جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال

Challenges

communication journal

-CCJ -

مجـــــلة علمية نصف سنوية محـــــكمة
تصدر عن قسم علوم الإعلام والاتصال
جامعة المدية

ISSN:

عدد رقم 00

Challenges Communication Journal

CCJ-

مجلة علمية محكمة

نصف سنوية

متخصصة في الدراسات والأبحاث الإعلامية والاتصالية

تصدر عن قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة يحي فارس -المدية- (الجزائر)

التعريف بالمجلة:

Challenges Communication Journal

مجلة علمية محكمة، نصف سنوية، تصدر عن قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة يحيى فارس بالمدية - الجزائر- تعنى بالبحوث والدراسات النظرية والميدانية في مجال علوم الإعلام والاتصال ومختلف فروعه (الاتصال والعلاقات العامة، اتصال الأزمة، الاتصال المؤسساتي، الاتصال الجماهيري، وسائل الاعلام والمجتمع، الاعلام السمعي بصري، الاشهار والاعلان، السيميولوجيا وسيميولوجيا الأنساق السمعية بصرية). وهي مجلة علمية محكمة تصدر باللغة العربية، الانجليزية والفرنسية، وتستقبل الأبحاث والدراسات العلمية الجادة والمتجددة في مجال علوم الاعلام والاتصال للأساتذة والباحثين الجزائريين والعرب ومن مختلف دول العالم.

Challenges Communication Journal

A biannual, peer reviewed journal in the fields of media and communication. It is open to a wide range of issues; both theoretical and empirical; related to the communication and information sciences. It is an academic, peer-reviewed open non-profit journal indexed, published biannually, accepting Arabic, English and French research papers. All papers around the world are very welcome in this international journal.

Challenges Communication Journal

-CCJ-

المدير الشرفي للمجلة			
أ.د جعفر بوعروري			
مدير التحرير			
أ.د محمد عمور			
مدير المجلة			
د/ وردية راشدي			
رئيس التحرير			
أ.د مصطفى سحاري			
أمانة المجلة			
د/ رضوان تواتي د/ كمال فار	جامعة المدية جامعة المدية	- د/ نادية موسلي - د/ خيرة محمدي	جامعة المدية جامعة المدية
التدقيق اللغوي			
- أ.د شهاب بسرة - أ.د خير الدين بوهدة - أ.د ربيعة فندوشي - د/ عمرو مخلوف - د/ مراد طنجاوي		جامعة الجلفة -الجزائر- جامعة المدية -الجزائر- جامعة المدية -الجزائر- جامعة المدية -الجزائر- جامعة المدية -الجزائر-	
هيئة التحرير			
أ.د زهير بوسيالة	جامعة المدية -الجزائر-		
أ.د نادية بوخرص	جامعة المدية -الجزائر-		
أ.د رابح بلقاسمي	جامعة المدية -الجزائر-		
أ.د حمدي وردة	جامعة المدية -الجزائر-		
أ.د شاكر فزاني	جامعة المدية -الجزائر-		
أ.د رشيد فريح	جامعة الجزائر 3-الجزائر-		
أ.د زكريا بن صغير	المدرسة العسكرية للإعلام -الجزائر-		
د/ فيصل فرجي	جامعة العين -الإمارات-		
أ.د اليامين بودهان	جامعة قطر -قطر-		
أ.د كافية لصوان	جامعة الملك خالد - السعودية -		
أ.د جمال شعبان شاوش	جامعة الجزائر 3 -الجزائر-		
أ.د مراد كموش	جامعة تيبازة -الجزائر-		

أ.د فضيلة تومي	جامعة ورقلة -الجزائر-
أ.د عطاء الله طريف	جامعة الأغواط -الجزائر-
أ.د العربي بوعمامة	جامعة مستغانم -الجزائر-
أ.د مهدي بن مرزوق	جامعة تبسة -الجزائر-
أ.د نفيسة نايلي	جامعة أم البواقي -الجزائر-
أ.د سميرة بلعربي	جامعة البويرة -الجزائر-
أ.د شفيق إيكوفان	جامعة تيزي وزو -الجزائر-
أ.د نور الدين ميلادي	جامعة السلطان قابوس -سلطنة عمان-
أ.د علي سردوك	جامعة قالمة -الجزائر-
د/ عبد الوهاب بوخنوفة	جامعة السلطان قابوس -سلطنة عمان-
د/ رضوان سلامن	جامعة الملك عبد العزيز- السعودية -
د/ محمد بابا الشيخ	جامعة المدية -الجزائر-
د/ عبد الكريم تفرقنيت	جامعة الجزائر 3 -الجزائر-
د/ بسام أحمد الشريف	جامعة المدية -الجزائر-
د/ موسى العيدي	جامعة المدية -الجزائر-
د/ حكيم بوغرارة	جامعة المدية -الجزائر-
د/ إلهام صفرة	جامعة المدية -الجزائر-
د/ نبيل شايب	جامعة المدية -الجزائر-
د/ إيدير معياش	جامعة المدية -الجزائر-
د/ عبد القادر قطشة	جامعة المدية -الجزائر-
د/ بوزيد رملي	جامعة المدية -الجزائر-
د/ عبد الله ملوكي	جامعة سطيف -الجزائر-
د/ محمود عياد	جامعة المدية -الجزائر-
أ.د يحي تقي الدين	جامعة المسيلة -الجزائر-
د/ أحمد أمين فورار	جامعة بسكرة -الجزائر -
أ.د طالب كيحول	جامعة خميس مليانة - الجزائر -

شروط النشر في المجلة

1. تنشر المجلة البحوث العلمية الأصيلة في مجال علوم الاعلام والاتصال حصرا
2. ألاّ تكون البحوث قد نشرت مسبقاً في مكان آخر.
3. تقبل البحوث بإحدى اللغات الثلاث: العربية، الإنجليزية، أو الفرنسية.
4. يقدم البحث عن طريق البريد الالكتروني للمجلة:
(challengesjournal@gmail.com) بالمواصفات التالية:

- ✓ تكون الهوامش من كافة الاتجاهات 2.5 سم والمسافة بين السطور 1.15 سم.
- ✓ يكتب العنوان بخط حجم 18 (Calibri Light) باللغة العربية، ويرفق بالترجمة الإنجليزية بخط حجم 16 (Times New Roman)، مع خاصية Bold.
- ✓ حجم الخط 16 (Calibri Light) للنصوص العربية و14 (Times New Roman) للنصوص باللغات الأجنبية.
- ✓ يرافق مع البحث ملخصان، باللغتين العربية والإنجليزية، بما لا يزيد على 300 كلمة لكل منهما.
- ✓ ألاّ يزيد عدد صفحات البحث بما فيها الأشكال والرسوم والملاحق على (30) صفحة، وألاّ يتجاوز عدد الكلمات 10000 كلمة.
- ✓ أن يحتوي البحث على اسم الباحث (الباحثين) وعنوان جهة الباحث (مخبر الانتماء، الجامعة) وعنوانه الالكتروني.
- ✓ **الثوثيق:** تعتمد المجلة نظام (American Psychological Association APA) للنشر العلمي؛ تدرج المراجع آليا في المتن مرفقة برقم الصفحة، وترتب آليا في نهاية البحث.

معلومات الاتصال:

البريد الالكتروني للمجلة: challengesjournal@gmail.com
البريد الالكتروني لرئيس التحرير: sehari.mustapha@yahoo.fr
رقم الهاتف رئيس التحرير: +213550404158

Challenges Communication Journal
-CCJ-

محتويات العدد

كلمة رئيس التحرير

أ.د مصطفى سحاري	صحافة الاستقصاء في الجزائر - تحديات الواقع واستراتيجيات النجاح-	12-01
د/ أحمد شريف بسام	مواقع التواصل الاجتماعي والتغيير السياسي في العالم محطات وأدوار	24-13
أ.د ربيعة فندوشي	البنوك الإسلامية في الجزائر وتحديات الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة بنك البركة الجزائري (فرع البليدة)	45-25
أ.د حمدي وردة د/ ولد مجبر حبيب	الاتصال الصحي الالكتروني ومساهمته في تحسين جودة الخدمة العمومية للمرفق الاستشفائي.	56-46
أ.د خير الدين بوهدة	الأخطاء اللغوية في الكتابات الصحفية	64-57

كلمة رئيس التحرير

السادة الأساتذة، الباحثون، والقراء في الجزائر وخارجها، ها هي فكرة أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال بجامعة يحيى فارس بالمدية ترى النور وتتجسد على أرض الواقع بإنشاء مجلة علمية محكمة تصدر عن قسم علوم الاعلام والاتصال، والتي تعنى حصرا بالدراسات الإعلامية والاتصالية، والموسومة بـ :

Challenges Communication Journal -CCJ-

إن تسمية المجلة بهذا الاسم، وباللغة الانجليزية يبغي من خلاله القائمون على المجلة تحقيق هدف رئيس، يتعلق بمرئية الجامعة الجزائرية بصفة عامة، وجامعة المدية على وجه الخصوص، خاصة وأن المجلة ستركز جهودها بإذن الله على نشر أكبر قدر ممكن من المقالات باللغة الإنجليزية في أعدادها اللاحقة، وهذا لن يتأت إلا بمساهمة أساتذة وباحثين أجانب بدراساتهم وأبحاثهم في المجلة، الأمر الذي يساعد على مرئية المجلة والجامعة الجزائرية لدى القارئ الأجنبي.

هذا، وتسعى المجلة من خلال تبنيها للمعايير العلمية الرصينة والتزامها بأخلاقيات البحث العلمي أن تكون في طليعة المجلات التي تعنى بالأبحاث والدراسات في علوم مجال الاعلام والاتصال، وذلك تحت اشراف هيئة تحرير ولجنة علمية مكونة من أساتذة وباحثين جزائريين، عرب، وأجانب على أعلى مستوى من الكفاءة العلمية والاحترافية المهنية.

وفي الأخير ترحب المجلة بكل أراءكم وملاحظاتكم البناءة والتي من شأنها المساهمة في ازدهار المجلة وتطورها.

أ.د مصطفى سحاري

صحافة الاستقصاء في الجزائر
تحديات الواقع واستراتيجيات النجاح
Investigative Journalism in Algeria
The Challenges and Strategies for Success

أ.د مصطفى سحاري، مخبر الاتصال السياسي والاجتماعي في الجزائر، جامعة المدية
sehari.mustapha@univ-medea.dz

الملخص

يواجه الصحفيون وخاصة الاستقصائيون منهم في مختلف دول العالم صعوبات ومشاكل قبل وأثناء وبعد أي عمل صحفي استقصائي، ويزداد الأمر تعقيدا إذا تعلق الأمر بالصحفيين العاملين في الكثير من الدول النامية أو الدول ذات الأنظمة التسلطية التي تضع العراقيل وتسد الأبواب أمام الوصول إلى مصادر الخبر واستقصاء الحقائق.

هذه العراقيل، إما أن يكون مصدرها قانوني متمثلة في الترسانة القانونية التي تمنع الصحفي الخوض في بعض المسائل والقضايا، تارة بحجة انتهاك السيادة الوطنية وأخرى بعنوان الحفاظ على الأمن العام وغيرها، وإما أن يكون مصدر ها إداري من داخل المؤسسة الصحفية نفسها، بحيث لا توفر هذه المؤسسة القدر الكافي من الحماية إذا واجهت الصحفي أي متاعب في أداء مهنته، أو ربما تمنعه حتى من الخوض في بعض القضايا التي يرغب في استقصاء الحقائق حولها. وقد يكون مصدر العراقيل أيضا من مختلف الهيئات والمؤسسات الأخرى سواء كانت هذه المؤسسات سياسية أو اقتصادية أو أمنية أو حتى اجتماعية، والتي بدورها لا تتعاون مع الصحفيين في أداء مهامهم على أكمل وجه وعدم تمكينه من المعلومات الضرورية والكافية لإنجاز عمله الاستقصائي، وأخيرا قد يتعلق الأمر بالصحفي نفسه الذي لا يتحكم في مهارات العمل الاستقصائي وإن توافرت له جميع الظروف الملائمة.

من هذا المنطلق هذا المقال يستحضر بعض الآليات والقواعد الأساسية التي يجب على الصحفي أخذها بعين الاعتبار قبل وأثناء وحتى بعد إنجاز عمله الاستقصائي بعيدا عن أي مضايقات، مع تسليط الضوء على التحقيق الاستقصائي في الجزائر خاصة في القضايا الحساسة والشائكة.

مقدمة

تعد التقارير والتحقيقات الاستقصائية من بين أهم الأعمال الي يقوم بها الصحفيون، سواء كان ذلك في الصحافة المكتوبة أو في الإذاعة أو في التلفزيون، لأن الصحفي يتوخى خلالها الكشف عن الحقائق وأسرار القضايا، ويسلط الضوء على الانحرافات، ويكشف الفساد بمختلف أشكاله وألوانه، وبهذا المعطى يقوم الصحفي بدور هام وقيادي في المجتمع.

هذا الدور القيادي يتطلب من الصحفي الاستقصائي أن يكون على دراية تامة ومعرفة شاملة بأبجديات الصحافة الاستقصائية ومتطلبات العمل الاستقصائي الذي يستلزم استراتيجيات مدروسة في تتبع القضايا من أجل كشف الحقائق للرأي العام، فالتنقيب عن المفسدين وتتبع

الفساد، خاصة في الدول التسلطية التي تفتقد ثقافة حرية التعبير هو من الصعوبة بما كان، لذلك فالصحفي هنا في حاجة ماسة إلى بعض الأسس الجوهرية في العمل الاستقصائي، هذه الأسس هي بمثابة خطوات تضمن إنجاح أي عمل استقصائي مهما كان شكله، ومهما بلغت درجة سرية المعلومات حوله. وفي هذا المقام الصحفي الجزائري ملزم بمعرفة هذه الخطوات والأسس من أجل توظيفها قبل وأثناء وبعد أي عمل استقصائي، لأنها كفيلة بإنجاح تحقيقه، فضلا عن أنها تجعله في منأى عن أية تبعات لا يحمد عقباها.

أولا: نشأة الصحافة الاستقصائية: تشير المصادر إلى أنَ أولى الأعمال الاستقصائية والتي نالت شهرة كبيرة، تلك التي قامت بها الصحفية نيلي بلي **Nellie Bly (1864 -1922) واسمها الحقيقي**Elizabeth Jane Cochran **،** حينما ادعت إصابتها بمرض عقلي عام 1887 لتتمكن من الدخول إلى مستشفى الامراض العقلية للسيدات بنيويورك بغرض التحقق من سوء معاملة المرضى، هذا التحقيق الاستقصائي تم نشره في صحيفة عالم نيويورك New York World وبفضله قامت الحكومة بإجراء إصلاحات، وتعهدت بتقديم المزيد من التمويل لمؤسسة الصحة العقلية (النصار، 2015، صفحة 318).

وخلال السبعينات من القرن الماضي زاد اهتمام الصحافة الامريكية بالصحافة الاستقصائية، وأصبحت المؤسسات الصحفية الأمريكية تحفز الصحفيين وتؤهلهم من اجل التحرر من كتابة القصص النمطية والروتينية ، وطالبتهم بمعالجة القضايا والموضوعات ذات المغزى التي تتطلب خبرة ووقتا أكثر، في هذه الأثناء لعب المراسلون أدورا حاسمة في كشف مفاسد الحكم والحكام توجت بنشر معلومات عن الفضيحة التاريخية واترغيت Watergateعام 1974 والتي أنهت حكم الرئيس الامريكي الأسبق نيكسون بسبب غضب الرأي العام الأمريكي الذي حدث نتيجة النشر الاستقصائي حول تلك القضية من طرف صحفيان يعملان في صحيفة الواشنطون بوست Washington Post (العجمي، 2015، صفحة 216)

لقد مثل ظهور الصحافة الاستقصائية أنداك تطورا في المفهوم والمهام التي تؤديها الصحافة في المجتمع، وتوظيفها في التركيز على قضايا تحدث في المجتمع وجب التحري عنها والتحقيق فيها، حيث سمي محررو هذا اللون بالمنقبون عن الحقائق Muck Rekers وهم مجموعة الصحفيين الذين قادوا حملات صحفية ضخمة لمحاربة الانحرافات والممارسات الفاسدة في الولايات المتحدة الأمريكية الذين نشطتهم جهودهم أكثر عام 1901 (العجمي، 2015، صفحة 217).

وفي عام 2001 تأسست شبكت الصحافة الاستقصائية العالمية The Global Investigative Journalism Network التي تعرض عدد كبير من صحافييها إلى الملاحقات القضائية والمحاكمات، كما تعرض العديد منهم إلى الاغتيال بسبب تحقيقاتهم الاستقصائية (العجمي، 2015، صفحة 219).

أما في العالم العربي فقد تأخر ظهور الصحافة الاستقصائية لأسباب وعوامل عديدة منها عدم وجود جو ديمقراطي ملائم وعدم توفر الحماية الكافية للصحفيين، إضافة إلى تأخر التأسيس للإطار القانوني والتشريعي وخصوصا ما يتعلق بحريات النشر والتعبير والحق في الوصول إلى مصادر المعلومات، فقد كان المشهد شبه خالي إلا من بعض المبادرات والمحاولات من هنا وهناك، كان مصير أصحابها السجن، كما حصل مع الصحفي اللبناني في قناة الجديد فراس حاكوم (حمود، 2010، صفحة 56)، وكذلك مدير يومية L'Hebdo Libéré الجزائرية السيد عبد الرحمان محمودي الذي تم احتجازه في العاشر مارس 1992 لمدة 15 يوم بعد نشره تحقيقا عنوانه "Les Magistrats Faussaires" (سحاري، 2007، صفحة 52).

وفي عام 2005 تأسست في عمان الأردنية شبكة إعلاميون من أجل صحافة استقصائية عربية المعروفة بأريج مهمتها حسب المسؤولين عليها المساهمة في دعم صحافة احترافية مستقلة ذات جودة عالية وهذا من خلال تمويل مشاريع الصحفيين داخل الدول العربية المنطوية تحت هذه الشبكة على غرار الأردن تونس وموريتانيا ولبنان وغيرها.

ثانيا: مراحل نشأة الصحافة الاستقصائية في العالم: يمكن تلخيص مراحل نشأة الصحافة الاستقصائية في العالم في خمس مراحل أساسية هي: (الشرافي، 2015، صفحة 63)

المرحلة الأولى: جذور الصحافة الاستقصائية عبر الممارسات في الصحافة التقليدية، وتمثلت في المواد الصحفية التي عالجت الظواهر الغامضة، إذ كانت حاضرة في التجربة الصحفية الأمريكية، كما في حادثة كشف صحيفة الأحداث العامة عام 1690 لتعرض الجنود الفرنسيين للتعذيب الوحشي على أيدي القبائل الهندية الحمراء المتحالفة مع الجيش البريطاني في الأراضي الأمريكية.

المرحلة الثانية: خلال هذه المرحلة ظهر الصحفيون المتتبعين للفساد، وهي حركة صحفية بدأت عام 1901 وبرزت كقوة مهمة عام 1906، ثم بلغت قمة النجاح عام 1911، لكن سرعان ما أفل نجمها عام 1912.

المرحلة الثالثة: وهي المرحلة التي انطلق فيها مفهوم الصحافة الاستقصائية وخلال سبعينيات القرن الماضي تشكلت هيئات واتحادات خاصة بالصحافة الاستقصائية، كما تم فتح تخصصات أكاديمية في مجال الصحافة الاستقصائية.

المرحلة الرابعة: فيها ترسخ حضور الصحافة الاستقصائية، وكان ذلك أواخر الثمانينات وبداية التسعينات بزيادة دور الحاسوب والانترنت وتوظيفهما كأدوات لجمع البيانات وتحليلها فضلا عن توظيف مناهج البحث العلمي في الأعمال الاستقصائية.

المرحلة الخامسة: وفيها انتشرت الصحافة الاستقصائية بقوة لدى الصحفيين والجمهور من خلال تدريب الصحفيين على هذا النوع وتدريب طلبة الجامعات على هذا النوع من الصحافة، كما أدرك خلالها الجمهور أهمية الصحافة الاستقصائية ودورها في المجتمع.

ثالثا: تعريف الصحافة الاستقصائية:

إن تعريف الصحافة الاستقصائية لهو متعدد الأوجه (Houston , 2010, p. 54)، فتارة نجدها تسمى بصحافة الفضائح، وتارة أخرى يطلق عليها الصحافة الخصامية، وأحيانا تسمى صحافة العمق، وأحيانا اخرى أخرى بصحافة الميكنة، كما يطلق عليها اسم صحافة الغضب وغيرها من التسميات التي أريد أن يكون لها مدلول واحد هو الصحافة الاستقصائية، ولكن تعدد التسميات أدى إلى تعدد المفاهيم، فلدى الفرد العادي مصطلح "التحقيق" يستدعي صورة تقرير الجريمة، كما يعتقد بعض الأفراد أن الأخبار كلها تحقيقات لأنها حسبهم تتطلب البحث قبل إعداد التقارير، ولكن هذا غير صحيح، لأن الأخبار اليومية والاخبار الاستقصائية مختلفة تماما، لاسيما من حيث عمقها والقضايا المركزة عليها.

صحافة الاستقصاء هي أحد الأساليب التي تستخدم في جمع بيانات أولية أو أساسية أو مباشرة من العينة المختارة ومن جميع مفردات البحث عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة أو المعدة مسبقا، بهدف التعرف على حقائق معينة أو وجهات نظر المبحوثين واتجاهاتهم أو الدوافع والعوامل والمؤثرات التي تدفعهم إلى تصرفات سلوكية معينة (الشرافي، 2015، صفحة 26) .

كما أنها إحدى الفنون الصحفية التي تعني سبر أغوار الظواهر المجتمعية المختلفة سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، ومحاولة الوصول الى عمقها عن طريق دراسة البيانات المتوفرة أو التحقيقات الجنائية أو الحسابية بغية تجلية حقيقتها أمام الرأي العام وصناع القرار مهما كانت هذه الحقيقة وأيا كان من يوافقها أو يجافيها (الشرافي، 2015، صفحة 49).

ولقد عرفت المنظمة الأمريكية الصحافة الاستقصائية، الصحافة الاستقصائية على أنها "تغطية إخبارية في العمق تكشف شيئا ما، يريد أحد ما أن يبقيه سرا، أو تؤشر لإخفاقات منهجية وسياسات غير صائبة نتيجة لجهد شخصي بذله صحفي أو صحفية بغرض إزالة السر عن الحقائق الخفية (العجمي، 2015، صفحة 214).

ويعرفها ديفيد نايل بأنها "سلوك منهجي ومؤسساتي محض يعتمد على البحث والتدقيق والاستقصاء، حرصا على الموضوعية والدقة للتأكد من صحة الخبر وما يخفيه، انطلاقا من مبدأ الشفافية ومحاربة الفساد، والتزاما بدور الصحافة كحارس على السلوك الحكومي ومساءلة المسؤولين ومحاسبتهم على أعمالهم، وفقا لمبادئ وقوانين حق الوصول إلى مصادر الخبر وحرية التعبير" (النصار، 2015، صفحة 319).

ويرى هنتر مارك صحافة الاستقصاء ليست تغطية عادية لخبر ما، بل هي أعمق من ذلك، ولا يزال القراء والصحفيون غير متفقين على تحديد هوية صحافة الاستقصاء بعد أكثر من 35 عاما على فضيحة واترغيت التي أنهت الحياة السياسية للرئيس الأمريكي ريتشارد نيكسون عام 1974 فمن بين مهام صحافة الاستقصاء كشف أمور خفية للجمهور – أمور إما أخفاها عمداً مسؤول في السلطة أو اختفت صدفة خلف ركام من المعلومات – ويتطلب الاستقصاء استخدام مصادر معلومات ووثائق سرية وعلنية (هنتر، 2017، صفحة 17).

أما في التعريفات العربية للصحافة الاستقصائية نجد تعريف فاضل البدراني الذي يعرفها بأنها دلك العمل المنهجي المنظم الذي تتوافر فيه ملايين المعلومات والوثائق الرسمية بجانب توفير الحريات اللازمة من قبل الجهات الرسمية وإعدادها في تحقيقات محكمة قانونيا لتجنب الاشكالات وأية تبعات تعرقل عمل وجهود المؤسسة والمحرر المكلف، ولكل منها مصادر وكذلك نقاده، ويستهدف التحليل والتعمق في حيثيات الظاهرة أيا كان نوعها اقتصاديا، اجتماعيا أو سياسيا...الخ. (البدراني، 2011، صفحة 202).

وخالفاً لما يحب بعض المحترفون قوله، فالصحافة الاستقصائية ليست مجرد صحافة تقليدية جيدة وحسنة التنفيذ. فصحيح أن شكلي الصحافة يركزان على خمسة عناصر هي: من، ماذا، أين ومتى؟ ولكن العنصر الخامس للتغطية التقليدية" لماذا"، يقترن في الاستقصاء" بكيف"؟ ولا يتم تطوير العناصر الأخرى كمياً فقط، بل نوعياً أيضاً (هنتر، 2017، صفحة 18)، فالعمل الاستقصائي يتطلب مجهودا أكبر بكثير من ذلك المجهود في الصحافة العادية، لكن الصحفي يستطيع إنجاز كل خطوة من الخطوات العملية بكفاءة ومتعة وحينها يشعر بأن مردود الاستقصاء كبير بالنسبة له ولوسيلتك العالمية وحتى للجمهور (هنتر، 2017، صفحة 18).

رابعا: مهام الصحافة الاستقصائية الجزائرية (سحاري، الصحافة الاستقصائية في الجزائر (الدور، المهام، الوظائف)، 2015، صفحة 356،357): على عاتق الصحفي الجزائري الاستقصائي العديد من المهام نذكر منها ما يلي:

1/ التنقيب عن المعلومات الخفية في بعض القضايا الحساسة، كالفساد بمختلف أنواعه سياسيا أو اقتصاديا أو اجتماعيا، وهذا باستخدام أسلوب المصادر البشرية للوصول إلى المعلومات المطلوبة، وهذا راجع إلى قلة المصادر العلنية، إن لم نقل انعدام هذه المصادر، نظرا لطبيعة النظام السياسي السائد وعدم كفاية المنظومة القانونية الكفيلة بحماية مصادر المعلومات.

2/ السعي نحو تقصِّي المعلومات والوصول إلى مصادِرها، ونشر تحقيقات تُمِيط اللِّثام عن حقائق مستورة، وتُطْلع الرأي العام الجزائري عليها، ولكن هذا السعي نحو كشف الحقائق أدى بالكثير من الصحفيين إلى المساءلة الأمنية، أو الملاحقة القضائية، وفي كثير من الأحيان

تغريمهم ماليا، أو حتى سجنهم بتهم جاهزة من بينها تعريض الأمن الوطني الجزائري والسيادة الوطنية للخطر.

3/ تغطية الموضوعات المهمة، خاصة تلك الموضوعات المغيبة في الإعلام العمومي الجزائري بمختلف قطاعاته، سمعي بصري أو مكتوب، كالفقر المدقع الذي تعاني منه شريحة واسعة من المجتمع الجزائري والبطالة والبيروقراطية والمحسوبية، والرشوة والفساد المستشري في مختلف دواليب الحكم، والقضايا الاجتماعية والأخلاقية المصنفة ضمن الطابوهات، وغيرها من القضايا المدرجة ضمن خانة الممنوع الحديث عنها في الإعلام العمومي. ولكن هناك عدة عوامل تمنع من أداء الصحفي لمهامه الاستقصائية وتعرقل تطور الصحافة الاستقصائية في الجزائر منها:

أ/ قوانين الإعلام الصادرة بداية من قانون الإعلام 82 و90 وقانون الإعلام لسنة 2012 الذي يحوي مواد ترهب أي عمل صحفي جاد يتعرض للفساد، خاصة فساد النخبة السياسية، وتسلط عليها أقسى العقوبات بتهمة المساس بالأمن الوطني، والقذف والسب والتجريح والإهانة للرموز السياسية والشخصيات الهامة التي تمثل جماعة ضغط داخل المجتمع.

ب/ افتقار المؤسسات الصحفية الجزائرية إلى سياسات تحريرية للقيام بمثل هذا الدور من قبل إطارات صحفية تمتلك الكفاءة العالية للقيام بحملات الاستقصاء والتحقيق في القضايا الهامة.

ج/ عدم تجاوب السلطة السياسية الحاكمة في الجزائر مع ما تتناوله بعض الصحف الخاصة من خلال تحقيقاتها الميدانية وملفاتها عن وقائع وحملات الفساد، فمثلا غالبا ما لا تؤدي ما تكشفه هذه الصحف عبر حملاتها الاستقصائية وتحقيقاتها الجادة عن الفساد والمفسدين، بالفعل لمحاكمة حقيقية لرموز الفساد، مثل ما جرى في قضية الخليفة.

د/ ضعف التشجيع في المؤسسات الصحفية الجزائرية لهذا النوع من الصحافة، لأنه في نظر مسئولي هذه المؤسسات، هذا النوع مكلف ماديا ويسبب متاعب للمؤسسة الصحفية في ظل نظام مغلق لذا تفضل أغلب المؤسسات الصحفية أن تكون صحيفتها صحيفة معلومات، وليست صحيفة استقصاء.

خامسا: خطوات إنجاح التحقيق الاستقصائي: إنجاح أي تحقيق استقصائي في أي دولة يتطلب من الصحفي اتباع قواعد وأسس معين، ولعل الصحفي الجزائري في حاجة ماسة إلى هذه الأسس على اعتبار ان تجربة الصحافة الاستقصائية فتية بالجزائر مقارنة بالدول الغربية التي تملك باعا طويلا في هذا المجال، هذه القواعد والأسس نلخصها في الخطوات التالية:

- ✓ **على الصحفي الجزائري توسيع مجال التحقيق الاستقصائي Broaden the Definition of Investigative Reporting:** فالتقارير والأعمال والتحقيقات الاستقصائية لا تتضمن فقط القصص التي تعرض الفساد ونشاطات الجريمة، فهذه مهمة الأجهزة الأمنية بالدرجة

الأولى، لذا فالموضوعات المهمة والمناسبة قد تشمل القصص التي تشرح كيفية عمل الانظمة، فشلها أو إعادة بناء الأحداث المعقدة.

ثم إن الصحفيون في العديد من الصحف يعتقدون أن الاهتمام الأكبر للقراء هو كيف تعمل الأشياء وما هي النتائج، ثم تأثيرها على الأفراد العاديين، لكن الصحفي الاستقصائي غير ذلك تماما، فهو يبحث عن الاعمال الأصيلة، والتي لم يتم تسريبها من التحقيقات القانونية، فهو يشرح المشكلات الاجتماعية المعقدة ويكشف الفساد في مختلف الدوائر والمؤسسات، ويفضح إساءة استخدام السلطة (Fleeson, pp. 6,7).

- ✓ **ضرورة حصول الصحفي على دعم المؤسسة التي يشتغل بها Build Institutional Support for Your Product:** فالعمل الاستقصائي نادرا ما يكون عملا فرديا، إنه جهود جماعية تعتمد على المثابرة الفردية للمراسلين أو الصحفيين، ولكن بمساعدة وتشجيع من المحررين والناشرين الذين يملكون سلطة القرار في نشر العمل أو التحقيق الاستقصائي أم لا (Fleeson, p. 8).

وعليه لابد على الصحفي أن يأخذ رأي مدير المؤسسة الإعلامية أو رئيس التحرير قبل الإقدام على أي عمل استقصائي ، لأنه إذا لم يقم بهذه الخطوة فقد تذهب جهوده سدى وبالتالي لا يتم نشر أو بث تحقيقه الاستقصائي إما بحجة ان هذا العمل يشكل خطرا على المؤسسة أو قد يعرضها للمشاكل والمسائلة القانونية، خاصة إذا خاض الصحفي في مسائل وقضايا تستوجب المسائلة والمتابعة بموجب قانون الإعلام لعام 2012 خاصة المواد 115 ، 119، 120 التي تتضمن العقوبات المستوجبة في حق المخالفين، أو تلك العقوبات المنصوص عليه في قانون العقوبات الجزائري.

- ✓ **بناء شبكة علاقات والحفاظ عليها Build and Maintain Sources:** لابد من الإشارة إلى أن انشاء وبناء مصادر معلومات قد من الصحفي وقتا طويلا وربما قد يستغرق سنوات، ولكن التأسيس لمصادر معلومات موثوقة أمر أكثر من ضروري، وعلى الصحفي الاستقصائي أن يؤسس لمصادر معلومات خاصته، سواء كانت هذه المصادر أفرادا عاديين ولكنهم قد يضمنوا له معلومات في غاية الاهمية ، أو كانت أجهزة أمنية أو سياسية أو اقتصادية أو ثقافية أو حتى منظمات المجتمع المدني ، رجال اعمال أو موظفين حكوميين.

هذه المصادر قد لا تظهر أسماؤها في التحقيقات والتقارير الاستقصائية ولكنها قد توفر للصحفي معلومات أو وثائق قد تغير مجرى القصة الاستقصائية جذريا، وهنا لابد على الصحفي الاستقصائي أن يضع في الحسبان مايلي (Fleeson, p. 11):

1. لابد على الصحفي أن يكون هدفه الحصول على تسجيلات صوتية من المصادر من أجل ضمان مصداقية أكبر للمعلومات المتضمنة في تقاريره أو تحقيقاته الاستقصائية.

2. لابد أن يكون استخدام المصادر السرية في التحقيقات الاستقصائية جد محدود، وهذا ليس بسب المسائلة القانونية فحسب بل إن أن المصداقية في مثل هذه الأعمال، تتطلب استخدام أقل للمصادر السرية، إضافة إلى تفادي الوقوع مسألة التضارب في المعلومات.
3. ولضمان صحة المعلومات لابد من الاعتماد أكثر على مصدرين مستقلين عن كل معلومة أو فكرة في التحقيق الاستقصائي.

- ✓ **القراءة المتأنية Educate Your Self About Your Subject:** وفي هذا الشأن لابد على الصحفي أن يكون خبيرا في الموضوع الذي يريد العمل عليه أو القضية التي هو بصدد التحقيق حولها، والخبرة هنا تبدأ كخطوة أولى من التحقق من الاخبار الواردة في مكتب الصحفي وفي أرشيف مؤسسة العمل ، وعادة ما تكون هذه الخطوة من بين أهم أدوات البحث ، ولكن للأسف أن الكثير من المحققين لا يعملون على هذه الخطوة ، خاصة المبتدئين منهم، بل نجدهم يفضلون اللجوء مباشرة إلى الشبكة العنكبوتية متخذيها مصدرا أساسيا في البحث نظرا لسهولة وسرعة الحصول على المعلومات من خلالها.

وعلى هذا الاساس لابد على الصحفي أن يزج بنفسه في الوثائق المادية على غرار أرشيف الجرائد والكتب والمجلات والتقارير الحكومية ومذكرات الدكتوراه وغيرها من الوثائق المطلوبة والتي لها اهمية بالغة في عملية التحري حول مختلف القضايا، بالإضافة إلى أنها قد تساعد على تحديد مسار الاستقصاء على نحو إيجابي، وهذا لا يعني أبدا عدم اللجوء إلى الإنترنيت ، ولكن استخدام هذه الوسيلة كمصدر للمعلومات لابد أن يرافقه الكثير من الحذر والحيطة ، فهي قد تحتوي على وثائق أصلية وذات معلومات غاية في الأهمية، كما أنها قد تحوي وثائق مزيفة، وهنا يكون الصحفي مجبرا على التمييز بين ما هو حقيقي وما هو مزيف ، لذلك ينصح بعدم الاعتماد على المعلومات في المصادر المفتوحة على غرار الويكيبديا.
إضافة إلى ذلك من الافضل للصحفي أن ينشأ لنفسه مكتبة خاصة تضم مختلف الوثائق والملفات كالمقالات والوثائق الرسمية والمجلات والكتب والدراسات العلمية وحتى القصاصات من أجل العودة إليها متى لزم الامر وبأسرع وقت ممكن (هنتر، 2017، صفحة 97).

- ✓ **البحث الدائم في الوثائق Look for Documents:** وهنا لابد من الإشارة إلى أن هناك الكثير من الوثائق المتاحة التي قد تساعد في بناء القصة الاستقصائية على عكس ما يعتقد الكثير من الصحفيين، ولكن السؤال المطروح هنا، **ما هي الوثائق التي يجب على الصحفي البحث فيها والتحري من خلالها** ؟ الإجابة بسيطة جدا، على الصحفي المستقصي أن يتحرى ويتتبع الوثائق الأصلية وغير المزيفة أو المفبركة، والوثائق القيمة التي لا تكون في خانة السرية أو التقارير المسربة، وعلى سبيل المثال ففي نطاق الوثائق الأصلية نجد الجرائد الرسمية ، التقارير الحكومية الرسمية ، المراسلات الرسمية ، وثائق المحاسبة ، البيانات

الرسمية المتداولة وغيرها، فالتحري من خلال هذه الوثائق يجعل الصحفي في منأى عن أي مسائلة قانونية، إضافة إلى اضفاء أكبر قدر من المصداقية على القصة الاستقصائية والمعلومات المنشورة، لأن الصحفي دعم تقريه بالوثائق الرسمية في كشف الحقائق وتتبع القضايا المطروحة .

فحتى في الدول التي لا تسمح قوانينها للصحفي بالدخول إلى المعلومات الحكومية أو الدول التي تعطي الحق للصحفي في الوصول إلى مصادر الخبر على غرار الجزائر مثلا ولكنها تضع الكثير من الاستثناءات فمثلا المادة 84 من قانون الإعلام الجزائري لعام 2012 تنص صراحة على أنه "يعترف للصحفي المحترف بحق الوصول إلى مصادر الخبر" (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2012، صفحة 29)، ولكنها في نفس الوقت تضع له العديد من الاستثناءات على غرار: سر الدفاع الوطني، المساس بأمن الدولة أو السيادة الوطنية مساسا واضحا، المساس بسر التحقيق القضائي المساس بسر اقتصادي استراتيجي ، المساس بالسياسة الخارجية أو المصالح الاقتصادية للبلاد (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2012، صفحة 29).

هذه الاستثناءات وجدتها الكثير من الدوائر الحكومية وغير الحكومية ذريعة وحجة في الامتناع عن تقديم المعلومات للصحفيين، لأنها غالبا ما يتم تكييفها بمنطوق المادة 84 السابقة الذكر.

وللتغلب على صعوبة الوصول إلى المصادر يضطر الكثير من الصحفيين إلى نسج علاقات مع مختلف الدوائر للحصول على الوثائق عن طريق تسريب المعلومات مع التحفظ دائما على ذكر المصدر وهذا بالاتكاء على المادة 85 من القانون التي تضمن للصحفي حق الاحتفاظ بالسر المهني، حيث تنص على أنه "يعد السر المهني حقا بالنسبة للصحفي..." (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2012، صفحة 29).

✓ **النزول إلى الميدان والملاحظة لجعل القصة تنبض بالحياة Get Out of the Office And Observe** : الملاحظة المباشرة من أقوى الوسائل التي يمتلكها الصحفيين أثناء إعداد تحقيقاتهم الاستقصائية، ولكنها قليلة الاستعمال خاصة في الدول التي لا يحض فيها الصحفي بحماية كافية، فمن الضروري ان يحمل الصحفي عادة الملاحظة الدائمة، والملاحظة هنا لا تعني بالضرورة ان تكون من قبل الصحفي المستقصي، ولكن يمكن أن تكون من شهود العيان الثقات لكي تكون القصة الخبرية صحيحة، هؤلاء الشهود ومن خلال وصفهم للأحداث قد تكون شهاداتهم أكثر اهمية من البيانات الرسمية لأن الملاحظة المباشرة لها ميزتان اساسيتان هما (Fleeson, p. 18):

أ/ الملاحظة المباشرة تجعل الكم الهائل من التقارير ينجز في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

ب/ الملاحظة المباشرة تغني الصحفي من الاعتماد على المصادر الثانوية.

✓ **تقييم الأشياء قبل القيام بأي عمل استقصائي Assess And Assess:** فالمشاريع الصحفية خصوصا مع مجموعة طموحة من الصحفيين يمكن أن تذهب إلى أبعد الحدود، وفي هذه الأثناء يمكن أن يتوه الصحفي الاستقصائي لأن الأخطار تتواجد عندما تصبح المشاريع كبيرة وغامضة جدا، إذن أحسن طريقة لتنظيم العمل الاستقصائي هي تقييم المخاطر بطرح العديد من التساؤلات من قبيل. هل من الافضل مواصلة التحقيق والتقدم فيه؟ هل الوقت مناسب لنشر التحقيق أو بثه؟ أم هل يجب علينا اسقاط المشروع نهائيا من الأجندة؟.

وهنا لابد على الصحفي ان لا ينساق وراء فكرة السبق الصحفي، فيقحم نفسه في مشكلات أو قضايا قد تشكل خطرا عليه وعلى المؤسسة التي يشتغل لصالحها، كما عليه أن يضع دائما في الحسبان التساؤلين الآتيين:

ما الجدوى من التحري في القضية أو الموضوع أو المشكلة؟

هل باستطاعتي ان أبرهن على كل المعطيات بالحجج الدامغة أم أنها مجرد تخمينات فقط؟

✓ **التحقق والتأكد من الأدلة والبراهين Verification and Confirmation:** وهنا تلعب المقابلة المباشرة التي تحدثنا عنها في العنصر السادس دورا بارزا في التحقق من المعلومات وتأكيد صحتها من عدمها، أضف إلى ذلك فإن نتائج التحقيقات الصحفية المعمقة والمعقدة غالبا ما لا تجد ترحيبا وقبولا لدى القراء ، لذا فالصحفي مجبر وبحاجة ماسة إلى اقناع الأفراد الذين لهم صلة بالتحقيق بضرورة التحدث والإجابة على كل التساؤلات عن طريق المقابلة سواء كانت هذه المقابلة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق وسائل الاتصال الحديثة كالهاتف أو الإنترنيت وغيرها من الوسائل الاخرى.

ففي بعض الأحيان نجد بعض الصحفيين ونظرا للتسرع والحماسة الزائدة لا يولون المقابلات والحوارات في تحقيقاتهم اهمية بالغة، الامر الذي يؤدي بهم إلى نشر معلومات غير مرغوب فيها، لأنهم لم يتحققوا من صحتها بل لم يقدروا حتى نتائج وتبعات نشرها للرأي العام، والواقع الصحفي الجزائري مليء بهكذا حالات ادخلت الصحفي والمؤسسة الصحفية ككل في دوامة المسائلات القانونية والمتابعات القضائية من طرف مؤسسات الدولة وبعض الشخصيات المعنوية والمادية.

إن المقابلات المباشرة تتطلب تحضيرا خاصا من الصحفي، فقبل إجراء أي مقابلة لابد أن يضع الصحفي نصب عينيه ما يلي (Fleeson, p. 23):

- ما جدوى إجراء هذه المقابلة وما الفائدة المرجوة من ورائها وما هي احتياجات الصحفي منها؟

- لا بد للصحفي ألا يفرض أي شيء على الشخص المحاور، خاصة إذا كان مواطنا عاديا، فلا يجبره على قول أشياء تحفظ عنها أو شعر بالحرج منها لأنه ليس محقق أمني أو قاضي تحقيق، بل هو محقق صحفي.
- أطرح أكبر قدر ممكن من الأسئلة خاصة إذا كانت الشخصية مهمة وهذا لأجل الحصول على اجابات وافية حول مختلف جوانب القضية، والصحفي هنا في حاجة ماسة إلى إجابات كاملة وليس تلميحات أو إشارات فقط، فقد تفيد هذه التلميحات والإشارات الصحفي في تحديد مسار القضية ولكنها من الناحية العملية غير كافية، لان التحقيق الاستقصائي لا ينبغي ان يتضمن تلميحات إو اشارات بل لابد ان يتضمن اجابات وافية وشاملة عن الأمور الغامضة في القضية المحقق فيها.
- لابد للصحفي ان لا يحكم على اجابات الشخصيات على أنها جيدة أو سيئة، بل المطلوب منه فقط هو تدوينه وطلب المزيد من التفاصيل الدقيقة حولها ثم فيما بعد تمحيصها وغربلتا من اجل الابقاء على الذي يخدم التحقيق الاستقصائي فقط، ثم على الصحفي أن يدفع الشخص المحاور إلى الحديث أكثر لأنه كلما تحدثت هذه الشخصية أكثر كلما كان ذلك أفضل.
- لابد على الصحفي ان يعي جيدا روح الاجابات المتحصل عليها والمعنى الحقيق لكل كلمة أو عبارة، مع تفادي ايقاع الشخص المحاور في الخطأ بل عليه أن يبحث وجهة نظره حول القضية وفقط.

الخاتمة

خلاصة القول أنه على الصحفي الاستقصائي أن يأخذ كامل وقته في البحث والتحري بفحص الوثائق والتحقق من أصليتها ، والاستقصاء يلزم الإلمام بكل جوانب القضية، لذا من الأفضل للصحفي أن لا يتسرع في انجاز تحقيقه، فالعبرة هنا ليست بالوقت وإنما العبرة بنوعية التحقيق ومدى إلمامه لجميع الإشكالات المطروحة، هذا من جهة ومن جهة أخرى لابد للناشرين ومديري المؤسسات الإعلامية أن لا يضغطوا على الصحفيين بضرورة انجاز التحقيقات في أسرع وقت ممكن، بل على العكس لابد أن يحثوهم على أخذ الوقت الكامل والكافي والتريث في إعداد التحقيقات، لأن هذا من شأنه أن يعود على المؤسسة ككل بالفائدة، ويكسبها احتراما وتقديرا من جميع الأطراف، قراء، مؤسسات سياسية واقتصادية وأمنية، وحتى لدى المؤسسات الإعلامية الأخرى.

قائمة المراجع

1. البدراني ,ف .(2011) .***الاعلام وصناعة العقول*** ،ط1. بيروت :منتدى المعارف.
2. الجريدة الرسمية الجزائرية ,(2012) .جانفي .القانون العضوي رقم 12/05المتعلق بالإعلام .***الجريد الرسمية الجزائرية***.العدد الثاني ,السنة التاسعة والأربعون.

3. الشرافي ,م .(2015) .***واقع الصحفة الاستقصائية في الصحف الفلسطنية***، دراسة تحليلية وميدانية مقارنة .مكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الصحافـة .الجامعة الاسلامية ,غزة.

4. العجمي ,م .(2015) .***الصحافة الاستقصائية :العوائق السياسيةوالاجتماعية والاقتصادية***. *في كتاب* صحافة الاستقصاء وسلطة وسائل الإعلام (التحديات والرهانات والآفاق) .تونس :مطبعة سانباكت.

5. النصار ,أ .(2015) .***اتجاهات الصحف السعودية المطبوعة نحو الصحافة الاستقصائية***. *في كتاب* صحافة الاستقصاء وسلطة وسائل الإعلام (التحديات والرهانات والآفاق). تونس :مطبعة سانباكت.

6. حمود ,ع .(2010) .***الصحافة الاستقصائية الفضيحة الكاملة*** .ط1. القاهرة :الزهراء للاعلام العربي.

7. سحاري ,م .(2007) .***إشكالية التوزيع الصحفي في الجزائر :الصحافة الخاصة أنموذجا*** .مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال. الجزائر :جامعة الجزائر.

8. سحاري ,م .(2015) .***الصحافة الاستقصائية في الجزائر ،الدور، المهام، الوظائف*** .في كتاب صحافة الاستقصاء وسلطة وسائل الإعلام (التحديات والرهانات والآفاق) .تونس :مطبعة سانباكت.

9. هنتر ,م .(2017) .***على درب الحقيقة*** ، *دليل أريج للصحافة الاستقصائية العربية.ط3* .تر: م .غازي عمان :دائرة المكتبة الوطنية.

10. Fleeson, L. (s.d.). Ten Steps to Investigative Reporting. *International Center of Journalists*. .

11. Houston , B. (2010). ***The Future of Investigation Journalism.*** Spring deadalus. .

مواقع التواصل الاجتماعي والتغيير السياسي في العالم محطات وأدوار

Social networking sites and political in the world stations and roles

أحمد شريف بسام أستاذ محاضر " أ "
جامعة يحي فارس بالمدية
bessam.ahmedcherif@univ-medea.dz

الملخص:

أحدثت مواقع التواصل الاجتماعي ثورة في عالم الاتصال والتواصل والمعلومات, ومست بقوة المنظومات ذات القيم الاجتماعية والثقافية, وتدخلت على نطاق واسع في تغيير البنى والمؤسسات السياسية, وحتى التلاعب بموازين القوى السائدة، إذ أصبحت هذه المواقع أدوات للمداولة والنقاش حول الشأن العام, وسمحت للنخب الحاكمة تجاوز آليات تغيبها في المجال العمومي التقليدي الذي تسيطر عليه الدولة, إضافة إلى بروز قادة رأي عام لهم منابر إعلامية وأساليب خاصة لتعبئة الجماهير واستقطابهم، وبذلك برز دورهم في التأثير بالمجتمع وأصبحوا فاعلون باستطاعتهم أن يغيروا في مجرى الحياة الاجتماعية والسياسية لذلك نحاول في الدراسة تسليط الضوء على الدور الفعلي لمواقع التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في العديد من دول العالم ، والتطرق إلى أهم المحطات التاريخية التي شكل فيها استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أهم وسيلة في يد المستخدمين للتغيير السياسي في أصقاع العالم بدأ من أول دعوة الى إضراب وطني في مصر سنة 2008 عن طريق الحشد والتعبئة في موقع الفيسبوك، مرورا بالانتخابات الإيرانية سنة 2009 ودور موقع توتير في كشف وفضح ممارسات السلطات الحاكمة في إيران، وصولا إلى الأثر الكبير لمواقع التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في العديد من الأقطار العربية سنة 2011 (الربيع العربي).

مقدمة

مع نهاية الحرب الباردة، غدا التحوّل باتجاه الديمقراطية يحدث خصوصا- وبشكل متزامن -مع توق كبير إلى حرية التعبير عن الرأي من جهة وتحرير الأسواق في إطار ما يسمّى بالعولمة من جهة أخرى و كانت جمهوريات الاتحاد السوفيتي مسرحا لهذا النوع من التحوّل؛ تحوّل عبّر عنه المفكر الفرنسي Regis Debray في أطروحته المثيرة القائلة بأن الفيديولوجيا (في إشارة إلى الفيديو أي الصورة) قد انتصرت على الأيديولوجيا (أي الشيوعية) و ساهمت في انتصار الليبرالية عبر تسويقها لمبدأ الحرية الفردية، وحرية التعبير، وحرية وسائل الإعلام .وقد تميّز التلفزيون بدوره المثير في التسويق المكثّف والدعاية الممنهجة للنموذج الغربي، أما المنطقة العربية وبحكم عدة خصوصيات تاريخية، وثقافية، و سياسية، فإنها كانت -و بشكل من الأشكال – مستثناة ظرفيا أو هي على قائمة الانتظار – إن صح القول -لدخول عهد ثنائية الإعلام، والديمقراطية التي لا مناص منها لضمان أ أي نهضة سياسية؛ فبناء وسيلة إعلامية مستقلة، مسؤولة من خلال عملية تطوير داخلية تحتاج إلى عقود من الزمن، خاصة في دول لم تكن لها تقاليد في إدارة صيغ التفاعل الحر، والسليم مع الرأي ، والرأي الأخر، والديمقراطية. لكن مع بداية سنة2011 تغيرت المعادلة وبات العرب خارج الاستثناء بعد أن حققوا شعار "الشعب يريد (جمال و بن سعود، 2014، صفحة 18)

وبذلك، باتت شبكات التواصل الاجتماعي ليست فقط وسائل بديلة للتعبير عن الرأي، أو وسيطًا يتمُّ عبره التواصل السياسي لإبلاغ الرسائل للفئات الاجتماعية المختلفة، بل عاملًا أساسيًّا من عوامل تشكيل الفضاء العام المؤثِّر على عموم الشعب، والمؤثِّر أيضًا على الحياة السياسية والتشريعية، بالمفهوم الذي وضعه يورغن هابرماس Jürgen Habermas كما باتت تلك الشبكات واقعًا افتراضيًّا للفعل وللحراك السياسين بأشكالهما المختلفة، انطلاقًا من إنتاج الخطاب والترويج له بأساليب مختلفة، مرورًا بتنظيم النشاط السياسي والتعبئة له، وصولًا إلى الحراك السياسي الميداني (كمال، 2019، صفحة 51).

لذلك نحاول في هذه الورقة البحثية ابراز قمية واهمية مواقع التواصل الاجتماعي في علمية التغيير السياسي وكذا مساهمتها في صنع القرار السياسي في العالم العربي والعديد من دول العالم، والتركيز على أهم المحطات التاريخية التي شكلت فارقا كبيرا على مستوى الأمم والشعوب، نتيجة الدور الكبير لمواقع التواصل الاجتماعي في الحياة السياسية بناء فضاء عمومي جديد يتسم بالعقلانية والشيوع والعالمية.

1. ف مفهوم التغيير السياسي العربي

مع انهيار جدار برلين والاتحاد السوفياتي، وبقية الكتلة الشرقية في أواخر ثمانينات القرن العشرين، بدا أن نموذج التطور الرأسمالي، هو الذي انتصر تاريخيا، وأن التعدية السياسية المعروفة باسم الديمقراطية، هي التوأم المصاحب لهذه الرأسمالية، والذي سينتصر حتما، وبهذه الرؤية فتلك في نظرهم نهاية التاريخ بالمعنى الهيجلي الماركسي وفحواها ان الصراع هو القاطرة المحركة للتاريخ. وكان أول المبشرين بهذه المقولة كل من صامويل هنتغتون Samuel Huntgton، وبرنارد لويس Bernard Lewis، وفرانسيس فوكوياما Francis

Fukoyama، ولكن هذه المقولة اصطدمت بحقائق عينية على أرض الواقع العولمي، وكان لابد لفلاسفة التاريخ الجدد أن يجدوا تفسيرا للاستثناء من القاعدة، فذهب هنتغتون إلى أن الغرب هو الأساس، وأن بقية العالم ما هو إلا هوامش تابعة، أو ستدور في فلكه عاجلا أو آجلا، و تجلى هذا التأكيد في عبارته المختصرة: الغرب والبواقي، وتزامن ذلك مع نشر كتاب المؤرخ البريطاني برنارد لويس، بعنوان: ما الذي حدث خطأ (whatwentwrong)، الذي قدم في تفسيراته لما تأخر المسلمون، حينما كان الأوروبيون يتقدمون، ومع صواب هذه الاجتهادات تاريخيا وثقافيا إلا أنها حملت تلميحا ان هناك شيئا او أشياء ارثيه وبنائية او هيكلية تعوق العرب عن مواكبة التقدم بكل تجلياته العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية (إبراهيم س.، 2012، صفحة 128.127)

فقد ظل العالم العربي خارج موجات التغيير والتحول الديمقراطي التي اجتاحت أجزاء العالم من شرق آسيا إلى شرق أوروبا وإلى أمريكا اللاتينية، وحتى بعض بلدان الشرق الأوسط كتركيا وإيران، ما جعل بعض الدوائر السياسية والأكاديمية تفسّر ذلك على أساس وجود تناقض بين الثقافة العربية الإسلامية وقيَم الديمقراطية،مثل NatanSharansky، رئيس وكالة الهجرة اليهودية ومؤلف كتاب **دعماً للديمقراطية :قوة الحرية للتغلب على الاستبداد والإرهاب**، الذي اعتبر أن العرب والمسلمين ليسوا مهيئين للديمقراطية الأمر الذي يستوجب نقلهم إلى الديمقراطية، كما اعتبرت بعض الدراسات الأكاديمية أن مردّ ذلك يعود إلى قدرة النظم السلطوية على الاستمرار والتأصّل في البنية العربية، بدليل بقاء بعض

الرؤساء في السلطة لعقود طويلة، الشيء الذي جعلها بمنأى عن التحولات التي عرفها العالم (خليدة، 2014، صفحة 221)، و ما انطلقت ديناميات التظاهر في كل من تونس ومصر حتى وصفت الظاهرة بالانتفاضة أو الثورة، ثم سرى مصطلح آخر وهو الحراك في البلدان العربية، وفضلا عن ذلك، ثمة وصف ما يجري بالنهضة والصحوة والموجة الثورية والحراك والديمقراطي...إلخ، ولعل استخدام هذه المصطلحات جاء لعبر عن التوق الشديد إلى التغيير والخلاص المنتظر من دهر الاستبداد العربي، وإذا كان التوق إلى الحرية يفسر بعض الشيء الكثرة المصطلحية في بداية الحراك، فإن ضبط المصطلح وتأصيله معرفيا بات أمرا ضرورية بعد أن توضحت صورة موضوعه، وتحددت قسماته العامة (فؤاد، 2014، صفحة 38)،

ولكن يبقى الاختلاف بين المفاهيم لا يعني بالضرورة الاختلاف حول المعنى الحقيقي لهذه الأحدث، فمن ينظر إلى المشهد العربي منذ العام 2011، لن يعثر على ثورة وفق النموذج المرجعي للثورتين الفرنسية والروسية، ذلك أن هذا النموذج انتهى إلى الفوات التاريخين لكنه في الوقت نفسه لن يعثر على نموذج ثوري آخر يحاكي التغير البنيوي الشامل، إذ أن جل ما نجده يتمحور حول فعل تغييري جزئي هو إسقاط النظام السياسي، أي أن الفعل السياسي يتركز حول عنصر أو ربما أكثر من عناصر البنية، وحين يكون كذلك لا يمكن هنا تغيير طبيعة البنى، وعند هذا المستوى لا يصح أن نصف ما يجري بالثورة، ويمكن وصف الواقع الحالي بسيرورة التغيير التي قد تنفتح في حالة على شكل ثوري، التي تهدف مستقبلا إلى تغيير شامل في البنى (فؤاد، 2014، صفحة 40).

وبالرغم من اختلاف الآراء و المصطلحات والمفاهيم، حول مسميات التغيير السياسي الذي عرفته بعض الأقطار العربي سنة 2011: كالربيع العربي، الثورة، الانتفاضة، الحراك، التحول الديمقراطي، فقد صبت في قالب واحد وهدف واحد، ألا وهو التغيير، أي تغيير النظام السياسي الحاكم لتحقيق الحرية والكرامة والعدالة الاجتماعية والمساواة،وهي شعارات رفعت في بدايات موجات التغيير السياسي في العديد من الدول العربية بداية العام 2011.
كما أن حالة التغيير السياسي التي شهدها العام العربي، والتي لازلت تداعياته حتى اللحظة، قد لا يكون إيجابي الصفات بشكل دائم، فمنه ما يكون للأسوأ وفيه الضرر للفرد والمجتمع ومنه ما يكون للأفضل لهما، وفي هذا البحث هناك توصيف فقط لحال التغيير السياسي وأسبابه حدوثه والعوامل التي ساعدت على حدوثه، دون تقييم أو الوقوف عند نتائج التغيير السياسي وآثاره في العالم العربي.

2. دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي

في كتابه تاريخ الحضارة، يقول الفيلسوف البريطاني Bertrand Russell، أن أحد معالم انتقال الحضارة الغربية من العصور الوسطى إلى العصر الحديث أربعة عوامل أساسية، أولها مرور الحضارة الإيطالية بعصر النهضة الذي تميز بطفرة هائلة في العلوم والفنون، ومن أبرز نتائج الانتقال من العصور الوسطى التي شاعت فيها العديد من مظاهر التقييد العقلي، ومحاكم التفتيش والخرافة والطبقية السياسية والاجتماعية وبلغو مجتمعات أوروبا عصر الثورة التي غيرت بل ونسفت كل تلك القيم المتخلفة، وأسست لمفاهيم جديدة تقوم على الحرية والمساواة والعقلانية، ويبدو أن ما نشهده اليوم من انتفاضات وحراك سياسي واجتماعي في المنطقة العربية، قد سبقه أيضا حالة من الحراك المعرفي الذي تسببت في معالم عصر ثورة الاتصالات الحديثة (إبراهيم ف.، 2014، صفحة 163)
ففي كل يوم يظهر نمط جديد من الطرق تتظافر فيه العبقرية البشرية مع التكنولوجيا لإحداث تغيير اجتماعي جديد،وكان طريق التغيير الاجتماعي والسياسي عبر موقع تويتر بالنسبة إلي الحركة الخضراء الإيرانية،وموقع يوتيوب بالنسبة إلي ثورة الزعفران في بورما، وعلى الرغم من القيود الصارمة والتداعيات القاسية،فإن المجتمعات في كل أرجاء العالم أوجدت طرقا إبداعية كثيرة لتجاوز القيود المفروضة على التكنولوجيا بقصد ممارسة حرياتها وإذ انظرنا إلى النماذج التي تبدو وكأنها لا تحصل امن الابتكارات الاجتماعية،يمكن للمرء أن يفترض بسهولة تقنيات الفضاء الإلكتروني تمتلك قوة خاصة، بحيث يمكن اعتبارها : تكنولوجيا التحرر، وليس هناك نموذج آخر للاتصال في تاريخ البشر ساهم في دمقرطة
الاتصالات إلى هذه الدرجة،كما لا يوجد تكنولوجيا في التاريخ نمت بمثل هذه السرعة (ديبارت و رفال، 2013، صفحة 65).
وقد تنبأ العديد من الباحثين قبل عشرات السنوات باحتمال وقوع ثورات غير عنيفة تسعى إلى التغيير في شتى الميادين، وقد أشار إلى ذلك جيف غودوين باحتمال حدوث ثورات في المستقبل يعتمد على طريقة تحديدنا للتعبير، وهو يرى في المستقبل عددا أدنى من الحركات التي تسعى إلى إدخال تعديل جذري على المجتمعات بالاستيلاء على سلطة الدولة عبر

الوسائل غير البرلمانية من دون أن تكون عنيفة بالضرورة، فيما يزداد عدد الحركات الشعبية للعدالة الاجتماعية. أما جيفري بيج وبعد دراسة مكثفة للتحديدات التي تطلق على الثورات، يطرح التساؤل التالي: هل للثورة مستقبل ؟، فإذا كانت الثورة تعني الاستيلاء العنيف على سلطة الدولة عبر التمردات الطبقية من الأسفل، فالجواب شبه المؤكد هو لا، لكن الاحتمالات تبدو مختلفة من منظار التحديد البديل الذي يشدد على التغيير في الفئات الاجتماعية والافتراضات الماورائية، و يصر دوغلاس كلنر الى دور تكنولوجيات الانترنيت في ثورات المستقبل، حيث يقول: يجب على ناشطي الديمقراطية الجذرية النظر إلى الاحتمالات التي تقدمها من أجل المقاومة، وتعزيز التعليم والعمل والتنظيم السياسي وخوض النضال، فإذا أرادت القوى التي تناضل من أجل الديمقراطية والعدالة الاجتماعية أن تشارك في معارك المستقبل الثقافية والسياسية، يجب أن تبتكر السبل لاستخدام التقنيات الجديدة لتقديم جدول أعمال ديمقراطي وبيئي جذري، وتعزيز اهتمامات المقموعين، وبالتالي فإن الثقافة التقديرية السيبيرنيتيةCyberculture، تقدم نفسها كأحد أدوات الثقافات السياسية الثورية في المستقبل، وهي شكل من أشكال التنظيم وسبيل لممارسة موضوعية (جون، 2007، صفحة 18).

إن الحديث عن تكنولوجيا المعرفة والاتصال في سياق العالم العربي لا ينبع من دافع التقليد العلمي أو الترف الفكري، خاصة في ظل انتشار دراسة آثار تلك التكنولوجيا في الدول الأوروبية وأمريكا اللاتينية بل وأيضا في عدد ممن الدول الأسيوية كالصين...الخ، وإنما مرده محاولة رصد آثار اتجاهات عامة تخترق كافة المجتمعات بدون استثناء ومن ضمنها المجتمعات العربية، فوسائط الاتصال الجديدة أصبحت تشكل تحديا حقيقيا للأنظمة غير الديمقراطية التي تسعى إلى فرض رقابتها على استعمالاته المتصاعدة. فمع انتشار استعمال وسائل الاتصال الحديثة في الدول العربية، ازداد اللجوء إليها كأداة للتعبئة، كما تعد أداة مهمة في الرفع من وعي الأفراد وتوسيع آفاقهم، خاصة في ظل ظهور فاعلين جدد "المدونين" وبداية تشكل فضاء عام جديد "الشبكة الالكترونية". وتتأطر هذه الاتجاهات بدرجة انتشار تقنيات الاتصال الجديدة في المجتمعات العربية وبطبيعة أنظمتها السياسية وما يطرحه ذلك من سؤال الحرية (محمد ب.، 2012، صفحة 41.40)

جسدت ديناميات التغيير التي تعيشها المنطقة العربية تحولا جذريا في الثقافات السياسية والإعلامية السائدة، حيث أن الوسائط السياسية (أحزاب، نقابات، تنظيمات مجتمع مدني...) والإعلامية والثقافية فقدت الكثير من مصداقيتها وتجاوزتها بشكل مفاجئ قوة وزخم الحراك المجتمعي، فلم تعد قادرة على مسايرة وضبط صيرورة التغيير السياسي والاجتماعي داخل مجتمعاتها، حيث إن القاسم المشترك الأكبر لهذا الحراك هو أن صدارة المشهد الاحتجاجي التغييري لم يكن من نصيب الوسائط السياسية والإعلامية التقليدية كالأحزاب ومنظمات المجتمع المدني والقنوات الإعلامية التلفزية الرسمية وغير الرسمية، كما أن غالبية النخب المثقفة لم تكن لها قوة الاستباق بقدر ما اكتفت باللحاق المتأخر بركب حراك التغيير، هذا ما يجسد في العمق أزمة النخب السياسية والإعلامية والثقافية، فقد ارتكز الفعل الاحتجاجي على تحركات شعبية عفوية وسلمية غير مؤطرة داخل أي إطار سياسي أو ثقافي أو

إيديولوجي محدد. ولعبت وسائط الاتصال الجديدة خصوصا الإنترنت والمنتديات الاجتماعية (الفيسبوك، تويتر..) دورا هاما في هذا الحراك، وتحول الفضاء الرقمي الرحب إلى أداة فعالة للاحتجاج والتنسيق والتعبئة من أجل إرساء ثقافة جديدة للتغيير قوامها إنهاء ثقافة الزعامة والاستبداد والتطلع نحو ثقافة الحرية والمواطنة، وهذا سيكون إيذانا ببزوغ ثقافة سياسية جديدة سيعاد فيها طرح العديد من الأسئلة بخصوص إشكاليات: النخب السياسية والثقافية، الهوية، الدولة والمواطن، الدولة والدين، حقوق الإنسان (محمد س.، 2012، صفحة 1)

تشير تجارب التغيير السياسي ودور مواقع التواصل الاجتماعي في تحريك الشارع خلالها إلي ثمة حقيقة ثابتة، مفادها أن أداء هذه الشبكات لدور سياسي ما، قد اعتمد بشكل عام علي البيئة التي ينشط فيها مستخدميها، وهو ما يمكن معه تفسير نجاح هذه لشبكات في إشعال احتجاجات شعبية في دول المنطقة، وإخفاقها في دول أخري أكثر تقدما وديمقراطية، إذ كانت البيئة السياسية والاجتماعية العربية مواتية لهذه الاحتجاجات في ظل انتشار ممارسات الفساد والقمع من قبل الأنظمة الحاكمة، والتي ركزت علي إبرازها شبكات التواصل الاجتماعي كذريعة لتحريك الشارع ضدها. في حين ساعد إخفاق الأنظمة السياسية في تحقيق التغيير الذي وعدت به أو تراجعت عن وعودها في هذا الشأن، بالإضافة إلى تغول السلطة، وغياب الديمقراطية.

فكانت شبكات التواصل الاجتماعي أداة تغير وتأثير في الوعي السياسي للأفراد، ولم تستطيع تغيير طبيعة الدول لاسيما في ظل وجود ما يسمي بالدولة العميقة، إذ لم تكن هذه الشبكات أداة متاحة للمعارضة فقط؛ فقد استخدمتها الحكومات أيضا، وبالتالي كان الفيصل في التغيير هو الحراك المجتمعي ووعي الطبقات المكونة للمجتمع على اختلافها بأهدافها ومصالحها، فيما كان الفيسبوك وغيره من وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى أحد أدوات تحقيق هذه المصالح والتعبير عنها (مكرم، 2014، صفحة 5).

لقد كان هناك جدل واسع حول دور وسائط الاتصال الجديدة في مجريات التغيير السياسي، ولكن هناك إجماعا ناشئا يفيد بأن كل ما جرى في تونس ومصر وغيرها من الدول جاءت نتيجة للظلم الممتد الذي تعرضت له قطاعات واسعة من سكان تلك الدول وكان سيحدث في كافة الأحوال في مرحلة ما، وكان لدور وسائط الاتصال الجديدة دورا محوريا في العديد من الجوانب نذكرها:

- جهز الأرضية للثورات عن طريق التأثير على الرأي العام وخلق شبكات على الإنترنت

تضم الناس المتشابهين في طريقة التفكير؛ فقبل سنوات من اندلاع مظاهرات25 يناير في مصر، حيث كان النشطاء الرقميين يستخدمون الإعلام الاجتماعي «لجمع الناس الذين يحملون وجهات النظر نفسها حول النظام وينظمون المظاهرات ويبنون حركة يمكن نشرها في أوقات الأزمات لمواجهة النظام». وكان معظم هؤلاء الناشطين، الذين كانوا يكتبون المدونات في البداية، يخلقون «فضاء عاما بديلا»

يمكن عن طريقه المعارضة ومشاركة المعلومات «كوسيلة لمناورة بنى الدولة السلطوية (ميرفي، 2011، صفحة 34).

- ساعدت شبكات التواصل الاجتماعي على إبراز دور الجماهير العربية وتفوقها على قياداتها، إذ ساهمت هذه الشبكات في انطلاق الانتفاضات والاحتجاجات الشعبية من القاعدة لا من القمة، أي من الجمهور لا من القيادات، أو زعامات تاريخية أيديولوجية، أو حزبية، دينية، وغيرها، وامتلكت أدوات تفاعل غير مسبوقة، لدرجة أمكن القول، أنها تجاوزت قدرات الدولة على قمعها، كما أدت وسائط الاتصال الجديدة دورا مركزيا في التنظيم والتنسيق وتنفيذ المظاهرات، إذا قامت هذه الوسائط بتنسيق التواصل بين القيادات الميدانية، والفئات المشاركة في الحملات الاحتجاجية، كما أصبت بمثابة أدوات للتواصل والتشابك والتنسيق، كما عملت شبكات التواصل الاجتماعي على تشكيل عقل جمعي عربي، تشكلت ملامحه في استنساخ آليات ومطالب الاحتجاج، ونقل الخبرات عبرها في مواجهة الأنظمة الاستبدادية، الأمر الذي أدى وجود اتفاقا وتنسيقا في بعض آليات التغيير، كاستنساخ الشعارات المطالبة بإسقاط النظام (الجبار و وآخرون، 2012، صفحة 216).

ويمكن القول أن وسائل الإعلام الاجتماعية قد لعبت ثلاثة أدوار رئيسية في الربيع العربي: أولا أنها كانت مركزا في الديمقراطية تشكيل النقاشات والجدل السياسي، ثانيا: هناك زيادة كبيرة في الحديث حول مواضيع الديمقراطية والمواضيع المتعلقة بالثورة، تسبق هذه المواضيع الأحداث على الأرض، وثالثا: أنها سهلت نشر الأفكار الديمقراطية عبر الحدود الدولية، حيث كان الجمع بين النشاط السياسي في العالم الحقيقي والنشاط التقني في العالم الافتراضي هو الذي حول دور وسائل الإعلام الاجتماعية في مصر وغيرها من الدول الى أداة فعالة من أجل تحقيق تغيير سياسي واجتماعي (مجموعة و مؤلفين، 2012، صفحة 249).

3. المحطات الأولى لدور مواقع التواصل الاجتماعي في صنع القرار السياسي

بغض النظر عن أهداف وسياقات ما جرى في مصر وتونس وحركة احتلوا وول ستريت، فقد أعرب العديد من المنظرين على اعتبار وسائط الاتصال الجديدة كقوة للتعبير الديمقراطي وتحرير الطاقات الفكرية للشعوب، هذه هي الثورة الأولى التي قفزت على الساحة العالمية بفضل وسائط الاتصال الجديدة(Downey, 2014, p. 40.39) ، إلا أنه لابد من الإشارة أنه توجد العديد من التجارب تدل على دور تكنولوجيا الاتصال ووسائط الاتصال الجديدة في التغيير وصنع القرار السياسي وإطلاق الاحتجاجات وتنظيمها والوصول بها إلى العالمية، وفي نفس السياق نذكر التجارب التالية: يعتبر يوم 6أفريل2008، تاريخا مهما في ظهور الحركات الاحتجاجية المصرية، ففي هذا اليوم لبى المصريون دعوة أطلقتها مجموعة شبابية على موقع التواصل الاجتماعي Facebook، لجعل ذلك اليوم إضرابا عاما للمطالبة بالإصلاح والتغيير، وكانت الاستجابة محدودة في القاهرة ومعظم المحافظات، غير أن المشهد في المحلة الكبرى كان مختلفا، حيث خرج ما يزيد على 40 ألف عامل في شركة الغزل والنسيج مطالبين بوقف برنامج الخصخصة وبيع القطاع العام، وزيادة الأجور، وإحداث إصلاح سياسي حقيقي في البلاد (جماعة و مؤلفين، 2013، صفحة 148)، وكانت النتيجة أن نجح الاضراب، وأطلق على إسراء عبد الفتاح لقب: فتاة الفيسبوك، والقائدة الافتراضية (فتحي، 2011، صفحة 306)، وفي سنة 2010، تحصلت الناشطة المصرية على جائزة عالمية من منظمة Freedom House، وهي جائزة الجيل الجديد، وهي المرة الأولى التي تقدم فيها

منظمة فريدوم هاوس جوائز للنشطاء، وفي نفس السنة حصلت على جائزة أخرى وهي: فتاة الفيسبوك لعام 2010 (عمرو، 2014، صفحة 188)

في العام 2010، تمكنت التكنولوجيا الرقمية في المساعدة على إسقاط نظام الحكم، فلدى بحث قضية تنحية الرئيس الفلبيني Joseph Estrada في الكونغرس الفلبيني، صوت الموالون له لصالح تجاهل أدلة تدينه، وفي أقل من ساعتين إعلان القرار، تجمع الآلاف من المتظاهرين الغاضبين في ميدان: Epifanio de los Santos، من الرئيس الفاسد، وكيفية نجاته من العقاب، و قد تم ترتيب الاحتجاج من خلال رسائل نصية قصيرة، وقد ارتفع عدد المتظاهرين مما سبب اختناقا مروريا في العاصمة الفلبينية مانيلا، وقد أرسلت هذه الرسائل إلى 7 ملايين فليبني في خلال أسبوع

(Shirky, 2011, p. 1)، وبذلك يعتبر جوزيف استرادا أول رئيس دولة في التاريخ يطيح به حشد ذكي، ومنذ ذلك الحين أصبحت تكنولوجيا التحرر تضطلع بدور محوري في جميع الحالات التي خرج فيها الأفراد إلى الشارع بأعداد غفيرة من أجل الديمقراطية أو الإصلاح السياسي (دايموند، 2013، صفحة 59.58).

في مارس 2003 أوقفت الشرطة في مدينة قوانجتشو بإقليم كانتون في الصين، الشاب صن جيجانغ البالغ من العمر27 سنة، وطلبت رؤية وثيقة إقامته وبطاقة هويته، وعندما لم يتمكن من تقديم المطلوب، أرسل إلى مركز اعتقال، وبعد ثلاثة أيام، لقي حتفه في مستوصف المركز، وقيد سبب الوفاة على أنه نوبة قلبية، لكن التشريح الذي سمح به والده أظهر أنه تعرض لضرب وحشي، ووصلت قصة الشاب المتوفي الى صحيفة: **نافانج دوشي باو**، وأكدت تحقيقاتها أن صن تعرض للضرب حتى الموت أثناء اعتقاله، وقد انتشرت القصة في مواقع الانترنيت وغرف الدردشة ونشرات الأخبار على الانترنيت، وسرعان ما تحول الأمر إلى قضية وطنية، لتضطر الحكومة المركزية إلى إجراء تحقيق خاص حول الحادثة، لتتوصل في الأخير إلى تورط 12 شخص في موت صن (دايموند، 2013، صفحة 43).

وفي سنة 2008 اندلعت احتجاجات ومظاهرات كبرى في الصين في إقليم سيشتوان عقب الزلزال المدمر الذي ضرب المنطقة، وكان المتظاهرون من الآباء والأمهات، لاسيما الأمهات، الذين فقدوا أطفالهم نتيجة انهيار المدارس التي بنيت بشكل رديء، نتيجة تواطؤ بين شركات البناء والحكومة لمحلية، فقبل وقوع الزلزال، كان الفساد في صناعة البناء والتشييد في البلاد سرا، ولكن عندما انهارت المدارس، بدأ المواطنون في تبادل العديد من الوثائق حول الفساد وتنظيم أنفسهم من خلال أدوات التواصل الاجتماعي. وقدمت النتائج المترتبة على الفساد الحكومي وضوحا على نطاق واسع، الذي تحول من سر إلى حقيقة عامة، وهناك العديد من الأمثلة الأخرى في هذا السياق حول دور وسائط الاتصال الجديدة، كما هو الحال في روسيا البيضاء سنة 2006، عندما خرج المحتجون في مظاهرات ضد فوز الرئيس الكسندر لوكاشينكو بعهدة رئاسية جديدة، لعبت فيها شبكات التواصل الاجتماعي دورا مهما في عملية التنظيم و التأطير، وعرفت إيران سنة 2009 خرج الآلاف من المواطنين الإيرانيين على اثر الانتخابات الرئاسية والسباق المحموم بين كل من المترشح أحمدي نجاد و مير حسين موسوي، وقد استخدم هؤلاء المتظاهرون وسائط الاتصال الجديدة لفضح ممارسات قوات

الأمن الإيرانية القمعية في فض تلك المظاهرات وفي تايلندا من العام 2010، شارك آلاف المتظاهرين المناهضين للحكومة في مسيرة بالعاصمة التايلاندية بانكوك، استعدادا لخطوتهم التالية الرامية إلى إغلاق العاصمة والحيلولة دون إجراء الانتخابات التشريعية القادمة حتى الإطاحة برئيسة الوزراء ينغلوك شيناواترا، حيث استعان هؤلاء بشبكات التواصل الاجتماعي في عملية التأطير وكشف ممارسات قوات الشرطة (Shirky، 2011، صفحة 3.2).

وفي سنة 2009، فاز الحزب الشيوعي بالانتخابات البرلمانية المولدافية بالأغلبية وهو حزب الرئيس المولدافي، لكن قطاع عريض من الشباب لم يرضوا بالنتيجة واعتبروها مزورة، وعلى إثر ذلك خرج عشرات الآلاف من المواطنين للاحتجاج على نتيجة الانتخابات، واستخدم المتظاهرون في ذلك كل من الرسائل النصية وشبكات التواصل الاجتماعي كالتويتر والفيسبوك، وقد قامت الحكومة بقطع الانترنيت، من أجل تحجيم وتقليل دور وسائط الاتصال الجديدة في الحشد والتعبئة(Barry, 2009) .

وقد طرح العديد من المفكرين والباحثين التساؤل التالي: ولو لم تكن وسائط الاتصال الجديدة موجودة، أكان من الممكن أن يظهر ما يسمى ربيعا عربيا ؟، فكانت إجابة العديد منهم، بأن العالم العربي يضم ناشطين ديمقراطيين منذ أمد طويل، ولكن لم يسبق لأي منهم أن أطاح دكتاتورا، بالرغم من وصول البث الإذاعي والتلفزيوني إلى كافة الدول العربية منذ مدة طويلة (فيليب و حسين، 2013، صفحة 218)

ووفق تقرير لمعهد التنبؤ الاقتصادي لعالم البحر الأبيض المتوسط الصادر سنة 2011، فإن وسائط الاتصال الجديدة كانت بمثابة أرضية للمقاومة في خدمة الثورات، بعد أن لعبت دورا لا يستهان به على صعيد نشر المعلومة، واعتبرت صحيفة الغارديان البريطانية هي الأخرى أن مواقع التواصل الاجتماعي لعبت دورا محوريا من خلال مستخدميها اللذين كانوا يستعينون بالهواتف لتسجيل التظاهرات وانتهاكات الأجهزة الأمنية، ثم يقومون بعرض هذه الصور ومقاطع الفيديو على شبكة الانترنيت، مما جعل العالم وكأنه في قلب الحدث (لطفي، 2012، صفحة 96).

وترى دينا مقلد: الثورات العربية قامت بأسلحة لا يسهل نزعها وهي مواقع التواصل الاجتماعي.. لكن ورغم أن الوسائط التقنية أتت في المطلق من الولايات المتحدة الأميركية،فإن المتظاهرين الذين خرجوا في تونس ومصر واليمن وسوريا وليبيا وغيرها لم يكونوا على الأجندة الدبلوماسية الخاصة بالولايات المتحدة،التي أقامت علاقات مهمة مع قيادات الدول التي ثارت شعوبها وتغاضت كثيرا عن ديكتاتورية وفساد تلك الأنظمة،اليوم يبدو من الاستسهال والاستخفاف تعميم مقولة أن هذه الثورات هي ثورات وسائل التواصل الاجتماعي، فهذا الربيع العربي صنع بأسلحة ليس من السهل نزعها و نسبتها لأحد حتى ولو كان مخترعها الأصلي، أن يمد المتظاهرون بوسائط تساعدهم على التواصل وعلى نقل صوتهم إلى العالم ليس كافيا لتنسب ثوراتهم إلى أحد غيرهم، لقد قدمت الثقافة الغربية لهؤلاء وسائط لكنها لم

تقدم لهم أفكارهم الأنظمة ولا إحباطاتهم من استبدادها وفسادها (دينا، 2011، صفحة 34).

خاتمة

لقد جاءت الثورات العربية لتعبّر عن نوع من أنواع الانقطاع بين الأجيال الجديدة والنخب التقليدية، فقد عجز هؤلاء عن رصد التحولات في مزاج وثقافة الأجيال الجديدة التي عرفت تنشئة سياسة واجتماعية تختلف عمَّا عرفه الجيل السابق، كل ذلك طبعاً في ظل ما أتاحته وسائل التواصل التكنولوجية الحديثة (خليدة، 2014، صفحة 221).

إن الثورة الرقمية هنا عبارة عن مظهر للتحول الجوهري في بنية العالم وتاريخيه من العصر الهرمي الذي تتحكم فيه النخبة، إلى عصر أفقي شبكي تنزلق فيه سلطة المعلومات والوثائق من قبضة ووظائف النخب المسيطرة، وقد فرضت الثورة الرقمية المتجددة باستمرار وعلى نحو مضاعف قواعد لعبة جديدة في ضخ المعلومات، ما عادت القوى المهيمنة ذات تأثير على المعلومات إلا بواسطة قواعد المعلومات ذاتها، وهي القواعد الشبكية (الطويسي و وآخرون، 2012، صفحة 329.328).

ولذلك، يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي في المجتمعات المغلقة أن تساعد الناس على تصميم استراتيجيات للتحرّر من سيطرة الحقيقة "الرسمية"، وتوسيع نموذج الرأي السياسي القائم على الرأي الاجتماعي، وتعزيز النقاشات الجماعية عبر الشبكات الافتراضية. ومع انحسار هيمنة وسائل الإعلام الرسمية في الأنظمة المغلقة، لحساب وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يشكل اليوم "فيسبوك" و"تويتر" المصدر الرئيسي للحصول على المعلومة، بالنسبة للمجتمعات المفتوحة والمتقدمة، ويكاد يكون الوحيد في المجتمعات المغلقة، حيث الكل يسعى إلى بناء حقيقة مرادفة لتلك التي تسوقها وسائل الإعلام الرسمية، ومع ازدياد الشكوك بالنسبة لصدقية الحقيقة "الرسمية"، تصبح المساهمة الاجتماعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي الدور الأساسي في التعامل مع الحقيقة، وأحيانا نقضها وإيجاد بديل عنه.

قائمة المصادر والمراجع

أحمد عبد الجبار، و وآخرون. (2012). دور شبكات التواصل الاجتماعي في ثورات الربيع العربي. *مجلة العلوم السياسية* (44).

الزرن جمال، و معز بن سعود. (2014). إعلان الخدمة العامة في الوطن العربي، الخصائص والرهانات والتحديات، هيئات الإذاعة والتلفزيون مثالا. *مجلة اتحاد الإذاعات العربية* ، 18.

باسم الطويسي، و وآخرون. (2012). *ظاهرة ويكيليس جدل الإعلام والسياسة بين الافتراضي والواقعي*. قطر: المركز العربي للأبحاث ودراسات السياسات.

بنهلال محمد. (2012). الإعلام الجديد ورهان تطوير الممارسة السياسية. *مجلة المستقبل العربي* ، 41.40.

جون فوران. (2007). *مستقبل الثورات، إعادة التفكير بالتغير الجذري في عصر العولمة*. لبنان: دار الفارابي.

حميدو كمال. (2019). التواصل الاجتماعي والنشاط السياسي للمواطن في الحراك الجزائري من دوامة الصمت إلى دوامة التعبير. *مجلة لباب* ، 51.

خليل فؤاد. (2014). *الثورة العربية مقالات فلسفية وسوسيولوجية*. لبنان: دار الفارابي.

ذياب سبيتان فتحي. (2011). *قضايا عالمية معاصر*. الأردن: الجنادرية للنشر والتوزيع.

رانيا مكرم. (2014). التوظيف السياسي لمواقع التواصل الاجتماعي. *المركز الإقليمي للدراسات الاستراتيجية* ، 05.

رونالد ديبارت، و روهوزينسكي رفال. (2013). *التحرر أم التحكم، مستقبل الفضاء الإلكتروني*. الإمارات: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.

سعد الدين إبراهيم. (2012). عوامل قيام الثورات العربية. *مجلة المستقبل العربي* ، 128.127.

سعدي محمد. (2012). الحراك العربي، أزمة الوسائط وبزوغ ثقافة التغيير. *مؤتمر فيلادلفيا السابع حول ثقافة التغيير*. الأردن: جامعة فيلادلفيا.

سنبل عمرو. (2014). *عدوانيناير الثلاثي*. مصر: دار نهضة مصر للطباعة والنشر.

فرغلي إبراهيم. (2014). *ثورة الزمن الثورات العربية الموازية في الفضاء الافتراضي*. مصر: مكتبة الإسكندرية.

فوران جون. (2007). *مستقبل الثورات، إعادة التفكير بالتغيير الجذري في عصر العولمة*. لبنان: دار الفارابي.

كاريل ميرفي. (2011). جيل تويتر، شباب الربيع العربي يعيد صياغة مستقبله. *مجلة العرب الدولية* .

كعسيس خلاصي خليدة. (2014). الربيع العربي بين الثورة والفوضى. *مجلة المستقبل العربي* ، 221.

لاي دايموند. (2013). *تكنولوجيا التحرر*. الإمارات: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.

مقلد دينا. (2011). مرة جديدة إنها ليست ثورة الفيسبوك. *المجلة* .

مؤلفين جماعة، و مجموعة مؤلفين. (2013). 25 يناير مباحث وشهادات. قطر: المركز العربي للأبحاث والدراسات.

مؤلفين مجموعة، و مجموعة مؤلفين. (2012). الإعلام العربي في عالم مضطرب. قطر: دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع.

هوارد فيليب، و مزمل حسين. (2013). مصر وتونس دور وسائل الإعلا الرقمية. الإمارات: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.

وفاء محمد لطفي. (2012). الثورات العربية رؤية نظرية متواصلة. لندن: مركز الشرق العربي للدراسات الحضارية والاستراتيجية.

Clay Shirky . (2011). The Political Power of Social Media. usa: Foreign Affairs Magazine.

Ellen Barry. (08 04, 2009). in Moldova Explode, With Help of Twitter Protests. تاريخ الاسترداد 12 ,10 ,2020، من nytimes: ,http://www.nytimes.com/2009/04/08/world/europe/08moldova.html?_r=1

Nthony Downey. (2014). Uncommon Grounds: New Media and Critical Practices in North Africa and the Middle East . london: I.B.Tauris.

البنوك الإسلامية في الجزائر وتحديات الصيرفة الإلكترونية
دراسة حالة بنك البركة الجزائري (فرع البليدة)
خلال الفترة الممتدة بين 2019/11/15 و 2020/01/10

The islamic banks in Algeria and the challenges of electronic banking
Algerian Al-Baraka Bank (Blida agency) as a case of study
Between November 15th2019 and January 10th2020

أ.د/ ربيعة فندوشي
قسم علوم الإعلام والاتصال
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة المدية (الجزائر)
fendouchi.rabia@gmail.com

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع وتحديات خدمة الصيرفة الإلكترونية ببنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة أنموذجا) من خلال عرض تجربته في التحول الرقمي وأهم الصعوبات التي تواجهه، حيث تتمثل قيمة الدراسة في إبراز أهمية توظيف واستغلال الإمكانات الاتصالية والتقنية للتكنولوجيا الحديثة على مستوى البنوك الإسلامية بالجزائر ومنها بنك "البركة" من أجل تجسيد الصيرفة الإلكترونية بالطريقة المثلى.

أبرزت النتائج أن نجاح الصيرفة الإلكترونية في البنوك الإسلامية في الجزائر (على غرار بقية المؤسسات المالية) يتطلب توفير البنية التحتية المناسبة والأجهزة المتطورة، ويحتاج إلى ممارسة مبنية على المعرفة الناضجة والاستراتيجيات الواضحة، كما يتطلب ثقافة إلكترونية متكاملة تتظافر فيها جهود المنظومات المختلفة (القانونية، السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية ...).

1. مقدمة

شهد العالم منذ سنوات تطورات مذهلة في تقنيات الإعلام والاتصال، والتي ارتبطت بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، وربما كان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلومات والاتصالات، فلم تعد البنوك في الوقت الحاضر تكتفي بتقديم خدماتها وفقا للأنماط التقليدية القائمة على أساس الاتصال المباشر مع العميل، أو أداء العمليات يدويا، وإنما استفادت من الطفرة التكنولوجية في مجال الاتصال وبرامج الإعلام الآلي، لتوظفها لصالح المهنة المصرفية، فانتقلت إلى نوع جديد من نمط تقديم الخدمة، يقوم على أساس استخدام الأنترنت ومختلف وسائل الاتصال الحديثة في إطار ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية التي تسعى إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة وكفاءة عالية. وتحاول بعض البنوك الإسلامية في الدول العربية ومن ضمنها الجزائر مسايرة هذه التطورات بالرغم من عدم توفر الظروف الملائمة ببيئتها أحيانا.

تأتي هذه الدراسة للكشف عن واقع تجربة البنوك الإسلامية الجزائرية في استخدام الشبكات الرقمية ووسائل التكنولوجيا الحديثة لتحقيق مهامها والتواصل مع زبائنها من خلال اختيار بنك البركة الجزائري الإسلامي أنموذجا. حيث يسعى هذا البنك للتعامل مع القطاعات المختلفة من أشخاص طبيعيين ومهنيين ومؤسسات بالوسائط الإلكترونية من بريد إلكتروني وهواتف نقالة وأنترنت، كما أنه يمتلك موقعا إلكترونيا يقدم من خلاله ومضات تعريفية بالبنك وفروعه والمنتجات المقدمة من طرفه، وهويته الجديدة في إطار مجموعة البركة، ساعيا إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية. وبما أن بنك البركة الجزائري يمتلك عدة فروع عبر ولايات الوطن، فقد تم اختيار فرع البركة بولاية البليدة كحالة للدراسة الميدانية انطلاقا من طرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع وتحديات خدمة الصيرفة الإلكترونية ببنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة أنموذجا)؟

تنبثق عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

1- ما مدى جاهزية بنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة) للتحول الفعلي إلى الصيرفة الإلكترونية؟

2- كيف يتم توظيف الإمكانات الاتصالية للوسائط التكنولوجية الحديثة ببنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة) في مجال الصيرفة الإلكترونية؟

3- ما هي معيقات وآفاق الصيرفة الإلكترونية ببنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة)؟

تسعى هذه الدراسة إلى التعريف بالصيرفة الإلكترونية وتوضيح المتطلبات الأساسية للتحول إليها وأهم أدواتها والوقوف عند التحديات التي تواجه البنوك الإسلامية في ظل التطور التكنولوجي. وتهدف إلى الكشف عن مدى استعداد البنوك الإسلامية بالجزائر لتبني خدمات الوسائط الإلكترونية والشبكية في مجال الاتصال المالي والصيرفة، مع إبراز واقع استغلال وكالة بنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة) للخدمات الإلكترونية التي تتيحها الوسائط الرقمية لتأدية مهامها البنكية وتوضيح آفاق مسايرة التطورات التكنولوجية في هذه المؤسسة المالية.

يتم في هذه الدراسة الاعتماد على منهج دراسة الحالة لتسليط الضوء على أحد فروع بنك البركة الإسلامي الجزائري المتواجد بمدينة البليدة للوقوف على أهم الوسائل التكنولوجية والإمكانات التقنية المتوفرة بالفرع من أجل التحول الرقمي للخدمات المالية والمصرفية، وإبراز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها والكشف عن أهم الصعوبات التي تواجه هذه التجربة وأهم الحلول والمقترحات اللازمة لتطوير هذه الخدمات. ودراسة الحالة تقوم على البحث المتعمق للوضع الكلي الخاص بحالة فريدة غير معروفة من قبل قصد التعرف على خفاياها لأول مرة أو الخاصة بحالة واحدة أو أكثر من ذلك ممثلة لمجموع حالات من أجل الاطلاع على وضعها الداخلي والحصول على نتائج علمية، قد تساعد في دراسة هذه الحالات أو المشابهة لها (بن مرسلي، 2003، ص303). ولجمع المعلومات تم الاعتماد على أداة المقابلة باعتبارها : " محادثة بين شخصين يبدأها الشخص الذي يجري المقابلة – الباحث لأهداف معينة – وتهدف إلى الحصول على معلومات وثيقة الصلة بالبحث " (العنيزي وآخرون، 1999، ص142). حيث أجريت المقابلة مع السيد مدير بنك البركة الإسلامي الجزائري لفرع البليدة باعتباره المسؤول عن هذه المؤسسة والذي يملك المعلومات المناسبة للبحث، وهكذا تم اعتماد العينة القصدية.

أما عن المجال الزمني للدراسة فتحدد خلال الفترة الممتدة بين 2019/11/15 و 2020/01/10.

تتضمن خطة البحث الجانب النظري الذي تناول مفهوم الصيرفة الإلكترونية وتطورها ومتطلباتها والتحديات التي تواجهها، والتعريف بالبنوك الإسلامية واستخدامها لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى إبراز واقع استخدام وسائط التكنولوجيا الحديثة في النظام المصرفي الجزائري. بالإضافة إلى الجانب التطبيقي الذي تم من خلاله تقديم تجربة بنك البركة الإسلامي الجزائري في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وواقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية بفرع بنك البركة بالبليدة كحالة للدراسة.

2. الصيرفة الإلكترونية : التطور والتحديات

استفادت مختلف البنوك العالمية من أحدث التقنيات الحديثة الناتجة عن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الحواسيب الآلية وشبكة الإنترنت والأجهزة المتطورة، وتطويعها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها في إطار ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية.

1.2مفهوم الصيرفة الإلكترونية

تعرّف الصيرفة الإلكترونية على أنها:" كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والأنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونيا" (الشمري، العبد اللات، 2008، ص28)، ويقصد بها كذلك: " إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني ومن أهم أشكاله شبكة الأنترنت، سواء تعلق الأمر بالسحب، أو الدفع، أو الإئتمان، أو غير ذلك، ففي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون

العميل مضطرا للذهاب لمقر البنك إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية من أي مكان أو في أي وقت يريد " (ربوح، غردة، 2008، ص04).

يعود ظهور الصيرفة الإلكترونية حسب بعض المختصين إلى السبعينات من القرن العشرين، عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف للإطلاع على الأرصدة وتحويل الأموال، وكذا تسديد الفواتير. وفي الثمانينات ظهرت تلفزة الكابل، والحاسوب الشخصي ليتم استخدامها في الصيرفة بالبيت، وبذلك حلت مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية. وبعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجدت البنوك الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات المالية دون تحريك السيولة النقدية عن طريق الشبكات الرقمية. فلقد كانت المصارف تتصل ببعضها البعض حول العالم من خلال التليكس حتى عام 1973، رغم أنها وسيلة غير مأمونة وغير سريعة لتدخل الجانب اليدوي في كثير من مراحلها، لذلك اتفق 239 مصرفا من 15 دولة على تشكيل كيان تعاوني أطلق عليه اسم " الجمعية العالمية للاتصالات المالية للانتربنك " (شبكة السويفت)، وهي مؤسسة خاضعة للقانون البلجيكي ومهمتها تسخير تكنولوجيا المعلومات في إنشاء شبكة معلومات واتصالات تستخدم في تبادل وتداول الرسائل المالية فيما بين هذه المصارف بشكل موحد وقياسي ومؤمّن تماما (طه، بندق، 2005، ص332) . وفي سنة 1995 أنجزت " Netscape" أول برنامج يسمح بالدخول إلى مواقع الواب، وأصبحت الصيرفة عبر الخطوط ممكنة، ويعتبر خط "SFNB" أول بنك أمريكي عبر الخط في العالم (تطار،2002، ص07) ، ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط في مناطق أخرى من العالم. أما شبكة " السويفت " فقد اتسعت مع مطلع العام 2005 لتشمل 7500 مؤسسة مالية من 200 دولة (طه، بندق، 2005، ص332).

2.2 متطلبات ووسائل الصيرفة الإلكترونية

في إطار التكنولوجيا المصرفية ظهرت أشكالا عديدة من الوسائل والخدمات، يمكن إجمالها في الاتجاهين الآتيين:

أولا : قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية: يذكر منها:

- جهاز الصراف الآلي: تعرف آلة الصراف الآلي على أنها: " تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستكية أو البطاقات الذكية للحصول خدمات متنوعة كالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها " (الشمري، العبد اللات،2008 ، ص30). وظهرت أجهزة الصراف الآلي في الثمانينات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية بهدف تقليل المعاملات داخل البنك، فهي تعتمد على وجود أجهزة مخصصة لزبائن من أجل قيامهم بمختلف المعاملات المالية آليا دون اللجوء إلى مقر البنك (عبد الرحيم، 2006، ص50).

- الصيرفة المنزلية: أصبح بالإمكان لكثير من الزبائن استخدام الحاسبات في التعامل مع نظام البنوك المنزلية للاستفادة من الخدمات المصرفية التي تتم من خلال الحاسوب الشخصي المتواجد بالمنزل، أو مقر العمل أو في أي مكان أخر يتواجد به العميل، ويتصل بحاسوب

المصرف فيتمكن من خلاله العميل الحصول على خدمات تقريبا نفسها التي يحصل عليها من خلال الهاتف المحمول (الشحات، 2007 ، ص50).

- الصيرفة عبر الإنترنت (بنوك الإنترنت): تكون الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون وبمساعدة نظم أخرى، ويصبح زبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة من خلال استخدام كمبيوتر شخصي وذلك عن بعد وبدون حاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري. وتقدم بنوك الإنترنت جميع النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف التقليدية مثل: الإطلاع على الرصيد، تحويل الأموال تسديد الفواتير، وغيره من النشاطات (تطار، 2002، ص7).

- الصيرفة عبر الهاتف المحمول: يمكن تقديم الخدمات المصرفية للعميل من خلال هاتفه عبر بيانات ونص مكتوب، فيمكن للعميل من خلالها الاستعلام من المصرف عن مبلغ الرصيد أو معرفة الوضع لتسوية الشيكات وما شابه ذلك (العبادي، 2008).

- خدمات نقاط البيع الإلكترونية: تشمل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل ضمان الصكوك والدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر (حاسم، 2010، ص07).

ثانيا : وسائل و نظم الدفع الإلكترونية: يذكر من أهمها:

- البطاقات البنكية: هي: **"** بطاقات خاصة يصدرها المصرف لعميله، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمها لهذه البطاقة ومقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزاماته، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع **"** (الأشقر، 2009، ص20).

- النقود الرقمية (الإلكترونية): هي: **"** وسيلة دفع افتراضية تستخدم لسداد المبالغ أو تحويلها إلكترونيا، وهي عبارة عن حامل إلكتروني، ينطوي على قيمة تمثل حقا لصاحبها على مصدر هذا النقد، أي أن النقد الإلكتروني قائم على مبدأ " الدفع المسبق"، وحتى يكتسب هذا الحامل الإلكتروني صفة النقدية يجب أن يحظى بالقبول كوسيلة دفع لدى المؤسسات، فضلا عن أداء وظائف النقد المعروفة**"** (حسين، معراج، 2004، ص320).

- الشيكات الإلكترونية: تستخدم هذه الشيكات لإتمام عمليات السداد الإلكترونية بين طرفين من خلال وسيط، ويتم تحرير الشيكات الإلكترونية وتبادلها عبر الانترنيت، حيث يستخدم في هذه الحالة التوقيع الإلكتروني المشفر على الشيك و يقوم الوسيط (البنك غالبا) بالخصم من حسابي الزبون والتاجر (رافعة ابراهيم الحمداني، 2005، ص5).

وبما أنه لا يمكن تصور أن التحول إلى الصيرفة الإلكترونية تتطلب توفير التقنيات فقط أو إيجاد التمويل للحصول على تلك الصناعة، وإنما لابد من إنجاز عدد من الخطوات الهامة منها :

- إعادة هندسة تنظيم الوكالات الرئيسية والفروع بتحديد الوظائف والأعمال وخلق قاعدة للبيانات والمعلومات مبنية على أساس الربط الشبكي لجميع الفروع العاملة، وتأهيل الموظفين وتطوير استعدادهم لتأدية أعمالهم.
- الاختيار الملائم للأنظمة الإلكترونية والبرامج المكتوبة إما بتطويرها بجهود الفنيين والمصرفيين من داخل المصرف أو بشرائها من المنتجين لها كسلعة جاهزة.
- إيجاد الأطر التنظيمية والقانونية للصيرفة الإلكترونية، ففي ظل التراكم المعرفي الإلكتروني الذي استفادت منه المصارف في تقديم الخدمات المصرفية وإدارة العمل المصرفي من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني وإدارة الحاسبات عن بعد وظهور فكرة التعاقد الإلكتروني والتبادل الإلكتروني للأوراق المالية، ولكل ما تقدم يتطلب استحداث التشريعات القانونية التي تساهم بحفظ الحقوق للمساهمين وللزبائن، سيما أن التشريعات القائمة حاليا لم تعد تواكب التطورات السريعة للعمليات المصرفية الإلكترونية والتي تتطلب التحديث التشريعي والقانوني الذي يقلل من القيود الإدارية و يسهل عمليات المراقبة والضبط (فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، 2005، ص 19) .

3.2 تحديات استخدام الصيرفة الإلكترونية

إن استعمال الأنظمة المعلوماتية في القطاع المصرفي تسبب في ظهور مخاطر عديدة تمخضت عنها جرائم معلوماتية متعددة، مما جعل بعض البنوك تتخوف من تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومع ذلك فإن ضرورة التحدي قائمة لمجابهة أي صعوبات من خلال توفير أمن معلوماتي لحمايتها ومنظومة تشريعية خاصة.

أولا: مخاطر الخدمات المصرفية عبر الأنترنت

يمكن إبراز أهم الاعتداءات و الجرائم المعلوماتية التي تتعرض لها المؤسسات المصرفية فيما يلي:
- الاحتيال الإلكتروني: من خلال سرقة المعلومات الشخصية عن طريق انتحال شخصية ما، أو مؤسسة موثوقة (زيدان، حمو، 2010).
- جرائم بطاقات الإئتمان: تتمثل في الاستخدام غير المشروع لبطاقات الإئتمان الممغنطة كالبطاقات المزورة أو المسروقة للاستيلاء على أموال أصحاب الحسابات أو التقاط أرقامها السرية عند استعمالها عبر شبكة الإنترنت (الحنيص، 2010، ص81).
- جرائم غسيل الأموال: تزايدت عمليات غسيل الأموال بسبب تطور الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في نقل الأموال و تحويلها عبر الحدود (الزلمي، 2010، ص588).
- جريمة إتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته: من جراء فيروس رقمي يتغلغل في النظام و يتسبب في إيقافه عن العمل، والهدف من وراء هذه الجريمة تكبيد البنوك خسائر ضخمة والإضرار بسمعتها المهنية وتعطيل سير أعمالها (زيدان، حمو، 2010).

ثانيا: سبل مجابهة مخاطر الأنترنت على الخدمة المصرفية

تتمثل متطلبات الأمن الرئيسية للبنوك في بيئة الإنترنت في:
- الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي، الحماية المادية للتجهيزات التقنية، الحماية التقنية الداخلية، الحماية التقنية من المخاطر الخارجية.

- وضع استراتيجية شاملة لأمن معلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي.
- الرقابة الإلكترونية المرتكزة على الأساليب التكنولوجية للرقابة على المخاطر وفحص البنوك في بيئة هيكلية تتسم بالانفتاح.
- توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف وملاحقة الاختراقات.
- توفير أمن نظام التحويلات المالية الإلكترونية من خلال الأمن البرمجي المعتمد على تشفير المعلومات البنكية والأمن العتادي باستعمال البطاقات الذكية الخاصة بالمستهلك.
- التوقيع الإلكتروني: هو شهادة رقمية تستخدم في إرسال أي وثيقة أو عقد تجاري أو تعهد أو إقرار، ويتم اللجوء إلى التوقيع الإلكتروني للرفع من مستوى الأمن وخصوصية المتعاملين عبر شبكة الإنترنت (زيدان، حمو، 2010) .

3. البنوك الإسلامية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير نظام فعال للاتصال بالبنوك، الذي يساهم في نقل المعلومات بسرعة بين مختلف أقسامه وفروعه، وبينه وبين المؤسسات المالية الأخرى ومختلف المتعاملين، حيث توفر لهم إمكانية التعرف على مختلف العروض والأسعار والخدمات بأقل جهد ووقت وتكلفة. ولإبراز مساهمة هذه التكنولوجيا في تطوير استراتيجيات البنوك الإسلامية، يجب التعريف بهذا النوع من المؤسسات المالية ومبادئها وأهدافها لتظهر أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المهام البنكية ومختلف التحديات التي تواجهها.

1.3 مفهوم البنوك الإسلامية

ظهرت في مطلع الستينيات أول تجربة للبنوك الإسلامية بمصر سنة 1963 تحت إشراف الدكتور أحمد النجار، وعرفت انتشارا كبيرا منذ منتصف السبعينيات، وحققت نجاحات من خلال قدرتها على تعبئة الموارد المالية، وعملت هذه البنوك على استبدال سعر الفائدة الدائن والمدين بنظام المكافأة لصاحب المال باستعمال صيغ تمويلية تقوم على أساس مبدأ المشاركة.

ويعرف الدكتور أحمد النجار البنك الإسلامي كمايلي:" البنك الإسلامي مؤسسة مالية مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم مجتمع التكافل الإسلامي وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في المسار الإسلامي " (جدي، 1998، ص173). وعرفها جمال الغريب على أنها : " كل مؤسسة تباشر الأعمال المصرفية، مع التزامها باجتناب الفائدة الربوية بوصفها تعاملا محرما شرعا" (نصر الدين ، 1985، ص24). وتتسم البنوك الإسلامية مقارنة بالبنوك الأخرى بمايلي :

- عدم التعامل بالفائدة
- الاستثمار في المشاريع الحلال
- ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية.

2.3 أهداف البنوك الإسلامية

إن البنك الإسلامي لا يختلف عن البنك التقليدي من حيث كون الهدف الأساسي من وجوده هو السعي إلى تحقيق الأرباح، فهو ليس مؤسسة خيرية، لكنه يختلف عنه في أنه

يهدف إلى تحقيق ربح معقول محققا في نفس الوقت رسائل أخرى من نشاطه مثل تنمية اقتصاد الوطن، وتحقيق التكافل الاجتماعي وترسيم قواعد الشريعة الإسلامية في الواقع. ومن هنا يسعى البنك الإسلامي إلى تحقيق مجموعة الأهداف التالية:

أولا: أهداف خاصة بالبنك الإسلامي: تسعى إلى تحقيق ربح معقول لملاك البنك عن طريق:

- العمل على زيادة حصة البنك من السوق المصرفي الإسلامي بما يدعم مركزه التنافسي
- تطوير رقم أعمال البنك بما يسهم في زيادة أرباحه ودخل ملاكه ومساهميه
- إشباع الحاجات المصرفية للمتعاملين المسلمين وحتى غير المسلمين بما يساعد على زيادة عدد عملائه (المغربي، 2004، ص90) .

ثانيا: الأهداف الثقافية: تتمثل في محاولة إحياء المعاملات المالية المستمدة من الشريعة الإسلامية وتطبيقها في الواقع العملي وذلك بنشر الوعي المصرفي الإسلامي وذلك بواسطة إنشاء مواقع على الأنترنت تعرف هذه المعاملات وتبسطها للجمهور، وطبع كتيبات ومطويات تعريفية لتوزيعها على العملاء والجمهور وعقد ندوات دورية وملتقيات تجمع كبار العلماء والمختصين للاطلاع على تجاربهم وتبادل الخبرات (الخضيري، 1995، ص ص40، 41) .

ثالثا: الأهداف التنموية: من خلال النواحي التالية :

- إلغاء الفائدة وتخفيض تكاليف المشاريع وهذا يؤدي إلى تشجيع الاستثمار بالنسبة لفئة الحرفيين وبالتالي خلق فرص جديدة ومنه تتسع قاعدة العاملين والقضاء على البطالة، فيزداد الدخل الوطني.
- تنمية الوعي الادخاري وتشجيع الاستثمار، وذلك بإيجاد فرص وصيغ عديدة للاستثمار تتناسب مع قدرة ومطالب الأفراد والمؤسسات المختلفة (الكفراوي، 1998، ص144).
- العمل من أجل المحافظة على الأموال داخل الوطن
- محاربة الفقر ورفع المستوى المعيشي للسكان والحد من البطالة
- تنمية القطاعات الاقتصادية المختلفة من زراعة وصناعة وتجارة وحرف يدوية ... والاهتمام بقطاع السكن والتعمير للتخفيف من حدة أزمة السكن.

رابعا: الأهداف الاجتماعية: من خلال:

- التدقيق في مجالات التوظيف التي يقوم البنك بتمويلها والتأكد من سلامتها وقدرتها على سداد التمويل
- أن يحقق التوظيف مجالا لرفع مستوى العمالة، وفي الوقت نفسه يسمح عائده بتقديم خدمات اجتماعية لأفراد المجتمع
- مساعدة الفئات الفقيرة والمعدومة
- المساهمة في حماية البيئة وتقديم الدعم المالي للمنظمات والأجهزة المهتمة بذلك
- المساهمة في محاربة الآفات الاجتماعية بمختلف أنواعها...(الخضيري، 1995، ص ص30، 36)

3 .3 البنوك الإسلامية وتحديات استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة

إن التكنولوجيا المستخدمة في المصارف اليوم متعددة ومتنوعة، وهي تختلف باختلاف أشكالها وتطبيقاتها مثل الأجهزة والشبكات، ويمكن ذكر أهم الوسائل التكنولوجية والتطبيقات التي قد تساهم في دعم أعمال البنوك الإسلامية مثل نظام إدارة قواعد البيانات، الأنترنت، الأنترانت، الإكسترانت، شبكة البنوك المنزلية، الهاتف المصرفي والتأميني، المينيتال... وبالإضافة إلى هذه الوسائل والتطبيقات يمكن ذكر أجهزة أخرى ساعدت البنك في أداء خدماته بالسرعة والدقة المسايرة لمتطلبات العصر مثل جهاز كشف العملات المزورة، جهاز عد الأوراق النقدية، كاميرا المراقبة.... (Benchmark Group, les internautes et leur banque, http://www.journaldunet.com) لكن

المتتبع لوضعية البنوك الإسلامية في مجال تبنيها هذه الوسائل والعمل بما تمنحه من خدمات، يلاحظ تأخرها مقارنة بما هو موجود في الدول المتقدمة في مجال تقنيات المعلومات والاتصال نظرا للأسباب التالية:

- العقبات الشرعية والقانونية التي تواجهها في تكييف ومعالجة هذه الأعمال وفقا لمبادئ عملها
- عدم تمتع العملاء بالوعي والمؤهلات الكافية لممارسة الأعمال الإلكترونية مع البنك - ضعف التغطية بشبكة الأنترنت التي تعد شرطا ضروريا لانتشار هذا النوع من الخدمات
- نقص اليد العاملة الخبيرة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال
- المؤسسات العالمية المتحكمة في إنتاج هذه التقنيات متخصصة في خدمة البنوك التقليدية مما يعني أن البنوك الإسلامية تواجه صعوبات في إيجاد الطرق التي تناسبها
- ارتفاع المخاطر المرتبطة بهذا النوع من الخدمات بالشكل الذي يلحق خسائر بالبنك الإسلامي خاصة في ظل عدم تحكم أغلبها في وسائل الحماية من أخطارها في مجال القرصنة الإلكترونية (تقرورت، طرشي، 2007، ص ص6، 12).

ويعتبر التحول إلى الصيرفة الإلكترونية أصبح أكثر من ضرورة لما تحققه من فوائد بالنسبة للبنوك مثل: المنافسة لأن تكنولوجيا المعلومات هي الوسيلة التي تساعدها على منافسة المصارف الأخرى وبالتالي الاحتفاظ بزبائنها الحاليين واستقطاب زبائن جدد آخرين، و التوسع الجغرافي لتقديم خدماتها ومنتجاتها المصرفية لعدد أكبر من الزبائن، و تعميق الولاء من خلال زيادة فرص اتصال الزبون بمصرفه والحصول على خدماته، وكذا خدمة تنوع العامل الديموغرافي لتوصيل خدماته المصرفية لشرائح مختلفة من الزبائن وبالتالي استقطاب أكبر عدد منهم، بالإضافة إلى استقطاب الاستثمار الخارجي (العبادي، 2008). ومن هذا المنطلق يمكن للبنوك الإسلامية المتحكمة في الوسائل التكنولوجية الحديثة تحقيق المكاسب التالية:

- توسيع قاعدة عملائها.
- السرعة في إنجاز المعاملات و الحصول على الخدمات خاصة الاستشارات والنصائح.
- خفض التكلفة، كما يغنيها عن فتح فروع جديدة مع ما تكلفه من مصاريف وإجراءات ما يزيد من كفاءة عملها ويعظم أرباحها.

- ابتكار خدمات جديدة يمكن تقديمها عبر الشبكة، وسهولة الحصول على البيانات والمعلومات، وهو ما يدفعها للاعتناء أكثر بالشفافية والنزاهة في إعداد القوائم المالية والتي تمثل النقطة التي يركز عليها العملاء في اتخاذ قرارهم بالتعامل مع البنك (الشرقاوي، 2003، ص ص18، 19).

4. الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

جاءت الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر متأخرة مقارنة بالدول الغربية التي خاضت التجربة في التسعينات بعد انتشار الأنترنت مباشرة، كما أن المؤسسات المالية التي اتجهت إلى هذا النوع من الخدمات في الجزائر تمثلت في البنوك التقليدية أكثر من البنوك الإسلامية، فكانت السباقة في تبني الصيرفة الإلكترونية بطرق وإمكانيات متفاوتة.

4. 1 بداية الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

باشرت بعض المؤسسات بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها. ومع الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد و الدفع والمعاملات المالية شجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها، مثل بطاقة الدفع المقدم لخدمات الهاتف وبطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد والمواصلات، البطاقات البنكية للسحب والدفع (BEA, CNEP ،CPA ,BDL)، وقد استعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR سنة 1991 شبكة سويفت " SWIFT"(وهو نظام اتصال متطور يتميز بالسرعة والدقة والسرية والأمان في التحويل الآلي للأموال)، ليصبح هذا البنك من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر لامتلاكه شبكة اتصال تغطي تقريبا جل ولايات الوطن وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر بين وكالاتها. وبادرت الجزائر بإنجاز مشروع شبكة مابين البنوك المتخصصة " RIS" كثمرة اتفاق بين وزارة المالية ووزارة البريد والمواصلات، ليسمح بربط جميع البنوك ببعضها البعض، من أجل إنشاء وسائل دفع جديدة وجعل الاتصال بين البنوك يتم في زمن حقيقي (بختي، 2002، ص33). أما عن أول تجربة للجزائر في مجال الصيرفة عبر الأنترنت فقد تمثلت في إنشاء البنك الجزائري للخدمات الإلكترونية على شبكة الأنترنت (Algeria E-Banking Services (AEBS من خلال الموقع الإلكتروني :
(http://www.aebs-tech.com/)، حيث يهدف هذا الموقع إلى تحقيق الصيرفة عن بعد وتأمين تبادل البيانات المالية الإلكترونية، كما أنه يعرض خدماته على جميع المصارف والمؤسسات المالية فضلا عن شريحة من عملائه الأفراد والمهنيين والتجار والشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، ويقدم الموقع أيضا خدمات الصيرفة عبر الأنترنت لعدد من المصارف الجزائرية مثل: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري ... وكانت له أول تجربة مع هذه المصارف سنة 2005 حيث عملت على عرض من خلال مواقعها عدد من الخدمات كخدمة تسيير حسابات العملاء 24/ 24 ساعة و7/ 7 أيام، تحميل الكشوف، طلب دفاتر الشيكات، تلقي رسائل شخصية من البنك، إرسال وثائق مرتبطة بالاقتطاعات والتحويلات، الاطلاع على التغيرات التي تحدث في سعر الصرف. وما يلاحظ على هذه الخدمة أنها تتمثل في عرض

خدمات معلوماتية فقط ولم تنتقل إلى عرض خدمة التحويل والدفع (ميهوب، 2013 /2014، ص118). ومع الوقت اتجهت المصارف الجزائرية إلى شبكة الأنترنت لفتح مواقع إلكترونية لها لتقديم المعلومات وبعض الخدمات.

2.4 واقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر

قامت البنوك الجزائرية بتبني فكرة النظام النقدي الإلكتروني تماشيا والمتغيرات المستجدة على الساحة المصرفية، ومحاولة منها تدارك التأخر الحاصل في المجال المصرفي، ولهذا تم إنشاء شركة تألية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة (Société D'automatisation Des Transaction Interbancaire Et Monétique " SATIM") التي قامت بإنشاء الشبكة النقدية مابين البنوك " RMI" لتسوية المعاملات مابين البنوك، بالإضافة إلى مشروع البطاقة البنكية المشتركة "CIB"، والبطاقات البنكية الدولية "VISA" . وقامت المصارف الجزائرية بإحداث نظام تسوية المدفوعات "ARTS"، وتفعيل نظام للمقاصة المسافية ما بين البنوك "ATCI". وللإشارة فشركة تألية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة تابعة لثمانية (8) بنوك جزائرية (AL CPA , BNA, BEA, BDL) BARAKA, BADR, CNEP, CNMA, ، تأسست في 25 مارس 1995 على ضوء القانون رقم 95/103، وهي مسؤولة عن تشغيل نظم المدفوعات بين البنوك في الجزائر للبطاقات، كما تعمل على تطوير البرامج وتحديث المصارف وتعزيزها لاسيما بوسائل الدفع عن طريق البطاقة، وتشكل SATIM مع (7) بنوك عمومية، و(9) خاصة، وبريد الجزائر شبكة الدفع الإلكتروني (بن الشيخ، 2010/2009، ص97).

وفي إطار تقديم الخدمات المصرفية عن بعد في الجزائر؛ قام مركز البحث وتسيير الإعلام العلمي والتقني بإمضاء عقد شراكة في ميدان البنك متعدد القنوات في 07 أفريل 2003 مع مؤسسة فرنسية (Diagram – Edi) ومؤسستين جزائريتين هما (Magact) و (soytengineering) المتخصصة في تعدد قنوات الاتصال، وهذا بهدف تطوير العمل البنكي والعلاقة البنكية مع الزبائن وتسهيل الحصول على الخدمات المصرفية عن بعد من خلال تطوير قنوات الاتصال، ليتم عرض المشروع على مرحلتين:

- تطوير الإعلان: من خلال تسليم أو تقديم كشف الحسابات عن طريق الفاكس، الصوت الهاتفي، الرسائل القصيرة، البريد الإلكتروني، والفحص عن طريق الأنترنت 24 ساعة على 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

- يتم توسيع الخدمات المصرفية عن بعد إلى إمكانية التحول من حساب إلى حساب آخر، محاكاة القروض عن طريق الأنترنت، طلب الشيكات والبلوغ المباشر لبورصة القيم المنقولة (RABHI ,2003, p17)

ولكن ما يجابه مسعى تجسيد الصيرفة الإلكترونية في أرض الواقع بالجزائر العديد من المشكلات، سيما فيما يخص استخدام شبكة الأنترنت من ارتفاع أسعار الاشتراك ونقص الوعي بأهميتها في جميع المجالات وضعف التغطية بشبكة الأنترنت للاتساع الجغرافي للجزائر.

5.الصيرفة الإلكترونية بالبنك الإسلامي الجزائري " البركة "

بعد محاولة تجسيد مشروع الخدمات البنكية عن بعد والصيرفة الإلكترونية بالجزائر، اتجهت بعض البنوك إلى تبني هذه الخدمات، ومنها البنوك الإسلامية على غرار بنك البركة الذي يسعى إلى مسايرة هذه التطورات. ويعتبر بنك البركة الجزائري فرعا من الفروع التي افتتحتها مجموعة دلة البركة، التي يقع مقرها الرئيسي في البحرين والمنتشرة في عدد من الدول الإسلامية وغير الإسلامية، هو أحد البنوك الخاصة الناشطة في القطاع المصرفي الجزائري والتي تستمد أسس عملها من ضوابط الشريعة الإسلامية. ولمعرفة تجربة بنك البركة في مجال الصيرفة الإلكترونية يجب أولا تقديم نبذة عن نشأته، ثم إبراز واقعه مع وسائط التكنولوجيا الحديثة.

1 .5 نبذة عن بنك البركة الجزائري

تم إنشاء بنك البركة الجزائري مشاركة ما بين الفلاحة والتنمية الريفية الجزائري ومجموعة البركة المصرفية في 20 ماي 1991 وفق الترخيص الممنوح له من قبل بنك الجزائر باعتباره أول بنك إسلامي يعمل وفق قواعد الشريعة الإسلامية بالجزائر. وقد احتكر هذا البنك السوق المصرفية الإسلامية في الجزائر إلى غاية 2008، أين تم إنشاء ثاني بنك إسلامي وهو بنك السلام الجزائر

(https://www.arabnak.com). بنك البركة الجزائري هو أول مصرف برأس مال مختلط (عام وخاص) برأس مال 500.000.000 دج، وبدأ بمزاولة نشاطاته بصفة فعلية خلال شهر سبتمبر1991.

يمارس بنك البركة الجزائري نشاطه المصرفي في الجزائر من خلال ثلاث قطاعات وهي :

- قطاع الأفراد الطبيعيين بغض النظر عن أعمارهم ووظائفهم
- قطاع المهنيين حيث يتعامل مع التجار والحرفيين والأطباء والمحامين
- قطاع المؤسسات حيث يتعامل مع مختلف المؤسسات الاقتصادية وبالخصوص الخاصة

ويقدم البنك تشكيلة من الخدمات لهذه الأطراف، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- العمليات البنكية اليومية مثل: عمليات الصرف اليومية، التحويلات الداخلية والخارجية، عمليات السحب والإيداع، تسديد وإصدار الشيكات والأوراق التجارية، البطاقة البنكية لبنك البركة ...
- الودائع مثل الودائع الجارية، الودائع الادخارية، الودائع الاستثمارية المطلقة، شهادات الصندوق ...
- التمويل الإسلامي: تمويل الاستثمار، الاعتماد المستندي، التمويل العقاري، الكفالات المصرفية ...
- خدمات أخرى مثل تقديم المشورة المالية فيما يخص السوق الوطنية أو الدولية، ربط علاقات العمل ...

كان بنك البركة الجزائري من السباقين إلى التعامل في تمويل السيارات ومختلف المعدات والأثاث للأفراد بالخصوص. والقناة التوزيعية الرئيسية التي يستعملها بنك البركة الجزائري هي التوزيع المباشر عن طريق الفروع، حيث ارتفع عدد الفروع من فرع واحد سنة 1991 إلى أكثر من عشرين فرعا مؤخرا.

ومن أهم المراحل التي مر بها بنك البركة الجزائري يذكر:
- 1991 : تأسيس بنك البركة الجزائري
- 1994: الاستقرار والتوازن المالي للبنك
- 2000 : المرتبة الأولى بين البنوك ذات الرأس المال الخاص
- 2002 : إعادة الانتشار في قطاعات جديدة في السوق بالخصوص المهنيين والأفراد
- 2006: زيادة رأسمال البنك إلى 2،5 مليار دينار جزائري
- 2009 : زيادة ثانية لرأسمال البنك إلى 10 مليار دينار جزائري
- 2012 : تفعيل أول منظومة بنكية شاملة ومركزية متطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية
- 2016 : الريادة في مجال التمويل الاستهلاكي على مستوى القطر الجزائري
- 2017 : زيادة ثالثة لرأسمال البنك إلى 15 مليار دينار جزائري
- 2018 : أحسن مصرف إسلامي في الجزائر للسنة السادسة على التوالي حسب تصنيف مجلة (Global Finance) . كما اعتبر من بين أحسن وحدات مجموعة البركة المصرفية من حيث المردودية، ومن أبرز البنوك على مستوى الساحة المصرفية الجزائرية (http://www.albaraka-bank.com تاريخ الولوج 08 / 11 / 2019) .

5. 2 بنك البركة الجزائري والوسائط الرقمية

يمتلك البنك موقعا إلكترونيا يقدم ومضات تعريفية بالبنك وفروعه والمنتجات المقدمة من طرفه، وهويته في إطار مجموعة البركة، وهو فضاء يتم فيه التفاعل والاتصال لتقديم الانشغالات والاستفسارات، كما يستعمل البنك الأنترنت لتقديم الخدمات البنكية كالاطلاع على الحساب وطلب الدفاتر وكذلك استخدام الهاتف النقال كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية. وعلى الرغم من بعض العوامل المعيقة لعمل الصيرفة الإلكترونية مثل ضعف تغطية شبكة الأنترنت، وكثرة الجرائم الإلكترونية والقرصنة وغياب الثقافة الإلكترونية بالمجتمع الجزائري بصفة عامة، إلا أن بنك البركة الجزائري الإسلامي فتح الصفحات الإلكترونية المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية وبتطبيقات متقدمة. حيث يتيح الموقع الإلكتروني خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الصفحة الخاصة ب: " البركة نت " وهي خدمة البنك عن بعد عبر الأنترنت الموجهة لزبائنها الذين يمتلكون حسابات بالبنك من خلال العنوان التالي : ebanking.albaraka-bank.dz، ويمكن للزبائن التسجيل في الموقع عن طريق الاشتراك في وكالات البنك والحصول على اسم المستخدم وكلمة السر للاستفادة من عدة خدمات على غرار متابعة الحسابات عن بعد خلال 7أيام/ 7 ، و24 ساعة/ 24، مع القدرة على معرفة كل العمليات الحاصلة في حساب الزبون بتواريخها التفصيلية. وتحميل الكشوفات والاستمارات اللازمة وإمكانية طبعها، ومتابعة تغيرات البورصة، وإرسال البريد الإلكتروني لطرح الانشغالات أو تقديم طلبات معينة مثل دفاتر الصكوك أو البطاقات البنكية.... ويتيح البنك على موقعه الإلكتروني دليل يشرح خطوات فتح حساب على " البركة نت " وكيفية استخدامه، مع تقديم مختلف العروض الممنوحة للزبائن.

ويمنح البنك باقة " البركة سمارت " المتكونة من أهم الخدمات البنكية وبأسعار تفضيلية. وهي خدمة 3 في 1 : **البنك عبر النت، البنك عبر الهاتف الذكي وخدمة الرسائل القصيرة. يمكن**

الولوج خلال زيارة موقع المصرف عن بعد : https://ebanking.albaraka-bank.dz/customer/

وذلك للاستفادة من العمليات البنكية التالية: متابعة الرصيد وتاريخ العمليات، متابعة التمويلات، القيام بتحويلات بنكية (داخل البنك، ما بين البنوك في الجزائر، تسديد الضرائب المستحقة لمصالح الجباية) .. DGI ، طلب وسائل الدفع، تحميل وطبع بطاقة الهوية المصرفية RIB .... ويدعو البنك زبائنه عن طريق الإعلانات إلى الاستفادة من هذه الخدمات كما يلي: " **البركة :App.dz** حسابتكم بين أيديكم عبر الهاتف الذكي واللوحة الرقمية بمجرد اشتراكك في خدمة البركة نت.

Google Play.وApp store ، قوموا بتحميل التطبيق عن طريق رسائل البركة، الحل الملائم لإبلاغكم في الوقت المناسب عن كافة العمليات التي تتم عبر حسابكم مثل الحركات الدائنة والمدينة، رصيد حساباتكم، جاهزية وسائل الدفع على مستوى فرعكم، التقاسم السنوي للأرباح... **وللمزيد من المعلومات اتصلوا بنا على الرقم:** 0661900832 أو راسلونا على **fil-istimaa@albaraka-bank.com : "**

وللإشارة يمتلك الموقع الإلكتروني للبنك روابط توصل بصفحة التويتر، اليوتيوب، الانستغرام... للترويج لخدمات البنك ونشر المعلومات عن نشاطاته بالنصوص والصور. بالإضافة إلى فضاءات للاتصال مع زبائنها عن طريق عرض عناوين البنك المركزية وفروعه عبر الوطن سواء العناوين التقليدية أو الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني وعن طريق الاتصالات الهاتفية.

(http://www.albaraka-bank.com تاريخ الولوج 08 / 11 / 2019) .

5. 3 تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببنك البركة الجزائري (فرع البليدة): الاستخدامات والتحديات

يمتلك بنك البركة الإسلامي الجزائري عدة فروع له على المستوى الوطني تفوق العشرون فرع، وهي مزودة تقريبا بنفس الأجهزة والوسائل لتأدية الخدمات البنكية المنوطة بها، وقد تم اختيار فرع ولاية البليدة كحالة دراسة للوقوف على واقع تبنيه لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية توظيفها في مجال الصيرفة الإلكترونية.

أولا : بطاقة فنية عن فرع بنك البركة الجزائري الإسلامي بولاية البليدة

يقع بنك البركة الإسلامي الجزائري فرع البليدة بشارع العربي التبسي بوسط المدينة، حيث تم إنشاؤه خلال سنة 1995، وحسب إحصائيات مطلع 2020 يشتغل فيه 31 موظفا أغلبيتهم جامعيين موزعين على مختلف المهام و المناصب، ابتداء من مدير الوكالة و نائبيه، والمصالح الأخرى المختلفة مثل: المصلحة القانونية، مصلحة الائتمان، المصلحة التجارية، المصلحة المكلفة بالزبائن... كما يشتغل في البنك بعض المهندسين المبرمجين المتخصصين في الإعلام الآلي القائمين على المصلحة التقنية المشرفة عن كل الوسائل التكنولوجية مثل الربط الشبكي والحواسيب والبرمجيات (مقابلة مع السيد م . بوقاسم ، 05 /11/ 2019).

يتعامل البنك مع الزبائن عن طريق الحضور المباشر بمقر الفرع ليتم استقبالهم وقضاء مصالحهم ومعاملاتهم حسب نوع الطلب والحاجة، أو عن طريق البريد الإلكتروني المتاح على صفحة الموقع الإلكتروني للبنك، والهاتف والفاكس. وللإشارة فعنوان البريد الإلكتروني يتمثل فيمايلي :
110blida@albaraka-bank.com ، ورقم الهاتف : 22 / 25 71 30 25 (0) 213 ، و رقم الفاكس هو: 23 71 30 25 (0) 213

ثانيا: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفرع بنك البركة بالبليدة

يؤدي فرع البليدة مهامه في مجال تقديم خدماته المصرفية والاتصالات مع المتعاملين بتوظيف وسائل الاتصال التقليدية مثل الاتصال المباشر عن طريق اللقاءات الشخصية، والهاتف الثابت، بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الهواتف النقالة والشبكات الرقمية.

حيث يتم استخدام الهاتف في إرسال خدمة الرسائل القصيرة (SMS) للعملاء لإبلاغهم بمختلف المستجدات فيما يخص حساباتهم والعمليات المختلفة مثل السحب والإيداع والتحويل.... وقد بدأ الفرع بالتعامل بخدمة (SMS) ابتداء من سنة 2017. أما الصراف الآلي فتم تنصيبه للزبائن سنة 2015 ليستخدم في كل المعاملات التي كانت تجرى أمام الشبابيك، وللاستفادة من خدمات الصراف الآلي فيجب الحصول على البطاقة البنكية والرمز الخاص بكل زبون... وبخصوص الشبكات الرقمية فبنك البركة بفروعه له ربط بشبكة الأنترنت وله موقع إلكتروني للتعريف بخدماته يتم الإشراف عليه بشكل مركزي، أما فيما يتعلق بشبكتي الأنترانت والإكسترانت فإن فرع البليدة لبنك البركة يوفر ربط شبكي داخلي لجميع الحواسيب البالغ عددها 28 حاسوب في كل مكتب، والبيانات المتداولة بشبكة الأنترانت متاحة لجميع الموظفين. ويتصل فرع البليدة بمختلف فروع البنك الأخرى من خلال شبكة الإكسترانت والتي هي بدورها مربوطة بالمديرية المركزية. وللعلم فقد شرع فرع البليدة لبنك البركة في استخدام البريد الإلكتروني للاتصال وإرسال الرسائل منذ 2014 (مقابلة مع السيد م . بوقاسم ، 05 /11/ 2019). ولقد تأخر استخدام الصراف الآلي بالبنك الذي انطلق في فروعه بالعاصمة بعدد ستة أجهزة فقط في البداية، والسبب في ذلك هو قلة استعمال البطاقات البنكية وقتها في الجزائر بصفة عامة والتي كانت لا تتعدى نسبتها 12,5 %، كما أن 97 % منها عبارة عن سحب للأموال بشكل سائل من طرف الأجراء لدى الوظيف العمومي وتمر أغلب أجورهم عبر شبكة البريد (التقرير السنوي للبنك الجزائري، 2008، ص123).

ويسعى الفرع بقيادته وإطاراته الشابة إلى الاهتمام أكثر بتلقين الزبائن استخدام الأجهزة الإلكترونية المتطورة سيما في بدايات تنصيبها، ومحاولة تعميم بطاقات الائتمان، خصوصا مع الإقبال الملحوظ من طرف المواطنين على استخدام هذه البطاقات في المحلات التجارية الكبرى على مستوى ولاية البليدة، بالإضافة إلى إمكانية استخدامها لتخليص فواتير الكهرباء والغاز والماء، والتعامل بها مع بعض الشركات. وبذلك فالبطاقات البنكية هي من وسائل الدفع الإلكتروني لدى بنك البركة، لكنه بالمقابل لم يشرع في استخدام النقود الإلكترونية والشيك الإلكتروني لأن هذين الوسيلتين غير متداولين في الجزائر بسبب عدم تطور المصارف

المالية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. وبذلك فواقع المعاملات الإلكترونية بأنظمة الدفع الإلكتروني ببنك البركة يعكس الثقافة البنكية التي لا تزال متواضعة في هذا المجال على العموم لأسباب مختلفة تتعلق بعوامل اجتماعية وسياسية وقانونية.... (http://www.albaraka-bank.com تاريخ الولوج 08 / 11 / 2019) .

6. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يتطلب التحول نحو الصيرفة الإلكترونية توفير البنية التحتية المناسبة والأجهزة المتطورة، وهذا ما عمل عليه بنك البركة الإسلامي الجزائري الذي وفر معظم الوسائل الإلكترونية والمتطلبات مثل الشبكات الرقمية (الأنترانت، الاكسترانت، الأنترنت) للربط الداخلي والخارجي والعالمي، والحواسيب المتطورة، وأجهزة الصراف الآلي ... ، ويمتلك البنك موقعا إلكترونيا يحمل معلومات متنوعة وخدمات تفاعلية وتشخيصية ويتيح الفرصة للمتعاملين للتبنك عن بعد، وتسهيل إجراء العمليات المصرفية المختلفة كتحويل الأموال ودفع الالتزامات والفواتير والاستفسار عن الحساب... الخ.

كما يمنح البنك لزبائنه فرصة التعامل ببطاقات الائتمان كإحدى وسائل الدفع الإلكتروني لاستخدامها في السحب والتحويل والسداد في المحلات التجارية والمعاملات المختلفة.

- يسعى بنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة) من خلال مستوى الجاهزية التقنية وتوفر العنصر البشري من إطارات وتقنيين إلى ممارسة الصيرفة الإلكترونية بدرجة من المعرفة الناضجة والقدرة على تطوير استراتيجية شاملة وواضحة، فبالرغم من ولوجه المتأخر إلى عالم التكنولوجيا الحديثة مقارنة بالبنوك العالمية، إلا أنه يوظف الإمكانات الاتصالية للوسائط الرقمية باحترافية وهذا ما يبرز في الخدمات المتنوعة الممنوحة للزبائن مثل خدمات الهاتف النقال phone banking والصراف الآلي، و E .banking ...

- يعاني بنك البركة الجزائري الإسلامي على غرار بقية المؤسسات المصرفية من معيقات ومشاكل تحد من تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، تنبثق هذه المعيقات من البيئة التي ينشط فيها البنك والتي يكتنفها تخلف المنظومات المختلفة (القانونية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية ...) عن ركب التطور والتقدم الذي تشهده الدول الغربية. كما أن اعتماد البنك على تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة في إدارة أعماله سيما شبكة الأنترنت ينجر عنه العديد من المخاطر التقنية والاتصالية مثل تدمير وإتلاف المعلومات الخاصة بالموقع المعلوماتي والاطلاع على حسابات الغير في الموقع التفاعلي وإمكانية إجراء تحويلات من حساب إلى آخر كتعبئة البطاقات المصرفية، تسديد فواتير الخدمات العامة، وحجب الخدمة المصرفية أو التأثير عليها سلبا... .

وبالرغم من هذه المشاكل هناك مساعي من البنك إلى الاهتمام بمزيد من التطورات والابتكارات والمسايرات لعالم التكنولوجيا سيما مع الإقبال المتزايد للزبائن على هذا النوع من المعاملات الإلكترونية التي سهلت الخدمات والعمليات البنكية. حيث يحاول توفير آليات الحماية مثل الحفاظ على سرية البيانات من خلال استعمال اللوغرتميات التشفيرية،

وتحقيق أمن شبكة العمل من خلال تجهيزها بمعدات أمنية وبرامج خاصة لحمايتها من التلاعب، وحماية العميل.

7. خاتمة

في ظل المتغيرات التكنولوجية العديدة في البيئة المحيطة بالمصارف والقوى التي تؤثر على طبيعة العمل المصرفي، حدثت تغييرات كثيرة في طبيعة الأنشطة والخدمات والعمليات المصرفية وذلك بانتقال المصارف إلى ممارسة العمل المصرفي الإلكتروني. ومع ذلك فإن أغلب البنوك الإسلامية في الجزائر ما زالت في بداية طريقها نحو الأعمال المصرفية الإلكترونية مقارنة مع البنوك العالمية.

وبدراسة واقع البنك الإسلامي الجزائري " البركة " يبدو أنه يسير مع ركب التطور التكنولوجي الحاصل، ويحاول ضمان وجوده على شبكة الأنترنت من خلال موقع إلكتروني تفاعلي وتبادلي يمكن أن يكون داعما قويا لأعماله وخدماته المالية التي ستصل إلى جميع الزبائن المحتلمين. وما دامت الشروط المادية والبشرية متوفرة في هذا البنك، وبما أن الزبائن واعون بأهمية هذه الخدمات المصرفية عن بعد فلم يبق على إدارة البنك إلا اتخاذ القرارات المناسبة لتجسيد التعاملات الإلكترونية باحترافية وتعميمها في إطار الصيرفة الإلكترونية، حتى يحافظ البنك على مكانته في عالم متغير و موعود بالابتكارات.

ومن أجل تطوير الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات البنكية الجزائرية - سيما الإسلامية منها - يمكن تقديم بعض الاقتراحات على النحو التالي:

- العمل على عصرنة القطاع المالي والمصرفي في الجزائر سيما البنوك الإسلامية من خلال تكثيف الاستفادة من أحدث التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من الحواسيب الآلية والشبكات الرقمية، وتطويعها بكفاءة عالية بغية مسايرة الخدمات المصرفية المستحدثة وتطوير أساليب تقديمها وفق المعايير العالمية للصيرفة الإلكترونية.

- على بنك البركة الإسلامي وبقية البنوك الجزائرية التحلي باليقظة التكنولوجية في ولوج الصيرفة الإلكترونية وهذا للحفاظ على سمعتها، فنظرا للاعتماد الكبير على التكنولوجيا في العمليات المصرفية الإلكترونية يظهر ما يسمى بالمخاطر التشغيلية ويجب مواجهتها من خلال استحداث هيكلية موحدة على نطاق المؤسسة المصرفية وتوفير بنية تحتية تكنولوجية بمقدورها أن تسهل إمكانية الارتباط والعمل مع أنظمة أخرى، وتضمن أمن وسلامة وتوفير البيانات والمعلومات وحمايتها من الاختراق والتجسس والفيروسات.

- ضرورة وعي البنوك الجزائرية ومنها بنك البركة الإسلامي بأهمية الصيرفة الإلكترونية في تطوير الاقتصاد الوطني و ذلك من خلال بناء الاقتصاد الرقمي الذي يقوم أساسا على التقنية المعلوماتية الرقمية، وتوظيف المعلومات والمعرفة. وكذلك محاربة الاقتصاد الموازي وتفشي ثقافة الاكتناز، وبالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية. بالإضافة إلى تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر التي تنتشر باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية.

- ضرورة الوعي بأن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سواء من طرف البنوك التقليدية أو الإسلامية سوف يجعل المصارف الجزائرية تواكب التطورات العالمية، ويعمل على تخفيض التكاليف، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة و التواجد على الإنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم الخدمات والمبادلات الإلكترونية، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية من خلال التعريف بهذه المصارف والترويج لخدماتها والإعلام عن تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والمهتمين.

قائمة المراجع

الكتب:

1- الأشقر عمر سليمان، دراسة شرعية في البطاقات الإئتمانية، الطبعة الأولى، (الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2009)

2- بن مرسلي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003)

3- بشنق زهير ، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، (لبنان: إتحاد المصارف العربية، 2006)

4- جدي عبد الرزاق رحيم، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، (الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 1998)

5- طه مصطفى كمال، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، (الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2005)

6- - الكفراوي عوف محمود، البنوك الإسلامية، (مصر: مركز الإسكندرية للكتاب، 1998)

7- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، الطبعة الأولى، (جدة: البنك الإسلامي للتنمية، 2004)

8- نصر الدين فضل المولى محمد، المصارف الإسلامية، الطبعة الأولى، (دار العلم للطباعة والنشر،1985)

9- قاحوش نادر ألفرد، العمل المصرفي عبر الإنترنت، (لبنان: دار العربية للعلوم، 2000)

10- العنيزي يوسف وآخرون، مناهج البحث التربوي بين النظرية والتطبيق، (الكويت: مكتبة الفلاح، 1999)

11- الشمري ناظم محمد نوري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الطبعة الأولى، (الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع، 2008)

12- الخضيري محسن أحمد، البنوك الإسلامية، الطبعة الثانية، (إتراك للنشر و التوزيع، 1995)

المؤتمرات العلمية:

1- زيدان محمد، حمو محمد، متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الإنترنت، المؤتمر السادس البيئة المعلوماتية الآمنة ، 7-8 أفريل 2010، الرياض

2- العبادي أعمر غازي عزيز، المخاطر المصرفية في ظل التغيير نحو العمل المصرفي الإلكتروني: متطلبات التغيير والتحوط ضد المخاطر، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثامن إدارة التغيير ومجتمع المعرفة، 21-24/ 2008، جامعة الزيتونة، الأردن

3- الشرقاوي محمود أحمد ابراهيم، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، تنظيم كلية الشريعة والقانون وغرفة تجارة وصناعة دبي ، 10- 12 ماي 2003، الإمارات العربية المتحدة

4- ربوح عبد الغني، غردة نور الدين، تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، 11-12 -2008، جامعة ورقلة، الجزائر

5- رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الإقتصادية، 2004، جامعة الشلف، الجزائر

6- تقرورت محمد، طرشي محمد، إدارة المخاطر في الصناعة المصرفية الإلكترونية، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 4 – 5 ديسمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر

7- RABHI Meziane ,opération bancaire à distance ; économie ; 02/10/2003 et DADR INFOS ; une journée sur le e-banking ; N33 ; Mars / Avril 2003

المقالات العلمية:

1 - بختي إبراهيم، " الإنترنت في الجزائر "، مجلة الباحث، العدد (01)، جامعة ورقلة، 2002

2- الزلمي بسام أحمد ، دور النقود الإلكترونية في عمليات غسيل الأموال، مجلة دمشق، العدد (01)، سوريا، 2010
3- الحنيص عبد الجبار ، الاستخدام غير المشروع لبطاقات الإئتمان الممغنطة من وجهة نظر القانون الجزئي، مجلة جامعة دمشق، العدد (01)، جامعة سوريا، 2010
4- الشحات عبد الرحيم، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية، مجلة الباحث، العدد (02) ، جامعة الملك عبد العزيز، 2007
5- ناشور كاظم محمد، تكنولوجيا المصارف، مجلة الرشيد المصرفي، العدد (1)، تصدر عن مصرف الرشيد، بغداد، 2000
6- نبيل ذانون حاسم، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، العدد (25)، جامعة العراق، 2010
7- تطار محمد منصف، الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الباحث، العدد (02)، جامعة بسكرة، 2002
8- ثويني فلاح حسن، خلف وحيدة جبر ، الصيرفة الإلكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد(54) ،كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2005

الرسائل الجامعية:

1- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013 /2014
2- عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006
3- بن الشيخ سهام، التطورات العالمية في العمل المصرفي وأثارها على النظام المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية المؤسسة، جامعة ورقلة، 2010/2009

المواقع الإلكترونية:

1- بنك البركة يعلن فتح فروع جديدة في الجزائر https://www.arabnak.com تاريخ الولوج 2019/11/15 الساعة 12.00
2- http://www.albaraka-bank.com تاريخ الولوج 08 / 11 / 2019 الساعة 10.00
3- Benchmark Group, les internautes et leur banque, http://www.journaldunet.com - تاريخ الولوج 09/ 12/ 2019

المقابلات:

مقابلة مع السيد م . بوقاسم مدير بنك البركة الجزائري فرع البليدة ، بمقر البنك بالبليدة ، بتاريخ 05 /11/ 2019 على الساعة 11.00

التقارير :

- التقرير السنوي للبنك الجزائري ، 2008 ، ص 123

الاتصال الصحي الالكتروني ومساهمته في تحسين جودة الخدمة العمومية للمرفق الاستشفائي.

The Contribution of electronic health communication to improving the quality of the public service of the hospital.

ولد مجبر حبيب، حمدي وردة.
[1] جامعة محمد لمين دباغين- سطيف 2، Ouldmedjeberhabib@gmail.com
[2] جامعة يحي فارس – المدية، Ouerdahamdi@yahoo.com

ملخص:

يحظى موضوع الاتصال الالكتروني بأهمية قصوى اليوم في المؤسسات الحديثة مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها، وهذا لما له دور في الزيادة في تحقيق الأهداف الكبرى للمؤسسة ككل (أهداف اتصالية، تكتيكية، تنظميه، إستراتجية).

وتعتبر المؤسسات الاستشفائية العمومية من بين أهم المرافق العمومية التي باتت تعتمد على الاتصال الالكتروني الصحي كمحرك أساس لسير العملية الاتصالية، إذ أصبح الفرق بين المؤسسة الاستشفائية الناجحة والمؤسسة غير الناجحة ذلك الارتباط بمدى توفر وجود ممارسة تنظيمية رقمية فعالة تسمح بالتفاعل الصحي بينها وبين الجماهير الكبرى المعنية بخدماتها، محققة جودة تنظيمية لطابع الخدمة العمومية

حيث سعت هذه الدراسة الى تبيان دور الاتصال الالكتروني الصحي في تحسين نمط وجودة الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية لولاية المدية.

مقدمة:

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية الى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي و المعلوماتي، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعرب عن السرعة، والتفاعل الآني ، فهو يمثل نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية لذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجها عالميا، يشجع على تبين نظم الخدمات الالكترونية في كافة الإدارات والتنظيمات بما فيما ذلك مؤسسات المرفق العمومي القائمة على تحقيق مبدأ الخدمة العمومية.

وانطلاقا من هذا المفهوم صار على المؤسسات الاستشفائية لزاما تبني نظام معلوماتي يسهل سيرورة الاتصال الصحي ويلبي حاجات الجماهير العريضة للمستشفى العمومي، ما يعكس قدرتها الذاتية على مواكبة الحداثة والعصرنة في عرض الرسائل الصحية من جهة، ولتوفير الوقت والجهد والتكلفة من جهة أخرى.

ومن المرافق العمومية الاستشفائية التي باشرت ومنذ الوهلة الأولى الى الاستثمار في الرقمنة الصحية نجد : المؤسسة الاستشفائية العمومية "محمد بوضياف" لولاية المدية الذي تعتبر من بين أكبر المؤسسات الصحية العمومية EPH في الولاية ذاتها، ساعية في الوقت ذاته الى تمرير رسالة صحية ووقائية عبر وسائطها الالكترونية بغية تطوير مبادئ الخدمة العمومية لديها

ووفق هذا الطرح، تتمحور إشكالية الموضوع في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يساهم الاتصال الصحي الالكتروني في تحسين جودة الخدمة العمومية للمرفق العمومي الاستشفائي لولاية المدية ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هي مكانة الاتصال الالكتروني ضمن الإستراتجية الاتصالية للمؤسسة الاستشفائية لولاية المدية ؟
- ما هي أهم الأساليب الاتصالية المستخدمة في الاتصال الصحي الالكتروني للمؤسسة ذاتها وبغية منها في تحسين خدماتها العمومية؟
- ما مدى فاعلية الاتصال الالكتروني الصحي التي تعتمده المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية،

تحقيقا لمتطلبات الخدمة العمومية؟

- ما هي أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه القائم بالاتصال في إرساء معالم الرقمنة الالكترونية

للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف – المدية-؟

تكتسي هذه **الدراسة أهمية** كبرى كونها تتطرق إلى أهم القطاعات الحساسة في المجتمع (القطاع الصحي الاستشفائي) الذي يعي بأغلى شيء يملكه الإنسان في هذا الوجود وهي نعمة الصحة، فالمحافظة عليها أمر أساسي لا غنى عنه، ومن أجل تفعيل اتصال هادف لمختلف الجماهير مع المرفق الاستشفائي بغية تحسين من أدائها، تم استحداث طرق جديدة للاتصال

تقوم في جوهرها على الرقمنة الالكترونية عبر الوسائط التكنولوجية التي تسهل من أدائها على عكس الوسائل التقليدية للاتصال.

نسعى من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من **الأهداف** يمكن حصرها في:

- تبيان مكانة الاتصال الالكتروني الصحي وأهميته ضمن الإستراتجية الاتصالية للمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية المدية، خصوصا بما يتماشي ومبادئ الخدمة العمومية .
- الكشف عن الوسائل والأساليب الاتصالية الرقمية التي تستخدمها المؤسسة الاستشفائية ذاتها

لتبليغ فحو الرسالة الصحية .

- رصد فاعلية الاتصال الالكتروني ودوره في تحقيق جودة الخدمة العمومية للمرفق ألاستشفائي ذاته.
- محاولة كشف الصعوبات والحواجز التي تحد من تأسيس النظام الالكتروني للاتصال الصحي بالمؤسسة الاستشفائية لولاية المدية والتي تعرقل السير الحسن للمرفق العام الصحي.

لقد اعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الوصفي** التحليلي باعتباره أكثر المناهج استخداما في العلوم الإنسانية والاجتماعية للكشف عن العلاقات التي تساهم في فهم الواقع؛ فهو طريقة يعتمد عليها الباحثون للوصول إلى حقائق وافية ودقيقة من خلال تصوير الواقع الاجتماع (والوادي، 2011، صفحة 134).

ولقد تم استخدام هذا المنهج في البحث بهدف الوقوف على تحديد وصف دقيق لدور الاتصال الالكتروني الذي تعتمده المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية ومساهمته في تطوير الخدمة العمومية للمرفق العام الصحي، والتحقق من مدى فاعليته وكشف جوانب القصور التي تعرقل من استخدامه.

أولا: الإطار المفاهيمي للدراسة

أ- **الاتصال الالكتروني**: "هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعيد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة، واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة (الحميد، 2004، صفحة 103)

ونقصد في بحثنا هذا الاتصال الالكتروني على اعتبار أنه ذلك النوع من الاتصال الذي يعتمد على التكنولوجيات الحديثة للإعلام ووسائل الاتصال الرقمية، على غرار جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت، وواقع تواجده كبديل للاتصال التقليدي في المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية.

ب- **الاتصال الصحي**: يندرج الاتصال الصحي ضمن حقل الاتصال الاجتماعي، الذي يهتم بتوصيل الأخبار والمعلومات والأفكار والحقائق حول المسائل الطبية والقضايا الطبية التمريضية والصحية والأحداث الصحية والطبية العارضة أو الطارئة، التي يواجهها المجتمع أو الأمراض المزمنة وكيفية التعامل معها وتقديم الإرشادات والنصائح بقصد توجيه الأفراد

وليس بقصد الإعلان عن سلع أو منتجات أو خدمات أو ماركات أو غيرها وذلك من أجل التوعية الصحية والتثقيف الصحي الاجتماعي (أبو سمرة، 2010، صفحة 30.29)

ج – المرفق العمومي: فكرة المرفق العام لها مكانة هامة في القانون الإداري إذ يستعمل اصطلاحا بمعنيين أولهما :عضوي أو شكلي، ووفقا له يعرف المرفق العام بأنه المشروع أو الهيئة التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام ، أما عن المعنى الثاني فهو مادي ونقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة (أنيس جعفر، 2000، صفحة 87)

وقد عرفه الدكتور عثمان خليل بأنه " مشروع تتولاه الإدارة، لأداء الخدمة العامة (محمد حافظ، 1981، صفحة 21) فالمرفق العام نشاط يهدف لتلبية حاجة من المصلحة العامة.

د- الخدمة العمومية: هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة والمواطنين دون تمييز وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها، كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات وهيئات ومجالس بلدية ومراكز شرطة ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائما ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلا لا تجني من ورائها المال من المواطنين لكنها تأخذ مقابلا على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجية .

وتعرف الخدمة العمومية أيضا:"على أنها نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء اقتصادية أو إعلامية، وذلك عن طريق الإدارة العامة" (الوافي، 1992، صفحة 16)

1- متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية في الإدارات الصحية :

إن الوصول إلى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب المهمة الآتية :

- ❖ الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات.
- ❖ التطوير والابتكار في الخدمة الرئيسية، و إضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء الاستشفائي الوعائي من جهة والاداري من جهة أخرى .
- ➢ بناء و تطبيق معايير موضوعية وعملية للجودة لا تقتصر على المعايير القانونية و المهنية بل وتأخذ في الاعتبار المعيار المقبول من جانب المستفيدين من الخدمة.
- ➢ إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العمومية الاستشفائية، و موجهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة.

- الحرص على إرضاء العاملين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الرسالة الصحية للمواطنين، من خلال التدريب والتحفيز ونظم الإشراف والترقيات، وظروف العمل المادية.
- التغيير والتطوير التنظيمي للتغلب على المعوقات التنظيمية في المستشفى، والتعقيدات في إجراءات ولوائح الخدمة، والعلاقات التنظيمية المتشابكة بين الوحدات المشتركة في أداء الخدمة.
- تحديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المادية الأخرى المستخدمة في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية للمرفق ألاستشفائي، والحرص على استخدام التكنولوجيا المتطورة خصوصا في نظام الاتصال والكشف الطبي عن بعد.
- توفير نظم المعلومات على مستوى وزارة الصحة، وكذلك على مستوى منظمات الخدمة العمومية من خلال الاستخدام الموسع لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق السرعة والدقة في أداء الخدمة.
- الاهتمام بتطبيق مفاهيم العناية بمستقبل الخدمة و توفير الاهتمام الشخصي لكل فرد أثناء عمليات تقديم الخدمة والرعاية الصحية.
- توعية وتعليم المواطنين بإجراءات الخدمة العمومية، وكيفية الحصول عليها، وكيفية الاتصال بمنظمة الخدمة (خديجة و راحوي، 2017، صفحة 114.113)

2- يوفر الاتصال الالكتروني الصحي فوائد وفرصاً مهمة من حيث:

أ - تحسين الصحة العامة ومؤسسات الرعاية الصحية على سبيل المثال ما يتعلق بإجراءات المستشفيات والسجلات الصحية الإلكترونية (EHR) والمعلومات الصحية، ويمكن تحسين الحصول على الرعاية الجيدة من خلال التقاسم السريع للمعلومات والبيانات بين مقدمي الرعاية والأخصائيين في مؤسسات الرعاية الصحية.

ب- دعم الأطباء: تحسين الإجراءات/العمليات الجراحية أو المشورة، بما في ذلك الجراحة عن بُعد. ويتيح استعمال تكنولوجيات الصحة الرقمية لمجموعة من العيادات الصحية النائية أو استعمال هذه التكنولوجيات وتطبيقها للتشخيص عن بُعد والطب عن بعد. وعلى سبيل المثال، أجرت المستشفيات في الصين عمليات جراحية عن بُعد مكّنتها تكنولوجيا الجيل الخامس مثل عمليات الكبد وزرع عوامل التحفيز العميق للدماغ ضد مرض الشلل.

ج- الصحة الشخصية والأجهزة المخصصة (أجهزة الاستشعار والشاشات وساعات اليد والهواتف المتنقلة) لأغراض المراقبة والتغذية الراجعة، واستعملت الهواتف المتنقلة لالتقاط صور بالموجات فوق الصوتية عن بعد لحصوات الكلى أو الحمل.

د- تمكين عمليات التحليل والتنبؤ المحسّنة والأكثر دقة لمجموعات البيانات الصحية، بما في ذلك من خلال الذكاء الاصطناعي أو البيانات الضخمة أو عمليات المحاكاة باستعمال

الواقع الافتراضي. ويمكن تجميع البيانات من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الاستشعار، مما يتيح التصوير والتشخيص وتحليلات البيانات من خلال الحوسبة (مصطفى، 2021)

ثانيا: بطاقة فنية عن المؤسسة الاستشفائية "محمد بوضياف" – المدية –

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، وهي مؤسسة تهتم بالصحة العمومية وبالنشاطات التشخيصية، العلاجات الاستشفائية ،والطب الوقائي والصحة كمرفق عام يجب أن تضمن القواعد الأساسية لهذا الأخير، والتي تتمثل في المساواة والاستمرارية.

مستشفى محمد بوضياف بالمدية أنشأ بأمر صادر في إطار برنامج البناء سنة **1958** من طرف السلطات الرسمية آنذاك.

صار القطاع الصحي بالمدية الذي يضم جميع المراكز الصحية ، وقاعات العلاج على **11**بلدية بالمدية، وتحتوي المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية بموجب أحكام المرسوم 07 /140 الصادر في **19** ماي **2007** المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، ومؤسسات الصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها وتسميتها بالنسبة للتشريع الجزائري مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية، و الاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2007)

أنشئ مستشفى المدية ووضع في الخدمة سنة **1961**، قبل أن يمر بثلاثة مراحل تنظيمية:

- مركز استشفائي إلى غاية **1984**.

- قطاع صحي يتكون من مؤسسة أم، وقطاعات فرعية تطبيقاً للمرسوم رقم 81/282 المؤرخ في 1981/09/05 المعدل بالمرسوم التنفيذي 97/466 المؤرخ 1997/12/02 المتضمن إنشاء وتنظيم القطاعات الصحية وذلك إلى غاية نهاية 2007.

- مؤسسة عمومية إستشفائية منذ جانفي 2008؛ حيث تم تقسيم القطاع الصحي سابقاً إلى مؤسستين عموميتين، وذلك تطبيقاً للمرسوم التنفيذي 140 /07 المؤرخ في 2007/05/19 المتضمن إنشاء تنظيم وسير المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وهما:

الأولى: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمدية، تتكفل بالصحة الجوارية المتمثلة في الوقاية والكشف والمتابعة عبر المراكز الصحية والعيادات متعددة الخدمات، وقاعات العلاج.

ثانيا: المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية مستشفى" محمد بوضياف"، والتي أخذت على عاتقها تسيير المصالح الاستشفائية المنبثقة عن القطاع الصحي سابقا.

- المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية تضمن تغطية صحية لعدد سكاني يقدر بـ : **234892** ساكن موزعين على أربعة **(04)** دوائر وثلاثة عشر **(13)** بلدية، مع ضمان تغطية صحية في العديد من التخصصات لـ **19** دائرة، و **64** بلدية، وكذا البلديات الحدودية لولاية المدية من جانب ولاية عين الدفلى الجلفة، البويرة وتيسمسيلت (علي، 2021)

ثالثا: ا لاجراءات المنهجية للبحث:

لقد عرفت الدراسة استخدام أداتي بحث وهما

1- **المقابلة:** تعد المقابلة عبارة عن تبادل لفظي وجها لوجه بين الباحث أو القائم بالمقابلة والفرد للحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء والاتجاهات و الإدراك أو المشاعر أو الدوافع في الماضي أو الحاضر " (كماش، 2016، صفحة 287)، وتم توظيف هذه التقنية في البحث بغية الحصول على معلومات وتوضيحات بالخصوص الاتصال الالكتروني الصحي ودوره في تطوير ممارسات الخدمة العمومية، بالمؤسسة الاستشفائية – محمد بوضياف – المدية، من خلال إجراء مقابلات مع مسئولي ومستخدمي خلية الإعلام والاتصال بالمؤسسة ذاتها.

2- **الملاحظة:** استعان الباحث بأداة الملاحظة العلمية بهدف رصد وتتبع نشاط القائمين على إدارة خلية الاتصال عموما والرقمي منه خصوصا بالمؤسسة الاستشفائية ذاتها، كما جاءت الحاجة للاستعانة بهذه الأداة بغية الوقوف على جميع الجوانب الخاصة بالنشاط الاتصالي الرقمي وكيفية تصميمه وبثه للجماهير المعنية بالرسالة الصحية، وهذا من أجل تكوين ثقافة صحية ووقائية للمجتمع الجماهيري لولاية المدية والمساهمة حتى ترتقي الخدمة العمومية المقدمة من المرفق العمومي الصحي.

ب- عينة البحث: تشمل عينة الدراسة العاملون في مجال قسم الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف – المدية – والذين يختصون بمهام ووظائف تسطير وتنفيذ السياسات والاستراتجيات الاتصالية للمؤسسة الاستشفائية العمومية ذاتها، ويضطلعون بمهام الإشراف على الرسالة الصحية الالكترونية الرقمية التي زادت وتعاظمت أهميتها في عصرنا الحالي باعتبارها رسالة سامية تهدف الى تحسيس وإرشاد المواطن، والزيادة من فاعلية الخدمة العمومية.

ج- المجال المكاني والزماني: أجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية من 01 مارس 2021 إلى غاية 18 مارس من نفس السنة بمقر الإدارة العامة للمؤسسة الاستشفائية العمومية " محمد بوضياف" بالمدية.

رابعا: نتائج الدراسة الميدانية

بعد الزيارات الميدانية واللقاءات والمقابلات مع مسيري المؤسسة الاستشفائية عموما، وخلية الاتصال والإعلام خصوصا خلصت الدراسة إلى:

- خصوصية الاتصال الرقمي بالنسبة للإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة الاستشفائية لولاية المدية وتطويرا للخدمة العامة.

يحتل الاتصال الالكتروني، أولوية مرموقة وبارزة ضمن الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة العمومية الاستشفائية فهو يندرج ضمن نشاطات العلاقات العامة الاستشفائية القائمة والمستمرة والتي تقوم على دراسات بحثية مستقيمة تدور في المحيط الاجتماعي لولاية المدية، فاعتماد الاتصال الرقمي الصحي في التنظيم ألاستشفائي ذاته من شأنه تمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها الاتصالية، وبفاعلية أكبر (وقاية – تحسيس – إعلام- توعية- تثقيف). فتحقيق هذه الأهداف معناه أن الإدارة الاستشفائية حققت مساعي ومرتكزات الخدمة العمومية.

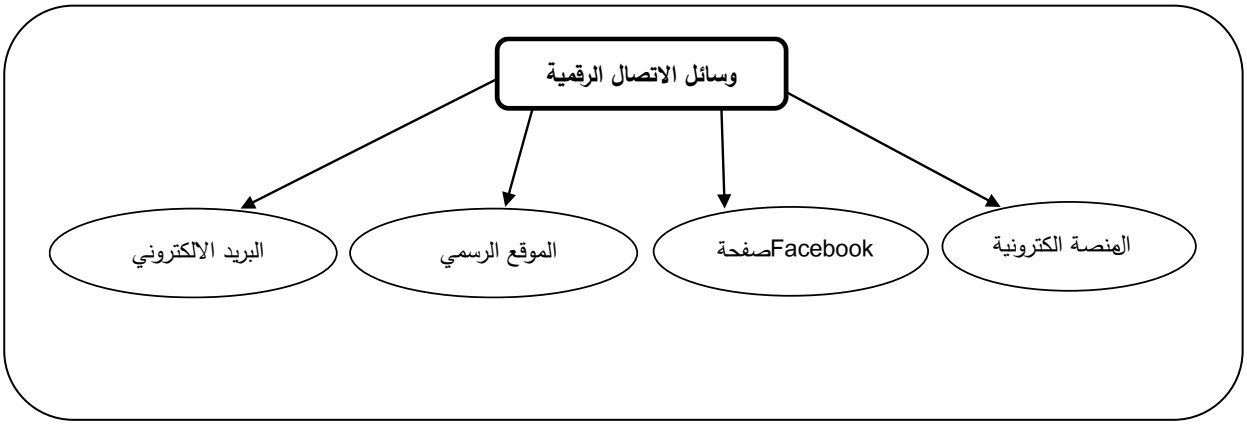
وفي السياق ذاته لقد زادت الحاجة الى تفعيل هذا النمط من الاتصال بهدف ضمان فاعلية أكبر في نقل الرسالة الصحية وانفتاح المستشفى اتجاه محيطها الاجتماعي أولا، والجماهير المعنية بخدماتها من جهة أخرى، وهذا سينعكس إيجابا على متطلبات الخدمة العمومية الحديثة وهو جوهره في الأساس .

وبهذا للاتصال الصحي الالكتروني دور مهم ضمن المخطط الاتصالي الشامل للمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية المدية. (علي، 2021)

طبيعة الوسائل الاتصالية الالكترونية المستخدمة لنقل الرسالة الصحية بالمرفق العام الاستشفائي لولاية المدية بهدف تحسين الخدمة العمومية.

اعتمدت المؤسسة الاستشفائية على طرق حديثة في الاتصال مع مختلف الجماهير المحلية للولاية، مستفيدة من التكنولوجيات الحديثة للاتصال وما أفرزته الانترنت بشكل خاص، ومن أجل تحقيق مبدأ الجودة والتميز في نقل الرسالة الصحية وتحقيقا لأهداف الخدمة العمومية الشاملة، سخرت المؤسسة ذاتها مجموعة من الوسائل الاتصالية الرقمية بدءا بتخصيص منصة الكترونية تتيح للمواطن إمكانية التواصل مع الإدارة الاستشفائية، كما قامت خلية الإعلام والاتصال بنشر الإرشادات الوقائية عبر منصات التواصل الاجتماعي خصوصا على صفحتها الرسمية لموقع **"فايسبوك" Facebook**، وتصميم حملات ورسائل توعوية لفائدة الجمهور.

وفي نفس السياق، وبغية تحقيق نفس المسعى لجأت المؤسسة الاستشفائية الى عرض رسائلها الصحية عبر موقعها الرسمي على الانترنت في الصفحة الأولى، وفعلت إمكانية التواصل الصحي بين المرضى والمستشفى عبر هذا الفضاء الرقمي، بالإضافة الى استخدام البريد الالكتروني واستقبال تدخلات المواطنين والرد عليهم (نجار نجية، 2021).



الوسائل الاتصالية الالكترونية المستخدمة لنقل الرسالة الصحية - من إعداد الباحث.

- فاعلية الاتصال الرقمي الصحي في تطوير الخدمة العمومية للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف – ولاية المدية.

تعتبر الرسالة الصحية الرقمية المستخدمة في المؤسسة الاستشفائية أكثر فاعلية وأكثر تحقيقا للأهداف مقارنة بالوسائل التقليدية، وهذا ما لمسناه من خلال ردود فعل الجمهور

للرسائل الالكترونية سواء تعلق الأمر بتعليقات صفحات مواقع التواصل الاجتماعي أو عن طريق خاصية التفاعل والمشاركة للموقع الرسمي للمؤسسة أو رسائل البريد الالكتروني التي تتلقاها خلية الاتصال.

فاعتماد الإدارة العمومية للوسائل التكنولوجية يزيد بدوره في انجاز الأفضل والمتميز ويطور الخدمة العمومية التي تهدف في مجملها الى تحقيق المصلحة العامة دون الخاصة وتطوير المجتمع المحلي للولاية، بالإضافة الى توطيد أكثر للعلاقة البيئية والانفتاح وتبني نظام معلوماتي يساعد في بناء ثقافة صحية لجماهير الولاية والمنطقة ككل (سفيان، 2021)

- أهم الصعوبات والعراقيل التي تحد من تأسيس النظام الرقمي للاتصال الصحي بالمؤسسة الاستشفائية لولاية المدية، والتي تأثر بدورها على الخدمة العمومية.

تواجه الإدارة الاستشفائية لولاية المدية جملة من الصعوبات والعراقيل في مجال التواصل الالكتروني ما ينعكس على الأداء وعلى السير الحسن للمرفق العام بنظام وباضطراد ويمكن إجمالها في :

- نقص التمويل الاستشفائي لبرامج الاتصال والعلاقات العامة الصحية في المقام الأول ما اثر على الاهتمام بالاتصالات الرقمية والالكترونية.
- انعدام التكوين في مجال الاتصال الرقمي وهذا لا يخدم إرساء معالم التكنولوجيا المعلومات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية.
- عدم تثمين الوزارة الوصية للمجهودات البسيطة التي تهدف الى إقامة نظام اتصالي رقمي بالمؤسسة الصحية ذاتها.
- عدم توفر الإدارة الاستشفائية على المعدات التكنولوجية اللازمة والتي تساعد بدورها في خلق اتصال رقمي شامل) جهاز سكانير – سرعة أكبر في تدفق الانترنت- أجهزة حواسيب رقمية متطورة – آلة طباعة حديثة 4D).
- عدم توفر الإدارة على برمجيات حديثة تسهل أكثر التواصل الاستشفائي بين المؤسسة وبين جمهورها وهذا سينعكس على طابع الخدمة العمومية للمرفق الصحي ذاته (نجار، 2021)

الخاتمة

مما سبق تناوله في هذه الدراسة، نستنتج أنه بالفعل للاتصال الالكتروني دور في تطوير الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية " محمد بوضياف" وبفاعلية أكبر ما يعطي مؤشرا ايجابيا عن قيمة هذا النمط من الاتصال، متجاوزا بذلك الممارسات التقليدية للاتصال الصحي الذي عرفته المؤسسة في أزمنة مضت، إلا أن هذه المساهمة تبقى محدودة نوعا ما وهذا نتيجة تواجد بعض العراقيل والصعوبات الذي لا بد للإدارة والوزارة الوصية تداركها بغية تحقيق الأهداف الاتصالية الكبرى للمؤسسة عامة.

قائمة المراجع

أبو سمرة ,م .(2010) .*العالم الطبي والصحي* .الأردن :دار الراية للنشر والتوزيع.
الجريدة الرسمية الجزائرية-10 .(20 05 ,2007) .المرسوم التنفيذي رقم 07/140المؤرخ في 19ماي2007، المتضمن إنشاء المؤسسات الاستشفائية العمومية للصحة الجزائرية وتنظيمها وسيرها .الجزائر ,الجزائر.
الحميد ,م .ع .(2004) .*نظريات الإعلام واتجاهات التأثير* .مصر :عالم الكتب.
الوافي ,أ .(1992) .*فكرة المنفعة العامة في نزع الملكية الخاصة* .مصر :جامعة الاسكندرية.
أنيس جعفر ,م .(2000) .*الوسيط في القانون العام* .مصر :دار النهضة العربية.
خديجة ,ر .ع & .,راحوي .(2017) .دور الإدارة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية .*مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية* .
سفيان ,ب .ر .(18 3 ,2021) .مقابلة علمية مع موظفة بخلية الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية) .ح .و .مجبر(Intervieweur ,
علي ,ب .ع .(17 03 ,2021) .مقابلة علمية مع مدير المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية) .ح .و .مجبر ,Intervieweur)
كماش ,ي .ل .(2016) .*البحث العلمي مناهجه وأقسامه* .الأردن :دار دجلة للنشر والتوزيع.
محمد حافظ ,م .(1981) .*نظرية المرفق العام* .مصر :دار النهضة العربي.
مصطفى ,ف .ع .(01 ,2021) .*تكنولوجيا المعلومات والصحة الرقمية* Consulté le 02 19, 2021, sur .الاتحاد الدولي للاتصالات-https://www.itu.int/ar/mediacentre/backgrounders/Pages/icts-digital health.aspx :
نجار ,ن .(18 03 ,2021) .مقابلة علمية مع المكلفة بالإعلام والاتصال على مستوى المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية) .ح .و .مجبر(Intervieweur ,
والوادي ,ا .(2011) .*منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية* .الأردن :دار الصفاء للنشر.

الأخطاء اللغوية في الكتابات الصحفية

LANGUAGE ERRORS IN JOURNALISTIC WRITING

الملخص

يلعب النص العلمي المبني على خطوات منهجية أكاديمية دورا مهما وبارزا في البحث الأكاديمي لما يضيفه من معرفة جديدة في الفكر والعلم، وللنص العلمي تاريخ عريق لم يتغير بشكل كبير إلا في النصف الثاني من القرن العشرين الذي تأثر بشكل مباشر ببروز بعض المجالات التقنية، هذه الأخيرة جلبت معها لغة جديدة مستمدة من الواقع المعاش، إذ أثرت على النص العلمي في مختلف المجالات (سياسية، اقتصادية، ثقافية أو إعلامية...).

يحاول هذا المقال ابراز الأخطاء اللغوية في الكتابات الصحفية، في مختلف وسائل الإعلام والاتصال، مكتوبة كانت أو مسموعة أو مرئية وتأثير النص اللغوي الغربي في اللغة العربية، إضافة إلى دور من اللغات الأجنبية إلى العربية في ارتكاب هذه الأخطاء لدي بعض الإعلاميين في تقاريرهم الإخبارية.

مقدمة

تنبع قيمة الكتابة الأكاديمية من المكانة الفائقة والمميزة التي تتمتع بها على عكس أنواع الكتابة الأخرى، أي الكتابة غير الأكاديمية في الاساس، الكتابة غير الأكاديمية تستهدف الجماهير بدلا من المحترمين. ففي عالم الصحافة وعلوم الإعلام تتزايد الأخطاء التي يقع بها الكتاب والصحفيين وحتى الأكاديميون عند الكتابة وتحرير المواد الصحفية، وعليه فإن هذه الورقة البحثية ستعرض ملاحظات لأهم الأخطاء الشائعة التي تم جمعها من بعض الصحفيين والكتابات الصحفية العربية. هذه الأخيرة جلبت معها لغة جديدة مستمدة من الواقع المعاش، إذ أثرت على النص العلمي في مختلف المجالات (سياسية، اقتصادية، ثقافية أو إعلامية...). يحاول هذا المقال ابراز الأخطاء اللغوية في الكتابات الصحفية، في مختلف وسائل الإعلام والاتصال، مكتوبة كانت أو مسموعة أو مرئية وتأثير النص اللغوي الغربي في اللغة العربية، إضافة إلى دور الترجمة من اللغات الأجنبية إلى اللغة العربية في ارتكاب هذه الأخطاء لدي بعض الإعلاميين في تقاريرهم الإخبارية.

لغة الصحافة:

كما هو معروف فإن لغة الصحافة هي نص مطبوع و لهذا فهي أكثر مصداقية من النصوص المسموعة و حتى من النص الخطي ذلك أنّ النص المطبوع قبل أن يصل إلى القارئ لابد أن يحقق و يدقق قبل ان يصل إلى القارئ و لهذا يكون له تأثير كبير خاصة في نقل المعلومة وإيصالها للمتلقي ، غير أنّ النص المخطوط الغير مطبوع فهو إذا لا يمر إلى مرحلة التحقيق والتدقيق ، ومن المفترض أن تكون النصوص الصحفية لها تأثير كبير على القارئ لما لها من وسائل الإعلام (لأنّ نصوصها اللغوية تعتبر مسلمات لا يدخلها أدنى شك (الأستاذ الدكتور صلاح محمود جرار: الصحافة و الأمن اللغوي ,ص04)

و أضاف قائلا:(و مادامت لغة الصحافة قادرة على التحكم في وعي القارئ و أمنه اللغوي والفكري فإنه ينبغي ان تكون شديدة الحذر فيما تنشره شكلا و مضمونا) و كلما كانت لغة الصحافة سليمة لغويا و نحويا يكون لها تأثير إيجابي على المتلقي، و كلما كانت رديئة لا تراعي قواعد اللغة النحوية و لا الصرفية تستعمل لهجات في الكيانات فإنها تهدد سلامة الشخص

المتلقي في كيانه اللغوي و الثقافي و تتعدى إلى التأثير على هويته و بالتالي هوية الوطن الذي يعيش فيه .

و من بين أهم الأسباب التي كانت و لازالت تنخر في اللغة العربية هو ظهور نظريات غربية في اللغة تهتم بالنص اللغوي بدلا من الجملة و تركيبها النحوي جلبها بعض اللغويين العرب الذين درسوا في البلدان الغربية و وجدت فضاءا واسعا في وسائل الإعلام بمختلف أشكالها .

لغة الإعلام:

لقد كان Ronald Borther أحد المنظرين المؤثرين الذين اكتشفوا الطريقة التي تجعل النصوص لها معنى بناءا على اللغويات، حيث اعتبر أنّ جميع الأشكال الثقافية بما في ذلك وسائل الإعلام ، تتكون أساسا من نظام علامات ، حيث حددها بمنظورين مترابطين :

السميائية : Semiotics و التي تدرس العلامات الفردية.

الهيكلية :Structalism و هي دراسة العلاقة بين تلك العلامات و يجادل بأنّ تنظيم هذه العلاقة يشفر إيديولوجية معينة . واعتبر بارتس النصوص مفتوحة للكثير من التفسيرات (القراءات) من و جهات نظر مختلفة. و للنظر في مختلف القراءات الممكنة قام بارتس بسحب النصوص للنظر في القطع (السيميائية)و كيف تتلاءم مع بعضها البعض (البنيوية)(Media and language key concept)

و يري بارتس بأنه بدل من وجود معنى محدد من قبل المنتج أو ما يشير إلى النص بطريقة ما فإنّ معنى النص النهائي لأي كتاب، أغنية، فيلم أو إعلان سيتم إنشائه من قيل الجمهور وبالتالي فإن النص يبقى دائما مفتوحا.

فمفهوم اللغة الإعلامية و تداوله في كثير من الدراسات لم يتفق عليه الأكاديميين والباحثين عليه ذلك أنّه لا يوجد تعريف محدد أو معين لمفهوم اللغة الإعلامية لذلك معظم الدراسات و البحوث تتجنب تعريفه و تميل أكثر إلى ذكر خصائصها وسماتها أكثر مما تميل إلى ذكر عناصرها و اختلافاتها ، (و من ذلك ما ذهب إليه البعض بأنّ اللغة الإعلامية هي تلك اللغة التي تعيش على أوسع نقاط في محيط الجمهور العام ، وهي قاسم مشترك أعظم في كل فروع المعرفة والثقافة ، والصناعة والتجارة والعلوم الاجتماعية والإنسانية والفنون

والآداب ... ، ذلك لأنّ مادة الإعلام في التعبير على المجتمع و البيئة تستمد عناصرها من كل فن و علم و معرفة.

لقد كتب مارشال مالكوهان في عام 1964 حينما كتب أنّ الوسط الاجتماعي قد يؤثر في كيفية استلام الرسائل فإن خلفية الجمهور " التجربة الخاصة للمستخدم" قد تؤثر أيضا على تفسير الرسائل.

اللغة الإعلامية بين الفصحى والعامية (الكلام)

كثيرا ما نسمع ونرى ونشاهد في وسائل الإعلام من الإعلامين في الإذاعة والتلفزيون ما يحرج وتقشعر له الأبدان وتدمي له القلوب في الوسط الإعلامي من بعض الصحفيين (إذا صح تسميتهم) ليس في الجزائر فقط بل في معظم الدول العربية، ولا أحد ينادي ماذا تفعلون بلغة الضاد. وهذا بشكل متزايد يوميا دون حرج والحجة التي لديهم دائما ويدافعون عنها هي توصيل الفكرة والصورة إلى الجمهور بأبسط وسيلة!!! وكثيرا منا ما يقتنع بما يقال لكن حقيقة الامر هو غير ذلك كيف لا، فقط كانت الإذاعة و التلفزيون و حتى الجرائد تتكلم و تكتب باللغة العربية الفصحى حينما كان مجتمعنا حديث الاستقلال و ما خلفه الاستعمار من أمية في المجتمع و مع ذلك لا نجد مكانا للعامية لا في الإذاعة و لا في التلفزيون و لا حتى في الجرائد، لكن مع نهاية القرن العشرين و انخفاض نسبة الأمية في الجزائر و غيرها من الدول العربية أصبحت اللغة الفصحى في المرتبة الثانية بعد اللغة العامية !!! وهذا بشكل متزايد في جل وسائل الإعلام وبأقلام و أفواه الإعلاميين. (الأستاذة الدكتورة: فادية المليح حلواني، لغة الإعلام العربي.

الأسباب التي أدت إلى تدهور اللغة العربية في وسائل الإعلام :

إنّ من بين أهم الأسباب التي كانت و مازالت وراء انحطاط اللغة العربية بصفة خاصة تعود إلى الصحافيين في حد ذاتهم ذلك أنهم لا يراعون قواعد و نحو اللغة العربية، و من هنا بدأ تشويه جمالية و جاذبية اللغة العربية و تبدو معظم هذه الأخطاء في خروج الصحفيين عن قواعد اللغة العربية خاصة في الصياغة و التعبير و حتى في التركيب التي عرفتها اللغة منذ وضع قواعد النحو .

و قد لوحظ بداية هذا التهديم مع نهاية تسعينيات القرن الماضي خاصة مع ظهور شبكات الواب التي ساهمت في صياغة و سائل الاتصال الاجتماعية بلغة جديدة إن "صحّ التعبير" تربط مجتمعات مختلفة الثقافة و العادات و التقاليد .حيث أثرت هذه الأخيرة في تركيبة اللغة العربية في التعبير و الإنشاء خاصة لدى الإعلاميين في مختلف وسائل الإعلام وذلك من المحيط إلى الخليج حيث صرنا نلمس عند بعض الصحفيين ضعف في ثقافته العامة و لغته العربية فصارت أداة هدامة تهدم كل ما بني منذ مئات السنين لقواعد اللغة العربية من نحو و صرف و تعبير. وقبل أن نبرز أهم هذه المظا هر لا بد من تتبع جذور هذه الأخطاء، التي أصبحنا نعتاد عليها ولا نتحرك لتقويمها كأنها لغة عربية فصحي. وعليه يمكن أن نبرز لسنيات النص اللغوي التي ظهرت في الغرب قي نهاية ستينيات القرن الماضي وتأثيرها على اللغة العربية.

1-ألنص اللغوي.

في نهاية ستينيات القرن الماضي أولت مجموعة من الباحثين عناية خاصة بالنصوص اللغوية والخطابات ذلك أنها المؤسس الفعلي الذي يتكون من خلاله اللغة والنصوص اللغوية.

و لقد مهّد لهذه النصوص عدة نظريات حيث حددت أربع نظريات لتحديد طبيعة النص اللغوي، و من أهم الذين صاغوا و أطروا و بنوا هذه النظريات نذكر منهم "هاليداي ورقية " " فان دايك " ،" دي بوكراند " و " بيتوفي " و الذين رأوا و يرون أنّ المنهج الذي يقوم عليه النسق اللغوي بلحاظ الاستعمال التداولي و المتمثل بأفعال الكلام "

و يرى صبحي إبراهيم الفقي أنّ لسانيات النص أو علم النص هو فرع من فروع علم اللغة الذي يهتم بدراسة النص باعتباره وحدة لغوية مهمة تدرس عدة جوانب، أهمها الترابط أو التماسك و وسائله و أنواعه و الإحالة أو المرجعية و أنواعها و السياق النصي و دور المشاركين في النص (المرسل و المستقبل)، وتتضمن هذه الدراسة النص المنطوق و المكتوب على حد سواء . لكن هذا العلم الجديد أو ما يعرف بلسانيات النص قد ساهم بشكل كبير في تجاوز الأعراف والتقاليد المتبعة في دراسة اللغة و التي كانت تتمحور حول الجملة و نظامها ذلك

أنها تمثل اكبر وحدة يمكن ان تصل ها ادوات الوصف اللغوي و تصوراته و لقد نادى العديد من علماء اللغة و فقهائها بضرورة فصل علم لغة النص عن غيره .

لكن مما لاحظناه أعلاه فإنّ النص اللغوي هو وليد نظريات علماء و فقهاء اللغة الغربية التي ظهرت و تطورت في نهاية ستينيات القرن الماضي فهي دخيلة عن اللغة العربية، فهذه الأخيرة كما نعلم هي عريقة و قديمة قدم الإنسان في الجزيرة العربية لها قواعدها منذ نشأتها و زادت من نحوها و أسلوبها و بلاغتها إلى العصر الذهبي العباسي ثم بدات تتراوح و تتراجع رغم الظروف التي عرفتها الأمة العربية و الإسلامية . ومن بين أهم مظاهر النص اللغوي نجد:

1-1- تغليب الجملة الإسمية على الجملة الفعلية

إن ما نلاحظه اليوم استخدام معظم الصحافيين للغة تعتمد جلها على استعمال الجملة الإسمية التي تجعل الاسم يسبق الفعل‘، أو تغليب الاسم على الفعل. ونحن نعلم أنّ اللغة العربية تستعمل النوعين معا على عكس اللغة الأجنبية كالفرنسية و الأجنبية التي تعتمد على الجملة الإسمية وهذا نتيجة اعتقاد الصحفيين أن الجملة الإسمية تجلب انتباه المشاهد أو المستمع أكثر من الجملة الفعلية و نحن نعلم أنّ الجملة الفعلية تكون أكثر قوة و متانة في تكوين الجملة و مثال على ذلك " الحرب بين إيران و العراق قامت على أشدها" في هذه الجملة ليس هناك مبررا في تفضيل الجملة الإسمية على الفعلية لأن محتوى الخبر الذي يراد ترسيخه هو قيام الحرب على أشدها و ليس على الحرب ذاتها لذلك يجب استعمال الجملة الفعلية لذلك كان يجب أن تصاغ الجملة على الشكل التالي :" قامت الحرب على أشدها بين إيران والعراق "

2-1 إضافة المضافين:

من الاستعمالات الشائعة للصحفيين استعمال أكثر من مضاف إلى المضاف إليه الواحد. وهذا اختراق للقاعدة النحوية للغة العربية التي تنص على عدم الفصل بين المضاف و المضاف إليه و في حالة تعدد المضاف يسند المضاف الثاني و الثالث إلى الضمير و مثال على ذلك " أبلغه تحية و تقدير و إكبار أخيه الرئيس " و الصواب هو " أبلغه تحية أخيه الرئيس و تقديره و إكباره" حيث تم إسناد المضاف الثاني والمضاف الثالث إلى الضمير.

3-1 تعدية الأفعال:

نعلم أنه في قواعد اللغة العربية أن هناك أفعال تتعدى بحروف الجر لكن الإعلاميين يتجاوزون هذه القاعدة النحوية فيقومون بتعديتها مباشرة إلى المفعول دون التقيد بالقاعدة. ومثال على ذلك يقول الصحفي " صرح الوزير أنه سعيد بلقاء نظيره السوري " بدل أن يقول " صرح الوزير بأنه سعيد بأنه سعيد بلقاء نظيره السوري " بالإضافة إلى وقوعهم في خطأ تعدية الفعل إلى مفعولين مباشرة رغم أنه في الأصل يتعدى إلى مفعول واحد. إضافة إلى عدم تحكم الصحفيين باللغة العربية فإنهم يعانون من ضعف في التدريب على الإلقاء مع وجود هوة و بعد ثقافي و اجتماعي بينهم و بين المتلقي ذلك أن رجال الإعلام بين الفصحى واللغة العربية الصعبة التي لا يفهمها إلا القليل ، و مما يعاب على بعض الصحفيين عدم تميزهم بين الأسلوب المعرفي الذي يؤدي إلى إيصال المعلومة و بين ما يمكن أن نسميه بالأسلوب اللامعرفي الذي يؤدي إلى الانفعالات والأوهام بمعنى آخر أن دراسة الأسلوب الإعلامي ينبغي على الصحافيين أو الإعلاميين أن يميزوا بين هذين الأسلوبين وذلك لإعطاء الأسلوب الإعلامي مصداقية قائمة على أسس علمية مبنية على قواعد نحوية و تعبيرية سليمة.

4-1 أخطاء لها علاقة بالزمن:

لقد شاع الخلط بين الإعلامين حينما يكتبون ويقرؤون "السنة" و "العام"، والواقع أن العام هو العام ألتأريخي، المحدد إما بالتقويم الهجري أو الميلادي، أو بحدث استثنائي، كعام "الفيل". أما السنة فهي فترة "12 شهرا"، وبناء عليه فإن كل عام سنة، أي 12 شهرا، وليست كل سنة عام، كأن نقول السنة المالية أو الضريبية. كذلك بالنسبة للأيام والأشهر والأعوام يجب كتابة المقبل وليس القادم فالقادم من القدم. ما يفضل عدم استخدام هذا اليوم أو هذا الشهر أو هذا العام بل تستخدم اليوم فقط أو الشهر الحالي أو الجاري لأن «هذا» تعني الإشارة إلى شيء معين سبق ذكره، فلا يصح أن نقول «مدير مرور الجيزة: افتتاح موقفين للسيارات بالمنيب الخميس القادم» بل نقول: «مدير مرور الجيزة: افتتاح موقفين للسيارات بالمنيب الخميس المقبل»، وكذلك لا يصح كتابة: «يستضيف منتدى القاهرة للتغير المناخي أكبر فعالياته لهذا العام» بل تكتب: «يستضيف منتدى القاهرة للتغير المناخي أكبر فعالياته

العام الحالي» و مما ذكرنا أعلاه لابد من الإشارة الي نظرية جد مهمة تجسد كيفيه انتشار المخاطر تهد يم اللغة و هي **نظرية لعلماء أمريكيين تدعي «النوافذ المحطمة»**: أنه إذا تركت نافذة زجاجية محطمة ببيت في شارع دون إصلاحها، فستبدأ نوافذ أخرى تتحطم في المنزل ،الحي؛ ثم في المنطقة وهكذا... ما يعني أن الأخطاء الصغيرة تتحول مع الوقت إلى أخطاء كبيرة إذا لم نتوقف و نقوم بإصلاحها، وهكذا الحال مع الأخطاء الصغيرة في صياغة الخبر الصحفي، لأن خطأ صغير بتحرير خبر صحفي يمكن إلا يمنع القارئ من متابعة الخبر في نافذة إعلامية، ولكن تكرار هذه الأخطاء مع الوقت سيقف بالتأكيد عائق يصد القارئ عن متابعة هذه النافذة الإعلامية بشكل كامل، ولهذا التعامل مع هذه الأخطاء الصغيرة الخاصة بالصياغة أولا بأول أمر هام، يستدعي أن نقف عند الأخطاء الأكثر شيوعا لنشير إليها في هذا المقال".

الخاتمة

مما يلاحظ على لغة الإعلامي اليوم أنها غير مضبوطة ذلك أنها لم يحدد مفهومها الصحيح من قبل الباحثين و الأكاديميين فهي اليوم لغة مفتوحة من غير ضوابط و لم تستقر على قواعد واضحة فهي تسابق نفسها يوميا في وسائل الإعلام باستقدام ألفاظ جديدة واستخدام مفردات و معاني كاسرة و ضاربة قواعد اللغة العربية عرض الحائط ذلك أنها تستمد تلك المعاني من اللهجات المحلية و على ترجمة المفردات بدلا من ترجمة المعنى قائمة على أسس نحوية تحترم قواعد اللغة ، و للأسف لا نجد هذا عند الصحفيين الذين ينشطون في مختلف وسائل الإعلام .

فلغة وسائل الإعلام اليوم نقلت أزمة اللغة العربية من دائرة الثقافة والتعليم إلى الجمهور المتلقي وزادت من تعقيدها بدلا من حلها، فالمجتمع العربي اليوم تائه بين ازدواجية اللغة في وسائل الإعلام (الفصحى والعامية) أي بين الكتابة والكلام ولا يعرفون كيف يتجاوزونها وهذا ما يؤدي إلى عدم إنتاج أي معرفة جديدة مما أدى إلى اضطرارية جلبها أو استيرادها بألفاظها من دول أخرى مما زاد من معاناة اللغة العربية وعجزها ووضعها في مأزق كبير فتحول عنها إلى لغات أجنبية أو لهجات محلية.

و عليه يمكن القول عن أخطاء لغة و سائل الإعلام اليوم، ليست وليدة الصدفة بل هي مؤسسة على نظريات غربية و هذا في مجال " النص اللغوي" ، الذي انتشر و شاع نهاية القرن ستينيات القرن الماضي، ثم انتشر ليس فقط في المجال الصحفي، بل امتد الى الأدب نفسه.

قائمة المراجع

1. فادية المليح حلواني، لغة الإعلام العربي. **مجلة جامعة دمشق**، المجلد 31. العدد الثالث. 2015.
2. و لبر شرام و عباس العطار، **توظيف اللغة في الخطاب الإعلامي**، بحث منشور علي الرابط:

http:// www.ijschool.net/net/news.php! action =viewed=314

1. Allan Bell, the Language of News Media, www2.media.uoa.gr/lectures/linguistic_archives/mda0405/notes/Bell_Media_and_Language.pdf
2. Iman Garra-Alloush Wisam Chaleila The Most Common Errors in Academic Writing: A Case of EFL Undergraduate Arab Students in Israel. https://www.researchgate.net/publication/
3. Faisal Mustafa. Errors in EFL writing by junior high students in Indonesia. https://www.researchgate.net/publication/
4. John Philips: Langue and Parole https://courses.nus.edu.sg/course/elljwp/langue&parole.pdf
5. http://unesco.mil-for-teachers.unaoc.org/modules/module-4/ 22/11/2018
6. Media and language Key concepts: https://cpb-eu-w2.wpmucdn.com/blogs.grammar.sch.gg
7. www.arabicl.org.sa