

واقع تفعيل الخدمة العمومية في الإعلام السمعي-البصري خلال  
معالجة وباء كوفيد 19

## The activation of Public Service in Audiovisual Media during the Covid-19 Pandemic's Treatment

أ. ياسمين بن حمادي / الإذاعة الجزائرية  
Yasmine Ben Hamadi/ Algerian Radio

### ملخص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز آثار جائحة كورونا على العمل الإعلامي من حيث المضمون وإمكانيات المؤسسة الإعلامية لتقديم الخدمة العمومية الضرورية وفي وقتها اللازم بعيدا عن أساليب التخويف والتركيز على التحسيس والتوعية ضمن القالب الإعلامي المبسط.

خلصت الدراسة إلى أن عدم تفعيل وسائل الإعلام السمعية-البصرية لصفحاتها الالكترونية أتاح المجال للميديا الاجتماعية لنشر الأخبار المزيفة والمغلوطة وهذا ما يقودنا إلى أهمية التفكير في إعادة النظر في السياسة الإعلامية أثناء الأزمات.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية؛ الإعلام والمجتمع؛ جائحة كورونا

\*\*\*

### Résumé :

L'objectif de ce papier est de mettre en évidence les répercussions de la pandémie coronavirus sur le contenu du travail médiatique, mais aussi la possibilité pour l'établissement médiatique à assurer le service public indispensable en temps opportun et loin des méthodes qui sèment la peur, tout en focalisant sur la sensibilisation de manière simple.

Cette étude a conclu que le peu d'intérêt accordé par les médias audiovisuels à leurs pages électroniques a laissé le champs vide aux réseaux sociaux pour relayer des fausses informations, ce qui entraîne l'obligation de revoir la politique médiatique durant les crises.

**Mots clé :** Service public ; les Medias et la société ; Pandémie

## مقدمة

تعتبر مختلف الأزمات وليدة عدة متغيرات تتشكل من تلك العلاقة القائمة بين أسباب الأزمة والمجتمع والعلاقة بينهما، ويشكل الإعلام أحد العناصر التي لها دور هام في مراحل الأزمة باعتباره أحد مراكز إدارة الأزمات من خلال التركيز على إعطاء الحقائق بشكل تفصيلي مما يساعد على تشكيل اتجاهات الرأي العام تجاه الأزمة، ويأتي كل هذا في ظل التطور الهائل الذي تعرفه التكنولوجيات الحديثة. وقد تعاضم دور الإعلام في معالجة الأزمات بالإضافة إلى معالجة الأزمات إعلاميا في اطار الخدمة العمومية التي تقوم على أساس إتاحة الفرصة لحرية الرأي والتعبير وفتح الآفاق للمشاركة في التعددية من طرف جميع الفاعلين في المجتمع خصوصا وأن الخدمة العمومية تتجلى في تخندق وسائل الإعلام في معالجة الأزمة بمتغيراتها مع مرافقة القطاعات ذات الصلة بالأزمة الراهنة، ولعل من أبرز الأزمات نجد جائحة كورونا التي كشفت الستار على عدة أطراف في معالجة الأزمة الصحية، في الوقت الذي سارع فيه الإعلام البديل في لعب الدور الأساسي في المعادلة الإعلامية من خلال استقطاب الرأي العام واللعب على وتر السبق الصحفي إلا أن وباء كورونا أسقط الكثير من الأوهام لدى عامة الجمهور من خلال تبين أن معظم الأخبار كانت مغلوطة، لكن هذا لا يمنع الإعلام الكلاسيكي من ضبط معيار الموازنة بين ما تم استقصاؤه وبين ما يتم تداوله عبر مواقع التواصل الاجتماعي والتحري، فكان فرصة أيضا لاستعادة وسائل الإعلام التقليدية ثقة الجمهور بدليل أن الأهمية في الخدمة العمومية لوسائل الإعلام في ظل جائحة كورونا تكمن في المعلومات الصحيحة والموثوقة.

في هذا الإطار، تعد وسائل الإعلام العمومية المسموعة من بين وسائل الإعلام التي رافقت الأزمة الصحية بالجزائر من خلال عدة برامج إخبارية وتوعوية تحسيسية من أجل تسليط الضوء على جائحة كورونا من عدة زوايا كمرافقة القطاع الصحي والتعريف بمجهوداته من جهة وكذا، إعلام الجمهور بمستجدات الوضع الصحي في المستشفيات إلى جانب الاتصال بأطباء من مختلف أنحاء العالم للتعريف بهذا الوباء المستجد.

### إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تتجلى إشكالية بحثنا في تسليط الضوء على كيفية مساهمة الإعلام العمومي والإذاعي خصوصا في تمكين الجمهور للوصول إلى الخدمة العمومية اللازمة في ظل جائحة كورونا، ومن خلال ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية: كيف ساهمت وسائل الإعلام العمومية الإذاعية في استرجاع رهان الثقة خلال معالجة وباء كوفيد 19؟ وماهي الآليات التي اعتمدت عليها لتبقى الرقم الثابت في الأزمة الصحية بمتغيراتها المستحدثة؟

التساؤلات الفرعية: تتجلى أهم التساؤلات الفرعية للدراسة فيما يلي:

1. ماذا نقصد بالخدمة العمومية الإعلامية وماهي تجلياتها في ظل الأزمة الصحية لجائحة كورونا؟
2. ماهي مظاهر استرجاع وسائل الإعلام التقليدية مكانتها في ظل الأزمة الصحية في إطار الخدمة العمومية؟
3. إلى أي مدى نجحت وسائل الإعلام الإذاعية في بلورة طرقها النمطية إلى طرق حديثة تستحوذ من خلالها على جمهورها المضيع؟

### أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية تصاعد مؤشرات توجه الجمهور نحو الإعلام البديل للبحث عن المعلومات حول جائحة كورونا، فمع تفاقم الوضع الصحي في العالم عموماً وظهور متغير جديد والمتمثل في جائحة كورونا، أصبح الجمهور بكل شرائحه يبحث عن خصائص هذا الوباء القاتل وبات لزاماً على وسائل الإعلام أن تعطي الصورة الكاملة عن الأزمة الصحية وتطورات الوضع الصحي في العالم عموماً والجزائر خصوصاً.

### أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهم الأهداف المتوخاة من الدراسة فيما يلي:

- إدراك مدى أهمية الخدمة العمومية في ظل الأزمات الصحية الطارئة مع إيلاء أهمية لتخصص اعلام الأزمة،
- إعطاء التصور النظري لإعلام الأزمة في ظل انتشار الأخبار المغلوطة خلال جائحو كورونا،
- إبراز أهمية الإعلام الإذاعي في إطار أهداف الخدمة العمومية.

### الخدمة العمومية لوسائل الإعلام السمعية البصرية في ظل أزمة

#### وباء كورونا

تعريف الخدمة الإعلامية العمومية: يعرف الباحثون في مجال الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

مفهوم الإعلام والمجتمع: إن تنظيم وسائل الإعلام ليس مستقلاً على الإطلاق عن النظرة إلى المجتمع، وإن التعارض بين وسائل الإعلام الجماهيرية والأنترنت ليس

بين وسائل قديمة وجديدة، وإنما بين نظرتين مختلفتين إلى المجتمع، فمن جهة نجد انعكاس عدم التجانس الاجتماعي ومن جهة أخرى القبول بتجزئة الآخر.

## تداعيات جائحة كورونا في بداياتها على وسائل الإعلام السمعية البصرية:

تنطلق الخدمة العمومية من الموضوع المراد التركيز عليه وهو ما يشكل اختبارا حقيقيا لدى وسائل الإعلام في محاولة منها لكسب ثقة الجمهور، وهو ما يطرح ضرورة توجيهه وتكوين المواقف والاتجاهات من خلال انتقاء المادة الإعلامية الملائمة للجمهور لغة ومحتوى.

وعند اسقاط كل المفاهيم سابقة الذكر على المتغير المستقل والمتمثل في جائحة كورونا فان هذا غير منفصل عن كرونولوجيا الأحداث التي مرت بها الجزائر فمع بداية الأزمة الصحية لاحظنا وجود نوع من التباطؤ في معالجة المعلومة، فراحت التحليلات إلى أن السبب هو غياب المعلومات عن هذا المتغير الجديد، وكذا إلى السياسة الإعلامية المنتهجة للتقليل من خطورة الأزمة الصحية، فكانت الوسائل السمعية البصرية بالجزائر أمام تحديين: يتمثل التحدي الأول في أن الأزمة الصحية هي فرصة لاستعادة ثقة الجمهور، وفي هذه النقطة وجب التذكير بأن بداية الأزمة الصحية بالجزائر كانت مع بداية انطلاق ورشات كبرى للإصلاح السياسي والاقتصادي، فبوصلة وسائل الإعلام السمعية-البصرية كانت متجهة نحو ورشة تعديل الدستور والاستفتاء عليه، فتم توقيف هذه الورشات وأعيد توجيه البوصلة الإعلامية إلى تغطية جائحة كورونا بعد تسجيل حالات إصابة ووفيات بكوفيد 19. ومن المعروف عندما تتوفر مجموعة من العوامل في الأزمة نطلق عليها أزمة منها الاستمرارية وطول المدة الزمنية، فكانت الجائحة لحظة مهمة لوسائل الإعلام لتثبت أنها في خدمة الجمهور في الوقت الذي انتشرت فيه الأخبار المضللة والمغلوطة على مواقع التواصل الاجتماعي وبقي المستمع والمشاهد

يبحث عن تحليلات أعمق -إن صح التعبير- وهو ما يتطلب ضرورة وضع الأرضية المناسبة للمعلومة لكي يتمكن المواطنون من الحصول على المعلومات الصحيحة وفي وقتها.

ومن بين الأخطاء الذي وقعت فيها المؤسسات السمعية-البصرية (خصوصا العمومية منها) عدم مواجهة الأخبار المضللة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي بالأخبار الصحيحة على صفحاتها الالكترونية، أي محاربة التضليل الممارس بنفس الوسيلة، فانتشار وسائل الاتصال الجديدة قد أدى إلى توزيع المعلومات على نحو سيئ، فخلال أيام الحجر الصحي ارتفع عدد المتابعين لمواقع التواصل الاجتماعي مما استدعى ضرورة استغلال هذه الوسيلة بالشكل الذي يمكن من إتاحة المعلومة الصحيحة، غير أن وسائل الإعلام اكتفت بنشر الحصيلة اليومية للوباء أو تصريحات الطاقم الوزاري، وبالتالي تركت هذه الفجوة المجال للأخبار المزيفة.

وللإعلام دور كبير وحاسم في مواجهة أزمة كورونا، فكانت كل مؤسسة إعلامية تعد العدة لمواجهة هذه الأزمة وكنموذج "الإذاعة الجزائرية القناة الأولى" التي واكبت تطورات الجائحة مؤثرة ومتأثرة بهذه المرحلة من خلال خطة إعلامية لمرافقة الظرف الصحي الخاص. ويمكن توصيف المتابعة الإعلامية ليس بالشكل التقييبي لأن الإذاعة لازالت أمام مواجهة هذا الوباء لكن يمكن القول أنه طيلة هذه الفترة كانت المعالجة الإعلامية للقناة الأولى قائمة على الجانب التوعوي من خلال التنقل إلى المستشفيات والاعتماد على درجة عالية من المهنية بالرغم من أن الجسم الإعلامي تأثر من هذه الجائحة، فعلى سبيل المثال بعد إصابة صحفي الإذاعة المحلية بولاية بومرداس وفرض الحجر الصحي على طاقمها، تم تزويد الإذاعة المحلية ببيومرداس بصحفيين وتقنيين ومخرجين من القناة الأولى في الوقت الذي استفاد فيه مجموعة من الصحافيين من القناة الأولى الذين يعانون من أمراض مزمنة من عطلة استثنائية ما يعني انخفاضها في عدد العاملين والصحافيين

بالقناة، فكان من الواجب وضع طريقة عمل لضمان التغطية الكاملة للأحداث في ظل محدودية الطاقم الإعلامي وتبني استراتيجية العمل عن بعد.

أما من منظور الإعلاميين، فهم يعتقدون بأنه قد حدث تحول من فترة الإعلام ما قبل كورونا والإعلام أثناء كورونا إلى الوقت الحالي، إذ يتوجب على الإعلامي الالتزام بمجموعة من الضوابط المهنية أثناء نقل الأخبار المتعلقة بوباء كورونا تجسيدا لمبدأ الخدمة العمومية، أهم تلك الضوابط:

أولاً: الرجوع دائما إلى المصادر الرسمية التي تعرض حالات التعافي من الإصابة والوفيات والمصدر هنا هو وزارة الصحة أو خلية الأزمة التي تم استحداثها.

ثانياً: إتاحة المجال لأهل الاختصاص لقراءة الأرقام المتعلقة بوباء كورونا والحديث عن البروتوكول الصحي بشكل منظم ويحمل الطابع التوعوي التحسيبي.

ثالثاً: بروز أهمية أن يكون هناك صحفي مختص في المجال الصحي لأن الصحفي أدرك جيدا جهله ببعض المعطيات الضرورية، وكان لزاما عليه أن يبحث أكثر عن المعلومات كي يتمكن من الإحاطة ببعض الجوانب التقنية التي هي من اختصاص الطبي البيولوجي وتبسيط المعلومة، لذا على الصحفي أو القائم على المؤسسة الإعلامية أن يهتم أكثر بهذا الميدان وإعادته إلى الواجهة الإعلامية وهو التحدي الكبير للإعلام التقليدي لتقديم الصورة الكاملة في ظل الخدمة العمومية حتى يبقى الإعلام الرقمي مكملا للإعلام التقليدي وليس بديلا له.

وبالرغم من أن لوائح القوانين المنظمة للعمل الصحفي بأنواعه المختلفة تختلف من بلد إلى آخر، وقد تطرأ عليها بعض التعديلات والتغييرات من زمن إلى آخر، فإن جوهرها واحد وهو إتاحة الفرصة كاملة أو منقوصة للصحافة لكي تبحث عن الحقيقة وتقوم بتنوير الرأي العام دون المساس بالكيان الذاتي للفرد، والبحث عن الحقيقة في زمن الأزمات الطارئة يختلف عن البحث عن الحقيقة في الأيام العادية، وهنا يجد الصحفي نفسه مضطرا إلى التعمق في الأزمة وفهمها في سياقها

المنعزل أولاً ثم في السياقات التي تفرضها أطراف الأزمة ، فبعد ظهور أزمة كورونا بالجزائر كان على الصحفي أن يبحث أكثر عن هذا الوباء بالاعتماد على المختصين في المجال كالأخصائيين في علم فيروسات، لتأتي المرحلة الثانية وهي مرحلة وضع كل التحليلات والمؤشرات في قالب صحفي مبسط، وهنا تحديدا تتجلى أهمية ربط الخدمة العمومية بالتكنولوجيات الحديثة والإعلام الرقمي لأن الرهان اليوم هو وضع معايير جديدة للخدمة العمومية تتماشى مع التطورات الراهنة وتتماشى أيضا مع الأزمات الطارئة، و هذا ما يتطلب إعادة النظر في إنتاج برامج جديدة تكون في مواجهة الأزمة الصحية لأن قوة وسائل الإعلام على المجتمع والحكومات تظهر في زيادة حجم التأثير في الرأي العام والقرارات السياسية.

إننا مدركون كإعلاميين أهمية وحيوية إعلام الأزمة، وقد كان للإعلام الجزائري تجربة سابقة في التعامل مع هكذا وضع في فترة التسعينيات خلال تعامله مع الأزمة الأمنية، وها هو يتعامل اليوم مع أزمة جديدة لكن من نوع آخر، أزمة صحية عالمية تطرح في الأفق إرادة تفعيل السياسة الإعلامية لتشكيل الطريق نحو الخدمة العمومية المطلوبة والمبحوث عنها من قبل الجمهور. إن فهم إعلام الأزمة أو تفعيل إعلام الطوارئ لن يتأتى إلا بالتوجه إلى تخصص الصحفيين الذين لن يتحقق إلا عن طريق التكوين، والتكوين يبدأ بالتخصص وهي الثنائية القائمة على عنصر مواكبة التطورات الراهنة والأزمات الطارئة ضمن معادلة الإعلام التقليدي الذي يضع المصدقية في الترتيب الأخلاقي قبل عنصري المنافسة والسبق الصحفي.

### النتائج والتوصيات:

من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي ندرجها في شكل توصيات ما

يلي:

- ضرورة إدراج تخصص إعلام الأزمات في مدارس وكليات الإعلام لتهيئة طالب الإعلام وتعليمه كيفية مواجهة الأزمات الطارئة سواء كانت صحية أو غيرها،

- إعادة النظر في السياسة الإعلامية المنتهجة خصوصا فيما تعلق بتحديد فترات البث والنشر للمادة الإعلامية خلال ظهور الأزمات الصحية، والابتعاد من أسلوب التخويف واعتماد منهج التحسيس والوقاية،
- إعادة النظر في أجندة الأولويات خصوصا في النشرات الإخبارية والفصل بين الخدمة الحكومية والخدمة العمومية،
- ضرورة اللجوء إلى تعديل البرامج لأن الأزمة الصحية هي أزمة طارئة فيجب تكييف المضامين لتلائم الوضع الراهن،
- ضرورة تطوير صفحات التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية للوسيلة الإعلامية ليجد الجمهور المتتبع للشأن الصحي عبر هذه المواقع كل المعطيات والتطورات المتعلقة بالأزمة الصحية.

### خاتمة:

لم يعد دور الإعلام التقليدي -بعد ظهور جائحة كورونا في العالم ككل- مقتصرًا على التعريف بالوباء والتحسيس والتوعية من خطورته وحسب، وإنما توجه أيضا لمحاربة الإشاعات والروايات التي كانت تحوم حوله وفي مقدمتها مصدر الوباء وبداياته وطريقة انتشاره في أوساط المجتمع. وفي ظل تداول الأخبار المغلوطة عبر مواقع الميديا الاجتماعية التي أصبحت فضاء نافست من خلاله الإعلام التقليدي، برزت أهمية الإعلام الصحي المتخصص الذي كان في عيون الإعلاميين النفس الجديد الذي يتم من خلاله انتقاء كل ما هو صحيح ومضبوط ضمن مؤشرات علمية بحتة، واللجوء أيضا لتعاون الصحفيين مع خبراء الرقمنة لوضع بيانات إحصائية معرفية وعلمية تسمح بتوفير مادة إخبارية تقدم إلى الرأي العام الذي كان ولا يزال متعطشا إلى المعلومة الصحيحة في زمن كورونا، في الوقت الذي يطرح فيه النقاش حول مستقبل الإعلام والصحافة ما بعد كورونا بعدما عاشت الصحافة تحد استثنائي تحت رحمة تداعيات الأزمة والمعلومات المغلوطة من

جهة، ومن جهة ثانية حث الجمهور على الالتزام بالإجراءات الوقائية والرفع من مستوى الوعي. لقد رسخت هذه الأزمة لدى المتابعين أهمية الإعلام بمختلف أنماطه في مواجهة الأزمات على اختلاف درجاتها ومستوياتها.

### قائمة المراجع:

- بن عيشة عبد الكريم، العمل الإعلامي بين الخدمة العمومية والخدمة الحكومية " قراءة نقدية في تعدد الفضاءات"، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، ديسمبر 2016 العربية، اتحاد اذاعات الدول العربية، العدد 2.
- دومينيك وولتون، الإعلام ليس توأصلا، ترجمة علي مولا، دار الفرابي، بيروت، لبنان.
- راغب نبيل، العمل الصحفي، الشركة المصرية العالمية للنشر، القاهرة.
- مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.