION والجزيرة وغيرها حول حرب حماس وإسرائيل لاحظت دراسة **Ashagrew, et.al (2024)** (8) أن مستخدمي اليوتيوب لديهم رأي لحل الصراع سلميًا، أما دراسة **حسن محمد، ياسمين صلاح (2024)** (9) فاستعانت ببرنامج NodeXL لتحليل الشبكات الاجتماعية لرصد التفاعلات والعلاقات بين المستخدمين في شبكات الهاشتاجات الداعمة لحملة مقاطعة المنتجات أثناء الحرب الإسرائيلية على غزة، بالإضافة إلى تحليل التعليقات الخاصة بالمقاطعة علي موقع اليوتيوب باستخدام أداة تحليل السمية Toxicity Analysis، وكشفت النتائج عن زيادة تفاعل المستخدمين وارتباطهم بالحملات الداعمة لفلسطين؛ وهذا يشير إلى أن موقف الشعوب يختلف عن المواقف الرسمية للحكومات، حيث يكون أكثر تأثير وفعالية في دعم الشعوب الشقيقة الأخرى.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة **Fadhilah, et.al (2024)** (10) التي أثبتت أن هناك (198) رأيًا مؤيدًا لفلسطين ورأيان مؤيدان لإسرائيل في الصراع الحادث، بحيث يمكن القول إن عددًا أكبر من الأفراد يؤيدون أو يدعمون استقلال فلسطين في الصراع الواقع، وذلك بعد تحليل مشاعر مستخدمي تطبيق X الإندونيسيين، وبالنسبة لدراسة **حسام فايز (2024)** (11) فاستهدفت رصد وتحليل تفاعل الجمهور العربي مع المضامين الخاصة بحرب غزة 2023

عبر الصفحات الإخبارية، واستخدمت الدراسة أسلوب تحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات، وقد خلص التحليل إلي وجود مشاعر إيجابية من قبل الجمهور مع فلسطين وغزة، ولقد أثبتت دراسة **Nurul, et.al (2023)** ⁽¹²⁾ أن هاشتاج #Free Palestine فلسطين الحرة لا يحدث تغييرات في الرأي العام عبر الإنترنت فحسب، بل يحشد أيضًا العمل الحقيقي ويشكل الروايات العالمية التي تؤثر على السياسة والأعمال، وأن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دور مهم في تشكيل التصورات والآراء العامة فيما يتعلق بالصراع العالمي، وفي المستقبل يمكن أن يكون هذا بمثابة دليل لصناع السياسات والناشطين والباحثين، لتصميم استراتيجيات اتصال أكثر فعالية في معالجة القضايا الحساسة مثل الصراع الإسرائيلي الفلسطيني.

وهذا ما أكدته نتائج دراسة **محمد خليفة (2023)** ⁽¹³⁾ أنه يمكن التنبؤ بالانتخابات في المستقبل بسبب وجود علاقة بين آراء الناخبين على الفيسبوك وتوجهاتهم الانتخابية علي أرض الواقع حيث لوحظ أن الدعم الإيجابي للمرشحين يتوافق مع نتائج الانتخابات الحقيقية، واستهدفت دراسة **ظاهر محمد وآخرون (2023)** ⁽¹⁴⁾ رصد تفاعل الجمهور المصري مع الأحداث الجارية على صفحات التواصل الاجتماعي للصحف المصرية من خلال تحليل المشاعر، وكشفت النتائج أن التفاعل كان أكبر مع الأحداث ذات الصلة بالمجتمع حيث جاءت الأحداث الاجتماعية في المركز الأول بنسبة (90%)، يليها الحوادث بنسبة (68.4%)، ثم الأحداث الخاصة بالترفيه والطرائف بنسبة (48.6%).

ولقد أدى الاعتماد الواسع النطاق لمواقع التواصل الاجتماعي إلي جعل هذه الموقع مفيدة للمنظمات الحكومية وغير الحكومية لنشر الرسائل الدبلوماسية في ضوء هذه العبارة قارنت دراسة **Erga atad, et.al (2023)** ⁽¹⁵⁾ بين استقبال الجمهور على وسائل التواصل الاجتماعي للرسائل الدبلوماسية من المنظمات الحكومية وغير الحكومية أثناء النزاعات المسلحة بين في إسرائيل وفلسطين، وأظهرت النتائج أن الرسائل الدبلوماسية من المنظمات الحكومية ولدت تفاعلاً أكبر بكثير من قبل المستخدمين مقارنة بالرسائل الدبلوماسية الواردة من المنظمات غير الحكومية، أما دراسة **Arsal Imtiaz, et.al (2022)** ⁽¹⁶⁾ فسطلت الضوء على موقف الدول الناطقة باللغة الإنجليزية بشأن الصراع الإسرائيلي الفلسطيني في عام 2021 علي تويتر، وأظهرت النتائج أن هناك دعم واضح لفلسطين، وأن أكثر الكلمات المتكررة التي وردت عن المؤيدين لفلسطين بالولايات المتحدة هي (فلسطين الحرة - غزة - إنقاذ الشيخ جراح)، وأن التغريدات المؤيدة لإسرائيل قليلة جدًا مقارنة بالتغريدات المؤيدة لفلسطين .

واستنتجت دراسة **سلوي أحمد (2022)** ⁽¹⁷⁾ إلي أن تحليل المشاعر باستخدام البيانات يمكن أن يكون وسيلة دقيقة ومنخفضة التكلفة لقياس الرأي العام، وهذا ما أكدته نتائج دراسة **Ritika, et.al (2021)** ⁽¹⁸⁾ أن الاتجاهات في مشاعر المستخدمين مرتبطة جدًا بالأحداث في العالم الحقيقي، فتحليل المشاعر لتحديد اتجاهاتها وتوقعاتها يمكن أن يوفر صورة شفافة لتأثير الأحداث بالعالم الحقيقي علي المشاعر العامة، ونظرًا للنمو الهائل لمنصات وسائل التواصل الاجتماعي، فقد عمل الناس بنشاط على نشر ليس فقط المعلومات بشكل عام، بل أيضًا الآراء السياسية في ضوء هذه العبارة ركزت دراسة **Iyad, Osama (2019)** ⁽¹⁹⁾ على قياس الرأي العام السياسي تجاه الصراع الفلسطيني الإسرائيلي باستخدام بيانات تويتر، وأظهرت النتائج أن الرأي العام لا يزال سلبيًا تجاه فلسطين حتى بالدول الأكثر ودًا لفلسطين، وأن المشاعر

الإيجابية للعرب والمسلمين في معظم البلدان لم تؤثر علي الرأي العام بسبب العدد القليل من التغريدات.

ثانياً: محور الدراسات التي تتعلق بالحرب على غزة والقوى الفاعلة .

استهدفت دراسة منى الحديدي وآخرون (2024)⁽²⁰⁾ رصد وتحليل التغطية الإخبارية التلفزيونية من قبل المراسلات العربيات لأحداث الحرب الإسرائيلية على غزة عام 2023، عن طريق استخدام أداة تحليل المضمون الكيفي والمنهج المقارن، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن لتوجهات القنوات تأثير كبير على القوى الفاعلة في التغطية وخصائص أدوارها في الأحداث، فلقد أشار التحليل إلى أن كل من قناة الجزيرة ومراسلو قناة القاهرة الإخبارية لديهم انحياز للجانب الفلسطيني، بينما قناة فرانس 24 وقناة الحرة الأمريكية ومراسليهم انحازوا بشكل واضح للجانب الإسرائيلي، وفي نفس الإطار كشفت دراسة سحر عبد المنعم (2024)⁽²¹⁾ النقدية التي استخدمت تحليل الخطاب النقدي لتحليل ونقد آليات التحيز في خطاب الصحف الأمريكية تجاه الحرب الإسرائيلية على غزة، تعدد الأطروحات التي انطلق منها خطاب الصحف الأمريكية ومنها الدعم الدولي لإسرائيل، وإدانة حماس وعزلها عن فلسطين والمجتمع الدولي، وتنوعت آليات التحيز في اختيار المراسلين، وسيطرة الرواية الإسرائيلية مع تبرير هجماتها واعتداءاتها .

وهذا ما لاحظته دراسة Mamona, et. al (2024)⁽²²⁾ أن تفسير وجهات النظر السياسية في الأخبار يتم من خلال التقارير الإخبارية المتحيزة، مما يخلق تحيزاً ليس فقط في مواقف الدول ولكن أيضاً في مواقف الجمهور، وكشفت نتائج دراسة محمد رضا (2024)⁽²³⁾ عن تفوقت وكالات الأنباء العربية "أنباء الشرق الأوسط والأنباء الفلسطينية" علي نظيرتها الغربية "أسوشيتدبرس ورويترز" في استخدام الاستمالات المنطقية بمعالجتها للحرب الإسرائيلية على غزة 2023 وتداعياتها، بينما تفوقت وكالات الأنباء الغربية على نظيرتها العربية في استخدام الاستمالات غير المنطقية في معالجتها للحرب الإسرائيلية على غزة، وتوصلت دراسة مروة محمد (2024)⁽²⁴⁾ إلي أن مواقع الصحف الإلكترونية العربية ركزت في التغطية الإعلامية المصورة علي الأظر الإعلامية السلبية كالحزن والبكاء والفقدان والانكسار والموت، بينما نوع موقع الصحف الإلكترونية العالمية من حيث توظيف الأظر السلبية والإيجابية ممثلة في المسيرات المؤيدة للشعب الفلسطيني .

وفي نفس السياق كشفت نتائج دراسة إيمان عبد الرحيم (2024)⁽²⁵⁾ عن وجود توجه متحيز لدى أغلب وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة منشورات طوفان الأقصى، وقد سادت حالة مزاجية سلبية بين عينة الدراسة بعد تعرضهم للمنشورات فسادت مشاعر الحزن والغضب، والقلق والتوتر والإحباط واليأس بينهم، ولقد وجدت دراسة Max (2024)⁽²⁶⁾ اختلافات كبيرة في تغطية الجزيرة الإنجليزية و CNN لأحداث غزة حيث كشفت النتائج أن قناة الجزيرة الإنجليزية ركزت بشكل مكثف على الصراع من خلال التقارير الميدانية ووصفت الإجراءات الإسرائيلية بأنها عدوانية للغاية، أما CNN فاستخدمت لغة أكثر تنوعاً واعتمدت غالباً على البيانات الرسمية من الحكومتين الإسرائيلية والأمريكية، وركزت CNN على الضحايا الإسرائيليين أكثر من الضحايا الفلسطينيين والعكس صحيح،

وتتفق معها دراسة **Nabila, Surwandono (2024)** (27) التي تسعى إلى تحليل التحيزات المحتملة والسرديات المتناقضة بين الآراء الغربية والشرق أوسطية حول حماس، وقد أشارت النتائج إلى أن وسائل الإعلام الغربية تتبنى عادةً روايات أكثر جدية وتؤكد على الصراع والعنف المرتبطين بحماس، أما وسائل الإعلام في الشرق الأوسط فتؤكد على موضوعات المقاومة والبطولة المرتبطة بحماس .

في ضوء عبارة لا يؤثر الصراع الإسرائيلي الفلسطيني على الأرض فحسب، بل يمتد أيضًا إلى الفضاء الإلكتروني تساهم نتائج دراسة **Fentika, Mahmud (2024)** (28) في فهم أعمق للدور الذي يلعبه مستخدمو الإنترنت الإندونيسيون على المنصات في حشد الدعم العالمي وتشكيل التصورات أثناء الصراعات الجيوسياسية، من خلال فحص الخطاب الرقمي واتجاهات وسائل التواصل الاجتماعي ودور المجتمع الإندونيسي في تشكيل السرديات عبر الإنترنت، وهذا ما أكدته نتائج دراسة **Nadya Ayu (2024)** (29) أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت أداة أساسية في تسريع وتوسيع نطاق وصول المعلومات حول الوضع في فلسطين، فيمكن للأفعال الفردية مثل مشاركة الأخبار أو الآراء الشخصية أن تؤدي إلى استجابات عامة كبيرة وتشكيل السرديات التي تؤثر على التصورات العالمية نحو الصراع، وهذا ما أشارت إليه أيضًا دراسة **Princewilliams (2024)** (30) التي ركزت على كيفية استغلال كل من الجهات الفاعلة الإسرائيلية والفلسطينية لوسائل التواصل الاجتماعي بشكل استراتيجي لتضخيم سردياتها، وحشد الدعم ومواجهة وجهات النظر المعارضة، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير لهذه الوسائل على سرديات الصراع، ووجود تحديات فرضها انتشار المعلومات المضللة والافتقار إلى آليات قوية للتحقق من الحقائق .

وباستخدام أداة التحليل السيميولوجي ونظرية المجال العام لمعرفة طبيعة تعليقات المستخدمين كشفت نتائج دراسة **رحاب محمد (2024)** (31) عن تنوع الرسائل اللسانية للصور عينة الدراسة بين التحية والتقدير للشعب الفلسطيني المرابط والصامد على أرضه، وحث الشعوب العربية والإسلامية على تقديم المعونات للشعب الفلسطيني الشقيق، ودعوة الحكومات للوقوف في وجه هذا العدوان الغاشم، وتتفق معها نتائج دراسة **Mohamed Buheji, et.al (2024)** (32) التي كشفت عن شعور عميق بالتعاطف يتجلى في أشكال مختلفة يمكن تطويرها استراتيجيًا كعنصر أساسي في الرحلة نحو فلسطين الحرة من وجهات نظر البلدان العربية والنامية والأفريقية والغربية، وتؤكد الدراسة على اعتبار التعاطف سلاحًا قويًا للمقاومة يعزز المرونة النفسية للفلسطينيين ويدعم حركات المقاومة لديهم، وباستخدام الاستبيان الإلكتروني لجمع المعلومات من قادة الرأي العام نحو الولايات المتحدة الأمريكية كشفت دراسة **Majed, et. al (2024)** (33) أن صورة الولايات المتحدة الأمريكية سلبية لدى الجمهور الأردني بعد اندلاع الحرب بين حماس وإسرائيل، حيث اعتبرت عينة الدراسة أن الولايات المتحدة الأمريكية تدعم إسرائيل بقوة، وتمدها بالمال والسلاح، وتعتبرها الداعم الرئيسي لهذه الدولة في الشرق الأوسط والعالم.

وتتفق مع هذه النتيجة دراسة **Ertuğrul (2024)** (34) التي كشفت أن تحليل خطاب وزير الخارجية الأمريكي الإسرائيلي أنتوني بلينكين أكد أنه يتجاهل انتهاكات حقوق الإنسان التي ارتكبت أثناء أعمال العدوان، فأعطي أهمية كبيرة لأمن إسرائيل في لغته وتواصله من خلال

تأكيداً دوماً على هويته اليهودية، وجاءت كلماته لتؤيد إطار الروابط الدينية بين الولايات المتحدة وإسرائيل، وباستخدام نفس الأداة وبالاختلاف مع هذه النتيجة كشفت دراسة **هناك عكاشة (2024)** ⁽³⁵⁾ عن اتفاق خطابات المؤثرين السياسيين العرب المهتمين بتغطية حرب طوفان الأقصى على الوقوف بجانب المقاومة الوطنية الفلسطينية، وتميزت بعض الحسابات بالتغطية الميدانية من قلب الحدث، وتطبيق استطلاع على 45 دولة توصلت دراسة **Raphael, et. al (2019)** ⁽³⁶⁾ إلى وجود مستويات عالية من التعاطف مع كل من إسرائيل والفلسطينيين فضلاً عن مستويات عالية من الحياد، ولعبت الهوية الدينية الدور الأكثر مركزية في تحديد من يجب دعمه، في حين أن العوامل الاقتصادية والأمنية كانت ثانوية.

وبالنسبة للقوى الفاعلة نجد دراسة هبة أحمد (2024) ⁽³⁷⁾ سعت إلى رصد وتحليل القوى الفاعلة والسمات المنسوبة إليها، وتوصلت الدراسة إلى أن إسرائيل برزت كقوى فاعلة في أحداث طوفان الأقصى، مع ظهور السمات السلبية للقوى الفاعلة بنسبة تفوق السمات المحايدة والإيجابية، وتحليل محتوى تغريدات الحسابات الرسمية لوزارتي الخارجية الفلسطينية والإسرائيلية أثبتت نتائج دراسة **Abbas Çelik, et.al (2024)** ⁽³⁸⁾ أن الوزارتين تستخدمان تويتر ليس فقط كوسيلة اتصال بل كأداة استراتيجية للدبلوماسية الرقمية بهدف التأثير على الجماهير المحلية والدولية، وأن خطاب وزارة الخارجية الإسرائيلية اتسم بشكل كبير بالدفاع والتبرير الأخلاقي لأفعال الدولة، في حين بدت استراتيجية الحساب الفلسطيني أكثر ترسخاً إقليمياً، أما دراسة **هبة الله نصر حسن (2024)** ⁽³⁹⁾ فأظهرت نتائجها أن كيفية توظيف القوى الفاعلة داخل النصوص الخبرية المتعلقة لتغطية مواقف وأحداث الصراع تتمثل في توظيف تصريحات القوى الفاعلة وتتابع الأحداث داخل بنية القصص الخبرية.

وركزت دراسة **Ahmad Abdel Tawwab, et.al (2024)** ⁽⁴⁰⁾ على التحليل المنهجي للغة الاستعارية التي يستخدمها رئيس الوزراء الإسرائيلي بنيامين نتنياهو ورئيس السلطة الفلسطينية محمود عباس، وكشفت النتائج أن نتنياهو وعباس يستخدمان أطراً مجازية مختلفة تماماً فغالباً ما يستخدم نتنياهو استعارات الحرب ويصور إسرائيل على أنها قلعة محاصرة تحت التهديد المستمر، بينما يستخدم عباس استعارات الضحية والحرمان، وكشفت نتائج دراسة **إيمان متولي (2024)** ⁽⁴¹⁾ عن اختلاف الصحف في تحديد القوى الفاعلة من الشخصيات، ففي الوقت الذي حصل الرئيس المصري على المرتبة الأولى كقوى فاعلة في صحيفة الأهرام المصرية نجد الشيخ بن زايد حصل على المرتبة الأولى في صحيفة الاتحاد الإماراتية، وكذلك بايدن في صحيفة الواشنطن بوست الأمريكية، وكانت أدوارهم جميعاً إيجابية، وفي إطار استكشاف الدور المهم الذي تلعبه اللجنة الدولية للصليب الأحمر في التغلب على الصراع الإسرائيلي الفلسطيني الذي طال أمده وخاصة في منطقة غزة المتقلبة سعت دراسة **Adelia Ratna, et.al (2024)** ⁽⁴²⁾ إلى توضيح تأثير اللجنة في التخفيف من معاناة السكان المتضررين، وأظهرت النتائج أن مناصرة اللجنة لحقوق المدنيين وتعزيز القانون الدولي الإنساني لعبت دوراً مهماً في تقليل الآثار السلبية على السكان المدنيين.

وتتشابه معها دراسة **Mamoona Bashir (2024)** ⁽⁴³⁾ التي أظهرت أن مشاركة الأمم المتحدة في الصراع الفلسطيني الإسرائيلي تقتصر على المساعدات الإنسانية، ويعتمد نجاح الأمم المتحدة في المستقبل في هذا الصراع على مشاركة محايدة مع كلا الطرفين، وفي نفس

السياق أسفرت نتائج دراسة **Xavier Pons (2024)**⁽⁴⁴⁾ أن مجلس الأمن لم يتمكن من الدعوة إلى وقف فوري للأعمال العدائية وإدانة الهجوم الوحشي الذي شنته حماس واحتجاز الرهائن والانتقام الإسرائيلي المميت المستمر، وتحليل الخطاب الدعائي الصهيوني للحساب الرسمي لأفيخاي أدرعي المتحدث باسم جيش الاحتلال الصهيوني للإعلام العربي على موقع تويتر أثناء فترة الحرب على غزة كشفت نتائج دراسة **محمد مصطفى (2022)**⁽⁴⁵⁾ عن وجود قوتين فاعلتين هما حركة المقاومة الإسلامية حماس والتي أخذت صفات سلبية مثل الإرهابية، وجيش الاحتلال ولاسيما سلاح الطيران والذي أخذ صفات إيجابية مثل الأبطال.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أظهرت الدراسات السابقة أنه على الرغم من وجود عدد كبير من البيانات الضخمة التي يتم إنتاجها يومياً من قبل مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي؛ إلا أنه مازال هناك قصور واضح في الدراسات الخاصة بتحليل المشاعر، فما زالت هذه الدراسات تمثل تحدي أمام الباحثين.
- معظم دراسات تحليل المشاعر لم تعتمد على إطار نظري، بل اهتمت فقط بتقديم إطار معرفي يشمل التعريف بتحليل المشاعر والمفاهيم المرتبطة به، وأساليب وخطوات تحليل المشاعر، وكيفية سحب البيانات وتحليلها وتصنيفها.
- ركزت معظم دراسات تحليل المشاعر بسحب وتحليل بيانات موقع تويتر أكثر من مواقع التواصل الأخرى كالفيسبوك واليوتيوب، وقد يرجع ذلك إلى أن تويتر يوفر واجهة برمجة تطبيقات مفتوحة، وبالتالي يُسهل ذلك على الباحثين سحب البيانات المراد تحليلها.
- اتفقت معظم الدراسات على أهمية دراسات تحليل المشاعر ودقتها في الحكم على مشاعر الجمهور نحو الأحداث الجارية، فتوفر تنبؤات دقيقة حيث أنها مرتبطة جدًا بالأحداث في العالم الحقيقي، وهذا قد يساعد صناع القرار باتخاذ خطوات وإجراءات مهمة نحو معالجة هذه الأحداث، وهذا ما أكدته نتائج دراسة **محمد خليفة (2023)**، **سلوى أحمد (2022)**، **Ritika, et.al (2021)** من أن تحليل المشاعر يمكن أن يكون وسيلة دقيقة ومنخفضة التكلفة لقياس الرأي العام.
- أظهرت الدراسات المراحل التي تمر بها عملية تحليل المشاعر بداية من مرحلة جمع البيانات مروراً بمرحلة المعالجة الأولية للبيانات بتنقيتها وتهيئتها، ثم مرحلة إجراء تحليل المشاعر وتصنيفها، إلى مرحلة عرض نتائج تحليل المشاعر.
- لاحظت الباحثتان تنوع المناهج المستخدمة بالدراسات السابقة ما بين منهج المسح بشقه الميداني والتحليلي، والمنهج المقارن، المنهج الكيفي، ولقد تشابهت معظم دراسات تحليل المشاعر إلى حد ما في منهجيتها.
- تنوعت الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة فهناك من استخدم أداة تحليل المشاعر القائم على تعلم الآلة أو القائم على المعجم أو المختلط، وأداة التحليل الشبكي وتحليل السمية مثل دراسة **حسن محمد، ياسمين صلاح (2024)**، بالإضافة إلى استخدام أداة التحليل السيميولوجي كدراسة **مروة محمد (2024)**، **رحاب محمد (2024)**، ومنهم من استخدم

استمارة تحليل الخطاب، واستمارة تحليل المضمون، والاستبيان الورقي والإلكتروني كدراسة (2024) Majed, et. al، (2019) Raphael, et. al، والمقاييس كدراسة إيمان عبد الرحيم الشرقاوي (2024).

- بالنسبة للعينات المستخدمة فقد اعتمدت بعض الدراسات على عينات ميدانية وتحليلية مثل الشباب، والجمهور العام، وقادة الرأي العام، والمؤثرين السياسيين العرب بمواقع التواصل الاجتماعي، وعينات تحليلية من محتوى مواقع التواصل الاجتماعي.

ولقد استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في بلورة مشكلة الدراسة، والتعرف على أهم المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بتحليل المشاعر، وتحديد الأدوات المناسبة لتحليل تعليقات مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي، وأساليب وخطوات تحليل المشاعر، ومقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة:

يتميز العصر الحالي بأنه حقبة البيانات الضخمة حجمًا ونوعًا وتسرّعًا، وقد شكلت وسائل التواصل الاجتماعي أحد أهم روافد البيانات الضخمة، فمع انتشارها تم إنتاج كميات هائلة ومتنوعة من البيانات بشكل يومي تراوحت ما بين النصوص والصور ومقاطع الفيديو التي مدت المستخدمين بكم هائل من الأخبار والمعلومات حول القضايا السياسية، وذلك من خلال ما ينشر بالحسابات الرسمية للقنوات الإخبارية على وسائل التواصل الاجتماعي من تعليقات ومشاركات أو حتى استخدام للرموز التعبيرية Emojis، ونتيجة لذلك الكم من البيانات قد يصعب على الباحثين متابعتها واستخراج المؤشرات اللازمة منها بصورة يدوية، وبخاصة وأن البيانات في هذه الحالة بيانات كيفية وليست كمية، الأمر الذي أدى إلى تزايد الحاجة إلى الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل مشاعر مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي تجاه القوي الفاعلة أثناء حرب غزة الأخيرة، مما يشكل صورة واضحة عن سلوك المستخدمين وتحديد نوع هذه المشاعر سواء كانت إيجابية أو سلبية أو محايدة تجاه القضايا والأحداث.

فمنذ بداية الحرب علي غزة الأخيرة والتي سميت بطوفان الأقصى اندلعت معركة معلوماتية على الإنترنت شهدت مشاركة الجانبين في الصراع، فهذا الجانب الرقمي أصبح جزءًا لا يتجزأ من الحروب الحديثة التي تُستخدم لتحقيق أجندات سياسية، وتؤثر بشكل كبير على الوعي العام والتفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي، فهذه الحرب الرقمية تلعب دورًا مهمًا في تشكيل السرد والمعرفة حول النزاعات والقوى الفاعلة، وقد استخدمت القوى الفاعلة هذه الوسائل لإيصال رسالتها والتواصل مع الجمهور، في محاولة لإعادة رسم صورة الأطراف الأخرى وتأطير أدوارهم وهوياتهم، فخطاب القوى الفاعلة التي تبثه هذه الوسائل يعكس التوترات والصراعات الإعلامية التي تحدث في الفضاء الرقمي، حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أدوات مؤثرة للتعبير عن موقف الأطراف المتصارعة، وذلك بإغراقها بمقاطع الفيديو والصور العنيفة للحرب، حيث يسعى كل طرف لتأييد وكسب روايته معتمدًا بشكل كبير على هذه المقاطع كسلاح أساسي في هذه المعركة، ومن ثم فقد استخدمت الحكومات والجماعات المتصارعة هذه الوسائل لنشر رسائلها وتشكيل الروايات والصور الإعلامية.

ووفقاً لموقع سكاي نيوز فلقد دفعت إسرائيل ملايين الدولارات من أجل الترويج لروايتها في الحرب فأنفقت (2.4) مليون دولار لاستهداف المشاهدين في ألمانيا، و(1.2) مليون لاستهداف المشاهدين في بريطانيا، بهدف حشد الرأي العام العالمي لصالح موقفها من أجل مناهضة حماس⁽⁴⁶⁾، وتُمثل تغطية النزاعات تحديًا جسيمًا لوسائل الإعلام، حيث تسعى جاهدة للسيطرة على السرد الإعلامي وتقديم معلومات دقيقة وموثوقة للجمهور في ظل تدفق هائل من الأخبار المتضاربة، وبما أن الكثيرون منا يعيش توترًا من خلال التجارب المرهقة والمشاعر المتناقضة مثل الخوف والقلق والحزن والسخط والغضب نتيجة للأحداث العنيفة والمأساوية، وحيث أن العاطفة تعمل جنبًا إلى جنب مع العمليات المعرفية والطريقة التي نفكر بها حيال قضية أو موقف ما، لذا فإن اتجاهات ومشاعر المستخدمين تمثل نقطة تحول محورية في المجالين العام والإعلامي، وعليه تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في "رصد مشاعر مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة (طوفان الأقصى) وتحليلها وتفسيرها، وذلك عن طريق الاستفادة من البيانات الضخمة التي يوفرها موقع الفيسبوك والخاصة بتعليقات المستخدمين على منشورات الحساب الرسمي لقناتي AI CNN - Jazeera English الإنجليزية".

أهمية الدراسة:

- الدور المهم الذي يلعبه مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي على الساحة الإعلامية، لذلك كان من الضروري اكتشاف وفهم وتفسير سلوكهم والأساليب التي يستخدمونها للتعبير عن مشاعرهم وآرائهم تجاه المنشورات الخاصة بالقوى الفاعلة والمتعلقة بحدث ضخم وهو الحرب على غزة.
- ترجع أهمية الدراسة إلى أهمية القضية التي تتناولها حيث تعد قضية الحرب على غزة الأطول والأكبر من حيث الخسائر البشرية والمادية أحد أهم القضايا التي تشغل الرأي العام، فقد حظيت بمساحة إعلامية كبيرة وتفاعل معها المستخدمين بشكل كبير عن طريق تعليقاتهم على مواقع التواصل الاجتماعي وبخاصة الفيسبوك.
- تسليط الضوء على منشورات قناتين إخباريتين لهما شعبية كبيرة، فلقد أحدثتا ثورة كبيرة في الوسط الإعلامي العربي والأجنبي، وذلك بسبب طبيعة الموضوعات التي يتطرقن لها وكيفية معالجتهن للأحداث، بالإضافة إلي أن مقارنة تعليقات المستخدمين على منشورات قناتي CNN - AI Jazeera English الإنجليزية بالفيسبوك سوف يثري نتائج الدراسة.
- توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي وما يتضمنه من أدوات وتقنيات تحليلية جديدة في تحليل البيانات الضخمة والخاصة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي AI Jazeera English - CNN الإنجليزية بالفيسبوك والمتعلقة بالقوى الفاعلة ودورها في أحداث غزة الأخيرة، واستخراج آرائه ومشاعره الإيجابية والسلبية والمحايدة الموجودة فيها، فدراسة التعليقات لها دور مهم في قياس الرأي العام، ومعرفة موقفه من هذه القوى الفاعلة.
- إلقاء الضوء على الاتجاهات والمشاعر الكامنة غير الملحوظة لمستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي تجاه القوى الفاعلة أثناء حرب غزة الأخيرة وموقفهم من الجهود التي تبذلها هذه القوى لحل الصراع بين الطرفين، فالكشف عن نوعية المشاعر يعطي مؤشرات لصناع

القرار عن موقف ورؤية مستخدمي هذه الوسائل بشكل عام والفيديو بشكل خاص لهذه القوى الفاعلة والتي غابته عنهم، وبالتالي سوف ينعكس ذلك على التنبؤ بسلوكياتهم نحو القضايا والأحداث المطروحة على الساحة.

- ندرة الدراسات التي تهتم بتحليل مشاعر مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، في ظل ما يشهده العالم اليوم من الكميات الضخمة للبيانات المنتشرة والمتدفقة بشكل مستمر على المواقع، والتي تسمح باستطلاع رأي الجمهور في أقل وقت للوقوف على تقييم واقعي لمواقفهم نحو الأحداث المطروحة.
- أهمية استخدام نظرية المجال العام بالدراسة التي وجدت بمواقع التواصل الاجتماعي مجال مُتسع لتطبيق فروضها من خلال ما نتيجته هذه المواقع من ساحات مليئة بالتعليقات والنقاشات الضخمة للجمهور داخل العالم الافتراضي.

أهداف الدراسة:

- 1- حصر وتحديد التعليقات على المنشورات المتعلقة بالقوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة بحساب قناتي CNN - Al Jazeera English الإنجليزية بالفيديو.
- 2- الكشف عن التوزيع التراكمي لمشاعر المستخدمين الإيجابية والسلبية والمحايدة بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيديو تجاه القوى الفاعلة خلال مدة الدراسة.
- 3- رصد مشاعر المستخدمين الإيجابية والسلبية والمحايدة بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيديو تجاه القوى الفاعلة (الدول - الرؤساء وشخصيات - المنظمات والهيئات) وتحليلها وتفسيرها.
- 4- تحديد المشاعر والتعليقات الدالة على الأدوار والصفات المنسوبة للقوى الفاعلة كما وردت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيديو.
- 5- رصد القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي Al Jazeera English CNN - Jazeera English بالفيديو تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة.
- 6- الوقوف على أوجه التشابه والاختلاف بين اتجاه مشاعر المستخدمين نحو تغطية قناة Al Jazeera English وقناة CNN بالفيديو لأخبار القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة.
- 7- رصد أوجه التشابه والاختلاف بين اتجاه قناة Al Jazeera English وقناة CNN بالفيديو نحو أخبار القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة.

تساؤلات الدراسة:

- 1- ما عدد التعليقات على المنشورات المتعلقة بالقوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة بحساب قناتي CNN - Al Jazeera English الإنجليزية بالفيديو؟

- 2- ما التوزيع التراكمي لمشاعر المستخدمين الإيجابية والسلبية والمحايدة بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة خلال مدة الدراسة؟
- 3- ما اتجاه مشاعر المستخدمين الإيجابية والسلبية والمحايدة بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة (الدول - الرؤساء وشخصيات - المنظمات والهيئات)؟
- 4- ما نوع المشاعر والتعليقات الدالة على الأدوار والصفات المنسوبة للقوى الفاعلة كما وردت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيسبوك؟
- 5- ما القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي AI English - Jazeera English بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة؟
- 6- ما وجه التشابه والاختلاف بين اتجاه مشاعر المستخدمين نحو تغطية قناة Al Jazeera English وقناة CNN بالفيسبوك لأخبار القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة؟
- 7- ما وجه التشابه والاختلاف بين اتجاه قناة AI Jazeera English وقناة CNN بالفيسبوك نحو أخبار القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة؟

الإطار المعرفي والنظري:

أولاً: الإطار المعرفي:

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام وتطبيق الفيسبوك بشكل خاص أحد المصادر الرئيسية للبيانات، حيث تحتوي على كم هائل من البيانات الضخمة الناتجة عن استخدام الجمهور لها بشكل متزايد للتعبير عن آرائه وأفكاره عن طريق تفاعله وتعليقه على الأحداث الجارية من خلالها، وبالتالي تعد عملية تحليل المشاعر لهذا الكم الهائل من البيانات يدويًا أمر مستحيل؛ لذلك يتم اللجوء إلى تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليلها آليًا لاستخراج آراء ومشاعر الجمهور من النص بكل سهولة وسرعة.

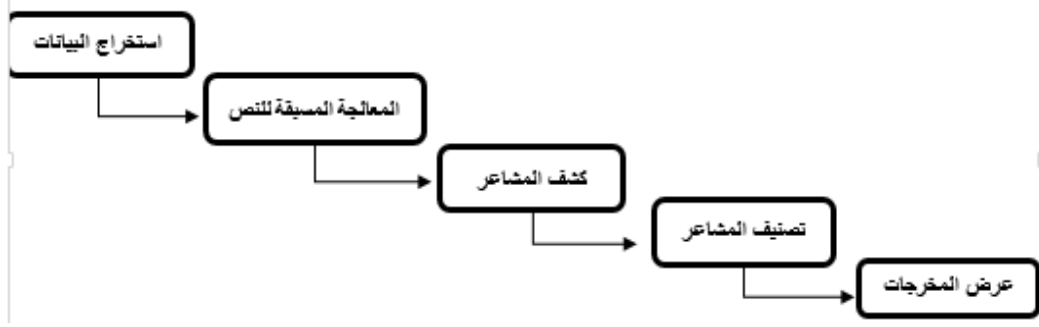
فتحليل المشاعر يعد من أهم الأبحاث الجديدة في معالجة اللغة الطبيعية Natural Language Processing (NLP) للنص والتنقيب عن البيانات، وذلك بالاعتماد على تعلم الآلة بهدف تحليل الكلمات الموجودة بالنص باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي؛ لتحديد المواقف للوصول لتحليل المشاعر⁽⁴⁷⁾، ولقد سُميت معالجة اللغة الطبيعية بهذا الاسم لأنها نوع من التواصل بين الإنسان وجهاز الكمبيوتر أو الجهاز الذكي من خلال النصوص والمحادثات باستخدام لغات بشرية طبيعية وليس عن طريق لغة الكمبيوتر⁽⁴⁸⁾، ويمكن التنبؤ بالمشاعر عن طريق:

- الآراء المباشرة: المستندات النصية التي تعطي رأياً إيجابياً أو سلبياً حول الموضوع بشكل مباشر.
- آراء المقارنة: آراء في مستند نصي تهدف إلى مقارنة موضوع ببعض الموضوعات الأخرى.⁽⁴⁹⁾

خطوات تحليل المشاعر:

ويمر تحليل المشاعر بعدة مراحل أولها مرحلة تجميع البيانات والتي يتم فيها استخدام مجموعة من الأدوات التي تعتمد علي طبيعة المصدر الذي يتم تجميع البيانات منه، وتساعد هذه الأدوات في الحصول علي البيانات بشكل سريع ودقيق، وبعد ذلك تأتي مرحلة ما قبل المراجعة والتي يتم فيها تنقية النص وتنظيفه من أي كلمات لا حاجة لها أثناء المعالجة والتحليل، وذلك ليكون هناك دقة في أداء النموذج، ثم تأتي بعد ذلك مرحلة تصنيف البيانات وتمثيلها باستخدام الخوارزميات الملائمة (50)، ويرى **Ibrahim Said** وآخرون أنه عادة ما يتم تحقيق مهمة تحليل المشاعر من خلال الخطوات التالية: (51)

- استخراج المحتوى المطلوب من الوسيلة.
- تجهيز البيانات المستخرجة وتنقيتها بإزالة الأجزاء غير ذات الصلة مثل الرموز والتكرار.
- كشف المشاعر (إن وجدت) الواردة في المحتويات
- تصنيف قطبية المحتويات إلى إيجابية أو سلبية أو محايدة.
- عرض نتيجة تحليل المشاعر.



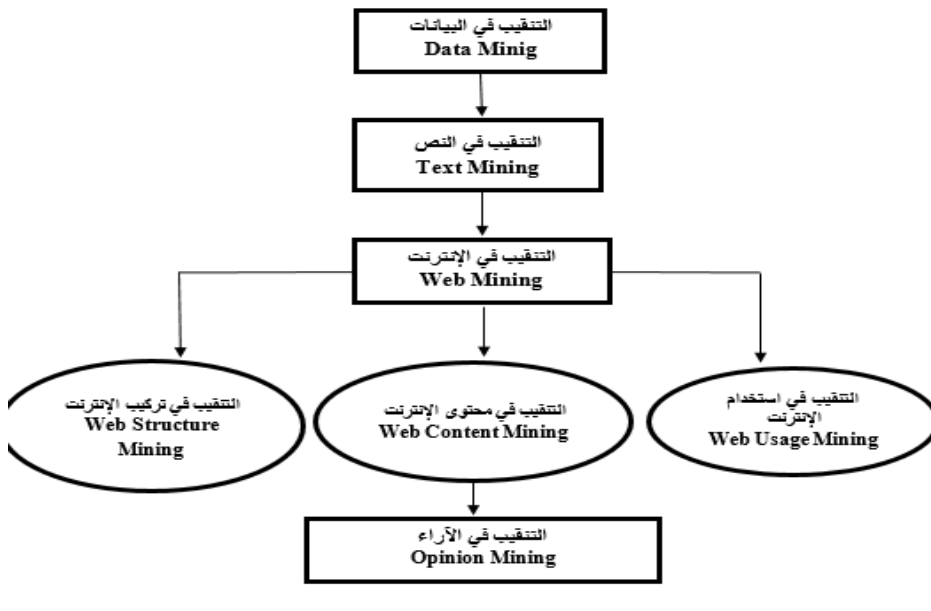
شكل (1) خطوات تحليل المشاعر

ويتم تحليل المشاعر بالبيانات الضخمة على مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق مجموعة أساليب هي:

- **نهج تعلم الآلة Machine learning approach**: ينقسم هذا الأسلوب بشكل عام إلى فئتين هما أساليب التعلم الخاضعة للإشراف وأساليب التعلم غير الخاضعة للإشراف (52)، وتتطلب تقنية التعلم الآلي في حالة التعلم الخاضع للإشراف الفرز اليدوي لعينات من قاعدة البيانات لتكوين مجموعة تدريب، والاستفادة منها في بناء نماذج تعتمد على النص الذي يعمل بمثابة مقاييس في التحليل الآلي للبيانات (53)، أما أساليب التعلم غير الخاضعة للإشراف فتقوم بتقسيم المشاعر إلى ثلاث فئات إيجابية وسلبية ومحايدة استنادًا إلي معجم المشاعر. (54)

- **النهج القائم على المعجم The Lexicon-based approach**: يعتمد هذا الأسلوب علي معجم المشاعر المحددة مسبقًا، حيث يقوم بمقارنة وجود الكلمات أو تكرارها في النص المحدد مع الكلمات الموجودة بالمعجم. (55)

- النهج المختلط **The Hypered Approach**: يمزج هذا الأسلوب بين نهج تعلم الآلة والنهج القائم على المعجم للاستفادة من خصائص ومزايا كل أسلوب منهما. (56)
- **التنقيب في البيانات**: تعد هذه العملية بمثابة الخطوة المهمة في عملية اكتشاف المعرفة من البيانات حيث تعتمد عليها العملية برمتها، ولكي نصل إلى المضامين المرتبطة بتحليل المشاعر لابد من التنقيب في البيانات وبخاصة النصوص الموجودة بشبكة الإنترنت، مما يجعلنا نقوم بعملية **التنقيب في الإنترنت** والذي ينقسم إلى ثلاثة أنواع مختلفة كالتالي:
- **التنقيب في استخدام الإنترنت**: عملية يتم فيها تحديد ما يريد المستخدمون مشاهدته على الإنترنت فبعضهم يفضل بيانات الوسائط المتعددة والبعض الآخر يهتم بالبيانات النصية، ويتم ذلك من خلال سجلات المستخدم.
- **التنقيب في تركيب الإنترنت**: هي العملية المستخدمة لتحديد العلاقة بين صفحات الويب المرتبطة عن طريق اتصال الرابط المباشر أو المعلومات.
- **التنقيب في محتوى الإنترنت**: هي التقنية التي تستخرج المعلومات المفيدة من محتويات صفحات الويب، وهذا يتضمن فحص جميع محتويات صفحة الويب واستخدام البحث لاكتشاف أهميتها، وتعد عملية **التنقيب في الآراء** جزء من التنقيب في محتوى الإنترنت، ويُظهر الشكل التالي هذا التصنيف بوضوح: (57)



شكل (2) التنقيب في البيانات وتصنيفها

وهناك ثلاثة أسباب رئيسية لاختيار تحليل المشاعر كأسلوب بحثي:

- يحول كميات كبيرة من البيانات غير منظمة إلى معلومات منظمة مما يسمح بالتنبؤ بقضايا محددة.
- يبني نماذج لتجميع الآراء الجماعية، ويكشف عن معلومات مفيدة حول سلوك الأشخاص للتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية.
- يسمح بجمع معلومات حول ردود أفعال الأشخاص نحو العديد من الموضوعات المختلفة. (58)

وبالنظر إلى تطبيق الفيسبوك نجد أنه يضم سيلاً متدفقاً باستمرار من البيانات الرقمية الضخمة التي ينتجها مستخدميه مما يجعله مجال خصب للدراسة، فهذه المعلومات المهمة المُستقاة من هذه البيانات يمكن أن تكون مفيدة في إدارة الأزمات إذا تم تحليلها في الوقت المناسب، ويمكن الحصول منها على تنبؤات تُستخدم في تغيير القرارات، لذلك كان من الضروري إجراء دراسة للتعرف على كيفية استخدام الفيسبوك لقياس آراء المستخدمين وموقفهم تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة عن طريق التنقيب عن الآراء باستخدام معالجة اللغة الطبيعية إحدى أدوات التنقيب .

ثانياً: الإطار النظري:

1- نظرية المجال العام public sphere Theory

تعتبر نظرية المجال العام من المفاهيم الهامة والمحورية في الفكر السياسي في القرن العشرين، ويرجع ذلك إلى أن هذا المفهوم يحمل العديد من المعاني والمضامين التي تعبر عن الديمقراطية وما تحمله من قيم سامية كحرية الرأي والتعبير (59)، وهو واحد من المفاهيم القليلة التي جذبت انتباه مجموعة واسعة من مختلف التخصصات، وقد ذاع انتشار هذا المصطلح في بداية الستينيات على يد عالم الاجتماع الألماني يورجن هابرماس Jurgen Habermas كنظرية اجتماعية وسياسية تركز على نشأة وتكوين الرأي العام. (60)

ويمكن النظر أيضاً لمفهوم المجال العام على أنه "المساحة التجريدية التي يتناقش من خلالها الأشخاص والجماعات المجتمعية المتباينة، ويتجادلون حول مختلف القضايا والاهتمامات، ووفقاً لهذه الرؤية فإن المجال العام يفترض وجود مناقشات مفتوحة لكل الاهتمامات العامة، والتي يمكن من خلالها أن يُوظف الجدل العقلاني المنطقي وذلك للتأكد من تحقيق المصالح العامة". (61)

المجال العام في السياق الافتراضي:

عَرَف عدد من الكُتاب المجال الذي وفرته شبكة الإنترنت بالمجال العام الافتراضي أو المجال العام الشبكي (62)، ويرجع مفهوم "المجتمع الافتراضي" إلى هاوارد رينجولد والذي عرّفه بأنه "تجمعات اجتماعية تكونت من أشخاص بأماكن متفرقة في أنحاء العالم، يتواصلون فيما بينهم من خلال الكمبيوتر والبريد الإلكتروني، ويجمع بين هؤلاء الأشخاص اهتمام مشترك، ويحدث بينهم ما يحدث بعالم الواقع من تفاعلات ولكن عن بعد من خلال الإنترنت". (63)

ولقد تغيرت طبيعة المجال العام من الفضاء المادي إلى بنية الاتصالات اليوم، ولذلك فإن المجال العام اليوم يتجاوز ذلك الفضاء ويتضمن جميع قنوات الاتصال التي يمكن للمواطنين من خلالها إرسال واستقبال المعلومات، ويُشكل هذا التطور نقلة نوعية في توسيع النطاق العام، فلقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إعادة إحياء المجال العام لما تمتلكه من إمكانيات تكنولوجية ساعدت علي خلق مجالاً للحوارات والمناقشات ذات الطابع السياسي⁽⁶⁴⁾، وفي هذا السياق أشار Lincoln Dahlberg إلى أن ظهور الإنترنت سهل عملية إنتاج خطاب أخلاقي عقلي قائم على المناقشة النقدية، موجه نحو التفاعل لحل المشاكل السياسية، ومن هنا يجدر الإشارة إلى أن الإنترنت أتاح مجال عام من خلال ما يقدمه من مزايا كالدرشة التي مكنت الأفراد من المناقشة والتحاور.⁽⁶⁵⁾

وهذا ما جعل مواقع التواصل الاجتماعي تتحول من ساحة النقاش السياسي والحوار وتدعيم صميم المجال العام إلى ساحة للتنازع، حيث يقوم كل شخص بإنشاء منصة إعلامية خاصة به يعرض فيها وجهة نظره؛ مما يؤدي إلى صدور أصوات متنافرة ومزعجة عن عدد كبير من الأفراد، وفي ظل غياب الحوار النقدي يميل المشاركون نحو طرح ومشاركة الآراء المؤيدة لهم، مما يشكل مجالات متضادة يصعب فيها بناء حوار عقلائي خاصة مع وجهات النظر المعارضة.

ومن ثم يمكننا القول أن وسائل التواصل الاجتماعي منحت الناشطين والفاعلين الجدد بالمجتمع فرصة لتوظيف خصائصها ومميزاتها التقنية، ليقوموا بدور الأمناء على المصلحة العامة، والمراقبين لأداء كل من السياسيين ووسائل الإعلام ذاتها، ومن هنا لجأت كل قوى المعارضة السياسية وغيرها التي لا تستطيع أن تملك وسائل إعلامية خاصة بها إلي توظيف إمكانيات الإعلام الجديد لتعيد رسم خريطة جديدة للصراع والتنافس السياسي والإعلامي.

2- نموذج الصمت - كسر - الصمت - Silence - Breaking - Silence

أدى ظهور بيئة الاتصال الرقمية الجديدة إلي تحدي لنظرية دوامة الصمت، هذه البيئة الجديدة تعمل على تمكين الجمهور إلكترونيًا، بهدف كسر العزلة وتوسيع نطاق التعبير عن الآراء، وهناك فرضية علمية تعكس الفرضية الأساسية لنظرية دوامة الصمت أطلق عليها "محمد عبد الحميد" فرضية تحدي الصمت التي تعتبر الوسائل الإعلامية الجديدة والمواقع الإعلامية وأدوات الاتصال والتفاعل على شبكة الإنترنت مصدرًا أساسيًا من مصادر الكشف عن القضايا والمشكلات الغائبة، ومصدر للتعبير عن الآراء ووجهات النظر، فكلما زاد استخدام هذه الوسائل والمواقع بين الأفراد بالمجتمع، كلما أدى ذلك إلي ارتفاع مستويات المشاركة والتعبير عن الرأي العام.⁽⁶⁶⁾

ويمكن أن توفر وسائل التواصل الاجتماعي مساحات للمناقشة يشعر فيها الأشخاص الذين لديهم آراء لا تتبناها الأغلبية بحرية التعبير عن آرائهم علنًا، وبالتالي توسيع وتنويع الخطاب العام، وإضافة وجهات نظر جديدة لمناقشة القضايا السياسية، وبالتالي تُشكل وسائل التواصل الاجتماعي تحديًا لنظرية دوامة الصمت الأصلية، وذلك نظرًا لقدرتها على تقديم آراء سياسية متنوعة للمستخدمين⁽⁶⁷⁾، ويترتب على ذلك اختفاء ظاهرة الاعتقاد بهيمنة الرأي السائد الناتجة عن تبني وسائل الإعلام التقليدية لها، واختفاء ظاهرة التزام الصمت والخوف من العزلة، وهذا

ما يمكن صياغته من خلال الدور الذي تقوم به وسائل التواصل بين الناس في تحدي الصمت. (68)

ولقد تبنت الباحثتان نموذج الصمت - كسر - الصمت الذي يدمج بين فرضية تأثير كل من وسائل الإعلام التقليدية والجديدة على الجمهور في إطار فرضية دوامة الصمت وتحدي الصمت والذي قدمته انجي أبو العز، ففي هذا النموذج تلجأ الفئات المهمشة للإعلام الجديد للتعبير عن آرائها بحرية وتتفاعل مع المجموعات الافتراضية التي تشاركها نفس الأفكار والاهتمامات. (69)

من خلال ما سبق يتضح أن نظرية المجال العام ونموذج الصمت - كسر - الصمت يمثلان إطار نظري ملائم لموضوع الدراسة الحالي وذلك نظرًا للدور الذي يمكن أن تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في خلق مجال عام بين الأفراد حول القضايا والأحداث الهامة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فوجد أنها قدمت إمكانيات جديدة مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية، فلقد ساعدت الكثير من الأفراد على مناقشة مختلف القضايا والموضوعات بل ومشاركة المعلومات والأفكار، لذا فهي تمثل الوجهة الأولى لهم باعتبارها منبر حر يستطيعون أن يعبرون عن آرائهم فيها دون قيود، ويلجؤون إليها أيضًا هربًا من المساءلة القانونية والقيود المفروضة بالوسائل التقليدية، ومن ثم يتوجهون للعالم الافتراضي كاسرين بذلك حواجز الرسمية والخصوصية التي يتمتع بها الأفراد خلف الأسماء المستعارة للتعبير عن آرائهم بحرية مطلقة، وعلى هذا الأساس تكمن استفادة الدراسة الحالية من نظرية المجال العام ونموذج الصمت - كسر - الصمت في تحليل مشاعر المستخدمين تجاه القوى الفاعلة أثناء حرب غزة، وذلك من خلال تعليقاتهم على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera news الإنجليزية بالفيديو، ورصد القضايا المحورية الواردة بتعليقاتهم على منشورات حساب القناتين.

مصطلحات الدراسة:

- **تحليل المشاعر Sentiment Analysis**: "هو عملية التنقيب عن المواقف والآراء ووجهات النظر والعواطف بالنصوص أو التعليقات من خلال معالجة اللغة الطبيعية (NLP)، ويتضمن تحليل المشاعر تصنيف الآراء أو العواطف بالنص إلى فئات إيجابية أو سلبية أو محايدة، ويشار إليه أيضًا باسم التحليل الذاتي أو التنقيب عن الرأي أو استخراج التقييم" (70).

- **المشاعر Sentiment**: هي التعابير النفسية والعاطفية للمستخدمين والتي يتم التعبير عنها في تعليقاتهم سواء كانت بالكلمات أو الرموز التعبيرية مثل مشاعر السعادة والحزن والخوف والغضب واللامبالاة.

- **التعليق الإيجابي Positive Comment**: الكلمات أو الرموز التعبيرية التي تعبر عن الرأي الإيجابي أو تأييد المستخدمين لأخبار القوى الفاعلة بمنشورات القناتين الإخباريتين على الفيسبوك، وذلك لسعيها لتجاوز الأزمة والوصول لحلول لإنهاء الصراع بين الطرفين.

- **التعليق السلبي Negative Comment**: الكلمات أو الرموز التعبيرية التي تعبر عن الرأي السلبي أو غضب وحزن المستخدمين من أخبار القوى الفاعلة بمنشورات القناتين الإخباريتين على الفيسبوك، وذلك بسبب اللامبالاة وعدم بذل الجهود من جانبهم لإنهاء هذا الصراع.

- **التعليق المحايد Neutral Comment:** الكلمات التي لا تعبر عن الرأي الإيجابي أو السلبي حيث تصف الحدث دون توجيه لأي مشاعر محددة.

- **القوى الفاعلة The Active Forces:** هم مجموعة من الفاعلين (الدول - الرؤساء والشخصيات - المنظمات والهيئات) ذوي الأهمية والقدرة على التأثير على الآخرين، ويتم رصد أدوارهم في المشهد الدولي المتعلق بالحرب على غزة عن طريق قياس مشاعر المستخدمين تجاههم من خلال موقفهم نحو حرب غزة الأخيرة سواء كان بالتأييد أو المعارضة، ويتم تقييم هذه المشاعر سلباً أو إيجاباً استناداً إلى تعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي CNN - Al Jazeera news الإنجليزية بالفيديو.

- **الحرب على غزة The War on Gaza:** هي حرب أسفرت عن خسائر مادية وبشرية لم يشهدها قطاع غزة من قبل، وحظيت هذه الحرب بمساحة إعلامية كبيرة بوسائل الإعلام العربية والأجنبية ووسائل التواصل الاجتماعي فسميت بطوفان الأقصى وحرب الإبادة الجماعية والسيوف الحديدية، ولقد بدأت في السابع من أكتوبر 2023 وما زالت مستمرة حتى إجراء هذه الدراسة.

- **قناة الجزيرة الإنجليزية Al Jazeera English Channel:** "هي قناة إخبارية تابعة لشبكة قنوات الجزيرة تبث على مدار اليوم، تغطي الأحداث بالشرق الأوسط والعالم باللغة الأكثر انتشاراً حالياً، وتعتبر أول قناة دولية إخبارية ناطقة باللغة الإنجليزية بدأت البث عام 2006 مركزها الرئيسي بالشرق الأوسط، وتحاول القناة إيجاد تواصل بين هذه المنطقة وأكثر من مليار مُتحدث بالإنجليزية حول العالم".⁽⁷¹⁾

- **قناة CNN الإنجليزية:** "قناة تليفزيونية إخبارية تمتلكها شركة تايم وارنر تقدم برامجها من مركز CNN بأطلنطا ومن أستديوهاتها بمدينة نيويورك وواشنطن، لديها موقع إلكتروني وصفحات رسمية علي مواقع التواصل الاجتماعي، وتعتبر من أكثر القنوات انتشاراً ومشاهدة فهي أول من استحدثت فكرة البث الإخباري المتواصل 24 ساعة".⁽⁷²⁾

- **مستخدمي Users:** كل الأشخاص الذين يتابعون منشورات حساب قناتي Al Jazeera English - CNN الإنجليزية على الفيسبوك بشكل متكرر، ويتفاعلون مع هذه المنشورات للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم، وذلك عن طريق التعليق على أحداث غزة بالكلمات أو الرموز التعبيرية.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على تحليل مشاعر المستخدمين تجاه القوى الفاعلة من خلال تعليقاتهم باللغة الإنجليزية على منشورات حساب قناتي Al Jazeera English - CNN الإنجليزية بالفيديو أثناء الحرب على غزة (طوفان الأقصى).

- **الحدود الزمنية:** تم تحديد وقت البحث في الفترة من 7 أكتوبر وحتى 31 ديسمبر 2023، وقد بلغت مدة التحليل ثلاثة أشهر تقريباً بإجمالي 86 يوماً، وتم اختيار هذه الفترة لأنها تقع في ذروة الأحداث وتساعدنا بين طرفي الصراع، والتي بلغت أقصى ذروتها من حيث المواجهة بين الطرفين، فلقد حظيت هذه الأحداث باهتمام الرأي العام العربي والعالمي.

- **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة على منشورات حساب قناتي Al Jazeera English - CNN الإنجليزية بالفيديو.

- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على المستخدمين المتابعين لحساب قناتي Al Jazeera English - CNN الإنجليزية بالفيديو، دون اعتبار للنوع، أو السن، أو الجنسية، أو المستوى التعليمي، أو المستوى الاقتصادي والاجتماعي.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع ومنهج الدراسة:

تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تحليل المشاعر بتعليقات مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي كميًا وكيفيًا، ودراسة التجمعات في السياقات الافتراضية بحساب قناتي الدراسة على الفيسبوك من خلال البيانات الضخمة المخزنة عليه وفقًا للسحابة الخاصة بالموقع، وذلك للتعرف على آراء المستخدمين تجاه القوى الفاعلة، وتحليل المشاعر الواردة بتعليقاتهم سواء كانت إيجابية أو سلبية أو محايدة، وقد اعتمدت الدراسة الحالية على منهج المسح التحليلي لتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي Al Jazeera English - CNN بالفيديو تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة 2023، بالإضافة إلى أسلوب المقارنة المنهجية لمقارنة تعليقات المستخدمين على منشورات قناتي الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في كل التعليقات المنشورة بحساب قناتي Al Jazeera English - CNN الإنجليزية على الفيسبوك حول الحرب على غزة (طوفان الأقصى) في الفترة من 7 أكتوبر وحتى 31 ديسمبر 2023، وتم السحب بأسلوب الحصر الشامل لكل تلك التعليقات، وقد اشتملت عينة الدراسة التحليلية على تعليقات المستخدمين المتعلقة بالقوى الفاعلة بحساب القناتين على الفيسبوك خلال فترة الدراسة والتي بلغت (237435) تعليق من (20659) منشور.

ولقد تم اختيار التعليقات الخاصة بمنشورات القناتين الإخباريتين على موقع الفيسبوك بشكل خاص لاستخراج المعلومات ذات الصلة بالقوى الفاعلة بقضية الحرب على غزة، لأن الفيسبوك يعد مصدر بيانات مهم ووسيلة اتصال فعالة بين الناس، فعلى الرغم من الشعبية المتزايدة لمنصات التواصل الاجتماعي الأخرى لا يزال الفيسبوك هو أكبر موقع للتواصل الاجتماعي في جميع أنحاء العالم بأكثر من (2.9) مليار مستخدم نشط شهريًا في الربع الثالث من عام 2021، حيث يستخدم على نطاق واسع ليس فقط للبقاء على اتصال مع الأصدقاء ولكن أيضًا لمواكبة الأخبار⁽⁷³⁾، ولقد تصدر الفيسبوك المنصات الرقمية التي يعتمد عليها الجمهور المصري في متابعة أحداث العدوان الإسرائيلي على غزة بنسبة (79.5%)⁽⁷⁴⁾.

أدوات الدراسة:

- تم استخدام أداة تحليل المشاعر بتقنية معالجة اللغة الطبيعية Natural Language Processing (NLP) القائمة على نهج تعلم الآلة كأحد أنواع التنقيب عن الرأي، ولغة برمجة بايثون Python وذلك لفهم البيانات التي تم جمعها للتحليل، وهي أداة مصممة خصيصاً لتحليل المشاعر الموجودة بوسائل التواصل الاجتماعي.

- بالإضافة إلى استخدام أداة Latent Dirichlet Allocation (LDA) تخصيص Dirichlet الكامن إحدى تقنيات تحليل البيانات الضخمة المنبثقة من نهج تعلم الآلة التي تسمى التحليل غير الخاضع للإشراف، هذه الخوارزمية الرياضية تقوم باستخراج الموضوعات أو القضايا من النصوص الكبيرة، عن طريق تحديد عدد من الكلمات الرئيسية المستخدمة من قبل المستخدمين والتي تدل على موضوع معين، فتقوم بالتعرف الدلالي لمعاني النصوص، وذلك من خلال إعطاء الخوارزمية كلمات معينة فتفترض أن هذه الكلمات تدل على معنى مشترك، وبناء عليه يتم تقدير عدد الموضوعات المراد استخراجها، وتحديد مجموعة من الكلمات التي ترتبط بالموضوعات للخروج بتسميات محددة للموضوعات المشار إليها؛ وذلك لرصد وتوصيف القضايا الأساسية التي أخذت مساحة كبيرة من تعليقات المستخدمين على منشورات قناتي الدراسة المتعلقة بالقوى الفاعلة أثناء الحرب علي غزة (طوفان الأقصى). ولقد مرت عملية تحليل المشاعر بالخطوات والمراحل الآتية:

1 - مرحلة جمع البيانات (استخراج البيانات): ويتم فيها سحب البيانات المراد تحليلها من حساب قناتي AI Jazeera English و CNN الإنجليزية بالفيس بوك والمتعلقة بالقوى الفاعلة في الفترة من 7 أكتوبر وحتى 31 ديسمبر 2023، وذلك عن طريق أداة (Ad share) أحد الأدوات الخاصة بجمع الأخبار والتعليقات، حيث سحبت العينات من الفيسبوك وتم تنزيل حوالي (265727) تعليق وهذا العدد قبل عملية إجراء التهيئة والتنقية، ليصبح عدد التعليقات بعد التهيئة (237435) تعليق تم تقسيمهم إلى (152943) تعليق لقناة AI Jazeera English، و(84492) تعليق لقناة CNN، وبعد ذلك تم تخزين هذه البيانات التي سحبت في ملفات (Excel) لكل قناة من قنوات الدراسة علي حده .

جدول (1) يوضح عدد التعليقات المنشورة بحساب قناتي CNN- AI Jazeera English الإنجليزية على الفيسبوك والخاصة بالقوى الفاعلة قبل وبعد التهيئة

CNN	AI Jazeera English	القناة عدد التعليقات
90543	175184	قبل التهيئة
84492	152943	بعد التهيئة

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
738247366	Israel is prepared to let ships deliver aid to the besieged Gaza Strip 'immediately'	384	41	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780682424106114				
738247366	Israel subjected Gaza to 'horrific war crimes' this year, and the UN Security Council	248	27	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_78063017086050				
738247366	Palestine solidarity protesters rally outside the US embassy in Turkey's Istanbul	633	131	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780573340783689				
738247366	Activists around the world are asking people to turn the New Year's countdown in th	1156	167	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780563614117993				
738247366	Israeli control over the Philadelphia Corridor between Gaza and Egypt would mean th	615	101	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780447330796290				
738247366	Experts say the besieged Gaza Strip is unrecognizable and its bombing is the mos	570	134	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_78043404130052				
738247366	Footage obtained by Al Jazeera shows massive destruction of historical landmark	366	123	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780415841301398				
738247366	A Palestinian has been killed by Israeli fire from a gunboat off the shore of Raf	279	37	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780439144130442				
738247366	At least 10 Palestinians have been injured due to Israeli artillery shelling that tar	1438	523	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780436097464080				
738247366	Israeli PM Benjamin Netanyahu has said the border zone between Gaza and Egypt	623	144	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_78043077464382				
738247366	The US mission to the UN in New York has included US support for humanitarian a	419	89	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780391490801874				
738247366	At least 10 Palestinians have been injured by Israeli artillery shelling targeting a	442	108	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780195874154769				
738247366	The border zone between the Gaza Strip and Egypt should be under Israel's control, s	415	130	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780139000872123				
738247366	Israeli forces are firing heavy artillery shells east of the Rafah border crossing in s	308	16	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_780094997507130				
738247366	The World Health Organization (WHO) says that nine hospitals in the south and f	216	12	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779924841313932				
738247366	Hamas says that with the US administration supplying artillery shells to Israel fo	425	98	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779890287518661				
738247366	The Gaza death toll has risen to more than 21,670 Palestinians amid Israel's contin	376	90	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779873804186976				
738247366	At least four Palestinians have been killed in an Israeli bombing near the Europe	2452	161	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779862447521445				
738247366	The Biden administration has bypassed Congress to greenlight an emergency weapo	537	158	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779818260859197				
738247366	Hamas has condemned the US sponsoring of Israel's war in Gaza, saying that 'whi	637	90	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779805540193806				
738247366	The number of Palestinian children with no one to care for them is mounting fast an	239	21	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779790660861957				
738247366	Al Quedis journalist Jabr Abu Hadros and six family members were killed in an Isra	327	64	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779773727930317				
738247366	Israeli forces are firing heavy artillery shells east of the Rafah border crossing in s	173	39	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779763040864719				
738247366	Israeli ground forces are pushing into the eastern, southern and northern outskir	389	116	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779743867533409				
738247366	UN Secretary-General Antonio Guterres has reiterated his concerns that the Israe	613	169	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779732567534433				
738247366	South Africa files case of genocide against Israel, as attacks on Gaza, occupied West B	236	23	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779690790871944				
738247366	Israel's bombardment of Gaza has killed Palestinians in areas designated as reloc	479	93	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779660294208227				
738247366	Three Palestinian brothers witness their experience in Israeli detention after bei	2150	277	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779613017545887				
738247366	South Africa files case with the International Court of Justice (ICJ), accusing Israel	463	128	2023-12-31	Al Jazeera	7.38E+09	https://fb.com/7382473689_779613064213050				

شكل (3) يوضح مقطع لمنشورات قناة Al Jazeera news على الفيسبوك في جدول بيانات (Microsoft Excel)

Supreme Court Chief Justice John Roberts raised concerns about the	338	259	2023-12-31	23:15:53+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_75377678328
The UN has expressed alarm after more than 100,000 displaced people	406	512	2023-12-31	13:10:50+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_75344634664
Palestinians displaced inside Gaza as Israel pushes on with its ground o	441	434	2023-12-31	12:07:01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_7531213678671
South Africa has filed an application at the International Court of Justice	1687	666	2023-12-31	29:23:31+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_75272137672
Chaos erupted when two supply trucks carrying aid entered northern G	1634	572	2023-12-31	28:22:14+53+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_75212364678
An edited video circulating on social media appears to show Palestin	433	593	2023-12-31	28:02:31+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_75162943349
Drone footage shows widespread destruction after an Israeli airstrike c	778	669	2023-12-31	26:23:38+14+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_75057083161
Israeli soldiers raiding a hospital in northern Gaza desecrated the bodie	816	1008	2023-12-31	23:18:01+02+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74957485000
The UN Security Council has passed a resolution on Gaza that calls for r	288	435	2023-12-31	22:17:42+56+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74849619380
In the first month of its war in Gaza, Israel dropped hundreds of 2,000-l	519	498	2023-12-31	22:12:30+06+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74834523382
The voices of three Israeli hostages who were accidentally killed by Isr	246	288	2023-12-31	21:13:30+04+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74775341055
The United Nations Security Council on Wednesday delayed for the thi	215	284	2023-12-31	20:27:40+54+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74740132058
Israel has proposed a fresh pause in fighting in exchange for Hamas rele	305	510	2023-12-31	20:17:45+06+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74733201725
Hamas' political chief is in talks on the Israel-Gaza conflict. Th	348	240	2023-12-31	20:04:01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74711577864
Israeli officials are exploring the potential construction of a 'humanita	185	267	2023-12-31	20:01:00+10+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74691044730
Family members of two hostages who appeared in a brief video releas	195	220	2023-12-31	19:16:45+08+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74679314387
Humanitarian crisis worsens in Gaza as Israel-Hamas war rages Follow	126	238	2023-12-31	19:09:39+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74654735733
The situation has become "beyond desperate" for people sheltering in	128	100	2023-12-31	19:08:45+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74652790408
The Israel Defense Forces (IDF) said it has discovered "the biggest Ham	430	449	2023-12-31	18:13:44+50+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74626367366
Secretary of Defense Lloyd Austin is visiting Israel to get a clearer asses	295	393	2023-12-31	18:13:00+28+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74608550405
Humanitarian crisis worsens in Gaza as Israel-Hamas war rages Follow	136	266	2023-12-31	18:09:20+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74598670739
Humanitarian crisis worsens in Gaza as Israel-Hamas war rages Follow	204	392	2023-12-31	17:10:04+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74540775745
An Israel Defense Forces sniper shot and killed two women inside the I	287	266	2023-12-31	17:09:15+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74538814078
After two months of bombardment, it's everything a parent in Gaza can	857	553	2023-12-31	17:00:32+25+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74519197747
JUST IN: The three Israeli hostages who were killed by Israeli soldiers in	453	505	2023-12-31	16:12:59+23+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_744913340834
The Israel Defense Forces says it mistakenly shot and killed three Israe	369	317	2023-12-31	16:01:59+45+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74485128752
People in the densely populated Gaza Strip face death, disease and dis	235	180	2023-12-31	16:00:03+07+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74460808067
An Al Jazeera journalist has died after being badly injured during an	312	179	2023-12-31	15:23:01+02+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74438893086
JUST IN: The Israel Defense Forces says it shot and killed three Israe	486	529	2023-12-31	15:19:03+19+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74448864057
CNN's Clarissa Ward witnessed the horror and humanitarian crisis unfo	499	400	2023-12-31	14:14:47+21+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74381318427
Amid the cracking of airstrikes, CNN is given a rare look at a Gaza hosp	250	254	2023-12-31	14:13:21+57+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74376851261
Nine Israeli soldiers were killed in a single attack in northern Gaza on T	197	280	2023-12-31	14:07:01+01+0000	CNN	5550296508	https://fb.com/5550296508_74359444098

شكل (4) يوضح مقطع لمنشورات قناة CNN على الفيسبوك في جدول بيانات (Microsoft Excel)

2- مرحلة المعالجة الأولية للبيانات (تجهيزه البيانات وتنقيتها): يتم فيها عمل تنقية وتهئية للبيانات لتحضير التعليقات للاستخدام في نموذج التحليل ويشمل ذلك تنقية البيانات من الأحرف والكلمات التي لا معنى لها مثل علامات الترقيم وحروف الجر والضمائر والأرقام وغيرها، ويتم تحويل البيانات إلى بيانات مفيدة ومنظمة صالحة للتحليل، وبعد ذلك يتم تحديد السمات التركيبية مثل عدد الكلمات والجمل بالنص والسمات اللغوية مثل الكلمات الرئيسية والعبارات المحددة، ويأتي بعد ذلك استخدام النموذج Azure Machine Learning المعد بالفعل لتحليل المشاعر بالنصوص، حيث يتم إدخال النص المراد تحليله إلى النموذج واستخراج المشاعر المتوقعة منه والتي يتم تصنيفها إلى إيجابية وسلبية ومحايدة.

3- مرحلة إجراء تحليل المشاعر (كشف وتصنيف المشاعر): عن طريق أسلوب معالجة اللغة الطبيعية (NLP) ولغة برمجة بايثون، وذلك لتصنيف المشاعر التي ظهرت في تعليقات المستخدمين إلى إيجابية وسلبية ومحايدة عن طريق تطبيق خوارزميات التعلم الآلي وأساليب التقريب النصي لتحويل النصوص غير المنظمة إلى منظمة يسهل التعامل معها، وبالتالي تحليل الكلمات الرئيسية التي تظهر في التعليقات والكشف عن المشاعر التي تدل عليها هذه الكلمات،

بالإضافة إلى استخدام أداة (LDA) التي تركز على تحديد القضايا داخل البيانات الضخمة واستخراجها بناء على تحليل الكلمات الرئيسية المستخدمة من قبل مستخدمي الفيسبوك.

4- مرحلة عرض نتائج المشاعر (عرض المخرجات): وذلك عن طريق استخدام الجداول والرسوم البيانية التوضيحية وسحب الكلمات؛ لتوضيح ورصد المشاعر التي تم تحليلها بشكل بسيط، فالهدف الرئيسي في هذه المرحلة هو جعل النتائج واضحة وسهلة الفهم بدلاً من أن تكون معقدة، فيمكن لسحابة الكلمات أن تصور أهمية الكلمة باستخدام حجم خط كبير ولون مختلف ليدل هذا على أهمية هذه الكلمة وتكرارها أكثر من مرة.

نتائج الدراسة:

أولاً: خصائص العينة التحليلية بحساب قناتي الدراسة على الفيسبوك

جدول رقم (2) يوضح خصائص عينة الدراسة التحليلية

العينة	المتغيرات	
اللغة الإنجليزية	لغة المحتوى	
24567	- لجميع القوى الفاعلة	إجمالي عدد المنشورات لقناتي الدراسة
20659	- للقوى الفاعلة المشتركة المحددة بالدراسة	
265727	- قبل التهيئة	إجمالي عدد التعليقات
237435	- بعد التهيئة	

- يتضح من بيانات الجدول السابق أن إجمالي عدد المنشورات لجميع القوى الفاعلة التي تم سحبها من قناة Al Jazeera English وقناة CNN على الفيسبوك بمدة الدراسة بلغ (24567) منشور، وبعد سحب القوى الفاعلة المشتركة بين قناتي الدراسة بلغ عدد المنشورات (20659)، أما بالنسبة لعدد تعليقات مستخدمي الفيسبوك على المنشورات فبلغ قبل التهيئة (265727) وبعد تنقية التعليقات بلغ عددها بعد التهيئة (237435) تعليق وهو إجمالي العدد النهائي للتعليقات عينة الدراسة.

جدول (3) يوضح منشورات القوى الفاعلة بحساب قناتي CNN - Al Jazeera English على الفيسبوك

CNN		Al Jazeera English		القناة	القوى الفاعلة
%	ك	%	ك		
2.0	19	1.1	228	مصر	الدول
1.7	17	0.2	51	فرنسا	
19.4	189	0.5	108	الولايات المتحدة الأمريكية	
-	-	11.0	2218	فلسطين	
20.0	195	0.2	30	روسيا	
0.4	4	0.1	22	السعودية	
0.4	4	0.1	23	الإمارات	
1.0	9	0.0	2	إنجلترا	
0.7	7	0.2	35	تركيا	

30.3	296	55.7	11338	غزة	
0.8	8	0.2	33	جنوب أفريقيا	
2.3	23	-	-	إيران	
0.7	7	-	-	ألمانيا	
2.6	25	-	-	الأردن	
15.4	150	30.4	6200	إسرائيل	
2.3	23	0.3	56	أخرى	
%100	976	%100	20344	إجمالي منشورات الدول الفاعلة	
-	-	7.6	61	إسماعيل هنية	الرؤساء والشخصيات
13.3	27	51.6	413	نتنياهو	
-	-	3.5	28	ماكرون	
1.5	3	0.9	7	محمود عباس	
-	-	0.2	2	شيخ الأزهر	
-	-	2.4	19	السيبي	
74.9	152	33.3	267	بايدن	
7.9	16	-	-	تشارلز	
2.4	5	0.5	4	أخرى	
%100	203	%100	801	إجمالي منشورات الرؤساء والشخصيات الفاعلة	
1.0	5	3.0	52	الصليب الأحمر	المنظمات والهيئات
0.6	3	2.6	45	الطفولة	
1.4	7	4.8	85	حقوق الإنسان	
-	-	0.1	1	الكنيسة	
66.8	328	54.8	961	حماس	
0.00	-	0.3	6	الأزهر	
0.4	2	1.4	24	الكنيست	
-	-	1.7	29	المحكمة الجنائية	
10.2	50	1.8	32	منظمة الصحة	
4.9	24	4.5	79	الأمم المتحدة	
-	-	9.4	165	المقاومة الفلسطينية	
0.2	1	0.3	6	منظمة العفو	
1.2	6	4.6	80	الجيش الإسرائيلي	
3.9	19	5.6	98	مجلس الأمن	
0.8	4	0.4	7	محكمة العدل	
-	-	4.7	82	الأونروا	
8.6	42	-	-	الكونجرس	
-	-	-	-	أخرى	
%100	491	%100	1752	إجمالي منشورات المنظمات والهيئات الفاعلة	
58.4	976	88.8	20344	إجمالي منشورات الدول الفاعلة	
12.2	203	3.5	801	إجمالي منشورات الرؤساء والشخصيات الفاعلة	
29.4	491	7.7	1752	إجمالي منشورات المنظمات والهيئات الفاعلة	
%100	1670	%100	22897	الإجمالي العام لمنشورات القوى الفاعلة	

- يتضح من بيانات الجدول السابق أن إجمالي منشورات القوى الفاعلة بشكل عام في فترة الدراسة المحددة بلغ في قناة Al Jazeera English (22897) منشور وفي قناة CNN (1670) منشور، ولقد قامت الباحثتان بتحديد القوى الفاعلة الخاصة بالدراسة بناء على اشتراكها بالقناتين والبعد عن القوى الفاعلة غير المشتركة بينهما، وذلك حتى يتثنى للباحثتين إجراء المقارنات بين حساب قناة Al Jazeera English وحساب قناة CNN على الفيسبوك، بالإضافة إلى اختيار القوى الفاعلة التي حازت على أعلى تكرار بالقناتين، وهذا موضح بالجدول التالي رقم (4).

جدول (4) يوضح منشورات القوى الفاعلة المشتركة بحساب قناتي Al Jazeera English - CNN بالفيسبوك

CNN		Al Jazeera English		القناة	القوى الفاعلة
%	ك	%	ك		
29.8	189	0.6	108	الولايات المتحدة الأمريكية	الدول
46.6	296	64.3	11338	غزة	
23.6	150	35.1	6200	إسرائيل	
%100	635	%100	17646	إجمالي منشورات الدول الفاعلة	
14.8	27	60.1	413	نتنياهو	الرؤساء الشخصيات
83.5	152	38.9	267	بايدن	
1.7	3	1.0	7	محمود عباس	
%100	182	%100	687	إجمالي منشورات الرؤساء والشخصيات الفاعلة	
88.4	328	84.5	961	حماس	المنظمات والهيئات
5.1	19	8.6	98	مجلس الأمن	
6.5	24	6.9	79	الأمم المتحدة	
%100	371	%100	1138	إجمالي منشورات المنظمات والهيئات الفاعلة	
53.5	635	90.6	17646	إجمالي منشورات الدول الفاعلة	
15.3	182	3.5	687	إجمالي منشورات الرؤساء والشخصيات الفاعلة	
31.2	371	5.9	1138	إجمالي منشورات المنظمات والهيئات الفاعلة	
%100	1188	%100	19471	الإجمالي العام لمنشورات القوى الفاعلة المشتركة	

- تشير بيانات الجدول السابق إلى أن إجمالي منشورات القوى الفاعلة المشتركة بين القناتين والتي حصلت على أعلى تكرار من بين جميع منشورات القوى الفاعلة خلال فترة الدراسة بلغ (19471) منشور بقناة Al Jazeera English، و(1188) بقناة CNN، وتشير هذه النتيجة إلى ارتفاع نسبة المنشورات الخاصة بالقوى الفاعلة بحساب قناة Al Jazeera English عن

حساب قناة CNN على الفيسبوك، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن قناة Al Jazeera English قدمت تغطية مكثفة ومستمرة للحرب منذ اليوم الأول، واعتبرت الحرب الحدث الرئيسي حيث طغت على باقي الأحداث الأخرى بالقناة، وهذا يرجع إلى أن قناة Al Jazeera English اعتبرت نفسها الناطق الرسمي الإخباري للشرق الأوسط؛ وذلك لاعتبارات إقليمية ودينية وإنسانية، أما قناة CNN اعتبرت الحدث هام من وجهة نظرها ولكن لم يطغى في تغطيته على الأحداث الأخرى فلتزمت بأجندتها في بث الأخبار، ولم تتعامل مع الحرب بمنطق أهميتها وتداعياتها الإنسانية والسياسية، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة عمر ممدوح (2024) (75) التي أثبتت أن حساب الجزيرة تفوق على حساب CNN بالعربية من حيث كثافة المحتوى المنشور عن كل ما يخص قضية الحرب على غزة .

- كما تشير النتائج التفصيلية للجدول أن منشورات الدول الفاعلة بلغت بحساب قناة Al Jazeera English نسبة (90.6%)، وفي حساب قناة CNN نسبة (53.5%)، ومن الجدير بالذكر أن إدراج غزة وإسرائيل تحت تصنيف الدول الفاعلة ليس احتكامًا لشرعيتها وإنما لعدة اعتبارات وهي أن قطاع غزة يُحكم فعليًا كدولة من قبل الحزب الواحد وهو حركة حماس، أما إسرائيل فقد تم الاعتراف الدبلوماسي بها كدولة وأعلن عن قيامها بتاريخ 14 مايو عام 1948، حيث تعترف 165 دولة من أصل 193 دولة بمنظمة الأمم المتحدة بإسرائيل حاليًا، وبالنسبة لمنشورات الرؤساء والشخصيات الفاعلة فبلغت في حساب قناة Al Jazeera English نسبة (3.5%)، وفي حساب قناة CNN نسبة (15.3%)، وبالنسبة لمنشورات المنظمات والهيئات الفاعلة فبلغت في حساب قناة Al Jazeera English نسبة (5.9%)، وفي حساب قناة CNN نسبة (31.2%).

ثانيًا: تحليل مشاعر المستخدمين تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة (طوفان الأقصى)

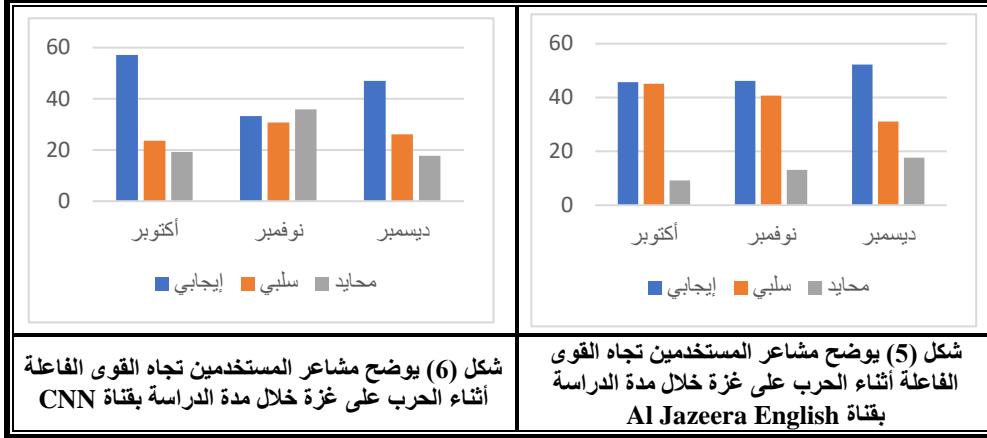
جدول (5) يوضح نوع مشاعر المستخدمين بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي Al Jazeera English - CNN بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة خلال مدة الدراسة

القناة	CNN						Al Jazeera English					
	ديسمبر		نوفمبر		أكتوبر		ديسمبر		نوفمبر		أكتوبر	
المشاعر	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
إيجابي	47.0	15614	33.3	9030	57.1	13772	51.2	24070	46.2	26249	45.7	22406
سلبى	26.1	8677	30.8	8357	23.6	5697	31.1	14628	40.7	23150	45.1	22120
محايد	26.9	8923	35.9	9754	19.3	4668	17.7	8345	13.1	7483	9.2	4492
الإجمالي	%100	33214	%100	27141	%100	24137	%100	47043	%100	56882	%100	49018
إجمالي المشاعر الإيجابية	45.5		38416		47.5		72725		47.5		72725	
إجمالي المشاعر السلبية	26.9		22731		39.2		59898		39.2		59898	
إجمالي المشاعر المحايدة	27.6		23345		13.3		20320		13.3		20320	
الإجمالي العام لتعليقات المستخدمين تجاه القوى الفاعلة	84492						152943					

- أظهرت نتائج الجدول السابق حصول شهر نوفمبر علي المركز الأول بنسبة (37.2%) في قناة Al Jazeera English ، يليه شهر أكتوبر في المركز الثاني بنسبة (32.0%)، ثم شهر ديسمبر بالمركز الثالث والأخير بنسبة (30.8%)، ويمكن تفسير حصول شهر نوفمبر علي المركز الأول بسبب تركيز الجانب الإسرائيلي على قذف المستشفيات والمنازل وقتل النساء والأطفال المدنيين، وبالتالي أخذ البعد الإنساني حيز أكبر من التعاطف بين الجمهور، أضف إلى ذلك أن الفرق أصبح واضحًا بين القوى العسكرية لإسرائيل وحماس لصالح إسرائيل، ويمكن إرجاع حصول شهر أكتوبر علي المركز الثاني على الرغم من أنه كان بداية الحرب وذلك لاعتبارات زمنية حيث بدأت الحرب في 7 أكتوبر بعد مضي سبعة أيام من الشهر، بالإضافة إلي أن في البداية ظهرت القوى العسكرية كأنها متكافئة بين طرفي الصراع إسرائيل وحماس، وبالنسبة لحصول شهر ديسمبر علي المركز الثالث والأخير فيرجع ذلك إلى حالة الفطور التي سادت نتيجة الصمت العالمي للقوى الفاعلة الدولية وعدم اتخاذ موقف سريع وحاسم؛ لذلك تراجعت تعليقات مستخدمي الفيسبوك في هذا الشهر.

- ولقد أظهرت نتائج الجدول السابق أيضًا حصول شهر ديسمبر علي المركز الأول بنسبة (39.3%) في قناة CNN ، يليه شهر نوفمبر في المركز الثاني بنسبة (32.1%)، ثم شهر أكتوبر بالمركز الثالث والأخير بنسبة (28.6%)، ويمكن إرجاع حصول شهر ديسمبر علي المركز الأول إلى ترويج قناة CNN عبر حسابها على الفيسبوك للجهود الرامية لإحلال السلام واهتمامها بالخطابات الإعلامية والمؤتمرات لاحتواء الأزمة بشكل كبير حيث كان هذا في أولويات اهتماماتها، وبالنسبة لحصول شهر نوفمبر علي المركز الثاني فقد يرجع إلى ردود الفعل الشعبية وتعليق مستخدمي الفيسبوك على أحداث القذف للمستشفيات والمنازل وقتل المدنيين بهذا الشهر، أما بالنسبة لحصول شهر أكتوبر علي المركز الثالث والأخير أن الحدث كان مجرد نقل لأخبار أطراف الصراع إسرائيل وحماس بالقناة.

- كما تشير النتائج التفصيلية للجدول السابق أن المشاعر الإيجابية في تعليقات المستخدمين تجاه القوى الفاعلة علي منشورات قناة Al Jazeera English جاءت في الترتيب الأول بنسبة (47.5%)، يليها المشاعر السلبية في الترتيب الثاني بنسبة (39.2%)، ثم المشاعر المحايدة في الترتيب الثالث بنسبة (13.3%)، أما بالنسبة لقناة CNN فلقد حصلت المشاعر الإيجابية على الترتيب الأول بنسبة (45.5%)، يليها المشاعر المحايدة في الترتيب الثاني بنسبة (27.6%)، ثم المشاعر السلبية في الترتيب الأخير بنسبة (26.9%)، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني الآتي :



جدول (6) يوضح تعليقات المستخدمين على منشورات قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيديو تجاه القوى الفاعلة المشتركة الأكثر تناولاً

CNN		Al Jazeera English		القناة	
%	ك	%	ك	القوى الفاعلة المشتركة الأكثر تناولاً بتعليقات مستخدمي الفيديو	
42.2	15019	5.1	5526	الولايات المتحدة الأمريكية	الدول الفاعلة
39.1	13935	59.4	64024	غزة	
18.7	6646	35.5	38222	إسرائيل	
%100	35600	%100	107772	إجمالي تعليقات الدول الفاعلة	
52.1	15085	72.4	5905	نتنياهو	الرؤساء والشخصيات الفاعلة
44.7	12949	15.4	1260	بايدن	
3.2	931	12.2	992	محمود عباس	
%100	28965	%100	8157	إجمالي تعليقات الرؤساء والشخصيات الفاعلة	
58.2	11590	77.5	28700	حماس	المنظمات والهيئات الفاعلة
18.9	3767	20.4	7558	مجلس الأمن	
22.9	4570	2.1	756	الأمم المتحدة	
%100	19927	%100	37014	إجمالي تعليقات المنظمات والهيئات الفاعلة	
84492		152943		الإجمالي العام لتعليقات القوى الفاعلة المشتركة بين القناتين	

- بعد تحديد القوى الفاعلة التي استحوذت علي أعلى نسبة تكرارات والمشاركة بقناتي الدراسة برزت مجموعة من الدول والرؤساء والشخصيات والمنظمات والهيئات كأهم القوى الفاعلة في الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، وذلك من حيث الدور والتأثير على مجريات الأحداث، وبالتالي فلقد أظهرت نتائج الجدول السابق فيما يتعلق بالدول الفاعلة أن مستخدمي حساب قناة

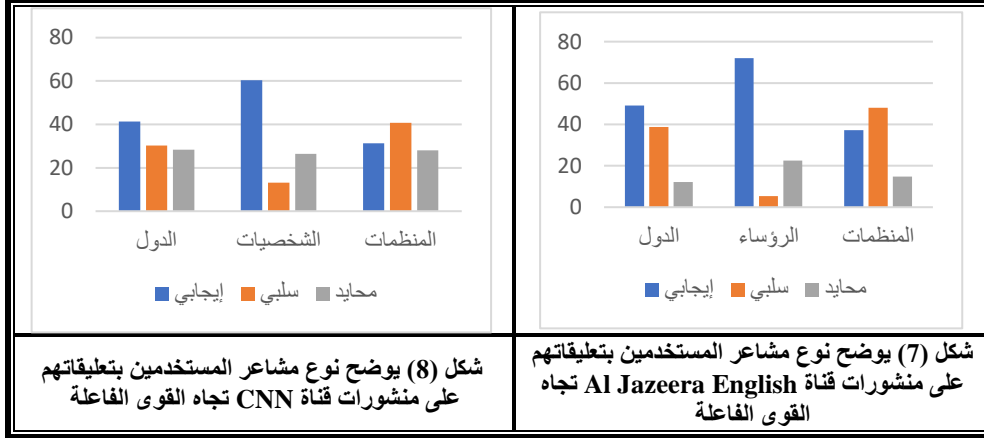
Al Jazeera English أولى اهتمامًا كبيرًا في تعليقاته بطرفي الصراع الأساسيين وهما غزة بنسبة (59.4%) وإسرائيل بنسبة (35.5%) بنسب كبيرة، ثم تلاهم وبفارق كبير الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة لا تتعدى (5.1%)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة هبة أحمد (2024) التي أظهرت بروز إسرائيل كقوى فاعلة في هذه الأحداث (76)، وبالنسبة لتعليقات المستخدمين الخاصة بالرؤساء والشخصيات الفاعلة فركزت التعليقات بشكل كبير على نتائجه كأحد الشخصيات الفاعلة وركزت على قرارته العسكرية والسياسية وتعامله مع الأحداث حيث جاء في الترتيب الأول بنسبة (72.4%)، تلى ذلك الاهتمام بالرئيس الأمريكي بايدن وذلك لمحاولة كشف الاستراتيجية الأمريكية خاصة في التعامل مع الصراع بنسبة (15.4%)، وأخيرًا محمود عباس باعتباره ممثل الشعب الفلسطيني في الترتيب الأخير بنسبة (12.2%)، أما المنظمات والهيئات الفاعلة فقد شكلت حماس المنظمة الأكثر أهمية لدى مستخدمي حساب القناة بالفيديو بنسبة (77.5%)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة محمد مصطفى (2022) التي كشفت وجود قوتين فاعلتين هما حركة حماس وجيش الاحتلال (77)، وجاء مجلس الأمن في الترتيب الثاني بنسبة (20.4%)، وأخيرًا الأمم المتحدة وبنسبة ضئيلة جدًا لا تتعدى (2.1%)، ولقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة الجدول رقم (4) من حيث استحوذ المنشورات الخاصة بالدول الفاعلة على الترتيب الأول، يليها منشورات المنظمات والهيئات في الترتيب الثاني، وأخيرًا منشورات الرؤساء والشخصيات، وبالتالي انعكس ذلك على تعليقات المستخدمين تجاه القوى الفاعلة وحصولها على نفس الترتيب.

- وتشير نتائج الجدول السابق أيضًا فيما يتعلق بالدول الفاعلة بحساب قناة CNN على الفيديو أن الولايات المتحدة الأمريكية شغلت أولى اهتمامات مستخدمي حساب القناة وجاءت في الترتيب الأول بنسبة (42.2%) وهي نتيجة منطقية وهذا يعكس تبني المستخدمين لنفس أجندة القناة بالنسبة لمشاعرهم تجاه الولايات المتحدة الأمريكية، وجاءت غزة بعد ذلك بنسبة (39.1%)، ثم جاءت إسرائيل في الترتيب الأخير بنسبة (18.7%)، وبالنسبة للتعليقات الخاصة بالرؤساء والشخصيات الفاعلة نجد أن مستخدمي حساب قناتي الدراسة اتفقوا على ترتيب الشخصيات الفاعلة مع اختلاف النسب حيث جاء نتائجه في الترتيب الأول بنسبة (52.1%)، ثم في الترتيب الثاني بايدن بنسبة (44.7%)، ثم محمود عباس في الترتيب الأخير بنسبة (3.2%)، ومثلت حماس المنظمة الأكثر أهمية بالنسبة للمنظمات والهيئات لدى مستخدمي حساب القناة بالفيديو بنسبة (58.2%)، تلاها الأمم المتحدة في الترتيب الثاني بنسبة (22.9%)، وأخيرًا مجلس الأمن بنسبة (18.9%).

جدول (7) يوضح نوع مشاعر المستخدمين بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي AI CNN - Jazeera English بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة

CNN			AI Jazeera English			القناة القوى الفاعلة
%	ك	نوع المشاعر	%	ك	نوع المشاعر	الدول الفاعلة
30.3	10797	سلبى	38.7	41673	سلبى	
41.3	14703	إيجابى	49.2	53079	إيجابى	
28.4	10100	محايد	12.1	13020	محايد	
%100	35600		%100	107772		إجمالي الدول الفاعلة
13.2	3815	سلبى	5.4	444	سلبى	الرؤساء والشخصيات الفاعلة
60.3	17481	إيجابى	72.0	5874	إيجابى	
26.5	7669	محايد	22.6	1839	محايد	
%100	28965		%100	8157		إجمالي الرؤساء والشخصيات الفاعلة
40.7	8119	سلبى	48.0	17781	سلبى	المنظمات والهيئات الفاعلة
31.3	6232	إيجابى	37.2	13772	إيجابى	
28.0	5576	محايد	14.8	5461	محايد	
%100	19927		%100	37014		إجمالي المنظمات والهيئات الفاعلة
84492			152943			الإجمالي العام لتعليقات القوى الفاعلة

- يتضح من نتائج الجدول السابق اتفاق مستخدمي حساب قناتي AI Jazeera English - CNN بالفيسبوك في تعليقاتهم على المنشورات حيث سيطرة المشاعر الإيجابية على التعليقات الخاصة بالدول والرؤساء والشخصيات الفاعلة، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء تشابه مستخدمي حساب القناتين في ثقافتهم وآرائهم وهذا انعكس بدوره نحو مشاركتهم للمشاعر والتوجهات العامة تجاه القوى الفاعلة، بالإضافة إلى سيطرة المشاعر السلبية على التعليقات الخاصة بالمنظمات والهيئات الفاعلة بالقناتين، وهذا يرجع إلى رؤية المستخدمين لعجز تلك الهيئات عن القيام بمسؤولياتها الدولية في التعامل مع طرفي الصراع، وإيمانهم بعدم قدرتها على اتخاذ قرارات حاسمه وملزمة للطرفين في وقت قصير، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Dwina, Kemas (2024)⁽⁷⁸⁾ التي أظهرت تصدر المشاعر الإيجابية بشأن قضية فلسطين وإسرائيل، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة هبة أحمد (2024)⁽⁷⁹⁾ التي كشفت عن تصدر السمات السلبية للقوى الفاعلة بنسبة تفوق السمات المحايدة والإيجابية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني الآتي :



وبالنسبة لسحابة الكلمات Word cloud فنجد أنها تبرز بشكل مرئي تكرار الكلمات وأهميتها في التعليقات مما يخلق عرض رائع لأبرز الكلمات المستخدمة بالنص في شكل فني، وبملاحظة شكل (9) وشكل (10) الذي يقدم تصورًا لسحابة الكلمات الخاصة بالدول الفاعلة بحساب قناتي الدراسة CNN - Al Jazeera English على الفيسبوك نجد ما يلي:

- أن سحابة الكلمات الخاصة بحساب قناة Al Jazeera English عكست مجموعة متنوعة من العواطف حول الجوانب الإنسانية والسياسية للصراع بين إسرائيل و غزة، والدعوات لإنقاذ المدنيين، حيث تمثلت الكلمات المحورية الأكثر بروزًا في السحابة "غزة Gaza" و"إسرائيل Israel" اللذان يمثلان المحور الرئيسي للصراع و"الإنقاذ Save"، وانتشرت الكلمات التي تدور حول تأثيرات الصراع على المدنيين والأطفال مثل "الأطفال Children" و"المدنيين Civilians" و"الإنسانية Humanity"، وظهرت الكلمات التي تشير إلى المعاناة والخسائر البشرية مثل "المعاناة Suffering" و"الموت Dying" و"القتلة Killers".

- وبالنسبة لسحابة الكلمات الخاصة بحساب قناة CNN فقد ركزت على الجانب الإسرائيلي والترويج لمفاهيم مثل الدفاع الديمقراطية والمسؤولية فعلي سبيل المثال برزت كلمة "إسرائيل Israel" و" فلسطين Palestine" ككلمات محورية تشير إلى طرفي الصراع، تبعتها كلمات مثل "الديموقراطية Democracy" و"الدفاع Defend" و"الاحترام Respect" و"الحرية Freedom" و"الإنجازات Achieving" و"الحق Right"، ولم تخلوا السحابة من الإشارة الي البعد الإنساني في الصراع فيما يتعلق بالأطفال فجاءت كلمات مثل "ينقذ Save" و" طفل Child" ولكن بتكرارات قليلة أبعدتها عن المركز الرئيسي للسحابة .



وبملاحظة شكل (11) وشكل (12) الذي يقدم تصورًا لسحابة الكلمات الخاصة بالرؤساء والشخصيات الفاعلة بحساب قناتي الدراسة CNN - Al Jazeera English على الفيسبوك نستخلص ما يلي:

- أن السحابتين الكلاميتين للقناتين كانتا أقرب إلي الاتهامات المباشرة أكثر من الوصف، وعلي عكس المتوقع برزت كلمات كثيرة تعبر عن الغضب والإحباط والانتهاج بالخيانة بطريقة أكثر وضوحًا وأكثر سخطًا بالمقارنة بالقوى الفاعلة الأخرى، ففي قناة Al Jazeera English تم وصف الرؤساء والشخصيات الفاعلة بصفات قاسية واتهامات بارتكاب جرائم القتل وإراقة الدماء مثل كلمات "الجريمة Crimes" و"الدم Blood" و"Murder" و"اليد Hands" حيث تشير هذه الكلمات إلى تورط الرؤساء والشخصيات في إراقة الدماء.

- وبالمثل بالنسبة لسحابة الكلمات الخاصة قناة CNN فلقد سارت في نفس الاتجاه فبرزت كلمات مثل "الخائن Traitor" و"الفشل Failure" و"بهلوان Clown" و"كذاب Liar"، إلى جانب هذه الكلمات نجد كلمات أقل بروزًا تحمل طابعًا إيجابيًا أو مدافعًا مثل "بطل Hero" و"شرف Honor" و"كرامة Dignity".



وباستعراض شكل (13) وشكل (14) الذي يقدم تصورًا لسحابة الكلمات الخاصة بالمنظمات والهيئات الفاعلة بحساب قناتي الدراسة CNN - Al Jazeera English على الفيسبوك نستخلص ما يلي:

- أن سحابة كلمات قناة Al Jazeera English دافعت عن المقاومة والمقاتلين والدور الذي يلعبونه في الدفاع عن القضية الفلسطينية، بالإضافة إلى الحلول الإنسانية والسياسية التي تتضمن السعي نحو تحقيق السلام، فتمثلت الكلمات الأبرز في "المقاومة Resist" و"المقاتلون Fighters" و"مسلح Armed"، وكلمات أخرى مهمة مثل "الفلسطينيين Palestinian" و"الاحتلال Occupation" و"إنساني Humanitarian" و"مدنيين Civilians" و"السلام Peace".

- فيما ركزت سحابة كلمات قناة CNN على الحلول السلمية وإظهار الجهود الرامية لتحقيق السلام وخفض التصعيد لحماية المدنيين، وضرورة وقف إطلاق النار، فنجد تعدد الكلمات التي تعبر عن ذلك مثل كلمات "إظهار أو توضيح Show" و"السلام Peace" التي تشير إلى جهود تحقيق السلام أو التوصل إلى حلول سلمية، و"مدني Civilian" و"خفض التصعيد De-escalation" و"ضبط النفس Restraint" و"وقف إطلاق النار Ceasefire"، وهذا يدل على أن الموضوع الرئيسي في هذه السحابة يتمحور حول الحلول السلمية، وخفض التصعيد لحماية المدنيين، وضرورة التهدئة بوقف إطلاق النار.



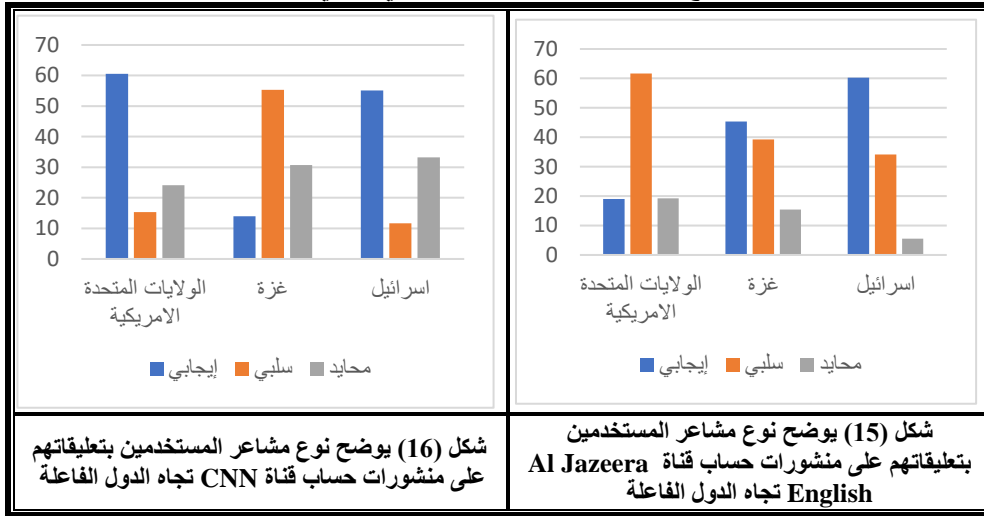
جدول (8) يوضح نوع مشاعر المستخدمين بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي AI CNN - Jazeera English بالفيسبوك تجاه الدولة الفاعلة

CNN			AI Jazeera English			القناة
%	ك	نوع المشاعر	%	ك	نوع المشاعر	الدول الفاعلة
15.3	2305	سلبية	61.7	3412	سلبية	الولايات المتحدة الأمريكية
60.6	9102	إيجابي	19.0	1045	إيجابي	
24.1	3612	محايد	19.3	1069	محايد	
%100	15019		%100	5526		إجمالي الولايات المتحدة الأمريكية
55.3	7714	سلبية	39.3	25172	سلبية	غزة
14.0	1941	إيجابي	45.3	28993	إيجابي	
30.7	4280	محايد	15.4	9859	محايد	
%100	13935		%100	64024		إجمالي غزة
11.7	778	سلبية	34.2	13089	سلبية	إسرائيل
55.1	3660	إيجابي	60.3	23041	إيجابي	
33.2	2208	محايد	5.5	2092	محايد	
%100	6646		%100	38222		إجمالي إسرائيل
35600			107772			إجمالي تعليقات الدول الفاعلة

- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المشاعر السلبية غلبت على تعليقات مستخدمي حساب قناة Al Jazeera English تجاه الولايات المتحدة الأمريكية كإحدى الدول الفاعلة بنسبة كبيرة بلغت (61.7%)، وهو ما يمكن تفسيره بعدم رضا المستخدمين عن دعم أمريكا لإسرائيل في حربها ضد حماس واستمرار استخدام القوة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة **Majed (2024) et. al** والتي أكدت الصورة السلبية للولايات المتحدة الأمريكية لدى الجمهور الأردني بعد اندلاع الحرب بين حماس وإسرائيل، باعتبارها الداعم الرئيسي لها في الشرق الأوسط والعالم⁽⁸⁰⁾، كما غلبت المشاعر الإيجابية على تعليقات المستخدمين تجاه غزة كدولة فاعلة بنسبة (45.3%)، ويرجع ذلك إلي الكم الهائل من التقارير الإخبارية حول الضحايا من الأطفال والنساء والمرضى والتي أسهمت بشكل كبير في إظهار التعاطف مع الضحايا، بسبب التصعيد العنيف ضد المدنيين العزل، وهو ما اتفق مع نتائج دراسة **حسام فايز (2024)**⁽⁸¹⁾ والتي خلصت إلي وجود مشاعر إيجابية من قبل الجمهور مع فلسطين وغزة، ودراسة **ظاهر محمد وآخرون (2023)**⁽⁸²⁾ التي كشفت نتائجها أن التفاعل يكون أكبر مع الأحداث ذات الصلة بالمجتمع، ودراسة **Nurul, et.al (2023)**⁽⁸³⁾ التي أظهرت أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دور مهم في تشكيل التصورات والآراء العامة فيما يتعلق بالصراع العالمي، ودراسة **Ritika, et.al (2021)** التي كشفت أن الاتجاهات في مشاعر المستخدمين مرتبطة جداً بالأحداث في العالم الحقيقي، وأن الأحداث بالعالم الحقيقي تؤثر علي المشاعر العامة⁽⁸⁴⁾، وبالنسبة لإسرائيل فقد شكلت المشاعر الإيجابية السمة الأغلب على تعليقات المستخدمين بنسبة (60.3%)، وهو ما يعكس حجم التناقضات وازدواجية المعايير التي يتعامل بها جمهور الدول

الغربية الكبرى التي ترفع شعارات وقيم الديمقراطية واحترام الحرية وحقوق الإنسان في القضايا والأزمات المختلفة، وخاصة أن الجمهور الذي يُعلق على المنشورات غالباً أجنبي .

- وتشير نتائج الجدول السابق أيضاً أن المشاعر الإيجابية غلبت على تعليقات مستخدمي حساب قناة CNN تجاه الولايات المتحدة الأمريكية وإسرائيل بنسبة بلغت (60.6%)، (55.1%) علي الترتيب، وهو ما يفسر دعم المستخدمين للخطوات التي تتخذها الدولتين في إدارة الصراع، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Ertuğrul (2024) ⁽⁸⁵⁾ التي كشفت تجاهل انتهاكات حقوق الإنسان التي ارتكبت أثناء أعمال العدوان الإسرائيلي، وإعطاء أهمية كبيرة لأمن إسرائيل، والتأكيد دوماً علي الروابط الدينية بين الولايات المتحدة وإسرائيل، واتفقت أيضاً مع دراسة Abbas Çelik, et.al (2024) ⁽⁸⁶⁾ التي أظهرت أن خطاب وزارة الخارجية الإسرائيلية اتسم بالدفاع والتبرير الأخلاقي لأفعال الدولة، ويظهر الجدول أيضاً غلبت المشاعر السلبية على تعليقات المستخدمين تجاه غزة بنسبة (55.3%)، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء أن تغطية القناة ساهمت بشكل كبير في تبني وجهة نظرها خاصة أنها لم تكن تعطي مساحة كبيرة للحديث عن الضحايا، والترويج لغزة بأنها من بدأت بالحرب وأن حماس منظمة إرهابية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة Raphael, et. al (2019) ⁽⁸⁷⁾ التي أكدت أن الهوية الدينية لها الدور الأكثر مركزية في تحديد من يجب دعمه، في حين أن العوامل الاقتصادية والأمنية كانت ثانوية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني الآتي :



ويُظهر شكل (17) وشكل (18) وشكل (19) تصوراً لسحب الكلمات الخاصة بالدول الفاعلة الثلاثة بحساب قناتي الدراسة CNN - Al Jazeera English على الفيسبوك، ومن الأمور الظاهرة وجود أسماء الدول الثلاث (الولايات المتحدة الأمريكية - غزة - إسرائيل) في منتصف السحابة بحيث مثلت الكلمات الأبرز والأكثر أهمية، كما اختصت كل سحابة بسمه تميزها عن غيرها كالتالي:

- ركزت السحابة الخاصة بالولايات المتحدة الأمريكية بالقناتين على أنها دولة ديمقراطية تسعى لحماية المدنيين في النزاعات، فظهرت كلمات مثل "الديموقراطية Democracy" و "حماية Protecting" و "المدنيين Civilians".

- وأبرزت السحابة الخاصة بغزة بالقناتين الوضع الإنساني والسياسي في غزة وفلسطين، حيث يعاني الفلسطينيون من الجوع والعنف، وعكست الكلمات نداءات من أجل الحرية والعدالة، إضافة إلى تسليط الضوء على الحاجة لإنقاذ المدنيين الأبرياء وتقديم المساعدات الإنسانية، مثل "غزة Gaza" و "فلسطين Palestine" و "المعاناة Suffering" و "إنقاذ Save" و "الجوع Hunger" و "المساعدات Aid" و "أبرياء Innocent" و "مدنيون Civilians"، وهو ما اتفق مع دراسة مروة محمد (2024) (88) والتي أشارت إلى أن الأطر الإعلامية السلبية كالحزن والبكاء والفقدان والانكسار والموت هي الأكثر تركيزًا عبر تغطية مواقع الصحف الإلكترونية العربية لحرب غزة، ودراسة إيمان عبد الرحيم (2024) (89) التي أشارت إلى انتشار حالة مزاجية سلبية بين الجمهور بعد تعرضهم لمنشورات طوفان الأقصى فغلبت مشاعر الحزن والغضب والقلق والتوتر والإحباط واليأس عليهم، ودراسة Arsal Imtiaz, et.al (2022) (90) التي كشفت عن وجود دعم واضح لفلسطين، وأن أكثر الكلمات المتكررة التي وردت عن المؤيدين لفلسطين بالولايات المتحدة هي (فلسطين الحرة - غزة - إنقاذ الشيخ جراح).

- أظهرت السحابة الخاصة بإسرائيل بالقناتين آراء متباينة حيث تراوحت هذه الآراء ما بين الدفاع عن سيادتها العسكرية، وبين الانتقادات التي تصف بعض أفعالها بالعشوائية والوحشية، فتكونت السحابة من كلمات مختلفة مثل "الدفاع Defend" و "وحشي Brutal" و "العسكرية Military".

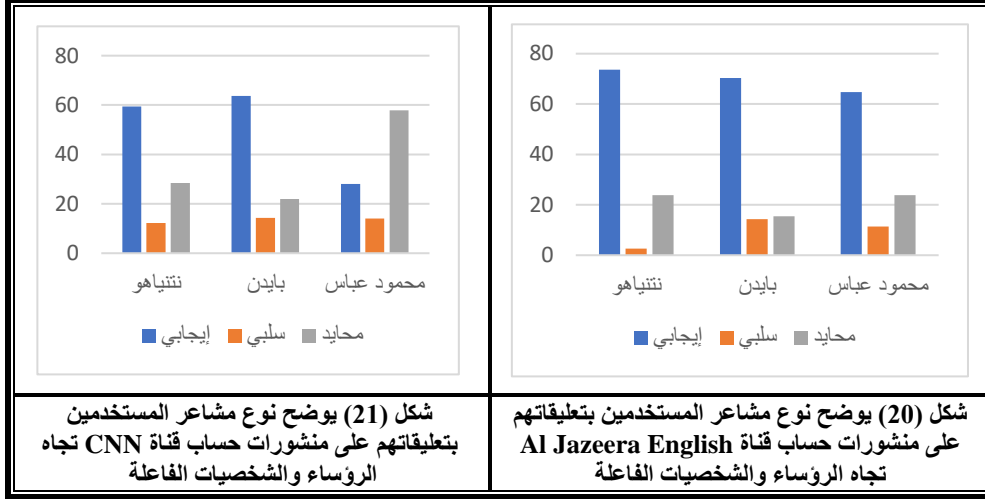


جدول (9) يوضح نوع مشاعر المستخدمين بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي AI
CNN - Jazeera English بالفيسبوك تجاه الرؤساء والشخصيات الفاعلة

CNN			AI Jazeera news English			القناة الرؤساء والشخصيات الفاعلة
%	ك	نوع المشاعر	%	ك	نوع المشاعر	
12.2	1836	سلبي	2.6	151	سلبي	نتنياهو
59.4	8963	إيجابي	73.6	4346	إيجابي	
28.4	4286	محايد	23.8	1408	محايد	
%100	15085		%100	5905		إجمالي نتياهو
14.3	1849	سلبي	14.3	180	سلبي	بايدن
63.7	8256	إيجابي	70.3	886	إيجابي	
22.0	2844	محايد	15.4	194	محايد	
%100	12949		%100	1260		إجمالي بايدن
14.0	130	سلبي	11.4	113	سلبي	محمود عباس
28.1	262	إيجابي	64.7	642	إيجابي	
57.9	539	محايد	23.9	237	محايد	
%100	931		%100	992		إجمالي محمود عباس
28965			8157			إجمالي تعليقات الرؤساء والشخصيات الفاعلة

- كشفت نتائج الجدول السابق عن سيطرة المشاعر الإيجابية على تعليقات مستخدمي حساب قناة AI Jazeera English تجاه كل الرؤساء والشخصيات الفاعلة (نتنياهو- بايدن- محمود عباس) بنسب مرتفعة بلغت (73.6%)، (70.3%)، (64.7%) على التوالي، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء أن مستخدمي حساب قناة AI Jazeera English يتخذ موقفاً دفاعياً لممارسات إسرائيل في حربها مع غزة ويحاول أن يصحح الرسالة الإعلامية التي تنقلها القناة.

- وتشير نتائج الجدول السابق أيضاً أن المشاعر الإيجابية غلبت على تعليقات مستخدمي حساب قناة CNN تجاه نتياهو وبايدن بنسبة بلغت (59.4%)، (63.7%) على التوالي، وتعتبر هذه نتيجة منطقية حيث تشابهت أجندة القناة مع أجندة المستخدمين، وهو ما انعكس على تعليقاتهم بتبني وجهة نظر القناة، أما محمود عباس فلقد سيطرة المشاعر المحايدة على تعليقات المستخدمين نحوه بنسبة بلغت (57.9%)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة إيمان متولي (2024)⁽⁹¹⁾ التي كشفت عن حصول بايدن على المرتبة الأولى في صحيفة الواشنطن بوست الأمريكية وإيجابية دوره، واتفقت أيضاً مع دراسة Ahmad Abdel Tawwab, et.al (2024)⁽⁹²⁾ التي كشفت عن أن نتياهو وعباس يستخدمان أطراً مجازية مختلفة تماماً، حيث يستخدم نتياهو استعارات الحرب أما عباس فيستخدم استعارات الضحية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني الآتي:



ويُظهر شكل (22) وشكل (23) وشكل (24) تصورًا لسحب الكلمات الخاصة بالرؤساء والشخصيات الفاعلة الثلاثة بحساب قناتي الدراسة CNN - Al Jazeera English على الفيسبوك، ومن الأمور اللافتة للنظر تذبذب المشاعر والميل إلى الاعتماد على إطلاق أوصاف إيجابية وسلبية للرؤساء والشخصيات بما يعطي انطباعًا عن كيفية رؤية الناس لكل من (نتنياهو- بايدن - محمود عباس)، وإبراز حقيقة أن الناس يحملون وجهات نظر مختلفة حول نفس الشخص بناءً على ما يُمثله بالنسبة لهم كما يلي:

- عكست السحابة الخاصة بنتنياهو تعدد الآراء والصفات التي تصف سلوكه في مواقف مختلفة ما بين الإيجابية والسلبية، فعلى سبيل المثال وصفه البعض بكلمات إيجابية فاعتبروه " بطل Hero" و" شجاع Brave"، والبعض الآخر وصفه بكلمات سلبية فاعتبروه "فاسد Corrupt" و"عديم الرحمة Cold-blooded" و" قاتل Murderer" و" خائن Snake".

- وأظهرت السحابة الكلامية لبایدن آراءً متباينة فنجد البعض يشير إلى جهوده المبذولة لتحقيق السلام من خلال التفاوض وظهر ذلك في كلمات مثل " السلام Peace" و" التفاوض Negotiating" و" إنقاذ الأرواح Life-saving"، والبعض الآخر انتقد تصرفاته واعتبرها منافقة وظهر ذلك في كلمات مثل "ملطخ بالدماء Bloodstained" و"منافق Two-faced" و" خائن Traitor".

- وركزت السحابة الكلامية لمحمود عباس على دوره في أحداث الصراع الفلسطيني، وجهوده المبذولة لتحقيق المصالحة والسلام، فظهرت كلمات مثل "المصالحة Reconciliation" و"هدنة Truce" و"الجهود Efforts" و" الوساطة Mediation".

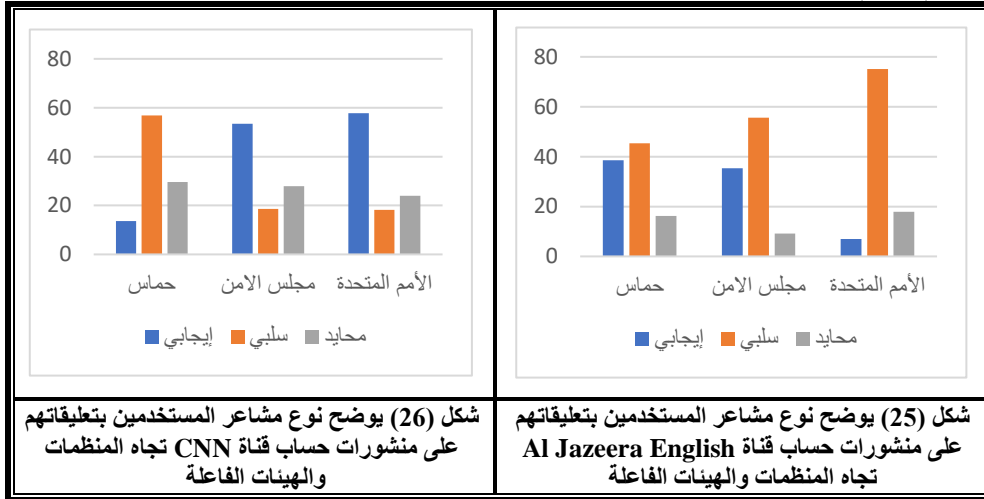


جدول (10) يوضح نوع مشاعر المستخدمين بتعليقاتهم على منشورات حساب قناتي AI CNN - Jazeera English بالفيسبوك تجاه المنظمات والهيئات الفاعلة

CNN			AI Jazeera English			القناة المنظمات والهيئات الفاعلة
%	ك	نوع المشاعر	%	ك	نوع المشاعر	
56.8	6586	سلبى	45.3	13009	سلبى	حماس
13.6	1575	إيجابى	38.5	11049	إيجابى	
29.6	3429	محايد	16.2	4642	محايد	
%100	11590		%100	28700	إجمالي حماس	
18.6	700	سلبى	55.6	4204	سلبى	مجلس الأمن
53.5	2017	إيجابى	35.3	2670	إيجابى	
27.9	1050	محايد	9.1	684	محايد	
%100	3767		%100	7558	إجمالي مجلس الأمن	
18.2	833	سلبى	75.1	568	سلبى	الأمم المتحدة
57.8	2640	إيجابى	7.0	53	إيجابى	
24.0	1097	محايد	17.9	135	محايد	
%100	4570		%100	756	إجمالي الأمم المتحدة	
19927			37014			إجمالي تعليقات المنظمات والهيئات الفاعلة

- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المشاعر السلبية سيطرة على تعليقات مستخدمي حساب قناة Al Jazeera English تجاه كل المنظمات والهيئات الفاعلة (حماس - مجلس الأمن - الأمم المتحدة) بنسب مرتفعة بلغت (45.5%)، (55.6%)، (75.1%) علي التوالي، وربما ترجع سيطرة هذه المشاعر إلى عدم قدرة تلك المنظمات علي إنهاء الصراع وفشلها في حل النزاعات بشكل فعال أو تحقيق العدالة في بعض القضايا، حيث يُنظر إليها أحياناً على أنها غير قادرة على التدخل الحاسم في الأزمات بسبب مراعاة المصالح السياسية للدول الأعضاء، وهو ما أكدته دراسة **Nabila, Surwandono (2024)**⁽⁹³⁾ التي أشارت إلي وجود سرديات متناقضة بين الآراء الغربية والشرق أوسطية حول حماس، فوسائل الإعلام الغربية تتبنى عادةً روايات أكثر جدية وتؤكد على الصراع والعنف المرتبطين بحماس، أما وسائل الإعلام في الشرق الأوسط فتؤكد على موضوعات المقاومة والبطولة المرتبطة بحماس، ودراسة **Xavier Pons (2024)**⁽⁹⁴⁾ التي أظهرت أن مجلس الأمن لم يتمكن من الدعوة إلى وقف فوري للأعمال العدائية، وإدانة الهجوم الوحشي الذي شنته حماس، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة **Adelia Ratna, et.al (2024)**⁽⁹⁵⁾ التي أظهرت أن مناصرة اللجنة الدولية للصليب الأحمر لحقوق المدنيين وتعزيز القانون الدولي الإنساني، لعبت دوراً مهماً في تقليل الآثار السلبية على السكان المدنيين.

- وتظهر نتائج الجدول السابق أيضاً تباين المشاعر ما بين إيجابية وسلبية في تعليقات مستخدمي حساب قناة CNN تجاه المنظمات والهيئات الفاعلة، حيث سيطرة المشاعر السلبية تجاه حماس بنسبة بلغت (56.8%)، بينما غلبت المشاعر الإيجابية تجاه مجلس الأمن بنسبة بلغت (53.5%)، والأمم المتحدة بنسبة بلغت (57.8%)، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني الآتي:



ويظهر شكل (27) وشكل (28) وشكل (29) تصورًا لسحب الكلمات الخاصة بالمنظمات والهيئات الفاعلة الثلاثة بحساب قناتي الدراسة CNN - Al Jazeera English على الفيسبوك نستخلص منه ما يلي:

- أن السحابة الكلامية لحماس تشير إلى السياق المتعلق بالصراع الفلسطيني، وخصوصًا المقاومة المسلحة الفلسطينية ضد الاحتلال، وهذا يعكس جهود الفلسطينيين لتحقيق الاستقلال والتحرر من الاحتلال، وذلك من خلال التركيز على كلمات مثل "المقاومة Resist" و"مسلمة Armed" و"المقاتلون Fighters" و"الإنسانية Humanity" و"الشرعية Legitimacy"، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة Nabila, Surwandono (2024)⁹⁶ التي أشارت إلى أن وسائل الإعلام بالشرق الأوسط تؤكد على المقاومة وبطولاتها .

- وأظهرت السحابة الكلامية لمجلس الأمن النقاشات المتعلقة بالحرب وإيجاد حلول لهذا الصراع، إلى جانب التركيز على الجوانب الإنسانية، فجاءت كلمات مثل "حرب War" و"التقدم Progress" و"الإنسانية Humanitarian" و"المساعدات Aid" و"التوقف Stop".

- وركزت السحابة الكلامية للأمم المتحدة على الكلمات المتعلقة بالسلام واتفقيات الحلول، حماية المدنيين، والجهود الدبلوماسية لتحقيق حلول سلمية للنزاعات مثل "السلام Peace" و"مدني Civilian" و"اتفاقية Agreement" و"حل Solution" و"وقف إطلاق النار Cease fire" و"إنساني Humanitarian" و"تسوية Settlement" .

		
<p>شكل (29) يوضح السحابة الكلامية تجاه الأمم المتحدة بقناتي الدراسة</p>	<p>شكل (28) يوضح السحابة الكلامية تجاه مجلس الأمن بقناتي الدراسة</p>	<p>شكل (27) يوضح السحابة الكلامية تجاه حماس بقناتي الدراسة</p>

جدول (11) يوضح تصنيف المشاعر والتعليقات الدالة على الأدوار والصفات المنسوبة للدول الفاعلة كما وردت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي **AI Jazeera English** - **CNN** بالفيديو

الدول الفاعلة	تصنيف المشاعر	أمثلة من تعليقات المستخدمين بحساب قناة AI Jazeera English على الفيسبوك والمعبرة عن مشاعرهم لوصف الدول الفاعلة	أمثلة من تعليقات المستخدمين بحساب قناة CNN على الفيسبوك والمعبرة عن مشاعرهم لوصف الدول الفاعلة
الولايات المتحدة الأمريكية	إيجابي	الحب/ الثقة / الاهتمام / التقبل/ الإعجاب / الدعم	الديموقراطية العظيمة/ نظام قائم على احترام القواعد الدولية
	سلبي	الحزن /الأسف/ الاشمئزاز/الاستنكار/ الغضب/ الخوف/ الانزعاج/ الكراهية	مذبذبة / شريكة في الجريمة/ الداعم المباشر للإبادة الجماعية
غزة	إيجابي	الحب/ الثقة / الفرح/ الاهتمام / التقبل/ الإعجاب / الدعم/ التعاطف	وقف الحرب في غزة/ معاناة الفلسطينيين /الحرية لفلسطين
	سلبي	الحزن /الأسف/ الاشمئزاز/الاستنكار/ الغضب/ الكراهية/ الخوف /عدم الموافقة	مذبذبة /المسؤولة عن الحرب
إسرائيل	إيجابي	الحب/ الثقة / الإعجاب / الدعم/ التعاطف	إنقاذ إسرائيل/ نجحت في تحقيق إنجازات عسكرية/ شكرًا إسرائيل للدفاع عن الديمقراطية/أحب إسرائيل/ حق إسرائيل الكامل في الدفاع عن نفسها/ إسرائيل ستنتصر
	سلبي	الحزن / الانزعاج / الاشمئزاز/ الغضب/ الكراهية	ظالمة/ متغطرسة/ دولة إرهابية/ حكومة الإبادة الجماعية/ دولة وحشية/ شريرة/ عار على الإنسانية/ إطلاق عشوائي للصواريخ/ المشروع الصهيوني/ قبيلة شيطانية/ دولة منافقة/ قتل الأطفال/ نظام شرير

- كشفت نتائج الجدول السابق عن عدة مؤشرات خاصة بالدول الفاعلة منها:

- سيطرة مشاعر الحب والثقة والاهتمام والإعجاب والدعم على التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب قناة Al Jazeera English على الفيسبوك تجاه الولايات المتحدة الأمريكية، حيث اعتبرها المستخدمين المسؤولة عن حماية الأطفال والمدنيين وتقديم الدعم العسكري لإسرائيل، بينما تجلت مشاعر الحب والدعم والتقبل على التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب قناة CNN والمتمثلة في التغني بمبادئ الديمقراطية التي تمثلها أمريكا واحترامها للقوانين الدولية، أما فيما يتعلق بالتعليقات السلبية فسيطرة مشاعر الحزن والأسف والغضب والكراهية والانزعاج والخوف والاستنكار والاشمئزاز بالقناتين لتعكس اتهامات مباشرة للولايات المتحدة الأمريكية بقتل الأطفال والمدنيين .
- ركزت أغلب تعليقات مستخدمي حساب القناتين الإيجابية تجاه غزة على مشاعر الدعم والحب والفرح والاهتمام والتقبل والإعجاب والثقة والتعاطف، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Mohamed Buheji, et.al) (2024) التي كشفت عن شعور عميق بالتعاطف نحو فلسطين واعتبار التعاطف سلاح قوي يدعم حركات المقاومة لدى الفلسطينيين⁽⁹⁷⁾، في المقابل ظهرت مشاعر الحزن والأسف والخوف والاستنكار والاشمئزاز والغضب والكراهية وعدم الموافقة في التعليقات السلبية، فلقد اعتبرها البعض المسؤولة الأولى والرئيسية عن الصراع في المنطقة.
- سيطرة مشاعر الدعم والحب والثقة والإعجاب والتعاطف على التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب القناتين على الفيسبوك تجاه إسرائيل والدفاع عن حقها في تحقيق أمنها، بينما سيطرة مشاعر الكراهية والغضب والحزن والانعاج والاشمئزاز على التعليقات السلبية لمستخدمي حساب القناتين، حيث ركزت على دور إسرائيل اللإنساني في الحرب واستهدافها للأطفال والمدنيين العزل.

جدول (12) يوضح تصنيف المشاعر والتعليقات الدالة على الأدوار والصفات المنسوبة للرؤساء والشخصيات الفاعلة كما وردت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي AI CNN - Jazeera English بالفيسبوك

أمثلة من تعليقات المستخدمين بحساب قناة CNN على الفيسبوك والمعبرة عن مشاعرهم لوصف الرؤساء والشخصيات الفاعلة	أمثلة من تعليقات المستخدمين بحساب قناة AI Jazeera English على الفيسبوك والمعبرة عن مشاعرهم لوصف الرؤساء والشخصيات الفاعلة	تصنيف المشاعر		الرؤساء والشخصيات الفاعلة
مناضل/ محارب/ مدافع عن شرف بلاده/ رجل شرف وصدق / بطل يحمي شعبه	شجاع/ قوي/ يحافظ على وحدة إسرائيل/ هذا الرجل يستحق الاحترام الكبير	الحب / الثقة / الدعم / الاهتمام/ التقبل/ الإعجاب	إيجابي	نتنياهو
مناقق/ خائن/ مقرف/ أحمق/ خنزير/ كذاب / وقح	بلطجي/ فاسد/ يجب سجنه/ منحاز/ ثعبان/ وقح/ مستبد/ طاغي/ محب للشر/ قاتل / إرهابي / شرير/ مقرز / مناقق/ مصاص دماء	الكراهية/ الحزن / القرف/ الاستنكار/ الغضب	سلبي	
يحترم كل الآراء/ سياسي لامع يتحدث بصراحة في جميع المواقف / التفاوض من أجل السلام	يريد الأمن والسلام/ رائع/ الرجل المناسب/ هذا الرجل يستحق الاحترام الكبير	الدعم / الثقة / الاهتمام/ التقبل/ الإعجاب	إيجابي	بايدن
مناقق/ خائن/ فاشل/ مقرف/ أحمق/ كاذب/ وقح	شريك في تحمل المسؤولية/ القانونية والأخلاقية/ بلطجي/ يجب سجنه/ منحاز/ قاتل بدم بارد / يدها ملطخة بالدماء/ مستبد/ طاغي/ مناقق/ ممول القتل	الحزن /الأسف/ القرف/ الانزعاج/ الكراهية	سلبي	
استقلال فلسطين على يده/ يحترم كل الآراء	هذا الرجل يستحق الاحترام الكبير/ متعاون	الثقة /التفاوض / التقبل	إيجابي	محمود عباس
مناقق/ خائن / مهرج/ عديم الكرامة/ كذاب	شريك في تحمل المسؤولية/ القانونية والأخلاقية/ فاسد/ يجب سجنه/ الدمية الغربية/ المذنب الحقيقي/ ليس مقبولاً لدى الفلسطينيين	الحزن /الأسف/ الخيبة / الكراهية	سلبي	

- كشفت نتائج الجدول السابق عن عدة مؤشرات خاصة بالرؤساء والشخصيات الفاعلة منها:

- أن الاتجاه العام لتعليقات المستخدمين بحساب القناتين تجاه نتنيها هو يعكس مشاعر الحب والدعم والإعجاب والثقة والاهتمام والتقبل، وتجلي ذلك في التعليقات الإيجابية التي ظهرت ورسمت له صورة مثالية حيث وصفته بالمناضل والمدافع عن بلاده وأنه بطل يحمي شعبه، أما بالنسبة للتعليقات السلبية دار أغلبها حول مشاعر الكراهية والحزن والغضب والقرف والاستنكار، لذلك تكررت كلمات بلطجي، ومستبد، وإرهابي، وشرير.
- ركزت التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب القناتين تجاه بايدن على إظهار مشاعر الدعم والثقة والإعجاب والتقبل والاهتمام مثل أنه رجل يريد تحقيق الأمن والسلام ويسعى لإرساء مبادئ الحرية في منطقة الشرق الأوسط، كما ذهب نسبة أخرى من التعليقات السلبية نحو مشاعر الكراهية والحزن والأسف والانزعاج والقرف من خلال ترديد عبارات تتكلم عن أنه شريك في تحمل المسؤولية القانونية والأخلاقية، وأنه قاتل بدم بارد، ومنافق.
- ركزت التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب القناتين تجاه محمود عباس على إظهار مشاعر الثقة والتفاؤل والتقبل والتركيز على تعاونه مع كافة الأطراف للوصول إلى حل للأزمة، بينما عكست التعليقات السلبية استخدامًا مكثفًا لمشاعر الحزن والأسف والخيبة والكراهية وتحميله المسؤولية القانونية والأخلاقية في استمرار الصراع.

جدول (13) يوضح تصنيف المشاعر والتعليقات الدالة على الأدوار والصفات المنسوبة للمنظمات والهيئات الفاعلة كما وردت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي Al Jazeera بالفيديو CNN - English

المنظمات والهيئات الفاعلة	تصنيف المشاعر	أمثلة من تعليقات المستخدمين بحساب قناة Al Jazeera English على الفيسبوك والمعبرة عن مشاعرهم لوصف المنظمات والهيئات الفاعلة	أمثلة من تعليقات المستخدمين بحساب قناة CNN على الفيسبوك والمعبرة عن مشاعرهم لوصف المنظمات والهيئات الفاعلة
حماس	إيجابي	الثقة / الاهتمام / التقبل / الإعجاب	تهدئة الأزمة / إظهار ضبط النفس / اتفاق نهائي للسلام/ حل الدولتين / مخاوف استهداف المدنيين/ وقف إطلاق النار / التسوية السلمية/ تجنب الخسائر في أرواح المدنيين / تقديم المساعدات الإنسانية
	سلبي	الحزن / الأسف / الاستنكار / الانزعاج / عدم الموافقة	حماس تدفع الثمن/ جماعة إرهابية/ المسؤولة عن تدمير غزة/ المسؤولة عن استمرار تدهور الأوضاع الإنسانية/ سبب في تفتيت المنطقة

تهدة الأزمة /إظهار ضبط النفس/ اتفاق نهائي للسلام/حل الدولتين/ مخاوف استهداف المدنيين/وقف إطلاق النار / التسوية السلمية/ تجنب الخسائر في أرواح المدنيين /تقديم المساعدات الإنسانية	وقف الحرب/ استمرار المساعدات/ فتح ممر إنساني/ اتفاق نهائي للسلام /حل الدولتين/ مخاوف استهداف المدنيين	الثقة/ الاهتمام/ التقبل	إيجابي	مجلس الأمن
عديمة الفائدة / تخدم مصالح الدول الكبرى / لا تحرز تقدم	مضيعة للوقت/ كاذبة/محبطة/ لا تحرز تقدم	الحزن /الأسف/ الاستنكار / الخيبة / الملل/ عدم الموافقة	سلبى	
تهدة الأزمة /إظهار ضبط النفس/ اتفاق نهائي للسلام/حل الدولتين/ مخاوف استهداف المدنيين/وقف إطلاق النار / التسوية السلمية/ تجنب الخسائر في أرواح المدنيين /تقديم المساعدات الإنسانية	إنهاء الاحتلال/ وقف الحرب/ استمرار المساعدات/ فتح ممر إنساني/ اتفاق نهائي للسلام /حل الدولتين/ مخاوف استهداف المدنيين	الثقة / الاهتمام/ التقبل	إيجابي	الأمم المتحدة
عرض كوميدي/ عديمة الفائدة / تخدم مصالح مجرمي الحرب/ أثره /الأمم المتحدة تقدم دراما	مضيعة للوقت/ كاذبة/محبطة/ لا تحرز تقدم	الحزن /الأسف/ الاستنكار / الخيبة / الملل/ عدم الموافقة	سلبى	

- كشفت نتائج الجدول السابق عن عدة مؤشرات خاصة بالمنظمات والهيئات الفاعلة منها:

- أنه بالنظر لطبيعة تحليل المشاعر تجاه حماس يمكننا ملاحظة غلبة مشاعر الثقة والتقبل والاهتمام والإعجاب على التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب القناتين مع اختلاف النهج والطريقة التي عبر بها المستخدمين عن حماس فيإيجابية Al Jazeera English تمثلت في الدفاع عن المقاومة ودعم حماس، بينما تمثلت إيجابية CNN في التوصل لحلول وتقديم المساعدات، أما بالنسبة للتعليقات السلبية لمستخدمي حساب القناتين دار أغلبها حول مشاعر الحزن والأسف والاستنكار والانزعاج وعدم الموافقة؛ لذلك تكررت صفة إرهابية ومجموعات مسلحة عليها.
- رأى مستخدمي حساب القناتين أن مجلس الأمن والأمم المتحدة هما منظمة واحدة تعمل بنفس القوانين وتخدم مصالح الدول الكبرى، فجاءت التعليقات الإيجابية للمنظمتين واحدة تقريباً، وتمثلت في مشاعر الثقة والاهتمام والتقبل، وذلك من خلال ترديد عبارات تشير إلى سعيهم لاحتواء الأزمة وإحلال السلام، كما ذهبت نسبة أخرى من التعليقات السلبية لمستخدمي حساب القناتين إلى مشاعر الحزن والأسف والاستنكار والخيبة والملل وعدم

الموافقة، واعتبرت جهود مجلس الأمن والأمم المتحدة مضيعة للوقت ومحبطة؛ نتيجة عدم إحرازهم تقدم في المساعي السلمية.

ثالثاً: القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب القناتين تجاه القوى الفاعلة

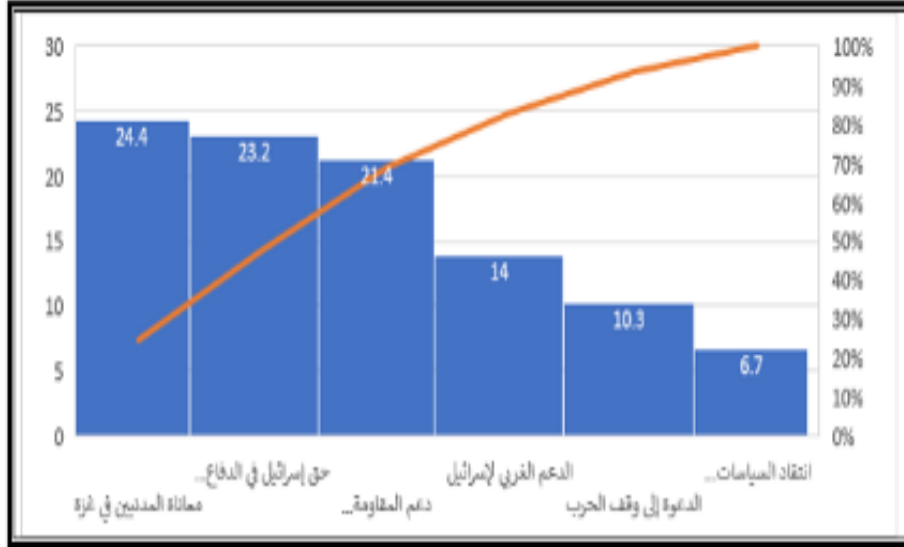
تم استخدام خوارزمية Latent Dirichlet Allocation (LDA) التي تهتم باستخراج القضايا أوالموضوعات الهامة عن طريق تحليل الكلمات الرئيسية المستخدمة من قبل المستخدمين واستنباط القضايا المهمة المشار إليها بتعليقاتهم، وبالتالي تم تصنيف القضايا بناء على أعلى تماسك للقضية في السُحب الكلامية؛ وذلك بتحديد الكلمات الأكثر تكراراً في كل قضية، حيث استخدمت الكلمات لتزويد كل قضية بدرجة من التفسير الدلالي من خلال أوصافها.

جدول (14) يوضح القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة Al Jazeera English بالفيديو تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة

القناة		القضايا المحورية
Al Jazeera English	ك	
24.4%	37253	معاناة المدنيين في غزة
23.2%	35462	حق إسرائيل في الدفاع عن أمنها
21.4%	32795	دعم المقاومة الفلسطينية
14.0%	21335	الدعم الغربي لإسرائيل
10.3%	15752	الدعوة إلى وقف الحرب
6.7%	10346	انتقاد السياسات الإسرائيلية
100%	152943	الإجمالي

- يتضح من نتائج الجدول السابق أن هناك ستة قضايا محورية بارزة ظهرت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة Al Jazeera English بالفيديو تجاه القوى الفاعلة أثناء حرب غزة (طوفان الأقصى)، حيث جاءت قضية "معاناة المدنيين في غزة" في الترتيب الأول بنسبة (24.4%)، يليها في الترتيب الثاني بفارق بسيط قضية "حق إسرائيل في الدفاع عن أمنها" بنسبة (23.2%)، ثم قضية "دعم المقاومة الفلسطينية" في الترتيب الثالث بنسبة (21.4%)، تلتها قضية "الدعم الغربي لإسرائيل" في الترتيب الرابع بنسبة (14.0%)، وجاءت قضية "الدعوة إلى وقف الحرب" في الترتيب الخامس بنسبة (10.3%)، وفي الترتيب السادس والأخير بنسبة (6.7%) جاءت قضية "انتقاد السياسات الإسرائيلية".

- ويمكن تفسير حصول قضية حق إسرائيل في الدفاع عن أمنها على الترتيب الثاني بفارق بسيط جداً عن قضية معاناة المدنيين في غزة أن كثير من مستخدمي حساب قناة Al Jazeera English على الفيسبوك يعتقد أن القناة تتبنى موقفاً متحيزاً لصالح غزة، مما يدفعهم إلى مهاجمتها ورفض وجهة نظرها، ويعتبرون أن تغطيتها للأحداث لا تتسم بالحيادية والموضوعية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني الآتي:



شكل (30) يوضح القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة AI Jazeera English بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة

جدول (15) يوضح القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة CNN بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة

CNN		القناة	القضايا المحورية
%	ك		
36.3	30656	دعم إسرائيل والدفاع عنها	
22.1	18655	احترام القوانين الدولية	
20.4	17252	الانتقاد الدولي لإسرائيل	
12.6	10654	المنظمات وتهدة الأزمة	
8.6	7275	السلام والتفاوض	
100%	84492	الإجمالي	

- يتضح من نتائج الجدول السابق أن هناك خمسة قضايا محورية بارزة ظهرت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة CNN بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة أثناء حرب غزة (طوفان الأقصى)، حيث تصدرت قضية " دعم إسرائيل والدفاع عنها " القضايا المحورية بنسبة (36.3%)، يليها بفارق كبير في الترتيب الثاني قضية " احترام القوانين الدولية " بنسبة (22.1%)، ثم جاءت في الترتيب الثالث بنسبة (20.4%) قضية "الانتقاد الدولي لإسرائيل"، تلتها قضية " المنظمات وتهدة الأزمة " في الترتيب الرابع بنسبة (12.6%)، وفي الترتيب الخامس والأخير جاءت قضية " السلام والتفاوض " بنسبة (8.6%).

- ويمكن إرجاع حصول قضية دعم إسرائيل والدفاع عنها على الترتيب الأول إلى أن مستخدمي حساب قناة CNN الإنجليزية على الفيسبوك أغلبه أجنبي يَدعم إسرائيل في حقها بالدفاع عن أراضيها وسيادتها وحماية مواطنيها، ويلقي باللوم علي حماس باعتبارها المتسبب الأول في الحرب، وتعتبر هذه نتيجة منطقية لأن هذه القناة أمريكية تُدعم إسرائيل وترويج لفكرة أن ما تقوم به رد فعل وليس فعل، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني الآتي:



شكل (31) يوضح القضايا المحورية الواردة بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة CNN بالفيسبوك تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة

رابعاً: اتجاه مشاعر المستخدمين نحو تغطية قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيسبوك لأخبار القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة (طوفان الأقصى)



- يُظهر شكل (32) تصورًا لسحابة الكلمات الخاصة باتجاه مشاعر المستخدمين نحو تغطية قناة Al Jazeera English بالفيديو لأخبار القوى الفاعلة، وبمنظرة عامة للكلمات الرئيسية نجد أن سحابة الكلمات لخصت انقسام مشاعر المستخدمين في اتجاهين الاتجاه الأول: وهو الأغلب وهذا بناء على حجم الكلمات المركزية وتكرارها؛ لذلك كان هو الأغلب حيث يرى أصحاب هذا الاتجاه أن القناة متحيزة ومضللة، حيث برزت كلمة " متحيزة Biased " ككلمة محورية كبيرة محاطة بكلمات أخرى تحمل نفس المعنى وتدعم ذلك الاتجاه مثل " زائف False " و " يخفي Hide " و " التناقض Contrary " و " الشك Doubt " و " خاطئ Wrong " و " تضليل Mislead " والتي تشير في مجملها إلى التحيز والشك وعدم الثقة فيما تنقله القناة، وهذا يشير إلى الموقف المعادي الذي اتخذه المستخدمين من القناة والحكم عليها بسبب انتمائها العربي، وفي المقابل نجد الاتجاه الثاني: الذي يرى أن القناة دقيقة وموضوعية، ومثل هذا الاتجاه كلمات " الصدق Honest " و " الدقة Accurate " و " موضوعي Objective " و " الحقيقة Truth " و " الإخبار Tell "، وهذا لتأكيد رؤيتهم حول مصداقية القناة في نقل الأحداث.

- فيما يُظهر الشكل (33) تصورًا لسحابة الكلمات الخاصة باتجاه مشاعر المستخدمين نحو تغطية قناة CNN بالفيديو لأخبار القوى الفاعلة، وبمنظرة دقيقة نجد أن السحابة عكست السمة العامة للتغطية الإعلامية للقناة فقد هيمنت المصداقية والموضوعية وعدم التحيز في نقل الحقيقة والتعامل مع المعلومات والأخبار بدقة، وهو ما أكدته الشكل السابق من حيث غلبة كلمة " التقارير Reporting " لتمثل الكلمة الأبرز والأكثر تكرارًا وتركيزًا في تغطية القناة والتأكيد على دقة التقارير الإخبارية التي تقدمها القناة، و " شكرًا Thanks " و " محترم Respected " و " الحقيقة Truth " و " غير متحيز Unbiased " و " قناة CNN Channel " وجاءت تسميت القناة CNN بشكل صريح في السحابة لتوجيه رسالة بأن القناة تسمح للمستخدمين بإبداء آرائهم عن طريق " التعليقات Comments " على المنشورات.

- واتفقت هذه النتيجة مع دراسة هبة الله نصر حسن (2024)⁽⁹⁸⁾ التي كشفت عن أن توظيف القوى الفاعلة داخل النصوص الخبرية لتغطية مواقف وأحداث صراع تتمثل في توجيه التغطية عبر الاختيار المقصود للمصادر المنتمية لأطراف الحرب، وعبر توظيف تصريحات القوى الفاعلة وتتابع الأحداث داخل بنية القصص الخبرية، وتتفق أيضًا مع نتائج دراسة منى الحديدي وآخرون (2024)⁽⁹⁹⁾ والتي كشفت أن توجهات القنوات تؤثر بشكل كبير على تغطية أخبار القوى الفاعلة، فلقد أشار التحليل إلى أن قناة الجزيرة وقناة القاهرة الإخبارية لديهم انحياز واضح للجانب الفلسطيني، بينما قناة فرانس 24 وقناة الحرة الأمريكية لديهم انحياز للجانب الإسرائيلي، وكذلك تتفق أيضًا مع دراسة Mamona, et. al (2024)⁽¹⁰⁰⁾ التي كشفت أن تفسير وجهات النظر السياسية في الأخبار يتم من خلال التقارير الإخبارية المتحيزة، مما يخلق تحيزًا في مواقف الجمهور .

خامساً: اتجاه قناتي CNN - Al Jazeera English بالفيسبوك نحو أخبار القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة (طوفان الأقصى)



- يُظهر شكل (34) تصورًا لسحابة الكلمات الخاصة باتجاه قناة Al Jazeera English بالفيسبوك نحو أخبار القوى الفاعلة، وبتأمل السحابة نجد أنها تعكس موضوعًا محوريًا وهو الصراع بين إسرائيل وحماس، مع التركيز على الحرب والقصف والرهائن، وهناك إشارات قوية للعناصر العسكرية والإنسانية في النزاع، حيث احتوت السحابة على كلمات بارزة مثل "إسرائيل Israel" و" حماس Hamas" و "الحرب War" هذه الكلمات تشير بوضوح إلى الصراع الإسرائيلي الفلسطيني وخصوصًا فيما يتعلق بالمواجهة العسكرية، وكلمة "رهائن Hostages" التي تشير إلى الرهائن الذين تم استخدامهم كورقة ضغط خلال الصراع، مما يعكس جانبًا إنسانيًا من النزاع، وكلمة "القصف Bombardment" التي تشير إلى القصف الذي يحدث أثناء الحرب سواء كان من قبل القوات الإسرائيلية أو من قبل حماس وهو أحد أشكال العنف المستخدمة، وكلمة "الصهيانية Zionists" التي تشير إلى الحركة الصهيونية باعتبارها جزء من المشكلة السياسية في المنطقة، وكلمة "التطهير العرقي Ethnic Cleansing" التي تعني التهجير فلقد مثلت هذه القضية منعطفًا خطيرًا في الصراع بين الطرفين .

- فيما يُظهر الشكل (35) تصورًا لسحابة الكلمات الخاصة باتجاه قناة CNN بالفيسبوك نحو أخبار القوى الفاعلة، حيث عكست السحابة نظرة سلبية تجاه الدور السياسي للأطراف المتورطة، مع التركيز على المعلومات المضللة والإشاعات مثل "أكاذيب Lies" و " زائف Fake"، وتكرار كلمات مثل "حرب War" و "احتلال Occupation" و "فوضى Chaos" و" غارات جوية Air strikes" لتوضح أن هناك اهتمام بالمظاهر العنيفة للصراع، واتفقت

هذه النتيجة مع دراسة **Princewilliams (2024)**⁽¹⁰¹⁾ التي توصلت إلى وجود تأثير لوسائل التواصل الاجتماعي على سرديات الصراع، ووجود تحديات فرضها انتشار المعلومات المضللة، والافتقار إلى آليات قوية للتحقق من الحقائق، وتتفق أيضاً مع دراسة **Max Hugo (2024)**⁽¹⁰²⁾ التي كشفت وجود اختلافات كبيرة في تغطية الجزيرة الإنجليزية و CNN لأحداث غزة.

ملخص نتائج الدراسة:

اهتمت هذه الدراسة برصد مشاعر مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي تجاه القوى الفاعلة أثناء الحرب على غزة (طوفان الأقصى) وتحليلها وتفسيرها، ولقد قدمت هذه الدراسة رؤى أعمق حول هذه الآراء والمشاعر، وقد اشتملت عينة الدراسة التحليلية على تعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناتي **AI Jazeera English - CNN** بالفيديو والمتعلقة بالقوى الفاعلة خلال مدة الدراسة والتي بلغت (237435) تعليق من (20659) منشور، ولقد كشفت النتائج التحليلية للدراسة عن الآتي:

- أكدت النتائج وجود تفاوت كبير في حجم تغطية قناتي الدراسة لمنشورات القوى الفاعلة بالفيديو لصالح حساب قناة **AI Jazeera English**، وقد يرجع هذا الأمر لطبيعة الحدث وارتباطه إقليمياً وعقائدياً بالمنطقة العربية والإسلامية؛ ومن ثم قدم الحساب الرسمي لقناة **AI Jazeera English** على الفيديو تغطية مكثفة ومستمرة للحرب منذ اليوم الأول، وهو ما لم يحدث بالقدر والكيفية نفسها في الحساب الرسمي لقناة **CNN** التي لم تتعامل مع الحرب بمنطق أهميتها وتداعياتها الإنسانية والسياسية.
- اهتم مستخدمي حساب قناة **AI Jazeera English** على الفيديو بشكل كبير في تعليقاتهم بطرفي الصراع الأساسيين وهما غزة بنسبة (59.4%) وإسرائيل بنسبة (35.5%)، في حين شغلت الولايات المتحدة الأمريكية أولي اهتمامات مستخدمي حساب قناة **CNN** على الفيديو بنسبة (42.2%).
- اشترك مستخدمي حساب قناتي الدراسة على الفيديو في ترتيب الرؤساء والشخصيات الفاعلة حيث جاء نتنياهو في الترتيب الأول ثم بايدن ثم محمود عباس، كما أظهرت السحب الكلامية للقناتين مشاعر سلبية كانت أقرب للاتهامات المباشرة منها عن الوصف تجاه الرؤساء والشخصيات الفاعلة.
- ووفقاً للتحليل الكيفي فيما يتعلق بتصنيف المشاعر والتعليقات الإيجابية والسلبية الدالة علي الأدوار والصفات المنسوبة للدول الفاعلة نجد سيطرة مشاعر الحب والثقة والاهتمام والإعجاب والدعم على التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب قناة **AI Jazeera English** تجاه الولايات المتحدة الأمريكية، بينما تجلت مشاعر الحب والدعم والتقبل على التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب قناة **CNN**، أما فيما يتعلق بالتعليقات السلبية فسيطرة مشاعر الحزن والأسف والغضب والكرهية والانزعاج والخوف والاستنكار والاشمئزاز بالقناتين، وبالنسبة لغزة ركزت أغلب التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب القناتين تجاه غزة على مشاعر الدعم والحب والفرح والاهتمام والتقبل والإعجاب والثقة والتعاطف، في المقابل ظهرت مشاعر الحزن والأسف والخوف والاستنكار والاشمئزاز والغضب والكرهية

وعدم الموافقة في التعليقات السلبية، أما إسرائيل فقد سيطرة مشاعر الدعم والحب والثقة والإعجاب والتعاطف على التعليقات الإيجابية لمستخدمي حساب القناتين نحوها، بينما سيطرة مشاعر الكراهية والغضب والحزن الانزعاج والاشمئزاز على التعليقات السلبية لمستخدمي حساب القناتين .

- أظهر التحليل ستة قضايا محورية بارزة ظهرت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة AI Jazeera English بالفيديو تجاه القوى الفاعلة أثناء حرب غزة، حيث جاءت قضية " معاناة المدنيين في غزة " في الترتيب الأول بنسبة (24.4%)، يليها في الترتيب الثاني بفارق بسيط قضية "حق إسرائيل في الدفاع عن أمنها " بنسبة (23.2%)، وفي الترتيب السادس والأخير جاءت قضية "انتقاد السياسات الإسرائيلية " بنسبة (6.7%).
- أظهر التحليل خمسة قضايا محورية بارزة ظهرت بتعليقات المستخدمين على منشورات حساب قناة CNN بالفيديو تجاه القوى الفاعلة أثناء حرب غزة، حيث جاءت قضية " دعم إسرائيل والدفاع عنها " في الترتيب الأول بنسبة (36.3%)، يليها بفارق كبير في الترتيب الثاني قضية " احترام القوانين الدولية " بنسبة (22.1%)، وفي الترتيب الخامس والأخير جاءت قضية " السلام والتفاوض " بنسبة (8.6%).
- كشفت سحابة الكلمات الخاصة باتجاه مشاعر المستخدمين نحو تغطية قناة AI Jazeera English بالفيديو لأخبار القوى الفاعلة عن رؤيتهم لتحيز التغطية واعتمادها على التضليل، حيث برزت كلمة " متحيزة Biased " ككلمة محورية وهو ما يشير إلى الموقف المعادي الذي اتخذه المستخدمين من القناة والحكم عليها بانتمائها العربي، وعلى النقيض تمامًا نجد أن سحابة قناة CNN هيمنت عليها المصادقية والموضوعية وعدم التحيز.
- ركزت سحابة الكلمات الخاصة باتجاه قناة AI Jazeera English بالفيديو نحو أخبار القوى الفاعلة على محوري الصراع إسرائيل وحماس، مع التركيز على الحرب والقصف والرهائن، فيما ركزت سحابة كلمات قناة CNN على الدور السياسي السلبي للأطراف المتورطة.

توصيات ومقترحات الدراسة:

- الاهتمام بإعداد دورات تدريبية وورش عمل لأعضاء هيئة التدريس والباحثين لتنمية مهارات التعامل مع البيانات الضخمة وكيفية تحليل المشاعر، وأبرز الأدوات المستخدمة للتحليل.
- الاستعانة بأدوات تحليل المشاعر وغيرها من الأدوات الجديدة باعتبارها أدوات منهجية بديلة لدراسة الظواهر المرتبطة بمواقع التواصل الاجتماعي، لأنها تعطي نتائج أكثر دقة لأراء ومشاعر المستخدمين من أدوات القياس التقليدية؛ مما يؤدي إلى تحسين الاستقرار الاجتماعي والسلامة العامة داخل المجتمع.
- تصميم أداة تستخدم في بحوث تحليل المشاعر للمحتوى المكتوب باللغة العربية لتصنيف مشاعر المحتوى أسوةً بأدوات تحليل المشاعر المكتوبة باللغة الإنجليزية التي تحلل المشاعر بشكل تفصيلي.

- لا ينبغي الاقتصار في تقديم نتائج تحليل المشاعر على التحليلات الكمية للمشاعر لأنها ليست مجرد أرقام، بل هي تفاعلات بين بشر؛ لذلك لابد من التعبير عن هذه النتائج وتفسيرها كميًا.
- إجراء مزيد من دراسات تحليل المشاعر لمستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي لقياس الرأي العام الافتراضي.
- إجراء دراسات بينية يتعاون فيها باحثي الإعلام والحاسبات حيث يعد تحليل المشاعر مجال بحثي جديد متعدد التخصصات ينتمي بشكل كبير إلى علوم الحاسب، وبالتالي يمكن توظيفه بشكل كبير في الدراسات الإعلامية لإثرائها وإعطائها أبعاد تفسيرية جديدة عند مناقشة نتائج تحليل محتوى وسائل التواصل الاجتماعي، والاستفادة من هذا التعاون في الوصول إلى معلومات مفيدة للطرفين.
- إجراء دراسة عن دور القوة الناعمة في إدارة المزاج العام نحو القضايا السياسية.
- إجراء دراسة عن اتجاهات الجمهور نحو دور القوى الناشئة في الصراعات الإقليمية.

المراجع:

- 1) Fadhillah Meisya Carina, Admi Salma, Dony Permana, and Zamahsary Martha. "Sentiment Analysis of X Application Users on the Conflict Between Israel and Palestine Using Support Vector Machine Algorithm", **UNP Journal of Statistics and Data Science**, vol. (2), No. (2), 2024, P 204.
- 2) منى الحديدي، ثريا أحمد البدوي، هبة شاهين، حياة بدر، رشا الحبروني، آية محمد علي، دعاء محمود ، وأميمة محمد عمران. "تغطية المراسلات بالقنوات الإخبارية الناطقة بالعربية للحرب الإسرائيلية على غزة دراسة تحليلية أكتوبر/ نوفمبر 2023"، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد (88)، ص1.
- 3) Antonio Teixeira, Raul M. S. Laureano. "Data extraction and preparation to perform a sentiment analysis using open source tools : The example of a Facebook fashion brand page", **12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies**, 2017, P 2064.
- 4) Ibrahim Said, Azuraliza Abu Bakar, Mohd Ridzwan, and Mohammad Darwich. "Beyond Sentiment Classification: A Novel Approach for Utilizing Social Media Data for Business Intelligence", **International Journal of Advanced Computer Science and Applications**, vol. (11), No. (3), 2020, P 437.
- 5) Handan Cam, Alper Veli Cam, Ugur Demirel, and Sana Ahmed. "Sentiment analysis of financial Twitter posts on Twitter with the machine learning classifiers", **Heliyon**, vol. (10), Issue. (1), 2024, P 1.
- 6) Aiswarya A S, Haritha Rajeev. "Youtube Comment Sentimental Analysis", **Indian Journal of Data Mining**, vol. (4), Issue. (1), 2024, P 5.

- 7) Dwina Sarah, Kemas Muslim. "Sentiment Analysis of the Palestine-Israel Crisis on Social Media using Convolutional Neural Network", **Building of Informatics, Technology and Science**, vol. (6), No. (1), 2024, Pp 334-343.
- 8) Ashagrew Liyih, Shegaw Anagaw, Minichel Yibeyin, and Yitayal Tehone. "Sentiment analysis of the Hamas-Israel war on YouTube comments using deep learning", **Scientific Reports**, vol. (14), No. (1), 2024, Pp 1-9.
- 9) حسن محمد، ياسمين صلاح . "منصات التواصل الاجتماعي كساحة حرب رقمية موازية: دراسة تحليلية لحملات مقاطعة المنتجات الداعمة للحرب الإسرائيلية على غزة 2023 باستخدام أدوات التحليل الشبكي وتحليل السمّية"، **مجلة البحوث والدراسات الإعلامية**، المجلد (28)، العدد (28)، 2024، ص ص 9 - 92.
- 10) Fadhillah Meisya Carina, et.al. **Op. cit**, Pp 204-212.
- 11) حسام فايز عبد الحي. "تفاعل الجمهور مع المضامين المتعلقة "بالحرب على غزة 2023" عبر الصفحات الإخبارية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة في إطار البيانات الضخمة وفق أسلوب تحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات"، **مجلة البحوث الإعلامية**، العدد(69)، الجزء(3)، 2024، ص ص 1445- 1506.
- 12) Nurul Anisa, Ivone Harjoko, and Rachmad Khadifa. "A Case Study of the Hashtag #FreePalestine: Cultural Communication and Public Opinion Transformation", **Ilomata International Journal of Social Science**, vol. (4), Issue. (4), 2023, Pp 787-803.
- 13) محمد خليفة المعاينة. "تحليل المشاعر لتفاعلات المستخدم على وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على الانتخابات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة مؤتة : كلية الدراسات العليا، 2023).
- 14) طاهر محمد أمين، محمد زين، رحاب محمد. "تفاعل الجمهور مع الأحداث الجارية على صفحات التواصل الاجتماعي للصحف المصرية دراسة في إطار تحليل البيانات الضخمة"، **مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية**، المجلد(9)، العدد(46)، 2023، ص ص 1065- 1098.
- 15) Erga atad, Azi lev-on, and Gal yavetz. "Diplomacy under fire: Engagement with governmental versus non-governmental messages on social media during armed conflicts", **Government Information Quarterly**, vol. (40), Issue. (3), 2023, Pp 1-8 .
- 16) Arsal Imtiaz, Danish Khan, Hanjia Lyu, and Jiebo Luo. "Taking sides: Public Opinion over the Israel-Palestine Conflict in 2021", **Published in ICWSM Workshops**, 2022, Pp 1-6.
- 17) سلوى أحمد أبو العلا. "تحليل مشاعر تغريدات تويتر أثناء الانتخابات الرئاسية الأمريكية 2020 باستخدام إطار البيانات الضخمة"، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، المجلد (21)، العدد(2)، 2022، ص ص 1-49.
- 18) Ritika Singh, Ayushka Tiwari. "Youtube comments sentiment analysis", **International Journal of Scientific Research in Engineering and Management**, vol. (5), Issue. (5), 2021, Pp 1-11.
- 19) Iyad Al-Agha, Osama Abu-Dahrooj. "Multi-level analysis of political sentiments using Twitter data: A case study of the Palestinian-Israeli conflict", **Jordanian Journal of Computers and Information Technology**, vol. (5), No. (3), 2019, Pp 195-215.

- 20) منى الحديدية، ثريا أحمد البدوي، هبة شاهين، حياة بدر، رشا الحبروني، آية محمد علي، دعاء محمود، وأميمة محمد عمران. **مرجع سابق**، ص ص 1-60.
- 21) سحر عبد المنعم الخولي. "آليات التحيز في خطاب الصحف الأمريكية تجاه الحرب الإسرائيلية على غزة 2023م: دراسة نقدية مقارنة في ضوء الروايتين الفلسطينية والإسرائيلية"، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد (88)، 2024، ص ص 275-345.
- 22) Mamona, Mahar Zubair, and Malik Salah. "The Construal of Political Perspectives in News Reporting: A Critical Discourse Analysis of CNN and Al-Jazeera", **Pakistan Languages and Humanities Review**, vol. (8), No. (2), 2024, Pp 8-19.
- 23) محمد رضا حبيب. "أطر معالجة مواقع وكالات الأنباء العربية والغربية للحرب الإسرائيلية على غزة بعد عملية طوفان الأقصى 7 أكتوبر 2023 دراسة تحليلية"، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، العدد (29)، 2024، ص ص 373-425.
- 24) مروة محمد علي. "التأطير البصري لصورة معاناة الفلسطينيين خلال أحداث الحرب على غزة بالصحافة الإلكترونية العربية والعالمية"، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد (88)، 2024، ص ص 431-480.
- 25) إيمان عبد الرحيم. "سياسة وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المنشورات المتعلقة بالحرب على غزة 2023 طوفان الأقصى وتأثيرها على المزاج العام لمستخدميها"، **مجلة البحوث الإعلامية**، العدد (71)، الجزء (3)، 2024، ص ص 1775-1866.
- 26) Max Hugo Schoones. "War Through the Wire Al Jazeera and CNN's Framing of the Israel-Gaza War of 2023", **Bachelor thesis**, (Department of Global Political Studies, 2024).
- 27) Nabila Humairo Henarni, Surwandono. "Framing Hamas: a comparative discourse analysis of western and middle eastern media", **Al-Balagh Journal Dakwah dan Komunikasi**, vol. (9), No. (1), 2024, Pp 31 - 54.
- 28) Fentika Zahra, Mahmud Yunus. "Hashtag War in Gaza: An Analysis of the Role of Indonesian Citizens in #JulidFisabilillah from the Transnational Conflict Dimension", **Journal of Communication Studies**, vol. (1), No. (2), 2024, Pp 21-30.
- 29) Nadya Ayu Maharani. "Social media as a primary source of information: Exploring its role in disseminating the current situation in Palestine", **Gema Wiralodra**, vol. (15), No. (1), 2024, Pp 275-281.
- 30) Princewilliams Odera Oguejiofor. "The Role of social media in Shaping Narratives and Perceptions in the Israeli-Gaza Conflict that Escalated on October 2023", **International Journal of Academic Multidisciplinary Research**, vol.(8), Issue. (4), 2024, Pp 74-82.
- 31) رحاب محمد محروس حسين. "سيميائية صورة العدوان على غزة على صفحات المؤسسات الدينية وتفاعلية المستخدمين: الصفحة الرسمية للأزهر الشريف نموذجًا"، **مجلة البحوث الإعلامية**، العدد (69)، الجزء (2)، 2024، ص ص 805-854.

- 32) Mohamed Buheji, Emmanuel Mushimiyimana, and Dunya Ahmed." Empathic Engagement with Gaza: Dynamics, Impact, and Prospects", **International Journal of Management**, vol. (15), Issue. (1), 2024, Pp 132-156.
- 33) Majed Numan, Ashraf Mohammed, Mohammed O. Abu-rahme, and Muhammad Saleh." The Mental Image of The United States of America Among the Jordanian Public After the outbreak of The Gaza War ", **Educational Administration: Theory and Practice journal**, vol. (30), No. (5), 2024, Pp 8896-8903.
- 34) Ertuğrul Buğra Orhan. "The Us Approach to The October7Attacks and The Israel-Hamas Conflict In The Context Of Antony Blinken's Discourses", **İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergis**, vol. (24), No. (2), 2024, Pp 49-58.
- 35) هناء عكاشة. "خطابات المؤثرين السياسيين العرب عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول حرب طوفان الأقصى"، **مجلة البحوث والدراسات الإعلامية، المجلد (27)، العدد (27)، 2024، ص ص 241-314.**
- 36) Raphael Benlevi, Amnon Cavari, and Lesley Terris. "Global public opinion toward Israel: mapping and assessing the determinants of public attitudes in 45 countries", **Israel Affairs**, vol. (25), Issue. (6),2019, Pp 1006-1025.
- 37) هبة أحمد رزق. "معالجة صفحات القنوات الإخبارية الموجهة باللغة العربية على مواقع التواصل الاجتماعي لأحداث طوفان الأقصى2023"، **المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري، المجلد (6)، العدد (1)، 2024، ص ص 534-607.**
- 38) Abbas Çelik, Nevfel Boz, and Khalid El-awaisi. "The Role of X “Twitter” in the Palestinian-Israeli Conflict a Focus on MFA’s Official Accounts", **Journal of International Studies**, vol. (8), No. (1), 2024, Pp 1-13.
- 39) هبة الله نصر حسن. "توجيه القوى الفاعلة لسياق التغطية الإخبارية لخطاب أحداث حرب غزة السابعة (طوفان الأقصى السيواف الحديدية) في موقعي القاهرة الإخبارية و CNN بالعربية"، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد (88)، 2024، ص ص 191-273.**
- 40) Ahmad Abdel Tawwab, Wafya Hamouda, Walid Reda, and Hoda Soliman."The role of metaphor in the Israeli Palestinian conflict a cognitive linguistic approach", **Cogent Arts & Humanities**, vol. (11), No. (1), 2024, Pp 1-20.
- 41) إيمان متولي محمد عرفات. "خطاب افتتاحيات الصحف العربية والغربية على مواقعها الإلكترونية تجاه أحداث غزة (طوفان الأقصى)"، **مجلة البحوث الإعلامية، العدد (71)، الجزء (2)، 2024، ص ص 813-930.**
- 42) Adelia Ratna, Regina Michelle, Lucio Castanheira, and Septyanto Galan." An Exploration of the Existence and Humanitarian Role of The ICRC in Resolving the Palestinian-Israeli Conflict in the Gaza Region", **AL-IMARAH journal of Islamic government and politics**, vol. (9), Issue. (1), 2024, Pp 11-20.
- 43) Mamoon Bashir. "United Nation’s role in conflict resolution: an analysis of Palestine Israel conflict", **Journal of Arts and Social Sciences**, vol. (11), No. (1), 2024, Pp107-115.

44) Xavier Pons Rafols. "The war in Gaza and the Israeli Palestinian conflict: a turning point in the midst of an endless cycle of violence", **Euro Mediterranean Journal of International Law and International Relations**, Issue. (12), 2024, Pp1-53.

45) محمد مصطفى رفعت. "الخطاب الدعائي الصهيوني عبر موقع تويتر أثناء الحرب الرابعة على غزة 2021 دراسة تحليلية"، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد (78)، 2022، ص ص 491 - 532 .

46) <https://www.skynnewsarabia.com/world/1665338->

[%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D9%86-%D9%81%D8%B9%D9%84%D8%AA-](https://www.skynnewsarabia.com/world/1665338-%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D9%86-%D9%81%D8%B9%D9%84%D8%AA-)

[%D8%A7%D9%95%D8%B3%D8%B1%D8%A7%D9%8A%D9%94%D9%8A%D9%84-%D9%84%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%8A%D8%AC-](https://www.skynnewsarabia.com/world/1665338-%D8%A7%D9%95%D8%B3%D8%B1%D8%A7%D9%8A%D9%94%D9%8A%D9%84-%D9%84%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%8A%D8%AC-)

[%D8%B1%D9%88%D8%A7%D9%8A%D8%AA%D9%87%D8%A7-](https://www.skynnewsarabia.com/world/1665338-%D8%B1%D9%88%D8%A7%D9%8A%D8%AA%D9%87%D8%A7-)

[%D9%81%D8%B1%D9%86%D8%B3%D8%A7%D8%9F](https://www.skynnewsarabia.com/world/1665338-%D9%81%D8%B1%D9%86%D8%B3%D8%A7%D8%9F), visit in 13-6-2024, in 07:00 pm.

47) هناء محمد عربي. "الحوسبة السحابية وتحليل المشاعر لمستخدمي موقع اليوتيوب نحو الإعلانات التلفزيونية المصرية رمضان 2023: دراسة في التحليل الشبكي"، **المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الإتصال**، العدد (14)، 2023، ص 426 .

48) Kevin Gray, Anna Farzindar. **Natural Language Processing for Social Media**, 2019, available at <https://www.kdnuggets.com/2019/02/natural-language-processing-social-media.html> .

49) Surya Prakash Sharma, Rajdev Tiwari, and Rajesh Prasad. "Opinion Mining and Sentiment Analysis on Customer Review Documents - A Survey", **International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering**, vol. (6), Issue. (2), 2017, P157.

50) ليلي سيد سمير. "تحليل المشاعر القائم على الذكاء الاصطناعي كأداة لتقييم فعالية خدمات المعلومات"، **المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات**، المجلد (4)، العدد (11)، 2022، ص ص 14 : 15 .

51) Ibrahim Said, et.al. **Op. cit**, Pp 437: 438.

52) Ruowei Liu, Xiaobai Yao, Chenxiao Guo, and Xuebin Wei. "Can We Forecast Presidential Election Using Twitter Data? An Integrative Modelling Approach", **Annals of GIS**, vol. (27), No. (1), 2021, P 45.

53) Daniel José Silva Oliveira, Paulo Henrique de Souza Bermejo, and Pâmela Aparecida dos Santos. "Can social media reveal the preferences of voters? A comparison between sentiment analysis and traditional opinion polls", **Journal of Information Technology & Politics**, vol. (14), Issue. (1), 2017, P 37.

54) Ibrahim Said, et.al. **Op. cit**, P 438.

55) Ruowei Liu, et.al. **Op. cit**, P 45.

56) طارق الخليفي. "تنقيب بيانات وسائل التواصل الاجتماعي واستخداماته في البحوث الإعلامية: تحليل المشاعر نموذجًا، مجلة البحوث والدراسات الإعلامية، العدد (8)، 2019، ص 303 .

- 57) Surya Prakash Sharma, et.al. **Op. cit**, P157.
- 58) Daniel José Silva Oliveira, et.al. **Op. cit**, P 37.
- 59) خالد كاظم أبو دوح. "المجال العام الافتراضي وإعادة إنتاج السلفية"، *مجلة الديمقراطية*، مجلد (10)، العدد (38)، 2010، ص45.
- 60) Young Cheon Cho. "The politics of suffering in the public sphere: the body in pain, empathy, and political spectacles", **Ph.D. Dissertation**, (The University of Iowa :The Graduate College, 2009), p4.
- 61) إيمان حسنى. "تعليقات المستخدمين في الصحف الإلكترونية وصلاحياتها لتكوين الرأي العام المصري في المداولات العامة"، *المجلة المصرية لبحوث الرأي العام*، المجلد (11)، العدد (3)، 2013، ص394.
- 62) Terry Flew, bonnie Rui Liu. "Globally networked public spheres? the Australian media reaction to wikileaks", **Global media journal, Australian edition**, vol. (5), No. (1), 2011, P2.
- 63) وليد رشاد زكي. "الشبكات الاجتماعية. محاولة للفهم"، *مجلة السياسة الدولية*، المجلد (46)، العدد(180)، 2010، ص 96.
- 64) Zizi Papacharissi. "The virtual sphere. the internet as a public sphere", **New media & society**, vol. (4), No. (1), 2002, P9.
- 65) Lincoln Dahlberg. "Computer-Mediated Communication and the Public Sphere: a Critical Analysis", **Journal of Computer-Mediated Communication**, vol. (7), Issue. (1), 2001, P 27.
- 66) محمد عبد الحميد. "الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت"، ط1، (القاهرة: عالم الكتب، 2007)، ص271.
- 67) Elizabeth Dubois, Julia Szwarc. "Self-censorship, Polarization, and the 'Spiral of Silence' on Social Media", **Internet Policy & Politics Conference**, 2018, p 4.
- 68) محمد عبد الحميد. مرجع سابق، ص271.
- 69) إنجي عباس أبو العز. "ديناميكية الرأي العام بين الصمت والكسر: دور وسائل الإعلام الجديدة في كسر حاجز الصمت وتأثيره على سلوكيات الجمهور في إطار نموذج SBS: الصمت- كسر- الصمت"، *المجلة العلمية لدراسات الإعلام الرقمي والرأي العام*، المجلد (1)، العدد (2)، 2024، ص206، 209.
- 70) Vishal A. Kharde, Sheetal S. Sonawane. "Sentiment Analysis of Twitter Data: A Survey of Techniques", **International Journal of Computer Applications**, vol. (139), No. (11), 2016, P 5.
- 71) https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%82%D9%86%D8%A7%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D9%8A%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AC%D9%84%D9%8A%D8%B2%D9%8A%D8%A9, visit in 10-7-2024, in 11:00 pm.
- 72) https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D9%8A_%D8%A5%D9%86_%D8%A5%D9%86, visit in 20-7-2024, in 09:00 pm.

- 73) Johannes Breuer, Zoltán Kmetty, Mario Haim, and Sebastian Stier. "User-centric approaches for collecting Facebook data in the "post-API age" : experiences from two studies and recommendations for future research", **Information, Communication & Society**, vol. (26), No. (14), 2023, p 2649:2650.
- 74) نسرين حسام الدين . "تعرض الجمهور المصري لمقاطع الفيديو القصيرة Reels للعدوان الإسرائيلي على غزة 2023 في المنصات الرقمية وانعكاسه على اضطراب ما بعد الصدمة لديهم"، **المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري**، المجلد (6)، العدد (1)، 2024، ص 153.
- 75) عمر ممدوح محمد. "التغطية المصورة لأحداث الحرب على غزة عبر الحسابات الإخبارية على الإنستجرام"، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، العدد (29)، 2024، ص 203 .
- 76) هبة أحمد رزق. **مرجع سابق**، ص 599.
- 77) محمد مصطفى رفعت. **مرجع سابق**، ص 528.
- 78) Dwina Sarah, Kemas Muslim. **Op. cit**, P 340.
- 79) هبة أحمد رزق. **مرجع سابق**، ص 592.
- 80) Majed Numan, et.al. **Op. cit**, P 8898.
- 81) حسام فايز عبد الحي. **مرجع سابق**، ص 1481.
- 82) طاهر محمد أمين وآخرون. **مرجع سابق**، ص 1083 .
- 83) Nurul Anisa, et.al. **Op. cit**, P 787.
- 84) Ritika Singh, Ayushka Tiwari. **Op. cit**, P1.
- 85) Ertuğrul Buğra Orhan. **Op. cit**, P 53.
- 86) Abbas Çelik, et.al. **Op. cit**, P 7.
- 87) Raphael Benlevi, et.al. **Op. cit**, P 1019.
- 88) مروة محمد علي . **مرجع سابق**، ص 476.
- 89) إيمان عبد الرحيم الشرفاوي. **مرجع سابق**، ص 1776.
- 90) Aرسال Imtiaz, et.al. **Op. cit**, P4.
- 91) إيمان متولي محمد عرفات. **مرجع سابق**، ص 914.
- 92) Ahmad Abdel Tawwab, et.al. **Op. cit**, P 18.
- 93) Nabila Humairo, Surwandono. **Op. cit**, P 51.
- 94) Xavier Pons Rafols. **Op. cit**, P 49.
- 95) Adelia Ratna, et.al. **Op. cit**, P 18.
- 96) Nabila Humairo, Surwandono. **Op. cit**, P 48.
- 97) Mohamed Buheji, et.al. **Op. cit**, P 132.
- 98) هبة الله نصر حسن. **مرجع سابق**، ص 191.
- 99) منى الحديدي وآخرون. **مرجع سابق**، ص 1.
- 100) Mamona, et.al. **Op. cit**, P 12.
- 101) Princewilliams Odera. **Op. cit**, P 78.
- 102) Max Hugo Schoones. **Op. cit**, P 37.