



# أقلام

مجلة علمية محكمة

متخصصة في الدراسات الإنسانية والاجتماعية

تصدر عن مخبر "الاتصال السياسي والاجتماعي في الجزائر"  
بجامعة يحيى فارس (المدينة - الجزائر)

ISSN:  
e-ISSN:

عدد رقم: 00



# AQLAM

**A Peer-Reviewed Journal**

**Specialized in Humanities and Social Studies**

Published by the lab of "Political and Social  
Communication in Algeria" at Yahya Fares University  
(Medea - Algeria)

**ISSN:**  
**e-ISSN:**

**Issue Number: 00**





## كلمة رئيس التحرير

”

### القراء الكرام،

لقد آلت مجلة أقلام على نفسها أن تكون مجلة علمية محكمة، تعنى بالعلوم الإنسانية والاجتماعية، معبرة عن آمال وطموحات "مخبر الاتصال السياسي والاجتماعي في الجزائر" في توسيع دائرة أفقه الثقافي، وتحقيق رسالته العلمية النبيلة من خلال ما ينشر فيها من بحوث في شتى فروع المعرفة الإنسانية والاجتماعية، ومؤسسة لرسالتها تجاه المجتمع المنتمية إليه، فاتحة الباب مشرعا أمام العقول النيرة الرصينة والأقلام الجادة، لتأخذ طريقها في تحقيق ما تصبو إليه من طموحات علمية من خلال ما ينشر فيها تحت مظلة النخبة العلمية كما يفرضه التقويم العلمي الدقيق والسري المتعارف عليه، ويتبع شروط النشر المععلن عنهما.

تتبنى المجلة وتلتزم بالمعايير العلمية الرصينة لمختلف فروع المعرفة الاجتماعية والإنسانية، وذلك بإشراف هيئة تدبير مكونة من أساتذة وباحثين ولجنة علمية على أعلى مستوى من الكفاءة والاحترافية، نرجو، من خلال المجلة، بناء فضاء للحوار العلمي يكون مفتوحا لكل الباحثين الذين لديهم أعمال بحثية أصيلة من مختلف الجامعات العربية والأجنبية، والمجلة ترحب بالباحثين الراغبين في نشر أبحاثهم في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية الرديئة، راجيا أن يطلع الباحثون الأفاضل، والباحثات الفضليات على ضوابط النشر بالمجلة.

“

الدكتور علي سردوك



المدير الشرفي للمجلة	
أ.د جعفر بوعروري مدير جامعة يحي فارس بالمدينة	
مدير المجلة	
د. بسام أحمد شريف (مدير مخبر الاتصال السياسي والاجتماعي في الجزائر)	
مدير التحرير	
أ.د هيصام موسى	
رئيس التحرير	
د. سردوك علي	
أمانة المجلة	
د. بوغزارة دكيج	جامعة يحي فارس المدينة
د. تواتي رضوان	جامعة يحي فارس المدينة
التدقيق اللغوي	
د. لعدي موسى	جامعة يحي فارس المدينة
د. بلقاسمي رابح	جامعة يحي فارس المدينة
هيئة التحرير	
د. علاق عبد الصمد	جامعة باجي مختار عنابة
د. فورار أحمد أمين	جامعة محمد خيضر بسكرة
د. زياينة يونس	جامعة 8ماي 1945 قالمة
د. عثمانية عبد القادر	جامعة 8ماي 1945 قالمة
د. نايلي خالد	جامعة 8ماي 1945 قالمة
د. طيبي رابح	جامعة محمد بوضياف المسيلة



### اللجنة العلمية

جامعة 8ماي 1945 قالمة	أ.د ددوح منية
جامعة يحي فارس المدية	أ.د حمدي وردة
جامعة مولود محمري تيزي وزو	أ.د إيكوفان شفيق
جامعة يحي فارس المدية	أ.د سحاري مصطفى
جامعة باجي مختار عنابة	أ.د عراب عبد الخني
جامعة يحي فارس المدية	أ.د مزارى توفيق
جامعة يحي فارس المدية	أ.د بوسيلة زهير
جامعة يحي فارس المدية	أ.د فندوشي ربيحة
جامعة يحي فارس المدية	أ.د بوويزة باية
جامعة يحي فارس المدية	د. كرات سميير
جامعة يحي فارس المدية	د. قريتلبي حميد
المركز الجامعي سي الدواس بريكة (باتنة)	د. نش عزوز
جامعة الجزائر 3	د. عبدوش صونية
جامعة الجزائر 3	د. علواش كهيينة
جامعة الجيلالي بونحامة خميس مليانة (عين الدفلي)	د. مخزاني سليم
جامعة يحي فارس المدية	د. شايب نبيل
جامعة يحي فارس المدية	د. راشدي وردية
جامعة 8ماي 1945 قالمة	د. فريد سميير
جامعة 8ماي 1945 قالمة	د. عبادنة محمد أمين
جامعة باجي مختار عنابة	د. غروبة دليلة
جامعة صالح بوبنيدر- قسنطينة 3	د. بوشوشة حميد
جامعة صالح بوبنيدر- قسنطينة 3	د. جربوعة عادل
جامعة الجزائر 3	د. تفرقنيت عبد الكريم
جامعة الملك خالد (المملكة العربية السعودية)	د. اسعيداني سلامي
جامعة الملك خالد (المملكة العربية السعودية)	د. مساعد ساعد



جامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)	د. بوذنوفة عبد الوهاب
جامعة العين (الإمارات العربية المتحدة)	د. فردي فيصل
جامعة قطر (دولة قطر)	د. حمدي محمد الفاتح

## شروط النشر في المجلة

- 1) تنشر البحوث العلمية الأصيلة في مجالات اهتمام المجلة (العلوم الإنسانية والاجتماعية).
- 2) ألا تكون البحوث قد نشرت مسبقاً في مكان آخر.
- 3) تقبل البحوث بإحدى اللغات الثلاث: العربية، الفرنسية، أو الإنجليزية.
- 4) يقدم البحث عن طريق البريد الإلكتروني للمجلة:  
([revueaqlam@gmail.com](mailto:revueaqlam@gmail.com) أو [revueaqlam@outlook.com](mailto:revueaqlam@outlook.com)) بالمواصفات التالية:
  - ✓ تكون الهوامش من كافة الاتجاهات 2.5 سم والمسافة بين السطور 1.15 سم.
  - ✓ يكتب العنوان بخط حجم 20 (Andalus) باللغة العربية، ويرفق بالترجمة الإنجليزية بخط حجم 18 (Agency FB)، مع خاصية Bold.
  - ✓ حجم الخط 16 (Sakkal Majalla) للنصوص العربية و14 (Palatino) للنصوص الفرنسية والإنجليزية.
  - ✓ يرافق مع البحث ملخصان، باللغتين العربية والإنجليزية، بما لا يزيد على 300 كلمة لكل منهما.
  - ✓ ألا يزيد عدد صفحات البحث بما فيها الأشكال والرسوم والملاحق على (30) صفحة، وألا يتجاوز عدد الكلمات 10000 كلمة.
  - ✓ أن يحتوي البحث على اسم الباحث (الباشين) وعنوان جهة الباحث وعنوانه الإلكتروني.
  - ✓ التوثيق: تعتمد المجلة نظام (American Psychological Association APA) للنشر العلمي: تدرج المراجع ألياً في المتن مرفقة برقم الصفحة، وترتب ألياً في نهاية البحث.

## للاتصال:





## فهرس العدد

مواقع التواصل الاجتماعي والتغيير السياسي في العالم: محطات وأدوار

(19-6)

افتتاحية العدد

أحمد شريف بسام

مساهمة الاتصال الصحي الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة

الحمومية للمرفق الاستشفائي

(32-20)

حبيب ولد مجبر، وردة حمدي

صورة الجزائر في المسلسلات الأمريكية: عمق السيناريو ودلالات السياق

(40-33)

علي سردوك

البنوك الإسلامية في الجزائر وتحديات الصيرفة الإلكترونية

دراسة طالة بنك البركة الجزائري (فرع البلدية)

خلال الفترة الممتدة بين 2019/11/15 و 2020/01/10

(67-41)

ربيعة فندوشي

الصحافة الاستقصائية في الجزائر: تحديات الواقع واستراتيجيات النجاح

(82-68)

مصطفى سحاري



## مواقع التواصل الاجتماعي والتغيير السياسي في العالم: محطات وأدوار

### Social Media and Political Change in the World: Stations and Roles

أحمد شريف بسام<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة يحي فارس، المدية (الجزائر)، [bessam.ahmedcherif@univ-medea.dz](mailto:bessam.ahmedcherif@univ-medea.dz)

#### ملخص

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 بموازن القوى السائدة، إذ أصبحت هذه المواقع أدوات للمداولة والنقاش حول الشأن العام، وسمحت للنخب الحاكمة تجاوز آليات تغييرها 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 إلى إضراب وطني في مصر سنة 2008 عن طريق الحشد والتعبئة في موقع الفيسبوك، مروراً بالانتخابات الإيرانية سنة 2009 ودور موقع تويتر في كشف وفضح ممارسات السلطات الحاكمة في إيران، وصولاً إلى الأثر الكبير لمواقع التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في العديد من الأقطار العربية سنة 2011 (العربي).

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي؛ التغيير السياسي؛ العالم؛ الفيسبوك؛ المستخدم.





## Abstract

Social media has revolutionized communication, communication and information. It strongly affected systems with social and cultural values and intervened widely in changing political structures and institutions, Even the manipulation of the prevailing balance of power, since these sites have become instruments for deliberation and public debate, It allowed the ruling elites to bypass their mechanisms of absenteeism in the traditional public domain controlled by the State, In addition to the emergence of public opinion leaders with special media platforms and methods for mobilizing and polarizing the public, their role in influencing society has emerged and they have become actors who can change the course of social and political life.

So in the study we try to highlight the actual role of social media sites in political change in many countries of the world, and to look at the most important historical stations where the use of social media sites has been the most important tool in the hands of users for political change around the world, starting from the first call for a national strike in Egypt in 2008 through the mobilization of Facebook, through the Iranian elections in 2009, and the role of Tater in detecting and exposing the practices of the governing authorities in Iran. (Arab Spring).

**Keywords:** social media; political change; world; Facebook; user.

## مقدمة

مع نهاية الحرب الباردة، غدا التحول باتجاه الديمقراطية يحدث خصوصا -وبشكل متزامن - مع ترق كبير إلى حرية التعبير عن الرأي من جهة وتحرير الأسواق في إطار ما يسمى بالعملة من جهة أخرى و كانت جمهوريات الاتحاد السوفيتي مسرحا لهذا النوع من التحول؛ تحول عبّر عنه المفكر الفرنسي Regis Debray في أطروحته المثيرة القائلة بأن الفيديوولوجيا (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 المكثف والدعاية الممنهجة



لنموذج الغربي، أما المنطقة العربية وبحكم عدة خصوصيات تاريخية، وثقافية، و سياسية، فإنها كانت- و بشكل من الأشكال – مستثناة ظرفياً 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 الآخر، والديمقراطية. لكن مع بداية سنة 2011 تغيرت المعادلة وبات العرب خارج الاستثناء بعد أن حققوا شعار "الشعب يريد (جمال وبن سعود، 2014، صفحة 18)

وبذلك، باتت شبكات التواصل الاجتماعي ليست فقط وسائل بديلة للتعبير عن الرأي، أو وسيطاً يتمُّ عبره التواصل السياسي لإبلاغ الرسائل للفئات الاجتماعية المختلفة، بل عاملاً أساسياً من عوامل تشكيل الفضاء العام المؤثر على عموم الشعب، والمؤثر أيضاً على الحياة السياسية والتشريعية، بالمفهوم الذي وضعه يورغن هابرماس Jürgen Habermas كما باتت تلك الشبكات واقعاً افتراضياً للفعل وللحراك السياسيين بأشكالهما المختلفة، انطلاقاً من إنتاج الخطاب والترويج له بأساليب مختلفة، مروراً بتنظيم النشاط السياسي والتعبئة له، وصولاً إلى الحراك السياسي الميداني (كمال، 2019، صفحة 51).

لذلك نحاول في هذه الورقة البحثية إبراز قيمة وأهمية مواقع التواصل الاجتماعي في عملية 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. مفهوم التغيير السياسي في العالم العربي

مع انهيار جدار برلين والاتحاد السوفياتي، وبقيّة الكتلة الشرقية في أواخر ثمانينات القرن العشرين، بدأ أن نموذج التطور الرأسمالي، هو الذي انتصر تاريخياً، وأن التعددية السياسية المعروفة باسم الديمقراطية، هي التوأم المصاحب لهذه الرأسمالية، والذي سينتصر حتماً، 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 العملي، وكان لابد لفلاسفة التاريخ الجدد أن يجدوا تفسيراً للاستثناء من القاعدة، فذهب هنتغتون إلى أن الغرب هو



الأساس، وأن بقية العالم ما هو إلا هوامش تابعة، أو ستدور في فلكه عاجلاً أو آجلاً، و تجلى هذا التأكيد في عبارته المختصرة: الغرب والبواقي، وتزامن ذلك مع نشر كتاب المؤرخ البريطاني برنارد لويس، بعنوان: ما الذي حدث خطأً (what went wrong)، الذي قدم في تفسيراته لما تأخر المسلمون، حينما كان الأوروبيون يتقدمون، ومع صواب هذه الاجتهادات تاريخياً وثقافياً 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 127.128)

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 وقيم الديمقراطية مثل Natan Sharansky، رئيس وكالة الهجرة اليهودية ومؤلف كتاب دعماً للديمقراطية: قوة الحرية للتغلب على الاستبداد والإرهاب، الذي اعتبر أن العرب والمسلمين ليسوا مهينين للديمقراطية الأمر الذي يستوجب نقلهم إلى الديمقراطية، كما اعتبرت بعض الدراسات الأكاديمية أن مردّ ذلك يعود إلى قدرة النظم السلطوية على الاستمرار والتأصل 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 والصحوّة والموجة الثورية والحراك والديمقراطي... إلخ، ولعل استخدام هذه المصطلحات جاء لعبر عن التوق الشديد إلى التغيير والخلص المنتظر من دهر الاستبداد العربي، وإذا كان التوق إلى الحرية يفسر بعض الشيء الكثيرة المصطلحية في بداية الحراك، فإن ضبط المصطلح وتأصيله معرفياً بات أمراً ضرورياً 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 الأحداث، 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 التغيير 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 والمصطلحات 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 شهدتها العام العربي، والتي لازلت تداعياته حتى اللحظة، قد لا يكون إيجابيا 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 العبقورية البشرية مع التكنولوجيا لإحداث تغيير اجتماعي جديد وكان طريق التغيير الاجتماعي والسياسي عبر موقع تويتر بالنسبة إلى الحركة الخضراء الإيرانية وموقع يوتيوب بالنسبة إلى 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 ديمقراطية الاتصالات إلى هذه الدرجة كما لا يوجد تكنولوجيا في التاريخ نمت بمثل هذه السرعة (ديبارت ورفال، 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 عدداً 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 بيغ 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 التطبيقية من الأسفل، فالجواب شبه المؤكد هو لا، لكن الاحتمالات تبدو مختلفة من منظور التحديد البديل الذي يشدد على التغيير في الفئات الاجتماعية والافتراضات الماورية، و يصير دوغلاس كلنر الى دور تكنولوجيات الانترنت 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 المقومعين، وبالتالي فإن الثقافة التقديرية السيبرنيتية Cyberculture، 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 الآسيوية 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 مساندة 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 التلفزيونية الرسمية وغير الرسمية، كما أن غالبية النخب المثقفة لم تكن لها قوة الاستباق بقدر ما اكتفت باللاحق 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 الريح 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 بزوغ 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 إلى ثمة حقيقة ثابتة، مفادها أن أداء هذه الشبكات لدور سياسي ما، قد اعتمد بشكل عام على البيئة التي ينشط فيها مستخدميها، وهو ما يمكن معه تفسير نجاح هذه لشبكات في إشعال احتجاجات شعبية في دول المنطقة، وإخفاقها في دول أخرى 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 تستطع تغيير طبيعة الدول لاسيما في ظل وجود ما يسمى 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 مظاهرات 25 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 مسبوقه، 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 لا بد 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 6 أبريل 2008، تاريخا مهما في ظهور الحركات الاحتجاجية المصرية، ففي هذا اليوم لبي 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، وقد تم ترتيب الاحتجاج من خلال رسائل نصية قصيرة، وقد ارتفع عدد المتظاهرين مما سبب اختناقاً مرورياً في العاصمة الفلبينية مانيلا، وقد أرسلت هذه الرسائل إلى 7 ملايين فلبيني في خلال أسبوع (1، 2011، Shirky)، 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 العمر 27 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 إلى صحيفة: نافانج دوشي باو، وأكدت تحقيقاتها أن صن تعرض للضرب حتى الموت أثناء اعتقاله، وقد انتشرت القصة في مواقع الانترنت وغرف الدردشة ونشرات الأخبار على الانترنت، 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 محلية، 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 التآطير، وعرفت إيران سنة 2009 خرج الآلاف من المواطنين الإيرانيين على اثر الانتخابات الرئاسية والسباق المحموم بين كل من المترشح أحمد 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 التآطير 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 الانترنت، 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 وحسين، 2013، صفحة 218)



ووفق تقرير لمعهد التنبؤ الاقتصادي لعالم البحر الأبيض المتوسط الصادر سنة 2011، فإن وسائل 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 الانترنت، 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 الوسائل التقنية أتت في المطلق من الولايات المتحدة الأمريكية، 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 ونسبتها لأحد حتى ولو كان مخترعها الأصلي، أن يمد المتظاهرون بوسائل تساعدهم على التواصل وعلى نقل صوتهم إلى العالم ليس كافيا لتنسب ثوراتهم إلى أحد غيرهم، لقد قدمت الثقافة الغربية لهؤلاء وسائل لكنها لم تقدم لهم أفكارهم الأنظمة ولا إحباطاتهم من استبدالها 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 عمّا عرفه الجيل السابق، كل ذلك طبعا في ظل ما أتاحت وسائل التواصل التكنولوجية الحديثة (خليدة، 2014، صفحة 221).

إن الثورة الرقمية هنا عبارة عن مظهر للتحول الجوهرى في بنية العالم وتاريخه 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 (الطويسى وآخرون، 2012، صفحة 328.329).

ولذلك، يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي في المجتمعات المغلقة أن تساعد الناس على تصميم استراتيجيات للتحرر 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، وأحياناً نقضها وإيجاد بديل عنه.

### قائمة المصادر والمراجع

- أحمد عبد الجبار، وآخرون. (2012). دور شبكات التواصل الاجتماعي في ثورات الربيع العربي. مجلة العلوم السياسية (44).  
الزرن جمال، ومعز بن سعود. (2014). إعلان الخدمة العامة في الوطن العربي، الخصائص والرهانات والتحديات، هيئات الإذاعة والتلفزيون مثالا. مجلة اتحاد الإذاعات العربية، 18.  
باسم الطويسى، وآخرون. (2012). ظاهرة ويكيلس 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، وروهو زينسكي 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.



سعدى 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 خليفة. (2014). الربيع العربي بين الثورة والفضوى. 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، ومجموعة مؤلفين. (2013). 25 يناير مباحث وشهادات. قطر: المركز العربي للأبحاث والدراسات.

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

هوارد فيليب، ومزمل حسين. (2013). مصر وتونس دور وسائل الإعلام 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). Protests in Moldova Explode, With Help of Twitter ، 2020 ، 10 12 تاريخ الاسترداد .

NYTimes: [http://www.nytimes.com/2009/04/08/world/europe/08moldova.html?\\_r=1](http://www.nytimes.com/2009/04/08/world/europe/08moldova.html?_r=1) ,

Anthony Downey. (2014). Uncommon Grounds: New Media and Critical Practices in North Africa and the

Middle East. London: I.B.Tauris.



## مساهمة الاتصال الصحي الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العمومية للمرفق الاستشفائي

### The Contribution of Electronic Health Communication to Improving the Quality of the Public Service of the Hospital

حبيب ولد مجبر<sup>1</sup>، وردة حمدي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2 (الجزائر)، [Ouldmedjeberhabib@gmail.com](mailto:Ouldmedjeberhabib@gmail.com)

<sup>2</sup> جامعة يحي فارس، المدية (الجزائر)، [Ouerdahamdi@yahoo.com](mailto:Ouerdahamdi@yahoo.com)

#### ملخص

يحظى موضوع الاتصال الإلكتروني 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، تنظيمية، إستراتيجية).

وتعتبر المؤسسات الاستشفائية العمومية من بين أهم المرافق العمومية التي باتت تعتمد على الاتصال الإلكتروني 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 الإلكتروني الصحي في تحسين نمط وجود الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية لولاية المدية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإلكتروني؛ الاتصال الصحي؛ الاتصال الصحي الإلكتروني؛ الخدمة العمومية؛ المرفق العام؛ المستشفى.



## Abstract

We seek through this study to shed light on the role of electronic communication in developing of the public service in the state hospital of the state of Medea, where digitization of sectors has become a necessity for the development of public service in the hospital sector.

**Keywords:** electronic communication; health communication; electronic health communication; public service; public utility; hospital.

## 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 توجهها 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 الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العمومية للمرفق العمومي  
الاستشفائي لولاية المدية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هي مكانة الاتصال الإلكتروني ضمن الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة الاستشفائية لولاية  
المدية؟

- ما هي أهم الأساليب الاتصالية المستخدمة في الاتصال الصحي الإلكتروني للمؤسسة ذاتها وبغية  
منها في تحسين خدماتها العمومية؟

- ما مدى فاعلية الاتصال الإلكتروني الصحي التي تعتمده المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية،  
تحقيقا لمتطلبات الخدمة العمومية؟

- ما هي أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه القائم بالاتصال في إرساء معالم الرقمنة الإلكترونية  
للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف - المدية؟

تكتسي هذه الدراسة أهمية كبرى كونها تتطرق إلى أهم القطاعات الحساسة في المجتمع (القطاع  
الصحي الاستشفائي) الذي يعي بأعلى 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 الإلكترونية 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 الإلكتروني الصحي وأهميته ضمن الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة الاستشفائية  
العمومية لولاية المدية، خصوصا بما يتماشى 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 الاستشفائي 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 واقية ودقيقة من خلال تصوير الواقع الاجتماع Source spécifiée non valide.

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

#### 1. 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". Source spécifiée non valide.

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 تواجهه كبدل 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 Source spécifiée non valide.



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. **Source spécifiée non valide.**

وقد عرفه الدكتور عثمان خليل بأنه " مشروع تتولاه الإدارة، لأداء الخدمة العامة **Source spécifiée non valide.** 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 وتحمل 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" **Source spécifiée non valide.**

## 2. 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، وإضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء الاستشفائي الوعائي من جهة والاداري من جهة أخرى.



- بناء وتطبيق 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، وموجهة 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 الاستشفائي، 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 وتوفير الاهتمام الشخصي لكل فرد أثناء عمليات تقديم الخدمة والرعاية الصحية.
- توعية وتعليم المواطنين بإجراءات الخدمة العمومية، وكيفية الحصول عليها، وكيفية الاتصال بمنظمة الخدمة. *Source spécifiée non valide.*

### 3. يوفر الاتصال الإلكتروني 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 تكنولوجيايات الصحة الرقمية لمجموعة من العيادات الصحية النائية أو استعمال هذه التكنولوجيايات وتطبيقها للتشخيص عن بُعد والطب عن بعد. وعلى سبيل المثال، أجرت المستشفيات في الصين عمليات جراحية عن بُعد مكنتها 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 المحسنة 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. Source spécifiée non valide.

#### 4. بطاقة فنية عن المؤسسة الاستشفائية "محمد بوضياف" - المدينة -

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 بالمدينة أنشأ بأمر صادر في إطار برنامج البناء سنة 1958 من طرف السلطات الرسمية آنذاك.

صار القطاع الصحي بالمدينة الذي يضم جميع المراكز الصحية، وقاعات العلاج على 11 بلدية بالمدينة، وتحتوي المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدينة بموجب أحكام المرسوم 07/140 الصادر في 19 ماي 2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، ومؤسسات الصحة الجوية وتنظيمها



وسيرها وتسميتها بالنسبة للتشريع الجزائري مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي. *Source spécifiée non valide*.

أنشئ مستشفى المدينة 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 07/140 المؤرخ في 2007/05/19 المتضمن إنشاء تنظيم وسير المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وهما:

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

ثانياً: المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدينة مستشفى "محمد بوضياف"، والتي أخذت على عاتقها تسيير المصالح الاستشفائية المنبثقة عن القطاع الصحي سابقاً.

- المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدينة 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 المدينة من جانب ولاية عين الدفلى الجلفة، البويرة وتيسمسيلت. *Source spécifiée non valide*.

5. الاجراءات المنهجية للبحث:

لقد عرفت الدراسة استخدام أداتي بحث وهما:

❖ 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 "Source spécifiée non valide"، 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 مسؤولي ومستخدمي خلية الإعلام والاتصال بالمؤسسة ذاتها.

❖ **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.

- **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 والاستراتيجيات 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.

- **المجال المكاني والزمني:** 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.

#### 6. 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 الإلكتروني، 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 الاستشفائي 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 الإلكتروني دور مهم ضمن المخطط الاتصالي الشامل للمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية المدية. Source spécifiée non valide.

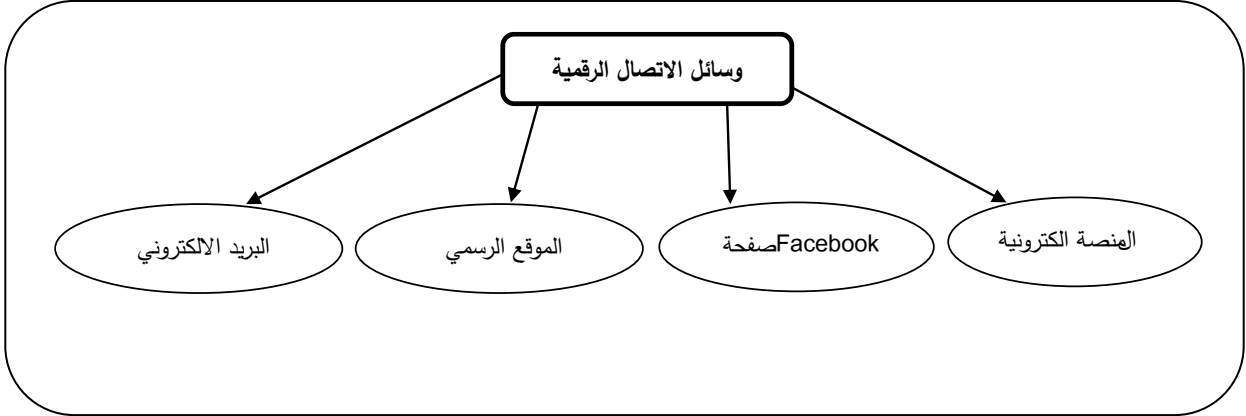
طبيعة الوسائل الاتصالية الالكترونية المستخدمة لنقل الرسالة الصحية بالمرفق العام الاستشفائي لولاية المدية بهدف تحسين الخدمة العمومية:

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 الباحثين.

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 تحقيقاً 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. Source spécifiée non valide.

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 الإلكتروني 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 أثر على الاهتمام بالاتصالات الرقمية والإلكترونية.

➤ انعدام التكوين في مجال الاتصال الرقمي وهذا لا يخدم إرساء معالم التكنولوجيا المعلومات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية.

➤ عدم تثمين الوزارة الوصية للمجهودات البسيطة التي تهدف إلى 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 Source spécifiée non valide.

#### خاتمة

➤ مما سبق تناوله في هذه الدراسة، نستنتج أنه بالفعل للاتصال الإلكتروني دور في تطوير الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية لولاية المدية "محمد بوضياف" وبفاعلية أكبر ما يعطي مؤشرا إيجابيا 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 المصادر والمراجع

CEMML. (n.d.). *The Impact of War on Iraq's Cultural Heritage: Operation Iraqi Freedom*. Retrieved from The Center for the Environmental Management of Military Lands (CEMML): <https://www.cemml.colostate.edu/cultural/09476/chp04-12iraqenl.html>

Hořková-Mayerová, Š., Maturo, F., & Kacprzyk, J. (2017). *Mathematical-Statistical Models and Qualitative Theories for Economic and Social Sciences*. Cham: Springer.

Lang, G. (2016, Octobre 20). *L'Algérie bombardée dans une série, l'ambassadrice des États-Unis éteint la polémique*. Récupéré sur RTL: <https://www.rtl.fr/actu/international/l-algerie-bombardee-dans-une-serie-l-ambassadrice-des-etats-unis-eteint-la-polemique-7785363686>

Peyroulou, J.-P. (2006, Juin). Amnistie en Algérie: quand le pouvoir se reconduit dans l'impunité. *Esprit*(325 (6)), 6-12.

Shaheen, J. (2003, July). Reel Bad Arabs: How Hollywood Vilifies a People. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 588 (1), 171–193.

Sion, A. (2004). *Volition and Allied Causal Concepts*. Geneva: Avi Sion.



## صورة الجزائر في المسلسلات الأمريكية: عمق السيناريو ودلالات السياق

### Algeria's Image in American Series: Depth of Script and Context Implications

علي سردوك<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة 8 ماي 1945، قالمة (الجزائر)، [serdouk.ali@univ-guelma.dz](mailto:serdouk.ali@univ-guelma.dz)

#### ملخص

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على المسلسلات الأمريكية التي تطرقت في سيناريوهاها إلى الجزائر، واستخلاص طبيعة الصورة المنقولة عن الجزائر والجزائريين، مع السعي لربط تلك الصورة مع السياقات التاريخية والسياسية لزمان إصدار المسلسل. والمقال في بعده العلمي، يقدم مؤشرات لما يمكن من خلاله فهم العلاقة الإعلامية بين الغرب والشرق وتداعياتها استنادا للأبعاد المختلفة للنص أو الخطاب. الكلمات المفتاحية: المسلسلات؛ الجزائر؛ الولايات المتحدة الأمريكية؛ العرب؛ المسلمون؛ الإرهاب؛ الصور النمطية.

#### Abstract

This article aims to highlight the American series that touched on Algeria in their scenarios, and to draw the nature of the image transmitted from Algeria and The Algerians, while seeking to link that image with the historical and political contexts of the time of the series' release. In its scientific dimension, the article provides indications of what the media relationship between the West and the East can be understood and its implications based on the different dimensions of the text or discourse.

**Keywords:** series; Algeria; USA; Arabs; Muslims; terrorism; stereotypes.



#### مقدمة:

قبل دخول الألفية الثالثة، لم يكن حضور الجزائر في الأفلام والمسلسلات الأمريكية مألوفاً، بالرغم من إنتاج العشرات من تلك التي تتناول المنطقة العربية والإسلامية، اختلف اتجاه التغطية فيها بين الإيجابي والسلبى، مع طغيان نسبي للصور المسيئة للعرب والمسلمين. إذ يحصي الباحث جاك شاهين مثلاً أكثر من 900 عمل سينمائي أغلبها مسيء للعرب والمسلمين بطرق مختلفة (Shaheen, 2003, p. 172).

بعيدا عن الإطار العربي الإسلامي، أصبح تناول الجزائر أكثر شيوعاً في الأعمال الدرامية الأمريكية بعد العشرية السوداء، بل أنّ كل المسلسلات التي تطرقت في سيناريوهاها إلى الجزائر والجزائريين أنتجت خلال الألفية الثالثة. وفي غياب الإحصائيات الرسمية، تقدر بعض المصادر ضحايا تلك العشرية بأكثر من 200000 جزائري بريء نتيجة الأعمال الإرهابية الإجرامية التي قادتها الجماعات المتطرفة بشكل مكثف خلال تسعينات القرن الماضي (Peyroulou, 2006, p. 6). لذلك كان من المنطقي أن تصبح تلك الجرائم مصدراً خصباً لسيناريوهات المسلسلات الأمريكية مع مطلع الألفية الثالثة متفاعلة مع سياق سياسي وأمني دولي جديد تولد بعد هجمات الحادي عشر من سبتمبر، حيث أصبح تواجد الدول العربية والإسلامية في الأعمال التلفزيونية أكثر شيوعاً من ذي قبل. فمسلسلات: السهم (Arrow)، والسيدة الوزيرة (Madam Secretary)، والناجي المعين (Designated Survivor)، كلها تناولت قضايا الإرهاب في الجزائر من منظورات مختلفة وبكثافة مختلفة أيضاً، وبعيدا عن نظرية المؤامرة فقد مالت تلك المعالجة نسبياً نحو تشويه صورة الجزائر وسمعتها خاصة وأن تلك الأعمال أنتجت خلال الألفية الثالثة، أي في الفترة التي شهد فيها الوضع الأمني في الجزائر استقراراً ملحوظاً بعد سن قانوني الوثام المدني (1999) وميثاق السلم والمصالحة الوطنية (2006). ومجرد إقران الجزائر بالفعل الإرهابي من خلال تلك الأعمال الفنية، من شأنه تشويه صورة الدولة والشعب في ذهن الجمهور العالمي خاصة وأن هجمات الحادي عشر من سبتمبر قد أدت إلى تزايد ظاهرة الإسلاموفوبيا.

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على المسلسلات الأمريكية التي تطرقت في سيناريوهاها إلى الجزائر، واستخلاص طبيعة الصورة المنقولة عن الجزائر والجزائريين، مع السعي لربط تلك الصورة مع السياقات التاريخية والسياسية لزمن إصدار المسلسل.



## الجزائر والإرهاب في المسلسلات الأمريكية

ساهمت العشرية السوداء في الجزائر، وهجمات سبتمبر بدرجة أقل، في جعل الجزائر بلدا قرينا بالإرهاب في الكثير من المسلسلات الأمريكية المنتجة خلال الألفية الثالثة. ففي الحلقة الرابعة عشرة من الموسم الثاني لمسلسل السهم (Arrow) الذي انطلق بثه سنة 2013، ذكرت "سارة" بطلة الجزء (أدت الدور الممثلة كايتي لوتز) في إحدى حواراتها، أنها قد تعرضت لحادث انفجار قنبلة في الجزائر العاصمة. تم ذكر الجزائر مرة واحدة فقط في المسلسل، ومع ذلك كان الإرهاب قرينا بها.

الإرهاب حاضر أيضا في الحلقة الثانية من الموسم الثالث من مسلسل السيدة الوزيرة (Madam Secretary) سنة 2016، حيث تسعى وزيرة الشؤون الخارجية "إليزابيث فولكنر ماكورد"، التي أدت دورها الممثلة تيا ليوني، إلى إنقاذ الجزائر من حرب أهلية محتملة أين يسيطر دكتاتور متعجرف على سدة الحكم فيها بمساعدة قائد أركان الجيش، ويرفض رفضا قاطعا التخلي عن السلطة بينما يهدد المتمردون المتجمعون في تندوف بالزحف نحو العاصمة، وبعض الجماعات الإسلامية المتطرفة تريد استغلال الوضع لتحقيق مآربها. وحسب المسؤولين الأمريكيين في المسلسل: "العالم لن يرضى بسوريا أخرى على أعتاب أوروبا".

الممثل مارشال مانيش، أدى دور الرئيس الجزائري "أمان حداد"، وربما لم يكن اللقب مختارا بصفة عشوائية، لأنه مطابق للقب رئيس منتدى رؤساء المؤسسات الجزائرية السابق (علي حداد) الذي يعتبر من أكثر الشخصيات نفوذا في عهد الرئيس السابق عبد العزيز بوتفليقة. في تلك الحلقة، ألقى الرئيس حداد القبض على البروفيسور "كامل أركون" (اسمه يحيلنا مباشرة إلى المفكر الجزائري محمد أركون) الموعود بتولي السلطة، ويقرر إعدامه بتهمة ارتكاب جرائم ضد الدولة أمام مرأى وزيرة الخارجية التي بدت مرعوبة من وحشية الجريمة.

ظهر الرئيس الجزائري في المسلسل كخصية قاسية، متعجرفة وغير مؤدبة، تم وصفه في المسلسل "بالاندفاعي، والبهذياني، وغير المستقر نفسيا"، لديه إحدى عشرة زوجة (وهو تعدد مرفوض دينيا وقانونيا في الجزائر)، ومع ذلك يخوض علاقة غرامية مع وزيرة الشؤون الداخلية "سليمة تنغور" (الممثلة نازانين نور). ورغم كل ذلك كانت الحكومة الأمريكية متفائلة بانتقال ديمقراطي للسلطة في الجزائر على يد أمان حداد يضمن الاستقرار في البلاد، ويُطَوَّق أطماع جماعة "حزب الشهيد" الإرهابية في الجنوب.



تبرم وزيرة الدولة اتفافية مع المتمردين حتى يتمكن قائد أركان الجيش الجزائري "مراد شيرات" (الممثل آرثر دربينيان)، من تولي زمام الحكم والشروع في الإصلاحات المخطط لها، وإرسال الديكتاتور المخلوع إلى محكمة الجنايات الدولية في لاهاي، وإنقاذ الجزائر من فوضى طويلة الأمد.

في هذه الأثناء، يحاول زوج إليزابيث ماكورد، "هنري ماكورد" (الممثل تيموثي دايلي)، إنقاذ دير القديس جبريل بمدينة جانت - غير الموجود في الحياة الواقعية - وتمثيله القيمة، المهتدة من قبل تنظيم "حزب الشهيد" الإرهابي الذي استهدف سابقا متحف التوارق بمدينة تمنراست، غير الموجود أيضا على أرض الواقع. لم تشهد الجزائر هجوما إرهابيا على التراث الفني التاريخي، ولكن تلك المشاهد في المسلسل تحيلنا مباشرة إلى ما حدث للتحف الفنية والتاريخية في العراق وسوريا من قبل تنظيم داعش.

كسابقة في تاريخ التلفزيون والسينما الأمريكية، فقد تم استخدام اللهجة الجزائرية في المسلسل وهذا دليل على أن صنّاعه قد استعانوا بجزائريين لكتابة سيناريو الحلقة. من جهة أخرى، الكثير من الأحداث والشخصيات يمكن إدراك أصلها الواقعي بسهولة، فشخصية أمان حداد تجسد الرئيس عبد العزيز بوتفليقة في جانبه الدكتاتوري، بل أن صنّاع المسلسل قد أدرجوا عبارة "أنا الجزائر" في السيناريو، وهي نفس العبارة التي قالها الرئيس عبد العزيز بوتفليقة في منتدى "كرانس مونتانا" بسويسرا سنة 1999. كذلك، فإن تركيز المسلسل على دور قيادة الجيش الجزائري في الحياة السياسية لطالما كان من بين أكثر القضايا التي أسالت الحبر منذ الاستقلال سنة 1962، وعاد هذا الجدل للبروز مجددا بعد حراك 22 فيفري 2019، لذلك اعتبر رواد مواقع التواصل الاجتماعي المسلسل بمثابة توقع لمستقبل الجزائر أين لعب قائد أركان الجيش السابق أحمد قايد صالح دورا فعّالا من أجل إجبار الرئيس عبد العزيز بوتفليقة على الاستقالة في 02 أبريل 2019. وبالنسبة لربط الجزائر بقضايا الإرهاب، وهو أمر شائع في السيناريوهات الأمريكية كما ذكرنا سابقا، فالمسلسل أكد على تمركز الجماعات الإرهابية في الجنوب الجزائري، ويبدو أن هذا الموقع الجغرافي أصبح أكثر تداولا منذ احتجاز جماعات إرهابية لرهائن من عدة جنسيات (من بينها الأمريكية) بتيفنتورين في جنوب الجزائر سنة 2013، والتي لاقت صدى إعلامي وسياسي كبيرين في الولايات المتحدة الأمريكية.

لا يمكن إنكار بعض الجوانب الإيجابية عن الجزائر في المسلسل، كتطلع الشعب الجزائري إلى الديمقراطية، لكن المسلسل ساهم على صعيد آخر في تشويه صورة المسؤولين الجزائريين، وربط الجزائر



نمطيا بالإرهاب. كما ركز السيناريو على إظهار الولايات المتحدة الأمريكية في ثوب بريء ونبيل من خلال سعيها المستمر لإرساء الأمن والاستقرار والديمقراطية في دول العالم، وهو ما لم يظهر من خلال تجاربها السابقة في العراق وأفغانستان والفيتنام. وحتى محاولة إظهار الجانب الإنساني للولايات المتحدة الأمريكية وسعيها للإنقاذ التراث الثقافي العالمي غير دقيق تماما، فقد تسبب الجيش الأمريكي أيضا، مثله مثل الجماعات الإرهابية، في إلحاق الضرر بالكثير من المواقع الأثرية والثقافية والدينية في العراق كنتيجة للعمليات العسكرية هناك (CEMML, n.d).

في سنة 2016 أيضا، انطلق بث مسلسل الناجي المعين (Designated Survivor) الذي أثار الكثير من الجدل في وسائل الإعلام الجزائرية، بعدما تناولت الحلقة الرابعة من الموسم الأول للمسلسل بعنوان "العدو"، قصة خيالية عن إعلان الرئيس الأمريكي "توم كيركمان" (الممثل كيفر ساذرلاند) الحرب على الجزائر، بعد تلقي معلومات عن تورط تنظيم إرهابي هناك يدعى "الصقر" في الهجوم الذي استهدف مبنى الكابيتول، وهو التنظيم الذي يتخذ من جنوب الجزائر موقعا له على غرار تنظيم "حزب الشهيد" في مسلسل السيدة الوزيرة.

عكس مسلسل السيدة الوزيرة، فلمسلسل الناجي المعين نظرة إيجابية اتجاه القادة الجزائريين على رأسهم الرئيس "بشارة" باعتباره حليفا للولايات المتحدة الأمريكية ضد الإرهاب. ولكن إن كان الجيش الجزائري مفتاح لحل الأزمة في مسلسل السيدة الوزيرة، فهو غير موثوق به في مسلسل الناجي المعين إذ يضم في صفوفه بعض المتطرفين.

الملاحظ أن الاهتمام بالتفاصيل لم يكن موفقا في سيناريو الحلقة، أبرزها الألقاب المختارة، فلقب الرئيس الجزائري "بشارة" أو لقب قائد الجماعة الإرهابية "نصار" تعتبر أقرب لألقاب الشرق الأوسط منها لألقاب الجزائر أو المغرب العربي.

أبرز إيجابيات الحلقة أنها ناهضت، من خلال بعض مشاهدتها، أعمال العنف المرتكبة ضد المسلمين في الولايات المتحدة الأمريكية على خلفية الهجوم الإرهابي. وأكدت في مشهد آخر على أن الجرائم الإرهابية لا تمت للإسلام بصلة، فعندما قال حاكم ولاية ميشيغان: "المسيحيون واليهود لم يهاجموا مبنى الكابيتول، ولم يرسلوا طائرات إلى برج التجارة، أما المسلمون فبلى"، ردّت عليه مستشارة الرئيس إميلي



رودس (الممثلة إيطاليا ريتشي): "بل قل المتطرفون منهم، وكن على يقين أننا لن نكون أكثر أمانا باضطهاد الأبرياء".

وكما جرت العادة في الكثير من الأعمال السينمائية والتلفزيونية الأمريكية، حاول المسلسل إظهار الجانب الإنساني للحروب الأمريكية، وقلق الولايات المتحدة الأمريكية على حياة الأبرياء الذين سيلقون حتفهم نتيجة الهجمة الأمريكية على جماعة نصار، وهو القلق الذي لم يظهر كثيرا في حروبها الفعلية.

وتجدر الإشارة، أن المسلسل أثار موجة غضب عارمة من طرف الجزائريين عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ذهب البعض منهم إلى اتهام الولايات المتحدة الأمريكية برغبتها في شن حرب فعلية على الجزائر، ما أجبر سفيرة الولايات المتحدة الأمريكية لدى الجزائر "جوان بولاشيك" بتقديم توضيحات: "أنا آسفة لأن الناس هنا مستأؤون، المسلسل مجرد خيال، والولايات المتحدة تحترم الجزائر كثيرا، فهي صديق وشريك جيد لنا. المسلسل لا يعكس رأي الحكومة الأمريكية، ولا مشاعر الشعب الأمريكي" (Lang, 2016).

لم يكن حضور الجزائر في المسلسلات الأمريكية مرتبطا دائما بمواضيع الإرهاب، فالحلقة الخامسة عشرة من الموسم الرابع لمسلسل كيف قابلت أمكما (How I Met Your Mother)، تضمنت سخرية بسيطة من الجزائريين المقيمين في فرنسا، حيث يروي بطل المسلسل "تيد موسبي" (الممثل جوش رادنور)، إحدى تجاربه في فرنسا قائلا: "في 14 نوفمبر 1998، في القطار المسائي المتجه إلى مدينة مونتي كارلو، كنت في حجرة البلياردو بصدد سرقة بضعة آلاف من الدينانير لمجموعة من الجزائريين". مع إضفاء ملامح السخرية من العملة الجزائرية عند نطق كلمة "الدينانير".

بعيدا عن خطاب التشكيك، فالمقال لا يتهم المسلسلات الأمريكية بالتشويه العمدي لصورة الجزائر والجزائريين، وحتى إن تم ذلك فعلا فهو يرتبط بنوايا الصانعين أكثر من مجرد ما يشاهده المرء على شاشته. ومن جهة أخرى، الإيجابيات حاضرة في تلك الأعمال حتى وإن طغى التشويه نسبيا. وبالمقارنة مع دول أخرى، فما تعرض له الروس والعراقيون والأفغان من تشويه أكبر بكثير من وزر ما تحمله الجزائريون.

لو كان العقل البشري منطقيا، لما أثير النقاش حول دور وسائل الإعلام في تشويه صورة الشعوب والأعراق. شئنا أم أبينا، فالإنسان ميال للتعميم بطبعه، من خلال إسقاط سلوك شخص معين في ظروف معينة على شخص آخر في ظروف مختلفة (Sion, 2004, p. 86). بمعنى آخر، قد يتحول الفعل الإرهابي المرتكب من طرف الجزائريين في المسلسل الأمريكي إلى صورة معممة على باقي الجزائريين في الواقع الفعلي،





وهذا واحد من أخطر تأثيرات وسائل الإعلام. ومن جهة أخرى، فخاصية التعميم لدى الإنسان تتفاعل مع الصور السلبية أكثر من نظيراتها الإيجابية، فيما يعرف بالتحيز السلبي.

يبدو أن التحيز السلبي اتجاه ما تعرضه وسائل الإعلام من معلومات هو نتيجة حتمية لميل الإنسان الفطري نحو السلبية، إذ تُظهر الأدلة العلمية أن المعلومات السلبية تهم المتلقي أكثر وتحفز ردود فعل معرفية معينة مقارنة بنظيراتها الإيجابية. وتستهلك الخبرات السيئة بشكل عام تفكيراً أكثر من الخبرات الجيدة، لذلك يُظهر المتلقون معالجة معرفية أكثر عندما يكون مزاجهم سيئاً (Hoškova-Mayerová, Maturo, & Kacprzyk, 2017, p. 58). وقياساً على ذلك، فالجمهور الأمريكي مثلاً قد يُكوّن صورة سلبية عن الجزائر والجزائريين من خلال مشاهد الإرهاب في مسلسل الناجي المعين، وسيكون لها وقع أكبر من المشهد الذي اعتبر فيه الرئيس توم كيركمان الجزائر حليفاً استراتيجياً للولايات المتحدة الأمريكية.

عندما يسعى الساسة والباحثون إلى تقويض التأثير السلبي لوسائل الإعلام، كالإسلاموفوبيا وكراهية الغرب، عادة ما يصطدم سعيهم ذلك بحاجز يضاهي سمعة وأمن الإنسان قداسة، ألا وهي حرية التعبير. ودائماً يُثار نفس السؤال: هل يجوز لنا تكميم أفواه الإعلاميين، أو إعادة صياغة سيناريو فيلم أو مسلسل ما حماية لسمعة الشعوب وتفادياً للكراهية؟

في سياق الحديث عن الكراهية، لا يمكن تجاهل الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام الأمريكية والغربية بصفة عامة في تعزيز الخوف من الإسلام لدى الشعوب الغربية، وفي تغذية الكراهية لدى بعض المسلمين جراء الآلاف من الأخبار والصور والبرامج والأفلام والمسلسلات التي تجسّد لهم في صور سلبية، أبرزها يتشكل كتداعيات لعملية الخلط الذهني بين الإسلام والإرهاب. وعندما يتفاعل ذلك المحتوى الإعلامي مع نزعة التعميم والتحيز السلبي، وبعض من التطرف الديني، ستساهم وسائل الإعلام بصورة غير مباشرة في تغذية الفكر المتطرف في العالم.

#### خاتمة

تطرقت بضعة أعمال درامية أمريكية إلى الجزائر في سيناريوهاتها، ولا يمكن بأي حال من الأحوال إطلاق حكم عام عن طبيعة الصورة المنقولة عن الجزائر والجزائريين من خلالها، فالمسلسلات الأربعة التي تم تناولها هذا المقال تضمنت بعض المشاهد المشوهة لصورة الجزائر والبعض الآخر كان على عكس ذلك تماماً. لكن ما يمكن الخروج به كدلالة ثابتة، أن ذلك التناول كان متجانساً من حيث طبيعته استناداً إلى



السياق السياسي والتاريخي لسيناريو المسلسل. فمسلسلات: السهم، السيدة الوزيرة، والناجي المعين، كلها ربطت الجزائر بالإرهاب استنادا إلى السياق الأمني الذي مرت بها الجزائر منفردة سنوات التسعينات من القرن الماضي، وضمن الإطار العربي الإسلامي عقب هجمات الحادي عشر من سبتمبر سنة 2001.

حاول المقال تقديم رؤية نقدية موضوعية للمسلسلات الأمريكية ذات العلاقة بالجزائر عكس بعض الدراسات الجزائرية والعربية التي طغت عليها نظرية المؤامرة، وهي النظرية التي تعتبر العمل الفني عاكسا للسياسات الرسمية الأمريكية واتجاهات الصانعين هناك، وهو ما لم يتم إثباته إلى حد الآن. والمقال من جهة أخرى، يقدم مؤشرات لما يمكن من خلاله فهم العلاقة الإعلامية بين الغرب والشرق وتداعياتها استنادا للسياق التاريخي والسياسي للنص أو الخطاب.

#### قائمة المصادر والمراجع

- CEMML. (n.d.). *The Impact of War on Iraq's Cultural Heritage: Operation Iraqi Freedom*. Retrieved from The Center for the Environmental Management of Military Lands (CEMML): <https://www.cemml.colostate.edu/cultural/09476/chp04-12iraqenl.html>
- Hořková-Mayerová, Š., Maturo, F., & Kacprzyk, J. (2017). *Mathematical-Statistical Models and Qualitative Theories for Economic and Social Sciences*. Cham: Springer.
- Lang, G. (2016, Octobre 20). *L'Algérie bombardée dans une série, l'ambassadrice des États-Unis éteint la polémique*. Récupéré sur RTL: <https://www.rtl.fr/actu/international/l-algerie-bombardee-dans-une-serie-l-ambassadrice-des-etats-unis-eteint-la-polemique-7785363686>
- Peyroulou, J.-P. (2006, Juin). Amnistie en Algérie: quand le pouvoir se reconduit dans l'impunité. *Esprit*(325 (6)), 6-12.
- Shaheen, J. (2003, July). Reel Bad Arabs: How Hollywood Vilifies a People. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 588 (1), 171–193.
- Sion, A. (2004). *Volition and Allied Causal Concepts*. Geneva: Avi Sion.



## البنوك الإسلامية في الجزائر وتحديات الصيرفة الإلكترونية

دراسة حالة بنك البركة الجزائري (فرع البلدية)

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 15th 2019 and January 10th 2020

أ.د/ ربيعة فندوشي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة يحي فارس، المدينة (الجزائر)، [fendouchi.rabia@gmail.com](mailto:fendouchi.rabia@gmail.com)

#### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع وتحديات خدمة الصيرفة الإلكترونية ببنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البلدية أنموذجا) من خلال عرض تجربته في التحول الرقمي وأهم الصعوبات التي تواجهه، حيث تتمثل قيمة الدراسة في إبراز أهمية توظيف واستغلال الإمكانيات 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...).

الكلمات مفتاحية: الصيرفة الإلكترونية؛ البنوك الإسلامية؛ بنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع

البلدية)؛ تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ الأنترنت.



## Abstract

This study seeks to revealing of the reality and challenges of the electronic banking service at the Al Baraka Islamic Bank of Algeria (Blida agency as a case), by presenting its experience in digital transformation and the most important difficulties facing it. The value of the study is to display the importance of employing and exploiting the communication and technical capabilities of modern technology at the Islamic banks in Algeria, including "Al Baraka" Bank, in order to best embody electronic banking.

As a results of the study: the success of electronic banking in the Islamic banks in Algeria (similar to the rest of the financial institutions) requires the provision of appropriate infrastructure and advanced equipment's, and needs a Practice based on mature knowledge and clear strategies, as well as an integrated electronic culture and the efforts of different systems (Legal, political, social, economic ...).

**Keywords:** electronic banking; Islamic banks; Albaraka Islamic bank of Algeria (Blida agency); information and communication technology; internet.

## 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 بيئتها 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 وأترنت، 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:

- ما مدى جاهزية بنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة) للتحويل الفعلي إلى الصيرفة الإلكترونية؟
- كيف يتم توظيف الإمكانيات الاتصالية للوسائط التكنولوجية الحديثة ببنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة) في مجال الصيرفة الإلكترونية؟
- ما هي معيقات وأفاق الصيرفة الإلكترونية ببنك البركة الإسلامي الجزائري (فرع البليدة)؟

تسعى هذه الدراسة إلى التعريف بالصيرفة الإلكترونية وتوضيح المتطلبات الأساسية للتحويل 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 مساهمة 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 مرسل، 2003، ص 303). 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، ص 142). 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 .

### 1. 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، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها في إطار ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية .



## مفهوم الصيرفة الإلكترونية

تعرف 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 إلكترونياً" (الشمري، العبد اللات، 2008، ص 28)، ويقصد بها كذلك: "إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني ومن أهم أشكاله شبكة الأنترنت، سواء تعلق الأمر بالسحب، أو الدفع، أو الائتمان، أو غير ذلك، ففي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للذهاب لمقر البنك إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية من أي مكان أو في أي وقت يريد" (ربوح، غردة، 2008، ص 04).

يعود ظهور الصيرفة الإلكترونية حسب بعض المختصين إلى السبعينات من القرن العشرين، عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف للاطلاع 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 مصرفاً من 15 دولة على تشكيل كيان تعاوني أطلق عليه اسم "الجمعية العالمية للاتصالات المالية للانترنت" (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 ومؤمن تماماً (طه، بندق، 2005، ص 332). 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، ص 07)، 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، ص 332).

## متطلبات ووسائل الصيرفة الإلكترونية



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

أولاً: 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 البلاستيكية أو البطاقات الذكية للحصول خدمات متنوعة كالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها" (الشمري، العبد اللات، 2008، ص 30). 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 آلياً دون اللجوء إلى مقر البنك (عبد الرحيم، 2006، ص 50).

-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 آخر يتواجد به العميل، ويتصل بحاسوب المصرف فيتمكن من خلاله العميل الحصول على خدمات تقريبا نفسها التي يحصل عليها من خلال الهاتف المحمول (الشحات، 2007، ص 50).

-الصيرفة عبر الإنترنت (بنوك الإنترنت): تكون الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون وبمساعدة نظم أخرى، ويصبح زبون المصرف قادراً 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: الاطلاع على الرصيد، تحويل الأموال تسديد الفواتير، وغيره من النشاطات (تطار، 2002، ص 7).

-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، ص 07).

ثانيا: وسائل ونظم 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، ص 20).

-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، ص 320).

-الشبكات الإلكترونية: تستخدم هذه الشبكات لإتمام عمليات السداد الإلكترونية بين طرفين من خلال وسيط، ويتم تحرير الشبكات الإلكترونية وتبادلها عبر الانترنت، حيث يستخدم في هذه الحالة التوقيع الإلكتروني المشفر على الشيك و يقوم الوسيط (البنك غالبا) بالخصم من حسابي الزبون والتاجر (رافعة ابراهيم الحمداني، 2005، ص 5).

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 بشراءها 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 حالياً 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).

#### 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.

#### أولاً: مخاطر الخدمات المصرفية عبر الأنترنت

يمكن إبراز أهم الاعتداءات والجرائم 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 الائتمان: تتمثل في الاستخدام غير المشروع لبطاقات الائتمان الممغنطة كالبطاقات المزورة أو المسروقة للاستيلاء على أموال أصحاب الحسابات أو التقاط أرقامها السرية عند استعمالها عبر شبكة الإنترنت (الحنيص، 2010، ص 81).

-جرائم غسيل الأموال: تزايدت عمليات غسيل الأموال بسبب تطور الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في نقل الأموال و تحويلها عبر الحدود (الزلمي، 2010، ص 588).



- 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).

## 2. 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.

### 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 كما يلي: "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، ص 173). وعرفها جمال الغريب على أنها: "كل مؤسسة تباشر الأعمال المصرفية، مع التزامها باجتناح الفائدة الربوية بوصفها تعاملًا محرما شرعا" (نصر الدين، 1985، ص 24). وتتسم البنوك الإسلامية مقارنة بالبنوك الأخرى بما يلي:

-عدم التعامل بالفائدة.

-الاستثمار في المشاريع الحلال.

-ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية.

### 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 ملاكته ومساهمي.
- إشباع الحاجات المصرفية للمتعاملين المسلمين وحتى غير المسلمين بما يساعد على زيادة عدد عملائه (المغربي، 2004، ص 90).

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 (الخصيري، 1995، ص ص 40، 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 تناسب مع قدرة ومطالب الأفراد والمؤسسات المختلفة (الكفراوي، 1998، ص 144) .

-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 المهمة بذلك .

- المساهمة في محاربة الآفات الاجتماعية بمختلف أنواعها... (الخضيري، 1995، ص 30، 36).

### 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، المينيال... وبالإضافة إلى هذه الوسائل والتطبيقات يمكن ذكر أجهزة أخرى ساعدت البنك في أداء خدماته بالسرعة والدقة المسيرة لمتطلبات العصر مثل جهاز كشف العملات المزورة، جهاز عد الأوراق النقدية، كاميرا المراقبة لكن المتبع 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 تساعد 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).

### 3. 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 السباق في تبني الصيرفة الإلكترونية بطرق وإمكانيات متفاوتة .

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 (BDL, CPA, BEA, CNEP)، 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 ما بين 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 بالاقطاعات والتحويلات، الاطلاع على التغييرات التي تحدث في سعر الصرف. وما يلاحظ على هذه الخدمة أنها تتمثل في عرض خدمات معلوماتية فقط ولم تنتقل إلى عرض خدمة التحويل والدفع (مهبوب، 2014/2013، ص118). ومع الوقت اتجهت المصارف الجزائرية إلى شبكة الأنترنت لفتح مواقع إلكترونية لها لتقديم المعلومات وبعض الخدمات .





## 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 تآلية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة (Société D'automatisation Des Transaction Interbancaire Et Monétique "SATIM") التي قامت بإنشاء الشبكة النقدية ما بين البنوك "RMI" لتسوية المعاملات ما بين 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 فشرية تآلية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة تابعة لثمانية (8) بنوك جزائرية (CPA, BNA, BEA, BDL, AL 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، وبرد الجزائر شبكة الدفع الإلكتروني (بن الشيخ، 2010/2009، ص 97).

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 (soytengeering) 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.

#### 4. 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 مساندة 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.

#### 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 سبتمبر 1991.

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 السابقين 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 2019 / 11 / 08 .

### 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 لزيائنها الذين يمتلكون حسابات بالبنك من خلال العنوان التالي [ebanking.albaraka-bank.dz](http://ebanking.albaraka-bank.dz) ، ويمكن للزيائن 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 7 أيام / 7 ، و 24 ساعة / 24 ، مع القدرة على معرفة كل العمليات الحاصلة في حساب الزبون بتواريخها التفصيلية. وتحميل الكشوفات والاستثمارات 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 للزيائن.

ويمنح البنك باقة " البركة سمارت " المتكونة من أهم الخدمات البنكية وبأسعار تفضيلية. وهي خدمة 3 في 1: البنك عبر النت، البنك عبر الهاتف الذي 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 التويتير، 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).

**تكنولوجيا المعلومات والاتصال بينك البركة الجزائري (فرع البلدية): 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 البلدية 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 البلدية**

يقع بنك البركة الإسلامي الجزائري فرع البلدية 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 فيما يلي :

blida@albaraka-bank.com 110 ، ورقم الهاتف : 213 (0) 25 71 30 22 / 25 ، ورقم الفاكس

هو: 213 (0) 25 71 30 23

### ثانيا: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفرع بنك البركة بالبلدية

يؤدي فرع البلدية 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 الشبايبك، وللإستفادة 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 الأنترنت والإكسترنات فإن فرع البلدية لبنك البركة يوفر ربط شبكي داخلي لجميع الحواسيب البالغ عددها 28 حاسوب في كل مكتب، والبيانات المتداولة بشبكة الأنترنت متاحة لجميع الموظفين. ويتصل فرع البلدية بمختلف فروع البنك الأخرى من خلال شبكة الإكسترنات والتي هي بدورها مربوطة بالمديرية المركزية. وللعلم فقد شرع فرع البلدية 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 فروعها 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 بتلقي 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.com> تاريخ الولوج 08 / 11 / 2019 ).

##### 5. 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 للبنك عن بعد، وتسهيل إجراء العمليات المصرفية المختلفة كتحويل الأموال ودفع الالتزامات والفواتير والاستفسار عن الحساب... الخ .



كما يمنح البنك لزيائنه 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 وتوفير 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 الإمكانيات الاتصالية للوسائط الرقمية باحترافية وهذا ما يبرز في الخدمات المتنوعة الممنوحة للزبائن مثل خدمات الهاتف النقال E .banking والصراف الآلي، و... phone 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 والإطلاع 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 والمسائرات 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.





## 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 المحتملين. 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 وموعد 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، وتطويرها بكفاءة عالية بغية مساندة 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 هيكليّة 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 .



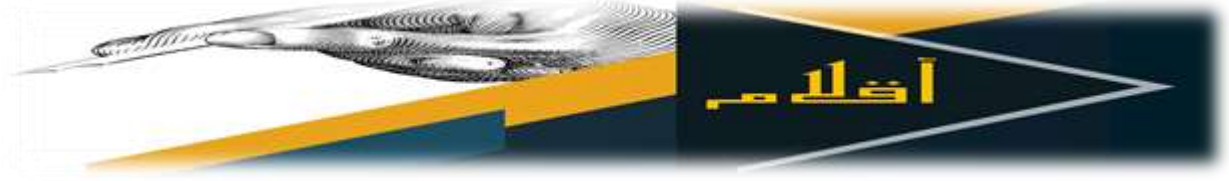
-ضرورة وعي البنوك الجزائرية ومنها بنك البركة الإسلامي بأهمية الصيرفة الإلكترونية في تطوير الاقتصاد الوطني و ذلك من خلال بناء الاقتصاد الرقمي الذي يقوم أساسا على التقنية المعلوماتية الرقمية، وتوظيف المعلومات والمعرفة. وكذلك محاربة الاقتصاد الموازي وتفشي ثقافة الاكتناز، وبالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية وإقامة 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 المصادر والمراجع

الكتب:

- 1- الأشقر عمر سليمان، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، الطبعة الأولى، (الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2009)
- 2- بن مرسللي 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 ومعوقات 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 الأمانة، 7-8 أبريل 2010، الرياض

2- العبادي أمير غازي عزيز، المخاطر المصرفية في ظل التغيير نحو العمل المصرفي الإلكتروني: متطلبات التغيير والتحولات 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 والتحويلات الاقتصادية، 2004، جامعة الشلف، الجزائر

6- تقوروت 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



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

المقالات العلمية:

- 1 - بختي إبراهيم، " الإنترنت في الجزائر "، مجلة الباحث، العدد (01)، جامعة ورقلة، 2002
- 2 - الزلي بسام أحمد ، دور النقود الإلكترونية في عمليات غسل الأموال، مجلة دمشق، العدد (01)، سوريا، 2010
- 3- الحنيس 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 زانون 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- مهبوب 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 وهيبية، 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 الماجستير في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية المؤسسة، جامعة ورقلة، 2009/2010

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.jouraldunet.com>

تاريخ الولوج 2019 /12 /09

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



## الصحافة الاستقصائية في الجزائر: تحديات الواقع واستراتيجيات النجاح

### Investigative Journalism in Algeria: Challenges of Reality and Success Strategies

مصطفى سحاري<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة يحي فارس، المدية (الجزائر)، [sehari.mustapha@univ-medea.dz](mailto:sehari.mustapha@univ-medea.dz)

#### ملخص

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 الترسنة القانونية التي تمنع الصحفي الخوض في بعض المسائل والقضايا، تارة بحجة انتهاك السيادة الوطنية وأخرى بعنوان الحفاظ على الأمن العام وغيرها، وإما أن يكون مصدرها 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.



الكلمات المفتاحية: الصحفي؛ الصحافة الاستقصائية؛ التحقيق الاستقصائي؛ الجزائر.

### Abstract

This article explores some strategies that help Algerian investigative journalist in preparing any investigative reporting. Thus, the journalist should take these mechanisms and rules into consideration before, during and after completing his investigative reporting.

The article proposes eight steps and rules designed to encourage Algerian journalists to use a new approach on stories (investigative reporting) to dig deep, and aim success.

**Keywords:** journalist; investigative journalism; investigation; Algeria.

### مقدمة

تعد التقارير والتحقيقات الاستقصائية من بين أهم الأعمال التي 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 بأجديات الصحافة الاستقصائية ومتطلبات العمل الاستقصائي الذي يستلزم استراتيجيات مدروسة في تتبع القضايا من أجل كشف الحقائق للرأي العام، فالتنقيب عن المفسدين وتبع 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 إنجاز 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.



### أولاً: نشأة الصحافة الاستقصائية

تشير المصادر إلى أن 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 الأمراض 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، وتعدت بتقديم المزيد من التمويل لمؤسسة الصحة العقلية (النصار، 2015، صفحة 318).

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

لقد مثل ظهور الصحافة الاستقصائية آنذاك تطوراً 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 شبكة 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 المتبعين 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 بـصحافة الفضائح، وتارة أخرى يطلق عليها الصحافة الخصامية، وأحيانا تسمى صحافة العمق، وأحيانا 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 حسيم تتطلب البحث قبل إعداد التقارير، ولكن هذا غير صحيح، لأن الأخبار اليومية والأخبار 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 إلى 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 يجافها (الشرافي، 2015، صفحة 49).



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

ويعرفها ديفيد نايل بأنها: "سلوك منهجي ومؤسستي محض يعتمد على البحث والتدقيق والاستقصاء، حرصاً على الموضوعية والدقة للتأكد من صحة الخبر وما يخفيه، انطلاقاً من مبدأ الشفافية ومحاربة الفساد، والتزاماً بدور الصحافة كحارس على السلوك الحكومي ومساءلة المسؤولين ومحاسبهم على أعمالهم، وفقاً 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 عاماً 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: ذلك العمل المنهجي المنظم الذي تتوافر فيه ملايين المعلومات والوثائق الرسمية بجانب توفير الحريات اللازمة من قبل الجهات الرسمية وإعدادها في تحقيقات محكمة قانونياً لتجنب الاشكالات وأية تبعات تعرقل عمل وجهود المؤسسة والمحرر المكلف، ولكل منها مصادر وكذلك نقاده، ويستهدف التحليل والتعمق في حيثيات الظاهرة أياً كان نوعها اقتصادياً، اجتماعياً أو سياسياً... 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 كميّاً فقط، بل نوعياً أيضاً (هنتر، 2017، صفحة 18)، فالعمل الاستقصائي يتطلب مجهوداً أكبر



بكثير من ذلك المجهود في الصحافة العادية، لكن الصحفي يستطيع إنجاز كل خطوة من الخطوات العملية بكفاءة وامتعة وحينها يشعر بأن مردود الاستقصاء كبير بالنسبة له ولوسيلتك العالمية وحتى للجُمهور (هنتر، 2017، صفحة 18).

#### رابعاً: مهام الصحافة الاستقصائية الجزائرية

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

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 تقصي المعلومات والوصول إلى مصادرها، ونشر تحقيقات تُميط اللثام عن حقائق مستورة، وتُطلع 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، وتسلبت عليها أفضى



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 تناوله 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 مسئولية 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 تسريتها 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 لا بد على الصحفي أن يأخذ رأي مدير المؤسسة الإعلامية أو رئيس التحرير قبل الإقدام على أي عمل استقصائي، لأنه إذا لم يتم 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 والمسائل 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 لا بد 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 الأهمية، 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 لا بد على الصحفي الاستقصائي أن يضع في الحسبان ما يلي (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 بسبب 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 خبيراً في الموضوع الذي يريد العمل عليه أو القضية التي هو بصدد التحقيق حولها، والخبرة هنا تبدأ كخطوة أولى من التحقق من الأخبار 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 متخذينها مصدراً أساسياً في البحث نظراً لسهولة وسرعة الحصول على المعلومات من خلالها.

وعلى هذا الأساس 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 أهمية بالغة في عملية التحري حول مختلف القضايا، بالإضافة إلى أنها قد تساعد على تحديد مسار الاستقصاء على نحو إيجابي، وهذا لا يعني أبداً عدم اللجوء إلى الإنترنت، ولكن استخدام هذه الوسيلة كمصدر للمعلومات لابد أن يرافقه الكثير من الحذر والحيطه، فهي قد تحتوي على وثائق أصلية وذات معلومات غاية في الأهمية، كما أنها قد تحوي وثائق مزيفة، وهنا يكون الصحفي مجبراً على التمييز بين ما هو حقيقي وما هو مزيف، لذلك ينصح بعدم الاعتماد على المعلومات في المصادر المفتوحة على غرار الويكيبيديا.



إضافة إلى ذلك من الأفضل للصحفي أن ينشأ لنفسه مكتبة خاصة تضم مختلف الوثائق والملفات كالمقالات والوثائق الرسمية والمجلات والكتب والدراسات العلمية وحتى القصصات من أجل العودة إليها متى لزم الأمر وبأسرع وقت ممكن (هنتر، 2017، صفحة 97).

✓ البحث الدائم في الوثائق : Look for Documents ووهنا لا بد 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 ويتبع 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 مسائل قانونية، إضافة إلى اضاء أكبر قدر من المصدقية على القصة الاستقصائية والمعلومات المنشورة، لأن الصحفي دعم تقريره 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 And Get Out of the Office 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 أهمية 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 الأفضل 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 وبجاجة 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 الإنترنت وغيرها من الوسائل الأخرى.

ففي بعض الأحيان نجد بعض الصحفيين ونظرا للتسرع والحماسة الزائدة لا يولون المقابلات والحوارات في تحقيقاتهم أهمية بالغة، الأمر الذي يؤدي بهم إلى نشر معلومات غير مرغوب فيها ، لأنهم لم يتحققوا من صحتها بل لم يقدرها حتى نتائج وتبعات نشرها للرأي العام، والواقع الصحفي الجزائري مليء بهكذا حالات ادخلت الصحفي والمؤسسة الصحفية ككل في دوامة المسائل القانونية والمتابعات القضائية من طرف مؤسسات الدولة وبعض الشخصيات المعنية 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 أممي أو قاضي تحقيق، بل هو محقق صحفي.



- أ طرح 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 أو إشارات 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 الحقيقي لكل كلمة أو عبارة، مع تفادي ايقاع الشخص المحاور في الخطأ بل عليه أن يبحث وجهة نظره حول القضية وفقط .

#### خاتمة

خلاصة القول أنه على الصحفي الاستقصائي أن يأخذ كامل وقته في البحث والتحري بفحص الوثائق والتحقق من أصليتها، والاستقصاء يلزم الإمام 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 احتراماً وتقديراً من جميع الأطراف، قراء، مؤسسات سياسية واقتصادية وأمنية، وحتى لدى المؤسسات الإعلامية الأخرى.



### قائمة المصادر والمراجع

1. البدراني, ف. (2011). الاعلام وصناعة العقول ، ط1. بيروت : منتدى المعارف.
2. الجريدة الرسمية الجزائرية. (2012), جانفي. القانون العضوي رقم 05/12 المتعلق بالإعلام. الجريد الرسمية الجزائرية. العدد الثاني , السنة التاسعة والأربعون.
3. الشرافي, م. (2015). واقع الصحافة الاستقصائية في الصحف الفلسطينية، دراسة تحليلية وميدانية مقارنة. مكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الصحافة. الجامعة الاسلامية، غزة.
4. العجمي, م. (2015). الصحافة الاستقصائية: العوائق السياسية والاجتماعية 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 للإعلام 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.