جـــامـعـــة الـــشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

# سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات
# من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين

# The Official Jordanian Media during Crisis
# Jordanian Journalists Perspective


**إعـداد**

**عـاهـد أحمد الـدبـعـي**

**إشراف**

**الأستـاذة الدكتـورة حـمـيـدة سـمـيسم**


**قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام**


**قسم الإعلام**

**كـلـيـة الإعـلام**

**جـامـعة الـشرق الأوسـط**


**أيار، 2018**

# تفويض

انا الطالب **عاهد أحمد الدبعي** افوض جامعة الشرق الاوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا والكترونيا للمكتبات، والمنظمات، او المؤسسات والهيئات بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عاهد أحمد الدبعي

التاريخ: 30 / 05 / 2018

التوقيع:

# قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: ((سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين)). وأجيزت بتاريخ: 2018/5/30

أعضاء لجنة المناقشة:

| ت | الأسم | الصفة | جهة العمل | التوقيع |
|---|---|---|---|---|
| 1 | أ.د. حميدة سميسم | مشرفاً | جامعة الشرق الأوسط | ..... |
| 2 | د. أحمد عريقات | ممتحناً داخلياً | جامعة الشرق الأوسط | ..... |
| 3 | أ.د. تيسير أبو عرجة | ممتحناً خارجياً | جامعة البترا | ..... |

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الصادق الأمين وعلى آلة وصحبه الطيبين الطاهرين، وبعد:

يسعدني أن أتقدم بجزيل شكري لأساتذتي الأفاضل في كلية الإعلام بجامعة الشرق الأوسط، على عطائهم العلمي، كما أتقدم بعظيم شكري وتقديري الى من كانت الام والمعلمة استاذتي الفاضلة الدكتورة حميدة سميسم، والتي شرفتني بقبول الاشراف على هذه الرسالة، ولما غمرتني به من كرم الأخلاق، ولجهودها العلمية الطيبة الوفيرة التي أبدتها طيلة فترة إعداد هذه الرسالة.

وكل الشكر إلى الأساتذة الكرام رئيس وأعضاء لجنة المناقشة الذين تحملوا عناء قراءة هذه الرسالة، ومناقشتها، وتقويمها، وتزويدي بما لديهم من علم سديد، والى كل من ساندني وأعانني لإتمام هذا العمل المتواضع ولكم مني كل المحبة والاحترام والتقدير.

**الباحث**

**عاهد أحمد الدبعي**

# الإهداء . . .

إلى من ترعرعتُ بين احضانه وطني الحبيب (الأردن)

اجلالاً

إلى من تعلمتُ بين اروقته الكلام والكتابة والسياسة (التلفزيون الأردني)

عرفاناً

إلى من علمني حب وخدمة الناس (والدي) رحمة الله عليه

أفتخر

إلى من غمرتني بحنانها وعطائها (والدتي) حفظها الله

وفاءً

إلى من جعلتني اباً وأعطتني الحب (زوجتي)

حباً

إلى من اضافوا لحياتي نكهة جديدة (أولادي)

عطاءً

أُهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع عرفاناً لهم بالجميل

# فهرس المحتويات


| الموضوع | الصفحة |
|---|---|
| العنوان ..... | أ |
| التفويض ..... | ب |
| قرار لجنة المناقشة ..... | ج |
| الشكر والتقدير ..... | د |
| الإهداء ..... | هـ |
| فهرس المحتويات ..... | و |
| قائمة الجداول ..... | ح |
| قائمة الملحقات ..... | ي |
| الملخص باللغة العربية ..... | ك |
| الملخص باللغة الإنجليزية ..... | م |
| **الفصل الأول: خليفة الدراسة واهميتها** | |
| المقدمة ..... | 2 |
| مشكلة الدراسة ..... | 3 |
| أهداف الدراسة ..... | 4 |
| أهمية الدراسة ..... | 4 |
| اسئلة الدراسة ..... | 5 |
| حدود الدراسة ..... | 6 |
| محددات الدراسة ..... | 6 |
| مصطلحات الدراسة ..... | 7 |
| **الفصل الثاني: الادب النظري والدراسات السابقة** | |
| الإطار النظري ..... | 12 |
| الادب النظري ..... | 18 |

الدراسات السابقة ..... 37

**الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)**

منهج الدراسة ..... 61

مجتمع وعينة الدراسة ..... 61

أداة الدراسة ..... 64

صدق اداة الدراسة ..... 66

ثبات اداة الدراسة ..... 66

متغيرات الدراسة ..... 68

المعالجة الإحصائية ..... 68

اجراءات الدراسة ..... 69

**الفصل الرابع: نتائج الدراسة (التحليل الإحصائي)** 76

**الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات**

مناقشة النتائج ..... 105

التوصيات ..... 114

قائمة المصادر والمراجع ..... 121

الملحقات ..... 129

# قائمة الجداول


| رقم الفصل – رقم الجدول | محتوى الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| (3-1) | توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية | 62 |
| (3-2) | توزيع مستويات الاداة حسب قيمة المتوسط الحسابي. | 65 |
| (3-3) | قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختيار الفا كرونباخ. | 67 |
| (4-4) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة افراد مجتمع الدراسة عن الخطاب الإعلامي الاردني الرسمي الانسب خلال الأزمات مرتبة ترتيبا تنازليا. | 77 |
| (4-5) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة افراد مجتمع الدراسة عن مواصفات القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات مرتبة ترتيبا تنازليا. | 79 |
| (4-6) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة افراد مجتمع الدراسة عن أثر خطاب اعلام الازمة على المجتمع الاردني من خلال الاعلام الاردني الرسمي مرتبة ترتيبا تنازليا | 82 |
| (4-7) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة افراد مجتمع الدراسة عن أبرز معوقات نقل المعلومات والاخبار والتصريحات والتغطية الاعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي مرتبة ترتيبا تنازليا. | 85 |
| (4-8) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة عن سياسة الاعلام الاردني خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية | 90 |

| | | |
|---|---|---|
| (9-4) | تحليل التباين الاحادي one way anova للكشف عن دلالة للفروق في سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية. | 91 |
| (10-4) | اختيار scheffe للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر دلالة للفروق في سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية. | 92 |

# قائمة الملحقات


| رقم الملحق | محتوى الملحق | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | استبانة الدراسة | 130 |
| 2 | المقابلات الشخصية | 139 |
| 3 | قائمة بأسماء محكمين الاستبانة | 147 |
| 4 | فحص نسبة الاستلال في الرسالة | 148 |

# سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين

إعداد

عـاهـد أحمد الـدبـعـي

إشراف

الأستاذة الدكتورة حـمـيـدة سـمـيسم

## الملخص

هدفت الدراسة إلى توضيح سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين.

ولغرض تحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، كما استخدم الباحث اداة الدراسة الاستبانة لهذا الغرض، وتكونت اسئلة الاستبانة من أربعة محاور عن الخطاب الإعلامي الأنسب، ومواصفات القائمين بالاتصال، وتأثير الخطاب الاعلامي على المجتمع الأردني، وأبرز معوقات نقل المعلومات، والاخبار، والتصريحات، والتغطية الاعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي متضمنة في فقرات الاستبانة (42) فقرة، وبخمسة بدائل للإجابة.

تكون مجتمع الدراسة من الصحفيين الاردنيين، وبلغ عددهم الكلي (1350) تم الاختيار منهم على أساس المسمى الوظيفي( صحفي – رئيس تحرير – محرر مسؤول) وعددهم (280) بحسب نقابة الصحفيين الاردنيين، تم استخدام العينة الطبقية العشوائية، وتوزيع الاستبانات

الكترونيا على مجتمع الدراسة لاستهداف (134) كعينة طبقية، وتم اخضاع اجابات المبحوثين للتحليل الاحصائي باستعمال الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

**وبينت الدراسة** أن الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات يهتم بالسرعة في نقل المعلومات، ويتسم بالواقعية والدقة في نقل الخبر، ويتعامل مع الحدث بحجمه واهتمامه بالتأثير الايجابي بالشباب الاردني وصانع القرار، والسعي لإحداث تطورايجابي لدى النُخب الاعلامية. ومن حق الاعلام الاردني الرسمي ألا ينشر كافة المعلومات والاخبار حتى لا تتفاقم الازمة، من خلال الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأمنية تجاه الوطن، وان لتعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) التأثير المباشر في الاعلام الاردني الرسمي على كيفية تغطية الحدث، والسرعة في نقل الاخبار خلال الازمات، وخطاب اعلام الازمة تنقصه الخبرة وآلية التعامل مع مراحلها.

**ومن أبرز ما أوصت به الدراسة** ضرورة تعديل السياسات العامة للإعلام الأردني الرسمي، لمواكبة التطورات في عالم الاتصال، والاعلام، والسرعة في نقل الخبر، وتقليص سلطة حراسة البوابة الاعلامية، والاسراع لتخصيص وتدريب مجموعة من الاعلاميين على آلية التعامل مع مراحل الازمة اعلاميا، والعمل على صياغة خطاب اعلامي مناسب لكل أزمة، وانشاء مركز لقياس الرأي العام، ومدى رضى المواطنين عن أداء وسائل الاعلام الرسمية خلال الازمات، وبالتالي التأثير ايجاباً على الرأي العام.

**الكلمات المفتاحية: السياسية الإعلامية، الأزمة، الإعلام الرسمي، الصحفي.**

م

# The Official Jordanian Media during Crisis

## Jordanian Journalists Perspective

**Presented By**

**Ahed Ahmmad Aldebi**

**Supervisor**

**Prof. Hameedeh Smeesm**

## Abstract

This study addresses the Jordanian journalists view regarding the policy of the official Jordanian media during crisis. In order to achieve such an objective the study employs the descriptive approach. This research was conducted using a questionnaire survey involving Jordanian journalists, and uses stratified random sampling namely: journalist – editor – administrator editor, with a total number of (1350) respondents. However, out of 280 surveys that were distributed electronically, 134 could be further analysed. The data collected were processed using a statistical package for social science (SPSS). The questionnaire was developed based on four factors which are the most appropriate media discourse: the characteristics of communication workers , the impact of discourse on the Jordanian society , the main obstacles to the transfer of information , news pronouncement , and media coverage during crises in the official Jordanian media included in the 42nd questions of the 5-point Likert scale questionnaire.

This research revealed that that the official Jordanian media speech during crises concerns the speed of deliver the information, realistic, the accuracy of the transfer news,

how to deal with events, its interest in the positive influence of the Jordanian youth and decision makers, seek the latest positive development to the medias' elites. However, it is the right of the official Jordanian media not to publish all information and news in order eliminate the crisis, through the social and security responsibility toward the state. The study also found that due to multiplicity of references (guarding the gate), the direct impact of the media in the official Jordanian media to cover the event and speed in the transfer news during crises, whereas for informing the crisis speech lacked for the expertise and the mechanism for dealing with its stages.

In the light of the findings in this research, a number of implications and recommendations were identified. The findings demonstrated that in formulating strategies to enhance the need to amend the general policies of the official Jordanian media to keep abreast of developments in the world of media communication. There is a need for the speed of delivering news by reducing the power of gate guard, and speed up the allocation and training a group of journalists on a mechanism to deal with the stages of the crisis.

The way to overcome this necessity is through enforcing the formulation of suitable information address each crisis, the establishment of a center for the measurement of public opinion and the degree of satisfaction of citizens on the performance of the official media during crises and thus positively make a great impact on public opinion.

**Keywords: Media Policy, crisis, official media, the journalist.**

# الفصل الأول

# خلفية الدراسة وأهميتها

# الفصل الأول

# خلفية الدراسة وأهميتها

## 1. المقدمة:

من خلال السياسات والتحولات التي عصفت بالعالم عامة، والشرق الأوسط خاصة تصاعدت الاحداث من قبل الجماعات الارهابية باحتلالهم لبعض المناطق العربية؛ ما أدى إلى تعاطف واعجاب بعض الشباب في الوطن العربي والعالم، غير المقدرين لخطورة أعمال هذه الجماعات، والأيدولوجيات، والتوجهات التي ينتمون اليها. وما ينتج عن هذا التعاطف والاعجاب والتأثر من أعمال ارهابية تنفذ في جميع أنحاء العام من تفجير، وتفخيخ، وقتل، وإرهاب الآمنين في بيوتهم وفي الأماكن العامة، ما يتسبب بأزمات وكوارث تلحق بالمجتمعات.

وكون الأردن يقع بجوار الدول التي تعد مرتعاً للجماعات الإرهابية، فقد تعرض خلال السنوات القليلة الماضية لعدة أزمات إرهابية أثرت بالشارع الاردني، من أحداث حرق الشهيد الطيار معاذ الكساسبة مروراً بأحداث خلية اربد، وانتهاءً بأحداث الكرك.

وللإعلام أهمية كبيرة في هذا العصر، والتأثير المباشر على ثقافة المجتمع فقد أصبح من أهم وسائل الدفاع عن المجتمعات خلال الأزمات، بما له انتشار واسع بجميع مكوناته وأدواته، حيث يصل إلى كل افراد المجتمع المتعلم، وغير المتعلم نتيجة للتطورات التكنولوجية.

والإعلام الأردني حاضر في كل المناسبات منذ قيام الدولة الأردنية، ومواكباً للتطورات السريعة في عالم الاتصال والإعلام، لنقل المعلومات والاخبار بهدف توعية الشارع الأردني، والسير في الإصلاح والتطوير، والتحديث في المجالات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، لمحاربة الفقر والبطالة.

## 2. مشكلة الدراسة:

شهدت الأردن في الأعوام القليلة الماضية عدة ازمات، تناولها الإعلام الأردني الرسمي، الأمر الذي دعا إلى تسليط الضوء على الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي الأنسب خلال الأزمات، وقدرة القائمين بالاتصال في تغطية الاحداث، والتغير الايجابي في المتلقي، لما لوسائل الاعلام الدور الكبير خلال الازمات، للحيلولة دون تفاقم الأوضاع، وتطور الازمة الى ما لا يحمد عقباه، ومعرفة العوائق التي تؤثر على شكل ومضمون هذا الخطاب (التصريحات والمعلومات والسرعة في نقل الخبر) من خلال مكونات الإعلام الأردني الرسمي.

وتكمن مشكلة الدراسة بالتعرف على سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين.

## 3.أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيس التعرف على سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات، لما للإعلام من أهمية كبيرة، ومؤثرة في المجتمعات، وينبثق عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. الوصول لأسلوب لإدارة الأزمات إعلاميا بخطاب إعلامي متخصص من خلال الإعلام الأردني الرسمي.
2. تحديد مواصفات ومهام القائمين بالاتصال خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي.
3. معرفة تأثير الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي المتخصص بالأزمات على المجتمع الأردني.
4. التعرف على أهم معوقات نقل المعلومات، والاخبار، والتصريحات، والتغطية الإعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي.

## 4. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء على سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات، لإفادة الباحثين والمهتمين والعاملين في مجال الإعلام، والعمل الصحفي بحيثيات، ومراحل الأزمة وكيفية التعامل معها إعلامياً و تزويدهم بمواصفات، ومهام الفريق الإعلامي المتخصص في إدارة الأزمات، والخطاب الإعلامي الأنسب للتأثير

الايجـابي بـالمتلقي ( المجتمـع الأردنـي ) للمسـاعدة فـي الوصـول للحلـول المناسـبة للأزمـات المسـتقبلية مـن خـلال النتـائج التـي يمكـن أن تتوصـل لهـا الدراسـة، والتـي يمكـن ان تسـهم فـي وضـع سياسـة جديـدة للإعـلام الأردنـي الرسـمي فـي التعامـل مـع الأزمـات و التوصـل الـى توصـيات تخـص خطـاب إعـلام الازمـة المتخصـص، ومواصـفات القـائم بالاتصـال، وتمكيـنهم من القيام بدور ايجابي داخل المجتمع الأردني خلال الأزمات المستقبلية.

## 5. أسئلة الدراسة وفرضياتها:

تحـاول هـذه الدراسـة الاجابـة عـن السـؤال الرئيسـي: مـا هـي سياسـة الإعـلام الأردنـي الرسـمي خـلال الأزمـات؟ مـن وجهـة نظـر الصـحفيين الأردنيـين، ويتفـرع عنـه التسـاؤلات التالية: -

1- ما الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي الأنسب خلال الأزمات؟

2- ما مواصفات القائمون بالاتصال في الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات؟

3- مـا تـأثير الخطـاب الإعلامـي الأردنـي الرسـمي المتخصـص بالأزمـات علـى المجتمـع الأردني؟

4- مـا هـي أبـرز معوقـات نقـل المعلومـات، والأخبـار، والتصـريحات، والتغطيـة الإعلاميـة خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي؟

5- هـل توجـد فـروق ذات دلالـة احصـائية فـي اسـتجابات العينـة عـن سياسـة الاعـلام الاردني الرسمي خلال الازمات تعود لمتغير الرتبة الوظيفي؟

## 6. حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: شهر كانون ثاني 2018 م ولغاية الى شهر نيسان 2018.
- الحدود المكانية: المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود التطبيقية: الصحفيون الأردنيون المنتسبون لنقابة الصحفيين الاردنيين.

## 7. محددات الدراسة:

ويقصد بها الاجراءات المنهجية المتعلقة بتحديد مجتمع البحث، والعينة التمثيلية التي تم اختيارها، ولذلك فإن محددات الدراسة ترتبط بعينة الدراسة، وبالأدوات التي تم من خلالها جمع البيانات؛ وبمدى صدق وثبات هذه الأداة. ويتحدد تعميم نتائج هذه الدراسة بالآتي:

1- صدق وثبات الاستبانة التي صممت خصيصاً لهذه الدراسة.

2- صدق وجدية استجابة عينة الدراسة في الإجابة على فقرات الاستبانة، وعلى أسئلة المقابلة.

3- العينة والمجتمع المسحوب منه.

## 8. مصطلحات الدراسة:

باعتبار أن كل بحث علمي مهما كان مجاله فأنه يحتوي على العديد من المصطلحات العلمية يوظفها الباحث لتوصيل المعاني، والأفكار التي يريد التعبير عنها بهدف الاقتراب النظري من موضوع الدراسة، فقد تم استخدام المصطلحات التالية:

**السياسة الاعلامية:** هي الاسس والقيم والمعايير التي تسعى الى تحقيق اهداف الخطة الاستراتيجية وفق مراحل زمنية. ويسير على هديها النشاط الاعلامي، والإتصالي في نظام سياسي، وثقافي واقتصادي واجتماعي محدد، بهدف تحقيق أفضل العوائد التنموية الممكنة للدولة اجتماعيا وثقافيا واقتصاديا وسياسيا. (عريقات ،2017، ص 95)

**السياسة الإعلامية اجرائيا:** هي الأسس والقيم والمعايير التي يسعى الإعلام الأردني الرسمي الى تحقيقها خلال تغطيته للازمات وفق الخطة الاستراتيجية الوطنية للإعلام، للسير في الإصلاح والتطوير، والتحديث في المجالات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، لمحاربة الفقر والبطالة.

**الإعـــلام:** هو تزويد الناس بالأخبار، والمعلومات، والحقائق الثابتة التي تساعدهم على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع او مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الراي تعبيرا موضوعيا عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم، وهو في نفس الوقت التعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير وروحهم وميولهم واتجاهاتهم. (الفار، 2006، ص 28)

**الإعلام إجرائيا:** هو تزويد المجتمع الأردني بالمعلومات والبيانات الصادقة والسريعة والهادفة خلال الأزمات، من خلال الرسالة الاعلامية التي يتم نقلها بواسطة وسائل الاتصال المختلفة للتأثير في الرأي العام، وتعديل بعض السلوكيات للوصول الى المصلحة العامة.

**الإعلام الأردني الرسمي:** يشتمل على الدوائر والمؤسسات الاعلامية الوطنية والتي تتبع للدولة الأردنية، كإذاعة المملكة الاردنية الهاشمية، والتلفزيون الأردني، ووكالة الانباء الاردنية (بترا) وكذلك وزير الدولة لشؤون الاعلام والاتصال الناطق الرسمي باسم الحكومة الأردنية، والتي تعتبر تصريحاتهم رسمية وتمثل نهج وتوجهات الدولة والحكومة الأردنية.

**الأزمـــة:** الأزمـة هـي نقطـة تحـول فـي موقـف مفـاجئ يـؤدي إلـى أوضـاع غيـر مسـتقرة مـا يهـدّد المصـالح، والبنيـة الأساسـية، وتُحـدث نتـائج غيـر مرغـوب بهـا، كـل ذلـك قـد يجـري فـي وقـت قصـير يلـزم معـه اتخـاذ قـرار محـدّد للمواجهـة، تكـون فيـه الأطـراف المعنيـة غيـر مسـتعدة أو قـادرة علـى المواجهـة، وتظهـر الأزمـة عنـدما تخـرج المشـكلات عـن نطـاق السـيطرة، وتتلاقـى الأحـداث وتتشـابك الأسـباب بالنتـائج، ويفقـد معهـا متخـذ القـرار قدرتـه على السيطرة على مسار الأزمة. (الدليمي،2012، ص89-90)

**الأزمة اجرائيا:** هي من بداية وقوع الحدث في الأردن إلى أن يتم السيطرة عليه (أحداث حرق الشهيد الطيار معاذ الكساسبة مروراً بأحداث خلية اربد، وانتهاءً بأحداث الكرك)، فالأحداث تنافي الطبيعة والطبيعة البشرية، وغير مرغوب بها. وتؤثر على المجتمع الاردني سلباً خلال وقت قصير وتخرج عن سيطرة الجهات المعنية.

**الصحفي:** عضو النقابة المسجل في سجل الصحفيين، واتخذ الصحافة مهنة له، وفق أحكام قانون نقابة الصحفيين الأردنيين رقم (15) لسنة 1998. (http://www.jpa.jo)

# الفصل الثاني

# الأدب النظري والدراسات السابقة

# الفصل الثاني

# الأدب النظري والدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل لتسليط الضوء على الأدب النظري، والإطار النظري المتعلق بموضوع الدراسة، لتوضيح أهم المفاهيم الأساسية للدراسة والمتمثلة بـ (سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين)، وبناء الإطار النظري حيث ارتكز الباحث في دراسته على نظرية (حراسة البوابة الاعلامية)، والبحث في الأدب النظري للدراسة، وعرض للدراسات السابقة ذات الصلة، وأهم النتائج المتعلقة بها، وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

**أولاً: الأدب النظري**

- **الإطار النظري (نظرية حراسة البوابة الإعلامية):**

قام بتطوير نظرية (حارس البوابة الاعلامية) عالم النفس النمساوي الأصل والأمريكي الجنسية " كيرت لوين "، يرى انه على طول الرحلة التي تقطعها المادة الاعلامية حتى تصل. وكلما طالت المراحل التي تقطعها الاخبار حتى تظهر في الوسيلة الاعلامية، تزداد المواقع التي يصبح فيها من سلطة فرد او عدة افراد تقرير ما إذا كانت الرسالة ستنقل بنفس الشكل او بعد ادخال تعديلات عليها، ويصبح نفوذ من يديرون هذه البوابات له اهمية كبيرة في انتقال المعلومات. (تلاحمه، 2012، ص 51)

**فرضيات النظرية:** (جمال، واخرون، 2017، ص266).

1- إن المعلومات والأخبار تنساب ضمن سلسلة مترابطة يقع ضمن حلقاتها أفراد لهم القدرة على حجب انسياب الرسالة، أو القيام بإضفاء تعديلات عليها.

2- يعتبر الأفراد المسؤولون عن اتخاذ القرارات بشأن مرور الرسالة بمثابة حراس لنظم اخرى سياسية، واجتماعية واقتصادية وثقافية، وفي الغالب هم جزء من النسق العام لهذه النظم سواء

اراديا بدافع الانتماء، أو اكراهاً بفعل ضغوطات مختلف السلطات العليا ضمن المؤسسة الإعلامية ذاتها أو من خارجها.

3- إن تَحكم حراس البوابة في المعلومات النهائية التي ستصل إلى الجمهور، يجعل منهم المسؤولين الأولين على تحديد، وترتيب أهم القضايا من وجهة نظرهم، وبالتالي التحكم في رؤيتنا للواقع.

ومن خلال فرضيات النظرية لعناصر العملية الاتصالية نجد ان القائم بالاتصال يبرز كفاعل أساسي ضمن هذه النظرية والذي يخضع عامة إلى سياسات المؤسسة الإعلامية، ومالكيها ويصبح سلوكه كحارس بوابة من باب الالتزام بتوجهات المؤسسة المعلنة والمضمرة، ويعتبر القائم بالاتصال ضمن حدود النظرية أحد عناصر العملية الاتصالية سواءً كان مذيعاً أو صحفياً أو أياً كان يسعى لتوجيه رسالة ما ، وهذا الأمر ينطبق أيضا على حراس البوابة حيث هم الصحفيون الذين يقومون

بجمع الأخبار، وهم مصادر الأخبار ذاتهم ، وهم أفراد الجمهور الذين لهم تأثير على إدراك، واهتمام أفراد آخرين من الجمهور حول المواد الإعلامية. (جمال، واخرون، 2017، ص266).

لقد اتاحت شبكة الأنترنت آفاقاً جديدة غيرت من طبيعة حارس البوابة، وساهمت بشكل كبير في القضاء على احتكار المعلومات والأخبار من قبل وسائل الإعلام التقليدية سواءً التابعة للحكومات أو الممولة من أصحاب رؤوس الأموال. فالفرد لم يعد بحاجة لحارس بوابة ينوب عنه، فهو يختار بكل حرية ما يشاهده وما يتابعه وفي الوقت المحدد الذي يختاره ، الأمر الذي أدى إلى بروز قوى جديدة لنقل الأخبار، ونشر المعلومات .وهذه القوى تعمل بالموازاة مع السلسلة التي تمر بها المعلومة ضمن نظرية حراسة البوابة، ولكنها تؤدي وظيفة عكسية، حيث يقوم الاتجاه القديم على حجب المعلومات والأخبار، وحماية الأسرار لصالح القوى السياسية والاقتصادية .أما الاتجاه الجديد فيهدف إلى تتبع ونشر المعلومات المتستر عليها ، وذلك لصالح الجمهور الأكبر، الذي يهدف إلى التغيير في شتى نواحي الحياة. (جمال، بن زروق، ويسري صيشي، 2017، ص266).

أما في الإعلام الجديد فيمكن أن تمر بالمراحل ذاتها في حراسة البوابة ضمن الوسائل التقليدية، خاصة حين يتعلق الأمر بالمواقع الالكترونية التي أنشئت امتداداً للمؤسسات الإعلامية الأصلية على أرض الواقع فلا يختلف الوضع ضمن شبكة الانترنت من ضرورة إشباع لسياسات المؤسسة، وخطها الافتتاحي. إلا أن الإمكانيات التي أتاحتها خدمات الانترنت ساعدت في كسر الانتقال الخطي النمطي

للرسالة عبر حراس البوابة، ومرورها بمسالك غير خطية يمكن تلخيص هذه النماذج فيما يلي :(بخيت السيد ،2010، ص52)

- مسلك يشابه المسار التقليدي ضمن وسائل الإعلام الحديثة لكنه أقصر من حيث الطول .
- مسلك تتخطى فيه الرسالة عديداً من حراس البوابة ماعدا الحارس الأخير ضمن الوسيلة.
- مسلك يصل بالرسالة للجمهور دون أي تعديلات وبلا حراسة.

وترتبط حراسة البوابة الاعلامية الالكترونية بعلاقة مزدوجة من ناحية أولى بالمصدر وهو (القائم بالاتصال)، ومن ناحية ثانية بالجمهور (المتلقي) كالاتي:

أ. **القائم بالاتصال:** رغم أن إمكانية تواصل الحراس بمصادر الأخبار بطريقة مباشرة لا زالت قائمة، إلا أن البديل الإلكتروني بات الأكثر استخداماً، فعملية رصد وجمع المعلومات، والأخبار أصبحت تتم عن طريق البريد الإلكتروني، والشبكات، والمواقع الإخبارية، والمواقع الرسمية لوكالات الأنباء، كما أصبح استخدام التراسل الفوري، والمحادثات المباشرة من الطرق الأساسية لرصد الآراء والمواقف. وهناك توجه واضح إلى تطوير العلاقة بين حراس البوابة والمصادر من جهة وبين الحراس والجمهور من جهة أخرى.

ب. **المتلقـــي:** لقـد اتخـذ تـدفق المعلومـات أشـكالا جديـدة تختلـف عـن الـنمط الرأســي الـذي كـان متـداولا (مـن الحـراس إلــى الجمهـور) حيـث أصـبحت العلاقـة تفاعليـة تشــاركيه بمــا فيهــا القــدرة لــدى الجمهــور علــى اختيــار المــادة المناســبة بالشــكل المناسـب، وفـي الوقـت الملائـم، مـا يـزيح عـن الجمهـور صـفة السـلبية فـي التلقـي وعــن الوســائل الإعلاميــة صــفة التلقــين، فقــد زاد هــامش التواصــل والــرد علــى انشغالات القراء وتعليقاتهم وباتت المشاركات في مواضيع مفتوحة عبر الشبكة

أمـرا شـائعا لـم يكـن متاحـا مـن قبـل، إضـافة إلـى أن هـذا يقـدم آليـة دقيقـة للمؤسسـات الإعلاميــة لقيــاس حجــم القــراءة، والمشــاهدة، والتفضــيل، وتحديــد الأوقــات المناســبة لهــم عـن طريـق التقنيـات الرقميـة التـي تتمتـع بهـا البيئـة الرقميـة، وهـذا يسـاعد فـي التخطـيط الجيــد للمضــامين المقدمــة، ومــدى ملاءمتهــا للجمهــور (مجلــة الــرواق ،2017، العــدد الخامس).

**المعايير التي تؤثر على حراس البوابة الإعلامية:** (تلاحمه، 2012، ص 52)

1- معايير المجتمع وقيمه وتقاليده: يؤثر النظام الاجتماعي بقيمة، ومبادئه على القائمين بالاتصال، فقد يضحي القائم بالاتصال، او وسائل الاعلام احيانا بالسبق الصحفي بسبب قيم المجتمع وتقاليده.

2- المعـايير الذاتيــة للقـائم بالاتصــال: تلعـب الخصــائص، والسـمات الشخصـية للقـائم بالاتصـــال دوراً مثـــل: النـــوع، والعمـــر، والـــدخل، والطبقـــة الاجتماعيـــة، والتعلـــيم، والانتمـــاءات الفكريـــة او العقائديـــة، ويـــؤثر الانتمـــاء فـــي طريقـــة التفكيـــر واتخـــاذ القرارات.

3- المعـايير المهنيـة للقـائم بالاتصـال: يتعـرض القـائم بالاتصـال للعديـد مـن الضـغوط المهنيــة التــي تــؤثر فــي عملــه التــي قــد تــؤدي الــى توافقــه مــع سياســة المؤسســة الاعلامية التابع لها.

4- معـايير الجمهـور: إن الجمهـور يـؤثر علـى القـائم بالاتصـال والعكـس صـحيح، اذ يؤثر الجمهور بتقبله للخبر على القائم بالاتصال ونوعية الاخبار التي يقدمها.

ويــرى الباحــث بعــد الاطــلاع علــى فرضــيات، والمعــايير لنظريــة حراســة البوابــة الاعلاميــة التقليديــة، والالكترونيــة، انهــا تــرتبط ارتباطــا وثيقــا بموضــوع الدراســة، ومــدى تــأثير حــراس البوابــة الاعلاميــة علــى سياســة الاعــلام الاردنــي الرســمي خــلال الازمــات مــن خــلال مــا يــتم نشره أو يمنع (بالكم والكيف والسرعة في نقل الخبر) من قبل حراس البوابات لمعايير

مرتبطــة بالعــادات والتقاليــد، ومصــالح المؤسســات الاعلاميــة الرســمية التــي يتبعــون لهــا، وكــذلك تـــأثير النظريـــة علـــى الخطـــاب الاعلامـــي الموجـــه للجمهـــور (المتلقـــي) لإحـــداث التغيـــر الايجابي.

وأهم ما يخلص آليه الباحث من نظرية حراسة البوابة الاعلامية ان لها التأثير الأول والمباشر على التصريحات، ونقل المعلومات والاخبار والتحليلات خلال الازمات في الوسائل الاعلامية الرسمية خلال الازمات.

- **الأدب النظري:**

**السياسة الاعلامية:** هي مجموعة من المبادئ والمعايير، والقواعد التي تحكم سلوك الانظمة الاعلامية، والتي تشتق عادة من شروط الايديولوجيا الأساسية، والقيم التي ترتكز اليها في بلد ما. (عريقات ،2017، ص 95)

وعند الحديث عن السياسة الاعلامية لأية منظمة، او مؤسسة اعلامية يجب أولا معرفة لمن تنتمي، ولمن هي تابعة لأن هذا الانتماء هو من يصوغ النهج والمعايير، والمبادئ التي تسير عليها هذه المؤسسة الإعلامية، ويكون له التأثير المباشر على السياسة الاعلامية في النهاية لما يبث وما لا يبث.

**أهداف السياسة الاعلامية:** (عريقات ،2017، ص 95)

- تزويد الجمهور بالمعلومات الصحيحة، والصادقة المتعلقة بالشؤون العامة والكشف عنها.
- التأكد من صحة، وصدق المعلومات التي يقدمها للجمهور.
- المحافظة على الحياد في تغطية الحدث من خلال اظهار وجهات النظر المختلفة.
- اختيار القضايا التي تتعلق بالجمهور المستهدف، والتي تخدم مصالح هذا الجمهور.

- تقديم التحليلات للقضايا السياسية المحلية بصفة ذكية وتتم على المعرفة، والاطلاع على حقيقة الحدث.

**الإعــلام:** فـن مـن فنـون الاتصـال المـؤثر عـن طريـق نشـر الاخبـار والمعلومـات والحقـائق بطريقـة ديناميكيـة تسـاعد فـي توعيـة، وتثقيـف، وتعلـيم، واقنـاع الجمـاهير. فـالأعلام عمليـة اجتماعيـة تـؤثر فـي النـاس، ووسـيلة سـريعة وهامـة مـن وسـائل الاتصـال بواسـطة الاخبـار والانبـاء، وباسـتخدام الـتعلم والترفيـه والاقنـاع مـن اجـل اشـراك النـاس فـي تحقيـق الاهـداف واشـباع الرغبـات، والوصـول الـى غايـات منشـودة وعنـدما يكـون الاعـلام معبـرا عمـا تريـده الدولـة فـان الاعـلام فـي هـذه الحالـة يعمـل علـى مخاطبـة عقـول الافـراد، ليعبـر عـن سياسـة الدولة والتأثير في سلوكهم وتحقيق هذه السياسة. (ابو سمرة ،2012، ص 15)

ويشير لفظ الإعلام في مدلوله العام إلى وسائل النشر التكنولوجية الحديثة المتطورة، وإلى حرية النشر الممنوحة، أو المكفولة كحق شرعي في أغلب دساتير وشرائع البلدان المختلفة، والى الأنشطة الاجتماعية الأساسية التي جعلت من هذه الوسائل التكنولوجية أعمدتها الرئيسية، والأساسية مع الوضع في الاعتبار عدم فصل هذه المدلولات الثلاثة ( وسائل النشر، وحرية النشر، والأنشطة الاجتماعية) عن بعضها في تكميل بعضها البعض في تحديد المعنى العام لهذا المصطلح حتى يكمن التعامل معه علمياً كي يكون التطبيق ملائما (حجاب، 2004 ،ص 61-62).

والإعلام اتصال من جهة، وغالبا ما تكون رسمية إلى جهة أخرى، وغالباً ما تكون الشعب أو قطاع من قطاعات الشعب لتوصيل رسالة إعلامية، بهدف احداث تغيير في سلوك الناس. وفي الرأي العام

لتحقيق أهداف معينة يسعى اليها المرسل للرسالة الاعلامية وغالباً ما تكون لغايات تخدم مصالح معينة. (الفار،2006، ص28)

ويعتبر الاعلام الجديد مجموعة من الانشطة الرقمية الالكترونية الجديدة التي تقوم بنشر المحتوى، واستقباله ايضا من خلال الوسائط الالكترونية المتعددة وهو اعلام شبكي – الكتروني – تفاعلي – مجتمعي – رقمي – وبديل عن وسائل الاتصال الاخرى بسبب استخدامه الواسع وانتشاره بين الجماهير. (الرحباني، 2015، ص 11)

**مفهوم إعلام الأزمات:** إعلام الأزمات هو مجموعة العمليات التي تتوسل بها مختلف الوسائل الاعلامية قبل واثناء وبعد الازمات لتغطية الاحداث ومواكبتها. وعلى الرغم من ان الازمة ليست اساسا مسألة إعلامية، الا أن الاعلام يستمد أهميته الكبرى زمن حدوث الازمات من قدرته الهائلة على التأثير، وتوجيه الرأي العام، واحتواء تداعيات الازمة وتأثيراتها السلبية، ودعم المواقف. (زرمان، 2010، ص 18)

**إعلام الازمة:** عملية التفاعل اللفظي، الحالة الاستثنائية التي تعيشها المؤسسات الاعلامية المختلفة، وذلك كاستجابة حتمية لأزمة سياسية، او اقتصادية يمر بها المجتمع، حيث تنشط وتكثر اثناء حدوث هذه الازمة برامج التغطية الاعلامية، وبنفس الوقت تزداد نسبة اعتماد الجماهير على الوسيلة الاعلامية للتعرف على المزيد من تفاصيل هذه الازمة. (شومان ،2000، ص 150)

**الإعلام الأردني:** جاءت بداية الإعلام الأردني عام 1921م، بقدوم الأمير عبد الله بن الحسين إلى إمارة شرقي الأردن، وتأسيس الإمارة بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، حيث جلب الأمير الإعلام للإمارة من الحجاز بعدة صحف كالفلاح، والقبلة، وبريد الحجاز.

الحق يعلو أول الصحف الاردنية ومن ثم تبعها أول صحيفة رسمية مطبوعة (جريدة الشرق العربي) في عام1923. (الموسى، 1998، ص82)

وبعد استقلال المملكة الأردنية الهاشمية عام 1946 م، تطور قطاع الإعلام والاتصال، تمثل في انشاء محطة الاذاعة الأردنية، وبصدور الدستور عام 1952م تم كتابة أول قانون للمطبوعات والنشر في الأردن، والذي نصت المادة الثانية منه على (أن الصحافة والكتابة والطباعة حرة ولكل شخص الحق في حرية التعبير عن رأيه، وإذاعة الآراء، والأنباء بمختلف وسائل النشر، ولا تقيد هذه الحرية الا بحدود القانون). (الموسى، 1998، ص82)

وفي عام 1964 م، انشئت وزارة الثقافة والإعلام الأردنية، حيث برزت المؤسسات الاعلامية فصدرت جريدة الدستور عام 1967م، والرأي عام 1971م، وبتاريخ 27 ابريل عام 1968م، اعطى جلالة المغفور له بأن الله الملك الحسين بن طلال اشارة البدء لانطلاق بث التلفزيون الأردني؛ ليكون أداة اتصال وتواصل مع العالم ومن ثم انشاء وكالة الانباء الاردنية بترا عام 1969م. (ابو عرجة ،1996، ص 207-244)

وفـي القـرن الحـادي والعشـرين واكـب الإعـلام الأردنـي الثـورة الرقميـة، وجـاء هـذا الاهتمـام مـن صـاحب الجلالـة الهاشـمية الملـك عبـد الله الثـاني ابـن الحسـين، حيـث أكـد جلالتـه أن "حريـة الصـحافة سـقفها السـماء "، وهـذا تعزيـز مـن جلالتـه للحريـة الصـحفية واسـتقلال العمـل الإعلامـي، فقـد كـان مـن الطبيعـي أن تنتشـر الصـحافة الالكترونيـة، ويـزداد تأثيرهـا واتسـاعها فقـد سـاهمت الصـحافة الالكترونيـة فـي الاردن بنقـل الاخبـار والاحـداث، والتعليـق عليها بجرأة وصراحة وشفافية والسرعة بنقل المعلومة.

وفـي عـام 2006م أصـدرت وكالـة عمـون الإخباريـة صـحيفة إلكترونيـة أردنيـة متخصصـة إخباريـاً، وظهـرت بعـد ذلـك صـحف إخباريـة أخـرى مثـل: وكالـة أنبـاء سـرايا، وموقـع خبرنـي، ورم، وأون لايـن، والسوسـنة وسـما الأردن وغيرهـا، حتـى تجـاوز عـددها المئـة. ويمتلـك القطـاع الخـاص الأردنـي خمسـة عشـر فضـائية مـن أصـل 46 قنـاة مرخصـة. (الفيـومي، 1991، ص 41 -51)

أُنشئت وزارة الدولة لشؤون الاعلام والاتصال عام 2005 م، بعد إلغاء وزارة الإعلام عام 2002م، وتم تأسيس هيئة الاعلام المرئي والمسموع عام 2003م، لزيادة هامش الحريات في المؤسسات الاعلامية الاردنية. (اليونسكو، 2015)

## الاستراتيجية الوطنية للإعلام:

تم إعداد الاستراتيجية الوطنية للإعلام بمختلف أشكاله؛ المرئي، والمقروء، والمسموع، والإلكتروني، والتي تقوم على قاعدتي الحريّة والمسؤولية، وتأخذ بعين الاعتبار متغيرات العصر من أدوات جديدة للاتصال، يأتي هذا تأكيداً لدور الإعلام المتقدّم وتكريساً لشراكة كافة القطاعات المعنيّة والمتّصلة في صياغة ملامح الإعلام الوطني المطلوب، وبالبناء على المنجز الإعلامي الأردني، وما حققه خلال العقود الماضية، من نقلات مهمّة، عبّرت، بجلاء، عن إرادة عليا، آمنت بالكلمة وسيلة للحوار، وباحترام الرأيّ والرأي الآخر، وبالإعلام الحرّ المسؤول كشريك وكوكيل أيضا للمجتمع.

فقد أخذت حوارات وجهود إعداد الاستراتيجية الوطنيّة للإعلام، بعين الأولويّة والاعتبار؛ ضرورات الإصلاح الإعلامي، وتنمية هذا القطاع الحيوي، وتعريف المفاهيم المتّصلة بدوره وجوهر رسالته، ومتطلبات انطلاقه؛ بما يتلاءم مع مشروع الإصلاح السياسيّ، ويحقق ركيزة أساسيّة في مسيرة التنمية والإصلاح الشامل. (http://www.pm.gov.jo/content)

تهدف هذه الاستراتيجية إلى تعزيز البيئة الموائمة لإيجاد إعلام أردني مستقل ومستنير يقوم على الأسس الآتية:

1-بيئة تشريعية مواتية توازن بين الحرية والمسؤولية.

2-مهنية عالية للإعلاميين تقوم على التدريب الموضوعي المستدام.

3-التنظيم الذاتي للمهنة والالتزام بأخلاقياتها.

إنَّ هذه الاستراتيجية هي حصيلة حوارات ولقاءات عديدة، وشاملة، مع مجمل المؤسسات والفعاليات المتنوّعة في القطاعين العام والخاص، ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالعمليّة الإعلامية. (http://www.pm.gov.jo/content)

## أهمية الاستراتيجية الوطنية للإعلام:

من أهمّ الأمور التي تهدف الاستراتيجية الإعلاميّة إلى تعزيزها هي ضمان استقلالية المؤسسات الإعلامية الرسميّة، وتطوير أداء العاملين فيها، إضافة إلى إعادة النظر في موقف الحكومة من صناعة الإعلام، وتقويّة استثمارها في الإعلام الرسمي، وتشجيع القطاع الخاص على الاستثمار فيه، وتوفير المتطلبات ليكون الإعلام الرسمي قادراً على تقديم رسالة الدولة الأردنية من خلال التلفزيون الأردني والإذاعة الأردنية، ووكالة الأنباء الأردنية (بترا). (http://www.pm.gov.jo/content)

## الأزمات والأحداث التي مرت بها الأردن عام (2015-2016):

الأحداث التي مرت بها الأردن خلال عام 2015 -2016 م، تركت في ذاكرة الاردنيين مشاهد لا يمكن نسيانها من استشهاد الطيار معاذ الكساسبة، ومرورا بأحداث خلية اربد وانتهاء بأحداث الكرك.

في 24 ديسمبر 2014 م، أثناء غارة جوية ضد تنظيم داعش في العراق والشام، وقع

الطيـــار معـــاذ الكساســـبة رهينـــة فـــي أيـــدي التنظـــيم. صـــرح النـــاطق الرســـمي باســـم الحكومـة الـدكتور محمـد المـومني بسـقوط إحـدى طـائرات سـلاح الجـو الملكـي الأردنـي ووقـوع قائـدها أسـيراً لـدى داعـش، وتـم إعدامـه حرقـاً وهـو حـي علـى يـد عناصـر التنظـيم يـوم 3 ينـاير 2015، حيـث كـان يقـف داخـل قفـص حديـدي مغلـق. أعلـن التلفزيـون الأردنـي عـن وفاتـه يـوم 3 فبرايـر 2015، وذلـك بعـد أن قامـت مواقـع تابعـة لتنظـيم داعـش برفـع صـور ومقطـع فيـديو لعمليـة حرقـه. وقـد أعلـن التلفزيـون الأردنـي أن إعـدام الطيـار تـم يـوم 3 ينـاير 2015 ولـيس 3 فبراير 2015 .(https://www.skynewsarabia.com)

وبعد قرابة السنة من ازمة الكساسبة وقعت أحداث خلية إربد وهي عمليات مداهمة تمت في مدينة إربد بتاريخ 2 آذار 2016 لمدة تراوحت بين12 – 14 ساعة للبحث عن عناصر إرهابية من تنظيم داعش الإرهابي، وكانت وسائل الإعلام ممنوعة من الاقتراب، والجهات الرسمية، والأمنية لم تقدم أي معلومات عن عدد المتحصنين أو هوياتهم (https://ar.wikipedia.org.)

وفي نفس العام (2016) وقعت عملية الاعتداء على مخابرات البقعة من قبل ما يسمى الذئب المنفرد التي خلفت خمسة شهداء من مرتبات مخابرات البقعة. وبعد هذه العملية بـ 15 يوما، شهدت منطقة الركبان المحاذية للحدود الاردنية السورية الشرقية عملية انتحارية بمركبة من تنظيم داعش، أدت الى استشهاد 7 من أفراد القوات المسلحة ومقتل منفذ العملية

واختتم عام 2016 بعملية الكرك التي ابتدأت احداثها الدراماتيكية من منطقة القطرانة، باستشهاد أحد رجال الامن، مرورا بقلعة الكرك، وانتهاء بأحداث قريفلا.

عملية الكرك بدأت يوم 18 من ديسمبر حيث قام افراد يتبعون لتنظيم الدولة الإسلامية بإطلاق النار في قلعة الكرك التاريخية بمدينة الكرك، وأسفر الهجوم عن قتل عشرة أشخاص، بينهم سبعة رجال أمن وسائحة كندية إلى جانب إصابة 34 شخصا آخرين. مديريتا الأمن العام وقوات الدرك، أعلنتا في بيان رسمي مشترك، عن انتهاء العملية الأمنية ضد المجموعة الإرهابية، وقتل اربعة ارهابيين رغم بقاء عمليات التمشيط، وفجر اليوم التالي حصل اشتباك في قرية قريفلا القريبة من قلعة الكرك حيث أعلن الناطق الرسمي الدكتور محمد مومني ان اربعة من رجال الأمن سقطوا شهداء بعدما تمكن أحد المعتقلين من الإفلات منهم وإطلاق النار عليهم، وكان الإعلان عن حيثيات هذه القضية قد اثار ضجة واسعة لدى الرأي العام (.https://ar.wikipedia )

**الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات:**

يركز الخطاب الاعلامي الاردني على المصطلح خلال الازمة وهو جزء من اساسيات الدولة الاردنية ، ويأتي هذا الخطاب بتوجيهات من جلالة الملك وما يصدر عنه من خطابات وأوراق نقاشية، ومن توجيهات الحكومة، والبرلمان والقضاء، وكل مكونات الدولة الاردنية .والخطاب الاعلامي يكمن اهمية بالمصطلح خلال الازمات ومثال على ذلك في عام 2015 حادثة مركز تدريب الموقر، حيث هنالك قتلى امريكان واردنيون ولبنانيون ومن جنوب افريقيا، الصيغة التي تم اتباعها وما يهمنا هنا ( كلمة مستخدم مدني للعاملين

الاردنيين واعتبروا شهداء اي اصبحوا شهداء الواجب وهذا توصيف عند ثقافة المجتمع الاردني مهم .(فيصل الشبول ،2018)

ويفتقد الاعلام الاردني الرسمي صيغة ديناميكية في التعاطي مع الازمات، لكثرة الجهات ذات الصلة في الاملاءات، ما يعني ان الخطاب سيكون مشتتا وغير ناضج وهذا يقودنا الى ان الاعلام الاردني الرسمي مغيب تماما في المساهمة الفعالة في الخطاب الاعلامي المؤثر في المجتمع الا من بعض الاخبار غير المهمة، وعدم وجود مرجعية رئيسية متفاعلة في صوغ الخطاب الا من تلك القوالب الخطابية المتكررة التي سبق وان سمعها الشارع أكثر من مرة. (محمد القاضي ،2018)

وخلال الازمات هناك ناطق رسمي باسم الحكومة الأردنية، والذي له الحق في التصريح باسم الحكومة، وخلال احداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة كان الناطق الرسمي باسم الحكومة والناطق الاعلامي باسم القوات المسلحة الاردنية (الجيش العربي)، متواجدين على شاشة التلفزيون الأردن، ومدير وكالة الانباء الاردنية –بترا – متواجد على شاشة العربية للأدلاء بالتصريحات والمعلومات الصحيحة لان حالة الانفعال الوطني كان لا بد من الاجابة عن كل التساؤلات خلال الازمة. ويتم التنسيق بين جميع أطراف الازمة داخل الدولة الاردنية فكل شخص لديه القدرة على التصريح، والادلاء بالمعلومات ضمن اختصاصه فهو ناطق اعلامي من ضمن الفريق الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات. وفي بعض الاحيان يكون رئيس الحكومة ناطقا رسميا، ومن ضمن الفريق الاعلامي او اي مسؤول في الدولة، لتقديم المعلومة الصحيحة والصادقة، وان يكون لدى الناطق الاعلامي مصداقية سابقة لدى الشارع الاردني ينعكس ويؤثر على مجريات الازمة اعلامية لدى المتلقي للخبر والمعلومة، واهم عنصر في

السياسة التحريرية خلال الازمات هي معرفة خصائص الجمهور الذي توجه له الخطاب من اجل انتاج الخطاب المناسب. (فيصل الشبول، 2018)

لقد أصبح تأثير الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي ضعيفا على المجتمع الاردني في ظل الطيف الواسع من القنوات الفضائية، وانتشار المواقع الالكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي، والتي استحوذت على ثقة المجتمع الاردني أكثر من الاعلام الرسمي الذي

تراجع دوره بشكل ملحوظ في ظل غياب التزام الحكومة بالشفافية، وافراطها في توجيه الخطاب الاعلامي حسب مصلحتها، الامر الذي لم يعد خافيا على المجتمع، ما دفعه الى البحث عن مصادر أكثر مصداقية وواقعية وسرعة. (حافظ الماضي، 2018)

و في ظل انتشار وسائل الاتصال والاعلام المختلفة، وتصدر مواقع التواصل الاجتماعي والسوشيال ميديا فأن تأثير خطاب اعلام الازمة لم يعد قادرا على التأثير بشكل مباشر، لان المجتمع اصبح مطلعا، ومنفتحا على اي حدث او ازمة، لوجود منابر اعلامية اخرى غير منابر الاعلام الرسمي، وهذا ما لا يدركه القائمون على الاعلام الرسمي بعد، ومازال متأخرا في استخدام تلك الوسائل ذات التأثير السريع ويغفل الاعلام الرسمي ان فئات المجتمع الاردني اغلبها العنصر الشبابي القادر على مواكبة الثورة الرقمية ( التكنولوجيا ) الذكية ، وهذا من شأنه ان يفقد الخطاب الاعلام الرسمي خلال الازمة بوصلة التأثير على المجتمع .( محمد القاضي، 2018)

خـلال الازمـات يجـب الاهتمـام اولا بالمعلومـة الصـحيحة، ويـأتي بعـد ذلـك التحلـيلات، ورصـد تـداعيات الازمــة للخـروج منهـا بأقـل الخسـائر الماديــة، والنفسـية، والـتعلم للازمــات القادمــة، والـبطء الـذي يحصـل فـي نقـل الخبـر خـلال الازمـات سـببه المصـدر، اي يجـب نسـب الخبـر لمصـدر موثـوق مثـل الامـن العـام ( خـلال الازمـات الامنيـة )، او المسـؤول عـن الازمـة فـي الموقـع، ومثـال علـى نسـب الخبـر للمصـدر، احـداث الكـرك وجـاءت علـى النحـو التـالي، وقـت العمليـة بعـد الظهـر، تـزامن الحـدث مـع جلسـة لمجلـس النـواب بحضـور الحكومـة حيـث صـرح رئـيس الـوزراء ان الارهـابيين عـددهم عشـرة اشـخاص، وتـم النشـر بالوكالـة انهـم عشـرة اشـخاص وتـم نسـب الخبـر لـرئيس الـوزراء، وبعـد سـاعة صـرح مصـدر مـن الامـن العـام ان عـدد الارهـابيون سـتة اشـخاص، وتـم نشـر الخبـر ونسـبه الـى الامـن العـام، وتبـين بعـد الانتهـاء مـن العمليـة الارهابيـة انهـم عـددهم أربعـة، ولكـن الوكالـة نسـبت اخبارهـا لمصـادر، وعليـه فـأن مصـداقيتها لـم تمـس وترفـع عنهـا المسـؤولية . وكـالات الانبـاء لهـا عـدة سياسـات منهـا مـا تكتفـي بمصـدر واحـد او مصـدرين او حتـى ثلاثـة مصـادر، وحيـث مـا تـوفر المصـدر يـتم نسـب المعلومـة اليـه، وفـي الازمـات شـاهد العيـان يجـب ان يكـون ثقـة وينسـب اليـه باسـمه وصفته،

وخـلال الازمـات هنالـك اخبـار كثيـرة تخـرج للشـارع مضـللة للمـواطن المتـابع مـع بدايـة الازمـة مـن خـلال المواقـع الالكترونيـة و–السوشـايل ميـديا – وفـي الاعـلام الرسـمي لا يمكـن التصـريح الا بعـد التأكـد مـن صـحة الخبـر ولـو علـى حسـاب السـرعة، ومثـال علـى ذلـك ازمـة الطيـار الشـهيد معـاذ الكساسـبة كـان لـدى الاعـلام الاردنـي الرسـمي خطـة مسـبقة لعـدة سـيناريوهات

محتملة ، أولها نجاح عملية التبادل، ويخرج الطيار بتصريح اعلامي ، او اعدامه، لذلك نجح الاعلام الأردني الرسمي بإدارة ازمة الشهيد، واستطاع تجييش الشارع الاردني لصالح البلد ضد تنظيم الدولة الاسلامية في العراق والشام ( داعش )، حيث كانت نقطة الفصل لهذا التنظيم لدي ابناء الشعب الاردني بضلاله عن طريق الحق، اما عن احداث خلية اربد كانت قمة المشكلة بالمعلومات لحساسية العملية الامنية كونها عملية مداهمة والتصريح بالمعلومات قد يؤثر على مجريات العملية، وعلى سلامة رجال الامن، اما عن احداث الكرك كأنه مفاجئة ولا يوجد تخطير، والمشهد ضبابي حتى وقت متأخر من مجريات الاحداث، والذي ظهر به الاعلام الاردني الرسمي بالضعف شيئا ما، اما عن القنوات التي بثته على الهواء مباشرة لا يوجد معلومات او تصريحات ، فقط صورة للقلعة هذا عجز اعلامي كامل ، حيث لا يوجد مرجع او متخصص للأدلاء بالتصريحات. (فيصل الشبول، 2018)

ولعدم التزام الحكومة بالشفافية، والتأخر في تزويد الاعلام الاردني الرسمي بالأخبار، وفرض قيود على حرية التغطية الإعلامية، وعدم وجود استراتيجية واضحة للتعاطي مع الازمات بسلاسة، ودون الرجوع الى الجهات المختصة، والتي بدورها تعتبر عائق امام الاعلام الاردني الرسمي لمماطلتها في الرد وعدم قدرتها احيانا على اتخاذ القرار فيما يبشر او لا ينشر. (حافظ الماضي، 2018)

من أبرز المعيقات التي تواجه الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات عدم التناغم بين دوائر صنع القرار، والجهات الامنية في صياغة الاخبار ذات البعد الامني. لذا نجد

الاعـلام الرسـمي فـي جزيـرة معزولـة عـن الاحـداث حتـى تصـله الاخبـار او طريقـة تعاطيـه مـع الخبر. (محمد القاضي، 2018)

أن سياسـة الاعـلام الأردنـي الرسـمي إعـلام رصـين، ومتـزن، وصـادق يسـتمد هـذه الصـفات مـن عمـق الدولـة الأردنيـة، وأكـد علـى ان سياسـة الدولـة تـؤثر علـى سياسـة الاعـلام الأردنـي الرسـمي، حيـث تتـدخل الحكومـة فـي بعـض الاخبـار مـا ينشـر ومـا لا ينشـر، وعلـى كيفيـة، وكميـة النشـر فـي مؤسسـات الاعـلام الرسـمي، ومؤسسـات الدولـة جميعهـا ومـن ضـمنها المؤسسـات الاعلاميـة الرسـمية، حمـت البلـد مـن الانهيـار، والانسـياق وراء المضـللين والمخـربين. وهنالـك اسـتراتيجية للإعـلام الاردنـي الرسـمي علـى مسـتوى الدولـة الاردنيـة، حيـث تـم عـرض هـذه الاسـتراتيجية بشـكل رسـمي بوجـود جلالـة الملـك لإعطائهـا قيمـة والتـزام، وسـتبقى حتـى نهايـة عـام 2018. انطـوت هـذه الاسـتراتيجية علـى عـدة بنـود، وكـان الهـدف منهـا كسـب وتأييـد وسـائل الاعـلام مـا أمكـن بشـقيها الرسـمي والخـاص. وخـلال الازمـات يجـب أن يكـون لكـل مؤسسـة اعلاميـة أردنيـة رسـمية خطـة طـوارئ للتعامـل مـع تلـك الازمـة. (فيصـل الشبول، 2018)

تتسـم سياسـة الاعـلام الأردنـي الرسـمي بالحـذر، والتـأخر فـي ايصـال المعلومـة أحيانـا مـع الاخـذ بعـين الاعتبـار أمـن الدولـة، ومصـالحها. ولكـن هـذا لا يعفيهـا مـن حـق الجمهـور فـي الحصول على المعلومة بالسرعة الممكنة والمصداقية. (حافظ الماضي، 2018)

ومما لا شك به أن الاعلام الرسمي هو لسان الدولة وبه يتحدث، وهذا بحد ذاته يجعل الاعلام مقيدا وليس لديه أي مساحة للتعبير سوى ما يخدم الدولة، وبما أن المطبخ السياسي للدولة متشعب مع أذرعها سواء اكانت امنية او دوائر صنع القرار، لذلك فان الاعلام في الازمات يكون متأخرا او مجتزأ في التعامل مع الازمات، وايصال المعلومة للمجتمع الاردني، وشواهد ذلك كثيرة كان اخرها التعامل مع احداث الكرك ما يفتح مساحة لانتشار الاشاعة، وفقد الثقة في الاعلام الرسمي، وعدم الكفاءة. (محمد القاضي، 2018)

**الازمـــة:** يعتبـر مصـطلح الازمـة(crisis) مـن التـراث الطبـي اليونـاني الـذي يعبـر عـن التغيـرات المفاجئـة، والسـريعة التـي تطـرأ علـى الحالـة العامـة للمـرض، فتفضـي امـا الـى الشـفاء التـام او الـى التـدهور ثـم الـى الوفـاة. وقـد اسـتعمله الاوروبيـون لأول مـرة خـلال القـرن السـابع عشـر فـي المجـال السياسـي للدلالـة علـى حـدة التـوتر الـذي سـاد العلاقـات بـين رجـال الدولـة والكنيسـة التـي كانـت تـدافع عمـا تبقـى لهـا مـن سـلطات، ثـم اسـتخدمت فـي القـرن التاسـع عشـر للدلالـة علـى المشـاكل الخطيـرة، او لحظـات التحـول الفاصـلة فـي تطـور العلاقـات السياسـية والاقتصادية والاجتماعية بين الدول. (ال مانعة، 2010، ص 130)

ومـن الناحيـة اللغويـة: نجـد أن مـادة أزم فـي اللغـة: تعنـي الشـدة والقحـط والمـأزم هـو المضـيق. امـا قـاموس الادارة العامـة فيقـول الأزمـة: هـي ظـروف صـعبة قـد تتعـرض لهـا الدولـة كالأزمـة السياسية أو المنظمة الإدارية، كالعجز المالي وفي القواميس الانجليزية نجد أن قاموس

وبستر يعرف الأزمة على أنها: زمن حاسم أو زمن خطر عظيم ستقرر نتائجه ما إذا كان سيتبعه عواقب سيئة كالأزمة المالية أو الاقتصادية، ويعرف قاموس أمريكان هيرتيج الأزمة: بأنها وقت أو قرار حاسم، أو حالة غير مستقرة تشمل تغيراً حاسماً متوقعا، والأزمة خلل يؤثر تأثيراً شديداً على المؤسسة كما انها تهدد الافتراضات، والمسلمات التي تقوم عليها المؤسسة (حجاب،2004، ص45-46).

والازمة موقف او حدث، او حالة تخرج عن المألوف، وتؤدي الى تغيير التوازن الاستراتيجي القائم، ويمكن ان تنشأ الازمة بفعل الطبيعة او بفعل انسان، فالأزمة هي لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الاداري الذي اصيب بها (ابراهيم، 2002، ص27)، وهي تداعي سريع للأحداث تنشط عوامل عدم الاستقرار، وبالتالي يزيد من احتمالات اللجوء الى العنف وهذا يستدعي ان توجد ادارة لهذه الازمة حتى لا تصل الى هذه المرحلة، وهي احدى مراحل الصراع فهي نقطة حرجة من تطور الصراع تفرض على صانع القرار الاختيار بين بدائل. اذ يتميز الصراع بطول الوقت واتساع المدى ومجموعة من العناصر المتعددة التي تلعب دورها في لحظة معينة في خلق ازمة فالصراع يمكن ان يحتوي على العديد من الازمات. (عبد المجيد، 2011، ص 87) وتعتبر الازمة أمرا غير معتاد عليه

له تأثيرات سلبية على الناس قد تدفعهم الى الفوضى او العنف او التمرد او عدم الاستجابة او اللامبالاة. اي ان الازمة ظاهرة مخالفة للأحوال الاعتيادية المتعارف عليها او النمط الجاري منذ فترة

طويلة، وهذه الظاهرة ستؤثر في سلوك الناس، في اتجاهاتهم وميولهم وبالتالي تكوين رأي عام مغاير للرأي العام السائد. (ابو سمرة، 2012، ص 116)

وللازمات أسباب كثيرة ومتنوعة، فالمعلومات الخاطئة أو الناقصة غير الدقيقة تنشأ الاستنتاجات الخاطئة فتصبح القرارات أيضا خاطئة وغير سليمة، ما يؤدي إلى ظهور أزمات. والتفسير الخاطئ للأمور في عملية التقدير والتقويم يجعل القرارات غير واقعية، ويؤدي إلى الأزمة وكذلك الضغوط الداخلية، والخارجية تقود إلى الأزمة وضعف المهارات القيادية. فالقيادة فن وعلم وموهبة وذكاء، وكذلك الجمود والتكرار والبحث عن الحلول السهلة يزيد المشكلات، ويعقدها ويحولها إلى أزمات. اما الشائعات فتؤثر بشكل

كبير على الروح المعنوية وتشيع نوعا من عدم الثقة، وهذه الأسباب ليست هي الوحيدة بل يوجد غيرها حسب طبيعة الأزمة لكن يجب تلافي هذه الأسباب لتجنب المزيد من الأزمات. (الدليمي،2012، ص 101)

وللازمة مراحل حياة تبدأ بالميلاد، ومن هنا يكون إدراك متخذ القرار وخبرته، ويكون محور هذا التعامل هو تنفيس الأزمة وإفقادها مرتكزات النمو وثم تجميدها أو القضاء عليها، والمرحلة الثانية للازمة هي النمو عندما لا ينتبه متخذ القرار إلى خطورة الأزمة في مرحلة الميلاد تنمو وتدخل في مرحلة الاتساع، ويجب على متخذ القرار التدخل من أجل إفقاد الأزمة روافدها المحفزة والمقوية لها، والمرحلة الأصعب في الأزمة هي النضج ما

يزيد من القوى المتفاعلة في المجتمع، وتغذى الأزمة بقوة، وهنا قد تطيح الأزمة بالمجتمع والمؤسسة ونادراً ما تصل الأزمة إلى هذه المرحلة، ومن ثم تأتي مرحلة الاختفاء عندما تفقد كامل قوتها وعناصرها وجزئياتها التي تنتمي إليها وفي كل مرحلة من هذه المراحل يتعين على متخذ القرار والاعلام الإلمام بأدوات التعامل مع الأزمة وتحليلها بدقة

متناهية حتى لا تخطئ في التشخيص، وبالتالي يكون الخطأ في العلاج مدمراً، وقد ذكر ستيف ألبرت (Steve Albert) في كتابه إدارة الأزمات ست سمات تتميز الأزمة بها: المفاجأة، ونقص المعلومات، وتصاعد الأحداث، وفقدان السيطرة، وحالة الذعر وغياب الحل الجذري السريع. (عبد المجيد ،2011، ص 113)

**العوامل الفاعلة لإدارة الأزمات:** (الدليمي، 2012، ص 128)

1- إدراك أهمية الوقت: أن عنصر الوقت هو أحد أهم المتغيرات الحاكمة في ادارة الازمات.

2- تبني أنظمة للإنذار المبكر، والتخطيط الجيد لاحتواء أية ازمة قبل حدوثها بوضع السيناريوهات، والحلول المناسبة لكل ما يتوقع من ازمات وتدريب العاملين عليها.

3- الجاهزية وسرعة التعامل مع الازمة.

4- - التعامل المباشر عنصر هام من عناصر اشاعة الطمأنينة، وانعكاس للثقة بالقدرة على التعامل مع الازمة.

5- الشفافية في التعامل مع الازمة.

أما الأزمة من الناحية الاجتماعية فهي خلل، وعدم توازن في عناصر النظام الاجتماعي في ظل حالات من التوتر، والقلق، والشعور بالعجز لدى الأفراد، وعدم القدرة على إقامة علاقات اجتماعية، وإنسانية وظهور قيم ومعايير اخلاقية مغايرة للثقافة السائدة. والأزمة موقف يتضمن تهديداً مفاجئاً للمصلحة، والأهداف القومية للدولة، يستلزم مواجهته في فترة زمنية وجيزة. (عبد المجيد ،2011، ص 75)

**إعلام الازمة:** ان الاعلام والاتصال من الظواهر الانسانية والاجتماعية المرتبطة بجميع النشاطات اليومية، وهما ايضا من الآليات الناجعة في التأثير على الافراد. ومهما حاول الانسان الابتعاد عن هذا التأثير في شخصيته يجد نفسه في احتكاك دائم مع الاخرين يتواصل معهم، كما يجد نفسه عرضة لما تقدمه وسائل الاعلام، والاتصال بدرجة او اخرى، فيتلقى مضمونها لأنه حتما يستمع ويشاهد ويتابع كل ما يتم تداوله عبرها. فيحدث التعديل، او التغير، او التحفظ في تفكيره وسلوكه. ولكن يكون هذا طبقا بمستويات مختلفة ترتبط بسنه، وثقافته، وتربيته، ومحيطه. حيث يمر التناول الإعلامي للأزمات بثلاث مراحل يلعب فيها الإعلام دورًا محددًا في كل مرحلة، على النحو الآتي:

1- مرحلة نشر المعلومات: تتمثل المرحلة الأولى بتقديم حجم معرفي شامل، ومتنوع يغطي الجوانب المختلفة للأزمة.

2- مرحلة تفسير المعلومات وتحليلها: إذا كان الطابع الإخباري (الإنبائي–المعلوماتي) هو السائد في المرحلة الأولى، فإنّ الطابع (التحليلي–التفسيري) هو السائد في هذه المرحلة.

3- المرحلة الوقائية: تعتبر الأزمة حدثًا مهمًا يترك آثاره العميقة على مختلف جوانب الحياة، وإذا كانت الأزمة قد اختفت أو انتهت، فإنّ آثارها ذات حضور قوي، وبالتالي تمارس تأثيرًا، لذلك لا يجب أن تتوقف وسائل الإعلام عند مجرد تفسير الأزمة، والتعامل مع عناصرها، بل يجب أن يتخطى الدور الإعلامي هذا البعد، لتقدم هذه الوسائل للجماهير طرق الوقاية، وأسلوب التعامل مع أزمات متشابهة. (الدليمي ،2012، ص193)

## ثانيا: الدراسات السابقة:

**دراسة الضويحي، عبد العزيز بن سلطان (2004). التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات.** تناولت هذه الدراسة التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات، وخرجت الدراسة بأن للتخطيط الإعلامي دور في مساعدة الأجهزة المختصة التي تقوم بتطبيقه على التعامل الأمثل مع الأزمات والكوارث، والحد من آثارها السلبية من خلال توجيه الجماهير في جميع مراحل الأزمة أو الكارثة، حيث استخدم الباحث المنهج المسحي واداته الاستبانة وكانت عينة الدراسة على العاملين في مديرية الدفاع المدني، ووزارة الثقافة والاعلام في مدينة الرياض. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أن للإعلام دور مهم جدا للتخفيف من حدة الأزمات، والكوارث من خلال تزويد الجماهير بالحقائق للحد من انتشار الشائعات، والأخبار الكاذبة حول الأزمات، وتخصيص متحدث رسمي يتمتع

بالخبرة، والكفاءة للإدلاء بالتصريحات حول مسار الأزمة أو الكارثة، للحيلولة دون تفاقمها والمحافظة على سرية الاتصالات والعمليات.

- زيادة التنسيق الإعلامي القوي بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني والأجهزة الإعلامية.
- تدرك إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني أهمية اللجوء لوسائل الإعلام لمواجهة الأزمات والكوارث.

**دراسة زين، منصور. (2010). دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث.**

وتناولت هذه الدراسة دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث، وإبراز دوره، وأهميته، وتأثير وسائله للاستعداد والاستجابة للازمات، والكوارث من خلال التحذير المبكر، والتصدي للأكاذيب والشائعات والعمل على طمأنة الجمهور، حيث استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي واداته الاستبانة وخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- أكدت الدراسة أهمية الإعلام، ووسائله في إدارة الأزمات والكوارث، لأن الإعلام هو الوسيلة المناسبة لحشد الجمهور، والمسؤولين للمشاركة وتقديم الدعم.
- أظهرت الدراسة أن الأزمات والكوارث تنحصر معظمها، في ظاهرة الكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلازل والبراكين، وفي اللجوء، والنزوح، والمجاعات بأسبابها المختلفة.

**دراسة عبد المجيد، قدري علي (2011). اتصال الازمات وادارة الازمات احداث الاقصر أنموذجاً عام 1997.** تناولت هذه الدراسة تأثيرات اتصالات الازمة في مجال معالجة الازمات في حادثة

الاقصر الإرهابية، التي وقعت بمعبد الدير البحري عام 1997، ونتج عنها وفاة واصابة عدد كبير من السائحين. وقد حظي بمعالجة اعلامية دولية مكثفة نتيجة تعدد جنسيات الضحايا. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداته الاستبانة، ومجتمع الدراسة الاعلامين في مصر، وخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- يجب أن يتراوح عدد أفراد الفريق الاعلامي المتخصص بإدارة الازمة اعلاميا ما بين ستة افراد الى ثمانية، مع أهمية اختيار فريق أخر قليل العدد ليكونوا بمثابة المساعدين للفريق الأصلي. والحكمة من تقليل العدد هو المساعدة على اتخاذ القرار السليم، لأنه كلما زاد عدد المشاركين كان من الصعب اتخاذ القرار.
- ينبغي توزيع المهام على أعضاء الفريق بحيث يتولى كل فرد مهمة محددة.
- يجب أن يتحلى أعضاء الفريق بالعديد من الخصائص، والسمات التي تقتضيها مواجهة الازمة، مثل العمل الجاد، الاستعداد لتحمل المسؤولية، التعاون مع الاخرين لإنجاز المهام، والقدرة على الاستماع الجيد، اللباقة البدنية والقدرة على التحمل، والتحلي بالأخلاق الفاضلة.
- من الضروري أن يتضمن تشكيل الفريق الاعلامي عضوا من الخارج، لضمان تقديم وجهة نظر موضوعية بعيدا عن التحيز.
- يقوم هذا الفريق بكتابة خطة اتصال الازمة، وبلورتها، ووضع سيناريوهات الازمة المحتملة والتدريب عليها.
- ينبغي أن يدون أعضاء الفريق الاعلامي بكل دقة كافة العناوين التي يحتمل وجودهم بها، وكذلك أرقام الهواتف التي تمكن من سهولة الوصول إليهم عند حدوث الازمة.

**دراسة تلاحمه، ثائر محمد، (2012). حراسة البوابة الاعلامية والتفاعلية في المواقع الاخبارية الفلسطينية على شبكة الانترنت.** تناولت هذه الدراسة تأثير حراسة البوابة الاعلامية على التفاعل في المواقع الاخبارية الفلسطينية على شبكة الانترنت ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استخدام أداة الاستبانة على عينة الدراسة، وهم العاملون في المواقع الاخبارية الفلسطينية. وخرجت بالنتائج التالية:

– تخصيص كوادر صحفية مدربة على التفاعل مع الجمهور، وتهتم بالرد عليه في زمن قصير بدلا من اللجوء إلى النماذج الجاهزة التي يتم ارسالها الى الجمهور.

– توفير مجال للاتصال والتواصل بين المحررين والجمهور، وتقديم الخدمات التفاعلية وتطويرها ومتابعة أراء الجمهور من خلال الرسائل التي يعبرون فيها عن آرائهم حول ما هو جديد من تقنيات العرض. – اجراء الدراسات بشكل دوري لمعرفة ما الذي يجذب الجمهور لتطوير والاهتمام به.

– **Modéus , Gabriel ,Paulsson ,Rickard , Olsson, Helena, 2012,**

Crisis management in social media.

**دراسة مودسي، غابرييل، بولسون، ريكارد، أولسون، هيلينا، 2012. إدارة الأزمات في وسائل الإعلام الاجتماعية.** تناولت هذه الدراسة كيفية إدارة الازمات في وسائل الاعلام الاجتماعي (التواصل الاجتماعي). أدى ظهور وسائل التواصل الاجتماعي إلى خلق بيئة مفتوحة وشفافة بشكل متزايد، ويمكن للجميع تبادل الأفكار والآراء مع الآخرين، وهذا العالم يخلق تحديات جديدة في العديد من المجالات، كإدارة الأزمات، وكيفية التعامل مع الأزمات في وسائل الإعلام الاجتماعية. والبحث فيما

يتعلق بالمناطق التي تؤثر على إدارة الأزمات في وسائل الإعلام الاجتماعية، وإجراء مسح كمي، وإجراء المقابلات النوعية، والتحقيق في البيانات الثانوية. من خلال المنهج الوصفي من عينة الدراسة وهم الشباب الأكثر التصاقا بوسائل الاعلام الاجتماعي وخرجة الدراسة بالنتائج التالية:

- بالنسبة للشركات فيما يتعلق بإدارة الأزمات في وسائل التواصل الاجتماعي، كذلك من المهم للشركات أن ترصد وسائل التواصل الاجتماعي، وأن تكون سريعة في الرد في وسائل الإعلام الاجتماعية.
- من المهم أيضا وضع خطة للأزمة، وفريق استجابة للأزمات، ومسؤول رئيس عن إدارة الأزمات في وسائل التواصل الاجتماعي. لقد رأينا أن الشركات الكبيرة عموما أكثر استعدادا لإدارة الأزمات في وسائل الإعلام الاجتماعية.

**دراسة صلاح، مها عبد الحميد. (2012). الاعلام الجديد وادارة الازمات الامنية، ورقة علمية مقدمة في الملتقي العلمي "الاعلام الامني ودوره في ادارة الازمات"**

اظهر الدراسة من خلال منهجها المسحي واجراء المقابلات الشخصية لمجتمع الدراسة وتجارب المبحوثين المباشرة الى ان وسائل الاعلام لم تعد هي الأسرع فقط في نقل ومعالجة الاحداث، والظواهر والتطورات، بل الكفء في ترسيخ الصورة، وتكوين المعاني المتعلقة بها، الامر الذي يعزز وجوده وقوته وتأثيره. كما انه مع تراجع التجربة الشخصية المباشرة كأساس لتكوين الرأي في حياة

الفرد، تزيد اهمية الدور الذي تلعبه وسائل الاعلام، اذ أصبح ما تقدمه هذه الوسائل ليس الواقع او التجربة المباشرة هو الاساس لتكوين الرأي العام، وتحديد مواقف الجماهير، ونمط سلوكهم خاصة اثناء الازمات. وخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- في الإعلام الجديد تتعدد مصادر المعلومات فضلاً عن السرعة، والفورية، والتواتر في متابعة تطورات أحداث الأزمة.
- في الإعلام الجديد تكون ردة فعل الجمهور سريعة وقوية وثرية بالأدوات التعبيرية، مما يجعلها أكثر قدرة على النفاذ للراي العام والتأثير فيه، فضلاً عن أن ذلك يفيد في التعرف على ردود فعل الجمهور والتقاط بوادر الأزمة ومؤشراتها يظهر ذلك بوضوح في أوقات الأزمات خاصة في أعقاب التصريحات والبيانات الرسمية.
- الإعلام الجديد يسجل أدلة على الوقائع والأحداث ويقدمها للرأي العام صوت وصورة وربما في نفس لحظة وقوع الحدث.
- الإعلام الجديد يقدم الحدث الواحد بأكثر من توثيق، وبالتالي فنفي الحدث أو تجاهله يستفز الجمهور على نحو أكثر قوة لتعزيز الانتقاد الموجه للطرف الأمني.
- الإعلام الجديد يعرض الحدث برؤية من شاهده، وعلى نحو غالباً ما يحمل انتقائية في العرض بهدف التأثير.

- **Coombs , Timothy , w , 2014** , Crisis Management and Communications.

**دراسة كومبس، تيموثي، 2014، إدارة الأزمات والاتصالات .**

تناولت هذه الدراسة كيفية ادرة الازمات والاتصالات ودمجها في عملية إدارة الأزمة وسمعة المنظمة بعد الازمة والوصول الى المحافظة على كافة المعلومات المتداولة خلال الازمة هذا الإدخال يحتفظ بمعظم النتائج الأصلية، لأن المشورة والأفكار لا تزال صالحة، وقد تم دمج الأفكار والمشورة (الجديدة) المستمدة من البحوث الحديثة في مجال الاتصالات المتعلقة بالأزمات في المواد الموجودة وخاصة بعد ظهور قنوات التواصل الاجتماعي من خلال المنهج الوصفي واداته الاستبانة ومجتمع الدراسة المتخصصين بالاتصالات والبحوث الاتصالية وخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

_ الأزمة تسبب ضررا على سمعة المنظمة بسبب المعلومات السلبية التي تصدرها عن المنظمة.

_ إنشاء فئات الازمات التشغيلية وأزمات السمعة ما بعد انتهاء الازمات.

- يمكن للأزمة أن تؤثر على كليهما ولكن أحد العوامل يمكن أن يهيمن على الأزمة.

**دراسة سميسم، حميدة (2017). خطاب الكراهية للتنظيمات المتطرفة. تنظيم الدولة الاسلامية أنموذجا.** تناولت هذه الدراسة الخطاب الاعلامي الذي يقوم به هذا التنظيم وكيفية الترويج لنفسه من خلال الافلام التي يبثها عبر قنواته الخاصة. وخاصة بث فيلم حرق الطيار الاردني معاذ

الكساسبة والذي كان له تداعيات كبيرة على الشارع الأردني، من خلال المنهج الوصفي التحليلي والذي حلل الأفلام التي تم بثها على مواقع تنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام (داعش) وجاءت نتائج الدراسة على النحو التالي:

- رسائل الذبح التي يبثها التنظيم موجهة الى المسلمين كافة بأن التنظيم يطبق الشريعة الاسلامية من وراء ذلك.
- توجيه رسائل الترهيب وبث الرعب في نفوس الشعوب الغربية من خلال مشاهدة العنف بشتى انواعه، وبأنهم يستطيعون الوصول إليهم اينما كانوا.
- من خلال وسائل اعلام التنظيم المختلفة، كان يوجه رسائل مختلفة على سبيل المثال (مجلة دابق الناطقة باللغة الإنجليزية) كانت توجه رسائل ترغيب للمجتمع الغربي المسلم بالانضمام الى صفوف التنظيم.

**– Vistbacka ،Sonja , 2017, CRISIS MANAGEMENT IN SOCIAL MEDIA – MAINTAINING THE ORGANIZATIONAL IMAGE .**

**دراسة فستباكا، سونجا، 2017، إدارة الأزمات في وسائل التواصل الاجتماعي –الحفاظ على الصورة التنظيمي.**

تناولت هذه الدراسة رؤى للمنظمات، حول كيفية الاستفادة من وسائل الإعلام الاجتماعية في اتصالات الأزمة مع تحليل الخطاب النقدي تم تحديد وتحليل استخدام منصات واستراتيجيات إدارة الأزمات المستخدمة من وجهة نظر أصحاب المصلحة. وقد درس هذا البحث أولا النظريات التي

تعتبر مهمة في مجال إدارة الأزمات والاتصال بالأزمات. وقد شكلت أسئلة البحث وفقا لهذه النظريات، واعتبرت جوانب مثل كيفية استخدام هذه المنظمات لهذه المنصات، وما هي استراتيجيات إدارة الأزمات التي نفذتها، وكيف تلقى الجمهور هذه المحاولات حيث استخدمت المنهج التحليلي لوسائل الاعلام الاجتماعي وجاءت نتائج الدراسة على النحو التالي:

- العمل على تثقيف أنفسهم للحفاظ على الصورة التنظيمية للمنظمة
- العمل على التخفيف من تهديدات وسائل الاعلام الاجتماعية في الاتصالات الأزمة.

## التعليق على الدراسات السابقة:

1- أكدت الدراسات السابقة بأن للإعلام دورا مهما جداً للتخفيف من حدة الأزمات، وللتنسيق الاعلامي مع الجهات الاخرى المعنية بإدارة الازمات أهمية كبرى، وللإدلاء بالتصريحات حول مسار الأزمة للحيلولة دون تفاقمها، وبأن السبيل الوحيد لتخطي الازمات هو تقديم المعلومات الدقيقة التفصيلية الموثقة والمنطقية، ومن مصادر موثوق فيها وبأسرع ما يمكن، وذلك يتأتى من خلال قنوات الإعلام الجديد، والاجتماعي كما في دراسة الضويحي (2004) ودراسة صلاح (2012).

2- كشفت الدراسات السابقة بأهمية التخطيط المسبق والدائم لكيفية التعامل مع الازمات، وما هي مواصفات الفريق الاعلامي المتخصص بإدارة الازمة إعلاميا، والكشف عن بعض الأمور التي تساعد فريق العمل في اداء عمله بكل سهولة ويسر، منها التقنية والنفسية وآلية التواصل مع بعضهم البعض عند وقوع الازمات، وكذلك بأهمية تطوير وتدريب وايجاد فرق اعلامية

متخصصة في جميع المجالات لما لها تأثير مباشر على الأداء الإعلامي خلال الأزمات، ووضع الخطط للازمات المستقبلية وتخصيص خطاب واشخاص لإدارة الازمة، كما في دراسة زين (2010) ودراسة تلاحمه (2012) ودراسة موديس، غابرييل، بولسون، ريكارد، أولسون، هيلينا، (2012)

3- بينت الدراسات السابقة أهمية دمج الاعلام، ومواقع التواصل الاجتماعي مع الادارات المسؤولة عن الازمات لما لها أهمية في إدارة السمعة بعد الازمة، وبأن للمواقع التواصل الاجتماعي خلال الازمات أهمية كبرى من خلال استرجاع المعلومات قبل واثناء، وبعد الازمة للتعلم منها للازمات المستقبلية، كما في دراسة كومبس (2014) ودراسة فستباكا(2017).

4- اشارت بعض الدراسات السابقة للأسلوب والادوات الاعلامية التي تستخدمها المنظمات الارهابية في التأثير على عقول الشباب لينضموا لصفوفها، من اجل صياغة خطاب اعلامي متخصص ومؤثر وفعال (قبل وخلال وبعد) الازمات دراسة سميسم (2017).

5- بينت الدراسات ومن خلال المشاهدات الميدانية أثناء تغطية أحداث الازمات، والتعامل مع الازمة على أرض الواقع أن الفريق الاعلامي المتخصص بإدارة الازمة اعلاميا يتكون من ستة أفراد الى ثمانية، وينبغي توزيع المهام على أعضاء الفريق وأن يتحلى أعضاء الفريق بالخصائص، والسمات التي تقتضيها مواجهة الازمة وكتابة خطة اتصال للازمة، وبلورتها

ووضع سيناريوهات لازمات محتملة. كما في دراسة عبد المجيد (2011)، (حادثة الاقصر) مشابهة لحادثة الكرك التي تناولتها دراستي، من حيث الاسباب والنتائج.

**أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:**

1- جاءت دراسة زين (2010) بأهمية الإعلام ووسائله في إدارة الأزمات والكوارث، لأن الإعلام الوسيلة المناسبة لحشد الجمهور والمسؤولين للمشاركة وتقديم الدعم، بينما جاءت دراسة الحالية لمعرفة تأثير الخطاب الاعلامي على المجتمع خلال الازمات.

2- كما جاءت دراسة صلاح (2012)، ودراسة فستباكا (2017) تأكيد الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي في الاعلام الجديد، وكيفية الاستفادة من وسائل الإعلام الاجتماعية في اتصالات الأزمة مع تحليل الخطاب النقدي حيث تكون ردة فعل الجمهور سريعة قوية وثرية بالأدوات التعبيرية، مما يجعلها أكثر قدرة للنفاذ للرأي العام، بينما جاءت الدراسة الحالية لمعرفة تأثير وسائل الاعلام التقليدية والجديدة في الاعلام الاردني الرسمي على الرأي العام.

3- كما جاءت دراسة عبد المجيد (2011) بأن الفريق الاعلامي المتخصص بإدارة الازمة اعلاميا يتكون من ستة أفراد الى ثمانية، وينبغي توزيع المهام على أعضاء الفريق، وأن يتحلى اعضاء الفريق بالخصائص والسمات التي تقتضيها مواجهة الازمة، بينما جاءت الدراسة الحالية لمعرفة مواصفات ومهام الفريق الاعلامي المتخصص بإدارة الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين.

## أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة البحث بشكل جيد مكنه من الوصول الى نتائج تضاف الى جهود الباحثين السابقين، لأن البحث العلمي يعتمد على التراكمية، والترابط بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية.

2- قدمت تلك الدراسات المساعدة للباحث في تحديد منهج الدراسة، وصياغة الأسئلة، وتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) وآلية جمع البيانات والتعامل معها، وتحليلها وتحديد متغيرات الدراسة وعقد المقارنات بين نتائج هذه الدراسة، وتلك الدراسات، والذي من شأنه إثراء البحث العلمي الذي يتعلق بهذا المجال من الدراسات.

# الفـصل الثـالث

# منهجيـة الـدراسة

# (الطريقة والاجراءات)

# الفصل الثالث

# منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)

يتضمن هذا الفصل وصفا للطرق والاجراءات التي تم اتباعها لتحقيق اهدافها والاجابة عن اسئلتها، ومنهجية الدراسة ومجتمعها والادوات التي تم استخدامها، والاساليب التي تم اعتمادها للتحقق من صدق الأداة، وثباتها. اضافة لمتغيرات الدراسة والمعالجة الاحصائية المتبعة للوصول الى أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في موضوع الدراسة لتعميم الفائدة العلمية والتطبيقية.

## منهج الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث المسحية التي تهدف الى وصف وتوثيق الاوضاع والاتجاهات الحالية، أي انه يشرح ما هو قائم بالفعل في اللحظة الراهنة، ومسح الرأي العام كأحد مجالات التطبيق للبحوث الوصفية يهدف إلى رصد أراء واتجاهات مجموعة معينة من الجماهير حسب الهدف من جراء المسح. (زغيب، 2009، ص 110)

## مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الصحفيين الاردنيين الذين يعملون في مجال الاعلام في المؤسسات الاعلامية العامة والخاصة والمنتسبين لنقابة الصحفيين الأردنيين، وعددهم (1350) صحفيا. وفي هذه

الدراسة تم استخدام العينة العشوائية الطبقية، والتي يقصد بها: العينة التي تؤخذ من خلال تقسيم وحدات مجتمع الدراسة الى طبقات متجانسة واختيار عينة عشوائية بسيطة، او منتظمة من كل منها، وهنا تم اختيار عينة طبقية عشوائية (134) صحفيا، والاختيار تم على الرتبة الوظيفية –صحفي – رئيس تحرير – محرر مسؤول – من أصل (265) الذين يحملون هذه الرتب الوظيفية، والجدول (1) يوضح الخصائص الديمغرافية للصحفيين الاردنيين بصفتهم العينة المبحوثة في هذه الدراسة:

## جدول (1)

## توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية

| النوع الاجتماعي | النوع الاجتماعي | التكرار | النسبة المئوية% |
|---|---|---|---|
| | ذكر | 96 | %71.6 |
| | انثى | 38 | %28.4 |
| | المجموع | 134 | %100 |
| **الفئة العمرية** | **الفئة العمرية** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| | 27-22 | 14 | %10.4 |
| | 37-28 | 44 | %32.8 |
| | 47-38 | 55 | %41.0 |
| | أكبر من 47 | 21 | %15.7 |

| **المؤهل الدراسي** | المؤهل الدراسي | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
|---|---|---|---|
| | الثانوية العامة | 1 | %.7 |
| | الدبلوم | 7 | %5.2 |
| | البكالوريوس | 88 | %65.7 |
| | الدراسات العليا | 38 | %28.4 |
| **سنوات الخدمة** | **سنوات الخدمة** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| | أقل من 5 سنوات | **8** | **%6.0** |
| | 5–10 سنوات | 40 | **%29.9** |
| | 10–20 سنة | 76 | **%50.0** |
| | أكثر من 20 سنة | 19 | **%14.2** |
| **الرتبة الوظيفية** | **الرتبة الوظيفية** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| | صحفي | 78 | %58.2 |
| | رئيس تحرير | 39 | %29.1 |
| | محرر مسؤول | 17 | %12.7 |

يتبين من الجدول السابق أن المستجيبين من فئة الذكور هي الأعلى بنسبة مئوية (71.6%)، بينما نسبة الاناث فقد بلغت (28.4%) ويظهر أن المستجيبين من فئة العمر (38–47) هي الأعلى

بنسبة مئوية بلغت (41.0%)، يليه فئة (28–37) بنسبة (32.8%)، ويليه فئة (أكثر من 47) بنسبة (15.7%)، وأخيرا جاءت فئة العمر (22–27) بنسبة (10.4%)، ويظهر ان المستجيبين من فئة المؤهل الدراسي (البكالوريوس) هي الاعلى بنسبة مئوية بلغت (65.7%)، يليه فئة (الدراسات العليا) بنسبة (28.4%)، ثم فئة (الدبلوم) بنسبة (5.2%) واخيرا جاءت فئة (الثانوية العامة) بنسبة (7%)، ويظهر ان المستجيبين من فئة سنوات الخدمة (10–20) هي الاعلى بنسبة مئوية بلغت (50%)، يليه فئة (5–10) بنسبة (29.9%)، ثم فئة (أكثر من عشرين سنة) بنسبة (14.2%) واخيرا جاءت فئة (اقل من 5سنوات) بنسبة (6.0%)، ويظهر ان المستجيبين من فئة الرتبة الوظيفية (صحفي) هي الاعلى بنسبة مئوية بلغت (58.2%)، يليه فئة (رئيس تحرير) بنسبة (29.1%)، واخيرا جاءت فئة (محرر مسؤول) بنسبة (12.7%).

**أداة الدراسة:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة بشكل رئيسي على الاستبانة المصممة خصيصاً للدراسة وجمع البيانات، والمعلومات الكافية عن **سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات**، وكذلك الاعتماد على المقابلات الشخصية للوصول للإجابات الصادقة، والتي تدعم معلومات وبيانات الاستبانة.

تم تصميم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من افراد العينة، وهم الصحفيون الاردنيين، على اعتبار ان هذه الاداة توفر قدرا جيدا من الموضوعية العلمية بعيدا عن التحيز، وقام الباحث بتصميم الاستبانة بالتعاون مع الاستاذة المشرفة ومع بعض الاساتذة والمحكمين، وتكونت الاستبانة من (42) فقرة مقسمة على اربعة محاور واشتملت الاستبانة على جزئيين:

**الجزء الاول:** تم تخصيصه للمتغيرات الديموغرافية.

**الجزء الثاني:** مجموعة من المحاور تعبر عن اسئلة الدراسة كالآتي:

1- ما الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي الانسب خلال الازمات؟

2- ما مواصفات ومهام القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات؟

3- ما أثر خطاب اعلام الازمة على المجتمع الاردني من خلال الاعلام الاردني الرسمي؟

4- ما أبرز المعوقات والاسباب التي تعيق عمل الإعلام الأردني الرسمي في نقل المعلومات والأخبار خلال الأزمات؟

حيث تم اعتماد خمسة بدائل لاستجابات العينة على الأداة، بحيث يقوم الصحفي باختيار احدى الإجابات على النحو التالي: (5) اوافق بشدة، (4) اوافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غبر موافق بشدة، وبذلك تتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (1-5)، وللتعامل مع قيم المتوسطات وربطها بالمستويات الخماسية، فقد طبقت معادلة طول الفئة (0.08) حيث يتم تفسير الدرجات على المقياس (يوسف ،2009)، كما هو موضح بالجدول (2) التالي:

**جدول (2)**

**توزيع مستويات الاداة حسب قيمة المتوسط الحسابي**

| المتوسط الحسابي | المستوى حسب المتوسط |
|---|---|
| **1.79 – 1.00** | **منخفض جدا** |
| **2.59 – 1.80** | **منخفض** |
| **3.39 – 2.60** | **متوسط** |
| **4.19 – 3.40** | **مرتفع** |
| **5.00 – 4.20** | **مرتفع جدا** |

## صدق أداة الدراسة:

وهي مدى مناسبة الاستبانة لجمع البيانات بهدف التأكيد من صدق وثبات الاداة، ويتم ذلك من خلال التأكد من الصدق الظاهري للأداة والذي نعني به: التأكد من ان الاداة تقيس ما اعدت من اجل قياسه (العساف، 2003، ص123). وللتأكد من صدق الاداة الظاهري قام الباحث بالاعتماد على طريقتين مستخدمتين لهذا الهدف (النجار واخرون، 2010، ص 143).

1- تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية استكشافية تجريبه للتأكد من الصدق الظاهري للأداة، وتبين سلامة صياغة الاسئلة وفقراتها اذ كانت مفهومة للمبحوثين، وتم اخذ بالملاحظات التي ابداها المبحوثين، ما أسهم في تحسين الاداة وتحقيق الاغراض التي وضعت من اجلها.

2- عرض الاداة على عدد من اصحاب الاختصاص كالمحكمين (الملحق رقم 2) وفي ضوء ملاحظاتهم وتوصياتهم تم اجراء التعديلات المناسبة لبعض الفقرات، مما جعل اداة الدراسة ذات صلاحية عالية.

## ثبات أداة الدراسة:

يعني التأكد من ان الاجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الاشخاص ذاتهم. (العساف، 2000، ص430). تم استخراج ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة والتناسق في اجابة المبحوثين على كل الاسئلة الموجودة بالقياس باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي

بلغت قيمتها للدرجة الكلية (91%)، وتعد قيمة مرتفعة لثبات الاختبار حيث تراوحت قيم الثبات في هذه الدراسة بين (80.0% –88. %) والجدول (3) يوضح نتائج الاتساق لجميع المحاور، ويتضح منه تمتع اداة الدراسة بثبات مرتفع.

## جدول (3)

## قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختيار الفا كرونباخ

| مجال الدراسة | عدد الفقرات | قيمة معامل الثبات |
|---|---|---|
| يتسم الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات بالسمات الت | 9 | %.83 |
| مواصفات ومهام القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات. | 7 | %.83 |
| أثر خطاب اعلام الازمة على المجتمع الاردني من خلال الاعلام الاردني الرسمي | 9 | %.88 |
| أبرز المعوقات والاسباب التي تعيق عمل الإعلام الأردني الرسمي في نقل المعلومات والأخبار خلال الأزمات. | 17 | %.80 |
| المعدل العام | الأداة ككل | %.91 |

**متغيرات الدراسة:**

المتغير المستقل: سياسة الاعلام الاردني الرسمي.

المتغير التابع: التناول الاعلامي للأزمات.

**المعالجة الاحصائية:** استخدم الباحث الاساليب الاحصائية التالية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) ([1]):

1- استخراج التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

2- استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد عينة الدراسة عن جميع محاور اداة الدراسة.

3- استخدام اختيار معامل كرونباخ الفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

4- تحليل التباين الاحادي one way anova، بالإضافة الى استخدام اختيار scheffe للمقاربات البعدية.

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة ان

---

[1](*) اختصار ( social statistics for package soiences )، ( الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية )

يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة كما يلي: (5) اوافق بشدة، (4) اوافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة، واعتمادا على ما تقدم فان قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت اليها الدراسة تم التعامل معها على النحو الاتي: (3.68 – فما فوق: مرتفع)، (2.33 – فما دون: منخفض).

**إجراءات الدراسة:**

1. الاحساس بالمشكلة وكتابتها بصيغة علمية، وبيان أهداف وأهمية الدراسة.
2. مراجعة ودراسة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، لجمع المعلومات ولتمييز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة وهو الهدف من اجرائها.
3. جمع البيانات من خلال الاستبانة ومن المقابلات الشخصية.
4. تحليل بيانات الاستبانة.
5. استخلاص نتائج الدراسة من خلال البيانات والمقابلات.
6. اخراج الدراسة بالوضع النهائي، ومقارنتها مع الدراسات السابقة.
7. كتابة الاستنتاجات والتوصيات للدراسة.
8. عرض الدراسة على اللجنة المعتمدة في الجامعة للمناقشة.

# الفصـل الـرابع

# نتائــج الـدراسة

# الفصل الرابع

# نتائج الدراسة (التحليل الإحصائي)

## التحليل الإحصائي:

تم تخصيص هذا الفصل لعرض نتائج الدراسة التطبيقية من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) ، طبقا لأسلوب المسح الذي اعتمدته الدراسة منهجا لها.

تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للتعرف الى استجابات أفراد مجتمع الدراسة عن **سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين** وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

## نتائج السؤال الأول: ما الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي الانسب خلال الأزمات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين فضلا عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن محور الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي الأنسب خلال الأزمات وفيما يلي جدول (1) لعرض النتائج:

**الجدول (4)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة عن الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي الأنسب خلال الأزمات مرتبة ترتيبا تنازليا.**

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|---|---|---|---|---|---|
| 9 | الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات أن يهتم بالسرعة في نقل الحدث. | 3.15 | 1.35 | 1 | متوسط |
| 6 | الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الازمات ان يكون واقعي. | 2.72 | 1.19 | 2 | متوسط |
| 8 | الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الازمات عليه أن يهتم بالدقة. | 2.67 | 1.24 | 3 | متوسط |
| 2 | أن يناسب حجم الحدث وأهميته. | 2.50 | 1.20 | 4 | منخفض |
| 7 | الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات ان يكون ذو مصداقية. | 2.47 | 1.23 | 5 | منخفض |
| 5 | أن ينتقي المصطلح الأنسب للحدث. | 2.44 | 1.10 | 6 | منخفض |
| 4 | أن يأخذ بعين الاعتبار التباين الثقافي للمجتمع الأردني. | 2.43 | 1.19 | 7 | منخفض |
| 1 | أن يتسم بالمعرفة التامة في التعامل مع مراحل الأزمة. | 2.30 | 1.15 | 8 | منخفض |
| 3 | أن يأخذ بعين الاعتبار المصالح العليا للأردن. | 2.14 | 1.13 | 9 | منخفض |
| | المتوسط الحسابي العام للمحور | 2.53 | .78 | | منخفض |

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية (للخطاب الإعلامي الأردني الرسمي الأنسب خلال الأزمات)، تراوحت ما بين (3.15 و2.14) حيث حاز المحور على متوسط حسابي اجمالي (2.53) وهو من المستوى المنخفض.

وقد حازت الفقرة رقم (9) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ(3.15)، وبانحراف معياري (1.35) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على أن (الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات أن يهتم بالسرعة في نقل الحدث).

وجاءت الفقرة (6) بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (1.19) وهي ضمن المستوى المتوسط أيضا، وقد نصت على أن (الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات أن يكون واقعي) وتلت هذه الفقرات فقرات أخرى وفي المستوى المتوسط أيضا مثل (ان يكون اهتمام الإعلام الرسمي بالدقة).

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (2.30) وبانحراف معياري (1.15)، وهو من المستوى المنخفض حيث نصت الفقرة على (أن يتسم بالمعرفة التامة في التعامل مع مراحل الازمة)، بينما جاءت في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (2.14) وبانحراف معياري (1.13) وهو من المستوى المنخفض أيضا حيث نصت الفقرة على أنه (يأخذ بعين الاعتبار المصالح العليا للأردن).

## نتائج السؤال الثاني: ما مواصفات القائمون بالاتصال في الإعلام الأردني الرسمي خلال الازمات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات، والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين فضلا عن المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن محور مواصفات القائمين بالاتصال في الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات وفيما يلي جدول (5) لعرض النتائج:

**الجدول (5)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة عن مواصفات القائمين بالاتصال في الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات مرتبة ترتيبا تنازليا.**

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|---|---|---|---|---|---|
| 15 | يوجد تناغم بين الاعلاميين في الاعلام الأردني الرسمي من خلال التصريحات والتحليلات المتوالية طيلة فترة الازمة. | 2.72 | 1.16 | 1 | متوسط |
| 11 | إن القائمون بالاتصال في الاعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات يتمتعون بمصداقية | 2.69 | 1.29 | 2 | متوسط |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | أن يكون لدى القائمون بالاتصال نهج واضح في تناول الازمات. | 2.64 | 1.20 | 3 | متوسط |
| 10 | القائمون بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي يجب أن يتمتعون بخبرة عالية بمجال اعلام الازمات. | 2.62 | 1.28 | 4 | متوسط |
| 16 | تقسيم الأدوار والعمل الاعلامي بين القائمين بالاتصال في مؤسسات الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات. | 2.60 | 1.13 | 5 | متوسط |
| 13 | يؤمن القائمون بالاتصال (الفريق الاعلامي) بدورهم الفعال والمؤثر خلال الازمات. | 2.45 | 1.06 | 6 | متوسط |
| 12 | إن القائمون بالاتصال في الاعلام الأردني الرسمي غير مؤهلين ويجب أن يلتحقوا بدورات في اعلام الازمات. | 2.35 | 1.00 | 7 | متوسط |
| | المتوسط الحسابي العام للمحور | 2.58 | .82 | | متوسط |

يتضح من الجدول رقم (5) ان المتوسطات الحسابية (لمواصفات القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات)، تراوحت ما بين (2.72 و2.35) حيث حاز المحور على متوسط حسابي اجمالي (2.58) وهو من المستوى المنخفض.

وقد حازت الفقرة رقم (15) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.72) وبانحراف معياري (1.16)، وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على أن (يوجد تناغم بين الاعلاميين في الاعلام الاردني الرسمي من خلال التصريحات والتحليلات المتوالية طيلة فترة الازمة).

وجاءت الفقرة (11) بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.69) وانحراف معياري (1.29) وهي ضمن المستوى المتوسط أيضا، وقد نصت على (أن القائمين بالاتصال في الاعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات يتمتعون بمصداقية).

وتلت هذه الفقرات فقرات أخرى وفي المستوى المتوسط أيضا مثل (أن القائمين بالاتصال في المؤسسات الاعلامية الاردنية الرسمية لديها سياسة اعلامية في تناول الازمات).

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (13) بمتوسط حسابي (2.45) وبانحراف معياري (1.06)، وهو من المستوى المنخفض حيث نصت الفقرة على (يؤمن القائمون بالاتصال بدورهم الفعال والمؤثر خلال الازمات)، بينما جاءت في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (12) بمتوسط حسابي (2.35) وبانحراف

معياري (1.00) وهو من المستوى المنخفض أيضا حيث نصت الفقرة على أن (القائمين بالاتصال في الاعلام الأردني الرسمي غير مؤهلين ويجب أن يلتحقوا بدورات في اعلام الأزمات).

## نتائج السؤال الثالث: ما أثر خطاب اعلام الازمة على المجتمع الأردني من خلال الاعلام الأردني الرسمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين فضلا عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن محور أثر خطاب اعلام الازمة في المجتمع الاردني من خلال الاعلام الأردني الرسمي وفيما يلي جدول (6) لعرض النتائج:

**الجدول (6)**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة عن أثر خطاب اعلام الأزمة على المجتمع الأردني من خلال الاعلام الأردني الرسمي مرتبة ترتيبا تنازليا.

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|---|---|---|---|---|---|
| 24 | ان خطاب الازمة أثر ايجابيا بالمجتمع الاردني | 2.81 | 1.15 | 1 | متوسط |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 23 | ان خطاب الازمة أثر ايجابيا في صانع القرار. | 2.72 | 1.07 | 2 | متوسط |
| 17 | ان خطاب الازمة الاردني الرســـمي مقنع للمجتمع. | 2.71 | 1.28 | 3 | متوسط |
| 22 | ان خطاب الازمة أحدث تطورا ايجابيا لدى النخب الاعلامية | 2.68 | 1.15 | 4 | متوسط |
| 21 | ان خطاب الازمة غير من قناعات المتلقي | 2.67 | 1.14 | 5 | متوسط |
| 20 | ان خطاب الازمة أثر في ســـلوكيات افراد المجتمع الاردني. | 2.61 | 1.17 | 6 | متوسط |
| 18 | ان خطـاب الازمـة خلق وعيـا مجتمعيـا بالأزمات. | 2.57 | 1.11 | 7 | منخفض |
| 19 | ان خطاب الازمة أدى الى تماسك المجتمع الاردني. | 2.46 | 1.08 | 8 | منخفض |
| 25 | الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي الخاص بالأزمة أدى دورا في توجيه الرأي العام نحو موضوعات (اهتمامات) محددة ومدروسة. | 2.44 | 1.11 | 9 | منخفض |
| | المتوسط الحسابي العام للمحور | 2.63 | .83 | | متوسط |

يتضح من الجدول رقم (6) ان المتوسطات الحسابية لأثر خطاب اعلام الازمة في المجتمع الاردني من خلال الاعلام الاردني الرسمي)، تراوحت ما بين (2.81 و2.44) حيث حاز المحور على متوسط حسابي اجمالي (2.63) وهو من المستوى المتوسط.

وقد حازت الفقرة رقم (24) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ(2.81) وبانحراف معياري (1.15) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على (أن خطاب الازمة أثر ايجابيا المجتمع الاردني).

وجاءت الفقرة (23) بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (1.07) وهي ضمن المستوى المتوسط أيضا، وقد نصت على (أن خطاب الأزمة أثر ايجابيا في صانع القرار).

وتلت هذه الفقرات فقرات أخرى وفي المستوى المتوسط أيضا مثل (أن خطاب الازمة الاردني الرسمي مقنع للمجتمع) وأن (خطاب الأزمة أحدث تطورا ايجابيا لدى النخب الاعلامية).

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (19) بمتوسط حسابي (2.46) وبانحراف معياري (1.08) وهو من المستوى المنخفض حيث نصت الفقرة على (أن خطاب الازمة أدى الى تماسك المجتمع الاردني).

بينما جاءت في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (25) بمتوسط حسابي (2.44) وبانحراف معياري (1.11) وهو من المستوى المنخفض أيضا حيث نصت الفقرة على (أن الخطاب

الاعلامي الاردني الرسمي الخاص بالأزمة أدى دورا في توجيه الرأي العام نحو موضوعات (اهتمامات) محددة ومدروسة).

## نتائج السؤال الرابع: ما هي أبرز معوقات نقل المعلومات والاخبار والتصريحات والتغطية الاعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين فضلا عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات افراد عينة الدراسة عن محور أبرز معوقات نقل المعلومات والاخبار والتصريحات والتغطية الاعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي وفيما يلي جدول (7) لعرض النتائج.

## الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة عن أبرز معوقات نقل المعلومات والاخبار، والتصريحات، والتغطية الاعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي مرتبة ترتيبا تنازليا.

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | التقدير |
|---|---|---|---|---|---|
| 42 | الاعلام الاردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل أحداث الكرك. | 2.81 | 1.30 | 1 | متوسط |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 41 | الاعلام الاردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل أحداث خلية اربد. | 2.78 | 1.24 | 2 | متوسط |
| 40 | الاعلام الأردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل احداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة. | 2.58 | 1.32 | 3 | منخفض |
| 39 | من حق الاعلام الاردني الرسمي ان لا ينشر كافة المعلومات والاخبار حتى لا تتفاقم الازمة من خلال الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأمنية تجاه الوطن. | 2.38 | 1.28 | 4 | منخفض |
| 31 | التدخلات الخارجية بالإعلام الرسمي تؤثر على الفترة الزمنية في تغطية الحدث. | 2.36 | 1.06 | 5 | منخفض |
| 38 | نقص الامكانات الفنية والمادية تؤثر على عمل الاعلام الرسمي الاردني خلال الازمات. | 2.36 | 1.22 | 6 | منخفض |
| 35 | مواثيق الشرف الصحفي الاردني تتسبب بالبطء في نقل المعلومات والاخبار والتصريحات في الاعلام الرسمي الاردني. | 2.35 | 1.13 | 7 | منخفض |
| 36 | حق الحصول على المعلومة تتسبب بالبطء في نقل المعلومات والاخبار | 2.29 | 1.03 | 8 | منخفض |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | والتصـــريحات فـــي الاعـــلام الرســـمي الاردني. | | | | |
| 30 | التـــدخلات الخارجيـــة بـــالإعلام الرســـمي تؤثر على الكيفية في تغطية الحدث. | 2.29 | 1.12 | 9 | منخفض |
| 29 | التـــدخلات الخارجيـــة بـــالإعلام الرســـمي تـؤثر علـى السـرعة فـي نقـل الاخبـار خـلال الازمات. | 2.26 | 1.09 | 10 | منخفض |
| 37 | تـؤثر مزاجيـــة ومصـــالح الاعلامـــي (القـائم بالاتصـــال) علـــى أداء الاعـــلام الرســـمي الاردني خلال الازمات. | 2.18 | 1.02 | 11 | منخفض |
| 28 | سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات تتأثر بالسياسات الحكومة المتعاقبة. | 2.09 | 1.01 | 12 | منخفض |
| 33 | تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) تؤثر على الفترة الزمنية في تغطية الحدث في الاعلام الرسمي الاردني. | 2.08 | 1.04 | 13 | منخفض |
| 32 | تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) تؤثر على الكيفية في تناول الحدث في الاعلام الرسمي الاردني. | 2.00 | 0.98 | 14 | منخفض |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 27 | ان الاعـــلام الاردنـــي الرســـمي خـــلال الازمـــات تعيقـــه سياســـة الحكومـــة لارتباطهما معاً. | 2.00 | 1.03 | 15 | منخفض |
| 34 | ان تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) تؤثر في السرعة بنقل الخبر في الاعلام الرسمي الاردني. | 1.97 | 0.95 | 16 | منخفض |
| 26 | ان الاخذ بين الاعتبار للمصالح الداخلية والخارجية للأردن تعيق عمل الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات. | 1.94 | 0.99 | 17 | منخفض |
| | المتوسط الحسابي العام للمحور | 2.28 | .55 | | منخفض |

يتضـح مـن الجـدول رقـم (7) أن المتوسـطات الحسـابية (لأبـرز معوقـات نقـل المعلومـات والاخبـار والتصـريحات والتغطيـة الاعلاميـة خـلال الأزمـات فـي الإعـلام الأردنـي الرسـمي)، تراوحـت مـا بـين (2.81 و1.94) حيـث حـاز المحـور علـى متوسـط حسـابي اجمـالي (2.28) وهو من المستوى المنخفض.

وقد حازت الفقرة رقم (42) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ(2.81) وبانحراف معياري (1.30) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على (أن الاعلام الاردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل احداث الكرك).

وجاءت الفقرة (41) بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (1.24) وهي ضمن المستوى المتوسط أيضا، وقد نصت على (ان الاعلام الاردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل احداث خلية اربد).

وتلت هذه الفقرات فقرات أخرى وفي المستوى المنخفض أيضا مثل (الاعلام الأردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل أحداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة) وأن (من حق الاعلام الاردني الرسمي ألا ينشر كافة المعلومات والاخبار حتى لا تتفاقم الازمة من خلال الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والامنية تجاه الوطن).

وفي المرتبة قبل الاخيرة جاءت الفقرة رقم (34) بمتوسط حسابي (1.97) وبانحراف معياري (0.95) وهو من المستوى المنخفض حيث نصت الفقرة على (أن تعدد المرجعيات حراسة البوابة الاعلامية تؤثر في السرعة بنقل الخبر في الاعلام الرسمي الاردني).

بينما جاءت في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (26) بمتوسط حسابي (1.94) وبانحراف معياري (0.99) وهو من المستوى المنخفض ايضا حيث نصت الفقرة على (ان الاخذ بيع الاعتبار للمصالح الداخلية والخارجية للأردن تعيق الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات)

**فرضية الدراسة:** هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات العينة عن سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية ومدى تأثير الرتبة الوظيفية على هذه السياسة الاعلامية من خلال مسار المعلومة والاخبار في طريقها الى المتلقي بحسب نظرية حارس البوابة.

## الرتبة الوظيفية:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام التباين الاحادي one way anova للتعرف على الفروق في استجابات العينة عن سياسة الاعلام الأردني خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية، والجدول (8) يوضح ذلك.

**جدول (8)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة عن سياسة الاعلام الاردني خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.**

| المصدر | الرتبة الوظيفية | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| سياسة الأعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين | صحفي | 78 | 2.4759 | .60203 |
| | رئيس تحرير | 39 | 2.3907 | .36297 |
| | محرر مسؤول | 17 | 2.5742 | .60439 |

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية، كانت متباينة، ولمعرفة فيما إذا كانت هنالك فروقات بين الاستجابات لها دلالة إحصائية، والتعرف على الدلالة الإحصائية لهذه الفروقات تم استخدام التباين الاحادي one way anovaوالجدول (9) يوضح ذلك.

**جدول (9)**

**تحليل التباين الاحادي one way anovaللكشف عن دلالة للفروق في سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.**

| المصدر | التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| سياسة الأعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين | بين المجموعات | .427 | 2 | .213 | .722 | .488 |
| | داخل المجموعات | 38.759 | 131 | .296 | | |
| | المجموع | 39.186 | 133 | | | |

القيمة (0.00) لها دلالة احصائية إذا جاءت اقل من (0.05)

يتضح من الجدول (9) وجود فروق دالة احصائيا بحسب استجابات العينة حول سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية، حيث بلغت القيمة الاحصائية (ف) (722.) وبدلالة (488)، وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05). وهذا يدل على ان استجابات افراد عينة الدراسة عن سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين لمتغير الرتبة الوظيفية لديهم مستويات متباينة. ولمعرفة لصالح من الفئات كانت تلك الفروق.

تم استخدام اختيار scheffe للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر دلالة للفروق في سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية، كما في الجدول (10).

**الجدول (10)**

| نوع الأختبار | الرتبة الوظيفية (I) | الرتبة الوظيفية (J) | تباين المتوسطات (I-J) | القيمة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|
| scheffe اختبار للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر دلالة للفروق لسياسة الأعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية | صحفي | رئيس تحرير | .08516 | .728 |
| | | محرر مسؤول | -.09834- | .003 |
| | رئيس تحرير | صحفي | -.08516- | .728 |
| | | محرر مسؤول | -.18351- | .003 |
| | محرر مسؤول | صحفي | .09834 | .003 |
| | | رئيس تحرير | .18351 | .003 |

يبين من الجدول (10) ان الفروق الاحصائية كانت لصالح فئة الرتبة الوظيفية (محرر مسؤول)، اذ جاءت معدل القيمة الاحصائية لها (.003) وهي القيمة الاقرب للدلالة الاحصائية (0.05)، مقارنة بالفئات الاخرى للمسمى الوظيفي، وبالتالي فأن استجابات العينة من فئة (محرر مسؤول) يمثل مصدر الفروق الدالة الاحصائية لاستجابة العينة عن سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.

# الفصل الخامس

# مناقشة النتائج والتوصيات

# الفصل الخامس

## مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضا لمناقشة النتائج التي توصلت اليها الدراسة حول "**سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين** " وأهم التوصيات التي خلصت اليها الدراسة في ضوء النتائج، ومناقشة النتائج المتعلقة بكل سؤال وفقا لترتيبها في أسئلة الدراسة.

**مناقشة نتائج المحور الاول: الخطاب الإعلامي الاردني الرسمي الانسب خلال الأزمات.**

تبين من نتائج هذا المحور أن وجهة نظر الصحفيين الاردنيين حول الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات يتسم بالسرعة في نقل الحدث، وكذلك اثبتت النتائج ان الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات يتسم بالواقعية بالدرجة الثانية، وتلاها الاهتمام بدقة المعلومات عند نقل الخبر فضلا عن ميل الصحفيين الاردنيين بأن الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي يتعامل مع حجم الحدث واهميته خلال الازمات.

وتعزى هذه النتيجة الى كون الصحفي الاردني بطبيعة عمله يتابع الاعلام خلال الاحداث والازمات ومن خلال خبراته السابقة لمس في الاعلام الاردني الرسمي السرعة الممكنة في نقل الاحداث ولكن ليس على حساب الواقعية والدقة.

وهذا التوافق والانسجام بالخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات ما بين السرعة والواقعية والدقة والاهتمام بحجم الحدث وأهميته تعزى إلى ان الاعلام الاردني الرسمي هو إعلام ثابت وله أهدافه الواضحة تعنى بالحيلولة دون تفاقم الازمة، والتخفيف من حدة عواقب الاحداث وخاصة الارهابية منها.

كما تأتي هذه النتيجة متوافقة مع ما توصلت آلية دراسة كل من الضويحي (2004) ودراسة صلاح (2012)، والتي اكدت بأن للإعلام دورا مهما جداً للتخفيف من حدة الأزمات، وللتنسيق الاعلامي مع الجهات الاخرى المعنية بإدارة الازمات اهمية كبرى وللإدلاء بالتصريحات حول مسار الأزمة للحيلولة دون تفاقمها، وبأن السبيل الوحيد لتخطي الازمات هو تقديم المعلومات الدقيقة التفصيلية الموثقة والمنطقية ومن مصادر موثوق فيها وبأسرع ما يمكن، وذلك كله يتأتى من خلال قنوات الإعلام الجديد والاجتماعي.

بينما بينت نتائج الدراسة ان وجهة نظر الصحفيين الاردنيين حول الاعلام الاردني الرسمي بموضوع المعرفة التامة في التعامل مع مراحل الازمة جاءت متدنية، وواضح نقص الخبرة في التعامل مع مراحل الازمة.

وتعزى هذه النتيجة الى كون الاحداث والازمات وخاصة الارهابية منها دخيلة على المجتمع الاردني والمجتمع الاعلامي الاردني على حد سواء، وعنصر المفاجأة للأحداث قد يفقده السيطرة خلال التعامل مع مراحل الازمة.

وأما في المرتبة الاخيرة فقد بينت النتائج أن الاعلام الاردني الرسمي لم يأخذ بعين الاعتبار المصالح العليا للأردن كون الاحداث وعواقبه والازمات الارهابية التي تعرض لها خلال الفترات الماضية كانت ذات تأثير سلبي على المجتمع الاردني الداخلي ولم يبدأ اهتماما لتلك المصالح وانصب الاهتمام على معالجة الحدث (الازمة) وتداعياته الانية على المواطن وهذا من حرص صاحب القرار السياسي الاردني على المواطن، ما انعكس على سياسة الاعلام الاردني الرسمي.

**مناقشة نتائج المحور الثاني: مواصفات مهام القائمون بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات.**

يتضح من نتائج هذا المحور أن الصحفيين الاردنيين كانت وجهة نظرهم حول مواصفات ومهام القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات بوجود تناغم بين الاعلاميين في الاعلام الاردني الرسمي من خلال التصريحات والتحليلات المتوالية طيلة

فترة الازمة، وكذلك اثبتت النتائج ان القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات يتمتعون بمصداقية بالدرجة الثانية وتلاها ان القائم بالاتصال في المؤسسات الاعلامية الاردنية الرسمية لديهم نهج واضح في تناول الازمات.

وتعزى هذه النتيجة الى ان القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات يوجد تنسيق مسبق فيما بينهم وتبادل لأدوار العمل خلال فترة الازمة، وان هنالك نهجا

واضحا ومدروسا للعمل على مدار العام في مواجهة اي ازمة محتملة، ما يعطي التناغم والمصداقية.

وهذه النتيجة متوافقة مع ما توصلت إلية دراسة كل من زين (2010) و دراسة تلاحمه ( 2012) ودراسة موديس (2012) ، بأهمية التخطيط المسبق والدائم لكيفية التعامل مع الازمات والتركيز على مهام ومواصفات الفريق الاعلامي المتخصص بإدارة الازمة إعلاميا، والكشف عن بعض الامور التي تساعد فريق العمل في اداء عمله بكل سهولة ويسر، منها التقنية، والنفسية، وآلية التواصل مع بعضهم البعض عند وقوع الازمات وكذلك بأهمية تطوير وتدريب، وايجاد فرق اعلامية متخصصة في جميع المجالات لما لها من تأثير مباشر على الأداء الإعلامي خلال الأزمات، ووضع الخطط للازمات المستقبلية وتخصيص خطاب وأشخاص لإدارة الازمة .

وأما في المراتب الاخيرة فقد بينت الدراسة ان القائمون بالاتصال يؤمنون بدورهم الفعال والمؤثر خلال الازمات وانهم غير مؤهلين ولم يلتحقوا بدورات متخصصة في اعلام الازمة.

تعزى هذه النتيجة الى ان القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي غير مؤهلين ولم يلتحقوا بدورات في اعلام الازمة، والسبب في ذلك نقص الامكانات المادية في المؤسسات الاعلامية الاردنية، ما أدى الى نقص الخبرة في مجال اعلام الازمة، ما انعكس سلبا على ايمان القائمين بالاتصال ودورهم الفعال والمؤثر خلال الازمات.

**مناقشة نتائج المحور الثالث: أثر خطاب اعلام الازمة في المجتمع الاردني من خلال الاعلام الاردني الرسمي.**

تبين من نتائج هذا المحور أن الصحفيين الاردنيين كانت وجهة نظرهم حول أثر خطاب اعلام الازمة في المجتمع الاردني، بأن الخطاب الاعلام الأردني الرسمي أحدث تأثيرا ايجابي بالشباب الاردني وكذلك اثبتت النتائج أن خطاب اعلام الازمة أثر في صانع القرار ايجابيا حيث جاءت بالمرتبة الثانية وتلاها أن الخطاب الاعلامي مقنع للمجتمع الاردني وأحدث تطورا ايجابيا لدى النخب الاعلامية خلال الازمات.

وتعزى هذه النتيجة الى ان خطاب اعلام الازمة في الاعلام الاردني الرسمي اهتم برفع الوعي لدى الشباب من خلال حملات تثقيفية، توضح فيها خطورة التنظيمات الارهابية ما أثر ايجابا بالشباب الاردني، وفي صانع القرار واقنع المجتمع الاردني وأحدث تطورا ايجابيا لدى النخب الاعلامية خلال الازمات.

وتأتي هذه النتيجة متوافقة مع ما توصلت الية دراسة سميسم (2017)، حيث اشارت للأسلوب والادوات الاعلامية التي تستخدمها المنظمات الارهابية في التأثير على عقول الشباب لينظموا لصفوفها، وهذا يضع على كاهل الاعلام الاردني الرسمي مسؤولية كبيرة تجاه الشباب من اجل صياغة خطاب اعلامي متخصص ومؤثر وفعال خلال الازمة ليحدث التأثير الايجابي بالشباب الاردني.

واما في المراتب الاخيرة فقد بينت نتائج الدراسة انه لا يوجد دور مؤثر لخطاب اعلام الازمة في تماسك المجتمع الاردني او توجيه الرأي العام نحو موضوعات –اهتمامات –محددة ومدروسة.

وتعزى هذه النتيجة الى الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي يفتقد الى صيغة تناسب المجتمع الاردني في تشكيل الرأي العام وتماسكه وتوجهه نحو موضوعات محدد ومدروسة، ليترك الاعلام الاردني الرسمي الاثر الايجابي في ابناء المجتمع الاردني.

**النتائج المتعلقة بالمحور الرابع: أبرز معوقات نقل المعلومات والاخبار والتصريحات والتغطية الاعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي.**

تبين من نتائج هذا المحور أن الصحفيين الأردنيين كانت وجهة نظرهم حول أبرز معوقات نقل المعلومات والاخبار، والتصريحات، والتغطية الاعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي أنه على قدر المسؤولية بتغطية أحداث الكرك وأحداث خلية اربد، وكذلك أحداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة وتلاها حق الاعلام الأردني الرسمي ألا ينشر كافة المعلومات والاخبار حتى لا تتفاقم الازمة من خلال الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأمنية تجاه الوطن.

وتعزى هذه النتيجة الى كون الاعلام الأردني الرسميَ وجَد من هذه الأحداث (أحداث الكرك و خلية اربد وحرق الشهيد الطيار معاذ الكساسبة ) أهمية كبيرة بتزويد المواطن الأردني بالمعلومات، والاخبار أولا بأول من باب الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأمنية

تجاه الوطن لقطع الطريق على الآخرين في تأجييج الازمة، وزيادة انتشارها وخاصة عندما أقدمت المنظمة الارهابية بما يسمى دولة الخلافة في العراق والشام ( داعش ) باستخدام أسلوب جديد بالإعدام وهو حرق الأسير الطيار الشهيد معاذ الكساسبة لبث الفتنة بين أبناء المجتمع الأردني، ولكن الاعلام الأردني الرسمي كان بالمرصاد، وعلى قدر المسؤولية بمواجهة هذه الأحداث والازمات .

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الإعلامية) تؤثر في السرعة بنقل الخبر في الاعلام الرسمي الأردني بينما جاءت في المرتبة الأخيرة المصالح الداخلية والخارجية للأردن تؤثر على آلية عمل الاعلام الأردني الرسمي خلال الازمات.

وتعزى هذه النتيجة الى أن تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) في الاعلام الاردني الرسمي كان لها التأثير المباشر على الكيفية في تغطية الحدث، والسرعة في نقل الأخبار خلال الأزمات حيث كان يتطرق الى بعض مواضيع ويهمل مواضيع أخرى،

ويسرع في نقل خبر ويبطء في نقل أخرى حسب ما يتفق والسياسة الاعلامية الأردنية الرسمية أو مع ما يتفق مع سياسيات الدولة الاردنية، وأما المصالح الداخلية والخارجية للأردن، وتأثيرها على آلية العمل الاعلام الأردني الرسمي خلال الازمات يعزى الى أن

صاحب القرار السياسي يهتم بالمواطن أكثر من اي مصالح اخرى مما اعكس على سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات.

**مناقشة فرضية الدراسة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة عن سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.**

بينت نتائج هذه الفرضية أن استجابات أفراد عينة الدراسة عن سياسة الاعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات لمتغير المسمى الوظيفي كانت متباينة، وقد جاءت لصالح مسمى (محرر مسؤول)، فهي التي مثلت الفروق الدالة الاحصائية لاستجابات العينة عن سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات، لفئة المسمى الوظيفي.

وهذا يعزى إلى كون المحرر المسؤول هو الأكثر خبرة، والأقرب للقرار في الاعلام الاردني الرسمي، والأكثر تأثيرا في النشر والتغطية الاعلامية خلال الازمات، وهو الاكثر مقدرة على لعب دور حراسة البوابة الاعلامية. وهو المسؤول عن حجم التصريحات والتغطية الاعلامية خلال فترة الازمة وهو الأقرب الى صانع القرار السياسي من غيره من المسميات الوظيفية الأخرى، كرئيس التحرير، او الصحفي. وهذا يتوافق مع نظرية حراسة البوابة الاعلامية من خلال فرضيتها التي أكدت على أن المعلومات والأخبار تنساب ضمن سلسلة مترابطة يقع ضمن حلقاتها أفراد لهم القدرة على حجب انسياب الرسالة، أو القيام بإضفاء تعديلات عليها. وتَّحكم حراس البوابة في المعلومات النهائية التي ستصل إلى الجمهور يجعل منهم المسؤولين على تحديد، وترتيب أهم القضايا من وجهة نظرهم،

وبالتالي التحكم في رؤيتنا للواقع، وهذا يعنى أن المحرر المسؤول هو الأكثر تأثيرا في سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات.

**الاستنتاجات:**

1- الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات يهتم بالسرعة في نقل المعلومات ويتسم بالواقعية، والدقة عند نقل الخبر، ويتعامل مع الحدث بحجمه وأهميته.

2- الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي تنقصه الخبرة في التعامل مع مراحل الازمة.

3- يتضح بوجود تناغم بين الاعلاميين في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات بالتصريحات، والتحليلات المتوالية طيلة فترة الازمة، وكذلك يتمتعون بمصداقية.

4- نقص الامكانات المادية في المؤسسات الاعلامية الاردنية الرسمية لم تمكنها من الحاق القائمون بالاتصال بدورات بمجال اعلام الازمة، ما انعكس سلبا على ايمان القائمون بالاتصال بدورهم الفعال، والمؤثر خلال الازمات.

5- التأثير الايجابي بالشباب الأردني، وصانع القرار أحدث تطورا ايجابيا لدى النخب الإعلامية، وزاد من اقتناع المجتمع الاردني بالخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات.

6- الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات يفتقد الى صيغة تناسب المجتمع الأردني في تشكيل الرأي العام وتماسكه، وتوجهه نحو موضوعات محددة ومدروسة.

7- الإعلام الأردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل أحداث الكرك وأحداث خلية اربد واحداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة لعدم تأجيج الأزمة وزيادة انتشارها، وتأثيرها على أبناء المجتمع.

8- من حق الإعلام الأردني الرسمي ألا ينشر كافة المعلومات والاخبار حتى لا تتفاقم الازمة من خلال الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية، والامنية تجاه الوطن.

9- أن تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) في الاعلام الأردني الرسمي لها التأثير المباشر على الكيفية في تغطية الحدث والسرعة في نقل الاخبار خلال الازمات.

10-المحرر المسؤول هو الأكثر تأثيرا في سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات.

## التوصيات:

**بناء على مناقشة النتائج والخروج بالاستنتاجات يوصي الباحث بالآتي:**

1- تعديل السياسات العامة للإعلام الأردني الرسمي لمواكبة التطورات في عالم الاتصال والاعلام والسرعة في نقل الخبر، وتقليص سلطة حراس البوابة الاعلامية خلال الأزمات.

2- تخصيص وتدريب مجموعة من الصحفيين الاردنيين على آلية التعامل مع مراحل الازمة اعلاميا مع أصحاب الخبرة الاعلامية والسياسية.

3- العمل على صياغة خطاب اعلامي مناسب لكل حدث، وتدريب الفريق الذي سيتعامل مع الجمهور، ويجيب على أسئلة الصحفيين بالسرعة والمصداقية الممكنة.

4- السرعة والمصداقية في نقل الاحداث خلال الازمات لكسب تأييد المشاهد الاردني.

5- الحصول على المعلومات خلال الازمات من مصادرها الاولية.

6- انشاء مركز لقياس الرأي العام، ومدى رضى المواطنين على أداء وسائل الاعلام الرسمية خلال الازمات، وذلك لتفادي الأخطاء والمعوقات، ونيل رضى أكبر عدد ممكن وبالتالي التأثير ايجابا على الرأي العام.

7- اعتماد الشفافية خلال تغطية الأحداث والأزمات من اجل كسب المصداقية.

8- ضرورة العمل على خلق علاقة متينة بين الإعلام الرسمي الأردني والمواطن طوال الوقت من خلال المصداقية والسرعة والواقعية في نقل أي حدث مهما كان نوعه.

# قائمـة المصادر

# المراجع

# قائمة المصادر والمراجع


- أبو سمرة، محمد (2012). **الإعلام السياسي**، دار الراية للنشر والتوزيع.
- أبو عرجة، تيسير (1996). الصحافة **الأردنية المعاصرة**، مجلة البصائر.
- ابن منظور (ت 711 هـ). **لسان العرب**، تنسيق وتعليق: د. محمود محمد سفر، علي شيري، دار إحياء الإعلام، مطبعة تهامة، السعودية، الطبعة الأولى (1982).
- ال مانعة، خالد بن مسفر (2010). **دور المواطن في مواجهة الكوارث والازمات في عصر المعلومات**، الرياض، دار النحوي النشر والتوزيع.
- البهنسي، أحمد (2000). **مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات.**
- الحمداني، قحطان (2004). **الاساس في العلوم السياسية**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان.
- الحوسني، حمد علي (2004). **إشكالية الاعلام السياسي في النظام الدولي الجديد**، كلية الدراسات العليا في علوم السياسة، الجامعة الاردنية.
- الدليمي، عبد الرزاق. (2004 ) . **إشكاليات الاتصال والاعلام في العالم الثالث**، مكتبة الرائد العلمية، عمان.
- الدليمي، عبد الرزاق. ( 2011) . **الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية**، الأردن: دار وائل للنشر.
- الدليمي، عبد الرزاق. (2012) . **الإعلام وإدارة الأزمات**، دار المسيرة للطباعة والنشر.

- الرحباني، عبير (2015). **الاستعمار الالكتروني والإعلام**، دار اسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، الاردن.
- الزرن، جمال. ( 2009) . **صحافة المواطن، المتلقي عندما يصبح مراسلا**، المجلة التونسية لبحوث الاتصال.
- العبد الله، مي، (2005)، **نظريات الاتصال**، دار النهضة العربية، بيروت.
- العساف، صالح بن حمد (2000). **المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية**، الرياض: مكتبة العبيكان.
- الفار، محمد جمال. ( 2006). **المعجم الإعلامي**. دار اسامة للنشر والتوزيع، ودار المشرق الثقافي.
- الفيومي، ابراهيم (1991). **أدب الصحافة في الأردن أرقام ودلالات**، مجلة أفكار، عدد 103-104.
- الموسى، عصام سليمان (1998). **تطور الصحافة الأردنية**، عمان، منشورات لجنة الوراق للنشر والتوزيع.
- الموسى، عصام سليمان (2003). **المدخل في الاتصال الجماهيري**، الطبعة 5، الكتاني للنشر والتوزيع، اربد، الاردن.

- النجار، فايز والنجار، نبيل والزعبي، ماجد، (2010). **أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي،** عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- اليونسكو، (2015). **تقييم الإعلام في الأردن،** اصدار مكتب اليونسكو في عمان.
- بخيت، السيد. (2010). **الانترنت كوسيلة اتصال جديدة: الجوانب الإعلامية والصحفية والتعليمية والقانونية والأخلاقية،** دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة.
- تلاحمه، ثائر محمد. ( 2012). **حراسة البوابة الاعلامية والتفاعلية في المواقع الاخبارية الفلسطينية على شبكة الانترنت.** دراسة لنيل درجة الماجستير في الاعلام، جامعة الشرق الأوسط.
- جمال، بن زروق، ويسري، صيشي، (2017). **نظرية حراسة البوابة بين الاعلام الجديد والاعلام التقليدي،** مجلة الرواق، العدد الخامس. جامعة سكيكدة الجزائر، جامعة الشلف، الجزائر.
- حجاب، محمد منير. (2004). **المعجم الإعلامي،** القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- حجاب، محمد منير. (2004). **الموسوعة الإعلامية،** القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- زرمان، محمد، (2010). **الإعلام والازمات:** قرأه في الإطار المفاهيمي، كلية الآداب والعلوم جامعة باتنه، الجزائر.

- زغيب، شيماء ذو الفقار (2009). **مناهج البحث والاستخدامات الاحصائية في الدراسات الاعلامية،** القاهرة: دار المصرية اللبنانية.

- زين، منصور عثمان محمد. (2010). **دراسة عن دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث.** كلية الاعلام، جامعة امدرمان الاسلامية.
- سميسم، حميدة. ( 1992) . **نظرية الرأي العام**، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد.
- سميسم، حميدة. (2017) . **دراسة خطاب الكراهية للتنظيمات المتطرفة دراسة.**
- شومان، محمد، (2000). **الإعلام والأزمات**، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- عبد المجيد، قدري علي. (2011). **اتصال الأزمات وإدارة الأزمات**، دار الجامعة الجديدة.
- عريقات، أحمد. (2017). **قادة الرأي العام الاتجاه والاعلام**، دار جليس الزمان، عمان.
- كومبس، تيموثي، (2014)، **إدارة الأزمات والاتصالات.**
- مجلة الرواق، (2017). العدد الخامس، **نظرية حراسة البوابة بين الاعلام الجديد والاعلام التقليدي**، المركز الجامعي غليزان، الجزائر.
- يوسف، ردينة (2009). **أساليب البحث العلمي**، عمان، دار المناهج.
- Vistbacka, Sonja) 2017). **CRISIS MANAGEMENT IN SOCIAL MEDIA MAINTAINING THE ORGANIZATIONAL IMAGE**

فستباكا، سونجا، 2017، **إدارة الأزمات في وسائل التواصل الاجتماعي** –الحفاظ على الصورة التنظيمي.

- Modéus, Gabriel, Paulsson, Rickard, Olsson, Helena (2012). **Crisis management in social media**

موديس، غابرييل، بولسون، ريكارد، أولسون، هيلينا، (2012)، **إدارة الأزمات في وسائل الإعلام الاجتماعية.**

- Coombs , Timothy , w ( 2014 ) .**Crisis Management and Communication**
- (On– line), available:

- (On– line), available: http://alghad.com/articles/1321062
- (On– line), available: https://ar.wikipedia.org
- (On– line), available: https://www.skynewsarabia.com
- (On– line), available: http://www.pm.gov.jo/content
- (On– line), available: https://ar.wikipedia.org/wiki
- (On– line), available: https://ar.wikipedia.org/wiki

**المقابلات الشخصية:**

1–فيصل الشبول مدير عام وكالة الانباء الاردنية ( بترا ) بتاريخ 21–2–2018 .

2–حافظ الماضي رئيس التحرير – التلفزيون الاردني. بتاريخ 25–2–2018.

3–محمد القاضي ، رئيس تحرير – التلفزيون الاردني . بتاريخ 27–2–2018.

# الملحقات

# ملحق رقم (1)

## استبانة بحث علمي

**الصحفيون والصحفيات الأفاضل:**

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة الاستطلاعية التي تندرج في إطار بحث علمي لنيل درجة الماجستير في الإعلام بعنوان " **سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الازمات من وجهة نظر الإعلاميين الأردنيين**" من جامعة الشرق الأوسط، لذا ارجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة وأن تعبروا عن آرائكم بصدق، وامانة فمصداقية وصلاحية نتائجها تتوقف على مدى مطابقة أجوبتكم لحقيقة شعوركم وواقعكم المهني. وللعلم لطفا فقد وردت بعض المصطلحات الاجرائية في الاستبانة أرغب في توضيحها لكم.

**الإعلام الأردني الرسمي:** ويشتمل على الدوائر، والمؤسسات الاعلامية الوطنية، والتي تتبع للدولة الأردنية كإذاعة المملكة الاردنية الهاشمية والتلفزيون الأردني، ووكالة الانباء الاردنية (بترا)، وكذلك وزير الدولة لشؤون الاعلام والاتصال الناطق الرسمي الحكومة الأردنية والتي تعتبر تصريحاتهم رسمية وتمثل نهج وتوجهات الدولة والحكومة الاردنية.

**الأزمة:** هي من بداية وقوع الحدث في الأردن الى أن يتم السيطرة عليه (فأحداث حرق الشهيد الطيار معاذ الكساسبة مروراً بأحداث خلية اربد، وانتهاءً بأحداث الكرك الأولى والثانية)، أي خلال عام 2015 وعام 2016 فالأحداث تنافي الطبيعة والطبيعة البشرية، وغير مرغوب بها. وتأثر

على المجتمع الاردني سلبا خلال وقت قصير وتخرج عن سيطرة الجهات المعنية داخل الدولة الاردنية.

**الخطاب الاعلامي:** الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي (خطاب الازمة) هو كل ما يصدرمن (أخبار وتقارير وتصريحات وتحليل وتغطية الأحداث والأزمات) مسموعة ومرئية ومقروء وإلكترونية عن المؤسسات الاعلامية الاردنية الرسمية ممثلة بالناطق الرسمي باسم الحكومة، والتلفزيون الأردني والإذاعة الأردنية ووكالة الأنباء الأردنية (بترا).

## المعلومات الديموغرافية (الشخصية)

**النوع الاجتماعي:**

☐ ذكر ☐ أنثى

**الفئة العمرية:**

☐ 22-27 سنة ☐ 28-37 سنة ☐ 38 -47 سنة

☐ أكثر من 47 سنة

**التحصيل العلمي:**

☐ الثانوية العامة ☐ الدبلوم ☐ البكالوريوس

☐ الدراسات العليا

**سنوات الخدمة:**

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ من 11-20 سنة

☐ أكثر من 20 سنة

**الرتبة الوظيفية:**

☐ صحفي ☐ رئيس تحرير ☐ محرر مسؤول

**تتضمن هذه الاستبانة أربعة محاور رئيسية:**

**المحور الأول: يتسم الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الازمات بالسمات التالية.**

| ت | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | المعرفة التامة في التعامل مع مراحل الازمة. | | | | | |
| 2 | يناسب حجم الحدث واهميته. | | | | | |
| 3 | يأخذ بعين الاعتبار المصالح العليا للأردن. | | | | | |
| 4 | يأخذ بعين الاعتبار التباين الثقافي للمجتمع الأردني. | | | | | |
| 5 | ينتقي المصطلح الأنسب للحدث. | | | | | |
| 6 | الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات واقعي | | | | | |
| 7 | الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الازمات ذو مصداقية. | | | | | |
| 8 | الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي خلال الازمات يهتم بالدقة. | | | | | |
| 9 | الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات يهتم بالسرعة في نقل الحدث. | | | | | |

**المحور الثاني: مواصـــفات ومهام القائمون بالاتصـــال في الإعلام الاردني الرســـمي خلال الأزمات.**

| ت | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | القائمون بالاتصال في الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات يتمتعون بخبرة عالية في مجال إعلام الازمات. | | | | | |
| 11 | القائمون بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات يتمتعون بمصداقية. | | | | | |
| 12 | القائمون بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي غير مؤهلين ولم يلتحقوا بدورات في اعلام الازمات. | | | | | |
| 13 | يؤمن القائمون بالاتصال (الفريق الاعلامي) بدورهم الفعال والمؤثر خلال الازمات. | | | | | |
| 14 | المؤسسات الاعلامية الاردنية الرسمية لديهم سياسة اعلامية في تناول الازمات. | | | | | |
| 15 | يوجد تناغم بين الاعلاميين في الاعلام الاردني الرسمي من خلال التصريحات والتحليلات المتوالية طيلة فترة الازمة. | | | | | |
| 16 | تقسيم الأدوار والعمل الاعلامي بين مؤسسات الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات. | | | | | |

**المحور الثالث: أثر خطاب اعلام الازمة على المجتمع الاردني من خلال الاعلام الاردني الرسمي.**

| ت | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | خطاب اعلام الازمة الاردني الرسمي مُقنع. | | | | | |
| 18 | خطاب الازمة خلق وعيا مجتمعيا بالأزمات. | | | | | |
| 19 | خطاب الازمة ادى الى تماسك المجتمع الاردني. | | | | | |
| 20 | خطاب الازمة أثر في سلوكيات افراد المجتمع الاردني. | | | | | |
| 21 | خطاب الازمة غير من قناعات المتلقي. | | | | | |
| 22 | خطاب الازمة أحدث تطورا ايجابيا لدى النخب الاعلامية | | | | | |
| 23 | خطاب الازمة أثر في صانع القرار ايجابيا. | | | | | |
| 24 | خطاب الازمة أثر ايجابيا بالشباب الاردني. | | | | | |
| 25 | الخطاب الاعلامي الاردني الرسمي الخاص بالأزمة أدى دورا في توجيه الرأي العام نحو موضوعات (اهتمامات) محددة ومدروسة. | | | | | |

**المحور الرابع: أبرز المعوقات والأسباب التي تعيق عمل الإعلام الأردني الرسمي في نقل المعلومات والأخبار خلال الأزمات.**

| ت | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | المصالح الداخلية والخارجية للأردن تؤثر على آلية عمل الاعلام الأردني الرسمي خلال الازمات. | | | | | |
| 27 | سياسة الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات تعبر عن سياسة الحكومة. | | | | | |
| 28 | سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الازمات تتأثر بسياسات الحكومة المتعاقبة. | | | | | |
| 29 | التدخلات الخارجية بالإعلام الرسمي تؤثر على السرعة في نقل الاخبار خلال الازمات. | | | | | |
| 30 | التدخلات الخارجية بالإعلام الرسمي تؤثر على الكيفية في تغطية الحدث. | | | | | |
| 31 | التدخلات الخارجية بالإعلام الرسمي تؤثر على الفترة الزمنية في تغطية الحدث. | | | | | |
| 32 | تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) تؤثر على الكيفية في تناول الحدث في الإعلام الرسمي الأردني. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) تؤثر على الفترة الزمنية في تغطية الحدث في الاعلام الاردني الرسمي. | | | | | |
| 34 | تعدد المرجعيات (حراسة البوابة الاعلامية) تؤثر في السرعة بنقل الخبر في الاعلام الاردني الرسمي. | | | | | |
| 35 | مواثيق الشرف الصحفي الأردني تتسبب بالبطء في نقل المعلومات والأخبار والتصريحات في الإعلام الأردني الرسمي. | | | | | |
| 36 | حق الحصول على المعلومة تتسبب بالبطء في نقل المعلومات والأخبار والتصريحات خلال الأزمات في الاعلام الأردني الرسمي. | | | | | |
| 37 | تـؤثر مزاجيــة ومصــالح الاعلامــي (القـائم بالاتصــال) على أداء الاعلام الأردني الرسمي خلال الازمات. | | | | | |
| 38 | نقص الامكانات الفنية والمادية تؤثر على عمل الاعلام الاردني الرسمي خلال الازمات. | | | | | |
| 39 | من حق الاعلام الاردني الرسمي ألا ينشر كافة المعلومات والاخبار حتى لا تتفاقم الازمة من خلال الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والامنية اتجاه الوطن. | | | | | |
| 40 | الاعلام الاردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل أحداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | الاعلام الأردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل احداث خلية اربد. | | | | | |
| 42 | الاعلام الاردني الرسمي كان على قدر المسؤولية في نقل احداث الكرك. | | | | | |

**مع فائق الإحترام والتقدير،**

**الباحث: عاهد أحمد الدبعي**

# ملحق رقم (2)

## المقابلات الشخصية

قام الباحث بأجراء مقابلات مع بعض الصحفيين في الإعلام الأردني الرسمي، وجاءت على النحو التالي:

| السؤال الأول | ما الخطاب الإعلامي الأردني الرسمي الأنسب خلال الأزمات؟ |
|---|---|
| الاجابة رقم (1)<br>السيد فيصل الشبول | على مستوى الخطاب الاعلامي التركيز على المصطلح خلال الازمة جزء من أساسيات الدولة الأردنية. ويأتي الخطاب الإعلامي بتوجيهات من جلالة الملك، وما يصدر عنة من خطابات وأوراق نقاشية ومن توجيهات الحكومة والبرلمان والقضاء وكل مكونات الدولة الاردنية.<br>الخطاب الاعلامي يكمن أهمية بالمصطلح خلال الأزمات، ومثال على ذلك في عام 2015 حادثة مركز تدريب الموقر حيث هنالك قتلى أمريكان وأردنيون ولبنانيون ومن جنوب افريقيا، الصيغة التي تم اتباعها وما يهمنا هنا (كلمة مستخدم مدني للعاملين الاردنيين واعتبروا شهداء أي أصبحوا شهداء الواجب وهذا توصيف عند ثقافة المجتمع الأردني مهم. |

| | |
|---|---|
| الاجابة رقم (2)<br>حافظ الماضي | تفرضها الأزمة نفسها وحسب توجهات الحكومة فأما أن يتم تناول الخبر مجرد خبر أو من خلال تقرير أو بواسطة البرامج الحوارية وذلك حسب الأزمة وتداعياتها. |
| الاجابة رقم (3)<br>الدكتور محمد القاضي | يفتقد الإعلام الأردني الرسمي صيغة ديناميكية في التعاطي مع الأزمات لكثرة الجهات ذات الصلة في الاملاءات، ما يعني أن الخطاب الاعلام سيكون مشتتا وغير ناضج وهذا يقودنا الى أن الاعلام الأردني الرسمي مُغيب تماما في المساهمة الفعالة في الخطاب الاعلامي المؤثر في المجتمع الا من بعض الأخبار غير المهمة، لعدم وجود مرجعية رئيسية متفاعلة في صوغ الخطاب الا من تلك القوالب الخطابية المتكررة التي سبق وان سمعها الشارع أكثر من مرة. |

| | |
|---|---|
| السؤال الثاني | ما مواصفات القائمين بالاتصال في الاعلام الاردني الرسمي خلال الأزمات؟ |
| الاجابة رقم (1)<br>السيد فيصل الشبول | نتفق أن هناك ناطقا رسميا باسم الحكومة والذي له الحق في التصريح باسم الحكومة، وخلال أحداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة كان الناطق |

| | |
|---|---|
| | الرسمي باسم الحكومة والناطق الاعلامي باسم القوات المسلحة الاردنية (الجيش العربي)، متواجدين على شاشة التلفزيون الاردني ومدير وكالة الانباء الاردنية –بترا – متواجد على شاشة العربية للأدلاء بالتصريحات والمعلومات الصحيحة، لان حالة الانفعال الوطني كان لا بد من الاجابة عن كل التساؤلات خلال الازمة. ويتم التنسيق بين جميع أطراف الأزمة داخل الدولة الاردنية فكل شخص لديه القدرة على التصريح والادلاء بالمعلومات ضمن اختصاصه فهو ناطق اعلامي من ضمن الفريق الإعلامي الأردني الرسمي خلال الأزمات. وفي بعض الأحيان يكون رئيس الحكومة ناطقا رسميا، ومن ضمن الفريق الإعلامي أو اي مسؤول في الدولة.<br>ويجب تقديم المعلومة الصحيحة والصادقة وان يكون لدى الناطق الاعلامي مصداقية سابقة لدى الشارع الاردني ينعكس ويؤثر على مجريات الأزمة الإعلامية لدى المتلقي للخبر – المعلومة. |
| الاجابة رقم (2)<br>حافظ الماضي | يجب أن يكون الناطق الرسمي باسم الحكومة إعلاميا سياسيا ذو مصداقية عند الجمهور. |
| الاجابة رقم (3)<br>الدكتور محمد القاضي | يجب على الإعلامي أن يتصف بعدة صفات منها أن يكون صاحب شخصية وحضور ومصداقية لدى المتابعين والمجتمع بشكل عام وان يكون مطلع على ثقافة المجتمع الذي يخاطبه وصاحب حجة قوية. |

| | |
|---|---|
| السؤال الثالث | مـا تـأثير الخطـاب الإعلامـي الأردنـي الرسـمي المتخصـص بالأزمـات على المجتمع الأردني؟ |
| الاجابة رقم (1)<br>السيد فيصل الشبول | إن أهم عنصر في السياسة التحريرية خلال الازمات هي معرفة خصائص الجمهور الذي توجه له الخطاب من أجل انتاج الخطاب المناسب لهم، وبوكالة الأنباء الأردنية هنالك ميزان لتوزين الكلمة التي تصدر عنا (المصطلح).<br>أما البطء الذي يحصل في نقل الخبر خلال الأزمات سببه المصدر أي يجب نسب الخبر لمصدر موثوق مثل الأمن العام ( خلال الأزمات الأمنية ) او المسؤول عن الازمة في الموقع، ومثال على نسب الخبر للمصدر، أحداث الكرك وجاءت على النحو التالي، وقت العملية بعد الظهر تزامن الحدث مع جلسة لمجلس النواب بحضور الحكومة حيث صرح رئيس الوزراء ان الارهابين عددهم عشرة أشخاص، وتم النشر بالوكالة أنهم عشرة أشخاص وتم نسب الخبر لرئيس الوزراء، وبعد ساعة صرح مصدر من الامن العام أن عدد الارهابين ستة أشخاص، وتم نشر الخبر ونسبه إلى مديرية الأمن العام، وتبين بعد الانتهاء من العملية الارهابية أن عددهم أربعة، ولكن الوكالة نسبت اخبارها لمصادر، وعليه فإن مصداقيتها لم تمس وترفع عنها المسؤولية . |

| | |
|---|---|
| | وكالات الأنباء لها عدة سياسات منها ما تكتفي بمصدر واحد أو مصدرين أو حتى ثلاثة مصادر، وحيثما توفر المصدر يتم نسب المعلومة إليه، وفي الازمات شاهد العيان يجب أن يكون ثقة وينسب الخبر إليه باسمه وصفته. والأخبار المضللة والسريعة خلال الازمات هنالك أخبار كثيرة تخرج للشارع مضللة للمواطن المتابع مع بداية الأزمة من خلال المواقع الالكترونية و– السوشال ميديا – وفي الإعلام الرسمي لا يمكن التصريح إلا بعد التأكد من صحة الخبر ولو على حساب السرعة. |
| الاجابة رقم (2)<br>حافظ الماضي | أصبح تأثير الخطاب الاعلامي الأردني الرسمي ضعيفا على المجتمع الأردني في ظل الطيف الواسع من القنوات الفضائية، وانتشار المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، والتي استحوذت على ثقة المجتمع الأردني أكثر من الإعلام الرسمي الذي تراجع دوره بشكل ملحوظ في ظل غياب التزام الحكومة بالشفافية وافراطها في توجيه الخطاب الاعلامي حسب مصلحتها الامر الذي لم يعد خافيا على المجتمع، ما دفعه الى البحث عن مصادر أكثر مصداقية وواقعية وسرعة. |
| الاجابة رقم (3)<br>الدكتور محمد القاضي | في ظل انتشار وسائل الاتصال والاعلام المختلفة وتصدر مواقع التواصل الاجتماعي والسوشيال ميديا فأن تأثير خطاب اعلام الأزمة لم يعد قادرا على التأثير بشكل مباشر لأن المجتمع أصبح مطلعا ومنفتحا على أي حدث أو أزمة لوجود منابر إعلامية أخرى |

| | |
|---|---|
| | غير منابر الإعلام الرسمي، وهذا ما لا يدركه القائمون على الإعلام الرسمي بعد أو مازال متأخرا في استخدام تلك الوسائل ذات التأثير السريع، ويغفل الاعلام الرسمي أن فئات المجتمع الأردني أغلبها العنصر الشبابي القادر على مواكبة الثورة الرقمية ( التكنولوجيا ) الذكية ، وهذا من شأنه أن يفقد الخطاب الاعلام الرسمي خلال الأزمة بوصلة التأثير على المجتمع . |

| | |
|---|---|
| السؤال الرابع | ما هي أبرز معوقات نقل المعلومات والاخبار والتصريحات والتغطية الإعلامية خلال الأزمات في الإعلام الأردني الرسمي؟ |
| الاجابة رقم (1)<br>السيد فيصل الشبول | خلال الازمات يجب الاهتمام أولا بالمعلومة الصحيحة ويأتي بعد ذلك التحليلات، ورصد تداعيات الأزمة للخروج منها بأقل الخسائر المادية والنفسية والتعلم للازمات القادمة.<br>أما عن أحداث الشهيد الطيار معاذ الكساسبة، وتغطية الإعلام الأردني الرسمي لأحداث الشهيد الكساسبة كان لدى الإعلام الأردني الرسمي خطة مسبقة لعدة سيناريوهات محتملة أولها نجاح عملية التبادل، ويقوم الطيار بتصريح صحفي، أو إعدامه، لذلك نجح الإعلام الأردني الرسمي بإدارة أزمة الشهيد الطيار واستطاع تجييش الشارع الأردني لصالح البلد ضد تنظيم |

| | |
|---|---|
| | الدولة الاسلامية في العراق والشام (داعش)، حيث كانت نقطة الفصل لهذا التنظيم لدي أبناء الشعب الأردني بضلاله عن طريق الحق.<br>أما عن أحداث خلية اربد كانت قمة المشكلة بالمعلومات لحساسية العملية الأمنية كونها عملية مداهمة، والتصريح بالمعلومات قد يؤثر على مجريات العملية وعلى سلامة رجال الامن.<br>اما عن احداث الكرك كانت مفاجئة، والمشهد ضبابي حتى وقت متأخر من مجريات الاحداث، والذي ظهر به الإعلام الأردني الرسمي بالضعف شيئا ما، أما القنوات التي بثته على الهواء مباشرة لا يوجد معلومات او تصريحات، فقط صورة للقلعة ويعتبر عجز اعلامي كامل، حيث لا يوجد مرجع او متخصص للأدلاء بالتصريحات. |
| الاجابة رقم (2)<br>حافظ الماضي | هي عدم التزام الحكومة بالشفافية، والتأخر في تزويد الإعلام الاردني الرسمي بالأخبار، وفرض قيود على حرية التغطية الإعلامية، وعدم وجود استراتيجية واضحة لتعاطي مع الأزمات بسلاسة، ودون الرجوع الى الجهات المختصة والتي بدورها تعتبر عائقا امامه لمماطلتها في الرد وعدم قدرتها احيانا على اتخاذ القرار فيما يبشر او لا ينشر. |
| الاجابة رقم (3)<br>الدكتور محمد القاضي | من أبرز المعيقات عدم التناغم بين دوائر صنع القرار والجهات الامنية في صياغة الاخبار ذات البعد الامني. لذا نجد الاعلام الرسمي في جزيرة معزولة عن الأحداث حتى تصله الأخبار أو طريقة تعاطيه مع الخبر، |

| | |
|---|---|
| | وترسيخ الخوف في كيفية التعامل مع بعض الأخبار حتى وأن كانت لا تشكل ذات أهمية بالنسبة للكادر التحريري، وهذا من شأنه خلق وهم دائم لدى المحرر في تقديره ان كان هذا الخبر مهما او غير مهما.<br>وأضاف رئيس التحرير بالتلفزيون الاردني قائلا .... تهميش الاعلام الرسمي في الآونة الاخيرة جعل الاحباط مسيطرا على الكادر التحريري خاصة في عدم الوثوق به من الجهات ذات القرار ورفده بالمعلومة السريعة. |

# الملحق رقم (3)

## أسماء المحكمين

| ت | الاسم | الرتبة العلمية | التخصص | مكان العمل |
|---|---|---|---|---|
| 1 | د. حاتم علاونة | أستاذ مشارك | الصحافة | جامعة اليرموك |
| 2 | د. بشار مطهر | أستاذ مشارك | الإذاعة والتلفزيون | جامعة اليرموك |
| 3 | د. سعد النادي | أستاذ مساعد | الإذاعة والتلفزيون | جامعة اليرموك |
| 4 | د. حياة الحويك | أستاذ مساعد | علم الاتصال الجماهيري والإعلام | جامعة البتراء |
| 5 | أ.د. محمود شلبية | أستاذ | الإعلام الاذاعي والتلفزيوني | جامعة الزرقاء |
| 6 | د. عبد الكريم الدبيسي | أستاذ مشارك | إعلام | جامعة البتراء |
| 7 | د. محمد المناصير | أستاذ مساعد | الإذاعة والتلفزيون | جامعة الزرقاء |
| 8 | أ.د. عزت حجاب | أستاذ | إعلام | MEU |
| 9 | د. محمد صاحب سلطان | أستاذ مساعد | الإعلام – العلاقات العامة | جامعة البتراء |
| 10 | د. عالية ادريس | أستاذ مساعد | الإذاعة والتلفزيون | جامعة الزرقاء |

# الملحق رقم (4)

# نسبة الاستلال

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Graduate Studies & Scientific Research

2018/05/02

**سياسة الإعلام الأردني الرسمي خلال الأزمات**

**من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين**

**The official Jordanian media policy during crises**

**"from the poincy of view of the Jordanian journalists"**

**إعـداد**

**عـاهـد أحمد الـدبـعـي**

**إشراف**

**الأستـاذة الدكتـورة حمـيـدة سـمـيسم**

نسبة الاستلال: 15 %

**عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي**