

معالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية في الأردن من  
منظور الخدمة العامة (دراسة تحليلية)

**The Treatment of Local Service Issues in Almamlaka TV  
Channel's in Jordan from A Public Service Views  
( Analytical Study )**

إعداد

أريج محمد عارف الزغول

إشراف

الأستاذ الدكتور عزت محمد حجاب

قدّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

قسم الصحافة والإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2022

## تفويض

أنا أريج محمد عارف الزغول، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: أريج محمد عارف الزغول.

التاريخ: 2022 / 01 / 12.

التوقيع: 

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: معالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية في الأردن من

منظور الخدمة العامة: دراسة تحليلية.

للباحثة: أريج محمد عارف الزغول.

وأجيزت بتاريخ: 2022 / 01 / 12.

### أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
أ. د. عزت محمد حجاب	مشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
د. أحمد علي عريقات	عضواً من داخل الجامعة ورئيساً	جامعة الشرق الأوسط	
د. هاني أحمد البديري	عضواً من داخل الجامعة	جامعة الشرق الأوسط	
د. إبراهيم فؤاد الخصاونة	عضواً من خارج الجامعة	جامعة البترا	

## شكر وتقدير

### الحمد لله

ما تنهى دربٌ ولا خُتم جهْدٌ ولا تمّ سعيٌ إلا بفضلِه

الحمد لله على البلوغ ثم الحمد لله على التمام

الحمد لله على كل المحن والتجارب والليالي الصعبة التي مررت بها حتى وصلت إلى ما أنا

عليه اليوم

أشكر "جامعة الشرق الأوسط" التي أكرمني الله أن أكملت فيها دراسة مرحلة "الماجستير"، فالشكر للجامعة أميناً ورئيساً وأعضاء وأساتذة وإداريين ... وجميع العاملين فيها.

أتوجه بالشكر الجزيل وعظيم الإمتنان إلى الأستاذ الدكتور عزت محمد حجاب لتكرمه بالإشراف على رسالتي وبنصحي وتوجيهي لإتمام هذه الدراسة وأشكره على عطائه المستمر الذي لا ينضب.

أتقدم بالشكر الجزيل للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل، الدكتور أحمد عريقات، والدكتور هاني البدري، والدكتور إبراهيم الخصاونة، لما منحوه لي من وقتهم لمناقشة هذه الرسالة ولما قدموه من ملاحظات اثرت هذه الرسالة.

والشكر لبيتي الثاني "قناة المملكة" وأخص بالذكر الأستاذة دانة الصياغ المديرية التنفيذية للقناة التي دعمتني في مسيرتي المهنية وكانت نعم الأخت والسند.

وأشكر جميع الأصدقاء والزملاء وجميع من وقف إلى جانبي أثناء إنجازي هذه الرسالة.

فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله

الباحثة

أريج محمد الزغول

## الإهداء

إن هذه الصفحات لا تملك إلا طموحاً محدوداً يتلخص في تعريف القارئ فيما إذا عالجت قناة المملكة القضايا الخدمية المحلية في الأردن من منظور الخدمة العامة، وأرجو أن تكون قد حققت هدفها.

أهدي هذا الجهد إلى سعادتي وعنفوان حياتي ابني آدم

والى طلبة العلم في كل مكان

## فهرس المحتويات

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

### الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

أولاً: المقدمة.....	1.....
ثالثاً: أهداف الدراسة.....	4.....
رابعاً: أهمية الدراسة.....	6.....
خامساً: أسئلة الدراسة.....	7.....
سادساً: حدود الدراسة.....	8.....
سابعاً: محددات الدراسة.....	9.....
ثامناً: مصطلحات الدراسة.....	9.....

### الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: النظرية المستخدمة.....	12.....
ثانياً: الأدب النظري.....	15.....
ثالثاً: الدراسات السابقة ذات الصلة.....	33.....

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

المقدمة.....	41.....
منهج الدراسة.....	41.....

41	مجتمع وعينة الدراسة
42	أدوات الدراسة
43	فئات التحليل ووحداته
49	صدق أداة الدراسة
49	ثبات الأداة
50	متغيرات الدراسة
51	إجراءات الدراسة

#### الفصل الرابع: نتائج الدراسة

53	نتائج الدراسة
----	---------------

#### الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

81	مناقشة النتائج
92	التوصيات

#### قائمة المراجع

93	أولاً: المراجع العربية
95	ثانياً: المراجع الأجنبية
97	الملحقات

## قائمة الجداول

الصفحة	المحتوى	رقم الفصل - رقم الجدول
53	الموضوعات والقضايا التي تناولتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر	1-4
60	الأنماط الصحفية التي استخدمتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر	2-4
66	حجم الاهتمام الذي أعطته قناة المملكة في معالجتها الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر	3-4
67	اتجاهات المعالجة في قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر	4-4
68	فئات التوازن في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر	5-4
69	البعد الجغرافي في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر	6-4
71	الشخصيات الفاعلة المستخدمة في تناول القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر	7-4
72	الاستمالات المستخدمة في برنامج بعد الخبر لمعالجة القضايا الخدمية المحلية	8-4
73	الأطر المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر	9-4
78	تحليل المتابعة لبرنامج بعد الخبر والمتابعات التي تم حلها والتي لم يتم حلها	10-4



## قائمة الأشكال

الصفحة	المحتوى	رقم الفصل - رقم الشكل
54	الرسم البياني رقم (1) للجدول الأول فئة الموضوعات	1-4
60	الرسم البياني رقم (2) للجدول الثاني فئة الأنماط الصحفية	2-4
66	الرسم البياني رقم (3) للجدول الثالث فئة حجم الإهتمام	3-4
67	الرسم البياني رقم (4) للجدول الرابع فئة الإتجاه	4-4
68	الرسم البياني رقم (5) للجدول الخامس فئة التوازن	5-4
70	الرسم البياني رقم (6) للجدول السادس فئة الموقع الجغرافي	6-4
71	الرسم البياني رقم (7) للجدول السابع فئة الشخصيات الفاعلة	7-4
72	الرسم البياني رقم (8) للجدول رقم ثمانية فئة الاستمالات	8-4
73	الرسم البياني رقم (9) للجدول التاسع فئة الأطر الإعلامية	9-4
78	الرسم البياني رقم (10) للجدول العاشر فئة تحليل المتابعة	10-4

## قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
98	قائمة بأسماء المحكمين	1
99	كشاف التحليل	2

## معالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية في الأردن من منظور

### الخدمة العامة: دراسة تحليلية

إعداد: أريج محمد عارف الزغول

إشراف الأستاذ الدكتور: عزت محمد حجاب

### الملخص

هدفت الدراسة لمعرفة أسلوب معالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية في الأردن، وهل تراعي هذه المعالجة أسس تقديم الخدمة العامة؛ وكيف تحقق قناة المملكة مفهوم الخدمة العامة من خلال محتواها المقدم عبر البرامج وتحديدًا برنامج بعد الخبر، واعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح "تحليل المضمون" حيث تم استخدام تحليل مضمون برنامج بعد الخبر للتعرف على أطر معالجة الشأن المحلي في قناة المملكة ومدى اقترابه من مفهوم الخدمة العامة التي تتبناها سياسة القناة، وتكون مجتمع الدراسة حلقات برنامج بعد الخبر الذي يعرض كل يوم أربعاء في تمام الـ 09:05 مساءً والمتضمن متابعات يتم التطرق لها في النشرات الإخبارية أو البرامج المختصة بالشأن الخدمي المحلي، وذلك خلال مدة الدورة البرمجية المحددة من 2021/1/1 إلى 2021/3/31 وذلك للتعرف على طبيعة المعالجة للشأن المحلي الخدمي، حيث يعرض البرنامج كل يوم أربعاء من هذه الفترة، وحيث أن عدد الحلقات التي بثت خلال هذه الفترة وصلت إلى ثلاث عشرة (13) حلقة. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- قناة المملكة كان لها اهتمام كبير وواضح بالقضايا الخدمية التي يبحث المواطن عن خدمة فضلى فيها، حيث سلطت الضوء بشكل جيد على القضايا التي لها صلة باهتمام المواطن الأردني، من قضايا اقتصادية وخدمة البلديات ومجالس المحافظات والمياه والنقل بشكل كبير.
- إن برنامج بعد الخبر يعطي اهتماماً كبيراً للقضايا الخدمية التي تتعلق بالشأن المحلي، حيث حل حجم الاهتمام المتوسط بالمرتبة الأولى وبنسبة 52.6% يليه حجم الاهتمام الكبير وبنسبة 42.1%.
- إن برنامج بعد الخبر استخدم العديد من الأطر لطرح ومناقشة قضايا الشأن المحلي. احتل الإطار المحدد بقضية المرتبة الأولى وبنسبة 44.4% للقضايا التي ناقشها برنامج بعد الخبر حيث تم التركيز على قضية وتدايعياتها، أو حدث جوانبه واضحة عند الجمهور لأنه مرتبط بوقائع ملموسة.

**التوصيات:**

- على قناة المملكة التركيز على مواضيع الصحة والزراعة والسياحة في برامجها لما تمثله من اهتمام شريحة واسعة في المجتمع الأردني.
  - على قناة المملكة تمثيل محافظات عجلون ولواء الطفيلة والأغوار الشمالية بشكل أفضل ليتناسب مع التوزيع الجغرافي وتمثيل كل المملكة الأردنية الهاشمية.
  - توصي الدراسة بزيادة المساحة المخصصة لعرض البرامج التي تهتم بالقضايا الخدمية.
- الكلمات المفتاحية: قناة المملكة، الخدمة العامة، القضايا الخدمية، الشأن المحلي، برنامج بعد الخبر.**

# **The Treatment of Local Service Issues in Al-mamlaka TV Channel's in Jordan from A Public Service Views: Analytical Study**

**Prepared by: Areej Mohammed Alzghoul**

**Supervised by: Prof. Izzat Mohammad Hijab**

## **Abstract**

The study aimed to find out how Al-Mamlaka TV Channel deals with local service issues in Jordan, and whether the way they are handled with taking into account the basics of providing public service. Additionally, it also investigates how did Al-Mamlaka TV Channel achieved the concept of public service through the content presented by its shows, specifically through “Ba’ad A-Khabar” show .This study utilized the “Content Analysis” survey method, and the results that came out from applying the method to the “Ba’ad A-Khabar” show were used to identify the basic frameworks used for dealing with local affairs in Al-Mamlaka TV Channel and how close are they to the concept of public service which is adopted by the channel as its policy. The study community was comprised of episodes from “Ba’ad A-Khabar” show, which is broadcasted every Wednesday at 09:05 PM and includes follow-ups of issues that are addressed in the news, bulletins or shows specialized in local services affairs. The selected episodes were broadcasted during the period of the shows cycle from 1/1/2021 to 31/3/2021, and the total number of episodes that have been broadcasted during this period totaled 13 episodes.

The study reached a set of results, the most important of which are the following:

- Al-Mamlaka TV Channel had a clear interest in service issues where citizens were asking for better service, as it significantly shed light on issues related to the interests of Jordanian citizens, such as economic issues, municipal services, governorates councils, water, and transportation.
- “Ba’ad A-Khabar” show gave great attention to services issues at the local level, where the “Average Interest” level came first with a rate of 52.6%, followed by the “Major Interest” level at 42.1% .
- “Ba’ad A-Khabar” show used several frameworks to present and discuss issues of local affairs. The framework defined by the issue ranked first, with a percentage of 44.4% of the issues discussed by the show, where the focus was on a specific issue and its

repercussions, or an event where its aspects were clear to the public because it is linked to concrete facts.

Recommendations:

-Al-Mamlaka TV Channel should focus on health, agriculture, and tourism issues in its shows, as they represent the interests of a wide segment of the Jordanian society.

-Al-Mamlaka TV Channel should better represent the governorates of Ajloun, Tafileh and the Northern Jordan Valley area to better match the geographical distribution and represent the whole of the Hashemite Kingdom of Jordan.

-The study recommends increasing the time slots allocated for local issues.

**Keywords: Al-Mamlaka TV Channel, public service, service issues, local affairs, “Ba’ad A-Khabar” show.**

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة وأهميتها

#### أولاً: المقدمة

تكمن أهمية التلفزيون في دخوله إلى غالبية المنازل، وانتشاره العالمي بفضل الأقمار الصناعية، وقدرته على كسب ثقة المشاهدين، لما تقدمه الصورة من مصداقية وقدرة على الإقناع، كما يعمل التلفزيون على تغطية الأحداث ونقلها حال وقوعها بالصوت والصورة لتجسيد الواقع بلغة بصرية مفهومة لغالبية الجمهور.

ويؤدي التلفزيون الوظائف الرئيسية كالإعلام والأخبار والتعليم والتوجيه والإرشاد والترفيه والتسويق ودعم القيم السائدة في المجتمع أو تقويضها. فالتلفزيون قادر على استقطاب انتباه الجمهور ساعات طويلة لمشاهدة برامج مختلفة دون الحاجة إلى استعدادات خاصة كالذهاب إلى السينما أو المسرح فضلاً عن مجانية ما يقدمه التلفزيون أو رخص ثمنه في معظم دول العالم (الدليمي، 2005، ص34-35). ومن الوظائف المهمة للتلفزيون أن يقدم للجمهور خدمات عامة، حيث تحتم عليه مسؤوليته الاجتماعية أن يقدم ما هو مفيد وفي الصالح العام للمجتمع، وأن يكون بذلك أكثر قرباً من الجمهور.

ونظراً إلى أن الأخبار المحلية بأنواعها كافة لأي بلد لا يتم تغطيتها من قبل القنوات الفضائية المتخصصة بالأخبار إلا إذا كانت تلك الأخبار المحلية ذات بعد اقليمي أو دولي، جاءت فكرة إنشاء قناة المملكة لتكون قناة متخصصة تعمل على تغطية الشأن المحلي العام من جوانبه كافة، فالقنوات الإعلامية الموجودة في الساحة الأردنية مثل التلفزيون الأردني وقناة رؤيا تعد قنوات متنوعة، تقدم الأخبار ضمن جدول برامجها. وفي ضوء هذه الأهمية للتلفزيون وما يؤديه من وظائف، جاءت فكرة

تأسيس قناة المملكة بموجب نظام خاص بتاريخ 10 تموز 2015 لتكون نواة لمنظمة إعلام عام مستقل من خلال تقديم برامج إخبارية تهتم بخدمة ومصالح المواطنين في الأردن وكخدمة عامة (موقع المملكة).

تعد التغطية الإخبارية التلفزيونية من أهم المساهمات الفعالة لتشكيل آراء الجمهور في قضايا مختلفة سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي، إذ تعد التغطية الإخبارية من الركائز الأساسية في صناعة الخبر التلفزيوني، حيث يعتمد الجمهور على هذه التغطية ليعرف ما يدور حوله في الشأن العام. ويعنى بالتغطية الإخبارية أنها عملية حصول الصحفي على معلومات حول حدث ما، أو تطورات لأحداث معينة واقعة في مكان ما وبنها عبر الوسيلة الإعلامية.

تم افتتاح قناة المملكة الإخبارية في 16 تموز من العام 2018، لتكون مصدراً للأخبار المحلية وتعرض تغطية شاملة على مدار 24 ساعة، وتتبع نظام الخدمة العامة. ومنذ أن بدأت قناة المملكة، اعتمدت الشأن المحلي أولوية لتغطياتها، نظراً لحاجة المجتمع الأردني لتغطيات محلية متوازنة ومستقلة، حيث قامت بتغطية أحداث محلية ذات أهمية خاصة مثل: تغطيتها لفاجعة البحر الميت 2018، والتفجيرات التي حدثت في منطقة الفحيص 2018، وتغطية الانتخابات البرلمانية 2020، بالإضافة إلى تغطية قضية الفتنة 2021، على اعتبارها قضية محلية هامة على المستوى المحلي والعربي، أضف إلى ذلك تغطية جائحة كورونا وتطوراتها منذ بداياتها عام 2020.

تعتمد قناة المملكة في نشر تغطيتها الإخبارية على شبكة مراسليها العاملين في محافظات المملكة كافة لضمان تغطية شاملة للشأن المحلي، كما عملت على تخصيص برامج إخبارية وحوارية، وفتح تغطيات خاصة لملفات وقضايا أردنية محلية بالإضافة إلى موقعها الإلكتروني والصفحات التابعة لها على مواقع التواصل الاجتماعي.



مفهوم الخدمة العامة يرتبط بالفائدة المجتمعية، وعليه فهو قائم على الجمهور -من الجمهور وإليه-، بحيث يكون الهدف الأساس للإعلام خدمة "المصلحة العامة" للجمهور، وتراعي المؤسسات الإعلامية ذات الارتباط بالخدمة العامة "المصلحة العامة"، وتكون بنأً موجهاً لخدمة الجمهور.

قناة المملكة موضوع الدراسة هي قناة خدمة عامة مسجلة باسم "هيئة الإعلام المستقلة"، وهو نمط جديد من الإعلام على مستوى الشرق الأوسط والعالم العربي بشكل عام وبالتالي تأتي هذه الدراسة لرصد إلى أي مدى استطاعت قناة المملكة من خلال برامجها الإخبارية وبرنامج "بعد الخبر" أن تعبر عن هذا النمط الإعلامي "إعلام الخدمة العامة"؟

انطلاقاً من ذلك تأتي هذه الدراسة لمعرفة طريقة معالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية في الأردن، وهل تراعي هذه المعالجة أسس تقديم الخدمة العامة؟ وكيف تحقق قناة المملكة مفهوم الخدمة العامة من خلال محتواها المقدم عبر البرامج؟ وإلى أي مدى يتجسد مفهوم الخدمة العامة بالإعلام العام المستقل بعيداً عن تدخل السلطات والمصالح الاقتصادية الخاصة؟

اعتمدت الدراسة منهج الدراسة التحليلية من خلال تحليل المضمون الإخباري لبرنامج "بعد الخبر" الذي يتابع الملفات الخدمية المحلية في قناة المملكة، وتم اختيار الدورة البرمجية من 2021/1/1 ولغاية 2021/3/31 عينةً للدراسة. ووظفت الدراسة نظرية الأطر الإخبارية لفهم سياق المعالجة الإخبارية لقناة المملكة للقضايا المحلية، وإلى أي مدى يتفق مع مفهوم الخدمة العامة، حيث تأتي الدراسة للتعرف على نقاط قوتها وضعفها.

## ثانياً: مشكلة الدراسة

تسهم الفضائيات الإخبارية من خلال تغطياتها لأهم ما يحدث من أخبار على الساحة المحلية والإقليمية والدولية في إيصال معلومات للمجتمع بمختلف فئاته، ولأن بعض المواضيع تعد أهم من غيرها، فإنها تحظى باهتمام الجمهور بشكل عام وجمهور البلد المعني بشكل خاص.

قناة المملكة حسب ما ذكرته مديرة القناة "حظيت باهتمام كبير من قبل الجمهور الأردني، وكان للتغطيات الإخبارية للقضايا والأحداث ذات الشأن المحلي التي مر بها الأردن خلال السنوات الثلاث الماضية متابعة عالية من قبل المواطنين الأردنيين، حيث سعى المواطن الأردني لاستقاء المعلومات حول القضايا والمستجدات المحلية من قناة أردنية قبل استقاء المعلومات من قنوات فضائية عربية، وتميزت القناة في تغطية جائحة كورونا منذ بداياتها حيث كان لها نصيب كبير من متابعة الجمهور الأردني لقناة المملكة للحصول على المعلومات محلياً" (لقاء مع مديرة قناة المملكة، تموز، 2021).

تبرز مشكلة الدراسة بعدم وجود قياس إلى أي درجة يعتمد الجمهور الأردني على قناة المملكة كونها وسيلة اعلامية، في نقل أخبار الشأن المحلي بما يحقق مفهوم الخدمة العامة الذي أسست لأجله. ومن هنا تتلخص مشكلة الدراسة في رصد وتحليل ودراسة أطر المعالجة الإخبارية حول القضايا المختصة بالشأن المحلي في قناة المملكة من خلال برنامج بعد الخبر الذي يتابع الإنجاز والتطورات لكل التقارير التي قدمتها القناة في نشراتها الإخبارية وبرامجها الأخرى في وقت سابق.

## ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف إذا ما كانت قناة المملكة تقدم محتوى إعلامي يرتقي إلى مفهوم

الخدمة الإعلامية العامة، ينبثق من ذلك الهدف عدة أهداف على الشكل الآتي:

(1) التعرف على المواضيع التي تناولتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية المختصة بالقضايا الخدمية المحلية.

(2) التعرف على الأنماط الإعلامية المستخدمة في قناة المملكة خلال معالجتها الإخبارية المختصة بالقضايا الخدمية المتعلقة بالشأن المحلي.

(3) التعرف على حجم الاهتمام الذي توليه قناة المملكة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي.

(4) التعرف على اتجاهات المعالجة الإخبارية للقضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في قناة المملكة.

(5) التعرف على فئات التوازن المستخدمة عند معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في قناة المملكة وبرنامج بعد الخبر أنموذجاً.

(6) التعرف على نطاق التغطية الجغرافية التي تناولتها القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في قناة المملكة.

(7) التعرف على الشخصيات التي ركزت عليها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية المختصة بالقضايا الخدمية المتعلقة بالشأن المحلي.

(8) التعرف على الاستمالات المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج بعد الخبر؟

(9) التعرف على أنواع الأطر المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في قناة المملكة.

(10) التعرف على مساهمة قناة المملكة في تقديم برامج ومحتوى إعلامي يلبي مفهوم الخدمة الإعلامية العامة.

## رابعاً: أهمية الدراسة

يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال الأهمية النظرية، والتطبيقية، والتي تتبثق من أسئلة الدراسة

ويمكن إيجازها على النحو الآتي:

### الأهمية النظرية:

تكمن أهمية الدراسة من خلال إبراز موضوع الدراسة قيد البحث، والتعرف على مدى تركيز مفهوم

الخدمة العامة في قناة المملكة من خلال دراسة برنامج بعد الخبر، ومدى بلورته للقضايا الخدمة

العامة التي يسعى الجمهور الأردني إلى معرفتها من قناة محلية ومتابعتها.

كما تتجسد أهمية الدراسة من خلال محدودية الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة وهو برامج

الخدمة العامة التلفزيونية. حيث تسعى هذه الدراسة لمعرفة درجة تطبيق قناة المملكة ممثلة ببرنامج

بعد الخبر لمفهوم الخدمة العامة بشكل حقيقي ودوره في إمداد الجمهور الأردني بالمعلومات حول

الشأن المحلي وطرق معالجة هذه القضايا وإذا ما تم الوصول إلى حلول، مما يتيح الفرصة للتوسع

في دراسات مستقبلية أخرى حول مفهوم الخدمة العامة الإعلامية في قنوات ودول أخرى.

### الأهمية التطبيقية للدراسة:

يمكن أن تمثل الدراسة إضافة جديدة لمكتبة الدراسات الإعلامية وللإعلام الأردني للمساهمة

في تطوير أدائه، كما يمكن أن تسهم في مساعدة القائمين على قناة المملكة في إعادة رسم السياسات

والدورات البرامجية التي تتفق ومصالح الجمهور، وإمكانية استفادة القناة في تطوير سياساتها

الإعلامية فيما يتعلق بقضايا الشأن المحلي التي يتطلع لها الجمهور وتتصل بالخدمة العامة بشكل

مباشر وبما يتفق والنتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومن الممكن تلخيصها في النقاط الآتية:

- تحديد جوانب القوة والضعف في المواد الإخبارية والبرامج الخدمية في قناة المملكة على اعتبار أنها قناة خدمة عامة، وبالتالي اعتماد الأدوات والأساليب اللازمة لتطوير دورها وجعلها أكثر فاعلية.
- يعد موضوع الدراسة من الموضوعات التي سنثري معرفياً وعلمياً القطاع الإعلامي والتلفزيوني للاستفادة من نتائجه والعمل بالتوصيات.

### خامساً: أسئلة الدراسة

يتمثل السؤال الرئيس لهذه الدراسة في التعرف إلى "معالجة قناة المملكة كونها قناة خدمة عامة للقضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي ومدى تحقيقها لمفهوم الخدمة العامة التلفزيونية"، ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- (1) ما المواضيع التي تناولتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية المختصة بالقضايا الخدمية المتعلقة بالشأن المحلي من خلال برنامج بعد الخبر؟
- (2) ما الأنماط الصحفية المستخدمة في برنامج بعد الخبر في قناة المملكة (الخبر الصحفي، التقارير، المقابلات)؟
- (3) ما حجم الاهتمام الذي يعطيه برنامج بعد الخبر في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي؟
- (4) ما اتجاهات المعالجة الإخبارية المختصة بالقضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج بعد الخبر؟
- (5) هل معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج بعد الخبر متوازنة؟
- (6) ما البعد الجغرافي الذي يغطيه برنامج بعد الخبر على مستوى المملكة؟

(7) من هي الشخصيات الفاعلة المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي

في برنامج بعد الخبر؟

(8) ما هي الاستمالات المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في

برنامج بعد الخبر؟

(9) ما أنواع الأطر المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج

بعد الخبر؟

(10) هل ساهمت قناة المملكة في تقديم برامج ومحتوى إعلامي يلبي مفهوم الخدمة العامة

التلفزيونية؟

### سادساً: حدود الدراسة

#### الحدود الزمانية:

تمثلت الحدود الزمانية لهذه الدراسة بالفترة الواقعة بين 1 كانون الثاني 2021 إلى 31

آذار 2021، وهذه الفترة تمثل دورة برمجية تلفزيونية متكاملة.

#### الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية للدراسة على برنامج بعد الخبر الذي يُعرض على قناة المملكة بشكل

أسبوعي.

#### الحدود الموضوعية:

تم تحديد الموضوعات التي تناولها برنامج بعد الخبر من خلال اعتماده على التقارير التي تعنى

بالمواضيع الخدمية والمعروضة خلال النشرات الإخبارية والبرامج في وقت سابق ومتابعة الإنجاز

المتحقق والتطورات الحاصلة على مواضيعها وتمت إعادة بثها ضمن حلقات البرنامج خلال فترة الدراسة.

### سابعاً محددات الدراسة

يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة انطلاقاً من كون الدراسة طبقت على كافة حلقات برنامج بعد الخبر خلال الدورة البرمجية موضوع الدراسة، كما أن كشاف التحليل الذي صمم لتحليل مضامين برنامج بعد الخبر، استطاع أن يجيب على أسئلة الدراسة.

### ثامناً: مصطلحات الدراسة

**معالجة:** يقصد بها المعالجة الإعلامية لمعلومات أو بيانات حول حدث معين والآثار والتداعيات التي تترتب على نشر هذه المعلومات أو البيانات. وتشمل المعالجة الأشكال والفنون الصحفية مثل التقارير والأخبار والقصة والصور الإخبارية والتحقيق والمقابلات وباقي الفنون الصحفية.

ولغايات هذه الدراسة، سيتم اعتماد كافة أشكال الفنون الإعلامية المستخدمة في برنامج بعد الخبر الذي يتناول مواضيع الخدمات والشؤون المحلية في نشرات الأخبار والبرامج الخدمية في قناة المملكة والتي يأخذ جزءاً منها ويتوسع بها في حلقاته وهي: (التقرير - الخبر - المقابلات - القصص الإخبارية - استطلاع الرأي).

**قناة المملكة:** هي قناة إخبارية تأسست بموجب نظام خاص لتكون نواة لمنظومة الإعلام العام المستقل، حيث تسعى لتقديم أنموذج عالي الجودة لقناة خدمة عامة تعرض تغطية شاملة وعلى مدار الساعة للأحداث التي يعنى بها الأردنيون داخل الأردن وخارجه.

**الخدمة العامة:** حددت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم "اليونيسكو" في عام 2005 معايير بث الخدمة العامة، ووصفت مؤسسات الخدمة العامة بأنها أداة لضمان التعددية والاندماج الاجتماعي وتقوية المجتمع المدني ووسيلة لتزويد المجتمع بالمعلومات الأساسية التي تمكن الأفراد من اتخاذ قرارات رشيدة حول واقعهم ومستقبلهم (Sakr, 2005, pp6-9).

ولغاية هذه الدراسة عرفت الخدمة العامة إجرائياً بأنها: الخدمة الإعلامية العامة المملوكة للقطاع العام، والممولة من موازنة الدولة العامة، والممثلة لأطياف المجتمع كافة، الضامنة للتعددية والتشاركية، التي تعكس اهتمامات المواطنين كلهم ومخاطبتهم دون استثناء، أو إقصاء، أو تهميش لفئة أو جهة منهم.

**الشأن المحلي:** ويقصد به إجرائياً: القضايا والشؤون التي تهم الوطن والمواطن الأردني، وتشمل القضايا الخدمية (صحة - تعليم - نقل)، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والبيئية وغيرها والمرتبطة بالحياة اليومية للمواطن.

**البرامج:** ويقصد بها إجرائياً: برنامج بعد الخبر الذي تقدمه قناة المملكة والمختص بالقضايا الخدمية المحلية (صحة - تعليم - نقل - بيئة - اقتصاد).

**الخدمة الإخبارية:** هي إحدى وسائل نقل المعلومات إلى جمهور وسائل الاتصال، وتقدم هذه الخدمة إطاراً مرجعياً ومعلوماتياً للأحداث يساهم في تدعيم وتوثيق معلومات الجمهور، كما تساعد على فهم ما يحدث في العالم من أحداث ووقائع (الحديدي وآخرون، 2005، ص312).



ولغاية هذه الدراسة تم اعتماد تعريف الخدمة الإخبارية إجرائياً بأنها: مجموعة من البرامج الإخبارية والأخبار التي تعرض على شاشة قناة المملكة والتي يعتمد عليها برنامج بعد الخبر بشكل حصري.

**التغطية الإخبارية:** ويقصد بها: الحصول على بيانات وتفاصيل لحادث معين والتي تكون إجابتها على الأسئلة الستة (من؟ وماذا؟ ولماذا؟ ومتى؟ وأين؟ وكيف؟) وتكون تلك المعلومات صالحة للنشر (حجاب، 1998، ص154).

ولغاية هذه الدراسة عرفت التغطية الإخبارية إجرائياً بأنها: تغطية قناة المملكة لمواضيع الشأن المحلي.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل استعراضاً للإطار النظري للدراسة من حيث النظرية المستخدمة وهي نظرية الأطر الإخبارية، ولمحة عن قناة المملكة ومفهوم الخدمة العامة التلفزيونية، واستعراضاً لبعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة بهدف الإفادة من إجراءاتها المنهجية ومقارنتها بالدراسة الحالية.

#### أولاً: النظرية المستخدمة

في هذا الفصل، تقدم الدراسة عرضاً مفصلاً للإطار النظري حيث يتضمن هذا الفصل عرضاً للنظرية المستخدمة التي تعتمدها الدراسة وهي نظرية الأطر الإخبارية، حيث تسعى الدراسة للاستفادة من هذه النظرية لغرض توظيفها في مساعدة الباحثة في فهم موضوع الدراسة وفي تصميم استمارة تحليل المضمون، وفئات التحليل، وأيضاً في التحليل الكيفي للنتائج التي ستتوصل لها الدراسة.

تسعى هذه الدراسة للتعرف على المعالجة الإخبارية لقضايا الشأن المحلي في قناة المملكة ودرجة اقتراب هذه المعالجة من مفهوم الخدمة العامة الذي تتبناه المملكة إطاراً لعملها، وبالتالي فإن نظرية الأطر الإخبارية هي النظرية الأنسب لهذه الدراسة على اعتبار أنها توضح آلية التأطير الذي يتم في غرف الأخبار لقضايا الشأن المحلي لربطها بمفهوم الخدمة العامة في قناة المملكة.

#### نظرية الأطر الإخبارية

تعد نظرية الأطر إحدى النظريات المهمة التي تسمح للباحث بقياس المحتوى غير الصريح للتغطية الإخبارية بوسائل الإعلام للقضايا المثارة خلال فترة زمنية معينة، وقد عرفها " إنتمان Entman " بالاختيار والتركيز على بعض العناصر المتعلقة بالموضوع وتجنب بعض العناصر

الأخرى، وطبقاً لهذا التعريف، فالإطار هو الفكرة الرئيسة التي تكسب الحدث معناه ويحدد موضوع الخلاف وجوهر القضية، وأن التشكيل هو اختيار بعض الجوانب من الحقيقة لجعلها أكثر بروزاً، وإعطاء تفسير سببي، وتقييم أخلاقي، وطريقة معالجة لهذه الحقيقة (Entman, 1993, P.42).

وتعتبر نظرية تحليل الأطر الإخبارية مدخلاً مناسباً لدراسة تناول الصحفي والإعلامي للقضايا التي يهتم بها الجمهور على اختلاف طبيعة مضمونها. إذ يمكن النظر إلى الإطار الخاص بالنص الصحفي من خلال عناصره البنائية والتي تتكون من العناوين الرئيسية والفرعية، واستخدام الصورة والتعليق عليها، والأدلة المقدمة، واختيار المصدر، والاقتباسات، والشعارات، والإحصاءات، والبيانات، والفقرات الختامية، حيث يملك النفاذ من خلالها إلى المحتوى الضمني للنص ودلالته، الأمر الذي تتكامل معه الرؤية التحليلية تجاه القضايا باختلاف أنواعها ودرجة أهميتها (مزاهرة، 2018، ص322).

### تعريف النظرية

تعددت تعريفات الباحثين الذين اهتموا بهذه النظرية، فعرفها London بأنها " إدراك للأحداث وتحديد القضية أو تنظيم الأفكار أو القصة الخبرية" (London, 2013). ويتفق هذا التعريف مع ما طرحه (Deverese) بأن الأطر الإخبارية هي "أنماط للتمثيل والانتقاء والتوكيد والاستثناء". فهو يرى أن الأطر عبارة عن تنظيم للأفكار وتعريف للمشكلة (Deverese, 2014). كما وتم تعريف الأطر من قبل الباحث تانكرد Tankard بأنه "فكرة مركزية ينتظم حولها المحتوى الإخباري والتي من شأنها أن توفر السياق الملائم لتحديد ماهية القضية عبر استخدام أساليب الانتقاء، والتوكيد (الدبيسي، 2017).

## فرضيات نظرية الأطر

وضع Goffman الفرضية لنظرية التأطير بشكل علمي وهي "أن تنظيم رسائل وسائل الإعلام تؤثر في أفكار وردود فعل الجمهور"، والتأطير بصفة عامة يعني تنظيم وتصنيف المعلومات. فقد استخدم Goffman مصطلح الإطار، للإشارة إلى مجموعة خاصة من التوقعات التي نعتمد عليها في إدراكنا لموقف اجتماعي ما خلال وقت معين. فالتأطير وفقاً لرؤية وتعريف هذا الباحث، تفترض أن احتواء المواد الإعلامية على تلميحات اجتماعية من شأنها مساعدة جمهور وسائل الإعلام في تفسير الأحداث، فقد أثبتت دراسة Tankard أن التأطير الإخباري لا يجب النظر إليه باعتباره مجرد تحيز إعلامي من خلال هذه التلميحات، فهو أكثر تعقيداً من ذلك، ويتجاوز مجرد تصنيفه إلى نوعين إيجابي وسلبي، لأنه يعرف ويحدد كلاً من المواقف وقضايا الخطاب الإعلامي، فقد أعاد Goffman صياغة مفهوم التأطير الذي كان يعني بالنسبة له بمثابة النسق المعرفي الذي يستخدم في تفسير جوانب وزوايا خاصة من الأحداث والأنشطة من خلال تنظيمها بهدف إدراكها.

استفادت الباحثة من أبرز مفاهيم النظرية وتحديداً تم الاستعانة بمفهوم الأطر وأنواعها وكذلك استعارة مفهوم الإبراز في أسلوب عرض المحتوى من نظرية الأطر ضمن هذه الدراسة. تتميز نظرية "التأطير الإخباري" بأنها ملائمة للتطبيق في بيئات إعلامية متنوعة ومنها قناة المملكة، حيث تتناول دور غرف الأخبار ودور لقائم بالاتصال في صياغة الرسائل الإعلامية بما يتفق وسياسة القناة كونها قناة خدمة عامة.

## ثانياً: الأدب النظري

### مفهوم الخدمة العامة

يعتبر مفهوم الخدمة العامة أحد الأشكال الهامة في العمليات الاتصالية كافة، وما يزال المفهوم مرتبطاً بالدولة ومؤسساتها، أو بتلك الوسائل الإعلامية العمومية كالصحف والإذاعة والتلفزيون التي يسميها البعض بالتقليدية مقارنة بالإعلام الجديد الذي يرتبط أساساً بظهور الإنترنت وما أنتجته من وسائل متعددة، وبالتالي انتاج مفهوم "الإعلام الرقمي".

بقيت ماهية الخدمة العامة محصورة في معنى المفهوم الدولي والمؤسساتي، حيث كانت وسائل الإعلام التقليدية خاصة الإذاعة والتلفزيون أو ما يعرف بالإعلام الوطني أو الرسمي، هي الأداة الإعلامية التي تستغلها الدولة في تكريس أيديولوجياتها ونظامها السياسي، وما تزال هذه العملية سارية المفعول في كثير من الدول العربية، باعتبار أن هذه الوسائل مُلكاً للدولة، وبقي تمرير الخدمة العامة يتراوح مكانه بمفهوم الدولة نفسها، من خلال ممارسة عمليات اتصالية واضحة المعالم تحت وصاية المصلحة العامة.

حددت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم "اليونيسكو" في عام 2005 معايير بث الخدمة العامة، ووصفت مؤسسات الخدمة العامة بأنها أداة لضمان التعددية والاندماج الاجتماعي وتقوية المجتمع المدني ووسيلة لتزويد المجتمع بالمعلومات الأساسية التي تمكن الأفراد من اتخاذ قرارات رشيدة حول واقعهم ومستقبلهم (Sakr, 2005, pp6-9).

وتوصف "الخدمة العامة الإعلامية" وفق نماذجها التاريخية، بأنها نتاج مجتمعات ديمقراطية، ويصعب أن ينشأ هذا النموذج ويستدام في بيئات سلطوية، وينسحب ذلك على صيغ التنظيم والتمويل التي تكفل استقلالية هذه المؤسسات. وقد تكون "الخدمة الإعلامية العامة" ممولة بوجه عام من رسوم

ترخيص أجهزة التلفزيون، كما هي الحال في هيئة الإذاعة البريطانية BBC، أو مباشرة من قبل الحكومة مثل قناة المملكة وهيئة الإذاعة الأسترالية، أو من خلال اشتراكات الأفراد والمنح ورسوم البرامج كما هو الحال في الإذاعة الوطنية العامة في الولايات المتحدة الأمريكية (الطويبي، 2017، ص3).

ويرى "شلوش" أن تطور وسائل الإعلام بشكل كبير وسريع حولها من مؤسسات لنقل الأخبار وتبادلها إلى مؤسسات فاعلة في المجتمع والدولة ومع الطفرة التكنولوجية تحولت إلى مؤسسات متعددة القيمة والفائدة. فالتصور التقليدي يعتبر أن مهام "الخدمة العامة" في الإعلام المرئي أو المسموع تخضع لطبيعة البرامج والخدمات التي تقدمها القنوات العمومية لتستجيب من خلالها لحاجات الجمهور الواسع بدون أن تكون لها أهداف الربح. أما التصور الحديث فيربط مهام "الخدمة العامة" بمقتضيات الديمقراطية والمتطلبات الاجتماعية والثقافية وبضرورة المحافظة على التعددية الإعلامية، بل تجمع على الشراكة مع القطاع الخاص، مما يشكل مرجعاً للمصداقية والنوعية والإبداع بالنسبة لكل أنواع البرامج (شلوش، 2011، ص96).

من الناحية التاريخية كان مفهوم "الخدمة العامة" أقل تعقيداً في الماضي مما هو عليه اليوم، ويعود السبب في ذلك ولو جزئياً، إلى أن معناه ارتبط بالاحتكار الذي كانت تمارسه الحكومات في مجال الإذاعة والتلفزيون، أضف إلى ذلك أن غالبية وسائل الإعلام كانت ضمن المؤسسات العامة للدولة. وعندما تراجعت الاحتكارات الإعلامية خلال الثمانينيات من القرن العشرين في الغرب والتسعينيات من نفس القرن في العالم العربي، رغم إبقاء بعض الأنظمة في المنطقة على وضعية الاحتكار، فقد أصبح الحديث عن "الخدمة العامة" أكثر صعوبة وتعقيداً وذلك بسبب تراجع القواعد التي تحكم استخدامات هذا المفهوم، وظهور وضعيات جديدة تتطلب تجديد مضمونه (ماهيل، 2003، ص 218).

ومن خلال هذا السياق يمكن التعرف والتمييز بين ثلاثة معاني أساسية لمفهوم "الخدمة العامة"

في الإعلام (رابح، 2011، ص 18-19):

**فالمفهوم الأول** "الخدمة العامة" يرتبط بالفائدة المجتمعية، وعليه "الخدمة العامة" في الإعلام

قائمة من أجل الجمهور، وممولة من قبل الجمهور، ويضبط إيقاعها الجمهور نفسه بحيث يكون

الهدف الأساس للإعلام خدمة "المصلحة العامة" لجمهور المتلقين.

**وارتبطت الدلالة الثانية للمفهوم** بالقول إنها تتوجه إلى "الجمهور"، وبهذا المعنى، فإن "الخدمة

العامة في الإعلام، يمكن التعبير عنها باعتبار البث التلفزيوني يتوجه لخدمة "المصلحة العامة

للجمهور"، وهو يعني أن المضامين والقيم التي تحملها هذه الخدمة تبدو أكثر وضوحاً، بمعنى أن

المؤسسات الإعلامية تتيح للأفراد كمواطنين المشاركة الفاعلة، وتحفزهم على اتخاذ قرارات جماعية

تراعي "المصلحة العامة"، وتضمن وسائل الإعلام لكل الأفراد الوصول إلى المعلومات والمعارف

التي يحتاجونها للقيام بواجباتهم.

**أما الدلالة الثالثة** فتأسس على تصور قائم على التكامل بين "وسائل الإعلام" و"الجمهور"،

حيث ينظر للجمهور كأفراد مستهلكين لوسائل الإعلام، وفي هذا الإطار يمكن اعتبار "الخدمة العامة"

بناً تبادلياً باتجاهين موجهاً لخدمة الجمهور.

### **"الخدمة العامة" وتعزيز الديمقراطية**

تشير الأدبيات التقليدية لبث "الخدمة العامة" إلى عدة وظائف لوسائل الإعلام هي الإخبار

وتوفير منبر حر للنقاش العام والرقابة وتمثيل الرأي العام واخيراً التنقيف والترفيه، وتأسيساً على ذلك،

تقوم قنوات "الخدمة العامة" بما يلي (الطويسى، 2017، ص3):

- توفير قناة حرة مستقلة لتدفق المعلومات والأخبار للمجتمع: الإخبار بما يجري في البيئتين الداخلية والخارجية، وحماية حق المجتمع بالمعرفة، مما يسهم في تمكين المواطنين من زيادة مستوى معرفتهم بالشأن العام.
- توفير منبر حر للنقاش العام: توفير ساحة للنقاش العام ضمن معايير التعددية والتنوع في الآراء، وتوفير البيئة المناسبة لزيادة دور المواطنين في المشاركة السياسية والاقتصادية والثقافية.
- الرقابة وتمثيل الرأي العام: توفير أداة لرصد المؤسسات العامة ومراقبة أداءها، بمعنى أداة رقابة على أعمال الحكومة باسم "الصالح العام".
- التثقيف والترفيه: المساهمة في بناء وجدان المجتمع والتعبير عن ثقافته وهويته.

#### معايير "الخدمة الإعلامية العامة"

تعمل معايير "الخدمة الإعلامية العامة" على خدمة الحياة الديمقراطية وغرس الثقافة الديمقراطية بين أفراد المجتمع. وتشمل معايير "الخدمة الإعلامية العامة" ما يلي:

أولاً. الاستقلالية: أي ابتعادها عن التدخل والضغوط السياسية والاقتصادية والتجارية والاجتماعية، وتوفير الضمانات الفعلية لهذه الاستقلالية من خلال التشريعات وآليات تعيين قيادات هذه المؤسسة، ومصادر التمويل وتمثيل المجتمع ومكوناته السياسية والثقافية والاجتماعية (رابع، 2011، ص 25).

ثانياً. الشمولية والتمثيل: أي أن تصل هذه الخدمة إلى فئات المجتمع كافة باختلاف انتماءاتهم ولغاتهم وأصولهم واختلاف أماكن وجودهم وسكنهم.



**ثالثاً. التنوع:** يتطلب من "الخدمة الإعلامية العامة" أن تقدم محتوى إعلامياً متنوعاً يشتمل على الخدمات الإخبارية والاقتصاد وشؤون المجتمع والرياضة والترفيه وغير ذلك من موضوعات تلبية اهتمامات الجمهور.

**رابعاً التميز والابتكار:** من خلال التجديد والإبداع في المضامين وطرق العرض والأدوات والتطبيقات وجودة التقنيات المستخدمة. (موقع قناة المملكة)

**خامساً التمويل والحاكمة الإدارية:** الاعتماد على "التمويل العام" من خلال أموال الخزينة العامة المقررة من قبل البرلمان، وليس بمنحة حكومية، وهذا يتطلب نموذجاً إدارياً رشيداً يعتمد على وجود مجالس إدارة مستقلة وإدارات منتخبة ومجالس تحرير يوجد فيها تمثيل للجمهور وإفصاح المجال أمام الإعلاميين لتنظيم أنفسهم (الطويبي، 2017، ص4).

لدينا قنوات عالمية ناطقة بالعربية انطلقت من مفهوم الخدمة العامة مثل أنموذج مؤسسة الخدمة الإعلامية العامة في أميركا، و"بي. بي. سي (BBC) البريطانية"، وخدمة "دويتشه فيله" الألمانية، و"فرانس-24"، هذه نماذج لمحطات تلفزة تعنى الخدمة العامة التابعة لمحطات غربية. وجاءت المملكة في الأردن لتمثل مفهوم الخدمة العامة في التلفزيون الذي بات بعيداً عن التلفزيون الأردني وهو تلفزيون رسمي أكثر منه تلفزيون خدمة عامة، وجاءت المملكة لتعزز هذا المفهوم قائمة على مبدأ "الخدمة العامة"؛ بما تعنيه من استقلالية وتمثيل فعلي لمكونات المجتمع، على أمل كسر حال الاغتراب تجاه المحطات الرسمية التي تبتعد منذ سنوات عن أجواء المواطن وأولوياته.

#### **قناة المملكة - قناة الخدمة العامة الإخبارية الأردنية**

تأسست قناة المملكة بموجب نظام خاص بتاريخ 10 تموز 2015 كنواة لمنظمة إعلام عام مستقل من خلال خدمة عامة، ويتجسد مفهوم الخدمة الإعلامية العامة بالإعلام العام المستقل عن

تدخل السلطات والمصالح الاقتصادية الخاصة الذي يعكس المصلحة العامة. إنَّها الخدمة الإعلامية المملوكة للقطاع العام، والممولة من موازنة الدولة العامة، والممثلة لأطياف المجتمع كافة. إنه الإعلام الضامن للتعددية والتشاركية يعكس اهتمامات المواطنين كلهم ومخاطبتهم دون استثناء، أو إقصاء، أو تهميش لفئة أو جهة منهم.

انطلق البث الفضائي لقناة المملكة يوم الإثنين 16-7-2018 من خلال نشرتها الرئيسية في تمام الساعة 07:00 مساء بتوقيت عمان - الأردن، وتبث القناة بتقنية SD و HD على الأقمار عرب سات ونايل سات.

رؤية قناة المملكة حسب ما ذكر في موقعها الإلكتروني أنها قناة خدمة عامة، تحمل رسالة الوطن وتعمل على السعي لنيل ثقة المشاهد الأردني والعربي من خلال تقديم خدمة إخبارية وإعلامية مستقلة. وتذكر رسالة القناة أنها ستعمل على تقديم خدمات إخبارية ومحتوى إعلامي بمختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والبيئية وغيرها العديد من القضايا، مع تسليط الضوء على شؤون المرأة والشباب.

وتلتزم "المملكة" بأسس الخدمة الإعلامية العامة، وتسعى إلى تقديم نموذجٍ أردنيٍّ جديدٍ في الإعلام العام، وفق المبادئ الأساسية التالية (الموقع الإلكتروني لقناة المملكة، 2021):

- استقلالية بث المعلومات والأخبار: إخبار المجتمع بالمجريات الداخلية والخارجية، والسعي لحماية حقه بالمعرفة، وتمكين المواطنين من زيادة مستويات معرفتهم بالشؤون العامة.
- حرية النقاش العام: ساحة للنقاش العام تضمن تنوع الآراء وفق معايير التعددية والتشاركية، وتقدم مجالاً يدفع نحو زيادة أدوار المواطنين في المشاركة السياسية والاقتصادية والثقافية.

• الرقابة وتمثيل الرأي العام: أداة لرصد أداء المؤسسات العامة، ومراقبة تطبيق القانون لخدمة المصلحة العامة.

• التثقيف والترفيه: المساهمة في بناء وجدان المجتمع والتعبير عن ثقافته.

المعايير التي تتبعها قناة "المملكة" للخدمة الإعلامية العامة (الموقع الإلكتروني لقناة المملكة، 2021):

يستند أداء "المملكة" المؤسسي والإعلامي إلى معايير الخدمة الإعلامية العامة التالية:

أولاً: الاستقلالية: ابتعاد هذه الخدمة عن التدخل والضغوط السياسية والاقتصادية والتجارية والاجتماعية، من خلال ضمانات فعلية، وتشريعات، إضافة إلى آليات تعيين قيادات القناة، وتحديد مصادر التمويل، وتمثيل المجتمع بجميع مكوناته السياسية، والثقافية والاجتماعية، ويضمن ذلك:

• خطأ تحريريًا مستقلاً يلتزم بالقواعد المهنية والمبادئ الأخلاقية للعمل الإعلامي المهني، ومدعوماً بأدلة معلنه للسياسات التحريرية وأسلوب اللغة واستخدام المفاهيم.

• بناء قدرات وتدريب مستمر للصحافيين والعاملين، وتنظيم ذاتي ينمي المسؤولية الجماعية.

• معايير واضحة للحوكمة والاستقلالية الاقتصادية وتنظيم الإعلانات.

• بناء علاقة تشاركية مع الجمهور وضمان حقّه في تصحيح الأخطاء، ومساءلة المحطة،

وتقديم الشكاوى عبر منصات إلكترونية معلنه ومحددة لتلك الغايات تحت إشراف لجنة

خاصة من "المملكة" تجتمع بشكل دوري لتقييم مقترحات المشاهدين ومتابعتها كلها.

ثانياً: تمثيل المواطن والتنوع: الوصول إلى جميع المجتمعات المحلية والمحافظات والقوى السياسية

والاقتصادية والاجتماعية والتيارات الثقافية، وتسخير الوظائف الأساسية للخدمة العامة التلفزيونية

لعكس كل ما يهم المواطن الأردني:

- تمثيل المجتمع يتطلب تغطية عادلة ومنصفة في الموضوعات والقضايا والمناطق والمصادر.
- تمثيل النوع الاجتماعي بعدالة، مع التأكيد على دور المرأة ومكانتها في مشاركة الرجل، وعكس حضورها على المحتوى ومن خلال المصادر.
- التنوع في الآراء ووجهات النظر في طرح القضايا العامة وتحليل الأحداث، من خلال تعدد البدائل السياسيّة والاقتصاديّة والثقافيّة أمام الجمهور.
- يتطلب التمثيل والتنوع الوصول إلى جميع الأصوات وجعل صوت جميع الفئات مسموعاً.

### ثالثاً: التعبير عن الهوية الوطنية الجامعة وثقافتها

- مضمون يعبر عن التاريخ والجغرافيا والإنسان في المملكة الأردنية الهاشمية.
- التعبير عن الثقافة الوطنية المركزية والثقافات الفرعية الأخرى المنتمية للأردن.
- ترسيخ الاعتزاز الوطني، وتعظيم الوحدة الوطنية.
- التركيز على تشجيع الإنتاج الثقافي المحلي المرتبط بالهوية.

### رابعاً: التميّز والإبداع

- محتوى إعلامي شامل يلبي حاجات الجمهور.
- برامج، وأفكار، وطرق عرض مبتكرة توثق التواصل مع الجمهور.
- تقنيات وجودة في هوية الشاشة البصرية.

### خامساً - التعبير عن المصلحة العامة

- التركيز على المصالح الوطنيّة والقضايا التي تلقي إجماعاً عاماً وفقاً للقواعد الدستوريّة والقانونيّة.
- الاستثمار الأقصى والكفء لحرية الإعلام ضمن حدود القانون بعيداً عن الرقابة الذاتية، حيث إنّ ذلك مصلحة وطنيّة عليا.

- تعزيز التشاور الديمقراطي بين مختلف القوى والتيارات والاتجاهات لتحقيق النفع العام.
  - بناء معادلة إيجابية بين الحرية والمسؤولية.
  - التعبير عن اهتمامات المواطنين وتطلعاتهم ومطالبهم.
  - القيام بدور الرقيب العام النزيه على أداء السلطات، وتقديم نموذج إيجابي وبناء للرقابة والمساءلة الإعلامية.
  - توفير منبر للنقاش والحوار العام وطرح الآراء المختلفة والمتعددة، والمساهمة في خلق الإجماع العام على القضايا الوطنية.
  - درء الضرر بالابتعاد عن كل ما يضر المجتمع أو النظام الاقتصادي أو الاستقرار، وخلق توازن بين القيمة الإخبارية وحجم الضرر المحتمل وقوعه نتيجة للتغطية الإعلامية.
- سادساً: التمويل والنموذج الاقتصادي: لا يوجد نموذج موحد لسياسات التمويل والنموذج الاقتصادي المستدام في تجارب الخدمة العامة الإخبارية، ولكن السمات الأساسية تذهب إلى الاعتماد على التمويل العام في خدمة الاستقلالية، دون إضعافها. وتقوم سياسة التمويل وبناء النموذج الاقتصادي المستدام في "المملكة" على الأسس التالية (الموقع الإلكتروني لقناة المملكة، 2021):

#### • الرؤية التحريرية:

- تسعى "المملكة" إلى تغيير المفاهيم التقليدية للأخبار، وبناء مصداقية عالية، وتقديم محتوى مختلف، ونشر ثقافة إعلامية جديدة تتكامل مع الإعلام الرقمي بكل أدواته، وتتكيف لتلبية احتياجات المجتمع الأردني، الذي يمر بتحولات سكانية تجعل من الشباب الفئة الأكبر عدداً والأكثر استهلاكاً للتكنولوجيا الحديثة.
- غرف أخبار متطورة: تتكون غرف الأخبار من منصات مختلفة تعتمد على تكنولوجيا الاتصال الجديدة، ويديرها صحفيون قادرين على التعامل مع الوسائط المتعددة لتقديم

ثقافة تحقّق تقوم على كفاءة التعامل مع وفرة المصادر وازدحام المعلومات، وترسي قواعد مهنيّة جديدة في التعامل مع المحتوى الذي ينتجه الجمهور.

- محتوى مختلف: قيم تجعل الأخبار ذات معنى وأكثر قرباً من الجمهور، ولا تدور حول الأشخاص بل الأحداث والأماكن والمجتمعات من خلال قصص مسرودة تحترم العقل وتحاكي الوجدان.

- أخلاق إعلامية راسخة: تتغيّر الوسائل والوسائط الإعلاميّة، وتتغير أدوار مرسلّي الرسائل الإعلاميّة ومتلقيها، وتتبادل الأدوار، وتتغير طريقة سرد الأخبار وأشكال وأنماط المحتوى الإعلاميّ، لكن الأخلاق الإعلاميّة تبقى ثابتة لا ينالها التغيير في أصولها؛ لهذا تقدم "المملكة" وضوحها الأخلاقي بالانتماء إلى المسؤوليّة الاجتماعيّة وإعلام الخدمة العامّة، بكل ما تعنيه تلك المفاهيم من تقاليد تقوم على المعايير المهنيّة الراسخة، والصرامة في حماية تقاليد المصداقيّة والدقّة والتوازن، والتزام احترام خصوصيّة الأفراد وكرامتهم.

- جمهور جديد: تسعى "المملكة" إلى البحث عن الجمهور الذي أهملته أنماط الأخبار التقليديّة، وتسعى إلى إعادة تعريف جمهور المشاهدين وجذبه بالإقناع واحترام العقل والذائق. والثقافة الجديدة للأخبار تركز على استقطاب الفئة العريضة من المجتمع وتخطب الشباب والأسرة، كما هو الحال لقادة الرأي والنخب.

● **تغطية عميقة:** تجعل "المملكة" العمل على جمع وتحليل المعلومات والتفاصيل المهمة إحدى مسؤولياتها التحريريّة الأساسيّة في تقديم خدمة إخبارية وإعلاميّة سريعة وذات مصداقية عالية. وتسعى القناة إلى تقديم نموذج متقدم من صحافة العمق وفق الملامح التالية:

- جودة المعلومات والإحاطة: التركيز على جودة المعلومات والبحث في تفاصيلها وخلفياتها المهمة، وتقديم إحاطة شاملة بزوايا الحدث المختلفة.

- متابعة مستمرة: متابعة حثيثة للقصص الإخبارية والأحداث الجارية، ورصد تحولاتها أو سكونها وتقديم تعريف جديد لدورة حياة الأخبار يرتبط بمصالح المشاهد بعيداً عن الإثارة الرخيصة.

- مصادر موثوقة: البحث عن المصادر الأقرب للأحداث والظواهر، والأكثر كفاءة في تقديم المعلومات والآراء، والأكثر صدقية وموثوقية.

- عمق التحليل: الذهاب إلى ما وراء العناوين والأحداث بالتحليل والرصد، والقراءات متعددة الزوايا؛ الأمر الذي يتطلب دوماً مصادر ومحاوِرِينَ يتمتعون بالكفاءة والثقة العامة.

- الابتكار: رؤية أشياء جديدة ومختلفة في أحداث وظواهر قد تبدو عادية، والبحث عن قصص تثير فضول المعرفة، وترفع من تطلعات الجمهور، وتضيء زوايا غير مطروقة، وتبتكر في العرض البرامجي.

- أدوات وتطبيقات متقدمة: استخدام عناصر الإنتاج التلفزيوني والرقمي الأكثر قدرة على إيصال المعلومات والرسائل بحرفية عالية لتوفير متعة معرفية.

- طرح إنساني: موضوعية تناول الأحداث والقضايا والتفاصيل في عمق المجتمعات المحلية، والحياة اليومية. كما إن الإحاطة الجارية والشاملة للمشهد الاجتماعي، بعيداً عن الانتقائية وفي العمق، تضيف المزيد من المصداقية وتقوي العلاقة مع الناس.

#### ● الثقة العامة: تعي "المملكة" أنه لا يمكن المساهمة في استعادة بناء الثقة العامة من دون

خلق ثقة حقيقية بوسائل الإعلام العامة. تراجعت ثقة الجمهور الأردني بوسائل الإعلام خلال العقدين الأخيرين، وزاد الإغراق الإعلامي وتنوع القنوات وتعددها من تشتت المشاهدين وتراجع مسار الثقة بالرسائل الإعلامية، بينما لم تكن أحياناً وسائل الإعلام المحلية مصدراً

موثوقاً للأخبار الأردنية. وتبني "المملكة" على قدرتها في نيل ثقة المجتمع الأردني دورها في

المساهمة في صيانة الثقة العامّة في المجتمع الأردني واستعادة تأنيثها بالقيم الإيجابية.

• **القرب من الناس:** تعتمد قوة أي وسيلة إعلامية على مدى حضورها وقربها من الناس.

وتسعى "المملكة" لأن تكون الجار الأقرب للأسرة الأردنية، انطلاقاً من:

- فهم الحاجات والأولويات: ثمة فرق عميق بين ما يحتاجه الناس وبين ما يريدونه، والقرب

الحقيقي لهم يأتي من فهم حاجاتهم. وعلى الرغم من حساسية التمييز بين ما يحتاجه

الناس بالفعل وما يعكس مصالحهم الحقيقية وبين ما يريدونه وما يعكس الرغبات في

العمل الصحفي، الذي يخضع لحسابات الجاذبية ورضى الجمهور، فإن البناء المتين للثقة

لا يستقرّ إلا على قاعدة حاجات الناس الحقيقية.

- أنسنة المحتوى الإعلامي: يعد البحث عن البعد الإنساني في الكثير مما يعرضه المحتوى

الإعلامي جزءاً لا تكتمل جميع أشكال المحتوى من دونه. إنّ الإنسان هو الأساس في

المعالجات الصحفية سواء في المعلومات التي تعكس الوقائع وما يقف خلفها من عواطف

وانفعالات وخلفيات.

- العمل الإنساني: تقع على كاهل صحافيي "المملكة" مسؤولية احترام الطبيعة البشرية في

أعمالهم المهنية، وهذا يعني فهم رغبة الإنسان الطبيعية في معرفة الحقيقة، والعمل على

إشباعها. إنّ من واجب صحافيي "المملكة" تحقيق العدالة تجاه الحقيقة عن طريق الإبلاغ

عما يحدث فعلاً في محيطهم القريب أو البعيد، خدمةً للمجتمع.

- التعلم الإنساني: إنّ ما يحتاجه الإنسان بالفعل وبالتالي يريده هو "القُدوة" من خلال

الأحداث والأشياء الجيدة والأشخاص الذين يحدثون الفرص في العالم أو القصص الملهمة

التي تثير خيال الناس الإيجابي، وتزيد من قدرتهم على التطلع، وإن صحافيي "المملكة"



يدركون أنّ جانباً من مهمتهم أنّ يجعلوا من الأحداث والأشخاص والقصص النبيلة دروساً جيدة للناس.

### • محليّة الأخبار

- **المستوى الوطني:** يتناول السلوك السياسي للدولة وسلطاتها الدستورية، ويعني مواطني الدولة كافة سواء في شؤون الداخلية الأردنية، أو الأردنية الإقليمية، أو الأردنية الدولية.
  - **سياسات الدولة العامة:** كل ما يرتبط باقتراح وإقرار وتنفيذ ومتابعة وتقييم السياسات العامة عبر المؤسسات الدستورية كافة، وعلاقتها بالمجتمع أفراداً وجماعات ومؤسسات.
  - **المجتمع الأردني:** الأخبار لا تدور حول السياسة والسياسيين وحدهم، بل يؤدي المجتمع دوراً بارزاً في صناعة الأخبار ومنحها قيمة، إذ تعني المحليّة الالتزام بتغطية شؤون المجتمع الأردني ومعالجة الظواهر والمشكلات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تهمة.
  - **المحافظات:** تمنح "المملكة" شؤون المحافظات أولوية سواء في التغطيات الإخبارية وفق ما تطرحه الأحداث أو من خلال المتابعات الإعلامية وأشكال المحتوى.
  - **الجماعات المهمشة:** أي المجتمعات والجماعات الأكثر تهميشاً والأقل رعاية، وتشمل المجتمعات المحليّة التي تعاني ظروفًا تنمويّة صعبة، مثل بعض المناطق النائية، أو تلك التي قد تتعرض لكوارث طبيعية أو حوادث، أو الجماعات التي تعاني ظروفًا خاصة، وتحتاج إلى التزام إعلامي تجاهها مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، إضافة إلى المجموعات والكتل السكانية الطارئة، أو غير المستقرّة مثل اللاجئين، أو العمالة الوافدة والمهاجرة.
- وبينت مديرة قناة المملكة خلال مقابلة معها لغايات هذه الدراسة أن "قناة تقدم المملكة للجمهور الأردني تغطية إخبارية تسعى لأن تكون ضمن معايير تضمن الشفافية والمصداقية". تمتلك قناة

المملكة مكاتب مجهزة في أكثر من محافظة في المملكة الأردنية الهاشمية مثل الكرك واريد والمفرق ومعان والعقبة بالإضافة إلى عدد من المراسلين في بعض عواصم الدول العربية منها بغداد وأربيل وقطاع غزة والقدس المحتلة ومصر. حيث توجد نشرة إخبارية على رأس كل ساعة بالإضافة إلى مجموعة من البرامج الحوارية مثل "صوت المملكة" و"العاشرة مع طارق العاص" و"بعد الخبر" و"جلسة علنية" و"حكومة الظل" وبرنامج "الأحد الاقتصادي" والبرنامج الرياضي "الكابتن" والبرنامج الرياضي 2 4 4 والبرامج الصباحية مثل "صباح المملكة" وبرنامج "صباح المملكة نهاية الاسبوع".

تعمل قناة المملكة على متابعة تقييم الجمهور ومراقبة الجودة لمحتواها الإخباري الذي تقدمه، فعملت على اختيار بعض الأشخاص الذين سموا بلجان الجمهور من مختلف الفئات المجتمعية من خبراء وأكاديميين ومؤسسات مجتمع مدني ونقابات وغيرها وظيفتهم مراقبة المحتوى وتقديم تقارير دورية لمجلس الإدارة للمتابعة.

تجعل "المملكة" العمل على جمع وتحليل المعلومات والتفاصيل المهمة إحدى مسؤولياتها التحريرية الأساسية في تقديم خدمة إخبارية وإعلامية سريعة وذات مصداقية عالية. وتسعى القناة إلى تقديم نموذج متقدم من صحافة العمق وفق الملامح التالية (موقع قناة المملكة، 2021).

#### برامج قناة المملكة:

من أهم برامج قناة المملكة ما يلي (موقع قناة المملكة، 2021):

- **برنامج وجهات:** برنامج ثقافي فني يعرض الفنون التراثية والقصص الغريبة التي حدثت في قديم الزمان كما أنها تتحدث عن الفنون العريقة في البلاد المختلفة وبالأخص الأردن.
- **برنامج الأحد الاقتصادي:** برنامج يعرض كل يوم أحد من كل أسبوع لعرض المشكلة الاقتصادية الأكثر جدلاً خلال الأسبوع ومناقشة أسبابها وإيجاد الحلول لها وعرضها.

- **برنامج وثائقي:** برنامج أسبوعي يقوم بعرض الأفلام والمستندات الوثائقية الأردنية.
- **برنامج قيد التحقيق:** برنامج يقوم بالتحقيق وكشف السرار التي لم يتوصل إليها التحقيق الفعلي للقضية يقوم بها الصحفي بكل جهد في إيجاد المعلومات.
- **برنامج رحال:** برنامج يسلط الضوء على الأماكن السياحية الساحرة في الأردن الغير تقليدية والأماكن الترفيهية والثقافية برنامج سياحي متميز.
- **برنامج السيق:** برنامج يعرض لأهم واجدد المؤلفات التي تصدر في الأردن.
- **برنامج جلسة علنية:** برنامج يستضيف محافظين ومسؤولين في الأردن في حوار جماعي لعرض المشاكل عليهم ومناقشتهم في الحلول.
- **برنامج بروح ريادية:** برنامج شبابي لعرض مهاراتهم في مجال التكنولوجيا في سياق تنافسي لزيادة حماسهم لتقديم أهم مشاريعهم في تطوير العالم.
- **برنامج @jo:** وهو برنامج يرصد تفاعل جمهور السوشال ميديا حول قضايا آنية في الشأن المحلي والعربي، أو مع قضايا حول العالم.
- **برنامج بعد الخبر:** وهو برنامج يُعنى بمتابعة الشؤون المحلية الخدمية ويسلط الضوء على المشاكل الخدمية من خلال تقارير ومتابعات غرفة الأخبار، ويتابعها مع المسؤولين المعنيين من خلال الحوار.
- **برنامج صوت المملكة:** برنامج توك شو سياسي اجتماعي يسلط الضوء على المشاكل السياسية في حوار ساخن بين الحضور للبرنامج.
- **برنامج الكابتن:** برنامج رياضي يناقش الدوري الأردني ويقوم بعرض كل ما يتعلق بالرياضة الأردنية كافة.

- **برنامج العاشرة:** يقدمه طارق العاص، نشرة إخبارية يومية لعرض الأحداث والأخبار الأردنية كما أنه يستضيف القادة السياسيين لفتح الملفات الدولية والعربية.
  - **برنامج حكومة الظل:** يستضيف النواب لمناقشتهم حول قرارات السلطة التنفيذية.
  - **برنامج صباح المملكة:** برنامج يعرض في كل صباح لعرض كل ما هو جديد في كل المجالات الرياضية والسياسية والاجتماعية وغيرها من الأخبار.
  - **برنامج 2 4 4:** برنامج يعرض مساء كل خميس يستعرض المباريات ويحلها مع محللين رياضيين.
  - **برنامج صباح المملكة نهاية الأسبوع:** وهو برنامج اجتماعي ثقافي توعوي يطرح قضايا قانونية وصحية ونفسية تهتم العائلة والمرأة والطفل.
  - **برنامج أخبار الأسبوع:** وهو برنامج يقدم حصاد الأسبوع من أهم الأخبار على الصعيدين المحلي والعربي ويناقش آفاق تطوراتها مع خبراء.
- وبينت مديرة القناة خلال مقابلة معها لأغراض هذه الدراسة "تسعى قناة المملكة إلى النهوض بالإعلام الأردني وكسب حب واحترام المشاهدين من خلال ما تقدمه بكل صدق ومهنية عالية، ويرجع ذلك إلى القائمين على القناة من إعلاميين ومشرفين على القناة يعملون على تقديم كل ما هو جديد ومميز على شاشة قناة المملكة الفضائية، وعرض برامجها الإخبارية والسياسية التي تتحدث بشكل أساسي عن الشعب الأردني وعرض كل ما من شأنه أن يسهم في تطورها والنهوض بها في كل المجالات". من الممكن الآن متابعة كل ما يعرض على قناة المملكة الأردنية تي في عبر البث المباشر من خلال موقع القناة الرسمي أونلاين، ومتابعة كل ما هو جديد بشكل مستمر ومجاني فالموقع بدون اشتراك، فقط قم بزيارة الموقع من خلال البث المباشر وتمتع بالمشاهدة بدون تقطيع مباشرة لكل البرامج والأخبار على القناة يومياً 24 ساعة.

## الدور الإعلامي لقناة المملكة في معالجة الشأن المحلي

تعتمد قوة أي وسيلة إعلامية على مدى حضورها وقربها من الناس. وتسعى "المملكة" لأن تكون

الجار الأقرب للأسرة الأردنية، انطلاقاً من (موقع قناة المملكة، 2019):

- **فهم الحاجات والأولويات:** ثمة فرق عميق بين ما يحتاجه الناس وبين ما يريدونه، والقرب الحقيقي لهم يأتي من فهم حاجاتهم. وعلى الرغم من حساسية التمييز بين ما يحتاجه الناس بالفعل وما يعكس مصالحهم الحقيقية وبين ما يريدونه وما يعكس الرغبات في العمل الصحفي، الذي يخضع لحسابات الجاذبية ورضا الجمهور، فإن البناء المتين للنقطة لا يستقر إلا على قاعدة حاجات الناس الحقيقية.
- **أنسنة المحتوى الإعلامي:** يعد البحث عن البعد الإنساني في الكثير مما يعرضه المحتوى الإعلامي جزءاً لا تكتمل جميع أشكال المحتوى من دونه. إنَّ الإنسان هو الأساس في المعالجات الصحفية سواء في المعلومات التي تعكس الوقائع وما يقف خلفها من عواطف وانفعالات وخلفيات.
- **العمل الإنساني:** تقع على كاهل صحافيي "المملكة" مسؤولية احترام الطبيعة البشرية في أعمالهم المهنية، وهذا يعني فهم رغبة الإنسان الطبيعية في معرفة الحقيقة، والعمل على إشباعها. إنَّ من واجب صحافيي "المملكة" تحقيق العدالة تجاه الحقيقة عن طريق الإبلاغ عما يحدث فعلاً في محيطهم القريب أو البعيد، خدمةً للمجتمع.
- **التعلم الإنساني:** إنَّ ما يحتاجه الإنسان بالفعل وبالتالي يريدوه هو "القدوة" من خلال الأحداث والأشياء الجيدة والأشخاص الذين يحدثون الفرص في العالم، أو القصص الملهمة التي تنير

خيال الناس الإيجابي وتزيد من قدرتهم على التطلع، وإن صحافيي "المملكة" يدركون أن جانباً من مهمتهم أن يجعلوا من الأحداث والأشخاص والقصص النبيلة دروساً جيدة للناس.

### ثانياً: برنامج بعد الخبر

منذ انطلاقتها رصدت قناة المملكة جملة من المشكلات في محافظات الأردن المختلفة، بعض هذه القضايا أنجز وأغلق، وأخرى تنتظر البحث والمعالجة الإخبارية.

في هذا البرنامج يتم العودة إلى هذه القضايا ورصد واقع حالها وأين وصلت في الانجاز، والمتابعة مع المسؤولين من خلال الحوار وعرض القضايا من خلال تقارير خاصة للبرنامج عطفاً على مواد تم عرضها في نشرات وبرامج أخرى تُعرض على القناة.

ويغطي البرنامج محافظات المملكة كافة من الشمال إلى الجنوب، حيث تخصص كل حلقة مناطقياً حسب الأقاليم، إقليم الشمال ويشمل محافظات (المفرق، جرش عجلون، إربد)، إقليم الوسط (الزرقاء، مادبا، عمان، البلقاء)، إقليم الجنوب (الكرك، معان، الطفيلة، العقبة).

يناقش البرنامج القضايا الخدمية المتعلقة بمواضيع (الصحة - النقل - الصرف الصحي - الكهرباء - مشاريع سكنية - تنمية مجتمع محلي - أشغال - البيئة - التعليم - السياحة - الزراعة)، فيما يتم مناقشة قضايا تخدم كل المحافظات من خلال الحديث عن جزء معين يهم كل المحافظات في قضية واحدة ضمن الإطار الخدمي.

يقسم البرنامج إلى ثلاثة أجزاء، في كل جزء يتم تناول موضوع من إحدى المحافظات، ويتم

معالجته من خلال الحوار مع المسؤول المعني بأسلوب المساءلة وليس السؤال فقط.

يبث البرنامج كل أربعاء في تمام الـ 09:05 مساءً. حيث تبلغ مدة البرنامج ساعة تلفزيونية تتراوح مدتها بين 47 إلى 52 دقيقة بحسب مدة الحوار في الملفات، كل حلقة تتضمن ثلاثة (3) مواضيع رئيسية و ببعض الأحيان موضوعين (2) حسب شدة الاهتمام بالموضوع المحلي الخدمي بما يراه منفذ البرنامج بعد التشاور مع الإدارة لإعطاء المواضيع حقها في الحوار والمساءلة، كون إعلام الخدمة العامة يعتبر منبراً لمحاسبة الجهات المعنية بالتقصير.

مجمل مقدمة البرنامج تتراوح من دقيقة إلى دقيقة ونصف، ثم تفتح الملفات بعد المقدمة، مدة الحوار في كل محور تتراوح حسب الأهمية من خمسة (5) دقائق إلى خمسة وعشرين (25) دقيقة، وطبيعة الأسئلة تكون مباشرة ومنتالية تبحث عن إجابة سريعة وواضحة، لذلك يوصف الحوار في بعض الأحيان بالحاد والمباشر، وهو ما يميز هذا البرنامج عن غيره بأنه يسأل ويحاول إيجاد التقصير في جوانب عدم الانجاز وسبب التأخير فيها.

### ثالثاً: الدراسات السابقة ذات الصلة

تم الاطلاع على أهم الدراسات التي عالجت المواضيع القريبة من هذه الدراسة، إلا أنه لم نجد رسالة متعلقة بموضوع هذه الدراسة بشكل مباشر حول بث الخدمة العامة التلفزيوني، وتغطيته للشأن المحلي من خلال برنامج متخصص، وإنما وجدت مجموعة من الدراسات لها صلة غير مباشرة بموضوع هذه الدراسة مثل الإذاعات المجتمعية ودورها في التنمية، ودور التلفزيون في التنقيف السياسي، إضافة لبعض الدراسات الأجنبية التي تناولت مستقبل بث الخدمة العامة التلفزيوني، وتضمنت دراسات عربية، ودراسات أجنبية، وتالياً استعراض لبعض الدراسات:

## 1. دراسة أمين (2014). الإذاعة ودورها في التنمية الاجتماعية

هدفت هذه الدراسة إبراز أهمية دور راديو المجتمع في التنمية الاجتماعية بإذاعة غرب كردفان بالسودان. كما ناقشت الدراسة مدى إسهام راديو المجتمع في معالجة القضايا التنموية وفي تنشيط التنمية الاجتماعية من خلال البرامج التي يقدمها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها، ان راديو المجتمع بولاية غرب كردفان يحظى بمعدلات استماع عالية، وذلك يعود لتركيزه على القضايا المحلية وخاصة البرامج التي تهتم بالتنمية عامة والتنمية الاجتماعية على وجه الخصوص. وبينت الدراسة أن أهم العقبات التي تحول دون تحقيق راديو المجتمع لأهدافه في الولاية هي عدم تنفيذ وحل المشكلات المطروحة وضعف الوعي بأهمية راديو المجتمع. أوصت الدراسة بضرورة توسيع المشاركة في المناقشة لكافة قضايا التنمية الاجتماعية بالمنطقة من خلال برامج راديو المجتمع.

## 2. Toril Aalberg and Stephen cushion (2016).Public Service Broadcasting, Hard News, and Citizens' Knowledge of Current Affairs.

دراسة توريل ألبيرج وستيفن كوشن (2016). بث الخدمة العامة والأخبار المهمة ومعرفة المواطنين بالشؤون الجارية.

هدفت الدراسة التعرف على دور محطات الخدمة العامة التلفزيونية في تعزيز معرفة المواطنين بالشؤون العامة وفي تعزيز الثقافة الديمقراطية، اتبعت الدراسة منهج المسح التجريبي لعينة من المواطنين من عدة دول أوروبية.

بينت نتائج الدراسة أن محطات الخدمة العامة التلفزيونية تتبع أجندة إخبارية أكثر جدية وأصعب مقارنة بوسائل الإعلام التجارية. وأن المواطنين الذين يتعرضون للبث العام هم أكثر عرضة للتعرض للأخبار السياسية، وأنهم أكثر دراية بالشؤون العامة، وتشير الدراسة إلى أن التحدي الرئيسي للبحث



التلفزيوني المستقبلي هو تحديد ليس فقط ما إذا كانت خدمة البث العامة هي مزود الأخبار المفضل للمواطنين الأكثر دراية، ولكن أيضاً ما إذا كانت ستستمر في العمل على تحسين وزيادة معرفة المواطنين بالشؤون العامة على نطاق واسع.

### 3. Ken Newton (2016). Public Service and Commercial Broadcasting: Impacts on Politics and Society.

دراسة كين نيوتن (2016). الخدمة العامة والبث التجاري: التأثير على السياسة والمجتمع. هدفت الدراسة التعرف على تأثير ومستقبل برامج الخدمة العامة التلفزيونية في المجتمعات الغربية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من خلال استطلاع عينة من الجمهور الأوروبي. أظهرت الدراسة أن سكان البلدان التي لديها خدمة عامة واسعة النطاق يكونون على دراية أفضل بأعمال الحكومة والقضايا السياسية المحيطة بهم، ولديهم ثقة أكبر في الآخرين، كما أن لديهم مواقف مدنية أكثر إيجابية، ولديهم ثقة أكبر في المؤسسات الديمقراطية، وأكثر احتمالاً للانخراط في السياسة الديمقراطية. كما تحظى الخدمات العامة أيضاً بثقة أكبر من قبل الجمهور العام لدقتها وموثوقيتها وحيادها في تغطيتها الإخبارية. وترتبط مشاهدة قنوات الخدمة العامة بمجموعة واسعة من المواقف والسلوكيات العامة التي تدعم السياسة الديمقراطية، بدلاً من تقويضها. وتشمل هذه المستويات الأعلى من المعرفة السياسية، والتمكين السياسي، والثقة الاجتماعية، والثقة في المؤسسات السياسية، والمشاركة السياسية والتصويت. أخيراً، بينت الدراسة أن تأثيرات البث العام لا تقتصر على جمهورها، بل تمتد إلى أولئك الذين يفضلون القنوات التلفزيونية التجارية.

### 4. دراسة شهاب الدين (2017). دور التلفزيون في ترتيب أولويات القضايا السياسية لدى الجمهور البحريني.

هدفت الدراسة للتعرف على تأثير التلفزيون على المجتمع في البحرين ودوره في ترتيب أولويات القضايا السياسية لدى الجمهور، والتأثيرات الإيجابية والسلبية للتلفزيون على الجمهور البحريني.

استخدم الباحث المنهج الوصفي وتم جمع البيانات من خلال تحليل مضمون البرامج السياسية التي تبث عبر تلفزيون البحرين، كما أنه استخدم استمارة بحث لجمع المعلومات من الجمهور حول تقييمهم للبرامج السياسية التي يبثها تلفزيون البحرين، و أخيراً تمت مقابلة عدد من القائمين على البرامج السياسية في تلفزيون البحرين.

بينت نتائج الدراسة أن غالبية الجمهور البحريني يتابعون البرامج السياسية التي تبث من تلفزيون البحرين الرسمي بهدف متابعة الأحداث والقضايا الجارية ومتابعة قضايا الشأن المحلي التي تعبر عن همومه وقضاياه اليومية. كما بينت الدراسة أن قضايا العنف السياسي والعمل الحكومي وقضايا الإصلاح والإرهاب وقضايا الحقوق والحريات العامة هي الأكثر متابعة من قبل الجمهور، كما بينت الدراسة أن الجمهور البحريني يعتمد على الفضائيات العربية ثم التلفزيون الرسمي البحريني والصحف والإنترنت للحصول على معلومات حول القضايا السياسية التي تهتمه.

##### **5. Lawrence Ekwok (2018). The effects of public service broadcasting on development in Nigeria**

دراسة لورانس اكوك (2018). آثار بث الخدمة العامة التلفزيوني على التنمية في نيجيريا. هدفت الدراسة للتعرف على آثار بث الخدمة العامة التلفزيوني على التنمية في نيجيريا. حيث استخدمت الدراسة المنهج المسحي من خلال تحليل مضمون مجموعة من البرامج التلفزيونية التي تبث من تلفزيون الخدمة العامة النيجري.

توصلت الدراسة إلى أن دور التلفزيون يجب ألا يقتصر على إعلام المجتمع وتثقيفه وتسليته فقط، بل يجب أن يؤثر أيضاً على سلوك الأشخاص، كون ان تلفزيون الخدمة العامة يعد "وسيلة جماهيرية قوية"، وبالتالي تستطيع تمكين الأفراد من المشاركة والمساهمة في أفضل ما لديهم من قدرات لتقديم الأفكار والخبرات التي ستثري حياتهم وتساعدهم على العيش في مجتمع ديناميكي

وإنساني". وهذا يعني أن البث التلفزيوني يجب ألا يؤثر فقط على القيم المجتمعية بشكل إيجابي، بل يجب أيضاً أن يعمل على تحسين وتعزيز القيم الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية للمجتمع، ووضع جدول أعمال للصالح العام، وأن يكون حافظاً قوياً "للتعبئة الاجتماعية والتنمية" تماماً كما هو "أداة قوية للتغيير الإيجابي".

#### 6. دراسة الحجايا (2018). دور الإذاعات المجتمعية في دعم التنمية بالأردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "دور الإذاعات المجتمعية في دعم التنمية". حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم تطوير استبانة وزعت على مستمعي الإذاعات الأردنية وبالأخص إذاعة (إربد الكبرى، ومعان، والكرك، والطفيلة)، وتم توزيع (300) استبانة، مثلت عينة الدراسة.

بينت نتائج الدراسة أن الإذاعات المجتمعية تقدم الخدمات الإنسانية المجتمعية بالمرتبة الأولى يليها اطلاع المواطنين حول ما يتم حولهم من أخبار وأحداث، وأن برامج هذه الإذاعات ساعدت برامج البث المباشر على إيجاد الحلول للكثير من القضايا السياسية والخدماتية التي تهم المواطنين من خلال تسجيل شكاوى المواطنين ومن ثم الاتصال بالمسؤولين لإيجاد حلول لها وأن هناك اهتماماً وتجاوباً من قبل المسؤولين لحل هذه القضايا.

#### 7. دراسة البدري (2019). اعتماد النخب الأردنية على قناة المملكة في الحصول على المعلومات المتعلقة بالشأن المحلي

هدفت الدراسة إلى رصد درجة اعتماد النخب الأردنية على قناة المملكة لمتابعة الشأن المحلي، وأسباب هذا الاعتماد، وأهدافه ودوافعه والتأثيرات الناتجة عنه. حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام طريقة المسح بالعينة من خلال عينة تكونت من 150 من النخب الأردنية.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها: أظهرت النتائج أن (40%) من النخب يشاهدون قناة المملكة بشكل دائم، وأن (48%) منهم يشاهدونها خلال الفترة المسائية بعد السادسة مساءً. كما أظهرت النتائج أن درجة اعتماد النخب على قناة المملكة كمصدر للحصول على المعلومات حول الشأن المحلي جاء بدرجة منخفضة بلغت (40%)، كما أظهرت أن ثقة النخب بقناة المملكة كمصدر للحصول على المعلومات جاءت بدرجة عالية نسبياً إذ بلغت (36%). كما أظهرت النتائج أن أسباب ثقة النخب الأردنية بقناة المملكة كمصدر للحصول على معلومات حول الشأن المحلي هو "السرعة في نقل الحدث بالصوت والصورة إضافة إلى الحيادية في عرض الأحداث وعرض الرأي والرأي الآخر في نقل الحدث".

#### 8. دراسة العناتي (2019). معالجة الأفلام الوثائقية والاستقصائية في تلفزيون المملكة للشأن الأردني دراسة تحليلية

هدفت الدراسة للتعرف على مدى قدرة قناة المملكة لمعالجة وتغطية الأحداث والقضايا الوطنية من خلال ما تقدمه من أفلام وثائقية واستقصائية، وهل استطاعت قناة المملكة تغطية الأحداث ومتابعتها بأسلوب متميز ومهني. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام تحليل مضمون ما تحويه الأفلام الوثائقية والأفلام الاستقصائية من مضمون.

أظهرت نتائج الدراسة أن الأفلام الوثائقية التي عرضتها قناة المملكة قد ركزت على القضايا السياسية التي تهم الشأن المحلي، وأن الموضوعات السياسية قد احتلت المرتبة الأولى في مضامين الأفلام الوثائقية والأفلام الاستقصائية وتلتها الموضوعات الصحية في المرتبة الثانية، كما بينت الدراسة أن المصادر الحكومية كانت أكثر القوى الفاعلة في مضامين الأفلام الوثائقية والاستقصائية التي بثت من قناة المملكة، فيما جاء شهود العيان والنقابات في المرتبة الثانية، وأن كافة الأفلام التي عرضت على شاشة قناة المملكة قد عرضت بشكل موضوعي ومهني وبدون تدخل لمشاعر أو مواقف

الإعلامي معد الفيلم، أخيراً، بينت الدراسة أن قناة المملكة اعتمدت على الأسلوب العقلاني في تقديم الأفلام الوثائقية والاستقصائية، فيما جاء بالمرتبة الثانية الاستمالات المختلطة، وأخيراً الاستمالات العاطفية والوجدانية.

### 9. دراسة النهار (2020). دور الإذاعات المجتمعية في التنمية المستدامة

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإذاعات المجتمعية الأردنية في التنمية المستدامة. حيث اعتمدت الدراسة المنهج المسحي لعينة من المستمعين للإذاعات المجتمعية المحلية في كل من إربد والكرك والطفيلة ومعان.

وخلصت الدراسة إلى أن المواطنين في مناطق الدراسة يستمعون وبنسبة عالية للإذاعات المجتمعية، ومعظم المستمعين يستمعون للإذاعات المجتمعية خلال تواجدهم في وسائل النقل، فيما اعتبرت الفترة الصباحية هي الفترة المفضلة للاستماع، وأن أغلبهم يتابعون هذه الإذاعات للتعرف على الأحوال الجوية وأحوال الطرق والخدمات الإنسانية المصاحبة لهذه الظروف. وأوصت الدراسة بضرورة إشراك جمهورها في القضايا التي تطرحها من خلال برامجها، وخاصة تلك المتعلقة بالتنمية المستدامة وتعزيز الحس الوطني.

### الاستفادة من الدراسات السابقة

يلاحظ أن معظم الدراسات الأجنبية تناولت موضوع البث العام التلفزيوني بينما الدراسات العربية تناولت في أغلبها موضوع الإذاعات المجتمعية كبث خدمة عامة أو التلفزيون الحكومي، وهذا يعطي دراستنا ميزة عن تلك الدراسات، في أنها من الدراسات القليلة التي تتناول خدمة بث تلفزيوني عام بالمنطقة العربية لأن مفهوم البث العام التلفزيوني غير مستخدم في معظم الدول العربية.

لقد ساعدت هذه الدراسات الباحثة في العديد من الجوانب في تحديد مشكلة الدراسة وصياغة أسئلتها وأهدافها وبناء الإطار النظري وتحديد منهجية الدراسة وتصميم استمارة التحليل وتحديد فئات التحليل، كما تمت الاستفادة من هذه الدراسات عند عرض نتائج الدراسة لبيان أوجه التشابه أو الاختلاف مع الدراسة الحالية.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

#### المقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي استخدمت في هذه الدراسة، حيث يتضمن تعريفاً لمنهج الدراسة المستخدم ومجتمع الدراسة وعينتها، والأدوات التي ستستخدم لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وكيفية بنائها وإجراءات تطبيقها، إضافة إلى التأكد من صدقها وثباتها، ووصف الطريقة الإحصائية التي ستستخدم في تحليل بيانات هذه الدراسة لاستخلاص النتائج النهائية.

#### منهج الدراسة

تتبع هذه الدراسة منهج الدراسات الوصفية التي تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة، أو موقف، أو مجموعة من الأشخاص، أو مجموعة من الأحداث، أو مجموعة من الأوضاع (مزاورة، 2014)، وذلك من خلال تحليل مضمون برنامج بعد الخبر الذي يعتمد على التقارير والبرامج الإخبارية لقناة المملكة للتعرف على مدى التزام قناة المملكة بمبادئ الخدمة العامة في تقديم برامجها الإخبارية التي تهتم بالشأن المحلي.

وستعتمد هذه الدراسة على تحليل مضمون برنامج بعد الخبر وذلك للتعرف على أطر معالجة الشأن المحلي في قناة المملكة ومدى اقترابه من مفهوم الخدمة العامة التي تتبناها سياسة القناة.

#### مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة حلقات برنامج بعد الخبر الذي يعرض كل يوم أربعاء في تمام الـ 09:05 مساءً والمتضمن متابعات يتم التطرق لها في النشرات الإخبارية أو البرامج المختصة بالشأن الخدمي

المحلي، وذلك خلال مدة الدورة البرمجية المحددة من 2021/1/1 إلى 2021/3/31 وذلك للتعرف على طبيعة المعالجة للشأن المحلي الخدمي، حيث يُعرض البرنامج كل يوم أربعاء من هذه الفترة، وحيث أن عدد الحلقات التي بثت خلال هذه الفترة وصلت إلى ثلاثة عشر (13) حلقة، قررت الباحثة تحليل كافة هذه الحلقات وبأسلوب الحصر الشامل.

**مجتمع الدراسة (برنامج بعد الخبر)  
للفترة من 2021/1/1 إلى 2021/3/31**

رقم الأسبوع	اليوم	التاريخ
الأول	الأربعاء	2021/1/6
الثاني	الأربعاء	2021/1/13
الثالث	الأربعاء	2021/1/20
الرابع	الأربعاء	2021/1/27
الخامس	الأربعاء	2021/2/3
السادس	الأربعاء	2021/2/10
السابع	الأربعاء	2021/2/17
الثامن	الأربعاء	2021/2/24
التاسع	الأربعاء	2021/3/3
العاشر	الأربعاء	2021/3/10
الحادي عشر	الأربعاء	2021/3/17
الثاني عشر	الأربعاء	2021/3/24
الثالث عشر	الأربعاء	2021/3/31

**أدوات الدراسة**

تم تصميم استمارة تحليل المضمون وهي الأداة لجمع البيانات حول معالجة برنامج بعد الخبر للقضايا الخدمية المحلية، وبعد تحليل المضمون أداة للوصف الموضوعي المنظم الكمي للمحتوى الظاهر للمادة الاتصالية، وأداة أساسية لتحليل مضمون برنامج بعد الخبر محل الدراسة، وتم استخدام



استمارة تحليل المضمون، واستمارة تحليل الأطر الإخبارية، التي تم إعدادها باستشارة عدد من المتخصصين في الصحافة والإعلام. وقد قسمت الدراسة وحدات وفئات التحليل كما يأتي:

### فئات التحليل ووحداته

#### - وحدات التحليل:

- تعتمد هذه الدراسة على الوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية وهي (الحلقة) باعتبارها انصب الوحدات التي تلائم طبيعة وأهداف الدراسة وذلك في تحليل برنامج بعد الخبر بقناة المملكة.

#### - تحديد فئات التحليل:

نظرا إلى أن هذه الدراسة تهدف إلى تحليل مضمون برنامج بعد الخبر بقناة المملكة، فإن فئات التحليل التي استخدمت بالدراسة هي كما يأتي:

فئة ماذا قيل؟ (فئة الموضوع) تهدف للتعرف على المواضيع التي تناولتها التقارير والبرامج الإخبارية بقناة المملكة، وقد تم استخدام الفئات الفرعية الآتية:

أولاً: فئة الموضوع وهي الفئة الأكثر استخداما في دراسات تحليل المضمون التي تقوم بتصنيفه وفقا لموضوعاته، وتجيب عن التساؤل الأساسي الخاص بالموضوع، أو بمجموعة الموضوعات التي تدور حولها المادة الإعلامية (اقتصاد - صحة - نقل - تعليم - أشغال - بيئة - سياحة).

1.1 الاقتصادية: كل ما يهم المواطن من أخبار اقتصادية تتصل اتصالاً مباشراً بدخله وحركة الأسواق والتعاملات المالية الأردنية وارتفاع الأسعار وهذا جانب يمس المواطن الأردني

بشكل كبير ويؤثر عليه.

**2.1 الصحية:** جميع الأخبار المتعلقة بالقطاع الصحي من تقديم خدمات أو تقصير فيها خصوصا

مع ازمة كورونا حيث أصبح الجانب الصحي يعتبر جانبا يمس المواطن الأردني بشكل كبير ويؤثر عليه.

**3.1 النقل:** كافة الأخبار المتعلقة بقطاع النقل الذي يعتبر قطاع اساسي من الخدمات الذي يبحث

عنه المواطن.

**4.1 التعليم:** الاخبار المتعلقة بقضايا التعليم بقطاعيه العام والخاص والمدارس والجامعات، وهذه

خدمة اساسية يبحث عنها المواطن ويتابعها.

**5.1 الأشغال:** ويقصد بها كل الملفات والقضايا المرتبطة بعمل وزارة الأشغال العامة وهي تتصل

بشكل مباشر بتقديم الخدمات للمواطنين من فتح طرق وإنشاء جسور وإنجاز عطاءات

متصلة بتقديم خدمة للمواطن في قطاعات الصحة والتعليم والنقل والسياحة، فعمل وزارة

الأشغال يرتبط بكل أشكال الخدمات.

**6.1 البيئية:** القضايا المتعلقة بقطاع البيئة والحفاظ عليها ومراقبتها، وهذا يعتبر من الخدمات

الأساسية للمواطن.

**7.1 السياحية:** جميع الأخبار المتعلقة بتطوير المواقع السياحية بما يخدم أهالي المنطقة المعنية

والحفاظ عليها من التخريب والاهمال وتطويرها لخدمة الاهالي.

**8.1 الزراعية:** كافة الاخبار المتعلقة بالمزارعين والموسم الزراعي واهتمام ته وزارة الزراعة

بالمزارعين.

**9.1 المياه:** يقصد بها التزويد المائي ومشاكل انقطاع المياه في المحافظات وما يتصل بجزئية

تمديد شبكة صرف صحي من عدمها.

### 10.1 تنمية المجتمع المحلي: يقصد بها قضايا متصلة بالشباب وبوزارة الشباب والاهتمام بهذا

المكون من المجتمع بتوفير ما يلزمه من خدمات متعلقة بالرياضة وما شابهها.

### 11.1 البلديات ومجالس المحافظات: يقصد بها القضايا المتعلقة بالتزام البلديات تجاه مناطقها من

توفير خدمات تعبيد وفتح طرق وادخال المناطق داخل التنظيم، وتقديم خدمات النظافة والرقابة على البيوت المهجورة وغيرها من الاعمال المنوطة بالبلديات. والاعمال المتعلقة بموازنات مجالس المحافظات بإنجاز البنى التحتية.

ثانياً: فئة الاتجاه وتهدف هذه الفئة لتحديد اتجاهات برنامج بعد الخبر في قناة المملكة من خلال معالجة القضايا المحلية الخدمية، من خلال توضيح الموقف: (التأييد أو المعارضة أو الحياد) في المضمون موضع التحليل.

1.2 التأييد: يعكس الجوانب الايجابية لموضوع الاتجاه وتكرارها مثل توفر الرعاية والانجاز ومتابعة المسؤول.

2.2 المعارضة: يعكس الجوانب السلبية مثل الفساد وعدم الانجاز وعدم الاستجابة لمطالب الناس.

3.2 الحياد: ذكر وجهتي النظر السلبية والايجابية وعرض القضية كما هي دون الانحياز إلى اتجاه دون الآخر.

ثالثاً: فئة المكان وتشمل جميع محافظات المملكة الاثني عشرة، لمعرفة هل يتابع برنامج بعد الخبر قضايا كافة المحافظات أم انه يركز على محافظات دون أخرى. وتشمل العاصمة وإربد وعجلون والمفرق... إلخ.

فئات الشكل (كيف قيل): وقد تم استخدام الفئات الفرعية الآتية:

رابعاً: فئة الأنماط الصحفية: حيث تستخدم هذه الفئة للترقية بين الأشكال، أو الأنماط المختلفة التي تتخذها المادة الإعلامية في قناة المملكة، وذلك للتعرف على الأنماط الصحفية الأكثر استخداماً في تغطية الشأن المحلي في عينة الدراسة وهي برنامج بعد الخبر وهي (الخبر، التقرير، المقابلة، الاستطلاع).

1.4 الخبر LVO : "live voice over" هو صوت المذيع دون ظهوره وهو يقرأ نصاً مع مقطع إخباري مصوّر.

2.4 التقرير VT : "video tape – package" تقرير مصوّر يعدّه المراسل لا تزيد مدته عادةً عن دقيقتين في معظم القنوات الإخبارية. سواء تقرير قديم عن القضية أو تقرير حالي يعد خاصة للحلقة بناء على تقرير أو متابعة سابقة.

3.4 مقابلة DTL : "down the line" وهي مقابلة عبر القمر الصناعي، من مصدر خارج الاستوديو.

4.4 مقابلة Phono: وهي مقابلة عبر الهاتف أو مداخلة هاتفية سابقة في نشرة الأخبار أو أحد البرامج.

5.4 مقابلة 1+1: وهي مقابلة الضيف داخل الاستوديو.

6.4 مقابلة SKYPE: هي اجراء مقابلة عبر خدمة السكايب المعتمدة على الانترنت في الاتصال.

7.4 استطلاع رأي VOXPOP: عرض مجموعة من آراء للمواطنين وسؤالهم عن القضية المطروحة.

خامساً: فئة التوازن وهي الفئة التي تشير إلى عرض وجهات:

1.5 عرض وجهة نظر واحدة: يقصد بها عرض رأي شخصية هامة لها دور أو علاقة بالموضوع.

2.5 عرض وجهتي نظر: يقصد بها عرض رأيين لشخصيتين لهما دور أو علاقة رئيسية بالموضوع.

3.5 عرض أكثر من وجهة نظر: يقصد بها عرض أكثر من رأي لشخصيات هامة حول الموضوع

من أجل التوصل إلى حل.

4.5 لا يعرض أي وجهة نظر: ويقصد بها الخبر الذي لا يقدم أي رأي أو انطباع عن القضايا

المحلية، وإنما عبارة عن سرد لأهم المعلومات والبيانات عن الأحداث المتعلقة بموضوع محلي معين.

سادساً: الشخصيات الفاعلة وهي الاشخاص والجماعات التي ظهرت في المحتوى في المقابلة أو

التقرير بعينة الدراسة:

1.6 شخصيات رسمية: وزير أو مسؤول حكومي في أحد الوزارات.

2.6 نقابيون: ممثل في نقابة الاطباء / المهندسين/... إلخ.

3.6 جمعيات واتحادات: في قطاع الزراعة / البيئة / السياحة.

4.6 مواطنون: اراء مواطنين من خلال استطلاعات الرأي.

5.6 متخصصون: طب - هندسة - بيئة - خبير.

سابعاً: الاستمالات المستخدمة وتشمل على:

1.7 استمالات عاطفية: التأثير على وجدان المتلقي وانفعالاته، وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية،

ومخاطبة حواسه من خلال استخدام الشعارات والرموز أو الأساليب اللغوية.

2.7 استمالات عقلانية: وهي تعتمد على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية

وتفنيد الآراء المضادة بعد مناقشتها وإظهار جوانبها المختلفة. من خلال الاستشهاد بالمعلومات والأحداث

الواقعية واستخدام الأرقام، وتفنيد وجهات النظر الأخرى.

**3.7 استمالات خوف:** من خلال دفع المتلقي إلى الاستجابة لرسالة البرنامج من خلال إثارة عاطفته بشكل شديد لتحفيزه للاستجابة. أو دفع المتلقي إلى امكانية تجنب الاخطار وتقليل التوتر العاطفي عند الاستجابة للرسالة.

**ثامناً: حجم الاهتمام:** وتقسّم إلى ثلاثة (3) اقسام، ويتم قياسها من خلال معالجات فرعية متعلقة بالزمن المخصص للمادة والحوار، والترتيب إذا كان الموضوع الخدمي طرح في الجزء الأول من الحلقة أم الجزء الثاني أم الجزء الثالث، على الشكل التالي:

**1.8 حجم الاهتمام محدود:** إذا كان ضمن الترتيب الأخير في الحلقة واخذ من مساحة البرنامج أقل من خمس (5) دقائق.

**2.8 حجم الاهتمام متوسط:** إذا كان ضمن الترتيب الأول أو الثاني في الحلقة وأخذ من مساحة البرنامج أقل من خمس عشرة (15) دقيقة.

**3.8 حجم الاهتمام كبير:** إذا كان ضمن الترتيب الأول أو الثاني في الحلقة واخذ من مساحة البرنامج أكثر من خمسة عشر (15) دقائق.

**تاسعاً: الأطر المرجعية المستخدمة** ويقصد بها الأطر الإعلامية التي عرضت في سياقها المادة الإعلامية والتي نشرت في برنامج بعد الخبر وكيفية توظيفها والتي شملت على ما يلي:

**1.9 إطار المسؤولية:** يضع البرنامج الرسالة للإجابة عن السؤال «من المسؤول عن؟» الحدث وتحديده في شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة.

**2.9 الإطار المحدد بقضية:** حيث يتم التركيز على قضية أو حدث تكون جوانبه واضحة عند الجمهور لأنه مرتبط بوقائع ملموسة عندئذ يركز الإطار على المدخل الشخصي أو تقديم عناصر

الحدث وتداعياته، مثل قصص إخبارية عن الإصابات أو السلع التي تضررت، والبدائل المتاحة عند الحكومة والمواطنين.

**3.9 إطار النتائج الاقتصادية:** يضع هذا الإطار الوقائع في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث ويشير للتأثير المتوقع أو القائم على الأفراد والدولة والمؤسسات، ويركز على النتائج المادية لجعل الرسالة الإعلامية أكثر فاعلية وأكثر ارتباطاً بمصالح الناس.

**4.9 إطار الصراع:** تقدم القضية في إطار تنافسي صراعي حاد، قد تتجاهل الرسائل الإعلامية عناصر هامة في سبيل إبراز سياق الصراع، وتبرز الفساد وعدم الثقة في المسؤولين، وترى الأشخاص قبل أن ترى الأحداث وترصد المصالح قبل أن ترصد الأهداف وتقيس الرسالة غالباً بمقياس الخاسر والرابح والمنتصر والمهزوم وهو بعد يبالغ الصحفيون والمذيعون كثيراً في جعله إطاراً للأحداث.

### صدق أداة الدراسة

بهدف التأكد من صدق الأداة المستخدمة (أداة تحليل المضمون) تم اختبار الأداة (استمارة تحليل المضمون) من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين (ملحق رقم 1)، لاختبار مدى صلاحية الأداة في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، وبعد تلقي ملاحظاتهم تم الأخذ بكافة التعديلات لتصبح الأداة صالحة للتطبيق الميداني (ملحق رقم 2).

### ثبات الأداة

يعني الثبات (Reliability) أن تعطي استمارة تحليل المضمون النتائج نفسها، أو ما يقاربها في حال إعادة تطبيقها على مادة معينة في أوقات مختلفة، أو بواسطة باحثين مختلفين (بركات، 2012، ص275)، تم بتطبيق معادلة هولستي على نتائج إعادة الاختبار حسب المعادلة التالية:

$$\frac{2M}{N1 + N2} = \text{الثبات}$$

M = عدد قرارات الترميز التي يتفق عليها

=N المجموع الكلي لقرارات الترميز (N1) المرمز الأول، (N2) المرمز الثاني.

إذ تم اعادة الاختبار البعدي على نسبة 25% من مجمل مضامين برنامج بعد الخبر. وتم تدريب مرمزين (محللين) قاما بشكل منفرد بتحليل ما نسبته 25% من المضامين (4 حلقات من أصل 13 حلقة). فتبين أن عدد القرارات التي اتفق عليها المرمزان 3 من أصل 4 حلقات.

$$0.75 = \frac{6}{8} = \frac{2 \times 3}{4+4}$$

وقد أفضت معادلة هولستي لاختبار الثبات عن توافق نسبته (75%) مما يعني أن هناك درجة عالية من التوافق بين معدة البحث والمحللين الآخرين في التحليل والثبات في النتائج.

### متغيرات الدراسة

يعرف المتغير البحثي أنه الخاصية أو الصفة أو السلوك عند مجموعات أو عينة المجتمع الظاهرة الخاضعة للبحث (مزاورة، 2018)، هذا وسوف تعتمد متغيرات الدراسة على عنوان الدراسة كما يلي:

1. المتغير المستقل: هو ذلك المتغير الذي تعتقد الباحثة أنه يحدث بعض التغيير في قيمة

المتغير التابع والمتغير في هذه الدراسة هو تغطية الشأن المحلي في برنامج بعد الخبر.

2. المتغير التابع: هو المتغير الذي يحدث فيه التغيير أو يقع عليه التأثير جراء المتغير

المستقبل والذي يتم تحديده بناء على أسس منطقية أو حقائق موجودة التي تسعى الباحثة



إلى تفسيره وهنا نعني مبادئ خدمة البث العام. والمتغير التابع في هذه الدراسة هو:

المعالجة الإخبارية لقناة المملكة

### 5. المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) وتم استخراج التكرارات والنسب المئوية، وكذلك استخدام معادلة هولستي للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

### إجراءات الدراسة

تم اتباع الإجراءات التالية بعد إقرار الخطة:

- تم تحديد المشكلة البحثية بعد الاطلاع على العديد من الدراسات القريبة من موضوع الدراسة.
- تم اختيار عنوان الدراسة وتحديد الأهمية العلمية والنظرية.
- تم تحديد أهداف الدراسة وتساؤلاتها.
- تم العمل على كتابة خطة الدراسة البحثية وفق الدليل الإسترشادي.
- تم مسح الإطار النظري والأدب النظري الخاص بالدراسة البحثية والمتعلق بتغطية قناة المملكة الإخبارية للشأن المحلي من منظور الخدمة العامة برنامج بعد الخبر أنموذجاً، وتطويره بما يخدم الدراسة وبناء الاستمارة وتحليلها.
- تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة.
- تم تحديد نوع ومنهج الدراسة (دراسة تحليلية).
- تم تحديد أدوات جمع البيانات، أداة تحليل المضمون.
- تم تحديد حدود الدراسة ومحدداتها.

- تم إجراء اختبارات صدق وثبات أداة جمع البيانات.
- تم إعداد استمارة تحليل المضمون وتحكيمها من قبل نخبة من أساتذة الإعلام والمختصين وتم تعديلها في ضوء أهداف الدراسة واسئلتها.
- تم جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة وهي تناول الشأن المحلي في برنامج بعد الخبر في قناة المملكة.
- تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS
- تم عرض ومناقشة النتائج النهائية والتوصيات التي تم التوصل اليها.
- تم اخراج الدراسة بصورتها النهائية استناداً إلى دليل جامعة الشرق الأوسط الإسترشادي.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج تحليل المضمون لمعالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية في الأردن من منظور الخدمة العامة / دراسة تحليلية (برنامج بعد الخبر أنموذجاً).

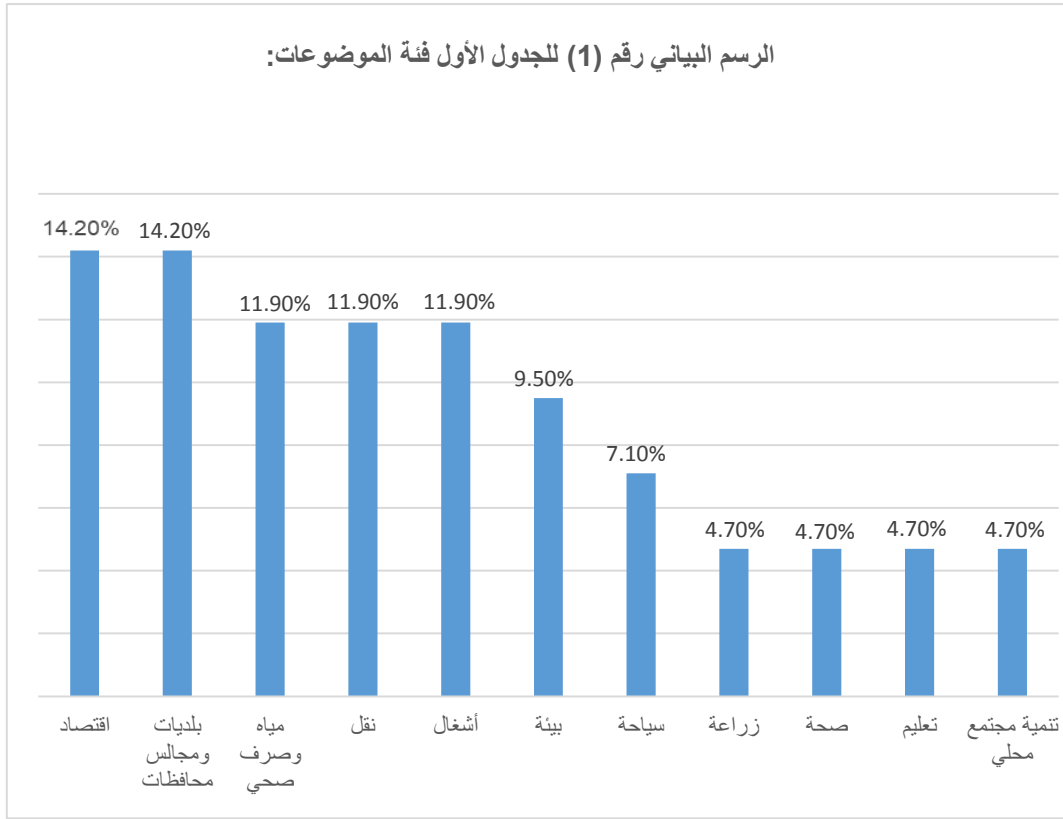
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما المواضيع التي تناولتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية المختصة بالقضايا الخدمية المتعلقة بالشأن المحلي من خلال برنامج بعد الخبر؟

#### الجدول (1)

الموضوعات والقضايا التي تناولتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر

رقم الموضوع	فئات المواضيع	التكرار	النسبة المئوية	الرتبة
1	اقتصاد	6	14.2%	1
2	بلديات ومجالس محافظات	6	14.2%	1
3	مياه وصرف صحي	5	11.9%	2
4	نقل	5	11.9%	2
5	أشغال	5	11.9%	2
6	بيئة	4	9.5%	3
7	سياحة	3	7.1%	4
8	زراعة	2	4.7%	5
9	صحة	2	4.7%	5
10	تعليم	2	4.7%	5
11	تنمية مجتمع محلي	2	4.7%	5
-	المجموع	42	100%	-

## الرسم البياني رقم (1) للجدول الأول



تتناول برنامج بعد الخبر العديد من المواضيع والقضايا الخدمية المتعلقة بالشأن المحلي (اقتصاد

- صحة - نقل - تعليم - مياه / صرف صحي - مجتمع محلي / شباب / رياضة - أشغال - بيئة - سياحة - زراعة).

يظهر الجدول رقم (1) المواضيع التي تناولها برنامج "بعد الخبر" والمتعلقة بالقضايا الخدمية

المتعلقة بالشأن المحلي، حيث يبين الجدول ان المواضيع الاقتصادية والمواضيع المتعلقة بالبلديات

ومجالس المحافظات قد احتلتا المرتبة الأولى من بين المواضيع التي طرحها برنامج "بعد الخبر"،

وبنسبة بلغت 14.2%.

فالمواضيع الاقتصادية التي عرضت في البرنامج عبرت عما يهتم المواطن ويؤثر على مستوى عيشه اليومي ومواضيع اقتصادية تتصل اتصال مباشر بدخله وبحركة الأسواق والتعاملات المالية الأردنية وارتفاع الأسعار.

بينت الدراسة التحليلية أن مواضيع الحلقة الثالثة عشر (13) من العينة جاءت ضمن موضوعين اولهما اغلاق المحلات التجارية والمطاعم المتاخمة لجامعة مؤتة في محافظة الكرك، بسبب اغلاق الجامعات بأمر الدفاع المتعلق بالوضع الوبائي في الاردن، الأمر الذي أثر على التجار وأصحاب المحال والمطاعم، وتسبب في خسائر مالية لهم، وهذه مسؤولية البلديات بالتعاون مع الحكومة لإيجاد حل لتعويض هذه الفئة عن خسائرهم، والثاني موضوع المدينة الصناعية في محافظة مادبا، وهي قضية منجزة من خلالها تتوفر فرص عمل تتعكس بشكل ايجابي على الوضع الاقتصادي لأهالي محافظة مادبا.

كما بينت الدراسة ان مواضيع الحلقة الثانية عشر (12) من عينة الدراسة كانت عن المدينة الصناعية في محافظة جرش والمتوقف بها الانجاز منذ عدة سنوات، بسبب معيقات مالية أثرت بشكل سلبي على الوضع الاقتصادي لأهالي محافظة جرش الطامحين لإيجاد فرص عمل حال انجازها، وأيضاً توفير مكان عمل بخدمات جيدة لأصحاب الصناعات الخفيفة والمتوسطة، وبالتالي توفير فرص عمل تحسن الوضع الاقتصادي لأهالي المحافظة.

وتطرقت الحلقة الحادية عشر (11) من البرنامج إلى أسعار التذبذب في أسعار الأدوية في السوق المحلي الأردني مما يؤثر بشكل سلبي على استهلاك الأدوية المناسبة، واعتراض المواطنين على ارتفاع اسعار بعض الادوية المهمة التي لا يوجد بديل عنها في السوق المحلي، وبالتالي لها تأثير اقتصادي على المستهلكين.

الحلقة الثامنة (8) تطرقت إلى موضوع بسطات الزرقاء -البيع العشوائي-، وهي مسألة متعلقة بتنظيم عمل أصحاب البسطات في سوق خاص بهم، بعيداً عن الأسواق العامة والمحال التجارية المزدهمة مما يؤثر على أصحاب المحلات التجارية اقتصادياً، وبالتالي على استهلاك المواطنين لسلع ذات جودة جيدة وبأسعار مقبولة، وهي مسألة تنظيمية لم تستطع بلدية الزرقاء أن تتجزها، لعدم توفر مخصصات وقطعة أرض مناسبة.

وأيضاً تناول البرنامج قضية البيانات الجمركية في العقبة كونه موضوعاً اقتصادياً مهماً يؤثر على شريحة التجار وأصحاب المحال، بسبب ارتفاع الكلف على التجار وبالتالي ارتفاع الأسعار على المستهلكين، وتم إنجازها من خلال قانون خاص بحيث يتم التوفير على التجار وعدم المساس بقدرة المستهلكين الشرائية.

أما المواضيع المتعلقة بالبلديات ومجالس المحافظات فقد اهتمت بقضايا المواطنين والخدمات التي تقدمها المحافظات والبلديات للمواطنين والمتعلقة بالتزام البلديات تجاه مناطقها.

الحلقة الثانية (2) تناولت موضوع البيوت المهجورة في الزرقاء، وهي مسؤولية البلدية في ضمان عدم تخريبها أو استغلالها بطرق غير أخلاقية تؤثر على الأهالي المجاورين لها، وتقع عليها مسؤولية استملاكها أو ترميمها أو تنظيفها وهي قضية غير منجزة، وبلدية الزرقاء لم تتحمل مسؤوليتها في هذا الملف بسبب نقص المخصصات.

وفي الحلقة السابعة (7) من عينة الدراسة تم التطرق إلى موضوعين متصلين بعمل البلديات، الأول عدم انجاز طريق عي - مؤتة وهو طريق حيوي يربط قرى محافظة الكرك في الأغوار الجنوبية، لم يتم الانجاز فيه بسبب نقص المخصصات من بلدية الكرك، وعدم تحمل وزارة الأشغال مسؤوليتها في الطريق، والثاني مكبات النفايات المخالفة في محافظة معان، المتمثلة بوجود مكبات غير مرخصة

تؤثر على البيئة وعلى الاهالي، حيث أنها على مسافات قريبة منهم، وهذه مسؤولية بلدية معان التي لم تتابع الموضوع منذ البداية، ولكن بعد المتابعة تم الانجاز وإغلاق هذه المكبات المخالفة، وتم تكثيف الرقابة على رمي النفايات في المكبات المرخصة من البلدية.

وفي الحلقة التاسعة (9) من عينة الدراسة كانت حلقة خاصة عن عمل مجالس المحافظات والبلديات لخدمة مناطقهم وأبرز المعوقات التي تواجههم بعد قرار حل مجالس البلديات والمحافظات للوقوف على أبرز معوقات عملهم والسبب في عدم انجاز ما يهم المواطن من خدمات ومشاريع تتصل بالخدمات المباشرة المقدمة لهم، حيث لم يتم ايجاد حلول وانما إيصال فكرة المعوقات وأين تكمن وما هي أفضل الحلول لتعديلات القانون لتمكين البلديات ومجالس المحافظات من أداء عملها المطلوب.

أما مواضيع المياه والصرف الصحي ومواضيع النقل والأشغال جاءت بالمرتبة الثانية وبنسبة 11.9% من المواضيع التي تناولها برنامج "بعد الخبر" والمتعلقة بالقضايا الخدمية المتعلقة بالشأن المحلي. حيث طرح برنامج بعد الخبر مواضيع المياه ومواضيع الصرف الصحي ومواضيع التزويد المائي ومشاكل انقطاع المياه في المحافظات وما يتصل بجزئية تمديد شبكة صرف صحي من عدنها لبعض المناطق.

الحلقة الثالثة عشر (13) من عينة الدراسة تناولت موضوع إيصال شبكة مياه إلى قرى في معان وهذه من مسؤولية وزارة المياه، ولكن العمل غير منجز بما يتناسب مع الطاقة الاستهلاكية للقرى النائية.

ملف الصرف الصحي في الحلقة الثانية عشر (12) من عينة الدراسة تطرق لعدم وجود شبكة صرف صحي في بعض الاحياء المزدهمة في محافظة إربد والتي كانت من مسؤولية شركة مياه اليرموك.

الحلقة الحادية عشر (11) من عينة الدراسة تم التطرق إلى ملف الصرف الصحي في عمان وتحديدًا منطقة البيادر وام السوس، حيث تم تأمين ألف وخمسمئة (1500) وحدة سكنية بخدمات الصرف الصحي لكنها غير كافية ومجلس المحافظة يعمل على زيادة عددها خلال خمس سنوات.

الحلقة الرابعة (4) من عينة الدراسة عرضت ملف تنفيذ آبار لتسيير أعمال المنشآت الزراعية في معان وكان من اختصاص وزارة المياه والري، لكنها لم تكن مجدية بسبب الاعتداءات الكبيرة على المصادر المائية وهي قليلة بطبيعة الحال ولا تفي الحاجة الاستهلاكية حيث تم انجاز بئرين فقط. وفي نفس الحلقة تم عرض ملف تلوث مياه الشرب في وادي الازرق في محافظة البلقاء بسبب تسرب شبكة الصرف الصحي القديمة على مصادر المياه، حيث انجزت وزارة المياه بعد المتابعة محطة رفع شفا العامرية التي ساهمت في انتهاء المشكلة.

بالإضافة إلى انجاز شبكة مياه في مناطق في محافظة الزرقاء ضمن خطوط جديدة وتوسيع الشبكة الجغرافية من قبل إدارة شركة مياهنا في الزرقاء في الحلقة الثالثة (3) من عينة الدراسة.

أما مواضيع النقل التي تابعها برنامج "بعد الخبر" فشملت الأخبار المتعلقة بقطاع النقل والذي يعتبر قطاع اساسي من الخدمات الذي يبحث عنها المواطن، حيث تعامل البرنامج مع مواضيع "الباص السريع، الطريق الصحراوي، التطبيقات الذكية وتأثيرها على عمل مركبات الأجرة "التاكسي" وغيرها.



الحلقة الثانية (2) من العينة تناولت توفير مواصلات عامة للمواطنين في قرية الباجع في محافظة المفرق التي كانت من مسؤولية هيئة النقل البري ومحافظة المفرق والذي يتمثل دورها بتفعيل الرقابة الكاملة لضمان عدم تجاوز المركبات الخصوصية على خطوط النقل العام.

الحلقة السادسة (6) من العينة تناولت ثلاثة (3) ملفات بشكل كامل حول ملف النقل. الملف الأول كان عن ملف الباص سريع التردد ونسبة الانجاز فيه إلى أين وصلت، والثاني المتعلق بباص عمان وشبكته الجغرافية والتوصية بالعمل على توسيع نطاق عمله، والملف الثالث مرتبط بعمل التطبيقات الذكية غير المرخصة وتأثيرها على عمل التاكسي الأصفر والتطبيقات المرخصة.

الحلقة العاشرة (10) من عينة الدراسة تناولت توفير خطوط مواصلات لأهالي محافظة الكرك مرتبط بالأغوار الجنوبية التي كانت من اختصاص هيئة النقل البري.

مواضيع الأشغال التي تعامل معها برنامج "بعد الخبر" تضمنت الملفات والقضايا المرتبطة بعمل وزارة الأشغال العامة، وهي تتصل بشكل مباشر بتقديم الخدمات للمواطنين من فتح طرق وإنشاء جسور وانجاز عطاءات متصلة بتقديم خدمة للمواطن في قطاعات الصحة والتعليم والنقل والسياحة، فعمل وزارة الأشغال يرتبط بكل أشكال الخدمات التي تقدم للمواطنين.

الحلقة الأولى (1) من عينة الدراسة تطرقت إلى طريق محي-الأبيض حيث أن كلفة تأهيل الطريق لا تتناسب مع موازنة مجلس محافظة الكرك وبالتالي وزارة الأشغال تتحمل مسؤوليتها بتأمين الطريق وتأهيله.

الحلقة الثانية (2) من العينة تناولت ملف قرية النبي هود وانجاز وزارة الأشغال للجدران الاستنادية على أطراف الطريق الذي يعاني من انهيارات تؤثر على منازل المواطنين المجاورة.

الحلقة الثامنة (8) من العينة تناولت موضوعين مرتبطين بالأشغال، الأول حول طريق عيون الحمام لواء الكورة في اريد، حيث تم انجاز الطريق، ولكن تم اعادة اغلاقه بسبب انهيارات في أجزاء من الطريق. الموضوع الثاني كان حول عدم الانجاز في جسر الخالدية في الظليل الذي يخدم محافظتي الزرقاء والمفرق.

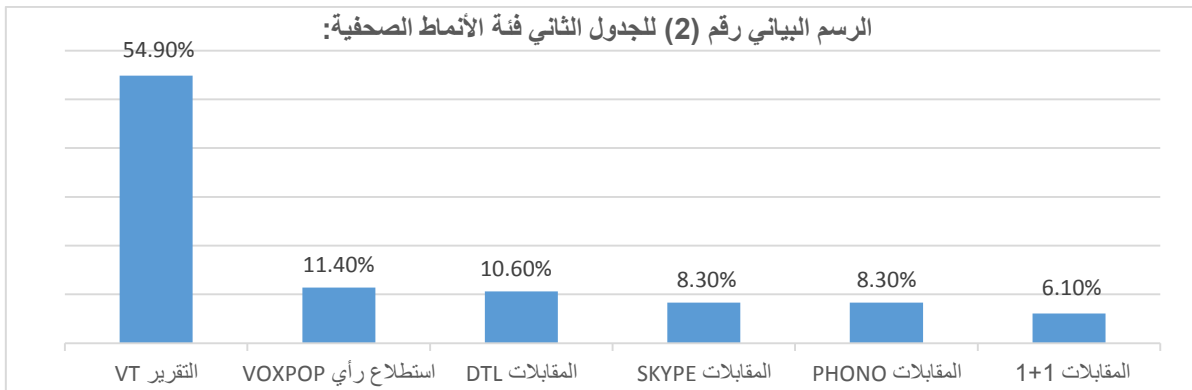
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما هي الأنماط الصحفية المستخدمة في برنامج بعد الخبر في قناة المملكة؟

### الجدول رقم (2)

الأنماط الصحفية التي استخدمتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الأنماط الصحفية
1	54.9%	72	التقرير VT
2	11.4%	15	استطلاع رأي VOXPOP
3	10.6%	14	المقابلات DTL
4	8.3%	11	المقابلات SKYPE
5	8.3%	11	المقابلات PHONO
6	6.1%	8	المقابلات 1+1
-	100%	131	المجموع

### الرسم البياني رقم (2) للجدول الثاني فئة الأنماط الصحفية



لمعرفة الأنماط الصحفية التي استخدمتها قناة المملكة في برنامج بعد الخبر يبين الجدول رقم (2) أن برنامج بعد الخبر قد استخدم عدة انماط صحفية في تغطية الشأن المحلي الخدمي.

جاء التقرير (VT "video tape – package) بالمرتبة الأولى وبعده (72) تقريراً ونسبة 54.9%، ويعنى بالتقرير المصور، التقرير الذي يعدّه المراسل ولا تزيد مدته عادةً عن دقيقتين في معظم القنوات الإخبارية. سواء كان ذلك تقرير قديم (تم بثه سابقاً) تناول موضوع أو قضية تهم الشأن العام، أو تقرير جديد يعد خاصة للحلقة بناء على تقرير أو متابعة سابقة. هذه النسبة تدل على أن البرنامج يعتمد هذا النمط الصحفي بشكل كبير في متابعته، وهي وسيلة فعالة بالنسبة لفكرة البرنامج، حيث يقوم مراسل كل محافظة بإنتاج التقارير المتعلقة بمحافظته ويتابعها بتقارير لاحقة. حيث لوحظ ان كل حلقة من عينة الدراسة تحتوي على ثلاثة (3) ملفات بحد أقصى وملفين بحد أدنى، وكل ملف يعرض له تقريرين أحدهما تقرير سابق من متابعة سابقة في نشرة أو برنامج والآخر تقرير جديد يعد خصيصاً للبرنامج، وهذه التقارير تميزت بأسلوبها حيث بعد المتابعة برزت تقارير ال talk & walk بشكل كبير وهي التي يعود بها المراسل إلى ذات المكان بعد مرور أشهر أو أعوام من المتابعة ليجد الحال ان كان على ما هو عليه أم أن هناك أي تغيير ويستعرض بكاميرته المكان وشكل الانجاز إن وجد، وبرزت أيضاً تقارير الجرافيك وهي تقارير يظهر فيها المراسل من منطقة الحدث ويكون إلى جانبه أشكال وصور ورسوم بيانية تبين ما يتحدث عنه في التقرير، وهذا يشير إلى أن التقارير هي عناصر جاذبة للمشاهد وأيضاً تبرز شكل الملف والقضية أين وصلت وتتابع أي معلومات جديدة بشأن الملف من خلال التقرير، حيث يكون التقرير حجة قوية لمساءلة المعنيين في حالة عدم الانجاز تحديداً.

وعليه، تم عرض اثنين وسبعين (72) تقريراً من خلال برنامج بعد الخبر وغطت كل المواضيع بلا استثناء.

**استطلاعات الرأي (VOXPOP)** جاءت بالمرتبة الثانية وبعدها خمسة عشر (15) استطلاع رأي وبنسبة 11.4%. واستطلاعات الرأي هي عرض لمجموعة من آراء للمواطنين وسؤالهم عن القضية المطروحة في البرنامج.

في الحلقة الأولى (1) من عينة الدراسة تم استطلاع آراء المواطنين ومعرفة مطالبهم بضرورة انجاز طريق محي الأبييض في محافظة الكرك من قبل الأشغال وعبروا عن معاناتهم على هذا الطريق خلال سنوات طويلة. في الحلقة الثانية (2) من عينة الدراسة تم استطلاع آراء المواطنين حول تأثيرهم بانهيارات الطريق في قرية النبي هود في محافظة جرش ورأيهم بالحلول التي انجزتها وزارة الأشغال على امتداد الطريق، واستطلاع آراء المواطنين حول خدمة النقل العام التي وفرتها هيئة النقل البري في قرية الباعج في محافظة المفرق ومدى جدواها، بالإضافة إلى استطلاع آراء المواطنين في عدم استجابة بلدية الزرقاء لمطالبهم المتمثلة بإيجاد حلول ناجعة للبيوت المهجورة وآلية التخلص منها أو ضبط الأعمال غير الأخلاقية فيها وكيف تؤثر على البيئة بسبب تراكم النفايات فيها. في الحلقة الثالثة (3) تم استطلاع آراء المواطنين حول توسيع ادارة شركة مياهنا-الزرقاء لشبكة المياه ورأي المواطنين في الخدمة ومدى جدواها. في الحلقة الرابعة (4) تم استطلاع آراء المواطنين حول تأمين وزارة المياه والري بئرين للمياه لغايات استخدام المزارعين وجدوى هذا الحل. في الحلقة السادسة (6) تم استطلاع آراء المواطنين حول خدمة باص عمان ورأيهم في توسيع شبكته الجغرافية. في الحلقة الثامنة (8) تم استطلاع آراء المواطنين حول انجاز طريق عيون الحمام في لواء الكورة في محافظة إربد وتم إعادة إغلاقه من جديد. في الحلقة العاشرة (10) تم استطلاع آراء المواطنين في اقليم البترا - محافظة معان للتعرف على رأيهم في الخدمة الصحية المقدمة في مركز صحي البترا

الشامل، واستطلاع آراء المواطنين في توفير خدمة النقل العام على خطوط الكرك الاغوار الجنوبية. في الحلقة الحادية عشر (11) تم استطلاع تعثر اصحاب المحلات والتجار مقابل جامعة مؤتة في محافظة الكرك، وموضوع عدم توفر صرف صحي في مناطق البيادر وأم السوس في محافظة عمان بالإضافة إلى استطلاع آراء مجموعة من الصيادلة حول تذبذب الأسعار لبعض الأدوية ومدى الرقابة عليها. في الحلقة الثالثة عشر (13) تم استطلاع آراء المواطنين حول عدم توفر المياه في قرى نائية في محافظة معان وعدم استجابة وزارة المياه للمطالب.

#### المقابلة (DTL down the line) جاءت بالمرتبة الثالثة وبعدها أربعة عشر (14) مقابلة

وبنسبة 10.6%. ونعني هنا مقابلة تتم عبر القمر الصناعي مع ضيوف خارج الاستوديو.

في الحلقة الأولى (1) من عينة الدراسة تم استضافة رئيس اللجنة المالية في محافظة الكرك يوسف الطراونة وامين عام وزارة الشباب الدكتور حسين الجبور. في الحلقة الثانية (2) تمت استضافة مدير هيئة النقل البري علي الشمري. في الحلقة الثالثة (3) تمت استضافة رئيس جمعية السياحة الوافدة عوني قعوار، ومدير ادارة شركة مياها-الزرقاء يوسف العيطان. في الحلقة الرابعة (4) من العينة تمت استضافة رئيس بلدية الكرك الكبرى إبراهيم الكركي. في الحلقة الخامسة (5) من العينة تمت استضافة عميد كلية الطب البيطري في جامعة العلوم والتكنولوجيا الدكتور محمد خليفة. في الحلقة السادسة (6) تم استضافة الرئيس التنفيذي لشركة رؤية عمان حمزة الحاج حسن. في الحلقة السابعة (7) تمت استضافة عضو مجلس لامركزية الكرك في لواء عي فيصل القرالة. في الحلقة العاشرة (10) تمت استضافة رئيس بلدية الكرك ابراهيم الكركي. في الحلقة الحادية عشر (11) تمت استضافة رئيس مجلس محافظة معان عبد الكريم الجازي. في الحلقة الحادية عشر (11) تم استضافة

عضو مجلس محافظة العاصمة واستضافة مدير دائرة البيئة في أمانة عمان ابراهيم هبارنة. ومن جديد تم في الحلقة الثالثة عشر (13) من العينة استضافة رئيس بلدية الكرك ابراهيم الكركي.

وجاءت المقابلات عبر **SKYPE** بالمرتبة الرابعة وبعدد أحد عشر (11) مقابلة وبنسبة 8.3%، وهذا النوع من المقابلات يتم عبر خدمة السكايب المعتمدة على الانترنت في الاتصال.

تم في الحلقة الخامسة (5) من العينة استضافة مدير ادارة التخطيط في وزارة التربية والتعليم يوسف ابو الشعر. وفي الحلقة السابعة (7) تم استضافة مديرة الهندسة في بلدية معان المهندسة نجلاء المحاميد. وفي الحلقة الثامنة (8) تم استضافة مديرة تنفيذ الطرق بوزارة الأشغال ايمان عبيدات مرتين في ملفين متتالين في نفس الحلقة، ورئيس بلدية الزرقاء عماد المومني. وفي الحلقة العاشرة (10) تمت استضافة مفوض البيئة وشؤون إقليم العقبة سليمان النجادات. وفي الحلقة الحادية عشر (11) تم استضافة عضو مجلس محافظة جرش شبلي الحوامدة. وفي الحلقة الثانية عشر (12) تم استضافة رئيس مجلس محافظة جرش رائد العتوم، ومديرة مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري جمانة العطيات، ومدير الإعلام في شركة مياه اليرموك معتز عبيدات. وفي الحلقة الثالثة عشر (13) تمت استضافة الناطق باسم وزارة المياه والري عمر سلامة.

**المقابلات عبر الهاتف Phono** جاءت بالمرتبة الخامسة وبعدد أحد عشر (11) مقابلة وبنسبة 8.3%، وهي مقابلة تجرى عبر الهاتف أو مداخلة هاتفية سابقة في نشرة الأخبار أو أحد البرامج.

تم في الحلقة رقم الأولى (1) من عينة الدراسة استضافة المدير التنفيذي لصندوق الطاقة المتجددة في وزارة الطاقة رسمي حمزة. وفي الحلقة الثانية (2) من العينة تمت استضافة محافظ المفرق ياسر العدوان، ومدير المناطق في بلدية الزرقاء زياد المعاينة. وفي الحلقة الثالثة (3) تم استضافة رئيس بلدية معدي في لواء دير علا فندي الياصجين. وفي الحلقة الرابعة (4) تمت استضافة

الناطق باسم وزارة المياه والري عمر سلامة. وفي الحلقة الخامسة (5) تمت استضافة أمين عام سلطة المياه أحمد عليّات. وفي الحلقة السابعة (7) تمت استضافة مدير جمرك العقبة العقيد سامر قباعة. وفي الحلقة العاشرة (10) تمت استضافة مدير صحة البترا الدكتور محمد النوافلة. في الحلقة رقم الحادية عشر (11) تمت استضافة رئيس مجلس محافظة الزرقاء أحمد عليّات. وفي الحلقتين الثانية عشر والثالثة عشر (12) (13) تمت استضافة المدير العام لشركة المدن الصناعية عمر جويعد.

أخيراً مقابلة الوجيهة المباشرة 1+1 جاءت بالمرتبة الأخيرة وبعدها ثمانية (8) مقابلات وبنسبة 6.1% من حيث التكرار، وهي مقابلة تجرى مع الضيف داخل الاستوديو.

تم في الحلقة الثانية (2) من العينة استضافة مدير صيانة الطرق والجسور في وزارة الأشغال عبد الناصر الكلباني. في الحلقة الثالثة (3) من العينة تمت استضافة أمين عام وزارة الزراعة للثروة النباتية محمود الربيع. في الحلقة الرابعة (4) من العينة تمت استضافة مدير الصندوق الهاشمي لتنمية البادية جمال الفايز. وفي الحلقة السادسة (6) تمت استضافة المدير التنفيذي للنقل في أمانة عمان المهندس رياض الخرابشة، ومدير عام هيئة تنظيم قطاع النقل صلاح اللوزي. في الحلقة الثامنة (8) تمت استضافة النائب جعفر الربابعة. وفي الحلقة التاسعة (9) تمت استضافة رئيس اللجنة المالية في مجلس النواب الدكتور نمر السليحات. وفي الحلقة الحادية عشر (11) تمت استضافة مدير عام الغذاء والدواء الدكتور نزار مهيدات.

ويعزى استخدام البرنامج لنمط المقابلات عبر خدمة SKYPE أو خدمة PHONO أو خدمة DTL بسبب ما فرضته جائحة كورونا من إجراءات سلامة عامة، أُجبرت قناة المملكة في حينها، على تقليل عدد الضيوف في مبنى القناة حفاظاً على السلامة العامة وعملاً بالحد الأدنى من القدرات.

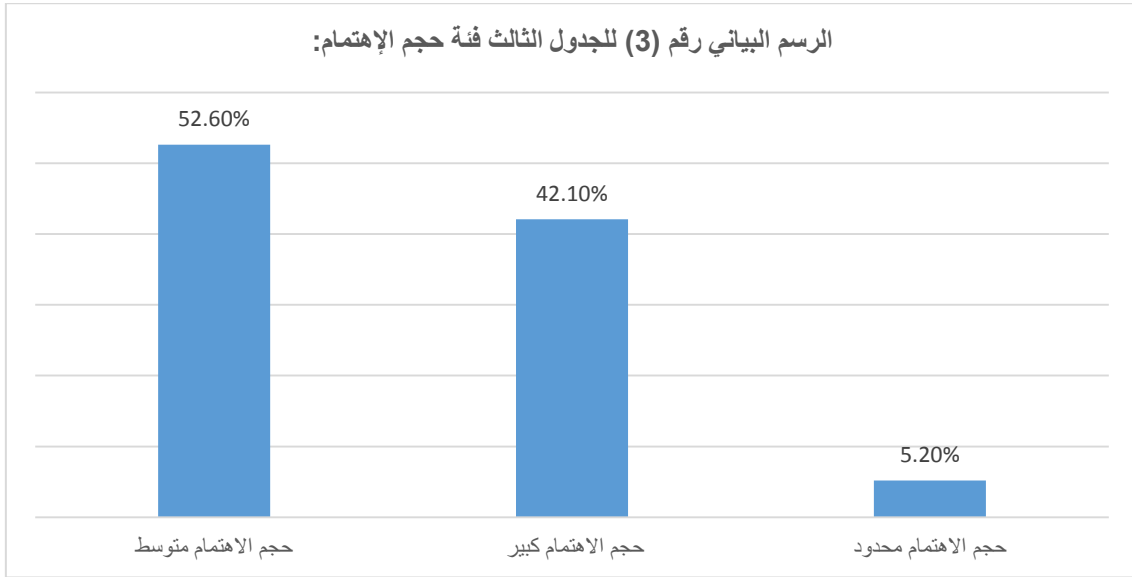
النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما حجم الاهتمام الذي يعطيه برنامج بعد الخبر في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي؟

### الجدول رقم (3)

حجم الاهتمام الذي أعطته قناة المملكة في معالجتها الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	حجم الاهتمام
1	% 52.6	20	حجم الاهتمام متوسط
2	% 42.1	16	حجم الاهتمام كبير
3	% 5.2	2	حجم الاهتمام محدود
-	%100	38	المجموع

### الرسم البياني رقم (3) للجدول الثالث فئة حجم الإهتمام:



لمعرفة حجم الإهتمام الذي تعطيه قناة المملكة في معالجتها الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية

من خلال برنامج بعد الخبر، تم حساب ذلك من خلال تقسيم وقت البرنامج إلى ثلاثة (3) أقسام:

حجم الاهتمام محدود - متوسط - كبير، ومن ثم تم قياسها من خلال معالجات فرعية متعلقة بالزمن

المخصص للمادة والحوار، والترتيب.



بينت نتائج الدراسة ان برنامج بعد الخبر يعطي اهتماماً متوسطاً للقضايا الخدمية التي تتعلق بالشأن المحلي، حيث حل حجم الاهتمام المتوسط بالمرتبة الأولى وبنسبة 52.6% يليه حجم الإهتمام الكبير وبنسبة 42.1%.

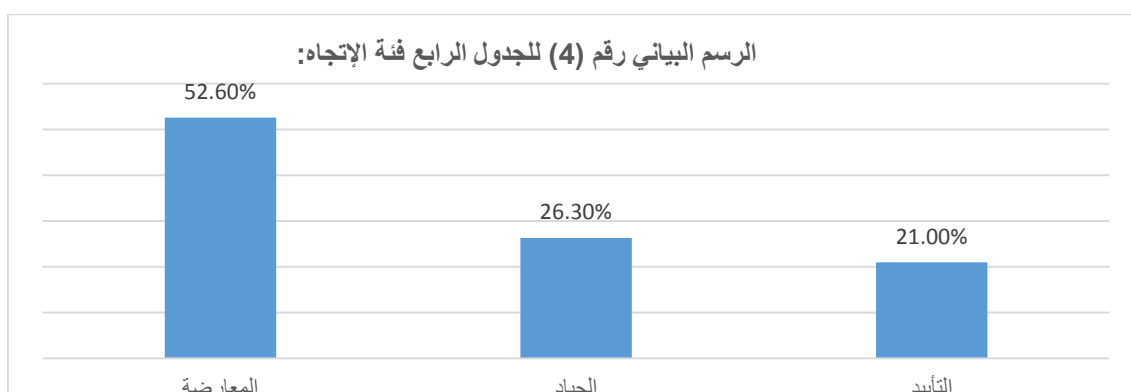
النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما هي اتجاهات المعالجة في قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر؟

#### الجدول رقم (4)

اتجاهات المعالجة في قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الاتجاهات
1	% 52.6	20	المعارضة
2	% 26.3	10	الحياد
3	% 21.0	8	التأييد
-	%100	38	المجموع

#### الرسم البياني رقم (4) للجدول الرابع فئة الإتجاه:



لمعرفة الاتجاهات المتضمنة في المعالجة الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد

الخبر تم حساب التكرارات والنسب المئوية للاتجاهات.

بينت نتائج الدراسة ان برنامج بعد الخبر قد عرض الجوانب السلبية للموضوع أو القضية الخدمية المحلية وبنسبة تصل إلى 52.6%، يليها عرض وجهتي النظر السلبية والايجابية للموضوع بطريقة محايدة وبنسبة تصل إلى 26.3%.

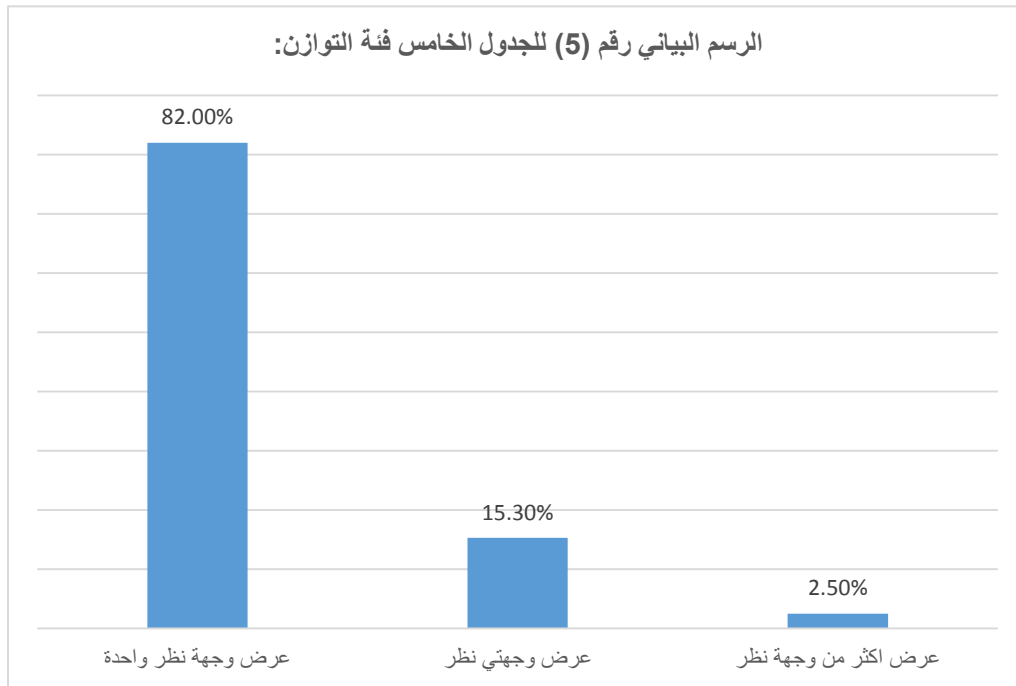
**النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: ما فئات التوازن في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر؟**

### الجدول رقم (5)

فئات التوازن في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	فئات التوازن
1	% 82.0	32	عرض وجهة نظر واحدة
2	% 15.3	6	عرض وجهتي نظر
3	% 2.5	1	عرض أكثر من وجهة نظر
-	%100	39	المجموع

### الرسم البياني رقم (5) للجدول الخامس فئة التوازن:



لمعرفة درجة توازن المعالجة الإخبارية للقضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكيفية عرض الموضوع.

بينت نتائج الدراسة ان برنامج بعد الخبر لم يكن متوازناً في عرضه لوجهات النظر المختلفة حول الموضوع أو القضية. فالبرنامج تبنى عرض وجهة نظر واحدة في اغلب القضايا والمواضيع التي طرحها حيث بلغت النسبة 82%، بينما عرض البرنامج وجهتي نظر حول الموضوع بنسبة متواضعة لم تتجاوز 15.3%.

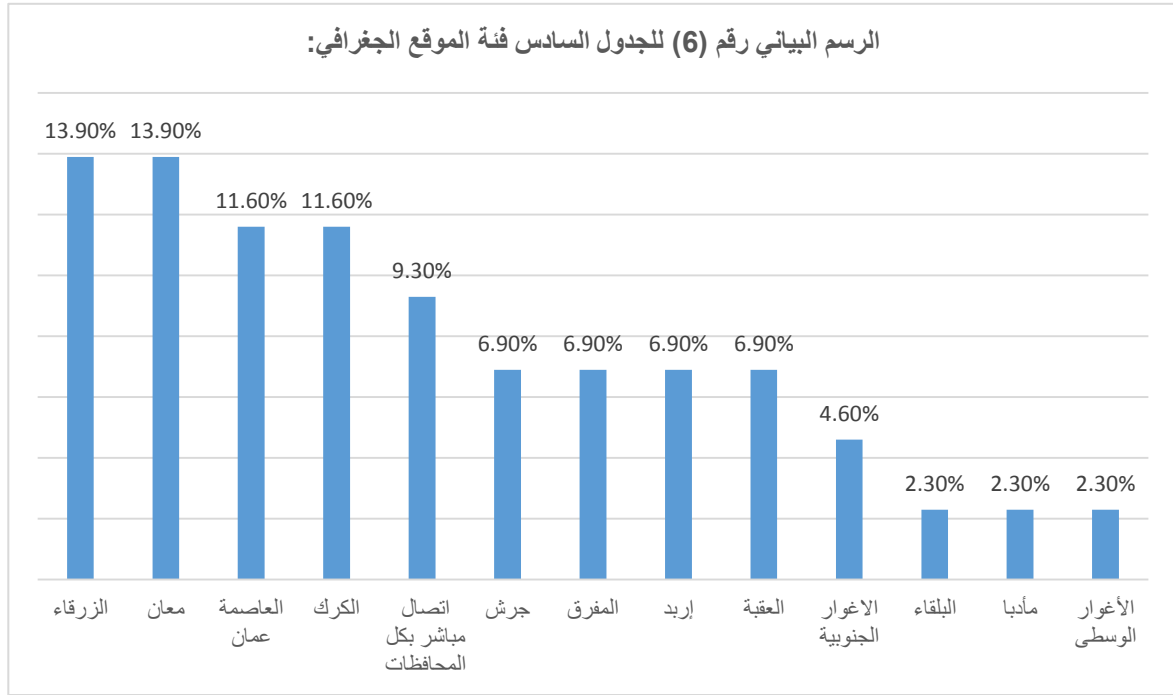
النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: ما البعد الجغرافي الذي يغطيه برنامج بعد الخبر؟

#### الجدول رقم (6)

البعد الجغرافي في معالجة القضايا المحلية الخدمية في برنامج بعد الخبر

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الموقع الجغرافي
1	% 13.9	6	الزرقاء
1	% 13.9	6	معان
2	% 11.6	5	العاصمة عمان
2	% 11.6	5	الكرك
3	% 9.3	4	اتصال مباشر بكل المحافظات
4	% 6.9	3	جرش
4	% 6.9	3	المفرق
4	% 6.9	3	إربد
4	% 6.9	3	العقبة
5	% 4.6	2	الأغوار الجنوبية
6	% 2.3	1	البلقاء
6	% 2.3	1	مأدبا
6	% 2.3	1	الأغوار الوسطى
	%100	43	المجموع

### الرسم البياني رقم (6) للجدول السادس فئة الموقع الجغرافي:



يتضمن هذا السؤال معرفة البعد الجغرافي الذي يغطيه برنامج بعد الخبر، من خلال شموله لكل

محافظات المملكة الإثني عشر، أم انه يركز على محافظات دون غيرها.

تبين نتائج الدراسة ان برنامج بعد الخبر قد تعامل مع ثلاثة وأربعين (43) قضية وموضوع

توزعت على مختلف محافظات وألوية المملكة عدا عجلون والطفيلة والأغوار الشمالية. وبينت الدراسة

أن محافظات معان والزرقاء والكرك والعاصمة عمان احتلت ما نسبته 51% من القضايا التي تعامل

معها برنامج بعد الخبر.

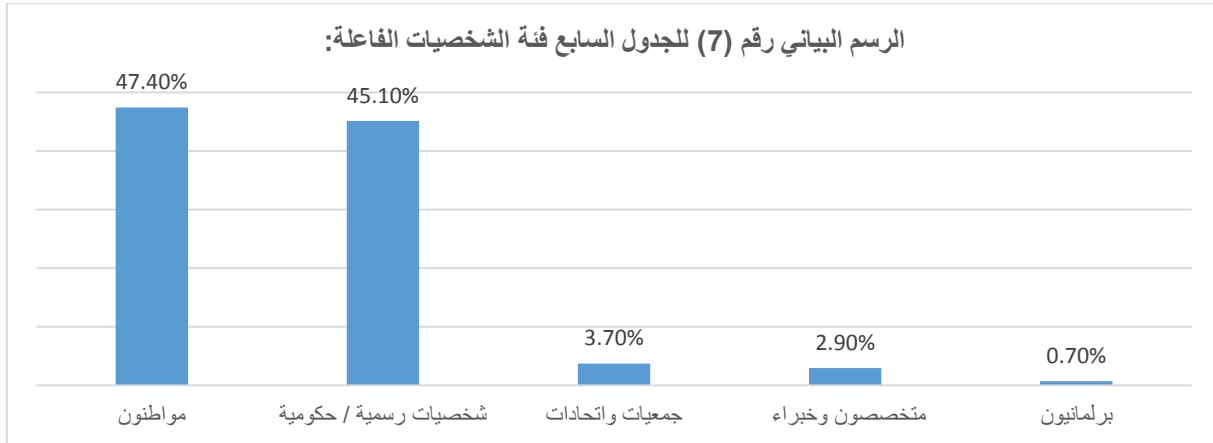
النتائج المتعلقة بالسؤال السابع: من هي الشخصيات الفاعلة المستخدمة في تناول القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج بعد الخبر؟

### الجدول رقم (7)

الشخصيات الفاعلة المستخدمة في تناول القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الشخصيات الفاعلة
1	% 47.4	64	مواطنون
2	% 45.1	61	شخصيات رسمية / حكومية
3	% 3.7	5	جمعيات واتحادات
4	% 2.9	4	متخصصون وخبراء
5	% 0.7	1	برلمانيون
-	%100	135	المجموع

### الرسم البياني رقم (7) للجدول السابع فئة الشخصيات الفاعلة:



لمعرفة الشخصيات الفاعلة المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر والتي يقصد بها الاشخاص والجماعات التي ظهرت في البرنامج، فبينت نتائج الدراسة ان المواطنين من اصحاب المصلحة، والشخصيات الرسمية الحكومية (وزير أو مسؤول حكومي في أحد الوزارات) هم الشخصيات الفاعلة في هذا البرنامج وينسب تصل 47.4% للمواطنين و45.1% للمسؤولين الحكوميين. في حين جاء البرلمانيون في آخر الترتيب وبنسبة تصل إلى 0.7%.

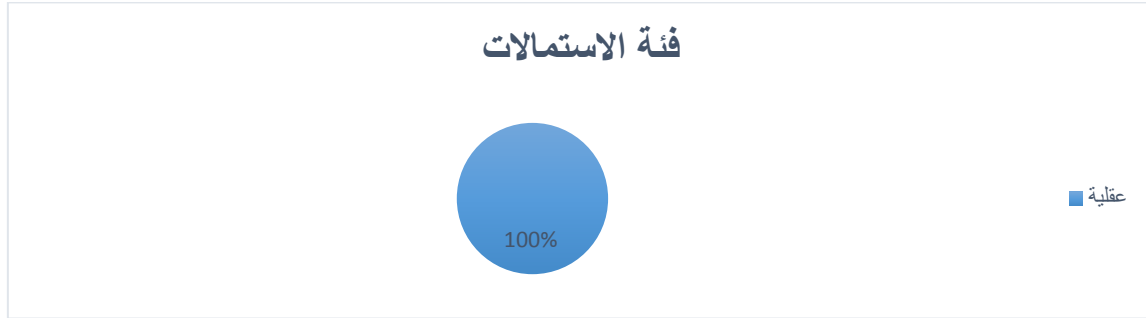
النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن: ما هي الاستمالات المستخدمة في تناول القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج بعد الخبر؟

### الجدول رقم (8)

الاستمالات المستخدمة في برنامج بعد الخبر لمعالجة القضايا الخدمية المحلية

الاستمالات	التكرار	النسبة المئوية	الرتبة
عقلية	38	100	1
المجموع	38	%100	-

الرسم البياني رقم (8) للجدول رقم ثمانية فئة الاستمالات:



بينت الدراسة ان برنامج بعد الخبر استخدم استمالات عقلانية اعتمدت على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية وتقنييد الآراء المضادة بعد مناقشتها وإظهار جوانبها المختلفة وبنسبة وصلت لـ 100% من عينة الدراسة. من خلال الاستشهاد بالمعلومات والأحداث الواقعية واستخدام الأرقام، وتقنييد وجهات النظر الأخرى.

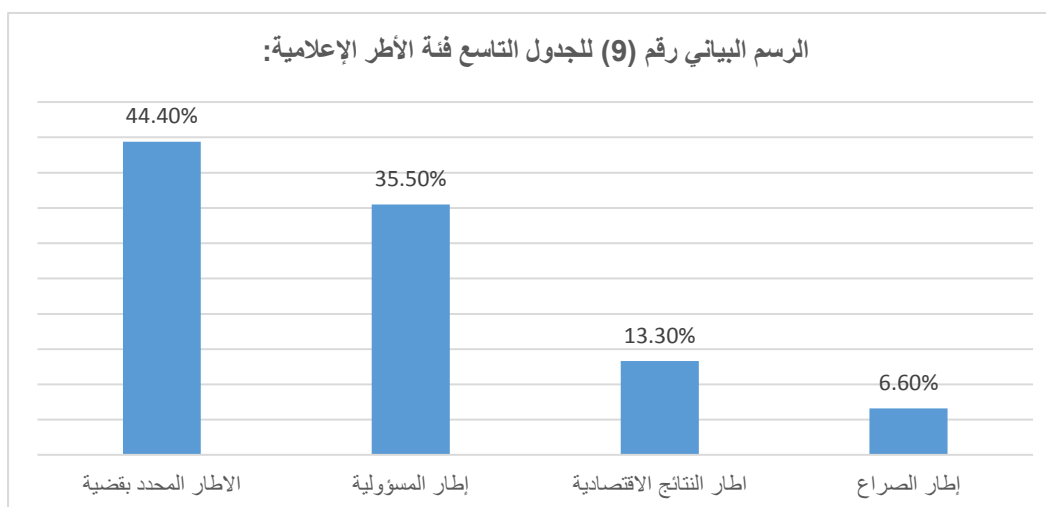
النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع: ما أنواع الأطر المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في قناة المملكة؟

### الجدول رقم (9)

الأطر المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الإطار المستخدم
1	% 44.4	20	الإطار المحدد بقضية
2	% 35.5	16	إطار المسؤولية
3	% 13.3	6	إطار النتائج الاقتصادية
4	% 6.6	3	إطار الصراع
-	%100	45	المجموع

الرسم البياني رقم (9) للجدول التاسع فئة الأطر الإعلامية:



يعتبر فهم الأطر المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في قناة

المملكة من العناصر المهمة لتفسير دور برنامج بعد الخبر في تشكيل الأفكار والاتجاهات حيال

القضايا البارزة التي يعالجها، وعلاقة ذلك باستجابات الجمهور المعرفية والوجدانية لتلك القضايا.

بينت نتائج الدراسة أن برنامج بعد الخبر استخدم العديد من الأطر لطرح ومناقشة قضايا الشأن المحلي. الإطار المحدد بقضية المرتبة الأولى وينسبة 44.4% للقضايا التي ناقشها برنامج بعد الخبر حيث تم التركيز على قضية وتداعياتها، أو حدث جوانبه واضحة عند الجمهور لأنه مرتبط بوقائع ملموسة. عندئذ يركز الإطار على المدخل الشخصي أو تقديم عناصر الحدث وتداعياته، مثل توسيع شبكة المياه في مناطق حيوية في محافظة الزرقاء، وقضية انجاز بئرين من أصل ثلاثة في محافظة معان، وقضية تلوث المياه في وادي الأزرق وانجاز وزارة المياه لحلول جذرية من خلال انشاء محطة رفع شفا العامرية، وقضية مستشفى الطب البيطري في جامعة العلوم والتكنولوجيا في محافظة اربد وتأخر التسليم فيه بسبب عوامل تغيرية على المشروع من قبل التعليم العالي، وقضية تسرب مياه من محطة عمان إلى سد الوالة في محافظة مادبا وهي قضية بيئية تحت مسؤولية سلطة المياه، وقضية الباص سريع التردد ونسبة الانجاز فيه، وقضية توسيع الرقعة الجغرافية لتردد باص عمان وقضية التأخر في إنهاء ملف عمل التطبيقات الذكية غير المرخصة، وتأخر الانجاز في طريق عي - مؤتة في محافظة الكرك، وقضية مكبات النفايات غير المرخصة التي اشرفت عليها بلدية معان وانتهت الملف بإغلاق المكبات غير المرخصة والمراقبة على عمل شاحنات نقل النفايات، وقضية طريق عيون الحمام في لواء الكورة في اربد الذي تم اغلاقه بعد ايام معدودة من فتحه بسبب انهيارات في أجزاء من الطريق والذي تتكبد فيه وزارة الأشغال المسؤولية، وقضية عدم ايجاد قطعة أرض مناسبة من بلدية الزرقاء لأصحاب البسطات بسبب شكاوى التجار من أعمال البسطات التي تؤثر على ايراداتهم، وقضية تأخر الانجاز في ملف جسر الظليل الذي يخدم محافظتي المفرق والزرقاء من قبل الأشغال بسبب عدم وجود مخصصات مالية، وأيضاً مناقشة ملف اللامركزية وعملها وتمكين مجالس المحافظات والبلديات من خلال توفير مخصصات مالية كافية وتقليل البيروقراطية في إنجاز المعاملات وأخذ الموافقات من رئاسة الوزراء، وقضية الطريق الخلفي في محافظة العقبة



الذي كان يعاني من انتشار الإطارات فيه بعدد هائل مما تسبب في تهالك البنية التحتية للطريق والتأثير على سائقي الشاحنات لكن سلطة إقليم العقبة أنجزت الملف مما سيعود بنتائج اقتصادية على سائقي الشاحنات بشكل ملحوظ، وقضية ارتفاع أسعار الأدوية وتأثيرها على المستهلكين لكن المؤسسة العامة للغذاء والدواء أكدت مسؤوليتها وانجازها للملف، وقضية تأمين صرف صحي لأكثر من ألف وخمسمئة (1500) وحدة سكنية في منطقتي البيادر وام السوس في العاصمة عمان والعمل على انجاز اكبر خلال خمس سنوات أخرى، وقضية عدم انجاز المدينة الصناعية في محافظة جرش وتأثير ذلك على أهالي المحافظة في فرص العمل والبطالة والوضع الاقتصادي، وقضية انجاز المدينة الصناعية في محافظة مادبا وانعكاس ذلك على الواقع الاقتصادي فرص العمل في المحافظة.

جاء إطار المسؤولية في المرتبة الثانية وبنسبة 35.5% حيث عمل البرنامج للإجابة عن السؤال "من المسؤول عن ...؟" فالأفراد والمؤسسات معنيون بمعرفة المسؤول عن الحدث وتحديدته في شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة. مثل قضية ملعب معان ومسؤولية وزارة الشباب في الانتهاء من انجازه، وقضية انهيارات الطريق في قرية النبي هود وتحمل وزارة الأشغال مسؤوليتها في الانجاز وما هي المسؤوليات التي تقع على عاتق المواطن!، وقضية البيوت المهجورة مسؤولية البلدية في الزرقاء أين في انهاء هذا الملف والمحافظة على عدم تجمع النفايات فيها والانتهاء من استملاكها أو مخاطبة ملاكها، وقضية انجاز بئرين من أصل ثلاثة في معان، بالإضافة إلى موضوع مسؤولية بلدية الكرك في موقع عين سارة السياحي وعدم الانجاز بسبب تداخل الصلاحيات بمجرى النهر والعبارات وعدم انجاز البلدية في هذا الملف، وقضية مدرسة الدقمسة في محافظة المفرق التي يتم فيها جمع الصفوف المدرسية بسبب عدم وجود غرف صفية كافية وهي من مسؤولية وزارة التربية والتعليم ولكن القرار فيها بيد مجلس المحافظة الذي لم يرسل كتاب للتربية يخاطبهم بضرورة إيجاد

حل فوري للطلاب الامر الذي يؤثر على سير العملية التعليمية، وقضية طريق عيون الحمام في لواء الكورة في محافظة اربد الذي تم إغلاقه بعد أيام معدودة من فتحه بسبب انهيارات في أجزاء من الطريق والذي تتكبد فيه وزارة الأشغال المسؤولية، وقضية تأخر الانجاز في ملف جسر الظليل الذي يخدم محافظتي المفرق والزرقاء من قبل الأشغال بسبب عدم وجود مخصصات مالية، وقضية عدم توفر كوادر صحية وتهالك البنية التحتية في مركز صحي البترا الشامل، وقضية توفير موصلات عامة كافية في محافظة الكرك تربط مناطق الاغوار الجنوبية بمركز المحافظة وهي مسؤولية البلدية لمخاطبة الجهات المعنية لإيجاد حل أكثر نجاحا يستفيد منه المواطنين، وقضية تأمين صرف صحي لأكثر من ألف وخمسمئة (1500) وحدة سكنية في منطقتي البيادر وأم السوس في العاصمة عمان والعمل على تأمين وحدات سكنية أكبر بخدمة الصرف الصحي خلال خمس سنوات اخرى وهي من مسؤولية مجلس المحافظة بالتعاون مع وزارة المياه، بالإضافة إلى قضية عشوائية مكبات النفايات في عموم العاصمة عمان وتحمل امانه عمان مسؤوليتها في هذا الملف، وقضية انشاء مدينة المجد للأسر العفيفة من قبل مؤسسة الاسكان والتطوير الحضري التي تعاني من تصدعات واضحة في المباني وعدم توفر مؤسسات خدمية فيها من مركز صحي أو مسجد أو مدرسة، وقضية توسيع شبكة الصرف الصحي في محافظة اربد من مسؤولية شركة مياه اليرموك في بعض المناطق الحيوية في المحافظة، وقضية توسعة شبكة مياه في قرى نائية في محافظة معان لكن المواطنين يرون بأن توسيع الشبكة كان مجتزأً وعلى الوزارة ايجاد حلول وتحمل كلف نقل المياه عن المواطنين.

### إطار النتائج الاقتصادية جاء بالمرتبة الثالثة وبنسبة 13.3%، ناقش البرنامج القضايا والمواضيع

التي طرحها في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث ويشير للتأثير المتوقع أو القائم على الأفراد والدولة والمؤسسات، ويركز على النتائج المادية لجعل الرسالة الإعلامية أكثر فاعلية

وأكثر ارتباطاً بمصالح المواطنين. مثل قضية فاتورة ترشيد استهلاك الطاقة في فنادق الجنوب قضية سياحية تشمل شريحة أصحاب الأعمال والفنادق في إقليم الجنوب، وقضية تأثر القطاع السياحي بأزمة كورونا وبدء الفتح التدريجي هل سيساهم في حل الأزمة، وقضية غياب مصنع البندورة في دير علا التي تحمل أعباء مادية على المستثمرين وأهالي المنطقة وارتفاع الكلف على المزارعين أيضاً، وقضية البيانات الجمركية في العقبة التي أثرت لفترة زمنية بارتفاع الكلف على التجار وأصحاب البضائع حيث تحملت جمارك العقبة مسؤوليتها وأنجزت الملف لمنع التجار من تكبد خسائر مادية، وقضية الطريق الخلفي في محافظة العقبة الذي كان يعاني انتشار الإطارات التالفة فيه بعدد هائل مما تسبب في تهالك البنية التحتية للطريق لكن سلطة إقليم العقبة أنجزت الملف مما سيعود بآثار اقتصادية على سائقي الشاحنات بشكل ملحوظ، وقضية تأثر اصحاب المحال التجارية مقابل جامعة مؤتة في محافظة الكرك وتأثرهم بسبب الإغلاقات وأوامر الدفاع وعدم تحمل بلدية الكرك مسؤوليتها في متابعة مطالبهم.

أخيراً جاء إطار الصراع الذي يتم من خلاله تقديم القضية في إطار تنافسي صراعي حاد بالمرتبة الأخيرة وبنسبة 6.6%، وهنا يتجاهل البرنامج عناصر هامة من عناصر القضية في سبيل إبراز سياق الصراع، حيث يتم التركيز على الفساد وعدم الثقة في المسؤولين، وترى الأشخاص قبل أن ترى الأحداث وترصد المصالح قبل أن ترصد الأهداف وتقيس الرسالة غالباً بمقياس الخاسر والرابح والمنتصر والمهزوم. مثل قضية طريق محي الأبييض في محافظة الكرك هل هو مسؤولية البلدية التي لا تملك مخصصات لإنجاز أعمال الصيانة أم مسؤولية وزارة الأشغال كونه يقع ضمن اختصاصها؟، وملف النقل العام في قرية الباعج ماذا تحملت فيه هيئة النقل من مسؤولية وماذا عن محافظة المفرق كيف تراقب تجاوزات مركبات النقل الخاصة على الطريق.

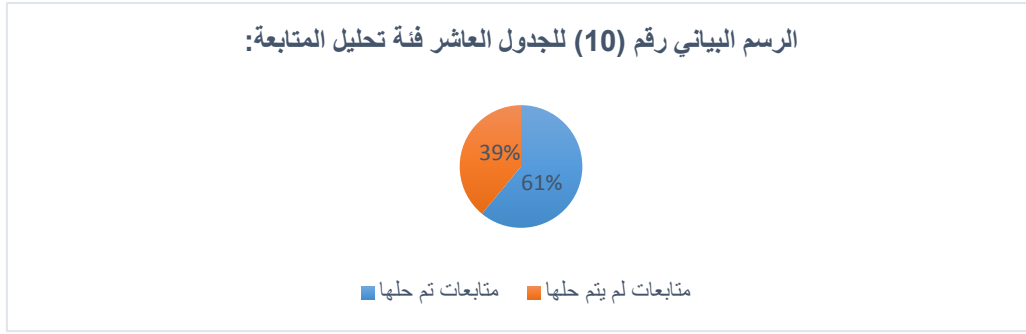
النتائج المتعلقة بالسؤال العاشر: هل ما تقدمه قناة المملكة من برامج ومحتوى إعلامي يرقى لمفهوم الخدمة العامة؟

### الجدول 10

تحليل المتابعة لبرنامج بعد الخبر والمتابعات التي تم حلها والتي لم يتم حلها

الرتبة	النسبة المئوية	التكرار	تحليل المتابعة
1	% 61	22	متابعات تم حلها
2	% 39	14	متابعات لم يتم حلها
-	%100	36	المجموع

الرسم البياني رقم (10) للجدول العاشر فئة تحليل المتابعة:



بعد تحليل المتابعة ومراجعة الملفات التي تم حلها وهل تم حل الموضوع الذي طرح سابقا ام لا، تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للمتابعات التي تم حلها والتي لم تحل والجدول (10) أدناه يبين ذلك:

حسب عينة الدراسة البالغة 13 حلقة بلغ عدد المواضيع فيها 38، لكن الحلقة رقم 10 كانت عبارة عن مناقشة لتأثير التعديلات المقترحة على قانون اللامركزية على عمل مجالس المحافظات والبلديات، وقسمت الحلقة الـ 10 إلى قسمين، ولم تكن تصل إلى حلول وانما مناقشات وبالتالي لا يمكن اعتبارها قضية تم حلها. وعليه يتم حساب النسب المئوية لهذه الفئة بالنظر إلى مجموع 36 موضوع خدمي وموضوعين لا يتم حسابهم من المجموع الكلي. وعليه كانت النتيجة أن البرنامج

استطاع تقديم حلول ل 22 موضوع متابعة وبنسبة 61% وهذا يدل على أن البرنامج نجح في إيجاد حلول بعد متابعات حثيثة، والمواضيع التي لم يتم حلها 14 موضوع وبنسبة 39%، كان قريباً من ذلك ولكن يحتاج إلى بعض الوقت.

وللإجابة على هذا السؤال تم مراجعة وظائف الخدمة العامة كما تشير الأدبيات التقليدية لبث "الخدمة العامة" إلى عدة وظائف لوسائل الإعلام هي الإخبار وتوفير منبر حر للنقاش العام والرقابة وتمثيل الرأي العام واخيراً التثقيف والترفيه، وتأسيساً على ذلك، تقوم قنوات "الخدمة العامة" بما يلي (الطويبي، 2017، ص3):

- توفير قناة حرة مستقلة لتدفق المعلومات والأخبار للمجتمع: الإخبار بما يجري في البيئتين الداخلية والخارجية، وحماية حق المجتمع بالمعرفة، مما يسهم في تمكين المواطنين من زيادة مستوى معرفتهم بالشأن العام. وهذا ما تحقق من خلال عرض المواضيع الخدمية المتصلة بالشأن المحلي التي تهم المواطن وكما تمت مناقشته سابقاً في إطار العينة.
- توفير منبر حر للنقاش العام: توفير ساحة للنقاش العام ضمن معايير التعددية والتنوع في الآراء، وتوفير البيئة المناسبة لزيادة دور المواطنين في المشاركة السياسية والاقتصادية والثقافية. وذلك من خلال استطلاع آرائهم، حيث تم استطلاع آراء المواطنين ومناقشة الشخصيات ذات العلاقة في البرنامج مدار البحث. واحتلت آراء المواطنين المرتبة الأولى وبنسبة وصلت إلى 47.4 % في الشخصيات الفاعلة في البرنامج.
- الرقابة وتمثيل الرأي العام: توفير أداة لرصد المؤسسات العامة ومراقبة أداءها، بمعنى أداة رقابة على أعمال الحكومة باسم "الصالح العام". وهو جوهر عمل البرنامج الذي تطرق إلى

مواضيع الخدمات في الشأن المحلي من خلال الاطر المستخدمة وتصدر الإطار المحدد بقضية وإطار المسؤولية قائمة التغطية.

وتتطلب "الخدمة الإعلامية العامة" معايير "تتضمن خدمة الحياة الديمقراطية وغرس الثقافة الديمقراطية بين أفراد المجتمع. ومن أبرز معايير " الخدمة الإعلامية العامة" المتعلقة بالدراسة ما يلي:

- **الشمولية والتمثيل:** أي أن تصل هذه الخدمة إلى فئات المجتمع كافة باختلاف انتماءاتهم ولغاتهم وأصولهم واختلاف أماكن وجودهم وسكنهم. وتجسد ذلك من خلال تمثيل البرنامج لجميع محافظات المملكة حسب البعد الجغرافي الذي شمله كشاف التحليل.
- **التنوع:** يتطلب من "الخدمة الإعلامية العامة " أن تقدم محتوى إعلامياً متنوعاً يشتمل على الخدمات الإخبارية والاقتصاد وشؤون المجتمع والرياضة والترفيه وغير ذلك من موضوعات تلبي اهتمامات الجمهور. وهذا ما تم ملاحظة خلال عملية تحليل المضمون التي بينت أن قناة المملكة ومن خلال برنامج بعد الخبر تنوعت في عرض المواضيع الاقتصادية والخدمية والمتصلة بشكل مباشر بالمواطن.
- **التميز والابتكار:** من خلال التجديد والإبداع في المضامين وطرق العرض والأدوات والتطبيقات وجودة التقنيات المستخدمة. وتجسد ذلك من خلال استخدام الأنماط الصحفية المتنوعة من التقارير والمقابلات.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل مناقشة تحليل محتوى برنامج بعد الخبر للفترة الواقعة بين 2021/1/1 إلى 2021/3/31، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة بناءً على أسئلتها:

#### مناقشة النتائج

أولاً: ما المواضيع التي تناولتها قناة المملكة في معالجتها الإخبارية المختصة بالقضايا الخدمية المتعلقة بالشأن المحلي من خلال برنامج بعد الخبر؟

أظهرت نتائج الدراسة أن قناة المملكة كان لها اهتمام واضح بالقضايا الخدمية التي يبحث المواطن عن خدمة فضلى فيها، حيث سلطت الضوء بشكل جيد على القضايا التي لها صلة باهتمام المواطن الأردني، من قضايا اقتصادية وخدمة البلديات ومجالس المحافظات والمياه والنقل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحجايا (2018) بأن وسائل الإعلام الخدمية تقدم الخدمات الانسانية المجتمعية ويلبها اطلاق المواطنين حول ما يتم من اخبار واحداث محلية وأيضاً مع دراسة النهار (2020) بأن المواطنين يتابعون وسائل الإعلام الخدمية للتعرف على الخدمات الإنسانية في مناطقهم. ومع دراسة شهاب الدين (2017) التي أكدت أن الجمهور يتابع الوسيلة الإعلامية بهدف متابعة الأحداث والقضايا الجارية ومتابعة الشأن المحلي التي تعبر عن همومه وقضايا اليومية. وتختلف هذه النتائج مع دراسة البدرى (2019) باعتماد النخب على قناة المملكة بدرجة منخفضة كمصدر للمعلومات حول الشأن المحلي.

ثانياً: ما هي الأنماط الصحفية المستخدمة في برنامج بعد الخبر في قناة المملكة؟

استخدم برنامج بعد الخبر مختلف أشكال الأنماط الصحفية. جاء التقرير "video tape" (VT

package) – بالمرتبة الأولى وبعدد اثنين وسبعين (72) تقريراً وبنسبة 54.9%، وهذه النسبة تدل

على أن البرنامج يعتمد هذا النمط الصحفي بشكل كبير في متابعته، وهي وسيلة فعالة بالنسبة لفكرة البرنامج وتمييزه بأسلوبها، حيث يقوم مراسل كل محافظة بإنتاج التقارير المتعلقة بمحافظته ويتابعها بتقارير لاحقة، حيث لوحظ أن كل حلقة من عينة الدراسة تحتوي على ثلاثة (3) ملفات بحد أقصى وملفين بحد أدنى، وكل ملف يعرض له تقريرين أحدهما تقرير سابق من متابعة سابقة في نشرة أو برنامج والآخر تقرير جديد يعد خصيصاً للبرنامج.

تقارير الـ **talk & walk** هي التقارير التي يعود بها المراسل إلى ذات المكان بعد مرور أشهر أو أعوام من المتابعة ليجد الحال ان كان على ما هو عليه أم أن هناك أي تغيير ويستعرض بكاميرته المكان وشكل الانجاز إن وجد، وبرزت أيضاً تقارير الرسوم التوضيحية "الجرافيك" وهي تقارير يظهر فيها المراسل من منطقة الحدث ويكون إلى جانبه أشكال وصور ورسوم بيانية تبين ما يتحدث عنه في التقرير، وهذا يشير إلى أن التقارير هي عناصر جاذبة للمشاهد وأيضاً تبرز شكل الملف والقضية وابتعدت وبتابع اي معلومات جديدة بشأن الملف من خلال التقرير، حيث يكون التقرير حجة قوية لمسائلة المعنيين في حالة عدم الانجاز تحديداً. أقدم برنامج بعد الخبر 72 تقريراً غطت كل المواضيع بلا استثناء.

**استطلاعات الرأي (VOXPOP)** جاءت بالمرتبة الثانية وبعدها خمسة عشر (15) استطلاع

رأي وبنسبة 11.4%. واستطلاعات الرأي هو عرض لمجموعة من آراء للمواطنين وسؤالهم عن القضية المطروحة في البرنامج، وهي نسبة تشير إلى حرص البرنامج على استطلاع آراء المواطنين في القضايا الخدمية التي تخص مناطقهم ولكن يجب أن يسعى البرنامج إلى زيادتها.

**المقابلة (DTL down the line)** جاءت بالمرتبة الثالثة وبعدها أربعة عشر (14) مقابلة

وبنسبة 10.6%. ونعني هنا مقابلة تتم عبر القمر الصناعي مع ضيوف خارج الاستوديو.



المقابلات عبر **SKYPE** جاءت بالمرتبة الرابعة وبعدها (11) مقابلة وبنسبة 8.3%، وهذا النوع من المقابلات يتم عبر خدمة السكايب المعتمدة على الانترنت في الاتصال.

المقابلات عبر **Phono** جاءت بالمرتبة الرابعة وبعدها أحد عشر (11) مقابلة وبنسبة 8.3%، وهي مقابلة تجرى عبر الهاتف أو مداخل هاتفية سابقة في نشرة الأخبار أو أحد البرامج. و**اخيراً مقابلة 1+1** جاءت بالمرتبة الأخيرة وبعدها ثماني (8) مقابلات وبنسبة 6.1%، وهي مقابلة تجرى مع الضيف داخل الاستوديو.

يعزى استخدام البرنامج لنمط المقابلات عبر خدمة **SKYPE** أو خدمة **PHONO** أو خدمة **DTL**، أو مقابلات **1+1**، للظروف التي فرضتها جائحة كورونا من إجراءات سلامة عامة، ألزمت قناة المملكة في حينها على تقليل عدد الضيوف في استوديو القناة، حفاظاً على السلامة العامة وعملاً بالحد الأدنى من التقارب الاجتماعي. ويؤثر ذلك على البرنامج حسب رأي الباحثة التي تعتقد أن الضيف إذا كان موجوداً في الاستوديو بمقابل المذيع، يكون النقاش أفضل، ويختصر من الوقت الضائع في الأعمار الصناعية واتصال الانترنت، وبالتالي يكون ذا جدوى أكثر لضمان عدم اعتذار الضيف أو استجابته للاتصال أو احتمالية حدوث خلل فني خارج عن إرادة الضيف أو القناة، وبالتالي الحصول على أجوبة متعلقة بالملفات المطروحة.

وتتفق النتائج السابقة مع دراسة العناتي (2019) بأن قناة المملكة استطاعت أن تغطي الأحداث وتتابعها بأسلوب عرض مميز، باستخدام مختلف أشكال البرامج التلفزيونية المتاحة.

**ثالثاً: ما حجم الاهتمام الذي يعطيه برنامج بعد الخبر في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي؟**

بينت نتائج الدراسة ان برنامج بعد الخبر يعطي اهتماماً كبيراً للقضايا الخدمية التي تتعلق بالشأن المحلي، حيث حل حجم الاهتمام المتوسط بالمرتبة الأولى وبنسبة 52.6% يليه حجم الإهتمام الكبير

وبنسبة 42.1%، وترى الباحثة أن ذلك بسبب مناقشة البرنامج لـ 3 ملفات في كل حلقة، وإذا تم مناقشة ملفين في كل حلقة يكون هناك مساحة أكبر للنقاش والتوسع في الملفات الخدمية. وحسب هذه الأرقام يدل ذلك على أن الجمهور يصبح أكثر دراية بالشؤون العامة التي تخص الخدمات في مناطقه.

اتفقت هذه النتائج مع دراسة أمين (2014) بالتركيز على القضايا المحلية وخاصة البرامج التي تهتم بالتنمية عامة والتنمية الاجتماعية على وجه الخصوص، ومع دراسة توريل ألبيرج وستيفن كوشن (2016) بأن المواطنين الذين يتعرضون لمحطات الخدمة العامة التلفزيونية يصبحون أكثر دراية بالشؤون العامة، ومع دراسة كين نيوتن (2016) بأن سكان البلدان التي لديها خدمة عامة واسعة النطاق يكونون على دراية أفضل بأعمال الحكومة.

**رابعاً: ما هي اتجاهات المعالجة في قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية من خلال برنامج بعد الخبر؟**

بينت نتائج الدراسة أن برنامج بعد الخبر عرض الجوانب السلبية للموضوع أو القضية الخدمية المحلية وبنسبة تصل إلى 52.6%، يليها عرض وجهتي النظر السلبية والايجابية للموضوع بطريقة محايدة وبنسبة تصل إلى 26.3%. مما يعني أن البرنامج كان مهتماً بأن يسلط الضوء على المشاكل ويبرز تفاصيلها مع المسؤولين من خلال اتجاه المعارضة، حيث كان يسأل المعنيين ويوجه الأسئلة بشكل مباشر ويحاول الحصول على جدول زمني واضح للعمل على حلول للقضايا العالقة، وهذا يعتبر من جوانب الخدمة العامة التلفزيونية أن تكون الوسيلة الإعلامية منبرا للمساءلة بما يتفق مع الصالح العام، فيما التزم البرنامج اتجاه الحياد بفارق بسيط عن التأييد بنسبة بلغت على الترتيب 26.3% و 21%، حيث يعني الحياد أن البرنامج كان يعرض الحقائق والمعلومات حول القضايا

دون الانحياز إلى طرف دون آخر، أما اتجاه التأييد فترى الدراسة أنها نسبة جيدة مقارنة باتجاه المعارضة لأنه متصل بالقضايا التي حصلت على حلول، مثل قضية إطارات الطريق الخلفي في العقبة وهي قضية بيئية تابعها البرنامج قبل عامين مع بداية انطلاق البرنامج ووصل بها إلى حل نهائي.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة توريل ألبيرج وستيفن كوشن (2016) بأن محطات الخدمة العامة التلفزيونية تتبع أجندة أكثر جدية وأصعب مقارنة بالتجارية، ومع دراسة كين نيوتن (2016) بأن الخدمات العامة تحظى بثقة الجمهور بشكل أكبر بسبب حيادها في تغطيتها الإخبارية، واتفقت مع دراسة البديري (2019) بأن قناة المملكة مصدر ثقة بالحصول على المعلومة حول الشأن المحلي بسبب الحيادية في عرض الأحداث وعرض الرأي والرأي الآخر.

#### خامساً: ما فئات التوازن في معالجة القضايا الخدمية المحلية في برنامج بعد الخبر؟

بيّنت نتائج الدراسة ان برنامج بعد الخبر لم يكن متوازناً في عرضه لوجهات النظر المختلفة حول الموضوع أو القضية. فالبرنامج تبنى عرض وجهة نظر واحدة في أغلب القضايا والمواضيع التي طرحها حيث بلغت النسبة 82%، فيما ترى الدراسة أن ذلك يعود لوقت البرنامج المخصص في كل ملف بينما عرض البرنامج وجهتي نظر حول الموضوع بنسبة قليلة لم تتجاوز 15.3%.

وترى الدراسة بأن القائمين على البرنامج، عليهم العمل على زيادة عدد الضيوف في كل ملف، واستضافة ضيفين في كل ملف، لتحقيق التوازن المطلوب. ولكن ترى الدراسة أيضاً أنه وبعد المتابعة والتحليل، لم يتم التطرق إلى أي ملف بعرض وجهة نظر واحدة دون محاولة عرض وجهات نظر أخرى، وتعتبر الدراسة أن ذلك دليل على المهنية والموضوعية في عرض الحقائق حول الملفات

المحلية المطروحة وأن القناة لا تتبنى وجهة نظر حيالها، وهذا يظهر اختلاف هذه النتائج مع دراسة البدري (2019) بأن قناة المملكة تعرض وجهتي نظر الرأي والرأي الآخر.

#### سادساً: ما البعد الجغرافي الذي يغطيه برنامج بعد الخبر على مستوى المملكة؟

تبين نتائج الدراسة أن برنامج بعد الخبر قد تعامل مع ثلاث وأربعين (43) موضوعاً توزعت على مختلف محافظات وألوية المملكة باستثناء عجلون والطفيلة ومنطقة الاغوار الشمالية. وبينت الدراسة أن محافظات معان والزرقاء والكرك والعاصمة عمان احتلت ما نسبته 51% من القضايا التي تعامل معها برنامج بعد الخبر.

وترى الدراسة بأن البرنامج مدار البحث غطى بنسبة جيدة كل المحافظات ليحقق مبدأ الشمولية والتمثيل الجغرافي الذي تسعى قناة المملكة ان تبرزه في معالجتها من خلال برنامج بعد الخبر، حيث كانت النسب متقاربة.

وتتوافق هذه النتائج مع نتائج دراسة كين نيوتن (2016) بأن قنوات الخدمة العامة تتحمل مسؤولية إنتاج تلفاز يستهوي جميع شرائح السكان - جغرافيا ودينيا وعرقيا وأغلبية ... لتشجيع الوحدة والاندماج للمواطنين.

#### سابعاً: من هي الشخصيات الفاعلة المستخدمة في تناول القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج بعد الخبر؟

بينت نتائج الدراسة ان المواطنين من أصحاب المصلحة، والشخصيات الرسمية الحكومية (وزير أو مسؤول حكومي في أحد الوزارات) هما الشخصيات الفاعلة في هذا البرنامج وينسب تصل 47.4% للمواطنين و 45.1% للمسؤولين الحكوميين. في حين جاء البرلمانين في اخر الترتيب وينسبة تصل إلى 0.7%.

وترى الدراسة أن برنامج بعد الخبر اعتمد على ابراز آراء المواطنين في الخدمات المقدمة لهم من خلال استطلاعات الرأي المنفصلة VOXPOP، أو من خلال استعراضهم ضمن التقارير كجزء منها، وهي نسبة جيدة كونها في المرتبة الأولى وبنسبة وصلت 47.4 %، فيما تصدر ابراز الشخصيات الحكومية المعنية المسؤولة في الملفات المطروحة المرتبة الثانية بنسبة بلغت 45.1 %، وهذا مؤشر تراه الدراسة جيداً ودليل على مواجهة المسؤولين بملفات تعينهم ومساءلتهم على أسباب التقصير وعدم الانجاز، فيما جاءت الشخصيات الفاعلة البرلمانين في المرتبة الأخيرة بتكرار بلغ مرة واحدة في العينة، وترى الدراسة أن ذلك دليل على عدم تعزيز البرنامج لفكرة النائب الخدماتي.

اتفقت هذه النتائج مع دراسة الحجايا (2018) بتسجيل شكاوى المواطنين والاتصال بالمسؤولين لإيجاد حلول لها وإثبات تجاوب المسؤولين في الرد عليها لحل القضايا العالقة. واتفقت مع دراسة العناتي (2019) بأن المصادر الحكومية كانت من أكثر القوى الفاعلة في مضامين الموضوعات المطروحة التي بثت عبر قناة المملكة.

**ثامناً: ما هي الاستمالات المستخدمة في تناول القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في برنامج بعد الخبر؟**

بينت الدراسة ان برنامج بعد الخبر استخدم استمالات عقلانية اعتمدت على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية وتنفيذ الآراء المضادة بعد مناقشتها وإظهار جوانبها المختلفة. من خلال الاستشهاد بالمعلومات والأحداث الواقعية واستخدام الأرقام، وتنفيذ وجهات النظر الأخرى.

وترى الدراسة أن برنامج بعد الخبر، وحسب عينة الدراسة، لم يستخدم سوى الاستمالات العقلية بنسبة 100%، وهذا يدل على ان البرنامج يعتمد على الحقائق والأرقام والبيانات في طرحه ومساءلته

للجهات المعنية، وهذا هو جوهر العمل في الخدمة العامة استخدام الحقائق وليس العاطفة في الطرح والبحث عن حلول للقضايا.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة العناتي (2019) بأن قناة المملكة اعتمدت على الأسلوب العقلاني في تقديم المحتوى الخاص بالشأن المحلي.

**تاسعاً: ما أنواع الأطر المستخدمة في معالجة القضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي في قناة المملكة؟**

بينت نتائج الدراسة ان برنامج بعد الخبر استخدم العديد من الأطر لطرح ومناقشة قضايا الشأن المحلي، وهو ما يعزز النظرية المستخدمة وهي نظرية الأطر الإخبارية.

احتل الإطار المحدد بقضية المرتبة الأولى وبنسبة 44.4% للقضايا التي ناقشها برنامج بعد الخبر حيث تم التركيز على قضية وتداعياتها، أو حدث جوانبه واضحة عند الجمهور لأنه مرتبط بوقائع ملموسة. جاء إطار المسؤولية في المرتبة الثانية وبنسبة 35.5% حيث عمل البرنامج للإجابة عن السؤال "من المسؤول عن...؟"، فالأفراد والمؤسسات معنيون بمعرفة المسؤول عن الحدث وتحديدته في شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة. وجاء إطار النتائج الاقتصادية بالمرتبة الثالثة وبنسبة 13.3%، ناقش البرنامج القضايا والمواضيع التي طرحها في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث ويشير للتأثير المتوقع أو القائم على الأفراد والدولة والمؤسسات، ويركز على النتائج المادية لجعل الرسالة الإعلامية أكثر فاعلية وأكثر ارتباطاً بمصالح الناس. وأخيراً جاء إطار الصراع الذي يتم من خلاله تقديم القضية في إطار تنافسي صراعي حاد بالمرتبة الأخيرة وبنسبة 6.6%، وهنا يتجاهل البرنامج عناصر هامة من عناصر القضية في سبيل إبراز سياق الصراع، حيث يتم التركيز على الفساد وعدم الثقة في المسؤولين.

تتفق هذه النتائج مع دراسة أمين (2014) بتركيز الوسائل الإعلامية الخاصة بتنمية المجتمع المحلي على القضايا المحلية التي تهتم بالتنمية العامة والتنمية الإجتماعية على وجه الخصوص. ومع دراسة توريل ألبيرج وستيفن كوشن (2016) بأن محطات الخدمة العامة التلفزيونية تتبع أجندة إخبارية أكثر جدية من الوسائل الإعلامية الأخرى، وأن التحدي الرئيسي لهذه الوسائل باستمرارها في العمل على تحسين وزيادة المواطنين بالمعرفة بالشؤون العامة على نطاق واسع. ومع دراسة كين نيوتن (2016) بأن سكان البلدان التي لديها خدمة عامة واسعة النطاق يكونون على دراية أفضل بأعمال الحكومة والقضايا المحيطة بهم، وبأن خدمات البث العام تحظى بثقة الجمهور العام لدقتها وموثوقيتها وحيادها في التغطيات الإخبارية. ومع دراسة شهاب الدين (2017) بأن الجمهور يتابع الوسيلة التي تتابع الأحداث والقضايا في الشأن المحلي التي تعبر عن همومه وقضاياه اليومية. ومع دراسة لورانس اكوك (2018) بأن البث التلفزيوني يجب أن يؤثر على تحسين القيم الإجتماعية والاقتصادية للمجتمع ووضع جدول أعمال للصالح العام وأداة قوية للتغيير الإيجابي، ومع دراسة الحجايا (2018) بأن وسائل إعلام الخدمة العامة تقدم خدمات مجتمعية انسانية للمواطنين والوصول إلى حلول ملموسة.

#### عاشراً: هل ما تقدمه قناة المملكة من برامج ومحتوى اعلامي يرقى لمفهوم الخدمة العامة؟

من خلال ما قدمته الدراسة من نتائج، نستطيع القول أن قناة المملكة قد عملت على تطبيق مفهوم الخدمة العامة التلفزيونية، وبينت النتائج إن قناة المملكة تطبق معايير الخدمة العامة بدرجة عالية. ويمكن أن نوضح ذلك من خلال:

- توفير قناة حرة مستقلة لتدفق المعلومات والأخبار للمجتمع: الإخبار بما يجري في البيئتين

الداخلية والخارجية، وحماية حق المجتمع بالمعرفة، مما يسهم في تمكين المواطنين من زيادة

مستوى معرفتهم بالشأن العام. وهذا ما تحقق من خلال عرض برنامج بعد الخبر لكافة المواضيع الخدمية المتصلة بالشأن المحلي التي تهم المواطن.

- **توفير منبر حر للنقاش العام:** توفير ساحة للنقاش العام ضمن معايير التعددية والتنوع في الآراء، وتوفير البيئة المناسبة لزيادة دور المواطنين في المشاركة السياسية والاقتصادية والثقافية. واستطاعت المملكة من خلال برنامج بعد الخبر توفير منبر حر للنقاش العام، حيث شارك مختلف أطياف المجتمع الأردني في طرح وجهات نظرهم حول القضايا المحلية المطروحة وذلك من خلال استطلاع آرائهم وإشراكهم في نقاش هذه القضايا مع المسؤولين والشخصيات الفاعلة، سواء كانت حكومية أو شخصيات فاعلة من مؤسسات المجتمع المدني.

- **الرقابة وتمثيل الرأي العام:** توفير أداة لرصد المؤسسات العامة ومراقبة أداؤها، بمعنى أداة رقابة على أعمال الحكومة باسم "الصالح العام". وهو جوهر عمل البرنامج الذي تطرق إلى مواضيع الخدمات في الشأن المحلي من خلال الطر المستخدمة وتصدر الإطار المحدد بقضية وإطار المسؤولية قائمة التغطية.

وتتطلب "الخدمة الإعلامية العامة" معايير تتضمن خدمة الحياة الديمقراطية وغرس الثقافة الديمقراطية بين أفراد المجتمع. ومن أبرز معايير "الخدمة الإعلامية العامة" المتعلقة بالدراسة ما يلي:

- **الشمولية والتمثيل:** أي أن تصل هذه الخدمة إلى فئات المجتمع كافة باختلاف انتماءاتهم ولغاتهم وأصولهم واختلاف أماكن وجودهم وسكنهم. وتجسد ذلك من خلال طرح ومناقشة البرنامج للقضايا المحلية لجميع محافظات المملكة.

- **التنوع:** يتطلب من "الخدمة الإعلامية العامة" أن تقدم محتوى إعلامياً متنوعاً يشتمل على الخدمات الإخبارية والاقتصاد وشؤون المجتمع والرياضة والترفيه وغير ذلك من موضوعات تلبي اهتمامات الجمهور. وهذا ما بينته الدراسة من أن قناة المملكة ومن خلال برنامج بعد



الخبر تنوعت في عرض المواضيع الاقتصادية والخدمية والمتصلة بشكل مباشر بالمواطن وشؤون المجتمع.

- **التميز والابتكار:** من خلال التجديد والإبداع في المضامين وطرق العرض والأدوات والتطبيقات وجودة التقنيات المستخدمة. وتجسد ذلك من خلال استخدام قناة المملكة ومن خلال برنامج بعد الخبر للعديد من الأنماط الصحفية والتلفزيونية المتنوعة من التقارير والمقابلات واستطلاعات الرأي.

استطاع برنامج بعد الخبر حل 61% من المتابعات التي تعامل معها. وتعد هذه نسبة عالية، حيث استطاع البرنامج للقضايا الخدمية المطروحة بعد متابعات حثيثة. وتختلف هذه النتائج مع دراسة أمين (2014) بأن من أهم العقبات التي تحول دون تحقيق الهدف من الخدمة العامة هو عدم تنفيذ وحل المشكلات المطروحة وضعف الوعي بأهمية هذه الوسائل. واتفقت مع دراسة الحجايا (2018) بأن وسائل الخدمة العامة ساعدت في إيجاد الحلول للكثير من القضايا الخدمية التي تهم المواطنين من خلال تسجيل الشكاوى و ثم الاتصال بالمسؤولين وأن هناك اهتمام وتجاوب من قبل المسؤولين لحل هذه القضايا.

- **التمويل والحاكمة الإدارية:** الإعتماد على "التمويل العام" من خلال أموال الخزينة العامة المقررة من قبل البرلمان، وليس بمنحة حكومية، وهذا يتطلب نموذجاً إدارياً رشيداً يعتمد على وجود مجالس إدارة مستقلة وإدارات منتخبة ومجالس تحرير يوجد فيها تمثيل للجمهور وإفصاح المجال أمام الإعلاميين لتنظيم أنفسهم (الطويبي، 2017، ص4).

وتوصف "الخدمة العامة الإعلامية" وفق نماذجها التاريخية، بأنها نتاج مجتمعات ديمقراطية، ويصعب أن ينشأ هذا النموذج ويستدام في بيئات سلطوية، وينسحب ذلك على صيغ التنظيم والتمويل التي تكفل استقلالية هذه المؤسسات. وقد تكون "الخدمة الإعلامية العامة" ممولة بوجه عام من رسوم

ترخيص أجهزة التلفزيون، كما هي الحال في هيئة الإذاعة البريطانية BBC، أو مباشرة من قبل الحكومة مثل قناة المملكة وهيئة الإذاعة الأسترالية، أو من خلال اشتراكات الأفراد والمنح ورسوم البرامج كما هو الحال في الإذاعة الوطنية العامة في الولايات المتحدة الأمريكية (الطوبيسي، 2017، ص3).

حيث أن قناة المملكة في هذا الإطار تعتمد على التمويل المباشر من الحكومة، وأن مجلس إدارتها يمثل تنوع إعلامي ومهني ومواطنين من أصحاب المصلحة يتم تعيينهم بإرادة ملكية سامية، اي أنهم ليسوا منتخبين. (موقع قناة المملكة)، وترى الدراسة ان هذا يمثل أحد المحددات التي تعيق قناة المملكة من أن تكون خدمة عامة تمثل هموم وقضايا الوطن والمواطن الأردني.

### التوصيات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الدراسة توصي بما يلي:

- على قناة المملكة التركيز على مواضيع الصحة والزراعة والسياحة في برامجها لما تمثله من اهتمام شريحة واسعة في المجتمع الأردني.
- على قناة المملكة تمثيل محافظات عجلون ولواء الطفيلة والأغوار الشمالية بشكل أفضل لينتاسب مع التوزيع الجغرافي وتمثيل كل المملكة الأردنية الهاشمية.
- توصي الدراسة بزيادة المساحة المخصصة لعرض البرامج التي تهتم بالقضايا الخدمية.
- توصي الدراسة بزيادة المساحة المخصصة لعرض البرامج الخدمية التي تهتم بقضايا الشأن العام.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- أبو زيد، فاروق (1998). فن الخبر الصحفي، ط1، القاهرة، عالم الكتب.
- أمين، حمدة، عيسى (2014). الاذاعة ودورها في التنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- البدري، فرح (2019). اعتماد النخب الأردنية على قناة المملكة في الحصول على المعلومات المتعلقة بالشأن المحلي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- بركات، عبد العزيز (2012). مناهج البحث الإعلامي: الأصول، النظرية، ومهارات التطبيق، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- حجاب، محمد منير (1998). اساسيات الرأي العام. القاهرة، دار الفجر.
- الحجايا، عواطف (2018). دور الإذاعات المجتمعية في دعم التنمية بالأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- الحديدي، منى، امام، سلوى (2005). الإعلام والمجتمع. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر.
- حسام الدين، محمد (2003). المسؤولية الاجتماعية للصحافة. ط1، القاهرة، الدار المصرية للنشر.
- الدبيسي، عبد الكريم (2017). دراسات إعلامية في تحليل المضمون، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- الدليمي، عبد الرزاق (2005). عولمة التلفزيون، ط1، عمان، دار جرير للنشر.
- الدليمي، عبد الرزاق (2011). العلاقات العامة: رؤية معاصرة. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- رايح، صادق (2011). مفهوم الخدمة العامة في التلفزيون: بين المقاربة التقليدية والمنظور التجاري. مجلة اتحاد الإذاعات العربية، العدد 2، تونس.

رايت، تشارلز (1983). المنظور الاجتماعي للاتصال الجماهيري، ترجمة محمد فتحي، الهيئة المصرية للكتاب، القاهرة.

شلوش، محمد (2011). الإذاعة الجزائرية بين الخدمة العمومية والمنطق التجاري. ندوة الإذاعة المسموعة، الواقع والآفاق، مجلة اتحاد إذاعات الدول العربية، العدد 2، 2011، تونس.

شهاب الدين، محمد فوزي (2017). دور التلفزيون في ترتيب أولويات القضايا السياسية لدى الجمهور البحريني. معهد البحرين للتنمية السياسية.

الطويبي، باسم (2017). اسئلة الديمقراطية ومعايير الخدمة العامة. مركز الجزيرة للدراسات، قطر.

عبد الحميد، محمد (2014). دراسة الجمهور في بحوث الإعلام، ط1، عالم الكتب، القاهرة.

عريقات، احمد (2020). درجة تطبيق قناة المملكة لمعايير الخدمة العامة في أدائها من وجهة نظر اساتذة الإعلام في الجامعات الأردنية. مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، الكويت.

العناتي، مي (2019). معالجة الأفلام الوثائقية والاستقصائية في تلفزيون المملكة للشأن الأردني دراسة تحليلية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

ماهيل، توماس (2003). الإعلام الدولي: النظريات والاتجاهات والملكية. ترجمة حسني محمد نصر وعبد الله الكندي. دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة.

المزاهرة منال (2014). إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

المزاهرة، منال (2018). نظريات الإعلام، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

المشاقبة، بسام (2011). نظريات الاتصال. دار أسامة للنشر، عمان.

مكاوي، حسن عماد، العبد، عاطف عدلي (2008). نظريات الإعلام، الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

مكاوي، حسن والسيد، ليلي (2006). الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط6، الدار اللبنانية المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

- مهنا، فريال (2002). **علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية**، ط1، دار الفكر المعاصر، سورية.
- نصر، حسني. عبد الرحمن، سناء (2005). **التحرير الصحفي في عصر المعلومات**، ط1، دار الكتاب الجامعي، العين .
- النهار، بندر (2020). **دور الإذاعات المجتمعية في التنمية المستدامة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.**

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Class H. Deverese (2014). **Framing Politics at the Launch of the Euro across National Comparative Study of Frames in the News**, Political Communication, Vol. 118, 2001, PP. 107, 108. <http://books.google.ps/books>, available at: 30/4/2013.
- Entman, R. (1993). Framing: **Toward Clarification of a Fractured Paradigm. Journal of Communication**, Vol. 43, Issue 4
- Goffman, Erving, (1974). **Frame analysis: An essay on the organization of experience**, Boston: northeastern University press.
- Ken Newton (2016). **Public Service and Commercial Broadcasting: Impacts on Politics and Society**. The Political Quarterly, Volume 87, Issue 1 p. 31-38
- Lawrence Ekwok (2018). **The effects of public service broadcasting on development in Nigeria**. African Journals Online (Ajol), Vol. 15 No. 3.
- London, Scott (2013). **How the Media Frames Political Issues Enlightening Study of Process and out Come of Mass Media Framing What It Presents**, at: [www.scottlondon.com](http://www.scottlondon.com), available at: 14/5/2013.
- McQuail, Denis (1987). **Communication Models**. N.Y., Longman.
- Sakr, N, (2005). **Good practice in EU public service media and contemporary practice in Jordan, a comparative analysis**. UNESCO, Amman.

Simon, Adam & Xenon, Michael, (2000) ‘ **media framing and effective public deliberation**, political communication ‘ vol.17 no .4.

Toril Aalberg and Stephen Cushion (2016). **Public Service Broadcasting, Hard News, and Citizens’ Knowledge of Current Affairs**. Oxford Research Encyclopedia, Oxford University Press.

المواقع الإلكترونية:

- موقع قناة المملكة الإلكترونية (2021) [www.almamlakatv.com](http://www.almamlakatv.com)

مقابلات:

- لقاء مع مديرة قناة المملكة، تموز، 2021.

## الملحقات

**الملحق (1)**  
**قائمة بأسماء المحكمين**

التخصص	الجامعة	الرتبة	اسم المحكم
الصحافة	جامعة اليرموك	استاذ	الأستاذ الدكتور حاتم علاونة
دعاية اعلامية	جامعة الشرق الأوسط	أستاذ مشارك	الدكتور كامل خورشيد
صحافة	جامعة الشرق الأوسط	أستاذ مشارك	الدكتور عبد الكريم الدبيسي
علاقات عامة	جامعة البترا	أستاذ مساعد	الدكتور محمد صاحب سلطان
إعلام	جامعة الشرق الأوسط	أستاذ مساعد	الدكتورة حنان إسماعيل الشيخ



## الملحق (2) كشاف التحليل

سعادة الدكتور .....

تحية طيبة وبعد،

أرجو إعلامكم بأنني أقوم بدراسة علمية لنيل درجة الماجستير من كلية الإعلام جامعة الشرق الأوسط، والمعونة " معالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المحلية في الأردن من منظور الخدمة العامة: دراسة تحليلية برنامج (بعد الخبر أنموذجاً)

ولهذا الغرض تم إعداد استمارة تحليل المضمون المرفقة.

تهدف الدراسة التعرف على "معالجة قناة المملكة للقضايا الخدمية المختصة بالشأن المحلي من خلال برنامج بعد الخبر " ومدى تلبيتها لمبادئ مفهوم الخدمة العامة التلفزيونية، من حيث المواضيع، اتجاهات التغطية، حجم التغطية، الأنماط الإعلامية المستخدمة، البعد الجغرافي للتغطية وتحليل أطر القضايا البارزة التي تناولها البرنامج.

أرجو التكرم بالمساعدة في تحكيم هذه الاستمارة، لما عرف عنكم من خبرة واسعة وسمعة أكاديمية عالية.

واقبلوا فائق الاحترام،

الباحثة

أريج محمد عارف الزغول

## فئات التحليل ووحداته:

### - وحدات التحليل:

تعتمد هذه الدراسة على الوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية وهي (التقرير والمقابلة) باعتبارها انسب الوحدات التي تلائم طبيعة وأهداف الدراسة وذلك في تحليل برنامج بعد الخبر بقناة المملكة.

### - تحديد فئات التحليل:

نظرا إلى أن هذه الدراسة تهدف إلى تحليل مضمون برنامج بعد الخبر بقناة المملكة، فإن فئات التحليل التي استخدمت بالدراسة هي كما يأتي:

**فئة ماذا قيل؟ (فئة الموضوع)** تهدف للتعرف على المواضيع التي تناولتها التقارير والبرامج الإخبارية بقناة المملكة، وقد تم استخدام الفئات الفرعية الآتية:

**أولاً: فئة الموضوع** وهي الفئة الأكثر استخداما في دراسات تحليل المضمون التي تقوم بتصنيفه وفقا لموضوعاته، وتجب عن التساؤل الأساسي الخاص بالموضوع، أو بمجموعة الموضوعات التي تدور حولها المادة الإعلامية (اقتصاد - صحة - نقل - تعليم - أشغال - بيئة - سياحة).

**1.1 الاقتصادية:** كل ما يهم المواطن من أخبار اقتصادية تتصل اتصال مباشر بدخله وحركة الأسواق والتعاملات المالية الأردنية وارتفاع الأسعار وهذا جانب يمس المواطن الأردني بشكل كبير ويؤثر عليه.

**2.1 الصحية:** جميع الأخبار المتعلقة بالقطاع الصحي من تقديم خدمات أو تقصير فيها خصوصا مع ازمة كورونا حيث أصبح الجانب الصحي يعتبر جانبا يمس المواطن الأردني بشكل كبير ويؤثر عليه.

**3.1 النقل:** كافة الأخبار المتعلقة بقطاع النقل الذي يعتبر قطاع اساسي من الخدمات الذي يبحث عنه المواطن.

**4.1 التعليم:** الاخبار المتعلقة بقضايا التعليم بقطاعيه العام والخاص والمدراس والجامعات، وهذه خدمة اساسية يبحث عنها المواطن ويتابعها.

**5.1 الأشغال:** ويقصد بها كل الملفات والقضايا المرتبطة بعمل وزارة الأشغال العامة وهي تتصل بشكل مباشر بتقديم الخدمات للمواطنين من فتح طرق وانشاء جسور وانجاز عطاءات

متصلة بتقديم خدمة للمواطن في قطاعات الصحة والتعليم والنقل والسياحة، فعمل وزارة الأشغال يرتبط بكل أشكال الخدمات.

**6.1 البيئية:** القضايا المتعلقة بقطاع البيئة والحفاظ عليها ومراقبتها، وهذا يعتبر من الخدمات الأساسية للمواطن.

**7.1 السياحية:** جميع الاخبار المتعلقة بتطوير المواقع السياحية بما يخدم اهالي المنطقة المعنية والحفاظ عليها من التخريب والاهمال وتطويرها لخدمة الاهالي.

**8.1 الزراعية:** كافة الاخبار المتعلقة بالمزارعين والموسم الزراعي واهتمام ته وزارة الزراعة بالمزارعين.

**9.1 المياه:** يقصد بها التزويد المائي ومشاكل انقطاع المياه في المحافظات وما يتصل بجزئية تمديد شبكة صرف صحي من عدمها.

**10.1 تنمية المجتمع المحلي:** يقصد بها قضايا متصلة بالشباب وبوزارة الشباب والاهتمام بهذا المكون من المجتمع بتوفير ما يلزمه من خدمات متعلقة بالرياضة وما شابهها.

**11.1 البلديات ومجالس المحافظات:** يقصد بها القضايا المتعلقة بالتزام البلديات تجاه مناطقها من توفير خدمات تعبيد وفتح طرق وادخال المناطق داخل التنظيم، وتقديم خدمات النظافة والرقابة على البيوت المهجورة وغيرها من الاعمال المنوطة بالبلديات. والاعمال المتعلقة بموازنات مجالس المحافظات بإنجاز البنى التحتية.

**ثانياً: فئة الاتجاه** وتهدف هذه الفئة لتحديد اتجاهات برنامج بعد الخبر في قناة المملكة من خلال معالجة القضايا المحلية الخدمية، من خلال توضيح الموقف: (التأييد أو المعارضة أو الحياد) في المضمون موضع التحليل.

**1.2 التأييد:** يعكس الجوانب الايجابية لموضوع الاتجاه وتكرارها مثل توفر الرعاية والانجاز ومتابعة المسؤول.

**2.2 المعارضة:** يعكس الجوانب السلبية مثل الفساد وعدم الانجاز وعدم الاستجابة لمطالب الناس.

**3.2 الحياد:** ذكر وجهتي النظر السلبية والايجابية وعرض القضية كما هي دون الانحياز إلى اتجاه دوناً عن اخر.

ثالثاً: فئة المكان وتشمل جميع محافظات المملكة الاثني عشر، لمعرفة هل يتابع برنامج بعد الخبر قضايا كافة المحافظات أم انه يركز على محافظات دون اخرى. وتشمل العاصمة واريد وعجلون والمفرق... الخ.

**فئات الشكل (كيف قيل):** وقد تم استخدام الفئات الفرعية الآتية:

**رابعاً: فئة الأنماط الصحفية:** حيث تستخدم هذه الفئة للترقية بين الأشكال، أو الأنماط المختلفة التي تتخذها المادة الإعلامية في قناة المملكة، وذلك للتعرف على الأنماط الصحفية الأكثر استخداماً في تغطية الشأن المحلي في عينة الدراسة وهي برنامج بعد الخبر وهي (الخبر، التقرير، المقابلة، الاستطلاع).

**1.4 الخبر LVO : "live voice over"** هو صوت المذيع دون ظهوره وهو يقرأ نصاً مع مقطع إخباري مصوّر.

**2.4 التقرير VT : "video tape – package"** تقرير مصوّر يعدّه المراسل لا تزيد مدّته عادةً عن دقيقتين في معظم القنوات الإخبارية. سواء تقرير قديم عن القضية أو تقرير حالي يعد خاصة للحلقة بناء على تقرير أو متابعة سابقة.

**3.4 مقابلة DTL : down the line** وهي مقابلة عبر القمر الصناعي، من مصدر خارج الاستوديو.

**4.4 مقابلة Phono:** وهي مقابلة عبر الهاتف أو مداخلة هاتفية سابقة في نشرة الأخبار أو أحد البرامج

**5.4 مقابلة 1+1:** وهي مقابلة الضيف داخل الاستوديو.

**6.4 مقابلة SKYPE:** هي اجراء مقابلة عبر خدمة السكايب المعتمدة على الانترنت في الاتصال

**7.4 استطلاع رأي VOXPOP:** عرض مجموعة من آراء للمواطنين وسؤالهم عن القضية المطروحة.

**خامساً: فئة التوازن** وهي الفئة التي تشير إلى عرض وجهات:

**1.6 عرض وجهة نظر واحدة:** يقصد بها عرض رأي شخصية هامة لها دور أو علاقة بالموضوع.

**2.5 عرض وجهتي نظر:** يقصد بها عرض رأيين لشخصيتين لهما دور أو علاقة رئيسية بالموضوع.

**3.5 عرض أكثر من وجهة نظر:** يقصد بها عرض أكثر من رأي لشخصيات هامة حول الموضوع من أجل التوصل إلى حل.

**4.5 لا يعرض أي وجهة نظر:** ويقصد بها الخبر الذي لا يقدم أي رأي أو انطباع عن القضايا المحلية، وإنما عبارة عن سرد لأهم المعلومات والبيانات عن الأحداث المتعلقة بموضوع محلي معين. سادساً: **الشخصيات الفاعلة** وهي الاشخاص والجماعات التي ظهرت في المحتوى في المقابلة أو التقرير بعينة الدراسة:

**1.6 شخصيات رسمية:** وزير أو مسؤول حكومي في أحد الوزارات.

**2.6 نقابيين:** ممثل في نقابة الأطباء / المهندسين/... إلخ.

**3.6 جمعيات واتحادات:** في قطاع الزراعة / البيئة / السياحة

**4.6 مواطنين:** اراء مواطنين من خلال استطلاعات الراي

**5.6 متخصصون:** طب - هندسة - بيئة - خبير.

سابعاً: **الاستمالات المستخدمة** وتشمل على:

**1.7 استمالات عاطفية:** التأثير على وجدان المتلقي وانفعالاته، وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسه من خلال استخدام الشعارات والرموز أو الاساليب اللغوية.

**2.7 استمالات عقلانية:** وهي تعتمد على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية وتفنيد الآراء المضادة بعد مناقشتها وإظهار جوانبها المختلفة. من خلال الاستشهاد بالمعلومات والاحداث الواقعية واستخدام الأرقام، وتفنيد وجهات النظر الاخرى.

**3.7 استمالات خوف:** من خلال دفع المتلقي إلى الاستجابة لرسالة البرنامج من خلال اثاره عاطفته بشكل شديد لتحفيزه للاستجابة. أو دفع المتلقي إلى امكانية تجنب الاخطار وتقليل التوتر العاطفي عند الاستجابة للرسالة.

**ثامناً: حجم الاهتمام:** وتقسم إلى 3 اقسام، ويتم قياسها من خلال معالجات فرعية متعلقة بالزمن المخصص للمادة والحوار، والترتيب إذا كان الموضوع الخدمي طرح في الجزء الاول من الحلقة ام الجزء الثاني ام الجزء الثالث، على الشكل التالي:

**1.8 حجم الاهتمام محدود:** إذا كان ضمن الترتيب الأخير في الحلقة واخذ من مساحة البرنامج اقل من 5 د.

**2.8 حجم الاهتمام متوسط:** إذا كان ضمن الترتيب الثاني في الحلقة واخذ من مساحة البرنامج اقل من 15 د.

**3.8 حجم الاهتمام كبير:** إذا كان ضمن الترتيب الأول في الحلقة واخذ من مساحة البرنامج أكثر من 15 د.

**تاسعاً: الأطر المرجعية المستخدمة** ويقصد بها الأطر الإعلامية التي عرضت في سياقها المادة الإعلامية والتي نشرت في برنامج بعد الخبر وكيفية توظيفها والتي شملت على ما يلي:

**1.9 إطار المسؤولية:** يضع البرنامج الرسالة للإجابة عن السؤال «من المسؤول عن؟» الأفراد والمؤسسات والدولة معنيون بمعرفة المسؤول عن الحدث وتحديده في شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة.

**2.9 الإطار المحدد بقضية:** حيث يتم التركيز على قضية أو حدث جوانبه واضحة عند الجمهور لأنه مرتبط بوقائع ملموسة عندئذ يركز الإطار على المدخل الشخصي أو تقديم عناصر الحدث وتداعياته، مثل قصص إخبارية عن الإصابات أو السلع التي تضررت، البدائل المتاحة عند الحكومة والمواطنين.

**3.9 إطار النتائج الاقتصادية:** يضع هذا الإطار الوقائع في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث ويشير للتأثير المتوقع أو القائم على الأفراد والدولة والمؤسسات، ويركز على النتائج المادية لجعل الرسالة الإعلامية أكثر فاعلية وأكثر ارتباطاً بمصالح الناس.

**4.9 إطار الصراع:** تقدم القضية في إطار تنافسي صراعي حاد، قد تتجاهل الرسائل الإعلامية عناصر هامة في سبيل إبراز سياق الصراع، وتبرز الفساد وعدم الثقة في المسؤولين، وترى الأشخاص قبل أن ترى الأحداث وترصد المصالح قبل أن ترصد الأهداف وتقيس الرسالة غالباً بمقياس الخاسر والرابح والمنتصر والمهزوم وهو بعد يبالغ الصحفيون والمذيعون كثيرا في جعله إطاراً للأحداث.

## استمارة تحليل معالجة برنامج بعد الخبر في قناة المملكة للشأن المحلي

رقم الاستمارة .....

تاريخ بث البرنامج .....

ملاحظات	النسبة	التكرار	الترميز
<b>1) فئات تحليل الموضوعات</b>			
			<b>1.1</b> المواضيع الاقتصادية
			<b>2.1</b> المواضيع الصحية
			<b>3.1</b> مواضيع النقل
			<b>4.1</b> مواضيع التعليم
			<b>5.1</b> مواضيع الأشغال
			<b>6.1</b> مواضيع البيئة
			<b>7.1</b> مواضيع السياحة
			<b>8.1</b> مواضيع الزراعة
			<b>9.1</b> مواضيع المياه والصرف الصحي
			<b>10.1</b> مواضيع تنمية المجتمع المحلي
			<b>11.1</b> مواضيع البلديات ومجالس المحافظات
<b>2) فئة اتجاه التغطية</b>			
			<b>1.2</b> التأييد
			<b>2.2</b> المعارضة
			<b>3.2</b> الحياد
<b>3) فئة المكان</b>			
			<b>1.3</b> عمان (العاصمة)
			<b>2.3</b> اربد
			<b>3.3</b> الزرقاء
			<b>4.3</b> المفرق
			<b>5.3</b> عجلون
			<b>6.3</b> جرش
			<b>7.3</b> مادبا
			<b>8.3</b> البلقاء
			<b>9.3</b> الكرك
			<b>10.3</b> الطفيلة

			معان	11.3
			العقبة	12.3
(4) فئة الانماط				
			الخبر LVO : "live voice over"	1.4
			التقرير "video tape : VT package	2.4
			مقابلة DTL : down the line	3.4
			مقابلة Phono	4.4
			مقابلة 1+1	5.4
			مقابلة SKYPE	6.4
			استطلاع رأي VOXPOP	7.4
(5) فئة التوازن				
			عرض وجهة نظر واحدة	1.5
			عرض وجهتي نظر	2.5
			عرض أكثر من وجهة نظر	3.5
			لا يعرض أي وجهة نظر	4.5
(6) فئة الشخصيات الفاعلة				
			شخصيات رسمية	1.6
			نقابيين	2.6
			جمعيات واتحادات	3.6
			مواطنين	4.6
			متخصصون	5.6
(7) فئة الاستمالات المستخدمة				
			استمالات عاطفية	1.7
			استمالات عقلانية	2.7
			استمالات خوف	3.7
(8) فئة حجم الاهتمام				
			حجم الاهتمام محدود	1.8



