The Situation of Communication and Media in the Syrian Refugee Camps in Jordan, (The Zaatari Camp As A Model)

Farhan Olaimat, Khalaf AL-Tahat[*]

ABSTRACT

This study aims to identify the communication and media reality in the Syrian refugee camps in Jordan. In addition, there are other aims such as knowing the reality of communication among Syrian people in camps through identifying the most used Jordanian, Arab and international means of communications and social media. And the extent to which these means of communications satisfy the requirements of Syrians in camps. This study is considered one of the descriptive studies that was based on the survey method through the questionnaire tool on a sample of 243 participants from the Zaatari refugee camp. The study came up with many results , the most important:: It was found that 95.1 of the study sample owned a smart phone, 39.5 owns a computer, -91.4 owns a TV, and 70.4 owns a Satellite TV receiver,92.2 owns internet packages connected to their smart phones,34.4 owns home internet packages -It was found that the majority of the study sample suffers from problems in the Internet, and The Jordanian Television is the most Jordanian media to be followed. It was also found that WhatsApp is the most used social media by the study sample. Moreover, half of the study sample was found to be dissatisfied with communication services in the camp. Accordingly, this paper provides the following recommendations: It is necessary to improve the internet services in Syrian camps in Jordan. And that Jordanian and Arab means of communication show more care for Syrian refugees and their problems.

Keywords: Communication; media; refugees; Zaatari camp.

[*] Yarmouk University, Jordan.

Received on 9/7/2020 and Accepted for Publication on 7/1/2021.

الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللاجئين السوريين في الأردن "مخيم الزعتري أنموذجًا"

*فرحان العليمات، خلف الطاهات**

ملخص

هدفت الدراسة إلى تعرُّف الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللاجئين السوريين في الأردن، وتفرع عنه عدة أهداف رئيسة تمثلت بالتعرّف إلى الواقع الاتصالي الذي يعيشه اللاجئ السوري في المخيمات. والتعرّف إلى الواقع الإعلامي في مخيمات اللاجئين من خلال معرفة وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية ومواقع التواصل الاجتماعي الأكثر متابعة من قبل اللاجئين السوريين. ومدى إيفاء تلك الوسائل والمواقع بحاجات اللاجئين السوريين في المخيمات. وتُعَدّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي قامت على المنهج المسحي من خلال أداة الاستبيان على عينة قوامها (243)مفردة من مخيم الزعتري للاجئين السوريين. وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أبرزها: أن 95.1 من عينة الدراسة تمتلك هاتف ذكي، و 39.5 تمتلك جهاز حاسوب، و91.4 تمتلك تلفزيون، 70.4 تمتلك جهاز استقبال الفضائيات، و92.2تمتلك حزم إنترنت على أجهزتهم الذكية، و34.4 تمتلك حزم إنترنت منزلية. وتبين أن غالبية عينة الدراسة تعاني من مشاكل في شبكة الإنترنت. وأن التلفزيون الأردني أكثر وسائل الإعلام الأردنية متابعة، والواتساب أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخدامًا. وتبين عدم رضا نصف عينة الدراسة عن الخدمات الاتصالية داخل المخيم وبناء على ما سبق، فإن البحث يوصي بالآتي: ضرورة تحسين شبكة الإنترنت في مخيمات اللاجئين السوريين في الأردن، وزيادة اهتمام وسائل الإعلام الأردنية والعربية باللاجئين السوريين وقضاياهم، وضرورة وجود وسائل إعلام ذاتية داخل مخيمات اللجوء السوري في الأردن، وبما لا يتعارض مع قوانين الدولة المستضيفة.

الكلمات الدالة: الاتصال، الإعلام، اللاجئين، مخيم الزعتري.

المقدمة

تعد الأزمة السورية من أعظم المآسي في العصر الحديث؛ إذ نتج عنها القتل والدمار والنزوح واللجوء، وأصبحت الأرض السورية موطنًا للإرهاب والتطرف وساحة للصراع الإقليمي والدولي. بدأت الأزمة السورية عام (2011)، وكان سببها مظاهرات انطلقت من مدينة درعا السورية احتجاجًا على الظروف المعيشية، ولم يحسن النظام الحاكم التعامل مع المتظاهرين انذاك؛ فكان اللجوء إلى العنف إيذانًا بانتشار المظاهرات التي عمت معظم المدن السورية، وتتحول المطالب إلى إسقاط النظام تقاربا مع بداية الربيع العربي الذي انطلق من تونس إلى مصر، وليبيا واليمن.

وفي أحدث تقرير لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في الأردن بينت أن عدد اللاجئين السوريين في الأردن منذ بدء الازمة السورية وحتى بدء العام (2020) بلغ 655,565 لاجئا، وبين التقرير الذي نشر أن مخيم الزعتري يستضيف 76,627 لاجئا، ومخيم الأزرق 40,622 لاجئا، والمخيم الأردني الإماراتي 6,496 لاجئا. (صحيفة الدستور الأردنية، 25/شباط/2020)، و(الموقع الالكتروني لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في الأردن، www.unhcr.org).

ويورد التقرير السابق أن ما يقارب من (124) ألف لاجئ سوري يقطنون في المخيمات الثلاثة. (الزعتري، الأزرق، والمخيم الأردني الإماراتي). وبعد استقراء الباحثين لاتفاقية جنيف عام (1951) الخاصّة بوضع اللاجئين، والبروتوكول المتعلق بالميثاق العالمي بشأن اللاجئين الذي أقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة عام(1967). تبيّن أن جلّ أهدافها تتمثل في حماية اللاجئين واحترام أحوالهم الشخصية، ومنحهم الأوراق الثبوتية ووثائق السفر، والسماح لهم بلم شمل أصولهم ولا يتم طردهم ولا يتم إيقاع عقوبات على الذين دخلوا البلاد بطرق غير شرعية إن قدّموا أنفسهم للسلطات، وتمنع الدول الموقعة عن إعادة اللاجئ قسرًا إلى البلد الذي فرّ منه إذ لم تنتف أسباب لجوئه ولم تزل بلده الذي فّر منها غير آمنة، وعلى الدولة الطرف في هذه المعاهدة معاملة اللاجئين مثل المواطنين الأهليين فيما يتعلّق بحرية ممارسة الشعائر الدينية، وحق التعليم والإفادة من الإغاثة والمساعدة والضمان الاجتماعي، وحق العمل وممارسة المهن الحرّة والحق في التنقل واختيار مكان الإقامة في البلاد.

* جامعة اليرموك، الأردن. تاريخ استلام البحث 2020/7/9، وتاريخ قبوله 2021/1/7.

©2022 عمادة البحث العلمي/ الجامعة الأردنية. جميع الحقوق محفوظة.

ويتّضح أن الأصل في مخيمات اللاجئين بأن تكون حالة مؤقتة لحين تمكن الدول المستضيفة من دمجهم في المجتمع، وحصولهم على الخدمات وحقوقهم المنصوص عليها دوليًا، ففي أحدث تقرير صدر عن المرصد الأورو متوسطي لحقوق الإنسان الذي حمل عنوان اللجوء (المر)، بين أنه يتوجب ملء العديد من الثغرات ومضاعفة جهود استكمال المنظومة الحقوقية للاجئين عبر حمايتهم، وتأمين حاجاتهم وصون حقوقهم وعدم إغلاق المعابر الحدودية ودفع اللاجئين للعودة إلى بلدانهم الأصلية، ودعا المرصد الحقوقي جميع الدول سيما لبنان والأردن الانضمام والمصادقة على الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين لعام (1951) والبروتوكول الخاص بها عام(1967)، لوضع إطار ثانوي وحقوقي متكامل لنظام حماية حقوق اللاجئين بما يتماهى مع الاتفاقيات والعهود الدولية لحقوق الإنسان وتلك المتعلقة بحقوق اللاجئين. ودعا المرصد إلى ضرورة التزام الدول المُضيفة بتحمّل مسؤولياتها، وتمكين اللاجئين من الحصول على حقوقهم وممارسة حرياتهم التي كفلتها مواثيق حقوق الإنسان والاتفاقيات الخاصّة باللاجئين(الموقع الإلكتروني للمرصد الأورومتوسطي، تاريخ 21 /2020/6، Euromedmonitor.org) و (صحيفة الغد الأردنية، تاريخ 2020/6/21).وتجدر الإشارة هنا أن الأردن وبالرغم من عدم توقيعه على الاتفاقية عام 1951 والبروتوكل الخاص بها؛ إلا أنه اسضاف اللاجئين السوريين على أراضيه والتزم بمعايير الحماية ونصوص الأتفاقية احتراما منه للقانون الدولي والأخلاق والمعايير الانسانية التي تملي عليه ايواء اللاجئين.

وتظهر أهمية الاتصال والإعلام داخل مخيمات اللجوء السوري بمكان؛ إذ إن الاتصال يعدّ حاجة أساسية للإنسان، وتزداد أهميته بالنسبة للاجئ لدوره في اندماجه مع المجتمع المستضيف وعدم شعوره بالغربة، وتعزيز ثقافة قبوله في المجتمع، في حين أن الإعلام يسهم في إيصال رسالته وهمومه ومشاكله، ويلعب دورًا في تغيير خطاب الكراهية المُوجه ضده وإبقاء قضيته حية.

مشكلة الدراسة:

يمثل الاتصال أهمية وضرورة مُلحّة للإنسان، إذ إن الإنسان بطبيعته مخلوق اتصالي؛ والاتصال عملية نفسية اجتماعية يتواصل من خلالها الإنسان مع ذاته ومع الآخرين سواء على نحو مباشر أم من خلال إستعماله لوسائل الإعلام، وتزداد أهمّية الاتصال عند الإنسان في الظروف الصعبة والكوارث والأزمات، ولعل من أصعب الأزمات هي الحروب التي تبدأ ولا تعرف نهايتها. وينتج عنها القتل والتهجير والنزوح واللجوء وهدر الكرامة الإنسانية، فتزداد بها حالات القهر والقلق والانعزال والانفصال عن الآخرين، و"تبرز أهمّية الاتصال في تحقيق الانتماء والشعور بالطمأنينة والاستقرار وتوكيد الذات". (يعقوب، وطبش، 1979).

وتشكّل أزمة اللاجئين السوريين بكل تداعياتها مجالًا واسعًا للبحث، ولعل الجانب الاتصالي الذي يحتاجه اللاجئ السوري في المخيم والمتمثل بوجود شبكة اتصالات هاتفية، وشبكة إنترنت، وتوفر الأجهزة الاتصالية يأتي من الأهمّية بمكان، ويرافق ذات الأهمية أهم الوسائل الإعلامية التي يعتمد عليها اللاجىء السوري في المخيم لتحقيق أغراض التواصل مع المجتمع المستضيف والمجتمع الأم والعالم؛ **لذا تبرز مشكلة الدراسة في تعرُّف الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللاجئين السوريين في المملكة الأردنية الهاشمية**

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي من الدراسة في تعرُّف الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللاجئين السوريين في المملكة الأردنية الهاشمية وتتفرع عنه أهداف رئيسة تتمثل في الآتي:

- تعرُّف الواقع الإتصالي الذي يعيشه اللاجئ السوري في المخيمات؛ من حيث توفّر الإتصالات الهاتفية (الخلوية والهاتف الأرضي)، وكذلك تعرُّف شبكة الإنترنت وما توفره من تطبيقات واستعمالات متعددة؛ خاصة تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي، ومدى توفر الأجهزة التلفزيونية والأطباق اللاقطة.
- تعرُّف الواقع الإعلامي في مخيمات اللاجئين من خلال معرفة وسائل الإعلام الأردنية الأكثر متابعة واعتمادا من قبل اللاجئين السوريين.
- تعرُّف الواقع الإعلامي في مخيمات اللاجئين من خلال معرفة وسائل الإعلام العربية (المرئية) ووسائل الإعلام الدولية (المرئية والمسموعة والمقروءة)، الأكثر متابعة واعتمادا من قبل اللاجئين السوريين.
- التعرّف إلى مدى إيفاء وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية باحتياجات اللاجئين السوريين في المخيمات.
- التعرف إلى مدى إيفاء مواقع التواصل الاجتماعي باحتياجات اللاجئين السوريين الاتصالية والإعلامية داخل مخيمات اللاجئين في الأردن.
- التعرّف فيما إذا كان هناك وسائل إعلامية ذاتية تمارس نشاطها الإعلامي من داخل المخيم.
- الخروج بتوصيات ومقترحات للمعنيين لتطوير الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللجوء السوري في الأردن.

تساؤلات الدراسة:

وبناءً على ذلك تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: ما الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللاجئين السوريين في الأردن "مخيم الزعتري أنموذجًا" وينبثق عن هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية، هي:

- ما الوسائل الاتصالية المباشرة(الهواتف الخليوية، وشبكة الإنترنت، التلفزيونات والأطباق اللاقطة) التي يعتمد عليها اللاجئين السوريين داخل المخيم للتواصل بينهم ومع الآخرين خارج المخيم؟
- ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات الاتصالية داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟
- ما أكثر وسائل الإعلام الأردنية متابعة من قبل اللاجئين السوريين داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟
- ما أكثر وسائل الإعلام العربية (المرئية) متابعة من قبل اللاجئين السوريين داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟
- ما أكثر وسائل الإعلام الدولية (المقروءة والمسموعة والمرئية) متابعة من قبل اللاجئين السوريين داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟
- ما مدى إيفاء وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية باحتياجات اللاجئين السوريين وهمومهم؟
- ما مدى إيفاء مواقع التواصل الاجتماعي باحتياجات اللاجئين السوريين الاتصالية والإعلامية داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟

الفرضيات:

<u>الفرضية الأولى:</u> توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري عن الخدمات الاتصالية تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.

<u>الفرضية الثانية:</u>

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري عن التغطية الإعلامية لقضاياهم من قبل وسائل الإعلام الأردنية تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.

أهمّية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من تناولها لقضية اللاجئين السوريين بوصفها أزمة كبيرة أثّرت على أوضاعهم الحياتية في مخيمات اللجوء، وبعد البحث والتقصّي عن دراسات أكاديمية سابقة بحثت في موضوع الدراسة (الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللاجئين السوريين). وجد الباحثان ندرة في الدراسات التي تعرضت لهذا الموضوع وخاصّة الواقع الاتصالي في المخيم؛ إذ أن معظم الدراسات ركزت على خدمات الإغاثة كالطعام والمأوى والصحة والتعليم، ولم تتطرق إلى احتياجات اللاجئين الاتصالية المتمثلة بواقع شبكة الاتصالات الهاتفية الخلوية وشبكة الإنترنت، وأجهزة التفاز والراديو، والأطباق اللاقطة، ويضاف إلى ذلك قلّة الدراسات التي بحثت في وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية الأكثر متابعة واعتمادًا من قبل اللاجئين السوريين في المخيمات، ومدى إيفاء تلك الوسائل باحتياجاتهم الاتصالية والإعلامية، ، لذلك ستقوم هذه الدراسة بإثراء هذا الموضوع من خلال الوقوف على الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللاجئين السوريين وإثراء المكتبات العلمية بموضوع يعدّ جديدًا، ويضاف إلى ذلك أهمّية إطلاع المنظمات الدولية المعنية في قضايا اللجوء على أهم احتياجات اللاجئين الاتصالية وتحديدًا في المخيمات.

الدراسات السابقة:

جاءت الدراسات السابقة في محورين رئيسين؛ تناول المحور الأول دور وسائل الإعلام الأردنية في قضية اللجوء السوري، فيما جاء المحور الثاني في دور وسائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي في ذات القضية.

المحور الأول: دور وسائل الإعلام الأردنية في قضية اللجوء السوري.

– أجرى النمس (2017) بدراسة هدفت إلى تعرُّف دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين السوريين: دراسة ميدانية.

واعتمدت الدراسة على منهج المسح الميداني، مستخدمة الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المكونة من (400) مفردة من العينة المتاحة. وبينت النتائج أن الموضوعات المتعلقة باللاجئين السوريين التي تبث عبر وسائل الإعلام الأردنية حظيت بمتابعة كبيرة نوعا ما؛ حيث بلغت نسبة من يتعابعونها (دائما وأحيانا) 63%، وأثبتت الدراسة أن وسائل الإعلام الأردنية أسهمت في تقديم معلومات لأفراد العينة حول اللاجئين السوريين، التي ساعدت بدورها في تشكيل صورة ذهنية عن اللاجئين السورين وذلك بنسبة 76.8% توزعت ما بين صورة سلبية وإيجابية. وأوصت الدراسة بزيادة اهتمام وسائل الإعلام الأردنية في تقديم مزيد من المعلومات للمواطن الأردني عن قضية اللجوء السوري للأردن.

– **وأجرت مؤسسة مهارات (2017) بدراسة هدفت إلى تعرُّف** حجم التغطية الإعلامية ونوعيتها التي أجرتها وسائل الإعلام في لبنان والاردن ومصر والمغرب تجاه قضايا اللجوء والنزوح، اعتمدت الدراسة منهجية البحث النوعي والكمي، وامتدت هذه الدراسة على مدى العام 2015 وحتى الشهر الثاني من العام 2016 واختارت الدراسة وسائل إعلامية في مصر ولبنان والمغرب، واختارت من الأردن صحيفتين يوميتين هما (الغد والدستور)، وموقعا إلكترونيا (عمان نت)، وفضائية خاصة (قناة رؤيا) وتلفزيون رسمي (التلفزيون الأردني) لتكون موضوعا للبحث والدراسة من خلال اختيار عدد من الأخبار والتحقيقات والتقارير والقصص التي نشرتها وبثتها كل واحدة منها.وبينت النتائج أن تغطية قضايا اللاجئين السوريين في الإعلام الأردني ظلت حبيسة المشهيد السياسي العام، وظل التعامل مع قضايا اللاجئين السوريين في وسائل الإعلام الأردنية متناغما مع الموقف السياسي الرسمي الأردن، خاصة فيما يتعلق بقضايا الدعم الدولي والمساعدات الأممية. وجاء تركيز الإعلام الأردني في تناوله لقضايا اللاجئين السوريين على الجانب الخدماتي بالدرجة الأولى على الصحة والتعليم والمياه، والنقل، والبيئة والمأوى.

أجرى أحمد (2016) بدراسة هدفت إلى تعرُّف الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في المنظمات الدولية الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظر اللاجئين السوريين، كما سعت إلى معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة من خلال استعراض دور الممارسين وأنشطتهم اللازمة في إدارة هذه الأزمة، وأعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال الاستبانة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات المطلوبة، وتكونت عينة الدراسة من (128) لاجئا من جهور المنظمات و(50) ممارس للعلاقات العامة من موظفي المنظمات الدولية، **وبينت النتائج** (38.2%) من اللاجئين عينة الدراسة غير راضين عن الخدمات المقدمة من قبل المنظمات الدولية غير الحكومية وأن (60.1%) منهم كشفوا عن رضاهم عن نوعية الخدمة المقدمة في حين كشفت الدراسة عن (71%) غير راضين عن التأخر في الاستجابة لطلباتهم، كما توصلت الى أن (72%) من الممارسين عينة الدراسة يعتمدون على الإنترنت كمصدر للمعلومات و(98%) منهم يستخدمون وسائل الاتصال الشخصي أكثر من غيرها من الوسائل الاتصالية الأخرى.

– **أجرى الشرع (2016) بدراسة هدفت** إلى تعرُّف درجة اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الإعلام الأردنية، كمصدر للمعلومات عن الجمعية الخيرية، وقامت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال أداة الاستبيان على عينة عشوائية قوامها (400) مفردة من اللاجئين السوريين في الأردن. **وبينت النتائج** إن درجة اعتماد المبحوثين على الإنترنت كمصدر للحصور على المعلومات المتعلقة بشؤون اللاجئين حصلت على أعلى درجة بمتوسط حسابي بلغ (3.18)، وأن الصحف والمجلات كانت أقل وسائل التي يستخدمها اللاجئون كمصدر للحصول على المعلومات بدرجات قليلة. وبينت النتائج ايضا أن اللاجئ السوري يستخدم التلفزيون الأردني بالدرجة الأولى، تلاه الإذاعات الأردنية، وجاء في المرتبة الثالثة الصحف الأردنية الحكومية وبدرجة قليلة، وقد أشارت النتائج إلى أن الموضوعات التي يفضل اللاجئ السوري متابعتها من خلال وسائل الإعلام الأردنية كانت الموضوعات المتعلقة باللاجئين بالدرجة الأولى، تم تلاه الموضوعات ذات الشأن المحلي، ثم الموضوعات ذات الشأن الاقليمي والدولي.

– **أجرى السرحان (2015) بدراسة هدفت** إلى تعرُّف تغطية الصحف الأردنية اليومية لقضية اللاجئين السورين خلال الفترة الممتدة من 2013/9/1 إلى 2014/3/1، بالاعتماد على منهج تحليل المضمون لصحيفتي الرأي والسبيل.**وبينت النتائج** أن الصحف الأردنية اليومية (المدروسه) أولت اهتماما كبيرا للموضوعات المتعلقة بقضية اللاجئين السوريين. واستخدمت الصحف الخبر الصحفي الذي استأثر باهتمام الصحافة الأردنية اليومية وتقدم على كافة الأنماط الصحفية الأخرى. وساهمت الصحف في إبراز الجهود الأردنية والدولية تجاه اللاجئين السوريين كما كشفت ميل الصحف المدروسه في استخدام الأطر والاستمالات العقلانية لموضوعات اللاجئين السورين على نحو لافت.

– **وأعد الدليمي (2014) دراسة هدفت** إلى تعرُّف كيفية المعالجة الصحفية لشؤون اللاجئين السوريين في الصحافة الأردنية، وكانت جريدة الرأي أنموذجا بواقع (30) عددا من الجريدة وتصنف هذه الدراسة من ضمن الدراسات الوصفية التي قامت على أسلوب تحليل المضمون.**وبينت النتائج** أن جريدة الرأي أولت اهتماما كبيرا للموضوعات المتعلقة بتدفق اللاجئين السوريين إلى الأردن والقضايا المتعلقة بهذه الظاهرة والمواقف الرسمية والشعبية والخدمية إزاء اللجوء. وغلب استخدام الخبر الصحفي بدرجة كبيرة في الجريدة مقارنة مع الأنماط الصحفية الأخرى، واعتمادها على المصادر المحلية كمصدر رئيس للاخبار. وأن مواقع المادة الصحفية المتعلقة بقضية اللاجئين السوريين تركزت بالصفحات الداخلية، وأن التغطية التسجيلية جاءت في المرتبة الأولى مقارنة بالأنواع الأخرى للتغطيات واستخدام الجريدة للاستمالات العقلانية على نحو أكبر مقارنة بالاستمالات الأخرى

– **وأعد الدقامسة (2012) دراسة هدفت** إلى تعرُّف تدقق اللاجئين السوريين لأراضي المملكة والمواقف الإقليمية تجاه الثورة السورية باستخدام المنهج الوصفي على عينة من صحف الرأي والسبيل والغد من خلال أسلوب تحليل المضمون. **وبينت النتائج** أن الصحف

الأردنية اليومية اهتماما أولت كبيرا للموضوعات المتعلقة بالجرائم بحق الشعب السوري وتدفق اللاجئين إلى الأردن والمواقف الدولية والإقليمية تجاة الثورة. وبينت قلة استخدام الصحف المدروسة للألوان في العناوين، وأن مواقع المادة الصحفية المتعلقة بالثورة تركزت في الصفحات الداخلية بنسبة (82%) وأن التغطية التسجيلية جاءت في المرتبة الأولى وبنسة (51%) مقارنة بالأنواع الأخرى للتغطيات.

المحور الثاني: دور وسائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي في قضية اللجوء السوري

– **أجرى أبو جابر (2019) بدراسة هدفت** إلى تعرُّف تأثير إستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على اللاجئين السوريين من الجوانب الاجتماعية، والثقافية، والسياسية من وجهة نظر اللاجئين السوريين. وأعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تم إعداد استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي تكونت من (350) لاجئا ولاجئة من اللاجئين السوريين في الأردن، **وبينت النتائج** أن أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما من قبل اللاجئين السوريين هو الفيس بوك والماسنجر، كما بينت أن المتوسط الكلي لتقديرات اللاجئين السوريين هو تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وجاء بدرجة متوسطة، وأبرزها مخصصا للجوانب الاجتماعية، يليها الجوانب الثقافية، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الجوانب السياسية، وجمعيها جاءت بدرجة متوسطة، واوصت الدراسة بمزيد من الدراسات عن تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على اللاجئين السوريين، وبيان دورها في ربط اللاجىء السوري بوطنه الأم.

– **أجرت ديكير (Dekker،2018) بدراسة هدفت** إلى معرفة كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل مهاجرين اللجوء السوري قبل الهجرة واثنائها، وتكونت عينة الدراسة من (54) مهاجرا سوريا ممن حصلوا على إقامة اللجوء في هولندا، تم استخدام أداة المقابلة الشخصية المعمقة مع عينة الدراسة وبينت **النتائج أن**غالبية المهاجرين السوريين الذين يتمتعون باللجوء يمكنهم الوصول الى معلومات التواصل الاجتماعي قبل وفي أثناء الهجرة، وغالبا ما يكون ذلك من خلال استخدام الهواتف الذكية، إلى جانب عدم المساواة في الوصول إلى التقنيات، فان الخوف من المراقبة الحكومية يقيد استخدام الهاتف الذكي لمهاجرين اللجوء. كما تشير النتائج إلى أن مهاجري اللجوء السوري يفضلون معلومات التواصل الاجتماعي التي تتبع من الروابط الاجتماعية الحالية والمعلومات التي تستند إلى التجارب الشخصية على نحو عام.

– **أجرى الجنيدي (2017) بدراسة هدفت** إلى توضيح دور وكالات الأنباء العالمية تجاه أزمة اللاجئين السوريين، وكانت فرضية الدراسة في مدى تأثر التقارير الإخبارية التي نشرتها وكالات الأنباء العالمية – حالة الدراسة – الخاصة باللاجئين السورين بانتماءاتها وعلاقاتها بدول المقر. استخدم الباحث في هذه الدراسة منهج تحليل المضمون لوكالات الأنباء العالمية؛ من حيث وحدة الفكرة الأساسية في تكرار موضوعات للاجئين في النصوص الإخبارية، والتركيز على التحليل الكمي، بالإضافة إلى المنهج المقارن الذي بين أوجه الشبة والاختلاف في التقارير الإخبارية التي نشرتها وكالات الأنباء موضوع الدراسة، **وبينت النتائج** إن وكالات الأنباء مهما كانت صفاتها وحياديتها، فإنها تتعرض لضغط الدولة عليها؛ لاستغلال أزمة اللاجئين سواء على الصعيد السياسي أم الاقتصادي أم غير ذلك، وأن خضوع وكالات الأنباء إداريا وماليا وسياسيا للدولة يفرض عليها قيودا صارمة، وبالتالي الحد من سير الوكالة وتحركها المهني السليم، كما اتضح من الدراسة أن وكالات الأنباء بصرف النظر عن تصنيفها، فإن القومية والوطنية لا بد أن تطفو على سطح تغطياتها الإخبارية مهما حاولت الإلتزام بالحيادية، وأوصت الدراسة بالمزيد من الحيادية في عمل وكالات الأنباء العالمية خاصة تجاه القضايا ذات الطابع الأنساني.

– **أجرى رمضان (Ramadan, 2017) بدراسة** هدفت إلى معرفة أثر facebook على التعليم في الأزمة السورية، وتكونت عينة الدراسة من (729) طالبا في جامعة دمشق، وتم استخدام أداة الاستبانة من أجل جمع بيانات الدراسة من خلال اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لبناء اداة الدراسة.**وبينت النتائج أن** أوقات الحرب والأزمة كانت غير آمنة في التنقل لدى الطلبة في الجامعات، فقد تم توفير وسيلة بدلية للتعليم هي عبر برنامج facebook ويتم من خلالها توفير بيئة تعليمية آمنة لدى الطلبة عبر البث المباشر بين الطلبة وعضو هيئة التدريس.

– **أجرى غنيم (2017) بدراسة هدفت** إلى تعرُّف درجة اعتماد طلبة جامعة اليرموك على الفيسبوك مصدرا للمعلومات عن قضية اللجوء السوري، وأسبابه وأكثر الموضوعات المطروحة عن هذه القضية متابعة والتأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية المتحققة لدى الطلبة نتيجة هذا الاعتماد. وأعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي؛ حيث تم إعداد استبانة لجمع البيانات من خلال عينة عشوائية بسيطة قوامها (400) مفردة من طلبة جامعة اليرموك.**وبينت النتائج** أن ثلثي أفراد عينة الدراسة يعتمدون على الفيسبوك مصدرا للمعلومات عن قضية اللجوء السوري، وأن أهم الأسباب التي تدفع أفراد العينة الاعتماد على الفيسبوك مصدرا عن هذه القضية هو أنهم يرون الفيسبوك منصة لطرح الآراء والنقاشات الحره حولها، ، فيما كانت أبرز الموضوعات المطروحة عن قضية اللجوء السوري متابعة على التوالي: معاناة اللاجئين السوريين ومشاكلهم، وتعامل الأردن معهم والخدمات المقدمة لهم، تأثير

اللجوء السوري على سوق العمل الأردني، ورفع معدلات البطالة.وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد طلبة جامعة اليرموك على وسائل إعلامية واتصالية متعددة كمصدر للمعلومات عن قضية اللجوء السوري.

– **أجرى أبو جارور (Abu Jarour, 2016) بدراسة** هدفت إلى دراسة حالة لعدد من اللاجئين السورين في ألمانيا من أجل معرفة أهمية وسائل الاتصال في عملية دمجهم في المجتمع الألماني في الحياة اليومية، قام البحث على منهج التحليل النوعي الذي يعتمد على المقابلة من أجل جمع بيانات هذه الدراسة، تكونت عينة هذه الدراسة من (15) لاجئ سوري في ألمانيا.**وبينت النتائج** أهمية وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المعلومات في تعزيز عملية الدمج الاجتماعي للاجئين السورين في البيئة الألمانية، كما وتسهل على اللاجئين السوريين عملية التكيف والتواصل مع محيطهم الداخلي والخارجي والتعرف على أسر سورية لاجئة في ألمانيا، وتسهيل عليهم معرفة أحوال أقاربهم في العالم المحيط، كما أن لها الدور الأكبر في معرفتهم لما يجري في سوريا من أحداث وتقوي روابط التواصل الاجتماعي فيما بينهم.

– **وأعدت بوقفة (2016) دراسة هدفت** إلى الكشف عن مساهمة الفيسبوك في تفعيل قضايا الرأي العام، وقد ركز الباحث في هذه الدراسة على قضية اللاجئين السوريين من خلال دراسة على عينة من طلبة الثانية ماستر تكنولوجيا الاتصال الجديد في قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، واعتمد فيها على المنهج الوصفي وذلك من خلال معرفة عادات وأنماط ودافع طلبة تكنولوجيا الاتصال الجديدة للفيسبوك في متابعة قضايا الرأي العام وبالخصوص قضية اللاجئين السورين، وما تأثير ذلك في تفعيل هذه القضية من خلال استخدامهم للفيسبوك، ومن خلال أداة المقابلة والاستبيان الذي قام على عينة قصدية قوامها (340) مفردة. **وبينت النتائج أنه** توجد متابعة معتبرة من الطلبة في متابعة قضايا الرأي العام(اللاجئين السوريين) في الفيسبوك عند كلا الجنسين (ذكور وإناث).وأن الأوضاع التي يعيشها اللاجئون السوريين في بعض دول العالم في فصل الشتاء ومعاناتهم في هذا الجو البارد من خلال ما ينشر في الفيسبوك تُعَدّ أهم دافع وراء اهتمام الطلبة بقضية اللاجئين السوريين في الفيسبوك، وتبين أن الفيسبوك كان له تأثير في تفعيل قضية اللاجئين السوريين في الفيسبوك من خلال التفاعل مع الجماهير فيما يخص اللاجئين السوريين.

– **أجرت مايتلاند (Maitland , 2015) بدراسة هدفت إلى تحليل المعلومات الاجتماعية المتعلقة باستخدام الهواتف المحمولة للاجئين السورين، دراسة حالة لمخيم الزعتري**، وتكونت عينة الدراسة من (174) لاجئا سوريا، وتم استخدام الاستبانه من أجل جمع بيانات الدراسة.**وبينت النتائج** أن اللاجئين السوريين يقومون باستخدام برامج التواصل الاجتماعي على نحو يومي وهائل ومن أكثرها برنامج WhatsApp وFacebook وYouTube و Skypeمن أجل التسلية والترفية والتواصل مع معارفهم والأصدقاء، وبالمقام الأول من أجل معرفة الأخبار التي تتعلق بهم والدول التي قاموا باللجوء إليها.

التعليق على الدراسات السابقة: يتبين من الدراسات السابقة أن بعضها تناول دور وسائل الإعلام الأردنية في قضية اللجوء السوري، في حين تناول بعض آخر دور وسائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي في ذات القضية، وعليه تمتاز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات بأنها تناولت واقع واحتياجات اللاجئين السوريين الاتصالية والإعلامية في مخيمات اللجوء في الأردن، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة حسب بيانها سابقا، وما أكده اللاجئين ذاتهم في مخيم الزعتري.

الإطار النظري:

أولا: المفاهيم الإجرائية للدراسة.

- اللاجئون: "الأشخاص الفارّين من بلادهم بسبب تهديد حياتهم أو أمنهم أو حريتهم، بسبب أعمال العنف أو عدوان خارجي أو نزاعات داخلية أو خرق عام لحقوق الإنسان، أو أيّة ظروف أخرى أخلّت بشدّة بالنظام العام في بلادهم" (الرشيدي 1997، ص22). وإجرائيًا: هم اللاجئون السوريون الذين فرّوا من بلادهم نتيجة الأحداث الجارية في سوريا ولجأوا إلى الأردن، وتحديدًا من هم في مخيمات اللجوء.

- مخيمات اللاجئين: وفق تعريف الأنروا، فإن المخيم قطعة من الأرض تم وضعها تحت تصرف الوكالة من قبل الدولة المضيفة بهدف إسكان اللاجئين، وبناء المنشآت للاعتناء بحاجاتهم، وإن تلك الأرض هي حكومية أو استأجرتها الحكومة المضيفة من أصحابها الأصليين دون أن تكون ملكية للاجئين (الأنروا، 2014).و إجرائيًا: يقصد في مخيمات اللاجئين السوريين في هذه الدراسة المخيمات الآتية: مخيم الزعتري، مخيم الأزرق، والمخيم الأردني الإماراتي، وبلغ عدد اللاجئين السوريين في المخيمات الثلاث ما يقارب 124 ألف لاجئ.

- الاتصال: عملية نفسية اجتماعية قائمة على تبادل الرموز الدلالية بين طرفين في وضع اتصالي مُعيّن بهدف تحقيق آثار محددة (الموسى، 2009). وإجرائيًا: هو الاتصال الذاتي الذي يتم من خلال أدوات اتصالية بين اللاجئين السوريين فيما بينهم داخل

المخيم، أو مع الآخرين من خارجه.

- الإعلام: هو وظيفة من وظائف الاتصال الجماهيري الذي من أغراضه تلبية احتياجات الجمهور من المعرفة، وهو شكل من أشكال التفاعل الذي يتم بفضل استعمال الرموز، وهي على شكل إشارات أو حركات أو رسم أو نحت أو كلمات، أو أي شكل آخر. (خورشيد، 2011).وإجرائيًا: هي وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية الأكثر اعتمادًا من قبل اللاجئين السوريين في مخيمات اللجوء في الأردن.

- الأزمة: حادث أو حدث خطير يؤثر في أمن الأنسان، أو البيئة، أوسمعة المؤسسة، ويؤدي إلى سير العمل على نحو معاكس لما قرر له.(Michael,1998).واجرائيا تعرف أزمة اللجوء السوري بأنها: أزمة نتجت عن تداعيات الثورة السورية ضد النظام عام 2011وأسفرت عن لجوء ملايين السوريين من وطنهم.

- الإعلام والأزمات: قيام وسائل الإعلام بتحليل عناصر الأزمة، والبحث في أسبابها وجذورها، ومقارنتها بأزمات أخرى، لأن المتلقي يتعرض لكم هائل من المعلومات من مصادر مختلفة ومتنوعة، مما يؤدي إلى تشويش ذهنه نظرا إلى كثرة المعلومات، فتأتي التغطية الإعلامية لتحقق مهمة تعريفه وشرح ما يحدث له، ومن شأن ذلك أن يجعل المتلقي محصنا ضد أي خطاب إعلامي(اللبان، وإبراهيم، 2015).وإجرائيا يعرف إعلام الأزمة: بأنه قيام وسائل الإعلام المختلفة بدورها في إمداد اللاجىء السوري بالمعلومات الصادقة وتسليط الضوء على إحتياجاته الاتصالية والإعلامية في مخيمات اللجوء، وتحديدا في مخيمات اللجوء السوري في الأردن.

ثانيا: نظرية الدراسة.تستمد هذه الدراسة في جزء من إطارها النظري من نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام Media Dependency لأنها تلائم موضوع الدراسة وتحقق أهدافها.

وتتبع فكرة هذه النظرية إنه ومع تعقد الحياة في المجتمعات الحديثة والتقدم المستمر في تكنولوجيا وسائل الإعلام تزايدت أهمية وسائل الإعلام في نقل المعلومات، واتجاه الأفراد نحو زيادة الاعتماد عليها بهدف تكوين المعارف والاتجاهات إزاء ما يحدث في المجتمع والمجتمعات الأخرى، فالاعتماد على وسيلة هو اختيار أو تفضيل هذه الوسيلة نتيجة إشباعها لحاجات شخصية أو اجتماعية معينة لدى الفرد.(Baran, &Dennis، 1998).

ويمكن تلخيص الفكرة الأساسية لنظرية الاعتماد في أن قدرة وسائل الإعلام على تحقيق قدر أكبر من التأثير سوف تزداد عندما تقوم هذه الوسائل بنقل المعلومات على نحو متميز ومكثف، وهذا الاحتمال سوف تزيد قوته في حالة تواجد عدم استقرار بنائي في المجتمع بسبب الصراع والتغيير' التي يعبر عنها بحالات الأزمات أو الطوارئ أو الكوارث، فالاعتماد متبادل بين وسائل الإعلام والجمهور وسائر النظم الاجتماعية.

ويرى (ملفين ديفلير وبول روكيتش، 1992) وهما من قاما بوضع هذه النظرية – أن الأفراد يعتمدون على وسائل الإعلام لتحقيق الأهداف الآتية:

– الفهم؛ من خلال التعلم والحصول على الخبرات ومعرفة أشياء عن البيئة المحيطة وتفسيراتها.

– التوجيه؛ ويشمل توجيه ذاتي مثل اتخاذ القرارات المناسبة، وتوجيه العمل والسلوك مثل أن تقرر ماذا تشتري، وتوجيه تفاعلي مثل كيفية التعامل مع المواقف الجديدة أو الصعبة.

– التسلية؛ وتشتمل على التسلية المنعزلة مثل الراحة والاسترخاء، والتسلية الاجتماعية كالذهاب للسينما أو الاستماع للموسيقى أو مشاهدة التليفزيون بمصاحبة الأسرة أو الأصدقاء.

ويتمثل الفرض الرئيس لنظرية الاعتماد في قيام الفرد بالاعتماد على وسائل الإعلام لإشباع احتياجاته عن طريق استخدام الوسيلة، وكلما لعبت الوسيلة دورًا مهمًا في حياة الفرد زاد تأثيرها عليه، وبذلك تنشأ العلاقة بين شدة الاعتماد ودرجة تأثير الوسيلة لدى الأفراد، وكلما ازدادت المجتمعات تعقيدًا ازداد اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام.

وتقوم النظرية على فروض فرعية أخرى، هي: – تأثير درجة استقرار النظام الاجتماعي على زيادة أو قلة الاعتماد على معلومات وسائل الإعلام، ففي حالة عدم الاستقرار الاجتماعي تزداد الحاجة للمعلومات فيزداد الاعتماد على وسائل الإعلام.

– تزداد درجة الاعتماد على وسائل الإعلام في حالة قلة القنوات البديلة للمعلومات، فعندما تتعدد مصادر المعلومات يقل اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام.

– يختلف الأفراد في درجة اعتمادهم على وسائل الإعلام نتيجة اختلافهم في الأهداف والمصالح والحاجات الفردية.

وتتدرج الآثار الناتجة عن الاعتماد على وسائل الإعلام، وتتمثل في:

1– الآثار المعرفية: وهي خاصة بإزالة الغموض الناتج عن نقص المعلومات، وتشكيل الاتجاهات نحو قضايا المجتمع، وترتيب

أولويات اهتمام الجمهور، وتوسيع دائرة معتقداته، وتوضيح أهمية القيم.

2- الآثار الوجدانية: وهي مرتبطة بالنواحي العاطفية مثل الخوف والقلق، والاغتراب والفتور العاطفي.

3- الآثار السلوكية: وهي التي تنشط الفرد للقيام بسلوك معين نتيجة للتغير في المعارف والوجدان عند التعرض للوسيلة الإعلامية وهذا يسمى تنشيط، وقد يكون السلوك هو الخمول ويعني عدم النشاط واللامبالاة والسلبية وعدم المشاركة.

لذا فإن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام تعد من أنسب النظريات الإعلامية لهذه الدراسة، ولا سيما أنها تفترض أن اللاجئين السوريين تتفاوت درجة اعتمادهم على وسائل الإعلام، نظرًا إلى ظروف توفر وسائل الاتصال والإعلام.

ولعل درجة اعتماد الأفراد على معلومات وسائل الإعلام تعد هي الأساس لفهم المتغيرات الخاصة بزمان الرسائل الإعلامية ومكانها وتأثيرها على المعتقدات والمشاعر والسلوك، وتتنوع اعتمادات الأفراد على وسائل الإعلام.

وسيتم توظيف هذه النظرية في الدراسة الحالية من خلال تعرُّف ما يلي:

- التعرف إلى اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الاتصال والإعلام، خاصة فيما يعانوا من أزمة إنسانية عظيمة.
- معرفة أسباب اعتمادهم على هذه المصادر من فهم وتوجيه.

ولكون الدراسة وصفية تحليلية في جانب من منهجيتها، فإنها في جانب آخر استطلاعية استكشافية، وعليه فإن البحث سيكتفي بالإطر العامة لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام تاركًا المجال لأبحاث قادمة لاختبار فرضيات تلك النظرية.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهجية الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية (Descriptive Research)، التي تستهدف جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة معينة، أو اكتشاف العلاقة بين متغيرات، أو تعرُّف نوع معين من الجمهور يتبنى اتجاهات معينة نحو شيء ما. وهي احتياجات اللاجئين السوريين الاتصالية في مخيمات اللجوء في الأردن، وما هي أكثر وسائل الإعلام التي يعتمد عليها اللاجيء السوري في المخيم.

وفي إطار الدراسات الوصفية؛ فإن هذه الدراسة قامت على المنهج المسح الاجتماعي المستخدم على نطاق واسع في دراسات الإعلام والاجتماع، واستخدم في إطاره أسلوب أداة الأستبيان على عينة من اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري.

مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من اللاجئين السوريين في مخيمات اللاجئين في المملكة الأردنية الهاشمية البالغ عددهم (124) الف لاجيء ولاجئة كما ورد على موقع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في الأردن وجريدة الدستور الأردنية تاريخ 2020/6/21، وهم لاجئون لجأوا من مختلف المدن والقرى السورية ويقطنوا في مخيمات ثلاثة هي: مخيم الزعتري، والأزرق، والمخيم الأردني الإماراتي.

عينة الدراسة:.تم سحب عينة عشوائية بسيطة قوامها (243) مفردة من مخيم لاجئي الزعتري لوصفه المخيم الأكبر عددا من خلال إنشاء وتحميل استبانة إلكترونية عبر موقع Google ضمن تطبيقات google Documents. وتم توزيع الرابط الخاص بالاستمارة عبر إرساله بالبريد الإلكتروني، ومواقع التواصل الاجتماعي لعدد من اللاجئين الناشطين داخل المخيم الذين بدورهم قاموا بتوزيعه على قوائم عشوائية من اللاجئين في مخيم الزعتري تحديدا، وذلك بالتعاون مع مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية التابع لجامعة اليرموك، وذلك لصعوبة توزيعها مباشرة لما يمر به العالم من ظروف استثنائية وبسبب جائحة كورونا، والالتزام بحظر التجول. وما يتطلب ذلك من موافقات أمنية لدخول المخيم.

الجدول (1) يبين خصائص أفراد العينة الديموغرافية حسب الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	172	70، 8
	أنثى	71	29، 2
الفئة العمرية	من18 سنة لأقل من 28 سنة	93	38، 3
	من 28 سنة لأقل من 38 سنة	93	38,3
	من 38 سنة لأقل من 48 سنة	48	19,8
	من 48 سنة فأكثر	9	3,7
المستوى التعليمي	ثانوية عامة فأقل	134	55,1

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
	بكالوريوس	103	42، 4
	دراسات عليا	6	2,5
الحالة الاجتماعية	أعزب	57	23.5
	متزوج	159	65.4
	مطلق	8	3.3
	أرمل	19	7.8
المجموع الكلي للعينة		243	100.0

أداة الدراسة:

تعتمد الدراسة على الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة، للإجابة عن تساؤلات وفروض الدراسة، وتحتوي على جزأين: الأول يبحث في خصائص أفراد العينة كالنوع الاجتماعي والفئة العمرية والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية. **والثاني يدور حول الواقع الاتصالي داخل المخيم، وأكثر وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية اعتمادا من** قبل اللاجئين السوريين في المخيمات.

الصدق والثبات: لقياس صدق الاستبيان فقد تم استخدام الصدق الظاهري من خلال عرضه على مجموعة من المحكّمين المتخصصين في الإعلام الذين أبدوا بعض الملاحظات، وفي ضوء توجيهاتهم أجرى الباحثان بعض التعديلات عليه، ليصبح الاستبيان صالح للتطبيق النهائي.

وللتأكد من ثبات الأداة، فقد تم حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا إذ بلغت 89% واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة.

المعالجة الإحصائية للبيانات: تم تحليل البيانات باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية، منها:

- التكرارات والنسب المئوية لبيان خصائص أفراد العينةلاسئلة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاسئلة الدراسة
- تحليل التبيان الأحادي، واختبارات بعدية لفرضيات الدراسة.

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

*** ملكية عينة الدراسة للأجهزة الاتصالية.**

الجدول (2) التكرارات والنسب المئوية حسب أمتلاك عينة الدراسة للأجهزة الاتصالية.

ملكية هاتف ذكي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	231	95.1
لا	12	4.9
ملكية جهاز حاسوب		
نعم	96	39.5
لا	147	60.5
ملكية تلفزيون		
نعم	222	91.4
لا	21	8.6
ملكية طبق لاقط		
نعم	171	70.4
لا	72	29.6
ملكية الإنترنت على جهاز الهاتف		
نعم	224	92.2
لا	19	7.8

ملكية الإنترنت في المنزل		
نعم	86	35.4
لا	157	64.6
المجموع الكلي للعينة	243	100.0

يتضح من الجدول أعلاه الذي يتعلق بملكية عينة الدراسة للأجهزة الاتصالية داخل مخيم الزعتري بأن النتائج جاءت على النحو الآتي: 95، 1 يمتلك هاتف خليوي ذكي، 39,5 يمتلك جهاز حاسوب، 91، 4 يمتلك تلفزيون، 70، 4 يمتلك جهاز استقبال للقنوات الفضائية، 92، 2 مزود بخدمة شبكة الإنترنت من خلال الهاتف الخليوي، 35، 4 مزودين بخدمة الإنترنت المنزلي. يتضح من النتائج السابقة أن الأجهزة الاتصالية الرخيصة مثل الهواتف الذكية والاطباق اللاقطة حاضرة بقوة في مخيم اللاجئين، في حين أن الأجهزة مرتفعة الثمن مثل أجهزة الحواسيب جاءت بنسب قليلة.

الجدول (3) التكرارات والنسب المئوية فيما إذا كانت عينة الدراسة تعاني من مشكلة في خدمة الإنترنت.

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	220	90.5
لا	23	9.5
المجموع	243	100.0

يتضح من الجدول أعلاه أن 90، 5 من عينة الدراسة تعاني من مشكلة في خدمة الإنترنت.وفي سؤال عينة الدراسة عن أهم مشاكل شبكة الإنترنت؛ فإن الجدول (4) يبين أهمها متمثلا بأرتفاع أسعارها بنسبة 40، 6، وشركات الاتصال والموزعين لا توفرها لهم بنسبة 24، 0. وهذا يتطلب من شركات الاتصالات الأردنية الخاصة تخيفض الأسعار بالتعاون مع المنظمات المعنية بشؤون اللاجئين. **ويعزز نتيجة هذا السؤال دراسة (الشرع، 2016) التي رأت أن اللاجئين السوريين يعتمدون على نحو رئيس على الإنترنت كمصدر للمعلومات، وأيضا دراسة (أحمد، 2016) بأن 72% من اللاجئين السوريين يعتمدون على الإنترنت كمصدر للمعلومات**

الجدول (4) التكرارات والنسب المئوية لمشاكل شبكة الإنترنت داخل المخيم (اختيار أكثر من بديل).

البدائل	الإجابات		النسبة من العينة
	التكرار	النسبة	
أرتفاع أسعارها	166	40.6%	70.0%
شركات الاتصال والموزعين لا يوفروها لكم	98	24.0%	41.4%
إدارة المخيم تمنع وصولها لكم	84	20.5%	35.4%
أسباب أخرى	61	14.9%	25.7%
المجموع	409	100.0%	172.6%

السؤال الأول: ما الوسائل الاتصالية المباشرة التي يعتمد عليها اللاجئون السوريين داخل المخيم للتواصل فيما بينهم ومع الآخرين خارج المخيم؟

الجدول (5) التكرارات والنسب المئوية للوسائل الاتصالية المباشرة التي تعتمد عليها عينة الدراسة داخل المخيم للتواصل فيما بينهم ومع الآخرين (اختيار أكثر من بديل).

البدائل	الإجابات		النسبة من العينة
	التكرار	النسبة	
الهاتف الخلوي من خلال الاتصال المباشر	191	40.6%	78.9%
تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي مثل "الفيسبوك، واتساب، سكايب، تيليغرام، أيمو"	174	37.0%	71.9%
النشرات والمطبوعات الورقية.	64	13.6%	26.4%

البدائل	الإجابات		النسبة من العينة
	التكرار	النسبة	
من خلال وسائل الإعلام المسموعة أو المرئية أو المقروءة.	41	8.7%	16.9%
المجموع	470	100.0%	194.2%

يبين الجدول أعلاه أن الاتصال الهاتفي المباشر جاء أولا وبنسبة 40، 6، تلاه تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 37، 0. وهذا قد يفسر بأن الهاتف الخلوي الذكي يحمل جميع تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي التي يحتاجها اللاجئون، وبما يمثل استخدام تلك التطبيقات من رخص في اسعارها، وبما تؤمن من وسائل اتصالية بعيدا نوعا ما عن الأختراق واقتحام الخصوصية، وأيضا بما تتميز به من خواص التفاعلية والتزامنية والشيوع والانتشار في جمع أنحاء العالم. **وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ديكير، 2018) بأن اللاجئين السوريين يستخدمون الهواتف الذكية، ومن خلاله يتم الولوج إلى مواقع التواصل الاجتماعي.وأنهم يفضلون معلومات مواقع التواصل الاجتماعي ويعتبرونها أكثر ثقة من معلومات وسائل الإعلام.وتتفق أيضا مع دراسة (أحمد، 2016) بأن اللاجئين السوريين يستخدمون وسائل الاتصال الشخصي أكثر من غيرها من الوسائل الاتصالية الأخرى.**

السؤال الثاني: ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات الاتصالية داخل مخيمات اللاجئين السوريين؟

الجدول (6) التكرارات والنسب المئوية لمدى رضا عينة الدراسة عن الخدمات الاتصالية داخل المخيم سواء من شبكة اتصال هاتفية خلوية أوشبكة إنترنت.

الفئات	التكرار	النسبة
غير راض	129	53.1
راض	114	46.9
المجموع	243	100.0

يبين الجدول أعلاه أن ما يزيد عن نصف عينة الدراسة بقليل غير راضية عن الخدمات الاتصالية داخل المخيم من شبكة اتصالات هاتفية (جوال) وشبكة إنترنت. وقد يبدو السبب الأكبر ضعف شبكة الإنترنت، وهذا يتطلب من الشركات الاتصالية الموجودة في الأردن، وهي شركات خاصة لا تمتلك الحكومة الأردنية أسهما في أصولها أن تزيد من جودة خدماتها من خلال بناء الأبراج، وتحديث الشبكات، وزيادة المنافسة بين الشركات الخاصة الثلاث (زين، أورانج، أمنية).

- **السؤال الثالث: ما أكثر وسائل الإعلام الأردنية متابعة من قبل اللاجئين السوريين داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟**

الجدول (7) التكرارات والنسب المئوية لوسائل الإعلام الأردنية التالية الأكثر متابعة من قبل عينة الدراسة.

(يمكن اختيار أكثر من بديل).

	الاجابات		النسبة من العينة
	التكرار	النسبة	
التلفزيون الأردني	133	19.4%	55.2%
الإذاعة الأردنية	63	9.2%	26.1%
صحيفة الرأي	59	8.6%	24.5%
صحيفة الدستور	59	8.6%	24.5%
صحيفة الغد	48	7.0%	19.9%
قناة المملكة	11	1.6%	4.6%
قناة رؤيا	119	17.3%	49.4%
السوسنة	32	4.7%	13.3%
وكالة عمون	44	6.4%	18.3%
وكالة الأنباء بترا	34	5.0%	14.1%
وكالة سرايا الإخبارية	39	5.7%	16.2%

	الاجابات		النسبة من العينة
	التكرار	النسبة	
المواقع الالكترونية الأردنية	31	4.5%	12.9%
أخرى	14	2.0%	5.8%
المجموع	686	100.0%	284.6%

يبين الجدول أعلاه أن أكثر وسائل الإعلام الأردنية متابعة من عينة الدراسة تمثل بالتلفزيون الأردني وبنسبة 19، 4، وقناة رؤيا الفضائية الأردنية الخاصة بنسبة 17، 3، والإذاعة الأردنية بنسبة 9، 2، وصحيفة الرأي والدستور بنسبة 8، 6 لكل واحدة منهما، في حين توزعت بقية النسب على مختلف وسائل الإعلام الأردنية. وقد تفسر هذه النتيجة بأن التلفزيون الأردني من خلال القناة الفضائية الأردنية يمتلك الأجهزة والمعدات والكادر الوظيفي الذي يمكنه بدرجة أكبر من متابعة اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، وهنالك مندوب دائم للتلفزيون الأردني في محافظة المفرق؛ حيث يقع مخيم الزعتري، وذات الأمر بالنسبة للإذاعة الأردنية.**وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الشرع، 2016) بأن اللاجىء السوري يعتمد بالدرجة الأولى على التلفزيون الأردني، ثم الإذاعات الأردنية، وتختلف مع دراسة (الشرع، 2016) بأن المطبوعات كانت من الوسائل القليلة التي يتابعها اللاجئون السوريون، إذ ثبت في هذه الدراسة أن هنالك متابعة مقبولة من عينة الدراسة للصحف الأردنية اليومية(الرأي، الدستور، الغد) في حين خلصت بعض الدراسات مثل دراسة (السرحان، 2015) إلى أن الصحف الأردنية اليومية أولت اهتماما كبيرا للموضوعات المتعلقة بقضايا اللاجئين السوريين. والأمر ذاته في دراسة (الدليمي، 2014) ودراسة (الدقامسة، 2012) بأن الصحف الأردنية أولت اهتماما كبيرا للموضوعات المتعلقة بتدفق اللاجئين السوريين في الأردن والقضايا المتعلقة بهذه الظاهرة والمواقف الرسمية إزاء هذا اللجوء. وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (مؤسسة مهارات، 2017) التي رات** أن تغطية قضايا اللاجئين السوريين في الإعلام الأردني ظلت حبيسة المشهيد السياسي العام، وظل التعامل مع قضايا اللاجئين السوريين في وسائل الإعلام الأردنية متناغما مع الموقف السياسي الرسمي الأردن.

- **السؤال الرابع: ما أكثر وسائل الإعلام العربية (المرئية) متابعة من قبل اللاجئين السوريين داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟**

الجدول (8) التكرارات والنسب المئوية لوسائل الإعلام العربية (المرئية) التي تتابعها عينة الدراسة. (أختيار أكثر من بديل).

القناة	الإجابات		النسبة من العينة
	التكرار	النسبة	
الجزيرة	99	20.6%	40.7%
العربية	105	21.8%	43.2%
القناة الفضائية السورية	65	13.5%	26.7%
القناة السورية المعارضة	45	9.4%	18.5%
القنوات العربية الدرامية	167	34.7%	68.7%
المجموع	481	100.0%	197.9%

يبين الجدول أعلاه أن أكثر وسائل الإعلام العربية المرئية جاء على النحو الآتي: القنوات العربية الدرامية بنسبة 34، 7، تلاها قناة العربية بنسبة 21، 6، ثم الجزيرة بنسبة 20، 6، والفضائية السورية بنسبة 13، 5، والقناة السورية المعارضة بنسبة 9، 4. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن عينة الدراسة تفضل مشاهدة الأعمال الدرامية هروبا من الأزمة التي يعانوا؛ إذ أنها ازمة تقارب العشر سنوات، ولا يحمل المحتوى الإخباري والإعلامي بوادر أمل لحل أزمتهم.

السؤال الخامس:ما أكثر وسائل الإعلام الدولية (المقروءة والمسموعة والمرئية) متابعة من قبل اللاجئين السوريين داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟

الجدول (9) التكرارات والنسب المئوية لأكثر وسائل الإعلام الدولية (المقروءة، والمسموعة، والمرئية) التي تتابعها عينة الدراسة.

الفئات	التكرار	النسبة
وكالات الأنباء العالمية	88	36.2
روسيا اليوم	21	8.6
فرنسا 24	39	16.0

الفئات	التكرار	النسبة
الحرة	37	15.2
القناة التركية	23	9.5
أخرى	35	14.4
المجموع	243	100.0

يبين الجدول أعلاه أن اكثر وسائل الإعلام الدولية متابعة من عينة الدراسة كانت وكالات الأنباء العالمية إذ جاءت بنسبة 36، 2، تلاها القناة الفضائية فرنسا 24 بنسبة 16، 0ثم القناة التركية العربية بنسبة 9، 5. وقد تدل النتائج أعلاه أن عينة الدراسة فضلت وكالات الأنباء العالمية أنها الأقرب للقوى الدولية والأقليمية التي تتحكم بمسار الأزمة السورية؛ خاصة القوى الدولية؛ حيث صنع القرار، ووجود المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة، ومنظمة حقوق الإنسان. **وتتقاطع نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الجنيدي، 2017) التي رأت أن وكالات الأنباء العالمية ومهما كانت صفاتها وحياديتها فأنها تتعرض لضغط من دول المقر لاستغلال أزمة اللاجئين سواء على الصعيد السياسي أو الاقتصادي، وأن خضوع وكالات الأنباء لدول المقر يفرض عليها قيودا صارمة، وبالتالي الحد من سير الوكالات وتحركها المهني السليم**

السؤال السادس: ما مدى إيفاء وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية باحتياجات اللاجئين السوريين وهمومهم؟

الجدول (10) يبين مدى ايفاء وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية باحتياجات اللاجئين السوريين وهمومهم.

وسائل الاعلام الأردنية	التكرار	النسبة
لا	80	32.9
نعم	163	67.1
وسائل الإعلام العربية		
نعم	118	48.6
لا	125	51.4
وسائل الإعلام الدولية		
نعم	114	46.9
لا	129	53.1
المجموع	243	100.0

يبين الجدول أعلاه أن عينة الدراسة وبنسبة 67، 1 رأت أن وسائل الإعلام الأردنية تبث وتنشر محتوى يلبي احتياجاتها، ونتيجة هذا السؤال تتفق مع سؤال سابق ورد في هذه الدراسة عن مقارنة بين وسائل الإعلام الأردنية والعربية والدولية وكانت نتيجة المقارنة أن وسائل الإعلام الأردنية هي الأكثر متابعة، وقد تدل هذه النتائج على اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الإعلام الأردنية، وهذا ما يعزز اندماجهم في المجتمع المستضيف وهذا ما تسعى إليه المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

ويبين الجدول أيضا أن نصف عينة الدراسة لا ترى أن وسائل الإعلام العربية تنشر أو تبث محتوى يلبي احتياجاتها، وقد تفسر هذه النتيجة بأن الأزمة السورية تُعَدّ أزمة معقدة ومتشابكة ومستمرة، وبالتالي يقل الاهتمام بها، إضافة إلى أن منطقة الشرق الأوسط خلال العشر سنوات كانت حبلى بالأحداث والتغييرات المتسارعة، والصراعات الدولية والأقليمية، وهذا من شأنه أن يتحكم في أولويات وسائل الإعلام العربية، وقد يكون بعد وسائل الإعلام العربية عن مجتمعات اللجوء له دور في هذه النتيجة.

ويتبين أعلاه أن عينة الدراسة وبنسبة 53، 1 ترى أن وسائل الإعلام الدولية لا تنشر أو تبث محتوى يلبي احتياجاتها، وقد تفسر هذه النتيجة لتعدد القضايا الدولية محل النزاعات والصراعات والحروب، ولبعد وسائل الإعلام الدولية عن مناطق اللجوء، وبالتالي يكون هنالك صعوبة في معرفة احتياجات اللاجئين اليومية في كل المجالات.

الجدول (11) التكرارات والنسب المئوية لرأي عينة الدراسة في الأسباب التي تحول دون رضاها عن محتوى وسائل الإعلام المختلفة (اختيار أكثر من بديل).

الفقرات	الإجابات		النسبة من العينة
	التكرار	النسبة	
لا تولي تلك الوسائل الإعلامية الأهمية اللازمة لقضايا اللاجئين وهمومهم.	164	37.3%	67.8%
لا تقوم وسائل الإعلام بالتغطية الكافية لقضايا اللاجئين وهموهم.	86	19.5%	35.5%
وجود صعوبات متعلقة بعدم وصول بث تلك الوسائل مثل "عدم توفر أجهزه التلفاز، أو عدم توفر الأطباق اللاقطة أو ضعف شبكة الانترنت داخل المخيم	190	43.2%	78.5%
المجموع	440	100.0%	181.8%

يبين الجدول أعلاه أهم الأسباب التي اوردتها عينة الدراسة التي تحول دون رضاها عن وسائل الإعلام المختلفة فيما تقدم من محتوى يتعلق بشؤون اللاجئين في المخيمات، فيتضح أن السبب الأول يتمثل في مشكلة الاتصالات داخل المخيم؛ من حيث توفر أجهزة الاستقبال الفضائي، وضعف شبكة الإنترنت داخل المخيم، وفي هذا تبرز أهمية نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، إذ أن من فروضها في حالةعدم الاستقرار الاجتماعي تزداد الحاجة للمعلومات ويزداد اعتماد الافراد على وسائل الإعلام، وتزداد كذلك في حالة قلة القنوات البديلة للمعلومات، وفي التبادلية بين وسائل الإعلام والجمهور أهمية قصوى، فكلما أشعر الجمهور الوسيلة الإعلامية بأهميتها وحاجته له، كلما زاد اهتمامها به. أما السبب الثاني فتمثل برأي عينة الدراسة بأن وسائل الإعلام لا تولي قضية اللاجئين الأهمية اللازمة، وقد يفسر ذلك لطول أمد قضايا اللجوء والنزوح، فعادة أي قضية جديدة تأخذ زخم عالي من التغطية أول حدوثها، ليقل الاهتمام بها شيئا فشيء، يضاف إلى ذلك كا ذكرنا سابقا أن المنطقة تعج بالصراعات والحروب والتوتر.

السؤال السابع:ما مدى إيفاء مواقع التواصل الاجتماعي باحتياجات اللاجئين السوريين الاتصالية والإعلامية داخل مخيمات اللجوء في الأردن؟

الجدول (12) التكرارات والنسب المئوية فيما إذ كانت مواقع التواصل الاجتماعي تفي باحتياجات عينة الدراسة الاتصالية والإعلامية.

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	176	72.4
لا	67	27.6
المجموع	243	100.0

يبين الجدول أعلاه أن ما يقارب ثلاث أرباع الدراسة ترى أن مواقع التواصل الاجتماعي تفي باحتياجاتها الاتصالية؛ ذلك أن تلك المواقع تتميز بطابع العالمية، ومن الصعوبة أن يتم حظرها أو التشويش على بثها كما هو الحال في الفضائيات، وهذا ما يؤمن سهولة في التواصل ما بين اللاجئين داخل المخيم، أو خارجه مع أقاربهم واصدقائهم.

الجدول (13) التكرارات والنسب المئوية لمواقع التواصل الاجتماعي أكثر استخداما للتواصل مع الآخرين.

الفئات	التكرار	النسبة
فيسبوك	91	37.4
واتساب	127	52.3
أنستغرام	8	3.3
سناب شات	1	.4
أيمو	8	3.3
سكايب	1	.4
تويتر	4	1.6
البريد الالكتروني	3	1، 2
المجموع	243	100.0

يبين الجدول أعلاه أن الواتساب جاء بأعلى نسبة بلغت 52، 3، تلاه الفيسبوك بنسبة 37، 4، في حين جاءت بقية التطبيقات بنسب قليلة لا تذكر. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن تطبيق الفيس بوك والواتساب يُعَدّان من أكثر التطبيقات استخداما في العالم حسب ما بينت كثير من الدراسات. **وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبوجابر، 2019) بأن الفيس بوك والواتساب من أكثر مواقع التواصل الاجتماعي اسخداما من قبل اللاجئين السوريين، وكذلك الأمر مع دراسة (ابو جارور، 2016) ودراسة (ماتيلاند، 2015) ودراسة (بوقفة، 2016)، ومع دراسة (غنيم، 2017).و بأن الفيسبوك هي منصة لطرح الآراء والنقاشات الحرة.**

الفرضيات:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى الرضا عن الخدمات الاتصالية داخل مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعا للجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمدى الرضا عن الخدمات الاتصالية داخل المخيم من شبكة اتصال هاتفية خلوية وشبكة إنترنت، وفقا لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجداول أدناه توضح ذلك.

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمدى الرضا عن الخدمات الاتصالية داخل المخيم من شبكة اتصال هاتفية خلوية وشبكة إنترنت وفقا لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي.

	الفئات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة ف	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	.47	.501	.383	1، 241	.537
	أنثى	.46	.502			
الحالة الاجتماعية	أعزب	.54	.503	8.685	3، 239	.000
	متزوج	.38	.486			
	مطلق	.50	.535			
	أرمل	1.00	.000			
المستوى التعليمي	أقل من ثانوية عامة	.55	.499	2.383	2، 240	.095
	بكالوريوس	.38	.487			
	دراسات عليا	.17	.408			

يتبين من الجدول (14) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) تعزى إلى أثر الجنس والمستوى التعليمي.
- في حين تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) تعزى إلى أثر الحالة الاجتماعية ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (15).

الجدول (15) المقارنات البعدية بطريقة شفيه لأثر الحالة الاجتماعية على مدى الرضا عن الخدمات الاتصالية داخل المخيم من شبكة اتصال هاتفية خلوية وشبكة إنترنت

	المتوسط الحسابي	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل
اعزب	.54				
متزوج	.38	.167			
مطلق	.50	.044	.123		
ارمل	1.00	.456*	.623*	.500	

* دالة عند مستوى الدلالة (= 0.05).

يتبين من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) بين أرمل من جهة وكل من أعزب ومتزوج من جهة

أخرى وجاءت الفروق لصالح الأرمل. وقد تفسر هذه النتيجة بأن الارامل وخاصة الاناث يفتقدن للمعيل وكون اسعار الاتصالات الهاتفية وشبكة الانترنت مرتفعة كما رات عينة الدراسة فان هذا يبعث على عدم رضا الارامل عن الخدمات الاتصالية داخل المخيم الإعلامية لقضاياهم من قبل وسائل الإعلام الأردنية تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للجدول (16)، وفقا لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين، والجداول أدناه توضح ذلك.

الجدول (16) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وفقا لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي.

	الفئات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة ف	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	.69	.465	1.233	1، 241	.268
	أنثى	.63	.485			
الحالة الاجتماعية	أعزب	.67	.476	2.139	3، 239	.096
	متزوج	.64	.483			
	مطلق	.88	.354			
	أرمل	.89	.315			
المستوى التعليمي	أقل من ثانوية عامة	.70	.459	.209	2، 240	.812
	بكالوريوس	.63	.485			
	دراسات عليا	.67	.516			

يتبين من الجدول (16) الآتي:عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) تعزى إلى أثر الجنس والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.ويمكن تفسير هذه النتيجة بان وسائل الإعلام الأردنية تقوم بدور جيد في تغطية قضايا اللاجئين. **وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الشرع، 2016) التي بينت عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين درجة اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الإعلام الأردنية كمصدر للمعلومات تبعا لمتغير النوع، السكن، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي.**

خلاصة نتائج الدراسة:

بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، فإن الباحثين يخلصان إلى إيجاز نتائج هذه الدراسة كالآتي:

- تبين أن 95، 1 من عينة الدراسة تمتلك هاتف ذكي، و39، 5 تمتلك جهاز حاسوب، و91، 4 تمتلك تلفزيون، 70، 4 تمتلك جهاز استقبال الفضائيات، و92، 2 تمتلك حزم إنترنت على أجهزتهم الذكية، و35، 4 تمتلك حزم إنترنت منزلية.
- تبين أن 90، 5 من عينة الدراسة تعاني من مشاكل في خدمة الإنترنت، وتبين أن ارتفاع اسعارها، وعدم توفرها من أهم تلك المشاكل.
- تبين أن عينة الدراسة تعتمد على شبكة الإنترنت بنسبة 58، 8 لمتابعة وسائل الإعلام، وتبين أن أهم الوسائل الاتصالية المباشرة التي تعتمد عليها للتواصل فيما بينها داخل المخيم، ومع الآخرين خارجه كان الهاتف الذكي وبنسبة 40، 6.
- تبين أن الواتساب هو أكثر تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي استخداما من عينة الدراسة.
- تبين عدم وجود وسائل إعلام ذاتية لدى عينة الدراسة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.
- تبين أن وسائل الإعلام الأردنية هي الأكثر متابعة من عينة الدراسة مقارنة مع الوسائل الإعلامية العربية والدولية.
- تبين أن التلفزيون الأردني هو أكثر وسائل الإعلام الأردنية متابعة من عينة الدراسة.
- تبين أن القنوات العربية الدرامية هي أكثر وسائل الإعلام العربية متابعة من عينة الدراسة.
- تبين أن وكالات الأنباء العالمية هي أكثر وسائل الإعلام الدولية متابعة من عينة الدراسة.
- تبين عدم رضا عينة الدراسة عن الخدمات الاتصالية داخل مخيم الزعتري للاجئين السوريين.
- تبين أن مواقع التواصل الاجتماعي تفي باحتياجات عينة الدراسة الاتصالية والإعلامية بنسبة 72، 4.

- تبين أن عينة الدراسة رأت وبنسبة 67، 1 أن وسائل الإعلام الأردنية تبث وتنشر محتوى يلبي احتياجاتها، في حين رأت وبنسبة 51، 4 أن وسائل الإعلام العربية لا تبث ولا تنشر محتوى يلبي احتياجاتها، ورأت وبنسبة 53، 1 أن وسائل الإعلام الدولية لا تبث ولا تنشر محتوى يلبي احتياجاتها.
- تبين عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين مدى رضا عينة الدراسة عن الخدمات الاتصالية داخل مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعا لمتغير النوع الاجتماعي والمستوى التعليمي، وثبت وجود فروق دالة إحصائيا تبعا للحالة الاجتماعية.
- تبين عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين رضا عينة الدراسة عن تغطية وسائل الإعلام الأردنية تبعا لمتغير النوع الاجتماعي والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية.

التوصيات: بناء على النتائج السابقة، فإن البحث يوصي بالآتي:

- ضرورة تحسين شبكة الإنترنت في مخيمات اللاجئين السوريين في الأردن.
- ضرورة زيادة اهتمام وسائل الإعلام الأردنية والعربية باللاجئين السوريين وقضاياهم.
- ضرورة وجود وسائل إعلام ذاتية داخل مخيمات اللجوء السوري في الأردن، وبما لا يتعارض مع قوانين الدولة المستضيفة.
- ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث الإعلامية عن احتياجات اللاجئين السوريين الإعلامية والاتصالية في مخيمات اللجوء،

إذ إن هذه الدراسة هدفت إلى الدرجة الرئيسة في الوقوف على الواقع الاتصالي والإعلامي في مخيمات اللجوء، دون الدخول في علاقات التأثير بين اللاجئين ووسائل الإعلام.

قائمة المصادر والمراجع

أبو جابر، بتول أحمد (2019). تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على اللاجئين السوريين، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.

أحمد، لجين عبد الحكيم (2016). دور العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في أدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن دراسة ميدانية.رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.

الاونروا، 2014 http://www.unrwa.org/ar بتاريخ 2020/6/20.

اللبان، شريف، وإبراهيم، أحمد (2015) دور الإعلام في إدارة الأزمات.. الأزمة السورية أنموذجا، المركز العربي للبحوث والدراسات، مصر.

بوقفة، عزيزة (2016). الفيسبوك وتفعيل قضايا الرأي العام " قضية اللاجئين السوريين أنموذجا ": دراسة وصفية على عينة من طلبة ثانية ماستر تكنولوجيا الاتصال الجديدة بجامعة قاصدي مرباح ورفلة. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح – ورفلة.

الجنيدي، ليث أنور (2017). موقف وكالات الأنباء العالمية من قضية اللاجئين السوريين، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.

خورشيد، كامل (2011)، الاتصال الجماهيري والإعلام، المنظور، الخصائص والنظريات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الدقامسة (2012)، معالجة الصحف الأردنية اليومية للثورة السورية، رسالة ماجستسر، جامعة اليرموك.

الدليمي، علاء الدين (2014). معالجة الصحف الأردنية لشؤون اللاجئين السوريين، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر اللاجئين السوريين، المجتمع والاعلام / البحر الميت.

الرشيدي، أحمد، (1997)، الحماية الدولية للاجئين، أعمال ندوة، نظمها مركز البحوث والدراسات السياسية، القاهرة.

السرحان، غازي (2014).التغطية الصحفية لقضية اللاجئين السوريين في الصحف الأردنية اليومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

الشرع، وائل (2016). بعنوان اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الإعلام الأردنية كمصدر للمعلومات عن الجمعيات الخيرية. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.

غنيم، أحمد (2017). إعتماد طلبة جامعة اليرموك على الفيسبوك مصدرا للمعلومات عن قضية اللجوء السوري. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.

ملفين ديفلير، وساندرا بول روكيتش، نظريات وسائل الإعلام، (ترجمة: كمال عبد الرؤوف)، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1993م، ص ص426-427.

الموسى، عصام سليمان، (2009)، المدخل في الاتصال الجماهيري، ط6، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.

النمس، رانيا محمود أحمد (2017). دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين السوريين: دراسة ميدانية.رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.

يعقوب، غسان، وطبش، جوزيف (1979)، سيكولوجيا الاتصال والعلاقات الإنسانية، بيروت، دار النهار للنشر.

References

Abu Jaber, Batoul Ahmed (2019). The Impact of Social Media on Syrian Refugees, Master Thesis, Yarmouk University.

Abu Jarour, Safa and Krasnova ,Hanna (2016) Understanding the Role of ICTS Inpromting Social Inchsion ,,The CASE of Syrlan Refugees in Germany ,ALS Electronic Library 1 (15) ,1792- 1800.

Ahmed, Loujain Abdel Hakim (2016). The role of public relations in international non-governmental organizations in managing the Syrian refugee crisis in Jordan: Field study. Master's thesis, Yarmouk University.

Al-Dakamsa (2012), The daily Jordanian newspapers' treatment of the Syrian revolution, Master's Thesis, Yarmouk University.

Al-Dulaimi, Aladdin (2014). Jordanian newspapers 'handling of Syrian refugees' affairs, a research paper presented to the Syrian Refugees Conference, Society and Media / Dead Sea.

Al-Junaidi, Laith Anwar (2017). The position of international news agencies on the issue of Syrian refugees, MA thesis, Yarmouk University.

Al-Labban, Sharif, and Ibrahim, Ahmed (2015) The Role of Media in Crisis Management.. The Syrian Crisis as a Model, Arab Center for Research and Studies, Egypt.

Al-Mousa, Essam Suleiman, (2009), The Introduction to Mass Communication, 6th Edition, Ithraa House for Publishing and Distribution, Amman.

Al-Rashidi, Ahmed, (1997), International Protection of Refugees, the works of a symposium, organized by the Center for Research and Political Studies, Cairo.

Al-Sharaa, Wael (2016). Entitled the dependence of Syrian refugees on the Jordanian media as a source of information on charitable societies. Master Thesis, Yarmouk University.

Baran, Stanly and Dennis, Mass Communication theory, (California: Wadsworth Publishing Company, 1995) PP 226-227.

Dekker, R &God fried, E &Klaver , J &vonk , H.(2018). Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migra – tion Decision – Making.

Ghoneim, Ahmed (2017). The accreditation of Yarmouk University students on Facebook as a source of information on the Syrian refugee issue. Master Thesis, Yarmouk University.

Khorshid, Kamel (2011), Mass Communication and Media, Perspective, Characteristics and Theories, First Edition, Dar Al-Masirah for Publishing, Distribution and Printing.

Maitland, Carlin. (2015). Social Informatics Analysis for Refugee Telephone Use: A Case Study of the Zaatari Camp for Syrian Refugees at Pennsylvania State University.

Melvin De Fleur& Sandra Rokeach, Theories of Mass Communication, 4 th ed. (New York: Longman, 1992) PP.262-264

Melvin Devler and Sandra Paul Rokic, (1993 AD) , Media Theories, (translation: Kamal Abdel Raouf), Cairo, International Publishing and Distribution House, pp. 426-427.

Michael,Bland(1998) Communication out Crisis,1st ed Macmillan Pressklondon.p.5.

Nemes, Rania Mahmoud Ahmed (2017). The role of the Jordanian media in shaping the mental image of the Jordanian citizen about the Syrian refugees: a field

Pou quffa, Aziza (2016). Facebook and Activating Public Opinion Issues "The Syrian Refugees Issue as a Model": A descriptive study on a sample of second students, Master of New Communication Technology, at Qasidi Marbah and Rafla University. Master Thesis, Qasidi Merbah University - Warfalla.

Ramadan Reem. (2017). Unravelling Facebook: An Pedagogical tool during the Syrian crisis, open learning, v32 n3 p196-213.

Sarhan, Ghazi (2014) Press coverage of the Syrian refugee issue in Jordanian daily newspapers, an unpublished master's thesis, Yarmouk University.

UNRWA, 2014 http://www.unrwa.org/ar, 20/6/2020.

Yaqoub, Ghassan, and Tabash, Joseph (1979), The Psychology of Communication and Human Relations, Beirut, An-Nahar Publishing House.

websites:

The Jordanian (Addustour) newspaper, Addustour.com/articles/1134429, 6/21/2020

The website of the Jordanian newspaper (Al-Ghad), alghed.com, 20/6/2020

Maharat Foundation website, Media Monitoring Unit and the Arab Network for Human Rights, Research and Documentation Unit (2017). Media coverage of refugee issues Lebanon, Jordan, Egypt and Morocco http://maharatfoundation.org/publications/studies/refugee