

## دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل القنصلي والدبلوماسي العراقي أثناء الأزمات

بحث مستل للحصول على درجة الدكتوراه في الآداب قسم الإعلام/ صحافة  
تكنولوجيا الفن الصحفي

الباحث/ ماجد عبدالرضا حسين الزهيري

### تحت إشراف

أ.د. عبد الهادي أحمد النجار  
أستاذ الصحافة كلية الآداب- قسم الاعلام  
أ.م. د مجدي محمد عبد الجواد الداغر  
أستاذ الصحافة وتكنولوجيا الاتصال  
المساعد- كلية الآداب- قسم الاعلام

### المخلص:

استهدفت الدراسة فهم طبيعة العلاقة بين مواقع الشبكات الاجتماعية والعمل الدبلوماسي والقنصلي، وتحليل كيفية استخدام هذه الشبكات في تحقيق أهداف العمل الدبلوماسي والقنصلي، مع تحليل ظروف وبيئة العمل ورؤية العاملين في الشبكات الاجتماعية والعمل الدبلوماسي في وزارة الخارجية العراقية وسفاراتها وقنصلياتها في مختلف بلدان العالم. إلى جانب استكشاف الموضوعات والقضايا التي تناولتها شبكات التواصل الاجتماعي في وزارة الخارجية العراقية وسفارات العراق في بلدان مجتمع البحث المختلفة، وتحليل الفنون الصحفية المستخدمة في نشرها، إلى جانب تحليل دور وأثر الشبكات الاجتماعية في تنشيط العمل في وزارة الخارجية العراقية وسفاراتها وقنصلياتها في بلدان مجتمع البحث المختلفة. مع دراسة نوعيات رد الفعل ورجع الصدى الذي تلقتة الشبكات الاجتماعية في مواقع

وزارة الخارجية العراقية وسفارات العراق في بلدان مجتمع البحث المختلفة، وتحليل كيفية التفاعل معه.

وتحدد مجتمع الدراسة التحليلية في منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك. بينما انقسم مجتمع الدراسة الميدانية إلى:

١. فئة القائم بالاتصال: يشمل هذا القسم من البحث المسؤولين والموظفين الذين يعملون على إدارة العلاقات الإعلامية والتواصل العام لوزارة الخارجية العراقية. ويتضمن ذلك أيضًا مسؤولي الشبكات الاجتماعية في الوزارة. والعاملين على إدارة الشبكات الاجتماعية في السفارات والقنصليات العراقية في مصر ولبنان والسويد. إلى جانب الدبلوماسيين العراقيين العاملين في الخارج في مختلف المناصب والتخصصات.

٢. فئة الجمهور: يشمل ذلك الأفراد والمؤسسات والجمهير التي تتفاعل مع المحتوى الذي يتم نشره عبر شبكات التواصل الاجتماعي لوزارة الخارجية العراقية وسفاراتها وقنصلياتها في المناطق المعنية، والتي تشكل جزءًا أساسيًا من الجمهور المستهدف لرسائل ومحتوى الدبلوماسية العراقية.

## **The Role of Social Media in Enhancing Iraqi Consulate and Diplomat Affairs during Crisis**

**Majed abdel reda Hussein al zuhairi**

**Prof. Dr. Abdel Hadi Ahmed Al-  
Najjar**

**Professor of Journalism, Faculty  
of Arts - Department of Media**

**A.M.D. Magdy Mohamed  
Abdel-Gawad Al-Dagher**

**Associate Professor of  
Journalism and Communication  
Technology  
Faculty of Arts - Mansoura  
University**

### **Abstract:**

The study aimed to understand the nature of the relationship between social networking sites and diplomatic and consular work, and analyze how these networks are used to achieve the goals of diplomatic and consular work, while analyzing the conditions and work environment and the vision of those working in social networks and diplomatic work in the Iraqi Ministry of Foreign Affairs and its embassies and consulates in various countries of the world. In addition to exploring the topics and issues covered by social media networks in the Iraqi Ministry of Foreign Affairs and the Iraqi embassies in the various countries of the research community, and analyzing the journalistic arts used in disseminating them, in addition to analyzing the role and impact of social networks in stimulating work in the Iraqi Ministry of Foreign Affairs and its embassies and consulates in the various countries of the research community. . Studying the types of reaction and echo received by social networks on the websites of the Iraqi Ministry of Foreign Affairs and Iraqi embassies in the various countries of the research community, and analyzing how to interact with it. The analytical study population was identified in the publications of the “Iraqi Ministry of Foreign Affairs page” on the social media platform Facebook. While the field study community was divided into: 1. Contact person category: This section of the research includes officials and

employees who work to manage media relations and public communication for the Iraqi Ministry of Foreign Affairs. This also includes social networking officials in the Ministry. And those working on managing social networks in Iraqi embassies and consulates in Egypt, Lebanon and Sweden. In addition to Iraqi diplomats working abroad in various positions and specializations. 2. Audience category: This includes individuals, institutions and audiences that interact with the content that is published through the social media networks of the Iraqi Ministry of Foreign Affairs and its embassies and consulates in the relevant regions, which constitute an essential part of the target audience for messages and content of Iraqi diplomacy.

### تمهيد

تبدو العلاقة بين الإعلام والدبلوماسية على السطح مميزة متناقضة، حيث يعتمد الإعلام على العلنية والإفصاح بينما تميل الدبلوماسية إلى التكتم والاختصاص. ومع ذلك، في الواقع، يمكن اعتبارهما جزءًا من نفس العملة، حيث يهدف كل منهما إلى نقل الرسائل وتشكيل الاتجاهات وتغذية الآخرين بالمعلومات. كلاهما ينتمي إلى مجال الاتصال العام، ويسعى كل منهما إلى الوصول إلى قناعات الناس وكسب ودهم وضمان دعمهم أو تعاطفهم وتعاونهم<sup>(1)</sup>. في العصر الحالي، حيث تتسم وسائل التواصل الاجتماعي بشكلها الفريد وقوة انتشارها، أصبح لها دور حيوي في مجالات الإعلام والدبلوماسية. وقد أدركت الدول والمنظمات الدولية أهمية استخدام هذه الوسائل في تحقيق أهدافها ونشر رسائلها. تماشيًا مع هذا التطور، بدأت الدول في توظيف ما يعرف بالدبلوماسية العامة، والتي تهدف إلى تحسين العلاقات الدولية من خلال التفاعل مع الجمهور المستهدف عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ومن الجدير بالذكر أن هذا التطور

في التكنولوجيا لم يقتصر فقط على مجال الدبلوماسية، بل شمل أيضًا العلاقات العامة والاتصالات الحكومية، حيث أدرك القادة السياسيون أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع المواطنين وبناء الصورة الإيجابية للحكومة وتعزيز التفاعل مع الشعب. لذلك، يمكن القول إن شبكات التواصل الاجتماعي تشكل جزءًا مهمًا من مجالات العلاقات العامة والدبلوماسية المعاصرة، حيث تمثل وسيلة فعالة لنقل الرسائل وتشكيل الاتجاهات وبناء العلاقات بين الدول والشعوب<sup>(٢)</sup>.

تعتبر الدبلوماسية والعلاقات الدولية أحد أهم المجالات التي تشكل عمقًا وتعقيدًا في السياسة العالمية، حيث تلعب دورًا حيويًا في تحقيق الأهداف الوطنية والإقليمية والدولية للدول. ومع تطور التكنولوجيا وانتشار استخدام الإنترنت، ظهرت شبكات التواصل الاجتماعي كأداة جديدة وفعالة في مجال الدبلوماسية والعلاقات الدولية. حيث يشهد العالم حاليًا أزمة صحية عالمية غير مسبوقة، تمثلها جائحة كوفيد-١٩ التي أثرت على جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وفي هذا السياق، يأتي دور العمل القنصلي والدبلوماسي بشكل خاص، حيث تطلب الأوضاع الراهنة من الدول توظيف كافة الوسائل الممكنة للتواصل والتعاون لمواجهة التحديات الناجمة عن الجائحة<sup>(٣)</sup>.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل القنصلي والدبلوماسي للعراق خلال أزمة جائحة كوفيد-١٩. حيث ستقوم الدراسة بتحليل الأساليب والاستراتيجيات التي تم اعتمادها من قبل البعثات الدبلوماسية العراقية للتواصل مع المواطنين العراقيين في الخارج، ومع الدول الأخرى والمنظمات الدولية، وذلك من خلال منصات التواصل الاجتماعي. كما ستركز الدراسة على تحليل تأثير هذه الجهود في تعزيز التواصل والتعاون الدولي لمواجهة جائحة كوفيد-١٩ وتخفيف تداعياتها على المستوى الوطني والدولي<sup>(٤)</sup>.

ستسهم نتائج هذه الدراسة في فهم أفضل للأدوار والتحديات التي تواجه العمل القنصلي والدبلوماسي خلال الأزمات الصحية العالمية، وستوفر إطاراً لتحسين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كأداة فعالة في تعزيز العمل الدبلوماسي وتحقيق الأهداف الوطنية والدولية للدول في مواجهة التحديات الصحية العالمية. فباستمرارية الأزمة الصحية العالمية الناجمة عن جائحة كوفيد-19، يظهر أهمية فهم دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق الأهداف الدبلوماسية والقنصلية، وخصوصاً في حالات الطوارئ والأزمات. فقد أظهرت التجارب السابقة خلال الجائحة أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحقيق الأهداف القنصلية والدبلوماسية. حيث تسهم الدراسة إسهاماً هاماً في مجال الدبلوماسية والعلاقات الدولية، حيث تسلط الضوء على التحديات والفرص التي يمكن أن تواجه الدول والمنظمات الدولية أثناء التعامل مع الأزمات الصحية على مستوى العلاقات الدبلوماسية والقنصلية. ومن خلال تحليل الأنماط الاستراتيجية والتكتيكية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، يمكن تطوير الخطط القنصلية والدبلوماسية المستقبلية لتحسين التواصل وتعزيز التعاون الدولي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم الدراسة في توجيه السياسات العامة المتعلقة بإدارة الأزمات والتواصل الدبلوماسي والقنصلي خلال حالات الطوارئ الصحية، وبالتالي تعزيز القدرة على التكيف والاستجابة بفعالية لمثل هذه التحديات في المستقبل. بهذه الطريقة، يعد تحليل دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل القنصلي والدبلوماسي العراقي خلال جائحة كوفيد-19 موضوعاً مهماً يستحق الاهتمام والبحث المستمر في مجال الدبلوماسية والعلاقات الدولية<sup>(٥)</sup>.

لقد مر العراق بفترة صعبة خلال العقد المنصرم، حيث تعرض لأزميتين كبيرتين: الأولى كانت تهديداً متزايداً من تنظيم الدولة الإسلامية (داعش)، والثانية جائحة كوفيد-19. وفي كلتا الأزمتين، لعبت شبكات التواصل الاجتماعي دوراً هاماً وحاسماً في تحقيق الأهداف القنصلية والدبلوماسية للعراق، بالإضافة إلى

دورها البارز في الساحة الدولية. أثناء مواجهة تنظيم داعش، كانت شبكات التواصل الاجتماعي تستخدم للتواصل السريع ونقل المعلومات والتحريض ضد التنظيم، وكانت تشكل وسيلة للتنسيق بين القوات العسكرية والمدنيين لمواجهة التهديد. بينما في حالة جائحة كوفيد-19، أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي منصة أساسية لنشر المعلومات الصحية وتوجيه الإرشادات اللازمة للمواطنين، وكذلك لتنسيق الجهود الإنسانية والمساعدات<sup>(١)</sup>.

ومن الجدير بالذكر أن دور شبكات التواصل الاجتماعي في مواجهة الجائحة كان له تأثير أكبر بكثير من دورها أثناء مواجهة داعش، حيث أصبحت أداة أساسية للتواصل والتفاعل في جميع جوانب الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وفي السياق الدولي، أدت الشبكات الاجتماعية دوراً حاسماً في تبادل المعلومات والخبرات بين الدول والمنظمات الدولية، وتقديم الدعم المتبادل والتعاون في مكافحة الجائحة<sup>(٧)</sup>.

وبناءً على ذلك، فإن فهم دور شبكات التواصل الاجتماعي في هذه الأزمته يمكن أن يوفر رؤية قيمة لتطوير السياسات العامة والاستراتيجيات الدبلوماسية للدول في مواجهة التحديات المستقبلية، بما في ذلك الاستجابة للأزمات الصحية العالمية وتحقيق الأهداف القنصلية والدبلوماسية.

### مشكلة الدراسة

مشكلة البحث تتمثل في فهم وتحليل واقع العمل في شبكات التواصل الاجتماعي في وزارة الخارجية العراقية وسفاراتها في دول العالم، مع التركيز بشكل خاص على العمل القنصلي تجاه الجاليات العراقية خلال الأزمته الكبيرتين التي مر بهما العراق، ألا وهما ظهور تنظيم الدولة الإسلامية (داعش) وجائحة كوفيد-19. تحليل هذا الواقع يتطلب فهماً عميقاً للتحديات والمشاكل التي واجهت نشاط العمل القنصلي خلال تلك الفترات الصعبة، بالإضافة إلى استكشاف كيفية التعامل مع تلك التحديات الطارئة والتغيرات الكبيرة التي طرأت على البيئة الدولية

والقنصلية<sup>(٨)</sup>. وبالنظر إلى طبيعة شبكات التواصل الاجتماعي، فإن من المهم فهم كيفية رصد ردود الأفعال والتفاعل مع الرسائل الدبلوماسية والإعلامية التي تتم تقديمها للجمهور المتلقي، بالإضافة إلى فهم مدى تأثير هذه الرسائل والتفاعل معها على المستوى المجتمعي والسياسي والثقافي.

بناءً على ذلك، يعتبر العاملون في الشأن العام والدبلوماسي في وزارة الخارجية العراقية وفي السفارات والقنصليات العراقية في الخارج هم أفضل الأشخاص لإلقاء الضوء على مشكلة البحث والإجابة عنها. فهم يمتلكون الخبرة العملية والمعرفة العميقة بواقع العمل القنصلي والدبلوماسي، ويمكنهم تقديم رؤى قيمة حول كيفية التعامل مع التحديات والمشاكل التي تواجههم على أرض الواقع. بالتالي، يمكن للبحث أن يساهم في توجيه السياسات والاستراتيجيات القنصلية والدبلوماسية للعراق في مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية، وتحسين كفاءة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كأداة في تحقيق أهداف العمل القنصلي والدبلوماسي.

لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في فهم التوازن بين العلانية والسرية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل القنصلي والدبلوماسي. في حين أن شبكات التواصل الاجتماعي توفر منصة مثالية لنشر المعلومات وبناء العلاقات العامة، إلا أن هذا يتضمن تحديات تتعلق بالتوازن بين الحاجة إلى الشفافية والعلانية وبين الحفاظ على السرية والخصوصية.

ومن الصعب تحديد ماهية المعلومات التي يجب مشاركتها علانية على منصات التواصل الاجتماعي، خاصة فيما يتعلق بالشؤون القنصلية والدبلوماسية. فمن جهة، يمكن أن يؤدي الإفصاح المفرط إلى تعريض المعلومات الحساسة والتفاصيل الدبلوماسية للخطر، مما قد يؤثر سلباً على العمل القنصلي والدبلوماسي وعلى مصلحة الدولة. ومن جهة أخرى، يمكن أن يؤدي التكتّم المفرط إلى فقدان الفرص لبناء العلاقات وتحقيق التواصل مع الجمهور وتفعيل الدعم

الشعبي. بالتالي، تحتاج الدول والمنظمات الدولية إلى وضع سياسات واضحة ومتوازنة تنظم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل القنصلي والدبلوماسي، مع مراعاة الحفاظ على السرية والخصوصية وفي نفس الوقت الاستفادة من فوائد الشفافية والعلانية في بناء العلاقات الدولية والتواصل مع الجمهور. لذلك فإن مشكلة البحث تتمثل في فهم وتحليل واقع العمل في شبكات التواصل الاجتماعي في وزارة الخارجية العراقية وسفاراتها في دول العالم، مع التركيز بشكل خاص على العمل القنصلي تجاه الجاليات العراقية خلال الأزمات الكيرتين التي مر بهما العراق.

### أهداف الدراسة:

بناءً على التساؤلات المطروحة والمشكلة المحددة للبحث، يمكن تحديد

الأهداف الرئيسية للبحث كما يلي:

١. فهم طبيعة العلاقة بين مواقع الشبكات الاجتماعية والعمل الدبلوماسي والقنصلي، وتحليل كيفية استخدام هذه الشبكات في تحقيق أهداف العمل الدبلوماسي والقنصلي.

٢. تحليل ظروف وبيئة العمل ورؤية العاملين في الشبكات الاجتماعية والعمل الدبلوماسي في وزارة الخارجية العراقية وسفاراتها وقنصلياتها في مختلف بلدان العالم.

٣. استكشاف الموضوعات والقضايا التي تناولتها شبكات التواصل الاجتماعي في وزارة الخارجية العراقية وسفارات العراق في بلدان مجتمع البحث المختلفة، وتحليل الفنون الصحفية المستخدمة في نشرها.

٤. تحليل دور وأثر الشبكات الاجتماعية في تنشيط العمل في وزارة الخارجية

العراقية وسفاراتها وقنصلياتها في بلدان مجتمع البحث المختلفة.

٥. دراسة نوعيات رد الفعل ورجع الصدى الذي تلقته الشبكات الاجتماعية في مواقع وزارة الخارجية العراقية وسفارات العراق في بلدان مجتمع البحث المختلفة، وتحليل كيفية التفاعل معه.

٦. تقديم توصيات ومقترحات لتحسين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الدبلوماسي والقنصلي لوزارة الخارجية العراقية وسفاراتها وقنصلياتها بناءً على النتائج والتحليلات الحاصلة.

### أهمية الدراسة: Top of Form

أهمية البحث تظهر بوضوح في عدة جوانب:

١. دراسة عمل شبكات التواصل الاجتماعي كنموذج للاتصال السياسي: يعتبر البحث استكشافاً لدور شبكات التواصل الاجتماعي كنموذج فعال للاتصال السياسي، خاصة في ظل إدارة أزميتين، إحداهما محلية ذات طابع محدود والأخرى دولية تشمل مجتمعاً واسعاً. تحليل عمل المؤسسات السياسية في هذا السياق يساهم في فهم كيفية تكيفها مع تحديات الأزمات واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إطار قيادي وتوجيهي.

٢. فهم آليات العمل الدبلوماسي والسياسي في البيئة الجديدة: يقدم البحث فرصة للتعرف على آليات ووسائل العمل الدبلوماسي والسياسي في بيئة متغيرة، وذلك بالنظر إلى الأزميتين الكبيرتين التي شهدتهما الدولة، مما يمكن أن يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع التحديات السياسية والدبلوماسية.

٣. دعم العمل الدبلوماسي والسياسي للعراق: يمكن للبحث أن يساهم في تعزيز العمل الدبلوماسي والسياسي للعراق، من خلال توفير فهم عميق للمشكلات

والتحديات التي يواجهها العاملون في الخارجية العراقية وسفاراتها وقنصلياتها في مختلف بلدان العالم، وتقديم التوصيات والسياسات الضرورية لتعزيز العمل الدبلوماسي العراقي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يسهم البحث في بناء جسور التواصل والتفاهم بين العراق والمجتمع الدولي، وتعزيز صورته ومكانته على الساحة الدولية.

### **الدراسات السابقة:**

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين هما محور الدراسات العربية ومحور الدراسات الأجنبية، وذلك للدراسات التي تناولت كيفية وآليات وطرق استخدام الهيئات الدبلوماسية والحكومية، للإعلام الرقمي والمنصات الإلكترونية وتأثيراته عليها.

### **أولاً: الدراسات العربية:**

١. دراسة مصطفى مصلح (٢٠٢٠)<sup>(٩)</sup> فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في الخارج دراسة ميدانية من وجهة نظر الجالية العراقية في الأردن

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 ٢٠٢٠، اعتمدت الدراسة المنهج المسحي من أجل الحصول على البيانات المطلوبة، وهي من الدراسات التي تعتبر وصفية، باستخدام الاستبانة أداة للدراسة، ونظراً لصعوبة الوصول الى كل مجتمع البحث البالغ تعداداه وقت اجراء الدراسة ٢٦٠٠٠٠ فتم اللجوء لأسلوب العينة وتم أخذ عينة عشوائية متاحة بطريقة كرة الثلج، وتكونت العينة من ٣٨٣ 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 الاشكال 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.

٢. دراسة فهد العطوي (٢٠١٩)<sup>(١٠)</sup> "دور العلاقات العامة في فاعلية العمل الدبلوماسي".

تم تطبيق الدراسة على منسوبي وزارة الخارجية السعودية بالرياض، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة الصالحة للتحليل (٢٧٨) استبانة أثناء فترة إجراء الدراسة من العام الدراسي ١٤٣٩ هـ. استخدمت الدراسة "المنهج الوصفي التحليلي" وهو منهج يقوم بدراسة الظاهرة كما هي، ويصفها بشكل مفصل ودقيق، والتعبير عنها كفيلاً وكمياً. استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أهم النتائج: أفراد الدراسة موافقون على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي بنسبة (٨٣.٨%)، في حين أنهم موافقون على الأساليب التي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة لتعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي بنسبة (٨٤%) وكذلك موافقون على وجود معوقات تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي بنسبة (٨٠.٨%)، كما واتضح أيضاً أنهم موافقون

بشدة بنسبة (٨٤.٢%) على الوسائل المستخدمة للتغلب على المعوقات التي تحد من فاعلية عمل العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي.

ويتضح من الدراسة بضع نتائج كما يلي:

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) فأقل في أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة باختلاف المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.

• وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة، حول محور مهام العلاقات العامة في تعزيز فاعلية العمل الدبلوماسي باختلاف تخصص العمل والمعوقات التي تحد من فاعلية العلاقات العامة في تعزيز العمل الدبلوماسي عند مستوى (٠.٠٥) فأقل، وكانت الفروق لصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين تخصصهم العلاقات العامة.

٣. دراسة الأصم (٢٠١٥)<sup>(١١)</sup> دور العلاقات العامة في السفارات السودانية في تطوير الأداء الدبلوماسي (دراسة وصفية على عينة من السفارات السودانية)

هذه الدراسة بعنوان البحث دور العلاقات العامة في السفارات السودانية في تطوير الأداء الدبلوماسي (دراسة وصفية على عينة من السفارات السودانية) (في الفترة من ٢٠١٠م - ٢٠١٣م)، وجاءت استجابة لتزايد أهمية العلاقات العامة الدولية وذلك، نتيجةً للتغيرات التقنية والسياسية والاقتصادية التي طرأت على العالم والتي منحت شعوبه حرية التعبير، وأبرزت بقوة الرأي العام، فالنجاح الذي تحقق في الاتصال الدولي مكن من بث ونشر المعلومات والأفكار بسهولة وسرعة فائقة، وأتاح الفرصة للبشر للاتصال ببعضهم البعض، والتأثير على الرأي العام العالمي بشكل مثير ومتواصل يومياً بل ساعة بساعة. وبناءً على ما سبق فإن

هذه الدراسة عمدت لدراسة العلاقات العامة في السفارات السودانية من جانبين، أولهما دراسة الجوانب التنظيمية والإدارية للعلاقات العامة في هذه السفارات لمعرفة مدى كفاءتها وتوفير الإمكانيات اللازمة للقيام بدورها وشمل هذا الجانب تقييم مدى اعتماد العلاقات العامة على الأساليب العلمية ودراسة وسائل الاتصال المستخدمة منها أما الجانب الثاني فقد تضمن تقييم مدى تطوير العلاقات العامة في تدعيم جهود الدبلوماسية السودانية من خلال الأنشطة المختلفة التي قامت بها في مخاطبة الرأي العام في تلك الدول. وقد غطت الدراسة الميدانية (٦٠) سفارة من جملة (٩٣) سفارة، وعمد الباحث على دراستها جميعاً واستخدم الحصر الشامل، وبالفعل تم إرسال الاستبانة إلي (٩٣) سفارة وبعد المتابعة والانتظار والملاحقة تحصلنا على (٦٦) استبانة وعند مراجعتها لقد اتضح أن هنالك (٦) استبانة غير صالحة لعينة البحث لذلك جاءت العينة (٦٠) استبانة. واستغرقت الدراسة المسحية ثلاثة أشهر، ووزعت الاستبانة على العينة المذكورة بمباني وزارة الخارجية السودانية. وتحليل الاستبانة توصلت الدراسة لنتائج مهمة أبرزها:

١. أن العلاقات العامة في السفارات السودانية موضع البحث قد عملت فعلاً على تدعيم النشاط الدبلوماسي وتقديم صورة طيبة بأنشطتها المقامة عن السودان.
٢. كشفت الدراسة المسحية عن وجود هيكل تنظيمي للسفارات يحقق أهداف أنشطة العلاقات العامة.

**وأهم ما أوصت به الدراسة أنه لا بد من:**

تدعيم جهود العلاقات العامة في السفارات السودانية بجمعيات علاقات عامة شعبية تعمل على التواصل مع الدول الأخرى مع تنسيق عملها الرسمي المهني عبر وسائل الإعلام المحلية بدول التمثيل في الخارج.

٤. دراسة البخيت سالم، (٢٠١٥م)<sup>(١٢)</sup>. دور العلاقات العامة في تحسين  
الصورة الذهنية للدول: دراسة تطبيقية على سفارة المملكة العربية السعودية  
بالقاهرة

تناولت هذه الدراسة في موضوعها دور العلاقات العامة في تحسين الصورة  
الذهنية للدول. دراسة تطبيقية على سفارة المملكة العربية السعودية بالقاهرة-  
وهدفت الدراسة لمعرفة الدور الذي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة في تحسين  
الصورة للمملكة بالخارج بما تستخدمه من وسائل اتصالية أو عن طريق العمل  
الخيري بواسطة السفارة في القاهرة. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي،  
ومصادر جمع المعلومات والبيانات وأدواتها كالملاحظة والمقابلة واستمارة  
الاستبيان، وخرجت الدراسة بعدة نتائج وتوصيات أهمها ما يلي:

**أهم النتائج:**

١. أثبتت الدراسة أن صورة المملكة في جمهورية مصر العربية إيجابية جداً  
ويمكن القول أنها ممتازة وهو ما يعبر عن أواصر العلاقات الأخوية بين  
البلدين سواء على المستوى الرسمي أو الشعبي.
٢. كشفت الدراسة أن الصورة الغالبة عن المملكة العربية السعودية لدى  
المصريين ترتبط بأداء مناسك الحج والعمرة والإسلام بشكل عام، ومساهمة  
المملكة في منح المساعدات الخارجية والإنسانية.

**أهم التوصيات:**

١. ضرورة الالتفات لأهمية الصورة الجيدة التي تمتلكها المملكة في جمهورية  
مصر العربية وذلك في الحفاظ على استمرار العلاقات الأخوية بين البلدين  
سواء على المستوى الرسمي أو الشعبي.

٢. العمل على تحسين صورة المواطن السعودي حتى لا يقف عند أنه طيب وغنى فقط بل تشمل أنه محب لإخوانه العرب والمسلمين ولدية قضايا عامة للأمة العربية والإسلامية وأنه مثقف واسع الأفق وغيرها.

٣. تفعيل دور الوسائل الإعلامية التي تهتم بالمملكة خصوصاً فيما يتعلق بالإعلانات المباشرة التي تخاطب الجمهور بشكل مباشر وتوضح دور المملكة الخيري في جمهورية مصر العربية

### **التعليق على الدراسات السابقة:**

١. تتناول الدراسات السابقة دور العلاقات العامة في القطاع الدبلوماسي وتأثيرها على السياسة الخارجية، خلال فترات زمنية مختلفة ومن منظورات متعددة. تقدم هذه الدراسات نظرة شاملة على كيفية استخدام العلاقات العامة كأداة لتعزيز العلاقات الدبلوماسية وتحقيق الأهداف السياسية للدول.

٢. تعكس هذه الدراسات أهمية الاتصال الرقمي في السياقات الدبلوماسية والحكومية، وتسلط الضوء على التحديات والفرص المرتبطة بها. إذ تبرز دراسة مصطفى مصلح دور التطبيقات الرقمية في تعزيز الاتصال بين وزارة الخارجية والجالية العراقية، بينما تركز دراسة فهد العطوي على دور العلاقات العامة في العمل الدبلوماسي، مؤكدة على الحاجة لتحسين الأساليب المستخدمة لمواجهة المعوقات.

٣. من جهة أخرى، تكشف دراسة أنتوي بواتينج والمزروعي التحديات المؤسسية والهيكلية التي تواجهها الإمارات في تنفيذ استراتيجيات الدبلوماسية الرقمية، مما يوضح الحاجة لتحقيق توازن بين التمكين الرقمي والأمن الوطني. أما دراسة البرادعي وآخرون، فتظهر أهمية الشفافية في استراتيجيات التواصل الحكومي، خاصة خلال الأزمات مثل جائحة كوفيد-١٩. بشكل عام، توضح هذه الدراسات أهمية العلاقات العامة ووسائل الإعلام في صياغة وتنفيذ السياسة الخارجية، وتبرز أهمية تطوير الأداء الدبلوماسي وتبني استراتيجيات

تواصل فعالة لتعزيز التفاهم الدولي وتحقيق الأهداف السياسية.  
٤. تركز تلك الدراسات على التحولات التي طرأت على دبلوماسية السلام بسبب الإغلاق الناجم عن جائحة كوفيد-١٩، وتحليل الانتقال من الاجتماعات التقليدية وجهاً لوجه إلى الاجتماعات الافتراضية. بناءً على مقابلات مع أطراف ووسطاء في عمليتي السلام السورية واليمنية، وُجد أن الاجتماعات الافتراضية توسع الوصول، ولكنها في الوقت نفسه تعرض السرية للخطر وتعطل التفاعل.

٥. الانتقال إلى الاجتماعات الافتراضية أبرز أهمية الحضور الجسدي والتفاعل غير الرسمي، حيث فقد المشاركون "الإحساس بالسلام" الذي يشمل التفاهم والعمل الجماعي والثقة. تقترح الدراسة أن الاجتماعات الافتراضية والمادية يمكن أن تكمل بعضها البعض، مع تطبيق استراتيجيات لتعزيز الدبلوماسية الافتراضية.

### مجالات البحث:

اشتملت حدود البحث على مجالين أساسيين هما:

أ. **المجال الزمني** : الحدود الزمنية للدراسة تشمل الفترة من عام ٢٠٢٠ أثناء أزمة كوفيد-١٩، بداية من شهر فبراير وحتى أغسطس من نفس العام، وهي الفترة التي شهدت اكتشاف أول حالة للإصابة بالفيروس، وحتى الفترة التي هدأت فيها حالات الإصابة والوفيات. وتحديد هذه الفترة يسمح بدراسة التطورات والتغيرات التي طرأت على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الدبلوماسي والقنصلي لوزارة الخارجية العراقية وممثليها في الخارج خلال فترة زمنية معينة. كما يمكن من خلال ذلك تحليل تأثير الأحداث والمستجدات التي شهدتها هذه الفترة على استراتيجيات الاتصال والتفاعل عبر الشبكات الاجتماعية.

ب. **المجال المكاني**: الحدود المكانية للدراسة تشمل شبكات التواصل الاجتماعي

التابعة لوزارة الخارجية العراقية، بالإضافة إلى السفارات والقنصليات العراقية في مختلف مناطق البحث. من هنا يتعين على الدراسة التركيز على المحتوى والتفاعل عبر هذه الشبكات في الفترة المحددة، والتي تمثل القنوات الرسمية للتواصل والتفاعل بين العراق والجمهور الدولي، وبين ممثلي العراق في الخارج والجاليات العراقية المقيمة هناك.

### **مجتمع البحث:**

**مجتمع البحث الذي يشمل الدراسة يتألف من عدة فئتين**

**أولاً:** مجتمع الدراسة التحليلية ويشمل؛ منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك.

**ثانياً:** مجتمع الدراسة الميدانية وينقسم إلى:

١. فئة القائم بالاتصال: يشمل هذا القسم من البحث المسؤولين والموظفين الذين يعملون على إدارة العلاقات الإعلامية والتواصل العام لوزارة الخارجية العراقية. ويتضمن ذلك أيضاً مسؤولي الشبكات الاجتماعية في الوزارة. والعاملين على إدارة الشبكات الاجتماعية في السفارات والقنصليات العراقية في مصر ولبنان والسويد. إلى جانب الدبلوماسيين العراقيين العاملين في الخارج في مختلف المناصب والتخصصات.

٢. فئة الجمهور: يشمل ذلك الأفراد والمؤسسات والجمهور التي تتفاعل مع المحتوى الذي يتم نشره عبر شبكات التواصل الاجتماعي لوزارة الخارجية العراقية وسفاراتها وقنصلياتها في المناطق المعنية، والتي تشكل جزءاً أساسياً من الجمهور المستهدف لرسائل ومحتوى الدبلوماسية العراقية.

**من هنا يمكن أن نقسم عينات مجتمع الدراسة إلى:**

**أولاً: عينة الدراسة التحليلية:**

قام الباحث بتحليل الصفحات الرسمية عينة الدراسة لمدة ٦ أشهر، بداية من ٢٤ فبراير ٢٠٢٠م، عقب الإبلاغ عن أول حالة إصابة بفيروس كورونا في

العراق في ٢٤ شباط/فبراير ٢٠٢٠م<sup>(١٣)</sup>، قامت منظمة الصحة العالمية بتنسيق العديد من الإجراءات المهمة التي اتخذتها وزارة الصحة العراقية على المستويين المركزي والإقليمي. وتضمنت هذه الإجراءات المبكرة تعزيز التنسيق والتخطيط بين جميع أصحاب المصلحة والشركاء على المستويين الوطني والدولي، والتواصل مع المجتمعات حول المخاطر وكيف يمكن للناس حماية أنفسهم، وضمان توفر القدرات للعثور على كل اتصال وعزله واختباره وتتبعه.

تتكون عينة الدراسة من منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك، وهي الصفحة الرسمية الأساسية التي يتم إضافة المنشورات المتعلقة بفيروس كوفيد-١٩، ثم تتناقل تلك المنشورات الصفحات الرسمية الأخرى مثل؛ صفحة قنصلية جمهورية العراق في لوس أنجلوس، وصفحة قنصلية جمهورية العراق في واشنطن، وصفحة سفارة جمهورية العراق في طهران وغيرها من الصفحات الرسمية للدوائر والجهات الحكومية العراقية. وقام الباحث بتحليل جميع منشورات هذه الصفحة والمتعلقة بفيروس كوفيد-١٩ عبر الفيسبوك خلال الفترة الزمنية بداية من ٢٤ فبراير ٢٠٢٠م، عقب الإبلاغ عن أول حالة إصابة بفيروس كورونا في العراق، وحتى ٢٥ أغسطس ٢٠٢٠م. وهي تعد فترة كافية للتمكن من تحليل الكيفية التي تواصلت بها صفحة وزارة الخارجية العراقية الرسمية مع الجمهور العراقي بالخارج، من خلال تلك المنشورات لمواجهة الأزمة. وعددهم ٢٣٠ منشورًا بشأن فيروس كورونا "كوفيد-١٩" تم نشرها بالصفحة وتفاعل الجمهور معها.

### **أدوات جمع البيانات:**

#### **أولاً: أداة صحيفة تحليل المضمون**

أعد الباحث صحيفة تحليل المضمون التي اشتملت على مجموعة من الفئات، بالإضافة إلى بعض الوحدات الأساسية من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، وتُعد صحيفة تحليل المضمون أداة لوصف محتوى منشورات

"صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك، وهي الصفحة الرسمية الأساسية التي يتم إضافة المنشورات المتعلقة بفيروس كوفيد-19. وذلك من حيث الشكل والمضمون، وقد قام الباحث بتصميم الصحيفة بعد أن مرّت بالمراحل العلمية المعروفة، وفقاً للخطوات التالية:

- تحديد أهداف الدراسة التحليلية والتي تمثّلت في التعرف على شكل المضامين المنشورة عبر الصفحات الرسمية للجهات الدبلوماسية العراقية عبر منصات التواصل الاجتماعي خلال أزمة كوفيد-19، ونوعية الموضوعات والقضايا التي تناولتها الشبكات الاجتماعية لمواقع وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية أثناء الأزمة، إلى جانب طرق وآليات استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات وشكاوى المواطنين عبر الشبكات الاجتماعية لمواقع وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية خلال أزمة كوفيد-19.

- تحديد فئات التحليل ووحداته من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية، التي تناولت منشورات الجهات والهيئات الحكومية عبر الفيسبوك ومنصات التواصل الاجتماعي بالتحليل.

- مراجعة صحيفة تحليل المضمون بواسطة المحكمين المتخصصين، في موضوع الدراسة للتأكد من كفاءة الفئات الموضوعية في تحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها، ثم صياغة الصحيفة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات المختلفة عليها.

#### تحديد وحدات التحليل:

يقصد بها وحدات المحتوى التي يمكن إخضاعها للقياس بسهولة، ويعطى وجودها أو تكرارها أو غيابها دلالات تفيد الباحث في تفسير النتائج،

#### المعالجة الإحصائية

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، تم إدخالها بعد ترميزها إلى برنامج حزمة البرامج الإحصائية في العلوم الاجتماعية (Spss) في عمليات التحليل

الإحصائي، بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فروضها العلمية باستخدام المعاملات التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغيرات الدراسة.
٢. المتوسطات والانحرافات المعيارية كوسيلة لقياس المتوسط في إجابات أفراد العينة.
٣. اختبار T- test لتحديد الفروق بين المتوسطات .
٤. معامل ارتباط بيرسون Pearson لتحديد طبيعة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
٥. معامل الارتباط الجزئي Partial Correlation لدراسة العلاقة بين متغيرين باستبعاد تأثير متغير آخر من متغيرات البحث.

### نتائج الدراسة التحليلية

قام الباحث بتحليل الصفحات الرسمية عينة الدراسة لمدة ٦ أشهر، بداية من ٢٤ فبراير ٢٠٢٠م، عقب الإبلاغ عن أول حالة إصابة بفيروس كورونا في العراق في ٢٤ شباط/فبراير ٢٠٢٠م<sup>(١٤)</sup>، قامت منظمة الصحة العالمية بتنسيق العديد من الإجراءات المهمة التي اتخذتها وزارة الصحة العراقية على المستويين المركزي والإقليمي. وتضمنت هذه الإجراءات المبكرة تعزيز التنسيق والتخطيط بين جميع أصحاب المصلحة والشركاء على المستويين الوطني والدولي، والتواصل مع المجتمعات حول المخاطر وكيف يمكن للناس حماية أنفسهم، وضمان توفر القدرات للعثور على كل اتصال وعزله واختباره وتتبعه.

تتكون عينة الدراسة من منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك<sup>(١٥)</sup>، وهي الصفحة الرسمية الأساسية التي يتم إضافة المنشورات المتعلقة بفيروس كوفيد-١٩، ثم تتناقل تلك المنشورات الصفحات الرسمية الأخرى مثل؛ صفحة قنصلية جمهورية العراق في لوس أنجلوس، و صفحة قنصلية جمهورية العراق في واشنطن، و صفحة سفارة جمهورية العراق في طهران وغيرها من الصفحات الرسمية للدوائر والجهات الحكومية

العراقية. تم إنشاء الصفحة في ٢١ يونيو ٢٠١٥م، وحازت على ٢٣٨ ألف إعجاب من قبل المستخدمين عبر منصة الفيسبوك، حتى كتابة هذه السطور. وبلغ إجمالي عدد المنشورات posts الخاصة بفيروس كورونا (كوفيد-١٩) ٢٣٠ منشورًا بشأن فيروس كورونا "كوفيد-١٩" تم نشرها بالصفحة وتفاعل الجمهور معها، خلال فترة الدراسة التي امتدت بداية من ٢٤ فبراير ٢٠٢٠م، عقب الإبلاغ عن أول حالة إصابة بفيروس كورونا في العراق، وحتى ٢٥ أغسطس ٢٠٢٠م. وقام الباحث بتحليل جميع منشورات هذه الصفحة والمتعلقة بفيروس كوفيد-١٩ عبر الفيسبوك، وهي تعد فترة كافية للتمكن من تحليل الكيفية التي تواصلت بها صفحة وزارة الخارجية العراقية الرسمية مع الجمهور العراقي بالخارج، من خلال تلك المنشورات لمواجهة الأزمة.

#### أولاً: فئات الشكل

أولاً. شكل المضامين المنشورة عبر الصفحات الرسمية للجهات الدبلوماسية العراقية عبر منصات التواصل الاجتماعي خلال أزمة كوفيد-١٩ تقصت الدراسة الحالية شكل المضامين المنشورة عبر الصفحات الرسمية للجهات الدبلوماسية العراقية عبر منصات التواصل الاجتماعي خلال أزمة كوفيد-١٩، وذلك وفقاً لفئة شكل المحتوى، وفئة وسائل الإبراز والإيضاح المستخدمة لعرض المحتوى، وفئة مصادر المحتوى. وذلك على النحو التالي:

#### (أ) فئة شكل المحتوى

##### جدول رقم (٤)

توزيع منشورات الدراسة وفقاً لشكل المحتوى

فئة شكل المحتوى	ك	%
تقرير إخباري	٦٣	٢٧.٤
خبر موجز	٥٣	٢٣

١٧.٨	٤١	انفوجراف
١١.٧	٢٧	لقاءات
١٠.٩	٢٥	مؤتمر صحفي
٩.١	٢١	فيديوغراف
١٠٠	٢٣٠	الإجمالي

يتضح من هذا الجدول، أن منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩، من حيث الشكل، اتخذت في المرتبة الأولى شكل التقرير الإخباري وذلك بواقع ٦٣ تكرارًا بنسبة ٢٧.٤%، وفي المرتبة الثانية شكل خبر موجز بواقع ٥٣ تكرارًا بنسبة ٢٣%، ثم في المرتبة الثالثة شكل الانفوجراف بواقع ٤١ تكرارًا بنسبة ١٧.٨%، ثم في المرتبة الرابعة شكل اللقاءات بواقع ٢٧ تكرارًا بنسبة ١١.٧%، ثم في المرتبة الخامسة شكل المؤتمر الصحفي وذلك بواقع ٢٥ تكرارًا بنسبة ١٠.٩%، وفي المرتبة الأخيرة شكل الفيديوغراف بواقع ٢١ تكرارًا بنسبة ٩.١%.

ويفسر الباحث تلك النتيجة، أن استخدام منشورات وزارة الخارجية العراقية عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩ يتمحور حول نقل المعلومات وتوعية الجمهور بالتطورات والإجراءات المتخذة من قبل الحكومة العراقية لمواجهة الجائحة. وذلك وفقًا لنتائج الجدول رقم (١٧) في الدراسة الميدانية الخاصة بالقائم بالاتصال، والمتعلق بالأغراض التي دفعت العاملين في الدوائر والمكاتب بوزارة الخارجية العراقية، إلى استخدام منصات التواصل الاجتماعي خلال أزمة كوفيد-١٩، وبالتالي فالاختيارات المتعلقة بالشكل والتصميم تأتي عادة استنادًا إلى الغرض المرجو من النشر والجمهور المستهدف.

وهنا تم اختيار شكل التقرير الإخباري، الذي يعكس رغبة الوزارة في تقديم تحليل شامل ومفصل للأحداث والتطورات المتعلقة بالجائحة. وهذا الشكل مفيداً لتقديم المعلومات بشكل دقيق ومنظم، ويتيح للمتابعين فهم أفضل للموضوعات المعقدة<sup>(١٦)</sup>. بينما يُعتقد أن استخدام شكل الخبر الموجز يخدم الغرض من نشر المعلومات بشكل سريع ومختصر. وهذا الشكل ملائماً لجذب انتباه المتابعين الذين يفضلون الحصول على معلومات بشكل مبسط وسريع، دون الحاجة إلى قراءة تقارير طويلة<sup>(١٧)</sup>. في حين أن استخدام شكل الإنفوجراف قد يكون له أهمية خاصة في توصيل المعلومات بشكل بصري جذاب. ويمكن أن يكون هذا الشكل فعالاً في جذب الانتباه وتوضيح البيانات والإحصائيات بطريقة سهلة الفهم، مما يجعلها ملائمة لجمهور واسع يميل إلى استهلاك المعلومات بشكل بصري<sup>(١٨)</sup>.

بوجه عام، يظهر هذا التنوع في الشكل أن وزارة الخارجية العراقية تدرك أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنقل المعلومات والتواصل مع الجمهور بشكل فعال خلال أزمة كوفيد-١٩. بالإضافة إلى توفير مجموعة متنوعة من الأشكال يسمح لها بالوصول إلى جمهور متنوع من المتابعين، وتلبية احتياجاتهم المختلفة في الوصول إلى المعلومات.

### (ب) فئة وسائل الإبراز والإيضاح المستخدمة لعرض المحتوى

#### جدول رقم (٥)

توزيع منشورات الدراسة وفقاً لفئة وسائل الإبراز والإيضاح المستخدمة لعرض المحتوى

فئة وسائل الإبراز والإيضاح المستخدمة لعرض المحتوى	ك	%
نص	٥٧	٢٤.٨
صور حية	٥٥	٢٣.٩
صورة ثابتة	٤٦	٢٠
خرائط ورسوم بيانية وإحصائية	٢٧	١١.٧

١١.٧	٢٧	فيديوهات وروابط
٧.٨	١٨	رسوم جرافيك
١٠٠	٢٣٠	الإجمالي

يتضح من هذا الجدول، أن منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩، من حيث وسائل الإبراز والإيضاح المستخدمة لعرض المحتوى، أن النصوص بدون صور كانت في المرتبة الأولى بواقع ٥٧ تكرارًا بنسبة ٢٤.٨%، وفي المرتبة الثانية الصور الحية بواقع ٥٥ تكرارًا بنسبة ٢٣.٩%، وفي المرتبة الثالثة جاءت الصور الثابتة بواقع ٤٦ تكرارًا بنسبة ٢٠%، وفي المرتبة الرابعة جاءت وسيلتيّ خرائط ورسوم بيانية وإحصائية وكذلك فيديوهات وروابط بواقع ٢٧ تكرارًا بنسبة ١١.٧% لكل منهما، وفي المرتبة الأخيرة جاءت طريقة رسوم الجرافيك بواقع ١٨ تكرارًا فقط بنسبة ٧.٨%.

وتعكس تلك النتيجة، استخدام منشورات صفحة وزارة الخارجية العراقية عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩ استراتيجية مدروسة من جانب العاملين في الدوائر والمكاتب بوزارة الخارجية العراقية، في استخدام وسائل الإبراز والإيضاح لعرض المحتوى. ويفسر الباحث الأسباب خلف هذه الاختيارات، يمكن النظر إلى الأهداف المحددة للتواصل والجمهور المستهدف. حيث تعتبر الصور الحية واحدة من أكثر الوسائل جاذبية للانتباه، حيث تسمح بتوثيق الأحداث بشكل مباشر وتلقائي<sup>(١٩)</sup>. وخلال أزمة كوفيد-١٩، قدمت الصور الحية فرصة للمتابعين لمشاهدة التطورات في الوقت الحقيقي، مما يعزز شعورهم بالمشاركة والتواصل الفعّال مع الأحداث. بينما تُستخدم الصور الثابتة لتوثيق الأحداث وتعزيز الرؤية البصرية للمعلومات<sup>(٢٠)</sup>.

قد تكون هذه الصور مفيدة في توضيح النقاط الرئيسية وتعزيز فهم الجمهور للمواضيع المطروحة، وهي تعتبر أداة فعّالة في جذب الانتباه والتأثير على

الجمهور. وأخيراً يعد استخدام الصور الثابتة والحية معاً يمكن أن يجمع بين فوائد كلٍ منهما، حيث يوفر الاستخدام المتزامن للصور الثابتة والحية تجربة متكاملة للمتابعين، يحظون فيها بالتوثيق المباشر والتوضيح البصري للمعلومات. بينما يفيد استخدام الخرائط والرسوم البيانية والإحصائيات والفيديوهات والروابط. تعزيز وتوضيح البيانات والمعلومات بشكل مختلف، ويتيح للمتابعين فهم أعمق للمواضيع المعروضة<sup>(٢١)</sup>.

وفي المجلد يُظهر هذا التنوع في وسائل الإبراز والإيضاح استراتيجية شاملة تهدف إلى تلبية احتياجات الجمهور المتنوع وتعزيز فهمهم للمواضيع المتعلقة بأزمة كوفيد-١٩. كما تعكس هذه الاختيارات الوعي بأهمية تقديم المحتوى بشكل متنوع وجاذب لجذب والتفاعل مع الجمهور بشكل فعّال.

### (ج). فئة مصادر المحتوى

#### جدول رقم (٦)

#### توزيع منشورات الدراسة وفقاً لفئة مصادر المحتوى

الفئة	وحدات التحليل	ك	%	
مصدر المحتوى	رسمية	مسؤول بدائرة حكومية	٩٤	٤٠.٩
		مسؤول بمكتب الإعلام والعلاقات العامة	١٧	٧.٤
		متحدث رسمي	١٦	٧
		رؤساء أجهزة وهيئات	١٦	٧
		وزير	١٥	٦.٥
		قيادات بالمكاتب والقنصليات	١٥	٦.٥
		سفير	١٥	٦.٥
		مسؤول أجنبي	١٤	٦.١
	الإجمالي	٢٠٢	١٠٠	

٤.٣	١٠	سياسيون	غير رسمية	
٣	٧	أجانب		
٢.٦	٦	صحفيون وإعلاميون		
٢.٢	٥	شهود عيان		
-	-	قيادات نقابية		
-	-	أكاديميون		
١٠٠	٢٨	الإجمالي		

يتضح من هذا الجدول، أن منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩، من حيث مصادر المحتوى، قد تفوقت فيها المصادر الرسمية مقارنة بالمصادر غير الرسمية، حيث جاء بالمصادر الرسمية في المرتبة الأولى مسؤول بدائرة حكومية بواقع ٩٤ تكراراً بنسبة ٤٠.٩%، وفي المرتبة الثانية مسؤول بمكتب الإعلام والعلاقات العامة بواقع ١٧ تكراراً بنسبة ٧.٤%، ثم في المرتبة الثالثة جاء مصدريّ متحدث رسمي، ورؤساء أجهزة وهيئات وذلك بواقع ١٦ تكراراً بنسبة ٧%، وفي المرتبة الرابعة جاءت مصادر وزير، وقيادات بالمكاتب والقنصليات، وسفير بواقع ١٥ تكراراً بنسبة ٦.٥% لكل منهم، وفي المرتبة الأخيرة مسؤول أجنبي وذلك بواقع ١٤ تكراراً بنسبة ٦.١%.

بينما احتل المرتبة الأولى في المصادر غير الرسمية، السياسيون بواقع ١٠ تكرارات بنسبة ٤.٣%، وفي المرتبة الثانية الأجانب بواقع ٧ تكرارات بنسبة ٣%، يليها في المرتبة الثالثة الصحفيون والإعلاميون بواقع ٦ تكرارات بنسبة ٢.٦%، بينما في المرتبة الأخيرة يأتي مصدر شهود العيان بواقع ٥ تكرارات بنسبة ٢.٢%. في حين لم تسجل القيادات النقابية أية تكرارات.

يفسر الباحث تفوق المصادر الرسمية على المصادر غير الرسمية في مصادر المحتوى المتاحن في منشورات صفحة وزارة الخارجية العراقية عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩. لأنها تعكس عدة جوانب مثل؛ المصادقية والموثوقية، حيث يعتبر استخدام مصادر رسمية مثل مسؤولي الحكومة وامتدائها ورؤساء الأجهزة الحكومية مصدرًا موثوقًا به وذا مصداقية، ويمكن للمتابعين الاعتماد على المعلومات التي تأتي من هذه المصادر، مما يجعلها أكثر جاذبية وقبولًا لديهم<sup>(٢٢)</sup>. وذلك لأن استخدام مسؤولي الحكومة والمتحدثين الرسميين يتيح كمصادر للمحتوى الرسمية للمتابعين وصولًا مباشرًا إلى المعلومات الحكومية الرسمية والتطورات الأخيرة المتعلقة بأزمة كوفيد-١٩<sup>(٢٣)</sup>. بالإضافة إلى أن استخدام مصادر رسمية، تتمكن الوزارة من التحكم في الرسالة وتوجيهها بشكل مباشر وفقًا للسياسات والأولويات الحكومية، وهذا يضمن توجيه المعلومات بشكل صحيح ودقيق وفقًا للرؤية الحكومية. كما توفر المصادر الرسمية مثل وزير الخارجية والسفراء والمسؤولين الأجانب قنوات تواصل مع المجتمع الدولي والجهات الخارجية<sup>(٢٤)</sup>، مما سهل تبادل المعلومات والتعاون في مكافحة جائحة كوفيد-١٩ على المستوى الدولي.

وبالتالي يُظهر تفوق المصادر الرسمية في مصادر المحتوى على صفحة وزارة الخارجية العراقية على فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩ الأولية التي تُوليها الحكومة لتوفير المعلومات الرسمية والموثوقة للمتابعين، والتي تساعد في نشر الوعي وتطبيق الإجراءات اللازمة لمكافحة الجائحة.

### أولاً: فئات المضمون

١. نوعية الموضوعات والقضايا التي تناولتها الشبكات الاجتماعية لمواقع

وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية خلال أزمة كوفيد-١٩

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل القنصلي والدبلوماسي العراقي أثناء الأزمات  
الباحث/ ماجد عبدالرضا حسين الزهيري

مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية وال تربوية

جدول رقم (٧)

توزيع منشورات الدراسة وفقاً لنوع الموضوع أو القضية

م	الموضوع الرئيسي	فبراير		مارس		أبريل		مايو		يونيو		يوليو		أغسطس		الإجمالي			
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
١	التوجيهات والإرشادات	توفير توجيهات حول السفر والعودة إلى العراق بما في ذلك إجراءات الحجر الصحي	-	-	١٣	٢٦	١١	١٩.٣	١٥	٣٢.٦	٢٧	٥٥.١	٥٠	٤٨.٥	٥٣	٤٥.٧	١٦٩	٤٠.١	
		تقديم إرشادات وخدمات للمواطنين العراقيين العالقين في الخارج أثناء الجائحة	-	-	٥	١٠	-	-	١٦	٣٤.٨	٢٢	٤٤.٩	٥٣	٥١.٥	٢١	١٨.١	١١٧	٢٧.٨	
		توفير توجيهات دقيقة للمواطنين بشأن السفر، مثل إجراءات الدخول والخروج والتأشيرات	-	-	-	-	٣٣	٥٧.٩	١٥	٣٢.٦	-	-	-	-	٤٢	٣٦.٢	٩٠	٢١.٤	
		تقديم خدمات قنصلية عبر الإنترنت وكيفية الوصول إليها	-	-	٢٧	٥٤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٢٧	٦.٤
		توفير إرشادات حول الحجر الصحي ومتطلباته للقادمين من الخارج	-	-	٥	١٠	١٣	٢٢.٨	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١٨	٤.٣
الإجمالي		-	-	٥٠	١٠٠	٥٧	١٠٠	٤٦	١٠٠	٤٩	١٠٠	١٠٣	١٠٠	١١٦	١٠٠	٤٢١	١٠٠		
٢	التوعية والتثقيف	توجيه الجهات الدبلوماسية معلومات للمواطنين حول السلامة الشخصية واستخدام وسائل الوقاية	-	-	٤	١٩	-	-	١٥	٢٨.٨	٢٧	٥٠	٣٣	٤٣.١	٥٣	٦٠.٢	١٤٩	٣٧.١	
		توفير معلومات محدثة حول الوضع الصحي والتدابير الوقائية للمواطنين	-	-	-	-	١٠	٢٣.٨	٢١	٤٠.٤	٣٦	٤٤	٤٣	٣٧.١	٢١	٢٣.٨	١٣١	٣٢.٧	
		توجيه الجهات الدبلوماسية معلومات للمواطنين حول إجراءات الفحوصات الصحية	-	-	٢	٢٠	١٤	٣٣.٢	١١	٢١.٢	١٩	٢٣	٢٣	١٩.٨	١٤	١٦	٨٣	٢٠.٧	
		توفير معلومات حول التنظيم وكيفية الوصول إلى اللقاحات	-	-	١٥	٧١.٤	١٨	٤٢.٩	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٣٣	٨.٢
		تقديم تعليمات للمواطنين حول كيفية التعامل مع الحالات الطارئة	-	-	-	-	-	-	٥	٩.٦	-	-	-	-	-	-	-	٥	١.٢
الإجمالي		-	-	٢١	١٠٠	٤٢	١٠٠	٥٢	١٠٠	٨٢	١٠٠	١١٦	١٠٠	٨٨	١٠٠	٤٠١	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول، أن الموضوعات والقضايا التي تناولتها الشبكات الاجتماعية لمواقع وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية الممتلة في "صفحة وزارة الخارجية العراقية" خلال أزمة كوفيد-١٩، تمثلت في موضوعين رئيسيين هما التوجيهات والإرشادات، والتوعية والتثقيف تفوقت فيها المضامين المتعلقة بالتوجيهات والإرشاد مقارنة بالتوعية والتثقيف. ويعلق الباحث أن المنشورات في شهر فبراير محل الدراسة، لم تحقق أية مؤشرات على الإطلاق نظراً لتوقيت اكتشاف أول حالة في العراق، ثم بداية اهتمام صفحة وزارة الخارجية العراقية، بتوجيه الجمهور وإرشاده نحو الإجراءات الصحيحة، والتي بدأت مع بداية شهر مارس ٢٠٢٠م.

حيث جاء في المرتبة الأولى "توفير توجيهات حول السفر والعودة إلى العراق بما في ذلك إجراءات الحجر الصحي" بواقع ١٦٩ تكراراً بنسبة ٤٠.١%، وفي المرتبة الثانية تقديم إرشادات وخدمات للمواطنين العراقيين العالقين في الخارج أثناء الجائحة بواقع ١١٧ تكراراً بنسبة ٢٧.٨%، وفي المرتبة الثالثة توفير توجيهات دقيقة للمواطنين بشأن السفر، مثل إجراءات الدخول والخروج والتأشيرات بواقع ٩٠ تكراراً بنسبة ٢١.٤%، بينما في المرتبة الرابعة جاء منشور بشأن تقديم خدمات قنصلية عبر الإنترنت وكيفية الوصول إليها بواقع ٢٧ تكراراً بنسبة ٦.٤%، وفي المرتبة الأخيرة جاء منشور بشأن توفير إرشادات حول الحجر الصحي ومتطلباته للقادمين من الخارج بواقع ١٨ تكراراً بنسبة ٤.٣%.

وجدير بالذكر، أن الموضوعات المتعلقة بالتوجيهات والإرشاد للمواطنين العراقيين، كانت أكثر كثافة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٠م، وذلك بواقع ١١٦

منشورًا، تلاها شهر يوليو وذلك بمعدل ١٠٣ تكرارًا، ويعقبه شهر إبريل بواقع ٥٧ منشورًا، وفي المرتبة الثالثة منشورات شهر مارس بواقع ٥٠ منشورًا، ثم شهر يونيو بواقع ٤٩ منشورًا، وأخيرًا شهر مايو بواقع ٤٦ منشورًا.

وعن المنشورات المتعلقة بتوعية وتثقيف الجمهور تجاه أزمة كوفيد-١٩، كان في المرتبة الأولى المنشور المتعلق بتوجيه الجهات الدبلوماسية معلومات للمواطنين حول السلامة الشخصية واستخدام وسائل الوقاية، وذلك بواقع ١٤٩ تكرارًا بنسبة ٣٧.١%، ثم في المرتبة الثانية المنشورات المتعلقة بتوفير معلومات محدثة حول الوضع الصحي والتدابير الوقائية للمواطنين بواقع ١٣١ تكرارًا بنسبة ٣٢.٧%، يليه في المرتبة الثالثة المنشورات المتعلقة بتوجيه الجهات الدبلوماسية معلومات للمواطنين حول أهمية إجراء الفحوصات الصحية، وذلك بواقع ٨٣ تكرارًا بنسبة ٢٠.٧%، ثم في المرتبة الرابعة جاءت المنشورات المتعلقة بتوفير معلومات حول التطعيم وكيفية الوصول إلى اللقاحات بواقع ٣٣ تكرارًا بنسبة ٨.٢%، بينما في المرتبة الأخيرة جاءت المنشورات المتعلقة بتقديم تعليمات للمواطنين حول كيفية التعامل مع الحالات الطارئة، بواقع ٥ تكرارات بنسبة ١.٢%.

وجدير بالذكر، أن الكثافة الأعلى للمنشورات شهدت ذروتها خلال شهر يوليو وذلك بواقع ١١٦ منشورًا، ثم منشورات شهر أغسطس بواقع ٨٨ تكرارًا، وبعده منشورات شهر يونيو بواقع ٨٢ منشورًا، يليه منشورات شهر مايو بواقع ٥٢ تكرارًا، يليه شهر إبريل بواقع ٤٢ تكرارًا، بينما في المرتبة الأخيرة جاءت منشورات شهر مارس بواقع ٢١ تكرارًا للمنشورات المتعلقة بأزمة كوفيد-١٩. في حين لم يسجل شهر فبراير أية منشورات في صفحة وزارة الخارجية العراقية.

ويفسر الباحث تفوق المضامين المتعلقة بالتوجيهات والإرشادات في منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩ بسبب الأهمية القصوى لهذه التوجيهات في مساعدة المواطنين على فهم واتخاذ الإجراءات الضرورية، خاصة ما يتعلق منها بإجراءات السفر والعودة. يمكن تفسير الأسباب أنه خلال الأزمات مثل جائحة كوفيد-١٩، يبحث الأفراد عن توجيهات وإرشادات دقيقة لمساعدتهم في اتخاذ القرارات الصحيحة وتقليل مخاطر الإصابة بالفيروس<sup>(٢٥)</sup>. وعلى الجانب الآخر، يعد توفير توجيهات حول السفر والعودة، والإجراءات الصحية المتبعة في الحجر الصحي أمراً حيوياً لضمان سلامة المواطنين. بالإضافة إلى الدور الرسمي للوزارة بوصفها جهة حكومية رسمية، حيث تتوفر لوزارة الخارجية العراقية موارد ومعلومات تساعد على توفير توجيهات دقيقة وموثوقة للمواطنين. كما يتمتع المواطنون بثقة أكبر في التوجيهات الصادرة عن الحكومة العراقية ومؤسساتها، ويمكنهم تطبيقها بثقة وسرعة أكبر مقارنة بالمصادر غير الرسمية<sup>(٢٦)</sup>. هذا يجعل من المنطقي أن تحظى التوجيهات الحكومية بنسبة أعلى من الاهتمام والانتباه. خاصة وأن الاهتمام بطرق السفر والعودة من الخارج هي مهمة وزارة الخارجية بالفعل، وبالتالي لم تحظ الصفحة بالكثير من المنشورات التي تعمل على توعية المواطنين وتثقيفهم بالإجراءات الصحية الصحيحة، لمواجهة فيروس كورونا، وهو ما جعل تكثيف المنشورات وصولاً إلى شهر أغسطس ٢٠٢٠م، يصل إلى ذروته، مع بداية هدوء الأزمة الوبائية، وإعادة فتح المطارات الدولية ولكن بحذر حتى لا يتمكن الفيروس من الانتشار مرة أخرى، بين الدول.

## ٢. اللغات المستخدمة بالمحتوى المقدم عبر الشبكات الاجتماعية لمواقع

### وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية خلال أزمة كوفيد-١٩

#### جدول رقم (٨)

#### توزيع منشورات الدراسة وفقاً للغات المستخدمة بالمحتوى

اللغات والترجمة	ك	%
توفر المحتوى بلغات متعددة واستجابة متطلبات مختلف الجماهير	٢١٤	٩٣
دقة وجودة الترجمة للمحتوى المقدم بلغات مختلفة	١٥٨	٦٨.٧
توجيه الجهات الدبلوماسية للمواطنين بشكل يحترم التنوع الثقافي	١١٥	٥٠
تفاعل الصفحة بفعالية مع تعليقات ورسائل المواطنين بلغات متعددة	١١٤	٤٩.٦
توفر المعلومات الأساسية بلغات متعددة، مثل أرقام الطوارئ وساعات العمل	١٠٨	٤٧
قابلية المحتوى للتخصيص بناءً على احتياجات مجموعات "فئات" مختلفة	٣٩	١٧
توفير المحتوى للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل توفير ترجمة بالإشارة	-	-
توجيه الجهات الدبلوماسية للمواطنين من مجتمعات هجرية حول اللغات والمعلومات المتاحة	-	-
الإجمالي	٧٤٨	١٠٠

يتضح من هذا الجدول، والذي يوضح آليات اللغات المستخدمة في منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩، أن الاهتمام بتوفير المحتوى بلغات متعددة واستجابة متطلبات مختلف الجماهير كان هو السمة الغالبة للمنشورات، وذلك في المرتبة الأولى بواقع ٢١٤ تكراراً بنسبة ٩٣%، تلاها في المرتبة الثانية دقة وجودة الترجمة للمحتوى المقدم بلغات مختلفة بواقع ١٥٨ تكراراً بنسبة ٦٨.٧%، ثم في المرتبة الثالثة توجيه الجهات الدبلوماسية للمواطنين بشكل يحترم التنوع الثقافي بواقع ١١٥ تكراراً بنسبة ٥٠%، يليه في المرتبة الرابعة تفاعل الصفحة بفعالية مع تعليقات ورسائل المواطنين بلغات

متعددة بواقع ١١٤ تكرارًا بنسبة ٤٩.٦%، وبالمرتبة الخامسة توفر المعلومات الأساسية بلغات متعددة، مثل أرقام الطوارئ وساعات العمل بواقع ١٠٨ تكرارًا بنسبة ٤٧%، بينما في المرتبة الأخيرة قابلية المحتوى للتخصيص بناءً على احتياجات مجموعات "فئات" مختلفة بواقع ٣٩ تكرارًا بنسبة ١٧%. في حين لم تحقق "توفير المحتوى للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل توفير ترجمة بالإشارة"، و"توجيه الجهات الدبلوماسية للمواطنين من مجتمعات هجرية حول اللغات والمعلومات المتاحة". أية تكرارات كإجراءات متعلقة باللغات والترجمة والتفاعل مع المواطنين ويعني هذا أنها استراتيجيات لم تستخدمها "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩.

ويفسر الباحث تفوق الاهتمام بتوفير المحتوى بلغات متعددة، واستجابة متطلبات مختلف الجماهير في منشورات صفحة وزارة الخارجية العراقية، بأنه يعكس تركيزًا واضحًا على الاستجابة لاحتياجات وتطلعات الجماهير المتعددة. وذلك بسبب أن العراق يتمتع بتعددية ثقافية ولغوية كبيرة، مما يجعل من الضروري توفير المحتوى بلغات متعددة لضمان وصول الرسالة، إلى جميع الفئات اللغوية المختلفة داخل البلاد وخارجها<sup>(٢٧)</sup>. أيضًا توجيه الجهات الدبلوماسية للمواطنين بشكل يحترم التنوع الثقافي، يعكس اهتمام الوزارة بتعزيز التفاهم الثقافي والتواصل الفعال مع جميع شرائح المجتمع. وعلى الجانب الآخر، يسهم تفاعل الصفحة بفعالية مع تعليقات ورسائل المواطنين بلغات متعددة، في بناء علاقة قوية وثقة بين الجهات الحكومية والمواطنين. وهو ما أثبتته نتائج الجداول رقم (٣٢)، و(٣٣) بشأن تفاعل المواطنين مع المحتوى المنشور عبر الشبكات الاجتماعية لمواقع وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية خلال أزمة كوفيد-١٩، في الدراسة الميدانية للجمهور والقائم بالاتصال. ويعكس هذا التفوق تبني الوزارة

لاستراتيجية شاملة للتواصل تركز على التنوع اللغوي والثقافي، والتي تهدف إلى تعزيز الوعي والتفاعل مع الجماهير بشكل فعال وملائم لاحتياجاتهم المتنوعة.

٣. الشفافية والمصداقية بالمحتوى المقدم عبر الشبكات الاجتماعية لمواقع

وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية خلال أزمة كوفيد-١٩

جدول رقم (٩)

توزيع منشورات الدراسة وفقاً لمدى الشفافية والمصداقية بالمحتوى

الشفافية والمصداقية	ك	%
توضيح مصدر المعلومات المشاركة على الصفحة	١٦٩	٧٣.٥
توفير معلومات محدثة ومناسبة للزمن الحالي	١٥٦	٦٧.٨
تحديث الصفحة بانتظام بمعلومات جديدة ومفيدة	١٣٤	٥٨.٣
توجيه الصفحة للمتابعين حول كيفية استفادة من المعلومات المشاركة	١٣٣	٥٧.٨
توفير معلومات الاتصال بالجهة الدبلوماسية للتواصل وطلب المساعدة	١٢٥	٥٤.٣
إفصاح الصفحة عن تأثير الأزمة والإجراءات المتخذة	١٢٣	٥٣.٥
تفاعل الصفحة مع الأخبار والأحداث القائمة وتوضيح موقفها	٩٠	٣٩.١
تفاعل الصفحة مع تعليقات المتابعين وأسئلتهم بشكل شفاف	٦٤	٢٧.٨
الإجمالي	٩٩٤	١٠٠

يتضح من هذا الجدول، والذي يوضح مدى الشفافية والمصداقية في منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩، أن توضيح مصدر المعلومات المشاركة على الصفحة، جاء في المرتبة الأولى بواقع ١٦٩ تكراراً بنسبة ٧٣.٥%، وفي المرتبة الثانية توفير معلومات محدثة ومناسبة للزمن الحالي بواقع ١٥٦ تكراراً بنسبة ٦٧.٨%، ثم في المرتبة الثالثة تحديث الصفحة بانتظام بمعلومات جديدة ومفيدة بواقع ١٣٤ تكراراً بنسبة ٥٨.٣%، وبعدها في

المرتبة الرابعة توجيه الصفحة للمتابعين حول كيفية استعادة من المعلومات المشاركة بواقع ١٣٣ تكرارًا بنسبة ٥٧.٨%، وفي المرتبة الخامسة توفير معلومات الاتصال بالجهة الدبلوماسية للتواصل وطلب المساعدة بواقع ١٢٥ تكرارًا بنسبة ٥٤.٣%، ثم في المرتبة السادسة إفصاح الصفحة عن تأثير الأزمة والإجراءات المتخذة ١٢٣ تكرارًا بنسبة ٥٣.٥%، وفي المرتبة السابعة تفاعل الصفحة مع الأخبار والأحداث القائمة وتوضيح موقفها بواقع ٩٠ تكرارًا بنسبة ٣٩.١%، بينما في المرتبة الأخيرة تفاعل الصفحة مع تعليقات المتابعين وأسئلتهم بشكل شفاف بواقع ٦٤ تكرارًا بنسبة ٢٧.٨%.

ويفسر الباحث تفوق توضيح مصدر المعلومات بالمنشورات المشاركة على صفحة وزارة الخارجية العراقية على فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩ عبر الصفحة، يعكس التركيز على الشفافية والمصداقية في التواصل مع الجمهور. وذلك لأن بتوضيح مصدر المعلومات، تسهم الصفحة في بناء الثقة لدى المتابعين، حيث يعرفون مصدر البيانات ويمكنهم التحقق من مصداقيتها، مما يعزز الشفافية ويقلل من انتشار المعلومات غير الصحيحة<sup>(٢٨)</sup>. بالإضافة إلى أن توفير معلومات محدثة ومناسبة للزمن الحالي يعكس التزام الصفحة بتقديم المعلومات الصحيحة والمحدثة للجمهور، وهذا يساعد على توجيه الجمهور بشكل فعال نحو اتخاذ القرارات المناسبة<sup>(٢٩)</sup>. مثل توجيه الصفحة للمتابعين حول كيفية استعادة من المعلومات المشاركة يعكس التفاعل الفعال مع الجمهور وتقديم الدعم والإرشادات اللازمة لهم. كما يساعد إفصاح الصفحة عن تأثير الأزمة والإجراءات المتخذة، في توضيح السياق والتفاعل مع الأحداث الجارية بشكل شفاف، مما يعزز الثقة والتواصل المستدام مع الجمهور.

وبوجه عام، يظهر تفوق توضيح مصدر المعلومات وتوفير معلومات محدثة وشفافة على صفحة وزارة الخارجية العراقية على فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩

الاهتمام بالشفافية والمصداقية في التواصل مع الجمهور، وهو أمر أساسي لبناء علاقات قوية وثقة دائمة مع الجمهور.

٤. كيفية استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات وشكاوى المواطنين عبر الشبكات الاجتماعية لمواقع وزارة الخارجية العراقية الإلكترونية خلال أزمة

كوفيد-١٩

#### جدول رقم (١٠)

توزيع منشورات الدراسة وفقاً لكيفية استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات وشكاوى

#### المواطنين

التواصل والاستجابة	ك	%
سرعة استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات ورسائل المواطنين	٢٧٠	٤٧.٥
تفاعل الجهات الدبلوماسية مع التعليقات المتروكة على منشوراتهم	١٩٧	٣٤.٦
توجيه الجهات الدبلوماسية لأسئلة واستفسارات شائعة وتقديم إجابات شاملة	٦٠	١٠.٥
توجيه المواطنين لكيفية التواصل المباشر مع الجهات الدبلوماسية	٤١	٧.٢
تحفيز الجهات الدبلوماسية للمواطنين على تقديم استفساراتهم وشكاواهم	-	-
توجيه الجهات الدبلوماسية لتعليقات إيجابية وشكر من قبل المواطنين	-	-
توفير الجهات الدبلوماسية دعم فني للمواطنين لحل مشاكل تقنية	-	-
الإجمالي	٥٦٨	١٠٠

يتضح من هذا الجدول، والذي يوضح كيفية استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات وشكاوى المواطنين التي تصل إليهم على منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" عبر فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩، أن سرعة استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات ورسائل المواطنين احتلت المرتبة الأولى بواقع ٢٧٠ تكراراً بنسبة ٤٧.٥%، وفي المرتبة الثانية تفاعل الجهات الدبلوماسية مع التعليقات المتروكة على منشوراتهم، وذلك بواقع ١٩٧ تكراراً بنسبة ٣٤.٦%، ثم في المرتبة الثالثة توجيه الجهات الدبلوماسية لأسئلة واستفسارات شائعة وتقديم

إجابات شاملة، بواقع ٦٠ تكرارًا بنسبة ١٠.٥%، بينما احتل المرتبة الأخيرة توجيه المواطنين لكيفية التواصل المباشر مع الجهات الدبلوماسية، وذلك بواقع ٤١ تكرارًا بنسبة ٧.٢%.

بينما لم تحقق استجابات تحفيز الجهات الدبلوماسية للمواطنين على تقديم استفساراتهم وشكاواهم، وتوجيه الجهات الدبلوماسية لتعليقات إيجابية وشكر من قبل المواطنين، وتوفير الجهات الدبلوماسية دعم فني للمواطنين لحل مشاكل تقنية، أية تكرارات.

ويفسر الباحث استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات وشكاوى المواطنين على منشورات "صفحة وزارة الخارجية العراقية" على فيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩، بأنها تعكس الاهتمام البالغ من الجهات الدبلوماسية بتلبية احتياجات المواطنين وتقديم الدعم اللازم في ظل الظروف الصعبة. فسرعة استجابة الجهات الدبلوماسية لاستفسارات ورسائل المواطنين تعكس التزامها بالشفافية والمصادقية في التواصل مع الجمهور<sup>(٣٠)</sup>، مما يساهم في بناء الثقة والتفاعل الإيجابي. بالإضافة إلى أن تفاعل الجهات الدبلوماسية مع التعليقات المتروكة على منشوراتهم يظهر اهتمامهم العميق بآراء واحتياجات المواطنين، وهو أمر يعزز الشعور بالاهتمام والدعم من الحكومة. إلى جانب أن توجيه الجهات الدبلوماسية لأسئلة واستفسارات شائعة وتقديم إجابات شاملة يعكس الاستعداد لتقديم الدعم والمساعدة للمواطنين، وتخفيف الضغوط عنهم في ظل الظروف الصعبة.

وفيما يتعلق بعدم تحقيق استجابات تحفيز الجهات الدبلوماسية للمواطنين على تقديم استفساراتهم وشكاواهم، يمكن أن يكون ذلك نتيجة للتركيز الأساسي من جانب العاملين في الدوائر والمكاتب بوزارة الخارجية العراقية، على تقديم الدعم الفوري والحلول للمشاكل المحددة التي تعرضها الجهات الدبلوماسية، بدلاً من التركيز على استجابات تحفيزية. إلى جانب ذلك، قد يتطلب توجيه المواطنين لكيفية التواصل المباشر مع الجهات الدبلوماسية استراتيجية تواصل مخصصة تهدف إلى تحفيز المشاركة الفعالة وتقديم الدعم اللازم للمواطنين<sup>(٣١)</sup>.

ومثل ذلك تحدياً أمام العاملين في الدوائر والمكاتب بوزارة الخارجية العراقية، الذين ذكروا في نتائج الجدول رقم (٢٢) والمتعلق بالتحديات والمخاطر التي واجهت العاملين بالدوائر الرسمية العراقية أثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، أن متابعة الصفحات والمنصات الاجتماعية وجدولة المشاركات تطلبت جهداً إضافياً من العاملين، كانت واحدة من أبرز التحديات التي واجهتهم.

### مراجع وهوامش الدراسة:

- (1) Adesina, O. S. (2017). Foreign policy in an era of digital diplomacy. **Cogent Social Sciences**, 3(1), 1297175.
- (2) Saliu, H. (2023). Narratives of public diplomacy in the post-truth era: The decline of soft power. **Communication & Society**, 209-224.
- (3) Randle, P. (2023). Exploring Mentoring Relationships With Women Small Business Entrepreneurs (**Doctoral dissertation**, Concordia University Chicago).
- (٤) دائرة التخطيط في وزارة الخارجية العراقية (٢٠٠٧) استراتيجية عمل البعثات العراقية، بغداد، وزارة الخارجية العراقية.
- (٥) مركز الدراسات الاستراتيجية بجامعة كربلاء، الصالح في العراق، سلسلة اوراق السياسات، العدد، ١ كربلاء، دار الكفيل للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
- (٦) قحطان احمد سليمان الحمداني، السياسة الخارجية العراقية من ١٤ تموز ١٩٥٨ - ٨ شباط ١٩٦٣، ط١، مكتبة مدبولي، القاهرة، ٢٠٠٨.
- (٧) نهرين جواد شرقي العارضي، (٢٠١٤). السياسة الخارجية المصرية اتجاه العراق (١٩٩٠م - ٢٠١١)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم السياسية، جامعة بغداد.

(<sup>٨</sup>) عماد عمر محمد عبد الكريم. (٢٠١٨). دور جامعة الدول العربية في حل القضايا العربية (٢٠١١-٢٠١٧). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم، قسم العلوم السياسية، جامعة الشرق الأوسط.

(<sup>٩</sup>) مصطفى مصلح محمد، محمد. (٢٠٢٠). فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع العراقيين في الخارج دراسة ميدانية من وجهة نظر الجالية العراقية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الصحافة والإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط.

(<sup>١٠</sup>) العطوي، ف. ب. س.، & فهد بن سويلم. (٢٠١٩). دور العلاقات العامة في فاعلية العمل الدبلوماسي. المجلة العربية لإعلام وثقافة الطفل، ٢(٧)، ١٢٩-١٦٢.

(<sup>١١</sup>) الأصم، الدسوقي الشيخ حسن، (٢٠١٥م). دور العلاقات العامة في السفارات السودانية في تطوير الأداء الدبلوماسي (دراسة وصفية على عينة من السفارات السودانية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، السودان.

(<sup>١٢</sup>) البخيت، سالم، (٢٠١٥م). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للدول: دراسة تطبيقية على سفارة المملكة العربية السعودية بالقاهرة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان

(<sup>١٣</sup>) تاريخ الاطلاع على الخبر يناير ٢٠٢٤م، عبر الرابط التالي:

<https://www.emro.who.int/iraq/news/early-covid-19-preparation-saved-lives-in-iraq.html>

(<sup>١٤</sup>) قيام الباحث بالاطلاع على هذا المصدر:

<https://www.emro.who.int/iraq/news/early-covid-19-preparation-saved-lives-in-iraq.html>. تاريخ الاطلاع ١٠ إبريل ٢٠٢٤م.

(15) الصفحة متاحة عبر هذا الرابط:

<https://www.facebook.com/IraqiEmbassyUSA>

(16) أحمد بداري، هند (2018). استخدام الاعلاميين للفيسبوك كمصدر أخبار بعينة من

الصحف اليومية الخاصة والمواقع الاخبارية المصرية من مارس 2018 حتى ابريل

2019. المجلة العلمية لبحوث الصحافة، 2018 (14 ج 2)، 139-178.

(17) Mitcham, D., Taylor, M., & Harris, C. (2021). Utilizing social media for information dispersal during local disasters: The communication hub framework for local emergency management. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 18(20), 10784.

(18) Lankow, J., Ritchie, J., & Crooks, R. (2012). **Infographics: The power of visual storytelling**. John Wiley & Sons.

(19) محمد البقالي. (2018). سؤال المهنية والأيدولوجيا في الصحافة: الحالة المغربية أنموذجًا. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.

(20) Gervais, T., & Morel, G. (2020). **The making of visual news: A history of photography in the press**. Routledge.

(21) Alharthi, N., & Gutub, A. (2017). Data visualization to explore improving decision-making within Hajj services. **Scientific Modelling and Research**, 2(1), 9-18.

(22) Ibrahim, F., Pawanteh, L., Kee, C. P., Basri, F. K. H., Hassan, B. R. A., & Mahmud, W. A. W. (2011). Journalists and news sources: Implications of professionalism in war reporting. **The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal**, 16(3), 1-12.

(23) Rowland, J., Estevens, J., Krzewińska, A., Warwas, I., & Delicado, A. (2022). Trust and mistrust in sources of scientific information on climate change and vaccines: Insights from Portugal and Poland. **Science & education**, 31(5), 1399-1424.

- (24) Jin, Y., Liu, B. F., & Austin, L. L. (2014). Examining the role of social media in effective crisis management: The effects of crisis origin, information form, and source on publics' crisis responses. **Communication research**, 41(1), 74-94
- (25) Hansson, S., Orru, K., Torpan, S., Bäck, A., Kazemekaityte, A., Meyer, S. F., ... & Pigrée, A. (2021). COVID-19 information disorder: six types of harmful information during the pandemic in Europe. **Journal of Risk Research**, 24(3-4), 380-393.
- (26) Yılmaz, V., & Ameen, S. (2021). The role of local government in combating the crisis of covid-19 pandemic in Erbil–Iraq. **Route Educational & Social Science Journal**, 8(6), 78-91.
- (27) مجموعة مؤلفين. (٢٠١٩). **العرب والكردي: المصالح والمخاوف والمشاركات**. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
- (28) Yuan, S., & Lou, C. (2020). How social media influencers foster relationships with followers: The roles of source credibility and fairness in parasocial relationship and product interest. **Journal of Interactive Advertising**, 20 (2), 133-147.
- (29) Bryson, J. M. (2018). **Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement**. John Wiley & Sons.
- (30) Krishna, B., Krishnan, S., & Sebastian, M. P. (2023). Understanding the process of building institutional trust among digital payment users through national cybersecurity commitment trustworthiness cues: a critical realist perspective. **Information Technology & People**.
- (31) Arshad, S., & Khurram, S. (2020). Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness. **Government Information Quarterly**, 37(3), 101486.