

## دوافع استخدامات وزارة الخارجية العراقية لوسائل الإعلام الرقمي في التواصل مع العراقيين في الخارج

أ.مصطفى مصلح محمد محمد \*

### الملخص

استهدف الدراسة البحث في استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية أثناء تواصلها مع الجالية العراقية في الخارج، بما يخدم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للوزارة تجاه مواطنيها. وذلك من خلال الوقوف على أبرز الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية، وتحديد أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية، وقياس درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية ومدى شعورهم بالتزام الوزارة بمسئوليتها الاجتماعية تجاههم. وهي دراسة وصفية، استخدمت منهج المسح وأداة الاستبيان بالتطبيق على عينة تبلغ 383 مفردة من العراقيين. واستندت الدراسة إلى نظرية المسؤولية الاجتماعية.

أهم نتائج الدراسة:

- 1- إن ما نسبته (97.7%) من أفراد عينة الدراسة من الجالية العراقية في الأردن يستخدمون التطبيقات الرقمية، وهذه النسبة تعد نسبة مرتفعة مما يدل على درجة استخدام عالية من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن للتطبيقات الرقمية.
- 2- أكثر التطبيقات استخداماً من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة العراقية في الأردن) كان تطبيق "الفيسبوك" بدرجة مرتفعة، ثم "الواتساب والانسستغرام" بدرجتين مرتفعتين أيضاً.

\* باحث دراسات عليا بقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الإعلام - جامعة القاهرة

بحث منشور في إطار متطلبات الحصول على الدكتوراه

- 3- أكثر الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية كانت بوضع إشارة إعجاب عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمنشورات التي قد تعجبهم بدرجة متوسطة.
- 4- أكثر أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية كان لإنجاز ما يحتاجونه من معاملات ووثائق بدرجة متوسطة، وللإطلاع على ما يستجد من أحداث في العراق بدرجة متوسطة.
- 5- درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية كانت بدرجة متوسطة.

الكلمات المفتاحية:

استخدامات - وزارة الخارجية العراقية - وسائل الإعلام الرقمي - المسؤولية الاجتماعية

### **Abstract:**

#### **The Iraqi Foreign Ministry motives of using digital media in communicating with Iraqis abroad**

The study aims to examine the Iraqi Foreign Ministry use of digital media in communicating with the Iraqi community abroad, with the aim of achieving the Ministry's activities of social responsibility towards its citizens; It investigates the most used forms of communication among the Iraqi community members in Jordan in interacting with the Iraqi Foreign Ministry, and determines the reasons for the Iraqis' dependence on digital media in order to communicate with the Iraqi Ministry. Also, it measures the degree of their satisfaction with the services provided by the Iraqi Ministry and the extent to which they feel the ministry is commitment to its social responsibility towards them. It is a descriptive study; it uses the survey method and the questionnaire tool applying to a sample of 383 Iraqis. It is based on the theory of social responsibility.

### **Main results:**

- 1- (97.7%) of the Iraqis in Jordan use digital applications, which indicates a high degree of using digital media.
2. The most used applications by members of the Iraqi community in Jordan in communicating with the Iraqi Foreign Ministry is the "Facebook", then "WhatsApp and Instagram".
3. "The Like" is the most interactive communication form among the members of the Iraqi community in Jordan in interacting with the digital media of the Iraqi Foreign Ministry.
4. The most common reason for the Iraqi community members in Jordan to rely on digital media in communicating with the Iraqi Foreign Ministry is completing their documents and keeping up to date on new Iraqi developments.
5. The Iraqi community members in Jordan feel a moderate degree of satisfaction with the services provided by the Iraqi Foreign Ministry in the context of its social responsibility towards them through its digital applications.

### **Key words:**

**Uses - Iraqi Foreign Ministry - Digital Media - Social Responsibility**

### **مقدمة**

أضحى العالم المعاصر شاهدا لتطورات متسارعة جدًا في حقل الاتصال بسبب الثورة القائمة في تقنيات المعلومات والاتصال، والتي تعرف بالنظام الرقمي الذي يتكون من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ويجمع بينهما.

وأدت هذه التطورات إلى ولادة نمط جديد والذي يسمى بالاتصال الرقمي والذي يتميز بمفاهيم ولغة وأساليب خاصة به، فأدت التقنيات الرقمية إلى ظهور ثورة في عالم الاتصال الإنساني وأدت إلى التغيير في النظريات السابقة التقليدية، إذ ظهرت نظريات جديدة بسياقات مختلفة وأحيانا مناقضة لتلك التي قد اعتادت عليها المجتمعات سابقا ما قبل تبلور هذا الجيل والشكل الجديد في الاتصال. (الهنداوي، 2014، 33)

ومن أهم وسائل الاتصال الرقمي المعاصرة (التطبيقات الرقمية) هي شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك، واليوتيوب، والتويتتر، وقد امتد استخدام هذه المواقع ليشمل الأنشطة التجارية والاقتصادية والأعمال والأنشطة السياسية والدبلوماسية بالرغم من أنها أنشئت بالأساس من أجل التواصل الاجتماعي ما بين الأفراد.

وقد أصبح الاتصال الرقمي من الأمور التي يهتم بها عدد كبير من الجمهور، لما يميزه من خصائص تجعل منه الأهم والأفضل للاتصال، ومن الجدير بالذكر أن تقنية الاتصال الرقمي مؤخرًا قد تطورت بشكل كبير؛ فقد تعدى الاتصال من عمليات لتحويل الصوت والصورة إلى إشارات عن طريق الموجات التي يتم بثها في الهواء ليتم التقاطها في المنازل من خلال التقنية الفضائية، بل تعدى ذلك لأن يصبح الاتصال رقمياً بإمكان الجمهور التمتع بمزاياه وخدماته والتي توفرها تكنولوجيا الاتصال الرقمي. ولقد تعددت أشكال الاتصال الرقمي لدى الباحثين، فمنهم من أسماه بالإعلام الرقمي كالراديو الرقمي والتلفاز الرقمي، ومنهم من أسماه الاتصال التفاعلي كالبرامج التي تقدم من خلال التلفاز التفاعلي وتتيح للمشاهد الاختيار ما بين أنواع متعددة للبرامج، وتسمح للمشاهد بالمشاركة في اختيار البرامج ووقت بثها. (علي محمود، 2013، 32)

وعلى صعيد هذا البحث المقترح فإن الباحث يسعى إلى دراسة كيفية تعامل وزارة الخارجية العراقية مع هذه وسائل الإعلام الرقمي في أحد أهم وظائفها الخارجية وهي التواصل مع الجالية العراقية في الخارج بما يخدم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للوزارة، إذ سيختار الباحث على سبيل التطبيق والدراسة المسحية الجالية العراقية في المملكة الأردنية الهاشمية أنموذجاً لهذه الدراسة.

### إشكالية الدراسة

مع تكنولوجيا الاتصال الرقمي وتطورها المتسارع أصبح هناك استخداماً كبيراً لشبكات التواصل الاجتماعي وتم خلق الصحافة الرقمية والراديو والتلفاز والهاتف الرقمي، والتي تفضلها الشركات والمؤسسات والمنظمات المختلفة إضافة إلى الأفراد والتي أدت إلى بروز الحكومة الإلكترونية مفهوماً جديداً في التعاطي مع احتياجات الجمهور ومتطلباتهم، ومن هنا فإن المشكلة البحثية تحددت بالإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما دوافع وفاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في الخارج بما يخدم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للوزارة تجاه مواطنيها؟

### أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى معرفة دوافع استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية أثناء تواصلها مع الجالية العراقية في الخارج، بما يخدم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للوزارة تجاه مواطنيها. ومن هذا الهدف الرئيس تنبثق الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على درجة استخدام وسائل الإعلام الرقمي من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن.
- 2- معرفة أبرز وسائل الإعلام الرقمي التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة العراقية في الأردن).
- 3- الوقوف على أبرز الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية.
- 4- تحديد أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية.
- 5- قياس درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية ومدى شعورهم بالتزام الوزارة بمسئوليتها الاجتماعية تجاههم.
- 6- بيان مدى العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الشخصية للفئة التي سيتم بحثها مع فاعلية التطبيقات الرقمية.

### أهمية الدراسة

جاءت أهمية هذه الدراسة بشكل عام كونها تبحث في ميدان من ميادين بحوث الاتصال الحديثة، إذ أنها تُعنى بدراسة كيفية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية أثناء تواصلها مع الجالية العراقية في الخارج بما ينمي أنشطة المسؤولية الاجتماعية للوزارة تجاه مواطنيها. وعليه فمن الممكن تفصيل أهمية الدراسة في جانبين مهمين، إحداهما نظري (علمي) والآخر تطبيقي (عملي)، على النحو الآتي:

## - الأهمية النظرية:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من أهمية علم الاتصال نفسه ودوره في المجتمعات الحديثة حيث أنه يعد ضرورة إستراتيجية مهمة وتأتي في الأولويات لتحقيق الاهداف المُستدامة، خصوصا أثناء المستجدات التي تتطلب التواصل مع الجمهور. ثم إن معرفة كيفية التواصل بين وزارة الخارجية العراقية وجمهورها العراقي في الخارج يكتسب أهمية أيضا لمعرفة كيفية أداء الوزارة في ظل الثورة الرقمية وعلاقة ذلك بمسئوليتها الاجتماعية تجاه المواطنين العراقيين في الخارج، ثم أن أهمية وسائل الإعلام الرقمي كوسيلة للاتصال، بوصفها أدوات لا غنى عنها في ظل التطورات السريعة والحاجة الماسة لمواكبتها.

## - الأهمية التطبيقية:

تأتي الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال الاهتمام بدراسة أهم وسائل الإعلام الرقمي التي يتم استخدامها من قبل وزارة الخارجية العراقية للتواصل مع الجالية العراقية في الأردن، ودرجة استخدامها، ومن ثم تقديم المقترحات، من أجل تثبيت وتعزيز الإيجابيات وتجاوز السلبيات، بما يعزز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للوزارة تجاه مواطنيها.

وأنه وبحسب علم الباحث، تعد هذه الدراسة من الدراسات الأكاديمية الاردنية القليلة، فيما يختص بتناول وسائل الإعلام الرقمي ودورها في عمل الهيئات الدبلوماسية، وخصوصاً وزارة الخارجية العراقية، والاهتمام برصدها وفقاً للأسلوب العلمي على أمل أن تشكل هذه الدراسة، إضافة علمية للمكتبة الإعلامية الأردنية والعربية، في مجال دراسات وأبحاث علوم الاتصال والعلاقات العامة، إذ تعتبر دراسة تكميلية للدراسات البحثية السابقة، في مجال دراسة استخدام تطبيقات الاتصال الرقمي في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

ويُمكن لنتائج وتوصيات هذه الدراسة، الإسهام في تحفيز الباحثين في مجال علوم الاتصال على إنجاز المزيد من البحوث والدراسات، المُتعلّقة بدراسة دور تطبيقات الاتصال الرقمي وقياس مدى تأثيرها على الجمهور المُستهدف.

## الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت التأثيرات المختلفة لوسائل الإعلام الرقمي؛ فقد اهتمت دراسة Brian E Weeks, Ericka Menchen Trevino, Christopher

Calabrese,2021 بتحليل الدور المحتمل الذي تلعبه مواقع الويب غير الموثوقة والحزبية في تضليل الجماهير من خلال اختبار ما إذا كان التعرض الفعلي لهذه المواقع مرتبطاً بالتصورات السياسية الخاطئة، باستخدام أداة الاستبيان بالتطبيق على مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي من الأمريكيين البالغين، حيث أكدت في نتائجها أن زيارات المواقع الحزبية ترتبط أحياناً بتصورات خاطئة تتفق مع التحيز السياسي للموقع. وأن التركيز على المواقع الإخبارية الحزبية - بدلاً من المواقع غير الجديرة بالثقة - قد يكون مفيداً لفهم كيفية مساهمة وسائل الإعلام في سوء الفهم السياسي.

تتفق معها دراسة Kenneth Newton,2021 التي اهتمت بالبحث في الأخبار عبر الإنترنت والمواقف والسلوكيات السياسية الجماهيرية في المملكة المتحدة 2021 في إطار التأثير السياسي لوسائل الإعلام الرقمية الجديدة، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، حيث أكدت أن الأخبار عبر الإنترنت لا تتمتع بالثقة على نطاق واسع مقارنة بالأخبار المستهلكة عبر وسائل الإعلام القديمة (التلفزيون والراديو والصحف والمجلات)، كما أن وسائل التواصل الاجتماعي هي الأقل ثقة على الإطلاق. ومع ذلك، في ظل عدم وجود بحث دقيق حول الآثار السببية على المواقف والسلوك السياسي الجماهيري، لا نعرف ما إذا كان تأثير الإعلام الجديد قوياً أم ضعيفاً. تشير الأدلة الظرفية إلى أنها من المحتمل أن تكون ضعيفة.

استهدفت دراسة السيد (2017) التعرف على وسائل الاعلام الرقمي وما الرسائل المتوخاة منه، والتعرف على مفهوم التعارف ما بين الحضارات، وبيان العلاقة بين الإعلام الرقمي والتعارف بين الحضارات، واستخدمت الدراسة أسلوب المسح الميداني لعينة من خبراء الإعلام الرقمي، وتم الاعتماد على أدوات الاستقصاء والمقابلة والملاحظة، وتكونت عينة الدراسة من 90 مفردة من الخبراء والمختصين في الإعلام في السودان وشبكة الجزيرة الإخبارية. وأكدت في نتائجها أن نظرية صراع الحضارات نظرية وُظفت سياسياً بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001م، كانت أكثر وسائل الاتصال استخداماً من بين وسائل الاعلام الرقمي مواقع التواصل الاجتماعي، وجود تنوع حضاري لا يحتم صراع حضارات.

تتفق معها دراسة (الأمين، 2017) التي استهدفت التعرف على وظيفة وممارسة نشاط العلاقات العامة داخل هيئة الجمارك، وكيفية استفادتها من تكنولوجيا الاتصال في عملها، وقد استخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي المسحي للوصول للنتائج، وتكونت

عينة الدراسة من 75 موظف من موظفي هيئة الجمارك السودانية. وأكدت أن العلاقات العامة في الجمارك تعتبر من الأقسام النشطة ولديها كوادر مؤهلة علمياً، وأن استخدام التقنيات الحديثة المتمثلة بالوسائط المتعددة تساعد الهيئة في اتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بالعمل، تستخدم هيئة الجمارك السودانية التقنيات الحديثة في العمل وتستخدم وسائل الاتصال في الربط مع الجمهورين الداخلي والخارجي، تكسب الهيئة رضا الجمهور عن طريق استخدام الوسائط المتعددة بسبب الربط التام ما بينهم.

بالتركيز على البيئة الرقمية في الجامعات، اهتمت دراسة (نابتي وآخرون، 2017) بتعريف نظام الوصول الحر للمعلومات وتوضيح فوائده، وتعريف نظام الاتصال العلمي الإلكتروني، ومعرفة مواقف وسلوكيات الباحثين في قسم الإعلام لجامعة قسنطينة من نموذج الوصول الحر للمعلومات الذي نشأ في البيئة الرقمية للشبكة العالمية للمعلومات. وأكدت أن نظام الوصول الحر للمعلومات ليس له أثر واضح على نظام الاتصال العلمي للمجتمع البحث المحلي، وأوصت بإعطاء دورات في الوصول الحر وإنشاء المستودعات الرقمية، وأن يكون هناك دعم لنظام الوصول الحر للمعلومات لما له من دور في تسهيل الحصول على المعلومات العلمية.

تختلف معها دراسة (زريزب ورشيد، 2018) التي استهدفت تحديد نقاط القوة والضعف في أداء الإعلام الجامعي في الجامعات العربية، وتحديد استراتيجية خاصة لاستثمار الاتصال الرقمي من أجل تطوير الإعلام الجامعي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال أداة الملاحظة عن طريق الإطلاع على النشاطات الاتصالية لأقسام الإعلام الجامعي في الوطن العربي. وتوصلت إلى أن عدد المشتركين في البيئة الاتصالية تجاوز أربع مليارات مستخدم، وأن المجتمعات المحلية أصبحت شبه رقمية، وأنه من الممكن استثمار إمكانات البيئة الاتصالية الرقمية في الأنشطة الاتصالية للإعلام الجامعي.

حول الاتصالات الرقمية الحديث في المؤسسات الاقتصادية، اهتمت دراسة (فوزية، 2016) بالتعرف على واقع استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز، والتعرف على الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة، وتم اعتماد منهج دراسة الحالة، وتم استخدام أداتين هما المقابلة والاستبيان، وتكونت عينة الدراسة من 60 عامل في قسم تسير الأنظمة المعلوماتية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة في الجزائر أختبروا بالطريقة

القصدية. وتوصلت إلى أن استخدام الاتصال الرقمي أصبح ضرورة حتمية في المؤسسة الاقتصادية بسبب التطورات التكنولوجية، وبينت الدراسة أيضا أن هناك استخدام حقيقي للاتصال الرقمي وأشكال التكنولوجيا كاملة في المؤسسة مما ساهم في التسيير وتبادل المعلومات داخل وخارج المؤسسة.

تتفق معها دراسة (Oginni & Others, 2015) التي اهتمت بتحديد دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز المشاركة السياسية باستخدام نظرية ايستون للتحليل السياسي، واستخدمت أسلوب التحليل الوصفي ودراسة الحالة، حيث أكدت أن وسائل التواصل الاجتماعي اتخذت شكلا جديدا بخصوص مشاركة المواطنين في العملية الانتخابية، وجاء استخدامه للوسائل الرقمية في العملية السياسية بدرجة منخفضة، ولم يكن لزيادة الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات تأثير على معرفة القراءة والكتابة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رأس المال البشري في أفريقيا.

تتفق معها أيضًا دراسة (الشهري، 2005) التي استهدفت معرفة درجة اسهام تقنيات الاتصال الحديثة في العلاقات العامة، والتعرف على واقع استخدام تقنيات الاتصال في إدارة العلاقات العامة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينتها من العاملين في شركة أرامكو السعودية وتم أخذ 120 مفردة منهم، حيث أكدت في نتائجها أن إدارة العلاقات العامة قد استفادت من الصفحات التي تتميز بالطابع الإعلامي والاتصالي بموقع الشركة على الانترنت بصورة فاعلة، ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في وصول إدارة العلاقات العامة إلى أهدافها وتحقيقها، من الضروري أن تقوم إدارة العلاقات العامة بتقسيم أهدافها ووظائفها لكي تتوافق مع تطورات التكنولوجيا والاتصالات.

#### التعليق على الدراسات السابقة

تتفق دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في مجال الاهتمام بالاتصال الرقمي بصفته ظاهرة اتصالية حديثة، حيث أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في كونها تبحث في مؤسسة دبلوماسية من حيث دراسة (الشهري، 2005) أرامكو النفطية، ودراسة (سلمان، 2011) قناة الديار الفضائية، ودراسة (فوزية، 2016) مؤسسة اما، ودراسة (Oginni & Others, 2015) تختلف كونها تناولت جانبا سياسيا، أما دراسة (السيد، 2017) فقد تناولت الإعلام الرقمي من منظور حضاري.

وتتشابه دراستنا الحالية مع دراسة (الأمين، 2017)، في تناول وظيفة العلاقات العامة وأثر الوسائط المتعددة في عمل هيئة الاتصالات السودانية، وكذلك فإن هذه الدراسة تشابهت مع دراسة (نايتي، 2017) ولكنها تختلف عن دراسة (زريزب، 2018) كون الدراسة الأخيرة ناقشت أداء الإعلام الجامعي في ظل الاتصال الرقمي.

كما وتشابهت الدراسة الحالية مع دراسة (الأمين، 2017) ودراسة (زريزب ورشيد، 2018) ودراسة (Oginni & Others, 2015) ودراسة (سلمان، 2011) ودراسة (الشهري، 2005) من حيث منهج الدراسة (المنهج الوصفي)، وتشابهت مع دراسة (نابتي وآخرون، 2017) ودراسة (الأمين، 2017) ودراسة (فوزية، 2016) ودراسة (الشهري، 2005) حيث تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة.

#### أسئلة الدراسة

ينطلق السؤال الرئيسي للدراسة من التساؤل الذي مفاده: ما فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في الخارج بما يخدم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للوزارة تجاه مواطنيها، ومن هذا السؤال تنبثق الأسئلة التالية:

- 1- ما درجة استخدام وسائل الإعلام الرقمي من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن؟
- 2- ما أبرز وسائل الإعلام الرقمي التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة العراقية في الأردن) ؟
- 3 - ما الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية؟
- 4- ما أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية؟
- 5- ما درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية؟
- 6- هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية

عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير المتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العملي، الوظيفة، مدة الإقامة)؟

### الإطار النظري للدراسة

نظرية المسؤولية الاجتماعية (محمد حسام الدين, 2003)

### تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يعود مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى سنة 1953 تزامنا مع صدور كتاب Bowel بعنوان: "Social Responsibilities of the Businessman" حيث لقي رواجًا كبيرًا واهتمامًا من قبل الباحثين الأكاديميين والمنظمات الدولية نظرًا للتأثير الذي يمكن أن تحدثه المؤسسة في محيطها الداخلي والخارجي من خلال التأثير في سلوك مختلف المتعاملين معها، كما أصبح للمسؤولية الاجتماعية مبادئ خاصة متعارف عليها على المستوى الدولي لكن درجة تبنيها هو ما جعل الاهتمام متباينًا.

وردت مؤشرات على أهمية الأداء الاجتماعي منذ أوائل العشرينات من القرن الـ 20، حينما أوضح "Sheldon" أن مسؤولية المؤسسة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، ثم توالى أبحاث أخرى فقد أوصى المؤتمر المنعقد في جامعة كاليفورنيا عام 1972 تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" بضرورة إلزام كافة المؤسسات الاقتصادية برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة، والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح لهدف وحيد.

أكدت النظريات الخاصة بالعلاقة بين الفرد ووسائل الإعلام، على أن تحديد هذه العلاقة ونتائجها، يتحكم فيها الفرد إلى حد كبير من خلال تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية في تحديد دوافع الاستخدام وإدراك المعاني، إن الاستخدام المخطط لوسائل الإعلام في المجتمع، يشير إلى تأثير وسائل الإعلام في المجتمع، ويمكن أن يلمس الجميع ذلك، من خلال الملاحظة المباشرة لمجالات التغيير في المعرفة والسلوك على المستوى الفردي والجماعي في علاقتهم بوسائل الإعلام أثناء التعرض لها، مما يؤدي إلى تغييرات على المستوى الاجتماعي وفي البناء الثقافي واتجاهاته.

تعرف نظرية المسؤولية الاجتماعية في مجال الصحافة والإعلام بأنها: "مجموعة الوظائف التي يجب أن تلتزم الصحافة بتأديتها أمام المجتمع في مختلف مجالاته السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بحيث يتوفر في معالجاتها وموادها القيم المهنية كالدقة والموضوعية والتوازن والشمول، شريطة أن يتوافر للصحافة حرية حقيقية تجعلها مسؤولة أمام القانون والمجتمع. وتعرف أيضًا على أنها نزوع الفرد إلى التفكير المسبق في النتائج المحتملة لأي خطوة مقترحة، وقبول هذه النتائج عن قصد، عمومًا فإن المسؤولية الاجتماعية تتضمن عدة جوانب وأبعاد، تعتبر بمثابة خصائص وصفات للشخص المسؤول اجتماعيًا، وتشمل فهم الفرد واهتمامه بقضايا ومشكلات مجتمعه، ومن ثم مشاركته ومساهمته الفعالة في حلها وهو بذلك يؤدي واجبه الشخصي والاجتماعي تجاه مجتمعه.

تعرف أيضًا "التزام على المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عبر المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة المواصلات وغيرها." في حين عبر عنها الشافعي بأنها «جميع النظم والتقاليد الاجتماعية التي يلتزم بها الانسان تجاه المجتمع الذي يعيش فيه وتقبله لما ينتج عنها من محمده على سلوك محمود أم مذمة على سلوك مذموم.

### مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

- تتمثل مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الأبعاد التي يتخذها مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتي تطرق إليها Carroll في هرم المسؤولية الاجتماعية نذكرها كما يلي:
- المسؤولية الاقتصادية: تمارس المؤسسة أنشطة لتحقيق الكفاءة والفعالية، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية وجودة، كما أن تحقيق أرباح يعني استيفاء في المتطلبات وهذا ما يحقق مسؤولية اقتصادية.
  - المسؤولية القانونية: تتمثل في الالتزام بتطبيق واحترام القوانين والتشريعات الحاكمة للمجتمع، سواء في الاستثمار، البيئة، الأجور، العمل، المنافسة، الخ.
  - المسؤولية الأخلاقية: وهي مراعاة الجانب الانساني والأخلاقي في كل القرارات المتخذة والتي من شأنها إلحاق الضرر لأفراد وبيئة المجتمع.

- المسؤولية الخيرية: يشمل التبرعات، الهبات والمساعدات الخيرية الاجتماعية التي تخدم المجتمع.

مبادئ نظرية المسؤولية الاجتماعية:

لخص "محمد عبد الحميد" و"محمد حسام الدين" المبادئ الأساسية لنظرية المسؤولية الاجتماعية حسب ما يراه "دنيس ماكويل" كما يلي:

- 1- إن هناك التزامات معينة للمجتمع يجب أن تقبلها وسائل الإعلام.
- 2- إن تنفيذ هذه الالتزامات يجب أن يكون من خلال المعايير المهنية الراقية لنقل المعلومات مثل الحقيقة، الدقة، الموضوعية والتوازن.
- 3- قبول هذه الالتزامات وتنفيذها يتطلب التنظيم المهني الذاتي لوسائل الإعلام في إطار القوانين والمؤسسات القائمة.
- 4- يجب ألا تقل مسؤولية الصحفي أو المهنيين في وسائل الإعلام أمام المجتمع عن مسؤوليتهم أمام الملاك وأسواق الصحف في التوزيع أو الإعلان.

### أهمية المسؤولية الاجتماعية

وتتمثل الأهمية فيما يلي:

بالنسبة للمؤسسة: تهمين صورة المؤسسة والحفاظ على رصيدها في المجتمع، وكذلك الأخذ بعين الاعتبار حاجات ورغبات الزبائن بطريقة أكثر شمولاً، فالمسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين وتحفيز العمال للعمل، وتحسين مناخ العمل.

بالنسبة للمجتمع: زيادة التكافل والاستقرار الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية.

بالنسبة للدولة: يؤدي التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية إلى تخفيف الأعباء التي تقع على عاتق الدولة أثناء أداء مهامها وخدماتها المختلفة.

## حدود الدراسة

**الحدود الزمنية:** تمت الدراسة المسحية في شهور: شباط وآذار ونيسان من العام 2020م.

**الحدود المكانية:** السفارة العراقية في عمان.

**الحدود البشرية:** تكون مجتمع الدراسة من الجالية العراقية في الأردن والبالغ عددهم

260 ألف (حسب أرقام السفارة العراقية) وتم اخذ عينة متاحة قوامها 383 مفردة.

## 7. محددات الدراسة

تحددت نتائج الدراسة في ضوء المحددات التالية:

- دلالات الصدق والثبات لأداة الدراسة التي تمثلت في استبانة سيتم تصميمها لأغراض الدراسة.

- درجة صدق المبحوثين وحرصهم على دقة الإجابات على أداة الدراسة.

## 8. مصطلحات الدراسة

**فاعلية:** هي القدرة على اتمام الأهداف من أجل الوصول للنتائج المرجوة بأعلى درجة ممكنة (زيتون، 2005، 41) **ويعرف إجرائياً:** هو ما تقوم به وسائل الإعلام الرقمي من مهام تساهم في تواصل وزارة الخارجية العراقية مع جمهورها.

**التواصل:** هو عملية تبادل للأفكار والمعلومات التي تحتوي على صور وكلمات ورموز ورسوم، ويعد ناتج للخبرة الانسانية. (مكاوي وعلم الدين، 2009، 65) وهو محاورة تتم بين طرفين أو أكثر، ولتحققها يجب توافر عناصر تتمثل ب: المرسل، المرسل إليه، الرسالة، القناة، الشفرة، السياق (نزيهة، 2016، 25) **وإجرائياً:** فإن التواصل بهذه الدراسة يعني ديمومة الاتصال بين السفارة العراقية والجالية العراقية في الاردن.

**الاتصال الرقمي:** عملية إعلامية اجتماعية يتم من خلالها الاتصال الآني من بعد ما بين أطراف يقومون بتبادل أدوار في بث لرسائل متنوعة واستقبالها عن طريق النظم الرقمية ووسائلها، من أجل الوصول لأهداف تتحقق من الاتصال. (عبد الحميد، 2001، 13) **ويعرف إجرائياً:** وسائل الإعلام الرقمي المستخدمة من قبل وزارة الخارجية العراقية عند

تفاعلها مع الجمهور، والتي سوف تقيس درجة استخدامها استبانة الدراسة من خلال درجة موافقة أفراد عينة الدراسة.

**التطبيقات الرقمية:** هي تطبيقات تشمل تقنيات اتصال ومعلومات رقمية تمكّن من إنتاج ونشر وتبادل للمعلومات في الوقت الذي نريد، وبالشكل الذي نرغبه عبر الأجهزة الإلكترونية سواء المتصلة منها أو غير المتصلة مع الآخرين من المستخدمين في أي مكان كانوا (كاتب، 2011، 6). **وتعرف إجرائياً:** هي وسائل الإعلام الرقمي التي تستخدمها وزارة الخارجية العراقية في التواصل مع العراقيين في الخارج.

**وزارة الخارجية العراقية:** هي الوزارة المسؤولة عن إدارة العلاقات الخارجية العراقية.

### منهج الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وتم استخدام المنهج المسحي من أجل الحصول على البيانات المطلوبة، حيث أنه الأنسب والأكثر ملائمة لهذه الدراسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الجالية العراقية في الأردن والتي يبلغ عددها ما يقارب 260000. (حسب المعلومات المستقاة السفارة العراقية في عمان بشكل مباشر)

### عينة الدراسة

تم أخذ عينة عشوائية متاحة عبر التطبيق الإلكتروني من خلال الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي بطريقة كرة الثلج.

وهذه الطريقة تقوم على أساس أن يتم الطلب من مفردات المجموعة المساعدة في تحديد مجموعات أخرى، فيعتبر الفرد الأول هو النقطة التي تتم البداية منها لاكتمال الكرة -اكتمال العينة- ويتم ذلك عن طريق الحوار أو الانتماء لنفس المهنة أو القرابة ويكون لهم نفس الخصائص التي تتعلق بموضوع الدراسة، وبهذه الطريقة يتم استيفاء العدد المطلوب للوصول لحجم العينة من الجالية العراقية في الأردن، ولقد تم توزيع 390 استبانة، وتم استرجاع 383 استبانة صالحة لأغراض التحليل، وفيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة:

الجدول (1-3). توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	%
النوع الاجتماعي	ذكر	235	61.4
	أنثى	148	38.6
الحالة الاجتماعية	أعزب	207	54.0
	متزوج	151	39.4
	مطلق	13	3.4
	أرمل	12	3.1
العمر	20 سنة فأقل	30	7.8
	من 21-30 سنة	204	53.3
	من 31-40 سنة	114	29.8
	41-50 سنة	21	5.5
	أكثر من 50 سنة	14	3.7
المؤهل العلمي	دون الثانوية	30	7.8
	اعدادية	55	14.4
	بكالوريوس	171	44.6
	دراسات عليا	127	33.2
الوظيفة	أكاديمي	77	20.1
	دراسات عليا	16	4.2
	ربة بيت	31	8.1
	أعمال حرة	155	40.5
	طالب	43	11.2

10.7	41	بلا عمل	نوع الإقامة في الأردن
5.2	20	أخرى	
20.1	77	مقيم دائم	نوع الإقامة في الأردن
79.9	306	إقامة مؤقتة	
100	383	Total	

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه كان توزيع أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- بلغت نسبة الذكور أفراد عينة الدراسة من الجالية العراقية في الأردن (61.4%)، بينما بلغت نسبة الإناث (38.6%).

- ما نسبته (54%) من أفراد عينة الدراسة هم من غير المتزوجين، وما نسبته (39.4%) هم من المتزوجين، وبلغت نسبة المطلقين والأرامل منهم (6.5%).

- ما نسبته (53.3%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (21-30 سنة)، و(29.8%) منهم تتراوح أعمارهم ما بين (31-40 سنة)، بينما بلغت نسبة من تقل أعمارهم عن 20 سنة (7.8%)، ومن تتراوح أعمارهم ما بين (41-50 سنة) (5.5%)، وبلغت نسبة من تزيد أعمارهم عن 50 سنة (3.7%).

- النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة هم من الحاصلين على درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (44.6%)، وبلغت نسبة الحاصلين على الدراسات العليا (33.2%)، والإعدادية (14.4%)، ودون الثانوية (7.8%).

- النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة الجالية العراقية في الأردن كانوا من أصحاب الأعمال الحرة بنسبة (40.5%)، ثم من الأكاديميين بنسبة (20.1%)، ثم الطلبة بنسبة بنسبة (11.2%)، وبلا عمل بنسبة (10.7%)، وبلغت نسبة طلبة الدراسات العليا (4.2%).

- النسبة الأكبر من المقيمين في الأردن من أفراد الجالية العراقية هم من المقيمين إقامة مؤقتة حيث بلغت نسبتهم (79.9%).

### مصادر جمع البيانات:

- مصادر أولية: تتمثل بجمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض الدراسة والتي سوف يجيب عليها أفراد عينة الدراسة.
- مصادر ثانوية: تتمثل في الدراسات السابقة من خلال المكتبات والمواقع الإلكترونية والمجلات والدوريات المنشورة.

### أداة الدراسة

إن الأساليب والأدوات المستخدمة في البحوث العلمية تتنوع تبعاً لغرض جمع البيانات وتحليلها والاستفادة منها، ويتم اختيار الأداة المستخدمة في جمع البيانات حسب طبيعة الموضوع، وتستخدم هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، حيث يعتبر الاستبيان إحدى الوسائل التي تمكن الباحث من الحصول على المعلومات والبيانات المرجوة، ويتكون الاستبيان من مجموعة من أسئلة على شكل فقرات يتم توزيعها على المبحوثين من أجل الحصول على البيانات المطلوبة (أبيض، 2003، 29).

وفي دراستنا هذه تم تصميم استبيان مناسب لأغراض وأهداف الدراسة، وتكون الاستبيان من جزئين، الجزء الأول تكون من البيانات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، نوع الإقامة)، والجزء الثاني تكون من محاور الدراسة، وكان تقسيمها كالآتي:

- أبرز وسائل الإعلام الرقمي التي تعتمد عليها في التواصل مع السفارة العراقية في عمان: تكون من 9 فقرات.

- أبرز الأشكال الاتصالية التي تعتمد عليها في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بالسفارة العراقية في عمان: تكون من 6 فقرات.

- أسباب اعتمادك على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع السفارة العراقية في عمان: تكون من 6 فقرات.

- درجة الرضا عن الخدمات التي تقدمها السفارة العراقية في عمان في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواطنيها عبر تطبيقاتها الرقمية وشبكات التواصل الاجتماعي: تكون من

14 فقرة. الملحق (2)

### صدق أداة الدراسة

تم عرض استبانة الدراسة بشكلها الأولي على مجموعة من المحكمين المختصين ذوي الخبرة والأخذ بأراهم وإجراء التعديلات المطلوبة من أجل الوصول للشكل النهائي للاستبيان. الملحق (1)

### ثبات الدراسة

تم اختبار ثبات الأداة من خلال معاملات (كرونباخ ألفا)، حيث أنه يقيس مدى قياس التناسق في الإجابات على كل الفقرات الموجودة بالاستبيان، ومدى قياس كل سؤال من حيث الوضوح والفهم، حيث أن ارتفاع المعامل يشير إلى ارتفاع درجة الثبات. وكانت نتائج معاملات ثبات كرونباخ ألفا كما في الجدول الآتي:

### الجدول (2-3). معاملات ثبات كرونباخ ألفا

البعد	معامل كرونباخ ألفا
أبرز وسائل الإعلام الرقمي التي تعتمد عليها في التواصل مع السفارة العراقية في عمان	0.81
أبرز الأشكال الاتصالية التي تعتمد عليها في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بالسفارة العراقية في عمان	0.88
أسباب اعتمادك على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع السفارة العراقية في عمان	0.83
درجة الرضا عن الخدمات التي تقدمها السفارة العراقية في عمان عبر تطبيقاتها الرقمية وشبكات التواصل الاجتماعي	0.90

### الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

من خلال برنامج الحزمة الإحصائية SPSS سيتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1 - الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب

النسبية، والتكرار، والأهمية النسبية التي حُددت من خلال الصيغة التالية:

1.33 =	1- 5	=	الحد الأعلى - الحد الأدنى	طول الفترة =
	3		عدد المستويات	

ليكون عدد المستويات كالتالي:

الجدول (3-3). المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة

المستوى	الفترة
المنخفض	1 - 2.33
المتوسط	2.34 - 3.67
المرتفع	3.68 - 5

2- اختبار تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA).

3 - اختبار ت للعينات المستقلة (Independent Sample T-test).

4 - معاملات كرونباخ ألفا.

تحليل بيانات الدراسة والإجابة عن أسئلتها

الإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما درجة استخدام وسائل الإعلام الرقمي من قبل

أفراد الجالية العراقية في الأردن؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول تم ايجاد التكرارات والنسب المئوية، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (1-4). استخدام وسائل الإعلام الرقمي من قبل أفراد الجالية العراقية في

الأردن

استخدام التطبيقات الرقمية	التكرار	%
نعم	374	97.7
لا	9	2.3
Total	383	100

من خلال النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (97.7%) من أفراد عينة الدراسة من الجالية العراقية في الأردن يستخدمون التطبيقات الرقمية، وهذه النسبة تعد نسبة مرتفعة مما يدل على درجة استخدام عالية من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن للتطبيقات الرقمية.

الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني: ما هي أبرز وسائل الإعلام الرقمي التي يعتمد

عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة

العراقية في الأردن)؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الثاني تم ايجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (2-4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبرز وسائل الإعلام الرقمي التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية

الدرجة	%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	81.2	1.351	4.06	الفيسبوك Facebook
مرتفعة	80.4	1.19	4.02	الواتساب
مرتفعة	73.8	1.316	3.69	الانستغرام
متوسطة	71.0	1.407	3.55	اليوتيوب
متوسطة	70.8	1.533	3.54	السنابشات
متوسطة	64.4	1.322	3.22	البريد الإلكتروني
متوسطة	62.8	1.302	3.14	الرسائل القصيرة عبر الهواتف الذكية sms
متوسطة	62.8	1.285	3.14	موقع السفارة العراقية الإلكتروني في عمان
متوسطة	59.2	1.496	2.96	التويتر

من خلال النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ بأن أكثر التطبيقات استخداماً من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة العراقية في الأردن) كان تطبيق "الفيسبوك" بدرجة مرتفعة بلغت (4.06)، ثم "الواتساب والانستغرام" بدرجتين مرتفعتين بلغتا (4.02، 3.69) على التوالي، ثم تلاها تطبيقات "اليوتيوب، السنابشات، البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة عبر الهواتف الذكية، موقع السفارة العراقية الإلكتروني في عمان، التويتر" بدرجات متوسطة بلغت (3.55، 3.54، 3.22، 3.12، 3.14، 2.96) على التوالي.

الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث: ما هي أبرز الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث تم ايجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية،

والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (3-4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبرز الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية

الدرجة	%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
متوسطة	72.2	1.186	3.61	أضع إشارة إعجاب للمنشورات التي قد تعجبني عبر شبكات التواصل الاجتماعي
متوسطة	68.6	1.312	3.43	أنتقل بالمشاركة بمنشور نصي عبر شبكات التواصل الاجتماعي
متوسطة	67.4	1.291	3.37	أنتقل بالمشاركة بمنشور نصي مع صورة عبر شبكات التواصل الاجتماعي
متوسطة	66.0	1.435	3.3	أقوم بالتعليق على منشورات السفارة على شبكات التواصل الاجتماعي
متوسطة	65.6	1.289	3.28	أنتقل بالمشاركة بمنشور نصي مع فيديو عبر شبكات التواصل الاجتماعي
متوسطة	64.6	1.41	3.23	أقوم بمشاركة ما أراه ذا أهمية من منشورات السفارة عبر شبكات التواصل الاجتماعي

تبين النتائج المبينة في الجدول أعلاه بأن أكثر الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية كانت بوضع إشارة إعجاب عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمنشورات التي قد تعجبهم بدرجة متوسطة بلغت (3.61)، ثم بالتفاعل عن طريق مشاركة المنشور النصي عبر شبكات التواصل الاجتماعي أيضاً بدرجة متوسطة بلغت (3.43)، ثم بالتفاعل عن طريق المشاركة بنشر منشور نصي مع صورة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وبالتفاعل بالمشاركة بالتعليق على منشورات السفارة على شبكات التواصل الاجتماعي، وبالمشاركة بمنشور نصي مع فيديو عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وبالقيام بمشاركة ما يرونه ذا أهمية من منشورات السفارة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بدرجات متوسطة بلغت (3.37، 3.3، 3.28، 3.23) على التوالي.

الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع: ما أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية؟  
للإجابة عن سؤال الدراسة الرابع تم ايجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (4-4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية

الدرجة	%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
متوسطة	73.0	1.15	3.65	إنجاز ما احتاجه من معاملات ووثائق
متوسطة	72.4	1.167	3.62	الإطلاع على ما يستجد من أحداث في العراق
متوسطة	71.6	1.168	3.58	الإطلاع على ما هو جديد فيما يتعلق بالتعليمات الخاصة بالمقيمين خارج العراق
متوسطة	67.6	1.392	3.38	المشاركة بالفعاليات الوطنية والرسمية
متوسطة	67.6	1.216	3.38	طلب المساعدة في حال تعرضي لمشكلة ما
متوسطة	66.8	1.384	3.34	التقدم بشكوى أو اقتراح

تُظهر النتائج المبينة في الجدول أعلاه بأن أكثر أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية كان لإنجاز ما يحتاجونه من معاملات ووثائق بدرجة متوسطة بلغت (3.65)، وللإطلاع على ما يستجد من أحداث في العراق بدرجة متوسطة بلغت (3.62)، ثم للإطلاع على ما هو جديد فيما يتعلق بالتعليمات الخاصة بالمقيمين خارج العراق، و المشاركة بالفعاليات الوطنية والرسمية، و طلب المساعدة في حال تعرضي لمشكلة ما، وللتقدم بشكوى أو اقتراح بدرجات متوسطة بلغت (3.58، 3.38، 3.38، 3.34) على التوالي.

الإجابة عن سؤال الدراسة الخامس: ما درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية بما يرتبط بالمسئولية الاجتماعية للوزارة تجاههم.

للإجابة عن سؤال الدراسة الخامس تم ايجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (5-4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا أفراد

الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية ومسئوليتها الاجتماعية تجاههم

الدرجة	%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	77.2	0.949	3.86	يتم إطلاعي على مواعيد الأنشطة والفعاليات الوطنية العراقية
مرتفعة	76.4	0.835	3.82	يتم نشر إنجازات السفارة العراقية بشكل مستمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي
مرتفعة	74.8	0.998	3.74	تزدني بالأخبار المتعلقة بالعراق أولاً بأول
مرتفعة	74.4	1.028	3.72	أستفيد معرفياً مما يتم نشره في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية
مرتفعة	73.6	1.104	3.68	وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بالسفارة العراقية سهلة الاستخدام وكافية
مرتفعة	73.6	1.009	3.68	استفدت كثيراً من وجود صفحات الكترونية خاصة بالسفارة العراقية
متوسطة	73.2	1.045	3.66	تساعدني في التواصل مع السفارة العراقية
متوسطة	71.8	1.046	3.59	يتم عرض فيديوهات وصور للفعاليات والأنشطة الوطنية العراقية
متوسطة	71.8	1.104	3.59	ساعدتني مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية في التواصل مع أفراد الجالية العراقية الآخرين
متوسطة	71.2	1.084	3.56	تتم الإجابة عن الاستفسارات والشكاوى بشكل سريع
متوسطة	69.4	1.124	3.47	متابعة الأخبار من صفحات السفارة العراقية أدى إلى اختصار الوقت والجهد في الحصول على المعلومات
متوسطة	68.6	1.251	3.43	تقوم السفارة العراقية بالتواصل مع جاليتها من خلال رسائل الـ SMS
متوسطة	68.4	1.107	3.42	تتم دعوتي للمشاركة بالأنشطة والفعاليات الوطنية
متوسطة	67.4	1.049	3.37	يتم استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها
متوسطة	72.3	1.052	3.61	المعدل

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية في اطار مسئوليتها الاجتماعية تجاههم كانت بدرجة متوسطة بلغت (3.61)، وجاءت درجات رضاهم عن " يتم إطلاعي على مواعيد الأنشطة والفعاليات الوطنية العراقية، يتم نشر انجازات السفارة العراقية بشكل مستمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، تزودني بالأخبار المتعلقة بالعراق أولاً بأول، أستفيد معرفياً مما يتم نشره في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية، وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بالسفارة العراقية سهلة الاستخدام وكافية، استفدت كثيراً من وجود صفحات الكترونية خاصة بالسفارة العراقية" بدرجات مرتفعة بلغت (3.86، 3.82، 3.74، 3.72، 3.68، 3.68) على التوالي، بينما كان درجات رضاهم عن " تساعدني في التواصل مع السفارة العراقية، يتم عرض فيديوهات وصور للفعاليات والأنشطة الوطنية العراقية، ساعدتني مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية في التواصل مع أفراد الجالية العراقية الآخرين، تتم الإجابة عن الاستفسارات والشكاوى بشكل سريع، متابعة الأخبار من صفحات السفارة العراقية أدى إلى اختصار الوقت والجهد في الحصول على المعلومات، تقوم السفارة العراقية بالتواصل مع جاليتها من خلال رسائل الـ SMS، تتم دعوتي للمشاركة بالأنشطة والفعاليات الوطنية، يتم استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها" متوسطة بدرجات بلغت (3.66، 3.59، 3.59، 3.56، 3.47، 3.43، 3.42، 3.37) على التوالي.

الإجابة عن سؤال الدراسة السادس: هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير المتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العملي، الوظيفة، مدة الإقامة)؟

أ) هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية ومسئوليتها الاجتماعية تجاههم عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير متغير النوع الاجتماعي؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (أ) تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة، والجدول التالي يبين ذلك:

## الجدول (4-6). اختبار ت للعينات المستقلة لتأثير متغير النوع الاجتماعي

مستوى الدلالة	درجة الحرية	t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس
0.418	372	-0.810	0.834	3.59	229	ذكر
			0.646	3.65	145	أنثى

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T لم تكن ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (  $0.05 \leq \alpha$  ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى (  $\alpha \leq 0.05$  ) تعود لتأثير النوع الاجتماعي.

(ب) هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية ومسئوليتها الاجتماعية تجاههم عند مستوى (  $\alpha \leq 0.05$  ) يعود لتأثير متغير العمر؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (ب) تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي،

والجدول التالي يبين ذلك:

## الجدول (4-7). اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير العمر

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العمر
0.000*	6.418	3.563	4	0.474	3.55	30	20 سنة فأقل
				0.753	3.57	198	من 21-30 سنة
				0.785	3.84	113	من 31-40 سنة*
				0.959	3.04	19	سنة 41-50**
				0.280	3.29	14	أكثر من 50 سنة
				0.766	3.61	374	Total

\* دال إحصائياً عند مستوى (  $\alpha \leq 0.05$  )

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة F كانت ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من 0.05، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير العمر، حيث كانت الفروقات بين من تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة من جهة ومن تتراوح أعمارهم ما بين (41-50) سنة من جهة أخرى لصالح من تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة.

ج) هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير الحالة الاجتماعية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (ج) تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول (8-4). اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية
0.094	2.148	1.25	3	0.671	3.69	205	أعزب
				0.909	3.56	145	متزوج
				0.559	3.20	12	مطلق
				0.308	3.50	12	أرمل
				0.766	3.61	374	Total

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة F لم تكن ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير الحالة الاجتماعية.

د) هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية ومسئوليتها الاجتماعية تجاههم عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير المؤهل العلمي؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (د) تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول (9-4). اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
دون الثانوية**	30	3.90	0.585	3	4.138	7.407	0.000*
اعدادية*	54	3.23	0.724				
بكالوريوس**	165	3.60	0.774				
دراسات عليا**	125	3.74	0.755				
Total	374	3.61	0.766				

\* دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة F كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير المؤهل العلمي حيث كانت الفروقات ما بين الحاصلين على الإعدادية من جهة وبين الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا وما دون الثانوية من جهة أخرى لصالح الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا وما دون الثانوية.

(هـ) هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير متغير الوظيفة.

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (هـ) تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يبين ذلك:

## الجدول (10-4). اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير الوظيفة

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.001*	3.775	2.122	6	1.069	3.44	73	أكاديمي**
				0.278	3.69	16	دراسات عليا
				0.844	3.65	30	رية بيت
				0.669	3.80	153	أعمال حرة*
				0.634	3.46	43	طالب**
				0.656	3.54	39	بلا عمل
				0.220	3.17	20	أخرى
				0.766	3.61	374	Total

\* دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة F كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير الوظيفة حيث كانت الفروقات ما بين العاملين في الأعمال الحرة من جهة والطلاب والأكاديميين من جهة أخرى لصالح العاملين في الأعمال الحرة.

و) هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية ومسئوليتها الاجتماعية تجاههم عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير متغير نوع الإقامة؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (و) تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة،

والجدول التالي يبين ذلك:

## الجدول (11-4). اختبار ت للعينات المستقلة لتأثير متغير نوع الإقامة

مستوى الدلالة	درجة الحرية	t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع الإقامة في الأردن
0.000*	372	-3.690	0.918	3.33	75	مقيم دائم
			0.707	3.69	299	إقامة مؤقتة

\* دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير نوع الإقامة في الأردن، وكانت الفروقات لصالح من لديهم إقامة مؤقتة حيث أن لديهم درجة رضا أعلى من المقيمين الدائمين.

### مناقشة النتائج

أولاً: مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول: ما درجة استخدام وسائل الإعلام الرقمي من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن؟

أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة من الجالية العراقية في الأردن يستخدمون التطبيقات الرقمية، مما يدل على درجة استخدام عالية من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن للتطبيقات الرقمية.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة هي من الطبيعي أن تكون كذلك في عصر التكنولوجيا والتطورات السريعة، والتي في ظلها أصبح معظم يقوم باستخدام وسائل الإعلام الرقمي في عدة مجالات ومن أهمها التواصل مع الآخرين ومتابعة ما يريدون معرفته من أخبار وأحداث. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (زريزب ورشيد، 2018) والتي توصلت إلى أن عدد المشتركين في البيئة الاتصالية تجاوز أربع مليارات مستخدم، وأن المجتمعات المحلية أصبحت شبه رقمية، ومع دراسة (فوزية، 2016) التي توصلت إلى أن هناك استخدام حقيقي للاتصال الرقمي وأشكال التكنولوجيا.

ثانياً: مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثاني: ما هي أبرز وسائل الإعلام الرقمي التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة العراقية في الأردن)؟

أظهرت النتائج بأن أكثر التطبيقات استخداماً من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة العراقية في الأردن) كان تطبيق "الفيسبوك"

بدرجة مرتفعة، ثم "الواتساب والانستغرام" بدرجتين مرتفعتين أيضاً، ثم تلاها تطبيقات "الليوتوب، السنابشات، البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة عبر الهواتف الذكية، موقع السفارة العراقية الإلكتروني في عمّان، التويتر" بدرجات متوسطة.

ويرى الباحث بأن هذه النتيجة تعود لسهولة استخدام الفيسبوك أكثر من التطبيقات الأخرى ووجود ميزات غير متوفرة بغيره من التطبيقات وهو تطبيق يقوم باستخدام جميع عناصر الإبراز من فيديو وصور وروابط وما إلى ذلك من عناصر أخرى.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة السيد (2017) حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن أكثر وسائل الاتصال استخداماً من بين وسائل الاعلام الرقمي مواقع التواصل الاجتماعي. وهذا يتوافق ونظرية الدراسة حيث أن نموذج استراتيجيات الاتصال تحدد وفقاً لمحورين هما: طبيعة عملية الاتصال ومدى اشتراك الجمهور في هذه العملية، وطبيعة المضمون والمعاني التي تتضمنها الرسائل الاتصالية، وهذا متوافق تماماً مع ما تراه وزارة الخارجية من تطبيقات رقمية مناسبة للتواصل مع جمهورها.

**ثالثاً: مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثالث: ما هي أبرز الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية؟**

أظهرت النتائج بأن أكثر الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية كانت بوضع إشارة إعجاب عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمنشورات التي قد تعجبهم بدرجة متوسطة، ثم بالتفاعل عن طريق مشاركة المنشور النصي عبر شبكات التواصل الاجتماعي أيضاً بدرجة متوسطة، ثم بالتفاعل عن طريق المشاركة بنشر منشور نصي مع صورة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وبالتفاعل بالمشاركة بالتعليق على منشورات السفارة على شبكات التواصل الاجتماعي، وبالمشاركة بمنشور نصي مع فيديو عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وبقيام بمشاركة ما يرونه ذا أهمية من منشورات السفارة عبر شبكات التواصل الاجتماعي بدرجات متوسطة أيضاً.

ويرى الباحث بأن هذه النتيجة هي نتيجة طبيعية حيث أن النسبة الأكبر من مستخدمي شبكات التواصل يقومون بوضع إشارة إعجاب لما قد يعجبهم من منشورات لأن هذه هي أسرع وأسهل طريقة للتعبير.

**رابعًا: مناقشة نتائج سؤال الدراسة الرابع: ما أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية؟**

أظهرت النتائج أن أكثر أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية كان لإنجاز ما يحتاجونه من معاملات ووثائق بدرجة متوسطة، وللإطلاع على ما يستجد من أحداث في العراق بدرجة متوسطة، ثم للإطلاع على ما هو جديد فيما يتعلق بالتعليمات الخاصة بالمقيمين خارج العراق، والمشاركة بالفعاليات الوطنية والرسمية، وطلب المساعدة في حال تعرضي لمشكلة ما، وللتقدم بشكوى أو اقتراح بدرجات متوسطة أيضًا.

ويرى الباحث بأن هذه نتيجة حتمية حيث أن المغتربين لا بد من أن يتواصلوا مع وزارة الخارجية الخاصة بهم من أجل إنجاز معاملاتهم والطريقة الأسهل لذلك هي عن طريق التطبيقات الرقمية.

وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (الأمين، 2017) حيث أن هيئة الجمارك السودانية التقنيات الحديثة في العمل وتستخدم وسائل الاتصال في الربط مع الجمهوريين الداخلي والخارجي.

ويتفق هذا ونظرية الدراسة نماذج جرونج حيث أن النموذج السيمتري ثنائي الاتجاه يهدف للفهم وتبادل المعلومات ووجهات النظر بين المؤسسة وجمهورها، ويتميز هذا النموذج بالاعتماد المتبادل والذي ينص على أن المؤسسة لا توجد في بمعزل عن البيئة الاجتماعية.

**خامسًا: مناقشة نتائج سؤال الدراسة الخامس: ما درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية بما يدعم مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم.**

أظهرت النتائج بأن درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية كانت بدرجة متوسطة، وجاءت درجات رضاهم عن "يتم إطلاعي على مواعيد الأنشطة والفعاليات الوطنية العراقية، يتم نشر إنجازات السفارة العراقية بشكل مستمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، تزودني بالأخبار المتعلقة بالعراق أولاً بأول، أستفيد معرفياً مما يتم نشره في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية، وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بالسفارة العراقية سهلة الاستخدام وكافية، استعدت كثيراً من وجود صفحات الكترونية خاصة بالسفارة العراقية" بدرجات مرتفعة، بينما كانت درجات رضاهم عن "تساعدني في التواصل مع السفارة العراقية، يتم عرض فيديوهات وصور للفعاليات والأنشطة الوطنية العراقية، ساعدتني مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية في التواصل مع أفراد الجالية العراقية الآخرين، تتم الإجابة عن الاستفسارات والشكاوى بشكل سريع، متابعة الأخبار من صفحات السفارة العراقية أدى إلى اختصار الوقت والجهد في الحصول على المعلومات، تقوم السفارة العراقية بالتواصل مع جاليتها من خلال رسائل الـ SMS، تتم دعوتي للمشاركة بالأنشطة والفعاليات الوطنية، يتم استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها" متوسطة.

ويرى الباحث بأن هذه النتيجة عائدة إلى أن الهيئات الرسمية تحاول الوصل لدرجة رضا جمهورها عن خدماتها بدرجة مرتفعة لذا فإن وزارة الخارجية العراقية تحرص على أداء مسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواطنيها من خلال اطلاعهم أولاً بأول على مواعيد الأنشطة والفعاليات الوطنية العراقية، ونشر إنجازات السفارة العراقية بشكل مستمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، والتزويد بالأخبار المتعلقة بالعراق أولاً بأول.

ومن الطبيعي أن تقوم الوزارة بتكليف موظفين ذوي إختصاص مفرغين للتطبيقات الرقمية خاصتها لمتابعة ما يرد من استفسارات وشكاوى للرد عليها.

وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (الشهري، 2005) التي توصلت إلى أن إدارة العلاقات العامة قد استفادت من الصفحات التي تتميز بالطابع الإعلامي والاتصالي بموقع الشركة على الانترنت بصورة فاعلة، وساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في وصول إدارة العلاقات العامة إلى أهدافها وتحقيقها. ومع دراسة (الأمين، 2017) حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام التقنيات الحديثة المتمثلة بالوسائط المتعددة تساعد الهيئة في اتخاذ القرارات

السليمة فيما يتعلق بالعمل، تستخدم هيئة الجمارك السودانية التقنيات الحديثة في العمل وتستخدم وسائل الاتصال في الربط مع الجمهورين الداخلي والخارجي، تكسب الهيئة رضا الجمهور عن طريق استخدام الوسائط المتعددة بسبب الربط التام ما بينهم.

سادساً: مناقشة نتائج سؤال الدراسة السادس: هل يوجد اختلاف في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يعود لتأثير المتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الوظيفة، مدة الإقامة)؟

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية.

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير العمر، حيث كانت الفروقات بين من تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة من جهة ومن تتراوح أعمارهم ما بين (41-50) سنة من جهة أخرى لصالح من تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة، ولتأثير المؤهل العلمي حيث كانت الفروقات ما بين الحاصلين على الإعدادية من جهة وبين الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا من جهة أخرى لصالح الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا، ولتأثير الوظيفة حيث كانت الفروقات ما بين العاملين في الأعمال الحرة من جهة والطلاب والأكاديميين من جهة أخرى لصالح العاملين في الأعمال الحرة، ولتأثير نوع الإقامة في الأردن، وكانت الفروقات لصالح من لديهم إقامة مؤقتة حيث أن لديهم درجة رضا أعلى من المقيمين الدائمين.

ويرى الباحث أن هذا عائد إلى أن الفئة العمرية ما بين 31-40 سنة هم أكثر استخداماً للتطبيقات الرقمية من الفئة العمرية التي تزيد عن ذلك، كما أن الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا هم من المستخدمين بشكل أكبر للتطبيقات الرقمية وبحكم

دراستهم فإنهم بحاجة لمتابعة ما يستجد وبحكم تلك المتابعة فإن هذا ربما يزيد من رضاهم عن لخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية.

### ملخص النتائج:

- النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة من الجالية العراقية في الأردن يستخدمون التطبيقات الرقمية.
- أكثر التطبيقات استخداما من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (السفارة العراقية في الأردن) كان تطبيق "الفيسبوك" بدرجة مرتفعة، ثم "الواتساب والانسستغرام" بدرجتين مرتفعتين أيضا.
- أكثر الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع وسائل الإعلام الرقمي الخاصة بوزارة الخارجية العراقية كانت بوضع إشارة إعجاب عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمنشورات التي قد تعجبهم بدرجة متوسطة.
- أكثر أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على وسائل الإعلام الرقمي من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية كان لإنجاز ما يحتاجونه من معاملات ووثائق بدرجة متوسطة، وللإطلاع على ما يستجد من أحداث في العراق بدرجة متوسطة.
- درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية كانت بدرجة متوسطة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم عبر تطبيقاتها الرقمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعود لتأثير العمر، حيث كانت الفروقات بين من تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة من جهة ومن تتراوح

أعمارهم ما بين (41-50) سنة من جهة أخرى لصالح من تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة، ولتأثير المؤهل العلمي حيث كانت الفروقات ما بين الحاصلين على الإعدادية من جهة وبين الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا من جهة أخرى لصالح الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا، ولتأثير الوظيفة حيث كانت الفروقات ما بين العاملين في الأعمال الحرة من جهة والطلاب والأكاديميين من جهة أخرى لصالح العاملين في الأعمال الحرة، ولتأثير نوع الإقامة في الأردن، وكانت الفروقات لصالح من لديهم إقامة مؤقتة حيث أن لديهم درجة رضا أعلى من المقيمين الدائمين.

#### التوصيات:

بعد ما تم التوصل إليه من نتائج فإن الباحث يوصي بالآتي:

- عمل دراسات مشابهة لموضوع الدراسة الحالية بالتطبيق على وزارات أخرى.
- أن يكون هناك اهتمام من قبل الوزارات المختلفة بالاهتمام بوسائل الإعلام الرقمي وتفعيلها بالعمل بشكل أكبر للتواصل مع الجمهور.
- إعطاء دورات لموظفي العلاقات العامة في استخدام التطبيقات الرقمية.
- مواكبة التطورات التكنولوجية من قبل الوزارات بشكل مستمر.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- أبو الهدى، إسلام (2011)، استخدام طلاب الجامعة للانترنت وعلاقته بأبعاد الاغتراب لديهم، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، 1(1).
- أبو عيشة، فيصل (2010). الإعلام الإلكتروني، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- أبيض، ملكة، (2003)، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، (بدون ناشر) سوريا.
- أمين، رضا (2009). استعمالات الشباب الجامعي لموقع يوتيوب على شبكة الانترنت، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للإعلام الجديد تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين.
- الأمين، زهير (2007). أثر الوسائط المتعددة على وظيفة العلاقات العامة -دراسة تطبيقية على هيئة الجمارك السودانية، (رسالة ماجستير)، جامعة ام درمان الإسلامية.
- ترابان، ماجد (2008)، الانترنت والصحافة الإلكترونية، رؤية مستقبلية، ط2، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- الجمال، راسم وعياد، خيرت (2017). إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي، ط5، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- الحسيني، أسامة (1996)، الشبكة الكمبيوترية العالمية انترنت، ط1، القاهرة: مكتبة سيناء.
- الدبيسي، عبد الكريم والطاهات، زهير (2012)، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، بيروت، 4(6)، 1-30.
- در، محمد (2017). أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، الجزائر، 3(9). 309-325.
- الدليمي، عبد الرزاق (2005)، العلاقات العامة في التطبيق، ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق (2005)، العلاقات العامة في التطبيق، ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق (2011)، الإعلام الدولي في القرن الحادي والعشرين، عمان: دار المسيرة.

- دندن، عبد القادر (2014). "نظرية الدور في تحليل السياسة الخارجية"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول: "دور الجزائر الإقليمي: المحددات والأبعاد"، جامعة تبسة (الجزائر) .
- الرحباني، عبير (2011)، الإعلام الرقمي الإلكتروني، ط1، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- زريزب، عظيم، رشيد، ثناء (2018). "الإعلام الجامعي في الوطن العربي واستراتيجية التطوير في ظل الاتصال الرقمي"، مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، بغداد، العراق، (2)8، ص59-60.
- زيتون، عايش محمود (2002). أساليب تدريس العلوم، ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- سلمان، عبد الباسط (2011). "الإعلام الرقمي في العراق"، مجلة الباحث العلمي، (11)4، جامعة بغداد، ص65-90.
- سميسم، حميدة (1992)، الاتصال والإذاعات العربية الموجهة، الموسوعة الصغيرة، عدد37، بغداد: دار شؤون الثقافة.
- السيد، معزة (2017). الاعلام الرقمي وانعكاساته على التعارف بين الحضارات، (رسالة دكتوراة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الاتصال، قسم الإذاعة، السودان.
- الشهري، عبد الله بن حمود (2005). إسهامات تقنيات الاتصال في تحقيق أهداف العلاقات العامة -دراسة حالة لإدارة العلاقات العامة في شركة أرامكو السعودية، (رسالة ماجستير)، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.
- الصوفي، خالد (2004). العلاقات العامة أساليب وممارسات، ط1، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر .
- حسام الدين، محمد (2003). المسؤولية الاجتماعية للصحافة، الدار المصرية اللبنانية.
- ظاهر، جهاد (2018)، توظيف الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة في عمل المرأة البرلمانية، مجلة الدراسات التربوية، (41)11، ص267-288.
- عبد الحميد، محمد (2001). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، القاهرة: عالم الكتب.
- عبد الحميد، محمد (2007)، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة: عالم الكتب.

- علي محمود، طارق (2013). "التلفزيون التفاعلي الرقمي والتلفزيون المحمول"، دراسة مقارنة، مجلة الباحث العلمي، 5(19)، 29-45.
- فضل السيد، معزة مصطفى (2017)، الإعلام الرقمي وانعكاساته على التعارف بين الحضارات، كلية علوم الاتصال، (رسالة دكتوراه)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- فطيمة، سايح (2018)، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلكين للأفراد، مداخلة دولية للمؤتمر الدولي الأول للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أرجيس، تركيا.
- فوزية، مكاي (2016)، واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- قرامي، آمال (2009). قراءة في محتوى بعض المدونات العربية من منظور الجندر، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للإعلام الجديد تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين.
- كاتب، سعود صالح (2011). الإعلام الجديد وقضايا المجتمع: التحديات والفرص، المؤتمر العالمي الثاني للإعلام الإسلامي.
- مكاي، حسن، وعلم الدين، محمود (2009)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، القاهرة: الدار العربية للنشر.
- المنصور، محمد (2012). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الآداب والتربية، جامعة الأكاديمية المفتوحة، الدنمارك.
- موسى، انتصار (2015)، التحولات في عملية الاتصال الجماهيري باستخدام الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) في ظل التكنولوجيا الحديثة، جامعة بغداد، مجلة الأكاديمي، 2015(71)، 144-164.
- نابتي، محمد وآخرون (2017). الوصول الحر للمعلومات، آلية تطويرية لنظام الاتصال العلمي في العصر الرقمي: دراسة حالة قسم الإعلام الآلي، جامعة قسنطينة-02 الجزائر، بحث، جامعة قسنطينة، الجزائر، 4-10.
- نبايس، رضا (2008)، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، (رسالة ماجستير)، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

- نزيهة، رويحة (2016). التواصل: الأصول والامتداد، مجلة حوليات المخبر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2(5)، 257-291.
- الهنداوي، فوزي (2014). "لغة الاتصال الرقمي"، مجلة كلية اللغات، جامعة بغداد، 2(29)، 33-58.
- ياسين محمد، نهى (2019). دور العلاقات العامة والإعلام في قوات الدرك الأردنية بالتعامل مع الأحداث الأمنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الإعلام قسم الصحافة، جامعة البترا، الأردن.

#### المراجع باللغة الإنجليزية:

- Campbell, Richard. (2003). **Media and Culture. Boston: Bedford/St.Martins.**
- December, John (1996). "Unitsof Analysis for Internet Communication." **Journal of Computer Mediated Communication**, 1 (4), 14-37.
- Oginni, Simon & Others (2015). "Social Media and Public Policy Process in Africa: Enhanced Policy Process in Digital Age", **The Journal of Sustainable Development**, 14(2), 158-172.
  - [Http://www.jiad.org.wendy2003.](http://www.jiad.org.wendy2003)(
  - [Brian E Weeks](#), [Ericka Menchen-Trevino](#), [Christopher Calabrese](#) (2021), **Partisan media, untrustworthy news sites, and political misperceptions**, *Sage journal*
  - [Kenneth Newton](#) (2021), **Widespread Reach, not much Influence: Online News and Mass Political Attitudes and Behaviour in the UK**, *The political quarterly*, Available at <https://doi.org/10.1111/1467-923X.13052>