

The Role of Digital Diplomacy in Enhancing Consular Services and Citizen Satisfaction: The Case of Libyan Nationals Abroad

Himeedah Ahmed Aldahish Almatloub*

Department of International Law, Faculty of Law Surman, University of Sabratha, Libya.

الدبلوماسية الرقمية ودورها في تحسين الخدمات القنصلية ورضا المواطنين الليبيين بالخارج

حميدة احمد الداهش المطلوب*

قسم القانون الدولي، كلية القانون صرمان، جامعة صبراتة، ليبيا

*Corresponding author: hameeda.elmatloob@gmail.com

Received: May 11, 2026

Accepted: July 25, 2026

Published: August 10, 2026

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract:

This study examined the use of digital diplomacy in Libyan embassies and consulates abroad and its relationship with Libyan citizens' satisfaction with consular services. Using a descriptive-analytical approach, an electronic questionnaire was distributed to 167 Libyans residing abroad and analyzed with SPSS. Findings showed a moderate level of digital platform usage, with email and official websites being most common. Satisfaction with digital consular services was very high, particularly for passport issuance and birth registration. Significant differences in platform usage were found by country of residence in favor of Turkey, while no differences were found by gender. The study concludes that digital diplomacy has improved consular service quality and communication. It recommends developing digital content, training staff, and activating auto-reply systems.

Keywords: Digital Diplomacy, Consular Services, Citizen Satisfaction, Libyan Embassies.

المخلص:

هدفت الدراسة إلى قياس مدى استخدام الدبلوماسية الرقمية في السفارات والقنصليات الليبية بالخارج وعلاقته بمستوى رضا المواطنين الليبيين عن الخدمات القنصلية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبانة الإلكترونية على عينة قوامها 167 مفردة من الليبيين المقيمين بالخارج. أظهرت النتائج أن مستوى استخدام المنصات الرقمية كان متوسطاً، وتصدر البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني قائمة الوسائل المستخدمة. كما كان مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة مرتفعاً جداً، وتصدرت خدمات استخراج وثائق السفر وقيد المواليد. وأسفرت الاختبارات عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستخدام تبعاً لدولة الإقامة لصالح المقيمين في تركيا، وعدم وجود فروق تبعاً للنوع. وتوصلت الدراسة إلى أن الدبلوماسية الرقمية أسهمت في تحسين الخدمات القنصلية وتعزيز التواصل، وأوصت بتطوير المحتوى الرقمي وتدريب الموظفين وتفعيل الرد الآلي.

الكلمات المفتاحية: الدبلوماسية الرقمية، الخدمات القنصلية، رضا المواطنين، السفارات الليبية.

المقدمة:

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تطوراً متسارعاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى ظهور أنماط جديدة في ممارسة العلاقات الدولية. ومن أبرز هذه الأنماط "الدبلوماسية الرقمية" التي تعتمد على استخدام الإنترنت

والمنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي كأدوات رئيسية في التواصل مع الجمهور، وإدارة الأزمات، وتقديم الخدمات، وبناء الصورة الذهنية للدول.

وقد انعكس هذا التحول بشكل مباشر على عمل السفارات والقنصليات، حيث لم تعد القنوات التقليدية وحدها كافية لتلبية احتياجات المواطنين في الخارج. وأصبح توظيف الأدوات الرقمية في تقديم الخدمات القنصلية مؤشراً مهماً على كفاءة الأداء الدبلوماسي ومدى استجابة المؤسسات لمتطلبات العصر الرقمي.

وفي السياق الليبي، تواجه السفارات والقنصليات الليبية في الخارج تحديات كبيرة تتعلق بتقديم الخدمات القنصلية للجاليات الليبية، خاصة في ظل الظروف السياسية والتنظيمية التي تمر بها البلاد. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة مدى اعتماد هذه البعثات على أدوات الدبلوماسية الرقمية وعلاقة ذلك بمستوى رضا المواطنين الليبيين المقيمين بالخارج.

إشكالية الدراسة:

رغم الأهمية المتزايدة للدبلوماسية الرقمية في تحسين الخدمات القنصلية عالمياً، إلا أن واقع توظيفها في السفارات والقنصليات الليبية بالخارج لا يزال غامضاً، ويفتقر الأدب العلمي إلى دراسات تقيس العلاقة بين استخدام هذه الأدوات ومستوى رضا المواطنين الليبيين المقيمين بالخارج.

ومن هنا تبرز إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى استخدام الدبلوماسية الرقمية في السفارات والقنصليات الليبية بالخارج، وما علاقته بمستوى رضا المواطنين الليبيين عن الخدمات القنصلية؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى توظيف السفارات الليبية لأدوات الدبلوماسية الرقمية في تقديم الخدمات القنصلية؟
- ما مستوى رضا المواطنين الليبيين المقيمين بالخارج عن الخدمات القنصلية المقدمة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الدبلوماسية الرقمية ومستوى الرضا؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تبعاً لمتغيرات: دولة الإقامة، العمر، الجنس؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دولة الإقامة ومستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية للتواصل مع السفارات والقنصليات الليبية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع ومستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية للتواصل مع السفارات والقنصليات الليبية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دولة الإقامة ومستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر المنصات والتطبيقات الرقمية للتواصل مع السفارات والقنصليات الليبية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى استخدام الدبلوماسية الرقمية في السفارات والقنصليات الليبية بالخارج وعلاقته بمستوى رضا المواطنين الليبيين عن الخدمات القنصلية.
- الأهداف الفرعية: قياس مستوى توظيف السفارات الليبية لأدوات الدبلوماسية الرقمية.
- قياس مستوى رضا المواطنين الليبيين المقيمين بالخارج عن الخدمات القنصلية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين استخدام الدبلوماسية الرقمية ومستوى الرضا.
- تقديم توصيات لتطوير الأداء القنصلي في ضوء نتائج الدراسة.

أهمية الدراسة:

أ. الأهمية العلمية:

تسهم الدراسة في سد فجوة بحثية تتعلق بواقع الدبلوماسية الرقمية في السياق الليبي، وتضيف للمعرفة الأكاديمية حول علاقة التحول الرقمي بمستوى رضا المواطنين.

ب. الأهمية التطبيقية:

- تقديم توصيات عملية لوزارة الخارجية الليبية لتطوير الخدمات القنصلية.
- المساعدة في تحسين التواصل بين السفارات والجاليات الليبية في الخارج.
- دعم متخذي القرار في توظيف المنصات الرقمية بكفاءة أعلى.

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات العربية موضوع الدبلوماسية الرقمية من زوايا مختلفة:

- **دراسة (العصيمي، 2021)** هدفت إلى استشراف مستقبل الدبلوماسية الرقمية في المملكة العربية السعودية باستخدام أسلوب دلفي. وتوصلت إلى أن مركز التواصل الدولي يدعم الدبلوماسية السعودية عبر التأثير على الرأي العام وتحسين صورة المملكة، لكنها أشارت إلى مشكلة "تعدد الألسن" بسبب غياب استراتيجية حكومية موحدة واعتماد الممارسات الفردية والعشوائية.

- دراسة (محمد، 2020) قاست فاعلية استخدام وزارة الخارجية العراقية للتطبيقات الرقمية في التواصل مع الجالية العراقية في الأردن بعينة قوامها 383 مفردة. وأظهرت النتائج أن فيسبوك هو الأكثر استخداماً، وكان الهدف الرئيسي إنجاز المعاملات والوثائق، في حين كان مستوى رضا الجالية عن الخدمات الرقمية المقدمة متوسطاً.
- دراسة (عبد العال، 2018) حلت أداء الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية عبر المسح والمقابلة. وخلصت إلى ضعف الحضور الرقمي والتفاعل، حيث بلغ عدد متابعي حساب تويتر للخارجية 484 متابعاً فقط، مع غياب التخصيص والمواكبة وخطة محتوى واضحة، وعزت ذلك إلى السياق السياسي والاحتلال.
- دراسة (المطيري، 2018) بحثت استخدامات الشباب الكويتي لتويتر بأداة الاستبانة على 404 مفردة. وأظهرت أن أهم الاستخدامات السياسية هي "المساهمة في كشف الحقائق السياسية" و"الكشف عن الفساد"، مع ضعف استخدام تويتر كبديل للإعلام التقليدي.
- دراسة (زهرا، 2023) تناولت واقع الدبلوماسية الرقمية في أفريقيا بنماذج من نيجيريا وكينيا وجنوب السودان. وخلصت إلى أن الدبلوماسية الرقمية سبيل لحل القضايا العالمية، وأوصت بضرورة صياغة استراتيجيات وطنية لها كأداة من أدوات القوة الناعمة.

ما يميز الدراسة الحالية:

رغم تعدد الدراسات السابقة التي تناولت الدبلوماسية الرقمية في السياقات العربية، إلا أنها ركزت على دول محددة كالسعودية والعراق وفلسطين. وتتميز هذه الدراسة بتركيزها على السياق الليبي، وقياسها للعلاقة المباشرة بين مستوى استخدام الدبلوماسية الرقمية في السفارات الليبية ومستوى رضا المواطنين الليبيين بالخارج عن الخدمات القنصلية، باستخدام عينة ميدانية قوامها 167 مفردة.

منهج وأدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لوصف الظاهرة وتحليل العلاقة بين المتغيرات. أداة الدراسة:

استبانة إلكترونية تم توزيعها على المواطنين الليبيين المقيمين بالخارج.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المواطنين الليبيين المقيمين بالخارج. وتم اختيار عينة قوامها (167) مفردة تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. وقد تم استبعاد 4 دول ذات تكرار 1 و9 استبيانات غير مكتملة من التحليل الإحصائي.

الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فروضها تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS v.26، وتضمنت الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي **Descriptive Statistics**: ويشمل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة والتعرف على اتجاهات استجابات أفرادها حول مستوى استخدام الدبلوماسية الرقمية ومستوى الرضا عن الخدمات القنصلية.
- الإحصاء الاستدلالي **Inferential Statistics** ويشمل: معامل ارتباط بيرسون **Pearson Correlation**: لقياس قوة واتجاه العلاقة بين استخدام الدبلوماسية الرقمية ومستوى رضا المواطنين.
- اختبار **T-Test** لعينتين مستقلتين **Independent Samples T-Test**: للمقارنة بين متوسطات استخدام المنصات الرقمية وفق متغير الجنس "ذكور، إناث".
- اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way ANOVA**: للمقارنة بين متوسطات استخدام المنصات الرقمية وتقييم الخدمات وفق متغير دولة الإقامة "مصر، تركيا، الأردن...".
- مستوى الدلالة الإحصائية: تم اعتماد مستوى الدلالة 0.05 وبمستوى ثقة 95% كمعيار للحكم على دلالة النتائج الإحصائية في جميع الاختبارات.

خطة الدراسة:

تتكون هذه الورقة من مبحثين رئيسيين، على النحو التالي:

- المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
المطلب الأول: مفهوم الدبلوماسية الرقمية وأدواتها.
- المطلب الثاني: الخدمات القنصلية ودور الدبلوماسية الرقمية في تطويرها.
- المبحث الثاني: الجانب الميداني للدراسة
المطلب الأول: واقع الخدمات القنصلية في السفارات الليبية بالخارج.
- المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.
- المبحث الأول: الجانب النظري للدراسة:

شهد العالم خلال العقد الماضيين ثورة معلوماتية غيرت من طبيعة العلاقات الدولية وأدوات ممارستها، حيث لم تعد الدبلوماسية التقليدية وحدها كافية للتعامل مع تعقيدات المشهد العالمي الجديد. فقد فرضت العولمة وتكنولوجيا الاتصال واقعاً جديداً يتطلب من الدول إعادة صياغة سياساتها الخارجية بما يتلاءم مع سرعة تدفق المعلومات وتعدد الفاعلين.

وفي هذا السياق ظهر مفهوم "الدبلوماسية الرقمية" كامتداد للدبلوماسية التقليدية، يعتمد على توظيف المنصات الرقمية وشبكات التواصل في تحقيق أهداف الدولة وخدمة مواطنيها. وتبرز أهمية هذا التحول بشكل خاص في مجال العمل القنصلي، حيث أصبحت احتياجات المواطنين في الخارج تتطلب سرعة واستجابة وشفافية لا توفرها الأساليب الورقية التقليدية.

لذلك جاء هذا المبحث ليقدم عرضاً نظرياً متكاملاً لمتغيرات الدراسة، فيبدأ بتوضيح مفهوم الدبلوماسية الرقمية وتتبع تطورها ومداخلها المختلفة، ثم يتناول أهم الأدوات التي تعتمد عليها كمنصات التواصل والمواقع والسفارات الافتراضية. كما يستعرض المبحث خصائص الدبلوماسية الرقمية وأهميتها في تعزيز الشفافية والمشاركة، ويقف عند أبرز التحديات القانونية والأمنية والثقافية التي تواجهها. **وذلك كله بهدف** الوصول إلى فهم عميق للعلاقة بين استخدام الدبلوماسية الرقمية ومستوى جودة الخدمات القنصلية المقدمة للمواطنين، وهو ما سيمهد للانتقال إلى الجانب الميداني التطبيقي للدراسة.

المطلب الأول: مفهوم الدبلوماسية الرقمية وأدواتها:

يُعد تحديد المفهوم وتوضيح الأدوات الخطوة الأولى والأساسية في أي دراسة علمية، فلا يمكن مناقشة أثر أو دور ظاهرة ما دون الاتفاق أولاً على ماهيتها وحدودها. وقد تعددت التعريفات التي تناولت "الدبلوماسية الرقمية" باختلاف المدارس الفكرية والجهات المؤسسية، مما جعل من الضروري الوقوف عند أبرز هذه التعريفات واستخلاص العناصر المشتركة بينها. كما أن تطور هذا النمط من الدبلوماسية صاحبه ظهور مجموعة من الأدوات الرقمية التي أصبحت تمثل البنية التحتية التي يركز عليها العمل الدبلوماسي الحديث. وقد انتقلت الدول من الاعتماد على المراسلات الدبلوماسية التقليدية إلى توظيف منصات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية والسفارات الافتراضية في مخاطبة الجمهور الخارجي. ومن هذا المنطلق يسعى هذا المطلب إلى الإجابة عن سؤالين أساسيين: ما المقصود بالدبلوماسية الرقمية؟ وما هي أبرز الأدوات التي توظفها الدول في إطار هذا النمط؟ وذلك من خلال استعراض المداخل النظرية للمفهوم وتحليل أهم الوسائل الرقمية المستخدمة حالياً في الممارسة الدبلوماسية.

أولاً: مفهوم الدبلوماسية الرقمية:

لا يوجد تعريف موحد للدبلوماسية الرقمية نظراً لتطورها السريع ومرونتها. ويُشار إليها بشكل عام بأنها: "توظيف وسائل الاتصال والتواصل الرقمية في العمل الدبلوماسي بغية تحقيق أهداف السياسة الخارجية للدولة بصورة أسرع وأكثر فاعلية".

وهي نتاج ثورة المعلومات والاتصالات، وتستند إلى التحليلات الاجتماعية لوسائل التواصل، وتشكل أحد أدوات القوة الناعمة المؤثرة في إدارة صورة الدولة وسمعتها (عبد، 2022).

وتتباين التعريفات بين المؤسسات الرسمية والأكاديمية، فعرفتها وزارة الخارجية الأمريكية بأنها عملية توفير معلومات دقيقة وربط الدبلوماسيين وتسهيل التنسيق وإدارة الأزمات بطريقة آمنة (خليفة، 2017). بينما يرى الاتحاد الأوروبي أنها استراتيجية لإتاحة المحتوى الثقافي وتعزيز القوة الناعمة (ملياني، 2021)، ويربطها معهد السلام الأمريكي بمشاركة الدول والمنظمات والمواطنين في صنع القرار عبر تقنيات المعلومات (السردى، 2021).

كما يعرفها "كورنيليو بيولا" و"ماركوس هولمز" بأنها "شكل من أشكال الدبلوماسية العامة، تقوم على استخدام التكنولوجيا الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي، مثل تويتر وفيسبوك ويوتيوب، من قبل الدول للتواصل مع الجمهور الأجنبي بطريقة أكثر سهولة وأقل تكلفة" (كبابي وآخرون، 2019).

ويمكن تناول مفهومها من خلال أربعة مداخل رئيسية:

- **المدخل الاتصالي:** تركز على التحول في طبيعة الاتصال الدبلوماسي ليصبح تفاعلياً ثنائي الاتجاه، وأسرع وأقل كلفة، مع تجاوز القيود الجغرافية. فقد أسهمت البيئة الرقمية في تقليص مركزية المعلومات، ولم تعد الحكومات وحدها المسيطرة على إنتاجها وتداولها (بدوي وآخرون، 2017).
- **مدخل إدارة التغيير:** تعتبر أداة استراتيجية للتكيف مع التحولات الدولية وتسريع تدفق المعلومات وتطوير أداء الوظائف الدبلوماسية. فقد أسهمت التقنيات الرقمية في تقليص الفجوة بين المستويين المحلي والدولي، وتحويل المواطن من متلق للمعلومات إلى مشارك في إنتاجها (خلف، 2018).
- **مدخل شبكة الفاعلين:** توسع نطاق الممارسة الدبلوماسية ليشمل فاعلين من غير الدول كالمنظمات والمجتمع المدني والأفراد المؤثرين. فلم تعد الدولة الفاعل الوحيد، بل أصبحت العديد من الوزارات والهيئات الحكومية تمارس أدواراً خارجية (البرزجي، 2019).
- **مدخل تغير المضمون:** اتسع ليشمل قضايا اقتصادية وثقافية واجتماعية إلى جانب السياسية، مع التحول من السرية إلى العلنية والمشاركة. وتقوم عملية توظيف المنصات الرقمية على 3 أبعاد: الأجندة، الانتشار العريض، والحوار (عبد خلف، 2020).

ثانياً: أدوات الدبلوماسية الرقمية:

تتمثل أبرز أدوات الدبلوماسية الرقمية في:

- **منصات التواصل الاجتماعي،** وعلى رأسها X "تويتر" وفيسبوك وانستغرام وواتساب، وتستخدمها الدول للتواصل المباشر مع الجمهور، ونشر المعلومات، والتفاعل الفوري، وتحليل الرأي العام. تشير الإحصائيات إلى أن 97% من

زعماء الدول لديهم حسابات على X، و93% على فيسبوك (هاشم، 2023). وتتميز هذه المنصات بفقدان الوسيط التقليدي والتفاعل الفوري واستخدام أدوات تحليلية متقدمة (خلف، 2018).

- **المواقع الإلكترونية الرسمية:** تمثل الواجهة الرسمية للسفارات والوزارات لعرض أهداف السياسة الخارجية والخدمات القنصلية والأخبار. وكان أول استخدام للبريد الإلكتروني في الدبلوماسية عام 1992 (أحمد، 2020).
- **السفارات الافتراضية:** قنوات رقمية تمارس مهام دبلوماسية وقنصلية عبر الإنترنت دون حضور مادي، وتعد مناسبة للدول التي تفتقر لتمثيل دبلوماسي واسع. وتستخدمها دول مثل السويد وصربيا وكولومبيا (خالفي، 2020). وقد عينت الدنمارك أول سفير تكنولوجي في العالم عام 2017. التطبيقات الرقمية: مثل البريد الإلكتروني، وتطبيقات مؤتمرات الفيديو "Zoom, Skype"، وتطبيقات الدردشة "واتساب" التي سهلت التفاوض وتبادل الوثائق وعقد الاجتماعات عن بعد (صالح، 2015).

المطلب الثاني: خصائص الدبلوماسية الرقمية وأهميتها والتحديات المرتبطة بها:
أولاً: خصائص الدبلوماسية الرقمية

تتميز الدبلوماسية الرقمية بمجموعة خصائص مستمدة من طبيعة الاتصال الرقمي:

- **التفاعلية:** إنهاء خاصية الاتصال أحادي الاتجاه، وتحول المتلقي من مجرد متلق إلى مشارك مؤثر. وأصبح بإمكان الجمهور متابعة الأنشطة الدبلوماسية وتقييمها ونقدها (عبد الحميد، 2007).
- **التنوع والتكامل:** توفر خيارات واسعة للمتلقى وتتيح سهولة التنقل بين كم هائل من المواد. مما انعكس على سرعة مواكبة التطورات والأحداث الدولية وتطوير الخدمات القنصلية عن بعد (حلاق، 2020). المركزية واللامركزية: تجاوزت القيود المكانية والزمانية، وأصبح بإمكان الدبلوماسيين العمل من أي مكان دون الاعتماد على المكاتب الرسمية.
- **التفتت والاندماج:** أدت إلى ظهور أشكال جديدة من العلاقات الدولية ذات طابع إلكتروني، وتعزيز مشاركة الأفراد في النقاش الدولي (التير وآخرون، 2025).
- **الافتراضية:** تعتمد على توظيف الوسائط التكنولوجية لإجراء التفاعلات دون حضور مادي، مما يسمح بتجاوز الحدود الجغرافية والزمنية (اصليح، 2020).

ثانياً: أهمية الدبلوماسية الرقمية ومزاياها:

ساهمت الدبلوماسية الرقمية في إحداث تحول جوهري في ممارسة العمل الدبلوماسي، ويمكن تلخيص أهم مزاياها فيما يلي:

- **الشفافية والمشاركة:** زادت الدبلوماسية الرقمية من شفافية الحكومات ومساءلتها أمام المواطنين والمجتمع الدولي، حيث يتم عرض القرارات والبيانات على المنصات الرقمية، ويلقي المسؤولون خطبهم مباشرة لجمهور غير محدود. كما أتاحت هذه المنصات مثل "X" و"فيسبوك" للدبلوماسيين الظهور الشخصي أمام الجمهور، مما يولد شعوراً بالثقة ويعزز صورة المسؤول ونفوذه.
- **تعزيز الدبلوماسية الشعبية:** سمحت بمشاركة الأفراد والمجتمع المدني في العملية الدبلوماسية مما عزز الديمقراطية وجعلها أكثر تمثيلاً للشعوب. كما سهلت على الدبلوماسيين توسيع شبكاتهم وبناء علاقات استراتيجية مع نظرائهم ومنظمات المجتمع المدني والمواطنين، مما منح الفاعلين غير الحكوميين دوراً أكبر من ذي قبل.
- **الدعم السريع في حالات الطوارئ والأزمات:** أتاحت تنسيق جهود الإغاثة وتوجيه المساعدات الإنسانية بسرعة وكفاءة في الكوارث. كما ساهمت في تطوير الخدمات القنصلية عبر الإنترنت والتواصل عن بعد، مما ضمن استمرار العمل خلال جائحة كورونا.
- **الدبلوماسية الثقافية:** مكّنت من نشر المحتوى الثقافي والتواصل مع جماهير أوسع وتنظيم الفعاليات والمؤتمرات الافتراضية دون الحاجة للسفر. كما ساعدت في نشر الوعي بقضايا عالمية مثل حقوق الإنسان والبيئة والتنمية المستدامة.
- **السرعة وانخفاض التكلفة:** لم تعد الدول بحاجة لإنفاق مبالغ ضخمة على السفر لعقد الاجتماعات، حيث مكّنت تقنيات مثل "Skype" و"Facetime" الدبلوماسيين من التفاوض والمناقشة عن بعد كما لو كانوا في نفس الغرفة.

ثالثاً: تحديات الدبلوماسية الرقمية وسبلاتها:

بالرغم من المزايا التي تم ذكرها، تواجه الدبلوماسية الرقمية عدة تحديات:

- **غياب الإطار القانوني الدولي:** لا تزال تفتقر إلى إطار قانوني دولي متكامل ينظم ممارساتها، مما يجعل معاييرها غير مستقرة. ويتربط على ذلك مخاطر القرصنة والهجمات الإلكترونية والتجسس التي تهدد الأمن القومي وسرية الاتصالات الدبلوماسية، في ظل غياب قواعد واضحة تنظم هذا النمط (لايقة، 2023).
- **تعددية الفاعلين الدوليين:** أدت الثورة الرقمية إلى ظهور فاعلين جدد مثل الشركات متعددة الجنسيات ومنظمات المجتمع المدني والأفراد المؤثرين، مما زاد من صعوبة صياغة سياسة خارجية مستقلة في ظل التدفق المستمر للمعلومات وتأثير الفاعلين غير الحكوميين (لايقة، 2023).

- **قضايا الأمن والخصوصية:** جعل اعتمادها على الإنترنت عرضة للاختراقات والهجمات السيبرانية وتسريب المعلومات الحساسة. كما استغلت الجماعات الإرهابية الفضاء الرقمي للتجنيد ونشر الأفكار المتطرفة، مما استدعى قرارات دولية لمواجهة هذه التهديدات (محمود، 2014).
 - **قضايا التواصل الثقافي:** قد يحد الاعتماد على الوسائط الرقمية من فرص التواصل الإنساني المباشر الذي يعد أساسياً في بناء الثقة وفهم الإشارات غير اللفظية والخصوصيات الثقافية، وهو ما يصعب تعويضه رقمياً خاصة في القضايا الحساسة (عبد العال، 2018).
 - **النشاط الحراكي السطحي "Clicktivism":** انتقدت بأنها تشجع على انخراط سطحي في القضايا يمنح المستخدم "الشعور بالرضا" دون أن يترجم إلى فعل سياسي أو تغيير اجتماعي دائم (كمال، 2020).
 - **عدم كفاءة بعض الدبلوماسيين:** قد يؤدي الاستخدام السيئ أو الخاطئ بسبب نقص التدريب إلى نشر منشورات محرجة للدولة تجاه دول أخرى (أبو هلال، 2021).
 - **التفشي السريع للأزمات والشائعات:** ساهمت سرعة انتشار المعلومات في تضخيم الأزمات ونشر الأخبار المزيفة والفيديوهات المركبة، مما يسبب تشويشاً على الاتصالات الدبلوماسية ويصعب التحقق من مصداقية المصادر (نصر، 2021).
 - **عدم المساواة الرقمية:** قد توسع الفجوة بين الدول المتقدمة تكنولوجياً والدول النامية التي تجد صعوبة في المشاركة الفعالة بسبب ضعف البنية التحتية.
- الخلاصة:** نتيجة لما تتمتع به الدبلوماسية الرقمية من إيجابيات وسلبيات، وجب على الدول إعادة النظر في مؤسساتها الدبلوماسية وقواعدها المنظمة لإحداث تغييرات تشمل الجهات الفاعلة الجديدة والسلوكيات المتبعة واستخدامها كأداة لمعالجة قضايا حقوق الإنسان والتنمية والحد من الصراع (أبو حماد، 2022).
- المطلب الثاني: تحليل نتائج استخدام الدبلوماسية الرقمية في الخدمات القنصلية للمواطنين الليبيين بالخارج:**
- يهدف هذا المطلب إلى عرض وتحليل نتائج البيانات الميدانية المستخلصة من عينة المواطنين الليبيين المقيمين في الخارج والبالغ عددها 167 مفردة، وذلك لاختبار مدى مساهمة استخدام الدبلوماسية الرقمية في تطوير الخدمات القنصلية المقدمة لهم. وينقسم إلى محورين: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، واختبار العلاقات بين المتغيرات الديموغرافية ومتغيرات الدراسة.

جدول رقم (1): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	119	71.3
	أنثى	48	28.7
العمر	أقل من 30 سنة	18	10.8
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	67	40.1
	40 سنة فأكثر	81	48.5
المستوى التعليمي	عالي	158	94.6
	متوسط	9	5.4

- يتضح من الجدول أن 71.3% من العينة ذكور، و48.5% أعمارهم 40 سنة فأكثر، و94.6% من حملة الشهادات العالية، ويعكس ذلك أن الفئات الأكثر تعليمياً واستقراراً هي الأكثر استخداماً للخدمات القنصلية الرقمية وتفاعلاً مع السفارات. تشير النتائج إلى تفضيل المواطنين للقنوات الرسمية "البريد والموقع الإلكتروني" كأكثر الوسائل استخداماً في التواصل مع السفارات، بمتوسطات 3.425 و3.198. بينما تأتي منصات فيسبوك واتساب كأدوات داعمة للتواصل السريع. وتدل النتائج على ميل العينة نحو القنوات الموثقة والرسمية لما تتطلبه المعاملات القنصلية من توثيق وضمان للاستجابة.
- ثانياً- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الأساسية:**
- **المنصات الرقمية التي يعتمد عليها المواطنون في التواصل مع السفارات والقنصليات الليبية:**

جدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام المنصات الرقمية

المنصة الرقمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
فيسبوك	2.952	1.524
تويتر (X)	1.856	1.126
واتساب	2.814	1.582
إنستغرام	1.844	1.108
سناپ شات	1.760	1.082

1.262	1.946	يوتيوب
1.438	2.443	الرسائل القصيرة عبر الهاتف
1.486	3.198	الموقع الإلكتروني
1.558	3.425	البريد الإلكتروني
1.426	2.343	أخرى
	167	إجمالي العينة

تشير النتائج إلى تفضيل المواطنين للقنوات الرسمية "البريد والموقع الإلكتروني" كأكثر الوسائل استخداماً في التواصل مع السفارات، بمتوسطات 3.425 و 3.198. بينما تأتي منصات فيسبوك وواتساب كأدوات داعمة للتواصل السريع. وتدل النتائج على ميل العينة نحو القنوات الموثقة والرسمية لما تتطلبه المعاملات القنصلية من توثيق وضمان للاستجابة.

- أشكال التفاعل مع التطبيقات الرقمية للسفارات والقنصليات الليبية في الخارج:

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأشكال التفاعل مع التطبيقات الرقمية

شكل التفاعل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقوم بالتعليق على منشورات السفارة	2.431	1.230
أقوم بمشاركة ما أراه ذا أهمية من منشورات السفارة	2.533	1.387
أضع إشارة إعجاب للمنشورات التي تعجبني	3.156	1.456
أفاعل بالمشاركة بمنشور نصي	2.299	1.329
أفاعل بالمشاركة بمنشور نصي مع صورة	2.138	1.256
أفاعل بالمشاركة بمنشور نصي مع فيديو	2.042	1.286
إجمالي العينة	167	

جل أعلى أشكال التفاعل "وضع إعجاب" بمتوسط 3.156، يليه "المشاركة" 2.533، ثم "التعليق" 2.431. في حين سجلت أشكال التفاعل الأكثر تعقيداً مثل إنشاء منشور نصي مع صورة أو فيديو مستويات منخفضة. مما يدل على أن التفاعل يقتصر في الغالب على التفاعل السلبي أو منخفض الجهد. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (مصلح، 2020) حول الجالية العراقية في الأردن، والتي أشارت إلى أن أكثر الأشكال الاتصالية استخداماً هي وضع إشارة إعجاب لأنها أسهل وأسرع طريقة للتعبير. كما تتقاطع مع دراسة (بوزيد، 2020) حول تفاعل الجزائريين مع منشورات السياسيين عبر فيسبوك، والتي خلصت إلى أن التفاعل يقتصر في الغالب على الإعجاب والمشاركة مع ندرة في التعليقات أو التفاعلات المعقدة. وتتوافق أيضاً مع دراسة (عليان وأبو عرقوب، 2023) التي بينت أن السفارات الفلسطينية تستخدم فيسبوك كواجهة لإيصال الخطاب الرسمي دون فتح باب النقاش العام، مما يفسر ضعف التفاعل التوليدي من قبل الجمهور. وفي السياق الدولي، تشير دراسة (Robertson, 2018) إلى أن ضعف التفاعل التبادلي في الدبلوماسية الرقمية الآسيوية يعود إلى اعتماد المؤسسات على الاتصال الأحادي الاتجاه ونشر المعلومات الرسمية، بدلاً من بناء حوار حقيقي مع الجمهور.

- أسباب استخدام المواطنون الليبيون المقيمون بالخارج للتطبيقات الرقمية في التواصل مع السفارات والقنصليات الليبية في الخارج:

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسباب استخدام التطبيقات الرقمية

أسباب الاستخدام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لاطلاع على ما هو جديد فيما يتعلق بالتعليمات الخاصة بالمقيمين في الخارج	3.802	1.257
الاطلاع على ما يستجد من أحداث في ليبيا	3.641	1.424
إنجاز ما أحجته من معاملات ووثائق	3.491	1.500
طلب المساعدة في حال التعرض لمشكلة ما	3.114	1.503
المشاركة بالفعاليات الوطنية والرسمية	2.850	1.504
التقدم بشكوى أو اقتراح	2.695	1.400
إجمالي العينة	167	

أما أبرز أسباب الاستخدام فكانت: "الاطلاع على التعليمات الخاصة بالمقيمين" 3.802، و "متابعة أحداث ليبيا" 3.641، و "إنجاز المعاملات" 3.491. وتشير هذه النتائج إلى أن الدافع الأساسي هو الحصول على المعلومات والخدمات الإجرائية، وليس التفاعل التشاركي، وتتوافق هذه النتائج مع دراسة (خلف، 2022) التي أكدت أن أبرز دوافع الجمهور العربي لاستخدام منصات وزارات الخارجية تتمثل في تلقي المعلومات والتعليمات. كما تقاطع مع دراسة (مصلح، 2020) التي خلصت إلى أن الجاليات العربية في الخارج تستخدم التطبيقات الرقمية بالدرجة الأولى لأغراض خدمية وإجرائية "المعاملات والوثائق" أكثر من الاستخدام التفاعلي أو السياسي. وتتفق مع دراسة (عبد العال، 2018) التي أشارت إلى أن الدبلوماسية الرقمية في السياق العربي تستخدم أساساً كأداة لتقديم المعلومات والخدمات، مع ضعف في تحويلها إلى منصات مشاركة مجتمعية فعالة. في حين تختلف جزئياً مع دراسة (العيسوي، 2022) التي أوضحت أن القنوات الرقمية العربية لا تزال تعاني من ضعف في آليات التفاعل التشاركي والتغذية الراجعة من الجمهور، وهو ما تؤكد نتائج الدراسة الحالية من خلال انخفاض متوسط "التقدم بشكوى أو اقتراح" إلى 2.695.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات المقدمة عبر الدبلوماسية الرقمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الخدمة
0.501	4.473	استخراج وثائق السفر
0.500	4.467	قيد المواليد وإثبات البنوة
0.492	4.401	تحرير عقود الزواج وشهادات الطلاق
0.499	4.449	التصديق على الإماءات
0.497	4.431	الإجراءات التحفظية على الأموال في حالة الوفاة
0.494	4.413	استلام الوصايا على سبيل الأمانة
0.498	4.437	تحرير التصرفات الصادرة من لبيبين والتصديق عليها وتسليم صورة منها
0.498	4.443	فض المنازعات التي يقوم بين الليبيين أو الليبيين طرف فيها
	167	إجمالي العينة

يتضح من الجدول (5) أن جميع الخدمات القنصلية المقدمة عبر الدبلوماسية الرقمية نالت تقييماً مرتفعاً جداً، حيث تراوحت المتوسطات بين (4.401) و (4.473) بانحرافات معيارية منخفضة. وهذا يدل على رضا وتوافق كبير بين أفراد العينة.

وتصدرت خدمة "استخراج وثائق السفر" القائمة بمتوسط (4.473)، تليها "قيد المواليد وإثبات البنوة" (4.467)، ثم "التصديق على الإماءات" (4.449). ويرجع ذلك إلى أن هذه الخدمات تمثل الاحتياجات الأساسية والملحة للمواطن الليبي في الخارج.

في حين جاءت خدمة "تحرير عقود الزواج والطلاق" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.401) وهو أيضاً مرتفع جداً. وتشير النتائج بشكل عام إلى نجاح السفارات والقنصليات في توظيف الأدوات الرقمية لتقديم خدمات متكاملة وبجودة مقاربة، مما يسهم في تعزيز ثقة المواطنين وتسهيل إجراءاتهم عن بعد.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (مصلح، 2020) التي أكدت تركيز الدبلوماسية الرقمية على الجانب الخدمي، وتختلف معها في مستوى الرضا المرتفع الذي أظهرته عينة الدراسة الحالية.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الدبلوماسية الرقمية:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الدبلوماسية الرقمية:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0.494	4.413	تتم دعوتي للمشاركة في الأنشطة والفعاليات الوطنية
0.489	4.389	ساعدتني في التواصل مع أفراد الجالية الليبية
0.486	4.377	تساعدني في التواصل مع السفارة
0.478	4.347	التطبيقات الرقمية الخاصة بالسفارة سهلة الاستخدام وكافية
0.476	4.341	يتم الرد على الاستفسارات بسرعة
0.476	4.341	يتم عرض فيديوهات وصور للفعاليات والأنشطة الوطنية
0.476	4.341	يتم استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها
0.474	4.335	اختصرت لي الوقت والجهد في إتمام الإجراءات
0.471	4.329	يتم نشر إنجازات السفارة فيها بشكل مستمر
0.471	4.329	يتم نشر إنجازات السفارة فيها بشكل مستمر
0.464	4.311	اطلاعي على مواعيد الأنشطة والفعاليات الوطنية

0.459	4.299	تزودني بالأخبار المتعلقة بلبيبا
0.457	4.293	أستفيد معرفياً مما يتم نشره فيها
	167	إجمالي العينة

تشير نتائج الجدول (6) إلى أن مستوى رضا المواطنين الليبيين بالخارج عن الدبلوماسية الرقمية مرتفع جداً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لجميع العبارات بين (4.293) و (4.413) مع انحرافات معيارية منخفضة، وهذا يدل على توافق كبير بين أفراد العينة على فاعلية هذه المنصات، وقد جاءت عبارة "تتم دعوتي للمشاركة في الأنشطة والفعاليات الوطنية" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.413)، مما يعكس نجاح السفارات في استخدام المنصات الرقمية لتعزيز الانتماء الوطني وربط الجالية بالوطن، وجاءت في المرتبة الثانية عبارة "ساعدتني في التواصل مع أفراد الجالية الليبية" بمتوسط (4.389)، ثم "تساعدني في التواصل مع السفارة" بمتوسط (4.377)، وهذا يؤكد الدور المحوري للدبلوماسية الرقمية في تقريب المسافة بين المواطن والسفارة وبين أفراد الجالية بعضهم ببعض، كما حصلت عبارات "سهولة الاستخدام" (4.347)، و"سرعة الرد على الاستفسارات" (4.341)، و"اختصار الوقت والجهد" (4.335) على تقييمات مرتفعة، مما يدل على نجاح هذه المنصات في تحقيق البعد الخدمي والإجرائي الذي يسعى المواطن لتحقيقه، أما أقل العبارات تقيماً فكانت "الاستفادة المعرفية" (4.293) و "متابعة الأخبار" (4.299) وهي أيضاً مرتفعة، مما يعني أن الجانب الإعلامي والمعرفي أقل أهمية لدى العينة مقارنة بالجانب الخدمي والتفاعلي، وبشكل عام تعكس هذه النتائج أن الدبلوماسية الرقمية أسهمت بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات القنصلية، وتعزيز التواصل، وزيادة رضا المواطنين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (مصلح، 2020) و(الحارثي، 2020) التي أكدت أن التحول الرقمي في العمل الدبلوماسي يسهم في تسهيل التواصل وزيادة رضا المستفيدين.

ثالثاً: اختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة:

يهدف هذا الجزء إلى اختبار الفروض الإحصائية للدراسة والكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية ومتغيري الدراسة: استخدام الدبلوماسية الرقمية، وتطوير الخدمات القنصلية.

- العلاقة بين دولة الإقامة ومستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية:

جدول رقم (7): توزيع العينة حسب دولة الإقامة:

الدولة	عدد المشاركين	النسبة التقريبية
ليبيا	41	27.5%
مصر	24	16.1%
المملكة المتحدة	22	14.8%
ماليزيا	16	10.7%
الولايات المتحدة	15	10.1%
تركيا	11	7.4%
فرنسا	9	6.0%
ألمانيا	7	4.7%
كندا	4	2.7%
الأردن	1	0.7%
البحرين	1	0.7%
تونس	1	0.7%
الهند	1	0.7%

الشرح والتعليق على نتائج الجدول (7):

يتضح من الجدول (41) وجود تباين في متوسطات استخدام المنصات الرقمية بين الدول. حيث سجلت قطر أعلى متوسط (4.00) يليها تركيا (3.79) ثم السعودية (3.50). بينما سجلت الجزائر أقل متوسط (2.00) يليها مصر (1.88). ورغم ارتفاع متوسط بعض الدول ذات العدد القليل مثل قطر والسعودية إلا أنه لا يمكن التعميم عليها بسبب صغر حجم العينة فيها "مشارك واحد". لذلك عند تفسير النتائج نركز على الدول ذات العدد الأكبر مثل تركيا 11 وليبيا 41 ومصر 24 والمملكة المتحدة 22 حيث تعكس نتائج أكثر ثباتاً، ويشير هذا التباين إلى أثر دولة الإقامة والبنية التحتية ونشاط السفارة الرقمي على مستوى استخدام أفراد الجالية للمنصات. وللتأكد من دلالة الفروق إحصائياً تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA. الجدول (8) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة الفروق في استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية للتواصل مع السفارات والقنصليات الليبية تبعاً لدولة الإقامة.

ملاحظة:

الدول التي فيها مشارك واحد فقط ($N=1$) لا يمكن إدخالها في اختبار ANOVA لأنه لا يمكن حساب الانحراف المعياري لها، وبالتالي لا يمكن حساب التباين داخل المجموعة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (P)
بين الدول	22.84	12	1.90	2.14	0.017
داخل الدول	135.77	143	0.95		
الكلية	158.61	155			

تشير نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الواردة في الجدول (8) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط مستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية تبعاً لدولة الإقامة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (2.140) عند مستوى دلالة ($P = 0.017$) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. وتعني هذه النتيجة أن دولة الإقامة تؤثر تأثيراً معنوياً على درجة استخدام أفراد الجالية الليبية للمنصات الرقمية في التواصل مع السفارات والقنصليات، ولتحديد موقع الفروق وأي الدول تختلف عن بعضها تم إجراء اختبار المقارنات البعدية Tukey، حيث أظهرت النتائج أن الفروق كانت لصالح المقيمين في تركيا مقارنة بكل من مصر وفرنسا والمملكة المتحدة. وعليه تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دولة الإقامة ومستوى استخدام المنصات الرقمية.

- العلاقة بين النوع ومستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية:

الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع ومستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية للتواصل مع السفارات والقنصليات الليبية.

جدول رقم (9): نتائج اختبار T-Test لدلالة الفروق في مستوى استخدام المنصات الرقمية وفق متغير النوع:

النوع	العدد	الوسط	الانحراف المعياري
ذكور	119	2.460	0.903
إناث	48	2.452	1.145

يتضح من الجدول (9) تقارب شديد في متوسط استخدام المنصات الرقمية بين الذكور والإناث. حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور (2.46) وللإناث (2.45) بفرق مقداره (0.01) فقط. وللتحقق من دلالة هذا الفرق تم استخدام اختبار T-Test لعينتين مستقلتين.

وأظهرت النتائج أن قيمة T المحسوبة بلغت (0.038) عند مستوى دلالة ($P = 0.97$) وهي أكبر بكثير من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى استخدام المنصات الرقمية، مما يعني أن متغير الجنس لا يؤثر على درجة استخدام أفراد الجالية الليبية للمنصات الرقمية في التواصل مع السفارات والقنصليات.

وعليه تم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع ومستوى استخدام المنصات الرقمية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خلف، 2022) التي توصلت إلى أن نوع الجنس ليس محدداً مؤثراً في اختيار منصات الدبلوماسية الرقمية.

- العلاقة بين دولة الإقامة ومستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر المنصات والتطبيقات الرقمية:

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دولة الإقامة ومستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر المنصات والتطبيقات الرقمية للتواصل مع السفارات والقنصليات الليبية.

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها السفارات أو القنصليات الليبية تبعاً لمتغير دولة الإقامة لدى أفراد عينة الدراسة:

دولة الإقامة	عدد المشاركين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ألمانيا	9	4.54	0.45
الأردن	1	4.00	—
البحرين	1	4.50	—
المملكة المتحدة	29	4.43	0.38

الهند	1	4.00	—
الولايات المتحدة	18	4.40	0.41
تركيا	11	4.53	0.47
تونس	1	4.00	—
فرنسا	9	4.71	0.36
كندا	4	4.34	0.43
ليبيا	42	4.42	0.37
ماليزيا	17	4.49	0.32
مصر	24	4.38	0.46

يوضح الجدول (10) وجود تباين في متوسطات مستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر المنصات الرقمية تبعاً لدولة الإقامة. حيث سجلت قطر أعلى متوسط (4.00) يليها تركيا (3.91) ثم السعودية (3.50). بينما سجلت الجزائر أقل متوسط (2.00) يليها مصر (2.04) ثم فرنسا (2.22). ومع ملاحظة أن الدول ذات العدد "1" لا يمكن الاعتماد عليها في التعميم، إلا أن النتائج تشير إلى أن المقيمين في تركيا 11 وليبيا 41 والمملكة المتحدة 22 ومصر 24 لديهم مستويات استفادة متباينة. وارتفاع المتوسط في تركيا قد يرجع إلى كثافة الخدمات الرقمية التي تقدمها السفارة الليبية هناك، بينما انخفاضه في مصر وفرنسا قد يعكس ضعف تفعيل بعض الخدمات أو تفضيل المراجعة المباشرة.

- وللتحقق من دلالة هذه الفروق إحصائياً، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA9).

جدول رقم (11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لقياس العلاقة بين دولة الإقامة ومستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها السفارات أو القنصليات الليبية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (p-value)
بين المجموعات	1.642	12	0.137	0.855	0.594
داخل المجموعات	24.474	154	0.159		
المجموع الكلي	26.115	166			

تشير نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات القنصلية تبعاً لدولة الإقامة، حيث بلغت قيمة الدلالة $P = 0.594$ وهي أكبر من 0.05. مما يدل على تقارب مستوى جودة الخدمات المقدمة في مختلف الدول، ويعكس نجاح وزارة الخارجية في توحيد الخدمات القنصلية عبر المنصات الرقمية. وعليه تم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دولة الإقامة ومستوى الاستفادة من الخدمات. وتتفق مع دراسة (مصلح، 2020) التي أكدت تحقيق مستوى متقارب من رضا الجاليات في الخارج بغض النظر عن الموقع الجغرافي.

الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية في التواصل مع السفارات والقنصليات الليبية من وجهة نظر أفراد الجالية الليبية بالخارج، وكذلك قياس مستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر هذه المنصات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أولاً: النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة:

- جاء مستوى استخدام أفراد الجالية الليبية للمنصات والتطبيقات الرقمية في التواصل مع السفارات والقنصليات الليبية بدرجة متوسطة، حيث كان تطبيق الواتساب هو الأكثر استخداماً يليه فيسبوك.
- جاء مستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر المنصات الرقمية بدرجة متوسطة إلى مرتفعة، وكانت أهم الخدمات المستفاد منها هي الاستعلام عن المعاملات وحجز المواعيد.
- كانت أبرز المعوقات التي تواجه استخدام المنصات الرقمية هي ضعف سرعة الرد، وعدم تحديث المعلومات بشكل مستمر، وصعوبة الوصول لبعض الخدمات.

ثانياً: النتائج المتعلقة باختبار الفروض:

- **العلاقة الأولى:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في مستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية تبعاً لمتغير دولة الإقامة. وكانت الفروق لصالح المقيمين في تركيا والمملكة المتحدة.
- **العلاقة الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية تبعاً لمتغير النوع.

- **العلاقة الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في مستوى الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر المنصات الرقمية تبعاً لمتغير دولة الإقامة. وكانت الاستفادة أعلى لدى المقيمين في تركيا. وفي ضوء هذه النتائج تشير الدراسة إلى أن المنصات الرقمية أصبحت قناة مهمة في عمل السفارات الليبية، ولكنها لا تزال بحاجة إلى تطوير وتوحيد بين البعثات المختلفة.
- **وتوصي الدراسة بـ:** تطوير المحتوى الرقمي للسفارات، وتدريب الموظفين على إدارة المنصات، وتفعيل خاصية الرد الآلي، وإطلاق حملات توعية للجالية بأهمية استخدام القنوات الرقمية.
- قائمة المراجع:**
أولاً: المراجع العربية:
1. أبو هلال، نسرین هشام يعقوب. (2021). دور الدبلوماسية الرقمية الفلسطينية في مواجهة التطبيع العربي-الإسرائيلي [رسالة ماجستير غير منشورة]. غزة: جامعة الأقصى.
 2. أحمد، خليفة. (2017). القوة الإلكترونية: كيف يمكن أن تدير الدولة شؤونها في عصر الإنترنت. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
 3. العساف، عبد الله بن عبد المحسن بن سعود. (2020). السياسة الخارجية كما تعرض لها الحسابات الرسمية السعودية عبر موقع التواصل الاجتماعي "تويتر": دراسة تحليلية. مجلة البحوث الإعلامية، 55(6).
 4. العصيمي، مرام بنت مساعد. (2021). مستقبل الدبلوماسية الرقمية السعودية خلال العقدين القادمين في ظل التحولات الدولية الراهنة: مركز التواصل الدولي أنموذج. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، 35(3).
 5. عليان، سبأ حسين، وأبو عرقوب. (2023). توظيف السفارات الفلسطينية في الدول العربية لوسائل التواصل الاجتماعي في الدبلوماسية الرقمية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جنين: الجامعة العربية الأمريكية، قسم العلاقات العامة.
 6. إصليح، محمد عبد الفتاح. (2020). دور الدبلوماسية الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي الفلسطيني من وجهة نظر النخب الإعلامية والسياسية [رسالة ماجستير غير منشورة]. غزة: جامعة الأقصى، كلية الآداب.
 7. بدوي، ثريا أحمد، والسيد، آلاء فوزي. (2017). الدبلوماسية العامة الأمريكية عبر الفيس بوك. القاهرة: عالم الكتب.
 8. بوزيد، فائزة. (2020). استخدامات السياسيين الجزائريين لشبكات التواصل الاجتماعي وأولويات القضايا: دراسة في محتوى صفحات عينة من الأحزاب السياسية الجزائرية على الفيسبوك ومستخدميها [رسالة دكتوراه غير منشورة]. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
 9. الحارثي، طلال. (2020). التواصل الدبلوماسي في دولة الإمارات العربية المتحدة أمام تحدي ثورة المعلومات [رسالة دكتوراه غير منشورة]. كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
 10. حلاق، بطرس. (2020). الإعلام والاتصال الدولي. دمشق: منشورات الجامعة الافتراضية. خالفي، نصيرة. (2020). العوالم الافتراضية ثلاثية الأبعاد ومستقبل الدبلوماسية العامة. المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 12(3).
 11. خلف، نجم عبد. (2022). الإعلام الرقمي والدبلوماسية العامة في الدول العربية: دراسة تحليلية على حسابات وزارات الخارجية العربية على تويتر للفترة من 1 ديسمبر 2019 إلى 21 جانفي 2020 [رسالة دكتوراه غير منشورة]. كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، الجزائر.
 12. خلف، مي. (2018). الدبلوماسية الرقمية: لماذا نتبعنا الحكومات إلى شبكات التواصل؟ نون بوست. <https://www.noonpost.com> تم الاطلاع في 24 يناير 2024.
 13. السردى، بيسان سمير محمد. (2021). الدبلوماسية الرقمية ودورها في صنع السياسة الخارجية الأمريكية تجاه الملف النووي الإيراني [رسالة ماجستير غير منشورة]. غزة: جامعة الأقصى، كلية الآداب.
 14. عبد العال، وائل. (2018). الدبلوماسية الرقمية ومكانتها في السياسة الخارجية الفلسطينية. [سلسلة أبحاث وسياسات الإعلام]. مركز تطوير الإعلام، جامعة بيرزيت، فلسطين.
 15. عبد الحميد، محمد. (2007). الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت. القاهرة: عالم الكتب.
 16. عبد خلف، نجم. (2020). الاستراتيجيات الاتصالية في الدبلوماسية الرقمية العربية: التوظيف والملاءمة. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 42(4).
 17. العيساوي، نجم. (2022). الواقع الاتصالي للدبلوماسية العامة من منظور العلاقات العامة. مجلة معالم للدراسات الإعلامية والاتصالية، 4(1).
 18. كباي، صليحة، ونهيجة، سعاد. (2019). قنوات الدبلوماسية الإلكترونية: المزايا والمخاطر. المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 3(2).
 19. لايقة، رامي. (2023). إيجابيات وسلبيات الدبلوماسية الرقمية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية: سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 45(1).
 20. ملياني، خلود عبد الله. (2021). الاستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية الرقمية السعودية عبر موقع تويتر. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للآداب والعلوم الإنسانية، 29(8).

21. ملياني، خلود عبد الله، والمغامسي، مروة عمر، والسلمي، مها صالح. (2024). فاعلية الأنشطة الاتصالية للدبلوماسية الرقمية لوزارة الخارجية السعودية في تسويق الهوية الوطنية. وقائع مؤتمر الابتكار الإعلامي: الفرص والتحديات، مركز الإمارات للأبحاث العلمية.
22. محمد، مصطفى مصلح. (2020). 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]. كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
23. محمود، محمد عدنان. (2014). الدبلوماسية في العصر الرقمي والتطور النوعي في الدبلوماسية التقليدية. بغداد: مركز البيان للدراسات والتخطيط. نصر، سارة. (2021). الدولة وحروب الجيل الخامس: تشكيل الوعي والتصدي له. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
24. هاشم، نوار جليل. (2023). الدبلوماسية الرقمية ودورها في العلاقات الدولية: نماذج مختارة. مجلة الدراسات الاستراتيجية والعسكرية، 5(18).
25. زهران، أحمد مفرح بسيوني. (2023). أثر الدبلوماسية الرقمية على السياسة الخارجية في أفريقيا: دراسة حالة (نيجيريا، كينيا، جنوب السودان) خلال الفترة 2011-2022. منشور على: <https://mostaqi.com/portfolio>
26. البرزنجي، دانا علي صالح. (2019). الدبلوماسية الإلكترونية: دراسة في الماهية والمقتضيات والتداعيات. مجلة جامعة التنمية البشرية، 5(2).
27. التير، محمد عبد الله، وشنيب، علي أحمد. (2025). الدبلوماسية الرقمية في السياسة الخارجية. المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 4(4).
28. صالح، سليمان سالم. (2015). وسائل الإعلام والدبلوماسية العامة. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
29. أبو حماد، ناهض. (2022). الدبلوماسية المعاصرة عبر عولمة الاتصال: دراسة في المفاهيم والتفاعلات والتوجهات. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 5(1).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Robertson, J. (2018). Organizational Culture and Public Diplomacy in the Digital Sphere; The Case of South Korea. Asia & the Pacific Policy Studies, 672-682.