Quarterly refereed journal for studies & research (Educational & Human Sciences) No. 31

ISSN (Print) 2596 – 7517
ISSN (Online) 2597 – 307X
FULL PAPER

مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور

The Extent to which Palestinian Prisoners' Affairs Authority Employs Digital Media to Highlight the Suffering of Prisoners' Families from the Public's Perspective

Rawan Abdel Haleem
MA Program of Contemporary Public Relations
An-Najah National University – Nablus / Palestine
Mobile: 00970592950773
rawan15041983@gmail.com

روان صلاح الدين نجيب عبد الحليم
ماجستير في العلاقات العامة المعاصرة
جامعة النجاح الوطنية.

Dr. Farid Abudheir
Associate Prof. at the Department of Communication & Digital Media
An-Najah National University – Nablus / Palestine
Mobile: 00970599266612
Email: farid@najah.edu

د. فريد عبد الفتاح أبوضهير
قسم الاتصال والاعلام الرقمي
جامعة النجاح الوطنية- نابلس – فلسطين

Abstract:

This study aimed to examine the extent to which the Palestinian Commission of Prisoners' Affairs employs digital media to highlight the suffering of prisoners' families from the perspective of the Palestinian public. The study adopted the descriptive-analytical approach and utilized a questionnaire as the primary data collection tool. The study population consisted of Palestinian audiences who follow the digital platforms of the Palestinian Commission of Prisoners' Affairs. Due to the large size of the population and the difficulty of accessing it, a convenience sample of 208 respondents was selected, from which 196 valid questionnaires were collected for analysis, representing 94.2% of the study sample. The study reached several key findings, most notably that the level of the Commission's use of digital media to highlight the suffering of prisoners' families was high from the audience's perspective, with an overall mean score of 3.62 and a percentage of 72.4%. The results also indicate that the mean scores of respondents' answers on the dimension of ease of access to digital content and interaction with it (effort expectancy) were high, with an overall mean of 3.62 and a percentage of 72.4%. Furthermore, the levels of audience follow-up of the Commission's digital media and their intentions to continue following it in the future did not differ according to demographic variables (gender, educational qualification, place of residence, age, and level of social media use).
Keywords: Prisoners' Affairs Authority, digital media, prisoners' families, Palestinian public.

المستخلص

هدفت الدراسة للتعرف على مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي في إبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني، من خلال المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أداة الاستبيان، وتكوّن مجتمع الدراسة من الجمهور الفلسطيني المتابع للمنصات الرقمية ل:هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، ونظراً لكبر حجم المجتمع وصعوبة الوصول اليه تم اختيار عينة متاحة من الجمهور الفلسطيني بلغت (208) مفردة، جمِع منها (196) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (94.2%) من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها: مستوى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور كبير، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.62) وبنسبة مئوية (72.4%)، ويتضح من خلال النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد) كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد) (3.62) وبنسبة مئوية (72.4%)، ولا تختلف مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي).

الكلمات المفتاحية: هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، الإعلام الرقمي، أهالي الأسرى، الجمهور الفلسطيني.

المقدمة

تبرز أهمية الإعلام الرقمي كونه إعلام تفاعلي يقوم على مشاركة الجمهور وتواصله المباشر مع المحتوى الإعلامي، مما يحول المتلقي من عنصر سلبي إلى مساهم فعال في صناعة الخبر ونشره، وكذلك بقدرته على دمج الوسائط المتعددة من نصوص وصور وأصوات وفيديوهات في منظومة واحدة، مما يضفي تنوعا وغنى في أساليب العرض والتأثير، إذ يتسم أيضا بالانتشار الواسع وسرعة الوصول إلى الجمهور من خلال تقنيات الاتصال الحديثة، وبقدرته على تجاوز القيود الزمانية والمكانية، بحيث يمكن للمستخدمين إنتاج أو استهلاك المحتوى في أي وقت ومن أي مكان عبر الأجهزة الإلكترونية المتصلة أو غير المتصلة بالإنترنت، وعليه يتجاوز الدور الإخباري للإعلام التقليدي ليصبح وسيلة للتفاعل والتعبير عن الرأي والمعتقد والموقف من القضايا

المختلفة، ويمثل الإعلام الرقمي بذلك فضاء مفتوحا قائما على التكنولوجيا الحديثة، ومحركات البحث، وشبكات التواصل الاجتماعي التي تتيح تبادل المعلومات والمشاركة في العملية الإعلامية بصورة مباشرة وفعالة (العساف والمواجدة، 2025).

تعد قضية الأسرى الفلسطينيين إحدى أبرز القضايا الإنسانية والسياسية التي يتقاطع فيها البعدان الوطني والانساني، حيث تسعى وسائل الإعلام بمختلف أشكالها إلى تمثيل معاناة الأسرى وعائلاتهم ضمن سرديات متعددة تتراوح بين الإطار الوطني المقاوم والإطار الإنساني التعاطفي، ومع التحول الرقمي المتسارع، أصبح الإعلام الرقمي ساحة رئيسة لتداول القصص الإنسانية للأسرى، ووسيلة فعالة للتعبير عن المعاناة وكشف الانتهاكات وبناء الوعي الجماعي.

وتظهر أهمية الإعلام الرقمي في تعزيز الأداء الإعلامي وإيصال الرسائل المؤسسية بشكل أسرع وأكثر تأثيراً، على الرغم من التحديات في التغطية الإعلامية الأجنبية لقضايا الأسرى الفلسطينيين، مما يشير إلى حاجة المؤسسات الفلسطينية إلى تعزيز حضورها الرقمي للتأثير على الرأي العام الدولي (صعايدة، 2023).

ومن جهة أخرى، تتضح قدرة القنوات الفضائية الفلسطينية والعربية على استخدام الوسائط الرقمية في توصيل المحتوى الإعلامي إلى أوسع جمهور ممكن (القرشي، 2020) في ظل فعالية الإعلام الرقمي في المناصرة وتحفيز الرأي العام والتأثير على السياسات المرتبطة بالأسرى. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى استكمال هذه الجهود من خلال فحص مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي في إبراز معاناة أهالي الأسرى، وذلك من خلال تقييم تصوّر الجمهور لأداء الهيئة في استخدام الإعلام الرقمي وفاعلية هذا الاستخدام في إيصال قضية الأسرى، كما يسعى البحث إلى قياس مدى سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي للهيئة والتفاعل معه من وجهة نظر الجمهور، واستكشاف أثر التأثير الاجتماعي في تعزيز متابعة الجمهور لرسائل الهيئة الرقمية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يشهد الواقع الإعلامي الفلسطيني والعالمي تحولا متسارعا نحو الفضاءات الرقمية، ما جعل من الإعلام الرقمي وسيلة مركزية في إعادة تقديم القضايا الوطنية والإنسانية، وفي مقدمتها قضية الأسرى الفلسطينيين ومعاناة أهاليهم. وعليه، تنبع إشكالية هذا البحث من درجة توظيف الإعلام الرقمي بشكل فعال لإبراز القضايا الإنسانية والاجتماعية، وعلى وجه الخصوص معاناة أهالي الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال الإسرائيلي. فعلى الرغم من التطور الكبير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، إلا أن هناك تفاوتاً واضحاً في مدى قدرة المؤسسات على استثمار هذه الأدوات الرقمية بشكل فعال لتحقيق أهدافها الإعلامية والتأثير على الرأي العام المحلي والدولي.

وعلى الرغم من الانتشار الواسع لاستخدام الإعلام الرقمي في فلسطين، وبسبب تزاحم الأحداث والأخبار في فلسطين، وحيث أن قضية الأسرى تعتبر من القضايا التي تشغل الرأي العام الفلسطيني، فإن دراسة مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية لوسائل التواصل الاجتماعي في أبراز هذه القضية، وتحديداً معناة أهالي الأسرى، هي مسألة ذات أهمية، من هنا، تبرز الحاجة لقياس تقييم المواطنين لأداء الهيئة في استخدام الإعلام الرقمي، وفهم العوامل التي تشجع أو تعيق متابعة محتواها الرقمي، ويبرز السؤال الرئيس للبحث في: **ما مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي في إبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور؟**

وينبثق عن السؤال الرئيس، الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى؟
2. ما مدى سهولة وصول الجمهور إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه؟
3. ما مدى تأثير العوامل الاجتماعية في تعزيز متابعة الجمهور لمحتوى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية عبر الإعلام الرقمي؟
4. ما مدى إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية من حيث جودة المنصات المستخدمة وتحديثها واستجابتها؟
5. هل تختلف مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية: الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل أساسي للبحث في مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي في إبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور، وكذلك تهدف إلى:

1. تقييم مدى إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى (توقع الأداء).
2. قياس مدى سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه من وجهة نظر الجمهور (توقع الجهد).
3. استكشاف تأثير العوامل الاجتماعية على تعزيز متابعة الجمهور لمحتوى الهيئة (التأثير الاجتماعي).
4. تحليل مدى إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى الهيئة تشمل جودة المنصات المستخدمة وتحديثاتها واستجابتها (الظروف الميسرة).
5. دراسة تأثير العلاقة بين مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي في إبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور ومتغيرات: الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من إسهامها في توظيف نظرية الثراء الإعلامي في تحليل أداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في استخدام الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى، وذلك في الإطار الإنساني والحقوقي والذي لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات الإعلامية السابقة على المستوى المحلي. وعليه، تسهم هذه الدراسة في تعميق الفهم النظري لمفهوم الثراء الإعلامي من خلال ربط خصائص الوسائل الرقمية، مثل التفاعل الفوري، وتعدد الإشارات، واستخدام اللغة الطبيعية، بدرجة وضوح الرسائل الإنسانية وقدرتها على تقليل الغموض ونقل معاناة أهالي الأسرى إلى الجمهور بفاعلية.

كما تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من كونها توسّع نطاق تطبيق نظرية الثراء الإعلامي من البيئات التنظيمية والإدارية التي طُبقت فيها تقليدياً إلى المجال الإعلامي الرقمي المرتبط بالقضايا الوطنية والإنسانية، بما يسهم في تطوير استخدامات النظرية. وتوفر نتائج الدراسة إطاراً نظرياً يمكن أن يفيد الباحثين مستقبلاً في دراسة العلاقة بين ثراء الوسيلة الإعلامية واتجاهات الجمهور ومستويات تفاعله مع المحتوى الرقمي، خاصة في القضايا التي تتطلب وسائل اتصال غنية وقادرة على إيصال المعنى بوضوح وعمق.

الأهمية العملية

تتجلى الأهمية في تقديم صورة واقعية لرصد وتقييم تصورات الجمهور الفلسطيني تجاه أداء الهيئة الرقمي. كما أنها تُسهم في تحديد نقاط القوة والضعف في استخدام المنصات الرقمية، مما يؤدي إلى تطوير الاستراتيجيات الاتصالية وتحسين جودة المحتوى وآليات التفاعل مع الجمهور.

وتكتسب الدراسة أهمية لوسائل الإعلام والمؤسسات الإعلامية الرقمية، إذ توفر مؤشرات حول فاعلية الإعلام الرقمي في تسليط الضوء على القضايا الإنسانية وتعزيز التفاعل المجتمعي معها. إضافة إلى ذلك، تعود نتائج الدراسة بالفائدة على أهالي الأسرى من خلال المساهمة في تحسين إيصال صوتهم ومعاناتهم إلى الرأي العام، وتعزيز حضور قضيتهم في الفضاء الرقمي، بما يدعم كسب التأييد المجتمعي والحقوقي لقضيتهم. كما تسهم الدراسة في رفع وعي الجمهور الفلسطيني بأهمية الإعلام الرقمي كأداة للمناصرة والتأثير في القضايا الوطنية والإنسانية.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: الضفة الغربية.

الحدود الزمانية: العام (2025–2026).

الحدود البشرية: الجمهور الفلسطيني في الضفة الغربية.

تعريف المصطلحات

الإعلام الرقمي: هو الإعلام الذي يوظف تقنيات الاتصال والمعلومات الحديثة لدمج الوسائط التقليدية، كالنص والصورة والصوت والفيديو، مع القدرات التفاعلية لأجهزة الحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصال، بهدف الوصول إلى أوسع شريحة من الجمهور وتحقيق تفاعل مباشر معه، حيث يتيح إنتاج المحتوى الإعلامي ونشره وتبادله

عبر الإنترنت أو الأجهزة الإلكترونية المتصلة أو غير المتصلة به، مما يمكن الأفراد من المشاركة الفاعلة في العملية الإخبارية وصنع الخبر والتعبير عن الرأي بسرعة وديناميكية تفوق الإعلام التقليدي (العساف والمواجدة، 2025).

الأسرى الفلسطينيين: هم الأسرى الذين تعرضوا للسجن بتهم أمنية تعلق بمقاومة الاحتلال الإسرائيلي بشتى الطرق (احمد، 2023).

هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية: هي الوريث الرسمي والقانوني لوزارة شؤون الاسرى والمحررين التي كانت تأسست بمرسوم رئاسي عام (1998)، حيث تشكلت الهيئة بموجب مرسوم رئاسي بتاريخ (29-5-2014) تم بموجبه إنشاء هيئة مستقلة إداريا وماليا تتبع لمنظمة التحرير الفلسطينية، وهي المرجع السياسي والاجتماعي والقانوني الرسمي لقضية الأسرى والأسيرات الفلسطينيين والعرب في سجون الاحتلال الاسرائيلي، والمدافعة عن حقوقهم الإنسانية والقانونية بموجب القانون الدولي ومواثيق الهيئات الدولية ومؤسسات حقوق الانسان وقراراتها، والسعي إلى إطلاق سراحهم وتوفير الحماية القانونية والخدماتية لهم دون تمييز سياسي أو اجتماعي أو عرقي (هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، 2025).

الإطار النظري

نظرية الثراء الإعلامي

تشير نظرية الثراء الإعلامي، كما يوضحها (Daft) و(Lengel) و(Trevino)، أن الهدف الأساس من الاتصال هو تقليل الغموض وعدم اليقين من خلال استخدام وسائل اتصال قادرة على نقل المعاني بوضوح. ويُقاس ثراء الوسيلة بقدرتها على توفير رجع الصدى الفوري، وتعدد القنوات الاتصالية، وتنوع اللغة، والتركيز الشخصي، حيث تختلف الوسائل الإعلامية في درجة ثرائها تبعاً لتوافر هذه المعايير. وتؤكد النظرية أن الوسائل الأكثر ثراءً، خاصة تلك التي تتيح التفاعل ثنائي الاتجاه وتنقل الصوت والصورة، تكون أكثر فاعلية في توصيل الرسائل المعقدة وخفض الضبابية مقارنة بالوسائل الأقل ثراءً (حسن، 2016).

وتفترض نظرية الثراء الإعلامي (مصطفى، 2020) ما يلي:

- تفترض أن درجة ثراء الوسيلة الإعلامية تزداد كلما وفّرت رد فعلٍ فوريّ، واستخدمت إشارات ورموزاً متعددة في عملية الاتصال، مما يسهم في تقليل الغموض وزيادة وضوح الرسائل الاتصالية.
- كما تفترض أن استخدام الوسائل الإعلامية الأكثر ثراءً يؤدي إلى أداء أفضل في معالجة المهام الاتصالية التي تتسم بالتعقيد والالتباس، في حين يكون استخدام الوسائل الأقل ثراءً أكثر فاعلية في التعامل مع المهام البسيطة والواضحة.
- تفترض النظرية أن الوسيلة الإعلامية تُعد وسيلة ثرية عندما تتيح إمكانية رجع الصدى بسهولة، وتستخدم قنوات متعددة لنقل المعنى، وتقدم رسائل مفصلة ومخصصة للأفراد، وتعتمد على اللغة الطبيعية التي تحاكي التواصل الإنساني المباشر.

– تشير افتراضات النظرية إلى أن زيادة مستوى الثراء الإعلامي للوسيلة ينعكس إيجاباً على اتجاهات الجمهور نحوها، حيث يميل الجمهور إلى التفاعل بشكل أكبر مع الوسائل التي توفر بيئة اتصالية غنية وفعالة.

– تفترض النظرية كذلك أن اختلاف درجات الثراء الإعلامي بين الوسائل يؤدي إلى تباين مستويات الارتباط والانغماس لدى الجمهور، خاصة في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي، حيث ترتبط الوسائل الأكثر ثراءً بمستويات أعلى من التفاعل والمشاركة.

تنسجم نظرية الثراء الإعلامي مع موضوع هذه الدراسة، إذ تُعد المنصات الرقمية وسائط غنية بطبيعتها لما توفره من تفاعل فوري، وتعدد في الإشارات والرموز، وقدرة على نقل المحتوى الإنساني والحقوقي بصيغ متعددة، مما يسهم في تقليل الغموض وتعزيز وضوح الرسائل المتعلقة بقضية الأسرى لدى الجمهور.

كما تنسجم النظرية مع طبيعة قضية معاناة أهالي الأسرى التي تتسم بحساسية إنسانية وتعقيد سياسي واجتماعي، حيث يُتوقع أن يؤدي توظيف الهيئة لوسائل إعلام رقمية غنية، تتيح رجع الصدى والتفاعل ثنائي الاتجاه، إلى تحسين إدراك الجمهور لأداء الهيئة وتعزيز فهمه للمحتوى المقدم وتفاعله. وتشير افتراضات النظرية كذلك إلى أن ارتفاع درجة ثراء الوسيلة ينعكس إيجاباً على اتجاهات الجمهور ومستويات ارتباطه تفاعله، الأمر الذي يفسر أهمية دراسة سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي للهيئة وجودة بيئتها الرقمية وتأثير العوامل الاجتماعية في متابعة الجمهور لمنصاتها.

الاعلام الرقمي

يشير مصطلح الاعلام الرقمي لوصف التطبيقات الإعلامية على التكنولوجيا الرقمية، مثل: التلفزيون الرقمي، والراديو الرقمي وغيرهما، أو للإشارة إلى أي نظام أو وسيلة إعلامية تندمج مع الكمبيوتر والإنترنيت، حيث تتم معالجة البيانات وتبادلها من خلال التقنيات الرقمية، ويطلق عليه الإعلام التفاعلي (توفيق، 2020). وتعد الوسائل الرقمية الحديثة، وعلى رأسها الإنترنت وما تحمله من مواقع تواصل ومصادر معلومات، من أبرز مظاهر الإعلام الرقمي في العصر الحديث، حيث تسهم في نقل المعلومات وتبادلها وتعزيز التواصل الاجتماعي بين المؤسسات والجمهور الخارجي (الشريف والسلمي، 2025).

خصائص الإعلام الرقمي

يمكن تلخيص خصائص الإعلام الرقمي فيما يلي:

– **التفاعلية:** تتيح للمستخدمين التفاعل مع المحتوى من خلال التعليقات، والمشاركة، والتقييم، والتفاعل مع العناصر المتاحة، مما يحوّل الجمهور من متلقٍ سلبي إلى مشارك فاعل في العملية الاتصالية (علي، 2022 ;Zagorulko et al, 2025).

– **اندماج الوسائل:** يتسم الإعلام الرقمي بدمج أشكال متعددة من الوسائط في بيئة واحدة، مثل النصوص والصوت والفيديو والرسوم التوضيحية، مما يخلق تجربة متعددة الأبعاد لدى المستخدم ويعزز عملية التفاعل والمشاركة في المحتوى الرقمي (Dahiya, 2025).

- **دور المستخدم كمنتج للمحتوى:** في بيئة الإعلام الرقمي يصبح المستخدمون قادرين على إنتاج المحتوى بأنفسهم ونشره عبر المنصات الرقمية، مما يعزز مفهوم المشاركة المجتمعية في نشر الأخبار والمعلومات (Bolin, 2021).

وقد أسهمت خصائص الإعلام الرقمي في خلق بيئة إعلامية مختلفة عن الإعلام التقليدي، حيث لم يعد الجمهور مجرد متلقٍ سلبي، بل أصبح مشاركاً فاعلاً في صناعة المحتوى الإعلامي واتخاذ القرارات الاتصالية، مما يزيد من أثر الإعلام الرقمي على القضايا الحساسة والمعقدة، مثل قضايا الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال. فالإعلام الرقمي يتيح للقنوات والمؤسسات الإعلامية إمكانية جمع الأخبار من مصادر متعددة تشمل صفحات التواصل الاجتماعي الرسمية للمؤسسات، وصفحات النشطاء، وحتى دور المواطن الصحفي، وهو ما يسمح بتغطية أحداث آنية وفورية (مراد، 2019).

الإعلام الرقمي وقضايا الأسرى

يُظهر الإعلام الرقمي قدرته على تجاوز القيود التقليدية للوسائط الإعلامية، حيث يتيح الوصول المباشر إلى جمهور واسع محلياً ودولياً، وهو ما يوفر إمكانيات أكبر للمنصات الفلسطينية والمناصرة الرقمية لنقل الرسائل الإنسانية والحقوقية المتعلقة بالأسرى (حماد، 2022).

ويعكس هذا التحول التكنولوجي نمطاً جديداً من الاتصال، يعتمد على المرونة والتفاعلية والتعددية في الوصول للمعلومة، وهو ما مكن المؤسسات الفلسطينية الداعمة للأسرى، مثل هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، ومؤسسة الضمير، من صياغة محتوى رقمي متكامل، قادر على استهداف شرائح مختلفة من الجمهور، وتحفيز المشاركة والتفاعل، وإحداث تغيير ملموس في وعي الرأي العام المحلي والدولي تجاه قضايا الأسرى (حماد، 2022). فالإعلام الرقمي يلعب دوراً محورياً في مواجهة التحيز الإعلامي الأجنبي، إذ غالباً ما تفتقر التغطية الإعلامية الأجنبية لموضوعية معالجة أخبار الأسرى الفلسطينيين بل يلاحظ وجود إهمال متعمد لقضيتهم، وإخفاء للحقائق المتعلقة بحقوقهم (صعايدة، 2023).

وتعكس الطريقة التي تعرض بها وجهات نظر الأسرى واختيار مصادر المعلومات الموقف السياسي للدول التي تبث منها هذه القنوات. ولذلك، أصبحت المنصات الرقمية الفلسطينية أداة حيوية لإيصال الرسائل الدقيقة، وتسليط الضوء على الانتهاكات، وتشكيل ضغط سياسي ودولي لدعم حقوق الأسرى (أطبيقة، 2023).

وتأتي أهمية الإعلام الرقمي في إطار المناصرة الرقمية لقضية الأسرى، حيث تستثمر المؤسسات الفلسطينية في هندسة الجمهور باستخدام نظريات الأجندة والأطر الإعلامية لتوجيه المحتوى الرقمي بشكل يعزز المناصرة ويظهر الانتهاكات التي يتعرض لها الأسرى، مع التركيز على الموضوعات الحقوقية والإنسانية، ما يضمن وصول المعلومات الدقيقة وتحقيق أكبر تأثير (حماد، 2022).

ويتضح كذلك أهمية الإعلام الرقمي في إدارة علاقات الإعلام الجديد للمؤسسات الأهلية. فجمعية نادي الأسير الفلسطيني، مثلاً، تُعد نموذجاً رياديا في توظيف الإعلام الرقمي ضمن هياكلها الإدارية وخططها الاستراتيجية. وقد أسهم الإعلام الرقمي في تمكين الجمعيات من تنظيم حملات المناصرة، وتحفيز الجمهور، وإشراك

الصحفيين في دعم قضية الأسرى، مع خلق بيئة إعلامية مستمرة بعيداً عن الموسمية أو ردود الفعل اللحظية (Hourani, 2023). وبالتالي، باتت منصات التواصل الاجتماعي تلعب دوراً مركزياً في تشكيل تصورات الجمهور حول إصلاح السجون والعدالة الإنسانية، ليعزز ذلك النقاش المدني والمساءلة، ويتيح فرصة للجمهور لفهم الإطار الحقوقي والإنساني لقضايا الأسرى (Garth-James, 2021).

ويشير محمد (2019) إلى أن الإعلام الرقمي يتيح دوراً فاعلاً للجمهور كمنتج للمحتوى، وليس مجرد متلقٍ له، حيث يمكن للأفراد إنشاء المحتوى، ونشره، ومناقشته، وإعادة توزيعه، مما يزيد من فرص المشاركة المجتمعية وتعميق المناصرة الرقمية.

وتؤكد هذه القدرة على المشاركة النشطة للجمهور على أهمية دمج الإعلام الرقمي في الاستراتيجيات المؤسسية لضمان فاعلية المناصرة، وتعزيز الوعي المجتمعي بحقوق الأسرى، وزيادة التأثير المحلي والدولي للقضايا الإنسانية التي تتناولها هذه المؤسسات (القرشي، 2020).

ومن هنا، يمكن القول إن الإعلام الرقمي يمثل أداة استراتيجية متكاملة لتسليط الضوء على قضايا الأسرى الفلسطينيين. فهو يجمع بين التغطية الإخبارية الفورية، والمناصرة الرقمية، وإشراك الجمهور كمنتج ومتفاعل، مع تعزيز القدرة على الوصول إلى جمهور أوسع وتحقيق تأثير متعدد المستويات على الرأي العام المحلي والدولي (حماد، 2022).

الدراسات السابقة

هدفت دراسة أبوضهير وشواهنة (2025) إلى التعرف على اتجاهات الأسيرات الفلسطينيات المحررات نحو تغطية الإعلام الفلسطيني لقضيتهن خلال حرب طوفان الأقصى، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداتين رئيسيتين لجمع البيانات استبانة إلكترونية وزعت على عينة مكونة من (110) أسيرة فلسطينية محررة، ومقابلات معمقة مع أربعة صحفيين فلسطينيين ممن خاضوا تجربة الاعتقال. وأظهرت النتائج أن الأسيرات يتابعن التغطية الإعلامية لقضيتهن بشكل كبير، إلا أنهن أبدين ملاحظات نقدية حول ضعف التغطية النوعية، واعتبرن أن الإعلام الفلسطيني يعاني من موسمية في التناول، ويفتقر إلى العمق والتحليل المتخصص، خاصة في إبراز الجوانب الإنسانية والقانونية لقضيتهن، كما أشرن إلى وجود تحديات بنيوية تواجه وسائل الإعلام الفلسطينية، أبرزها نقص الموارد، والانقسام السياسي.

وهدفت دراسة صعايدة (2023) إلى التعرف على واقع التغطية الإعلامية الأجنبية لعدة دول لقضايا الأسرى الفلسطينيين في سجون الاحتلال الإسرائيلي خلال عام (2021). واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن التغطية الإعلامية الأجنبية غالبا ما تفتقد إلى الموضوعية، مع وجود إهمال متعمد وإخفاء للحقائق المتعلقة بحقوق الأسرى أثناء نقل الأخبار. كما تبين أن طريقة عرض وجهات نظر الأسرى واختيار مصادر المعلومات ترتبط بشكل واضح بالموقف السياسي والسياسات الخارجية للدول التي تبث منها هذه القنوات.

وسعت دراسة أطبيقة (2023) إلى التعرف على الأطر الخبرية المتعلقة بقضية الأسرى الفلسطينيين في موقع قناة سكاي نيوز عربية الإخبارية خلال عام (2021)، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة تحليل المضمون للأخبار المنشورة على الموقع وأظهرت نتائج الدراسة أن الصمت العربي والدولي تجاه ملف الأسرى الفلسطينيين يمثل أكثر الأطر الإخبارية تكرارا في تغطية القناة، في حين كانت أطر الحلول الأكثر شيوعا هي: التضامن مع الأسرى، وتشكيل لجنة تقصي حقائق دولية لزيارة السجون الإسرائيلية.

وسعى بحث حماد (2022) إلى التعرف على كيفية استخدام مؤسسات مناصرة الأسرى الفلسطينيين، وخاصة مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان، وهيئة شؤون الأسرى الفلسطينية والمحررين، للمناصرة الرقمية عبر تحليل تأطير الشكل والمضمون وأجندة رسائلها الإعلامية على شبكات التواصل الاجتماعي، واعتمدت على المنهج المختلط بشقيه الكمي والنوعي، إلى جانب استخدام تحليل المضمون والمقابلة كأدوات لجمع وتحليل البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أهمية كبيرة لمواقع التواصل الاجتماعي واستخدامها من قبل الجمهور والمؤسسات في فضح ممارسات الاحتلال تجاه الأسرى وتشكيل قوى ضاغطة ومناصرة لقضيتهم.

وسعت دراسة (Hourani, 2023) للتعرف إلى واقع توظيف الاعلام الجديد لدى جمعية نادي الأسير الفلسطيني واتجاهات تعامل الصحفيين مع الإعلام الجديد في التواصل مع النادي، موظفة المنهج الوصفي التحليلي عبر أداتي المقابلة وتحليل المضمون، حيث تم إجراء (19) مقابلة مع الصحفيين، ومقابلتين مع موظفين من نادي الأسير، إضافة إلى تحليل سبعة عشر منشورا للنادي عبر واتساب وتلغرام. وخلصت الدراسة إلى أن نظرة المنظمات الأهلية للإعلام بدأت بالتحول إيجابيا تجاه توظيف أدوات الاعلام الجديد. كما أظهرت أن النادي يُعدّ نموذجا رياديا في توظيف الإعلام ضمن هياكلها الإدارية وخططها الاستراتيجية، ما يعطيها قوة في التعاطي مع الإعلام بشكل ممنهج بعيدا عن الموسمية وردة الفعل. وكشفت الدراسة أن النادي يوظف الإعلام الجديد ضمن استراتيجيات تحفيز الجمهور عبر الصحفيين لنصرة قضايا الأسرى، وحشد المناصرة والضغط على المستوى الدولي.

الفجوة البحثية

من الملاحظ أن معظم الدراسات السابقة انصبت على تحليل مضمون الرسائل الإعلامية أو تقييم أداء المؤسسات الإعلامية من منظور القائمين بالاتصال، دون التركيز بشكل كافٍ على إدراك الجمهور لفاعلية توظيف المؤسسات الرسمية للإعلام الرقمي في معالجة القضايا الإنسانية المعقدة، وعلى رأسها معاناة أهالي الأسرى.

كما تُظهر مراجعة الأدبيات نقصاً واضحاً في الدراسات التي تتناول توظيف الإعلام الرقمي في ضوء نظرية الثراء الإعلامي، خاصة فيما يتعلق بتقييم الجمهور لدرجة ثراء الوسائل الرقمية المستخدمة، مثل مستوى التفاعل، وسهولة رجع الصدى، وتعدد الصيغ الاتصالية، وقدرتها على نقل الأبعاد الإنسانية والحقوقية للقضية بوضوح، وتقليل الغموض المرتبط بها، إذ لم تُعالج الدراسات السابقة العلاقة بين ثراء الوسيلة الرقمية واتجاهات الجمهور نحو أداء الجهات المختصة بالقضية، أو مستوى فهمه للمحتوى وتفاعله معه.

وتتجلى الفجوة البحثية كذلك في غياب دراسات ميدانية تستكشف رؤية الجمهور مباشرة حول جودة البيئة الرقمية لهيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، ومدى سهولة الوصول إلى محتواها الرقمي وفهمه، وتأثير العوامل الاجتماعية في متابعة منصاتها، وذلك في إطار نظري يفسر هذه المتغيرات استناداً إلى افتراضات نظرية الثراء الإعلامي التي تؤكد أن الوسائل الأكثر ثراءً تكون أكثر فاعلية في معالجة القضايا الحساسة وتعزيز الارتباط الجماهيري بها.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال التركيز على إدراك الجمهور لثراء الوسيلة، وجودة الاتصال، ومستوى التفاعل، واتجاهاته نحو المحتوى المقدم، بما يضيف بعداً نظرياً وتطبيقياً جديداً للأدبيات ذات الصلة.

منهجية الدراسة

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو أسلوب لوصف الموضوع المراد دراسته بطريقة منهجية علمية صحيحة، وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها بأشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها (حمدي، 2021). وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى وصف مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي في إبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر عينة الدراسة، والكشف عن الفروق في الاستجابات تبعاً لبعض المتغيرات الديمغرافية، وهي: الجنس، والمؤهل العلمي، ومكان السكن، والعمر، ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من الجمهور الفلسطيني المتابع للإعلام الرقمي لهيئة شؤون الأسرى الفلسطينية على مواقع التواصل الاجتماعي في الضفة الغربية. وتم اختيار عينة متاحة من مجتمع الدراسة، بلغت (208) مفردة. وتم توزيع الاستبيان إلكترونياً، حيث تم جمع (196) استبانة صالحة للتحليل، أي ما نسبته (94.2%) من العينة. وحيث أن العينة هي من متابعي صفحة الهيئة على مواقع التواصل الاجتماعي، فمن المتوقع أن تكون الاستجابات ذات درجة عالية من الدقة.

وفيما يأتي وصف لخصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية، وهي كما يلي:

جدول (1): توزيع عينة الدراسة بحسب متغيرات الدراسة الديمغرافية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	64	%32.7
	انثى	132	%67.3
	المجموع	**196**	**%100**
المؤهل العلمي	ثانوية فأقل	22	%11.2
	دبلوم	28	%14.3
	بكالوريوس	94	%48.0

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
	دراسات عليا	52	%26.5
	المجموع	**196**	**%100**
مكان السكن	مدينة	101	%51.5
	قرية	92	%46.9
	مخيم	3	%1.5
	المجموع	**196**	**%100**
العمر	أقل ن 20 سنة	31	%15.8
	من 20 – اقل من 40 سنة	102	%52
	من 40– اقل من 60 سنة	58	%29.6
	60 سنة فأكثر	5	%2.6
	المجموع	**196**	**%100**
درجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	مرتفعة جداً	28	%14.3
	مرتفعة	110	%56.1
	متوسطة	28	%14.3
	منخفضة	30	%15.3
	منخفضة جداً	0	0
	المجموع	**196**	**%100**

يشير الجدول (1) أن نسبة الإناث جاءت أعلى من نسبة الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث (67.3%)، فيما بلغت نسبة الذكور (32.7%) من العينة. وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي، كانت النسبة الأكبر من العينة التي مثلتها الدراسة لديها مؤهل علمي بكالوريوس، بنسبة (48%)، بينما بلغت نسبة من لديهم مؤهل علمي دراسات عليا (26.5%)، تلاها من لديهم مؤهل علمي (دبلوم) بنسبة (14.3%)، وأقلها من لديهم مؤهل علمي ثانوية فأقل بنسبة (11.2%).

أما النتائج المتعلقة بمتغير مكان السكن، فأشارت النتائج إلى أن النسبة الأكبر من العينة كانت من سكان المدينة بنسبة (51.1%)، تلاها سكان القرية بنسبة (46.9%)، وأقلها كان لسكان المخيم بنسبة (1.5%).

وفيما يتعلق بمتغير العمر، أشارت النتائج إلى أن النسبة الأكبر من العينة التي مثلتها الدراسة كانت ضمن الفئة العمرية (من (20) إلى أقل من (40) سنة)، حيث وصلت إلى (52%)، تلتها الفئة العمرية (من (40) إلى أقل من (60) سنة) بنسبة (29.6%)، تلتها الفئة العمرية (أقل من (20) سنة) بنسبة (15.8%)، وأقلها كان للفئة العمرية ((60) سنة فأكثر) بنسبة (2.6%).

وفيما يتعلق بمتغير درجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، كانت النسبة الأكبر لاستخدامها (مرتفعة)، حيث وصلت إلى (56.1%)، تلتها درجة الاستخدام (المنخفضة) بنسبة (15.3%)، وتلتها درجتا الاستخدام (المرتفعة جداً) و(المتوسطة) بنسبة (14.3%) لكلٍ منهما، فيما بلغت نسبة الاستخدام بمستوى (منخفضة جداً) (0%).

أداة الدراسة

استخدم الباحثان الاستبيان كأداة للدراسة، حيث اشتمل على محاور البحث، بحيث يمكن الإجابة على أسئلة الدراسة من خلال نتائج الإجابة على فقرات الاستبيان.

صدق الأداة

تم تحكيم الاستبيان من قبل محكمين من ذوي الاختصاص، وذلك بهدف التأكد من مناسبة المقياس لما أعد من أجله، والتأكد من سلامة صياغة الفقرات. وبناءً على ملاحظاتهم، تم تعديل أداة الدراسة لتصبح صالحة للتوزيع بصورتها النهاية.

ثبات الأداة

استخدمت الباحثان طريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا؛ وبلغ معامل ثبات الاتساق الداخلي للاستبانة ككل (0.937)، وهذا بدوره يشير إلى صلاحية الأداة، ومن الجدير ذكره أن معاملات ثبات محاور الدراسة تراوحت بين (0.912 – 0.811). والجدول الآتي يوضح النتائج الخاصة بذلك.

جدول (2): معاملات ثبات محاور الاستبانة بطريقة كرونباخ ألفا

المحاور	معامل ثبات كرونباخ ألفا
المحور الأول: سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد)	0.895
المحور الثاني: الإعلام الرقمي وإبراز المعاناة (توقع الأداء)	0.894
المحور الثالث: التأثير الاجتماعي في متابعة محتوى الهيئة	0.857
المحور الرابع: جودة البيئة الرقمية وكفاءتها لدى الهيئة (الظروف الميسرة)	0.837
الأداة ككل	**0.937**

نتائج الدراسة

للإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس والأسئلة الفرعية المرتبطة به، تم استخراج النتائج المتعلقة بمحاور الاستبيان تبعاً لإجابات عينة الدراسة التي تم اختيارها، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات المحاور، وتم بتحديد خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة؛ إذ حسبت طول المدى وهو (5−1 = 4) ثم قسمته على 5 فترات (5/4 = 0.8) وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه، اعتماد التقدير التالي، للفصل ما بين الدرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

- المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً.

- المتوسط الحسابي (3.41- 4.20 ويعادل 68.2%- 84.0%) درجة كبيرة.
- المتوسط الحسابي (2.61-3.40 ويعادل 52.2%- 68.0%) درجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي (1.81-2.60 ويعادل 36.2%- 52.0%) درجة قليلة.
- المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس للدراسة: ما مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور؟

وبهدف الإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس والتوصل إلى النتائج الكلية المتعلقة بمدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور. والجدول (3) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب لمحاور الدراسة ككل.

جدول (3): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية محاور الدراسة والدرجة الكلية

رقم المجال	الرتبة	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	3	سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد)	3.62	.599	72.4	كبيرة
2	4	الإعلام الرقمي وإبراز المعاناة (توقع الأداء)	3.71	.661	74.2	كبيرة
3	1	التأثير الاجتماعي في متابعة محتوى الهيئة	3.45	.701	69	كبيرة
4	2	جودة البيئة الرقمية وكفاءتها لدى الهيئة (الظروف الميسرة)	3.70	.518	74	كبيرة
الدرجة الكلية			**3.62**	**.271**	**72.4**	**كبيرة**

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن مستوى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور كان كبيراً. فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.62)، وبدرجة كبيرة. كما تشير النتائج أن محور: الإعلام الرقمي وإبراز المعاناة (توقع الأداء) كان بالمرتبة الأولى، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (3.71)، وبدرجة كبيرة، تلاه المحور: جودة البيئة الرقمية وكفاءتها لدى الهيئة (الظروف الميسرة) بالمرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (3.70) وبدرجة كبيرة. وكان المحور: سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.62)، وبدرجة كبيرة، وأقلها كان المحور: التأثير الاجتماعي في متابعة محتوى الهيئة بمتوسط حسابي (3.45)، وبدرجة كبيرة.

تشير النتائج إلى أن هيئة شؤون الأسرى والمحررين توظّف الإعلام الرقمي بدرجة كبيرة لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني، وهو ما يعكس حضوراً رقمياً فاعلاً في سياق قضية تحظى بإجماع وطني واسع ومكانة راسخة في الوعي الجمعي، فتصدّر محور (الإعلام الرقمي وإبراز المعاناة) يؤكد أن

الجمهور يدرك بوضوح قدرة الهيئة على نقل الرسائل الإنسانية وتسليط الضوء على التفاصيل المرتبطة بمعاناة الأهالي، وهو إدراك يتعزز بفعل المتابعة المستمرة لقضية الأسرى في الفضاء الإعلامي الفلسطيني، ولا سيما عبر الجهات الرسمية، كما أن تقارب المتوسطات بين المحاور المختلفة يشير إلى حالة انسجام عام بين الأداء الرقمي للهيئة واهتمام الجمهور بالقضية، بما يعكس أن التقييم المرتفع لا ينفصل عن الزخم الوطني والإعلامي الذي يحيط بملف الأسرى، ويجعل من متابعة محتوى الهيئة امتداداً طبيعياً لحضور القضية في الخطاب العام الفلسطيني.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى سهولة وصول الجمهور إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه؟

وبهدف الإجابة عن سؤال الدراسة الأول حسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة. والجدول (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات المحور الأول.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الاول (مدى سهولة وصول الجمهور إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
المحور الأول: سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد)					
1	أجد الوصول إلى منصات الهيئة الرقمية سهل.	3.62	.687	72.4	كبيرة
2	يتميز محتوى الهيئة الرقمي بأنه سهل التصفح وواضح في المعنى.	3.66	.709	73.2	كبيرة
3	أتفاعل مع منشورات الهيئة دون أي صعوبة.	3.63	.770	72.6	كبيرة
4	أتمكن من استخدام منصات الهيئة بكفاءة عبر الهاتف أو الحاسوب.	3.47	.844	69.4	كبيرة
5	يسهل محتوى الهيئة الرقمي متابعة معلومات أهالي الأسرى.	3.64	.839	72.8	كبيرة
6	أصل بسهولة إلى التقارير الرقمية حول مشكلات تواصل أهالي الأسرى.	3.70	.754	74	كبيرة
7	أتمكن بسهولة من مشاهدة فيديوهات الهيئة حول معاناة أهالي الأسرى.	3.61	.733	72.2	كبيرة
الدرجة الكلية للمحور الأول		**3.62**	**.599**	**72.4**	**كبيرة**

يتضح من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد) كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.62)، وهذا يدل على أن مدى سهولة وصول الجمهور إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه كبيرة.

وجاءت الفقرة "أصل بسهولة إلى التقارير الرقمية حول مشكلات تواصل أهالي الأسرى" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.70) بدرجة كبيرة، تلتها الفقرة "يتميز محتوى الهيئة الرقمي بأنه سهل التصفح وواضح في المعنى" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.66) بدرجة كبيرة، تلتها الفقرة "يسهل محتوى الهيئة الرقمي متابعة معلومات أهالي الأسرى" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.64) بدرجة كبيرة، بينما جاءت فقرة "أتمكن من استخدام منصات الهيئة بكفاءة عبر الهاتف أو الحاسوب" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.47) بدرجة كبيرة.

تُظهر النتائج أن تقييم الجمهور لمدى سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي الصادر عن هيئة شؤون الأسرى والمحررين وفهمه والتفاعل معه جاء بدرجة كبيرة، وهو ما يعكس انسجام البنية الرقمية للهيئة مع مستوى الاهتمام المرتفع بقضية الأسرى في المجتمع الفلسطيني، فالإجماع الوطني حول هذه القضية يجعل الجمهور حريصاً على متابعة أخبارها باستمرار، الأمر الذي يعزز إدراكه لسهولة الوصول إلى المنصات والمحتوى المرتبط بها، كما أن تصدّر الفقرة المتعلقة بسهولة الوصول إلى التقارير الرقمية يشير إلى أن المحتوى المتخصص حول أهالي الأسرى متاح بصورة واضحة ومباشرة، في سياق اهتمام إعلامي ورسمي دائم بهذا الملف. ويعكس وضوح التصفح وسهولة المعنى توافق الخطاب الرقمي للهيئة مع توقعات جمهور يتابع القضية بشكل متواصل، مما يفسر ارتفاع التقييم العام لمحور سهولة الوصول والتفاعل في ضوء الحضور القوي لقضية الأسرى في الفضاء الإعلامي والوطني الفلسطيني.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مدى إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى؟

وبهدف الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني حسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة، والجدول (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات المحور الثاني (السؤال الثاني).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني (مدى إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
المحور الثاني: الإعلام الرقمي وإبراز المعاناة (توقع الأداء)					
8	يوضح إعلام الهيئة الرقمي واقع أهالي الأسرى بشكل مفيد.	3.64	.863	72.8	كبيرة
9	تساعد منصات الهيئة الرقمية في تعزيز وعي الجمهور بمعاناة الأسرى وذويهم.	3.51	.856	70.2	كبيرة
10	يوضح محتوى الهيئة الرقمي الظروف الإنسانية لأهالي الأسرى للجمهور.	3.71	.853	74.2	كبيرة
11	يساعد استخدام الهيئة للإعلام الرقمي في إيصال رسائلها الإنسانية بفاعلية.	3.81	.771	76.2	كبيرة
12	يعرض الإعلام الرقمي للهيئة تحديات أهالي الأسرى الأمنية المرتبطة بأبنائهم.	3.73	.823	74.6	كبيرة
13	يعرض محتوى الهيئة الرقمي اعتقالات بعض أهالي الأسرى.	3.83	.728	76.6	كبيرة

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور الإعلام الرقمي وإبراز المعاناة (توقع الأداء) جاء كبيراً، بمتوسط حسابي (3.71)، مما يدل على أن مدى إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى كبيرة.

وجاءت الفقرة "يعرض محتوى الهيئة الرقمي اعتقالات بعض أهالي الأسرى" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.83)، بدرجة كبيرة، تلتها الفقرة "يساعد استخدام الهيئة للإعلام الرقمي في إيصال رسائلها الإنسانية بفاعلية" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.81)، بدرجة كبيرة، تلتها الفقرة "يعرض الإعلام الرقمي للهيئة تحديات أهالي الأسرى الأمنية المرتبطة بأبنائهم" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.73) بدرجة كبيرة، بينما جاءت فقرة "تساعد منصات الهيئة الرقمية في تعزيز وعي الجمهور بمعاناة الأسرى وذويهم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.51) بدرجة كبيرة.

تُظهر النتائج أن إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى والمحررين في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى جاء بدرجة كبيرة، ما يعكس مستوى عالياً من الثقة والاقتناع بفاعلية الخطاب الرقمي الصادر عنها، ويمكن تفسير هذا الارتفاع في ضوء المكانة المركزية لقضية الأسرى في الوجدان الوطني الفلسطيني، إذ تحظى القضية بإجماع وطني واسع يجعل أي محتوى مرتبط بها محل اهتمام ومتابعة دائمة، كما أن المتابعة

المستمرة لأخبار الأسرى عبر وسائل الإعلام الفلسطينية، ولا سيما الجهات الرسمية، تسهم في تعزيز إدراك الجمهور لدور الهيئة بوصفها المرجعية الأساسية في هذا الملف.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مدى تأثير العوامل الاجتماعية في متابعة الجمهور لمحتوى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية عبر الإعلام الرقمي؟

وبهدف الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث حسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة، والجدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات المحور الثالث (السؤال الثالث).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث (مدى تأثير العوامل الاجتماعية في متابعة الجمهور لمحتوى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية عبر الإعلام الرقمي)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
المحور الثالث: التأثير الاجتماعي في متابعة محتوى الهيئة					
14	تؤثر آراء الأصدقاء على قراري بمتابعة محتوى الهيئة الرقمي.	3.18	1.046	63.6	متوسطة
15	يشجعني أفراد أسرتي على متابعة منصات الهيئة الرقمية.	3.47	.897	69.4	كبيرة
16	كلما زاد التفاعل مع المحتوى المتعلق بمعاناة أهالي الأسرى على مواقع التواصل الاجتماعي، كلما زاد اهتمامي بالقضية.	3.39	.868	67.8	متوسطة
17	ألاحظ أن انتشار محتوى الهيئة بين الناس يشجعني على متابعته.	3.67	.851	73.4	كبيرة
18	يزداد اهتمامي بمحتوى الهيئة عندما يتحدث عنه من حولي.	3.72	.809	74.4	كبيرة
19	يسهم تفاعل الشخصيات العامة والنشطاء مع محتوى الهيئة في تشجيعي على متابعته.	3.28	1.016	65.6	متوسطة
الدرجة الكلية للمحور الثالث		**3.45**	**.701**	**69**	**كبيرة**

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور التأثير الاجتماعي في متابعة محتوى الهيئة جاء بمستوى كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.45)، وهذا يدل على أن العوامل الاجتماعية في متابعة الجمهور لمحتوى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية عبر الإعلام الرقمي أثرت بشكل كبير.

وجاءت الفقرة "يزداد اهتمامي بمحتوى الهيئة عندما يتحدث عنه من حولي" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.72) بدرجة كبيرة، تلتها الفقرة "ألاحظ أن انتشار محتوى الهيئة بين الناس يشجعني على متابعته" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.67) بدرجة موافقة كبيرة، تلتها الفقرة "يشجعني أفراد أسرتي على متابعة منصات الهيئة الرقمية" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.47) بدرجة كبيرة، بينما جاءت فقرة "تؤثر آراء الأصدقاء على قراري بمتابعة محتوى الهيئة الرقمي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.18) بدرجة متوسطة.

تُظهر النتائج أن تأثير العوامل الاجتماعية في متابعة الجمهور لمحتوى هيئة شؤون الأسرى والمحررين عبر الإعلام الرقمي جاء بدرجة كبيرة، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء المكانة الوطنية لقضية الأسرى في الوعي الجمعي الفلسطيني، فالإجماع الوطني الواسع حول هذه القضية يجعلها حاضرة بقوة في الخطاب العام، ويمنحها اهتماماً مستمراً من مختلف فئات المجتمع، الأمر الذي ينعكس بطبيعة الحال على مستوى المتابعة والتفاعل، كما أن التغطية المكثفة التي تحظى بها أخبار الأسرى في وسائل الإعلام الفلسطينية، ولا سيما عبر الجهات الرسمية وعلى رأسها الهيئة، تعزز من تداول المحتوى وانتشاره بين الناس، فيصبح الحديث عنه في المحيط الاجتماعي أمراً طبيعياً ومتكرراً.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما مدى إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، من حيث جودة المنصات المستخدمة وتحديثها واستجابتها؟

وبهدف الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع حسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة، والجدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات المحور الرابع (السؤال الرابع).

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الرابع (مدى إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، من حيث جودة المنصات المستخدمة وتحديثها واستجابتها)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
المحور الرابع: جودة البيئة الرقمية وكفاءتها لدى الهيئة (الظروف الميسرة)					
20	تعمل منصات الهيئة الرقمية باستقرار ودون أعطال ملحوظة.	3.64	.698	72.8	كبيرة
21	أجد أن المحتوى الرقمي للهيئة يتم تحميله بسرعة وجودة مناسبة.	3.66	.649	73.2	كبيرة
22	تقوم الهيئة بتحديث محتواها الرقمي بشكل دوري ومنتظم.	3.69	.708	73.8	كبيرة
23	تقدم منصات الهيئة واجهات رقمية تسهل عملية البحث والتنقل داخل المحتوى.	3.54	.740	70.8	كبيرة

24	تعمل منصات الهيئة بكفاءة على مختلف الأجهزة (الهاتف، الكمبيوتر، الأجهزة اللوحية) دون مشكلات.	3.75	.690	75	كبيرة
25	توفر البنية الرقمية للهيئة بيئة تسهل علي متابعة المحتوى والتفاعل معه.	3.92	.719	78.4	كبيرة
الدرجة الكلية للمحور الرابع		**3.70**	**.518**	**74**	**كبيرة**

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور جودة البيئة الرقمية وكفاءتها لدى الهيئة (الظروف الميسرة) كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور جودة البيئة الرقمية وكفاءتها لدى الهيئة (الظروف الميسرة) (3.70) بدرجة كبيرة، وهذا يدل على أن مدى إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، من حيث جودة المنصات المستخدمة وتحديثها واستجابتها كبير.

وجاءت الفقرة "توفر البنية الرقمية للهيئة بيئة تسهل علي متابعة المحتوى والتفاعل معه" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92) بدرجة كبيرة، تلتها الفقرة "تعمل منصات الهيئة بكفاءة على مختلف الأجهزة (الهاتف، الكمبيوتر، الأجهزة اللوحية) دون مشكلات" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.75) بدرجة كبيرة، تلتها الفقرة "تقوم الهيئة بتحديث محتواها الرقمي بشكل دوري ومنتظم" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.69) بدرجة كبيرة، بينما جاءت فقرة "تقدم منصات الهيئة واجهات رقمية تسهل عملية البحث والتنقل داخل المحتوى" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.54) بدرجة كبيرة.

تُظهر النتائج أن إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعّالة لدى هيئة شؤون الأسرى والمحررين جاء بدرجة كبيرة، وهو ما يعكس صورة إيجابية عن كفاءة البنية الرقمية للهيئة في نظر المتابعين، ويمكن تفسير هذا الارتفاع في ضوء الاهتمام الواسع بقضية الأسرى في المجتمع الفلسطيني، حيث تحظى أخبارهم بمتابعة مستمرة، الأمر الذي يجعل الجمهور أكثر احتكاكاً بمنصات الهيئة وأكثر قدرة على تقييم أدائها التقني، فتصدر الفقرة المتعلقة بتوفير بيئة رقمية تسهّل المتابعة والتفاعل يدل على أن المستخدم يشعر بوجود إطار تقني داعم لمواكبته المستمرة للمحتوى، خاصة في ظل الزخم الإعلامي المحيط بالقضية، وبذلك يمكن فهم النتائج بوصفها انعكاساً لارتباط البيئة الرقمية الفعالة للهيئة بمكانة قضية الأسرى في الوعي الوطني، حيث يفرض الاهتمام العام بالقضية حضوراً رقمياً مستقراً ومتجدداً يحظى بتقدير المتابعين.

نتائج السؤال الخامس: هل تختلف مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي)؟

جدول (5): تحليل التباين متعدد المتغيرات (بدون تفاعل) على الدرجة الكلية لمستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي)

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الجنس	49.417	.891	3.497	0.063
المؤهل العلمي	50.008	.260	.384	0.765
مكان السكن	49.368	.256	1.836	0.162
العمر	48.101	.251	3.936	0.066
درجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	39.527	.206	.457	0.819

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (p < .05)

أشارت النتائج الواردة في الجدول السابق الى ان مستوى الدلالة كان أعلى من القيمة المحددة، وهي (0.05) لجميع المتغيرات، وبالتالي لا تختلف مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي) بحيث كان مستوى الدلالة فيها على الترتيب (0.063)، (0.765)، (0.162)، (0.66)، (0.819).

تشير النتائج إلى أن مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً لا تختلف بشكل دال إحصائياً باختلاف المتغيرات الديموغرافية، ويعكس هذا أن متابعة محتوى هيئة شؤون الأسرى والمحررين عبر الإعلام الرقمي واهتمام الجمهور بالقضية يعد سلوكاً متجانساً نسبياً بين مختلف فئات المجتمع الفلسطيني، وهو ما يمكن تفسيره بأن قضية الأسرى تمثل اهتماماً وطنياً واسعاً يتجاوز الاختلافات الفردية والديموغرافية، الأمر الذي يجعل الجمهور الفلسطيني متقارباً في درجة تفاعله مع المحتوى الرقمي للهيئة ونواياه لمتابعته بغض النظر عن خلفياته الشخصية أو مستوى استخدامه لوسائل التواصل الاجتماعي.

مناقشة النتائج

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس: ما مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور؟

يتضح من خلال النتائج بأن مدى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور كبير، ويمكن أن نفسر النتيجة أعلاه بأنها تعود بشكل أساسي إلى وضوح وسهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي، بالإضافة إلى بساطة تصفحه والتفاعل معه دون صعوبات. فهذه العوامل تجعل الجمهور قادراً على متابعة المحتوى بانتظام وفهم الرسائل التي تنقلها الهيئة بسهولة، مما يعزز من فعالية الإعلام الرقمي في إيصال الصورة الحقيقية لمعاناة الأسرى وذويهم.

كما يلاحظ أن الجمهور يشعر بأن منصات الهيئة الرقمية تقدم محتوى موثوقاً ويعكس الواقع بشكل صادق، ما يسهم في تعزيز وعي المتابعين بقضية الأسرى ويحفزهم على متابعة المحتوى باستمرار، إلى جانب ذلك، فإن استقرار وسرعة تحميل المنصات الرقمية يخلق بيئة مريحة للتفاعل مع المحتوى، ما يزيد من احتمالية استجابة الجمهور وتعاطفه مع قضية الأسرى وذويهم، وهذه العوامل مجتمعة تجعل توظيف الإعلام الرقمي أداة فعالة لإبراز المعاناة بشكل واضح وملموس من وجهة نظر الجمهور.

وتتفق النتائج مع الدراسات السابقة التي أكدت أهمية الإعلام الرقمي في إبراز القضايا الإنسانية والاجتماعية، مثل دراسة حماد (2022) ودراسة علي (2022) ودراسة مراد (2019) التي بينت فعالية الإعلام الرقمي في إنتاج المحتوى الإعلامي وزيادة وصوله للجمهور.

تعكس النتائج فاعلية الإعلام الرقمي للهيئة في إبراز معاناة أهالي الأسرى قدرة المنصات على توفير وسيلة إعلامية غنية وفق نظرية الثراء الإعلامي، حيث تقلل الغموض وتوضح الرسائل من خلال سهولة الوصول، وتعدد القنوات، وإمكانية التفاعل المباشر، ما يجعل الجمهور أكثر انغماساً ومشاركة في متابعة المحتوى والتفاعل معه.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى سهولة وصول الجمهور إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه؟

يتضح من خلال النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور سهولة الوصول إلى المحتوى الرقمي والتفاعل معه (توقع الجهد) كبيرة، ويرى الباحثان أن سبب سهولة وصول الجمهور إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه يعود إلى وضوح التصميم والتنظيم الذي اعتمدته الهيئة في منصاتها الرقمية، بحيث يستطيع المتابع التنقل بين المحتوى بسهولة والعثور على المعلومات المطلوبة دون تعقيد، كما أن تنوع أشكال المحتوى، سواء كانت تقارير أو فيديوهات، يساعد الجمهور على استيعاب المعلومات بطريقة أكثر مرونة ويجعل تجربة التفاعل سلسة وممتعة، كما ترى الباحثان أن اعتماد الهيئة على محتوى رقمي واضح ومباشر يعكس واقع معاناة أهالي الأسرى بطريقة مفهومة للجميع، ويتيح للجمهور متابعة الأخبار والتقارير بشكل مستمر دون انقطاع.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة مثل دراسة علي (2022) ودراسة مراد (2019)، التي أبرزت أهمية توفر محتوى رقمي واضح وسهل التصفح لزيادة التفاعل مع الجمهور وتعزيز وصول المعلومات، ويمكن تفسير هذه النتيجة من منظور نظرية الثراء الإعلامي، إذ يعكس سهولة الوصول والتفاعل مع المحتوى قدرة الوسيلة الرقمية على زيادة ثراءها الإعلامي، من خلال وضوح الرسائل، وتعدد القنوات، وإمكانية التفاعل المباشر، مما يقلل الغموض ويعزز قدرة الجمهور على فهم المعلومة والمشاركة الفاعلة مع المحتوى الرقمي للهيئة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مدى إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى؟

يتضح من النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور الإعلام الرقمي وإبراز المعاناة (توقع الأداء) كبيراً، ويمكن تفسير ارتفاع إدراك الجمهور لأداء الهيئة في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى بفعالية من خلال طبيعة المحتوى الذي تقدمه الهيئة، إذ يظهر أن المحتوى الرقمي يركز على عرض أحداث مهمة مثل اعتقالات بعض أهالي الأسرى والظروف الإنسانية التي يواجهونها، مما يجعل الرسائل أكثر وضوحاً وتأثيراً على الجمهور، وهذا الأسلوب الواقعي يساهم في تقريب تجربة الأسرى وذويهم من متلقي المحتوى، ويجعل الجمهور يشعر بارتباط أكبر بما تعرضه الهيئة.

إضافة إلى ذلك، يلاحظ أن استخدام الهيئة للإعلام الرقمي يسهم في إيصال رسائلها الإنسانية بفاعلية، ويتيح للجمهور متابعة التحديات الأمنية والاجتماعية التي يواجهها أهالي الأسرى، وهذا التواصل المستمر والمباشر عبر المنصات الرقمية يعزز وعي الجمهور ويجعلهم أكثر إدراكاً لمعاناة الأسرى وذويهم.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة حماد (2022) ودراسة (Hourani, 2023) حيث أظهرت كلاهما أن الإعلام الرقمي يمثل أداة قوية في المناصرة وفضح الانتهاكات والتواصل مع الجمهور، ومن منظور نظرية الثراء الإعلامي، يمكن تفسير هذه النتائج بأن المحتوى الرقمي للهيئة يُظهر درجة عالية من ثراء الوسيلة الإعلامية، من خلال وضوح الرسائل، وتعدد القنوات، وتوفير إمكانية الرجع الصدى والتفاعل المباشر مع الجمهور، وتعزيز إدراك الجمهور لمعاناة الأسرى وذويهم، بما يتوافق مع الهدف الأساسي للنظرية في تعزيز وضوح الرسائل وتقليل عدم اليقين لدى المتلقي.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مدى تأثير العوامل الاجتماعية في متابعة الجمهور لمحتوى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية عبر الإعلام الرقمي؟

يتضح من خلال النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور التأثير الاجتماعي في متابعة محتوى الهيئة كبيراً، ويمكن تفسير تلك النتيجة بأن الجمهور يميل لمتابعة محتوى الهيئة بشكل أكبر عندما يشعر بأن من حوله يهتمون به، حيث يبدو أن التفاعل الاجتماعي المباشر من الأسرة والأصدقاء والمجتمع المحيط يلعب دوراً في تعزيز الاهتمام بالمحتوى الرقمي، وبالتالي فإن دعم المحيطين وتشجيعهم يجعل الفرد أكثر استعداداً للانخراط ومتابعة المعلومات التي تتعلق بالقضية، مما يعكس تأثير المحيط الاجتماعي في تعزيز سلوك المتابعة.

كما تشير النتائج إلى أن انتشار المحتوى بين الناس وملاحظته في البيئة الاجتماعية يزيد من اهتمام الجمهور به، إذ يشعر الأفراد بأن متابعة المحتوى جزء من التفاعل المجتمعي والمواكبة لما يهم الآخرين، لذلك يمكن القول إن التفاعل الاجتماعي سواء من خلال الحديث المباشر أو الملاحظة غير المباشرة يحفز المتابعين على الاهتمام أكثر بالمحتوى الرقمي للهيئة.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة مثل دراسة العصافرة (2023) التي أكدت أن تأثير الأصدقاء والعائلة والبيئة الاجتماعية يعزز من اهتمام الجمهور بمتابعة المحتوى الإعلامي عبر المنصات الرقمية، ومن منظور نظرية الثراء الإعلامي، يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الوسائل الرقمية الأكثر ثراءً لا تعتمد فقط على وضوح

الرسائل وتعدد القنوات، بل توفر أيضاً بيئة اتصالية تشجع التفاعل الاجتماعي والمشاركة الجماعية، ما يعزز قدرة الجمهور على التفاعل مع المحتوى بشكل أعمق، ويؤدي إلى تعزيز إدراك معاناة الأسرى وذويهم.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما مدى إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، من حيث جودة المنصات المستخدمة وتحديثها واستجابتها؟

يتضح من النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور جودة البيئة الرقمية وكفاءتها لدى الهيئة (الظروف الميسرة) كبيرة، ويمكن تفسير إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى الهيئة بأن المستخدمين يجدون المنصات سهلة الاستخدام وتوفر لهم تجربة تفاعلية مريحة، حيث تتيح لهم متابعة المحتوى والتفاعل معه دون صعوبات، ويبدو أن هذا الانطباع الإيجابي يتعزز من خلال كفاءة المنصات على مختلف الأجهزة، ما يجعل الوصول إلى المعلومات واستخدام الخدمات الرقمية أمراً سلساً وموثوقاً، وبالتالييعكس جهد الهيئة في توفير بيئة رقمية ملائمة لمختلف احتياجات الجمهور.

إضافة إلى ذلك، يسهم التحديث المنتظم للمحتوى الرقمي في تعزيز الثقة والرضا لدى الجمهور، إذ يشعر المستخدم بأن المعلومات المقدمة حديثة ومواكبة للتطورات، كما أن سهولة البحث والتنقل داخل المنصات الرقمية تدعم تجربة الاستخدام، مما يجعل الجمهور بشكل عام يدرك أن الهيئة توفر بيئة رقمية متكاملة وقادرة على تلبية احتياجاتهم بكفاءة.

وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة القرشي (2020) ودراسة محمد (2019)، التي أبرزت أهمية البيئة الرقمية الجيدة والتقنيات المحدثة في تعزيز فاعلية الإعلام الرقمي وتحقيق أهدافه مع الجمهور، ومن منظور نظرية الثراء الإعلامي، يمكن تفسير هذه النتيجة بأن بيئة المنصات الرقمية الغنية بالميزات، مثل وضوح الرسائل، وتعدد القنوات، وإمكانية التفاعل المباشر، تجعل الوسيلة أكثر ثراءً إعلامياً، وبالتالي يسهم التحديث المنتظم للمحتوى وسهولة التنقل داخل المنصات في زيادة فاعلية الوسيلة وإدراك الجمهور لقدرتها على تلبية احتياجاتهم المعلوماتية والتفاعلية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل تختلف مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي)؟

أشارت النتائج ان مستوى الدلالة كان أعلى من القيمة المحددة وهي (0.05) لجميع المتغيرات، وبالتالي لا تختلف مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي).

ويفسر الباحثان تلك النتيجة بأن العوامل الديموغرافية مثل الجنس، المؤهل العلمي، مكان السكن، العمر، ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لا تؤثر بشكل ملموس على اهتمام الجمهور ومتابعته لمحتوى الهيئة الرقمي، ويرجع ذلك إلى اتساق جودة المحتوى وسهولة الوصول إليه عبر جميع المنصات، فالجمهور يشعر بأن الإعلام الرقمي للهيئة يقدم معلومات واضحة وموثوقة، ويسهل عليه التفاعل معها، ما يجعل تجربة المتابعة

متشابهة بغض النظر عن الخصائص الشخصية أو الخلفيات المختلفة للمستخدمين، علاوة على ذلك، فإن استخدام الهيئة للإعلام الرقمي بشكل منظم وفعال في إبراز معاناة أهالي الأسرى يخلق تجربة متوازنة لكل فئات الجمهور، حيث تمكن المنصات الرقمية الجميع من الوصول إلى المحتوى بسهولة ومتابعة الأخبار والتحديثات بشكل مستمر. هذا الاتساق في تجربة المستخدم يجعل الفروق الديموغرافية غير مؤثرة في مستويات المتابعة أو النية لمتابعة المحتوى مستقبلاً، إذ يترك التركيز الأكبر على جودة المنصات والمحتوى نفسه.

ملخص النتائج

خرجت الدراسة بالنتائج الرئيسية التالية:

- مستوى توظيف هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية للإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى من وجهة نظر الجمهور من وجهة نظر الجمهور كبيراً.
- مدى سهولة وصول الجمهور إلى المحتوى الرقمي للهيئة وفهمه والتفاعل معه كبيرة.
- مدى إدراك الجمهور لأداء هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية في توظيف الإعلام الرقمي لإبراز معاناة أهالي الأسرى كبيرة.
- مدى تأثير العوامل الاجتماعية في متابعة الجمهور لمحتوى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية عبر الإعلام الرقمي كبير.
- مدى إدراك الجمهور لوجود بيئة رقمية فعالة لدى هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية، من حيث جودة المنصات المستخدمة وتحديثها واستجابتها كبير.
- لا تختلف مستويات متابعة الجمهور للإعلام الرقمي للهيئة ونواياهم لمتابعته مستقبلاً باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي ومكان السكن والعمر ودرجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي).

التوصيات

يوصي الباحثان بما يلي:

- العمل على تحسين واجهات البحث والتنقل داخل المنصات الرقمية للهيئة لتصبح أكثر سلاسة ووضوحاً، بحيث يسهل على المستخدم الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وبدون تعقيد.
- تطوير آليات لتعزيز التفاعل الاجتماعي مع محتوى الهيئة الرقمي، مثل تشجيع مشاركة الجمهور، والاستفادة من تأثير الأصدقاء أو الشخصيات المؤثرة في زيادة متابعة المحتوى.
- تقديم محتوى متنوع ومرئي بشكل أكبر، مثل الفيديوهات القصيرة أو الرسوم التوضيحية، لتسهيل إيصال المعلومات المعقدة بطريقة جذابة وسريعة.
- استغلال التغذية الراجعة من المستخدمين بشكل أكثر نظامية لمراقبة نقاط الضعف في تجربة المنصات الرقمية وتطويرها باستمرار، لضمان تحسين الخدمات الرقمية وفق احتياجات الجمهور وتوقعاته.
- ضرورة دراسة تأثير تحسين واجهات البحث والتنقل على مستوى رضا الجمهور عن المنصات الرقمية للهيئات الحكومية

- ضرورة إجراء دراسة حول فعالية استخدام الوسائط المتعددة والفيديوهات في تعزيز وعي الجمهور بقضايا الأسرى عبر الإعلام الرقمي.

المراجع

المراجع العربية

1. أبوضهير، فريد، وشواهنة، أنسام (2025) اتجاهات الأسيرات الفلسطينيات المحررات نحو تغطية الإعلام الفلسطيني لقضيتهن خلال حرب طوفان الأقصى، المجلة الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 1(25)، 196-222.
2. احمد، صلاح (2023) المشكلات التي يعاني منها الاسرى الفلسطينيين المحررين من السجون الإسرائيلية والاستراتيجية الوطنية لتدويل قضية الأسرى من وجه نظر الاسرى المحررين، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 8(0)، 109-132.
3. أطبيقة. عبد الله (2023). الأطر الخبرية لتناول الموقع الإلكتروني لقناة sky news عربية الفضائية لقضية الأسرى الفلسطينيين" دراسة تحليلية خلال الفترة من 2021/1/1 إلى 2021/12/31". مجلة بحوث ودراسات في الميديا الجديدة، 4(1)، 8-27.
4. آل مرعي، عبد الله. (2023). استخدامات الإعلام الرقمي وعلاقتها بتنمية المهارات الإعلامية لطلاب كليات الإعلام. المجلة المصرية لبحوث الأعلام، 2023(83)، 287-351.
5. توفيق، كريمة (2020) دور الإعلام الرقمي في تعزيز الوعى بالاقتصاد الأزرق لمواكبة أجندة أفريقيا 2063: دراسة تطبيقية. المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، 2020(30)، 420-465.
6. حسن، سعد (2016) أَولويات أَوجه الثراء الاعلامي لدى مستخدمي الصحف الالكترونية العراقية، مجلة الباحث العلمي، 32(8)، 59-84.
7. حماد، لاما (2022) المناصرة الرقمية لقضية الأسرى الفلسطينيين على مواقع التواصل الاجتماعي لدى مؤسسات دعم الأسرى، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين.
8. حمدي، عبير (2021) الأسس العلمية لمناهج البحث وتطبيقاتها في علوم الإعلام، المركز الأكاديمي العربي للنشر والتوزيع، مصر.
9. الشريف، هاشم، والسلمي، عبد الوهاب (2025) تعزيز الأمن الفكري للأسرة في ظل تحديات الاعلام الرقمي. المجلة العربية لإعلام وثقافة الطفل، 8(33)، 191-234.
10. صعايده. محمد (2023). التغطية الإعلامية الأجنبية لقضايا الأسرى الفلسطينيين في العام 2021. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 8(00)، 89-108.

11. العساف، خالدة، والمواجدة، مراد (2025) دور الاعلام الرقمي في التوعية من الجريمة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الاردنية، مجلة آداب عين شمس، 33(25)، 349-392.

12. القرشي، وداد (2020) مظاهر الاستخدام لأدوات الإعلام الرقمي في الفضائيات العربية الإخبارية، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع61، 89-100.

13. محمد، صباح (2019): توظيف العلاقات العامة لتطبيقات الإعلام الرقمي فى إدارة الأزمات المحلية: دراسة مسحية في الوزارات العراقية، مجلة الجامعة العراقية، 43(3)، 267-292.

14. مراد، كامل (2019) توظيف الأعلام الرقمي في إنتاج البرامج في التلفزيون الأردني الإخباري، مجلة أكاديمية شمال أوربا المحكمة للدراسات والبحوث، 2(5)، 90-120.

15. مصطفى، اماني. (2020). التجربة الترفيهية عبر منصات خدمة الفيديو الرقمية العربية: دراسة تطبيقية في ضوء نظرية الثراء الإعلامي. مجلة البحوث الإعلامية, 55(1), 405-480.

16. مصطفى، نسرين. (2025). تأثير الإعلام الرقمي على الأمن القومي المصري (دراسة وصفية). مجلة جامعة مصر للدراسات الإنسانية، 5(4)، 168-204.

17. هيئة شؤون الأسرى الفلسطينية (2025) تعريف بهيئة شؤون الأسرى الفلسطينية والمحررين، على الرابط: https://cda.gov.ps/index.php/ar/alhayia/2017-05-24-11-46-52

18. Bolin, G. (2021). *User-Generated Content (UGC): Understanding the Activity of Media Use in the Age of Digital Reproduction*. In *Digital Roots* (267–280). https://doi.org/10.1515/9783110740202-015

19. Dahiya, V. (2025). Digital Media Convergence And Its Impact On Local News Production In Punjab. *International Journal of Advanced Research and Multidisciplinary Trends (IJARMT)*, *2*(2), 924-934.

20. Garth-James, K. (2021). A proposal for studying social media sentiments about corrections in the United States. World Journal of Social Sciences and Humanities, 7(3), 106-116.

21. Hourani, D. (2023). *The Palestinian Prisoner's Society utilization of new media in managing media relations in advocacy* (Master's thesis, Arab American University – AAUP).

22. Zagorulko, D., Horska, K., & Zhelikhovska, N. (2025). (Un) necessary Interaction: Audience Perceptions of Interactivity in Digital Media. *Journalism and Media*, *6*(3), 153.