اتجاهات الجمهور الأردني نحو أداء إذاعة " هوا عمان " أثناء الأزمات المحلية

The Jordanian Public Attitudes towords the performance of the " Hawa Amman " Radio during the Local Crises

إعداد:

عبدالله سميح عبدالجليل العفيشات

اشراف:

الاستاذة الدكتورة: حميدة مهدي سميسم

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

قسم الإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الاوسط

كانون أول ،2017

تفويض

أنا الطالب **عبدالله سميح عبدالجليل العفيشات** أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث العلمية عند طلبها.

الإسم: عبدالله سميح عبدالجليل العفيشات

التاريخ: 19 / 12 / 2017

التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " دور الإذاعات الأردنية في إدارة الأزمات المحلية: إذاعة هوا عمان إنموذجاً " وإجيزت بتاريخ 19 / 12 / 2017

أعضاء لجنة المناقشة

الإسم	الصفة	التوقيع
أ.د. حميدة مهدي سميسم	مشرفا– ورئيسا	
د. كامل خورشيد مراد	مناقشا داخليا	
د. بشار عبد الرحمن مطهر	مناقشا خارجيا	

شكر وتقدير

الحمدلله رب العالمين الذي أعانني على إنجاز هذه الدراسة. وبعد،

يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الإمتنان لمشرفتي الأستاذة الدكتورة الفاضلة حميدة سميسم. لما أولاته من إهتمام، وما بذلته من جهد في متابعة الدراسة، وما قدمته لي من أفكار قيمة. فلم تتوانَ من تقديم المشورة والنصح لي.

وأتقدم بالشكر الى أساتذتي الكرام، الذين لم يبخلوا علي من علمهم بشيء، خلال فترة تواجدي على مقاعد الدراسة وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور الفاضل عزت حجاب والدكتور الفاضل كامل خورشيد والدكتور الفاضل رائد البياتي والدكتورة الفاضلة ليلى جرار.

وسأبقى أكن لهم جل الإحترام والتقدير فمن علمني حرفاً كنت له عبداً.

ولا يفوتني أن أقدم عظيم الشكر والإمتنان، إلى أصدقائي وأقربائي وزملائي في الدراسة الذين كانوا خير عون لي في دراستي

وفي النهاية، أقدم شكري الجزيل والعرفان الى كل من مد لي يد المساعدة، في جميع مراحل إعداد هذه الدراسة.

الإهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع ،،،

إلى من كانا عوناً لي في دراستي ... **أبي وأمي** أطال الله في عمرهما ...

وإلى من وقفوا بجانبي ... **إخواني وأخواتي** الأحباء ...

وإلى كل **الأقارب والأصدقاء** الأوفياء ...

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
صفحة العنوان	أ
التفويض	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
الشكر والتقدير	د
الإهداء	هـ
قائمة المحتويات	و– ز
قائمة الجداول	ح– ط
قائمة الملحقات	ي
الملخص باللغة العربية	ك– ل
الملخص باللغة الإنجليزية	م
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	1
1 المقدمة	
مشكلة الدراسة	2
أهداف الدراسة	3
أهمية الدراسة	4
أسئلة الدراسة	5
حدود الدراسة	5
محددات الدراسة	5
مصطلحات الدراسة	6
الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة	8
نظرية الدراسة	8
الإذاعة: مفهومها، نشأتها، تطورها	10
الإذاعة في الوطن العربي	12
الإذاعة في الأردن	15
الأزمة: مفهومها، خصائصها، أسبابها، أنواعها، مراحلها	22

إدارة الأزمات: تطورها، مفهومها، مراحلها، إستراتيجياتها	31
إعلام الأزمات: المفهوم، الأسس، الإستراتيجيات	35
الدراسات السابقة	39
التعليق على الدراسات السابقة	46
الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)	47
منهجية الدراسة	47
مجتمع الدراسة	47
عينة الدراسة	47
أداة الدراسة	48
صدق الأداة	48
ثبات الأداة	49
متغيرات الدراسة	49
المعالجة الإحصائية	49
إجراءات الدراسة	50
الفصل الرابع: نتائج الدراسة	51
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	71
مناقشة النتائج:	72
التوصيات:	75
المراجع:	76
الملحقات:	83

قائمة الجداول

رقم الفصل- رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمحور دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية.	51
2-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمحور درجة إعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي.	53
3-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة.	54
4-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها.	56
5-4	الأساليب الإحصائية المستخدمة على المحاور الأربعة ككل والمتمثلة في الوسط الحسابي، والوسيط، والنسبة المئوية، والإنحراف المعياري ومعامل الإرتباط بيرسون لكل المحاور.	57
6-4	توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والإستماع لإذاعة هوا عمان.	59
7-4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة وإختبار (t-test)، تبعا لمتغير النوع الإجتماعي.	61

رقم الفصل- رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
4-8	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والعدد لمتغير العمر مع المحاور الرئيسية للدراسة لاستخدام تحليل التباين الأحادي(one way anova)	63
4-9	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة، وأختبار تحليل التباين الأحادي (one way anov) تبعا لمتغير العمر.	65
4-10	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والعدد لمتغير المؤهل العلمي مع المجالات الرئيسية للدراسة بإستخدام تحليل التباين الأحادي(one way anov).	67
4-11	تحليل التباين الأحادي (one way anov) لمتغير المؤهل العلمي مع المحاور الأربعة الرئيسية للدراسة ولتحديد قبول أو رفض الفرضية.	69

قائمة الملحقات

رقم الملحق	المحتوى	الصفحة
1	قائمة بأسماء المحكمين	**83**
2	أداة الدراسة (الأستبانة)	**84**

اتجاهات الجمهور الأردني نحو أداء إذاعة " هوا عمان " أثناء الأزمات المحلية

إعداد: عبدالله سميح العفيشات

إشراف: الأستاذة الدكتورة حميدة سميسم

الملخص

هدفت الدراسة إلى الوقوف على رأي الجمهور الأردني من متابعي اذاعة " هوا عمان " لأداء الاذاعة اثناء الازمات المحلية .أستخدمت الدراسة المنهج المسحي، وتعد من الدراسات الوصفية ، واعتمدت الأستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة . طبقت الإستبانة على عينة طبقية من متابعي الاذاعة بلغت (385) مفردة من سكان العاصمة الأردنية الهاشمية عمان.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن أن مستوى تقييم دور الإذاعات الأردنية في التعامل مع الازمات الداخلية جاء بدرجة مرتفعة على الأداة ككل، وعلى جميع المحاور.

وتفسر هذه النتيجة في ضوء نظرية الاعتماد التي تقول أن وسائل الإعلام الحديثة تعد أهم وسيلة من وسائل التوعية في مواجهة الأزمات و أفضلها، حيث أنها تتمتع بالتأثر والتأثير الجماهيري، وكما يتمتع الإعلام بسيطرة في تغطية الأحداث والأزمات لذلك يؤثر على الرأي العام ويتأثر في تلك الأحداث نفسها.

كما ان أن درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي جاء بدرجة تقييم مرتفعة على المحور ككل. ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون الإذاعة تحتل مكانة مهمة بين وسائل الاتصال بينها وبين الجمهور،حيث أنها تعد قريبة من الجماهير.

ومن النتائج الاخرى أن درجة تقييم إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعوية وتحذيرية للمواطنين أثناء حدوث الأزمات والمحور ككل قد حصل على مستوى تقييم مرتفعة. ويمكن تفسير هذه النتائج أنه مما لا شك فيه بأن الإذاعة المحلية بشكل عام وإذاعة هوا عمان بشكل خاص تؤدي دوراً كبيراً في إيصال وبث التوعية والتحذير لكل أفراد المجتمع، حيث تستطيع أن تناقش مختلف القضايا والأزمات عبر وسائلها المختلفة، وتعتبر الإذاعات

المسموعة من أفضل الوسائل من حيث قدرتها على الوصول إلى أماكن متفرقة عبر أثيرها، وإيصال المعلومات لقطاعات مختلفة من المجتمع في فترة زمنية محددة.

الكلمات المفتاحية : الإذاعات الأردنية – اعلام الأزمات – إذاعة هوا عمان– اتجاهات الجمهور.

م

BY The Jordanian Public Attitudes towords the performance of the " Hawa Amman " Radio during the
Local Crises

ABDALLAH SAMIH AL OFAISHAT

supervisied Prof. Dr. Hamida Sumisem

(Abstract)

The study aimed to identify the Jordanian public opinion of the watchers" Hawa Amman radio radio performance during local crises.

The study used the scanning approach, it is one of the descriptive studies, and adopted resolution study Data Collection Tool. Applied to a sample of class resolution of radio watchers reached (385) single residents of the capital of the Hashemite Kingdom of Jordan.

The study found a number of results, the most important that the level of the assessment of the role of the Jordanian radio in dealing with internal crises and highly came on the instrument as a whole, and on all axes.

This explains the result in light of the reliance theory, which says that the modern mass media is the most important means of raising awareness in the face of crises and the best, as they have to be influenced by and influence mass media, as the media control over the coverage of the events and crises that affect the public opinion is influenced by the events themselves.

Also, the degree of adoption of Jordanian citizens on Radio Hawa Amman to know the local affairs came to a high assessment on the axle as a whole. This result can be explained by the fact that the radio has a prominent place among the means of communication between them and the public, as it is close to the public.

Among the other results of the degree evaluation of Hawa Amman radio broadcasting educational messages to citizens during the crisis, the axis as a whole has got the level of assessment of the high. These results can be explained there is no doubt that the local Radio, Radio Hawa Amman in particular play a significant role in the delivery and spreading awareness of the warning for all members of society, where you can discuss various issues and crises through various means, radio is one of the best means in terms of their access to different places across the raise, the delivery of information, different sectors of the community in a specific period of time.

Keywords: Jordanian radio - Media - Radio Hawa Amman crises. Trends in Public

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1- المقدمة:

اصبح للإعلام دور متزايد وأهمية خطيرة كأحد أسلحة العصر الحاضر في تغطيته للأزمات نظراً لما يتوفر له من قدرات هائلة تمثل في أنتقاله بسرعة كبيرة، وإجتيازه للحدود، وتخطيه للعوائق بما تملكه من وسائل مقروءة ومسموعة ومرئية، ولما له من قدرات هائلة على التأثير النفسي على الأفراد والسيطرة الفكرية والأقناع للجمهور في المجتمعات المختلفة، والتحكم في سلوكياتهم وتوجههم خاصة في تطور وسائل التقنية الحديثة وإستخدامها في مجال الإعلام .

فهذه الوسائل تؤدي دوراً حيوياً في التوعية والإرشاد والتوجيه عن طريق الإتصال المباشر بين غرف العمليات الخاصة بمواجهة الآزمات وبين جماهير المستمعين والمشاهدين والقراء لتحذيرهم من الآخطار المحدقة التي تم التنبؤ بها ، ومتى وأين ومكان وقوعها ومساراتها (همام : 1997) .

والدور الأهم الذي تقوم به وسائل الإعلام ومنها الإذاعات هو تزويد الجماهير بالحقائق عن الحوادث والأزمات وملابساتها وكيفية مقاومتها لمساعدتها على التعامل معها ، وللحد من آثارها السلبية الإجتماعية والإقتصادية والأمنية.

والإعلام اليوم هو الأقوى والأكثر انتشارا وتأثيرا في البناء السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي والحضاري، وهو السلطة الأكثر تأثيرا بين السلطات الأربع (التنفيذية، التشريعية، القضائية والإعلامية، ولا غنى عن الإعلام في تدعيم الاتجاهات، والمحافظة على القيم، وتطوير هذه الاتجاهات بما يخدم السياسة العامة للنظام السياسي، وهو الفاعل الأقوى في عملية التجديد والتغيير والإنتاج والإبداع.

أصبح علم إدارة الأزمات أحد العلوم المعاصرة التي تحظى بأهتمام الباحثين في عديد من التخصصات وأزدادت أهمية هذا العلم في الوقت الراهن نتيجة التطورات الهائلة في تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات مما ساعد على إقتراب أجزاء العالم مع بعضها البعض، وتخطي الرسالة

الإعلامية لحواجز الزمان والمكان، والإتجاهات المتزايدة نحو التعددية السياسية وإنفتاح الأسواق الوطنية والعالمية، وإنتشار ظاهرة العولمة بما تنطوي عليه من تداعيات سياسية وإقتصادية وإجتماعية وثقافية.

ويحضى المنظور الإعلامي في إدارة الأزمات بأهمية متصاعدة، حيث يعد مكوناً أساسياً من مكونات المزيج التكاملي لمختلف العلوم في دراسة الأزمات، وهو المزيج الذي يفترض أن كل أزمة تنطوي على علاقة متشعبة ومتداخلة من الأمور الفردية والجماعية، الداخلية منها والخارجية.

وتعني إدارة الأزمة ببساطة محاولة تحقيق السيطرة على الأحداث، وعدم السماح لها بالتصاعد على نحو غير مرغوب فيه.

ويختلف تعريف الأزمة بأختلاف التوجهات الفكرية والتخصصات العلمية، وهي في المنظور الإعلامي عبارة عن موقف يتسبب في جعل المنظمة محل إهتمام سلبي واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية، ويهدد سمعة المنظمة كلما إتسع نطاقه.(مكاوي والسيد 2003)

ويركز المفهوم الإعلامي فيما يتعلق بالأزمة على أن المهم " ليس ما حدث " ولكن " ما يتصور الناس أنه حدث "، فمن الأمور الحيوية عند دراسة الأزمة أن نعرف أن ما يدركه الناس عبر خبراتهم الشخصية أو تعرضهم لوسائل الإعلام يتحول في أذهانهم إلى واقع لا يقبل الشك، وبالتالي لا بد أن يعرف القائم بلإتصال كيف يخاطب أهتمامات الناس من خلال مدركاتهم للأشياء فحين يتصور الناس أنهم في ساعات الخطر، لابد أن نشعرهم بأنهم موضع إهتمام، ولابد أن نتأكد أنهم سوف يصدقون المعلومات الصادرة من مصادر خبيرة ومستقلة.

وتعود البداية العلمية لدراسة دور وسائل الإعلام أثناء الأزمات إلى الستينيات من القرن العشرين حيث أجريت دراسات محدودة أهتمت برصد وتحليل التقارير الإخبارية في محطات التليفزيون في الولايات المتحدة الأمريكية، ولم تهتم تلك البحوث بمجمل عمليات الإتصال الجماهيري خاصة في مرحلة ما قبل وما بعد حدوث الأزمة.

وفي الثمانينيات والتسعينيات، أزدادت البحوث والدراسات المتخصصة في إعلام الأزمات، وتشير العلاقة بين الأزمة والإعلام، إلى أهمية البُعد الإعلامي، حيث يعُد الإعلام أداة رئيسية وفعالة من أدوات إدارة الأزمة سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي وأيضاً سواء كانت أزمات سياسية،أو

إجتماعية،أو إقتصادية،أو بيئية،أو صناعية، فهذة النوعية من الأزمات تعتمد في إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات إستراتيجية مواجهة الأزمة.(هويدا مصطفى 2000:7)

وتعد الإذاعة بإعتبارها واحدة من أقدم وسائل الإتصال الجماهيرية أحد المصادر الأساسية للقوة حيث إستطاعت الإذاعة، منذ البث الأول قبل ما يزيد على مائة عام، أن تكون مصدر معلومات قوية، حيث يعتبر الراديو فناً وجدانياً عاطفياً، وهي سمة تنبهت لها الحكومات في العديد من دول العالم لإثارة المشاعر الشعبية الجارفة، خاصتاً أثناء الأزمات والحروب، فتسعى لتعبئة الرأي العام بالنشرات الإخبارية المتلاحقة وتقديم المعلومات وتفسيرها والتعليق عليها.

ومن هنا تبرز أهمية ودور الإذاعة في تناول الأزمات وذلك من خلال الدقة في بث الحقائق والمعلومات وتقديمها للرأي العام بصدق دون تلوين أو تحريف للحقائق للحد من إنتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمة مع مراعاة السرعة بث المعلومات لإيجاد مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة.

وفي هذة الدراسة، يسعى الباحث للتعريف بدور الإذاعات الأردنية وإنموذجاً عنها إذاعة هوا عمان في تناول الأزمات المحلية، بإعتبارها إذاعة اردنية مهتمة في شؤون الوطن والمواطن.

2- مشكلة الدراسة:

تحددت المشكلة البحثية في هذه الدراسة في الوقوف على اتجاهات الجمهور الاردني من متابعي اذاعة " هوا عمان " اثناء حدوث الازمات الداخلية والمحلية ، ودور هذه الاذاعة في تقديم صورة واضحة وشفافة للازمة وتداعياتها وحلولها ونتائجها ، وتقريب المواطن من حل الازمة والوقوف على اسبابها .

3- أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الجمهور الاردني المتابع لاذاعة هوا عمان لمعرفة ما يلي :

1_ دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الأزمات المحلية .

2_ درجة إعتماد المواطنين على إذاعة هوا عمان في معرفة حدود الازمة وتداعياتها.

3_ دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة.

4_ دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات التي تنتشر في حالة نقص المعلومات المتعلقة بالأزمة.

4- أهمية الدراسة:

تتجسد الاهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تعالج نظريا وعمليا الاعلام والازمات وتاخذ نموذجا حيا في تناول اذاعة هوا عمان للازمات المحلية وكيفية معالجتها اعلاميا من خلال اراء المواطنين المتابعين للاذاعة .

اما الاهمية التطبيقية فتتمثل في الاحاطة بما يحيط بالمملكة الاردنية الهاشمية من ظروف غير طبيعية من حيث الازمات الاقليمية والعالمية والصراعات الدولية التي تنعكس سلبا على الاردن في جميع النواحي . وفضلا عن ذلك فان المواطن الاردني يعيش بين فترة واخرة ازمات داخلية محلية مثل ازمة اللاجئين السوريين وازمات البطالة وضعف الموارد الطبيعية وانحسار التجارة وبعض المشاكل الاجتماعية الاخرى ، ومن هنا تبرز اهمية لدور وسائل الاعلام في تناول كل هذه الازمات في ظل الظروف الاقليمية والدولية المحيطة بالمملكة الاردنية الهاشمية .

5- أسئلة الدراسة:

تبحث هذه الدراسة في توفير اجابات علمية عن اتجاهات الجمهور الاردني المتابع لاذاعة هوا عمان للوقوف على الاجابات للاسئلة التالية :

1- ما دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الأزمات المحلية ؟

2_ما درجة إعتماد المواطنين على إذاعة هوا عمان في معرفة حدود الازمة وتداعياتها ؟

3_كيف هو دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة؟

4_ كيف تتعامل إذاعة هوا عمان مع الشائعات التي تنتشر في حالة نقص المعلومات المتعلقة بالأزمات المحلية ؟

6- حدود الدراسة :

الحدود المكانية : محافظة العاصمة الأردنية الهاشمية عمان.

الحدود الزمانية : تم إجراء الدراسة الفصل الدراسي الأول للعام 2017 – 2018.

الحدود البشرية: سكان محافظة العاصمة الأردنية الهاشمية عمان.

الحدود الموضوعية : دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات .

7- محددات الدراسة :

يعتمد تعميم نتائج الدراسة بالمحددات الآتية:

1- دلالات الصدق والثبات لأداة الدراسة التي تتمثل في إستبانة سيتم تصميمها لأغراض الدراسة.

2- مدى صدق المبحوثين وحرصهم على دقة الإجابات على أداة الدراسة.

3- نظراً لتجانس العينة التي سيتم إختيارها، وصدق وثبات الأداة فإنه يمكن تعميم نتائج هذا البحث على مجتمع البحث نفسه.

8- مصطلحات الدراسة :

الدور : مجموع توقعات الأفعال (التأثيرات) التي تقوم بها الإذاعات الاردنية في إدارة الأزمات المحلية. (منصور 2007 : ص 275).

كما يعرف الدور بحسب " جيمس روزنو " بأنه مجموعة السلوك والمسؤوليات والسمات التي تضيفها الوظيفة على القائم بها " وتتمثل أهم عناصر الدور : الفعل الذي يقوم به القائم بالدور وتوقعات وتوجهات الدور . (الشقران : 1997 : ص 10-11)

أما **إجرائياً** فيقصد به وظيفة أو أداء إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية .

الأزمة إصطلاحاً: عبارة عن خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع مضطربة تؤدي إلى تطورات غير متوقعة بسبب عدم القدرة على إحتوائها من قبل الأطراف المعنية.(الشعلان،2002)

وفي **المنظور الإداري** نجد أن الأزمة : " لحظه حرجه حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها وبذلك يوجد صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة لا يدري اي قرار يتخذ . (محسن الخضيري 1990 : 76)

وفي **المنظور الاجتماعي** : يرى احمد بدوي أن الأزمة :" تتطلب توقف الاحداث المنتظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة. (أحمد بدوي 1982 : 82)

أما **إجرائياً** فيقصد به : وجود إضطرابات أو عمليات جماهيرية غير مسيطر عليها في الداخل ايؤ داخل الاردن .

إدارة الأزمات :هي كيفية التغلب على الأزمة بالادوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والإستفادة من إيجابياتها، وهو علم إدارة التوازنات ورصد حركة وإتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات . (عليوة : 2002 : 17)

إعلام الأزمات: مجموع العمليات الإعلامية التي تتوسل بها مختلف الوسائل الإعلامية قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمات لتغطية الأحداث ومواكبتها فالإعلام وسيطاً فعالاًبين بؤرة الأزمة والجماهير العريضة

التي ينتابها شعور قوي بضرورة الحصول على معلومات كافية ووافية وشافية، فتتسابق إلى معرفة التفاصيل الدقيقة والتطورات الطارئة. (خضور،1999)

إذاعة هوا عمان: هي إذاعة أردنية أنطلقت عام 2007 وبدأت بثها في عام 2008 وهي إحدى دوائر أمانة عمان الكبرى تبث على تردد 105.9 FM، ويتركز عملها على الخدمات التي تُعنى بها أمانة عمان الكبرى علاوة على العديد من البرامج متنوعة المواضيع.

- (موقع إذاعة هوا عمان، (www.hawaamman@ammancity.gov.jo).

أما التحديد الإجرائي **للأزمات المحلية** التي تتعامل معها **إذاعة هوا عمان:** الحالة المرورية، الإستعدادات لفصل الشتاء، إغلاقات بعض الطرق الرئيسية، حالات رفع الأسعار (الوقود ومشتقاته)

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري للدراسة:

تقوم هذه الدراسة وفقا لمشكلة البحث واهدافه واسئلته على مرتكزات نظريات التأثير الاعلامية التي عالجت دور وسائل الاعلام في المجتمع ووظائف وسائل الاعلام طبقا للقائم بالاتصال . ومن النظريات التي وجدها الطالب ملائمة لموضوعه هي نظرية (الإعتماد على وسائل الإعلام **Mass media dependency theory)** كونها نظرية شاملة ومتكاملة لدراسة العلاقات بين وسائل الإعلام والرأي العام وتأثيرها على الجمهور، كما هو حال هذا الموضوع الحالي .

انطلقت نظرية الاعتماد من مبدأ أن استخدام وسائل الإعلام لايأتي من فراغ ولا بمعزل عن التأثير بالرأي العام الذي تعيش فيه إذ أن قدرة الإعلام تزداد في التأثير عندما تقوم وظائف وسائل الإعلام بأدوارها بكل فعالية واقتدار والمتمثلة في نقل المعلومات بشكل مميز ومكثف للنظريات المتعلقة بالقائم بالاتصال والإعلام .(المشاقبة، 2011، ص 95)

من الأهداف الرئيسية لهذه النظرية هو الكشف عن الأسباب التي تجعل لوسائل الإعلام آثار قوية ومباشرة، وفي أحيان أخرى تكون لها تأثيرات غير مباشرة وضعيفة نوعاً ما . يمكن القول أن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام هي " نظرية بيئية "، والنظرية البيئية تنظر إلى المجتمع باعتباره تركيباً عضوياً، فهي تبحث في كيفية ارتباط أجزاء من النظم الاجتماعية صغيرة وكبيرة يرتبط كل منها بالأخر، ثم تحاول تفسير سلوك الأجزاء فيما يتعلق بهذه العلاقات. (مكاوي، 2009، ص 314).

تعمد ساندرا بال–روكش وملفن دي فلور Ball–Rokeach &Defleur الى ملء الفراغ الذي خلفه نموذج (الاستعمال والاشباع) بإهماله لتأثير وسائل الإعلام والتركيز على المتلقي وأسباب استعماله لوسائل الإعلام . وهذا المدخل يرفض لافتراضات السببية، ولكي يتخطى هذا الضعف فأن المؤلفين يأخذان مناهج النظام الاجتماعي العريض لتحليل تأثير وسائل الإعلام وهما في نموذجهما المسمى (الاتكال على وسائل الاعلام التبعية) يقترحان

علاقة اندماجية بين الجمهور ووسائل الاتصال والنظام الاجتماعي العريض، ولذا فأن أية محاولة لشرح تأثيرات وسائل الاتصال يجب ان تأخذ عوامل (متغيرات) عديدة في الاعتبار. وإذا أخذنا هذه المجموعة من المتغيرات في الحسبان، فردياً وتفاعلياً وتنظيميا، فإننا يمكن أن نجني فهماً أكثر ملائمة لتأثير وسائل الإتصال.(أبو أصبع، 2010، ص 212)

الافتراضات الاساسية لنظرية الاعتماد يمكن تلخيصها في : احتمال إحراز وسائل الإعلام لنسبة من التأثيرات المعرفية والسلوكية والشعورية سوف يزداد حينما تخدم الأنظمة الإعلامية العديد من الوظائف الإخبارية المتنوعة فضلاً عن زيادة هذا الاحتمال في حالة وجود درجة عالية من عدم الاستقرار في البيئة الاجتماعية تؤدي إلى التضارب والتغيير (Rokeach,1977,p:263).

نجد أن الاعتماد مرتبط بعدد من الدوافع الخاصة بالإستغراق في مصاحبة وسائل الإعلام إذ أن الأشخاص الأكثر تحفزاً يكونوا في حالة بحث عن الإشباعات في وسيلة معينة ، بمعنى آخر يزداد إعتماد الفرد على الوسيلة الإعلامية كلما ازداد إدراكه بإمكانية الحصول منها على إشباعات معينة. حيث تؤدي حاجة الفرد للحصول على المعلومات (الأخبار) إلى زيادة الإعتماد على وسائل الإعلام من أجل إشباع حاجته لفهم ما يدور حوله في المجتمع الداخلي والخارجي أو القيام بدور فعال في هذا المجتمع (الحديدي،2006،ص53).

تأثيرات الإعتماد على وسائل الإعلام

إن التأثيرات التي تحدث نتيجة الإعتماد على نظم الإعلام تعكس العلاقة بين درجة الإعتماد على هذة النظم وإتجاهات التغير في المعرفة أو الشعور أو السلوك للأفراد بإعتبارها مجالات تأثير الناتج عن هذا الإعتماد.

وسوف يتم استعراض وبحث هذه التأثيرات كما يلي (مكاوي والسيد ، 2003) :

1. **التأثيرات المعرفية:** تجاوز مشكلة الغموض التي تنتج عن تناقض المعلومات التي يتعرض لها الفرد أو نقص المعلومات أو عدم كفايتها لفهم الأحداث، يحدث هذا للفرد عندما يعلم بوقوع الأحداث ولا يعرف مغزى الحدث او تفسيراته.

2. **التـأثيرات العاطفيـه:** مـن الأمثلـه عليهـا مشـاعر الحـب والكراهيـه، إذ تـؤثر الرسـائل الأعلاميـه علـى مشـاعر الأفـراد واسـتجاباتهم. كـالفتور العـاطفي، كـأن يتعـرض الفـرد إلـى موضـوعات العنـف بشـكل مكثـف ممـا يولـد لديـه شـعوراً بـأن العنـف هـو الحيـاه الحقيقيـه فتـنقص بالتـالي لديـه الرغبـة في مساعدة الأخرين.

3. **التـأثيرات السـلوكية:** هـي النـاتج النهـائي للتـأثيرات المعرفيـة أو العاطفيـة، مـثلاً نجـد أن النـاس يمكـن أن تـرتبط بوجهـة نظـر أو حـل لمشـكلة نتيجـة لإتجاهـات كونتهـا بالمعرفـة والمشـاعر التـي طورتها من خلال وسائل الإعلام والعكس صحيح .

الإذاعة: مفهومها، نشأتها، تطورها.

تعد الإذاعة من أهم وسائل الاتصال الجماهيري ،ويقصد بها ما يبث عن طريق الآيثر باستخدام موجات كهرومغناطيسية بإمكانها اجتياز حاجز الأمية والحواجز الجغرافية، والسياسية وربط مستمعيها المتباعدين برباط مباشر وسريع، فالإنسان يستمع إلى الراديو ويستفيد من برامجه المختلفة في أي مكان في العالم دون عائق أو حاجز في البيت ،السيارة، المكتب . ولقد احتلت الإذاعة كوسيلة اتصال سمعية في البداية مكانة الصدارة بين وسائل الاتصال الأخرى المستعملة في عملية التثقيف والتعليم والترفيه.

وأروع ما قاله "جوبلز "حول تأثير الإذاعة " سيعمل الراديو كمعلم يلقي الضوء على المشكلات الصعبة في الوقت الحاضر ويعالجها" . وجولبز هو وزير الدعاية في زمن هتلر ايام الحرب العالمية الثانية .

مفهوم الإذاعة:

الإذاعة: لغة: الإشاعة، وهي بمعنى النشر العام.

وإصطلاحاً: هي إحدى أهم وأقدم وسائل الإتصال الجماهيري وهو الإنتشار المنظم والمقصود بواسطة الراديو لمواد إخبارية وثقافية وتعليمية وتجارية وغيرها من البرامج، ليلتقطها في وقت واحد المستمعون المنتشرون في شتى أنحاء العالم – فرادى وجماعات – بإستخدام أجهزة الإستقبال المناسبة.
(إمام،1985)

يعود مفهوم الإذاعة إلى الكلمة اللاتينية (RADIUS)، وتعني نصف قطر الدائرة، في إشارة إلى شكل الإرسال الإذاعي، حيث ترسل الموجات الصوتية على شكل دوائر انطلاقاً من مركز الإرسال، ثم

تطورت الكلمة لتصبح (RADIO)، وتعني بث الموجات بواسطة مراكز الإرسال هذه الموجات عبر الأثير لتلتقطها أجهزة الإستقبال مرة أخرى. وهي" عملية نقل الأصوات من المرسل الى المستقبل وذلك بعد تحويل هذة الأصوات الى موجات كهرومغناطيسية، فيتم إستقباله عن طريق جهاز الإستقبال الذي يحول الموجات الى صوت".

نشأة الإذاعة:

يعد الاتصال الإذاعي بمثابة المرحلة الرابعة في تطور الاتصال بعد مرحلة الكلمة المنطوقة، والكلمة المكتوبة، والكلمة المطبوعة، وكيف شهد الاتصال الإنساني مراحل متعاقبة على مر التاريخ بداية من عصر الإشارات والعلامات، إلى عصر اللغة والحديث، ثم تدوين اللغة المنطوقة إلى رموز وأشكال مكتوبة تعتمد على الرموز التصويرية، ثم الرموز الصوتية، وأخيراً الحروف الألفبائية مرورا نعصر الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر الميلادى وتداعياته على زيادة وعي المواطنين وانتشار التعليم، وتحول المجتمعات من النمط الإستبدادي في الحكم إلى النمط الديمقراطي وما تبع ذلك من ظهور الصحافة الجماهيرية رخيصة الثمن، وبعض المخترعات التي شهدها القرن التاسع عشر ومهدت لظهور الإذاعة، مثل اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية، والتلغراف، والتليفون، وصولاً إلى إكتشاف اللاسلكي على يد العالم الإيطالي الشهير ماركوني عام 1896.

حيث كانت الإشارات التي إبتكرها ماركوني تتم للإتصال عبر مسافات قصيرة في إيطاليا، وفي عام 1899 أصبح لدى ماركوني القدرة على إرسال الإشارات اللاسلكية عبر القناة الإنجليزية، وفي عام 1901 نجح في إرسال إشارات لاسلكية عبر المحيط الأطلنطي.

وفي عام 1904 نجح العالم الإنجليزي " جون فليمينج" John Fleming في إختراع "الصمام الثنائي" The Diode Rectifier Tube الذي يحول الترددات الصوتية إلى ترددات كهربائية.

وفي عام 1906 إستطاع الأمريكي "لى دى فورست" Lee De Forest إختراع "الصمام المفرغ" Vacuum Tube، وكان لهذين الإختراعين دلالة كبيرة في تطور الإذاعة المسموعة.

وفي عام 1910 إستطاع "دى فورست" أن ينقل صوت الموسيقى من دار الأوبرا متروبوليتان بنيويورك وكان يتم الإستماع لهذه الموسيقى على شاطئ البحر من خلال الهواة. (Hilliard,1982:15).

وبدأ إستخدام الإذاعة اللاسلكية للأغراض الشعبية خلال الحرب العالمية الأولى(1914–1918) وقد أدى الإستخدام العسكري للإذاعة اللاسلكية إلى تحسين معدات الأجهزة، وتم تدريب آلاف العاملين على إستخدام الإشارات اللاسلكية، وكان هؤلاء الرجال العسكريون هم طليعة العمل الإذاعي بعد عودتهم إلى الحياة المدنية.(مكاوي،1989)

وبعد إنتهاء الحرب العالمية الأولى ظهرت أول إذاعة صوتية أمريكية عام 1920 بإسم (K.D.K.A) وأستخدمت تلك الإذاعة في بث الدعاية ونقل إنتخابات الرئاسة الأمريكية، حيث تابع الجمهور الإنتخابات الرئاسية الأمريكية على الهواء مباشرة (Smith,A.1973).

ومن أوائل الدول الأوروبية التي أنشأت محطة إذاعية في عام 1920 هي بريطانيا، وتلاها إنشاء هيئة الإذاعة البريطانيا BBC عام 1922. وما أن انتهت سنة 1924 حتى أصبح هناك محطة إذاعية واحدة على الأقل في كل دولة من دول العالم حيث أصبح في السنة التالية نحو 600 محطة إذاعية، وفي عام 1935 إزداد عدد المحطات إلى أكثر من الضعف، وفي عام 1960 أصبح عدد المحطات الإذاعية في العالم سبعة آلاف وخمسمائة محطة إذاعية.(صابات،2001)

الإذاعة في الوطن العربي

بدأت الإذاعة في وقت غير متأخر نسبياً عن دول العالم، حيث كانت مصر أول الدول العربية التي عرفت الإذاعة، ويرجع ذلك إلى عام 1925 حيث بدأت الخدمات الإذاعية على يد بعض الأفراد من الهواة، وإعتمدت عللى الإعلان التجاري في تمويلها، ثم بدأت بث الإذاعة الرسمية للحكومة المصرية في عام 1934، بعد أن تم إيقاف جميع المحطات الخاصة بالأفراد.

وقد توالى ظهور الإذاعة في جميع أنحاء العالم العربي، حيث تنامت تدريجياً قدرات الإذاعة في الدول العربية، حيث وصلت إلى إمكانيات متعاظمة سواء على مستوى الكوادر البشرية أو الإمكانات التقنية التي ساهمت في تطوير البث الإذاعي ليس فقط داخل الوطن العربي، ولكن أيضا إلى خارج حدود الدول العربية من خلال الإذاعات الدولية الموجهة.(الحلواني، 2002).

وفي ما يأتي جدول يبين تاريخ ظهور ونشأة الإذاعات في بعض دول الوطن العربي:(صابات،2001)

جدول رقم (1) نشأة الإذاعات في الوطن العربي.

الدولة	التاريخ
مصر	1925
العراق	1928
المغرب	1928
الجزائر	1929
تونس	1935
السعودية	1943
اليمن	1947
سوريا	1947
الأردن	1948
الكويت	1951
لبنان	1959
موريتانيا	1970
الإمارات	1971

وظهرت العديد من التطورات المجتمعية في العالم العربي التي عجلت بتطور الإذاعة على المستوى العربي، ومن هذه التطورات حركات التحرر الوطني، ومستلزمات التنمية، إضافة إلى التطور السريع في مجال تكنولوجيا الإتصال ولا سيما في مجال الإلكترونيات بوجه خاص، حيث شهدت الإذاعات العربية تطورات متلاحقة خاصة مع ظهور الأجهزة الترانزستور كثورة حقيقية في مجال الإتصال.

كذلك حظيت المنطقة العربية بإهتمام الإذاعات الدولية الموجهة باللغة العربية، فكان راديو "بارى" الإيطالي أول إذاعة دولية تبث إرسالها باللغة العربية عام 1932، كما وجهت بريطانيا خدماتها باللغة العربية عام 1938، ثم ألمانيا 1938، وفرنسا1939، وروسيا1943، والولايات المتحدة 1950. ((صابات،2001)).

وقـد شــهدت الإذاعــات العربيــة ملامــح تطـور عديـدة يمكـن إجمــال أهمهــا فــي النقــاط التاليــة (مكاوي،عبدالغفار2008) :

1- التزايد المستمر في عدد الخدمات الإذاعية التي تغطي النطاق الجغرافي لكل الدول العربية.

2- الاهتمام بتوجيه إذاعات خارج الحدود العربية منذ عام 1953 حين بدأت الإذاعات المصرية الموجهة للخارج بنحو 38 لغة للمساهمة في حركات التحرر في الدول العربية والدول الأفريقية والآسيوية.

3- الاهتمام بإنشاء وتطوير خدمات إذاعية على المستويات الوطنية والمحلية لتلبية متطلبات التنمية.

4- التزايد المستمر في عدد أجهزة الأستقبال الإذاعي، حيث تعد المنطقة العربية من أكثر مناطق العالم من حيث نسب إنتشار أجهزة الإستقبال الإذاعي.

5- توظيف الخدمات الإذاعية لخدمة أغراض التنمية الشاملة، وخدمة عملية التعليم في مراحله المختلفة.

6- الإتجاه إلى التخصص في الخدمات الإذاعية من خلال توجيه إذاعات لخدمة قضايا معينة، أو جماعات متجانسة من الجماهير، او نوعيات متخصصة من البرامج الإذاعية.

7- الإستفادة من تطورات تكنولوجيا الإتصال في تقديم البث المباشر وتحقيق التفاعليةInteractivity مع الجماهير المستهدفة.

الإذاعة في الأردن

كانت نشأة الإذاعة الاردنية في الرابع عشر من مايو عام 1948 حيث قام الموظفون العرب في هيئة الاذاعة التابعة للانتداب البريطاني وبمساعدة الجيش العربي الاردني بالاستيلاء على تلك المحطة، ونقل قسم كبير من معدات الاذاعة من القدس الى مدينة رام الله حيث بدأت البث فوراً .

وباتحاد الضفتين في 24 ابريل 1950 اصبحت محطة الاذاعة في رام الله تحمل اسم (هيئة اذاعة المملكة الاردنية الهاشمية) وكانت تبث في ذلك الوقت 13 ساعة من البرامج يومياً عبر جهاز قوته 20 واط على الموجة المتوسطة .

في عام 1956 تم افتتاح محطة اذاعة المملكة الاردنية الهاشمية الجديدة في جبل الحسين بعمان وافتتحها المغفور له صاحب الجلالة الملك الحسين المعظم حيث اكد جلالته على عروبة هذا الصوت الداعي الى الوحدة والمدافع عن قضايا الامة .

وفي الاول من مارس عام 1959 جرى افتتاح مبنى الاذاعة الحالي في أم الحيران وتم في اليوم نفسه افتتاح محطة الارسال على طريق ناعور بقوة 100 كيلو واط . وفي الثالث والعشرين من اغسطس 1959 تم افتتاح استوديوهات الاذاعة الجديدة في القدس. كما تم افتتاح محطة الارسال الجديدة في منطقة الحرانة في 12/11/1988.

وقد انطلق بث الاذاعة الموجهة في 1/10/1990 بحيث يغطي منطقة الخليج و ايران والعراق وشمال افريقيا والباكستان والهند واستراليا والولايات المتحدة واوروبا وروسيا والبرازيل وا لأرجنتين و أمريكا الوسطى .

ومنذ الاول من يناير 1994 قامت الاذاعة الاردنية بادامة البث لمدة 24 ساعة موزعة كما يلي :

1) الاذاعة العربية : 24 ساعة يومي
2) البرنامج الانجليزي : 17 ساعة يومياً .
3) البرنامج الفرنسي : 11 ساعة يومياً
4) اذاعة محلية (FM) باللغة العربية لمنطقة عمان الكبرى : 6.30 ساعة يومياً .
5) اذاعة محلية (FM) باللغة العربية في مدينة اربد : 5 ساعات يومياً

6) اذاعة القران الكريم : 19 ساعة يومياً

7) كما تم افتتاح محطة (عمان FM) على موجة 99 ميجاهيرتز في العام 1999 والتي تبث على مدار الساعة. (إذاعة المملكة الأردنية الهاشمية، www.jrtv.jo)

تميز الأردن دوماً بضمان حق الممارسة الإعلامية الحرة والمسؤولة، وذلك تجسيداً لرسالة الدولة الأردنية منذ تأسيسها عام 1921، بأن تكون نواة للمشروع النهضوي العربي.

وقد انعكس ذلك على التشريعات الناظمة للصحافة والنشر والإعلام الأردني بوجه عام، دوراً وأداء ومهنية. وعلى الرغم من وقوع الأردن في إقليم مضطرب، كان لتداعيات أحداثه انعكاساتها على المملكة في مراحل مختلفة، فإن حرية الصحافة وصون الحريات واحترام حقوق الإنسان كانت ولم تزل قاسماً مشتركاً لقوانين المطبوعات والنشر، وآخرها القانون النافذ رقم (8) لسنة 1998.

وإدراكاً من الأردن لأهمية مواكبة تطور الإعلام، ونتيجة للمراجعة الدائمة التي لا تتردد الدولة عن القيام بها لواقع الإعلام دوراً وأداءً، فقد أنشئت هيئة الإعلام بموجب قانون الإعلام المرئي والمسموع لسنة 2002، باعتبارها الخلف القانوني لدائرة المطبوعات والنشر وهيئة الإعلام المرئي والمسموع. وبهذا أصبحت الهيئة معنية بتطبيق قانوني المطبوعات والنشر والمرئي والمسموع. وهو ما يعزز دورها في منظومة الإعلام الأردني من جهة، ويلقي على كاهلها بمسؤوليات مضاعفة من جهة ثانية .

تتمتع الهيئة بشخصية اعتبارية ذات استقلال إداري ومالي وتتولى جملة من المهام أبرزها(هيئة الإعلام المرئي والمسموع).:

1- تنمية قطاع الإعلام المطبوع والمرئي والمسموع في المملكة وتنظيمه والعمل على خلق بيئة استثمارية فيه.

2- استقبال طلبات ترخيص: الصحف والمجلات، والمواقع الالكترونية الإخبارية والمتخصصة، ومحطات الإذاعة والتلفزيون، بالإضافة الى مراكز الدراسات والأبحاث، وقياس الرأي العام، ودور النشر والتوزيع والترجمة والدعاية والإعلان والمطابع والمكتبات.

3- وضع معايير أسس منح الرخص.

4- متابعة التزام الجهات المرخص لها بالقانون.

5- إجازة المصنفات ومنح الرخص اللازمة لإنتاجها ولمحلات تداولها وأماكن عرضها وفق أحكام القانون.

6- اعتماد مكاتب مراسلي محطات الإذاعة والتلفزيون.

7- ترخيص الأجهزة والوسائل التقنية المستخدمة لأعمال البث الإذاعي والتلفزيوني بالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

8- تنفيذ السياسة الإعلامية العامة والمقرة من قبل الحكومة.

9- إعداد خطط التوجيه الوطني وتعميمها على المرخص لهم.

10- تنظيم أنشطة إعلامية لرفع سوية مهنة الإعلام وتأهيل الإعلاميين وتدريبهم وإجراء الدراسات والبحوث وعقد المؤتمرات والندوات وإقامة المهرجانات.

11- تشكيل لجنة من ذوي الاختصاص للنظر في الشكاوي المقدمة من الجمهور أو أي جهة أخرى متعلقة بالمحتوى الإعلامي أو المواد المبثوثة أو المسجلة لغايات العرض أو تداول الجمهور أو مرخص له على مرخص له آخر.

ميزات الإذاعة:

والإذاعة كوسيلة إعلام لها ميزات كثيرة هي:

1- سعة الانتشار والسرعة الفائقة التي تنقل بها الكلام من جهاز الإرسال إلى جهاز الاستقبال، "كما أن موجات الإذاعة تستطيع أن تتخطى جميع العقبات التي تمنع أكثر وسائل الاتصال الأخرى من القيام بوظيفتها أو تحجبها، فالاتصال الإذاعي لا يحتاج إلى وسيط، والرسالة الإذاعية تصل مباشرة من المذيع إلى المستمع.

2- شغلها حاسة واحدة هي حاسة السمع، وهذه الميزة تساعد المتلقي على المزيد من التصور والتخيل وتقليب الفكرة على جميع وجوهها، فيحصل على فكرة مستقرة ثابتة في مخيلته بدون تشوه أو اهتزاز. (مراد، 2011)

3- صغر حجم جهاز الراديو، وسهولة حمله ونقله، خاصة بعد اختراع الترانزستور، الذي غدا كالكتاب، رفيق الإنسان في إقامته وسفره.

4- قدرة الإذاعة على مخاطبة جميع المستويات في الجماعات البشرية، سواء أكانت أمية أم متعلمة. (نصار، 1992)

5- لا تحتاج الإذاعة إلى التركيز أو المجهود المطلوب من المستمع ككثير من وسائل الإعلام، لأنك تستطيع أن تسمع برامجها وأنت مشغول في عمل آخر، لذلك قلّما نرى وسيلة نقل قد خلت من جهاز الراديو. (عبدالرحمن، 1997)

6- تتميز عن الوسائل الأخرى بعدم تفرغ المستقبِل لها التفرغ الكامل، فإذا كنت في مسرح أو مدرج السينما كان عليك المكوث إلى نهاية العرض، سواء سُررت بالعرض أم لا، ولكن هذا الأسر لا يعرفه جمهور الراديو.

7- قلة التكاليف المالية، حيث تعتبر أقل من تكاليف التلفزيون، سواءٌ أجهزة الإرسال والاستقبال، وأنت لن تستطيع شراء الصحيفة ودخول المسرح والسينما إلا بمقابل مالي، وهذا غير موجود في الإذاعة، إذا استثنيا ثمن الجهاز.

8- مُشاهِد المسرح أو السينما يقوم بعملية اختيار مسبق لما سيشاهده، بينما لا يعرف مستمع الراديو مثل هذا الاختيار، وإنما يقوم بعملية اختيار وقتي، ومن ثَمَّ كان على من يريد الكتابة للراديو ومخاطبة الجمهور أن يعرف كيف يأسر خيال المستمع واهتماماته في كل كلمة يكتبها.

9- المذياع أنسب وسيلة في البلاد النامية شاسعة المسافة، إذا لم تكن عندها تغطية تلفزيونية، أو كان أهلها من الفقراء، لا يستطيعون شراء جهاز التلفزيون. (أدهم، 1979).

خصائص الإذاعة:

1- قليلة التكلفة وفي متناول الجميع.

2- سهلة الاستعمال.

3- يمكن أن ينتشر البث عبر مساحات شاسعة قومية - إقليمية - عبر القارات خاصة في السنوات الأخيرة بعد التطور الكبير وظهور الراديو الرقمي - والراديو عبر القمر الصناعي فيما يعرف (بالراديو الفضائي). (فلحي، 2002)

4- إمكانية البث المتواصل (24 ساعة) بفضل الأجهزة المتقدمة مما يتيح للمستمع اختيار الزمن المناسب في التلقي.

5- تم تطوير مصادر للطاقة (خفيفة - صغيرة الحجم) لتشغيل الراديو، وبعض الأجهزة تعمل بالطاقة الشمسية عبر لوحة عبارة عن شريحة لا وزن لها مثبتة في وجه الجهاز.

6- يمكن استخدام الراديو في التعلُّم وبث البرامج التعليمية ليلاً ونهاراً، ويمكن للمستمع أن يستقبل البث في المكتب، أثناء الرياضة، في المقهى، في النادي، في السيارة وبالتالي يحقق فلسفة وأهداف التعليم المفتوح وعن بعد أيضاً تماماً.

7- البث الاذاعي له فائدة عظيمة للمعاقين الذين لا يقوون على معاودة المراكز الدراسية، ولمن فقد بصره ويعتمد في جل تعلُّمه على حاسة السمع، ولا سيما أن تصميم كتاب على طريقة بريل لم تنتشر بالقدر الكافي، ولم تشمل جميع المراحل الدراسية.

وظائف الإذاعة:

1- **الوظيفة الإخبارية:**

تعني قيام الإذاعة بنقل الأحداث والقضايا المهمة، ومتابعة تطوراتها وانعكاساتها على المجتمع، وذلك لتلبية حاجة الإنسان الطبيعية لمعرفة البيئة المحيطة به، ومعرفة الحوادث الجارية من حوله، ويكاد المضمون الإخباري يشكل النسبة الرئيسية السائدة اليوم في وسائل الإعلام التي يفترض أن تقوم بتغطية تلك الأحداث بحيادية ودقة ومصداقية، لكي تحظى باحترام الجمهور.

2- التوجيه وتكوين المواقف والاتجاهات:

من المتعارف عليه أن المدرسة تتولى مهمة التوجيه، بعد العائلة، لكن المجتمع بجميع مؤسساته الأسرية والعائلية والاجتماعية والدينية والاقتصادية له دور كبير في مجال التوجيه، وتكوين المواقف والاتجاهات الخاصة بكل فرد، فيتم ذلك من خلال وسائل الإعلام ومنها الإذاعة.

3- زيادة الثقافة والمعلومات:

التثقيف العام هدفه زيادة ثقافة الفرد بواسطة الإذاعة، وليس بالطرق والوسائل الأكاديمية التعليمية، والتثقيف العام يحدث في الإطار الاجتماعي للفرد سواء كأن ذلك بشكل عفوي وعارض أم بشكل مخطط ومبرمج ومقصود.

والتثقيف العفوي هو مواجهة دائمة من جانب الإذاعة للفرد، هذه المواجهة تقدم له . بدون أن يكون هو المقصود بالذات . معلومات وأفكار وصور وآراء،

أما **التثقيف المخطط** فهو حصيلة وظيفتي التوجيه والتبشير؛ لكن هناك بعض الحالات تقع في دائرة التثقيف المخطط كالبرامج الزراعية التي هي عبارة عن حلقات إرشاد للمزارعين يدعون إليها أو تبث اليهم عبر الإذاعة.

4- الاتصال الاجتماعي والعلاقات البينية:

ويعرف الاتصال الاجتماعي عادة بالاحتكاك المتبادل بين الأفراد بعضهم مع بعض، هذا الاحتكاك هو نوع من التعارف الاجتماعي يتم عن طريق الإذاعة التي تتولى تعميق الصلات الاجتماعية وتنميتها. وهناك أمر ثان هو قيام أغلب الإذاعات تقريبا بتعريف الناس ببعض الأشخاص البارزين أو الذين هم في طريق الشهرة سواء في مجال السياسة أو الفن أو المجتمع أو الأدب.

5- الترفيه عن الجمهور وتسليته:

حيث تقوم الإذاعات ببث برامج ترفيهية لملئ فراغ الجمهور ولتغير نمط الرسالة الإعلامية.

6- الإعلان والدعاية:

تقوم الإذاعات بوظيفة الإعلان عن السلع الجديدة التي تهم المواطنين.(فلحي،2002) .

انواع الإذاعات :

1- الاذاعة المركزية (القومية): وهي التي يقدم خدمة اذاعية تغطي الدولة الواحدة ككل و بالتالي هي الاذاعة الرسمية الناطقة باسم الدولة و تبث برامجها عادة من عاصمتها و لها من قوة البث ما يغطي الوطن كله.

2- الاذاعة الاقليمية: و هي التي تقدم خدمة اذاعية لاقليم في اطار الدولة و الاذاعة الاقليمية هي التي تخاطب جماهير مجتمعات تعيش داخل اقليم محدد طبقا للتقسيم الاداري للدولة.

3- الإذاعة المحلية: و هي التي تقدم خدمة اذاعية محلية و تخدم مجتمعا محليا بمعنى ان برامجها تخاطب مجتمعا خاصا محدود العدد يعيش فوق ارض محدودة المساحة و متجانس من النواحي الاقتصادية و الاجتكاعية و الثقافية بحيث يشكل هذا المجتمع بيئة متجانسة.

4- إذاعة الجوار: وهي صورة من صور الاذاعات المحلية لكنها تخدم حيا صغيرا من احياء مدينة كبيرة او شارع من شوارعها يتفق سكانها فيما بينهم على انشاء هذه الخدمة المحدودة.

5- اذاعة المؤسسة: وهي تقدم خدمة اذاعية واحدة محددة مثلما هو الحال مع اذاعات الشرطة التي تقوم بتوجيه ارشادات مرورية خاصة بالطرق و الحوادث و تنظيم المرور في ساعات الذروة.

(الرمحين وأخرون،2004).

نبذة عن إذاعة هوا عمان: هي إذاعة أردنية أنطلقت عام 2007 وبدأت بثها في عام 2008 وهي إحدى دوائر أمانة عمان الكبرى تبث على تردد 105.9 FM، ويتركز عملها على الخدمات التي تُعنى بها أمانة عمان الكبرى علاوة على العديد من البرامج متنوعة المواضيع، وبناءاً على رسالتها فهي تقدم إعلام قائم على الإستقلالية والحرية والمسؤولية، وتؤمن بأن المؤسسة الإعلامية يجب أن تحمل على عاتقها المسؤولية الوطنية والشراكة مع كافة الجهات، ومن أهم أسباب تأسيس هذه الإذاعة لتكون حلقة وصل بين الواطن وأمانة عمان ولجعل المواطن على إطلاع كامل بمواطن الخلل.

الأزمة، مفهومها، خصائصها، أسبابها، أنواعها، مراحلها :

عرفت الحياة البشرية منذ فجر تاريخها أزمات كثيرة خلفت آثاراً مشهودة غيرت في حالات كثيرة مجرى الأحداث وصنعت واقعاً جديداً فرضته على الناس وبقي صداها في بطون الكتب للعبرة والذكرى.

وفي عصرنا الحاضر الذي تطورت فيه جميع مرافق الحياة واتسعت فيه مجالات التبادل والتواصل بين البشر، وتعقدت وسائل الإتصال تنبه الباحثون والمختصون إلى هذه الظاهرة التي تهدد الكيانات السياسية والإقتصادية والإجتماعية وأدركوا أنهم ملزمون بالإهتمام بها للحفاظ على المنجزات والمكتسبات فعكفوا عليها يدرسونها من كل الجوانب والنواحي ليحيطوا بأبعادها ويستجلوا مظاهرها ويتعرفوا إلى أسبابها حتى يتمكنوا من وضع الأسس العلمية التي تتيح لهم التنبؤ بها، وترشدهم إلى أقوم السبل لإدارتها إدارة حازمة بحيث يخرجون منها بأقل الخسائر والضحايا.

وقد تمخض هذا الإهتمام الكبير بالأزمة عن دراسات كثيرة ومتنوعة وثرية تضمنت تحليلاً علمياً للتجارب الإنسانية عبر التاريخ، ومناهج متعددة وجادة، كما أسفرت عن تعاريف كثيرة للأزمة تتناول مظاهرها العامة وجوانبها المختلفة.(زرمان،2010).

– **الأزمة** كلمة قديمة، ترجع أصولها التاريخية إلى الطب الإغريقي، وتعني " نقطة تحول "، فهي تطلق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجئ في جسم الإنسان.

ثم إنتقلت الكلمة بعد ذلك إلى مختلف فروع العلم الإنساني، وأصبحت تعني " مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر بطبيعة الأشياء ".

وتعرف الموسوعة الإعلامية الأزمة بأنها: " موقف إعاقياً يشكل نقطة تحول هامة للمنظمة،ويتطلب هذا الموقف تغيراً حاسماً ويستلزم إتخاذ قرار سريع وحاسم، كما يتطلب أيضاً إبتكار أساليب أنشطة سريعة وجديدة لمواجهة الظروف الجديدة. (صادق،2007)

وتعرف الأزمة حسب دائرة معارف العلوم الإجتماعية بأنها: " حدوث خلل خطير ومفاجئ في العلاقات بين شيئين".(خضور،1999).

وأيضاً تعرف الأزمة حسب وليم كوانت بأنها:" النقطة الحرجة واللحظة المناسبة التي يتحدد عندها مصير تطور ما".(العماري،1993).

ويعرفها جوناثان روبرت بأنها:" مرحلة الذروة في توتر العلاقات في بنية إستراتيجية وطنية أو إقليمية أو محلية".(عثمان،1955)

أما بولدنج يرى أنها:" بمثابة نقطة تحول أو حد فاصل بين وضعين".(عطية،1986)

وعرف (Mitroff & Pauchant 1992) الأزمة بأنها حالة تمزق تؤثر على النظام كله وتهدد افتراضاته الأساسية ومعتقداته الداخلية وجوهر وجوده. "

كما عرفت الأزمة حسب :"(Bieber 1988) بأنها نقطه تحول من أوضاع غير مستقره ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ودرء أخطارها".

و عرف الحملاوى (1997) الأزمة بأنها عبارة عن خلل يؤثر ماديا على النظام كله كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التى يقوم عليها هذا النظام .

وأخيراً عرفت منى شريف (1998) الأزمة بأنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويخرج عن إطار العمل المعتاد ويتضمن قدرا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأه إن لم يكن فى الحدوث فهو فى التوقيت ، ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسرعة ودقه من رد الفعل ويفرز آثارا مستقبلية تحمل فى طياتها فرصا للتحسين والتعلم. (رفاعي، جبريل2007).

خصائص الأزمة:

ومثلما إهتمت الدراسات المتخصصة بتعريف الأزمة والتفريق بينها وبين المصطلحات المتشابهة، إهتمت أكثر بتحديد خصائصها. ومن هذه الخصائص التي تتميز بها الأزمة:

1- أنها تأتي بشكل مفاجئ فتحدث حالة من الضغط النفسي العالي، وحالة من التوتر والقلق المتصاعد، وتنشر الخوف والتوجس من المجهول كرد فعل لعنصري التهديد والخطر المصاحب للأزمة.

2- أنها تخلط الأوراق وتصحبها الفوضى والغياب الكامل للتنظيم.

3- أنها معقدة ومتشابكة العناصر ومتداخلة الأسباب بسبب وجود مجموعة من القوى ذات الإتجاهات الضاغطة والمصالح المتعارضة فيها.

4- أن آثارها السلبية تتصاعد بسرعة وأحداثها تتتابع بقوة تهدد الأهداف الأساسية للكيانات ذات العلاقة بحيث يفقد أصحابها توازنهم ويعجزون عن ملاحقة تطوراتها.

5- إن المعلومات المتوفرة عنها نادرة، والرؤية غير واضحة، حيث تكثر الإشاعات وتتداخل الأخبار ويصبح من الصعب تحديد المعلومة الصحيحة من الخبر الزائف. (الخضيري،1990).

وقد أجمل أحد الكتاب تداعيات الأزمة وتوصيفاتها في قوله أنها "بمثابة حالة عصبية مفزعة مؤلمة تضغط على الأعصاب وتشل الفكر وتحجب الرؤيا، تتضارب فيها عوامل متعارضة وتتداعى فيها الأحداث وتتلاحق وتتشابك فيها الأسباب بالنتائج وتتداخل الخيوط ويخشى من فقد السيطرة على الموقف وتداعياته وآثاره ونتائجه ..فهي خلل يؤثر تأثيرا حيويا يعرض المتعرض لها سواء أكان فردا أو حتى دولة لحالة من الشتات والضياع، تهدد الثوابت التي يقوم عليها ".(الشافعي،1999)

أسباب الأزمة:

1- **أسباب خارجة عن إرادة الإنسان:** كما هو الوضع بالنسبة للكوارث الطبيعية، مثل الزلازل والبراكين والأعاصير.

2- **ضعف الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية:** للتعامل مع بعض الأحداث والمواقف، وقد يؤدي القصور في الإمكانيات التي تفاقم الوضع ومضاعفة الخسائر المادية والمعنوية الناجمة عن الأزمة، بما قد يتسبب في إيجاد أزمات تابعة كان من الممكن تلافيها في اللحظة الأولى لو تم التعامل مع الأزمة بمهارة عالية من خلال حسن استخدام الموارد المتاحة، مثل أزمة الديون .

3- **إهمال الإنذارات:** أي الإشارات التي تسبق الأزمة إيذانا بوقوعها مع عدم جدية سوء تقدير الموقف

بالنسبة لتلك الإشارات والإنذارات سواء عن قصد أو غير قصد، ويأتي هذا لسبب عدم الاعتقاد وقلة الخبرة في التعامل الخاص بالجوانب الوقائية، مثل أزمة الإرهاب.

4- **الإشاعات:** كثير ماتكون الإشاعات سبب هام في تكوين الأزمات ويتم تسخير الإشاعة بإستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلا وملومة من جانب قطاع كبير من الأفراد وبالتالي فإن إحاطتها بهالة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة وإعلانها في توقيت معين،ومن خلال استغلال حدث معين تحقق الأزمة، ومن أمثلة هذا النوع من الأزمات ، التموينية التي شاع أنها أصبحت محدودة العرض لسبب أو لأخر، كذلك الأزمات العمالية عند حدوث إشاعة تخفيض الحوافز أو الاستغناء عن عدد متزايد من العمال.

5- **الأخطاء البشرية:** أي إهمال البشر الذي سبب كثيرًا من الأزمات، مثل ذلك انفجار مكوك الفضاء تشالجنر وما نتج عنه من أزمة عنيفة في الثقة في بعض الهيئات المشرفة على برنامجه، وما أحدثته الأزمة من صدمة في كيان المجتمع الأمريكي، كان مصدره خطأ بشري متمثل في تعاقس كثير من العاملين عن القيام بوظائفهم الفنية وكذلك المشرفين على القيام بالعمليات الإشرافية.

6- **سوء الإدراك:** يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور المعروضة، فإذا ماكان هذا الإدراك غير سليم و نجم عن تداخل في الرؤية والتشويش سواء المعتمد أو الطبيعي، فإنه يؤدي إلى عدم سلامة الاتجاه الذي اتخذه القائد الإداري، بل ويؤدي إلى انفصام العلاقة بين الأداء الحقيقي للكيان الإداري (المؤسسة، الدولة، المشروع) وبين القرارات التي يتخذها هذا القائد الإداري، ومن هنا إذا تراكمت نتائج التصرفات السابقة بشكل معين، في حين كان متخذ القرار يدرك أنها تأخذ شكلا آخر، فإنه يخلق ضغطا مولدًا الانفجار الأزمة.

7- **سوء التقدير والتقييم:** وهي من أكثر أسباب الأزمات في جميع المجالات خاصة المجالات العسكرية التي يكون فيها الصدام العسكري وشيك الحدوث أو دوائر فعلا، كما تعد أزمة حرب أكتوبر

1973 أحد الأمثلة القوية على هذا السبب خاصة عندما توافرت لدى كل من الولايات المتحدة وإسرائيل المعلومات الكاملة عن الحشود المصرية والسورية العسكرية ولكنها تحت وهم وغطرسة القوة وخداع النفس وقعا في خطأ سوء التقدير، مما أدى إلى نشوء الأزمة العنيفة الطاحنة التي حطمت أسطورة التفوق العنصري الإسرائيلي وأسطورة جيشها الذي لايقهر، وأصابت المجتمع الإسرائيلي بأزمة عنيفة في أمنه واستقراره لاعلاج لها ولا خروج منها وإلى الأبد. (زرمان، 2010).

8- الإدارة العشوائية: وهذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كسبب وباعث للأزمات، ولكن أيضا وبدرجة أشد خطورة كمدمر للكيان الإداري ومحطم إمكانياته وقدراته ولاستعداده لمواجهة أي أزمة مهما كان حجمها صغيرا أو يمكن التغلب عليها، فالإدارة العشوائية هي إدارة تقوم على الجهل وتشجيع الإنحرافات والتسيب وتحول الكيان الإداري الذي حدثت به إلى كيان رخو لايستطيع الصمود أمام أي أزمة، وتقوم هذه الإدارة على أساليب الفعل، واتخاذ القرار الذي يمليه الموقف والمزاج الشخصي للقائد، وهي إدارة تبريرية، والقرارات فيها معدومة التأثير ويصبح الكيان الإداري مرتعا خصبًا للفساد والإفساد والنهب السافر لكل الموارد.

أنواع الأزمات:

تكشف الدراسات التي إهتمت بالأزمات عن وجود إختلاف في طبيعة التعامل وقت الأزمات، وذلك تبعاً لنوع الأزمة. ويصنف العلماء الأزمات أصنافاً عديدة، وذلك حسب المعايير التي يستخدمها كل باحث للتصنيف. فهناك دراسات تصنف الأزمات وفق عاملين أساسيين هما: نمط الأزمة، والمدى الزمني لها إلى الأنواع التالية:(فريد،1999)

1- **الأزمات المفاجئة immediate crises:** وهي الأزمات التي تحدث بشكل مفاجئ ، ومن أمثلة تلك الأزمات: تعرض المنظمة لعمل إرهابي، الحرائق، الإنفجارات، حوادث السفن، الطائرات، والسكك الحديدية.

2- الأزمات ذات المقدمات المحسوسة Emerging crises: وهي التي لها مقدمات يمكن استشعارها مسبقاً، ومن أمثلة تلك الأزمات: إضطربات العاملين، التغيرات في القواعد والقوانين المؤثرة على المنظمة.

3- **الأزمات المزمنة Satained crises:** وهي تلك التي تستمر لعدة شهور أو حتى لسنوات، على الرغم من بذل أفضل الجهود لإيجاد حلول لها، مثل: الشائعات، وأزمات المصداقية بين المنظمة وجماهيرها.

وتستخدم أدبيات "العلوم السياسية" و"إدارة الأزمات" تصنيفات مختلفة للأزمات، ويعود ذلك الإختلاف إلى المعيار المستخدم في التصنيف، ومن أبرز هذه التصنيفات: (خضور،1999)

1- **وفق معيار مرحلة التكوين:** نجد أزمة في مرحلة الميلاد، أزمة في مرحلة النمو، أزمة في مرحلة النضج، أزمة في مرحلة الإنحسار، أزمة في مرحلة الإختفاء.

2- **وفق معيار معدل تكرار حدوث الأزمة:** نجد أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث، وأزمة ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

3- وفق مستوى العمق: تميز الدراسات بين نوعين من الأزمات: أزمة سطحية هامشية التأثير، وأزمة جوهرية بالغة التأثير.

4- **وفق درجة الشدة:** يمكن التمييز بين أزمة عنيفة متفجرة، وبين أزمة هادئة.

5- **وفق الشمولية:** نجد أزمة عامة ذات طابع شمولي، أزمة خاصة ذات طابع جزئي.

6- **وفق الموضوع:** توجد ازمة مادية، وأزمة معنوية، وأزمة مختلطة.

7- **وفق المظهر:** تميز الدراسات بين: أزمة زاحفة، وأزمة مفاجئة، وأزمة علنية صريحة، وأزمة ضمنية مستترة.

وحاولت دراسات أخرى تصنيف الأزمات حسب نوعها إلى: (أبو النصر،1996)

1- **الأزمات الإدارية:** وتنتج من واقع المنشأة تحت ضغوط حادة، وفقدان الإدارة في المنشآت لقدرتها على إتخاذ قرارات صحيحة، إنتشار الشائعات والمبالغات داخل المنشأة، فضلاً عن تضارب قرارات الإدارة وتعارضها.

2- **الأزمات الإجتماعية:** مثل أزمة القيم، وأزمة العدالة الإجتماعية، وأزمة الهوية الوطنية، وأزمة التجانس القومي. وتحدث الأزمات الإجتماعية غالباً نتيجة إختلال نظام القيم والتقاليد وإنهيار آليات

تسوية الصراعات الإجتماعية، مما يؤدي إلى شعور طبقات أو فئات إجتماعية معينة داخل المجتمع بالإغتراب في ظل الأوضاع الراهنة لمجتمعها.

3- **الأزمات النفسية:** مثل أزمة الهوية، وأزمة المراهقة، أزمة الزواج، وأزمة الطلاق، وأزمة الخروج على المعاش، وهذه الأزمات نتيجة الشعور بالإحباط، والإكتئاب، وعدم الثقة بالنفس.

4- **الأزمات السياسية:** مثل أزمة المشاركة السياسية، وأزمة العلاقة بين الحكومة وأحزاب المعارضة، وأزمة الشرعية... وتشير الأزمة من الناحية السياسية إلى حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي إتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله، ولكن الإستجابة الروتينية المؤسسة لهذه التحديات تكون غير كافية، فتحول المشكلة إلى أزمة.

5- **الأزمات الإقتصادية:** مثل أزمة الطاقة، وأزمة التصدير، وأزمة الركود التضخمي، أزمة عجز الموازنة. والأزمات الإقتصادية تعبر عن الإنقطاع المفاجئ في مسيرة المنظومة الإقتصادية، مما يهدد سلامة الأداء المعتاد لها.

6- **الأزمات الأمنية:** مثل الإعتداء على أحد الشخصيات المهمة أو الحاكمة، خطف الطائرات، تفجير إحدى وسائل النقل والمواصلات، التهديدات التي تواجه الدول، وقد يختلف التهديد وتتعدد مصادره وإتجاهاته من دولة إلى أخرى وفق لإعتبارات كثيرة منها الموقع الجغرافي، والأهداف والمصالح، والإمكانيات والمعتقدات الإيديولوجية والسياسية، والدور الذي تلعبه الدولة في دائرة الصراع الدولي.

ويتم أيضا تصنيف الأزمات وفق المستوى الذي تحدث علية الازمة :(ابو النصر 1999).

1- **الأزمات التي تحدث على مستوى المؤسسة:** وهي الأزمات الداخلية أو الخارجية التي تهدد المنشأة وقد تلحق الضرر بها وقد تأثر على مستقبلها واستمرارها، مثل: إضراب العمال عن العمل ، حملات الإعلام المضادة.

2- **الأزمات القومية:** وهي الأزمات التي تحدث على مستوى الدولة، مثل أزمة السياحة بعد الهجوم الإرهابي على السياح في الأقصر، وأزمة إفلاس بنك الإعتماد والتجارة.

3- الأزمات الشخصية: وهي الأزمات التي تحدث للشخص مثل أزمة الزواج والمراهقة، وأزمة البطالة، وأزمة الخروج على المعاش.

4- الأزمات الدولية: وهي الأزمات التي تحدث بين الدول مثل: أزمة تركيا وسوريا1998، وأزمة أفغانستان وإيران1998، وأزمة الرهائن الأمريكية1979/1981، وأزمة ضرب السفارة الصينية في يوغسلافيا1999، وحرب الخليج الثانية1990/1991.

الأزمة الدولية هي وصف لحالة تتميز بالتوتر الشديد، والوصول إلى مرحلة حرجة تنذر بالإنفجار في العلاقات الطبيعية بين الدول، ومن ثم تشكل طوراً متقدماً من أطوار الصراع الذي يبدأ بالمساجلات الكلامية ويتدرج في تصاعده حتى يصل في ذروته إلى الإشتباكات العسكرية.

ويلاحظ مما سبق أنه على الرغم من تعدد تصنيفات أنواع الأزمات وذلك حسب المعايير المختلفة، إلا أن هذا لم يمنع من وجود بعض التداخل بين هذه الأنواع.

مراحل تطور الأزمة:

تناولت الدراسات المتعلقة بموضوع "الأزمات وإداراتها" مراحل تطور الأزمات على أساس الأطوار التي تمر بها تلك الأزمات. وتكشف أدبيات دراسة الأزمات عن أن الأزمة تمر بأطوار ومراحل مختلفة. وتحدد الباحثة "دونا" مراحل الأزمة على النحو التالي: (مكاوي،2005)

1- **مرحلة التأثير:** في هذه المرحلة تواجه المنظمة الأزمة، فتبدأ بالتحرك لمواجهتها، إلا أنه غالباً ما تفشل في مواجهة الأزمة، نظراً لإن معلوماتها وخبراتها وعاداتها التي تملكها لا تسعفها في مواجهة الأزمة، مما يزيد من تعقيد الموقف، ومن ضعف القدرة على مواجهة الأزمة نظراً لفقد عنصر التوازن أو الإتزان.

2- مرحلة الإرتداد أو التراجع: وهي المرحلة الثانية التي تمر بها المنظمة في مواجهة الأزمة، وهنا تعاني من زيادة التفكك وعدم التنظيم، تظهر علامات جسيمة على المسئولين بالمنظمة كإستجابة للموقف الصعب وللحالة النفسية التي يمر بها، وهذه العلامات هي: التعب، والإثارة، والأرق.

3- مرحلة التفكك والتوافق: ويتم في هذه المرحلة إكتشاف أساليب جديدة تساعد في مواجهة الأزمة، أو وضع تعاريف ونظرة جديدة لموقف الأزمة، وإبتكار حلول جديدة غير تقليدية لحل الأزمة مع إستمرار حالة التوتر وعدو التوازن والتفكك التي تقل تدريجياً من الأعلى إلى الأسفل حتى النهاية.

وتقسم الدراسات العلمية مراحل الأزمة إلى أربعة مراحل على النحو التالي: (العربي،1999).

المرحلة الأولى: مرحلة نشوء وتراكم الأزمة: وهي الفترة الزمنية التي تظهر فيها مؤشرات تنبئ بقرب وقوع الأزمة، فتظهر أعراض جديدة وعديدة بشكل متوال.

المرحلة الثانية: مرحلة إنفجار الأزمة: وهي المرحلة التي يتسبب فيها الحدث أو التصرفات في إنفجار الأزمة، وينتج عن هذا الإنفجار أضراراً تبدأ في التعاظم تاركة عواقب مادية وبشرية وخيمة على المنظمة.

المرحلة الثالثة: مرحلة إنحصار الأزمة: وقد تسمى هذه المرحلة أحياناً مرحلة الأزمة المزمنة، لأن آثار وعواقب الأزمة قد تبقى لعدة سنوات.

المرحلة الرابعة: مرحلة انتهاء الأزمة: وهي المرحلة التي تصل فيها الأزمة إلى نهايتها بعد الوصول إلى حلول نهائيه لها، وبعدها يصبح موضوع الأزمة غير ذي بال للمنظمة وجماهيرها العامة.

وتدمج كثير من الدراسات المرحلتين الثالثة والرابعة في مرحلة واحدة، فيقسمون مراحل الأزمة إلى ثلاث مراحل رئيسية وهي:

1- مرحلة ما قبل الأزمة. (الإستعداد)

2- مرحلة انفجار الأزمة. (المواجهة)

3- مرحلة ما بعد الأزمة. (إعادة التوازن)

بينما ترى بعض الدراسات أن مرحل نشأة الأزمة هي: مرحلة التكون والكمون- مرحلة الإكتمال والظهور- مرحلة التصاعد والإستفحال- مرحلة التصادم والإنتشار.

إدارة الأزمات وتطورها

كانت البدايات الأولى لظهور علم "إدارة الأزمات" مرتبطاً كمصطلح وضعي بمجال الإدارة العامة، حيث مارسته الدولة والمنشآت العامة لمواجهة الظروف الطارئة والكوارث العامة المفاجئة، ثم مارسته المنشآت الخاصة كأسلوب للإدارة في مواجهة الأحداث والمتغيرات غير المتوقعة والمتلاحقة، لإنجاز مهام عاجلة وحل مآزق طارئة.

وتعتبر أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962 النموذج الناجح لإدارة الأزمات وإشارة البدء لإنطلاق الجهد الأكاديمي نحو تأصيل مبادئ "إدارة الأزمات"، وبها يؤرخ تاريخ هذا المصطلح إلى قاموس العلاقات الدولية، وذلك عندما أطلق "روبرت مكنمارا" وزير الدفاع الأمريكي في إدارة الرئيس "جون كيندي" جملته الشهيرة" لم يعد هناك –بعد الآن– مجال للحديث عن الإستراتيجية، وإنما عن إدارة الأزمات فقط".

ومنذ أوائل الستينيات وعلى وجه التحديد عقب أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962 أتسع مفهوم إدارة الأزمات ليشمل إدارة أزمات ذات صبغة سياسية من منظور العلاقات الدولية، وما يعتريها من تقلبات، ثم عاد مفهوم إدارة الأزمات مرة أخرى ليرتبط بعلم الإدارة. وقد نما في هذا الإطار نمط متكامل سمي "إدارة الأزمات" يعمل كوحدة وظيفية لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات والمشاكل التي تمر بها المنظمة، وذلك بوضع أسس نظامية لهذا النمط، ليصبح نمطاً محدداً له آلياته المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة والمتزايدة.(صادق،2007).

مفهوم إدارة الأزمات

وتعني كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية، وتجنب سلبياتها، والإستفادة من إيجابياتها. (البلك،1994) في حين يعرف الباحثون "إدارة الأزمات" بأنها مجال ديناميكي يزيد من كفاءة وفاعلية المنظمة في التعامل مع كثير من الأزمات التي تتعرض لها المنظمات، وهي تطبق طريقة إدارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق أهداف المنظمة، هذه الطريقة تحاول تطبيق أكثر الوسائل حتى يمكن تلطيف نتائج الأزمة المدمرة. (Robert1983).

ومن ناحية أخرى، فأن إدارة الأزمة لها مفهوم أو معنى مزدوج، **الأول:** يعني أن إدارة الأزمة هي إدارة العمليات أثناء حدوث الأزمة الحقيقية، ولكن يلاحظ أن كثيراً من الأحداث التي تنطوي عليها الأزمات قد لا يمكن إدارتها خاصة عندما تكون هذه الأحداث خارج سيطرة البشر عليها.

أما **المفهوم الثاني:** فيشير إلى أن إدارة الأزمة تعني القدرة على إدارة العمليات قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة، وهذا المفهوم يحمل في طياته ضرورة وجود برنامج أو نظام، أو خطة تم تصميمها لهذا الغرض.

مراحل إدارة الأزمات:

ترى بعض الدراسات أن إدارة الأزمة تمر بالمراحل التالية:(أفندي،1994)

1- **مرحلة تخفيف حدة الأزمة:** وهذه المرحلة تتم بعد وقوع الأزمة، ويتعين فيها تحديد ماهو مطلوب عمله، والإهتداء إلى مكامن الخطر وإنتقاء البرنامج المطلوب للتخفيف من درجة خطورته.

2- مرحلة الأستعداد والتحضير: ويتم في هذه المرحلة تطوير خطة مواجهة الأزمة، وتدريب العاملين على تنفيذها، وتتضمن الخطة هنا تحديد الموارد الأساسية المطلوبة.

3- مرحلة المواجهة: وهنا يجب توفير الخدمات الضرورية المساعدة، والسعي لتقليص دائرة الضرر، والإهتمام بتوجيه عملية المجابهة بالشكل الذي يضمن تخفيف حدة المشكلات بعد إنتهاء الأزمة.

4- **مرحلة إعادة التوازن:** وفيها تتركز المهام على توفير الدعم الضروري خلال الفترة الأولى من إعادة الأمور إلى الوضع السابق لحدوث الأزمة بشكل تدريجي.

وهناك تصور آخر يرى أن مراحل إدارة الأزمات تتمثل في الخطوات التالية:

1- **تقدير الموقف:** يتم في هذه المرحلة تقديم أجوبة عن الأسئلة التالية: ماهي القوى الصانعة للأزمة، وماهي عناصر القوى المساعدة والمؤيدة، ولماذا وكيف صنعت الأزمة.

2- تحليل الموقف: ويتم في هذه المرحلة عملية تحديد علاقات الإرتباط، وأساليب التوتر، ومواطن القوة، وطبيعة الخطر الذي تشكله الأزمة.

3- التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة: وفي هذه المرحلة يتم رسم السيناريوهات، ووضع الخطط والبرامج وحشد القوى المؤيدة لمواجهة الأزمة والتصدي لها.

4- **التدخل لمعالجة الأزمة:** وخلال تلك المرحلة تبرز هنا مهمة تحديد المهام الأساسية والثانوية، وسبل تحقيقها.

وفي إطار هذا التصور، فأن هناك مايسمى "**بالوصايا العشر**" للتعامل مع الأزمات(خضور،1999)

1- **تحديد الهدف.**

2- الإحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادرة.

3- المباغتة.

4- الحشد.

5- التعاون.

6- الإقتصاد في إستخدام القوة.

7- التفوق في السيطرة على الأحداث.

8- المواجهة السريعة.

9- التعرض السريع للأحداث.

10- إستخدام الأساليب غير المباشرة كلما كان ذلك ممكناً.

وتتناول أدبيات إدارة الأزمات مراحل المنهج المتكامل لإدارة الأزمات، كما يلي : (الخضيري،1998)

1- مرحلة إختراق جدار الأزمة: وتساعد هذه المرحلة في فك الرموز ومعرفة ما بداخل الأزمة، ويمكن استخدام عمليتين في الإختراق وهما: عملية البحث وتهتم ببحث موضوع الأزمة والتعرف على عناصرها وأسبابها والعوامل المؤثرة فيها، ثم عملية التقييم وتعنى الحكم على الأزمة بطريقة شاملة ومعرفة جوانبها السلبية والإيجابية.

2- مرحلة التمركز: وتعني بناء رأس جسر متمركز داخل كيان الأزمة حتى يمكن العبور إلى قلبها، ثم الحصول على مزيد من المعلومات داخل الأزمة، حيث يعتبر الحصول على المعلومات عنصراً هاماً في حل الأزمة.

3- مرحلة الإنتشار: وهي مرحلة كسب مزيد المؤيدين وتحويلهم إلى قوة مناصرة للسيطرة على عناصر الأزمة وشل حركتها، ودفعها بعيداً عن أماكن السيطرة.

4- مرحلة التحكم والسيطرة: ويتم في هذه المرحلة السيطرة والتحكم على عوامل الكم والكيف والزمن والتكلفة والجهد الخاص بإدارة الأزمة ككل.

5- مرحلة التوجيه: وهي أخطر المراحل على الإطلاق، حيث يستطيع المسؤول عنها توجيهها في عدة مسارات، حيث يمكن تصديرها إلى كيانات خارجية.

إستراتيجيات إدارة الأزمات

تمثل استراتيجيات إدارة الأزمات مجموعة من المناهج التي يمكن استخدامها في التعامل الأزمات، ويتوقف استخدامها على القدرات الشخصية، والظروف الموضوعية، والإمكانات المتاحة. ويمثل إختيار الإستراتيجية المناسبة أهمية كبيرة في سرعة وكفاءة التعامل مع الأزمة.

ومن هذه الإستراتيجيات في التعامل مع الأزمة، وذلك على النحو التالي: (Laurance.1991)

1- **استراتيجية العنف في التعامل مع الأزمة:** وتستخدم في التعامل مع الأزمات التي لا تتوفر حولها المعلومات الكافية، وأيضاً في حالة انتشار الأزمة في عدة إتجاهات. وتستخدم هذه الأستراتيجية تكتيكين، **الأول:** هو التدمير الداخلي للأزمة بتحطيم المقومات والعناصر التي أشعلت الأزمة، أو خلق صراع داخلي بين القوى الصانعة لها. **والثاني:** وهو التدمير الخارجي للأزمة عن طريق حصار العناصر المسببة للأزمة من الخارج، وتجميع القوى المعارضة الخارجية ودفعها الى مجال الأزمة.

2- **استراتيجية وقف النمو:** وتهدف إلى التركيز على قبول الأمر الواقع وبذل الجهود لمنع تدهوره، وتستخدم في أزمات المواجهة مع قوى ذات حجم كبير ومتشعبة، وأزمات الرأي العام والجماهير.

3- **استراتيجية التجزئة:** وتعتمد على الدراسة والتحليل للعوامل المؤثرة في الأزمات الكبيرة، وتركز على ضرب الروابط المجمعة للأزمة وتجزئتها، ثم تحويل العناصر المتحدة إلى عناصر متعارضة.

4- **استراتيجية إجهاض الفكر الصانع للأزمة:** تهدف إلى إضعاف المبادئ أو الأسس التي يقوم عليها الفكر الصانع للأزمة، ويركز التكتيك المستخدم فيها على التشكيك في العناصر المكونة للفكر، أو الإقتراب من بعض الفئات المرتبطة بشكل ضعيف به والتحالف معها، أو التضامن مع الفكر الذي يقود الأزمة ثم التخلي عنه وإحداث الإنقسام.

5- **استراتيجية دفع الأزمة للأمام:** وتهدف إلى الإسراع بدفع القوة المشاركة في صناعة الأزمة إلى مرحلة متقدمة، وتظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم، وتصلح هذه الإستراتيجية عند تكتل وتضامن قوى غير متشابهة ومتنافرة من أجل صناعة الأزمة.

6- **استراتيجية تغيير المسار:** وتحاول تحقيق نتائج طيبة تعويضاً للخسائر التي أفرزتها الأزمة وذلك من خلال تغيير مسار الأزمة الطبيعي وتحويلها إلى مسارات بعيدة.

إعلام الأزمات:

تؤكد عديد من الدراسات أن قلة المعلومات المتاحة للأزمة تؤثر بالسلب على مختلف الأطراف، وتزيد من حالات الذعر والخوف من تداعياتها، وبالتالي فأن قدرة القائم بالإتصال في المنظمة على إمداد وسائل الإعلام بالمعلومات الدقيقة والفورية وقت الأزمة تعطي مؤشراً مهماً على فاعلية المنظمة في إدارة الأزمة وخلق آثار إيجابية على المنظمة لدى جماهيرها والأطراف ذات الصلة.(Center, & Jackson, 1990)

ويقوم الإتصال بدور مؤثر عند مواجهة المنظمة للأزمات، فمن جهة يساعد على إدارة الأزمة بفاعلية ونجاح، ومن جهة أخرى يحاول الحفاظ على صورة إيجابية للمنظمة تجاه جماهيرها الداخلية والخارجية.

وقد أكدت عديد من الدراسات أن الجمهور بكل فئاته يعتمد على وسائل الإعلام كمصادر رئيسية لمعرفة تفاصيل الأزمات. وتظهر أهمية وسائل الإعلام أيضاً في مجال السيطرة على الشائعات التي تنتشر بسرعة بالغة وقت الأزمة، والتي تكون لها أحياناً تداعيات سلبية على إدارة الأزمة، فهي غامضة بطبيعتها ومن الصعب معرفة مصادرها لعدم توفر المعلومات الكافية عن الأزمة. (شريف،1998)

مفهوم إعلام الأزمات:

هو مجموع العمليات الإعلامية التي تتوسل بها مختلف الوسائل الإعلامية قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمات لتغطية الأحداث ومواكبتها. وعلى الرغم من أن الأزمة ليست أساساً مسألة إعلامية إلا أن الإعلام يستمد أهميتة الكبرى زمن حدوث الأزمات من قدرته الهائلة على التأثير، وتوجية الرأي العام،

واحتواء تداعيات الأزمة وتأثيراتها السلبية، ودعم المواقف، وتجلية الحقائق، وتهدئة النفوس، وتعبئة الصفوف، وحشد الطاقات باتجاه الخطط الموضوعة لضمان أسلم مخرج للأزمة. وبذلك يعد الإعلام وسيطاً فعالاً بين بؤرة الأزمة والجماهير العريضة التي ينتابها شعور قوي بضرورة الحصول على معلومات كافية ووافية وشافية، فتتسابق إلى معرفة التفاصيل الدقيقة والتطورات الطارئة، وتتضاعف الأوقات التي تخصصها للتعرف لمختلف وسائل الإعلام بحيث تصبح هي المصدر الوحيد الذي يستمد منه الناس معلوماتهم حول الأزمة .

لذلك تستنفر وسائل الإعلام كل طاقاتها أثناء الأزمات وتبعث في أوساطها حالة تعبئة قصوى لتغطية الحالة ومتابعتها وتأدية الدور المنوط بها، بهدف التغلب على عدم الاستقرار النفسي والفكري الذي يخيم على الناس، وتعزيز الثقة بالذات وبالمقدرة الذاتية على تجاوز الأزمه لديه وبث الشعور بالأمن والطمأنينة في نفوسهم من خلال إشباع حاجاتهم إلى المعلومات، لأن مقاومتهم – أثناء الأزمة– تضعف، ويصبحون عرضة :"للتأثير بأية أقوال أو مواقف أو رسائل إعلامية خارجية، ويكون الفرد أكثر طلبا، وأكثر أستعدادا، وأكثر عرضة وقابلية للأختراق

وهذا ما أهل الإعلام إلى أن يصبح طرفا متزايد الحضور، قوي الصوت، مساهما نشطا، وطرفا فاعلا في المستويات المختلفه لإدارة الأزمه. (اديب خضور1999).

أسس وقواعد إعلام الأزمات:

1– المصداقية: وتعني التوازن في عرض الرأي والرأي الآخر أثناء التغطية الإعلامية، والإحاطة بكل أبعاد الموضوع، والإشارة إلى الاتجاهات المطروحة حوله بطريقة متوازنة.

كما تعني أيضا احترام ذكاء الجمهور وعدم الاستهانة بقدراته على التمييز، وتفادي ترويج الأكاذيب والتستر على الحقائق، لأن احترام المتلقي، واحترام عقله ومشاعره، من أساسيات الجذب التي تعتمد عليها الوسائل الإعلامية الرصنة التي تطمح إلى أن تجد لها مكانا لائقا بين نظيراتها وسط حمى المنافسة المستعرة بين وسائل الإعلام.

فالمصداقية هي جوهر العمل الإعلامي وإحدى ثوابته المسمرة دوما وبخاصة في الوعي الجمعي والمعلومة المتاحة.

2- مراعاة أنواع الرسائل الإعلامية التي يتعين بثها أثناء الأزمة: فهناك رسائل موجهة إلى الداخل ورسائل موجهة إلى الخارج ورسائل موجهة إلى أطراف أخرى لها يد في تأزيم الأوضاع، ورسائل موجهة إلى الخصم أو العدو، ولكل نوع من هذه الرسائل مهامها ووظائفها وسبل وأشكال وصولها وتأثيرها.

3- لكل وسيلة إعلامية (مقروءة أو مسموعة أو مرئية) خصائصها ومميزاتها وجمهورها، لذلك يتعين على وسائل الإعلام أثناء الأزمات أن تراعي هذه الفروق والاختلافات، وأن تصوغ رسائلها الإعلامية بالشكل الذي يناسب كل وسيلة بحيث تضمن وصول الرسائل إلى أهدافها المحددة.

4- أن يتضمن الخبر الإجابة عن الأسئلة الستة المعروفة: ماذا؟ من ؟ متى ؟ أين ؟ كيف ؟ ولماذا ؟

5- الحيادية وتوظيف الشواهد توظيفا أمينا ودقيقا.

6- البعد عن التخويف.

7- المهنية والاحترافية.

8- التصدي للإشاعات بنشر الأخبار الصحيحة، وبأقصى سرعة ممكنة.

إستراتيجيات إعلام الأزمات

1- أهمية التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات يمكن للتخطيط الإعلامي المعد والمدروس جيدا أن يعمل على تقسيم وتشتيت العناصر المسببة للأزمة ، ومما يزيد من أهمية التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات هو تأثيره المباشر على سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم بهدف إنتاج سلوك مرغوب فيه. والتخطيط الإعلامي غير الجيد في مواجهة الأزمات يعمل على زيادة استفحال الأزمات بدلا من القضاء عليها.

2- الدقة في عرض الحقائق والمعلومات وتقديمها للرأي العام بصدق دون تلوين أو تحريف للحقائق ويجب أن يصاحب ذلك السرعة في نشر المعلومات لإيجاد مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة لكن مع السرعة يجب التدقيق في المعلومة المقدمة دون تسرع، وفي الوقت نفسة هناك بعض الأزمات ذات التأثير في الرأي العام الداخلي وقد يتطلب التعامل معها حجب أو منع بعض المعلومات حرصاً على

المصلحة العامة لكن يجب ممارسة هذا الحجب للمعلومات وفق معايير واضحة وبحرفية إعلامية عالية.

3- الاعتراف بالأخطاء المرتكبة في بداية الأزمة.

4- تغيير المواقف والاتجاهات.

5- تكرار الرسائل التحذيرية.

6- تزويد الجماهير بالحقائق للحد من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمة.

7- عدم التوقف فجأة عن الاهتمام بالأزمة، وعدم ترك الجمهور في فراغ.

8- مجابهة الحملات الإعلامية المعادية: يتعرض الرأي العام العالمي لدعاية مضادة ومكثفة ومتعددة المصادر، وتشكل مهمة مجابهة هذه الدعاية المضادة إحدى المهام المركزية للقادة الإعلامية وذلك للحد من تطور الأزمة.

9- ضرورة التركيز في مرحلة ما بعد الأزمة على استخلاص العبر والدروس والنتائج من الأزمة وتقديم رؤية معمقة للأزمة وللدروس المستفادة منها.

وهذه الأستراتيجيات وغيرها تعد محطات هامة في التعامل الإعلامي مع الأزمات، ومنها ندرك البعد الخطير والإستراتيجي لإعلام الأزمات، والدور الحيوي الذي يؤديه خلال هذه الفترة الحرجة التي تطبع كل الظروف المحيطة بها بطابع التوتر والقلق والإرتباك والخوف من المجهول وتوقع الأسوأ. (زرمان،2010).

ثانياً: الدراسات السابقة:

وفي دراسة أجراها **همام** (1997) عن دور الإعلام في التوعية للحد من الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث، أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بإعداد برامج توعية تعليمية وإرشادية تناسب كل مرحلة معينة، في إطار حملة قومية متكاملة تحث على العمل الإيجابي والفعال لتفادي الأخطار التي تؤدي إلى خسائر في المال والأرواح، كما دعا إلى إقامة مؤتمرات وندوات وحملات توعية يخصص لها أسبوع من كل عام للتدريب على وسائل مكافحة النيران، وعمليات الإنقاذ، والإسعافات الأولية، وما إلى ذلك في كافة المدارس والجامعات والمصالح الحكومية. كما أوصى بإنتاج أفلام تسجيلية تلفزيونية بهدف رفع مستوى الوعي (لدى المواطنين والمقيمين) للحد من الأخطار والخسائر الناجمة عن الأزمات الممكن حدوثها، وكيفية التعامل معها، بعد أخذ كافة الاحتياطات اللازمة (همام: 1997م: 504).

وأجرى **الفهيد** (1999) دراسة بعنوان " دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات " من خلال إبراز ما تقوم به إدارة العلاقات العامة لتحسين صورة الجهاز أو الجهة التابعة لها أمام جماهيرها أو الجهات التي تتعامل معها بإستخدام وسائل الإتصال المختلفة سواء على المستوى الشخصي أو من خلال وسائل الإعلام المختلفة لعلاج الأزمات وإزالة آثارها المعنوية والمادية. هدفت الدراسة الى التعرف على مدى كفاءة وإستعداد إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية للقيام بدورها الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث. وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1- لا تمارس إدارة العلاقات العامة أنشطة إعلامية مساندة في مرحلة ما قبل وقوع الأزمة وهذا يحد من إستغلال الوقت لصالحها.

2- هناك قصور في الدور الإعلامي لأجهزة العلاقات العامة أثناء وقوع الأزمة نتيجة عدم وجود إستراتيجيات مسبقة للتعامل مع الأزمات والكوراث.

1- لا تقوم إدارة العلاقات العامة بأي نشاط إعلامي فعال بعد زوال الأزمة أو الكارثة لتلافي وقوعها مستقبلاً او للتخفيف من آثارها.

وأجرى **بهنسي** (2000) دراسة بعنوان: "مدى إعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات"

وتناولت الدراسة أبعاد علاقات إعتماد طلبة الجامعات المصرية على وسائل الإعلام أثناء الأزمات وترتيب أهميتها لدى الجمهور، وأسباب إعتماده عليها ومدى ثقته بها والعلاقة بين هذه الثقة وبين الإعتماد على هذه الوسائل، و خلص الباحث إلى عدد من النتائج التي كشفت عن أن التلفزيون تم الصحف ثم الإذاعات المصرية تأتي في مقدمة وسائل الإعلام التي يعتمد عليها الجمهور أثناء الأزمات. كما أسفرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وسائل الإعلام المصرية الثلاث فيما يتعلق بأسباب أعتماد الجمهور عليها أثناء الأزمات ووجود درجة عالية من الاقتران بين درجة ثقة الجمهور في وسائل الإعلام المصرية ودرجة اعتماده عليها.

وفي بحث أجراه كل من أرجين وباول(Hart Pault, Boin Arjen 2003) كيفية قيادة وتوجيه الجمهور في أوقات الأزمات ، حين استنتجا أن هناك تصور مألوف من أن الأزمة توفر مفتاحا وفرصا للإصلاح والتقويم، إن الناس في أوقات الأزمات والمحن ينظرون إلى قادتهم ليفعلوا شيئا ما... وعندما ينجح القادة في تقليل خطر الأزمات والرجوع إلى الحالة الاعتيادية للأوضاع ، فإن الناس يطلقون على قادتهم صفات القادة الحقيقيين وإذا استمر أداؤهم الناجح في أوقات الخطر فإن القادة يتحولون في نظر شعوبهم إلى رجال حقيقيين ولكن عندما لا يتم إنهاء الأزمات ولا يستطيع القادة إعادة الأمور إلى الوضع الاعتيادي فإن القادة سيتحملون النتائج، إن من الشائع فهم التصور الذي مفاده بأن الأزمات تولد نافذة لفرص حقيقة لإصلاح وتقويم الهياكل التنظيمية والسياسات والخطط الطويلة الأمد ... إن إدارة الأزمة في نظر " أرجين وباول " لم تكن سهلة أبدا لأن الفوضى المؤسساتية وضغط الإعلام والشد والمعلومات غير الدقيقة، هي عوامل تجعل من الصعب على قادة الأزمة اتخاذ القرارات، إن الأزمات الحديثة تزداد تعقيدا، إنها لا تنحصر في حدود شائعة معروفة ، إنها تتعقد مع مشاكل عميقة أخرى ومدتها طويلة، إن الأزمة الحديثة هي نتيجة لعدة عمليات عصرية مثل العولمة ، المعلوماتية ، الاتصالات.

وقد لخص (آرجين وباول) ثلاثة دروس تتمثل في : الدرس الأول : إن القادة يحتاجون إلى أن يصوغوا فلسفة لإدارة الأزمات والتي تساعدهم لمناقشة ومقاومة الحيرة الملازمة لأي عملية إصلاح وإعادة التقويم .

الدرس الثاني : إن القادة لن يندفعوا باتجاه إعادة التقويم أو الإصلاح بدون الأخذ بالاعتبار حصولهم على الحجة من خلال المناقشات والمناظرات المستفيضة.

الدرس الثالث : إن التقويم الذي يخص الأزمة يخلق تحديات استثنائية تستمر لفترات . (for the long term) طويلة زمنية.

في دراسة قيمة ، يرى (Elsubbaugh.S 2004) إن " الأزمات هي حالة حتمية لا مفر منها في مجال الأعلام ولا يمكن فصلها من أنشطة الأعمال في المؤسسات والمنظمات .... وأن السنين القليلة الماضية قد شهدت زيادة خطيرة في عدد الأزمات المدمرة في عدد كبير من المنظمات والمؤسسات في العالم ، ويرى أن الجهد المطلوب لمواجهة الأزمات هو أكبر بكثير من الماضي بسبب ارتباط المنظمات مع الاقتصاديات (economies).. ، (إن أحداث أيلول (سبتمبر) 2001 قد وضعت العالم أمام أزمات دراماتيكية .... وإن الظروف والبيئة تحتم على المؤسسات تطوير أساليب لمواجهة الأزمات عن طريق التهيؤ المسبق للأزمات المحتملة وضرورة وضع استراتيجيات للأزمة أصبح نتيجة محتمة لكل مؤسسة تريد أن تستمر بصورة فعالة وتتجاوز أية أزمات محتملة ... " ويؤكد أيضا أن " العديد من الأزمات الدراماتيكية للعشرين سنة الماضية مثل (Island Mile Three)

عام 1979 أو حادث انفجار مفاعل (تشير نوبل) النووي في الاتحاد السوفياتي عام 1986 كان من الممكن منع هذه الحوادث (الأزمات) أو كان من الممكن تقليل تأثيراتها لو كان المشغلون ومدراءهم قد استعدوا أو تهيؤوا لمثل هذه الحوادث والأزمات.

وأجرى **الضويحي** (2004) دراسة بعنوان " التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات " حيث هدفت إلى التعرف على دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الازمات والكوارث حيث يسهم التخطيط الإعلامي في مساعدة الأجهزة التي تقوم بتطبيقه على التعامل الأمثل مع الأزمات والكوارث والحد من آثارها السلبية من خلال توجيه الجماهير في جميع مراحل الأزمة أو الكارثة بأستخدام المنهج العلمي وأدواته والبيانات والإحصاءات الدقيقة لتحليل الموقف بموضوعية والتعرف على كل الأوضاع السائدة والإتجاهات المؤثرة وتوظيفها في مقاومة الأزمة والحد من آثارها السلبية. وأظهرت نتائج الدراسة مايلي:

1- أن للإعلام دور مهم جداً للتخفيف من حدة الأزمات والكوارث من خلال تزويد الجماهير بالحقائق للحد من إنتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمات والمواقف وتخصيص متحدث رسمي يتمتع بالخبرة والكفاءة للإدلاء بالتصريحات حول مسار الأزمة أو الكارثة للحيلولة دون تفاقمها والمحافظة على سرية الإتصالات والعمليات.

2- هناك تنسيق إعلامي قوي بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني والأجهزة الإعلامية.

2- تدرك إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني أهمية اللجوء لوسائل الإعلام لمواجهة الأزمات والكوارث.

وأجرى **العمرات (2005)** دراسة بعنوان "الإعلام الأمني وقت الأزمات " حيث توصل الباحث في نهاية بحثه إلى مجموعة من النتائج لعل من أهمها مايلي :

1- الإعلام الأمني ليس هدفاً بحد ذاته وإنما هو وسيلة تعليم وإرشاد وتوعية للمواطنين توضح الأدوار المطلوبة منهم لمساعدة رجال الشرطة والأمن والنظام العام لمصلحة الجميع .

2- الإعلام الأمني كفرع متخصص من علم الإعلام من السهل على الكثيرين التحدث فيه وإنتقاد أداء العاملين فيه، ولكنه عمل من الصعب على معظم المنتقدين له ان يعملوا فيه، لأنهم لا يعرفون به ولا يجرؤون على تحمل تبعاته.

3- الإعلام الأمني الناجح في النهاية هو إعلام المنتصر، لأن نجاح المهام دائماً يبرر أخطاء العاملين سواء في العمليات الميدانية أو في العمليات الإعلامية.

وحيث يوصي الباحث من خلال دراسته بما يلي:

1- على جميع الاجهزة الأمنية والشرطية دعم جهاز الإعلام الامني لديها من خلال توفير الآتي:

أ- كوادر بشرية مؤهلة أكاديمياً وفنيا ولديها الرغبة الكاملة في هذا العمل مع توفير نظام للحوافز المادية والمعنوية لهم.

ب- وسائط نقل حديثة وكافية وقادرة على العمل في مختلف الظروف الطبيعية والأمنية المختلفة.

ج- أجهزة ومعدات للتصوير وإرسال الأخبار والمعلومات بالصوت والصورة من مكان الحدث إلى وكالات الأنباء ووسائل الإعلام.

2- يجب أن تتميز الرسالة الإعلامية التي يقدمها رجال الإعلام الأمني بالمصداقية والشفافية مدعمة بالأرقام والبراهين، ولكن بصورة محترفة لا تؤثر سلباً على سير التحقيق ولا تعتدي على حقوق أطراف القضية.

3- على القائمين على الإعلام الأمني في الأزمات اتباع جميع وسائل وتقنيات التأثير والإقناع، لنقل الصورة الإيجابية عن رجال الشرطة والأمن وتبرير إجراءاتهم في معالجة الأزمة، مع التركيز على إضعاف صورة الخصم وتعظيم سلبياته أمام الرأي العام، من أجل النجاح إعلامياً في إدارة الأزمة.

4- على القائمين على الإعلام الأمني بما لديهم من إمكانية الوصول إلى مكان الحدث بسرعة، وحرية في تصوير وتوثيق الآثار الناجمة عنه، أن يزودوا وسائل الإعلام الرسمية والمستقلة بالأشرطة التلفزيونية.

وفي دراسة أجراها(2005) others and Hale. E Joanne حول تحديات الاتصالات للاستجابة اللازمة حيث استنتج أن "اتصال الأزمة مع الناس هو مهم جدا ويجلب الانتباه ... وإن علاقات الناس (العامة) تمثل مجموعة نشاطات الاتصالات الضرورية خلال مرحلة الاستجابة اللازمة.

إن دراسة العلاقات العامة قد ركزت بصورة خاصة على خطوة واحدة للاتصال وهي النشر (Dissemination) وجهة واحدة هي (الناس) ، إن نتائج هذه الدراسة تقترح بأن الخطوات الأخرى لاتصالات الأزمة الرصد (الملاحظة) ، والترجمة أو التفسير ، والاختيار يجب أن تنظم وترتب للنشر وإنها ستؤثر على قدرة المنظمة لإنماء طور أو مرحلة الاستجابة ، وإنماء الخطر للأضرار المترتبة على الأزمة ، وأكثر من ذلك فإن نشاطات العلاقات العامة سوف تقدر أو تقيس كل مراحل إدارة الأزمة . وإن العامل الوحيد الموجود خلال مرحلة الاستجابة للأزمة (خطر الفقدان ، ضغط الوقت ، والشد) يؤدي إلى دعم واضح للبحث ...

وأشار إلى أن مور 1995 لاحظ بأن (مرحلة الاستجابة للأزمة) تضع أي أنظمة اتصالات اعتيادية للمنظمة والعمليات تحت ضغط إضافي ... إن المعرفة بالخطوات عادة ما يتبعه مواجهة تحديات ، في مثل هذه العمليات يمكن أن يساعد مدراء الأزمات على الاستجابة بسرعة بعد تفجر أحداث الأزمة ، إن المحصلة النهائية هي أن الاتصالات في مرحلة الاستجابة للأزمة تقلل من

الأضرار الناجمة عن الأزمة ، إن مثل هذا الاستنتاج جيد ، وهو الغرض الرئيس للإدارة الفعالة للأزمات والاتصالات الفعالة للأزمات.

وقام **زين** (2010) بإجراء دراسة بعنوان" دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث" وتناولت هذة الدراسة دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث. وإبراز دوره وأهميتها وتأثير وسائله للإستعداد والإستجابة للإزمات والكوارث من خلال التحذير المبكر والتصدي للأكاذيب والشائعات والعمل على طمأنة الجمهور. إستخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي في معالجة البيانات والمعلومات وتفسيرها وتحليلها وشملت الدراسة أربعة فصول ومباحث ، تناول الفصل الأول الإعلام مفهومها–تعريفها– أنواعها ، والفصل الثاني إدارة الأزمات والكوارث. والفصل الثالث التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات والكوارث. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي:–

أهم النتائج:–

1– أكدت الدراسة أهمية الإعلام ووسائله في إدارة الأزمات والكوارث ، لأن الإعلام هو

الوسيلة المناسبة لحشد الجمهور والمسئولين للمشاركة وتقديم الدعم.

2– أظهرت الدراسة أن الأزمات والكوارث ينحصر معظمها، في ظاهرة الكوارث الطبيعية

كالفيضانات والزلازل والبراكين ، وفي اللجؤ والنزوح والمجاعات بأسبابها المختلفة.

وكانت دراسة **عمران** (2011) بعنوان " دور الصحافة السعودية اليومية (عكاظ، الرياض،الوطن) في التعامل مع الأزمات والكوارث .

إذ كان من أولويات هذه الصحف الإهتمام بالأزمة والكارثة في جميع مراحلها (قبل وأثناء وبعد وقوعها).

وتوصلت الدراسة إلى أن الصحف السعودية ركزت على المرحلة الثانية من مراحل الأزمة والكارثة (حين وقوعها) ومن ثم المرحلة الثالثة (بعد وقوعها) بينما لم تهتم بالشكل المطلوب بالمرحلة الأولى التي تعد هي الأهم، حيث أنها تحذر من وقوع الأزمة والكارثة، وتحد من الآثار السلبية الناتجة عنهما.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع استخدام مواقع الصفحات الداخلية في نشر أخبار الأزمة والكارثة وهذا يتطلب من القارئ البحث عن هذه المواضيع بدلاً من أن يتواجه إليه الموضوع .

كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم اهتمام الصحافة السعودية بمعظم الفنون الصحفية عند تناولها موضوعات الأزمة والكارثة ، بل ركزت على استخدام (الخبر)، إذ لم يظهر ـــ على سبيل المثال ـــ اهتمام السعودية بفن (الكاريكاتير) على الرغم من أهمية الرسم الساخر في تجسيد الخبر وقوة تأثيره على القراء.

وتشير النتائج إلى أن الصحافة السعودية ركزت على الخبر في عرضها لموضوعات الأزمة والكارثة، ولم تعط الفنون الأخرى الأهمية التي تستحقها.

وأوصت الدراسة بضرورة الأهتمام بمراحل الأزمة والكارثة خاصة المرحلة الأولى التي تتنبأ بوقوع الأزمة والكارثة.

كما أوصت بضرورة التخطيط المسبق لتعامل الإعلام مع الأزمات والكوارث من خلال تجهيز كوادر إعلامية متخصصة في تلك الحالات الطارئة، إضافة إلى ضرورة تكثيف نشر المعلومات التي تحذر من وقوع الكارثة والأزمة، وتدعيمها بالأرقام والاحصائيات، لما لذلك من أهمية في معالجتها.

التعليق على الدراسات السابقة، وأبرز ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة :

1- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات الإعلام وإدارة الأزمات من حيث إختلاف البيئة التطبيقية للدراسة.

2- وأن أبرز ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة أنها تدرس دور الإذاعات الأردنية في إدارة الأزمات المحلية في وقت كثرت فيه الأزمات وذلك لما يدور حولها من أحداث وعدم إستقرار فقد كانت أغلب الدراسات تدرس دور جهاز العلاقات العامة والصحف والتلفزيون في الحد من الأزمات.

3- وتختلف هذه الدراسة عن بعض الدراسات السابقة من حيث مجتمع البحث وعينتها.

4- معظم الدراسات السابقة متشابهة مع هذه الدراسة من خلال المنهج المستخدم (المنهج الوصفي التحليلي).

ويرى الباحث بأن الدراسات السابقة تناولت موضوع الأزمات من عدة جوانب فمنها من درس دور الإعلام في التوعية للحد من الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث ومنها من حدد أخطاء في الإتصالات يجب الإبتعاد عنها عند إدارة الأزمات ومنها من درس كيفية توجيه وقيادة الجمهور في أوقات الأزمات، وغيرها من الدراسات، ولكن لم تتطرق أي دراسة عن دور الإذاعات في إدارة الأزمات ومن هنا تكمن أهمية هذه الدراسة وهذا ما يميزها عن باقي الدراسات السابقة كما تحدثنا سابقاً.

الفصل الثالث

منهجة الدراسة (الطريقة والإجراءات)

أ- منهج البحث المستخدم:

تعد هذة الدراسة من الدراسات الوصفية التي تعتمد على أسلوب الدراسات المسحية عن طريق المسح بالعينة، والمسح ينصب على دراسة أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة، في مكان وزمان معين (عمر،2008) ويرتبط مفهوم البحوث الوصفية بدراسة واقع الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها بغرض الوصول الى إستنتاجات مفيدة إما لتصحيح هذا الواقع، أو تحديثه، أو إستكماله، أو تطويره، وتمثل هذة الإستنتاجات فهماً للحاضر يستهدف توجيه المستقبل. (النعيمي،وأخرون،2009)

وتم إستخدام المنهج الوصفي المسحي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لهذة الدراسة كونها تدرس دور الإذاعات الأردنية في إدارة الأزمات المحلية.

ب- مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من سكان العاصمة الأردنية الهاشمية عمان والبالغ عددهم (أربعة ملايين) وذلك حسب معلومات دائرة الأحصاءات العامة التي نُشرت في صحيفة الرأي عام 2016.

ج- عينّة الدراسة :

لما كان الحصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة أمر ليس باليسير، فإن الباحث إرتأى إختيار نوع العينة العنقودية العشوائية، ، وتم تحديد العينة ب 385 شخص من سكان العاصمة (ذكور/إناث)، حسب برنامج Sample Size Calculator بنسبة صواب 95% وبنسبة خطأ5%.

(https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/)

فقد تم الوصول إلى عينة ممثلة قوامها (385) مفردة ومن باب الاحتياط تم توزيع (400) إستبانة في أماكن مجتمع الدراسة ، وبعد استرجاع الإستبانات، تم استبعاد (15) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، وذلك بسبب عدم اكتمال الإجابات أو عدم مشاركة افراد عينة الدراسة في تعبئة الاستبانات، فتمثلت العينة النهائية بـ (385) شخص.

د- أداة الدراسة:

لأغراض جمع بيانات الدراسة، فإن الباحث لجأ إلى بناء أداة مناسبة لهذا الموضوع، وهي أداة (الاستبانة)، التي تمثل الطريقة المثلى في الإجابة على أسئلة الدراسة، وتكونت الاستبانة من عدد من المحاور والفقرات والأسئلة التي تغطي أهداف الدراسة، وتبدأ بجمع معلومات شخصية أو ديمغرافية. وقام الباحث في المرحلة بتصميم هذه الاستبانة بالاستعانة ببعض أدوات الدراسات السابقة.

وقد تكونت الاستبانة من جزئين كالاتي

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الديمغرافية، والمكونة من: النوع الإجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، معرفة إن كانوا يستمعون إلى إذاعة هوا عمان أم لا .

الجزء الثاني: والذي يتضمن أسئلة الدراسة والمكونة من (23) فقرة، وجميعها تتعلق بدور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية، وتم تصميم الأداة على غرار مقياس ليكرت الخماسي المتمثل ب اوافق بشدة، أوافق، لا أدري، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

هـ- صدق الأداة:

للتحقق من الصدق الظاهري (Face validity) للأداة والصدق المنطقي للأداة (Logical validity) قام الباحث بما يلي:-

1- تم صياغة فقرات الإستبانة مع مراعاة البساطة والوضوح والإطلاع على إستبانات أخرى متشابهة من دراسات أخرى.
2- تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين ذوي الإختصاص وذلك لإبداء الرأي بخصوص وضوح الفقرات ودقة الصياغة.

وفي ضوء ملاحظات المحكمين ومقترحاتهم وتوصياتهم تم إجراء التعديلات المطلوبة لبعض الفقرات، وتم إعتماد الفقرات التي تحصل على تأييد المحكمين مما يجعل أداة الدراسة ذات صلاحية للتطبيق على عينة الدراسة.

و- ثبات الأداة:

قام الباحث بالتحقق من ثبات الأداة من خلال معادلة (كرونباخ ألفا)، (Cronbach Alpha) ويستعمل للتأكد من صلاحية المقياس، إذ يقيس مدى الاتساق والتناسق في إجابة المستجوب على كل الأسئلة الموجودة بالمقياس، ومدى قياس كل سؤال للمفهوم، ويدلل ارتفاع معامل الارتباط في المقياس على ارتفاع درجة الثبات.

وقد تم استخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في المقياس عن طريق استخدام معامل (ألفا كرونباخ)

ز- متغيرات الدراسة:

المتغير هي إدارة الأزمات والثابت هي الإذاعة (إذاعة هوا عمان) .

ح- المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) وبعد جمع البيانات ومراجعتها وتدقيقها، تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم إستخدام إختبار Indepentdet Sample T-test وتحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة وأسئلتها بشكل دقيق.

ط- إجراءات الدراسة:

قام الباحث في المرحلة الأولى بجمع الأدبيات المتصلة بموضوعات ومحاور الدراسة، ومن ثم قام الباحث بعمل إستبانة للعينة المبحوثة من سكان العاصمة الأردنية عمان حسب النسبة المئوية بعد أن تم تصميم الاستبانة وتحكيمها والتحقق من ثباتها حسب الإجراءات المشار إليها، باشر الباحث بالإجراءات الإدارية والمسحية لتطبيق الاستبيان على عينة الدراسة بعد أن جرى تحديد دقيق لمفردات هذه العينة من مجتمع الدراسة، بعد ذلك، قام الباحث بتحليل نتائج الاستبيان عن طريق التحليل الإحصائي وفق المعادلات الإحصائية، ثم تم عرض نتائج الدراسة في جداول مناسبة، وكتابة فصول الدراسة وعرض النتائج في الفصل الرابع ومناقشتها في الفصل الخامس، وأخيراً تم وضع المقترحات والتوصيات في نهاية الرسالة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة للإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها، وفيما يلي عرض لهذه النتائج:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما دور الإذاعات الأردنية في إدارة الأزمات المحلية أنموذجا إذاعة هوا عمان" ؟.

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول: دور الإذاعات الأردنية في إدارة الأزمات المحلية، بحيث اشتمل هذا المحور على (7) فقرات، كما هو مبين في الجدول (1).

جدول (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية مرتبة ترتيبا تنازليا

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
1	تخفف إذاعة هواء عمان التوتر والقلق لدى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية.	3.86	1.02	مرتفعة	1
7	تبث إذاعة هوا عمان برامج عن أسباب الأزمات المحلية وآثارها.	3.82	1.20	مرتفعة	2
6	تقدم إذاعة هوا عمان برامج حوارية تعتمد على الحوار الفكري لمناقشة الأزمة من كافة جوانبها.	3.78	1.14	مرتفعة	3
5	تسعى إذاعة هوا عمان على بث روح الطمأنينة للجمهور أثناء حدوث الأزمات المحلية.	3.77	1.06	مرتفعة	4
3	تعزز إذاعة هوا عمان تنمية الولاء والانتماء لدى المواطنين.	3.77	1.02	مرتفعة	5
4	تحث إذاعة هوا عمان الجمهور على التعاون مع الأجهزة الأمنية في الوقاية من الأزمات المحلية.	3.76	1.13	مرتفعة	6
2	تنمي إذاعة هوا عمان الحس الأمني لدى المواطنين.	3.72	1.00	مرتفعة	7
	المحور ككل	3.79	1.02	مرتفعة	

يبين الجدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقييم لكل فقرة من فقرات المحور، والمحاور ككل، ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية تتراوح بين (3.72– 3.86) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (1.02) وبدرجة تقييم مرتفعة.

حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) ونصها "تخفف إذاعة هواء عمان التوتر والقلق لدى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية" بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (1.02) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (7) ونصها "تبث إذاعة هوا عمان برامج عن أسباب الأزمات المحلية وآثارها " بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.20) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (4) ونصها " تحث إذاعة هوا عمان الجمهور على التعاون مع الأجهزة الأمنية في الوقاية من الأزمات المحلية " بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (1.13) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) ونصها " تنمي إذاعة هوا عمان الحس الأمني لدى المواطنين" بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.00) ودرجة تقييم مرتفعة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي؟"

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور الثاني: درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي، والمتكونة من (5) فقرات والمرتبة ترتيباً تنازلياً مع درجة التقييم، وجدول رقم (2) يوضح ذلك:

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي مرتبة ترتيب تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
8	تبث إذاعة هوا عمان الأحداث بدقة عالية للمواطنين.	3.89	1.05	مرتفعة	1
10	أثق بما تقدمه إذاعة هوا عمان من معلومات إذاعية حول الأزمات المحلية.	3.71	1.06	مرتفعة	2
11	اعتمد الأخبار التي تبثها إذاعة هوا عمان على مدار الساعة حول الأزمات المحلية.	3.71	1.13	مرتفعة	3
9	تبث إذاعة هواء عمان الأحداث بموضوعية للمواطنين.	3.70	1.09	مرتفعة	4
12	تعمل إذاعة هوا عمان نشرات إخبارية على مدار اليوم لمعرفة الشأن المحلي.	3.70	1.18	مرتفعة	5
	المحور ككل	3.74	1.00	مرتفعة	

يبين الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقييم لكل فقرة من فقرات المحور، والمحور ككل، ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية تتراوح بين (3.70 – 3.89) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، أما المحور ككل فقد حصل على متوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (1.00) وبدرجة تقييم مرتفعة.

حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (8) ونصها " تبث إذاعة هوا عمان الأحداث بدقة عالية للمواطنين" بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (1.05) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (10) ونصها "أثق بما تقدمه إذاعة هوا عمان من معلومات إذاعية حول الأزمات المحلية" بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.06) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (9) ونصها "تبث إذاعة هواء عمان الأحداث بموضوعية للمواطنين" بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.09) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (12) ونصها " تعمل إذاعة هوا عمان نشرات إخبارية على مدار اليوم لمعرفة الشأن المحلي" بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.18) ودرجة تقييم مرتفعة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل قامت إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعوية وتحذيرية للمواطنين أثناء حدوث الأزمات؟"

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور الثالث: دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة ، وقد اشتمل هذا المحور على (5) فقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً مع درجة التقييم، وجدول رقم (3) يوضح ذلك:

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة مرتبة ترتيب تنازليا

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
13	تعد إذاعة هوا عمان حملات توعوية خاصة بالأزمات المحلية.	3.83	1.04	مرتفعة	1
17	تعد إذاعة هوا عمان برامج متنوعة عن الأزمات المحلية لتوعية المواطنين في كيفية مواجهتها والتعامل معها.	3.75	1.16	مرتفعة	2
14	تعد إذاعة هوا عمان برامج توعية مرورية تعرف المستمع بأنظمة السير وسلوكياته وكيفية تجنب الحوادث المرورية.	3.74	1.06	مرتفعة	3
15	تقدم إذاعة هوا عمان برامج للمواطنين عن توقعها بحدوث الأزمات المحلية قبل حدوثها من اجل الاستعداد لمواجهتها.	3.67	1.13	متوسطة	4
16	تحذر إذاعة هوا عمان المواطنين أثناء حدوث الأزمة من التصرفات السلبية التي قد تؤدي إلى تفاقم الأزمات المحلية.	3.67	1.12	متوسطة	5
	المحور ككل	3.73	1.01	مرتفعة	

يبين الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقييم لكل فقرة من فقرات المحور، والمحور ككل، ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية تتراوح بين (3.67– 3.83) بدرجة تقييم مرتفعة

والمتوسطة لجميع الفقرات، أما المحور ككل فقد حصل على متوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (1.01) وبدرجة تقييم مرتفعة.

حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (13) ونصها "تعد إذاعة هوا عمان حملات توعوية خاصة بالأزمات المحلية" بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (1.04) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (17) ونصها "تعد إذاعة هوا عمان برامج متنوعة عن الأزمات المحلية لتوعية المواطنين في كيفية مواجهتها والتعامل معها" بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (1.16) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (15) ونصها " تقدم إذاعة هوا عمان برامج للمواطنين عن توقعها بحدوث الأزمات المحلية قبل حدوثها من اجل الاستعداد لمواجهتها" بمتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (1.13) ودرجة تقييم متوسطة.

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (16) ونصها " تحذر إذاعة هوا عمان المواطنين أثناء حدوث الأزمة من التصرفات السلبية التي قد تؤدي إلى تفاقم الأزمات المحلية" بمتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (1.12) ودرجة تقييم متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما هو دور إذاعة هوا عمان في القضاء على الشائعات التي تنتشر في حالة نقص المعلومات المتعلقة بالأزمة؟"

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور الرابع: دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها، وقد اشتمل هذا المحور على (6) فقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً مع درجة التقييم، جدول رقم (4) يوضح ذلك:

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الرابع دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها مرتبة ترتيب تنازليا

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
18	حث المواطنين لعدم الإصغاء للشائعات أثناء حدوث الأزمات المحلية.	3.93	1.04	مرتفعة	1
23	اعتماد مبدأ الشفافية في نشر المعلومات للمواطنين أثناء الأزمات المحلية.	3.77	1.21	مرتفعة	2
22	السعي لتقديم إيضاحات آنية حول الأزمات المحلية.	3.74	1.15	مرتفعة	3
19	السرعة في نقل الخبر إلى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية.	3.73	1.09	مرتفعة	4
20	الاستمرارية في متابعة الأحداث خلال حدوث الأزمات المحلية إلى حين انتهائها.	3.73	1.09	مرتفعة	5
21	الحرص على تقديم المعلومات بمصداقية إلى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية.	3.72	1.14	مرتفعة	6
	المحور ككل	3.77	1.02	مرتفعة	

يبين الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقييم لكل فقرة من فقرات المحور، والمحور ككل، ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية تتراوح بين (3.72– 3.93) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، أما المحور ككل فقد حصل على متوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (1.02) وبدرجة تقييم مرتفعة.

حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (18) ونصها "حث المواطنين لعدم الإصغاء للشائعات أثناء حدوث الأزمات المحلية" بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.04) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (23) ونصها " اعتماد مبدأ الشفافية في نشر المعلومات للمواطنين أثناء الأزمات المحلية" بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (1.21) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (20) ونصها "الاستمرارية في متابعة الأحداث خلال حدوث الأزمات المحلية إلى حين انتهائها " بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (1.09) ودرجة تقييم مرتفعة.

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (21) ونصها "الحرص على تقديم المعلومات بمصداقية إلى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية" بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.14) ودرجة تقييم مرتفعة.

نتائج تحليل المتغيرات

جدول رقم (5)

الأساليب الإحصائية المستخدمة على المحاور الأربعة ككل والمتمثلة في الوسط الحسابي ، والوسيط ، والنسبة المئوية، والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون لكل المحاور

المحور	النسب المئوية	الوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون
دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية.	**%75.8**	**3.79**	**4.14**	**1.02**	**0.944** **
درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي.	**%74.8**	**3.74**	**4.00**	**1.00**	**0.945** **
دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة.	**%74.6**	**3.73**	**4.00**	**1.01**	**0.935** **
دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها.	**%75.4**	**3.77**	**4.08**	**1.02**	**0.943** **
المحاور ككل	**%75.2**	**3.76**	**4.13**	**0.96**	**1**

يوضح جدول (5) المحور الأول: دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية، الوسط الحسابي (3.79) والانحراف المعياري (1.02) والوسيط (4.14)، والنسبة المئوية (75.8%)، ومعامل الارتباط لهذا المحور تساوي (0.944).

أما المحور الثاني: درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي، الوسط الحسابي (3.74) والانحراف المعياري (1.00) والوسيط (4.00) ، والنسبة المئوية (74.8%)، ومعامل الارتباط لهذا المجال تساوي (0.945).

أما المحور الثالث: دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة، الوسط الحسابي (3.73) والانحراف المعياري (1.01) والوسيط (4.00)، والنسبة المئوية (74.6%)، ومعامل الارتباط لهذا المجال تساوي (0.935) .

والمحور الرابع : دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها، الوسط الحسابي (3.77) والانحراف المعياري (1.02) والوسيط (4.08) ، والنسبة المئوية (75.4%)، ومعامل الارتباط لهذا المجال تساوي (0.943) .

أما في الاستمارة ككل لجميع المحاور فقد بلغ الوسط الحسابي (3.76) والانحراف المعياري (0.96) والوسيط (4.13) ، والنسبة المئوية (75.2%)، ومعامل الارتباط لهذا المجال تساوي (1).

توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والاستماع لإذاعة هوا عمان:

الجدول (6)

توزع عينة الدراسة حسب متغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية	المجموع
النوع	أنثى	143	%37.1	385
	ذكر	242	%62.9	
	المجموع	385	%100	
العمر	23 – 18	97	%25.2	
	29 – 24	138	%35.8	
	35 – 30	76	%19.7	
	41 – 36	44	%11.4	
	41 فأكثر	30	%7.8	
	المجموع	385	%100	
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فاقل	91	%23.6	
	دبلوم متوسط	33	%8.6	
	بكالوريوس	168	%43.6	
	دراسات عليا	93	%24.2	
	المجموع	385	%100	
الاستماع لإذاعة هوا عمان	نعم	366	%95.1	
	لا	19	%4.9	
	المجموع	385	%100	

كما هو موضح في الجدول (6) من حيث:

متغير النوع الاجتماعي:

حيث احتوت عينة الدراسة على 143 (أنثى) ونسبتهم 37.1% ، وكذلك احتوت على 242 (ذكر) ونسبتهم 62.9% .

متغير العمر:

حيث احتوت عينة الدراسة على 97 شخص من الفئة العمرية (18 – 23 سنة) ونسبتهم 25.2%، وكذلك احتوت على 138 شخص من الفئة العمرية (24 – 29 سنة) ونسبتهم 35.8%، وكذلك احتوت على 76 شخص من الفئة العمرية (30 – 35 سنة) ونسبتهم 19.6%، وكذلك احتوت على 44 شخص من الفئة العمرية (36 – 41 سنة) ونسبتهم 11.4%، وكذلك احتوت على 30 شخص من الفئة العمرية

(41 سنة فأكثر) ونسبتهم 7.8%.

متغير المؤهل العلمي:

حيث احتوت عينة الدراسة على 91 شخص من المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) ونسبتهم 23.6%، وكذلك احتوت عينة الدراسة على 33 شخص من المؤهل العلمي (دبلوم متوسط) ونسبتهم 8.6%، وكذلك احتوت عينة الدراسة على 168 شخص من المؤهل العلمي (بكالوريوس) ونسبتهم 43.6%، وكذلك احتوت عينة الدراسة على 93 شخص من المؤهل العلمي (دراسات عليا) ونسبتهم 24.2%.

متغير الاستماع لإذاعة هوا عمان :

حيث احتوت عينة الدراسة على 366 شخص من يستمعون لإذاعة هوا عمان (نعم) ونسبتهم 95.1%، وكذلك احتوت على 19 شخص من الغير مستمعين لإذاعة هوا عمان (لا) ونسبتهم4.9%.

متغير النوع الاجتماعي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة، تبعا لمتغير النوع الاجتماعي، كما تم اختبار (t–test) لعينتين مستقلتين، ويظهر الجدول (7) ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة واختبار (t–test)، تبعا لمتغير النوع الاجتماعي

م	محاور الاستبانة	مستوى المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	القرار
1	دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية .	أنثى	134	3.88	1.09	1.72	0.24	غير دال إحصائيا
		ذكر	232	3.75	0.97			
2	درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي .	أنثى	134	3.74	1.03	0.018	0.98	غير دال إحصائيا
		ذكر	232	3.74	0.99			
3	دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة .	أنثى	134	3.82	0.99	1.30	0.19	غير دال إحصائيا
		ذكر	232	3.67	1.02			
4	دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها	أنثى	134	3.88	1.01	1.47	0.14	غير دال إحصائيا
		ذكر	232	3.71	1.03			
الاستبانة ككل		أنثى	134	3.83	0.96	1.09	0.27	غير دال إحصائيا
		ذكر	232	3.72	0.95			

*** دال عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)**

بالاعتماد على جدول (7) يتضح انه:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية.

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي.

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة.

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها.

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الاستمارة ككل بجميع محاورها.

متغير العمر:

تم استخدم تحليل التباين الأحادي (one way anova) كما هو موضح في الجدول (8).

الجدول رقم (8)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والعدد لمتغير العمر مع المحاور الرئيسية للدارسة لاستخدام تحليل التباين الأحادي (one way anova)

المحور	مستوى متغير العمر بالسنة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية .	23-18	90	3.56	1.25
	29-24	133	3.88	0.90
	35-30	72	3.70	0.97
	41-36	42	4.06	0.85
	41 فأكثر	29	3.97	0.95
	المجموع	366	3.79	1.02
درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي.	23-18	90	3.51	1.11
	29-24	133	3.85	0.90
	35-30	72	3.60	1.09
	41-36	42	4.07	0.81
	41 فأكثر	29	3.83	0.94
	المجموع	366	3.74	1.00
دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة.	23-18	90	3.50	1.10
	29-24	133	3.84	0.93
	35-30	72	3.58	1.06
	41-36	42	3.98	0.88
	41 فأكثر	29	3.89	1.01
	المجموع	366	3.73	1.01
دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها	23-18	90	3.59	1.14
	29-24	133	3.88	0.96
	35-30	72	3.57	0.95
	41-36	42	4.03	0.92
	41 فأكثر	29	3.94	1.09
	المجموع	366	3.77	1.02
الاستبانة ككل	23-18	90	3.54	1.09
	29-24	133	3.86	0.88
	35-30	72	3.62	0.95
	41-36	42	4.01	0.84
	41 فأكثر	29	3.93	0.94
	المجموع	366	3.76	0.96

بالاعتماد على الجدول (8) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والعدد لكل فئة من متغير العمر، باستخدام تحليل التباين الأحادي (one way anova) .

حيث جاء في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الحسابي الفئة العمرية من (36 – 41) بمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (0.84).

وجاء في المرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي الفئة العمرية من (41 فأكثر) بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.94).

وجاء في المرتبة الثالثة من حيث المتوسط الحسابي الفئة العمرية من (24–29) بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.88) .

كما جاء في المرتبة الرابعة من حيث المتوسط الحسابي الفئة العمرية من (30 – 35) بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.95) .

وجاء في المرتبة الخامسة من حيث المتوسط الحسابي الفئة العمرية من (18 – 23) بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.09) .

متغير العمر: كما وتم إجراء تحليل التباين الأحادي لمتغير العمر، وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح بالجدول رقم (12).

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة، واختبار تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، تبعا لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	القرار
دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية .	بين المجموعات	10.29	4	2.57	2.50	0.04*	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	371.23	361	1.02			
	المجموع	381.52	365				
درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي .	بين المجموعات	12.58	4	3.14	3.18	0.01*	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	365.21	361	0.98			
	المجموع	368.79	365				
دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة	بين المجموعات	11.42	4	2.85	2.83	0.02*	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	364.03	361	1.00			
	المجموع	375.45	365				
دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها	بين المجموعات	11.28	4	2.82	2.17	0.03*	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	374.41	361	1.03			
	المجموع	385.69	365				
الاستبانة ككل	بين المجموعات	10.57	4	2.64	2.91	0.02*	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	327.69	361	0.90			
	المجموع	338.26	365				

*** دال عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)**

بالاعتماد على جدول رقم (9) يوضح انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الاستبانة ككل وفي جميع مجالات الاستبانة.

كما ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) في محور دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية، والفروقات بين الفئة العمرية (18 – 23) والفئة العمرية (41 فأكثر) ولصالح الفئة العمرية (41 فأكثر).

كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) في محور درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي، والفروقات بين الفئة العمرية (18 – 23) والفئة العمرية (41 فأكثر) ولصالح الفئة العمرية (41 فأكثر).

ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) في محور دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة، والفروقات بين فئة العمرية (18 – 23) والفئة العمرية (41 فأكثر) ولصالح الفئة العمرية (41 فأكثر).

كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) في محور دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها، والفروقات بين الفئة العمرية (18 – 23) والفئة العمرية (41 فأكثر) ولصالح الفئة العمرية (41 فأكثر).

ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) في الاستمارة ككل، والفروقات بين الفئة العمرية (18 – 23) والفئة العمرية (41 فأكثر) ولصالح الفئة العمرية (41 فأكثر).

متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة، تبعا لمتغير المؤهل العلمي باستخدام تحليل التباين الأحادي (one way anova) كما هو موضح بالجدول (10).

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والعدد لمتغير المؤهل العلمي مع المجالات الرئيسية للدارسة باستخدام تحليل التباين الأحادي (one way anova)

المحاور	مستويات المتغير المؤهل العلمي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية .	ثانوية عامة فاقل	87	3.40	1.11
	دبلوم متوسط	32	3.91	0.70
	بكالوريوس	159	3.90	1.01
	دراسات عليا	88	3.94	0.95
	المجموع	366	3.79	1.02
درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي .	ثانوية عامة فاقل	87	3.40	1.10
	دبلوم متوسط	32	3.80	0.91
	بكالوريوس	159	3.85	0.93
	دراسات عليا	88	3.87	0.98
	المجموع	366	3.74	1.00
دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة.	ثانوية عامة فاقل	87	3.42	1.14
	دبلوم متوسط	32	3.73	0.85
	بكالوريوس	159	3.78	0.97
	دراسات عليا	88	3.93	0.94
	المجموع	366	3.73	1.01
دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها	ثانوية عامة فاقل	87	3.47	1.17
	دبلوم متوسط	32	3.79	0.81
	بكالوريوس	159	3.84	0.94
	دراسات عليا	88	3.94	1.03
	المجموع	366	3.77	1.02
الاستبانة ككل	ثانوية عامة فاقل	87	3.42	1.09
	دبلوم متوسط	32	3.82	0.71
	بكالوريوس	159	3.85	0.89
	دراسات عليا	88	3.91	0.95
	المجموع	366	3.76	0.96

بالاعتماد على الجدول (10) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والعدد لكل فئة من متغير المؤهل العلمي، باستخدام تحليل التباين الأحادي (one way anova).

حيث جاء في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الحسابي فئة (الدراسات العليا) بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.95) .

كما جاء في المرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي فئة (بكالوريوس) بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.89) .

وجاء في المرتبة الثالثة من حيث المتوسط الحسابي فئة (دبلوم متوسط) بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.71) .

وجاء في المرتبة الخامسة من حيث المتوسط الحسابي فئة (ثانوية عامة فاقل) بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (1.09) .

كما وتم إجراء تحليل التباين الأحادي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة، واختبار تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

كما وتم تحليل التباين الأحادي (one way anova) لمتغير المؤهل العلمي مع المحاور الأربعة الرئيسية للدارسة ولتحديد قبول أو رفض الفرضية وجدول (11) يوضح ذلك:

جدول (11)

تحليل التباين الأحادي (one way anova) لمتغير المؤهل العلمي مع المحاور الأربعة الرئيسية للدارسة ولتحديد قبول أو رفض الفرضية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	القرار
دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية .	بين المجموعات	17.39	3	5.79	5.76	*0.00	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	364.13	362	1.00			
	المجموع	381.52	365				
درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي .	بين المجموعات	13.79	3	4.59	4.68	*0.00	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	355.00	362	0.98			
	المجموع	368.79	365				
دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة.	بين المجموعات	12.24	3	4.08	4.06	*0.00	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	363.20	362	1.00			
	المجموع	375.45	365				
دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها	بين المجموعات	11.35	3	3.78	3.66	*0.01	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	374.33	362	1.03			
	المجموع	385.69	365				
الاستبانة ككل	بين المجموعات	13.26	3	4.42	4.92	*0.00	دال إحصائيا
	داخل المجموعات	325.00	362	0.89			
	المجموع	338.26	365				

*** دال عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)**

بالاعتماد على جدول (11) بالإضافة إلى استخدام اختبار " شيفه " لتحديد الفرو قات يتضح ما يلي :

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الاستمارة ككل. وفي جميع محاور الاستبانة.

كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية. والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي

(بكالوريوس) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس). والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) .

وأيضا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي. والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس). والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا).

وكما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمة. والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس). والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) .

ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في محور دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها. والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس). والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا).

ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الاستمارة ككل. والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (بكالوريوس). والفروقات بين فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فاقل) وفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ولصالح الفئة المؤهل العلمي (الدراسات العليا) .

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

يتناول هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتوصيات التي انبثقت عنها وفيما يأتي مناقشة لهذه النتائج وعلاقتها بالأدب النظري السابق.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:" ما دور الإذاعات الأردنية في إدارة الأزمات المحلية أنموذجا إذاعة هوا عمان"؟.

أظهرت النتائج أن مستوى تقييم دور الإذاعات الأردنية في إدارة الأزمات المحلية أنموذجا إذاعة هوا عمان، جاء بدرجة مرتفعة على الأداة ككل، وعلى جميع المحاور.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن وسائل الإعلام الحديثة تعتبر أهم وسيلة من وسائل التوعية في مواجهة الأزمات و أفضلها، حيث أنها تتمتع بالتأثر والتأثير الجماهيري، وكما يتمتع الإعلام بسيطرة في تغطية الأحداث والأزمات لذلك يؤثر على الرأي العام ويتأثر في تلك الأحداث نفسها.

ومن ناحية أخرى يمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلى طبيعة الإذاعات المحلية، حيث أنها تتمتع بآثار وادوار ايجابية في إدارة الأزمات المحلية، وذلك من خلال برامجها الملتزمة وما توصله للجماهير من أخبار ومعلومات بهدف زيادة المعرفة والارتقاء وخفض التوتر والقلق وبث روح الطمأنينة للجماهير، حيث تحافظ على متانة العلاقة بين المستمعين من الجمهور والأجهزة الأمنية لتحقيق الأمن الشامل في المنطقة، وذلك من خلال الإعلام الأمني الفاعل في تسليط الضوء على الأحداث ومواجهة

الإشاعات والأكاذيب التي تؤثر على روح المعنوية للشعب، وتنمية الوعي الأمني للسيطرة على الأزمات.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: " ما درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي؟"

أظهرت النتائج أن درجة اعتماد المواطنين الأردنيين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحل جاء بدرجة تقييم مرتفعة على المحور ككل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون الإذاعة تحتل مكانة هامة بين وسائل الاتصال بينها وبين الجمهور،حيث أنها تعتبر مقربة من الجماهير، على اختلاف أعمارهم وثقافاتهم ومستوياتهم المعيشية، بالإضافة إلى المزايا العديدة التي تتمتع بها على غرار وسائل الاتصال الأخرى، أهلها لتكون من أهم الوسائل التي تحضى بشعبية جماهيرها.

ومن ناحية أخرى فالصوت هو الخام الذي يقوم الفن الإذاعي بتشكيلها إعلاما، وتفسيرا وتعليقا وتثقيفا وترفيها، فالإذاعة المحلية بشكل عام وإذاعة هوا عمان بشكل خاص، من ابرز الإذاعات التي تستهدف بخدماتها قطاعا كبيرا من السكان داخل الدولة، وذلك بسبب التطور الذي تتمتع به، وبوادر الاستثمار والمنافسة القوية جعل منها وسيلة لا يستهان بها في جذب المستمعين لها.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: " هل قامت إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعوية وتحذيرية للمواطنين أثناء حدوث الأزمات؟"

أظهرت النتائج أن درجة تقييم إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعوية وتحذيرية للمواطنين أثناء حدوث الأزمات والمحور ككل قد حصل على مستوى تقييم مرتفعة.

ويمكن تفسير هذه النتائج أنه مما لا شك فيه بأن الإذاعة المحلية بشكل عام وإذاعة هوا عمان بشكل خاص تلعب دوراً كبيراً في إيصال وبث التوعية والتحذير لكل أفراد المجتمع، حيث تستطيع أن تناقش مختلف القضايا والأزمات عبر وسائلها المختلفة، وتعتبر الإذاعات المسموعة من أفضل الوسائل من حيث قدرتها على الوصول إلى أماكن متفرقة عبر أثيرها، وإيصال المعلومات لقطاعات مختلفة من المجتمع في فترة زمنية محددة، ولذلك لابد من استغلال مثل هذه الوسيلة الإعلامية لإيصال وإعداد أكبر قدر ممكن من البرامج التي تهدف إلى التصرفات الايجابية والموجهة لكافة أبناء المجتمع من المواطنين، وفي الأردن لعبت الإذاعات دوراً كبيراً في التبصير لكثير من الأمور الحياتية، وهذا ما أثبتته إذاعة هوا عمان في الاعتماد عليها في توعية الناس عند حدوث الأزمات.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: " ما هو دور إذاعة هوا عمان في القضاء على الشائعات التي تنتشر في حالة نقص المعلومات المتعلقة بالأزمة ؟"

أظهرت النتائج دور إذاعة هوا عمان في القضاء على الشائعات التي تنتشر في حالة نقص المعلومات المتعلقة بالأزمة، والمحور ككل قد حصل على مستوى تقييم مرتفعة.

ويمكن تفسير النتائج بأن الشائعة هي خبر أو قصة بها جزء من الحقيقة تحيطه مجموعة من المعلومات المغلوطة، وكارثتها الحقيقية أنها قابلة للتصديق من جانب المستمع لها، كما وإنها تحتمل إضافة الكثير من التفاصيل إليها عند كل مستقبل لها، وبتالي تخرج في كل مرة في سياق مختلف حسب طبيعة الشخص الراوي.

ومن جانب آخر فان الشائعات تلعب دورا كبيرا ورئيسا في وقت الأزمات، لأنها تثير العواطف وتترك أثرا معنويا عميقا في النفوس، فالشائعة مرض خطير تتفشى داخل جميع المجتمعات أياً كان مستوى تعليمها، فهذه الشائعات هدفها زعزعة المجتمع وإثارة البلبلة فيه، وخصوصا خلال حدوث الأزمات سوا أكانت ثقافيا أو اجتماعيا أو أمنيا أو اقتصاديا أو سياسيا...الخ. ولا شك بأن تأثيرها غير محدود على

الرأي العام وخاصة إذا توفر وجود إعلام يثير هذه الشائعات ويعتبرها سبقا صحفيا ومادة إعلامية خصبة يستغلها لزيادة أعداد متابعيها من الجمهور.

ومن جانبه فإن وسائل الإعلام الأردنية بشكل عام وإذاعة هوا عمان بشكل خاص كان لها الدور الكبير في محاربة الشائعات والتقليص منها، بحيث أنها تستعين بمعلوماتها من المصدر الرئيسي لها، وبتالي يبني عليها الفرد موقفة اتجاهها، بحيث تقوم باستضافة الضيوف المختصين على الدوام وإجراء الحوارات اللازمة بشكل موسع ومناقشتها على مسمع الجمهور، وهذا ما يجعلها تتصدى للشائعة وترفضها، وبتالي تخف من حدة انتشارها بين المواطنين أثناء حدوث الأزمات.

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة همام (1997) حيث أشار إلى أهمية دور الإعلام في التوعية للحد من الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث. كما اتفقت مع دراسة بهنسي (2000) التي أشار إلى أهمية أبعاد اعتماد طلبة الجامعات المصرية على وسائل الإعلام أثناء الأزمات وترتيب أهميتها لدى الجمهور، حيث أن التلفزيون تم الصحف ثم الإذاعات المصرية تأتي في مقدمة وسائل الإعلام التي يعتمد عليها الجمهور أثناء الأزمات.

كما اتفقت مع دراسة الضويحي (2004) التي أشار إلى أهمية التعرف على دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث، حيث يسهم التخطيط الإعلامي الجيد في مساعدة الأجهزة التي تقوم بتطبيقه على التعامل الأمثل مع الأزمات والكوارث والحد من آثارها السلبية.

كما واتفقت مع دراسة زين (2010) التي أشار بأهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث ومدى أهميتها وتأثير وسائلها لاستجابة أفرادها نحو الأزمات والكوارث من خلال التحذير المبكر والتصدي للأكاذيب والشائعات والعمل على طمأنة الجمهور.

التوصيات

1- من الضروري في الإذاعات المحلية بشكل عام وإذاعة هوا عمان بشكل خاص أن يكون إعلاما موضوعيا وناجحا، ويكرس دورة في التأثير الايجابي نحو الاتجاهات والآراء المختلفة في جميع المجالات بصدق وموضوعية أثناء حدوث الأزمات.

2- ممارسة حرية التعبير بوعي ومسؤولية واحترام المصالح العامة للدولة ومصالح وخصوصيات أفرادها، ونشر التوعية اللازمة ومناقشة كافة جوانبها أثناء الأزمات .

3- من الضروري على أجهزة الإذاعات أن تضع استراتيجيات تتضمن تدريب القائمين على عمليات الاتصال والتواصل من معدين ومقدمين ومذيعين وغيرهم، وذلك لرفع كفاءتهم في أداء العمل الإعلامي واختيار مضمونه بما يؤثر ايجابيا على المستمعين، وبما يحقق مطالبة واحتياجاته أثناء حدوث الأزمات.

المراجع والمصادر :

أ- المراجع العربية.

- أبو النصر، مدحت محمد (1997)، مفهوم الأزمات منظور إداري واجتماعي، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- أبو النصر، مدحت محمد محمود (1996) الخدمة الإجتماعية، دبي: دار القلم.

- أدهم، محمود. (1979). فن الخبر، د.م، د.ن، ط2، د.ت، ص 180.

- أفندي، عطية حسين (1986) مجلس الأمن وأزمة الشرق الأوسط1977-1967 دراسة حول فعالية المنظمة الدولية. الهيئة المصرية العامة للكتاب .القاهرة.

- أفندي، عطية حسين (1994) إتجاهات جديدة في الإدارة بين النظرية والتطبيق، ط1 (القاهرة: د.ن)،

- إمام ، إبراهيم. (1985). الإعلام الإذاعي والتلفزيوني، د.م، دار الفكر العربي، ط2، ص256.

- البلك، سهام محمد كامل (1994) إدارة الأزمات السياسية مع التطبيق على أزمة طابا، رسالة دكتوراه غير منشوره، (جامعة قناة السويس: كلية التجارة).

- الحديدي، محمد فضل(2006) نظريات الإعلام، مصر. مكتبة نانسي.

- الحملاوي، محمد رشاد (1997) إدارة الأزمات. أبوظبي: مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية.

- خضور، أديب (1999) الإعلام والأزمات.أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.الرياض.ط1.

- الخضيري، محسن أحمد (1990) إدارة الأزمات.مكتبة مدبولي. القاهرة.

- رفاعي ممدوح، و جبريل ماجدة (2007) إدارة الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

- الرمحين، عطا الله و آخرون (2004) مقدمة في الفنون الإذاعية و السمعي والبصرية، جامعة دمشق.

- زرمان، محمد (2010) الإعلام والأزمات: قراءة في الأطار المفاهيمي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة باتنة- الجزائر.

- زين، منصور عثمان محمد (يوليو 2010) -أستاذ مشارك- رئيس قسم العلاقات العامة والاعلان – كلية الاعلام- جامعة امدرمان الاسلامية- دراسة عن دور الاعلام في ادارة الازمات والكوارث.

- عبد الجواد، سلوى عبدالله، وغبارى امل محمد سلامة ، (2012)الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق.ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية ، ص.174

- السيد، بهنسي أحمد (2000) مدى إعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات.

- السيد، عليوه (2002) إدارة الأزمات والكوارث: حلول علمية – أساليب وقائية ، مصر، ١١٣.ص.

- الشافعي، محمد (1999) إدارة الأزمات.مركز المحروسة للبحوث التعريب النشر. القاهرة . ط1.

- شريف، منى صلاح الدين (1998) إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء، القاهرة: دار البيان للنشر.

- الشعلان، فهد احمد،(2002) إدارة الأزمات : الأسس – المراحل – الآليات، جامعة نايف لعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية،

- شومان، محمد (2002) الإعلام والأزمات دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.القاهرة.

- صابات، خليل (2001)، وسائل الإتصال نشأتها وتطورها، ط6، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

- الضويحي، عبد العزيز بن سلطان (2004) التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات، دراسة مسحية على العاملين في مديرية الدفاع المدني ووزارة الثقافة والإعلام في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة،الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- عبد الرحمن، عواطف (1997) قضايا التبعية الإعلامية في العالم الثالث، القاهرة، دار الفكر العربي.

- عثمان، عثمان (1955) مواجهة الأزمات.مصر العربية للتوزيع، القاهرة.

- العربـي، عثمـان محمـد (1999) إتصـالات الأزمـة: مسـح وتقيـيم للتطـورات النظريـة فيهـا، المجلـة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الخامس، (القاهرة: كلية الإعلام جامعة القاهرة).

- العماري، عباس رشدي (1993) أدارة الأزمات في عالم متغير.الأهرام للنشر، القاهرة.

- العمرات، أحمد صالح، (2005) الإعلام الأمني بوقت الأزمات. الرياض جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- عمران، نسرين عبدالله محمود (2011) " دور الصحافة السعودية في التعامل مع الأزمات والكوارث" دراسة ماجستير غير منشورة، عمان، جامعة الشرق الأوسط.

- الفهيد، علي بن محمد بن علي (1999) دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات . رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض. جامعة الملك سعود.

- فريـد، كريمـان (1999) تقيـيم كفـاءة الإتصـالات فـي إدارة الأزمـة، المجلـة المصـرية لبحـوث الإعلام، العدد السادس، القاهرة: كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

- فلحي، محمد (2004) .صناعة العقل في عصر الشاشة، ط1،عمان: دار العلمية الدولية للنشر.

- مجلة الإذاعات العربية (إتحاد الإذاعات العربية) الإذاعة وتطورها، العدد1،2011

- محمد، عادل صادق (2007) الصحافة إدارة الأزمات. دار الفجر للنشر والتوزيع ط1.

- مراد، كامل خورشيد (2011) الإتصال الجماهيري والإعلام، ط1، عمان: دار المسيرة.

- المشاقبة، بسام عبدالرحمن (2011) نظريات الإتصال، عمان. اسامة للنشر والتوزيع.

- مصطفى، هويدا (2000) دور الإعلام في الأزمات الدولية،القاهرة، مركز الأهرام للنشر.

- مكاوي،حسن عماد (2005) الإعلام ومعالجة الأزمات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

- مكاوي،حسن عماد، وعبدالغفار، عادل (2008) الإذاعة في القرن الحادي والعشرين، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

- مكاوي، حسن عماد (1989) إنتاج البرامج للراديو: النظرية والتطبيق، مكتبة الأنجلو المصرية.

- مكاوي، حسن عماد (1993) تكنولوجيا الأتصال الحديثة،القاهرة. الدار المصرية اللبنانية.

- مكاوي، عماد حسن، والسيد، ليلى حسين (2003) الإتصال ونظرياته المعاصرة، ط3، القاهرة الدار المصرية اللبنانية.

- نصار، تركي (1992). تاريخ الإعلام الأردني. دراسة تاريخية وصفية ، ط1، المكتبة الوطنية.

- همام، محمود (1997) دراسة عن الاعلام ودوره في التوعية للحد من الخسائر الناتجة عن الأزمات،بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

ب- المراجع الأجنبية:

- Arjen B. P. (2003): **Pubic Leadership in Time of Crisis: Mission Impossible, Public Administration Review**, September / October, vol . 63. No. 5, pp 544-553

- Center, A.H., & P. Jackson, (1990**): Public Relations Practices**, prentice- hall Inc.

- Elsubbaugh S. R. and Mary B. R. (2004): **Preparation for crisis Management: Aproposed Model and Emperical Evidenc, Journal of contingencies and crisis Management**, vol. 12. No. 3 Sept. pp112 – 127

- Hilliard, R.L., (1982), **Radio Broadcasting**: An Introduction to the Sound Medium, N.Y., Hastings House Publishers.

- Joanne E. H.& Ronald E. D.& David P. H. (2005): **Crisis Response Communication Challenges, Journal of Business Communication,** vol. 42, No. 2, April.

- Laurence B, **crisis management planning:** the use of scenario based planning for management Executives, (Las Vegas: university of Nevada, 1991)

- This paper develops a new definition of organizational crisis that differs ... C. Pauchant and Ian I. Mitroff's crisis definition (1992): ”A crisis is a.

- Robert. F. L**, crisis management: A team Approach**, (New York: A MA management Briefing, 1983)
- Rokeach, S , Bull **(1977) “From pervasive ambiguity to a definition of the situation.”Sociometry**

- Smith, A. (1973), **the Shadow in the Cave**: The Broadcaster, His Audience, and the State Urbana, University of Illinois Press

المراجع الإلكترونية:

- موقع إذاعة المملكة الأردنية الهاشمية(www.jrtv.jo).

- موقع إذاعة هوا عمان(www.hawaamman@ammancity.gov.jo).

- الموقع الرسمي لهيئة الإعلام المرئي والمسموع (www.avc.gov.jo).

- موقع صحيفة الرأي (www.alrai.com).

- موقع إستخراج عينة الدراسة (https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/

الملحقات

ملحق رقم (1)

محكمي أداة الدراسة

#	الأسم	الرتبة	التخصص	الجهة التي يعمل بها
1	أ.د. عزت حجاب	أستاذ	سياسات إعلام	جامعة الشرق الأوسط
2	أ.د. عبدالرزاق الدليمي	أستاذ	دعاية وإعلام	جامعة البترا
3	د. كامل خورشيد	أستاذ مشارك	إعلام	جامعة الشرق الأوسط
4	د. رائد البياتي	أستاذ مشارك	إذاعة وتلفزيون	جامعة الشرق الأوسط
5	د. جمال التميمي	أستاذ مشارك	إعلام	جامعة البترا
6	د. ليلى جرار	أستاذ مساعد	علوم سياسية ومجال معرفي في الإعلام	جامعة الشرق الأوسط
7	د. حنان الشيخ	أستاذ مساعد	إعلام	جامعة الشرق الأوسط

ملحق رقم (2)

إستبانة الدراسة

جـــامـعـــة الـــشـرق الأوســـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

إستبيان دراسة ماجستير في الإعلام

الأخوة المجيبين على الأستبانة المحترمين

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " **اتجاهات الجمهور الأردني نحو أداء إذاعة " هوا عمان " أثناء الأزمات المحلية**" للحصول على درجة الماجستير في الإعلام

(كلية الإعلام – جامعة الشرق الأوسط).

ويأمل الباحث منكم الإجابة على أسئلة الإستبيان بدقة وبما ترونه مناسبا من وجهة نظركم ولن يستخدم هذا الإستبيان إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم جزيل الشكر والتقدير

الباحث: عبدالله سميح عبدالجليل العفيشات

كلية الإعلام – جامعـة الشرق الأوســـــط

هاتف: 0799624469

القسم الأول: المعلومات الشخصية

1- النوع الاجتماعي: 1- ☐ أنثى. 2- ☐ ذكر.

2- العمر: 1- ☐ من 18 الى 23 سنة.

2- ☐ من 24 الى 29 سنة.

3- ☐ من 30 الى 35 سنة.

4- ☐ من 36 الى 41 سنة.

5- ☐ أكبر من 41 سنة.

3- المستوى التعليمي:

1- ☐ ثانوية عامة فأقل. 2- ☐ دبلوم متوسط.

3- ☐ بكالوريوس. 4- ☐ دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه).

4- هل تستمع لإذاعة هوا عمان:

1- ☐ نعم أستمع إليها. 2- ☐ لا أستمع إليها.

((إذا كان جوابك على السؤال السابق (لا أستمع إليها أبدا) فرجاء عدم إستكمال الأسئلة اللاحقة وإعادة الإستبانة للباحث، مع جزيل الشكر لك))

القسم الثاني : فقرات الاستبانة

المحور الأول: دور إذاعة هوا عمان في إدارة الأزمات المحلية.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لاأوافق بشدة
5-	تخفف إذاعة هوا عمان التوتر والقلق لدى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية.					
6-	تنمي إذاعة هوا عمان الحس الأمني لدى المواطنين.					
7-	تعزز إذاعة هوا عمان تنمية الولاء والانتماء لدى المواطنين.					
8-	تحث إذاعة هوا عمان الجمهور على التعاون مع الاجهزة الأمنية في الوقاية من الازمات المحلية.					
9-	تسعى إذاعة هوا عمان على بث روح الطمأنينة للجمهور اثناء حدوث الازمات المحلية.					
10-	تقدم إذاعة هوا عمان برامج حوارية تعتمد على الحوار الفكري لمناقشة الأزمة من كافة جوانبها.					
11-	تبث إذاعة هوا عمان برامج عن اسباب الازمات المحلية وآثارها.					

*** يقصد بالأزمات المحلية: هي الأزمات التي تتعامل معها إذاعة هوا عمان مثل: الحالة المرورية، الإستعداد لفصل الشتاء، وحالات رفع الأسعار**(الوقود).

المحور الثاني: درجة إعتماد المواطنين الاردنين على إذاعة هوا عمان في معرفة الشأن المحلي.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لاأوافق بشدة
12-	تبث إذاعة هوا عمان الاحداث بدقة عالية للمواطنين.					
13-	تبث إذاعة هوا عمان الأحداث بموضوعية للمواطنين.					
14-	أثق بما تقدمه إذاعة هوا عمان من معلومات إذاعية حول الازمات المحلية.					
15-	اعتمد الاخبار التي تبثها إذاعة هوا عمان على مدار الساعه حول الأزمات المحلية.					
16-	تعمل إذاعة هوا عمان نشرات إخبارية على مدار اليوم لمعرفة الشأن المحلي.					

المحور الثالث: دور إذاعة هوا عمان في بث رسائل توعية وتحذير المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لاأوافق بشدة
17-	تنفذ إذاعة هوا عمان حملات توعوية خاصة بالازمات المحلية.					
18-	تعد إذاعة هوا عمان برامج توعية مرورية تعرف المستمع بأنظمة السير وسلوكياته وكيفية تجنب الحوادث المرورية.					
19-	تقدم إذاعة هوا عمان برامج للمواطنين عن توقعها بحدوث الازمات المحلية قبل حدوثها من اجل الإستعداد لمواجهتها.					
20-	تحذر إذاعة هوا عمان المواطنين أثناء حدوث الأزمة من التصرفات السلبية التي قد تؤدي الى تفاقم الأزمات المحلية.					
21-	تبث إذاعة هوا عمان برامج متنوعة عن الازمات المحلية لتوعية المواطنين في كيفية مواجهتها والتعامل معها.					

المحور الرابع: دور إذاعة هوا عمان في التعامل مع الشائعات والتصدي لها في حالة نقص المعلومات المتعلقة بالأزمات المحلية.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لاأوافق بشدة
22-	حث المواطنين لعدم الإصغاء للشائعات أثناء حدوث الأزمات المحلية.					
23-	السرعه في نقل الخبر الى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية.					
24-	الإستمرارية في متابعة الأحداث خلال حدوث الأزمات المحلية الى حين انتهائها.					
25-	الحرص على تقديم المعلومات بمصداقية الى المواطنين أثناء حدوث الأزمات المحلية.					
26-	السعي لتقديم ايضاحات آنية حول الأزمات المحلية.					
27-	اعتماد مبدأ الشفافية في نشر المعلومات للمواطنين أثناء الأزمات المحلية.					

انتهت الإسئلة – شكرا على حسن تعاونكم ـ

الباحث