آليات تحقيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية:

دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من إطارت إذاعة عين الدفلى

Mechanisms for the realization of the public service within Algerian local radios

An analytical descriptive study on the opinions of a executive's sample of Ain defla radio

[1*] خبيزي سامية –[2*] الفول ريم–

[1]-كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 03 (الجزائر)/ [2]-جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2020/09/11؛ **تاريخ المراجعة**: 2020/09/13؛ **تاريخ القبول**: 2020/10/20

ملخص

إن الإذاعات المحلية كغيرها من المؤسسات الإعلامية العمومية تسعى جاهدة لنقل مجريات الأحداث وكذا الاستجابة لانشغالات المواطنين وتلبية اهتماماتهم أي المواظبة على تحقيق خدمة عمومية مستجيبة لتطلعات المجتمع الذي تتوجه إليه.على هذا هدفنا من خلال هذه الدراسة إلى إبراز المفاهيم المرتبطة بالمرفق العمومي وكذا الخدمة العمومية، مع الإشارة إلى بدايات وسمات الإذاعات المحلية بالجزائر كمرفق عمومي، وكذا الخدمة العمومية بالإذاعة من خلال التشريع الجزائري، أما الجانب التطبيقي فعتمدنا من خلاله على أداة الاستمارة لتقصي المعلومات المرتبطة بآليات تحقيق الخدمة العمومية في إذاعة عين الدفلى وهذا من وجهة نظر إطاراتها والتي مثلت عينة دراستنا.

ومن أبرز ما توصلنا إليه أن المهمة الأساسية التي تقوم بها إذاعة عين الدفلى والتي تحاول من خلالها تحقيق الخدمة العمومية هي النقل الأمين للانشغالات الحقيقية التي يعبر عنها المجتمع المحلي يوميا، وأن الخدمة العمومية تتجسد بشكل أكبر من خلال البرامج الإخبارية التي تدور حول الأحداث المحلية.

الكلمات المفتاح : الاتصال ؛ الاتصال العمومي ؛ المرفق العمومي ؛ الخدمة العمومية ؛ الإذاعات المحلية

Abstract:

Local radio stations, like all public media organizations, strive to broadcast events, respond to citizens' concerns and try to help them better. Namely the maintenance of a public service that meets the aspirations of the society for which it is intended. The objective of this study is to highlight the concepts related to the public service, indicating the beginnings of local radios in Algeria as a public installation through the Algerian legislation. For the practical side we have produced a questionnaire that will be distributed to the executives of Ain Al-Dafla Radio.

We found that the basic task of Radio Ain Defla, which tries to reach through the public service through it, is to convey the concerns expressed by the local community every day, with information programs that revolve around local events.

Keywords: communication; public communication; public service; local radio

[*]خبيزي سامية: الإيميل: khebizi_samia@hotmail.fr

1. مقدمة:

اكتسى مفهوم المرفق العمومي في الجزائر معنيين ارتبط المعنى الأول بالمعيار العضوي أي أن المرفق العمومي يعد إدارة أو مؤسسة تسير الشؤون العمومية، أما المعنى الثاني فتعلق بالنشاط الذي لا بد أن يخدم المصلحة العامة للمجتمع. ويحكم سير المرافق العمومية جملة من المبادئ تتعلق بالاستمرارية في تقديم خدمات عمومية جوهرية كالتعليم الصحة الكهرباء الغاز، على أن تقدم هذه الخدمات دون تمييز وبصفة مجانية، مع ضرورة تكييف هذه المرافق مع متطلبات وحاجات المجتمع المتطورة.

لقد أصبح الوصول إلى تحقيق خدمة عمومية هدفا تسعى إليه جل مؤسسات الدولة، فالخدمة العمومية في مفهومها العام ترتبط بالأنشطة التي تخدم الصالح العام كخدمات الصحة والأمن والتعليم والسكن وهي تصدر عن هيئات أو سلطات عمومية لتلبية حاجات المجتمعات وبالتالي تحقيق الصالح العام. وبربط الخدمة العمومية بمجال الإعلام والتي أول ما ظهرت في بريطانيا بعد إنشاء مؤسسة BBC في 1926 فإنه لا بد أن يتوجه الإعلام هنا إلى جميع المواطنين ويعكس الثقافة الوطنية ويقوم بالعديد من الوظائف وأن لا يكون مملوكا ملكية خاصة.

تعد المؤسسات الإعلامية في الجزائر والتي من أبرزها الإذاعات المحلية كمرافق عمومية، بحيث شرعت المؤسسة الوطنية للإذاعة في منتصف سنة 1991 بإقامة عدة محطات إذاعية محلية والتي أصبحت تؤدي دورا حيويا في المجال الإعلامي الجواري معززتا بذلك فضاء الخدمة العمومية ومجسدتا مبدأ حق المواطن في الإعلام، وكانت أولى هذه الإذاعات المحلية إذاعة متيجة والبهجة بالعاصمة، إذاعة الساورة ببشار.

أكدت مختلف التشريعات المتعلقة بقطاع السمعي في الجزائر على ضرورة تطبيق مبدأ الخدمة العمومية في الإذاعة الجزائرية، وهذا ما ظهر في المرسوم **التنفيذي رقم 103/91 المؤرخ في 20 أفريل 1991** في مادته الثانية والثالثة والتي وضحت أن المؤسسة العمومية للإذاعة المسموعة لا بد أن تخضع للاستمرارية وتكييف الخدمة العمومية، مع عدم اللجوء إلى ممولين خارجيين جزائريين كانوا أو أجانب، أي أن تحتفظ المؤسسة بالتحكم الكامل بمهمتها.

ولقد تميزت الإذاعات الجهوية الجزائرية التي تعد كمرفق عمومي بالعديد من السمات فقد أصبحت تعد من المؤسسات التي تعمل على نقل مجريات الأحداث في مختلف المجالات وتشرك المواطنين، وتنقل أرائهم وانشغالاتهم، ومن جهة أخرى تبرز المجهودات التي تقوم بها الهيئات العمومية، وهي بذلك تضطلع بالعديد من المهام إخبارية وثائقية تثقيفية تربوية، خدماتية وكذا ترفيهية.

انطلاقا من السمات التي تميز الإذاعات الجهوية (المحلية) في الجزائر فقد وقع اختيارنا على إذاعة عين الدفلى كمجال للدراسة للتعرف على أراء الإطارات العاملة بها فيما يتعلق بالآليات المجسدة في الإذاعة لتحقيق الخدمة العمومية.

وقد انطلقنا من الإشكالية التالية:

- **إلى أي مدى تعتمد إذاعة عين الدفلى على الآليات المحققة للخدمة العمومية؟**

تفرعت عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات:

- **فيما تتجلى سمات إذاعة عين الدفلى باعتبارها مرفق عمومي؟**
- **هل تسعى إذاعة عين الدفلى من خلال برامجها المقدمة إلى تحقيق خدمة عمومية؟**
- **هل تدرك الإطارات العاملة بإذاعة عين الدفلى معنى الخدمة العمومية؟**

أهداف الدراسة

إن لكل بحث علمي هدف أو مجموعة من الأهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها والوصول إليها، وفي دراستنا هذه نسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف من أبرزها:

- إبراز المفاهيم المرتبطة بالمرفق العمومي والخدمة العمومية.
- إبراز سمات الإذاعات الجهوية في الجزائر كمرفق عمومي.
- الإشارة إلى التشريعات الجزائرية المرتبطة بتجسيد الخدمة العمومية بالإذاعة.
- إبراز سمات إذاعة عين الدفلى باعتبارها مرفق عمومي.
- التعرف على مدى ارتباط البرامج المقدمة بإذاعة عين الدفلى بتحقيق الخدمة العمومية
- التعرف على مدى إدراك الإطارات العاملة بإذاعة عين الدفلى لمعنى الخدمة العمومية.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في تركيزها على الإذاعات الجهوية التي تسعى جاهدة لخدمة المجتمع بتجسيد حقه في الوصول والحصول على المعلومة، ولمراقبة أداء الهيئات العمومية. فالإذاعات المحلية تعد حلقة وصل بين المؤسسات العمومية والمجتمع المحلي إذ تسعى جاهدة إلى نقل انشغالاته الحقيقية في شتى مناحي الحياة إلى الهيئات العمومية، ومن جهة أخرى تعمل

على إبراز المجهودات التي تقوم بها السلطات العمومية لتحقيق تنمية محلية شاملة، فمن خلال الأدوار التي تقوم بها الإذاعات المحلية والبرامج التي تبثها تظهر مواظبتها على تحقيق خدمة عمومية مستجيبة لتطلعات المجتمع الذي تتوجه إليه.

منهج الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن **الدراسات الوصفية التحليلية** التي قدمنا من خلالها وصفا للآليات المجسدة بإذاعة عين الدفلى لتحقيق الخدمة العمومية، فقد جمعنا المعلومات ومن ثم حولناها إلى أرقام وجداول وعالجناها إحصائيا وعملنا على تحليلها للإجابة على التساؤلات المطروحة.

من المعروف أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث إتباعه، ومن خلال هذا المنطلق نرى بأن المنهج المناسب لهذه الدراسة منهج **دراسة حالة** حيث قمنا بدراسة آراء عينة ممثلة من إطارات إذاعة عين الدفلى بغية جمع المعلومات التي تمكننا من تفسير وتحليل الظاهرة المدروسة.

أداة الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستمارة بغية الحصول على المعلومات التي تتعلق بالآليات المجسدة والمحققة للخدمة العمومية على مستوى إذاعة عين الدفلى ومن ثم نتمكن من استخلاص النتائج للإجابة على التساؤلات المطروحة، وقد صيغت فقرات الاستمارة بشكل مغلق حسب مقياس ليكرت ذو الخمسة أبعاد موافق بشدة(5) موافق (4) محايد(3) غير موافق (2) غير موافق بشدة (1) والذي يعتمد على طرح عبارات لها إجابات محددة، وقد تضمنت الاستمارة 22 سؤال واشتملت على ثلاثة محاور إضافة إلى البيانات الشخصية والتي ارتبطت بـ: – **المحور الأول**: سمات إذاعة عين الدفلى باعتبارها مرفق عمومي.

- **المحور الثاني**: الخدمة العمومية المقدمة من خلال البرامج المذاعة.
- **المحور الثالث**: إدراك إطارات العاملة بإذاعة عين الدفلى معنى الخدمة العمومية.

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع بحثنا في الإطارات العاملة بإذاعة عين الدفلى وقد تم اختيارنا للعينة على أساس الطريقة القصدية والتي تعني:" سحب عينة من مجتمع بحث بانتقاء عناصر مثالية من هذا المجتمع"(أنجرس، 2004، ص 311) ، فقد

اخترنا مجموعة من الإطارت _الذين يمثلون صورة نمطية عن مجتمع البحث_ من إذاعة عين الدفلى مع استثناءنا للعمال المهنيين وبالتالي فقد بلغ عدد أفراد عينتنا 39 مفردة تمثلوا في صحفين ومبرمجين وإداريين.

تحديد المفاهيم:

- **المرفق العمومي في الجزائر**

حتى تستجيب السلطات العمومية الجزائرية للمطالب الاجتماعية وتتمكن من تحقيق التنمية في جميع الميادين بعد نيلها الاستقلال لجأت إلى إعادة استعمال الآليات القانونية للمرفق العمومي بأساليب النظام الليبرالي أي تمديد العمل بالتشريعات الفرنسية القديمة ما عدى ما يتنافى والسيادة الوطنية، وذلك بموجب القانون رقم 62-157 المؤرخ في 31 سبتمبر 1962، بحيث يكتسي المرفق في الجزائر معنيين(لباد، 2006، ص 178):

أ- **المدلول الأول: المرفق العمومي _المؤسسة_** يستند في هذا التعريف على المعيار العضوي فيعرف على أنه جهاز أو هيكل أو هيئة أي الجهاز الذي يسير الشؤون العمومية، ويقصد به الإدارة العمومية.

ب- **المدلول الثاني: المرفق العمومي الوظيفي** ويقصد به النشاط الذي تقوم به الأجهزة العمومية بهدف تحقيق المصلحة العامة.

من خلال هذه الدراسة فإننا نقصد به المؤسسة العمومية للإذاعة المسموعة المحلية –إذاعة عين الدفلى- والتي تسعى من خلال برامجها وأنشطتها لتحقيق الصالح العام.

- **مفهوم الخدمة العمومية**

تعرف الخدمة العمومية **حسب Marianne messager** على أنها نشاط يهتم بالفائدة العامة تقوم به السلطات العمومية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حسب الأنظمة السائدة في بلد وتقوم الخدمات العمومية بمجهود كبير في سبيل حل مشاكل المستخدمين، ومن أجل إعطاء معلومات للمستخدمين وتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع بصفة عامة.

أما الموسوعة السياسية فتعرفها على أنها مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أية سلطة إدارية أخرى قصد إشباع حاجة المواطنين مثل خدمات الأمن، التعليم، وتتميز كلها بأنها تتبع حاجات جماعية للوطن والمواطنين ذلك لأنها تتصل بالمصلحة العامة (بوخبزة، 2007، ص 47).

في الإعلام ظهر مفهوم الخدمة العامة في وسائل الإعلام لأول مرة في بريطانيا بعد إنشاء مؤسسة BBC في 1926 . ولهذا أصبح مقرونا بالإذاعة والتلفزيون وليس بالصحافة المكتوبة. ونظام الخدمة العامة التي نالت بفضله BBC شهرة عالمية ومصداقية لدى جمهورها. وهو يرتكز على مجموعة من المبادئ العامة تتجلى في ملكية للمجموعة الوطنية، يعكس الثقافة الوطنية بجميع مقوماتها وخاصة اللغة والقيم الحضارية، يعكس إجماعا وطنيا، ليس على كل شيء وإنما على المسائل الأساسية والجوهرية (الثوابت الوطنية)، يمول نفسه بنفسه بغرض الحماية من أي ضغوط سياسية أو تجارية، يتجه إلى جميع أفراد المواطنين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو الاجتماعي، يقوم بوظيفة الإعلام والتربية والترفيه (بومعيزة، 1992، ص 109).

نعرف الخدمة العمومية إجرائيا على أنها مجموع الخدمات المقدمة من طرف إذاعة عين الدفلى والتي ترتبط بنقل الأخبار المتعلقة بمختلف المجالات (الصحة، التعليم، السكن، السياحة ...)، وكذا نقل أراء وانشغالات كافة المواطنين، مع إبرازها للجهود التي تقوم به السلطات العمومية لتحقيق التنمية المحلية.

2. الإذاعة الجهوية في الجزائر كمرفق عمومي:

1.2 الإذاعات المحلية بالجزائر:

تعود تجربة البث الإذاعي المحلي في الجزائر إلى الأعوام القليلة الفارطة، حيث أنها حديثة العهد واقترنت بحداثة التجربة الديمقراطية ذاتها، وتمثلت هذه البداية في المشروع الوطني الذي سعت من خلاله الدولة إلى تطوير قطاع السمعي البصري بتمكينه من مواكبة الواقع بالموازنة مع ما طرأ على هذا الأخير من تغيرات و تحولات، خاصة مع أحداث أكتوبر 1988 التي فرضت على السلطة ضرورة التخلي على منطق الوحدة في التفكير أو التوجه في ظل الحزب الواحد للنظر بمنطق تعدد الرؤى والأفكار من خلال التعددية السياسية و الفكرية(بن ورقلة، 2016، ص 72).

وسعيا وراء تجسيد هذا التوجه الجديد في مجال الإعلام، شرعت المؤسسة الوطنية للإذاعة في منتصف سنة 1991 بإقامة عدة محطات إذاعية محلية في كافة المجالات، وقد سبق إنشاء هذه المحطات تأسيس مديرية تنمية الإذاعات المحلية، التي حددت مهمتها في تسيير هذه المحطات وتنسيق مهامها وتوجيه برامجها وذلك في سبتمبر 1993 ، هذه المديرية قامت بتقديم برنامج حقيقي لرئاسة الحكومة يقضي بإنشاء المحطات المحلية، و كانت موزعة حسب المناطق الجغرافية أو الكثافة السكانية والخصوصية المحلية، والإمكانات المادية التقنية للإذاعة الوطنية، وكانت أولى هذه الإذاعات المحلية عام 1990 إذاعة متيجة

بالعاصمة، إذاعة الساورة ببشار، إذاعة البهجة العاصمة، ثم توالى مجهود بناء الإذاعات الجهوية، إلى أن اكتمل بالعدد 48، مع تدشين إذاعة بومرداس في 05 جويلية 2012.

ويأتي إنشاء الإذاعات الجهوية ضمن مخطط وطني يهدف إلى إعلام جواري يهتم ويتفاعل مع انشغالات المواطنين اليومية في مختلف مجالات التنمية والحياة الاجتماعية، والخدمة العمومية المنبثقة من إرادة وطنية جسدتها الإذاعة الجزائرية من خلال تحويل مبدأ حق المواطن في الإعلام إلى واقع ملموس تأكده عشرات الإذاعات الجهوية المنتشرة عبر ربوع الوطن، و هذا نتيجة التغيرات العديدة التي أفرزتها التعددية، حيث كان لزاما على القطاع السمعي البصري، خاصة الإذاعة التي لا تتطلب استثمارات كبرى أن تقترب من المواطن، و هكذا أصبح من الضروري فتح قنوات إعلام على مستوى أفقي و منح الولايات الداخلية إذاعات محلية تتجه بالدرجة الأولى إلى سكان هذه المناطق(بن ورقلة، 2016، ص 72).

2.2 سمات الإذاعة الجهوية في الجزائر كمرفق عمومي :

إن من أبرز السمات المميزة للإذاعات المحلية وكذا الإعلام المحلي ما يلي:

- يعتبر الإعلام المحلي من أهم الأجهزة الإعلامية وأقواها تأثيرا في الرأي العام المحلي.
- حظيت الإذاعات الجهوية بمكانة خاصة ضمن نسيج المؤسسات المحلية لما تضطلع به من دور أساسي في ترقية الأداء الديمقراطي، من خلال النقل الأمين لأراء المواطنين وانشغالاتهم وإشراكهم في مشروع المجتمع المأمول وتحميلهم مسؤولية الدفاع عن خياراتهم، ومراقبة الهيئات العمومية في أداء وظائفها ومهامها(بن ورقلة، 2016، ص 73).
- تُعتبر الإذاعة الجهوية (المحلية) بلا منازع، أقوى المؤسسات الإعلامية تأثيرا في الجمهور المتلقي، بحكم الآنية التي تتميز بها في تقديم الخبر ونقل مجريات الأحداث في حينها، وبحكم ميزة التفاعلية التي تربطها بجمهور المستمعين، في الكثير من الفضاءات، وفي العديد من المجالات الاجتماعية، الثقافية، الخدماتية والترفيهية، وحتى السياسية.
- تكمن أهمية هذا التأثير، في كونه تأثيرا مباشرا له وقع فوري وواسع الانتشار، بحكم علاقة الارتباط الخاصة التي تنشأ بين المواطن (المستمع) وإذاعته المحلية التي تبث في محيطه الطبيعي الذي ينتمي إليه، وتهتم بانشغالاته الأساسية، على المستوى المحلي، وتوفر له فرصة المشاركة والتعبير وتسمح له بإبراز مواهبه.
- تؤدي الإذاعة المحلية، دور الوسيط الاجتماعي بلا منازع، بحيث تقوم من جهة، بنقل الانشغالات الحقيقية التي يعبر عنها المجتمع المحلي، يوميا، وفي شتى مناحي الحياة، إلى مصادر القرار، وتقوم، من جهة أخرى، بإبراز المجهود الذي تقوم به السلطات العمومية، في سبيل النهوض بالتنمية المحلية(شلوش، ص 26).

3.2 مهام الإذاعة الجهوية (المحلية) كمرفق عمومي:

يعكس عمل الإذاعة المحلية، بالدرجة الأولى، مميزات وخصوصيات الولاية أو الولايات التي يشملها مجال التغطية، وتعد مهامها متنوعة ومتكاملة وهي كالتالي(شلوش، ص 26)**:**

- مهمة إخبارية حول الأحداث المحلية.
- مهمة وثائقية تدعيما وامتدادا للتناول الإخباري للأحداث.
- مهمة تثقيفية، تربوية وتشاركية، حول مختلف المواضيع التي تهم حياة المجتمع المحلي.
- مهمة خدماتية. مهمة ترفيهية ومسلية

3. الخدمة العمومية بالإذاعة من خلال التشريع الجزائري والبرامج المقدمة:

1.3 الخدمة العمومية بالإذاعة من خلال التشريع الجزائري:

لقد أكدت مختلف التشريعات المتعلقة بقطاع السمعي في الجزائر على ضرورة تطبيق مبدأ الخدمة العمومية في الإذاعة الجزائرية على غرار وسائل الإعلام الأخرى فمن خلال ما تم التأكيد عليه ضمن دفتر الشروط من مهام منوطة بمؤسسة الإذاعة والتي تصب معظمها في إطار أداء الخدمة العمومية، **فقد نصت المادة (03) من دفتر الشروط:** "يجب على المؤسسة أن تتصور حصصها وتبرمجها وتبثها بهدف اقتراح الأخبار والإثراء الثقافي والترفيه على مختلف فئات المستمعين، وذلك بحسب المهمة الثقافية والتربوية والاجتماعية المسندة لها بموجب مهمتها كخدمة عمومية".

احتوى المرسوم رقم 86–146 المؤرخ في أول يوليو 1986 المتضمن إنشاء مؤسسة الإذاعة الوطنية، في مادته (04) مايلي: "تتولى المؤسسة الخدمة العمومية للبث الإذاعي وتمارس احتكار بث البرامج الإذاعية في كامل التراب الوطني". **كما نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 103/91 المؤرخ في 20 أفريل 1991:** "تخضع المؤسسة العامة للإذاعة المسموعة لالتزامات الاستمرارية وتكييف الخدمة العمومية ضمن الشروط والكيفيات المحددة في دفتر الشروط العامة". تسهر الدولة على توفير الوسائل الضرورية والشروط الملائمة للمؤسسة العمومية للإذاعة المسموعة لكي تقوم بالتنفيذ الداخلي للمهمة الموكلة إليها، وذلك قصد ضمان استمرارية الخدمة العمومية للبث الإذاعي السمعي".

كما تنص المادة 03 من نفس المرسوم "يتعين على المؤسسة العمومية للإذاعة المسموعة أن تقوم بنفسها بالخدمة العمومية، ولا يعطي هذا الواجب إمكانية لجوئها تحت مسؤوليتها إلى ممولين خارجيين، جزائريين كانوا أو أجانب، على أن تحتفظ المؤسسة بالتحكم الكامل بمهمتها"(فريح، 2009، ص 52).

2.3 الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية من خلال البرامج المقدمة:

يعكس مضمون البث في الإذاعة المحلية، حياة الجماعة المحلية، بكل أوجهها الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، الثقافية والإبداعية، وينبغي أن تعكس الجوانب المرتبطة بتسيير المدينة، فيما يتعلق بالحياة اليومية للمواطن، وبالأخص في مجالات : السكن، الشغل، التربية، الصحة، النظافة، الأمن، السياحة والترفيه.

تحرص الإذاعة الجهوية (المحلية) في إعداد برامجها، على مراعاة انشغال التجاوب مع حاجيات كل فئات جمهور المستمعين في مجالات الإعلام، الترفيه والإثراء الثقافي، بحكم المهام الثقافية، الاجتماعية والمهنية المنوطة بها. تضمن من خلال برامجها، إبراز التراث والمساهمة في إثرائه، بواسطة الإبداع الإذاعي الذي تقترحه في برامجها.

تساهم في ضمان الحق في الإعلام والتعبير، لجميع المكونات الثقافية والاجتماعية والمهنية للمجتمع المحلي، وتضمن التعبير التعددي لمختلف تيارات الفكر والرأي. تساهم الإذاعة الجهوية، في إبراز اللغتين الوطنيتين وترقيتهما، في إطار احترام الدستور، كما تساهم في الحفاظ على خصوصيات المجتمع المحلي، في مجال التعبير، بمختلف مكونات اللغة الأمازيغية(شلوش، ص 27).

4. آليات تحقيق الخدمة العمومية بإذاعة عين الدفلى

لاستعراض النتائج الأولية للبيانات المتعلقة بآليات تحقيق الخدمة العمومية بإذاعة عين الدفلى فقد تم استخدام بعض من مقاييس الإحصاء الوصفي والتي تتمثل في النسب المئوية والتكرارت.

الجدول 1:يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة

المهنة	النسبة	التكرار
صحفي/منشط	14	35.89%
مبرمج/تفني	07	17.94%
إداري	18	46.15%
المجموع	39	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01)، أن 46.15% من طاقم إذاعة عين الدفلى إداريين، و35.89% منهم صحفيين ومنشطين، أما النسبة المتبقية 17.94% يعملون في البرمجة وتقنيين.

الجدول 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	النسبة	التكرار
أقل من 5سنوات	09	23.07%
5-10سنوات	21	53.84%
أكثر من 11 سنوات	09	23.07%
المجموع	39	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أكثر من نصف العينة خبرتهم المهنية محصورة ما بين 5 إلى 10 سنوات وتتمثل في 53.84%، في حين نجد أن نسبة أفراد العينة الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات، وأكثر من 11سنة تتمثل في 23.07% لكلا الفئتين.

المحور الأول: سمات إذاعة عين الدفلى باعتبارها مرفق عمومي:

الجدول 03: يوضح رأي أفراد العينة حول حداثة الأحداث التي تبثها إذاعة عين الدفلى حسب متغير المهنة

تقديم الخبر ونقل مجريات الأحداث في حينها	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تقني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	00	00%	00	00%	00	00%
غير موافق	00	00%	00	00%	01	05.55%
محايد	01	07.14%	00	00%	02	11.11%
موافق	10	71.42%	06	85.71%	01	05.55%
موافق تماما	03	21.42%	01	14.28%	14	77.77%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03)، أن 71.42% من الصحفيين والمنشطين يوافقون على أن إذاعة عين الدفلى تقدم الأخبار وتنقل مجريات الأحداث في حينها، و21.42% منهم يوافقون تماما، وسوى 07.14% محايدون. أما بالنسبة للتقنيين والمبرمجين، فهم يوافقون على ذلك بنسبة 85.71%، والنسب المتبقية توافق تماما بنسبة 14.28%.

في حين نجد الجانب الإداري يوافق تماما على أن إذاعتهم تتميز بالسبق الصحفي بنسبة 77.77%، و11.11% منهم محايدون، و05.55% لكل من الموافقين والغير الموافقين.

نستنتج مما سبق أنه مهما كانت وظيفة أفراد العينة إلى أن أغلبيتهم يوافقون على أن إذاعة عين الدفلى تقدم الأخبار ومجريات الأحداث في حينها، وهذا ما يؤكد على أنها إذاعة تعتمد على السبق الصحفي، وأنها تقوم بعملها على أكمل وجه، خاصة وأن الوظيفة الأساسية للإذاعة هي الوظيفة الإخبارية.

الجدول 04 : يوضح الأخبار المتناولة بكثرة في إذاعة عين الدفلى حسب أفراد العينة تبعا لمتغير المهنة

الأخبار المتناولة بكثرة في إذاعة عين الدفلى	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تفني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
السكن	02	14.28%	02	28.57%	05	27.77%
الشغل	01	07.14%	00	00%	02	11.11%
التربية	02	14.28%	00	00%	02	11.11%
الصحة	04	28.57%	01	14.28%	01	05.55%
الأمن	05	35.71%	04	%35.71	08	44.44%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04)، أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الأخبار المتناولة بكثرة في إذاعة عين الدفلى هي الأخبار التي لها علاقة بالأمن بنسبة 35.71% بالنسبة للصحفيين والمنشطين، و35.71% بالنسبة للمبرمجين والتقنيين، و44.44% بالنسبة للإداريين.

نستنتج من خلال الجدول، أن أغلبية طاقم إذاعة عين الدفلى بغض النظر عن المنصب الذي يشغلونه يرون أن الموضوعات التي تبث في هذه الإذاعة تدور حول الأمن، وهذا راجع إلى طبيعة الفرد الذي هو بحاجة ماسة له وهو من

بين الأولويات التي يبحث عنها في حياته، فهو مجموعةٌ من التدابير والقوانين التي يتّبعها الإنسان لتحقيق الحماية لنفسِه ومالِه وممتلكاته أو عرِضه، هذا ما أكده **ماسلو** في هرم الحاجات الإنسانية.

الجدول 05 : يوضح المهمة الأساسية لبرامج إذاعة عين الدفلى حسب أفراد العينة تبعا لمتغير المهنة

المهمة الأساسية التي تقوم بها إذاعة عين الدفلى	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تفني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
النقل الأمين لأراء المواطنين	03	21.42%	01	14.28%	05	27.77%
النقل الأمين للانشغالات الحقيقية التي يعبر عنها المجتمع المحلي يوميا	09	64.28%	04	57.14%	08	44.44%
إبراز المجهود الذي تقوم به السلطات العمومية في سبيل النهوض بالتنمية المحلية	02	14.28%	02	28.57%	04	22.22%
إبراز اللغتين الوطنيتين وترقيتهما	00	00%	00	00%	01	05.55%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05)، أن أغلبية أفراد العينة مهما كانت مهنتهم يرون أن المهمة الأساسية التي تقوم بها إذاعة عين الدفلى هو النقل الأمين للانشغالات الحقيقية التي يعبر عنها المجتمع المحلي يوميا بنسبة 64.28% بالنسبة للصحفيين والمنشطين، و57.14% بالنسبة للتقنيين والمبرمجين، و44.44% بالنسبة للإداريين.

وهذا راجع إلى الهدف الرئيسي من وجود الإذاعات المحلية والتي تعتبر من أهم وسائل الاتصال الجماهيرية وأقواها تأثيرا على نفسية المواطنين والتغلغل إلى حياتهم ومشاكلهم، بفعل الجهد الذي تبذله وطريقة تعاملها مع هموم المستمعين وانشغالاتهم، سواء من خلال الروبورتاجات والتحقيقات الميدانية أو من خلال الحصص المباشرة والبرامج التحليلية التي من شأنها نقل صورة الواقع وإماطة اللثام عن الحياة اليومية للسكان المتواجدون في منطقة محددة.

المحور الثاني: الخدمة العمومية المقدمة من خلال البرامج المذاعة

الجدول 06: يوضح البرامج الإذاعية التي تجسد الخدمة العمومية حسب أفراد العينة تبعا لمتغير المهنة

حسب رأيك، أي من هذه البرامج المذاعة في محطتكم ترونها مجسدة للخدمة العمومية	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تقني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
برامج إخبارية تدور حول الأحداث المحلية	06	42.85%	02	28.57%	05	27.77%
برامج اجتماعية	05	35.71%	02	28.57%	05	27.77%
برامج تثقيفية حول مختلف المواضيع التي تهم حياة المجتمع المحلي.	01	07.14%	02	28.57%	02	11.11%
برامج خدماتية	02	14.28%	01	14.28%	05	27.77%
برامج اشهارية	00	00%	00	00%	01	05.55%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية الصحفيين والمنشطين يرون أن البرامج الإخبارية التي تدور حول الأحداث المحلية المذاعة في إذاعة عين الدفلى مجسدة للخدمة العمومية بنسبة 42.85%، في حين يرى المبرمجين والتقنيين أن البرامج الإخبارية، والاجتماعية والتثقيفية هي التي تجسد الخدمة العمومية بنسب متساوية والمتمثلة في 28.57%. وأخيرا نجد الإداريين الذين يرون أن تجسيد هذه الخدمة يكون من خلال البرامج الإخبارية المحلية والبرامج الاجتماعية والخدماتية بنسبة 27.77% لكل خدمة.

نستنتج أن الصحفيين يحصرون الخدمة العمومية في الأخبار المحلية، وهذا راجع إلى الوظيفة الأساسية للإعلام والتي تتمثل في الوظيفة الإخبارية من جهة، وطبيعة العمل الصحفي من جهة أخرى، أما بالنسبة للمبرمجين والإداريين أي الغير المختصين في علوم الإعلام والاتصال أضافوا البرامج الاجتماعية، والتثقيفية والخدماتية، وهذا ما يبرز دور الإذاعة

كوسيلة إعلامية جماهيرية في خدمة المجتمعات المحلية خاصة من خلال تناولها للقضايا الاجتماعية وتتعدى حتى للقضايا الخدماتية وما لهما من أبعاد في هذا المجال.

الجدول 07: يوضح الدور الأساسي لبرامج إذاعة عين الدفلى حسب رأي أفراد العينة تبعا لمتغير المهنة

حسب رأيك، البرامج المقدمة في إذاعتكم تقوم بـ	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تقني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تعبر عن الواقع الاجتماعي للمجتمع المحلي	05	35.71%	01	14.28%	04	22.22%
تضمن للمواطن الحق في الإعلام	05	35.71%	01	14.28%	04	22.22%
تضمن للمواطن الحق في التعبير عن انشغالاته	04	28.57%	05	71.42%	05	27.77%
تخدم السلطات العمومية	00	00%	00	00%	02	11.11%
تحقق النجاح للمؤسسة	00	00%	00	00%	03	16.66%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الصحفيين والمنشطين يرون أن البرامج المقدمة في إذاعة عين الدفلى تعبر عن الواقع الاجتماعي للمجتمع المحلي وتضمن للمواطن الحق في الإعلام بنسبة 35.71% لكلتا الإجابتين، وهذا راجع لوعي المختصين لأهمية الإعلام الجواري لأن الإذاعة المحلية هي أقرب وسيلة من الأفراد في المجتمع المحلي، فهي تلقى صدى كبير وواسع من مختلف الفئات لما تحمله من رسائل موجهة لشرائح محددة من المجتمع، وما تقدمه من برامج إخبارية، و تثقيفية، واجتماعية، وترفيهية، وصحية...هذا لكون الإذاعة المحلية تسعى سعيا حثيثا لإظهار المشاكل الخاصة بالمنطقة وإسهامها في حلها.

أما بالنسبة للمبرمجين والتقنيين، والإداريين فأغلبيتهم يرون أن برامج إذاعة عين الدفلى تضمن للمواطن الحق في التعبير عن انشغالاتهم بنسبة 71.42% و27.77% على التوالي. فهذه البرامج أيضا تربط بين المجتمع المحلي والجهات الوصية لإيجاد حلول لانشغالاتهم وتطلعاتهم، وإمكانية التواصل مع المسؤولين في مختلف المجالات.

المحور الثالث: إدراك الطاقم الفني العامل بإذاعة عين الدفلى معنى الخدمة العمومية

الجدول 08: يوضح رأي الطاقم الفني لإذاعة عين الدفلى حول الخدمة العمومية إذا كانت تتجه إلى جميع أفراد المواطنين حسب متغير المهنة

الخدمة العمومية تتجه إلى جميع أفراد المواطنين	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تقني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	01	07.14%	00	00%	02	11.11%
غير موافق	02	14.28%	00	00%	00	00%
محايد	01	07.14%	02	28.57%	04	22.22%
موافق	04	28.57%	02	28.57%	05	27.77%
موافق تماما	06	42.85%	03	42.85%	07	38.88%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

تضح لنا من خلال الجدول (08) ، أن أغلبية أفراد العينة مهما كان منصبهم أو خبرتهم المهنية موافقون تماما على أن الخدمة العمومية تتجه إلى جميع أفراد المواطنين، بنسبة 42.85% لكل من الصحفيين والمنشطين، والمبرمجين والتقنيين، و38.88% بالنسبة للإداريين. وهذا ما يثبت أن الطاقم الفني لإذاعة عين الدفلى على دراية تامة بمعنى الخدمة العمومية. والتي هي مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسميّة في بلدٍ ما لصالح العامّة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامّة لجميع المواطنين (مشعلة، 2020).

الخدمة العمومية تسعى إلى إشباع حاجة المواطنين مثل خدمات الأمن، والتعليم...	الخبرة المهنية:					
	أقل من 5سنوات		من 5–10سنوات		أكثر من 11 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	00	00%	01	04.76%	00	00%
غير موافق	04	44.44%	04	19.04%	01	11.11%
محايد	03	33.33%	05	23.80%	02	22.22%
موافق	00	00%	06	28.57%	04	44.44%
موافق تماما	02	22.22%	05	23.80%	02	22.22%
المجموع	09	100%	21	100%	09	100%

الجدول09 : يوضح رأي الطاقم الفني للإذاعة حول الخدمة العمومية التي تسعى إلى إشباع حاجة المواطنين

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة الذين خبرتهم المهنية بالإذاعة المحلية بولاية عين الدفلى لا تتعدى 5 سنوات يتعارضون مع فكرة أن الخدمة العمومية تسعى إلى إشباع حاجيات المواطنين بنسبة 44.44%، أما بالنسبة للعمال الذين عدد سنوات عملهم تتجاوز 5 سنوات يرون عكس ذلك.

نستنتج من خلال الجدول، أن الخبرة المهنية تلعب دورا كبيرا هنا، وأن أفراد العينة ذوي الخبرة المهنية القليلة ليسوا بدراية تامة حول مفهوم الخدمة العمومية ومهامها. ومن أهم التعاريفات المهمة للخدمة العمومية والتي تثبت على أنها تلبي حاجيات المواطنين ما يلي: " الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة "(بن عيسى، 2006، ص 101).

الجدول 10: رأي أفراد العينة حول الخدمة العمومية على أنها نشاط يهتم بالفائدة العامة حسب متغير المهنة

الخدمة العمومية نشاط يهتم بالفائدة العامة	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تفني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	02	14.28%	02	28.57%	04	22.22%
غير موافق	02	14.28%	03	42.85%	05	27.77%
محايد	03	21.42%	01	14.28%	05	27.77%
موافق	03	21.42%	01	14.28%	03	16.66%
موافق تماما	04	28.57%	00	00%	01	05.55%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10)، أن أغلبية الصحفيين والمنشطين يوافقون تماما على أن الخدمة العمومية نشاط يهتم بالفائدة العامة بنسبة 28.57%، في حين المبرمجين والتقنيين يرون عكس ذلك بنسبة 42.85%، أما الإداريين فنجد 27.77% منهم محايدين، و27.77% منهم غير موافقين على ذلك.

نستنتج وجود فروق بين الصحفيين وباقي الطاقم الفني بإذاعة عين الدفلى، وهذا ما يدل على أن أغلبية الصحفيين والمنشطين واعيين بقيمة ومعنى الخدمة العمومية، لكون الصحفي الناجح يجب أن يتميز عن غيره بالقراءة والاطلاع الدائم على الأحداث، وأساليب الكتابة وكيفية الصياغة السليمة... والحرص على استقاء معلوماته من مصادر موثوقة والتأكد من صحة ما يبثه، وأن تكون له ثقافة عامة كبيرة في كل المجالات بغض النظر عن مجال تخصصه أي علوم الإعلام والاتصال.

الجدول 11 : يوضح رأي الطاقم الفني لإذاعة عين الدفلى حول ما إذا كانت هذه الوسيلة منبرا للخدمة العمومية حسب متغير المهنة

ترون أن إذاعتكم هي منبر للخدمة العمومية	المهنة:					
	صحفي/منشط		مبرمج/تفني		إداري	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	02	14.28%	02	28.57%	01	05.55%
غير موافق	02	14.28%	01	14.28%	03	16.66%
محايد	03	21.42%	01	14.28%	01	05.55%
موافق	05	35.71%	03	42.85%	08	44.44%
موافق تماما	02	14.28%	00	00%	05	27.77%
المجموع	14	100%	07	100%	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 35.71% من الصحفيين والمنشطين، و42.85% من المبرمجين والتقنيين، و44.44% من الإداريين يوافقون على أن إذاعتهم منبر للخدمة العمومية، أي لا يوجد اختلاف رغم اختلاف المناصب. ومن معايير الخدمة العموميّة والتي هي متواجدة بهذه الإذاعة نجد (مشعلة، 2020):

- **المساواة:** فلجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العموميّة دون تمييزٍ على أساس الجنس، أو اللون، أو العرق، أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير.
- **الديمومة:** إنّ ما يميّز الخدمة العموميّة أنّها لا تنتهي؛ كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، ممّا يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامّة عن التوقف؛ بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب الموظفين، أو الأحوال الجويّة القاسية.
- **التطور**: يجب أن تواكب الخدمات العموميّة أشكال التقدم، ولا سيّما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام، وطُرق تسديد فواتير الكهرباء مثلاً.

5.خاتمة:

في الختام يمكن استخلاص جملة من النتائج التي ترتبط بالآليات المجسدة لتحقيق الخدمة العمومية بإذاعة عين الدفلى والتي تتجلي فيما يلي:

النتائج المرتبطة بالمحور الأول: سمات إذاعة عين الدفلى باعتبارها مرفق عمومي

- مهما كانت وظيفة أفراد العينة إلى أن أغلبيتهم يوافقون على أن إذاعة عين الدفلى تعمل على تقديم الأخبار ومجريات الأحداث في حينها.
- أغلبية طاقم إذاعة عين الدفلى بغض النظر عن المنصب الذي يشغلونه يرون أن الموضوعات التي يتم تسليط الضوء عليها بشكل أكبر هي الموضوعات التي تدور حول الأمن.
- أغلبية أفراد العينة يرون أن المهمة الأساسية التي تقوم بها إذاعة عين الدفلى والتي تحاول من خلالها تحقيق الخدمة العمومية هي النقل الأمين للانشغالات الحقيقية التي يعبر عنها المجتمع المحلي يوميا.

النتائج المرتبطة بالمحور الثاني الخدمة العمومية المقدمة من خلال البرامج المذاعة

- الصحفيين يرون أن الخدمة العمومية تتجسد بشكل أكبر من خلال البرامج الإخبارية التي تدور حول الأحداث المحلية تليها البرامج الاجتماعية، وهذا راجع إلى الوظيفة الأساسية للإعلام والتي تتمثل في الوظيفة الإخبارية.
- أغلبية الطاقم الفني لإذاعة عين الدفلى يؤكدون على الهدف الأساسي للبرامج المقدمة في إذاعتهم والمرتبط بالتعبير عن الواقع الاجتماعي للمجتمع المحلي وضمان للمواطن الحق في الإعلام.

النتائج المرتبطة بالمحور الثالث: إدراك الطاقم الفني العامل بإذاعة عين الدفلى معنى الخدمة العمومية

- أغلبية أفراد العينة مهما كان منصبهم أو خبرتهم المهنية موافقون تماما على أن الخدمة العمومية تتجه إلى جميع أفراد المواطنين، فالخدمة العمومية هي مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسميّة في بلدٍ ما لصالح العامّة من الناس لتحقيق المنفعة العامّة.
- أغلبية أفراد العينة الذين خبرتهم المهنية بالإذاعة المحلية لا تتعدى 5 سنوات يتعارضون مع فكرة أن الخدمة العمومية تسعى إلى إشباع حاجيات المواطنين في حين الفئات الأخرى يرون عكس ذلك.
- أغلبية أفراد العينة يوافقون على أن إذاعة عين الدفلى منبر للخدمة العمومية مهما كان منصبهم، وخبرتهم المهنية.

6.قائمة المراجع:

- كتب

- أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، (تر: بوزيد صحراوي وآخرون). (الجزائر: دار القصبة للنشر والتوزيع، 2004).
- شلوش محمد، الإذاعة الجزائرية النشأة والمسار، pdf .
- لباد ناصر، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الأولى. (الجزائر: دار المجد للنشر والتوزيع، 2006)

- **مقالات**

- بومعيزة السعيد. "مفهوم الخدمة العامة والصحافة المكتوبة". المجلة الجزائرية للاتصال. العدد 08، شتاء 1992.

- **مذكرات ماجستير وأطروحات دكتوراه**

- بن عيسى ليلى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة محمد خيضر –بسكرة–، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006.
- بن ورقلة نادية، دور وسائل الإعلام الجزائرية العمومية في خدمة قضايا الشباب: دراسة استطلاعية لعينة من شباب، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2016.
- بوخبزة نبيلة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، دراسة نظرية، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2007.
- سويقات لبنى ، الإعلام المحلي وأبعاده التنموية في المجتمع، دراسة وصفية تحليلية للخطاب الإعلامي– إذاعة ورقلة الجهوية نموذجا–، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2010.
- فريح رشيد، الإذاعة الجزائرية بين الخدمة العمومية والتوجه التجاري: دراسة حالة القناة الأولى، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2009.

- **الأنترنيت**

- مشعلة فاطمة (2016) ، مفهوم الخدمة العمومية، http://mawdoo3.com ، يوم 16-07-2020، على الساعة 4 والنصف مساءا.