

فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية

في التواصل مع العراقيين في الخارج

دراسة ميدانية من وجهة نظر الجالية العراقية في الأردن

**The Effectiveness of Using Digital Applications by the
Iraqi Ministry of Foreign Affairs to Communicate
with Iraqis Abroad**

A field study from the perspective of the Iraqi community in Jordan

إعداد

مصطفى مصلح محمد محمد

إشراف

الدكتور كامل خورشيد مراد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الاعلام

قسم الصحافة والإعلام

كلية الاعلام

جامعة الشرق الأوسط

حزيران، 2020

تفويض

أنا مصطفى مصلح محمد محمد، أفاض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا وإلكترونيا للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: مصطفى مصلح محمد محمد

التاريخ: 24 / 06 / 2020.



التوقيع:

قرار لجنة المناقشة


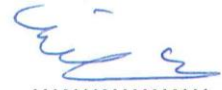

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في

التواصل مع العراقيين في الخارج دراسة ميدانية من وجهة نظر الجالية العراقية في الأردن

للباحث: مصطفى مصلح محمد محمد.

وأجيزت بتاريخ: 17 / 06 / 2020.

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
د. كامل خورشيد مراد	مشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د. عزت حجاب	عضواً من داخل الجامعة ورئيساً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د. علي عقلة نجادات	عضواً من خارج الجامعة	جامعة اليرموك	

شكر وتقدير

أول مشكور هو الله عز وجل، ثم والداي على كل مجهوداتهما منذ ولادتي وحتى هذه اللحظة.

ويسعدني أن أوجه شكري وعرفاني وامتناني لكل من نصحتني أو ارشدني أو وجهني وساهم معي في اعداد هذا البحث بأيصالي للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحلها، وأشكر على وجه الخصوص استاذي الفاضل الدكتور المشرف (كامل خورشيد مراد) (والأستاذ الدكتور عميد كلية الإعلام عزت حجاب) وجميع أعضاء هيئة التدريس في كلية الإعلام على مساندتي وارشادي وتسديدي بالنصح والتصحيح في كل مراحل البحث، كما وأوجه شكري وامتناني للاستاذ الدكتور (عبد الرزاق الدليمي) الذي لم يحرمني في دعمه الأكاديمي منذ دخولي الى الجامعة بكالوريوس وماجستير لغاية الآن وأنا ممتن له طول حياتي وأعلم لم يحرمني من شي من علم وأكاديمية طول ما أنا على قيد الحياة. والدكتور رائد البياتي على جهودهما ودعمهما لي اثناء فترة البحثية. كما اشكر الاستاذ الدكتور محمد ثابت البلداوي، رئيس الجالية العراقية في الأردن، على دعمه وما وفره لي من بيانات لهذه الدراسة ،،،

واصل شكري الى اخواني الاعزاء مقداد مصلح المطلق، محمد مصلح المطلق، وسن

مصلح المطلق

الإهداء

اهدي هذا العمل الى روح أمي الحانية التي وان غابت من هذا العالم فهي معي كلما
اصبحتُ او امسيتُ هذه الام التي احتوتني وكانت وطني وملجأني وموضع سروري
وبهجتني.

ست النساء التي لو كانت على قيد الحياة لما اوفيت حقها مهما فعلت ولكنني اعلم
يقين العلم انها ما كانت تريد مني شيئاً ولا تعويضاً الا ان تفاخر بي في موضع كهذا
الموضع.

اعدك يا امي بأنني سأكون مصدر فخر لك ولوالدي الغالي ما ابقاني الله على قيد
الحياة.

واصل اهدائي لوالدي الغالي الذي كان لي سنداً ومعتماً ومصدراً للامان والثقة ادامة
الله ذخراً لي ووقاه من كل سوء وشر.

فهرس المحتويات

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

الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

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

الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

8.....	أولاً: الأدب النظري
32.....	ثانياً: الدراسات السابقة
36.....	التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهج الدراسة وإجراءاتها

37.....	منهج الدراسة
37.....	مجتمع الدراسة
37.....	عينة الدراسة

40	أداة الدراسة.....
41	صدق أداة الدراسة.....
41	ثبات أداة الدراسة.....
42	الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.....

الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة والإجابة عن أسئلتها

43	الإجابة عن سؤال الدراسة الأول.....
43	الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني.....
45	الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث.....
46	الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع.....
47	الإجابة عن سؤال الدراسة الخامس.....
49	الإجابة عن سؤال الدراسة السادس.....

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

55	مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول.....
56	مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثاني.....
57	مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثالث.....
57	مناقشة نتائج سؤال الدراسة الرابع.....
58	مناقشة نتائج سؤال الدراسة الخامس.....
60	مناقشة نتائج سؤال الدراسة السادس.....
62	الاستنتاجات.....
64	التوصيات.....

قائمة المصادر والمراجع

65	المراجع العربية.....
71	المراجع الأجنبية.....
72	الملحقات.....

قائمة الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الفصل - رقم الجدول
38	توزيع أفراد عينة الدراسة.	3-1
42	معاملات ثبات كرونباخ ألفا.	3-2
42	المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة.	3-3
43	استخدام التطبيقات الرقمية من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن.	4-1
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبرز التطبيقات الرقمية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية.	4-2
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبرز الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع التطبيقات الرقمية الخاصة بوزارة الخارجية العراقية.	4-3
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على التطبيقات الرقمية من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية.	4-4
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية.	4-5
49	اختبارات للعينات المستقلة لتأثير متغير النوع الاجتماعي.	4-6
50	اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير العمر.	4-7
51	اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير الحالة الاجتماعية.	4-8
52	اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير المؤهل العلمي.	4-9
53	اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير متغير الوظيفة.	4-10
54	اختبارات للعينات المستقلة لتأثير متغير نوع الإقامة.	4-11

قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
73	قائمة المحكمين	1
74	استبانة الدراسة	2

فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في

الخارج

دراسة ميدانية من وجهة نظر الجالية العراقية في الأردن

إعداد: مصطفى مصلح محمد محمد

إشراف: الدكتور كامل خورشيد مراد

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع الجالية العراقية في الخارج" عبر دراسة ميدانية من وجهة نظر الجالية العراقية في الأردن عام 2020. اعتمدت الدراسة المنهج المسحي من أجل الحصول على البيانات المطلوبة، وهي من الدراسات التي تعتبر وصفية، باستخدام الاستبانة أداة للدراسة، ونظرا لصعوبة الوصول الى كل مجتمع البحث البالغ تعداداه وقت اجراء الدراسة (260000) فتم اللجوء لأسلوب العينة وتم أخذ عينة عشوائية متاحة بطريقة كرة الثلج، وتكونت العينة من 383 مفردة.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج منها أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة من الجالية العراقية في الأردن تستخدم التطبيقات الرقمية سواء في تعاملها مع السفارة او في حياتها الخاصة. وظهر أن شبكة الفيسبوك هي الأكثر شيوعا في الاستخدام في التواصل بين السفارة والجالية العراقية بدرجة مرتفعة.

وأظهرت الدراسة أن أكثر الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع التطبيقات الرقمية الخاصة بوزارة الخارجية العراقية كانت بوضع إشارة إعجاب Like عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمنشورات التي قد تعجبهم بدرجة متوسطة.

واتضح أن أكثر أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على التطبيقات الرقمية من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية كان لإنجاز ما يحتاجونه من معاملات ووثائق بدرجة متوسطة.

أما درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية عبر سفارتها في عمان فكانت بدرجة متوسطة.

الكلمات المفتاحية: الفاعلية، وزارة الخارجية العراقية، التطبيقات الرقمية، الجالية العراقية في الأردن، شبكة الفيسبوك.

The Effectiveness of Using Digital Applications by the Iraqi Ministry of Foreign Affairs to Communicate with Iraqis Abroad: Afield study from the perspective of the Iraqi community in Jordan

Prepared By:

Mustafa Musleh Mohamed Mohamed

Supervised By:

Dr. Kamel Khurshid Murad

Abstract

The study aimed to identify the effectiveness of the Iraqi Ministry of Foreign Affairs' use of digital applications in communicating with the Iraqi community abroad "through a field study from the perspective of the Iraqi community in Jordan in 2010. The study adopted the survey method in order to obtain the required data, which is among the studies that are descriptive, Using the questionnaire as a study tool, and given the difficulty of reaching every research community whose population was 260,000 at the time of the study, the sample method was used and the study sample was taken using the snowball method, and the sample consisted of 383 individuals.

The study reached several results, the most important of which is that the largest percentage of respondents from the Iraqi community in Jordan use digital applications, and it appeared that the Facebook network is the most common in the use in communication between the embassy and the community with a high degree.

The study showed that the most communication forms that the members of the Iraqi community in Jordan rely on in interacting with the digital applications of the Iraqi Ministry of Foreign Affairs were to place an impressive signal through social networks for publications that they might like to a moderate degree.

And it turned out that the most reasons for the dependence of the members of the Iraqi community in Jordan on digital applications in order to communicate with the Iraqi Ministry of Foreign Affairs was to accomplish the transactions and documents they need in a medium degree.

As for the degree of satisfaction of the members of the Iraqi community in Jordan with the services provided by the Iraqi Ministry of Foreign Affairs through its digital applications through its embassy in Amman, it was of a moderate degree.

Keywords: The Effectiveness, Iraqi Ministry of Foreign Affairs, digital applications, Iraqi community in Jordan, Facebook network.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة

أضحى العالم المعاصر شاهدا لتطورات متسارعة جدا 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 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، والتويتر، 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 مؤخرا 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 التطبيقات الرقمية في أحد أهم وظائفها الخارجية وهي التواصل مع الجالية العراقية في الخارج، إذ سيختار الباحث على سبيل التطبيق والدراسة المسحية الجالية العراقية في المملكة الأردنية الهاشمية أنموذجاً لهذه الدراسة.

مشكلة 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 مفهومًا جديدًا في التعاطي مع احتياجات الجمهور ومتطلباتهم، ومن هنا فإن المشكلة البحثية تحددت بالإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في

الخارج؟

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى معرفة كيفية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية أثناء تواصلها مع الجالية العراقية في الخارج. ومن هذا الهدف الرئيس تتبثق الأهداف الفرعية التالية:

- 1 - التعرف على درجة استخدام التطبيقات الرقمية من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن.
- 2- معرفة أبرز التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية الخاصة بوزارة الخارجية العراقية.
- 4- تحديد أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على التطبيقات الرقمية 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.
- 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. وعليه فمن الممكن تفصيل أهمية الدراسة في جانبين مُهمّين، 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 ايضا لمعرفة كيفية أداء الوزارة في ظل الثورة الرقمية، ثم أن أهمية التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية 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.

وأنه وبحسب علم الباحث، تعد هذه الدراسة من الدراسات الأكاديمية الاردنية القليلة، فيما يختص بتناول التطبيقات الرقمية ودورها في عمل الهيئات الدبلوماسية، وخصوصا وزارة الخارجية العراقية، والاهتمام برصدها وفقاً للأسلوب العلمي على أمل أن تشكل هذه الدراسة، إضافة علمية للمكتبة الإعلامية الاردنية والعربية، في مجال دراسات وأبحاث علوم الاتصال والعلاقات العامة، اذ 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.

أسئلة الدراسة

ينطلق السؤال الرئيسي للدراسة من التساؤل الذي مفاده: ما فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في الخارج، ومن هذا السؤال تنبثق الأسئلة التالية:

- 1- ما درجة استخدام التطبيقات الرقمية من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن؟
- 2- ما أبرز التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية الخاصة بوزارة الخارجية العراقية؟
- 4- ما أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على التطبيقات الرقمية من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية؟
- 5- ما درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية.
- 6- 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، المؤهل العملي، الوظيفة، مدة الإقامة) ؟

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.

محددات الدراسة

تحددت نتائج الدراسة في ضوء المحددات التالية:

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

الدراسة.

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

مصطلحات الدراسة

فاعلية: هي القدرة على اتمام الأهداف من أجل الوصول للنتائج المرجوة بأعلى درجة ممكنة

(زينتون، 2005، 41).

ويعرف إجرائياً: هو ما تقوم به التطبيقات الرقمية 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 محاوره تتم بين طرفين أو أكثر، ولتحققها يجب توافر عناصر تتمثل ب: المرسل، المرسل إليه، الرسالة، القناة، الشفرة، السياق (نزيهة، 2016، 25)

وإجراءيا: 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. (عبدالحميد، 2001، 13)

ويعرف إجراءيا: التطبيقات الرقمية 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 انتاج ونشر وتبادل للمعلومات في الوقت الذي نريده، وبالشكل الذي نرغبه عبر الأجهزة الإلكترونية سواء المتصلة منها أو غير المتصلة مع الآخرين من المستخدمين في أي مكان كانوا (كاتب، 2011، 6).

وتعرف إجراءيا: هي التطبيقات الرقمية التي تستخدمها وزارة الخارجية العراقية في التواصل مع العراقيين في الخارج.

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

الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: الأدب النظري

تدخل الدراسة الحالية في الحقل الاعلامي المعرفي (العلاقات العامة) وهناك جدل بين المختصين هل العلاقات العامة قضية إدارة؟ أم مجال إعلام؟ وجدلية ثانية: هل العلاقات العامة علم مستقل؟ أم تابع لعلم الادارة أو الاتصال؟

وبعض النظر عن هذا الرأي او ذاك فكل الاراء لها ما يدعمها وما يقوي حججها، ولكننا بها البحث نحاول الاقتراب من المدرستين: المدرسة الادارية والمدرسة الاعلامية في الرؤية للعلاقات العامة.

في باب الادب النظري سيتم التطرق الى النموذج الموقفي لاستراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة:

نموذج رولر في العلاقات العامة:

يقوم نموذج (رولر) على فرضية أساسية تنص على أنه من الصعب استخدام إستراتيجية واحدة للاتصال في العلاقات العامة، وأنه لا توجد إستراتيجية مثالية، بل يمكن استخدام الأنسب لكل موقف اتصالي.

وقد قام "رولر" بوضع نموذج، الذي أطلق عليه: "النموذج الموقفي لإستراتيجيات الاتصال"، بمعنى أنه من الممكن استخدام إستراتيجية معينة في موقف محدد، أو استخدام خليط من هذه الإستراتيجيات في موقف آخر، وتم تحديد نموذج إستراتيجيات الاتصال وفقاً لمحورين رئيسيين هما

طبيعة عملية الاتصال ومدى اشتراك الجمهور في هذه العملية وطبيعة المضمون والمعاني التي تتضمنها الرسائل الاتصالية. (الجمال وعياد، 2017، 220):

وحيث لكل إستراتيجية بناء نظري خاص بها، يوضح الشروط التي يمكن على أساسها تطبيق كل استراتيجية. وتكون هذه الإستراتيجيات ما يمكن أن نطلق عليه: صندوق الأدوات (- Tool Kit) لممارسي العلاقات العامة، والتي يمكن استخدامه لبناء مزيج الرسائل في البرامج الاتصالية، وقد أوضح "رولر" أن هذا النموذج يمكن اعتباره نموذجاً موقفياً لإستراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة.

ويستنتج الباحث من هذه النظرية في حال توظيفها لهذه الدراسة من أن الاستراتيجيات الاتصالية لوزارة الخارجية العراقية في تفاعلها مع الجاليات العراقية في الخارج ينبغي أن تكون مبنية على رؤية اعلامية استراتيجية خاصة بالوزارة، إضافة إلى أن هذه الاستراتيجية يجب أن تتسم بقوة الاقناع والواقعية، فضلاً عن حاجتها إلى اجراء الحوار والمناقشات مع الجاليات العراقية في الخارج. وبالإضافة لهذا فإن البحث سيوظف هذه النظرية عند التطبيق الميداني.

نماذج جرونج الأربعة للعلاقات العامة:

- نموذج المؤسسة الصحفية: يهدف هذا النموذج لتطبيق هدف دعائي تسعى من خلاله المؤسسة للانتشار.

- نموذج اعلام الجمهور: الهدف منه نشر المعلومات وبنها من أجل تحسين سمعة المؤسسة.

- النموذج اللاسيمتري: يهدف هذا النموذج للإقناع عن طريق الاتصال، ويقدم بوتان مجموعة من

المحاور تشكل الملامح الاساسية للنموذج اللاتماثلي (اللاسيمتري) في العلاقات العامة.

التوجه الداخلي: وهنا ينظر أعضاء المؤسسة إليها من الداخل فقط، والنسق المغلق: وهنا يتم تدفق المعلومات من داخل المؤسسة الى الخارج.

الفعالية: وتعنى أن المؤسسة تحقق الفعالية في حال نجحت في تحقيق المصالح والمكاسب الخاصة بها على حساب ما تقدمه للجمهور من منفعة أو فائدة.

سيطرة الصفة: وهنا تمثل الإدارة العليا مصدرا للحقائق والمعلومات، وتعتبر نفسها المقياس الوحيد للحقيقة.

الميل الى المحافظة: أي أن المؤسسة وإدارة العلاقات العامة يميلان لمقاومة التجديد أو الابتكار والتغير، بدعوى أن ذلك يضر بمصالح المؤسسة.

التقليدية: وهنا تميل المؤسسة للنمط التقليدي في أسلوب الإدارة، مما يجعلها تتميز من ناحية الثبات والاستقرار بصورة تسهم في الحفاظ على الثقافة التنظيمية الخاصة بها.

مركزية السلطة: حيث أن سلطة وضع السياسات واتخاذ القرارات تكون بيد قلة من المديرين الذين يمثلون صفة الإدارة العليا.

والمؤسسة التي تتبع ذلك النموذج تتصف ممارستها بأنها غير متوازنة، فالمؤسسة لا تغير من سياستها كنتاج للتأثر بالرأي العام، إنما تعمل على التأثير في اتجاهات وسلوك الجمهور بهدف الضبط والسيطرة.

ولقد انتقد جرونج النموذج "اللاسيميترى"، ورأى أنه نموذج لا أخلاقي، غير مسؤول اجتماعيا وغير فعال، ولا يهتم بمصلحة الجمهور ويسعى ممارس العلاقات العامة في ظل ذلك النموذج إلى جعل الجمهور يتقبل كل ما يصدر عن المؤسسة من أعمال وسلوك، بعيدا عن مستوى الجودة.

- النموذج السيمتري ثنائي الاتجاه

ويهدف للفهم وتبادل المعلومات ووجهات النظر بين المؤسسة وجمهورها، وهو نموذج يُسهل عملية الفهم بين الجمهور والمؤسسة من خلال استخدام الاستراتيجيات الإقناعية، ووفقا للمدخل السيمتري ثنائي الاتجاه فإن "جرونج" يؤكد على أهمية التفاهم المتبادل الذي يتمكن من خلاله أخصائي العلاقات العامة من العمل كوسيط محايد بين المؤسسة وجمهورها، وتتميز التنظيمات التي تتخذ من الأسلوب السيمتري كنموذج بخصائص أهمها:

- الاعتماد المتبادل: فالمؤسسة لا توجد في بمعزل عن البيئة الاجتماعية.
- النسق المفتوح: حيث يكون التنظيم مفتوحا، ويتفاعل مع جميع الأنساق الأخرى متبادلا معها المدخلات والمخرجات.
- العدالة والمساواة: حيث من الضروري أن يحصل الأفراد داخل التنظيم على فرص متساوية في المكافآت.
- الابتكار: من الضروري أن تهتم العلاقات العامة في المؤسسة بالتفكير المبتكر، والابتعاد عن الجمود والنمطية من خلال تقديم الآراء والأفكار الجديدة.
- حل الصراع: فالإدارة الفعالة تسعى دائما لحل الصراع من خلال التقريب بين النظر وإدارة الحوار الاتصالي الهادف.

وبهذا فإن "جرونج" و"بوتان" متفقان في أن السمات المميزة للتنظيمات التي تتبنى وجهة النظر السيمتريية هي: المؤسسة لا تتعزل عن جمهورها أو عن سائر التنظيمات الأخرى، والمعلومات تتدفق

بحرية ما بين الأنساق في اتجاه ثنائي حواري متبادل، ثم النسق التنظيمي يسعى لإحداث توازن مع جميع الأنساق الأخرى من خلال التفاهم والتعاون المتبادلين، وإدارة العلاقات العامة في ظل ذلك النموذج تهتم بجميع ما يصدر عن الجمهور من مخرجات.

وأكدت غالبية دراسات وبحوث الاتصال أن السيميترية أو الاتصال المتماثل ثنائي الاتجاه هو أفضل استراتيجية يمكن أن تتبعها إدارة العلاقات العامة الناجحة لأي مؤسسة، وذلك لأنه أكثر النماذج أخلاقية ومسؤولية اجتماعية.

ويرى كل من من "سكوت كتليب، ولانسنتر" بأن العلاقة العامة يجب أن تكون مزيجاً ما بين الأسلوب السيميتري ثنائي الاتجاه، والأسلوب اللاسيميتري، وهو ما سماه "ميرفي" بالنموذج "الدفاعي المختلط"، وهو النموذج الأفضل الذي يمكن للمؤسسة أن تتبناه، ويتوقف على طبيعة المناخ الاجتماعي والبيئة التي تواجهها المؤسسة وتتفاعل معها، والنموذج السيميتري هو الأكثر من بين النماذج نجاحاً في تحقيق الفعالية بالنسبة لنشاط إدارة العلاقات العامة داخل وخارج المؤسسة، بسبب ما يميزه من مرونة وتوازن وازدواجية إيجابية في العلاقة الاتصالية بين الإدارة العليا و جماهيرها الداخلية والخارجية، والمؤسسة والمجتمع الذي تتمنى إليه، كما أن إدارة العلاقات العامة في ذلك النموذج تأتي في مكانة تليق بها، ويصبح معترفاً بوضعها وإسهامها كإدارة مستقلة وليست تابعة في المؤسسة، ويحصل اختصاصيها وممارسوها على الاحترام والتقدير، وهو النموذج الذي اعتمد في الدراسة. (ياسين، 2019، 46).

ويقدر تعلق الأمر بالدراسة الحالية فان الباحث بعد اطلاء على الادب النظري قام بتوظيف مدركات النظرية في تصميم الاداة البحثية - المسحية وفي اختيار الدراسات السابقة والتعليق عليها وفي تعميق مناقشة النتائج ووضع التوصيات العامة لها.

الاتصال الرقمي:

يعد الاتصال الرقمي شكل جديد من أشكال الاتصال بميزات تفوق ما قبله، يستند إلى فكرة وتطبيقات الوسائط المتعددة والتي هي عبارة عن تكنولوجيات يتم من خلالها السماح بدمج المعلومات وتفاعلها عن طريق استخدام النصوص والأصوات والصور من أجل إنتاج ونشر ونقل وعرض واستقبال وتخزين واسترجاع المعلومات بسرعة فائقة ذات خصوصية.

وقد تم إطلاق تسميات متعددة على تقنية الاتصال الرقمي منها: الوسائط الموحدة، الوسائط المندمجة، الوسائط التشعبية، الوسائط اللانهائية، تعتبر وسائط تمتاز بقدر عال من الذكاء الاصطناعي، يتم بواسطته إعادة المادة الاتصالية كي تصبح شبيهة للمخ البشري حيث أنها تعرف بالذاكرة التجميعية. (الهنداوي، 2014، 34)

وفي سياق الحديث عن التحول في عملية الاتصال في ظل التكنولوجيا الحديثة والإنترنت، فقد رأى الكثير من الباحثين أن للاتصال عبر الإنترنت عدة نتائج، ألا وهي: الاتصال من شخص لآخر (One to one) والاتصال من شخص إلى مجموعة (One to many) والاتصال من مجموعة إلى مجموعة (Many to many). (تريان، 2008، 80).

وقد تغير مفهوم عملية الاتصال في ظل الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة، فأصبح هنالك عدة مجالات فكرية وفلسفية حول ماهية الاتصال عبر الإنترنت وأخذت النظريات والمفاهيم التقليدية في الاتصال بالتراجع. وأخذ عدد من الباحثين بتبني وجهات نظر مختلفة، فمنهم من كان من أنصار نموذج الاتصال (Communication Transportation and Transmission CTM)، وهؤلاء يركزون بأن عملية انتقال المعلومات تقوم ضمن عمليتين (Transportation and Transmission)، وآخرين هم من أنصار نموذج الاتصال الثقافي (communication cultural)

وهذا النموذج يعتمد على ارسال الرسائل من خلال الفضاء الذي يشتمل على معنى الانتقال والإرسال
(الحسيني، 1996، 12)

وحسب ديسمبر December فإن الانترنت يعتبر وسيلة اتصال جماهيري، إذ أنه يحقق أشكال
متعددة من الاتصال منها الاتصال المتزامن (Synchronas communication): وهذا النوع من
الاتصال والاتصال من فرد إلى فرد أو مجموعة، ويتم حول موضوع معين، ويدخل ضمن تطبيقات
هذا النظام انواع المحادثة على اختلاف أنواعها وأشكالها كالبرامج (mush, moos, mucks)،
وأیضا البرامج ذات الخدمات التجارية مثل ((IRC (Internet Relay chartrooms)). وكذلك
الاتصال الغير متزامن (Asynchronous communication): وينقسم هذا النوع إلى ثلاثة أقسام:
من فرد إلى فرد، أو من فرد إلى مجموعة، ومن الأمثلة عليه الرسائل عبر البريد الإلكتروني
(E.Mail). من مجموعة إلى مجموعة (news groups). الاتصال الغير متزامن بغرض الحصول
على المعلومة من خلال استخدام بروتوكول نقل الملفات (File Transmission) (FTP) (protocol)،
وهذا النوع من الاتصال يكون من مجموعة إلى فرد أو من فرد إلى فرد أو مجموعة.
(December, 1996, p14)

هذا بالإضافة للوظائف الاتصالية الأخرى للانترنت والمتمثلة بتقديم الخدمات مباشرة للجمهور
المستقبل، وتحقيق ارباح الشركات والمعلنين عن الخدمات والسلع، وقد مثلت هذه الوظائف تحولا
كبيرا في الوسائل الاتصالية التقليدية، مما أدى إلى التدفق في الأخبار ووضع الجمهور في قلب
الحدث.

ومما يجدر ذكره أن الاتصال الشبكي الحديث لا تحدث به معوقات الاتصال التقليدية مثل
التشويش والضجيج، حيث أنه في الاتصال التقليدي من الصعب تجنب التشويش، لذلك فقد قام

العلماء بمعالجة هذه المعوقات باستخدام الارسال المتكرر وعوامل أخرى كثيرة، فالتقنية الرقمية أضعفت من عوامل التشويش، وذلك بفضل استخدام الطريق السريع للمعلومات من أجل إيصال الرسائل الاتصالية من خلال الأقمار الصناعية والنظم المعلوماتية الإلكترونية المتطورة. (موسى، 2015، 153)

خصائص الاتصال الرقمي

لقد تجاوز الاتصال الرقمي كثيرا من الفروق والتباين ما بين الجديد من الأنظمة الرقمية وإمكاناتها، وأوجد مجموعة خصائص تحت مظلة واحدة تتصف بجميع أشكال الاتصال الرقمي ومستوياته، فخاصية المرونة التي يتميز بها الاتصال المواجهي، والانتشار التي يتميز بها الاتصال الجماهيري لم تعد فقد حصرا لهذين النوعين، وإنما أصبحت أيضا من سمات النظم الرقمية واستخداماتها، فأخذت جميع أشكال الاتصال الرقمية بالتميز بهذه السمات، وفيما يلي موجزا عن هذه السمات والخصائص:

خاصية التفاعلية

وهذه السمة بالأصل هي من أشكال الاتصال المواجهي، والتفاعلية تنهي الاتصال الخطي في الاتجاه الواحد، من المرسل إلى المتلقي، وهذا ما اتسم به الاتصال الجماهيري (الجمعي) والذي يعتمد على الوسائل الاتصالية الجماهيرية التقليدية.

فإذا كان الاتصال في اتجاهين، حيث يتبادل الأطراف من خلاله عملية الاتصال، ولكل طرف منه قدرة وحرية في التأثير على العملية الاتصالية ضمن الوقت والمكان المناسبين، وعلى ذلك يترتب الآتي: (عبد الحميد، 2007، 30-31)

أ- دور المتلقي لا يقف فقد عند القيام بالعمليات المعرفية ضمن اطار الاتصال الذاتي بعيدا عن القائم بالاتصال (المرسل)، أو أن يكون محددًا في قراراته في الاستمرار أو التوقف عن اكمال العملية

الاتصالية، إنما يتحول المتلقي إلى أحد المشاركين في العملية الاتصالية، ويصبح مؤثرا في تشكيل عناصرها من خلال اختياراته المتعددة، وذلك أن التفاعلية تعطي المتلقي تأثيرا لحدود أن يكون مسيطرا على المخرجات، في حال استمر توافر الطرق المتعددة للاقتراب من المعلومات في البرامج، حيث أنها تعد مطلبا أساسيا في جميع البرامج الاتصالية الرقمية وتميز البرامج التفاعلية، مما يوفر للمتلقي خيارات متعددة تقوم على تصميم البرامج من أجل تلبية حاجاته المرجوة من العملية الاتصالية.

ب- إن المشاركة لا تتوقف على الاختيار المطلق ما بين المحتوى النهائي للعملية الاتصالية فقط، إنما تقوم بالتأثير في تشكيل المحتوى وتوجيهه، سواء أكان ذلك التأثير متزامنا مع العرض للبرامج أو المحتوى، أم أنه كان لا تزامنيا عند التعرض للبرامج حسب خيارات زمن التعرض بالنسبة للمتلقي، وهذا هو الذي لم يتوافر في الاتصال الجماهيري سابقا قبل اضافة استخدام الوسائل التي من شأنها اضافة التفاعلية أثناء العرض، كاستخدام البريد الإلكتروني، والهاتف في البرامج الحوارية، أو في الشريط المكتوب اسفل شاشات العرض، وذلك بغرض تفعيل مشاركة المتلقي فيما يتم عرضه بالتزامن.

ج- أصبح هناك إمكانية لتعدد المشاركين ضمن العملية الاتصالية من بعد، أي يجوز وجود أكثر من متلقي ومرسل، ضمن إطار متزامن، وهذه العملية تتم في المؤتمرات من خلال التشارك في الفيديو عن طريق تبادل الأدوار في العملية الاتصالية.

والجدير بالذكر أن الخاصية التفاعلية أدت إلى أن يصبح المشاهد مشاركا وفاعلا في عملية الاتصال، يؤثر فيها ويؤثر على نتائجها، فأصبح مفهوم الاتصال واسعا بشكل كبير لدرجة أنه شمل المشاركة النشطة الايجابية في العملية الاتصالية.

خاصية التنوع

لقد أدى التطور في المستحدثات الرقمية وتعددتها وتميزها بالقدرة على التخزين إلى تنوع كبير في عناصر العملية الاتصالية، حيث أنها قد وفرت للمتلقى اختيارات متعددة وكثيرة من أجل توظيف العملية الاتصالية بما يتناسب مع الحاجات والدوافع، وذلك من خلال:

أ- أصبح الحاسب الشخصي يستخدم مضافا إليه أجهزة ترميز الاتصالات التليفونية (المودم)، فتنوعت عملية الاتصال من خلال وتعددت أشكالها، حيث توفر الاتصال الصوتي، والكتابي، والبريد الإلكتروني، كما توفر الاتصال بالجماعات من خلال الحلقات النقاشية والمؤتمرات، وأيضا الاتصال عن طريق الشبكات ومحطات التلفزة والراديو، حيث صلاحية الاختيار بين تلك الوسائل بما يتناسب والحاجات والظروف للمتلقى.

ب- أصبح هناك مجالا للاختيار من المواقع المنتشرة على شبكة الانترنت حيث تنوع المحتوى، من حيث المجال والموقع الجغرافي والوظائف، عدا عن التنوع في روابط المحتوى وامتداداته من خلا النصوص الفائقة، وهذا التنوع كان سببا في ظهور نظام الوكالة الذكية (الوكيل الإعلامي)، التي تعتمد على برامج خاصة تقوم بمسح جميع الوسائل الإعلامية من أجل البحث عن المواد التي يختارها المتلقين ويتم جمعها ضمن حزمة واحدة وعرضها في الوقت والمكان الذي يتواجد فيه المتلقى من أجل تلبية احتياجاته ورغباته المتغيرة.

خاصية التكامل:

حيث أن شبكة الانترنت تعمل على الجمع ما بين النظم الاتصالية والوسائل الرقمية بجميع أشكالها ووظائفها، بحيث توفر للمتلقى خيارات متعددة ضمن إطار يتصف بالتكامل، حيث يستطيع المتلقى أن يختار ما يراه مناسبا له من أجل تخزينه أو طباعته أو تسجيله أو إعادة إرساله من المواد

الإعلامية المعروضة أمامه وذلك من أجل الاستفادة منها، فالنظام الرقمي يوفر أساليباً للتعرض والإتاحة في أي وقت ضمن شبكة الانترنت (عبدالحميد، 2007، 33)

الفردية والتجزئة:

إن توفر البرامج والبروتوكولات المتعددة بسبب الناتجة من الاتصال الرقمي قد يرفع من شأن الفرد ويميزه، حيث يمنحه القدر الكبير من الخيارات التي تعطي فرصاً واسعة للتجول والاستخدام والتقييم، وهذا يؤدي إلى التمييز ما بين الحاجات الفردية والقدرات الخاصة بكل طرف من أطراف العملية الاتصالية، هذا عدا عن السرية التامة والخصوصية التي تتصف بها البرامج الاتصالية الرقمية، والتي تعطي للأطراف الحق في التحكم بمعالجة البيانات والمعلومات، وبالتالي عرضها واستخدامها، وهذه المقومات من سرية في البيانات وتأمينها والتحكم الذاتي بها يعمل على توفير الدرجات العليا من المحافظة على خصوصية الاتصال.

كما وأن الغالبية العظمى من المواقع على شبكة الانترنت تتيح نشر المقالات والبحوث والدوريات والتعليقات والآراء، في كافة المجالات على مختلف أنواعها، كما وأن المواقع أيضاً تقدم ما يتفق مع حاجات المتلقي ورغباته كتعليم المهارات والفنون وغيرها من الأنشطة، كل ذلك أدى إلى تعدد مستويات الجمهور المتلقي (التفتيت)، وبعد هذا التفتيت فإن الجمهور ربما يلتقي ويصبح جمعي حيث يجتمعون حول اهتمامات بمواضيع معينة.

لذا فالالاتصال الرقمي بالإضافة على أنه يعلي من قيمة الفرد، إلا أنه أيضاً يرفع من اهتمامات الجمهور أيضاً، كما يحصل في مواقع المدونات والمنتديات.

تجاوز الحدود الثقافية:

في شبكة الانترنت يتم تلاقي مئات الآلاف من الشبكات الاقليمية والدولية، وبتزايد عددها بنسبة كبيرة ومتسارعة تبعا للتطورات التكنولوجية الحاصلة، مما يؤدي إلى التزايد في عدد المستخدمين للانترنت كافة دول العالم بسبب أيضا التوفر الكبير لإمكانيات الاتصال وانخفاض تكلفتها، وهذا بدوره أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية، فسقطت الحواجز الثقافية على جميع مستويات الاتصال من خلال القنوات التلفزيونية، والشبكات الإلكترونية التي يتعرض لها الملايين بعيدا عن الاختلاف في اللغات. كما أن شبكة الانترنت هي الوسيط ما بين الوسائل الإعلامية والاتصالية المختلفة، حيث أنها تساهم في تخطي الحواجز الثقافية ما بين الشعوب.

تجاوز وحدة الزمان والمكان:

إن أحد ميزات الاتصال الرقمي أنه اتصال عن بعدن أي لا يحتاج للمواجهة في الاتصال ولا يحتاج للمكان الواحد، وهذا أضفى على الاتصال الرقمي صفة المرونة والتفاعلية، فأصبحت هناك الاجهزة المحمولة والحواسيب التي يسهل التنقل بها من مكان لآخر، مما وفر إمكانية عملية الاتصال بالرغم من بعد المسافات، هذا عدا عن الخدمات الإعلامية التي يتم تقديمها من خلال أجهزة المحمول كموقع الجزيرة الذي يقدم الخدمة الاخبارية عن بعد.

الاستغراق في عملية الاتصال:

إن توفر البنية الأساسية للاتصال قد أدى إلى انخفاض تكلفة الاتصال، هذا بدوره ساهم في التشجيع على استخدام البرامج والأجهزة واستغراق الوقت بها من أجل التعلم، عدا عن أن التطور في البرامج كبرامج النصوص والوسائط ساهم في ازدياد عملية الاستخدام للحاسب وبرامجه، فأصبح

المستخدم يقضي الوقت الأكبر للقراءة والمشاهدة والاستماع من خلال الوسائل الإعلامية المتعددة.

(فضل السيد، 2017، 40)

قابلية التحويل:

يوجد الكثير من الوسائل الاتصالية يستفيد منها المستخدمين في الاتصال من أي مكان لآخر

خلال تحركه، كالتلفون المحمول، وهاتف السيارة، والتلفون المدمج في ساعة اليد، والحاسب الآلي

النقال. . (Campbell, 2003 : p34)

قابلية التوصيل:

فالاتصال الرقمي يتيح توصيل الاجهزة الاتصالية كالحاسبات الالكترونية، وأجهزة الهاتف،

بمجموعة أخرى من الأجهزة بغض النظر البلد المصنع. . (Campbell, 2003 : p34)

الشيوع والانتشار:

إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أتاحت الاستفادة من الوسائل الاتصالية التي انتشرت بصورة

سريعة فلم تعد تلك الوسائل حكرًا لفئات معينة فقط، إنما أصبحت متاحة ومتوفرة للجميع

.(Campbell, 2003 : p34).

التدويل أو الكونية:

حيث أن الاتصال الرقمي يتيح للمستخدمين تبادل المعلومات على كافة المستويات سواء أكانت

دولية أو عالمية. (Campbell, 2003: p34).

ومما جدير ذكره أن الخدمات الاتصالية الرقمية التي يتم تقديمها من خلال شبكة الانترنت قد تطورت سريعا جدا مع الأيام ولم تعد محدودة، فظهرت العديد من الاستخدامات تسهل عملية تبادل المعلومات ما بين المشتركين.

وفيما يلي نبذة للخدمات التي تقدمها الانترنت:

البريد الإلكتروني E-Mail:

حيث أن خدمة البريد الإلكتروني هي من أكثر الخدمات الشائعة والمنتشرة، وتعتبر من أهم الأهداف لمستخدمي شبكة الإنترنت، ذلك لأنها تأخذ مكان العديد من أجهزة الاتصال كالتلكس والفاكس والهاتف وصندوق البريد العادي، ولقد أغنت خدمة البريد الإلكتروني عن استخدام الورق والحبر، وغدت جميع المواقع تقوم بتقديم خدمة البريد الإلكتروني مجانا.

ويعد البريد الإلكتروني من أحد الوسائل لتبادل الرسائل ما بين الأفراد والمنظمات، وما يميزها عن البريد العادي سهولة وسرعة وكفاءة وفاعلية الإرسال، وأنها أقل تكلفة وموفرة للجهد والمال، وبذا يكون البريد الإلكتروني أداة للتقارب ما بين الأفراد، حيث من الممكن إرسال الرسالة لعدد كبير من الأفراد في نفس الوقت.

وما يميز خاصية الإرسال عبر البريد الإلكتروني أنها خدمة تتضمن الصور والفيديو والرسومات المتحركة والدرشة أيضا بالإضافة إلى النصوص، حيث أنه بتوفر الكاميرا والميكروفون يستطيع المستخدمون (المرسل والمستقبل) الدخول في خدمة المحادثة بالصوت والصورة، وهذه الخدمة تغني عن استخدام الهاتف سواء العادي أم المحمول وتعتبر أقل تكلفة بالذات للاتصالات الدولية في مختلف أنحاء العالم، ولقد عملت خدمة البريد الإلكتروني على مساعدة الكتاب والصحفيين في إرسال مقالاتهم للمؤسسة التي يعملون بها، والاتصال الهاتفي من خلال الانترنت يقوم بتحويل الصوت إلى

شكل رقمي، وتم نقله بوسائل خاصة على شكل حزم من البيانات، ثم يتم تحويل تلك الشفرات إلى صوت ليستقبله الطرف الآخر (الرحباني، 2012، 145)

خدمات تقديم الأخبار:

إن تجميع الأخبار وصناعتها ونشرها الكترونياً أصبحت عملية سهلة وسريعة توفر من الوقت والجهد مع تطور شبكة الانترنت، فأصبح لدى المحرر امكانية كبيرة لتحرير الأخبار والتحكم بها من جميع النواحي سواء أكان بالإضافة أو الحذف أو التعديل ومن ثم إرسال تلك الأخبار إلى أنحاء العالم بأسره عن طريق وكالات الأنباء العالمية، فغدت شبكة الانترنت أداة للتغطية الإخبارية، ومصدر مهم لمتابعة الأحداث العاجلة وتفاصيل الأخبار، وأصبح متاحاً أيضاً من خلال الشبكة البحث عن المصطلحات والمفاهيم من أجل توضيحها.

وظهرت المجموعات الإخبارية والتي تتيح للمستخدمين تبادل الرسائل الإلكترونية والناقشات، والتي يجتمع من خلالها مجموعة من الأفراد لديهم نفس الاهتمامات من أجل مناقشتها والحديث عنها، ومن تلك المواقع جوجل، والياهو، وهذه مختلفة عن الرسائل عبر البريد الإلكتروني وهذه تكون ظاهرة لدى المرسل والمستلم فقط، حيث أن من الممكن مشادة رسائل الأخبار بواسطة أي شخص يعرض المجموعة الإخبارية التي يتم نشر الرسائل فيها كلوحات الإعلان الإلكترونية E-Bulletn Boards (الرحباني، 2012، 143).

الاتصالات التفاعلية من خلال شبكة الانترنت:

وتتمثل هذه الاتصالات بالآتي:

- المؤتمرات الإلكترونية E-Conference:

وهي وصلة للعقد الحوارات التفاعلية عن طريق استخدام جهاز الحاسوب من غير شاشات العرض، ويشترك فيها أكثر من طرف، حيث يحدث انقسام في شاشة الحاسوب لعدة أجزاء بحسب عدد المشتركين.

- نقل الصوت من خلال الانترنت Live Voice:

وهنا يستطيع المستخدمون إجراء المكالمات الهاتفية بشكل مباشر محليا ودوليا من خلال الانترنت بسهولة عن طريق الاشتراك في البرامج المدعمة لذلك (Artemio, 2007, p44).

التعليم عن بعد:

حيث أصبح البرامج التعليمية الإلكترونية، وأصبح هناك خدمة التعلم عن بعد، بالرغم من أن استخدامها لا زال ضيق النطاق، فأصبح هناك مدارس وجامعات تقوم باستخدام هذه الخاصية من التعليم، فمن الممكن أن يتابع الطالب المحاضرة وهو في منزله، كما يحدث الآن في زمن جائحة كورونا وفي ظل قيود التباعد الاجتماعي التي فرضتها ازمة فيروس كورونا التي تجتاح العالم منذ مطلع عام 2010.

المنتديات:

تقوم المنتديات بالتعرض لكل ما يتعلق من موضوعات تختص بالفنون والسياحة والسياسة والتعليم وما إلى ذلك من مواضيع أخرى، ويشترك المستخدم في المنتدى الذي يلائم احتياجاته، ومما يميز تلك المنتديات أنها تتسم بالتفاعلية الكبيرة ما بين المشتركين

التجارة الإلكترونية والإعلان والترويج:

حيث أن التجارة الإلكترونية تمتاز بعدة ميزات، نذكر منها: (الرحباني، 2012، 146)

- التفاعل الإلكتروني مع مصادر متعددة في وقت واحد.
- التفاعل ما بين الفرد والفرد، أو ما بين الفرد والمجموعة، أو ما بين المجموعة ومجموع أخرى.
- توفير الوقت والجهد.
- الكفاءة العالية.
- السرعة الكبيرة.
- التخفيض من تكاليف عمليات الحاسب والبريد.
- التقليل من المدة الزمنية لخرن البضائع.
- الاحتفاظ بالعملاء وكسب العملاء الجدد.
- التقليل من الأخطاء.
- السلامة والأمان.
- الزيادة من القدرة التنافسية ما بين الشركات المالية.

البحث عن المصادر:

من الممكن البحث عبر شبكة الانترنت من المواقع التي تحتوي على قوائم ومصادر البحث، ومن الأمثلة على ذلك: قواعد البيانات كالمجلات، الوثائق الحكومية، الخدمات المقدمة من مواقع الأعمال التجارية، أدلة الأسماء، الاتصال من خلال البريد الإلكتروني، مجموعات النقاش وقوائم الخدمة الإلكترونية

التواصل الاجتماعي:

وتمثلت هذه الخدمة بداية من خلال موقع الفيسبوك Facebook عام 2005م، حيث كانت خدمة ترفيهية، وتوسعت أهدافها فيما بعد إلى أبعاد تعدت الترفيهية والاجتماعية، فأصبح للفيسبوك دورا قويا ومؤثرا في الناحية السياسية مع ما تشهده الدول العربية من أحداث، فكان له الدور الأكبر في تحريك التظاهرات والثورات كما حصل في مصر وتونس.

وظهر بعد ذلك خدمات تواصل اجتماعية بالإضافة إلى الفيسبوك مثل الواتس أب WhatsApp، والتويتر Twitter، وتيلي جرام Telegram، والانستغرام Instagram، واستفاد الكثيرون من هذه التطبيقات في التواصل ما بينهم، حيث أنها وفرت لهم البيئة المناسبة لإبداء الرأي والحوار بحرية وبسهولة (أبو الهدى، 2011، 379).

الحقيقة الافتراضية Virtual Relative:

وتعرف على أنها طريقة يتم من خلالها عرضا للمناظر المركبة من خلال الحاسوب وبرمجياته، ويتم السماح للمستخدمين بمشاهدتها والتفاعل معها لدرجة أن المستخدم يشعر وأنه داخل الحدث، كالتصوير المعماري ثلاثي الأبعاد (Http://www.jiad.org.wendy2003).

الألعاب الإلكترونية:

انتشرت الألعاب الإلكترونية بشكل كبير جدا، حيث أصبح لا يخلو منها أي بيت، ذلك أنها تجذب المستخدمين وخاصة الأطفال منهم، فعلى شبكة الانترنت تتوفر مواقع التسلية والألعاب بشكل كبير يستطيع من خلالها المستخدم التفاعل والاشتراك بها، وهي متنوعة حسب ميول كل شخص وهوأياته.

التواصل الرقمي:

لقد أشارت التطورات التكنولوجية الحالية في الاتصال إلى أن العالم هو في مرحلة معلوماتية اتصالية جديدة تتميز بصفة اساسية ألا وهي الخلط ما بين أكثر من وسيلة تكنولوجية معلوماتية اتصالية من أجل تحقيق الهدف النهائي، وبطبيعة الحال فالهدف هو اىصال الرسالة الاتصالية للجمهور المستهدف، ولقد أطلق على هذه المرحلة مرحلة الاتصال المتعدد الوسائط (Multimedia)، أو التكنولوجية الاتصالية التفاعلية (Interactive) (مكاوي، 2009، 311).

ولقد ارتكزت هذه المرحلة والتي تعد المرحلة الأساسية على الحواسيب الإلكترونية التي تتضمن على أنظمة الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، وعلى الألياف الضوئية (Fibers optics)، وأشعة الليزر، والأقمار الاصطناعية التي تعمل بالنظم الرقمية، وأنظمة الاتصالات عن بعد (Tele-Communication)، وإن أبرز المستجدات لمرحلة الاتصالات الرقمية هي شبكة الإنترنت الصحافة الإلكترونية، أنظمة البريد الإلكتروني، برامج المحادثة، التلفزيون التفاعلي، راديو الانترنت، النشر الإلكتروني (كالمكتبات الرقمية، والكتب الالكترونية النصية)، شبكات التواصل الاجتماعي (كالفيسوك، التويتتر)، المدونات، واليوتيوب، وخبراء الاتصال يرون بأن الوسائل الاتصالية الرقمية من خلال أدائها لوظائفها فهي تؤثر على المجتمعات وتعمل على تغييرها، وهذا التأثير يختلف تبعا للوسيلة الاتصالية، ولقد أدى التطور التكنولوجي في وسائل الاتصال إلى زيادة تأثيرها وقوتها (الدليمي، 2011، 80).

هذا وإن تكنولوجيا الاتصال الرقمي الحديثة تتكون من أجهزة الحواسيب، والبرمجيات، وأنظمة الشبكات الحديثة التي يتم من خلالها اىصال المعلومات إلى الأفراد، حيث يتمكنون من تحليلها وتبادلها مع الأفراد الآخرين، فقدم الاتصال الرقمي الوسائل التقليدية مجتمعة بوسيلة اتصال جديد

هي الإنترنت مما أبرز طريق المعلومات فائق السرعة، وأصبح الحصول على المعلومات سهل للغاية بسبب الانتشار السريع للوسائل الإعلامية الجديدة والتي تشكل منافسا كبيرا أما الوسائل الإعلامية التقليدية (الدبيسي، والطاهات، 2012، 8)

ولا شك من أن النظام الدقيق للاتصال لدى ممارسي العلاقات العامة يسهم بدرجة كبيرة في تبادل المعلومات، حيث أن المستويات التي تمارس هذا النشاط يحدث فيما بينها حوارات ونقاشات، فيتحقق نشاط العلاقات العامة من خلال اتصالهم بالعاملين من أجل توجيههم للقيام بأعمالهم، والاتصال عبارة عن سلوك انساني يتم من خلاله نقل الخيارات والقيم والمعلومات ما بين الناس، وفي حال كان الاتصال تنظيميا فإنه يتمثل بمجموعة من الرسائل والترتيبات التي تساعد في استخدام البيانات وتوصيلها من أجل اتخاذ القرارات السليمة بالاتجاه والوقت الصحيحين، وأشكال الاتصال في العلاقات العامة هي كالآتي:

- اتصال نازل (هابط): انسياب المعلومات من قبل الرؤساء إلى جهة المرؤوسين.
 - اتصال صاعد: ويمثل الرسائل الاتصالية الصاعدة من قبل المرؤوسين للرئيس.
 - اتصال أفقي: ويمثل العملية التبادلية للمعلومات بين الأفراد الذين هم في نفس المستوى الإداري
- (ظاهر، 2018، 275)

هذا وتمتد الأهمية للاتصال في العلاقات العامة بما يلي:

- 1- عن طريق الاتصال المبني على التنظيمي تتخذ القرارات بما يتعلق بنشاط العلاقات العامة والخطط التي تحقق هذا النشاط.

2- يساعد الاتصال على ايجاد نظام يتميز بالتعاون ما بين الجهات التي تسهم في ممارسات نشاط العلاقات العامة.

3- يساعد الاتصال في السيطرة على نشاط العلاقات العامة ومتابعته وذلك من أجل تحديد نقاط القوة والضعف للنشاط.

ويعتبر الاتصال من أهم الأساليب لقيادة أنشطة العلاقات العامة، فنجاح العلاقات العامة يأتي بتحقيقها لوظائفها وهذا متوقف بحد كبير بنجاح نظام الاتصال ما بين الجهات ممارسي النشاط (سميسم، 1992، 18).

وتتمثل وسائل التواصل الاجتماعي بالآتي:

- الفيس بوك: حيث يعتبر الأشهر والأبرز من بين وسائل الاتصال الاجتماعي، حيث عرض الأحداث بجميع أنواعها سواء أكان حدث سياسي أو اجتماعي أو اقتصادي بشكل فوري وعرض التعليقات والردود في نفس اللحظة، مما يظهر ردود فعل المستخدمين تجاه حدث ما، ويمكن الدخول للفيس بوك من خلال أجهزة الحاسوب، ومن خلال الهواتف النقالة.

- اليوتيوب: حيث نشأت فكرة انشاء موقع اليوتيوب في الولايات المتحدة الأمريكية، في حفلة لأصدقاء ثلاثة حيث قاموا بالتقاط مقاطع فيديو ونشرها بين زملائهم، ذلك لأنهم لم يستطيعوا ارسالها عبر البريد الإلكتروني بسبب كبر حجمها، ومن هنا بدأت فكرة إنشاء هذا الموقع (أمين، 2009، 521).

- التويتر: يعتبر التويتر الأسرع في طرح التساؤلات ونقل الأخبار من بين الوسائل الاتصالية الأخرى، حيث أنه يوفر الردود المباشرة وتبادل الأخبار الهامة، ويتيح متابعتها بشكل فوري، لذا فإن الغالبية الأكبر من المؤسسات الإعلامية العالمية تعتمد في تغطية الأخبار والأحداث، ويأخذ الصحفيين منه مادتهم الإعلامية، لينجزوا تقاريرهم الإخبارية (المنصور، 2012، 82).

- خدمات الهاتف المحمول: حيث يوفر الهاتف المحمول مجموعة كبيرة من الخدمات الإخبارية، ويتيح إرسال واستقبال الصور والفيديوهات والمقاطع الصوتية، من هاتف لآخر، أو من هاتف لبريد إلكتروني (أبو عيشة، 2010، 87).

- المدونات: ظهرت المدونات عام 1994م في الولايات المتحدة، حيث بدأت بصفحات مفتوحة محتوية على معلومات عامة ذات تنوع وأخرى شخصية، ومع التطورات في طرق العرض زاد عدد المدونات وأصبحت واسعة الانتشار (قرامي، 2009، 219).

الجالية العراقية في الأردن:

- يمتد تاريخ الجالية العراقية في الأردن منذ سنوات طوال بدأت من منتصف الثمانينات، من القرن العشرين الماضي، فبعض الأسر والعوائل أتت وأقامت في عمّان بعد عام 1991 بعد الأحداث السياسية في العراق، وزادت هجرة العراقيين للأردن واستقروا بها، وخلال الفترة ما بين العام 1991 لغاية العام 1998 كان عدد العراقيين في الأردن عدد قليل وليس كبير، وظروف العائلات الموجودة وقتها كانت ظروفًا جيدة.

- وبدأ التبادل ما بين الشعبين العراقي والأردني سواء أكان التجاري أو الاجتماعي حيث وصل للتشارك في العمل والمصاهرة، مما عزّز الموقف الحكومي، وبعد العام 2003 اتسعت هجرة العراقيين للأردن وامتدت لآلاف، وتنوع المقيمين من حيث نوع الإقامة: (بغرض الدراسة، بغرض الاستثمار، من خلال وضع وديعة)، فزاد عدد المقيمين، وكان منهم من أسس شركات فمنحوا جواز استثماريا.

- والجدير بالذكر أن الجالية العراقية في عمّان مختلفة عنها في الدول الأخرى من ناحية نوعيتها، فهي تتميز بأنها من أصحاب رؤوس الأموال ممن لهم سمعة طيبة وتاريخ جليل، وأيضا هناك نسبة

من المتقاعدين العسكريين هم وأسرهم، وهناك أساتذة الجامعات بما يقارب 250 أستاذ جامعي، وهناك فنانيين تشكيليين من رسامين وموسيقيين. (البلداوي، مقابلة خاصة)

- ولا ننسى المطبخ العراقي أيضا الحاضر في عمان من ناحية انتشار لا بأس به للمطاعم العراقية، وأيضا تجارة السيارات ووجود رجال أعمال عراقيين يعملون بها وفي الحركة التجارية ما بين البلدين، كما أن هناك تشابه كبير في العادات والتقاليد ما بين الشعبين العراقي والأردني.

- وقد تجاوز عدد الطلبة العراقيين في الجامعات الأردنية 8000 في البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، و95% منهم يدرسون على نفقتهم الخاصة، ونظام الإقامة سنوي لمدة خمس سنوات تجدد للمقيم ضمن شروط تحددها وزارة الداخلية.

- كما وأسس في عمان ملتقى الثلاثاء الثقافي لاستضافة الكتاب والشخصيات والمهمة والأدباء، وهناك قاعات ومنتديات تحتضن الكفاءات العراقية، كما أن هناك مصانع عراقية في جميع أنحاء المملكة، والكثير من العراقيين استملكوا الشقق والسيارات، ويتقون بالجانب العلاجي في عمان، ويتم حصولهم على الفيزا العلاجية خلال ثلاثة أيام (البلداوي، مقابلة خاصة).

- وقد قام الأردن باستضافة الاجتماع الأول للدول المضيفة للعراقيين في السادس والعشرين من تموز عام 2007، وذلك بمشاركة ممثلين عن دول جوار العراق، ومجموعة الدول الثمان، والدول الدائمة العضوية في مجلس الأمن، والأمم المتحدة، ومنظمة المؤتمر الإسلامي، وجامعة الدول العربية، والاتحاد الأوروبي، والهلال الأحمر، بالإضافة لحركة الصليب الأحمر، وتولى الأردن والعراق رئاسة الاجتماع، وقد بحث هذا الاجتماع تطورات أوضاع اللاجئين العراقيين في مجالي الصحة والتعليم، والاحتياجات المستقبلية للدول المستضيفة للاجئين العراقيين في مجالات النقل والبنى التحتية والصحة والتعليم والمياه، وكما وعقد في الأردن الاجتماع الثاني للدول المضيفة للعراقيين على مستوى الخبراء

في الثامن عشر من آذار من العام 2008، وتضمن مشاركة دولية واسعة. (خماس، 2011، ص194).

- إن العديد من اللاجئين العراقيين قد سعوا للاستقرار في الأردن، وتعتبر الهجرة العراقية للأردن هجرة مختلطة ضمت أفراد من الطبقة المتوسطة الحضرية، واعتبر الأردن مقر إقامة مؤقت لبعض العراقيين، ومرحلة عبور في الطريق إلى دولة تالثة خاصة ضمن استراتيجيات الهجرة على أساس دوافع عائلية، وهناك عوائل اختارت الانفصال حيث يعيش الأفراد الذي قد أعلوا إلى عمان بإذن إقامة، بينما ينتقل المعيلون جيئة وذهاب ما بين الأردن والعراق بسبب عدم استقرار الأوضاع الأمنية في العراق، وهناك البعض منهم اضطر للبقاء في الأردن من أجل إبرام صفقات اقتصادية أو إنجاز تدريب معين، أو حضور اجتماعات مهنية أو سياسية أو خاصة، والشيء المهم أن السلطات الأردنية لا تلجأ لطرد العراقيين بصورة غير نظامية إلا في حالات أمنية محدودة، وهذا مكا يطل عليه إجبار اللاجئين على العودة، وتبعاً لمصطلحات نظام اللاجئين الدولي، إضافة إلى أن المدار الحكومية والمنظومات الصحية كانت متاحة للعراقيين ولو بصورة غير نظامية، حة قبل توسع دور المفوضية في الأردن (شاتلارد، العابد، 2010، 17).

- قام الأردن باستضافة الاجتماع الأول للدول المضيفة للعراقيين في السادس والعشرين من تموز عام 2007، وذلك بمشاركة ممثلين عن دول جوار العراق، ومجموعة الدول الثمان، والدول الدائمة العضوية في مجلس الأمن، والأمم المتحدة، ومنظمة المؤتمر الإسلامي، وجامعة الدول العربية، والاتحاد الأوروبي، والهلال الأحمر، بالإضافة لحركة الصليب الأحمر، وتولى الأردن والعراق رئاسة الاجتماع، وقد بحث هذا الاجتماع تطورات أوضاع اللاجئين العراقيين في مجالي الصحة والتعليم، والاحتياجات المستقبلية للدول المستضيفة للاجئين العراقيين في مجالات النقل والبنى التحتية والصحة

والتعليم والمياه، وكما عقد في الأردن الاجتماع الثاني للدول المضيفة للعراقيين على مستوى الخبراء في الثامن عشر من آذار من العام 2008، وتضمن مشاركة دولية واسعة (خماس، 2011، ص194)

ثانياً: الدراسات السابقة

دراسة (الشهري، 2005) بعنوان: "إسهامات تقنيات الاتصال في تحقيق أهداف العلاقات العامة-دراسة حالة لإدارة العلاقات العامة في شركة أرامكو السعودية".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة اسهام تقنيات الاتصال الحديثة في العلاقات العامة، والتعرف على واقع استخدام تقنيات الاتصال في إدارة العلاقات العامة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من العاملين في شركة أرامكو السعودية وتم أخذ 120 مفردة منهم.

وتوصلت الدراسة إلى 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.

دراسة (سلمان، 2011) بعنوان: "الإعلام الرقمي في العراق".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور التقنيات الديجتال في العمل الإعلامي، والتعرف على ما حققه الديجتال في الانتاج الإعلامي، واتبعت الدراسة التحليل الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من البرامج لقناة الديار الفضائية.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: من الممكن لتقنية الـديجتال تقديم خدمات أكثر للإعلام، حيث أنها توفر وتخفض من قيمة كاميرات الفوتوغراف الـديجتال، وتوفر قيمة الطابعات الليزرية والنقطية، وتوفر من قيمة حجوزات الأقمار الصناعية.

دراسة (Oginni & Others, 2015) بعنوان:

" Social Media and Public Policy Process in Africa: Enhanced Policy Process in Digital Age."

هدفت الدراسة للتعرف على دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز المشاركة السياسية باستخدام نظرية ايستون للتحليل السياسي، واستخدمت الدراسة أسلوب التحليل الوصفي ودراسة الحالة، وتكونت عينة الدراسة من 53 حكومة لبلد أفريقي. وتم أخذ البيانات من (WIS 2014) و UNDESA (2014)) وادخالها لبرنامج الحزمة الاحصائية SPSS الإصدار 21 للوصول للنتائج.

وتوصلت الدراسة إلى 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.

دراسة (فوزية، 2016) بعنوان: "واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية".

هدفت الدراسة للتعرف 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 أختيروا بالطريقة القصدية.

وتوصلت الدراسة 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.

دراسة السيد (2017) بعنوان: "الاعلام الرقمي وانعكاساته على التعارف بين الحضارات".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على وسائل الاعلام الرقمي وما هي 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.

وتوصلت الدراسة إلى أن عدة نتائج أهمها: إن نظرية صراع الحضارات نظرية وظفت سياسيا بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001م، كانت أكثر وسائل الاتصال استخداما من بين وسائل الاعلام الرقمي مواقع التواصل الاجتماعي، وجود تنوع حضاري لا يحتم صراع حضارات.

دراسة (الأمين، 2017) بعنوان: "أثر الوسائط المتعددة على وظيفة العلاقات العامة -دراسة تطبيقية على هيئة الجمارك السودانية".

هدفت الدراسة للتعرف 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.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن العلاقات العامة في الجمارك تعتبر من الأقسام النشطة ولديها كوادر مؤهلة علميا، إن 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.

دراسة (نابتي وآخرون، 2017) بعنوان: " الوصول الحر للمعلومات، آلية تطويرية لنظام الاتصال العلمي في العصر الرقمي: دراسة حالة قسم الإعلام الآلي، جامعة قسنطينة - 02 الجزائر".

هدفت الدراسة لتعريف 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.

وتم استخدام منهج دراسة الحالة، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 77 أستاذ من الأساتذة العاملين بقسم الإعلام الآلي بجامعة قسنطينة.

أظهرت نتائج الدراسة أن نظام الوصول الحر للمعلومات ليس له اثر واضح على نظام الاتصال العلمي للمجتمع البحث المحلي، وأوصت الدراسة 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.

دراسة (زريزب ورشيد، 2018) بعنوان: "الإعلام الجامعي في الوطن العربي واستراتيجية التطوير في ظل الاتصال الرقمي".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على 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 الدراسة إلى أن عدد المشتركين في البيئة الاتصالية تجاوز اربعة مليارات مستخدم، وأن المجتمعات المحلية أصبحت شبه رقمية، وأنه من الممكن استثمار إمكانات البيئة الاتصالية الرقمية في الأنشطة الاتصالية للإعلام الجامعي.

التعقيب 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.

الفصل الثالث

منهج الدراسة وإجراءاتها

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 الالكتروني 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 الخاصيات 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 (3-1). 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
	20 سنة فأقل	30	7.8
العمر	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
	بلا عمل	41	10.7
	أخرى	20	5.2
نوع الإقامة في الأردن	مقيم دائم	77	20.1
	اقامة مؤقتة	306	79.9
	Total	383	100

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 الالكترونية 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 جزأين، الجزء الأول تكون من البيانات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، نوع الإقامة)، والجزء الثاني تكون من محاور الدراسة، وكان تقسيمها كآتي:

- أبرز التطبيقات الرقمية التي تعتمد عليها في التواصل مع السفارة العراقية في عمان: تكون من 9 فقرات.

- أبرز الأشكال الاتصالية التي تعتمد عليها في التفاعل مع التطبيقات الرقمية الخاصة بالسفارة العراقية في عمان: تكون من 6 فقرات.
- أسباب اعتمادك على التطبيقات الرقمية من أجل التواصل مع السفارة العراقية في عمان: تكون من 6 فقرات.
- درجة الرضا عن الخدمات التي تقدمها السفارة العراقية في عمان 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 أداة 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

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

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 المئوية، 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	2.33 - 1
المتوسط	3.67 - 2.34
المرتفع	5 - 3.68

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

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

4 - معاملات كرونباخ ألفا.

الفصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة والإجابة عن أسئلتها

الإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما درجة استخدام التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية الخاصة بوزارة الخارجية العراقية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث تم إيجاد 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 التطبيقات الرقمية 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	أتفاعل بالمشاركة بمنشور نصي عبر شبكات التواصل الاجتماعي
متوسطة	67.4	1.291	3.37	أتفاعل 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	أتفاعل 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 التطبيقات الرقمية 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 أيضا

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 يروونه 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 التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية 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 التطبيقات الرقمية 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، والمشاركة 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.

للإجابة عن سؤال الدراسة الخامس تم ايجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول

الآتي يبين ذلك:

الجدول (4-5). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية

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 انجازات السفارة العراقية بشكل مستمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي
مرتفعة	74.8	0.998	3.74	تزدوني 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	التطبيقات الرقمية 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 كانت بدرجة متوسطة بلغت (3.61)، 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، التطبيقات الرقمية 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 فيديوها 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 عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) يعود لتأثير متغير النوع الاجتماعي؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (أ) تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة، والجدول التالي

يبين ذلك:

الجدول (4-6). اختبارات للعينات المستقلة لتأثير متغير النوع الاجتماعي

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	229	3.59	0.834	-.810-	372	0.418
أنثى	145	3.65	0.646			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T لم تكن ذات دلالة إحصائية 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 ($\alpha \leq 0.05$) 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 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

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
20 سنة فأقل	30	3.55	0.474	4	3.563	6.418	0.000*
من 21-30 سنة	198	3.57	0.753				
من 31-40 سنة*	113	3.84	0.785				
سنة 41-50**	19	3.04	0.959				
أكثر من 50 سنة	14	3.29	0.280				
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 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 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 (4-8). 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 إحصائية 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 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 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	ربة 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 عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) يعود لتأثير متغير نوع الإقامة؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السادس (و) تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة، والجدول التالي

يبين ذلك:

الجدول (11-4). اختبارات للعينات المستقلة لتأثير متغير نوع الإقامة

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

* 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.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول: ما درجة استخدام التطبيقات الرقمية 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 بأن هذه النتيجة هي من الطبيعي أن تكون كذلك في عصر التكنولوجيا والتطورات السريعة، والتي في ظلها أصبح المعظم يقوم باستخدام التطبيقات الرقمية 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 اربعة مليارات مستخدم، وأن المجتمعات المحلية أصبحت شبه رقمية، ومع دراسة (فوزية، 2016) التي توصلت إلى أن أن هناك استخدام حقيقي للاتصال الرقمي وأشكال التكنولوجيا.

مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثاني: ما هي أبرز التطبيقات الرقمية 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 والانسستغرام" بدرجتين مرتفعتين أيضاً، ثم تلاها تطبيقات "اليوتيوب، السنابشاشات، البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة عبر الهواتف الذكية، موقع السفارة العراقية الإلكتروني في عمان، 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.

مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثالث: ما هي أبرز الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع التطبيقات الرقمية الخاصة بوزارة الخارجية العراقية؟

أظهرت النتائج بأن أكثر الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع التطبيقات الرقمية 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 أيضا 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، وبالقيام 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 .

مناقشة نتائج سؤال الدراسة الرابع: ما أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على التطبيقات الرقمية من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية؟

أظهرت النتائج بأن أكثر أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على التطبيقات الرقمية 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 أيضاً.

ويرى الباحث بان هذه نتيجة حتمية حيث أن المغتربين لا بد من أن يتواصلوا مع وزارة الخارجية الخاصة بهم من أجل انجاز 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.

مناقشة نتائج سؤال الدراسة الخامس: ما درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية.

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 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، التطبيقات الرقمية الخاصة بالسفارة العراقية سهلة الاستخدام وكافية، استندت 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 الوصول لدرجة رضا جمهورها عن خدماتها بدرجة مرتفعة لذا فإن وزارة الخارجية العراقية فإنها تقوم بإطلاعهم أولاً بأول على مواعيد الأنشطة والفعاليات الوطنية العراقية، وتقوم بنشر انجازات 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.

وهذا يتفق ونظرية الدراسة (نماذج جرونج) حيث أن نموذج إعلام الجمهور يهدف لنشر المعلومات وبنها لتحسين سمعة المؤسسة، و(النموذج اللاسيمتري) حيث أن المؤسسة تحقق الفعالية

في حال نجحت في تحقيق المصالح والمكاسب الخاصة بها على حساب ما تقدمه للجمهور من منفعة أو فائدة.

مناقشة نتائج 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 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 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 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 بأن هذا عائد إلى أن الفئة العمرية ما بين 31-40 سنة هم أكثر استخداما 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.

الاستنتاجات

1-ظهر إن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة من الجالية العراقية في الأردن يستخدمون التطبيقات الرقمية بشكل منتظم.

2-كشفت الدراسة ان أكثر التطبيقات استخداما من قبل أفراد الجالية العراقية في الأردن في التواصل مع وزارة الخارجية العراقية (والسفارة العراقية في الأردن) كان تطبيق "الفيسبوك" بدرجة مرتفعة، ثم يليه تطبيقي "الواتساب والانسيتغرام" بدرجتين مرتفعتين أيضا.

3-ان أكثر الأشكال الاتصالية التي يعتمد عليها أفراد الجالية العراقية في الأردن في التفاعل مع التطبيقات الرقمية الخاصة بوزارة الخارجية العراقية كانت بوضع إشارة إعجاب Like عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمنشورات التي قد تعجبهم بدرجة متوسطة.

4-تبين ان أكثر أسباب اعتماد أفراد الجالية العراقية في الأردن على التطبيقات الرقمية من أجل التواصل مع وزارة الخارجية العراقية كان لإنجاز ما يحتاجونه من معاملات ووثائق بدرجة ولإطلاع على ما يستجد من أحداث في العراق، وكلاهما بدرجة متوسطة.

5-اظهرت الدراسة ان درجة رضا أفراد الجالية العراقية في الأردن عن الخدمات التي تقدمها وزارة الخارجية العراقية عبر تطبيقاتها الرقمية كانت بدرجة متوسطة.

6-ظهر 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 ($\alpha \leq 0.05$) تعود لتأثير النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية.

7-وظهر 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، 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:

1- عمل دراسات مشابهة من قبل الباحثين مستقبلا عن التطبيقات الرقمية في وزارات وهيئات ومؤسسات عراقية أخرى.

2- أن يكون هناك اهتمام من قبل الوزارات المختلفة بالاهتمام بالتطبيقات الرقمية وتفعيلها بالعمل بشكل أكبر للتواصل مع الجمهور، والمضي قدما في مشروع الحكومة الالكترونية.

3- اشراك موظفي الدولة العراقية وباقي المؤسسات في ورش ودورات تطويرية في الاتصال الرقمي

الحديث

4- مواكبة التطورات التكنولوجية من قبل الوزارات بشكل مستمر.

5- ان تتوجه الجامعات العراقية ومراكز الابحاث الى التركيز على معطيات الثورة الرقمية ومواكبة

العصر.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أبو الهدى، إسلام (2011)، استخدام طلاب الجامعة للانترنت وعلاقته بأبعاد الاغتراب لديهم، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، 1(1).
- أبوعيشة، 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.
- البلداوي ، محمد ثابت (2010) مقابلة خاصة مع الباحث أ.د. محمد ثابت البلداوي ، رئيس الجالية العراقية في الأردن ، تمت المقابلة بتاريخ 2020/6/18
- ترابن، 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.
- خماس، عدي (2011). الاحتلال الأمريكي للعراق وأثره على العلاقات العراقية-الدولية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن
- الدبسي، عبدالكريم 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، عبدالرزاق (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، 8(2)، ص59-60.
- زيتون، عايش محمود (2002). أساليب تدريس العلوم، ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- سلمان، عبدالباسط (2011). "الإعلام الرقمي في العراق"، مجلة الباحث العلمي، 4(11)، 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.
- شاتلارد، جبر الدين والعايد، عروب (2010). الضيوف العراقيون في الأردن: إعادة النظر في الحماية وفي دور الدولة المضيفة في حالة المهاجرين الحضريين، مجلة إضافات، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

- الشهري، عبدالله 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، .
- ظاهر، جهاد (2018)، توظيف الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة في عمل المرأة البرلمانية، مجلة الدراسات التربوية، 11(41)، 267-288.
- عبدالحميد، محمد (2001). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، القاهرة: عالم الكتب.
- عبدالحميد، 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 الاستهلاكي للأفراد، مداخلة دولية للمؤتمر الدولي الأول للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أرجيس، تركيا.
- فوزية، مكايي (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.
- مكاوي، 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، روبينة (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
البتراء، الأردن.

المراجع الأجنبية

- Campbell, Richard.(2003). **Media and Culture. Boston: Bedford/St.Martins.**
- December, John(1996). Units of 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).

الملحقات

الملحق (1)
قائمة بأسماء المحكمين

#	الاسم	الرتبة	التخصص	الجامعة
1	أ. د. عزت حجاب	استاذ	سياسات اعلامية	جامعة الشرق الأوسط
2	أ.د. تيسير أبو عرجه	استاذ	صحافة	جامعة البترا
3	أ.د. عبدالرزاق الدليمي	استاذ	دعاية اعلامية	جامعة البترا
4	د. أيمن الشيخ	أستاذ مشارك	اذاعة وتلفزيون	جامعة الشرق الاوسط
5	د. عبد الكريم الدبيسي	أستاذ مشارك	اصحافة	جامعة البترا
6	د. أحمد حسين محمددين	أستاذ مشارك	اعلام	جامعة البترا
7	د. منال مزاهرة	أستاذ مشارك	اعلام	جامعة البترا
8	د. حنان الشيخ	استاذ مساعد	اتصال واعلام	جامعة الشرق الاوسط
9	د. ليلي أحمد جرار	استاذ مساعد	اعلام	جامعة الشرق الاوسط
10	د. محمد صاحب سلطان	استاذ مساعد	علاقات عامة	جامعة البترا

الملحق (2)



أخواتي، إخوتي

يقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في الإعلام/كلية الإعلام من جامعة الشرق الأوسط بعنوان: "فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في الخارج، دراسة ميدانية من وجهة نظر الجالية العراقية في الأردن".

يرجى التكرم بالإجابة على الاستبانة، علماً بأن الاجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الطالب: مصطفى مصلح محمد

اشراف: د.كامل خورشيد مراد

أولاً: البيانات الديموغرافية: الرجاء وضع إشارة (√) في المربع المناسب:

- | | | | | |
|--------------------------|-------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | أنثى | <input type="checkbox"/> | ذكر | 1. النوع الاجتماعي |
| <input type="checkbox"/> | متزوج | <input type="checkbox"/> | أعزب | 2. الحالة الاجتماعية |
| <input type="checkbox"/> | أرمل | <input type="checkbox"/> | مطلق | |
| <input type="checkbox"/> | 21 - 30 سنة | <input type="checkbox"/> | 20 سنة فأقل | 3. العمر |
| <input type="checkbox"/> | 41-50 سنة | <input type="checkbox"/> | 31 - 40 سنة | |
| | | <input type="checkbox"/> | أكثر من 50 سنة | |
| <input type="checkbox"/> | اعدادية | <input type="checkbox"/> | دون الثانوية | 4. المؤهل العلمي |
| <input type="checkbox"/> | دراسات عليا | <input type="checkbox"/> | بكالوريوس | |
| <input type="checkbox"/> | صناعي | <input type="checkbox"/> | أكاديمي | 5. الوظيفة |
| <input type="checkbox"/> | أعمال حرة | <input type="checkbox"/> | ربة بيت | |
| <input type="checkbox"/> | بلا عمل | <input type="checkbox"/> | طالب | |
| | | <input type="checkbox"/> | أخرى | |
| <input type="checkbox"/> | إقامة مؤقتة | <input type="checkbox"/> | مقيم دائم | 6. مدة الإقامة في الأردن |

أسئلة الاستبانة:

الرجاء وضع إشارة (√) في المربع المناسب لخيارك:

هل تقوم باستخدام التطبيقات الرقمية؟

أ- نعم ب- لا

إذا كانت إجابتك ب (نعم) أرجو الإجابة عن الأسئلة التالية، وإذا كانت اجابتك (لا) أرجو

إعادة الاستبانة مع الشكر الجزيل

1. ما أبرز التطبيقات الرقمية التي تعتمد عليها في التواصل مع السفارة العراقية في عمان؟

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	شبكات التواصل والتطبيقات	
					الفيس بوك Facebook	1
					التويتز Twitter	2
					الواتس أب Whatsapp	3
					الانستغرام Instagram	4
					السناب تشات Snapchat	5
					اليوتيوب	6
					الرسائل القصيرة عبر الهواتف الذكية Sms	7
					موقع السفارة العراقية الإلكتروني في عمان	8
					البريد الإلكتروني	9

2- ما أبرز الأشكال الاتصالية التي تعتمد عليها في التفاعل مع التطبيقات الرقمية الخاصة بالسفارة العراقية في عمان؟

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما		
					أقوم بالتعليق على منشورات السفارة على شبكات التواصل الاجتماعي	12
					أقوم بمشاركة ما أراه ذا أهمية من منشورات السفارة عبر شبكات التواصل الاجتماعي	13
					أضع إشارة إعجاب للمنشورات التي قد تعجبني عبر شبكات التواصل الاجتماعي	14
					أتفاعل بالمشاركة بمنشور نصي عبر شبكات التواصل الاجتماعي	15
					أتفاعل بالمشاركة بمنشور نصي مع صورة عبر شبكات التواصل الاجتماعي	16
					أتفاعل بالمشاركة بمنشور نصي مع فيديو عبر شبكات التواصل الاجتماعي	17

3- ما هي أسباب اعتمادك على التطبيقات الرقمية من أجل التواصل مع السفارة العراقية في عمان؟

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	السبب	الرقم
					الإطلاع على ما هو جديد فيما يتعلق بالتعليمات الخاصة بالمقيمين خارج العراق	18
					الإطلاع على ما يستجد من أحداث في العراق	19
					إنجاز ما احتاجه من معاملات ووثائق	20
					طلب المساعدة في حال تعرضي لمشكلة ما	21
					المشاركة بالفعاليات الوطنية والرسمية	22
					التقدم بشكوى أو اقتراح	23

4. ما درجة الرضا عن الخدمات التي تقدمها السفارة العراقية في عمان عبر تطبيقاتها الرقمية وشبكات التواصل الاجتماعي؟

الرقم	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
24					تساعدني في التواصل مع السفارة العراقية
25					تزودني بالأخبار المتعلقة بالعراق أولاً بأول
26					تتم الإجابة عن الاستفسارات والشكاوى بشكل سريع
27					يتم إطلاعي على مواعيد الأنشطة والفعاليات الوطنية العراقية
28					تتم دعوتي للمشاركة بالأنشطة والفعاليات الوطنية
29					يتم عرض فيديوها وصور للفعاليات والأنشطة الوطنية العراقية
30					تقوم السفارة العراقية بالتواصل مع جاليتها من خلال رسائل الـ SMS
31					التطبيقات الرقمية الخاصة بالسفارة العراقية سهلة الاستخدام وكافية
32					يتم استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها
33					استفدت كثيراً من وجود صفحات الكترونية خاصة بالسفارة العراقية
34					متابعة الأخبار من صفحات السفارة العراقية أدى إلى اختصار الوقت والجهد في الحصول على المعلومات
35					ساعدتني مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية في التواصل مع أفراد الجالية العراقية الآخرين
36					أستفيد معرفياً مما يتم نشره في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالسفارة العراقية
37					يتم نشر إنجازات السفارة العراقية بشكل مستمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي