

تفاعل الجمهور العماني مع خدمات الهيئات الدبلوماسية عبر تويتر

"دراسة ميدانية"

أ. محمد بن سالم بن حمود السعدي

باحث دكتوراه في معهد الصحافة وعلوم الإخبار

جامعة منوبة، تونس

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تفاعل المبحوثين مع الخدمات القنصلية بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر" تويتر"، واستخدمت المنهج الوصفي بأسلوب المسح بالعينة كأداة لجمع البيانات، وتكونت العينة الميدانية من (400) مفردة من المواطنين العمانيين المقيمين داخل البلاد وخارجها، وتوصلت إلى: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر" تويتر"، ودرجة الاستفادة منها، ووجود فروق دالة إحصائية بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية، وفي اتجاه الذكور، وقد يشير هذا إلي أنهم إلي أنهم أكثر جرأة وعباً لمتابعة الخدمات القنصلية المقدمة لهم.

الكلمات المفتاحية: التفاعل، الجمهور العماني، خدمات الهيئات الدبلوماسية، "تويتر".

Abstract:

The study aimed to identify dealing with consular services on the page of the "Omani Ministry of Foreign Affairs via Twitter", The descriptive method was used in sample scanning as a data collection tool, The field sample consisted of (400) individual from Omani citizens residing inside and outside the country, Results show the there is as a statistically significant correlation between respondents' follow-up of the consular services provided on the page of the "Omani Ministry of Foreign Affairs", and the degree to which they are used, there is as well a statistically the existence of statistical differences between Forms of interaction of the male and female with the Consular services provided on the "Omani Ministry of Foreign Affairs" page via Twitter, In the direction of the male, This may indicate that they are more daring and conscious to follow up on the consular services provided to them, The greater the intensity of exposure.

Keywords: Interaction, Omani audience, Diplomatic bodies services, Twitter.

مقدمة:

تُعدّ التفاعلية في صفحات الهيئات الدبلوماسية عبر "توتير" سمة من السمات التي تتميز بها وسائل الإعلام والاتصال الحديثة على الشبكة، فهي تقوم على التواصل والاستجابة لحديث المستخدمين حول الموضوعات التي تثير اهتمامه.

وتزداد أهمية موقع شبكة التواصل الاجتماعي "توتير" كأحدى صور التطور التكنولوجي لدى الأفراد والمؤسسات المختلفة حول العالم، وخاصة توظيف الهيئات الدبلوماسية العمانية لهذه الشبكة في تقديم الخدمات القنصلية للمواطنين المقيمين داخل وخارج البلاد.

كما تقوم غرف العمليات بالمتابعة من خلال توفير جميع المعلومات النوعية والإرشادية ذات الصلة بالخدمات القنصلية التي تثير اهتمامات المواطن وتجب على تساؤلاته بكل شفافية، بما يلبي حاجات المواطن العماني، وهو يوفر مساحة كبيرة من النقاش التفاعلي بين المؤسسات الدبلوماسية وجمهورها حول الخدمات القنصلية ذات الصلة بالخدمات القنصلية التي تهتم المواطن العماني.

وخاصة التفاعل مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" علي "توتير"، كونه أحد أهم الوسائل التقنية والتكنولوجية في نقل الأخبار والمعلومات، لذلك وجد الباحث ضرورة إجراء دراسة لمعرفة تفاعل الجمهور العماني مع خدمات الهيئات الدبلوماسية عبر "توتير"

الدراسات السابقة:

حظي استخدام المبحوثين لآليات التفاعل مع خدمات الهيئات الدبلوماسية بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" على موقع "توتير" علي عدة مستويات، وفي إطار ما تم الاطلاع عليه من دراسات سابقة ذات الصلة بموضوع البحث تحت محور الدراسات المرتبطة بتفاعلية "توتير"، وفيما يلي عرضاً للدراسات السابقة:

هدفت تركي بن صالح (2021م). إلي التعرف مدى استفادة السفارات السعودية في الخارج من تطبيق الدبلوماسية العامة ومدى اتجاهات الدبلوماسي لها في عمله، وتبين: أنّ سفارات المملكة في الخارج تطبق أنشطة الدبلوماسية العامة، أنّ هناك قصور واضح في استخدام الدبلوماسية الرقمية والتواصل مع الشعوب عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كما وجدت الدراسة

أنّ الدبلوماسية السعودي يؤمن بأهمية الدبلوماسية العامة في العمل الدبلوماسي⁽¹⁾، وفي ذات الإطار سعت دراسة جدعان فاضل (2020م). إلي الكشف عن حدود طبيعة استخدام البعثات الدبلوماسية الكويتية لموقع شبكة التواصل الاجتماعي "توتير" فضلاً عن الكشف عن الاستراتيجيات الاتصالية التي يتم توظيفها للتعامل مع الجماهير الأجنبية في كل من أستراليا والمملكة العربية السعودية، واستخدمت منهج دراسة الحالة بأسلوبى المقابلة وتحليل المضمون الكيفي كأداة لجمع البيانات، وتوصلت إلى: وجود علاقة ارتباطية بين مفهومي العلاقات العامة والدبلوماسية العامة من وجهة نظر مسؤولي الاتصال بوزارة الخارجية الكويتية، أنّ العوامل السياسية والثقافية والاجتماعية لكل من المملكة العربية السعودية وأستراليا شكلت السياق العام لطبيعة أهداف البعثة الدبلوماسية الكويتية عبر "توتير"⁽²⁾، وفي سياق متصل هدفت عماد المدير وآخرون (2020م). إلي معرفة مدى انعكاس التطور الحاصل في تقنية المعلومات والاتصالات على دراسة العلاقات العامة المحلية والدولية من خلال رصد أهم الاتجاهات البحثية والمداخل النظرية والأطر المنهجية لعينة من بحوث العلاقات العامة الرقمية والدبلوماسية في زمن الإعلام الجديد، وتبين: أنّ عينة من الدراسات في مجال الدبلوماسية العامة اتسمت بالرسوخ والتمسك والتراكم المعرفي المترابط، أنّ التطور التكنولوجي في مجال المعلومات وتقنيته الاتصالات تسبب في إرباك الممارسة ذاتها وليس في بينية الدراسات العلمية وهو ما يراه العلماء مناسباً في خدمة مصالح الجمهور⁽³⁾، كما سعت دراسة أرتورو هارو دي روزاريو، اليخاندرو سائز مارتين، ماريأ ديل كارمن (Arturo Haro de Rosario، Alejandro saez martin، maria del garmen، 2018). إلي التعرف على توظيف وسائل الإعلام الاجتماعي لتعزيز المشاركة التفاعلية للمواطنين في السياسات الحكومية والشئون الاجتماعية، واستخدمت المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المضمون، وتمثلت العينة التحليلية في موقعي الحكومة الإسبانية على "فيسبوك"، وتوتير" لتحليل الأشكال المختلفة لوسائل التواصل المستخدمة بموقعي "فيسبوك"، وتوتير"

1- تركي بن صالح العواد (2021). اتجاهات الدبلوماسيين السعوديين نحو تطبيق الدبلوماسية العامة في سفارات المملكة في الخارج، بحث منشور في المجلة العربية للإعلام والاتصال، المملكة العربية السعودية: الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، العدد24، نوفمبر2020م.

2- جدعان فاضل الشمري (2020م). استخدام البعثات الكويتية لشبكات التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية العامة مع الجمهور، بحث منشور في المجلة العربية للإعلام والاتصال، المملكة العربية السعودية: الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، العدد24، نوفمبر2020م.

3- عماد المدير، أسامة المحيا، هاني الغامدي إبراهيم الرشدي (2020).الاتجاهات البحثية الحديثة نحو توظيف الإعلام الجديد في العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، بحث منشور في مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، القاهرة: الجمعية المصرية للعلاقات العامة، العدد26، مارس2020م.

من قبل المواطنين في علاقتهم مع الحكومة الإسبانية لتحديد أي منها يحقق أقوى درجة من الالتزام، واعتمدت في جمع البيانات علي أداة تحليل المضمون، وتوصلت إلى: أنّ التأثير السياسي والاجتماعي لوسائل الإعلام الاجتماعية يختلف وفقاً لمميزات كلاً منها، أنّ "الفيس بوك" هو المفضل كوسيلة للمشاركة في شئون الحكومة⁽⁴⁾، واهتمت دراسة بريجيت فيريكا (Bridget verrekia ، 2017DA). باستكشاف الطبيعة المتطورة للدبلوماسية الرقمية وتأثيرها على العلاقات الدولية، فضلاً عن معرفة الطريقة التي تمكن الدبلوماسيون من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز مصالح دولهم، واستخدم المنهج الوصفي بأسلوب المقابلة كأداة لجمع البيانات، وتكونت العينة من (20) أكاديمياً لتقييم المزايا والتحديات التي تعرضها الدبلوماسية الرقمية، وتوصلت إلى: أنّ الدبلوماسية الرقمية في أداءه إيجابية يمكن أن تستخدمها الحكومات في العصر الحديث، ومع ذلك لا تزال الطرق الدبلوماسية التقليدية هي المفضلة لدى العديد من الدول.⁽⁵⁾

تعليق علي الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها:

- بالنسبة للمنهج: أجمعت الدراسات على استخدام المنهج الوصفي عن طريق أداة الاستبيان، وهناك بعض الدراسات استخدمت أداة تحليل المضمون، بينما انفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام أداة الاستبيان كجزء من المنهج الوصفي للتحقق من نتائج الدراسة الحالية.
- بالنسبة للعينة: اختلفت الدراسات السابقة في اختيار العينة، حيث اعتمد بعضها على عينة الشباب، والبعض الآخر اعتمد على العينة التحليلية ممثلة في المواقع الإلكترونية التي اعتمدت عليها بعض الدراسات، في حين اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تحديد عينة الدراسة، حيث طبقت الدراسة الحالية على عينة من طلاب جامعتي القاهرة، المنيا.
- بالنسبة للأهداف: اختلفت الدراسات السابقة في تحديد الأهداف، فقد هدفت تركي بن صالح (2021م). إلي التعرف مدى استفادة السفارات السعودية في الخارج من تطبيق الدبلوماسية العامة ومدى اتجاهات الدبلوماسي لها في عمله، وكذلك دراسة جدعان

4- Arturo Haro de Rosario, Alegandro saez martin, maria del garmen gab Pérez (2018). Using social media to enhance citizen engagement with local government: twitter or face book?, new media, society journal ,vol 20,issue I.

5- Bridget verrekia (2017). Digital Diplomacy and its Effect on international Relation, Gettysburg college, Switzerland, Available at the following link https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/2596/

فاضل التي سعت (2020م). إلي الكشف عن حدود طبيعة استخدام البعثات الدبلوماسية الكويتية لموقع شبكة التواصل الاجتماعي "توتير"، وأيضاً سعت دراسة عماد المدير وآخرون (2020م). إلي رصد أهم الاتجاهات البحثية والمداخل النظرية والأطر المنهجية لعينة من بحوث العلاقات العامة الرقمية والدبلوماسية في زمن الإعلام الجديد، بينما هدفت دراسة أرتورو هارو دي روزاريو، اليخاندرو سانز مارتين، ماريأ ديل كارمن (Arturo Haro de Rosario، Alejandro saez martin، maria del garmen، 2018). إلي التعرف على توظيف وسائل الإعلام الاجتماعي لتعزيز المشاركة التفاعلية للمواطنين في السياسات الحكومية والشئون الاجتماعية، في حين هدفت دراسة بريجيت فيريكا (Bridget verrekia، 2017). إلي معرفة الطريقة التي تمكن الدبلوماسيون من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز مصالح دولهم.

استفادات الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الاتي:

- تحديد مُشكلة الدراسة تحديداً علمياً صحيحاً.
- صياغة فروض وأدوات الدراسة وتحديد المنهج المناسب للتحقق من نتائج الدراسة الحالية.
- ساهمت الدراسات السابقة في ثراء الإطار المعرفي بالاعتماد عليها كمصادر للدراسة الحالية.
- الاستفادة منها في تحليل النتائج وتفسيرها والتعليق عليها بأسلوب علمي صحيح، حيث ترتبط الأطر النظرية للدراسات السابقة التي تم التعليق عَلَيْهَا في الدراسة الحالية بأشكال تفاعل الجمهور العماني مع الخدمات القنصلية بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر موقع "توتير".

مُشكلة الدراسة:

نتيجة لوجود معايير تعتمد عليها عادة الهيئات الدبلوماسية في انتقاء الأخبار ذات الصلة بالخدمات التي تقدمها لجمهورها، وبما أنّ هذه المعايير ترتبط بالسياسات والأهداف التي تتبناها الهيئات الدبلوماسية العمانية في خدمة مواطنيها، فأنّ المعطيات تشير إلى اهتمام "وزارة الخارجية العمانية بتقديم الخدمات القنصلية للمواطنين العمانيين"، حيث يعتمد عليها الجمهور في استقاء

المعلومات والأنباء المتعلقة بهذه الخدمات، وبما يتصل بأشكال تفاعل الجمهور معها بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"، لذلك تتمحور مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسي يقول: ما أشكال تفاعل الجمهور العماني مع خدمات الهيئات الدبلوماسية عبر "توتير"؟

وينبثق من التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

(1) ما العلاقة بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"، ودرجة الاستفادة منها؟

(2) ما الفروق بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"؟

(3) ما الفروق بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"؟

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها تمثلت فرضيات الدراسة في فرضيتين رئيسيتين، وهما:

(1) توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"، ودرجة الاستفادة منها.

(2) توجد فروق دالة إحصائية بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير".

(3) توجد فروق دالة إحصائية بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير".

أهمية الدراسة:

- ترجع الأهمية النظرية إلى التركيز على أشكال "تفاعل الجمهور العماني مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير" وسيلة إعلامية مهمة تعود بالنفع على الجمهور العماني المقيم داخل وخارج البلاد في الاستفادة من متابعة الخدمات القنصلية التي تقدمها صفحة "وزارة الخارجية العمانية" ومعرفة أنماط التفاعل مع الرأي والرأي الآخر نحوها بالحوار والمشاركة.

• أما الأهمية التطبيقية فتقوم على استفادة الجمهور العماني من الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية"، والتي تُعد مجالاً هاماً من مجالات الإعلام في تقديم للخدمات القنصلية للمواطنين العمانيين المقيمين داخل وخارج البلاد لمعرفة ردود أفعال الجمهور حولها، وذلك للوصول إلى نظريات وتصورات جديدة ومبتكرة في إطار العلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام الجديد.

أهداف الدراسة:

تستهدف الدراسة التعرف علي الهدف الرئيسي الآتي، وهو: تفاعل الجمهور العماني مع خدمات الهيئات الدبلوماسية عبر توتير.

وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

- (1) تبيان العلاقة بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير"، ودرجة الاستفادة منها.
- (2) التعرف علي الفروق بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير".
- (3) معرفة الفروق بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير".

عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة عمدية قوامها (400) مفردة من الجمهور العماني المقيم داخل وخارج البلاد من مستخدمي صفحة "وزارة الخارجية العمانية" بموقع شبكة التواصل الاجتماعي "توتير" لمتابعة الخدمات القنصلية والاستفادة منه تتراوح أعمارهم ما بين 18 إلى 50 عام، ويرجع أسباب اختيار الباحث لعينة الجمهور العماني باعتبارهم شريحة تمثل قطاعاً فاعلاً في البيئة العمانية ونظراً لارتباطها بمكان دراسة الباحث، بالإضافة إلى أن الجمهور العماني يمثل مستويات عمرية مختلفة، ومستوى تعليمي متنوع وذكور، وإناث، كما أنّ لديه حب الاطلاع على الخدمات القنصلية المقدمة له مما يوفر للباحث عينة تمثل المجتمع الأصلي للشباب تمثيلاً صحيحاً داخل المجتمع، وقد روعي عند اختيار العينة أن تكون ممثلة للذكور، والإناث، وفيما يلي توصيف العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية:

جدول (1) توصيف عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (ن=400)

الخصائص الديموغرافية	ك	%	
النوع	ذكور	220	55%
	إناث	180	45%
العمر	35 : 18	117	58.5%
	55 : 35	83	41.5%
المستوي المهني	يعمل	225	56.25%
	لا يعمل	175	43.75%
المستوي التعليمي	جامعي	2030	57.5%
	فوق الجامعي	170	42.5%
التوزيع الجغرافي	مقيم خارج سلطنة عمان	200	50%
	مقيم داخل سلطنة عمان	200	50%
المجموع	400	100%	

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أ- فيما يتعلق بتوزيع العينة وفقاً للمتغير النوع: جاء الذكور في المرتبة الأولى بنسبة (55%)، بينما جاءت الإناث في المرتبة الثانية بنسبة (45%)، ويعزو الباحث ارتفاع نسبة متابعة الذكور عن الإناث إلى ميول واتجاهات الطلاب الذكور نحو المتابعة، وذلك لأن طبيعة المشاركة تجاه الخدمات القنصلية المقدمة لهم تحتاج نوعاً من الجرأة والمبادأة، وبالتالي وجود تفوق لصالح الذكور في متابعة الخدمات القنصلية المقدمة لهم بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"، والتي تُعد مصدراً هاماً لمعرفة آخر المستجدات حول الخدمات القنصلية المقدمة لهم.
- ب- فيما يتعلق بتوزيع العينة وفقاً للمتغير العمر: أظهرت النتائج أن الفئة العمرية (18 : 35) جاءت بنسبة مرتفعة قدرها (58.5%)، تليها الفئة العمرية (35 : 40) بنسبة (41.5%)، ويُفسر ذلك بأنه كلما كان السن أصغر كلما زادت نسبة المتابعة للخدمات القنصلية.
- ج- فيما يتعلق بتوزيع العينة وفقاً للمتغير للمستوي المهني: أكد (56.25%) من أفراد العينة أنهم يعلمون، يليهم الذين لا يعملون بنسبة (43.75%).
- د- فيما يتعلق بتوزيع العينة وفقاً للمتغير المستوي التعليمي: كشفت نتائج الدراسة أن أفراد العينة بدرجة مؤهل جامعي جاءوا في المرتبة الأولى بنسبة (57.5%)، يليهم الحاصلين علي مؤهل فوق الجامعي بنسبة (42.5%)، ويتبين من النتائج السابقة: أن الحاصلين

علي مؤهل جامعي من المواطنين العمانيين هي الفئة الأكثر إقبالا على متابعة الخدمات القنصلية بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"، ويرجع ذلك لأنّ الحاصلين مؤهل جامعي ذات كثافة مُرتفعة عن الحاصلين علي مؤهل فوق الجامعي.

٥- فيما يتعلق بتوزيع العينة وفقاً للمتغير التوزيع الجغرافي: حظي توزيع مُفردات العينة على نسبة متساوية قَدْرَهَا (50%) لكل من المواطنين العمانيين المقيمين داخل وخارج السلطنة، ويعزو الباحث ذلك إلي الجمهور العماني يرتبطون بالخدمات القنصلية التي تقدمها لهم البلاد، كما يرجع اختيار الباحث للجمهور العماني، وكذلك إرتباطها بمكان دراسة الباحث.

مجتمع الدراسة:

يتمثل المجتمع البشري في الجمهور العماني المستخدم لصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر موقع "توتير".

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: تتمثل في عينة من الجمهور العماني المستخدم لصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر موقع "توتير" تتراوح أعمارهم بين (18: 40) عاماً.
- الحدود المكانية: تقتصر علي صفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير"، وقد تم اختيار "وزارة الخارجية العمانية" بمكان دراسة الباحث.
- الحدود الموضوعية: تقتصر على الخدمات القنصلية التي تقدمها صفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر موقع "توتير" وتتمثل هذه الخدمات في "فقدان جواز السفر، المواليد الجدد، التعرض للسرقة أو الاعتداء، الحوادث والوفاة، الاعتقال أو الاحتجاز، الضمان الاجتماعي".
- الحدود الزمنية: هي الفترة التي قام فيها الباحث بإجراء الدراسة الميدانية علي عينة من الجمهور العماني المقيم داخل وخارج البلاد، وذلك في الفترة المُمتدة من 2020/6/1م، وحتى 2021/7/30م.

أداة الدراسة:

صحيفة استبيان طبقت علي عينة عمدية قوامها (400) مُفردة الجمهور العماني المقيم داخل وخارج البلاد، وذلك للاستفادة من الخدمات القنصلية التي تقدمها صفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر موقع توتير، كما طبقت الدراسة في الفترة المُمتدة ما بين 2020/6/1م، وحتى 2021/7/30م.

نوع الدراسة ومنهجها:

تتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، والتي تعتمد بشكل أساسي على استخدام أسلوب المسح بالعينة، حيث يُعد الطريقة المُنثلي للحصول على البيانات الكمية والنوعية لجميع فقرات صحيفة الاستبيان إذ يحتوي أسلوب المسح بالعينة على جمع بيانات المبحوثين كأجزاء أساسية لمعرفة تفاعل الجمهور العماني مع خدمات الهيئات الدبلوماسية عبر "توتير"، حيث تعتمد الاستجابات النوعية للمبحوثين على تفسير النتائج الرقمية المتوصل إليها، وذلك لأنَّ الباحث في هذا النوع من الدراسات يبدأ برصد واستخراج النتائج من خلال البيانات تمَّ إليها، وقد اِتَّبَعْنَا هذا المنهج لأنه يستجيب إلى هدف الدراسة في معرفة أشكال تفاعل الجمهور العماني مع خدمات الهيئات الدبلوماسية عبر توتير"، وذلك من خلال قياس استجابات تفاعل المبحوثين مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عينة الدراسة عبر "توتير".

متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: تفاعل الجمهور العماني.
- المتغير التابع: خدمات الهيئات الدبلوماسية عبر "توتير".

الإطار المعرفي:

وزارة الخارجية العمانية وتقديم الخدمات الدبلوماسية عبر موقع "توتير": يعد موقع شبكة التواصل الاجتماعي "توتير" وسيلة إعلامية مهمة لتقديم الخدمات المختلفة للمواطنين في شتى أنحاء العالم.

فالمنصات الإعلامية على "توتير" هي منصات رسمية إنشائها المؤسسات الرسمية والإعلام على مستوى البلاد⁽⁶⁾.

وموقع شبكة التواصل الاجتماعي "توتير" هو تفاعلي للتواصل الافتراضي بين الأفراد والمؤسسات المختلفة، حيث يقوم بتقديم خدمة تدوين مصغر تسمح لمستخدميه بإرسال تغريدات (280) حرف للرسالة الواحدة واستقبال الردود والتحديثات⁽⁷⁾، وذلك عبر برامج المحادثة أو

6- زينب محمد حامد (2021). تأثير الاعتماد على منصات الإعلام الرسمية السعودية في توتير على معارف وسلوكيات الجمهور نحو جائحة كورونا، بحث منشور في

مجلة البحوث الإعلامية، القاهرة: جامعة الأزهر، كلية الإعلام، العدد 57، المجلد 1، أبريل 2021م، ص 248

7- غادة محمد العتيبي (2018). واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي "الفيسبوك"، والتوتير" في التعليم من وجهة نظر معلمات المرحلتين الثانوية والمتوسطة في مدينة

الرياض، بحث منشور في مجلة كلية التربية، مصر: جامعة أسيوط، كلية التربية، العدد 3، المجلد 34، مارس 2018م، ص 231.

التطبيقات التي يقدمها المطورون، والتي من شأنها أن تلقي إعجاب المغردين الآخرين (8)، كما وصلت عدد التغريدات إلى (500) مليون تغريده يومياً (9)، فهي منصة إلكترونية اجتماعية يعرض بها الأخبار أو طرح المواضيع ومناقشاتها وتبادل الآراء حولها وأيضاً يمكن من خلاله حل المشكلات التي تحدث في المجتمع من خلال تفاعل الأفراد في الهاشتاقات # (10)، كما يسافر المواطنون العمانيون حول العالم للدراسة وللحج والطبي والسياحة ولحضور اجتماعات أو مؤتمرات ولمزاولة الأعمال التجارية وللحج والعمرة أو زيارة الأماكن المقدسة، حيث تقدم السفارات والقنصليات العمانية العديد من الخدمات والمساعدات للمواطنين العمانيين في كل أنحاء العالم، وتتعدد الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "تويتر"، ومنها: (11).

- 1- **فقدان جواز السفر:** في حالة فقدان أي مواطن عماني لوثيقة سفره (جواز السفر أو البطاقة الشخصية)، ستقوم بعثات السلطنة بتسهيل إصدار جواز مرور (تصريح سفر).
- 2- **المواليد الجدد:** تقوم بعثات السلطنة بتسجيل المواليد الجدد المولودين في الخارج لأبوين عمانيين وإصدار وثائق سفر لهم، بعد استيفاء المتطلبات والشروط الخاصة بالمواليد في بلد المولد.
- 3- **التعرض للسرقة أو الاعتداء:** في حالة تعرض المواطن العماني للسرقة أو الاعتداء أثناء وجوده في الخارج، ستقوم بعثات السلطنة بمساعدته في الاتصال بالسلطات المعنية في الدولة التي وقع فيها الاعتداء.
- 4- **الحوادث والوفاة:** إذا تعرض مواطن عماني لحادث أثناء وجوده في الخارج، فإن بعثات السلطنة ستقوم بتسهيل إجراءات نقل المصاب إلى المستشفى ومتابعة حالته، وفي حالة وفاة مواطن عماني في الخارج تقوم بعثات السلطنة بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة في تلك الدولة لتحديد سبب الوفاة والاتصال بأسرة المتوفى والتأكد من الحفاظ على الجثمان وتسهيل إجراءات عودته إلى السلطنة.

8- بسمه قائد البناء (2014). تويتر والبناء الاجتماعي والثقافي لدى الشباب، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، ص71.

9 -Hoot suite (2018) Digital in 2018, From: <https://blog.hootsuite.com>.

10 - وعد منصور ناصر (2020). دور مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي "تويتر" نموذجاً في تناول مشكلات العنف الأسري ضد المرأة: دراسة مطبقة على عينة من مستخدمي تويتر في

المجتمع السعودي من الجنسين، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 185، المجلد3، يناير 2020م، ص664.

11- وزارة الخارجية العمانية (2021). الخدمات القنصلية، متاح علي الرابط التالي: <https://fm.gov.om/citizens-ar>

5- الاعتقال أو الاحتجاز: في حال احتجاز أي مواطن عماني في الخارج أو القبض عليه أو سجنه في الخارج ينبغي عليه الاتصال ببعثة السلطنة في تلك الدولة وستقوم البعثة بعد ذلك بالاتصال بالسلطات المعنية في الدولة والتحقق من القضية.

6- الضمان الاجتماعي: تتولى بعثات السلطنة متابعة طلبات الضمان الاجتماعي للأسر العمانية المقيمة في الخارج بالتنسيق مع وزارة التنمية الاجتماعية في السلطنة.

التفاعل مع الخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع تويتر:
هو اتصال متعدد الاتجاهات بين المرسل والمستقبل يقوم على ردود الأفعال بينهم حول المضامين التي تثير اهتمام المتلقي سواء بالإعجاب أو التعليق أو المشاركة.⁽¹²⁾

وموقع "تويتر" هو شبكة تتيح لمستخدميها إمكانية إرسال رسائل نصية قصيرة، فهو يتيح إمكانية التواصل الافتراضي والتفاعل بين الأفراد المستخدمين، حيث يصل عدد التغريدات إلى 500 مليون تغريده يومياً⁽¹³⁾، والتي تتيح للمستخدمين المشاركة لمختلف الموضوعات السياسية والاجتماعية والاقتصادية في إطار تفاعلي تبادلي بينهم جميعاً في ظل مناخ عالي من الحرية بين المستخدمين⁽¹⁴⁾، بالإضافة إلى عرض المعلومات بما يتناسب مع طبيعة ورغبة المستخدم⁽¹⁵⁾، كما يتوقف التفاعل على درجة الاتصال بين أطراف العملية الاتصالية ومدى تأثير الجمهور بمضمون الرسالة الإعلامية⁽¹⁶⁾.

أشكال التفاعل مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر تويتر:
تعددت أشكال التفاعل مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر" تويتر "بالتجريدات، التعليق، والمشاركات، ومنها:

12- محمود محمد أحمد (2021). أشكال التفاعل مع قضية انخفاض سعر الجنيه لدى مُستخدمي برامج صحافة الفيديو عبر شبكات التواصل الاجتماعي، بحث منشور

في مجلة البحوث النوعية في مجالات التربية النوعية، جامعة المنيا، كلية التربية النوعية، العدد 37، المجلد 7، سبتمبر، 2021م، ص 954.

13- مني جابر سيد (2018). استخدام الشباب الجامعي لموقع تويتر في النقاش حول القضايا السياسية والاجتماعية، بحث منشور في المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، القاهرة: جامعة الأهرام الكندية، كلية الإعلام، العدد 20، مارس 2018م، ص 146.

14- عبد الله سعد العنري (2019). علاقة تعرض الشباب الكويتي لمواقع التواصل الاجتماعي بالوعي السياسي لديهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة اليرموك، كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتلفزيون، ص 22.

15- عباس ناجي حسن (2016). الوسائط المتعددة في الإعلام الإلكتروني، ط1، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، ص 45.

16- Schmitz Weiss, De macedo goyce(2017). compressed dimensions in digital4media occupations: journalism in transformation, journalism: theory, practice, criticism, vol 10,NO 5,16SEPTAMPER,PP593,Avalibale at: <http://www.sagepub.co.uk/gournalspermission,nav,recevedat:13-12-2017>.

1- **التغريدات Tweet**: وتعني النقر زر تغريد "Tweet" الموجود على أحد جانبي شاشة المتصفح لكتابة نصّ التغريدة بشرط أن يكون عدد حروفها كحد أقصى 280 حرفاً، كما يمكن إضافة صورة أو صورة متحركة وغيرها الإشارة إلى شخص محدد بوضع رمز (@) يليه اسم المستخدم الخاصّ به بوضع إشارة (#) (17).

2- **تسجيلات الإعجاب Likes records**: هي نمط من أنماط التفاعل مُتاح في الصفحات الإخبارية يتيح للمستخدم التفاعل مع ألقصاياً والموضوعات المختلفة عبر الضغط على علامة "like" ثم الضغط على زر "inter"، كما تتميز خاصية الإعجاب بإمكانية الاشتراك في الصفحات الإخبارية عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمستخدم "Email"، وفي الصفحات الأخرى حسب رغبة المستخدم (18).

3- **المشاركات Share**: وتعني مشاركة المستخدمين للمحتوي الذي تقدمه الصفحات الإخبارية بموقع شبكة التواصل الاجتماعي "فيسبوك" وتداوله بين المستخدمين عبر الصفحة الخاصة بالمستخدم أو نشره على جروب مشترك بين المستخدمين أو موقع لآخر علي الشبكة (19).

إجراءات الصدق والثبات لصحيفة الاستبيان:

صحيفة استبيان طبقت علي عينة من المواطنين العمانيين من متابعي الخدمات القنصلية بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "تويتر"، وتم التحقق من الصدق الظاهري لصحيفة الاستبيان من خلال عرضها على مجموعة من السادة المحكمين في مجال الإعلام وتم تعديل الاستمارة وفقاً لما أبدوه من ملاحظات، حيث طبقت صحيفة الاستبيان خلال العام 2021م، وذلك في الفترة الممتدة من 2020/6/1م، وحتى 2021/7/30م، وقد اعتمد الباحث في حساب ثبات نتائج الاستبيان علي أسلوب إعادة الاختبار، حيث قام الباحث بعد جمع البيانات بإجراء دراسة على (5%) من إجمالي مفردات الدراسة الميدانية (20) مفردة باستخدام مُعامل "Cranach's

17- هايل الجازي (2021). ما هو تويتر وكيفية استخدامه، متاح علي الرابط التالي: <https://mawdoo3.com>

18- محمود محمد أحمد (2017). الاتصال التفاعلي لدي مستخدم صفحات القنوات الإخبارية بمواقع الشبكات الاجتماعية والإشباع المتحققة منها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا: كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، ص57-58.

19- خالد مهدي حامد الشاعر (2018م). المعالجة في قنوات اليوتيوب ومدى إدراك الجمهور المصري لها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية الإعلام،

قسم الإذاعة والتلفزيون، ص59.

Alpha coefficient" مما يدل على وجود نسبة اتساق عالية بين استجابات المبحوثين والجدول الآتي يوضح لنا حساب قيمة معامل الثبات لصحيفة الاستبيان:

جدول (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة (ن=400)

المجال	معامل ألفا كرونباخ
معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستمارة	0.91

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أن قيمة معامل ألفا كرونباخ جاءت بنسبة مرتفعة بلغت (0.91)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، كما يدل على عدم وجود اختلاف كبيرة في استجابات المبحوثين، وأن صحيفة الاستبيان صالحة للتطبيق.

التحليل الإحصائي:

- بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم جرت معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف باسم "spss"، وذلك باللجوء إلى المعاملات والاختبارات والمعالجات الإحصائية الآتية، وهي: (النسب والتكرارات الإحصائية البسيطة لأسئلة الاستبيان، وقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس شدة واتجاه العلاقة بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر" تويتر"، ودرجة الاستفادة منها، كما استخدم اختبار (T- Test) لإيجاد الفروق بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر" تويتر"، فضلاً عن إيجاد الفروق بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر" تويتر".

النتائج:

تمثلت عينة الدراسة الميدانية في الفئة العمرية (18:55) من الجمهور العماني المستفيد من الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر" تويتر"، بالإضافة إلى نتائج اختبار صحة الفروض وربطها بتساؤلات وأهداف الدراسة، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة:

جدول (3) متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير" (ن =400)

م	متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية	ك	%
1	أتابع بدرجة كبيرة جداً	186	46.5%
2	أتابع بدرجة كبيرة	158	39.5%
3	أتابع في أوقات غير محددة	56	14%
	الإجمالي	400	100%

تشير بيانات الجدول السابق إلي ما يلي:

- أكد (46.5%) من المبحوثين أنهم يتابعون الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية بدرجة كبيرة جداً، تلاها المتابعة بدرجة كبيرة بنسبة (39.5%)، ومن ثم المتابعة أوقات غير محددة بنسبة (14%)، ويتبين من النتائج السابقة: أن متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "توتير" أصبح ضرورة حتمية للاستفادة من هذه الخدمات بمختلف أشكالها طبقاً لحاجة الجمهور وللحصول على المعلومات المتعلقة بها ولمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

جدول (4) أشكال الخدمات القنصلية التي يفضل المبحوثين متابعتها بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع "توتير" (ن =200) (ن =200)

م	أشكال الخدمات القنصلية	الذكور		الإناث		الإجمالي
		ك	%	ك	%	
1	فقدان جواز السفر	41	20.5%	39	19.5%	80
2	المواليد الجدد	30	15%	27	13.5%	57
3	التعرض للسرقة أو الاعتداء	45	22.5%	39	19.5%	84
4	الحوادث والوفاة	24	12%	21	10.5%	45
5	الاعتقال أو الاحتجاز	19	9.5%	35	17.5%	54
6	الضمان الاجتماعي	41	20.5%	39	19.5%	80
	الإجمالي	200	100%	200	100%	400

تشير بيانات الجدول السابق إلي ما يلي:

- أكد (21.5%) من أفراد العينة أنهم يفضلون متابعة خدمة التعرض للسرقة أو الاعتداء من بين الخدمات القنصلية المقدمة لهم عبر توتير، يليها الضمان الاجتماعي بنسبة (20.5%)، ومن ثم فقدان جواز السفر بنسبة (19%)، تلاها المواليد الجدد بنسبة (14.25%)، وتبعها الاعتقال أو الاحتجاز بنسبة (13.5%)، وأخيراً الحوادث والوفاة بنسبة (11.25%).

- وفي متابعة الذكور للخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع تويتر: أوضحت النتائج أنّ (22.5%) من المبحوثين يفضلون متابعة خدمة التعرض للسرقة أو الاعتداء من بين الخدمات القنصلية المقدمة لهم عبر "تويتر"، يليها فقدان جواز السفر، الضمان الاجتماعي بنسبة (20.5%)، ومن ثم المواليد الجدد بنسبة (15%)، تلاها الحوادث والوفاة بنسبة (12%)، وأخيراً الاعتقال أو الاحتجاز بنسبة (9.5%).
- وفي متابعة الإناث للخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع تويتر: أكد (19.5%) من المبحوثين أنهم يفضلون متابعة خدمة فقدان جواز، الضمان الاجتماعي، التعرض للسرقة أو الاعتداء، تلاها الاعتقال أو الاحتجاز بنسبة (17.5%)، ومن ثم المواليد الجدد بنسبة (13.5%)، وأخيراً الحوادث والوفاة بنسبة (12%)، ويتبين من النتائج السابقة: أنّ متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية بصفحة "وزارة الخارجية العمانية" عبر "تويتر" أصبح ضرورة حتمية للحصول على المعلومات ذات الصلة بها وللاستفادة من هذه الخدمات بمختلف أشكالها طبقاً لحاجة الجمهور.

جدول (5) درجة استفادة المبحوثين من متابعة الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية (ن =400)

م	درجة استفادة المبحوثين من متابعة الخدمات القنصلية	ك	%
1	استفيد بدرجة كبيرة جداً	205	51.25%
2	استفيد بدرجة كبيرة	155	38.75%
3	استفيد بدرجة متوسطة	40	10%
	الإجمالي	400	100%

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أكد (51.5%) من أفراد العينة أنّهم يستفيدون متابعة الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر تويتر بدرجة كبيرة جداً، يليها المتابعة بدرجة كبيرة (38%)، ومن ثم الاستفادة بدرجة متوسطة بنسبة (10%)، ويتبين من النتائج السابقة: أنّ الغالبية العظمى من المبحوثين يستفيدون بدرجة كبيرة جداً من الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "تويتر"، وقد يشير هذا إلى أنّ وسائل الإعلام التفاعلي تهدف لجذب أكبر قدر من الجمهور وفتح مجال لإثراء النقاش التفاعلي حول الخدمات القنصلية التي تثير اهتمامه في الصفحات الدبلوماسية التفاعلية علي الشبكة.

جدول (6) أشكال تفاعل المبحوثين مع الخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير" (ن = 200)، (ن = 200)

م	أشكال التفاعل	الذكور		الإناث		الإجمالي	
		ك	%	ك	%	ك	ك
1	التغريدات Tweets	91	45.5%	95	47.5%	186	46.5%
2	تسجيلات الإعجاب like	71	35.5%	65	32.5%	136	34%
3	عمل المشاركة Shaer	38	19%	40	20%	78	19.5%
	الإجمالي	200	100%	200	100%	400	100%

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أكد (46.5%) من المبحوثين أنهم يفضلون التفاعل بالتغريدات مع الخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع "توتير"، يليها الإعجاب بنسبة (34%)، ومن ثم المشاركة بنسبة (19.5%).
- وفي تفاعل الذكور مع الخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع "توتير": أكد (45.5%) من أفراد العينة أنهم يفضلون التفاعل بالتغريدات مع الخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع "توتير"، يليها الإعجاب بنسبة (35.5%)، ومن ثم المشاركة بنسبة (19%)، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج ما توصلت إليه دراسة مني جابر (2018)، حيث جاء التفاعل بالتغريدات للمضامين الإعلامية في المقدمة، وجاء أيضاً في المقدمة بالدراسة الحالية (20).
- وفي تفاعل الإناث مع الخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع "توتير": أكد (47.5%) من أفراد العينة أنهم يفضلون التفاعل بالتغريدات مع الخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر موقع "توتير"، يليها الإعجاب بنسبة (32.5%)، ومن ثم المشاركة بنسبة (20%)، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج ما توصلت إليه دراسة محمود محمد (Mahmoud Mohamed, 2020, 95)، حيث جاء التفاعل بالإعجاب للمضامين الإعلامية في كثاني أشكال التفاعل، وجاء أيضاً كثاني أشكال

20- مني جابر سيد (2018). استخدام الشباب الجامعي لموقع توتير في النقاش حول القضايا السياسية والاجتماعية، بحث منشور في المجلة العربية لبحوث الإعلام

والاتصال، مصر: جامعة الأهرام الكندية، كلية الإعلام، العدد 20، مارس 2020م، 146.

التفاعل بالدراسة الحالية⁽²¹⁾، ويتبين من النتائج السابقة: أنّ المبحوثين يجدن أنّ التفاعل وأدواته مع المعلومات المتعلقة بالخدمات القنصلية بصفحة وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير" شيء هام لأنه يُساعدهم في الإفصاح عن آرائهم بشكل صريح تجاه آخر الأخبار ذات الصلة بالخدمات القنصلية المقدمة لهم للاستفادة منها في مختلف بلدان العالم.

نتائج اختبار صحة الفروض:

- **الفرض الأول:** ينص هذا الفرض علي أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية، ودرجة الاستفادة منها.

جدول (7) العلاقة بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية، ودرجة الاستفادة منها. (ن = 400)

متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية			المتغيرات
مستوي الدلالة	مستوي الدلالة	قيمة ر	
0.05	0.01	0.41**	درجة الاستفادة

** دال عند مستوي (0.01)

* دال عند مستوي (0.05)

تشير بيانات الجدول السابق إلي ما يلي:

- **باستخدام معامل ارتباط "person"** اتضح وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية، ودرجة الاستفادة منها، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.41***)، وهي دالة عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على أنه كلما زادت المتابعة كلما زادت درجة الاستفادة، وبهذا نقبل الفرض القائل بأنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية، ودرجة الاستفادة منها.

الفرض الثاني: ينص هذا الفرض علي أنه: توجد فروق دالة إحصائية بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية.

21 -Mahmoud Mohamed Ahmed (2020). University youth interaction with the videos of the Lebanese movement on Facebook, Research published in the Journal of Afro-Asian Studies, Number4, Germany: Berlin: The Arab Democratic Center, January 2020

جدول (8) دلالة الفروق الإحصائية بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير" (ن=400)

مُسْتَوِي الدلالة	مُسْتَوِي الدلالة	قيمة (ت)	الإناث		الذكور		المقياس
			مجموع الرتب	المتوسط الحسابي	مجموع الرتب	المتوسط الحسابي	
0.01	0.05	4.26**	1.07	2.42	1.22	2.75	أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية

** دال عند مُستوي (0.01)

* دال عند مُستوي (0.05)

تشير بيانات الجدول السابق إلي ما يلي:

- باستخدام اختبار "T Test" اتضح وجود دالة إحصائية بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير" ، وفي اتجاه الذكور، وقد بلغت قيمة (ت) = (4.26**)، وهي دالة عند مُستوى (0.01)، وقد يشير هذا إلي أنهم أكثر جرأة ووعياً في متابعة الخدمات القنصلية المقدمة لهم، وبهذا نقبل الفرض القائل بأنه: توجد فروق دالة إحصائية بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير".

الفرض الثاني: ينص هذا الفرض علي أنه: توجد فروق دالة إحصائية بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير".
جدول (9) دلالة الفروق الإحصائية بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير" (ن=400)

مُسْتَوِي الدلالة	مُسْتَوِي الدلالة	قيمة (ت)	الإناث		الذكور		المقياس
			مجموع الرتب	المتوسط الحسابي	مجموع الرتب	المتوسط الحسابي	
0.01	0.05	2.57*	0.96	2.65	1.01	2.93	أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية

** دال عند مُستوي (0.01)

* دال عند مُستوي (0.05)

تشير بيانات الجدول السابق إلي ما يلي:

- باستخدام اختبار "T Test" اتضح وجود فروق دالة إحصائية بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير"، وفي اتجاه الذكور، وقد بلغت قيمة (ت) = (2.57*)، وهي دالة عند مُستوى (0.01)، وقد

يشير هذا إلي أنهم أكثر جرأة على متابعة الخدمات القنصلية المقدمة لهم والتفاعل باحترافية للحصول على المعلومات التي تثير اهتمامه والتي تسيّر عملية الاتصال والمشاركة التفاعلية بين المستخدمين.

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

بعد القيام بإجراء الدراسة الميدانية توصلنا إلي مجموعة من النتائج، ومن أهمها:

- **ثبوت صحة الفرض الأول:** بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متابعة المبحوثين للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية، ودرجة الاستفادة منها.
- **ثبوت صحة الفرض الثاني:** بوجود فروق دالة إحصائية بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية، وفي اتجاه الذكور.
- **ثبوت صحة الفرض الثالث:** بوجود فروق دالة إحصائية بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير"، وفي اتجاه الذكور.

خاتمة:

- حاول الباحث من خلال هذه الدراسة معرفة العلاقة بين متابعة للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير"، ودرجة الاستفادة منها، فضلاً عن إيجاد الفروق بين أشكال تفاعل الذكور والإناث مع الخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير"، وكذلك معرفة الفروق بين أشكال متابعة الذكور والإناث للخدمات القنصلية المقدمة بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير"، وذلك لأنّ الإعلام التفاعلي لها تأثير كبير في تشكيل اتجاهات الجمهور العماني نحو الخدمات القنصلية المقدمة له بصفحة "وزارة الخارجية العمانية عبر "توتير"، لذلك أصبح من الضروري الاهتمام بتقديم الخدمات التي تلبي حاجات الجمهور لمعرفة ردود أفعاله نحوها وطرح أسئلة لإيجاد حلول للمشكلات التي تواجههم عند تقديم الخدمات لهم، وذلك للوصول لنظريات وتصورات مُبتكرة في إطار العلاقة بين جمهور الهيئات الدبلوماسية ووسائل الإعلام، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها:

- التأكيد على ضرورة اهتمام السفارات العمانية بتطوير العمل الدبلوماسي من خلال استخدام وسائل التواصل الحديثة وتحويلها لجزء من عمل السفارة للتواصل بين السفارة والمواطنين بما يلبي متطلباتهم داخل وخارج البلاد.
- التأكيد على ضرورة الاهتمام بتحديد أهداف ومهام البعثات الدبلوماسية للسفارات العمانية في مختلف بلدان العالم.
- ضرورة بعقد دورات تدريبية لمسؤولي البعثات الدبلوماسية العمانية وتدريبهم على استخدام وسائل التواصل الحديثة بمختلف أشكالها لدعم صورة الدولة بالخارج في مجال الدبلوماسية الرقمية من خلال تبني استراتيجية اتصالية عبر "تويتر" للتواصل بين المواطنين ووزارة الخارجية في كل دولة.

مقترحات بحثية:

- في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة يقدم الباحث مجموعة من المقترحات، وهي:
- دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعريف الشباب بالأحداث الجارية.
 - اتجاهات الشاب الجامعي نحو مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للأخبار.

المراجع والمصادر:

أولاً: المصادر والمراجع العربية:

- بسمه قائد البناء (2014). تويتر والبناء الاجتماعي والثقافي لدى الشباب، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- تركي بن صالح العواد (2021). اتجاهات الدبلوماسيين السعوديين نحو تطبيق الدبلوماسية العامة في سفارات المملكة في الخارج، بحث منشور في المجلة العربية للإعلام والاتصال، المملكة العربية السعودية: الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، العدد24، نوفمبر 2020م.
- جدعان فاضل الشمري (2020م). استخدام البعثات الكويتية لشبكات التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية العامة مع الجمهور، بحث منشور في المجلة العربية للإعلام والاتصال، المملكة العربية السعودية: الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، العدد24، نوفمبر 2020م.
- خالد مهدي حامد الشاعر (2018م). المعالجة في قنوات اليوتيوب ومدى إدراك الجمهور المصري لها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتلفزيون.

- زينب محمد حامد (2021). تأثير الاعتماد على منصات الإعلام الرسمية السعودية في توتير على معارف وسلوكيات الجمهور نحو جائحة كورونا، بحث منشور في مجلة البحوث الإعلامية، القاهرة: جامعة الأزهر، كلية الإعلام، العدد 57، المجلد 1، أبريل 2021م.
- عماد المديفر، أسامة المحيا، هاني الغامدي إبراهيم الرشدي (2020). الاتجاهات البحثية الحديثة نحو توظيف الإعلام الجديد في العلاقات العامة والدبلوماسية العامة، بحث منشور في مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، القاهرة: الجمعية المصرية للعلاقات العامة، العدد 26، مارس 2020م.
- عبد الله سعد العنري (2019). علاقة تعرض الشباب الكويتي لمواقع التواصل الاجتماعي بالوعي السياسي لديهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة اليرموك، كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتلفزيون.
- عباس ناجي حسن (2016). الوسائط المتعددة في الإعلام الإلكتروني، ط 1، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- غادة محمد العتيبي (2018). واقع توظيف شبكات التواصل الاجتماعي "الفيسبوك، والتوتير" في التعليم من وجهة نظر معلمات المرحلتين الثانوية والمتوسطة في مدينة الرياض، بحث منشور في مجلة كلية التربية، مصر: جامعة أسيوط، كلية التربية، العدد 3، المجلد 34، مارس 2018م.
- محمود محمد (2021). أشكال التفاعل مع قضية انخفاض سعر الجنيه لدي مُستخدمي برامج صحافة الفيديو عبر شبكات التواصل الاجتماعي، بحث منشور في مجلة البحوث النوعية في مجالات التربية النوعية، جامعة المنيا كلية التربية النوعية، العدد 37، المجلد 7، سبتمبر، 2021م، ص 954.
- محمود محمد أحمد (2017). الاتصال التفاعلي لدي مستخدمي صفحات القنوات الإخبارية بمواقع الشبكات الاجتماعية والإشباع المتحققة منها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا: كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي.
- مني جابر سيد (2018). استخدام الشباب الجامعي لموقع توتير في النقاش حول القضايا السياسية والاجتماعية، بحث منشور في المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، القاهرة: جامعة الأهرام الكندية، كلية الإعلام، العدد 20، مارس 2018م.
- هايل الجازي (2021). ما هو توتير وكيفية استخدامه، متاح علي الرابط التالي: <https://mawdoo3.com>
- وزارة الخارجية العمانية (2021). الخدمات القنصلية، متاح علي الرابط التالي: [/https://fm.gov.om/citizens-ar](https://fm.gov.om/citizens-ar)
- وعد منصور ناصر (2020). دور مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي "توتير" نموذجا في تناول مشكلات العنف الأسري ضد المرأة: دراسة مطبقة على عينة من مستخدمي توتير في المجتمع السعودي

من الجنسين، رسالة ماجستير غير منشورة، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 185، المجلد3، يناير 2020م.

- مني جابر سيد (2018). استخدام الشباب الجامعي لموقع توتير في النقاش حول القضايا السياسية والاجتماعية، بحث منشور في المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، مصر: جامعة الأهرام الكندية، كلية الإعلام، العدد 20، مارس 2020م، 146.

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية:

- Arturo Haro de Rosario, Alejandro saez martin, maria del garmen gab Pérez (2018). Using social media to enhance citizen engagement with local government: twitter or face book?, new media, society journal ,vol 20,issue I.
- Bridget verrekia (2017). Digital Diplomacy and its Effect on international Relation, Gettysburg college, Switzerland, Available at the following link https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/2596/
- Schmitz Weiss, De macedo goyce(2017). compressed dimensions in digital4media occupations: journalism in transformation, journalism: theory, practice, criticism, vol 10,NO 5,16SEPTAMPER,PP593,Avalibale at: <http://www.sagepub.co.uk/gournalspermission.nav> ,recevedat:13-12-2017.
- Mahmoud Mohamed Ahmed (2020). University youth interaction with the videos of the Lebanese movement on Facebook, Research published in the Journal of Afro-Asian Studies, Number4, Germany: Berlin: The Arab Democratic Center, January 2020.
- Hoot suite (2018) Digital in 2018, From: <https://blog.hootsuite.com>.