بسم الله وبعد: تم الرفع بحمد الله من طرف

بن عيسى قرمزلي متخرج من جامعة المدية

تخصص: إعلام آلي

التخصص الثاني: حفظ التراث بنفس الجامعة

1983/08/28 بالمدية – الجزائر-

الجنسية الجزائر وليس لي وطن فأنا مسلم

للتواصل **وطلب المذكرات** مجانا وبدون مقابل

هاتف : +213(0)771.08.79.69

بريدي إلكتروني: benaissa.inf@gmail.com

MSN: benaissa.inf@hotmail.com

فيس بوك: http://www.facebook.com/benaissa.inf

سكايب:benaissa20082

دعوة صالحة بظهر الغيب فربما يصلك ملفي وأنا في التراب ....

أن يعفو عنا وأن يدخلنا جنته وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل..

ملاحظة: أي طالب أو باحث يضع نسخ لصق لكامل المذكرة ثم يزعم أن المذكرة له فحسبنا الله وسوف يسأل يوم القيامة وما هدفنا إلا النفع حيث كان لا أن نتبنى أعمال الغير والله الموفق وهو نعم المولى ونعم الوكيل....

لا تنسوا الصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم

صل على النبي – سبحان الله وبحمدك سبحان الله العظيم-

بن عيسى قرمزلي 2012

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

جـامـعـة الـشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا) من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

"دراسة تقييمية"

The Media Role of UNRWA from the Point View of Palestinian Refugees in Jordan

" Evaluation Study "

إعداد الطالب فكري قدره

بإشـــــراف

الأستاذ الدكتور حلمي ساري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الإعلام

كليـــــة الإعـــــلام

جامعـــة الشـــرق الأوســـط

2012

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

تفويـــــــض

أنا فكري قدره أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقيّاً وإلكترونيّاً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنيـــة بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم : فكري عبد الكريم قدره

التاريخ : ٧ / ٥ / ٢٠١٤

التوقيع :

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: **(الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا) من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين في الأردن "دراسة تقييمية"** وأجيزت بتاريخ 2012/1/16 :

أعضاء لجنة المناقشة :

الأستاذ الدكتور حلمي خضر ساري	رئيساً ومشرفاً	عميد كلية الإعلام – جامعة الشرق الأوسط	
الدكتور صباح ياسين المفرجي	مناقشاً	كلية الإعلام – جامعة الشرق الأوسط	
الدكتور إبراهيم أحمد أبو عرقوب	مناقشاً خارجياً	معهد العمل الاجتماعي– الجامعة الأردنية	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شـــكر وتقـــديـــر

أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى الاستاذ الدكتور حلمي ساري لإشـــرافه علـــى دراستي، وعلى كل ما بذله من جهود لإتمام هذه الدراسة، والتي كانت بحـــق ومـــضات علمية، وسُبُلاً نيرة اهتديت بها لأخرج بهذا الجهد العلمي والدراسة التي آمـــل أن تكـــون محل ثقة ومرجعاً علمياً يستفيد منه الباحثون والمهتمون .

و لا يسعني إلا أن أشكر أساتذتي الأفاضل كافة في كلية الإعلام، منارات العلم وشموع المعرفة الذين أناروا دربي وزملائي نحو العلم والبحث والمعرفة، وكافة الأساتذة في الجامعة و كلياتها، وإلى كل العاملين في هذه المؤسسة العلمية الواعدة.

والشكر الموصول إلى الإخوة والأخوات اللاجئين الذين قاموا بتعبئـــة الاســـتبانة الذين لولا جهدهم ودورهم لما أتممت هذه الدراسة ولما خرجت بهذه النتائج، وإلى كل من أسهم في إتمام هذه الدراسة وخروجها إلى النور، وأخص بالذكر زميلتي أ. مها صراوي وصديقي وزميلي، أ.عبد حمايل و أ. عزام أبو الحمام، وشكر خاص للاســـتاذ الـــدكتور غازي خليفة الأخ والصديق .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إهـــداء

أهدي جهدي المتواضع هذا:

إلى من يسكنون فؤادي : إلى روح أمي ... وإلى روح أبي

إلى نور حياتي : إخوتي... وأخواتي...

إلى أصحاب الحق كل لاجئ ولاجئة عانى وما زال يعاني ويلات اللجوء ...

إلى من حملوا في قلوبهم وعقولهم فلسطين .....

إلى أرواح الشهداء وإلى أحرار فلسطين في الوطن والشتات .....

الباحث

فكـــري قـــدره

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنـــــــــــــوان	أ
التفـــــــــــــويض	ب
قـــرار لجنـــة المناقـــشة	ج
الـــــــــشـــكـــــــر	د
الإهـــــــــــــــداء	هـ
قائمـــــــة المحتويـــــات	و
قائمـــــــة الجـــــداول	ح
قائمـــــــة الملحقـــــات	ي
الملخّص باللغة العربيـــة	ك
الملخّص باللغة الإنجليزية	ن
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	**9-1**
مقدمة.....	2
مشكلة الدراسة.....	4
الهدف من الدراسة.....	4
أهمية الدراسة.....	5
أسئلة الدراسة.....	5
فرضيات الدراسة	6
حدود الدراسة.....	7
محددات الدراسة.....	7
المصطلحات الإجرائية للدراسة	7
الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة	**64-11**
المبحث الأول : النظريات المستخدمة	11
المبحث الثاني : الدراسات السابقة.....	16
المبحث الثالث : الإعلام	23
المبحث الرابع : نشأة الأمم المتحدة ووكالة الغوث.....	351
المبحث الخامس : اللجوء الفلسطيني: أسبابه ونتائجه	44

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث : منهجية الدراسة		**74-65**
منهج الدراسة المستخدم	.....	66
مجتمع الدراسة	.....	68
عينة الدراسة	.....	70
أداة الدراسة وجمع البيانات	.....	71
صدق الأداة	.....	72
ثبات الأداة	.....	73
المعالجة الإحصائية في الدراسة	.....	74
الفصل الرابع : تحليل نتائج الدراسة		**94-75**
النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة	.....	76
النتائج المتعلقة بالوسائط الإعلامية التي تستخدمها الأنروا في العملية الإعلامية .		80
النتائج المتعلقة بمدى انتشار الإعلام التابع للأنروا ومدى فاعليته داخل المخيمات		82
النتائج المتعلقة بالموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأنروا .		83
النتائج المتعلقة بأساليب جمع المعلومات التي تتبعها الأنروا	.....	84
النتائج المتعلقة بمدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية	.....	86
النتائج المتعلقة بمستوى رضا اللاجئين عن الدور الإعلامي للأنروا	.....	89
النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة	.....	90
الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات		**106-95**
مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	.....	96
مناقشة نتائج فرضيات الدراسة	.....	101
التوصيات	.....	103
قائمة المراجع	.....	106
قائمة الملاحق	.....	114

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول

رقم الفصل – رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1-2	عدد القرى والأقضية وأعداد اللاجئين وتاريخ تهجيرهم وأسباب التهجير عام 1948	53
2-2	تقديرات أعداد اللاجئين الفلسطينيين عام 1948 حسب الجهات والمصادر المختلفة	56
3-3	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا	73
4-3	معيار اختبار التحليل	74
5-4	خصائص عينة الدراسة من إذ اسم المخيم وموقعه	76
6-4	خصائص عينة الدراسة من إذ النوع الاجتماعي	77
7-4	خصائص عينة الدراسة من إذ المستوى التعليمي لأفراد العينة	77
8-4	خصائص عينة الدراسة من إذ الفئة العمرية	78
9-4	المستويات الخمسة لمتابعة أفراد العينة لوسائل الإعلام التابعة للوكالة	79
10-4	الوسائط الإعلامية التي تستخدمها الأونروا في العملية الإعلامية تجاه اللاجئين	80
11-4	مدى انتشار الإعلام التابع للأنروا ومدى فاعليته داخل المخيمات الفلسطينية	82
12-4	الموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأنروا كما يراها المنتفعون	83
13-4	يمثل أساليب جمع المعلومات التي تتبعها الأنروا من المنتفعين حول خدماتها	84
14-4	نتائج مدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية في إيصال رسائلها إلى الجهات المعنية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين	86
15-4	يمثل مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي الذي تقوم به الأنروا	89

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

16-4	نتائج اختبار الفرضية وفق اختبار(**ANOVA**)	90
17-4	نتائج اختبار الفرضية الثانية وفق اختبار (**ANOVA**)	91
18-4	نتائج اختبار شيفيه للفروقات في مستوى الرضا وفق النوع الاجتماعي	91
19-4	اختبار الفرضية الثالثة عن مستوى رضا اللاجئين عن الدور الإعلامي للانروا	92
20-4	نتائج اختبار تحليل التباين(**ANOVA**) للفرضية الرابعة	92
21-4	نتائج اختبار شيفيه للفروقات في الفئات العمرية	93
22-4	نتائج اختبار الفرضية الثانية وفق اختبار تحليل التباين (**ANOVA**)	93
23-4	نتائج اختبار شافيه لمتغير مستوى متابعة وسائل الإعلام مرفق	94

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق

الـــرقـــــم	المحتوى	الصفحة
1	الاستبانة	117
2	أعضاء لجنة التحكيم للأداة	118

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملـــخـــص

الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا)

من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

"دراسة تقييمية"

إعداد

فكري قدره

اشراف

الأستاذ الدكتور حلمي ساري

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (الأنروا) وذلك من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في مخيمات اللجوء في الأردن وذلـــك كدراســـة تقييمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على (400) لاجئ ولاجئـــة كعينـــة للدراسة من أصل (81.000)، مجموع اللاجئين المسجلين لدى الأنروا فـــي مخيمـــات إربـــد، والوحدات، والطالبية وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية النسبية.

وقد أجابت الدراسة عن السؤالين التاليين :-

هل تمارس (الأونروا) دوراً إعلامياً فاعلاً وكافياً في أوساط اللاجئين الفلسطينيين في الأردن؟ وما مستوى رضا هؤلاء اللاجئين عن هذا الدور الإعلامي؟

وتفرع عن هذين السؤالين عدد من التساؤلات الفرعية وهي :

1. ما الوسائل الإعلامية التي تستخدمها الأونروا في العملية الإعلاميـــة تجـــاه اللاجئـــين الفلسطينيين في الأردن؟

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

2. ما الموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأونروا كما يراها المنتفعون من وجهة نظرهم؟
3. ما أساليب جمع المعلومات التي تتبعها الأونروا حول خدماتها؟
4. ما مدى انتشار الإعلام التابع للأونروا في أوساط اللاجئين في المخيمات؟
5. ما مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا ؟
6. ما مدى فاعلية وسائل الأونروا الإعلامية في إيصال رسائلها من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين؟

وللإجابة عن أسئلة الدراسة، استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار تحليل التباين (Anova) واختبار (ت) واختبار شيفيه البعدي.

و توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية :

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لموقع المخيم الجغرافي في المملكة (شمال (اربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية)، وذلك لأن قيمة (t المحسوبة = 0.148) أقل من قيمتها الجدولية المحسوبة (3.00).

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للنوع الاجتماعي "الجنس" للاجئين الفلسطينيين، وذلك لأن قيمة (t المحسوبة = 2.172) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المحسوبة أقل من القيمة الجدولية وقد بين اختبار شيفيه للفروق أن هذه الفروقات كانت تميل لصالح الذكور وذلك عند متوسط حسابي بلغ (2.24) وعند الإناث بلغ (1.94).

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للمستوى التعليمي للاجئين الفلسطينيين وذلك لأن قيمة (t المحسوبة = 0.542) وهي قيمة أقل من قيمتها الجدولية وهي (2.60)، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا اللاجئين تعزى لمستوياتهم العمرية، وذلك لأن أ قيمة (t المحسوبة = 4.796) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية (2.37)، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، ونظرا لوجود فروقات في نتائج هذه النظرية، فقد تم عمل اختبار شيفيه للفروقات البعدية، وبين الاختبار أن الفروقات جاءت لصالح الفئة العمرية (31-35 سنة، وأشارت نتائج اختبار شيفية أن هناك وجود فروقات ذات دلال إحصائية تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (31-35) سنة.

5- هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية لصالح فئة الذين يتابعون وسائل الإعلام التابعة للوكالة، إذ أشارت النتائج إلى أن اختبار شيفيه كان قد بلغ (0.26) لصالح الفئات العمرية ككل عند متوسط حسابي (1.41)، وذلك لمستوى المتابعة نادراً أي أن هذا المستوى استحوذ على غالبية إجابات المفحوصين ودرجة متابعتهم لإعلام الوكالة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Abstract

The Media Role of UNRWA from the Point View of Palestinian Refugees in Jordan " Evaluation Study "

Research concluded by: Fikri A.N. Qadri

Supervised by: Prof. Helmi Sari

The study aimed to evaluate the media role of UNRWA in the Palestinian refugee camps in Jordan from the point view of the refugees , and to test the Palestinian refugees satisfaction and acceptance of this media role .

The main question of the study was (did UNRWA practice effective and informative media role among the refugees in their camps) and more questions covering the aspects and axes of the study was taken from the main question , to clarify that a comparative random sample of (400) single divide between male and female was taken from three different camps (Talbia, Wehdat and Irbid) to fill in a questionnaire developed by the researcher containing 41 questions regarding the axes (media , media content , feedback , spread and satisfaction) , The camps were chosen randomly ,while the sample size was decided according to Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities* , 398 out of 400 questionnaire was good enough to be included in the statistical analysis.

The conclusions was not for the benefit of UNRWA media role since there is a significant Dissatisfaction among the refugees toward the UNRWA media role and it was the same regardless of the camp location and the education level , while there was difference in the satisfaction

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

among the refugees regarding gender and age , as a secondary conclusion of the study we can say that the refugees are frustrated and bearing very miserable conditions ,the minimum that a human being can stand is not available ,and what is given do not meet what they deserve.

The study recommend that UNRWA should give more attention to the refugees daily affairs and to follow an obvious media strategy in communicating with the refugees.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- أسئلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- حدود الدراسة
- محددات الدراسة
- المصطلحات الإجرائية للدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمـــــــة :

يقع على عاتق وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) مسؤولية كبيرة تجاه اللاجئين الفلسطينيين في شتى أماكن تواجدهم، فبعد تأسيسها عام 1949 بقرار (302) الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة، أسند المجتمع الدولي تزويد اللاجئين الفلسطينيين بالخدمات الإنسانية الأساسية من تعليم، وصحة، وتشغيل للوكالة منذ أن نشأت مشكلة اللاجئين عام 1948 حتى يومنا هذا، إذ تقوم الأونروا بتقديم خدماتها للاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها في الأردن والضفة الغربية وقطاع غزة ولبنان وسوريا، علماً أن منتفعي الوكالة هم من كانوا يسكنون فلسطين واضطروا لتركها لدول عربية مجاورة أو مناطق أخرى داخل فلسطين نتيجة حرب عام 1948 و تسميهم الوكالة بلاجئي فلسطين.

وتتعرض العلاقة بين اللاجئين من جانب والوكالة من جانب آخر للكثير من الجدل بين الحين والآخر حول مسؤوليات الوكالة وواجباتها وحول جوانب أخرى متعددة في قضايا اللاجئين، فدور ومسؤوليات الوكالة من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين يختلف عن ما تراه الدول المانحة للأونروا ويختلف هذا بدوره عن ما تراه الدول المضيفة للاجئين، ويختلف أيضاً عما تراه دولة الاحتلال "إسرائيل" مما يزيد من أهمية التواصل الإعلامي وحساسيته بين الأطراف، فأقطاب المعادلة متعددة والآراء متنوعة، فهنالك من يرى ان الوكالة تقوم بتنفيذ سياسة مموليها تجاه اللاجئين وهناك من يرى أن الأونروا تتجاوز الدور الموكل إليها من تقديم الخدمات الإنسانية للاجئين، لإبداء المواقف السياسية في بعض القضايا التي تمر بها المنطقة،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وهناك من يرى أنه يجب مراقبة ما تقدمه الوكالة من مواد تعليمية في مدارسها وغيرها الكثير من الآراء ووجهات النظر حول الوكالة وخدماتها.

وعليه جاءت هذه الدراسة كمحاولة لفهم وتقييم العملية الاتصالية التي تمارسها وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأنروا) أثناء تقديمها للخدمات الموكلة إليها من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين وليس كما تطرحه الوكالة أو الدول المانحة أو حتى الدول المضيفة، مما يعكس إلى حد بعيد مستوى الرضا لدى اللاجئين عن المؤسسة التي تعنى بشؤونهم وتقدم لهم الخدمات الأساسية للتخفيف من معاناتهم الدائمة والمستمرة على مدى أكثر من (60) عاماً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مشكلـــــــة الدراســـــــة :

تمثلت مشكلة الدراسة بالبحث في الدور الإعلامي الذي تضطلع به وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأنروا) وذلك من خلال التعرف على فاعلية برامج الوكالـــة الإعلاميـــة وآلياتها في التواصل مع اللاجئين، وتقييمها من وجهة نظر هؤلاء اللاجئين المقيمين في مخيمات اللجوء في الأردن، وكذلك تهدف الدراسة للتعرف إلى آلية الحصول علـــى التغذيـــة الراجعـــة للعملية الإعلامية في وكالة الغوث من اللاجئين الفلسطينيين تجاه هذه البرامج.

أهداف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى :

1- فاعلية وسائل الأونروا الإعلامية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين.
2- مضامين الرسائل الإعلامية التي تبثها (الأونروا) من وجهة نظر اللاجئين.
3- مساهمة آليات الأونروا الإعلامية في تقديم خدمات للاجئين الفلسطينيين.
4- تقبل اللاجئين الفلسطينيين للوسائل الإعلامية التي تستخدمها الأونروا.
5- رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي الذي تمارسه المؤسسة.
6- انتشار الإعلام التابع للأونروا داخل المخيمات الفلسطينية.
7- آليات الأونروا في الحصول على التغذية الراجعة لخدماتها من المخيمات الفلسطينية.

أهمية الدراسة :

نبعت أهمية الدراسة من :

1- ندرة الدراسات العربية والمحلية التي تناولت موضوع الدور الإعلامي لوكالة غـــوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) بشكل عام وفي المملكة الأردنية بشكل خاص.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- الجدل الدائر في الأوساط السياسية والإعلامية حول الوكالة وتعدد وجهات النظر حول إعلامها وسياساتها وطرق تواصلها مع الاطراف المرتبط بهـا مـن اللاجئـين ودول مضيفة ودول مانحة.

3- الاستفادة من تجربةالأنروا الإعلامية بإيجابياتها وسلبياتها بتبني نقاط القوة فيها وتجنب نقاط الإخفاق عند صياغة إستراتيجية إعلامية لمؤسسات كبيرة تتعامل مـع شـريحة واسعة من المنتفعين.

4- البناء على البحث ببحوث أخرى مستقبلية تتناول نقاط القوة ونقاط الإخفاق في سياسـة الأنروا الإعلامية من إذ الأسباب.

أسئلة الدراسة :

سعت هذه الدراسة للإجابة عن السؤالين التاليين : " **هل تمارس (الأونروا) دوراً إعلامياً فاعلاً وكافياً في أوساط اللاجئين الفلسطينيين في الأردن؟ وما مستوى رضا هؤلاء اللاجئـين عن هذا الدور الإعلامي؟** " ويتفرع عن هذين السؤالين عدد من التساؤلات الفرعية وهي :

1- ما أكثر الوسائل الإعلامية التي تستخدمها الأونروا في العملية الإعلامية تجاه اللاجئين الفلسطينيين في الأردن من وجهة نظرهم؟

2- ما أكثر الموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأونروا كمـا يراهـا المنتفعون من وجهة نظرهم؟

3- ما أساليب جمع المعلومات التي تتبعها الأونروا حول خدماتها؟

4- ما مدى انتشار الإعلام التابع للأونروا داخل المخيمات الفلسطينية؟

5- ما مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا ؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- ما مدى فاعلية وسائل الأونروا الإعلامية في إيصال رسائلها من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين؟

فرضيات الدراسة :

تمت صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي :

الفرضية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لموقع المخيم الجغرافي في المملكة (شمال (إربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية))؟

الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للمستوى التعليمي للاجئين الفلسطينيين؟

الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى النوع الاجتماعي " الجنس" ؟

الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لمتغير السن؟

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لمستوى متابعتهم لوسائل الإعلام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حـــدود الدراســـــة :

الحدود الموضوعية : الدور الإعلامي للأنروا فـــي الأردن مـــن وجهـــة نظـــر اللاجئـــين الفلسطينيين في المخيمات.

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على اللاجئين الفلسطينيين المسجلين فـــي مخيمـــات اللجوء في الأردن وهي : (إربد، الوحدات، الطالبية) وسط وأطراف.

الحدود الزمانية :أجريت هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2012/2011.

محددات الدراسة :

اقتصر أفراد هذه الدراسة على اللاجئين الفلسطينيين المـــسجلين لـــدى الأنـــروا فـــي مخيمات اللجوء في الأردن تبعا لموقعها الجغرافي وسط وأطراف.

المصطلحات الإجرائية للدراسة :

دور – Role : يشير إلى معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفاً معيناً في البنـــاء الاجتماعي أو الوظيفة أو الأداء الذي يقوم به الإعلام بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة منها (التعليم، الأخبار، التنمية، والترفيه) (شـــلبي، 1994).

أما **إجرائياً**، ويقصد الباحث بالدور هنا : مدى إسهام الإعلام التابع للأونروا في تعريف اللاجئين الفلسطينيين بالخدمات التي تقدمها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاتصال الشخصي: هو الاتصال الذي يتم بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين أو مرسلين ومستقبلين وجهاً لوجه دون استخدام وسائل اتصال جماهيري كالإذاعة والمطبوعات والتلفزيون. (أبو عرقوب، 1993).

أما إجرائياً: يقصد به الباحث هنا الاتصال الذي تجريه وكالة الغوث مع اللاجئين الفلسطينيين وذلك عن طريق الندوات واللقاءات الفردية.

الاتصال الجماهيري: وهو الاتصال المنظم والمدروس الذي يقوم على إرسال رسائل علنية عامة صادرة عن مؤسسة للاتصال الجماهيري عبر وسيلة اتصال جماهيري إلى جمهور عريض من الناس بقصد التأثير على معلوماتهم أو اتجاهاتهم أو سلوكهم. (أبو عرقوب، 1993).

أما إجرائياً: فيقصد به الباحث وسائل الاتصال الجماهيري التي تعتمد عليها وكالة الغوث في إيصال رسائلها الإعلامية إلى اللاجئين الفلسطينيين مثل الصحف والإذاعة والتلفزيون.

إعلام الأنروا: فهو الإعلام التابع لوكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) بوسائله المختلفة التي تشمل الإنترنت والصحف والملصقات والندوات والكتيبات واللقاءات الفردية والجماعية.

الأونروا: هي وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) التي تأسست بغرض رعاية اللاجئين الفلسطينيين في مناحي حياتهم المعيشية المختلفة.

أما إجرائياً: الجهات ذات الصلاحية والمسؤولة عن رعاية ومتابعة قضايا وهموم اللاجئين الفلسطينيين في مخيمات اللجوء في كافة أماكن ودول تواجدهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اللاجئون الفلسطينيون: فهم الفلسطينيون الذين هجروا ورحّلوا من ديارهم قصرا بـــالقوة واحتلت أراضيهم من قبل العدو الصهيوني في عام 1948.

أما إجرائياً: هم اللاجئون الفلسطينيون المسجلون في سجلات وكالة الغوث الذين يقيمون في مخيمات اللجوء في الأردن فترة إعداد هذه الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـــــل الثانـــــي

الإطار النظري والدراسات السابقة

- المبحث الأول : النظريات المستخدمة في الدراسة.
- المبحث الثاني : الدراسات السابقة.
- المبحث الثالث : إعلام الوكالة.
- المبحث الرابع : نشأة الأمم المتحدة ووكالة الغوث.
- المبحث الخامس : اللجوء الفلسطيني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تناول هذا الفصل الإطار النظري لهذه الدراسة، كما يتضمن عرضاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية التي أجريت حول موضوع الدراسة أو ذات الصلة.

الإطار النظري :

تكون الإطار النظري في هذه الدراسة من عدة مباحث: **المبحث الأول:** النظريات المستخدمة في الدراسة، **المبحث الثاني:** تناول الحديث عن الدراسات السابقة ذات الصلة، **والمبحث الثالث:** تناول إعلامالأنروا والوسائل الإعلامية المستخدمة في الأونروا، و**المبحث الرابع:** تناول نشأة الأمم المتحدة ووكالة الغوث الأونروا والخدمات التي تقدمها للاجئين الفلسطينيين، وآليات تقديم هذه الخدمات وتعريف اللاجئين بها، **والمبحث الخامس:** تناول قضية اللجوء الفلسطيني من إذ الأسباب والنتائج، والتعريف بمن هو اللاجئ، بالإضافة إلى التعرف على تاريخ الصراع الفلسطيني الإسرائيلي.

المبحث الأول – النظريات المستخدمة في الدراسة :

تم في هذه الدراسة استخدام نظرية الاستخدامات والإشباعات ونظرية الاعتماد على وسائل الاتصال.

– نظرية الاستخدامات والإشباعات :

فمحور نظرية الاستخدامات والإشباعات يؤكد على أن الأفراد المتلقين للرسالة الاتصالية لهم دور فعال في عملية الاتصال، ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم، وتؤكد على أن الجمهور المتلقي للرسالة الاتصالية ليس سلبياً أمام قوة الرسالة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتأثيرها الفعال، وإنما هو جمهور عندي، يبحث دائماً عن المحتوى الذي يريد التعرض إليه ويتحكم في اختيار الرسائل التي تقدم هذا المحتوى. (مكاوي، 2006)

"ومن ناحية منهجية، تؤكد نظرية الاستخدامات والإشباعات على أنه يمكن استنتاج بيانات من معلومات نستمدها من الجمهور المتلقي للرسالة الاتصالية، لأن أفراد هذا الجمهور لديهم الوعي الذاتي والمقدرة على تسجيل اهتماماتهم ودوافعهم، حينما يسألون عنها بصيغة سهلة ومفهومة". (أبو أصبع، 2006)

- **نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال** (إسماعيل، 2003):

إن الهدف الرئيس لهذه النظرية هو تفسير لماذا يكون هناك تأثيرات قوية مباشرة لوسائل الاتصال الجماهيرية وأحياناً أخرى يكون لها تأثيرات غير مباشرة وضعيفة نوعاً ما.

وتعتمد فكرة هذه النظرية على أن استخدامنا لوسائل الاتصال لا يتم بمعزل عن تأثيرات النظام الاجتماعي الذي نعيش بداخله نحن ووسائل الاتصال، والطريقة التي نستخدم بها وسائل الاتصال، ونتفاعل بها مع تلك الوسائل التي تتأثر بما نتعلمه من المجتمع، ويشمل هذا أيضاً ما تعلمناه من وسائل الاتصال، كما أننا نتأثر كذلك بما سيحدث في اللحظة التي نتعامل فيها مع تلك الوسائل.

لذلك فإن أي رسالة نتلقاها من وسائل الاتصال قد يكون لها نتائج مختلفة، اعتماداً على خبراتنا السابقة عن الموضوع وكذلك تأثيرات الظروف الاجتماعية المحيطة.

ويمكن تلخيص هذه النظرية على النحو التالي :

إن قدرة وسائل الاتصال على تحقيق قدر أكبر من التأثير العاطفي والمعرفي والسلوكي، سوف يزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظائف نقل المعلومات بشكل متميز مكثف، وهذا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاحتمال سوف تزيد قوته في حالة تواجد عدم استقرار بنائي في المجتمع بسبب الصراع والتغيير.

بالإضافة إلى ذلك فإن تغيير سلوك ومعارف ووجدان الجمهور يمكن أن تصبح تأثيراً مرتداً لتغيير كل من المجتمع ووسائل الاتصال ، وهذا هو معنى العلاقة الثلاثية بين وسائل الاتصال والمجتمع.

ومجالات التأثير الناتجة عن هذه النظرية تنحصر في :

1- **التأثيرات المعرفية** : مثل إزالة الغموض الناتج عن افتقاد المعلومات الكافية لفهم الحدث، وذلك بتقديم معلومات كافية وتفسيرات صحيحة للحدث، وأيضاً التأثير في إدراك الجمهور للأهمية النسبية التي تمنحها لبعض القضايا، وأيضاً من التأثيرات المعرفية تلك الخاصة بالقيم والمعتقدات.

2- **التأثيرات الوجدانية** : والمتعلقة بالمشاعر والأحاسيس، مثل زيادة المخاوف والتوتر والحساسية للعنف، وأيضاً التأثيرات المعنوية مثل الاغتراب عن المجتمع.

3- **التأثيرات السلوكية** : والمتمثلة في الحركة أو الفعل، الذي يظهر في سلوك علني، وهذه التأثيرات ناتجة عن التأثيرات المعرفية والتأثيرات الوجدانية ومترتبة عليهما.

وتعد تلك النظرية نظرية شاملة، إذ تقدم نظرة كلية للعلاقة بين الاتصال والرأي العام، وتتجنب الأسئلة البسيطة عما إذا كانت وسائل الاتصال لها تأثير كبير على المجتمع، واهم ما أضافته النظرية أن المجتمع يؤثر في وسائل الاتصال، فالنظرية تعكس الميل العلمي السائد في العلوم الاجتماعية الحديثة للنظر إلى الحياة كمنظومة مركبة من العناصر المتفاعلة وليست مجرد نماذج منفصلة من الأسباب والنتائج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هذه النظرية تعد أن استخدام الإعلام لا يأتي من فراغ ولا بمعزل عن التأثير بالرأي العام الذي تعيش فيه، من منطلق أن قدرة الإعلام تزداد في التأثير عندما تقوم وظائف وسائل الإعلام بأدوارها بكل فعالية واقتدار، في نقل المعلومات بشكل مميز ومكثف للنظريات المتعلقة بالقائم بالاتصال والإعلام. (مشاقبة، 2011).

إن نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال، وهي تفترض أن درجة اعتماد الأفراد على المعلومات التي تنقلها وسائل الاتصال في المجتمع الحديث، يأتي من كون هذه الوسائل أصبحت جزءاً أساسياً في حياتهم ولا يمكن الاستغناء عنها، ومما سبق أن هذه الدرجة من الاعتماد تعد متغيراً أساسياً لفهم متى ولماذا تغير وسائل الاتصال معتقدات ومشاعر وسلوك الأفراد (درويش، 2006).

ويأتي الاعتماد من قبل الأفراد على وسائل الاتصال، لأن الأفراد مثل النظم الاجتماعية، يُنشئون علاقات اعتماد على وسائل الاتصال، ولأن الأفراد توجههم الأهداف، وبعض أهدافهم تتطلب الوصول إلى مصادر تسيطر عليها وسائل الإعلام الجماهيرية (ديفلير وروكيتش، 2002).

إن الدراسات التي أخذت بهذه النظرية كانت تهتم بالسلوك السياسي للفرد داخل المجتمع، ووجدت هذه النظرية أن هناك عوامل خاصة بجمهور وسائل الإعلام تؤدي إلى إحداث الأثر المعرفي من مثل متغير المعلومات التي يحصل عليها جمهور وسائل الاتصال سواء أكانت معلومات قبلية، أو معلومات نتيجة التعرض لوسائل الاتصال، أو كنتيجة لانخراط الجمهور في القضية، إضافة إلى كل من متغيري حجم التعرض، والانتباه للقضايا في وسائل الاتصال، أو عوامل خاصة بالمتغيرات الديمغرافية للجمهور مثل (السن، الجنس، المستوى الاقتصادي، والمستوى التعليمي). (الحديدي، 2006).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ونجد أن الفروق الأساسية ما بين نظرية الاستخدامات والإشباعات ونظرية الاعتماد على وسائل الاتصال هي كالتالي (درويش، 2006):

1- أن نظرية الاستخدامات والإشباعات فإن السؤال الجذري بها يكون (ماذا أفعل لأشبع حاجاتي)؟

2- أما نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال فالسؤال الجذري بها هو (لماذا اعتمد على هذه الوسيلة بالذات لأشبع احتياجاتي)؟

وبالتالي نجد أنه كلما اعتمد الأفراد أكثر على وسائل الاتصال لإشباع حاجاتهم، كلما كانت هذه الوسائل تلعب دوراً أكبر في حياتهم ويزيد تأثيرها عليهم، وتعد درجة اعتماد الأفراد على معلومات وسائل الاتصال المتغير الأساسي في فهم متى ولماذا تُغير رسائل وسائل الاتصال معتقدات الناس ومشاعرهم وسلوكهم. (درويش، 2006)

فطبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى التعرف على الدور الإعلامي الذي تضطلع به الأونروا وذلك من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وذلك بالاعتماد على استخدام نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال، وبناء على ذلك، ستوظف هذه النظريّة في الدراسة، بإدراج عدد من الفئات، من خلال استبانة سيتم تصميمها وتطويرها لهذه الدراسة، بهدف الكشف عن الدور الإعلامي للأونروا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثاني

الدراسات السابقة

أجريت العديد من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة ومن هذه الدراسات :

- **الدراسات العربية :**

أجرى محمد إبراهيم (2009) دراسة بعنوان :" واقع خدمات التأهيل المجتمعي للأفراد ذوي الإعاقة وأسرهم في مراكز تأهيل المجتمع المحلي التابعة لوكالة الغوث الدولية (UNRWA) في الأردن"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات التأهيل المجتمعي للأفراد ذوي الإعاقة وأسرهم في مراكز تأهيل المجتمع التابعة لوكالة الغوث الدولية في الأردن، وذلك من خلال وجهات نظر الأفراد العاملين في مراكز التأهيل المجتمعي والأفراد المنتفعين منها. وذلك باتباع أسلوب منهج البحث بالعينة أو البحث الوصفي الذي يقوم على المسح الميداني، وتوصلت الدراسة إلى فعالية خدمات التأهيل المجتمعي التي تقوم بها مراكز التأهيل من وجهة نظر العاملين فيها من خلال جودة تقديم الخدمات، وامتلاك المعرفة الفنية، ووسائل التواصل الاجتماعي المتعبة، وتوصلت كذلك الدراسة إلى ضعف خدمات التأهيل المجتمعي في استخدام التكنولوجيا، وكذلك توصلت الدراسة إلى وجود اتساق في وجهات النظر بين العاملين في خدمات التأهيل وأسر الأفراد ذوي الإعاقة في درجة اختلاف واقع تقديم الخدمات.

وأجرى **علي ندى (2005)** دراسة بعنوان: " **اتجاهات المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة نابلس التعليمية نحو استخدام الدراما في التعليم**"، فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المعلمين في مدارس وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية نحو

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استخدام الدراما في التعليم، كما هدفت إلى معرفة دور المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة، المرحلة الدراسية) على تلك الاتجاهات، وذلك باستخدام المنهج الوصفي الميداني بطريقة المسح بالعينة العشوائي، وتوصلت الدراسة إلى اتجاهات المعلمين كانت إيجابية، وأظهرت الدراسة أن إدراك المعلم لأثر الدراما في التعليم كان ممتازاً، وأوصت الدراسة بضرورة استخدام طرق حديثة في التعليم وأهمها الدراما، وإلى ضرورة عقد دورات حول أهمية الدراما في التعليم، وتوفير أماكن مخصصة في المدارس لاستخدامها لتدريب الطلبة في موضوع الدراما التعليمية.

وكانت دراسة **غازي خضر (2004)** بعنوان: " **درجة ملاءمة إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مدارس وكالة الغوث الدولية**"، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد درجة ملاءمة إدارة الجودة الشاملة لمدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن من وجهة نظر المشرفين التربويين، وبيان إمكانية تطبيقها في هذه المدارس من وجهة نظر المديرين والمديرات، وذلك بتطبيق المسح الميداني على عينة من المديرين والمشرفين التربويين في مدارس وكالة الغوث في الأردن، واعتمد الباحث على أسلوب المنهج الوصفي والمسح بالعينة، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ملاءمة إدارة الجودة الشاملة في مدارس الوكالة كانت كبيرة، وأن إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس الوكالة أيضاً كبيرة، وأوصت الدراسة بالعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مشروع المدرسة كوحدة للتطوير والعمل على إعداد دورات للمديرين والمديرات والمشرفين حول إدارة الجودة الشاملة.

وأجرت **ليلى أبو العلا (2006)** دراسة بعنوان: " **التخطيط لاستخدام قياسات القيمة المضافة لتقييم فعالية مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن**"، إذ هدفت هذه الدراسة إلى التخطيط لاستخدام قياسات القيمة المضافة لتقييم فعالية مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استناداً إلى الواقع التقييمي لفعالية هذه المدارس، وذلك من خلال وجهة نظر جميع المديرين والمديرات والمشرفين التربويين في مدارس الوكالة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي والمسح بالعينة على مجتمع الدراسة وذلك بأسلوب المقابلة الشخصية تارة، وبأسلوب الاستبانة والأسئلة المغلقة تارة أخرى، وتبين من نتائج الدراسة إلى عدم وضوح القيمة المضافة وقياساتها لفعالية المدرسة عند المشرفين، ومديري ومديرات المدارس، إذ إن تقييم الجانب المهاراتي والقيمي والسلوكي ليس بأهمية قيم الجانب المعرفي، وأوصلت الدراسة إلى ضرورة إيلاء موضوع تقييم فعالة المدرسة باستخدام قياسات القيمة المضافة الاهتمام اللازم من قبل متخذي القرار.

أجرت آمال جريسات (2006) دراسة بعنوان: "**دور الإعلام في التخطيط والتنمية في الأردن**"، وقد هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على دور وسائل الإعلام في تعزيز عملية التخطيط التنموي من وجهة نظر الجهات المعنية بعملية التخطيط التنموي في الأردن، والمتمثلة بأصحاب القرار، والإعلاميين، والمواطنين، والتعرف إلى الفروق الإحصائية في دور الإعلام في تعزيز عملية التخطيط التنموي من وجهة نظر الجهات المعنية بعملية التخطيط حسب متغيرات صفة المستجيب، والمؤهل العلمي، والفئة العمرية للأطراف المعنية بعملية التخطيط.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود دور فاعل نسبياً في تعزيز عملية التخطيط التنموي من وجهة نظر الأطراف المعنية بمراحل العملية التخطيطية المدروسة وهي جمع المعلومات، التشخيص، والسياسات المحلية، والإعداد، والإقرار، والتنفيذ، من وجهة نظر جميع الفئات سواء كانوا أصحاب قرار أو إعلاميين أو مواطنين، كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور وسائل الإعلام في تعزيز عملية التخطيط التنموي من وجهة نظر الأطراف المعنية بعملية التخطيط، وفي حين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور وسائل الإعلام في عملية التخطيط التنموي من وجهة نظر الأطراف المعنية بعملية التخطيط حسب

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متغير صفة المستجيب في مجال الإقرار وذلك فيما بين أفراد عينة الدراسة من الهيئات التخطيطية والمواطنين. وقد استخدمت الباحثة منهج البحث الوصفي في دراستها.

أما أسماء السلايمه (2006) فقد أجرت دراستها عن "**دور الحملة الإعلامية لمركز الحسين للسرطان في جمع التبرعات لعام 2004 – 2005 – دراسة على عينة من طلبة الجامعات الأردنية**". وهدفت بدراستها هذه إلى التعرف إلى الدور الذي قامت به الحملة الإعلامية التي أطلقها مركز الحسين للسرطان عام 2004 – 2005 في جمع تبرعات لمرضى السرطان في المركز ومدى انتشار مضمونها بين طلبة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وتقبلهم وتأييدهم لمثل هذا النوع من الحملات الإعلامية. وكذلك هدفت إلى التعرف على الدور الذي لعبته وسائل الاتصال الجماهيرية التي استخدمتها الحملة في المساهمة في انتشارها بينهم.

وقد استخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، وتم استخراج نتائج الدراسة على شكل التكرارات والنسب.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن 51.3% من أفراد العينة والبالغ عددهم (572) طالباً وطالبة قد سمعوا عن الحملة الإعلامية لمركز الحسين للسرطان لجمع التبرعات لعام 2004–2005. كما أشارت النتائج إلى أن 73% من أفراد العينة الذين سمعوا عن الحملة كانوا قد سمعوا عنها من خلال التلفاز، وأن 68.8% من أفراد العينة عدَوا أن الرسائل التي بثتها الحملة غير مقنعة أو مؤثرة لحثهم على التبرع المادي. وتبين أن 83% من أفراد العينة الذين سمعوا عن الحملة يثقون بمركز الحسين للسرطان مصدراً لهذه الحملة. وأن 74.1% يؤيدون هذا النوع من الحملات الإعلامية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الدراسات الأجنبية :

دراسة ستادلر (2006) بعنوان : "**دور الإعلام في التعليم والتقليل من الفقر**" التي هدفت إلى التعرف وتحليل الأدوار المتعددة التي يلعبها الإعلام في التغييرات الإيجابية في المجتمع، خصوصاً فيما يتعلق بالتعليم والحد من الفقر، وقد أجريت الدراسة في أستراليا واتبعت المنهج التحليلي في البحث، وطبقت على عينة مكونة من (216) مفردة ممن يعيشون في المناطق الفقيرة اقتصادياً والضعيفة اجتماعياً أي التي تتدنى فيها مستويات التعليم، وتنتشر فيها بعض المشكلات الاجتماعية، كما ركزت الدراسة على تحليل دور الراديو والتلفزيون وحملات التوعية في هذه المناطق.

وتوصلت الدراسة إلى أن الرسالة الإعلامية المدروسة لها دور واضح في التغيير الاجتماعي الإيجابي في المجتمعات المحلية نظراً للتأثيرات الاجتماعية والأخلاقية، وتوصلت إلى أن للإعلام دوراً في نشر الديمقراطية وأسس الحكم النموذجي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك حاجة للتوزيع الجغرافي لوسائل الإعلام في أستراليا بشكل أفضل وذلك للتركيز على المجتمعات المحلية وخصوصياتها.

دراسة ويليم ووتنر (1999) بعنوان : "الاستراتيجيات الإعلامية والمشاريع السياسية" دراسة مقارنة في الحركات الاجتماعية، وقد قامت هذه الدراسة بتناول مجموعة من المؤسسات الاجتماعية النشيطة في فانكوفو في كندا، إذ تكونت عينة الدراسة من (19) مؤسسة من المؤسسات التي تبنت سياسات إعلامية واستراتيجيات بهدف الوصول إلى أهدافها السياسية والاجتماعية من خلال الإعلام كوسيلة تغيير.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وكان من بين هذه الحركات كل من : السلام الأخضر، القضاء على الفقر، والشواذ جنسياً، واستخدمت الدراسة الأسلوب التحليلي والنوعي مصدراً للحصول على المعلومات، مستندةً في ذلك على أخذ المعلومات والبيانات من خلال المقابلات الشخصية مع الشخصيات النشطة في تلك المؤسسات، وعلى الوثائق التي تمت أرشفتها.

وقد تم التركيز في الدراسة على الأطر التنظيمية والاستراتيجيات التي كانت تستخدمها تلك المؤسسات الاجتماعية في الاتصال الجماهيري لتوصيل رسالتها، وخلق اتجاهات لدى الجمهور نحو سياستها، وقد حاولت هذه الدراسة معرفة السمات المهمة والمعقدة للعلاقة بين هذه الحركات الاجتماعية ووسائل الإعلام، وكيفية استطاعة هذه الحركات الاجتماعية تطوير فاعليتها باستخدام هذه الوسائل للوصول إلى أهدافها السياسية. وقد قامت الدراسة بطرح بعض التساؤلات الفرعية، ومن ضمنها تساءلت عن الدور الذي يمكن أن تلعبه وسائل الاتصال الجماهيري، وهل الترويج أو المنع للحركات الاجتماعية فقط؟ ولماذا تقوم وسائل الإعلام بهذا؟ وأظهرت نتائج الدراسة أن السياسات والاستراتيجيات الإعلامية التي تم استخدامها كوسيلة تغيير لهذه الحركات والمؤسسات الاجتماعية قد نجحت على الرغم مما تجده من عوائق تحول دون نشر رسالتها وأهدافها التي قامت عليها هذه المؤسسات، لا سيما فيما يتعلق بتعارضها مع بعض القيم الاجتماعية أو السياسية أو الأخلاقية السائدة في المجتمع.

وأما تقرير جيمز ليندسي " إصلاح الأونروا" (2009)، فقد تناول التقرير الأونروا من وجهات نظر الأطراف المرتبطة بها من دول مانحة ودول مضيفة ودولة الاحتلال، وبينت الدراسة بشكل عام الانتقادات الموجهة للمنظمة من وجهة نظر بعض الأطراف، وأبرز هذه الانتقادات يتمثل بتبني الأونروا لمواقف سياسية علماً أن مهمتها الأساسية هي تقديم الدعم الأساسي للاجئين الفلسطينيين من تعليم ومسكن وغوث وليس تبني المواقف السياسية وقد أوصت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدراسة بالعديد من التوصيات لتحسين عمل الأونروا وأدائها لمصلحة اللاجئين والمانحين على حد سواء وكان من أهم هذه التوصيات ضرورة أن تضمن الوكالة للدول المانحة وخاصة أمريكا أن التمويل يذهب إلى الأماكن المخصصة لها وليس لدعم منظمات وأفـراد ينتهجـون العنـف والإرهاب ويدعمون العمل ضد أمريكا وإسرائيل، ومن التوصيات كذلك ضرورة مراقبة المواد التعليمية التي تدرس في مدارس الوكالة.

تعليق على الدراسات السابقة وموقع هذه الدراسة منها :

أفادت الدراسات السابقة هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري لها وذلك من خلال مـا تضمنته تلك الدراسات من مواضيع ذات صلة بموضوع الدراسة، إلا أن هذه الدراسة تختلف مع الدراسات السابقة من إذ كونها ركزت على الدور الإعلامي لوكالة غوث وتـشغيل اللاجئـين الفلسطينيين الأونروا من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين ما لم يرد في أي من الدراسات السابقة بشكل مباشر وستكون مكملة لها لأنها لم تتناول دور وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) من هذا الجانب أي الدور الإعلامي للوكالة ومساهمته في تقديم الخدمات للاجئين في الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثالث

إعلامالأنروا

تأتي أهمية الإعلام من حيث الدور المنوط به ومن تأثيره بمختلف نواحي الحياة المعاصرة، فلا يمكن تصور مجتمع أو جماعة أو مؤسسة أو حتى فرد ينأى بنفسه عن سيل المعلومات المتدفق عبر وسائل الإعلام المتنوعة، فأصبحت الإنترنت والمحطات الفضائية والأرضية والصحف جزءاً لا يمكن الاستغناء عنه في حياة كل منا، ولعل هذا ينطبق في أهميته على الإعلام التابع للأنروا في كافة وسائله التي تستخدمها في إيصال رسائلها الإعلامية إلى اللاجئين في المخيمات.

أهمية الإعلام :

نعيش في عصرٍ تتداخل فيه حياة الناس في المستويات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وتشترك فيه شعوب العالم بأشكال مختلفة من الاتصال والإعلام، فأصبحت بسبب الثورات التقنية المتعاقبة في علم الاتصال معولمة في شتى جوانبها (كندز، 2005)، ولقد ازدادت أهمية وسائل الاتصال بعد ذلك ومن بعدها وسائل الإعلام التي أصبحت اليوم في مرحلة متقدمة من مراحل الاتصال، وهي مرحلة الأقمار الصناعية، ومرحلة التطور الكبير في أجهزة الاستقبال والإرسال، وهذا أدى إلى تمكين الإعلام من تحقيق رسالته على مدى أوسع وأعمق مما عكس أهميته في حياة الشعوب، وجعله يؤدي دوره بفعالية في مختلف القضايا الإنسانية (عبده، 2004).

فالوسيلة الإعلامية أصبحت بمثابة الضروريات في حياة الفرد، وأضحت في منزله ومعه ترافقه أينما كان لا تختلف كثيراً عن احتياجاته من الملبس والمسكن والمأكل، فهذه

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الوسائل أصبحت جزءاً أساسياً من يومياته؛ لكونها ذات حضور ووظيفة لا غنى عنها؛ ولأنها ليست إلا نظاماً مؤسسياً اجتماعياً يسهم في تشكيل الحياة المدنية بكل ملامحها السياسية والاقتصادية والاجتماعية (الطويرقي، 1994).

وسنتناول بالتفصيل أهم الوسائل الإعلامية التي تستخدمها أو تلجأ إليها وكالة الغوث كوسائل اتصال جماهيري أو شخصي في إيصال معلوماتها وكل ما يهم اللاجئ الفلسطيني، ومن أهم هذه الوسائل ما يلي:

1 – شبكة المعلوماتية الدولية (INTERNET) (العويني، 1990) :

إن شبكة المعلومات الدولية المعروفة باسم (INTERNET) هي اليوم ذروة تكنولوجيا الاتصال في هذا العصر الذي يحفل بإنجازات تكنولوجية اتصالية سريعة واسعة النطاق والتي بدأت كنظام عسكري ثم تحول إلى نظام تجاري وبعد ذلك أصبح نظاماً اتصالياً وإعلامياً، وهذه الشبكة عبارة عن شبكة عالمية يستخدمها ملايين البشر في مختلف قارات العالم عن طريق ربط الملايين من شبكات الكمبيوتر مع بعضها بعضاً من خلال هذه الشبكة الدولية للمعلومات أو عن طريق الهاتف أو عبر الأقمار الصناعية، وبذلك أصبحت شبكة الـ (INTERNET) نافذة عريضة تطل منها على العالم عبر شاشة كمبيوتر لا تتوقف عن العمل.

اشتق اسم الإنترنت من الكلمة الإنجليزية Net التي تعني الشبكة، وتعني عملية الترابط بين الشبكات، وتعود نشأتها إلى عام 1969 عندما طرحت وزارة الدفاع الأمريكية مشروعاً تجريبياً لشبكة موثوقة تهدف إلى ربط الوزارة بالشركات المتعاقدة للبحوث العسكرية والجامعات والمؤسسات، وفكرة ربط الحواسيب بعضها ببعض بدأت عام 1973، عندما نجح العالمان (فنتون كرفت) و (روبرت كان) في ربط الحواسيب الإلكترونية ببعضها عبر خطوط تليفونية، وأصبح في الإمكان تبادل المعلومات المختزنة في ذاكرة كل منها،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وكانت العلاقة الأكثر بروزاً في نشأة شبكات الإنترنت في عام 1988 عندما فكر باحثون في مؤسسة سيرن الأمريكية بربط شبكة الحواسيب على مستوى الولايات المتحدة، وسميت هذه بالسنة الميلادية للإنترنت، ويشكل العمود الفقري للشبكة من خطوط الربط بين الحواسيب ذات سعات التخزين المعلوماتية الكبيرة، فيما يطلق عليه اسم خطوط الربط العالمية World Wide Web – WWW ، ويمكن تصنيف الخدمات التي تقدمها الإنترنت إلى فئات عديدة من ضمنها (شعبان، 1989) :

- دراسات الحواسيب (Comp) .
- الأخبار (News) .
- الترفيه والتسلية (Rec.) .
- البحوث العلمية (Soi.) .
- الدراسات الاجتماعية (Soc.) .
- الدردشة (Talk) .
- البريد الإلكتروني (Email) .
- المتنوعات (Misc.) .
- البدائل (Alf.) .
- التجارة (Biz.) .

وتوفر شبكة المعلومات الدولية " الإنترنت " العديد من الخدمات وأهمها ذات الجانب الإعلامي وهو ما يهمنا وهي كالآتي :-

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ – البريد الإلكتروني (ELECTRONIC MAIL) :

حيث يستطيع المشترك في الإنترنت من خلال هذه الخدمة إرسال واستقبال رسائل إلكترونية من مختلف أنحاء العالم في لحظات معدودة.

ب – الاتصال التفاعلي :

إذ إنه عن طريق شبكة المعلومات الدولية انترنت يمكن الاتصال والتخاطب عبر أجهزة الكمبيوتر بالكتابة والصوت والصورة، والتي تولدت عنها فكرة الوسائط المتعددة.

ج – رابطة الشبكة العنكبوتية :

فعن طريق التقنيات التي توفرها هذه الشبكة يمكن للمشترك الحصول على معلومات كتابية مسموعة ومرئية عبر صفحات إلكترونية نمثل كتيباً إلكترونياً يتصفح فيه المشترك عبر الكمبيوتر أو الحاسب الآلي الذي يملكه وبإمكان أي شخص الاتصال بالحاسب الآلي الحصول على أي معلومات يريدها، مثلاً من الممكن البيع والشراء والتعامل مع البنوك والمحطات الفضائية والتلفزة والإذاعات وتصفح المواقع الإخبارية، مما يقلل الحاجة للتعامل المباشر مع الآخرين.

وهذه من أهم الوسائل الإعلامية التي تستخدمها الأنروا في التواصل مع اللاجئين الفلسطينيين،في نشرها للمعلومات والأخبار التي تهم اللاجئين عبر موقعها الالكتروني وهو (http://www.urwa.org/atemplate.php).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2 – التلفزيون :

التلفزيون وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري ذات الانتشار الواسع والتي أصبحت تحتل مكانة مهمة من بين هذه الوسائل وذلك لسرعة تفاعله مع الأحداث ونقله إياها بالصوت والصورة وبشكل مباشر مما زاد من ثقة الجمهور بهذه الوسيلة، وبالتالي فإن المواطن العادي أصبح يلجأ إليها في كل لحظة للبحث عن المعلومة والخبر وكل ما يهمه ويمس مصلحته أو مصلحة مجتمعه وهنا فإن التلفزيون أداة تستخدمها الأنروا في التواصل مع اللاجئين وتزويدهم بكل ما يهمهم ويمس همومهم ومصالحهم، وحبذا لو أن هناك محطة تلفزيونية خاصة تتبع للوكالة للبقاء في حالة تواصل مع اللاجئين وتعالج قضاياهم ومشاكلهم بشكل مباشر.

3– الندوات :

الندوة هي توجه إعلامي شفهي لعدد محدود من الناس، إما من أصحاب الاختصاص، أو تجمعهم حالة اجتماعية معينة، ومن الندوات أشكال كثيرة مثل : (العلمية، الأدبية، الفنية، المهنية، الصناعية، الزراعية، التجارية، الصحية ... الخ)، أما الندوات الأخرى فهي (ندوات الشباب، الندوات السياسية)، والندوات هي وسيلة إعلامية مباشرة من وسائل الاتصال الشخصي والجمعي تكمن أهميتها لكونها تضم عدداً قليلاً من الناس، وكذلك كونها مختصة تعالج موضوع يهم فئة معينة من الجمهور، لكن فائدتها الإعلامية قد تكون آنية لأنها شفهية إلا إذا أرفقت بها بمادة مكتوبة، و تلجأ الوكالة لهذا النوع من الوسائل في عملية الاتصال مع اللاجئين ولكن بشكل قليل وخاصة في المناسبات التي تتطرق إلى قضية تهم اللاجئين أو في التجمعات واللقاءات والندوات التي تعالج فيها قضية ما كالصحة أو التعليم أو أخرى.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4 – الصحف :

أصبحت الصحف تفتقر إلى المتابعة الجماهيرية كوسيلة اتصال، ولعل هذا بسبب المنافسة القوية التي تعرضت لها الصحف الورقية وخاصة انتشار الإعلام الإلكتروني والفضائي والرقمي، وأصبحت كصحافة إعلانية أكثر منها إعلامية إلا القليل منها، فعندما تبحث الأنروا عن صحيفة فإن ما يهمها هو نشر إعلان يتعلق كإعلانات التوظيف أو العطاءات وغيرها، أو بنشر مادة أو بيان تخاطب به اللاجئين.

وظائف الإعلام (عماد، 1994):

إن المجتمع الإنساني يقوم على الاتصال أو الإعلام بوجه عام، فالاتصال أو الإعلام هو حجر الزاوية لقيام هذا المجتمع، وسواء كان يقوم بهذا العمل فرد من أفراد المجتمع أو مراسل لإحدى الإذاعات أو وكالات الأنباء، أو صحيفة أو غيرها، فإن الوظيفة نفسها خالدة،؛ فالإعلام يقدم للمجتمع، خدمة جليلة تؤدي إلى توافقه وتجانسه ووحدته .

ويرى ولبر شرام: "أن الإعلام الذي يتزايد تداوله هو الذي يقوم بإحداث التغيير في المجتمع، وهو الذي يهيئ المناخ لوحدة الأمة، فيجعل كل إقليم يلم بشؤون الأقاليم الأخرى". ويشبه الدكتور إبراهيم إمام، تدفق الإعلام في المجتمع بتدفق الدم في الشرايين، فعندما يتوقف الإعلام، يجف الدم في شرايين المجتمع، بمعنى أن للإعلام دوراً رئيسياً في عملية التنمية، وفي نشر الأفكار الصحيحة والمعلومات الحديثة المتصلة بالأمة ونهضتها.

بالإضافة إلى ذلك فإن الإعلام يعمل على تقريب وجهات النظر بين الأفراد والجماعات، ويقوم بربط الريف بالحضر، وكذلك يعمل على إشباع رغبة الجماهير في المعرفة. ويقول توماس جيفرسون في هذا الصدد: "إن الطريقة المناسبة لمنع اللَبس وسوء الفهم عند الجماهير

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هي تزويدهم بالمعلومات الكافية التي تعالج شؤونهم وأحوالهم عن طريق مختلف وسائل الإعلام، وإتاحة الفرصة للإعلام لكي ينساب إلى الشعب ويصل إلى مختلف التجمعات الجماهيرية، كذلك فللإعلام دور مهم في التخفيف من الأعباء والضغوط اليومية التي يتعرض لها الأفراد، بل إن الأفراد يتجهون إلى الإعلام من أجل الاسترخاء ونسيان المشاكل وتجنب الملل، بل وله دور مهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية بالإعلان عن المنتجات والخدمات."

أما من إذ الواقع، فإن الإعلام يستطيع أن يفعل الكثير، فهو يستطيع أن يوجه القاعدة العريضة من الجماهير لما يريد أو لما تريده نظم الحكم، خاصة بعد الثورة التكنولوجية الهائلة في وسائل الإعلام.

وظائف الإعلام من وجهة نظر بعض المدارس :

1- **المدرسة الوضعية:** يشير الوضعيون إلى أن وظائف الإعلام تدور حول توصيل الخبر إلى الناس، والترفيه عنهم، وتثقيفهم وأداء بعض الخدمات لهم، وإذ ترتقي هذه الوسائل يكون من بين وظائفها إدارة الرأي العام حول القضايا المهمة، والمساعدة على إنجاح وتنمية المشاريع المهمة، حتى تبلغ مكانة مرموقة يكون أهم وظائفه هو تحقيق الشرعية العليا وترسيخ قيم المجتمع ودفع ألوان الغزو الفكري عنه. (بدر، 1984)

2- **المدرسة الليبرالية:** يقوم نظام الإعلام الغربي بصفة أساسية على الفلسفة الليبرالية التي تشكل أيديولوجية النظامين السياسي والاجتماعي القائمين في الدول الغربية، ويرى أصحاب هذه المدرسة أن للإعلام وظيفتين في المجتمعات الليبرالية الوظيفة الأولى هي الإخبار، وأما الوظيفة الثانية فهي الترفيه، وبعد ذلك ظهرت وظيفة ثالثة وهي الإعلان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هذا وقد اعترفت النظرية الليبرالية أن للإعلام عدة وظائف اجتماعية هي: "التنوير العام وخدمة النظام الاقتصادي وخدمة النظام السياسي والمحافظة على الحقوق المدنية والحصول على الربح وتوفير الترفيه"، كما تؤكد هذه النظرية على أنه لا توجد وسيلة واحدة مسؤولة عن كل تلك الوظائف، ولكنها مسؤولية جميع وسائل الإعلام.

3- **المدرسة الاشتراكية:** تشكل الفلسفة الماركسية الإطار الفكري للإعلام في هذه المدرسة ولها نظريتان في هذا الإطار :

أ) **النظرية الشيوعية:** التي هي أقرب إلى الصورة التقليدية للإعلام التي تهتم بالوظيفة الإعلامية أكثر من اهتمامها بمدى صدقها (عماد، 1994).

ب) **النظرية التسلطية:** وتقوم على أساس النظام السياسي الذي يسيطر سيطرة مركزية على كل أمور الدولة، والذي يقوم على وضع المجتمع في قالب أيديولوجي معين دون أن يقدم له هامش من حرية الاختيار والإقناع من خلال الطرح المتوازن.

ويمكن إبراز أهم وظائف الإعلام في العصر الحديث كما يلي:

(1) **التوجيه والنشر:** وذلك من خلال مساعدة أفراد المجتمع على تجنب النتائج غير المرغوب فيها التي تحدث نتيجة نقل الأخبار بوسائل الإعلام، وتفسير الأخبار، من خلال التركيز على الأمور ذات الأهمية، إذ تتولى وسائل إكساب الجماهير معلومات ومعطيات تؤدي إلى تشكيل اتجاهات ومواقف جديدة أو تعديل المواقف والاتجاهات القديمة وأحياناً استبدالها بمواقف جديدة أو تثبيت المواقف القديمة (مشيخ، 1994).

(2) **التثقيف العام:** ويقصد به زيادة ثقافة الفرد بواسطة وسائل الإعلام بالإضافة إلى المتاح منها بالطرائق والوسائل التعليمية والأكاديمية. ويحدث التثقيف العام بشكلين اثنين، أولهما شكل عفوي وعارض، وثانيهما شكل مخطط ومبرمج مقصود. وليست الدول

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

السياسية في حالة واحدة في مجال التثقيف المخطط، بل هناك تفاوت بين نظام إعلام موجه وبين نظام إعلامي حر. إذ إنه في الحالة الأولى تعد الدولة نفسها مسؤولة عن ثقافة وتثقيف المواطن وتوسيع مجال وعيه وإدراكه، وتجد مصلحة لها في هذا الأمر، بينما في الحالة الثانية لا تعد الدولة نفسها كذلك، وتترك مجالاً لعدة وسائل إعلامية وبرامج تثقيفية تتنافس على كسب اهتمام الفرد وجذبه إليها (قدوره، 2000).

(3) **المعرفة العامة بالبيئة المحيطة:** وذلك من خلال نشر وبث الأخبار في وسائل الإعلام المختلفة، باعتبار أن الخبر هو الأساس الأول في الإعلام، لأن الرغبة في المعرفة تعد ميلاً أصيلاً في الإنسان (مشيخ، 1994).

(4) **التنمية الاجتماعية:** للإعلام دور مهم في التنمية الاجتماعية، والذي يخلق شعوراً بالانتماء للوطن، وهذا الشعور كفيل بتحويل الاهتمام من المجال المحلي إلى الاهتمامات القومية، كما يقوم بالمساعدة في عملية محو الأمية والتخصص الفني، وبهذا يقوم بإعداد الأفراد للقيام بدورهم الجديد (مشيخ، 1994).

(5) **الاتصال الاجتماعي:** وهو الاحتكاك المتبادل بين الأفراد بعضهم مع بعض. وهذا الاحتكاك هو نوع من التعارف الاجتماعي الذي يتم عن طريق وسائل الإعلام التي تتولى تعميق الصلات الاجتماعية وتنميتها. فعندما تقدم الصحف كل يوم أخباراً اجتماعية عن الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات الاجتماعية والثقافية (كالنوادي والمدارس والجمعيات)، فإنها بذلك تكون صلة وصل يومية تنقل أخبار المحاضرات العامة والندوات العلمية، وكذلك الأفراح من زيجات ومواليد، كما أخبار الأحزان من وفيات وفشل وخسائر وحروب وكوارث (قدوره، 2000).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(6)**الدعاية والإعلان:** إذ تقوم وسائل الإعلام بوظيفة الدعاية لحزب ما أو نظرية مـــا أو نظام ما، وكذلك الإعلان عن السلع الجديدة التي تهم المواطنين، كما تقوم بدور مهم في حقـــول العمل والتجارة عندما تتولى الإعلان عن إجراء مناقصة أو وضع التزام موضع التنفيذ. ولهذا استطاعت وسائل الإعلام على تنوعها من صحافة وتلفزيون وسينما وأحياناً إذاعة، تلبيـــة مـــا أمكن من متطلبات الحياة الجديدة وتعقيداتها وتعدد ما فيها من اختراعات وصناعات واكتشافات، وأن تقوم بمهمة التعريف بما هو جديد وتقديمه إلى الجمهور، وعرض فوائده وأسعاره وميزاته بشكل عام (جو ميرل، 1989).

(7)**الترفيه والتسلية:** تقوم وسائل الإعلام بمهمة ملء أوقات الفراغ لدى الجماهير بما هو مسل ومرفه وذلك يتحقق بواسطة الأبواب المسلية في الصحف أو ما يـــذاع منهـــا فـــي المذياع، أو البرامج التلفزيونية، وفي كل الأحوال تأخذ وسائل الإعلام في اعتبارها مبدأً واضحاً، وهو أن برامج الترفيه والتسلية ضرورية لراحة الجماهير واجتذابها إليهـــا. لا سيما أن هناك برامج وأبواب ترفيهية موجهة يمكن عن طريقهـــا الـــدعوة إلـــى بعـــض المواقف ودعم بعض الاتجاهات أو التحويل عنها. وهذا يتطلب بالطبع أساليب مناسبة من جانب معدي ومبرمجي المادة الإعلامية ووسائل الإعلام أحياناً قد تعطي برامج الترفيـــه نتائج عكسية وتفقدها قدرتها على التوجيه، وذلك عندما تسقط تلك البرامج في الـــسطحية والابتذال والاكتفاء بالإثارة والضحك. لذلك فإنه في الوقت الذي يجب فيه عدم وضـــوح التوجيه في برامج الترفيه والتسلية كي لا يصبح الأمر عبئاً مرفوضاً من الجمهور، فإنه يجب تحاشي السطحية خوفاً من أن تصبح تلك البرامج مرفوضـــة وتفقـــد جماهيرهـــا (قدوره، 2000).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهداف الإعلام :

إن من أهم الأهداف التي يسعى الإعلام إلى تحقيقها ما يلي (الهادي، 2001):

1) تأكيد الالتزام الخلقي في محتوى وسائل الإعلام، وذلك من خلال الرقابة الفعالة على الرسائل الإعلامية لوسائل الإعلام العامة .

2) إرشاد أفراد المجتمع إلى التمسك بالقيم السليمة، ونبذ القيم الهدامة، من خلال عرض نماذج لذلك، سواء ما يتصل بالجرائم وعواقبها على أمن المجتمع واستقراره، وكذلك المشكلات التي قد تهدد القيم الأخلاقية والدينية للمجتمع.

3) الاتجاه إلى تحقيق الضبط الاجتماعي عن طريق الإقناع، من خلال إدراك وسائل الإعلام العامة والخاصة لوظيفتها التربوية.

4) الإسهام في عملية التنمية الشاملة من خلال التركيز على الجانب الإنساني فيما يتعلق بإعداد الفرد إعداداً تربوياً جيداً في مختلف المجالات، ليكون وسيلة مهمة من وسائل التنمية، بالإضافة لكونه غاية لها.

5) الارتقاء بجميع مجالات المعرفة، لأن ذلك يعد ضرورة لمواكبة مسيرة الحضارة العالمية في عصر أصبح الصراع فيه بين الأمم صراعاً حضارياً وعلمياً.

6) تبني برامج جادة فيما يتعلق بالأنشطة العامة، والاستفادة من نتائج الأبحاث العلمية، والدراسات المهمة العديدة التي أشارت إلى أهمية توظيف وسائل الإعلام العامة في خدمة العملية التعليمية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإعلام والتنمية :

نظراً لأهمية الإعلام في خطط التنمية، فيجب أن يكون هناك تنسيق بين واضعي الخطط التنموية والإعلامية، فجدير بالاهتمام أن تكون وسائل الإعلام والاتصال وسيلة بيد واضعي الخطط ومنفذيها لتقوم بعملية الإعلام والتوعية والحوار والتقييم، ولا بد أن يكون للإعلام دور إيجابي في التنمية، فالوظيفة الراهنة للإعلام التي تتعدى التسلية وتجميل الصورة الرسمية، بل أن الإعلام أجل وأرفع من ذلك في رفع المستوى المعيشي للمجتمعات وتغيير العادات الضارة، والبحث عن المشكلات التي تهم المجتمع والبحث عن حلول لها، والمساعدة في تحقيق التنمية المستدامة للجماهير وتثقيف الفرد بكل ما يحقق له ذاته ويعزز دوره المنوط به في تقدم ورقي مجتمعه. لذا فإن للإعلام دوراً تنموياً مهماً وفعالاً.

إن العامل الأساس في نجاح أنشطة الإعلام التنموي هو من خلال الشراكة والمشاركة بين كافة المعنيين وهم الشركاء المحتملون في تحقيق التنمية ومن الممكن تحديد أقطاب في عملية المشاركة تلعب دوراً في تحقيق تنمية مجتمعية هي : (Servaes, 1996).

1- وسائل الإعلام المحلية والخاصة أي التي تتبع جهة أو مؤسسة مثل الإذاعات، والصحافة، والتلفزيون، و المسرح.
2- السلطات المحلية والمجتمع ككل مثل الشخصيات المرجعية والمواهب المحلية والاتحادات والأندية والشخصيات الفاعلة والمؤثرة، فإن تنفيذ خطط التنمية تعتمد على هؤلاء بالمشاركة مع وسائل الإعلام.
3- الخدمات الفنية والوكالات المتخصصة مثل المنظمات الحكومية وغير الحكومية العاملة في المنطقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الرابع

نشأة الأمم المتحدة ووكالة الغوث

تمهيد :

بعد انتهاء حروب نابليون، أصبحت معظم الدول تفكر في طبيعة التحالفات الدولية التي سوف تحافظ على الاستقرار في أوروبا التي كانت مسرحاً لعدة حروب وصراعات بين إمبراطورياتها؛ للسيطرة على العالم وخيراته، واستمر التنظيم الدولي يتطور، وبدأت الدراسات تظهر في ماهية التنظيم، وهياكله اللازمة للمحافظة على الاستقرار ومنع الحروب، وشهدت تلك الفترة بدايات ظهور الهيئات والمنظمات الدولية التي تهتم بالسلم والأمن الدولي، وتحرص على منع الحروب وحل الأزمات سلمياً بين الدول، وهو ما أدى إلى ظهور بعض الدراسات التي تركز على هذا الأمر منها: عصبة دعم السلام التي قامت في الولايات المتحدة عام 1915 في فيلادلفيا ومن زعمائها الرئيس الأمريكي السابق وليم تافت، ومشروع الجنرال يان كريستان البريطاني عام 1917، وهو خاص بإنشاء عصبة الأمم (نافعة، 1995).

وبرز دور الرئيسي الأمريكي ويلسون في تأسيس عصبة أمم دولية، يكون لها دور فاعل في المحافظة على الأمن والسلام في العالم؛ لذا دعا في خطابه الشهير أمام الكونغرس الأمريكي عام 1911، إلى إنشاء رابطة بين الأمم، وشارك في إعداد الميثاق لهذه الرابطة (عصبة الأمم)، وأصر على أن تتضمن معاهدة فرساي هذا الميثاق وأصبح جزءاً منا، وأصبحت العصبة هي التي ستضمن تنفيذ معاهدة الصلح. وبالرغم من أن الكونغرس الأمريكي عارض إنشاء مثل هذه العصبة، إلا أنه أصر على أن تتضمن صراحةً عدم معارضتها مبدأ مونرو الشهير (العطار، 1993) "يتضمن المبدأ قاعدتين، الأولى أن كل محاولة من الدول الأوروبية لنشر نظمها على أي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إقليم من هذه القارة تشكل خطراً لسلم وأمن الولايات المتحدة، والثانية تقوم على امتناع لولايات المتحدة عن التدخل في الشؤون الأوروبية واحترام الأنظمة الحاكمة في أوروبا".

وفي 18 نيسان من عام 1919 تم إنشاء عصبة الأمم التي أسهمت في تهدئة الوضع، إلا أنها لم تستطع المحافظة على السلم والأمن الدوليين، مما أدى إلى اندلاع الحرب العالمية الثانية، وهو ما يعني فشل العصبة في القيام بدورها لأسباب عديدة (متولي، 2005). ومع اندلاع الحرب العالمية الثانية بدأ كثير من الدول يفكر في طبيعة النظام الدولي الذي سيتشكل بعد انتهاء الحرب، وقد بدأت المناقشات بين دول التحالف الدولي التي وقفت ضد دول المحور من أجل إنشاء منظمة عالمية تعمل على ضمان السلم والأمن العالميين ضمن النظام الدولي الذي سيتشكل في نهاية الحرب.

نشأة الأمم المتحدة :

ظهرت الحاجة إلى إنشاء الأمم المتحدة بعد فشل عصبة الأمم في تحقيق السلم والأمن الدوليين؛ لذلك أصبح هنالك حاجة إلى تنظيم دولي جديد، يمنع قيام الحروب، من هنا بدأت المحادثات بين مجموعة من الدول لتشكيل تنظيم دولي جديد، ويعد الاجتماع الذي عقد بين ونستون تشرشل رئيس الوزراء البريطاني، وفرانكلين روزفلت الرئيس الأمريكي في 14 آب 1941 على متن البارجة (Prince of Wales) أول المحاولات الجادة في هذا المجال (شهاب، 1990). ونتج عن هذا اللقاء إصدار بيان مشترك عرف باسم (ميثاق الأطلنطي)، الذي تضمّن مجموعة من المبادئ الأساسية المشتركة لسياسة البلدين في المستقبل (بلقزيز، 1999).

وقد وقع الاتحاد السوفيتي وتسع دول أخرى على الميثاق في كانون الثاني عام 1942، في اجتماع ضم ممثلين عن ست وعشرين دولة اتفق فيه الحاضرون على استمرار الحرب،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وكان من ضمن المجتمعين الرئيس الأمريكي فرانكلين روزفلت الذي اقترح تسمية الأمم المتحدة على الحضور، وهي المرة الأولى التي تظهر بها هذه التسمية رسمياً، وقد وقعت على التصريح بعد ذلك إحدى وعشرون دولة ومن أهم بنوده: "الاعتراف بتصريح الأطلنطي وإقامة منظمة جديدة لحفظ السلم والأمن" (العطار، 1993).

ثم أعقب ذلك مؤتمر دامبرتون اوكس في عام 1944 وعقد على مرحلتين، وخلال المؤتمر تم الاتفاق على أهداف المنظمة المراد إنشاؤها وعلى هيكلها، وتم التركيز على مكانة الدول الكبرى، ودورها في حفظ السلم والأمن الدوليين (بلقزيز، 1999). بعد ذلك عقد في الاتحاد السوفيتي مؤتمر (يالتا) من 4-11 فبراير 1945، بمشاركة كل من (الولايات المتحدة والمملكة المتحدة والاتحاد السوفيتي وكندا) نتج عنه الموافقة على مجموعة من المبادئ منها (الدعوة لعقد مؤتمر في سان فرانسيسكو في 25 إبريل عام 1945 (متولي، 2005).

وبعد ذلك تم عقد مؤتمر دولي خاص للأمم المتحدة في سان فرانسيسكو خلال الفترة من 25 نيسان إلى 26 حزيران عام 1945، شاركت فيه حوالي خمسين دولة لإعداد ميثاق للأمم المتحدة، معتمدين فيه على المقترحات السابق ذكرها، التي أعدها كل من (الاتحاد السوفيتي والولايات المتحدة والصين والمملكة المتحدة) في دمبارتون أوكس عام 1944، نتج عنه التوقيع والمصادقة على الميثاق في 26 حزيران 1945، ثم وقعت بعد ذلك بولندا لتصبح عضواً مؤسساً وأصبح عدد الدول المؤسسة 51 دولة .

بعد ذلك أعلن عن إنشاء الأمم المتحدة رسمياً في 24 أكتوبر عام 1945، بعد أن تم التصديق على ميثاقها من جميع الدول المؤسسة ومن ضمنها الدول الكبرى (سرحان، 2005).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعريف الأمم المتحدة :

اختلفت آراء الكتّاب والمختصين في تعريف الأمم المتحدة كل حسب اختصاصه أو مجال عمله أو حسب رؤيته وتقديره لعمل المنظمة، إذ عرفها شارلس روثوال بأنها: "عبارة عن نظام يتكون من هيئة الأمم المتحدة والمنظمات المختصة العديدة". وهنالك من عرفها بأنها: "مؤسسة سياسية" (غضبان، 2003). كما عرفها عبد الفتاح الرشدان بأنها: "وحدة قانونية تنشئها الدول لتحقيق غايات معينة، وتكون لها إرادة مستقلة يتم التعبير عنها عبر أجهزة خاصة (الرشدان). لذلك يجب أن نفهم المنظمة من خلال سياساتها ودستورها وعملها ونتائج هذا العمل.

أهداف الأمم المتحدة :

لقد تضافرت عوامل عدة للمطالبة بضرورة إيجاد منظمة عالمية تختلف عن عصبة الأمم، التي فشلت في تحقيق أهدافها، وهو ما أدى إلى اجتماع الدول الكبرى المتحالفة ضد دول المحور، واتفقت على مجموعة من الأهداف والمبادئ الآتية :

1- حفظ السلم والأمن الدوليين، وتحقيقاً لهذه الغاية تتخذ الهيئة التدابير المشتركة الفعالة لمنع الأسباب التي تهدد السلم ولإزالتها، وتقمع أعمال العدوان وغيرها من وجوه الإخلال بالسلم، وتتذرع بالوسائل السلمية، وفقاً لمبادئ العدل والقانون الدولي، لحل المنازعات الدولية التي قد تؤدي إلى الإخلال بالسلم أو لتسويتها.

2- إنماء العلاقات الودية بين الأمم على أساس احترام المبدأ الذي يقضي بالتسوية في الحقوق بين الشعوب وبأن يكون لكل منها تقرير مصيرها، وكذلك اتخاذ التدابير الأخرى الملائمة لتعزيز السلم العام.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-3- تحقيق التعاون الدولي على حل المسائل الدولية ذات الصبغة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإنسانية وعلى تعزيز احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية للناس جميعاً والتشجيع على ذلك إطلاقاً بلا تمييز بسبب الجنس أو اللغة أو الدين ولا تفريق بين الرجال والنساء.

-4- جعل هذه الهيئة مرجعاً لتنسيق أعمال الأمم وتوجيهها نحو إدراك هذه الغايات المشتركة. (ميثاق هيئة الأمم المتحدة / رابط إلكتروني: http://www/un.org/arabic/aboutun/charter/charter.htm)

مبادئ الأمم المتحدة :

نص ميثاق الأمم المتحدة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تخول المنظمة ممارسة مهماتها ومن هذه المبادئ: (ميثاق الأمم المتحدة/ الرابط السابق)

- تقوم الهيئة على مبدأ المساواة في السيادة بين جميع أعضائها، لكي يكفل أعضاء الهيئة لأنفسهم جميعاً الحقوق والمزايا المترتبة على صفة العضوية يقومون بحسن نية بالالتزامات التي أخذوها على أنفسهم بهذا الميثاق.
- يفض جميع أعضاء الهيئة منازعاتهم الدولية بالوسائل السلمية على وجه لا يجعل السلم والأمن والعدل الدولي عرضة للخطر.
- يمتنع أعضاء الهيئة جميعاً في علاقاتهم الدولية عن التهديد باستعمال القوة أو استخدامها ضد سلامة الأراضي أو الاستقلال السياسي لأية دولة أو على أي وجه آخر لا يتفق ومقاصد "الأمم المتحدة".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- يقدم جميع الأعضاء كل ما في وسعهم من عون إلى "الأمم المتحدة" في أي عمل تتخذه وفق هذا الميثاق، كما يمتنعون عن مساعدة أية دولة تتخذ الأمم المتحدة إزاءها عملاً من أعمال المنع أو القمع.
- تعمل الهيئة على أن تسير الدول غير الأعضاء فيها على هذه المبادئ بقدر ما تقتضيه ضرورة حفظ السلم والأمن الدوليين.
- ليس في هذا الميثاق ما يسوغ "للأمم المتحدة" أن تتدخل في الشؤون التي تكون من صميم السلطان الداخلي لدولة ما، وليس فيه ما يقتضي الأعضاء أن يعرضوا مثل هذه المسائل لأن تحل بحكم هذا الميثاق، على أن هذا المبدأ لا يخلّ بتطبيق تدابير القمع الواردة في الفصل السابع.

لقد جاءت المادة الثانية من الفقرة السادسة في الميثاق لتؤكد على ضرورة التزام الدول غير الأعضاء بمبادئ المنظمة وعدم الخروج عليها خاصة فيما يتعلق بالمحافظة على السلم والأمن الدوليين (سرحان، 2005)، بالرغم أن الأصل أن الالتزام بالمبادئ يكون للدول التي وقعت على ميثاق الأمم المتحدة، ووافقت عليه لكن من أجل المحافظة على السلم العالمي فإن هذا يتطلب التزام جميع الدول الأعضاء وغير الأعضاء بمبادئ الأمم المتحدة (متولي، 2005).

نشأة وكالة الغوث :

أنشأت الجمعية العامة للأمم المتحدة وكالة الأونروا بموجب القرار رقم (302) الصادر عنها عام 1949، بعد خمسة أيام من إنشاء مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (UNRWA) إلا أنها لم تباشر عملها إلا في أيار عام 1950، وذلك لتأمين المساعدات الطارئة للاجئين الفلسطينيين من ملجأ، وغذاء وخدمات صحية أساسية، على اعتبار أن أزمة اللاجئين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفلسطينيين ستكون قضية عابرة، إلا أن استمرار أزمة اللاجئين لفترة أطول قد انعكس على نوعية الخدمات التي تقدمها الأونروا، لتشمل لاحقاً التعليم وبرامج التنمية وغيرها من المجالات الرامية إلى الاستثمار في التنمية البشرية، وفي الرأسمال الإنساني، اللذين حققا نجاحاً على صعيد إنجازات المنظمة (Brisson, 2000).

وتتمثل أهداف الأونروا بالعمل على تنفيذ برامج الإغاثة بالتعاون مع الحكومات المضيفة للاجئين والعمل حسب توصيات البعثة الاقتصادية والتشاور مع الحكومات المضيفة لإيجاد العون للازم للاجئين في حال توافر الإمكانات عند هذه الوكالة. (سيف، 2000)، وقد حددت الوكالة مهمات عملها بما يلي (سمارة، 1999) :-

1- تقديم برامج الإغاثة والتشغيل بموجب التوصيات المقدمة من بعثة الأمم المتحدة لمخيمات اللاجئين وبالتعاون مع الحكومات المحلية.
2- التشاور مع حكومات دول الشرق الأدنى وذلك فيما يتعلق بالإجراءات الواجب اتخاذها في حال عدم توفر المعونات الدولية لبرامج الإغاثة والتشغيل.
3- تسجيل اللاجئين في المخيمات من أجل توفير الدعم للعائلات غير القادرة على تأمين الاحتياجات الأساسية وتقديم إغاثة مؤقتة ومباشرة في آليات الطوارئ.
4- تسهيل التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المخيمات الفلسطينية.
5- توفير التعليم الأساسي المجاني للفلسطينيين مع التركيز على خدمات الطفولة والأمومة ومحاربة الأوبئة والأمراض.

وبعد إجبار الفلسطينيين على ترك مدنهم وقراهم، اضطروا للسكن في المناطق الحدودية من الأقطار العربية المجاورة لبلادهم، وقد عاشوا ظروفاً صعبة للغاية، وأصبحوا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يفتقرون إلى وسائل تلبية حاجاتهم الأساسية الضرورية للحياة، كالطعام والكساء، والمسكن المناسب، وانتشار الجوع والمرض في صفوفهم.

وفي البداية أخذت الدول العربية على عاتقها إغاثة اللاجئين الفلسطينيين، وأوصت جامعة الدول العربية أعضاءها إيواء مئات الآلاف من الفلسطينيين، الذين لجأوا إليها، وشكلت جامعة الدول العربية مجلساً عالياً لإغاثة اللاجئين (عبد الحافظ، 1996).

وقامت جامعة الدول العربية بإجراء اتصالات مع الأمم المتحدة بهدف إيجاد وسائل وطرق لإغاثة اللاجئين، فقامت الأمم المتحدة بإرسال مدير إدارة الخدمات الاجتماعية فيها. وبعد مشاورات مع الدول العربية، تم الاتفاق على تشكيل إدارتين، إحداهما عربية تسعى إلى الحصول على الإعانات النقدية والمالية من الدول العربية، والثانية دولية تسعى لجمع الإعانات الدولية، وقد تعاونت الإدارتان في سبيل إغاثة وإسعاف اللاجئين الفلسطينيين في الدول العربية (عبد الحافظ، 1996).

وفي 19/تشرين ثاني/1948، قررت الجمعية العامة للأمم المتحدة في قرارها رقم (212) إنشاء صندوق خاص للاجئين الفلسطينيين بهدف تخفيف وطأة المجاعة والبؤس بين اللاجئين الفلسطينيين، كما قررت تخصيص مبلغ (29.5) مليون دولار لإغاثة اللاجئين بالإضافة (2.5) مليون دولار للنفقات الإدارية والمحلية (قرارات الأمم المتحدة، 1993).

وفي هذا السياق قامت الأمم المتحدة في 1949/8/23 بتشكيل لجنة عرفت باسم "لجنة كلاب" (Klapp) وهي لجنة اقترح تشكيلها المستر بورتر – العضو الأمريكي في لجنة التوفيق الخاصة بفلسطين، تكون مهمتها تقصي الحقائق لتقدم برنامج للتنمية في الشرق الأوسط لإعادة دمج اللاجئين وتسهيل عودتهم وإسكانهم وإنعاشهم اقتصادياً واجتماعياً ودفع تعويض لمن لا يرغب في العودة، وقد عين المستر غوردن كلاب رئيساً للجنة الاستقصاء (ياغي، 1976).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ونتيجة للمشاورات التي قامت بها اللجنة ظهر لها أن إسرائيل لن تسمح بإعادة اللاجئين إلى ديارهم، وأوصت أن يتم بحث الإمكانيات والمشاريع التي تسمح بتوطين اللاجئين إذ هم، والعثور على مناطق غير مستثمرة يتوفر فيها الماء والتربة الجيدة لإسكانهم، بحيث يعتمدون على أنفسهم دون أن يؤثر ذلك في كثافة السكان، وأوصت كذلك بإنشاء منظمة تهتم بشؤون اللاجئين الفلسطينيين.

وقد بدأت وكالة الغوث بمباشرة أعمالها عام 1950، إذ قدمت في نفس العام مساعدات إنسانية وإغاثة طارئة لأكثر من (910) آلاف لاجئ فلسطيني مسجل، كما قامت الوكالة بإنشاء عدة مخيمات للاجئين في الدول التي تقع ضمن مناطق عملياتها وكما قامت باستلام الإشراف على مخيمات أخرى قامت الدول المضيفة بإنشائها.

ومن الجدير بالذكر أن وكالة الغوث لم تقم في الأساس من أجل القيام على تسهيل إعادة اللاجئين الفلسطينيين إلى ديارهم وإنما قامت للعمل على تحسين الأوضاع الاقتصادية للاجئين من خلال تقديم الإغاثة وإيجاد فرص عمل لهم بالتعاون مع الدول المضيفة. ولذلك اتجهت الوكالة نحو تقديم الخدمات الاجتماعية والإسكان والصحة والتعليم، الأمر الذي أدى إلى اعتبار أن الوكالة تقوم ببرامج تقود إلى توطين اللاجئين، وهو من الأمور التي دفعت بعضهم إلى التشكيك في السبب الذي وجدت من أجله وكالة الغوث (الناطور، 1996).

واستناداً إلى ما سبق، يمكن القول أن مشكلة اللاجئين الفلسطينيين لم تحظ بالاهتمام الدولي المناسب على الرغم من كونها نتيجة لبعض القرارات الدولية، فالدولة المنتدبة لم تراعِ الأساس الذي وجد من اجله الانتداب بل أسهمت في تشريد شعب بدل النهوض به، والقرارات الدولية التي صدرت عن الأمم المتحدة من أجل إيجاد بيئة مناسبة تعيش فيها كل الأطراف على أرض فلسطين التاريخية، استفاد منها طرف، وتحمل الطرف الآخر تبعات هذه القرارات بخروجه من وطنه ودون أن يكون هناك جهد عملي لإعادته، بل سعت إلى إبقائه في الخارج معتبرة أن هذا هو الحل الأمثل لمشكلته.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الخامس

اللجوء الفلسطيني

مقدمـــة :

تعد مشكلة اللجوء نوعاً من الظواهر الاجتماعية السياسية التـــي عرفتهـــا المجتمعـــات البشرية منذ أقدم العصور، وتعود هذه المشكلة إلى اعتبارات كثيرة بعـــضها داخلـــي والآخـــر خارجي، وبعضها سياسي اقتصادي ديني، كما تلعب الصراعات والنزاعات والحروب بين الدول أو بين القوى السياسية الداخلية المتصارعة دوراً كبيراً في إيجاد هذه الظاهرة وما تخلفـــه مـــن مشكلات معقدة بحيث أصبحت ظاهرة اللجوء مشكلة عالمية من إذ خصائصها وتبعاتها (جرار، 1994).

وتمثل مشكلة اللجوء قاسماً مشتركاً بين الحضارات الإنسانية المختلفة، إلا أن الحضارة العربية الإسلامية أضفت على هذه الظاهرة أبعاداً إنسانية، فكان منح المأوى والحماية جزءاً من المُثُل العليا عند العرب في الصحراء ومن لا يلتزم به كان يتعـــرض لـــلأذى والازدراء لعـــدم التزامه بهذه المُثُل، إذ كانت تنتشر في الصحراء أماكن مقدسة كثيرة ومناطق حرام تمنح حـــق اللجوء لأي إنسان يدخلها، وكان أهم هذه المحارم يقع في مكة المكرمة وهو "الحرم" فكان كـــل من يدخله يُمنح الأمان عن سلامته الجسدية أو ما يمس حريته الشخصية (الأرناؤوط، 1987).

وبالرغم من أن اللجوء والهجرات عرفت منذ القدم إلا أنه لم ينظم قانوناً للجوء بصفته مجموعة من القواعد والمبادئ المعترف بها دولياً إلا في النصف الثاني من القـــرن العـــشرين فحتى السنوات الأولى من عمر الأمم المتحدة لم يكن هناك قانون دولي ينظم مركز اللاجئين ولم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يصادق على المعاهدات التي أبرمت من قبل إلا عدد قليل من الدول ومعظمها دول أوروبية، فظهرت القواعد الدولية المنظمة لقانون اللجوء والأجهزة والوكالات التابعة للمجموعة الدولية للعناية باللاجئين وحمايتهم بعد الحرب العالمية الأولى وخصوصاً الحرب العالمية الثانية التي تميزت الهجرة فيها بأنها كانت هجرة قسرية بسبب الحرب أو الأحداث التي ترتبت عليها، وأجمع الباحثون في مجال اللاجئين على أهمية الأسباب التي تدفع اللاجئين إلى الهروب من بلدانهم لسببين رئيسيين: الأول حروب الاستقلال التي خاضتها الشعوب من أجل التخلص من الاستعمار، إذ يخرج اللاجئون من بلدانهم وهم مصممون على العودة إليها ويعملون من أجل ذلك، والثاني يعود إلى حروب داخلية تنشب بين الأطراف سواءً كانت نتيجة عوامل عرقية أو طائفية أو عقائدية مما يضطر بعضهم إلى الهرب حفاظاً على حياته من هذه الحروب (جرار، 1997).

وعادةً ما يكون اللجوء طلباً للأمن والحماية خوفاً من الاضطهاد الذي قد يتعرض له اللاجئون في بلدانهم الأصلية ولا يرغبون في العودة نتيجة لهذا الاضطهاد، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يأتي اللجوء نتيجة أسباب عسكرية أو سياسية أجبرت اللاجئين على ترك بلدانهم الأصلية ومنعوا من العودة إليها بالرغم من رغبتهم في العودة، كما هو الحال مع اللاجئين الفلسطينيين، إذ عبر معظمهم عن رغبتهم في العودة إلى أماكنهم التي أجبروا على الخروج منها وما زالوا يجبرون على ذلك حتى هذه اللحظة، واستمر الكيان الصهيوني الذي قام بتهجيرهم نتيجة أعماله العسكرية والإرهابية التي قام بها في منع عودتهم حتى الآن وبقي اللاجئون الفلسطينيون غير قادرين على العودة إلى مدنهم وقراهم التي هُجّروا منها (تاكنبرغ، 2003).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويختلف اللجوء الفلسطيني عن باقي حالات اللجوء في العالم، فاللاجئون الفلسطينيون هم شعب أخرج من دياره ليس أثر اضطهاد أو قمع صادر عن حكومته ولا بسبب احتلال أجنبي بالمفهوم التقليدي، ولكن أثر قرار صادر عن الأمم المتحدة في 29 تشرين الثاني عام 1947 بموجب قرار التقسيم الذي قسم فلسطين إلى دولتين عربية ويهودية، ونتيجة لاعتماد اليهود الذين كانوا يعيشون في فلسطين على مشروع صهيوني توسعي، فقد عملوا على طرد الفلسطينيين العرب من أراضيهم وإقامة دولتهم المتمثلة بالكيان الصهيوني الحالي أو ما تعرف بإسرائيل.

وأدت المذابح والمجازر التي قامت بها الحركة الصهيونية في فلسطين ضد الشعب الفلسطيني إلى ترحيلهم وطردهم وخروجهم من أرضهم دون أي حماية من سلطة الانتداب المسؤولة عن حمايتهم والمتمثلة في المملكة المتحدة، فحصلت النكبة الفلسطينية بكل ما تحمله من معاناة وآلام اللاجئين الفلسطينيين نتيجة طردهم من أرضهم ومدنهم وقراهم وتشتتهم في مختلف مخيمات اللجوء في الدول العربية المجاورة وفي فلسطين، وتوزعوا في العالم على أمل العودة إلى وطنهم مستندين بذلك إلى قرارات الشرعية الدولية وما أقرته المواثيق والعهود الدولية لهم من حقوق ومنها حق العودة.

وتجمع عدة مصادر على أن مشكلة اللاجئين الفلسطينيين قد نتجت عن حرب عام 1948 وأن الخروج الكبير قد بدأ في 1947/11/29 تاريخ صدور قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم (181) الخاص بتقسيم فلسطين إلى دولتين: يهودية وعربية.

اللجوء الفلسطيني:-

يمكن القول وبدرجة عالية من الثقة أن ما تعرض له الشعب الفلسطيني من قتل وتهجير وطرد وترحيل من أرضه مأساة لم يشهد لها العالم مثيل من فظاعة وشراسة جراء الجرائم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والمجازر التي ارتكبها بحقهم اليهود الصهاينة، التي جعلت منه عبارة عن شعب لاجئ مشتت في جميع أنحاء العالم (الجنيدي، 2001).

ويتطلب التعريف بمشكلة اللاجئين الفلسطينيين، معرفة الظروف التي أدت لظهور مثل هذه المشكلة، وعلى رأسها إنهاء الانتداب وقرار تقسيم فلسطين ثم حرب عام 1948 التي كانت مشكلة اللاجئين من أهم نتائجها.

أولاً : قرار التقسيم وإنهاء الانتداب :

في نسيان من عام 1947، أعلنت بريطانيا أنها ستنهي انتدابها على فلسطين، وبصفتها الدولة المنتدبة حولت مشكلة فلسطين إلى الأمم المتحدة لأجل أن تقدم الجمعية العامة للأمم المتحدة توصياتها بشأن الحكومة التي ستحكم فلسطين بعد إنهاء الانتداب، وعلى إثر الطلب البريطاني هذا أدرجت القضية الفلسطينية على جدول أعمال الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الاستثنائية رقم (1) بتاريخ 1947/5/15. (نوفل، 1997).

وفي الدورة الاستثنائية هذه قررت الأمم المتحدة تأليف لجنة خاصة لفلسطين (UNSCOP)، وتألفت اللجنة حسب نص القرار الصادر عن الجمعية العامة رقم (106) من ممثلي كل من استراليا وكندا وتشيكوسلوفاكيا وغواتيمالا والهند وإيران وهولندا والسويد وأرغواي ويوغسلافيا وبيرو، على أن تقوم اللجنة بالتأكد من الحقائق وتسجيلها وتحري جميع المسائل والقضايا المتعلقة بقضية فلسطين، واجتمعت اللجنة وأوصت بخطة تقر بتقسيم فلسطين إلى دولتين مستقلتين: عربية والأخرى يهودية وإنشاء حكم دولي خاص بالمدينة المقدسة، وقد تبنت الجمعية العامة قرار خطة التقسيم في جلستها رقم (128) بـ (33) صوتاً مقابل 13 وامتناع 10 دول عن التصويت، وبموجب قرار التقسيم منح مليون وعشرون ألف عربي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يشكلون ما نسبته (66.4%) من سكان فلسطين في ذلك الوقت (43%) من مساحة فلسطين، بينما منح اليهود الذين يشكلون (33.5%) من سكان فلسطين (56%) من مجموع مساحة فلسطين. وقابلت الدول العربية قرار التقسيم بالرفض الكامل وأكدت العزم على مقاومته بشتى السبل ودعت حينها إلى إضراب لمدة ثلاثة أيام في كانون أول من عام 1947. (نوفل،1997).

ثانياً: حرب عام 1948 وظهور مشكلة اللاجئين الفلسطينيين :

إثر إعلان قرار التقسيم بدأت القوات البريطانية بالتحضير لسحب قواتها وإنهاء انتدابها على فلسطين، وخلال هذه المرحلة شرعت قوات العصابات الصهيونية بشن هجمات على القرى العربية الفلسطينية، وقامت ارتكاب مجموعة من المجازر بهدف إخافة السكان العرب ودفعهم إلى مغادرة المناطق التي تخضع لسيطرة اليهود ومن أشهر هذه المجازر مجزرة دير ياسين التي راح ضحيتها قرابة (250) من السكان العرب معظمهم من النساء والأطفال والشيوخ. وقد ارتكب هذه المجزرة مجموعتان مسلحتان من منظمتي إستل وليمي في 1948/4/8، بينما أجبر بقية سكان دير ياسين وعددهم يقارب الألف نسمة على ترك البلدة إلى المناطق المجاورة. وقد أدت المجزرة إلى إشاعة جو من الخوف في أوساط الفلسطينيين في القرى المجاورة، الأمر الذي دفع مجموعات منهم تعيش بالقرب من مستوطنات يهودية إلى ترك قراهم والالتجاء لقرى أكثر أمناً. (السعدي، 1985).

فقد بدأت الهجرة اليهودية إلى فلسطين في النصف الأول من القرن التاسع عشر. إلا أنها لم تنشط إلا في بداية هذا القرن. ففي الفترة ما بين 1882 و1903 حدثت الموجة الأولى من الهجرة إذ وفد إلى فلسطين (25) ألف يهودي أوروبي. وفي الفترة ما بين 1904 و1914 وصل إلى فلسطين (40) ألف يهودي من روسيا القيصرية. إلا أن هذه الهجرة لم تشتد إلا بعد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإعلان عن وعد بلفور وبالتعاون بين الإدارة البريطانية وبين المنظمات الصهيونية. فبعد أن كان عدد اليهود في فلسطين عام 1917 لا يتعدى (56) ألفاً، ارتفع إلى (84) ألفاً عام 1922 وإلى (175) ألفاً عام 1932 وإلى (400) ألفاً عام 1936. ونظراً للمعارضة العربية الشديدة، اضطرت الإدارة البريطانية إلى تحديد هذه الهجرة، وقررت السماح لـ(75) ألف مهاجر يهودي فقط بالدخول خلال السنوات الخمس (1939 – 1944). ومع ذلك فقد ارتفع هذا العدد كثيرا.

فقد سعى الفكر الصهيوني بكل ما يحمله من فكر استيطاني ومنذ بداية وجودهم على أرض فلسطين التي تطبيق سياسة الاستيطان والتوسع والاحتلال لأراضي فلسطين وذلك بالاستيلاء على الأراضي الخصبة والمناطق الإستراتيجية العسكرية من أجل إقامة معسكراتهم ومستوطناتهم في فلسطين، مما جعلهم يمتلكون جزءاً من أرض فلسطين لا يتجاوز 5% من فلسطين وذلك عند صدور قرار التقسيم عام 1947، إذ تبنت الجمعية العام للأمم المتحدة بأغلبية الأصوات تقسيم فلسطين إلى دولتين عربية ويهودية وأن تكون القدس وبيت لحم ومحيطهما منطقة دولية (موريس، 1982).

وبعد قيام إسرائيل عام 1948، فتح باب الهجرة على مصراعيه. فقد تضمن تصريح إنشاء دولة إسرائيل الدعوة إلى جميع اليهود بالهجرة إلى إسرائيل: " نحن نوجه الدعوة إلى كل اليهود في سائر أنحاء العالم لكي يجتمعوا حول يهود إسرائيل لمساندتهم في مهمة تنظيم الهجرة والتنمية ... ". كما أن قانون العودة لعام 1955 أعطى الحق لكل يهودي " في أن يعود إلى البلاد بوصفه مهاجراً ".

ومقابل هذه الهجرة اليهودية، كان يجري تهجير الفلسطينيين وإكراههم على ترك ديارهم سواء بالإغراء أو بالتهديد. وقد ورد التأكيد على هذه السياسة على لسان العديد من الزعماء الصهاينة. فقد جاء في خطاب للزعيم الصهيوني جابوتنسكي قوله: " سنطرد العرب من فلسطين وشرق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأردن وسنقذف بهم إلى الصحراء العربية. وسنقيم الدولة اليهودية على ضفتي الأردن ". وأعلن إسرائيل زانجوبل مؤسس " المنظمة اليهودية للاستيطان " : " إن من واجب اليهود في المستقبل أن يضيقوا الخناق على سكان فلسطين العرب حتى يضطروهم إلى الخروج منها(خوري،1968).

وقد أسهمت بريطانيا في هذه الحملة، سواء بفسح المجال أمام المنظمات الصهيونية للضغط على العرب أو باستعمال وسائل الإغراء. فقد اتصل البريطانيون بعرب فلسطين عارضين عليهم الانتقال إلى شرق الأردن مقابل إعطائهم ضعف مساحة الأراضي التي يملكونها في فلسطين، مع ما يحتاجون إليه من أموال.

ووضع المسؤولون الصهاينة الخطط لتفريغ وترحيل المواطنين الفلسطينيين من أراضيهم سواء بشكل طوعي أو من خلال الطرد والترحيل القسري بالقوة، فكان هناك مجموعة خطط ومشاريع لتحقيق هدفهم في إقامة دولتهم ومن هذه الخطط (فيدال، 2002):

- خطة وايزمن روتنبرغ للترحيل عام 1930: والتي اقترحت ترحيل الفلسطينيين إلى شرق الأردن أو العراق والتي رفضت من الحكومة البريطانية إلا أن حجج وايزمن في الدفاع عن المقترحات كانت القوة الدافعة للحكومة البريطانية بقبولها مثل " أنه ثمة أي شيء غير خلقي في الدعوة إلى الترحيل وأن ترحيل السكان اليونانيين والأتراك يمثل سابقة كحل قد يطبق على السكان الفلسطينيين(مصالحة، 1992).
- خطة سوسكين للترحيل القسري سنة 1937: إذ ارتكزت هذه الخطة على تبادل الأرض والسكان الذي كان مقترحاً من لجنة بيل الملكية سنة 1937 وأوضح سوسكين أن هذا التبادل ليس تبادلاً بل إنه الفرصة الوحيدة لتوفير الأرض للاستيطان، وكان يرى أنه

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لقيام دولة يهودية يجب أن يتوفر شـرطان همـا: اقـتلاع الفلـسطينيين قـسراً مـن أراضيهم،وترحيلهم إلى الدور العربية(مصالحة، 1992).

- خطة فايتس للترحيل عام 1937: تقوم هذه الخطة على ترحيل وطرد الفلسطينيين عـن أراضي الدولة اليهودية وهذا يؤدي إلى إنقاص عدد سكان العرب وتفريـغ الأراضـي المملوكة والمزروعة وجعلها لليهود، وكذلك تقوم الخطة على الاعتمـاد علـى القـوة لترحيل الفلسطينيين بالقتل وتدمير القرى (موريس، 1982).
- خطة بونيه 1938: وكانت هذه الخطة تهدف إلى ترحيل وإعادة توطين ستة وعـشرين ألف عائلة عربية من الفلاحين خارج حدود الدولة اليهودية مع وضع التكلفـة الماليـة التقريبية لخطته (مصالحة، 1992).
- خطة دالت التي وضعتها الهاجانا عام 1942: تقضي هذه الخطة إلى الاسـتيلاء علـى النقاط الرئيسية في البلاد، وعلى طرق المواصلات قبل رحيل البريطانيين، أما الأسس الإستراتيجية والسياسية للخطة فكانت تقضي إلى توسيع الدولة اليهودية إلى أبعـد مـن حدود التقسيم، وبنسف وتدمير القرى العربية وطرد المواطنين الفلسطينيين من مـدنهم ومتاجرهم، فكانت الخطة تحتوي على نصوص تفصيلية للاستيلاء على المدن والقـرى المنوي طرد سكانها منها لتسهيل تنفيذ النصوص العامة الواردة في الخطـة (فيـدال، 2002).

فالتطبيق الفكري والعملي لهذه الخطة هو تفريغ لعشرات القرى من سكانها وتـدميرها كلياً وطرد السكان من مدنهم كذلك والاستيلاء على بيوتهم ومتاجرهم وأملاكهم وهذا دليل واضح عبر هذه الخطة وغيرها من أن هناك نية صهيونية من أجل ترحيل السكان الفلـسطينيين مـن أراضيهم قسرا وبالقوة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بداية اللجوء الفلسطيني:

يعد الخامس عشر من أيار عام 1948 يوم النكبة الفلسطينية التي حلت على الشعب الفلسطيني، والواقع أن هذه النكبة كانت قبل هذا التاريخ وبعده واستمرت وما زالت تستمر حتى أيامنا هذه، فنكبة فلسطين أسمهت كل القوى الدولية العظمة فيها، فقد اتفقت جميعها على تأييد قيام الكيان الصهيوني وما يعرف الآن بإسرائيل على الأراضي الفلسطينية، وهذا التأييد لم ينته بحدوث النكبة بل امتد واستمر حتى الآن، فعاش الفلسطينيون النكبة وأصبحوا لاجئين ثم عاشوا النكسة وأصبحوا نازحين وذلك عام 1967.

فكان مصطلح اللاجئ والنازح للفلسطيني فقط، وكان اللاجئون الفلسطينيون بغض النظر عن التسمية التي حصرت اللاجئ بتعريفه بأنه الذي شرد عام 1948، والنازح بأنه الذي شرد عام 1967، إذ شهدت النكبة تشرد ما يقارب ثلاثة أرباع مليون فلسطيني ثم جاءت النكسة لتشرد حوالي أربع مائة ألف نصفهم من لاجئي النكبة (زريق، 1998). فكانت للبعض اللجوء الثاني يضاف إليهم لاجئو عام 1948 الذين بقوا في المناطق المحتلة داخل الكيان الصهيوني، وأطلق عليهم (الحاضرون الغائبون) لما تعرضوا له من سياسة عنصرية تمثلت في القوانين التي يصدرها الكيان الصهيوني بحقهم من أجل مصادرة أراضيهم ومنعهم من العودة إليها.

أماكن اللجوء الفلسطيني التي خرجوا منها:

كانت فلسطين التاريخية البالغ مساحتها (26.323 كم^2) مقسمة في عهد الانتداب البريطاني إلى ستة ألوية هي : الجليل، حيفا، السامرة، اللد، القدس وغزة، هذه الألوية مقسمة إلى ستة عشر قضاء هي صفد، عكا، طبريا، الناصرة، حيفا، بيسان، جنين، طولكرم، نابلس، يافا، رام الله، الرملة، القدس الخليل، بئر السبع، غزة (الخالدي،2001).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وكان الفلسطينيون يمتلكون ما يقارب (92%) من مجموع أراضي فلسطين بينما امتلك اليهود حوالي (5%) من مجموع الأراضي، وبقية الأراضي كانت أراضي دولة حسب تعريف الانتداب البريطاني في نهاية عام 1930، ومع نهاية حرب 1948 أصبح (78%) من أراضي فلسطين التاريخية تحت السيطرة والاحتلال الصهيوني في حين كانت أراضي اليهود قبل الحرب تشكل (13%) من المساحة، كما أن قرار التقسيم الذي قسم فلسطين إلى دولتين أعطى الدولة اليهودية مساحة تشكل (56%) والدولة العربية مساحة تشكل (42%) في حين كان اليهود يمتلكون ما نسبته (7%) عند صدور قرار التقسيم عام 1947(أبو ستة، 2001).

وعليه فإن قرار التقسيم اغتصب من الأراضي الفلسطينية حوالي (49%)، في حين قام الكيان الصهيوني دولته على مساحة (78%) من أراضي فلسطين في حرب عام 1948، ثم جاءت حرب عام 1967 ليقوم الكيان الصهيوني باحتلال كامل الأراضي الفلسطينية وأجزاء من أراضي الدول العربية المجاورة مثل أراضي في لبنان وسوريا، فقامت الحركة الصهيونية والكيان الصهيوني من بعده بهدم ونسف القرى الفلسطينية وطرد سكانها من أراضيهم وطرد الفلسطينيين وترحيلهم من المدن الرئيسية وتشريد أهلها.

ويوضح الجدول رقم (1) التالي عدد القرى والأقضية وأعداد اللاجئين وتاريخ تهجيرهم وأسباب التهجير عام 1948، (موقع مركز عودة الالكتروني www.prc.org.uk):

جدول رقم (1)

عدد القرى والأقضية وأعداد اللاجئين وتاريخ تهجيرهم وأسباب التهجير عام 1948

الأقضية وعدد القرى المهجرة وعدد اللاجئين الذين أخرجوا منها		
القضاء	عدد القرى المهجرة	عدد اللاجئين عام 1948
عكا	30	47.038
الرملة	64	97.405

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بيسان	31	19.602
بئر السبع	88	90.507
غزة	46	79.947
حيفا	59	121.196
الخليل	16	22.991
يافا	25	123.227
القدس	39	97.950
جنين	6	4.005
الناصرة	5	8.746
صفد	78	52.248
طبريا	26	28.872
طولكرم	18	11.333
المجموع	531	805.067

تاريخ تهجير اللاجئين وأعدادهم وأعداد القرى		
التاريخ	عدد القرى	عدد اللاجئين
أثناء الانتداب وتحت حماية القوات البريطانية وقبل إعلان "إسرائيل"	213	(%52) 413.794
خلال حرب عام 1948	164	(%42) 339.272
بعد توقيع اتفاقيات الهدنة (بما في ذلك تواريخ غير معروفة)	54	(%6) 52.001
المجموع	531	(%100) 805.67

أسباب التهجير وعدد القرى	
الأسباب حسب الملفات الإسرائيلية	عدد القرى
الطرد على يد القوات اليهودية	122
الهجوم العسكري اليهودي المباشر	270
الخوف من هجوم يهودي متجه نحو القرى	38
تأثير سقوط مدن أو قرى قريبة	49
الحرب النفسية والتخويف	12
الخروج الاختياري	6
غير معروف	34
المجموع	531

**** يلاحظ عدم إضافة قضاء نابلس ورام الله في الجدول لعدم تأثرهم بحرب عام 1948.***

أعداد اللاجئين الفلسطينيين:

من الصعب تحديد أعداد اللاجئين الفلسطينيين سواءً كان هذا العدد في بداية النكبة أم ما بعدها؛ وذلك لغياب إحصائيات دقيقة تبين أعـدادهم، فهنـاك تبـاين وتفـاوت فـي الأرقـام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والإحصائيات وفق التقديرات التي حاولت أن تعطي أعداداً حقيقية عن أعداد اللاجئين الفلسطينيين، ولعل هذا التباين أو الاختلاف حول هذه الأعداد يعود إلى محاولة بعضهم إلى رفع أعداد اللاجئين من أجل الاستفادة منها سواء على الصعيد الداخلي نتيجة ما تتحمله الدولة المضيفة من أعباء وتكاليف، أو على الصعيد الخارجي في محاولة للاستفادة من أي تسوية سياسية لاحقاً، وهذا ينطبق على الدول المضيفة للاجئين التي تقع في دائرة خدمات وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) التابعة للأمم المتحدة في الدول العربية، والجانب الآخر هو خفض أعداد اللاجئين من أجل التقليل من أهمية قضيتهم ومحاولة طمسها باعتبارها قضية يمكن حلها بكل سهولة من خلال بعض المشاريع التي تدعو إلى توطينهم أو تهجيرهم إلى دول أخرى، وهذا ما تعمل عليه إسرائيل وبعض الجهات الدولية والدول الصديقة لها.

أما أعداد اللاجئين المسجلين في سجلات الأونروا أو في البيانات التي تصدرها، فإنها غير دقيقة وذلك يعود إلى أن بعض اللاجئين يتمتعون بأوضاع اقتصادية ممتازة فهم ليسوا بحاجة إلى الخدمات أو المساعدات من قبل الوكالة، وبالتالي هناك أعداد من اللاجئين المسجلين في سجلات الوكالة إلا أنهم لا يتلقون خدماتها وكذلك هناك لاجئون يقيمون خارج دائرة عمليات وكالة خاصة في فلسطين وبعض الدول العربية الأخرى، ويمكن ملاحظة هذا السبب في ارتفاع أعداد اللاجئين بشكل كبير خاصة في عام 1995 حين بدأ الحديث عن إمكانية حل قضيتهم إذ ارتفعت أعدادهم بشكل كبير نتيجة توجه أعداد كبيرة للتسجيل في الوكالة للاستفادة من أي حل سياسي قادم لقضيتهم (شاش، 1999).

ويمكن ملاحظة الاختلاف في تقديرات الأطراف المختلفة في الجدول التالي (موقع مركز المعلومات الفلسطيني الالكتروني www.pnic.gove.ps):

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (2)

تقديرات أعداد اللاجئين الفلسطينيين عام 1948 حسب الجهات والمصادر المختلفة

المصـــدر أو الجهة	العدد
الأمم المتحدة	750.000
لجنة التوفيق	766.000
الخارجية البريطانية	670.000
وكالة الغوث الدولية (أونروا) عام 1950	914.221
تقدير إسرائيلي	604.000
الملفات الإسرائيلية	520.000
التقديرات العربية	940.000
الباحث د. سليمان ابو ستة	804.747
جانيت أبو لغد	700.000
وليد الخالدي	744.150
محمد سعيد	800.000
د. رمضان بابادجي	726.000
ناهض زقوت	1.200.387
إيليا زريق	810.000
عودة شحادة	1.000.000

* المصدر: (موقع مركز المعلومات الفلسطيني الالكتروني www.pnic.gove.ps)

التعريفات الخاصة باللاجئين الفلسطينيين:

تعد قضية اللاجئين الفلسطينيين من أصعب المسائل التي تواجه المجتمع الدولي منـــذ الحرب العالمية الثانية رغم كثرة الاتفاقيات الخاصة بوضع اللاجئين التي تقوم على التعـــويض والتوطين، فخصوصية اللاجئين الفلسطينيين كانت نتيجة التمسك بالعودة إلى فلسطين ورفـــض التوطين ونتيجة لهذه الخصوصية تعددت وتباينت تعريفات اللاجئين الفلسطينيين، فكـــان لهـــذا التباين أثر في استبعاد بعض اللاجئين من الإحصائيات (سيف، 2002).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن أهم التعريفات :-

الميثاق الوطني الفلسطيني : الصادر في عام 1968 الذي عرف اللاجئين الفلسطينيين على أنهم: " المواطنون العرب الذين كانوا يقيمون إقامة عادية في فلسطين عام 1947 سواء من أخرج منها أو بقي فيها وكل من ولد من أب فلسطيني لاجئ بعد هذا التاريخ داخل أو خارج فلسطين فهو فلسطيني لاجئ" (حميد ،1975).

مؤتمر أوتاوا (كندا) 1992 للاجئين: والذي انبثق عن مؤتمر مدريد للسلام ضمن مجموعات العمل الخاصة به، وقد قدم خلال هذا المؤتمر تعريفا للاجئين بأنهم : " كل الفلسطينيين وذرياتهم الذين طردوا من أو أجبروا على ترك بيوتهم في الفترة الممتدة من تشرين الثاني عام 1947 (خطة التقسيم) وكانون الثاني عام 1949 (اتفاق الهدنة في رودس) من الأراضي التي تسيطر عليها "إسرائيل) في التاريخ أعلاه" (زريق، 1989).

منظمة التحرير الفلسطينية دائرة شؤون اللاجئين : عرفت اللاجئ الفلسطيني بأنه: "أي شخص كان في التاسع والعشرين من تشرين الثاني 1947 أو بعد هذا التاريخ، مواطناً فلسطينياً وفقاً لقانون المواطنة الفلسطينية الصادر في الرابع والعشرين من تموز عام 1952، الذي مكان إقامته الطبيعية فلسطين، في مناطق أصبحت لاحقاً تحت سيطرة دولة "إسرائيل" بين 15 أيار 1948 و 20 تموز 1949، وأجبر على ترك مكان الإقامة بسبب الحرب ولم يستطع العودة إليه جراء ممارسات السلطات الإسرائيلية، والذي كان خارج مكان إقامته في 29 تشرين ثاني عام 1947، أو بعد هذا التاريخ ولم يتمكن من الرجوع إليه بسبب الحرب والإجراءات الإسرائيلية، وفقد مصدر رزقه حتى تاريخ 20 تموز

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1948، لنفس السبب سواء أكان أحد سكان القرى الحدودية في الضفة وسلبت أرضه وأصبحت تحت سيطرة "إسرائيل"، أم كان أحد أفراد القبائل البدوية أو شبه البدوية، وأنسال اللاجئين وأزواجهم وفق التعريف سواء كان هؤلاء على قيد الحياة أو لا" (موقع مركز المعلومات الفلسطيني www.pnic.gove.ps). جاء هذا التعريف بعد توقيع بروتوكول إعلان المبادئ الذي وقعته المنظمة مع إسرائيل الذي يحدد المفاوضات بشأن اللاجئين.

وكالة الغوث الدولية (الأونروا) : إذ عرفت هذه الوكالة اللاجئ الفلسطيني بأنه: "الشخص الذي كان مسكنه الطبيعي فلسطين لمدة عامين على الأقل بين 1 حزيران 1946 إلى 15 أيار 1948 والذي فقد نتيجة حرب 1948 مسكنه ووسائل معيشته ولجأ إلى أحد الدول إذ تقدم الوكالة مساعدتها وينسحب هذا التعريف وأهلية تقديم المساعدة على الأولاد والأحفاد" (شاش، 1999).

وقد استبعد هذا التعريف بعض الفئات من اللاجئين الفلسطينيين وهم (زريق، 1998):

1- الفلسطينيون الذين أصبحوا لاجئين بعد حرب 1948 وسجلوا في أماكن تقع خارج عمليات (الأونروا) "الضفة الغربية، قطاع غزة، لبنان، سوريا، الأردن"، كما هو حال اللاجئين في مصر والعراق وشمال إفريقيا ومنطقة الخليج.

2- الحاضرون الغائبون الذين بقوا داخل الكيان الصهيوني بعد أن رحلوا من مدنهم وقراهم الأصلية وكانوا تحت مسؤولية (الأونروا) وتم استثناؤهم لاحقاً على افتراض أن "إسرائيل" ستعالج وضعهم.

3- النازحون اللاجئون: وهم سكان غزة والضفة الغربية بما في ذلك القدس الشرقية والمتحدرون منهم الذين نزحوا أول مرة في حرب 1967.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- المبعدون: وهم أفراد رحّلتهم سلطات الكيان الصهيوني عن الضفة الغربية وقطاع غزة بعد عام 1967.

5- القادمون المتأخرون: وهم الذين غادروا الأراضي المحتلة بهدف الدراسة أو العمل أو الزيارة ...الخ وانتهت التصاريح الممنوحة لهم ومنعهم الكيان الصهيوني من العودة.

6- المهاجرون: وهم الذين كانوا خارج فلسطين الواقعة آنذاك تحت الانتداب حين اندلعت حرب 1948 أو كانوا خارج المناطق بعد نشوب حرب عام 1967 ومنحتهم سلطات الكيان الصهيوني من العودة.

7- فلسطينيون ميسورو الحال لجأوا بعد حرب 1948 وبعد حرب عام 1967 ولكن كبرياءهم حالت دون تسجيل أنفسهم لدى (الأونروا).

ومن الجدير بالذكر أن أصل هذا التعريف يرجع إلى التعريفات التي كانت تستخدمها المنظمات غير الحكومية في فلسطين التي قدمت الإغاثة للاجئين الفلسطينيين في البدء تحت رعاية (الأونروا) خلال عامي 1948 و 1949، وقد قبل هذا التعريف ضمناً ولكن لم تتم قط الموافقة عليه رسمياً في الجمعية العامة للأمم المتحدة وقد وضع فقط لتقرير الأهلية لمساعدة (الأونروا)، وتعريفها لا يشمل إلا قسماً من اللاجئين الفلسطينيين المخولين في "العودة إلى ديارهم" حسب قرار الجمعية العامة رقم (194). كما أن مفهوم اللاجئ الذي يعبر عنه تعريف (الأونروا)، لا يطابق بالضرورة التعريف المستخدم بصورة عامة في سياق قانون اللاجئين الدولي (تاكنبرغ، 2003).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

القرارات الدولية المتعلقة باللاجئين الفلسطينيين :-

اتخذت الأمم منذ البدايات الأولى لمشكلة اللاجئين الفلسطينيين وعبر مختلف مراحل تطورها مجموعة من الآليات المتعلقة بالعمل في نطاق المنظمة الدولية على تمكين اللاجئين الفلسطينيين من العودة إلى ديارهم وممتلكاتهم، ويمكن التطرق إلى أهم القرارات الدولية ذات الصلة بحماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين ومن أهمها ما يلي :

1) **قرار التقسيم:**

وتقضي الأحكام الواردة في قرار التقسيم بشأن حماية الأقليات، بأنه لا يجوز التمييز بين السكان بأي شكل من الأشكال، على أساس العنصر أو الدين أو اللغة أو الجنس، وأن يكون لجميع الأشخاص الخاضعين لولاية الدولة الحق في حماية القانون بالتساوي، وأن المواطنين الفلسطينيين المقيمين في فلسطين خارج القدس والعرب واليهود المقيمين في فلسطين خارج مدينة القدس، وهم غير حائزين على الجنسية الفلسطينية، يصبحون مواطنين في الدولة التي يقيمون فيها، وإلى جانب ذلك قد تضمن القرار بعض الضمانات التي تمثل الحد الأدنى في قيام كل من الدولتين العربية واليهودية، بالوفاء بأحكام الالتزامات المفروضة على عاتقها إزاء الأقليات الموجودة داخلها (علوي، 1999).

2) تقرير وتوصيات وسيط الأمم المتحدة:

في تقريره الذي يحمل تاريخ 16 أيلول عام 1948، أبدى الوسيط الدولي للأمم المتحدة في فلسطين الكونت برنادوت اقتناعه (بأنه يقتضي تأكيد حق هؤلاء اللاجئين في العودة إلى منازلهم وبأقرب وقت ممكن) ويذكر من ثم الرسائل المتبادلة بينه وبين وزير خارجية حكومة إسرائيل المؤقت ورفض الأخير الاقتراحات التي قدمها له (الطويل، 1996).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويضيف التقرير أنه (ينبغي تأكيد حق الناس الأبرياء الذين اقتلعهم من أرضهم الرعب الواقع عليهم وأهوال الحرب في العودة إلى بيوتهم وأن ينفذ ذلك مع التأكيد الكامل على تعويض أولئك الذين لا يرغبون في العودة عن الخسائر في ممتلكاتهم) (الطويل، 1996).

3) قرار الجمعية العامة 194 :

يعد قرار الجمعية العام رقم 194 الصادر بتاريخ 11 كانون الأول عام 1948 من أهم القرارات المتعلقة بحقوق اللاجئين الفلسطينيين إذ تضمن حق العودة الذي أكدته الجمعية العامة في قرارات لاحقة في الدورات المتعاقبة.

فقد نصت الفقرة (11) منه على " وجوب السماح للاجئين الراغبين في العودة إلى ديارهم والعيش بسلام مع جيرانهم بأن يفعلوا ذلك في أقرب وقت ممكن، ووجوب دفع تعويضات عن ممتلكاتهم الذي يقررون عدم العودة عن كل فقدان أو ضرر يصيب الممتلكات ويتعين بمقتضى مبادئ القانون الدولي أو عملاً بروح الإنصاف، على الحكومات أو السلطات المسؤولة التعويض عنه " (عامر، 1998).

وقد ظلت الفقرة (11) في قرار الجمعية العامة مثاراً للتفسير والجدل، فقد كانت مجرد فكرة العودة لأعداد كبيرة من الفلسطينيين إلى القرى أو المدن أو إلى أي جزء من فلسطين تثير أعمق المخاوف من قبل الإسرائيليين تجاه شرعية أو استمرارية المشروع الصهيوني ككل والتوازن السكاني العربي اليهودي في فلسطين، وعلى الرغم من أن حق العودة كما حدده القرار (194) كان يفتقر إلى التحديد الدقيق، ولم يكن مطلقاً بل قيد بشرط العيش في سلام مع الجيران وتحقيقه في إطار تسوية تفاوضية، وكان مشوباً بالغموض في تحديد هوية العائدين أو أماكن ومستويات التعويض أو فقد أو تلف الممتلكات فقد تطور مفهوم العودة لدى الفلسطينيين بغض النظر عن الغموض أو عدم التحديد في المفهوم سواء أكان عودة لكل الفلسطينيين أم أحفادهم أو بعضهم من المنفى إلى كل فلسطين أو جزء من فلسطين، ولا شك أن عمق إدراك الفلسطينيين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لدلالات النكبة التي حلت بهم جعلهم يشعرون بمضامين حق العودة التي انطوى عليها القرار 194 (علوي، 1999).

4) قرارات مجلس الأمن الدولي :

على الرغم من قلة القرارات التي اتخذها مجلس الأمن حول مشكلة اللاجئين الفلسطينيين أثناء وبعد حرب عام 1948، إلا أن هذه القرارات تنطوي شانها ذلك شأن قرارات الجمعية العامة، على تأكيد حق هؤلاء اللاجئين في العودة، ففي قراره رقم (73) في 11 آب عام 1949، عبر المجلس عن أمله في أن تتعهد (الحكومات والسلطات المعنية) في حرب 1948 بالوصول إلى اتفاق إما من خلال التفاوض مع لجنة التوفيق الخاصة بفلسطين، وأما من خلال التفاوض المباشر وذلك لتسوية كافة المسائل المتعلقة بينهم بما في ذلك مشكلة اللاجئين، كما دعا المجلس في قراريه رقم (89 لعام 1950) ورقم (93 لعام 1951) إلى عودة النازحين من المناطق المنزوعة السلاح التي أنشأتها اتفاقات الهدنة(شتا، 1993).

وفي هذا الخصوص فإن قرار مجلس الأمن رقم (237) لعام 1967 بمطالبته إسرائيل بتسهيل عودة السكان الذين فروا تحت تأثير أعمال القتال، فإنه يتسع في نطاقه ليشمل كلاً من اللاجئين الذي نزحوا في أعقاب حرب عام 1967 واللاجئين القدامى الذين فروا عام 1948 (شتا، 1993).

اللاجئون الفلسطينيون في الأردن: (http://teachersunrwa.ahlamontada.net/t497-topic):

لقد توزع اللاجئون الفلسطينيون الذين لجأوا إلى الأردن على خمسة مخيمات أقيمت لهم وهي: الوحدات في جنوب عمان، والحسين في وسط عمان، واربد في مدينة اربد، والزرقاء

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(جناعة) في مدينة الزرقاء، ومأدبا في مدينة مأدبا، إلى جانب آلاف اللاجئين الذين توزعوا على المدن والبلدات والقرى الأردنية.

وفي عام 1967 وفي أثناء حرب حزيران، تم تهجير ما يقارب 350 ألف فلسطيني من الضفة الغربية إلى الأردن، توزع هؤلاء على ثمانية مخيمات هي الطالبية (زيزيا)، والنصر في عمان، وحطين في ماركا، والسخنة في مدينة الزرقاء، والبقعة في البلقاء، والحصن (عزمي المفتي) في مدينة اربد، وجرش (غزة) وسوف في مدينة جرش، إضافة إلى توزع الآلاف منهم في المدن والبلدات والقرى الأردنية.

ومما تجدر الإشارة إليه أن الأردن هو من أكثر الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين، إذ تقدر أعداد المسجلين منهم لدى وكالة الغوث بنحو (2.000.000) لاجئ من أصل ما يقارب خمسة ملايين لاجئ مسجلين لديها في مناطق اللجوء الخمس: الأردن، سوريا، لبنان، الضفة الغربية وقطاع غزة)، مشكلين ما نسبته 40% من مجمل اللاجئين المسجلين لديها في جميع مناطق عملياتها.

وقد سهلت الحكومة الأردنية عملية استيعاب اللاجئين الفلسطينيين في الأردن، وذلك باتخاذ بعض الإجراءات السياسية والاقتصادية لمعالجة مشكلة اللاجئين، إذ عمدت إلى إصدار قوانين تسهل دخول وخروج الفلسطينيين من وإلى الأراضي الأردنية، كما وقامت الحكومة باستحداث وزارة خاصة باللاجئين في الحادي عشر من آب من عام 1949، كما عدلت قانون الجزاء بهدف منع شراء أو بيع الأموال المنقولة أو غير المنقولة إلى الجهات اليهودية، وبعد وحدة الضفتين، التي عبّر عنها بأنها مطلب للجماهير العربية عام 1950، وصدور قانون الجنسية الأردني عام 1954، مُنح اللاجئون الفلسطينيون الجنسية الأردنية، وأصبحوا يتمتعون بصفة المواطنة وبكافة حقوقها وواجباتها (زريق، 1998).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بالإضافة إلى ذلك، فإن أعداد اللاجئين والنازحين المقيمين في الأردن ممن يحملون الجنسية الأردنية والذين لا يحملونها، حسب تقارير الحكومة الأردنية، تزيد على أرقام وكالة الغوث الدولية؛ وذلك لأن هناك لاجئين فلسطينيين غير مسجلين في سجلاتها لأسباب عدة أبسطها أن أغلبية اللاجئين المسجلين في وكالة الغوث هم الأشخاص والأسر الذين يحتاجون بطريقة أو بأخرى إلى الخدمات التي تقدمها، وهناك فئات واسعة منهم لا تحتاج هذه الخدمات وذلك لأسباب منها:

- عدم توفر الخدمات التي تقدمها الوكالة في المناطق الجغرافية التي يقيمون فيها.
- لأنهم أردنيون يتلقون هذه الخدمات من مؤسسات الدولة الأردنية.
- لأنهم مقتدرون مالياً وليسوا بحاجة لتعليم أبنائهم في مدارس وكالة الغوث أو تلقي العلاج في مراكزها الصحية.

ويعد مخيم البقعة، الواقع في محافظة البلقاء، من أكبر المخيمات الفلسطينية من إذ المساحة، إذ تبلغ مساحته 1435 دونماً، في حين أن مخيم السخنة الواقع في محافظة الزرقاء يعد أصغر هذه المخيمات إذ تبلغ مساحته (68) دونماً. ويلاحظ أنه يوجد في مخيم البقعة أكبر عدد من اللاجئين المسجلين، إذ يبلغون (106318) لاجئاً، بينما مخيم السخنة هو الأقل من إذ عدد السكان، إذ يبلغ عدد سكانه (5522) نسمة.

ومن الجدير بالذكر أن هناك تصنيفاً خاصاً يستخدم في الأردن لمخيمات اللاجئين والنازحين، فبعضها يطلق عليه مخيمات رسمية، والآخر مخيمات غير رسمية. إذ أن المخيمات الرسمية هي المخيمات التي تعترف بها وكالة الغوث الدولية، إذ تقوم الوكالة بتقديم جميع خدمات التعليم والإغاثة والصحة وصحة البيئة، وتوفر إدارة خاصة لتنظيمها، بينما في المخيمات غير الرسمية، لا تقدم وكالة الغوث خدمات صحة البيئة وإدارة خاصة لتنظيم مجمل خدماتها، وتقوم نيابة عنها في ذلك البلديات التي تقع هذه المخيمات في إطارها، والمخيمات غير الرسمية هي مخيمات مادبا والسخنة والنصر، أما باقي المخيمات فهي مخيمات رسمية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـــــل الثالـــــث

منهجيـــة الدراســـــــة

- منهج الدراسة المستخدم
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أداة الدراسة وجمع البيانات.
- صدق الأداة.
- ثبات الأداة.
- المعالجة الإحصائية في الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

منهجيـــة الدراســـــــة

منهج الدراسة المستخدم :

تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية الميدانية التي تعتمد أسلوب الدراسات المسحية عن طريق المسح بالعينة. والمسح ينصب على دراسة أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة، في مكان وزمان معين (عمر، 2008)، ويعرّف منهج المسح بأنه مجموعة الظاهرات موضوع البحث من العدد الحدي من المفردات المكونة لمجتمع البحث ولفترة زمنية كافية للدراسة بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات المطلوبة في مجال تخصص معين. (مشاقبة، 2010).

ويرتبط مفهوم البحوث الوصفية بدراسة واقع الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة إما لتصحيح هذا الواقع، أو تحديثه، أو استكماله، أو تطويره، وتمثل هذه الاستنتاجات فهما للحاضر يستهدف توجيه المستقبل.(النعيمي، وآخرون، 2009).

كما أن البحث الوصفي يهدف إلى وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي، أو تحديد الصورة التي يجب أن تكون عليها هذه الظواهر في ظل معايير محددة، مع تقديم توصيات أو اقتراحات من شأنها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب أن تكون عليه الظواهر (النعيمي، وآخرون، 2009).

ويتجه البحث الوصفي إلى وصف ما هو كائن وتفسيره، ويهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع، كما يهتم بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات، عن طريق جمع المعلومات والبيانات، والتعبير عنها كماً وكيفاً أو بالاثنين معاً بما يوضح خصائصها وسماتها. فالبحث الوصفي يشترط وجود البيانات والمعلومات، ولذلك فإن الباحث يجد في تنظيمها وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها، كما يشترط كفاية هذه المعلومات والبيانات حتى يتمكن الباحث من خلالها الوصول إلى الاستنتاجات أو التعميمات التي تساعده على فهم الواقع الذي يقوم بدراسته، وتطوير هذا الواقع وفق ما توصل إليه من نتائج نحو الأفضل .(عمر، 2008)

وعلى ذلك فإن أهداف البحوث الوصفية يمكن بلورتها في الآتي :-

1- وصف المعلومات والتعرف على عناصرها ومكوناتها عن طريق جمع المعلومات، والبيانات وتحليلها وتفسيرها بما يتيح تقديم صورة دقيقة وموضوعية عن الظاهرة قيد البحث.

2- تشخيص الظاهرة بمعرفة العلاقات القائمة بينها وبين المتغيرات أو العوامل التي ترتبط بها.

3- دراسة نماذج ومراحل التطور أو التغير اللذين سادا الظاهرة عبر فترة زمنية محددة حسب مجال البحث والأغراض التي يحققها.

وتبرز أهمية المنهج الوصفي في البحوث الإعلامية كونه الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة بعض المشكلات والظواهر التي تتصل بالإنسان ومواقفه وآرائه ووجهات نظره، في علاقته بالإعلام ووسائله ورسائله، إذ يصعب استخدام المنهج التجريبي أو المنهج التاريخي في دراستها، الأمر الذي جعل بحوث الإعلام تقع في إطار هذا المنهج (عمر، 2008).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مجتمع الدراسة :

اقتصر أفراد هذه الدراسة على اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في مخيمات اللجوء الفلسطيني في الأردن والمعتمدين من قبل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) تبعا لموقع المخيم الجغرافي وسط وأطراف، وفي هذه الحالة تم اختيار ثلاثة مخيمات عشوائياً إذ تم حصر مخيمات الشمال ووقع الاختيار العشوائي على مخيم إربد، وتم حصر مخيمات الوسط ووقع الاختيار على مخيم الوحدات وما يعرف بمخيم عمان الجديد، وكذلك الأمر بالنسبة لمخيم الطالبية.

وهنا لا بد من التعريف بهذه المخيمات وذلك كما جاء من بيانات وكالة الغوث:-
(http://www.unrwa.org/atemplate.php)

- **مخيم إربد :-**

مخيم إربد هو واحد من المخيمات الأربعة التي تأسست في الأردن من أجل اللاجئين الذين غادروا فلسطين نتيجة الحرب العربية الإسرائيلية عام 1948.

وقد تأسس المخيم في عام 1951 فوق مساحة من الأرض تبلغ (24)كيلومتر مربع بالقرب من مدينة إربد في شمال الأردن. وفي الأصل، فقد سكن في المخيم (4000)لاجئ.

وبحلول عام 1954، بدأ سكان المخيم باستبدال الخيام بمساكن من الطين فيما قامت الأونروا بتزويدهم بالسقوف.وعلى مر السنين، عمل اللاجئون على استبدال تلك المساكن بمساكن إسمنتية، وأصبح المخيم اليوم يحاكي بعض الأحياء الحضرية في مدينة إربد. وتقوم منشآت الأونروا أيضا بتقديم الخدمات للاجئين في المناطق المحيطة بالمخيم. يسكن في المخيم أكثر من (25000)لاجئ مسجل. (http://www.unrwa.org/atemplate.php)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **مخيم الوحدات "مخيم عمان الجديد" :-**

مخيم الوحدات، الذي يعرف محليا باسم مخيم عمان الجديد، هو واحد من أربعة مخيمات تم تأسيسها بعد عام 1948 لإيواء اللاجئين الفلسطينيين الذين غادروا فلسطين نتيجة للحرب العربية الإسرائيلية عام 1948.

وقد تم تأسيس المخيم في عام 1955 فوق مساحة من الأرض تبلغ (48) كيلومتر مربع إلى الجنوب الشرقي من عمان.

وقد تم إيواء اللاجئين بشكل مبدئي في (1400)مسكن تم بناؤها من قبل الأونروا، وفي عام 1957 قامت الوكالة ببناء (1260)مسكناً إضافياً. وعلى مر السنين، قام اللاجئون بإضافة المزيد من الغرف لتحسين مساكنهم وتطور المخيم ليصبح ضاحية حضرية تحيط بها مناطق ذات كثافة سكانية عالية، وتقدم منشآت الوكالة في المخيم خدماتها أيضا للاجئين الذين يعيشون في المناطق المحيطة بالمخيم.

ويعاني مخيم الوحدات من الاكتظاظ السكاني، فيما تعمل الأكشاك وبسطات الباعة غير النظاميين على إضافة المزيد من عدم التنظيم في الشوارع المكتظة ويسكن المخيم أكثر من (51.000) لاجئ مسجل. (http://www.unrwa.org/atemplate.php)

- **مخيم الطالبية :-**

مخيم الطالبية هو واحد من مخيمات الطوارئ الستة التي تم تأسيسها من أجل إيواء (5000) من اللاجئين الفلسطينيين والنازحين الذين غادروا الضفة الغربية وقطاع غزة خلال الحرب العربية الإسرائيلية عام 1967.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبخلاف باقي المخيمات الأخرى في الأردن، فإن سكان مخيم الطالبية هم بشكل أساسي من النازحين وليسوا من اللاجئين. وعلاوة على ذلك، فإن سكانه في الغالب من أصول بدوية.

ويغطي المخيم مساحة من الأرض تبلغ (13) كيلومتر مربع على مسافة 35 كيلــومتر إلى الجنوب من عمان. وهو المخيم الأكبر في الأردن من إذ مساحة الأرض. وكانت جمعيــة الأسد الأحمر والشمس الإيرانية قد تبرعت بالخيام التي تم استبدالها فيما بعد بمساكن إسمنتية.

والعديد من المساكن في حالة سيئة وهي بحاجة للإصلاح من أسقف الزنك أو الاسبست والمشاكل البنيوية ونقص الإنارة الطبيعية والتهوية ويسكن داخل المخيم ما يزيد عــن (7000) لاجئ مسجل. (http://www.unrwa.org/atemplate.php)

عينة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة والحصول على نتائج يمكن تعميمها والاستفادة منها في توصيات الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية نسبية تمثل اللاجئين الفلسطينيين المسجلين والمعتمدين مــن قبل وكالة الغوث في كل من مخيم إربد في الشمال ، ومخيم الوحدات في الوسط، ومخيم الطالبية في الجنوب موزعين حسب الجنس والمستوى الدراسي والعمر، بواقع (400) لاجئ كحجم للعينة من أصل (81,000)عدد اللاجئين المسجلين لدى الأنروا في الثلاث مخيمات ، و تم تحديد حجم العينة حسب .(Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970)) إذ تم احتساب حصة كل مخيم من الاستبانات بحسب عدد السكان المسجلين لدى الوكالة وكان توزيع النسب في المخيمات الثلاثــة كما يلي :-

أ- مخيم الوحدات : بلغ عدد الاستبانات التي تم توزيعها داخل المخيم (256) من أصل (400) استبانة وذلك بنسبة (64.3%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب- مخيم إربد : بلغ عدد الاستبانات التي تم توزيعها داخل المخيم (108) من أصل (400) استبانة وذلك بنسبة (27.2%).

ج- مخيم الطالبية : بلغ عدد الاستبانات التي تم توزيعها داخل المخيم (34) من أصل (400) استبانة وذلك بنسبة (8.5%).

أداة جمع البيانات :

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها تم تطوير وتصميم استبانة تكونت من (41) سؤالاً توزعت على عدة محاور وكانت كما يلي :-

1- محور البيانات الشخصية والتي تضمنت :

- سؤالاً تناول اسم المخيم الذي تسكن فيه.
- متغير النوع الاجتماعي وله احتمالان (ذكر، أنثى).
- متغير العمر وله خمسة احتمالات تراوحت بين (21) و (41) فما فوق.
- متغير متابعة وسائل الإعلام وله عدة احتمالات هي : (نعم دائماً، نعم غالباً، نعم أحياناً، نعم قليلاً، نعم نادراً).

2- محور الوسائل الإعلامية التي تستخدمهاالأنروا وشمل النشرات الورقية، إعلانات التلفزيون، إعلانات الإذاعة، الإنترنت، الصحف المحلية، وجهاء المخيمات، الملصقات المصورة.

3- محور الموضوعات الإعلامية التي تبثهاالأنروا للاجئين وشمل موضوعات الصحة، التعليم، التثقيف والتوعية، التشغيل، المساعدات العينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- محور آليات حصولالأنروا على التغذية الراجعة حول برامجها الإعلامية الذي تضمن الاجتماعات العامة مع اللاجئين واللقاءات الفردية ووجهاء المخيمات ومندوبين تابعين للأنروا في المخيمات أو من وسائل إعلامية أخرى.

5- محور مستوى رضا اللاجئين عن إعلامالأنروا وتضمن سؤالاً واضحاً وصريحاً هو " أنا كلاجئ راضٍ عن الدور الإعلامي للأنروا بمستوىً عالٍ"، واحتملت الإجابة عنه إما بموافق أو محايد أو معارض.

صدق الأداة :

للتحقق من الصدق الظاهري (Face Validity) للأداة، والصدق المنطقي للأداة (Logical Validity) ومحتواها، تم عرضها بصورتها الأولية على خمسة محكمين من ذوي الاختصاص*(انظر ملحق رقم 2)، و قام الباحث بما يلي :-

1- صياغة فقرات الاستبانة مع مراعاة البساطة والوضوح والاطلاع على استبانات أخرى متشابهة من دراسات أخرى.

2- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص وذلك لإبداء الرأي بخصوص وضوح الفقرات ودقة الصياغة، وأجرى الباحث التعديلات اللازمة على الفقرات بناءً على ملاحظاتهم وتوصياتهم. *(انظر ملحق رقم 2)

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثبات الأداة :

بعد التأكد من صلاحية الأداة تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (398) لاجئاً ولغرض التحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة استخدم الباحث لهذا الغرض معامل (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) كما تم استخراج النتائج باستخدام برنامج التحليلي الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم من خلاله الحصول على معامل (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) وتم الحصول على النتائج مباشرة من جهاز الحاسوب من خلال البرنامج المذكور أعلاه، والجدول يوضح نتائج اختبار أداة الدراسة المتمثل (بالاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة).

جدول رقم (3)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجالات	الاتساق الداخلي
الأداة ككل	0.94

متغيرات الدراسة :

الموقع الجغرافي: وله مستويان وسط وأطراف.

الجنس : وله مستويان هما ذكر، أنثى.

العمر : وله عدة مستويات وهي 21-25 سنة، 26-30 سنة، 31-35 سنة، 36-40 سنة، و من 41- فما فوق.

التحصيل العلمي : وله عدة مستويات ، ثانوية فأقل، دبلوم، جامعي، دراسات عليا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعالجة الإحصائية في الدراسة:

لغرض معالجة البيانات، وتحليلها إحصائياً تم استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة في الجانب العملي من الدراسة هي :-

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لفقرات الاستبانة المختلفة، لغرض عرض وتبويب وقراءة أهم ملامح وخصائص أفراد عينة الدراسة، إذ تم احتساب المتوسطات الحسابية لكل سؤال وفقرة من الاستبانة المكونة للبعد الواحد كل على حده، وثم بعد ذلك تم احتساب المتوسط الحسابي للبعد ككل، يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول التالي لمتوسط المرجح درجة الموافقة من 1 إلى 1.66 غير موافق من 1.67 إلى 2.33 محايد من 2.34 إلى 3 موافق، ويبين الجدول التالي المعيار الذي تم على أساسه تحليل قيم المتوسط الحسابي.

جدول رقم (4)

معيار اختبار التحليل

المتوسط الحسابي	الدرجة
1 – 1.66	**دور ضعيف لإعلام الأنروا**
1.67 – 2.33	**دور متوسط لإعلام الأنروا**
2.34 – 3	**دور مرتفع لإعلام الأنروا**

- اختبار تحليل التباين.
- اختبار شيفيه للمقارنات البعدية.
- اختبار (ت) الذي يستخدم لاختبار معنوية الانحدار للمتغيرات المستقلة والتي تتعلق بالجنس.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـــــل الرابع

تحليل نتائج الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للبيانات التي تم الحصول عليها من أداة الدراسة، والناتجة من خلال استخدام مقياس (Likert Scale) ثلاثي التدريج، الذي يتوزع من أعلى وزن له، إذ أعطيت الدرجة (3) لتمثل حقل الإجابة موافق، وأقل وزن في المقاس والذي أعطي درجة واحدة لتمثل حقل الإجابة معارض لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة، واعتمد الباحث معيار الاختبار البالغ (2.34) من أصل (3) درجات كمعيار مرتفع أو قوي للدور الإعلامي لوكالة الغوث من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين، كمعيار لقياس وتقييم الدرجة من خلال استجابات أفراد العينة البالغ عددهم (398) فرداً تم اختيارهم من مجتمع الدراسة المتمثل في اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في مخيمات اللجوء في الأردن، واختار الباحث كلاً من مخيم إربد من الشمال، ومخيم الوحدات من الوسط، ومخيم الطالبية من الجنوب، باستخدام العينة الحصصية العشوائية، وتسهيلاً لعرض نتائج التحليل للدراسة فقد تم تصنيفها على النحو التالي:-

أولاً : خصائص عينة الدراسة:

1- من إذ اسم المخيم الذي أجريت عليه الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من ثلاثة مخيمات كما في الجدول (5) وهي: (إربد) في الشمال، و (الطالبية) في الجنوب، و(الوحدات) في الوسط.

جدول (5)

خصائص عينة الدراسة من إذ اسم المخيم وموقعه

اسم المخيم	التكرار	النسبة المئوية
الوحدات/ وسط	256	64.3
الطالبية/ جنوب	34	8.5
إربد/ شمال	108	27.2
المجموع	398	100

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تظهر بيانات الجدول رقم (5) أن أعلى نسبة لمفردات العينة كانت لمخيم الوحدات وذلك بتكرار بلغ (256) وبنسبة مئوية بلغت (64.3%) من عينة الدراسة إذ جاء في المرتبة الأولى، في حين جاء في الترتيب الثاني مخيم إربد بتكرار بلغ (108) وبنسبة مئوية بلغت (27.2%) ، أما مخيم الطالبية فكان في الترتيب الثالث في العدد بتكرار بلغ (34) وبنسبة مئوية بلغت (8.5%).

2- خصائص عينة الدراسة من إذ النوع الاجتماعي (الجنس):

جدول (6)

خصائص عينة الدراسة من إذ النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي (الجنس)	التكرار	النسبة
ذكر	220	55.3
أنثى	178	44.7
المجموع	398	100

تظهر بيانات الجدول رقم (6) أن عدد الذكور كان هو الأعلى بتكرار بلغ (220) فردا وبنسبة مئوية (55.3%) من العينة مقابل (178) من الإناث وبنسبة مئوية تساوي (44.7%).

3- خصائص عينة الدراسة من إذ المستوى التعليمي:

جدول (7)

خصائص عينة الدراسة من إذ المستوى التعليمي لأفراد العينة

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة فأقل	202	50.8
دبلوم متوسط	102	25.6
بكالوريوس	74	18.6
دراسات عليا	20	5.0
المجموع	398	100

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يبين الجدول رقم (7) أن (202) فرداً من عينة الدراسة وبنسبة مئوية (50.8%) هم من مستوى الثانوية العامة فأقل، ويعزى هذا إلى أن هناك تفشياً لظاهرة التعليم البسيط داخل المخيمات وعدم إكمال الدراسة ولعل هذا يعود إلى الأوضاع الاقتصادية التي تعانيها المخيمات وارتفاع مستوى البطالة، وأن (102) وبنسبة مئوية (25.6%) هم من فئة دبلوم متوسط، وأن (74) بنسبة مئوية (18.6%) هم من فئة البكالوريوس، أما فئة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) فقد جاءت في الرتبة الأخيرة بتكرار (20) وبنسبة مئوية بلغت (5.0%) من أفراد العينة.

4- خصائص عينة الدراسة من إذ الفئة العمرية:

جدول (8)

خصائص عينة الدراسة من إذ الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
من 21-25 سنة	104	26.1
من 26-30 سنة	80	20.1
من 31-35 سنة	56	14.1
من 36-40 سنة	62	15.6
من 41 سنة فما فوق	96	24.1
المجموع	398	100

تظهر بيانات الجدول رقم (8) الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة، إذ كانت النسبة الأعلى في المرتبة الأولى من المبحوثين من الفئة العمرية (من 21-25 سنة) بتكرار بلغ (104) وبنسبة مئوية بلغت (26.1%) من أفراد العينة، وهذا يدل أن قطاع الشباب هو الأكثر من القطاعات الأخرى داخل المخيمات مما يدل أن المخيمات هي تجمعات سكانية فتية، وجاء في المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 41 سنة فما فوق) بتكرار بلغ (96) وبنسبة مئوية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(24.1%) من أفراد العينة، في حين جاء في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (من 26–30 سنة) بتكرار بلغ (80) وبنسبة مئوية بلغت (20.1%) من العينة، أما المرتبة الرابعة فقد جاء للفئة العمرية (من 36–40 سنة) بتكرار بلغ (62) وبنسبة مئوية تساوي (15.6%)، أما المرتبة الخامسة والأخيرة فقد جاءت لصالح الفئة العمرية (من 31–35 سنة) بتكرار بلغ (56) وبنسبة مئوية تساوي (14.1%).

5- خصائص عينة الدراسة من إذ مستوى متابعة وسائل الإعلام التابعة للوكالة:

الجدول (9)

المستويات الخمسة لمتابعة أفراد العينة لوسائل الإعلام التابعة للوكالة

مستوى متابعة وسائل الإعلام	التكرار	النسبة المئوية
أتابعها دائما	20	5.0
أتابعها غالبا	64	16.1
أتابعها أحيانا	144	36.2
أتابعها قليلا	62	15.6
أتابعها نادرا	108	27.1
المجموع	398	100

تظهر بيانات الجدول رقم (9) النتائج المتعلقة بمستوى متابعة وسائل الإعلام التابعة لوكالة الغوث المختلفة، إذ بينت النتائج أن أعلى نسبة في متابعة وسائل الإعلام التابعة للوكالة كانت هي عند مستوى أحياناً وذلك عند تكرار (144) وبنسبة مئوية بلغت (36.2%)، في حين أنه عند مستوى نادراً كان في المرتبة الثانية وذلك عند تكرار (108) من حجم أفراد العينة عند نسبة مئوية بلغت (27.1%)، أما عند مستوى المتابعة غالباً فكانت بالمرتبة الثالثة وذلك بتكرار (64) من حجم أفراد العينة وبنسبة مئوية بلغت (16.1%)، وأما عند مستوى الدرجة قليلاً فكان بالمرتبة الرابعة عند تكرار مقداره (62) من حجم العينة وبنسبة مئوية قيمتها (15.6%)، في حين أن المرتبة الأخيرة كانت عند مستوى متابعة دائماً وذلك لتكرار (20) فرداً من حجم العينة وبنسبة مئوية (5.0%)، وهذا يدل أن نسبة قليلة من اللاجئين الفلسطينيين يتابعون وسائل الإعلام التابعة لوكالة الغوث بشكل دائم ولعل هذا يؤشر إلى عدم اهتمام اللاجئين بهذه الوسائل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أو لعدم تداولها بين أوساط اللاجئين أو لقلتها وعدم توافرها بشكل قوي لهم، ويعود ذلك إلى قلة وجود وسائل إعلامية متخصصة تابعة للوكالة تعنى وتهتم بشؤون اللاجئين، كوجود صحيفة متخصصة تابعة للوكالة تصدر بشكل دوري غير تلك المنشورات والملصقات والبروشورات أو الإعلانات التي تنشرها الوكالة، وكذلك لا وجود محطة إذاعية أو تلفزيونية أو حتى برنامج إذاعي أو تلفزيوني تنظمه الوكالة تناقش خلاله قضايا اللاجئين وشؤونهم وبرامج إغاثتهم وتحقيق التنمية للمخيمات.

ثانياً : نتائج أسئلة الدراسة:

استخدم التحليل الإحصائي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمستوى الموافقة، وكان مقياس الوسط الحسابي كما يلي:من 1- 1.66 ضعيف، من 1.67- 2.33 متوسط، من 2.34- 3 مرتفع.

1- نتائج السؤال الأول المتمثل في " ما الوسائل الإعلامية التي تستخدمها الأنروا في العملية الإعلامية تجاه اللاجئين الفلسطينيين في الأردن؟"

جدول (10)

الوسائط الإعلامية التي تستخدمها الأونروا في العملية الإعلامية تجاه اللاجئين

نوع الوسيطة الإعلامية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوي الموافقة	الرتبة
النشرات الورقية المطبوعة	2.10	0.878	متوسط	3
خلال إعلانات التلفزيون	1.98	0.898	متوسط	5
خلال إعلانات الإذاعة	1.83	0.838	متوسط	6
الإنترنت	2.13	0.859	متوسط	2
الصحف المحلية	2.16	0.848	متوسط	1
من خلال وجهاء المخيم	1.72	0.841	متوسط	7
وأنشطتها من خلال الملصقات المصورة	2.03	0.857	متوسط	4
الوسط العام	1.99	0.537	متوسط	

تظهر بيانات الجدول رقم (10) الخاص بالوسائط الإعلامية التي تستخدمهاالأنروا في العملية الإعلامية تجاه اللاجئين الفلسطينيين في الأردن أن "الصحف المحلية" حازت على الرتبة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.16) وبانحراف معياري بلغ (0.848) وبمستوى موافقة متوسطة، ويعزى ذلك إلى أن نسبة كبيرة من اللاجئين الفلسطينيين يتعرفون على أخبار وأنشطة الوكالة وما تقدمه لهم من خلال ما تنشره الوكالة عبر الصحف المحلية الصادرة في الأردن، أما الرتبة الثانية فكانت لصالح واسطة "الإنترنت" بمتوسط حسابي بلغ (2.13) وبانحراف معياري بلغ (0.838) وبمستوى موافقة متوسط وهذا مؤشر إيجابي على اهتمام أفراد العينة بمتابعة أخبار الوكالة من خلال الموقع الالكتروني التابع للوكالة وهذا يعود إلى انتشار هذه الواسطة بشكل كبير وقوي في أوساط اللاجئين. أما الرتبة الثالثة فكانت لصالح " النشرات الورقية المطبوعة" بمتوسط حسابي بلغ (2.02) وبانحراف معياري بلغ (0.878) وهو مستوى موافقة متوسط أيضا. أما الرتبة الرابعة لوسيطة "الملصقات المصورة" بمتوسط حسابي بلغ (2.03) وبانحراف معياري بلغ (0.857) وبمستوى موافقة متوسط. وجاءت الرتبة الخامسة من نصيب "إعلانات التلفزيون" بمتوسط حسابي بلغ (1.98) وبانحراف معياري بلغ (0.898) وبمستوى موافقة متوسط. وجاءت الرتبة السادسة من نصيب "الإعلانات الإذاعية" بمتوسط حسابي بلغ (1.83) وبانحراف (0.838) وبمستوى موافقة متوسط. وجاءت الرتبة السابعة والأخيرة لصالح " وجهاء المخيم " بمتوسط حسابي بلغ (1.72) وبانحراف معياري بلغ (0.857) وبمستوى موافقة متوسط أيضا وهذا يدل على أن ثقة اللاجئين بوجهاء المخيمات ضعيفة أو إلى انحسار دور الوجهاء وضعفه كوسيط بين اللاجئين والوكالة باعتبارهم ممثلين للمخيمات عند الوكالة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- نتائج السؤال الثاني المتمثل في " ما مدى انتشار الإعلام التابع للأنــروا ومــدى فاعليته داخل المخيمات الفلسطينية؟"

جدول (11)

مدى انتشار الإعلام التابع للأنروا ومدى فاعليته داخل المخيمات الفلسطينية

فقرة السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوي الموافقة	الرتبة
لوكالة الغوث إعلام منتشر في كافة أنحاء المخيم	1.81	0.816	متوسط	2
لوسائل إعلامالأنروا دور كبير في تعريف اللاجئــين بالخدمات التي تقدمها للمخيم	1.97	0.872	متوسط	1
وسائل إعلامالأنروا في متناول اللاجئــين كافــة فــي مخيمنا	1.68	0.782	متوسط	5
للأنروا دور إعلامي فاعل في أوساط اللاجئين	1.74	0.804	متوسط	4
الوسط العام	1.80	0.648	متوسط	

تظهر بيانات الجدول رقم (11) مدى انتشار الإعلام التــابع للأنــروا وفاعليتــه فــي المخيمات الفلسطينية، إذ إن الفقرة "لوسائل إعلامالأنروا دور كبير فــي تعريــف اللاجئــين بالخدمات التي تقدمها للمخيم" احتلت (الرتبة الأولى) من بين فقرات المجال بمتوسط حسابي بلغ (1.97) وبانحراف معياري بلغ (0.872)، وهذا يبين أن ما يقوم به الإعلام التابع للوكالة منوط فقط بإخبار وإعلام اللاجئين فيما تقدمه من خدمات لهم، واحتلت الفقرة " لوكالة الغوث إعــلام منتشر في كافة أنحاء المخيم" الرتبة الثانية من بين فقرات المجال عند متوســط حــسابي بلــغ (1.81) ولانحراف معياري قيمته (0.816)، وكانت الفقرة "وسائل إعلامالأنروا فــي متنــاول اللاجئين كافة في مخيمنا" قد احتلت الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلــغ (1.74) وبــانحراف معياري بلغ (0.782).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- نتائج السؤال الثالث المتمثل في " ما الموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأنروا كما يراها المنتفعون من وجهة نظرهم؟".

يظهر الجدول رقم (12) نتائج الموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأنروا كما يراها المنتفعون:

جدول (12)

الموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأنروا كما يراها المنتفعون

فقرة السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوي الموافقة	الرتبة
تعرض وسائل إعلامالأنروا القضايا العامة للاجئين بشكل دوري	1.76	0.730	متوسط	**8**
يتسم إعلامالأنروا بالشفافية والصدق والواقعية في تعامله مع هموم اللاجئين	1.70	0.750	متوسط	9
يراعي إعلامالأنروا رغبات قطاعات اللاجئين كافة	1.79	0.762	متوسط	**7**
يسهم إعلامالأنروا في معالجة قضايا وهموم اللاجئين	1.97	0.806	متوسط	5
يركز إعلامالأنروا في خدماته للاجئين على الموضوعات الصحية.	2.30	0.821	متوسط	1
يهتم إعلامالأنروا في معاجلة القضايا التعليمية في المخيمات.	2.07	0.812	متوسط	2
يعمل إعلامالأنروا على تناول الموضوعات التوعوية والتثقيفية للاجئين.	2.05	0.789	متوسط	3
يطرح إعلامالأنروا قضايا التشغيل للاجئين	1.84	0.793	متوسط	6
تعرض وسائل إعلام الأنروا المساعدات العينية للاجئين بشكل دوري.	2.00	0.822	متوسط	4
الوسط العام	1.94	0.524	متوسط	

يبين الجدول أعلاه رقم (12) نتائج الموضوعات الإعلامية التي يتناولها إعلامالأنروا إذ احتلت الفقرة "يركز إعلامالأنروا في خدماته للاجئين على الموضوعات الصحية" الرتبة الأولى بمتوسط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حسابي بلغ (2.30) وبانحراف معياري بلغ (0.821) وبمستوى موافقة متوسط. واحتلت الفقرة " يهتم إعلامالأنروا في معاجلة القضايا التعليمية في المخيمات" الرتبة الثانية لمتوسط حسابي بلغ (2.07) وانحراف معياري قيمته (0.812)، فيما احتلت الفقرة " يعمل إعلامالأنروا على تناول الموضوعات التوعوية والتثقيفية للاجئين" الرتبة الثالثة وذلك عند متوسط حسابي (2.05) ولانحراف معياري بلغ (0.798)، وأما الفقرة " تعرض وسائل إعلامالأنروا القضايا العامة للاجئين بشكل دوري" فقد احتلت الرتبة الرابعة لمتوسط حسابي (2.00) وانحراف معياري (0.822)، وكانت الفقرة " يسهم إعلامالأنروا في معالجة قضايا وهموم اللاجئين" قد احتلت الرتبة الخامسة وذلك عند متوسط حسابي بلغ (1.97) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.806)، في حيت كانت الرتبة الأخيرة للفقرة " يتسم إعلامالأنروا بالشفافية والصدق والواقعية في تعامله مع هموم اللاجئين" لمتوسط حسابي بلغ (1.70) وانحراف معياري قيمته (0.750)، و انتشرت الخيارات الأخرى التي تمثل الموضوعات التي يتناولها إعلامالأنروا بين الرتب المشار إليهما كما في الجدول أعلاه.

4- نتائج السؤال الرابع المتمثل في " ما أساليب جمع المعلومات التي تتبعهاالأنروا من المنتفعين حول خدماتها؟".

و يبين الجدول رقم (8) أساليب جمع المعلومات التي تتبعهاالأنروا من المنتفعين حول خدماتها:

جدول (13)

يمثل أساليب جمع المعلومات التي تتبعها الأنروا من المنتفعين حول خدماتها

فقرة السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوي الموافقة	الرتبة
يحصل إعلامالأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال الاجتماعات العامة مع اللاجئين	2.20	0.790	متوسط	3
يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال اللقاءات الفردية	2.22	0.816	متوسط	1
يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال وجهاء المخيمات	2.06	0.817	متوسط	5
يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال مندوبين تابعين للأنروا في المخيمات	2.03	0.790	متوسط	6

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال وسائل إعلامية أخرى	2.12	0.766	متوسط	4
تقدم وسائل إعلام الأنروا قنوات مفتوحة بين اللاجئين وإدارة الوكالة	2.21	0.788	متوسط	2
الوسط العام	1.86	0.481		

تظهر بيانات الجدول رقم (13) أن الفقرة " يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال اللقاءات الفردية" قد احتلت الرتبة الأولى من بين فقرات المجال لمتوسط حسابي قيمته (2.22) عند انحراف معياري بلغ (0.816)، فيما يتعلق بالسؤال حول الأساليب التي تتبعها الأنروا في جمع معلوماتها من المنتفعين وهم اللاجئون، وكانت الفقرة " تقدم وسائل إعلام الأنروا قنوات مفتوحة بين اللاجئين وإدارة الوكالة" احتلت الرتبة الثانية وذلك لمتوسط حسابي (2.21) وعند انحراف معياري بلغ (0.788)، ومن ناحية أخرى فإن الرتبة الثالثة كانت للفقرة " يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال الاجتماعات العامة مع اللاجئين" لمتوسط حسابي قيمته (2.20) وعند انحراف معياري بلغ (0.790)، أما الفقرة " يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال وسائل إعلامية أخرى" فقد احتلت الفقرة الرابعة عند متوسط حسابي قيمته (2.12) وعند انحراف معياري بلغ (0.766)، في حين أن الرتبة الخامسة للفقرة " يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال وجهاء المخيمات" لمتوسط حسابي قيمته (2.06) وانحراف معياري بلغ (0.817)، وكانت الفقرة " يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال مندوبين تابعين للأنروا في المخيمات" قد احتلت الرتبة الأخيرة لمتوسط حسابي قيمته (2.03) ولانحراف معياري (0.790). مما سبق يتبين لنا أن الوكالة تتلقى الردود والتغذية العكسية من المنتفعين أي اللاجئين من خلال اللقاءات على المستوى

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفردي وذلك عن طريق المراجعات والزيارات التي يقوم بها اللاجئون لمقار الوكالة، مما يعني أن إعلام الوكالة غير فعال جماهيرياً أي أنه لا يتواصل مع الجمهور بشكل مباشر ميداني.

5-نتائج السؤال الخامس المتمثل في " ما مدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية في إيصال رسائلها إلى الجهات المعنية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين؟".

يبين الجدول رقم (9) نتائج مدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية في إيصال رسائلها إلى الجهات المعنية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين:

جدول (14)

نتائج مدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية في إيصال رسائلها إلى الجهات المعنية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين

فقرة السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوي الموافقة	الرتبة
تنقل وسائل الاتصال التابعة للأنروا آراء اللاجئين نحو قضاياهم إلى وكالة الغوث	1.93	0.772	متوسط	2
يسهم إعلام الأنروا في تحقيق التنمية المستدامة للمخيمات	1.95	0.782	متوسط	1
ينمي إعلام الأنروا شعور اللاجئين في الانتماء لوطنهم	1.87	0.805	متوسط	3
يسعى إعلام الأنروا إلى تعريف اللاجئين بحقوقهم المدنية	1.82	0.793	متوسط	6
يسعى إعلام الأنروا إلى تعريف اللاجئين بحقوقهم السياسية وخاصة حق العودة	1.86	0.795	متوسط	4
يظهر إعلام الأنروا آخر التطورات والمستجدات في قضية اللاجئين	1.80	0.782	متوسط	7
يدافع إعلام الأنروا عن حقوق اللاجئين	1.91	0.798	متوسط	2
يعمل إعلام الأنروا على تعريف اللاجئين بالقرارات المتعلقة بمشكلتهم بشكل متواصل	1.76	0.777	متوسط	10
يعالج إعلام الأنروا قضايا اللاجئين بشكل يومي	1.55	0.693	متوسط	13
يقدم إعلام الأنروا حلولاً واقعية للمشاكل التي تهم اللاجئين وفق خطط مدروسة	1.80	0.758	متوسط	8
يبلور إعلام الأنروا نظرة اللاجئين نحو قضاياهم اليومية التي يمرون فيها مما يعزز رضاهم عنه	1.74	0.759	متوسط	11

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لإعلام الأنروا فاعلية قوية في إيصال المعلومات عبر رسائله إلى اللاجئين	1.72	0.752	متوسط	12
أصبحت كلاجئ اعرف خدمات الأنروا من خلال الإعلام التابع لها	1.77	0.807	متوسط	9
أسهم إعلام الأنروا في تعزيز دور وكالة الغوث في خدمة اللاجئين	1.83	0.816	متوسط	5
الوسط العام	1.80	0.556	متوسط	

تظهر بيانات الجدول رقم (14) نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة **مدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية في إيصال رسائلها إلى الجهات المعنية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين** وذلك ضمن الفقرات المبينة في الجدول أعلاه من أسئلة الاستبانة إذ إن الرتبة الأولى كانت للفقرة " يسهم إعلام الأنروا في تحقيق التنمية المستدامة للمخيمات" وذلك لمتوسط حسابي قيمته (1.95) وانحراف معياري (0.782)، ويعزى هذا إلى توقع اللاجئين من أن إعلام الأنروا يسهم في تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال ما تطرحه وتقدمه من مشاريع تتعلق في الصحة والتعليم والخدمات الأخرى في الجانب الإنساني والإغاثة، واحتلت الفقرة " يدافع إعلام الأنروا عن حقوق اللاجئين " الرتبة الثانية من بين فقرات المجال وذلك لمتوسط حسابي قيمته (1.91) ولانحراف معياري (0.798)، وأما الرتبة الثالثة فكانت للفقرة " ينمي إعلام الأنروا شعور اللاجئين في الانتماء لوطنهم" لمتوسط حسابي (1.87) وانحراف معياري قيمته (0.805)، وأما الفقرة " يسعى إعلام الأنروا إلى تعريف اللاجئين بحقوقهم السياسية وخاصة حق العودة " فقد احتلت الرتبة الرابعة من بين الفقرات وذلك لمتوسط حسابي قد بلغ (1.86) وانحراف معياري (0.795)، وهنا يتبين لنا أن الهدف الأساس من وراء ما تقدمه الوكالة من معلومات أو رسائل إعلامية للاجئين ينصب في اتجاه ما تؤديه من دور خدماتي تجاه المنتفعين من برامجها فقط، أي أن الجانب السياسي يكاد يكون خارج سياق برامج الوكالة تجاه اللاجئين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبخاصة حقوقهم السياسية وأهمها حق العودة، وجاءت الرتبة الخامسة للفقرة " أسهم إعلام الأنروا في تعزيز دور وكالة الغوث في خدمة اللاجئين " لمتوسط حسابي بلغ (1.83) وانحراف معياري قيمته (0.816)، وبينت النتائج في الجدول السابق أعلاه أن الفقرة " يسعى إعلام الأنروا إلى تعريف اللاجئين بحقوقهم المدنية " قد احتلت الرتبة السادسة عند متوسط حسابي (1.82) وانحراف معياري بلغ (0.793)، في حين أن الفقرة " يظهر إعلام الأنروا آخر التطورات والمستجدات في قضية اللاجئين " قد احتلت الرتبة السابعة وذلك لمتوسط حسابي بلغ مقداره (1.80) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.782)، والفقرة " يقدم إعلام الأنروا حلولاً واقعية للمشاكل التي تهم اللاجئين وفق خطط مدروسة " احتلت الرتبة الثامنة من بين الفقرات لمتوسط حسابي قيمته (1.80) وانحراف معياري (0.752)، وكانت الرتبة التاسعة للفقرة " أصبحت كلاجئ أعرف خدمات الأنروا من خلال الإعلام التابع لها " وذلك لمتوسط حسابي (1.77) ولانحراف معياري بلغ (0.807)، وكانت الرتبة العاشرة للفقرة " يعمل إعلام الأنروا على تعريف اللاجئين بالقرارات المتعلقة بمشكلتهم بشكل متواصل " لمتوسط حسابي قيمته (1.76) وانحراف معياري (0.777)، وأما الفقرة " يبلور إعلام الأنروا نظرة اللاجئين نحو قضاياهم اليومية التي يمرون فيها مما يعزز رضاهم عنه " فقد احتلت الرتبة الحادية عشرة عند متوسط حسابي بلغ (1.74) وانحراف معياري قيمته (0.759)، وكانت الرتبة الثانية عشرة للفقرة " لإعلام الأنروا فاعلية قوية في إيصال المعلومات عبر رسائله إلى اللاجئين " لمتوسط حسابي قيمته (1.72) وانحراف معياري بلغ (0.752)، والرتبة الأخيرة كانت للفقرة " يعالج إعلام الأنروا قضايا اللاجئين بشكل يومي " لمتوسط حسابي (1.55) ولانحراف معياري بلغ (0.693) وهذا يوضح أن إعلام الوكالة لا يتابع ويعالج قضايا اللاجئين بشكل يومي مما يدل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على أنه لا يوجد هناك خطط واستراتيجيات إعلامية للوكالة ترعى قضايا وشـؤون اللاجئـين بشكل يومي ومباشر.

6- نتائج السؤال السادس المتمثل في " ما مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي الذي تقوم به الأنروا ؟".

والجدول رقم (15) يظهر نتائج مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الـدور الإعلامـي الذي تقوم به الأنروا:

جدول (15)

يمثل مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي الذي تقوم به الأنروا

فقرة السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوي الموافقة
أنا كلاجئ راض عن الدور الإعلامي للأنروا بمستوى عال	1.26	0.449	منخفض

تظهر بيانات الجدول رقم (15) أن مستوى رضا اللاجئين الفلـسطينيين عـن الـدور الإعلامي للأنروا هو قليل وذلك عند متوسط حسابي (1.26) عند مستوى انحـراف معيـاري (0.449) وهي نسبة أقل من درجة القبول والبالغة (1.34).

وباختبار السؤال عن طريق (One Sample t-test) لاختبـار الدلالـة الإحـصائية للفروقات بين المتوسط الحسابي البالغ (1.26) والدرجة المعيارية البالغة (2) نجد أن قيمة (T) المحسوبة – (33.081) ذات دلالة إحصائية مما يؤكد على عدم رضا المبحوثين عـن الـدور الإعلامي الذي تقوم به وكالة الأنروا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً : نتائج فرضيات الدراسة:

1- نتائج الفرضية الأولى المتمثلة في " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لموقع المخيم الجغرافي في المملكة (شمال (اربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية)؟

ويشير الجدول رقم (16) التالي إلى نتائج اختبار الفرضية الأولى وفق اختبار ANOVA كما يلي:

جدول رقم (16)

نتائج اختبار الفرضية وفق اختبار(ANOVA)

F المحسوبة	F الجدولية	SIG F	نتيجة الفرضية العدمية
0.148	3.00	0.863	قبول

لاختبار هذه الفرضية، فقد تم استخدام اختبار ANOVA ، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول أعلاه أن قيمة (t المحسوبة = 0.148) أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية HO ونرفض الفرضية البديلة Ha، وهذا يعني "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لموقع المخيم الجغرافي في المملكة (شمال (اربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية)؟

2- نتائج الفرضية الثانية المتمثلة في " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للنوع الاجتماعي "الجنس" للاجئين الفلسطينيين".

ويبين الجدول (17) التالي نتائج اختبار الفرضية الثانية وفق اختبار (ANOVA) :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (17)

نتائج اختبار الفرضية الثانية وفق اختبار(ANOVA)

F المحسوبة	F الجدولية	SIG F	نتيجة الفرضية العدمية
2.172	1.96	0.03	رفض

لاختبار هذه الفرضية، فقد تم استخدام اختبار (ANOVA)، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول أعلاه أن قيمة (t المحسوبة = 2.172) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية HO ونقبل الفرضية البديلة Ha، وهذا يعني " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للنوع الاجتماعي "الجنس" للاجئين الفلسطينيين.

وقد بين اختبار شيفيه للفروق أن هذه الفروقات كانت تميل لصالح الذكور، كما في الجدول (18) التالي:

جدول (18)

نتائج اختبار شيفيه للفروقات في مستوى الرضا وفق النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	ذكر	أنثى	الوسط الحسابي
ذكر	0.298 *	-	2.24
أنثى	-	0.298- *	1.94

(*) تعني الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)

3- نتائج الفرضية الثالثة المتمثلة في" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للمستوى التعليمي للاجئين الفلسطينيين.

ويشير الجدول رقم (19) التالي إلى نتائج اختبار الفرضية الثالثة وفق اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (19)

اختبار الفرضية الثالثة عن مستوى رضا اللاجئين عن الدور الإعلامي للانروا

F المحسوبة	F الجدولية	SIG F	نتيجة الفرضية العدمية
0.542	2.60	0.06	قبول

لاختبار هذه الفرضية، فقد تم استخدام اختبار (ANOVA)، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول أعلاه أن قيمة (t المحسوبة = 0.542) وهي قيمة أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية (HO) ونرفض الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم للمستوى التعليمي للاجئين الفلسطينيين".

4- نتائج الفرضية الرابعة المتمثلة في "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا اللاجئين زى لمستوياتهم العمرية".

ويشير الجدول رقم (20) التالي إلى نتائج اختبار الفرضية الرابعة وفق اختبار تحليل التباين (ANOVA) :

جدول رقم (20)

نتائج اختبار تحليل التباين(ANOVA) للفرضية الرابعة

F المحسوبة	F الجدولية	SIG F	نتيجة الفرضية العدمية
4.796	2.37	0.001	رفض

لاختبار هذه الفرضية، فقد تم استخدام اختبار(ANOVA)، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول أعلاه أن قيمة (t المحسوبة = 4.796) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا اللاجئين تعزى لمستوياتهم العمرية".ونظرا لوجود فروقات في نتائج هذه النظرية، فقد تم عمل اختبار شيفيه للفروقات البعدية، وبين الاختبار أن الفروقات جاءت لصالح الفئة العمرية (31- 35 سنة) وكما يبين الجدول (21) التالي.

جدول (21)

نتائج اختبار شيفيه للفروقات في الفئات العمرية

العمر	25-21	30-26	35-31	40-36	41-فأكثر	الوسط الحسابي
25 -21	-	-	-	-	-	1.29
30-26	-	-	0.28 - *			1.15
35-31	-	0.28 *	-	-	0.26*	1.43
40-36	-	-	-	-	-	1.32
41- فأكثر	-	-	0.26 - *	-	-	1.17

وتشير نتائج اختبار شيفية أن هناك وجود فروقات ذات دلال إحصائية تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (31-35) سنة.

5- نتائج الفرضية الخامسة المتمثلة في " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لمستوى متابعتهم لوسائل الإعلام".

جدول رقم (22)

نتائج اختبار الفرضية الثانية وفق اختبار تحليل التباين ANOVA

F المحسوبة	F الجدولية	SIG F	نتيجة الفرضية العدمية
3.655	2.60	0.06	رفض

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تشير نتائج الجدول السابق لاختبار هذه الفرضية، إذ تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول أعلاه أن قيمة (t المحسوبة = 3.655) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لمستوياتهم العمرية".

ونظراً لنتيجة لهذه النظرية، وللتعرف على الفروقات، فباستخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية، نجد أن هنالك فروقات لصالح فئة الذين يتابعون وسائل الإعلام غالبا كما يبين الجدول (23) التالي:

جدول (23)

نتائج اختبار شافيه لمتغير مستوى متابعة وسائل الإعلام مرفق.

فئات متابعة وسائل الإعلام	دائما	غالبا	أحيانا	قليلا	نادرا	الوسط الحسابي
دائما	–	–	–	–	–	1.30
غالبا	–	–	–	–	0.26*	1.41
أحيانا	–	–	–	–	–	1.28
قليلا	–	–	–	–	–	1.23
نادرا	–	0.26 –*	–	–	–	1.15

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـــــل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة حول " الدور الإعلامي لوكالة الغوث من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين كدراسة تقييمية "، وكذلك يتضمن هذا الفصل أيضاً أهم التوصيات التي توصل إليها الدارس في ضوء النتائج، وستتم مناقشة النتائج المتعلقة بكل سؤال وفقاً لترتيب أسئلة الدراسة.

أولاً – مناقشة النتائج المتعلقة باسئلة الدراسة :

- **مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :**

ما الوسائل الإعلامية التي تستخدمها الأنروا في العملية الإعلامية تجاه اللاجئين الفلسطينيين في الأردن ؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم احتساب التكرارات والنسب المئوية لتقديرات أفراد العينة، وأظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ،"الصحف المحلية" حازت على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.16) وبانحراف معياري بلغ (0.848) وبمستوى موافقة متوسطة، ويعزى ذلك إلى أن نسبة كبيرة من اللاجئين الفلسطينيين يتعرفون على أخبار وأنشطة الوكالة وما تقدمه لهم من خلال ما تنشره الوكالة عبر الصحف المحلية الصادرة في الأردن، أما الرتبة الثانية فكانت لصالح "الإنترنت" بمتوسط حسابي بلغ (2.13) وبانحراف معياري بلغ (0.838) وبمستوى موافقة متوسط وهذا مؤشر إيجابي على اهتمام أفراد العينة بمتابعة أخبار الوكالة من خلال الموقع الالكتروني التابع للوكالة وهذا يعود إلى انتشار هذه الواسطة بشكل كبير وقوي في أوساط اللاجئين. أما الرتبة الثالثة فكانت لصالح " النشرات الورقية المطبوعة" بمتوسط حسابي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بلغ (2.02) وبانحراف معياري بلغ (0.878) وهو مستوى موافقة متوسط أيضا. أما الرتبة الرابعة لوسيطة "الملصقات المصورة" بمتوسط حسابي بلغ (2.03) وبانحراف معياري بلغ (0.857) وبمستوى موافقة متوسط. وجاءت الرتبة الخامسة من نصيب "إعلانات التلفزيون" بمتوسط حسابي بلغ (1.98) وبانحراف معياري بلغ (0.898) وبمستوى موافقة متوسط. وجاءت الرتبة السادسة من نصيب "الإعلانات الإذاعية" بمتوسط حسابي بلغ (1.83) وبانحراف (0.838) وبمستوى موافقة متوسط. وجاءت الرتبة السابعة والأخيرة لصالح " وجهاء المخيم " بمتوسط حسابي بلغ (1.72) وبانحراف معياري بلغ (0.857) وبمستوى موافقة متوسط أيضا وهذا يدل على أن ثقة اللاجئين بوجهاء المخيمات ضعيفة أو إلى انحسار دور الوجهاء وضعفه كوسيط بين اللاجئين والوكالة باعتبارهم ممثلين للمخيمات عند الوكالة.

- **مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :**

ما مدى انتشار الإعلام التابع للأنروا ومدى فاعليته داخل المخيمات الفلسطينية ؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني، حول مدى انتشار الإعلام التابع الأنروا وفاعليته في المخيمات الفلسطينية، إذ أن انتشار وسائل إعلام الأنروا في المخيمات بشكل متوسط وأن الدور الكبير لهذه الوسائل منوط فقط في تعريف اللاجئين بالخدمات التي تقدمها الوكالة للمخيم وذلك بمتوسط حسابي بلغ (1.97) وبانحراف معياري بلغ (0.872)، وهذا يبين أن ما يقوم به الإعلام التابع للوكالة منوط فقط بإخبار وإعلام اللاجئين فيما تقدمه من خدمات لهم، وأظهرت نتائج الإجابة على السؤال مدى انتشار الإعلام التابع الأنروا وفاعليته في المخيمات الفلسطينية، خاصة في ظل تنوع هذه الوسائل كالانترنت والصحف والإعلانات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثالث :

ما الموضوعات الإعلامية التي تتناولها البرامج الإعلامية للأنروا كما يراها المنتفعون من وجهة نظرهم ؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث حول نتائج الموضوعات الإعلامية التي يتناولها إعلام الأنروا إذ احتلت الفقرة "يركز إعلام الأنروا في خدماته للاجئين على الموضوعات الصحية" الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.30) وبانحراف معياري بلغ (0.821) وبمستوى موافقة متوسط. واحتلت الفقرة " يهتم إعلام الأنروا في معاجلة القضايا التعليمية في المخيمات" الرتبة الثانية لمتوسط حسابي بلغ (2.07) وانحراف معياري قيمته (0.812)، فيما احتلت الفقرة " يعمل إعلام الأنروا على تناول الموضوعات التوعوية والتثقيفية للاجئين" الرتبة الثالثة وذلك عند متوسط حسابي (2.05) ولانحراف معياري بلغ (0.798)، وأما الفقرة " تعرض وسائل إعلام الأنروا القضايا العامة للاجئين بشكل دوري" فقد احتلت الرتبة الرابعة لمتوسط حسابي (2.00) وانحراف معياري (0.822)، وكانت الفقرة " يساهم إعلام الأنروا في معالجة قضايا وهموم اللاجئين" قد احتلت الرتبة الخامسة وذلك عند متوسط حسابي بلغ (1.97) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.806)، في حيت كانت الرتبة الأخيرة للفقرة " يتسم إعلام الأنروا بالشفافية والصدق والواقعية في تعامله مع هموم اللاجئين" لمتوسط حسابي بلغ (1.70) وانحراف معياري قيمته (0.750)، و انتشرت الخيارات الأخرى التي تمثل الموضوعات التي يتناولها إعلام الأنروا بين الرتب المشار إليهما.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع :

ما أساليب جمع المعلومات التي تتبعها الأنروا من المنتفعين حول خدماتها؟

تظهر نتائج الإجابة عن السؤال الرابع أن إعلام الأنروا يحصل على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال اللقاءات الفردية بشكل أقوى من أي أسلوب آخر، إذ احتلت فقرة هذا المجال "يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال اللقاءات الفردية" الرتبة الأولى من بين فقرات المجال لمتوسط حسابي قيمته (2.22) عند انحراف معياري بلغ (0.816)، وكانت الفقرة " يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال مندوبين تابعين للأنروا في المخيمات" قد احتلت الرتبة الأخيرة لمتوسط حسابي قيمته (2.03) ولانحراف معياري (0.790). مما سبق يتبين لنا أن الوكالة تتلقى الردود والتغذية العكسية من المنتفعين أي اللاجئون من خلال اللقاءات على المستوى الفردي وذلك عن طريق المراجعات والزيارات التي يقوم بها اللاجئين لمقار الوكالة، مما يعني أن إعلام الوكالة غير فعال جماهيرياً أي أنه لا يتواصل مع الجمهور بشكل مباشر ميداني.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس :

ما مدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية في إيصال رسائلها إلى الجهات المعنية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين؟

تظهر نتائج الإجابة على سؤال الدراسة "مدى فاعلية وسائل الأنروا الإعلامية في إيصال رسائلها إلى الجهات المعنية من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين" وذلك ضمن الفقرات المبينة في أسئلة الاستبانة إذ أن الرتبة الأولى كانت للفقرة " يسهم إعلام الأنروا في تحقيق التنمية المستدامة للمخيمات" وذلك لمتوسط حسابي قيمته (1.95) وانحراف معياري (0.782) مما يدل أن الدور الإعلامي لوكالة الغوث هو دور متوسط في هذا المجال، ويعزى هذا إلى توقع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اللاجئين من أن إعلام الأنروا يسهم في تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال مـــا تطرحـــه وتقدمه من مشاريع تتعلق في الصحة والتعليم والخدمات الأخرى في الجانب الإنساني والإغاثة، ، والرتبة الأخيرة كانت للفقرة " يعالج إعلام الأنروا قضايا اللاجئين بشكل يـــومي " لمتوســـط حسابي (1.55) ولانحراف معياري بلغ (0.693) وهذا يوضح أن إعلام الوكالة لا يتابع ويعالج قضايا اللاجئين بشكل يومي مما يدل على أنه لا يوجد هناك خطـــط واســـتراتيجيات إعلاميـــة للوكالة ترعى قضايا وشؤون اللاجئين بشكل يومي ومباشر، وهنا يتبين لنا أن الهدف الأســـاس من وراء ما تقدمه الوكالة من معلومات أو رسائل إعلامية للاجئين ينصب في اتجاه ما تؤديـــه من دور خدماتي تجاه المنتفعين من برامجها فقط، أي أن الجانب السياسي يكاد يكـــون خـــارج سياق برامج الوكالة تجاه اللاجئين وبخاصة حقوقهم السياسية وأهمها حق العودة .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السادس :

ما مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي الذي تقوم به الأنروا؟

تظهر النتائج أن مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي للأنروا هـــو قليل وضعيف وذلك عند متوسط حسابي (1.26) عند مستوى انحراف معياري (0.449) وهي نسبة أقل من درجة القبول والبالغة (1.34) مما يدلل هنا على أن وكالـــة الغـــوث لـــيس لهـــا استراتيجية إعلامية تقدم من خلالها الخدمات وإبراز خططها ومشاريعها للاجئين، وكذلك عـــدم وجود وسيلة إعلامية ثابتة أو مقررة يعتمد علها اللاجئون فـــي الحـــصول علـــى المعلومـــات والبيانات اللازمة، وهذا يفترض أن نوصي بضرورة إنشاء وسيلة إعلامية خاصة تابعة للوكالة تخاطب من خلالها اللاجئين وتكون مرجعيتهم في الحصول على المعلومة.

وباختبار السؤال عن طريق (One Sample t-test) لاختبار الدلالة الإحصائية للفروقات بين المتوسط الحسابي البالغ (1.26) والدرجة المعيارية البالغة (2) نجد أن قيمة (T) المحسوبة – (33.081) ذات دلالة إحصائية مما يؤكد على عدم رضا المبحوثين عن الدور الإعلامي الذي تقوم به وكالة الأنروا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مناقشة نتائج فرضيات الدراسة :

1- نتائج الفرضية الأولى المتمثلة في " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لموقع المخيم الجغرافي في المملكة (شمال (اربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية)؟

أثبتت النتائج للفرضية الأولى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لموقع المخيم الجغرافي في المملكة (شمال (اربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية)، وذلك لأن قيمة (t المحسوبة = 0.148) أقل من قيمتها الجدولية المحسوبة (3.00)

2- نتائج الفرضية الثانية المتمثلة في " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للنوع الاجتماعي "الجنس" للاجئين الفلسطينيين".

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للنوع الاجتماعي "الجنس" للاجئين الفلسطينيين، وذلك لأن أن قيمة (t المحسوبة = 2.172) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية وقد بين اختبار شيفيه للفروق أن هذه الفروقات كانت تميل لصالح الذكور وذلك عند متوسط حسابي بلغ (2.24) وعند الإناث بلغ (1.94).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3 – نتائج الفرضية الثالثة المتمثلة في" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى للمستوى التعليمي للاجئين الفلسطينيين.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم للمستوى التعليمي للاجئين الفلسطينيين وذلك لأن قيمة (t المحسوبة = 0.542) وهي قيمة أقل من قيمتها الجدولية وهي (2.60)، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية.

4 – نتائج الفرضية الرابعة المتمثلة في "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا اللاجئين تعزى لمستوياتهم العمرية".

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا اللاجئين تعزى لمستوياتهم العمرية، وذلك لأن أ قيمة (t المحسوبة = 4.796) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية (2.37)، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، ونظرا لوجود فروقات في نتائج هذه النظرية، فقد تم عمل اختبار شيفيه للفروقات البعدية، وبين الاختبار أن الفروقات جاءت لصالح الفئة العمرية (31– 35 سنة، وأشارت نتائج اختبار شيفية أن هناك وجود فروقات ذات دلال إحصائية تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (31–35) سنة.

5– نتائج الفرضية الخامسة المتمثلة في " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لمستوى متابعتهم لوسائل الإعلام".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لمستوياتهم العمرية،أن قيمة (t المحسوبة = 3.655) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية (2.60)، وبما أن قاعدة القرار هي : تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، ونظرا لنتيجة لهذه النظرية، وللتعرف على الفروقات، فباستخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية، نجد أن هنالك فروقات لصالح فئة الذين يتابعون وسائل الإعلام التابعة للوكالة، إذ أشارت النتائج إلى أن اختبار شيفيه كان قد بلغ (0.26) لصالح الفئات العمرية ككل عند متوسط حسابي (1.41)، وذلك لمستوى المتابعة نادراً أي أن هذا المستوى استحوذ على إجابات المفحوصين ودرجة متابعتهم لإعلام الوكالة.

ثانياً : التوصيات :

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة يوصي الباحث بما يلي :

1- ضرورة اهتمام الأنروا بنشر كافة المعلومات والبيانات التي تهم اللاجئين بشكل يومي ودوري عبر الصحف المحلية كونها احتلت الرتبة الأولى من بين الوسائط الإعلامية التي يلجأ إليها اللاجئ في الحصول على المعلومة التي تستخدمها الأنروا، وكذلك ضرورة الاهتمام بالتنسيق مع وجهاء المخيمات واعتبارهم حلقة الوصل ما بين الوكالة واللاجئين، وأن يكون لهم دور بارز ومهم في عملية التواصل ونقل المعلومة للاجئين وذلك لزيادة ثقة اللاجئين بهؤلاء الوجهاء.

2- أظهرت نتائج الدراسة أن الإعلام التابع لوكالة الغوث يهتم بشكل أساسي في تعريف اللاجئين في الخدمات التي تقدمها الوكالة، وهذا جزء من كل يجب أن يتعامل به إعلام الوكالة في تناول قضايا وهموم اللاجئين ورعاية شؤونهم ولعل أهمها هو الاستمرار في

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعزيز الهوية الوطنية للاجئ والتركيز على حقوقهم السياسية وخاصة حق العودة، وهذا يحتاج إلى انتشار كبير وواضح لإعلام الوكالة في كافة المخيمات وسهولة تناولها بين أوساط اللاجئين.

3- مع أنه لا يوجد إعلام واضح أو مبرمج أو منظم لوكالة الغوث، إلا أن ما تستخدمه الوكالة في إيصال معلوماتها لا يتسم بالشفافية والمصداقية هذا ما أكدته نتائج الدراسة من وجهة نظر اللاجئين، وعليه يجب على إعلام الوكالة ببساطته وقلته أن يتسم بمزيد من الشفافية والموضوعية ليكون أكثر وضوحاً وأكثر تأثيراً ويخدم أكبر عدد من اللاجئين في مخيمات اللجوء في الأردن.

4- أن مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين عن الدور الإعلامي للأنروا هو قليل وذلك عند متوسط حسابي (1.26) عند مستوى انحراف معياري (0.449) وهي نسبة أقل من درجة القبول والبالغة (1.34) مما يبين أن إعلام الوكالة غير فعال وغير قوي ولعل هذا بسبب قلة الوسائل التابعة للوكالة ، و عدم الرضا هذا ناجم عن عدم تحقيق إعلام الوكالة لمتطلبات واحتياجات اللاجئين سواء ما كان منها بشكل يومي أو بشكل عام.

5- ضرورة اهتمام الوكالة في ما جاء في الفقرة "يعالج إعلام الأنروا قضايا اللاجئين بشكل يومي " عند متوسط حسابي (1.55) ولانحراف معياري بلغ (0.693)، وهذا يوضح أن إعلام الوكالة لا يتابع ويعالج قضايا اللاجئين بشكل يومي مما يدل على أنه لا يوجد هناك خطط واستراتيجيات إعلامية للوكالة ترعى قضايا وشؤون اللاجئين بشكل يومي ومباشر .

6- ضرورة اهتمام الوكالة الفقرة " يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال مندوبين تابعين للأنروا في المخيمات" قد احتلت الرتبة الأخيرة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لمتوسط حسابي قيمته (2.03) ولانحراف معياري (0.790). مما سبق يتبين لنا أن الوكالة تتلقى الردود والتغذية العكسية من المنتفعين أي اللاجئين من خلال اللقاءات على المستوى الفردي وذلك عن طريق المراجعات والزيارات التي يقوم بها اللاجئون لمقار الوكالة، مما يعني أن إعلام الوكالة غير فعال جماهيرياً أي أنه لا يتواصل مع الجمهور بشكل مباشر ميداني .

7- العمل على التخطيط لإنشاء إعلام مستقل تابع للوكالة وبضرورة وجود وسيلة إعلامية مستقلة تابعة للوكالة أيضاً وأن يكون هناك تواصل بشكل يومي ومباشر مع اللاجئين لتلمس احتياجاتهم.

8- ضرورة أن يهتم إعلامالأنروا بشكل أساس على الحقوق السياسية للاجئين الفلسطينيين وبخاصة حق العودة حتى لا تنصهر هذه الحقوق ولا تضيع مع الزمن وأن لا تربط الدول المانحة للوكالة دعمها المالي بعدم التعرض للحقوق السياسية للاجئين وخاصة حق العودة.

9- توصي الدراسة بإجراء بحوث ودراسات إعلامية أخرى تتعلق بالإعلام التابع لوكالة الغوث بالمسح الميداني وذلك على مستوى كافة سكان المخيمات الفلسطينية لمعرفة اتجاهاتهم وطبيعة البرامج التي تلبي رغباتهم وتتلاءم واحتياجاتهم وتعزز لديهم قيم الانتماء.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمـــــة المراجـــــع

المراجع العربية :

1- إبراهيم، محمد محمود أحمد، (2009)، "**واقع خدمات التأهيل المجتمعي للأفـراد ذوي الإعاقة وأسرهم في مراكز تأهيل المجتمع المحلي التابعة لوكالة الغوث (UNRWA) في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

2- أبو إصبع، صالح خليل، (2006)، **الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصر**، ط5، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3- أبو العلا، ليلى محمد حسني، (2006)، **التخطيط لاستخدام قياسات القيمـة المـضافة لتقييم فعالية مدارس وكالة الدولية فـي الأردن**، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان الأردن.

4- أبو زيد، أحمد، (1968)، **سيكولوجية الرأي العام ورسالته الديمقراطية**، عالم الكتـب، القاهرة.

5- أبو زيد، فاروق، (1986)، **مدخل على علم الصحافة**، عالم الكتب، القاهرة.

6- أبو ستة، سلمان، (2001)، **حق العودة مقدس وقانوني وممكن**، المؤسـسة العربيـة للدراسات والنشر، بيروت.

7- أبو عرقوب، إبراهيم أحمد، (1993)، **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي**، عمان، دار مجدلاوي.

8- الأرناؤوط، غسان، (1987)، **اللجوء في التقاليد العربية الإسلامية**، جنيف.

9- إسماعيل، محمود حسن، **مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير**، مصر، الدار العالميـة للنشر والتوزيع، ط1، 2003.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

10-بدر، أحمد، (1982)، **الاتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية**، ط2، وكالة المطبوعات، ، الكويت.

11-بلقزيز، عبد الاله، (1999)، **ماذا تبقى من الأمم المتحدة**، أفريقيا الشرق، المغرب.

12-جابر، سامية محمد، (1989)، **الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث**، دار المعرفة، مصر.

13- جرار، ناجح، (1994)، **اللاجئون الفلسطينيون – مدخل المراجعة واستقراء المستقبل**، الجمعية الفلسطينية الأكاديمية للشوؤن الدولية، ط1، القدس، فلسطين.

14- جرار، ناجح، (1997)، **اللاجئ الفلسطيني إلى أين– مشروع التنمية البشرية**، رام الله، فلسطين.

15- جريسات، آمال جريس، (2006)، **دور الإعلام في التخطيط والتنمية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.

16-الجندي، إبراهيم، (2001)، **اللاجئون الفلسطينيون بين العودة والتوطين**، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

17-جو، ميرل، (1989)، **الإعلام وسيلة ورسالة، كتاب مترجم**، دار المريخ للنشر، الرياض.

18-جون، ر– بيتر، (1987)، **الاتصال الجماهيري**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت.

19-الحديدي، محمد، (2006). **نظريات الإعلام – اتجاهات حديثة في دراسة الجمهور والرأي العام**، (ط1)، دمياط: مكتبة نانسي دمياط.

20-حميد، راشد، (1975)، **مقررات المجلس الوطني الفلسطيني 1964–1974**، مركز الأبحاث، منظمة التحرير الفلسطينية، بيروت.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

21-خضر، غازي محمد أحمد، (2004)، **درجة ملاءمة إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

22-درويش، عبد الرحيم، (2006). **مقدمة إلى علم الاتصال**، (ط1)، دمياط، مكتبة نانسي دمياط.

23-ديلفير، ملفين وروكيتش، ساندرا، (2002). **نظريات وسائل الاتصال**، (ترجمة كمال خاروف). القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، (ط4).

24-زريق، إيليا، (1998)، **اللاجئون الفلسطينيون والعملية السلمية**، مؤسسة الدراسات الفلسطينية، بيروت.

25- سرحان، عبد العزيز، (2005)، **الأمم المتحدة واختيار المصير: الشرعية أو الاستعمار الأمريكي**، دار النهضة العربية، القاهرة.

26- السعدي، غازي، (1985)، **مجازر وممارسات 1936-1983**، دار الجيل للنشر، عمان.

27-السلايمة، أسماء عبد الشكور، (2006)، **دور الحملة الإعلامية لمركز الحسين للسرطان في جمع التبرعات لعام (2004 - 2005): دراسة على عينة من طلبة الجامعات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

28- سمارة، عادل (1999)، **اللاجئون الفلسطينيون بين حق العودة واستدخال الهزيمة**، القدس، فلسطين، وكالة أبو غوش للنشر.

29- سيف، محمد عبد الحميد (2000)، **حق اللاجئين الفلسطينيين في العودة والتعويض في ضوء أحكام القانون الدولي العام**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، جامعة الدول العربية، قسم الدراسات القانونية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

30- سيف، محمد، (2002)، **حق اللاجئين الفلسطينيين في العودة والتعويض في ضوء أحكام القانون الدولي العام**، وزارة الثقافة الأردنية، عمان.

31- شاش، طاهر، (1999)، **مفاوضات التسوية النهائية والدولة الفلسطينية، الأعمال والتحديات**، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة.

32- شتا، أحمد عبد الونيس (1993)، **الأساس القانوني لحل مشكلة اللاجئين الفلسطينيين في إطار التسوية السلمية للصراع العربي الفلسطيني**، مجلة البحوث العربية، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية، العدد 21.

33- شعبان، سعد،(1998)، **القمر الصناعي المصري (نايل سات)** ، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

34- شكري، عبد المجيد، (1989)، **تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج والراديو والتلفزيون**، دار الفكر العربية، القاهرة.

35-شلبي، كرم، **معجم المصطلحات الإعلامية**، إنجليزي عربي، بيروت، دار الجيل، 1994.

36- شهاب، مفيد، (1990)، **المنظمات الدولية**، دار النهضة العربية ، القاهرة.

37- الطويرقي، عبد الله، (1994)، **الإعلام وثقافة المجتمع الجماهيري**، ط1، الرياض، وكالة الفرزدق للنشر والإعلام.

38- الطويل، فالح (1996)، **اللاجئون الفلسطينيون قضية تنتظر حلاً**، إربد، مطبعة ابن خلدون، ط1.

39- عامر، صلاح الدين (1998)، **الوضع القانوني للاجئين الفلسطينيين بين الثبات والمتغير**، القاهرة، مركز القاهرة للدراسات وحقوق الإنسان.

40- عبد الحافظ، محمد، (1996)، **جامعة الدول العربية وقضية اللاجئين الفلسطينيين**، صامد الاقتصادي، ع 105.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

41- عبد العزيز، شرف، (1989)، **المدخل إلى وسائل الإعلام: الصحافة- الإذاعة- التلفزيون- السنما**، القاهرة.

42- عبده، عزيزة، (2004)، **الإعلام السياسي في الصحف المصرية ودوره في تشكيل الرأي العام**، دراسة مقارنة بين قائمة اهتمامات الصحف وقائمة اهتمامات الجمهور، ط1، القاهرة، دار الفجر للنشر.

43- العطار، طلال،(1993)، **هيئة الأمم المتحدة منذ النشأة وحتى اليوم**، ط 1، جدة، المملكة العربية السعودية.

44- علوي، مصطفى (1994)، **المفاوضات العربية الإسرائيلية ومستقبل السلام في الشرق الأوسط**، أعمال المؤتمر السنوي السادس للبحوث السياسية، القاهرة، 5-7 كانون أول عام 1994، القاهرة، مركز البحوث والدراسات السياسية.

45- عماد، حسن، (1994)، **أخلاقيات العمل الإعلامي-دراسة مقارنة**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

46-عمر، السيد أحمد مصطفى، (2008). **البحث الإعلامي مفهومه.. إجراءاته.. ومناهجه**، الطبعة الثالثة، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

47- العويني، محمد، (1990)، **الإعلام الدولي بين النظرية والتطبيق**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

48- غضبان، مبارك،(2003)، **التنظيم الدولي والمنظمات الدولي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

49- فيدال، دومينيك، (2002)، **خطيئة إسرائيل – المؤرخون الجدد الإسرائيليون يعيدون النظر في طرد الفلسطينيين**، مؤسسة الدراسات الفلسطينية، بيروت.

50- قدورة، صفاء قدور، (2000)، **أثر وسائل الإعلام في تكوين الرأي العام**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سوريا.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

51- كاتتبرغ، لكس، (2003)، **وضع اللاجئين الفلسطينيين في القانون الدولي**، مؤسسة الدراسات الفلسطينية، ط 1، بيروت.

52- كايرل، رولان، (1991)، **وسائل الاتصال، الصحافة المكتوبة – الراديو – التلفزيون**، الصحافة الجامعية، باريس.

53- كندز، انتولي، (2005)، **علم الاجتماع في مدخلات عربية**، ط4، ترجمة: فايز الصباغ، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية.

54- متولي، رجب عبد المنعم، (2005)، **الأمم المتحدة بين الإبقاء والإلغاء في ضوء التطورات الدولية الراهنة**.

55- المشاقبة، بسام عبد الرحمن، (2011). **نظريات الإعلام**. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

56- مشيخ، محمد حيدر، (1994)، **صناعة التلفزيون في القرن العشرين**، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.

57- مصالحة، نور الدين، (1992)، **طرد الفلسطينيين – مفهوم الترانسفير في الفكر والتخطيط الصهيونيين من 1882-1984**، مؤسسة الدراسات الفلسطينية، بيروت.

58-مكاوي، حسن عماد ، (2006)، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر.

59- مكاوي، حسن عماد، والسيد، ليلى،(1988)، **الاتصال ونظريتاه المعاصرة**، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

60- موريس، بني، (1982)، **طرد الفلسطينيين وولادة مشكلة اللاجئين**، ترجمة: غازي السعدي، دار الجيل للنشر، عمان.

61- الناطور، سهيل، (1996)، **دور ومستقبل وكالة الغوث في قضية اللاجئني**، دار التقدم العربي للصحافة والطباعة والنشر، بيروت.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

62- نافعة، حسن، (1995)، **الأمم المتحدة في نصف قرن- دراسة في تطـوير التنظـيم الدولي منذ عام 1945**، الكويت، عالم المعرفة.

63- ندى، على "محمد فتحي" أحمد (2005)، "**اتجاهات المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة نابلس التعليمية نحو استخدام الدراما في التعليم**"، رسالة ماجـستير غير منشورة، جامعة النجاح ، نابلس، فلسطين.

64- نوفل، أحمد، 1997، **المؤامرة الاستعمارية الصهيونية على فلسطين**، "المدخل إلـى القضية الفلسطينية، دار البشير للنشر والتوزيع، عمان.

65- النعيمي، محمد عبد العال والبياتي، عبد الجبار توفيق وخليفة، غازي جمال (2009)، **طرق ومناهج البحث العلمي**، ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

66- الهادي، محمد محمد، (2001)، **تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات**، المكتبـة الأكاديمية، القاهرة.

67- الهنيدي، سمر، (2003)، **التأسيس البريطاني للوطن القـومي اليهـودي – فتـرة هربرت صموئيل 1920-1925**، ط1، مؤسسة الدراسات الفلسطينية، بيروت.

68- ياغي، حياة ملحس، (1976)، **مشكلة اللاجئين في مخيمات الأردن كما يراها أبناؤهم في معهد تدريب عمان التابع لوكالة الغوث**، شـؤون فلـسطينية، ع 54/53، كـانون الثاني.

69- خوري، يعقوب، (1968)، حقوق الإنسان في فلسطين المحتلـة، منظمـة التحريـر الفلسطينية، مركز الأبحاث، بيروت.

70- Birsson I. Director of Operation, Representative of the Commissioner-General of UNRWA "The role of UNRWA in providing Education, health, end relief and social services to Palestine refugees", international conference on Palestine refugees UNISCI, Paris. 26-27/4/2000.

71- Servaes, J., Jacobson T, White, S, (edit.), Participatory Communication for social Change, New Delhi. London, Thousand Oaks, 1996.

72- Anthouny R.Turton (1999), Water and social stability: the southern African Dilemma, 49th Pugwash conference confronting the challenges of the 21 century

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

working group, No 5th Environment Book by Richard W. Schaffert, Praeger publisher, 1992, 274 pgs devolved UK, Published by Black well publishing ltd.

73- William. K. Carroll and Ratner, S. (1999), media strategies and projects, A Comparatives Study of Social Movements, Canadian Journal of Social/Cahiers Canadian de socialité, 24 (1).

74- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). ***Determining sample size for research activities*** .

المواقع الإلكترونية :

1- http://www.arabcitycare.com/ on line/12/7/2011.

2- http://www.mepease.org/furum/topices/fixing-unrwa-by-james-g.

3- http://www.urwa.org/atemplate.php .

4- ميثاق هيئة الأمم المتحدة / رابط إلكتروني:

http://www/un.org/arabic/aboutun/charter/charter.htm.

5- موقع مركز المعلومات الفلسطيني الالكتروني www.pnic.gove.ps:

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الملاحق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملحق رقم (1)

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي اللاجئ / أختي اللاجئة :

بعد التحية :

يقوم الطالب فكري قدري بإجراء دراسة علمية بهدف الحصول على درجة الماجستير في الإعلام من جامعة الشرق الأوسط بعنوان "**الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية الأونروا في الأردن من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين- دراسة تقييمية**".

تهدف هذه الاستبانة للتعرف على الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا)، لذا أرجو التفضل بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة المرفقة مع توخي الدقة والموضوعية في الإجابة، من وجهة نظرك وحسب ما تعرف، ولمّا كانت هذه الدراسة لأغراض البحث العلمي فلا داعي لذكر الاسم لأن الهدف منها هو توفير بيانات عامة فقط.

شاكراً حسن تعاونكم ،،،

الباحث

البيانات الشخصية :

اسم المخيم الذي تسكن فيه : .....

1- **الجنس:** أ. ذكر ب. أنثى

2- **المستوى التعليمي:** أ. ثانوية عامة فأقل ب. دبلوم متوسط ج. بكالوريوس د. دراسات عليا

3- العمر :

أ. 21-25 ب. 26-30 ج. 31-35 د. 36-40 هـ. 41 فما فوق

4- **هل تتابع الوسائل الإعلامية التابعة للانروا ؟**

أ. نعم دائماً ب. نعم غالباً ج. نعم أحياناً د.نعم قليلاً هـ.نعم نادراً

5- **ضع من فضلك إشارة (×) في الخانة التي ترى أنها تعكس وجهة نظرك :**

الرقم	الفقـــرة	موافق	محايد	معارض
.1	أتعرف إلى أخبار وكالة الغوث وأنشطتها من خلال النشرات الورقية المطبوعة			
.2	أتعرف إلى أخبار وكالة الغوث وأنشطتها من خلال إعلانات التلفزيون			
.3	أتعرف إلى أخبار وكالة الغوث وأنشطتها من خلال إعلانات الإذاعة			
.4	أتعرف إلى أخبار وكالة الغوث وأنشطتها من خلال الإنترنت			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرقم	الفقـــرة	موافق	محايد	معارض
.5	أتعرف إلى أخبار وكالة الغوث وأنشطتها من خلال الصحف المحلية			
.6	أتعرف إلى أخبار وكالة الغوث وأنشطتها من خلال وجهاء المخيم			
.7	أتعرف إلى أخبار وكالة الغوث وأنشطتها من خلال الملصقات المصورة			
.8	لوكالة الغوث إعلام منتشر في كافة أنحاء المخيم			
.9	لوسائل إعلام الأنروا دور كبير في تعريف اللاجئين بالخـدمات التـي تقـدمها للمخيم			
.10	وسائل إعلام الأنروا في متناول اللاجئين كافة في مخيمنا			
.11	للأنروا دور إعلامي فاعل في أوساط اللاجئين			
.12	تعرض وسائل إعلام الأنروا القضايا العامة للاجئين بشكل دوري			
.13	يتسم إعلام الأنروا بالشفافية والصدق والواقعية في تعامله مع هموم اللاجئين			
.14	يراعي إعلام الأنروا رغبات قطاعات اللاجئين كافة			
.15	يساهم إعلام الأنروا في معالجة قضايا وهموم اللاجئين			
.16	يركز إعلام الأنروا في خدماته للاجئين على الموضوعات الصحية			
.17	يهتم إعلام الأنروا في معاجلة القضايا التعليمية في المخيمات			
.18	يعمل إعلام الأنروا على تناول الموضوعات التوعوية والتثقيفية للاجئين			
.19	يطرح إعلام الأنروا قضايا التشغيل للاجئين			
.20	يطرح إعلام الأنروا قضايا المساعدات العينية للاجئين			
.21	يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خلال الاجتماعـات العامة مع اللاجئين			
.22	يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خـلال اللقـاءات الفردية			
.23	يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين مـن خـلال وجهـاء المخيمات			
.24	يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين من خـلال منـدوبين تابعين للأنروا في المخيمات			
.25	يحصل إعلام الأنروا على معلوماته حول قضايا اللاجئين مـن خـلال وسـائل إعلامية أخرى			
.26	تقدم وسائل إعلام الأنروا قنوات مفتوحة بين اللاجئين وإدارة الوكالة			
.27	تنقل وسائل الاتصال التابعة للأنروا آراء اللاجئين نحو قـضاياهم إلـى وكالـة الغوث			
.28	يسهم إعلام الأنروا في تحقيق التنمية المستدامة للمخيمات			
.29	ينمي إعلام الأنروا شعور اللاجئين في الانتماء لوطنهم			
.30	يسعى إعلام الأنروا إلى تعريف اللاجئين بحقوقهم المدنية			
.31	يسعى إعلام الأنروا إلى تعريف اللاجئين بحقوقهم السياسية وخاصة حق العودة			
.32	يظهر إعلام الأنروا آخر التطورات والمستجدات في قضية اللاجئين			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرقم	الفقـــــرة	موافق	محايد	معارض
.33	يدافع إعلام الأنروا عن حقوق اللاجئين			
.34	يعمل إعلام الأنروا على تعريف اللاجئين بالقرارات المتعلقة بمـــشكلتهم بـــشكل متواصل			
.35	يعالج إعلام الأنروا قضايا اللاجئين بشكل يومي			
.36	يقدم إعلام الأنروا حلولاً واقعية للمشاكل التي تهم اللاجئين وفق خطط مدروسة			
.37	يبلور إعلام الأنروا نظرة اللاجئين نحو قضاياهم اليومية التي يمرون فيها ممـــا يعزز رضاهم عنه			
.38	لإعلام الأنروا فاعلية قوية في إيصال المعلومات عبر رسائله إلى اللاجئين			
.39	أصبحت كلاجئ اعرف خدمات الأنروا من خلال الإعلام التابع لها			
.40	ساهم إعلام الأنروا في تعزيز دور وكالة الغوث في خدمة اللاجئين			
.41	أنا كلاجئ راض عن الدور الإعلامي للأنروا بمستوى عال			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملحق رقم (2)

أعضاء لجنة التحكيم للأداة

الاسم	التخصص	الجامعة
الدكتور جمال التميمي	إعلام	جامعة الشرق الأوسط
الدكتور محمود السعدي	إعلام	جامعة الشرق الأوسط
د. سعد فيصل السعد	علوم سياسية	جامعة الشرق الأوسط
د. كامل خورشيد	صحافة	جامعة الشرق الأوسط
د. زهير أحمد قدورة	قانون دولي	جامعة الشرق الأوسط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com