

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اللغة، الاتصال والتحليل النقدي لوسائل الإعلام

الموضوع:

ممارسة الوساطة الإعلامية في المواقع الإخبارية

- دراسة مقارنة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الأستاذ:

د. العربي بوعمامة

إعداد الطالب:

عطاله غوثي

لجنة المناقشة مكونة من الأساتذة الأفاضل:

رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر - أ	د. مالفى عبد القادر
مقررا و مؤطرا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر - أ	د. العربي بوعمامة
مناقشة	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر - أ	د. زرهوني فايزة
مناقشا	جامعة وهران 1	أستاذ محاضر - أ	د. بن دريس احمد
مناقشة	جامعة وهران 2	أستاذ محاضر - أ	د. بلحاج حسنية

السنة الجامعية: 2016 2017

إهداء وشكر

الحمد لله العلي القدير الفرد الصمد على توفيقه وكرمه وعليه التوكل دائما، والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم إمام المرسلين وخاتم النبيين وبعد:
أهدي ثمرة هذا العمل مع شكري وامتناني:

- ❖ عرفانا مني بفضل الوالدين الكريمين في كثير لا يمكن حصره
- ❖ شكرا و عرفانا لمجهودات الدكتور بوعمامة العربي، مشرفا، استادا، ومربيا
- ❖ شكرا إلى الأساتذة الأفاضل من داخل الوطن وخارجه بالأخص: البروفسور نجوى جراد والدكتور عزام أبو الحمام من جامعة منوبة "تونس"، الدكتور سعيدات حاج عيسى جامعة عمار ثليجي الأغواط، والدكتور محمد الفاتح حمدي جامعة جيجل من "الجزائر"

كما أهدي هذا العمل إلى:

الإخوة، الأصدقاء، الزملاء والزميلات بقسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم وأخيرا أوجه شكري إلى أسماء إعلامية ساهمت بشكل لافت في مساعدي لإتمام هذا العمل وأخص بالذكر: الأستاذة لمياء أورثيان من يومية الخبر، الصحفي طارق آيت سالامات من يومية El Watan، رئيس تحرير الويب بمؤسسة Liberte السيد كوديل سليم، سليم قحاف سكرتير التحرير بيومية "الشروق اليومي"

كما أقدم شكري الخاص ل:

عبروس اوتوديرت مدير النشر بيومية Liberte، جمال لعلامي رئيس تحرير يومية "الشروق اليومي"، ابراهيمي فوضيل نائب رئيس تحرير يومية "الخبر"، رفيق وحيد صحفي بيومية "الخبر" وزين شرفاوي صحفي بيومية El Watan
كما أعبر عن خالص شكري لكل من خصص وقتا لقراءة هذه الكلمات، أو أسطرا من هذه الأطروحة آملا أن أكون قد قدمت لكم ما هو مفيد في مجال علوم الإعلام والاتصال عموما وموضوع الدراسة على وجه الخصوص.

غوئي عطاله

ملخص

تحمل دراستنا عنوان "ممارسة الوساطة الإعلامية في المواقع الإخبارية: دراسة مقارنة" وهي تهتم اساسا بدراسة وضع غير رسمي لممارسة دور الوسيط الذي يتولى مسؤولية معالجة شكاوى القراء وحل النزاعات التي تنشأ بينهم وبين الصحفيين من قبل رئيس التحرير في المؤسسة الصحفية الجزائرية.

وتعتمد دراستنا على مقارنة تأخذ بعين الاعتبار التفكير في ثنائيات حارس البوابة/الوسيط، الرقابة القبلية/البعديّة، الأخلاقيات الصحفية/السياسة التحريرية، التنظيم الخارجي/والتنظيم الذاتي في تحليل وضع الوساطة في مؤسسات "الشروق اليومي"، "الخبر"، "Liberte و El Watan" وذلك من خلال مقارنة المعطيات المقدمة من قبل الصحفيين ومسؤولي التحرير (الوسطاء) العاملين بهذه المؤسسات الصحفية التي تمثل ميدان الدراسة. وتهتم في دراستنا ايضا بالخصائص التي تقدمها المواقع الإخبارية للمؤسسات الصحفية سالفه الذكر في مجال التفاعل بين الوسيط، القارئ والصحفي وكذا الاستخدامات المرتبطة بأدوات الويب 2.0 ومنها بشكل خاص مواقع التواصل الاجتماعي، وتحليلات الوساطة عبر هذه الفضاءات التفاعلية.

وقد خلص تحليلنا إلى ملاحظة عامة تتعلق بوجود توافق على مستوى آليات ممارسة الوساطة بين المؤسسات الصحفية بحيث تأخذ معالجة الشكاوى غالبا صيغة الالتزام بالمسار القانوني والقضائي، كما لاحظنا عدم وجود تأثير لممارسة الوساطة على مستوى التعديل في السياسة التحريرية، بالإضافة إلى ضعف التفاعل من قبل رؤساء التحرير مع القراء والصحفيين، هذا ويوجد اتفاق بين مسؤولي التحرير والصحفيين حول اقتراح استحداث منصب وسيط داخلي في كل مؤسسة صحفية جزائرية كنموذج يعتبر الأنسب بالنسبة للسياق الجزائري، وقد سجلنا بعض الاختلافات تتعلق مثلا بتأثير ردود القراء على أجندة بعض المؤسسات الصحفية وتقديرات مختلفة للصحفيين عن أثر ردود القراء في تكريس الممارسة الأخلاقية للصحافة ... وغيرها وستقدم الدراسة تفصيلا لما سبق

Résumé

Notre étude qui porte le titre « pratique de la médiation journalistique dans les sites d'information » s'intéresse particulièrement à étudier un état non officiel de la pratique du rôle du médiateur, qui prend la responsabilité du traitement des plaintes et la résolution des conflits entre lecteurs et journalistes, par le rédacteur en chef dans le cas de l'entreprise de presse algérienne

Notre étude se base sur une approche qui prend en compte la réflexion sur les rapports de dualité qui existe entre gatekeeper /et médiateur, contrôle antérieur /et ultérieur (postérieur) éthique, déontologie /et politique de rédaction, hétérorégulation /et autorégulation dans l'analyse de l'état de la médiation dans les entreprises « Echourouck el yaoumi », « el Khabar », « El Watan » et « Liberte » et ce en comparant les données fournies par les journalistes et les responsables de rédaction (médiateurs) travaillant dans ces organes de presses qui correspondent à notre terrain d'étude.

Nous nous intéressons aussi dans notre recherche aux opportunités qu'offrent les sites d'information aux entreprises de presse citées supra dans le domaine de l'interaction entre médiateur, lecteur et journaliste, et les usages correspondants associés aux outils du web 2.0 notamment sur les réseaux sociaux, nous cherchons aussi à montrer les aspects relatifs aux pratiques de la médiation dans ces champs interactifs.

Notre analyse a abouti à un constat général concernant l'existence d'une concordance sur le plan des mécanismes de pratique de la médiation entre les entreprises de presse de sorte que le traitement des plaintes prenne le plus souvent la voie législative et judiciaire, nous avons aussi constaté l'inexistence de l'impact de la médiation sur la politique de rédaction, en plus d'une faible interaction de la part des rédacteurs en chef avec les lecteurs et les journalistes, et qu'il existe également un consensus entre les responsables de rédaction et des journalistes qui préfèrent la proposition d'un poste de médiateur interne pour chaque entreprise de presse algérienne, considérant ce modèle comme étant le plus adapté au contexte algérien.

D'un autre côté nous avons enregistré quelques différences relatives par exemple à l'impact des réactions des lecteurs sur l'agenda de certaines entreprises de presse, et des estimations différentes de la part des journalistes concernant l'impact des réactions de lecteurs sur la consécration la pratique déontologique de la presse... etc. Notre étude fournira plus d'explications détaillées sur les propos précédents

Abstract

The study is titled "the practice of mediation in the online website news: a comparative study". Our attention is focused essentially on dealing with the informal side of the practical role of mediator who is charge of addressing readers' complaint, and solving disputes between them and the journalists rise by the editors -in- chief of the Algerian print media organizations.

Our research is based upon an approach that takes into consideration the importance of thinking about dualism of gatekeeper / mediator, pre-censorship /post-censorship, Ethics / editorial policy, external regulation / self-regulation in the analysis of mediation of the following media organizations: Echorouk , ElKhabers, ElWatan, Liberte by comparing the data base provided by journalists and responsible of newsrooms-mediators- all of them represent the field of our study.

Furthermore, the emphasis of the research is turned toward the characteristics of news websites of print organizations, mentioned above, in the area of interaction between the mediator, the reader and the journalist, as well as uses associated with the means of Web 2.0, including notably social network websites, in addition to the manifestations of mediation through these interactive spaces.

As a conclusion, this study has found out the existence of common platform or consensus on the level of the mediation's practice between print media organization in a way that allows dealing with complaints from the legal and judicial angle.

We have also observed there has been an insufficient impact of the mediation's practice on reviewing or adjusting the editorial policy, in addition to the lack of interaction between the editors -in-chief, the readers and the journalists as well.

However, we would say that this is an agreement between the responsible of the news rooms and journalists about the proposal to create the post of an "internal mediator" within the whole Algerian media organizations as a model that is regarded as the most appropriate for the Algerian context.

As a matter of fact, we have noticed some differences which are linked, for instance, to the influence of reader's feedback on the agenda of some print media organizations, and various assessments of the journalists on the readers' responses in the process of implementing the ethical practice of journalism ... other findings will be explained in the study.

ممارسة الوساطة الإعلامية في المواقع الإخبارية

-دراسة مقارنة-

خطة البحث

ملخص

مقدمة

الإطار المنهجي

تحديد الموضوع وأهميته

الدراسة الاستطلاعية

الدراسة السابقة

الإشكالية

المفاهيم

نوعية الدراسة

منهج الدراسة

التقنية المستخدمة

مجتمع البحث

العينة والمعاينة

أهداف الدراسة

مجال الدراسة

الفصل الأول: السياق المفاهيمي والتاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: الوساطة ايتيمولوجيا المفهوم

المبحث الثاني: الوساطة و العلاقات العامة

المبحث الثالث: التطور التاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية

المبحث الرابع: نماذج لممارسة الوساطة الإعلامية: القناة الفرنسية الثانية France 2 و إذاعة كندا

خلاصة

الفصل الثاني: البعد الديموقراطي في ممارسة الوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: الوساطة و بريد القراء

المبحث الثاني: الوساطة الإعلامية والتمثيل الديموقراطي لوسائل الإعلام

المبحث الثالث: المبحث الثالث: الرهانات الأخلاقية و المهنية للوساطة الإعلامية

المبحث الرابع: الرهانات الديموقراطية للتنظيم الذاتي والوساطة

خلاصة

الفصل الثالث: الويب، الصحافة الإلكترونية والوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: الانترنت والويب

المبحث الثاني: الإعلام والصحافة الالكترونية

المبحث الثالث: المميزات الاتصالية للصحافة الالكترونية

المبحث الرابع: الوساطة و الانترنت

خلاصة

الفصل الرابع: المقتربات النظرية لمعالجة مسألة الوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: نظرية حارس البوابة الإعلامية

المبحث الثاني: نظرية المراقبة الاجتماعية والذاتية داخل غرفة الأخبار

المبحث الثالث: نظرية الحتمية القيمية في الإعلام

المبحث الرابع: نظرية الأجندة

خلاصة

الإطار الميداني

الفصل التمهيدي

I/ بطاقات تعريفية بالمؤسسات الصحفية موضوع الدراسة

II/ تركيبة عينة الدراسة

الفصل الأول: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة "الشروق اليومي"

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

الفصل الثاني: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة "الخبر"

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

الفصل الثالث: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة **El Watan**

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

الفصل الرابع: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة Liberte

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

التحليل المقارن

النتائج العامة

خاتمة

مقدمة:

أطروحتنا هي محاولة للاقتراب من "الوساطة" كمفهوم نظري وكممارسة في مجال الإعلام والصحافة مع إبراز تجليات الأبعاد التطبيقية لها في السياق الجزائري، ويُشير المصطلح بشكل عام إلى تدخل طرف وسيط بين طرفين اثنين لحل النزاع القائم بينهما، وهي عملية اتصالية يحاول من خلالها الطرف الثالث المسمى "وسيط" تقريب وجهات النظر وإيجاد توافق وحل مشترك يصل إليه أطراف النزاع بأنفسهم ما يضمن أن يكون مقبولا لديهم، ولا يخرج عن تحكيم أطراف النزاع إلا الوسيط الذي تخوله تلك الأطراف أداء مهمته والوساطة بذلك تعد نمطا من التنظيم الذاتي قد يُضاف إلى ميزات السابقة خصائص أخرى تتعلق بمجالات تطبيقها، فالوساطة الصحفية التي تحاول حل النزاع بين القارئ والصحفي وتحسين العلاقة بين المؤسسة الصحفية وجمهورها ترتبط ممارستها بتحقيق أهداف تتجاوز حل النزاعات وتصحيح الأخطاء الصحفية إلى السعي نحو إحداث وعي لدى الصحفيين ومسؤولي التحرير ومالكي المؤسسات الصحفية بأهمية الحرص على احترام الأبعاد الأخلاقية في الممارسة الصحفية التي تؤسس لعلاقة الثقة بين القارئ والمؤسسة الصحفية كالمصادقية والموضوعية والحياد والنزاهة... وغيرها، وإحداث تعديلات على مستوى سياسات التحرير تتوافق ومطالب القراء بالتزام أخلاقي أكبر من قبل مؤسسات الإعلام.

وحسب السياق فإننا نتحدث عن الوساطة أو الأمبودسمانيا —نحتا من التعبير الذي قدمه Daniel حيث تعود أصول المفهوم الأول إلى اللاتينية فيما تعود أصول المفهوم الثاني إلى الثقافة الانجلوساكسونية، وعموماً نجد في الممارسة أن تعبير وسطاء الصحافة يرتبط أكثر بمنصب وسيط تستحدثه إدارة المؤسسة الصحفية يقتصر على تقديم الملاحظات مثلما هو الحال في النموذج الفرنسي (صحيفة Le Monde والقناة الفرنسية الثانية France2) في حين يتعلق أمبودسمان الصحافة بالوسيط أو هيئة الوساطة ا

السويدي، أما في الجزائر فقد قادنا استطلاعنا إلى ملاحظة أن دور الوسيط يُكلّف به آلياً رئيس التحرير المسؤول عن تقييم المادة الصحفية قبل نشرها، حيث نحاول في دراستنا التحقيق في هذا النوع الخاص من الممارسة غير الرسمية لهذا الدور ودراسة انعكاسات ذلك على أداء الصحفيين من خلال دراسة ميدانية في " " "الخبر" " Liberte El Watan.

دراستنا بثلاث محاور أساسية، يتعلق المحور الأول بالآليات التي تُمارس من خلالها الوساطة من قبل والمحور الثاني بثر الوساطة على الأداء المهني للصحفيين والمؤسسة، أما إلى 2.0 في ممارسة الوساطة، وإن كانت دراستنا للمحورين الأول والثاني تقدم عرضاً عن ممارسة الوساطة والوسائل المستخدمة في ذلك داخل المؤسسة الصحفية، والعلاقات التي تنشأ بين الصحفي والقارئ والمشتكي ورئيس التحرير أثناء محاولة إيجاد حل للنزاع والآثار المترتبة عن التقييم لممارسة الوساطة وطرق استخدام الأدوات التفاعلية للويب من خلال الاستثمار في خصائص المواقع الإلكترونية للمؤسسات الصحفية محل الدراسة ووسائل التواصل الاجتماعي التي أصبحت فضاءات يمكن أن

يُقدم أيضاً سندا معرفياً بخصوص الوساطة الإعلامية كمهنة

ظهرت أولى ممارساتها في الغرب، وإبراز الخصوصيات التي تميّزها تم محاولة الاستفادة من ذلك ، تحليلات ملامح الوساطة في المؤسسات الصحفية الجزائرية محل الدراسة لمعرفة الخصائص التي تميز هذه الممارسة في السياق الجزائري ومدى الاختلاف والقرب من دلالة مفهوم الوساطة والممارسات الصحفية الميدانية في لي محاولة اقتراح نموذج للوساطة يتناسب وظروف

/الميداني التي تمثل إطارين ترتكز عليهما الأطروحة إضافة إلى الإطار

المنهجي الذي يعرض ويبرر الخطوات التقنية للبحث، حيث يضم الأخير نقاطا متعلقة بالإشكالية، المفاهيم،

الدراسة الاستطلاعية، الدراسة السابقة، مجتمع البحث والعينة ومجال الدراسة ونوعها

العمل الميداني بشكل أساس ويبرر التطرق إلى نقاط دون غيرها.

قد قمنا بتقسيم الإطار النظري إلى أربعة فصول، يحمل الفصل الأول عنوان السياق المفاهيمي والتاريخي

أما ثم تناولنا في المبحثين

" "

الأخيرين التطور التاريخي للوساطة الإعلامية كممارسة مع عرض لنماذج تطبيقية.

في الفصل الثاني المعنون: البعد الديمقراطي في ممارسة الوساطة الإعلامية حاولنا التطرق لعلاقة الصحفي

بالمواطن والقارئ، ودور الصحافة في تعزيز الديمقراطية، مع

الذاتي الأخرى كمجالس الصحافة في هذا المجال.

أما الفصل الثالث من الإطار النظري فهو يتناسق مع المحور الثالث من الدراسة ويحمل عنوان:

الصحافة الالكترونية والوساطة الإعلامية، وقد تعرضنا فيه لمميزات الويب 2.0 والصحافة الالكترونية وإلى

العلاقة بين الوساطة الصحفية وبعض الخصائص التقنية التي توفرها الانترنت.

يحمل الفصل الرابع عنوان المقتربات النظرية لمعالجة مسألة الوساطة

بين عدد من نظريات الإعلام والدلالات المرتبطة بها في مفهوم الوساطة أو في طرق تطبيق الوساطة الصحفية.

الميداني ويضم فصولا أربعة، يعرض كل منها وضع ممارسة الوساطة في كل من

" " "الخبر" Liberte El Watan، بالإضافة إلى فصل تمهيدي يُقدم جداول عن

المبحوثين وملاحظات منهجية كمدخل للفصول الأخرى وخصصنا له مكانا في مستهل الإطار الميداني، ونعرض بعد الفصول الأربعة تحليلا مقارناً في شكل عنصر يوضح التشابه والفرق في ممارسة الوساطة بين المؤسسات موضوع الدراسة لنصل في آخر النقاط إلى النتائج العامة ثم الخاتمة.

قد حاولنا من خلال هذه الأطروحة أن نقدم اجتهادا شخصيا نسعى من خلاله إلى التأسيس لمعرفة نظرية حول موضوع الوساطة الصحفية وتطبيقها في المؤسسة الصحفية الجزائرية وذلك في الحدود التي سمحت بها

الإطار المنهجي

تحديد الموضوع وأهميته:

يحمل بحثنا عنوان "ممارسة الوساطة الإعلامية في المواقع الإخبارية - دراسة مقارنة" وهو يتعلق بدراسة متغير الوساطة باعتبارها آلية وأداة لحل النزاعات والرفع من مستوى الأداء الصحفي الأخلاقي داخل المؤسسات الصحفية من خلال التواصل بين القارئ والصحفي والمؤسسة الإعلامية، وقد توجه اهتمامنا إلى المواقع الإخبارية - واخترنا منها ذات الإصدار الورقي نظرا لما أصبح يقدمه الويب وخاصة نسخته الحالية 2.0 من فرص اتصالية في يد من كان يعتبر في الكتابات الأكاديمية متلقيا فأصبح مستخدما ثم صحفيا مواطننا ولكن اهتمامنا سيقترن في دراستنا على تقييم هذا الأخير للعمل الإعلامي وكيفية استفادة المؤسسات الصحفية وهي "الشروق اليومي"، "الخبر"، "El Watan" و "Liberte".

وتكمن أهمية بحثنا في التعرف على مآل الشكاوى والانتقادات التي يقدمها القراء إلى المؤسسات الصحفية محل الدراسة وطرق معالجتها، فالمؤسسات الإعلامية في الغرب تعرف نماذج لممارسة الوساطة كوظيفة تسند إلى صحفيين من ذوي الخبرة يقومون بمعالجة شكاوى القراء وحل النزاعات التي تكون بين القارئ والصحفي، وتقريب وجهات النظر من خلال الدفاع عن حق المواطن في الإعلام من جهة، والدفاع عن حرية الصحافة من جهة أخرى من خلال شرح مقتضيات ومتطلبات العمل الإعلامي للقارئ ويدعى من يتولى هذه المهمة بالوسيط أو الأمبودسمان وأهمية بحثنا تدرج في سياق التعرف على ملامح ممارسة الوساطة الصحفية والإجابة عن السؤال إلى أين تذهب ملاحظات وشكاوى القراء؟ وكيف يتم الاستفادة منها؟ خاصة في ظل عدم اعتماد الوساطة كوظيفة في المؤسسات الصحفية الجزائرية التي لا يظهر ضمن هيكلها التنظيمي منصب الوسيط الإعلامي أو الأمبودسمان.

وبما أن دراستنا تعتبر من أولى الدراسات التي تهتم بطرق معالجة شكاوى القراء وانتقاداتهم للمضمون الإعلامي من خلال إدراج مفهوم الوساطة الإعلامية كمقاربة مفاهيمية تتناول العلاقة الإشكالية بين القارئ والصحفي

في السياق الجزائري، فإن أهمية دراستنا تتعلق أيضا بالتأسيس لمعرفة نظرية مبدئية توفر بعض المعلومات عن طرق حل النزاع بين الصحفي والقارئ من خلال الأبعاد المتعلقة بممارسات الوساطة، وأثر ذلك على الأداء المهني والأخلاقي للصحفيين.

الدراسة الاستطلاعية:

1 مجال الدراسة:

1 1 المكان: أجريت الدراسة في أربعة مؤسسات صحفية يقع مقرها بمدينة وهران ويتعلق الأمر بـجريدة

"الوصل"، "الجمهورية"، "صوت الغرب"، و "Le Quotidien d'Oran"

1 2 الزمان: ابتداء من الاثنين 23 نوفمبر إلى الخميس 26 نوفمبر 2015

2 تقنية جمع المعطيات:

اعتمدنا على تقنية المقابلة وذلك من خلال إعداد دليل مقابلة بطريقة نصف موجهة يحوي أسئلة مفتوحة وأخرى حددت صيغة الإجابات فيها مسبقا في شكل خيارات يحدد من بينها المبحوث ما يمثل إجابة عن السؤال.

3 العينة: يحددها جدول السمات العامة على النحو التالي:

الجدول رقم (1): يوضح السمات العامة لمستجوبي الدراسة الاستطلاعية

الوظيفة	المؤسسة	الجنس	السن	المستوى الدراسي	التخصص	الأقدمية
مدير النشر	الوصل	ذكر	53	ليسانس	إعلام واتصال	22 سنة
صحفي واب	الجمهورية	أنثى	30	ليسانس	إعلام واتصال	6 سنوات
رئيس تحرير	صوت الغرب	ذكر	35	ليسانس	علوم سياسية	13 سنة
صحفي محرر	Le Quotidien 'Oran	أنثى	46	ليسانس	أدب عربي/إنجليزية	18 سنة

- رئيس التحرير ومدير النشر هما المسؤولان عن أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة الإعلامية يطلعان على التعليقات ويحددان ما يجب على الصحفيين فعله
- الأخلاقيات والأخطاء الصحفية مرتبطة بتكوين الصحفي
- لا يوجد وظيفة وسيط إعلامي داخل المؤسسات التي تمت زيارتها بنفس معنى دلالة كلمة Ombudsman أو أمبودسمان Médiateur
- حل الشكاوى والنزاعات التي ترد إلى المؤسسة الإعلامية يكون من خلال منح حق الرد حسب نصوص قانون الإعلام أو بالتوجه مباشرة نحو القضاء حيث تغيب المبادرات المسبقة للوساطة
- يذهب المستجوبون إلى أن وظيفة "الوسيط" تعد ضرورية من أجل حل القضايا قبل التوجه إلى القضاء
- تفسير طبيعة عمل الصحفي وخصوصياته للمواطن هو عمل يومي يقوم به الصحفيون ولكن ليس كل الصحفيين يقومون بهذا الجهد
- الصحفيون نادرا ما يتقبلون الانتقادات الموجهة إليهم من قبل الزملاء
- الرفع من مستوى الأخلاقيات يعتمد على التكوين الذي يجب أن توفره المؤسسة لصحفيها
- يُعد "معرض الصحافة"* الذي يتم خلال الاجتماع الصباحي نوعا من التكوين الجماعي لمعرفة مستوى الأداء المهني في مجال التغطية والسبق
- مصدر القرارات الصحفية لا بد أن يكون أولا موثيق الشرف المهنية الصحفية والأخلاقيات

* هي عبارة يقصد بها المستجوبون عملية قراءة مختلف العناوين الصحفية في الفترة الصباحية للوقوف على المواضيع المكررة أو تلك التي لم تتناولها الصحيفة و موقعها الإلكتروني.

- هذه الأخلاقيات غير مصاغة أو موثقة بل هي تصورات الصحفيين وهيئة التحرير لما يجب أن يكون عليه العمل الصحفي
- الوساطة كتصور لدى الصحفيين ترتبط أساسا بعملهم المتمثل في نقل انشغالات المواطنين وردود الإدارات والسلطات العمومية حيث يلعب الصحفي دور الوسيط لضمان الشفافية والديموقراطية في التعاملات الإدارية (دور السلطة الرابعة)
- تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي والتعليقات الواردة إلى المواقع الإخبارية والرسائل الالكترونية التي تصل المؤسسة عبر البريد الالكتروني أساسا لرصد الأخبار والتحقق منها وإعادة النظر في طريقة معالجتها الآخر.
- التعليقات التي ترد إلى الموقع الإخباري لا تُنشر في الغالب كما هي بل يتم الاختيار من بينها
- ردود الأفعال المتعلقة بطريقة المعالجة الصحفية (انتقاد، شكوى، تعليق) تُعرض أولاً على رئيس التحرير الذي يلعب دور الوسيط بين المواطن والصحفي محرر المعلومة.
- لا يتم إعادة النظر في المعلومة المنشورة إلا بعد التحقق من هوية المعلق أو صاحب الرسالة الالكترونية بطلب وثيقة هوية، رقم هاتف...، فالانترنت ليست إلا أداة أولية للتواصل
- "الفوضى" التي يعاني منها قطاع الإعلام والصحافة تعود إلى عدم تجسيد مجلس أخلاقيات المهنة الصحفية على أرض الواقع إلى حد الآن.

الدراسة السابقة:

تتعلق بأطروحة دكتوراه للباحثة كينيا بياتريز فاريرا مايا Kenia Beatriz FERREIRA MAIA تخصص علوم الإعلام والاتصال بعنوان مقارنة مقارنة لوظيفة الوسيط الصحفي في الجريدتين البرازيلية فولها دو ساو باولو Folha De Sao Paulo والفرنسية لوموند Le Monde تمت مناقشتها بجامعة ميتز Metz في 10 جانفي

2003 وقد قُدِّمَ هذا العمل في شكل يضم ثلاثة أقسام: مقدمة، الجزء الأول مُعنون: مصدر وتشكيل الوساطة الصحفية شكل الوساطة في الولايات المتحدة، الجزء الثاني وُسِّمَ ب: الوساطة الصحفية في فولها دو ساو باولو و لوموند. وتضم المقدمة عددا من العناصر تشرح التصور المنطقي لمقاربة الموضوع في جانبه الاستيمولوجي، حيث لا تُقدِّم تفاصيل كثيرة حول الإجراءات التطبيقية بل تُقدم تبريرات حول طريقة معالجة الموضوع بشكل عام ووقفنا هنا عند بعض الإشكالات:

- البحث في الطريقة التي ادرجت بها وظيفة الوسيط في ضمن الجريدتين الفرنسية والبرازيلية واللتان تنتميان إلى سياقين مختلفين.
- خصائص الخطاب الذي يبرر ويجعل شرعيا وجود منصب الوسيط في الجريدتين بشكل عام.

إن بلاغة خطاب الشرعنة والتبرير لضرورة وجود وظيفة الوساطة ونمط تقييم انتقادات القراء والممارسات

1 .

وغيرها، أما الجزء الثاني

4

تناولت أساسا المقالات التي كان يكتبها الوسطاء ضمن أركان كانت تصدر بالجريدتين وقد ضمت العينة:

- بالنسبة للجريدة البرازيلية الأركان التي كان يكتبها الوسيط منذ جانفي 1994 إلى غاية

1999

¹ FERREIRA MAIA Kenia Beatriz, **Approche comparative de la fonction de médiateur de presse dans les quotidiens brésilien 'Folha de São Paulo' et français 'Le Monde'**, (Thèse de 3ème cycle pour le doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication), université de Metz, 2003 p49 traduit modifié

- بالنسبة للريدة الفرنسية الأركان التي كان يكتبها الوسيط منذ أبريل 1994 إلى غاية جوان

1999

وبالتالي فإن العينة ضمت 254 نص عن الرريدة البرازيلية و 195¹.

إلى المقالات فقد كان ضمن العينة، كما نجده في مقدم

ثلاث وسطاء اثنان من صحفيي فولها دو ساو باولو البرازيلية، وواحد من رريدة لوموند الفرنسية.

2 _____ :

- ملاحظة الفارق بين صحفيي الميدان و صحفيي التحرير في شخصية الوسطاء في الرديدتين ما يسمح

ففاصلة بين الأحداث التي يمكن أن تؤثر على صحفيي الميدان

الفرق هنا في أن صحفيي التحرير يحافظون على مسافة مع ما يردهم وتقوم هيئة التحرير بمهام

التحقق، الصياغة وتجنب التكرار، وطلب تفسيرات وتوضيحات. ويقترّب الوسيط في أداء دوره من

هذه الفئة حيث أنه لا يمارس مهامه ميدانيا²

- تاحي وليس مكلفا بالقرارات الافتتاحية، والتحقيقات التي

يقوم بها والمرتبطة بالأداء الصحفي تكون مناسبة وتتعلم بالاتصالات التي يجريها مع الفاعلين

الاجتماعيين، كما أن وظيفته تتعلق أساسا بكتابة مقال أسبوعي أو دوري قد يتجاوز هذه المدة،

ولما سبق فهو يحتل مكانة أقرب إلى صحفيي المكتب أو التحرير ولكنه لا يشغل هذه الوظيفة لأنه

... وغيرها³

¹ FERREIRA MAIA Kenia Beatriz Op cit. p192 traduit modifié

² Ibid. p361 traduit modifié

³ Ibid. p362 traduit modifié

- إن شرعية وجود منصب الوسيط ضمن الجريدتين محل الدراسة ينبع من:

1

- نقص الفعالية والإنتاجية بالنسبة لمنصب الوسيط فيما يتعلق بدوره الخاص بتغيير الممارسات المهنية

للمحررين إذ لم ينجح الوسيط في استبعاد الكبرياء الذي يمنع الصحفيين من الاعتراف

بالإضافة إلى عدم التعامل الجيد مع المشتكين. إن نقص الفعالية يعود إلى

" "

2

³ حيث لا تكون لهذه المتغيرات إعتبارات خاصة.

" " " " ، فمبدأ احترام القانون ثانوي يمكن تجاوزه

4

⁵ أخرى للضبط المهني

وتتلخص استفادتنا من الدراسة السابقة في إدراج افكارها ضمن الإطار النظري بشكل خاص كما انها ساهمت

في تأطير منطق تعاملنا مع مفهوم الوساطة من الناحية العملية خاصة عند مقارنتها مع الأفكار التي تضمنتها

Marc François Bernier

Yves AGNÈS

¹ FERREIRA MAIA Kenia Beatriz Op cit. pp 365-366 traduit modifié

² Ibid. p367 traduit modifié

³ Ibid. p371traduit modifié

⁴ Ibid. p371traduit modifié

⁵ Ibid. p371traduit modifié

Frédéric Beal والتي تضمنها حيث ساهم التفكير في

Kenia Beatriz والباحثين السابقين وجهودنا نحو تكييف معاني الوساطة مع

متطلبات بحثنا في بناء دليل المقابلة والمح

الإشكالية:

يتعلق موضوع الوساطة الإعلامية أو الصحفية بأهداف تكريس البعد الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في

الممارسة الصحفية من خلال قيام وسيط صحفي بحل النزاعات وسوء التفاهم الذي يؤثر على العلاقة بين

ويعتبر الوسيط أو الأمودسمان وظيفة حديثة في مهن الصحافة ارتبطت تاريخيا بمحاولة إعادة المصدقية لى

في تصور القارئ وإثبات أن المؤسسة الإعلامية في

صحفية تستجيب لتطلعاته، وقد نشأت هذه الوظيفة في ظل ازمة المصدقية التي كانت تمر بها بعض الصحف

المكتوبة والتي وجدت في الوساطة حلا لإعادة التوازن بين الصحيفة والقارئ New

Joseph Pulitzer مثالا بارزا في هذا المجال، لتتطور الوظيفة York World

الدفاع عن القراء وضرورة عدم الانحياز للصحفيين و/

في مجال الدفاع عن حرية الصحافة و حق المواطن في الإعلام، ويبرز آخر مؤشر ضرورة دراسة الوساطة

الصحفية في السياق الجزائري خاصة مع بروز خطاب من جانب وزارة الاتص

على احترافية مهنة الصحفي وضرورة أن يلتزم الصحفيون ومؤسسات الإعلام بالمسؤولية الأخلاقية، وهو ما

يعكس توجهاً عاماً لدى الحكومة إذ أكد الوزير الأول عبد المالك سلال في عدة مناسبات على ضرورة أن

أو أن يختار من بريد القراء أن ينشر رسالة تعبر عن نقد موضوعي لمحتوى إعلامي معين، ثانياً أن الوساطة
لى تحقيق التزام

الاعتبار وإن اختلفت مع توجهاتهم، وثالثاً هو ان تتحول ردود القراء والجمهور إلى موضوع للنقاش يساهم في
. وإذا كان الهدف الأول يتعلق بأحد مخرجات

نصفه تبعاً لدراستنا في اهتمامنا المتعلق بآليات الممارسة، فن الهدفين الثاني والثالث يتعلقان بأثر الوساطة على
الأداء المهني على مستوى أداء الصحفيين ومسؤولي التحرير ومديري المؤسسات الصحفية، ولقد تبين لنا من

ولا من جانب القراء، إذ يعتبر الصحفيون ان نقد مقالاتهم من قبل الوسيط يمثل تدخلاً في عملهم

كما يشكك القراء في موضوعيته - - لى زملائه الصحفيين.

يزيد هذه

- - نظراً للعلاقة المهنية التي تفرض عليهم الالتزام بالرقابة القبلية التي يفرضها على المادة

الصحفية المقدمة للنشر، فإن القراء قد لا يتجاوبون مع قرارات رئيس التحرير إذ تبرز هنا العديد من

المتعلقة بمدى انحيازه إلى الصحفيين، ومدى تطبيقه لأخلاقيات المهنة وتأثير

على قراراته كوسيط وغيرها، بالتالي فإن أحد أهداف الدراسة عموماً سيتعلق بمعرفة مدى

لى المعالجة السابقة لمخاور الدراسة وأهدافها فإننا نقترح أن يكون سؤال البحث على

النحو التالي:

كيف تمارس الوساطة الصحفية في مؤسسات الشروق اليومي، الخبر، El Watan و Liberte ؟

:

- ما الآليات التي يمارس من خلالها رئيس التحرير الوساطة داخل المؤسسة
-
- 2.0 في ممارسة الوساطة الإعلامية؟

المفاهيم:

4 الوساطة:

1 4

وتترجم في اللغة الفرنسية إلى كلمة Médiation

العديد من الأطراف لتسهيل الوصول إلى اتفاق.¹

2 4 :

"في مجال حل النزاعات تعد الوساطة سيورة اتصالية أخلاقية تستند إلى

في سياق السلطة التي (Tiers) محايد لا يملك سلطة اتخاذ القرار أو

يعترف له بها اطراف الوساطة (Médieurs) :

الرابط الاجتماعي، الوقاية أو حل الوضعية محل النزاع"

3696

Michèle Guillaume-Hofnung

²2007 Jacques Folch

" "

¹ Mireille Maurin : **Hachette le dictionnaire du français**, Algérie, édition algérienne- ENAG- 1992, p1001 traduit

² Guy LESŒURS et al. « **Le médiateur vu par lui-même : Résultats d'une enquête qualitative auprès des médiateurs** », Humanisme et Entreprise, 2009/4 n° 294, p 2 traduit

نقصد بالوساطة إجراءات العملية التي يشرف من خلالها مسؤولو التحرير في الصحف على معالج
القراء وحل النزاعات التي تكون بينهم وبين الصحفيين، والتي تسمح بتقييم الممارسة الصحفية في ضوء المراقبة
د الاستفادة منها في تحسين الأداء المهني للصحفيين
على المستوى الأخلاقي بشكل أساس، وإعادة التفكير في السياسات التحريرية لتلائم مع البعد الأخلاقي
لعملية الضبط الاجتماعي، حيث تعد الوساطة بالنسبة إلى دراستنا متغيرا وسيطا بين الرقابة المهنية لمسؤولي
رقابة الاجتماعية للقارئ من جهة وبين الأداء المهني للصحفي والمؤسسة الإعلامية من جهة أخرى.

2 الوسيط الصحفي:

Mediare Mediator وتعني الوجود في الوسط وهي صفة من يستخدم كوسيط
Conciliateur¹ Intermédiaire
كأمبودسمان يحيل إلى عملية قوية للوساطة².

يتولى الأمبودسمان أو الوسيط الصحفي مهمة الإجابة على شكاوى الجمهور ويضمن وصولها ومصداقية
معالجتها للوصول إلى ت

¹ Frédérique BEAL, **Médiateur de presse ou press ombudsman la presse en quête de crédibilité a-t-elle trouvé son zorro** http://www.alliance-journalistes.net/IMG/pdf/mediateur_int_exe_bat.pdf consulté le 16/12/2014 à 09h53 p3, traduit

² Mireille Maurin, Op cit. P1001, traduit

³ Benoît GREVISSE, **Déontologie du journalisme : enjeux éthiques et identités professionnelles**, 1^{ère} éd, Belgique, éd. de boeck , 2010, p 237 traduit modifié

ويكمن الفرق بين دلالات كلمة الوسيط والتي تترجم إلى Médiateur و أمبودسمان إلى التعاريف التي

Médiateur de presse دور الموفق في حين يرتبط

تعريف الأمبودسمان Ombudsman في الثقافة Régulateur¹

رتبط بالسيرورة الصحفية والثاني بالسيرورة القانونية حيث نتحدث بسهولة عن

Médiateur عندما يتم استحداث المنصب من طرف المؤسسة الإعلامية بمبادرة من إدارتها التي تبحث

عن التصالح مع جمهورها وإعادة استقطابه ويتم الحديث عن الوسيط Ombudsman

مجلس الصحافة الذي يهدف إلى تحقيق احترام قانون أخلاقي مشترك بالنسبة لكل

2

3 2 :

يمثل وسطاء الصحافة في دراستنا رؤساء التحرير ونواب رؤساء التحرير في الصحف محل الدراسة

التعريف الإجرائي بالملاحظات التي توصلنا إليها انطلاقاً من نتائج الدراسة الاستطلاعية، والتي تأكدت من

وى القراء بشكل أساس إلى رئيس

. ويحدد هذا الأخير نمط الوساطة الصحفية ومخرجاتها

تبعاً لتقديراته المتعلقة بدرجة الخطأ وتأسيس الشكوى، كما يقدم تعليماته حول مختلف التعليقات والردود التي

تصل إلى المؤسسة الصحفية م ويبدو أن مكانة رئيس التحرير وبعض الخصائص كالخبرة والمسار

المهني، مع توليه مسؤولية الإشراف على تقييم المحتوى الصحفي يجعله يقوم آلياً بمهام الوسيط في الصحافة

¹ Frédérique BEAL, Op cit. p 3 traduit modifié

² Ibid. p8 traduit modifié

3 الأداء:

: 1 3

إن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية (To perform) وقد اشتقت هذه الكلمة

(Performer) يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل¹

: 2 3

أشرف فهمي خوخة الأداء المهني بالتخصص والجانب المعلق بالكفاءة التقنية فهو يتعلق بحسبه بالوظائف التي تتطلب معرفة متخصصة إلى حد كبير وتقتضي توافر مهارات معينة تكتسب من خلال التدريب الذي يستند إلى أسس نظرية وليس من خلال الممارسة فقط ويربط المفهوم بما يسمى بالو

2

يشير في عمومه إلى ذلك الفعل لي إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز وهو يتصف بالشمولية والاستمرار ويعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها أو فشلها في تحقيق³ ويقدم الأستاذ الداوي في مقاله تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء تعريفاً آخر للمصطلح

Handrieu Kaisergruber يعتبر أن الأداء يتعلق بـ "

الاجتماعية لنشاط معين"⁴

¹ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء مجلة الباحث، دورية أكاديمية محكمة سنوية، تصدر عن كلية العلوم

وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 7 2009 2010 217

46 .2014

² آليات التخطيط والرقابة في المؤسسات الصحفية . ط

³ الشيخ الداوي، 217

⁴ Danielle Kaisergruber et Josée Landrieu, **Tout n'est pas économique**, édition l'aube, Paris, 2000

218 : الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء،

ونلاحظ أن التعريفين الأخيرين يتوافقان مع التعريف الإجرائي الذي نحاول أن نقدمه لمتغير الأداء الصحفي في

التي تعد مؤشرا على مدى شرعية ومصداقية العمل الصحفي المقدم.

: 3 3

يذكر محمد شحات في دراسته حول العلاقة بين التمويل الاشهاري والأداء الصحفي في الصحف اليومية

الجزائرية أن الأداء الصحفي يعني "

طرف الصحفي، بناء على معايير الجودة في العمل مع القدرة التحكم في ادواتها في

"¹ ويتوافق مبدأ هذا الطرح مع نظرنا للمفهوم حيث في دراستنا مدى

قياس المهنة عند جمع ومعالجة المعلومة وصياغتها في قالبها النهائي ، وتأثير عملية

الوساطة في هذه الممارسات حيث يعد الأداء متغيرا تابعاً تؤثر فيه متغيرات:

() /

وإذا كان تركيزنا في الدراسة سينصب حول أداء الصحفيين كمتغير تابع فإن مفهوم الأداء يتعلق كذلك بأثر

الوساطة على التفكير في السياسة التحريرية وعلى قرارات مسؤولي التحرير والنقاش مع مالكي المؤسسات

الصحفية حول طريقة العمل المؤطرة لسلوك الصحفيين المهني.

¹ محمد شحات، العلاقة بين التمويل الاشهاري والأداء الصحفي في الصحف اليومية الجزائرية: دراسة تحليلية استطلاعية على عينة من

الصحف اليومية الوطنية الشروق، الخبر، El Watan (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم (3

2011. 20

4 الآليات:

1 4 :

وهي ترجمة للكلمة الفرنسية Mécanisme منحوتة في اللغة العربية من خلال لفظ ميكانيزمات ويقصد بكلمة ميكانيزم وضع لقطع بطريقة معينة بغية إنتاج حركة أو تأثير، وتعني أيضا الطريقة التي يعمل من خلالها نظام معقد أو تحدث وفقها حركة ما¹

2 4 :

...إلخ من خلال الحركة²

3 4

تتعلق بمختلف الوسائل والأساليب التي يستخدمها رئيس التحرير بشكل خاص ومسؤولو التحرير عموما في ... وغيرها، وتتعلق الآ

الوساطة ومخرجاتها، وبالتالي فهي تعبر عن حركة سير الشكاوى والانتقادات بعد وصولها إلى المؤسسة الصحفية والطريقة التي تفسر هج الوساطة المعتمد من قبل المؤسسات الصحفية في دراستنا الميدانية.

أما بالنسبة لمفهومي المواقع الإخبارية وأدوات الويب 2.0 فسننظر فقط إلى تعريف إجرائي مختصر لكل منهما نظرا لأننا قد أفردنا فصلا نظريا كاملا يفصل فيهما في سياق الإطار النظري

¹ Mireille Maurin, Op cit. p999 traduit

² Ibid p999 traduit

5 المواقع الإخبارية:

ونقصد بها إجرائيا مواقع الصحف المكتوبة محل دراستنا الميدانية، وهي تمثل النسخ الالكترونية للإصدار الورقي

" " "الخبر" " Liberte El Watan وعناوينها الالكترونية هي على

التوالي: www.elwatan.com www.elkhabar.com www.echoroukonline.com

www.liberte-algerie.com/

6 أدوات الويب 2.0:

ونقصد بها إجرائيا الادوات التفاعلية التي توفرها المواقع الالكترونية سالفه الذكر والخصائص التفاعلية لمواقع

نوعية الدراسة:

ومقارنة لواقع ممارسة الوساطة الإعلامية في المواقع

الإخبارية، حيث يتعلق وصف ميدانية بإجراءات تطبق في الميدان وتتضمن جمع المعطيات عن طريق مساءلة

"منهج البحث الميداني"¹

حيث ترتبط مفردات مجتمع البحث بالأفراد.

إن طبيعة الدراسة هي أيضا كيفية ويبدو ذلك واضحا إذ تطرح الإشكالية السؤال كيف؟ ونصنف دراستنا

، اي انها تسعى لمعرفة كيف تتم الوساطة في المؤسسات الصحفية الجزائرية طبقا^{*}

للمعاني التي يقدمها المبحوثون لواقع هذه الممارسة حيث يقول موريس أنجرس أن الفهم يأخذ بعين الاعتبار

¹ منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية .

ط2 2006. 106

^{*} يشير موريس أنجرس إلى أن هناك اختلافا بين الباحثين فمنهم من يضيف الفهم كهدف من أهداف العلم ومنهم من يعرض ذلك ويختزلها في الوصف، التصنيف، والتفسير وتبقى هذه اختلافات منهجية وإذا لنا قد صنفنا دراستنا ضمن الدراسات الفهمية فإن تبني الاقتراح الثاني يجعلها من الدراسات التفسيرية.

الواقع المعيش للأشخاص موضوع البحث كما يعبر عنه هؤلاء إننا نفترض إذن أننا سنوضح أكثر ظاهرة ما لو حاولنا معرفة كيف يعيشها ويدركها الأشخاص المعنيون بما عوض البحث عن اسباب تصرفاتهم خارج عنها¹ فدراستنا وإن كانت تصف طرق ممارسة الوساطة وتحاول أن تفسر العلاقة التي تربط بين المتغيرات أي تحاول الإجابة عن السؤال لماذا هذه العلاقة موجودة؟ فإنها تذهب ابعدهم محاولة فهم الاسباب التي يقدمها المبحوثون لوضع الوساطة مثل معرفة دواعي عدم وجود وسيط في المؤسسة الصحفية الجزائرية، لماذا يقوم مسؤولو التحرير بهذا الدور بدلا من استحداث منصب الوسيط؟ وكذا التعرف على رأي المبحوثين بخصوص نماذج الوساطة التي

أما نعت استكشافية فيتعلق بجدة الموضوع من حيث عدم وجود دراسة سابقة لدراستنا في الجزائر*

أيضا زاوية المعالجة، فقد وجهنا اهتمامنا نحو القائم بالاتصال لفهم طرق

الدراسات والكتابات تقل في هذا المجال عكس دراسات الوساطة الصحفية القائمة على اساس تحليل

مُقارِنَة" فتتعلق باختيارنا محاولة دراسة كل مؤسس ثم مقارنة ممارسات الوساطة

في كل منها، ونبرر لجوؤنا إلى المقارنة هنا بأن القراءات التي قمنا بها حول الموضوع جعلتنا نلاحظ بعض

الاختلافات في ممارسة الوساطة، فمنها المتعلقة بثقافة معينة (ومنها المتعلقة ببعض

الاختلافات حول طرق التطبيق التي تتبع فلسفة كل مؤسسة إعلامية وبالتالي

خاصة بالنظر إلى التباين الذي قد نلمسه في الآراء المختلفة التي

ممارسة الوساطة الصحفية والتي يمكن أن ترتبط أيضا بفرضية انتمائهم إلى مؤسسة صحفية معينة.

منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا على المنهج المقارن في دراستنا حيث يركز هذا المنهج من البحوث على مقارنة جوانب التشابه والاختلاف بين الظواهر الاجتماعية لغرض اكتشاف أي العوامل أو الظروف تصاحب حدوث ظاهرة¹ وبالنسبة إلينا فإن هذا المنهج مناسب لدراسة موضوع الوساطة في المؤسسات الصحفية خاصة الحالة الجزائرية التي تتصف بممارسة غير رسمية لدور الوسيط من قبل رئيس التحرير، وبما أن الانطباع الأولي من خلال قراءتنا حول الموضوع والدراسة الاستطلاعية يجعلنا نتدلممارسات الوساطة فقد اخترنا المقارنة بين المؤسسات لنضمن الوصول إلى كبر قدر ممكن من المعلومات حول هذه الممارسات المحتملة، وحتى في حالة ما إذا توصلنا إلى نتيجة لا تبرز من خلالها فروق في الممارسة وهي فرضية محتملة، فإن التحليل المقارن سيسمح بتقديم قراءة متأنية لوضع الوساطة في المؤسسات الصحفية محل الدراسة، ومن ثمة طرح نتائج تتسم بالرصانة العلمية وتكون أكثر تأكيداً من تلك التي تستند إلى مسح اجتماعي غير مقارن، وعليه نعتبر ان المقارنة مهمة في هذا المجال خاصة وأن موضوعنا يطرح كبحث استكشافي لوضع الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية.

التقنية المستخدمة:

يمكن تعريف المقابلة بأنها محادثة بين طرفين بشكل رئيسي:

2

مبنية بشكل مشترك بين طرفيها عبر السيرورة الحوارية للتعبير عن

¹ أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ط1، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2011

.72

² منهجية البحث التربوي والنفسي من المنظور الكمي والكيفي، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2004 96

* وتفرض المقابلة نفسها في كل مرة نجعل فيها الإطار المرجعي بحيث لا نريد أن

تأخذ اختيار نظام محدد للتناسق الداخلي للمعلومات التي نبحث عنها ففي المقابلة لا يوجد حكم

مسبق عن وجود تراتبية معينة أو خصائص منفصلة لميادين الأفعال، وهي تسعى لإبراز السيرورات processus

1 .

ويبرر التحليل السابق اختيارنا لأداة المقابلة في دراستنا فنحن نجعل كيف تتم ممارسة الوساطة في المؤسسة

الصحفية الجزائرية ومحاول التوصل إلى معرفة بهذا الشأن دون تقديم فرضيات أو احكام سابقة حول هذا

الموضوع، كما تتعلق دراستنا بمحاولة فهم الكيفية التي تطبق من خلالها هذه الممارسة والمنطق الذي يبررها من

خلال النقاش مع المبحوثين بشكل معمق خاصة وأن الوساطة الصحفية تمثل مجالاً جديداً للبحث في السياق

الجزائري وهو ما يبرر اعتمادنا على المقابلة فحسب . كيرلينجر F. Kerlinger "

للتعمق في المعلومة تصبح المقابلة أنسب الأدوات، كذلك عندما يكون مجال البحث جديداً، يُصبح تطبيق

2"

ول إلى فروض ومتغيرات وبنود قد تح

هو تعريف موريس أنجرس حيث يعتبرها "

3"

العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية من ...

حيث قمنا باستجواب كل مبحوث على حدى واخترنا المقابلة نصف الموجهة حيث "

* يقصد بكلمة متخيلة هنا الوضعيات التي يمكن تمثل تجربة سابقة معاشة للمبحوث ولكنه يقدم إجابات حول سلوكه أو توقعاته في حال

¹Alain BLANCHET et Anne GOTMAN, L'ENQUETE ET SES METHODES : L'ENTRETIEN ,Paris, Nathan, coll. 128, 2001 pp 40-41 traduit modifié

² F. Kerlinger, Foundations of behavioral research. New York, Holt, Rinehart, and Winston, Inc, 1973

مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث، مع احتفاظ الباحث بحقه في طرح أسئلة من حين لآخر
1" نظرا لطبيعة الموضوع الذي يمكن أن يثير ردة فعل من قبل المبحوثين مرتبطة بعدم

وبالتالي فإن بعض الأسئلة التي لم تكن مدرجة ضمن دليل المقاب:

التوضيح تأطير النقاش ليكون الحوار حول دراستنا ومحاولة تحري الوصول إلى المعلومة الدقيقة،
كما سمحت لنا المقابلة نصف بالتأقلم مع المبحوثين مثل نائي رئيس التحرير في مؤسسة الخبر ورئيس
تحرير الويب في مؤسسة Liberte رير الويب في مؤسسة El Watan

التحرير ما ساهم بتقليص هامش الخطأ الناجم عن عدم التمكن من إجراء مقابلات مع رؤساء التحرير ونخص
بالذكر مؤسستي الخبر و Liberte.

وقد قمنا ببناء دليلين للمقابلة الأول موجه لرؤساء التحرير والثاني للصحفيين يتضمنان محاور تعكس الأسئلة
ية للإشكالية.

_____:

لقد تم إرسال دليل إلى أربع أساتذة لغرض التحكيم وهم:

. أستاذة التعلم العالي دكتوراه في قانون تكنولوجيات الإعلام والاتصال

. محمد الفاتح حمدي أستاذ محاضر أ ه في علوم الإ

. سعيدات حاج عيسى، أستاذ محاضر أ، علوم ر تليجي الأغواط الجزائر

وقد احتوت الوثيقة المقدمة للتحكيم على تقديم يليه عرض موجز للإشكالية (في فقرة) ثم أسئلة الإشكالية

ثم محاور

وقد اتفق المحكمون بعد معابنتهم للوثيقة المقدمة لهم حول الملاحظات والاقتراحات التالية:

- (1) الاختصار في عدد الأسئلة وفي الجمل المعبرة عنها
- (2) كبر للمبحوث في الإجابة وعدم تقديم اقتراحات مسبقة والتي كانت موجودة في بعض
- (3) اقتراح حذف بعض الاسئلة كوحا . امة جدا وتحتمل أن تشير جدلا بدل :

(4) اقتراح صياغات محددة أكثر ملائمة مثل سؤال: متى تتقبلون النقد الما

ومتى لا تتقبلون؟

لحمام على تصحيح دليل المقابلة من الناحية اللغوية وننوه إلى أن المحكمين قد قدموا

تقييما ايجابيا عن اختيار الموضوع وزاوية المعالجة

مجتمع البحث

تطبق دراستنا على مجتمعين من مجتمعات البحث، يتعلق مجتمع البحث الأول بمسؤولي التحرير من رؤساء

ورؤساء تحرير الويب أي بالمسؤولين عن السياسة التحريرية وتقييم العمل الصحفي

. ويتعلق مجتمع البحث الثاني بالصحفيين الذين يتولون جمع المعلومة وتحريرها وفق اعتبارات

العينة والمعاينة:

تتعلق العينة باختيار جزء من مجتمع البحث لتطبق عليه الدراسة وتسمى هذه العملية بالمعاينة وبالنسبة

للمجال المكاني لدراستنا فقد وقع اختيارنا على مؤسسات: الشروق اليومي، الخبر، Liberte El Watan

1989 * كمؤسسات صحفية ظهرت في سياق زمني متقارب هو

1990 وتعتبر مكانة هذه المؤسسات الصحفية و الظروف التي نشأت فيها مبررا لاختيار عناصر

العينة في سياقها -أي في سياق المؤسسات الصحفية نظرا لأننا نتصور أن المعلومات المستمدة من النقاش

شكاوى الجمهور والوساطة ستكون أكبر في ميدان دراسة لمؤسسات صحفية لها

تاريخ وبجربة طويلة في المجال الصحفي وهو ما يتوافق مع نوعية دراستنا كبحت كفي حيث يقول الدكتور فريد

كامل أبو زينة في هذا الصدد أن "العينات في البحث النوعي هي عينات غرضية أو قصدية، بعكس العينة

في التعميم."¹

2" يظهر في الخصائص المميزة للمؤسسات الصحفية التي جعلتنا

نختارها لتسلط عليها الدراسة.

ونفضل استخدام تعبير المعاينة بدلا من العينة لتحديد أننا قمنا بمعاينة غير احتمالية لاختيار عينتنا من مجتمعي

البحث وهو ما يستجيب لنوعية الدراسة الكيفية إذ يقول فضيل دليو في هذا

وضوحا في هذا النوع من البحوث وأن ذلك يعود إلى عدة أسباب منها أن سمات البحث الكيفي

* " " " الشروق العربي" كمجلة في التسعينيات 2000

1 مناهج البحث العلمي طرق البحث النوعي ط2، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007. 68

2 68

يكون مرنا ويستكشف ويبني أهدافه مع تقدم البحث وأن العينة قد تتغير تغيرا معتبرا أثناء التطبيق¹.

بالتعرف على دور رئيس التحرير وفي الحالات التي تعذر علينا

إلى المفردات الأساسية كراهات ميدانية فقد وجهنا المقابلة إلى نائبي رئيس التحرير (حالة الخبر)

)

Liberte

(El Watan) بالإضافة إلى مقابلة خاصة مع الوسيط السابق ؛ عن مجتمع

تتوفر فيهم الشروط ليكونوا ضمن العينة وبالتالي فإن الأمر يتعلق

اختيار عينة منوالية حيث تعكس مفردات عينة الدراسة كمسؤولي تحرير هنا

(Typical) التي تدخل في سياق هذا النوع من المعاينات²

" (portraits types) فس مجتمع البحث الذي استخرجت منه³

ويبرر هذا الاختيار بأننا سنستخدم "المعاينة المنوالية لدراسة أفكار وتصرفات الحالات النموذجية في السياقات

غير الرسمية"⁴ وهو ما يتوافق مع الممارسة غير الرسمية لرئيس التحرير لدور الوسيط. وبما أن المعاينة غير احتمالية

دنا على إجراءات الفرز غير الاحتمالي الموجه حيث اخترنا "عناصر تبدو انها تمثل جزءا من مجتمع

"⁵ من خلال التوجه مباشرة إلى مسؤولي التحرير ورؤساء التحرير على وجه الخصوص.

وبالنسبة لمجتمع البحث الخاص بالصحفيين فإن المعاينة كانت غير احتمالية ايضا لعد.

. ولعدم وجود مبرر قوي لقياس درجة تمثيلية العينة في البحث الكيفي

"

اسا إلى أهداف دراستنا بشكل خاص

1 تقنيات المعاينة في العلوم الإنسانية والاجتماعية . ط، الجزائر، دار هومة، 2015 83

2 89 90

3 311

4 90

5 314

غير الاحتمالية التي يكون سحب عينتها من الجزء الأقرب من متناول اليد من مجتمع البحث¹ فقد اخترنا بلة الصحفيين الذين صادف وجودهم مرحلة إجرائنا للبحث الميداني حيث كان الفرز عشوائياً باختيار "العناصر الأولى الحاضرة مهما كانت مميزاتها وخصائصها"² وبالنسبة لدراستنا فإننا نحدد خصائص مميزة تؤهل صحفياً دون غيره للإجابة عن أسئلة المقابلة ويعتبر هذا مبرراً إضافياً لاختيار طريقة المعاينة السابقة إلى جانب الأكرهات الميدانية لإجراء البحث ومنها الوقت المتوفر لدى الباحث، وفيما يخص عدد الصحفيين فقد قمنا في البداية بإجراء مقابلة مع عشر 10 %25

عدد الصحفيين العاملين بالمقر المركزي ميدان إجراء الدراسة والبالغ عددهم أربعين 40 صحفياً، وقد اعتبرنا :

• لي درجة التشبع بمصدر المعلومة فبعد عشر 10 لم نحصل

• النسبة التمثيلية التي %25 حيث أن المؤسسات الصحفية لم تصرح لنا بعدد صحفييها إلا

وبالنسبة لمؤسسة الخبر فقد كان عدد المقابلات إحدى عشرة 11 مقابلة لها جس يتعلق بالتأكد من الوصول لي درجة التشبع، ونعرض فيما يلي نسب العينة إلى عدد الصحفيين في كل :

• % 25 (10) (40)

• الخبر 16 % (11) (67)

• %18.5 El Watan (10) صحفيين من أصل أربع وخمسين (54)

1 85

2 313

• Liberte 40% (10) خمس وعشرين (25)

أهداف الدراسة:

- على طبيعة ممارسة الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية
-
- الوقوف على أهمية الوساطة كوظيفة داخل المؤسسة الصحفية الجزائرية
- معرفة مدى إمكانية استحداث منصب وسيط صحفي ضمن المؤسسة الصحفية الجزائرية
- معالجة مفهوم الوساطة الإعلامية من جوانبه المختلفة من خلال دراسة تأسيسية تعالج المفهوم
- 2.0 والمواقع الالكترونية في ممارسة
- تحديد نموذج لممارسة الوساطة الصحفية يؤطر عمل المؤسسة الصحفية الجزائرية

مجال الدراسة:

4

:

2 شارع فريد زويوش - -

الخبر: 32 شارع الفتح بن خلقان ليتورال سابقا - -

El Watan: ساحة أول ماي، شارع بشير عطار سيدي محمد الجزائر

15 :Liberte

2 الفترة الزمنية: 23 جانفي إلى 23 2016

الإطار النظري

الفصل الأول: السياق المفاهيمي والتاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: الوساطة ايتيمولوجيا المفهوم

المبحث الثاني: الوساطة و العلاقات العامة

المبحث الثالث: التطور التاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية

المبحث الرابع: نماذج لممارسة الوساطة الإعلامية: القناة الفرنسية الثانية France 2 و إذاعة كندا

خلاصة

تمهيد:

هتتم من خلال هذا الفصل بالإطار المفاهيمي والتاريخي للوساطة الإعلامية حيث نشرح في البداية الدلالات المرتبطة باتيمولوجيا مفهوم الوساطة وعلاقته بمعاني التعديل، التفاوض، التوفيق، التوسط، الانقسام والربط في سياق المبحث الأول الذي يحمل عنوان "الوساطة اتيولوجيا المفهوم"، ثم نواصل التدقيق في رسم معالم مفهوم الوساطة من خلال المبحث الثاني: "الوساطة والعلاقات العامة"، وذلك من خلال إبراز مكامن الفرق بين مفهومين قد تتقارب معانيهما بشكل ملفت عند محاولة وصف دور كل من الوسيط ورجل العلاقات العامة، تم نتطرق في المبحث الثالث إلى مفهوم الوساطة الإعلامية ومختلف النماذج الخاصة بها والتي ظهرت في سياقات متباينة منذ ظهور أول وسيط في جريدة نيويورك وورلد New York World سنة 1913 إلى غاية استحداث هذا المنصب في التلفزيون الفرنسي سنة 1998 مروراً بعرض موجز لنماذج مختلفة للوساطة في اليابان، السويد والبرازيل، وبالنسبة للمبحث الرابع فيتعد عن الصحافة المكتوبة ويتطرق إلى عرض نموذجين لممارسة الوساطة في التلفزيون الفرنسي (القناة الفرنسية الثانية France 2) وفي إذاعة كندا.

المبحث الأول: الوساطة اتيولوجيا المفهوم

إن أول ظهور لكلمة ما في لغة ما في مجال الأدب يعتبر معلماً زمنياً، فاستخدام الكاتب لها دليل على أنه سحب من الرصيد المعجمي الذي كان يحيط به، ما يسمح بتحديد السياق الزمني الذي أنتجت فيه الكلمة ومعانيها المرتبطة به باستثناء إذا ما كان الكاتب قد استخدم كلمة من إبداعه الخاص¹

يستشهد معجم "القاموس الجديد الاشتقاقي والتاريخي" *Nouveau dictionnaire étymologique et historique*

بنص كُتب سنة 1265 من طرف جون دو مونج Jean de Meung كأول مستخدم لكلمتي

¹ Annie CARDINET, *école et médiations*, France, éd Erès, coll. Trajet, 2000, P15 traduit modifié

الوساطة Médiation والوسيط Médiateur في الأدب الفرنسي ويؤكد هذه المعلومة "قاموس اللغة الفرنسية القديمة وكل لهجاتها من القرن التاسع إلى الخامس عشر" *dictionnaire de l'ancienne langue française et de tous ses dialectes du IX^e au XV^e siècle* لمؤلفه فريديريك فودفروا Frédéric Godefroy، ويضيف استشهدا آخر يتعلق بنص يسمى "سر الوصية القديمة" *Mistere du Vieil Testament* يعود تاريخه إلى 1518 بالإضافة إلى مقتطف من خاتمة رسالة تعود إلى القرن الرابع عشر كانت تعالج مسائل سياسية. إن هذه المحطات تسمح بتدقيق السياقات التي كانت تستخدم فيها كلمتا الوساطة Médiation والوسيط Médiateur وطبيعتها هنا ثيولوجية وسياسية.¹ من هنا فإن القرن الثالث عشر، الرابع عشر، والسادس عشر تمثل مراحل زمنية مهمة عند دراسة أصل كلمة الوساطة Médiation رغم ظهور كلمات كانت تحمل معانٍ مشابهة في القواميس الفرنسية الأولى والتي يعود تاريخها إلى القرن الخامس عشر. وفي قاموس كنز اللغة الفرنسية *Trésor de la langue française* لمؤلفه جون نيكو Jean Nicot فإننا لا نجد كلمتي الوساطة Médiation والوسيط Médiateur : Médialter وهو فعل ليس له نظير في الفرنسية الحديثة ولم يعد مستخدماً بالرغم من وجود أفعال مشابهة تشير بدرجات متفاوتة إلى معنى " Medier : " " Moyenneur أو المعدل وهي تترجم باللغة اللاتينية إلى Mediatiser Mediationner Internuntius Conciliator مع الإشارة إلى أن كلمة Internuntius Internuntitus كانت تعني: Intermediaire Négociateur والبرلماني Le Parlementaire Conciliator فكانت تعني الشخص المؤيد والمتجاوب.²

"لقاموس التاريخي للغة الفرنسية" *dictionnaire historique de la langue française*

استخدام التعابير التي تتضمن حروف - Méd- في جذرها الاشتقاقي والتي تشير - إلى أن شيئاً

1 Annie Cardinet, op. cit. pp15-16 traduit modifié

2 Ibid. p16 traduit modifié

ما يمثل وسيطا لم يتوقف. ويلخص هذا المرجع التطور الدلالي لهذه الكلمات عبر القرون انطلاقا

1265 والذي يمثل تاريخ بداية استخدام كلمتي الوساطة *Médiation* و *Médiateur*

Mediatio كأصل لاتيني للتعبير التي نحن بصدد الحديث عنها.

أول معنى للوساطة ارتبط بالقرن الثا *Division* ثم الكلمة في القرن الرابع عشر

"توسط يهدف إلى التوفيق بين الأشخاص والأحزاب" وقد حمل المصطلح مع القرن

السادس عشر معنى دينيا يعكس علاقة الإنسان بربه سنة 1541 ثم وُج معنى الوساطة مجال الحقوق

1611 *Médiation* *Médiatrice* 1878¹.

بمعنى خاص عوضه فيما بعد تعبير الرياضيات الأكثر استخداما حاليا والذي أُدرج فقط سنة 1923^{*}، وفي

1980 *Conciliation* - إلى -

Médiation

Rogers Blake et Mouton Gordon... وغيرهم وإثر ملاحظة الممارسات، تم

التمييز بين المقاربات التي تركز على السيرة (*Médiation*) (*Conciliation*)².

نجد في المرجع الموسوم "عادات العرب في بلاد مهاب" *coutumes des arabes au pays du Moab*

يعود تاريخه إلى 1907 أن التقاليد التي نجدها في "

تزال قائمة عند الأعراب في بداية³.

1 Annie Cardinet, op. cit.p17 traduit modifié

* تعبير *médiane* وسيط في الرياضيات يشير في الهندسة إلى مستقيم ينطلق من أحد رؤوس المثلث ويعبر منتصف الجهة المقابلة، بحيث يشكل

(Hachette le dictionnaire de français p 1001)

2 Arnaud STIMEC, **La Médiation en entreprise**, Paris, Dunod, 2004 p16 traduit modifié

3 Annie Cardinet, op. cit.p22 traduit modifié

la médiation

إن التحليل السابق يميلنا إلى

le médiateur، ولكن عدم وجود هذه الكلمات في فترات زمنية محددة وتعويضها باستخدام كلمات

Conciliator Internunis... وغيرها دليل أن بروز المصطلحين السابقين بشكلهما

الحالي يعود الى ضرورة يفرضها السياق، فالكلمات القديمة لم تعد قادرة على مواكبة المعاني الجديدة التي أصبح

مصطلحا الوساطة والوسيط يحملها وعموما فإن جذري هذين المصطلحين في اللغة الفرنسية يشير إلى

1. / Mediator

دلالة الوساطة في اللغة العربية:

وَسَطَ فِي حَسَبِهِ وَسَاطَةً وَسِطَةً وَوَسَطَ وَوَسَطَ، وَوَسَطَهُ:

وَوَسَطَ قَوْمَهُ فِي الْحَسَبِ يَسِطُهُمْ سِطَةً حَسَنَةً. فلان وَسِيطُ الدارِ وَالْحَسَبِ فِي قَوْمِهِ، وَقَدْ وَسَطَ وَسَاطَةً

: وفلان وَسِيطٌ فِي قَوْمِهِ إِذَا كَانَ أَوْسَطَهُمْ نَسَبًا

وَأَرْفَعَهُمْ مَجْدًا، قَالَ الْعَرَجِيُّ لِي لَمْ أَكُنْ فِيهِمْ وَسِيطًا وَلَمْ تَكُنْ نَسِيبِي فِي آلِ عَمْرُو

: والتَّوَسَّطَ أَنْ تَجْعَلَ الشَّيْءَ فِي الْوَسَطِ.

: إِنَّ لَهَا فَوَارِسًا وَفَرَطًا، وَنَفْرَةَ الْحَيِّ وَمَرْعَى وَسَطًا

2.

¹ Annie Cardinet, op. cit p22 traduit modifié² أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور لسان العرب () 30 ، بيروت، دار نوبليس، 2006

1

وفي التنزيل العزيز "

قال بعضهم وسطاً عدلاً، وقال بعضهم خيراً، واللفظان مختلفان والمعنى واحد لأن

العدل خيرٌ والخير عدلٌ وقيل في صفة النبي صلى الله عليه وسلم:

الفاضل النسب بأنه من أو سط قوم، وهذا يعرف حقيقته أهل اللغة لأن العرب تستعمل التمثيل كثيراً، فتمثل

القبيلة بالوادي والقاع وما أشبهه، فخير الوادي وسطه، فيقال:

ه، ومعناه كله من خير مكان فيه، وكذلك النبي، صلى الله عليه وسلم، من خير مكان في

2

المبحث الثاني: الوساطة و العلاقات العامة:

استخدمت العلاقات العامة بمعناها الحديث مع بداية القرن العشرين، حيث بدأ استعمالها في محيط الأعمال

التجارية والصناعية، ثم استخدمت بعد ذلك في كافة المؤسسات الأخرى الاجتماعية والدينية عندما أدركت

هذه المؤسسات انها لا يمكن ان تنجح إذا عاشت بعيدة عن الجمهور او عزلت نفسها عنه، وبذلك ظهرت

الحاجة بجلاء إلى أهمية العلاقات العامة في توطيد العلاقة بين المؤسسات التي تمارس فيها وبين الجماهير المرتبطة

3

"

"علاقات" وتعني حصيلة الاتصالات التي تتوافر بين هيئة والجماهير المتعاملة معها.

143

1

136 2006

2 أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور

7 2007

3 محمد مجت العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية .

"عامة" فيقصد بها جماهيرية بمعنى مجموعة الجماهير المختلفة التي يتصل

بالمهنية.¹ العلاقات تشمل هنا كل عمليات التفاعل مع الجمهور او الناس في المجتمع، فهي شاملة

2. "جمعية العلاقات العامة الأمريكية" :

اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدء

: كالعلاء أو الموظفين أو المساهمين

رح هذه السياسة للمجتمع".³

وكتذكير بمفهوم الوساطة فإنها تعني تدخل طرف ثالث في العملية ا تصالية بغية تحقيق أهداف محددة ويعرفها

ألكس موكيالي Alex Mucchielli "العملية التي يقوم ضمنها الوسيط بتحقيق التواصل بين طرفين في

4»

ومن خلال عرض بعض التعريفات الخاصة بالعلاقات العامة يمكننا مقارنتها بمفهوم الوساطة على النحو التالي:

Blueprint for Public Relations في كتابهما D.H. Plackud Blacman 4

Relations : " التي تدير عليها منظمة ما"⁵.

يجعلها

يتموقع أقرب إلى المؤسسة منه إلى الجمهور وهو أمر مختلف عن ممارسة الوساطة التي تركز على

1 العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية . 2004 . 24

2 عبد الرزاق محمد الدليمي مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد 1، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012 . 142

3 26

4 مفهوم الوساطة 1 1999 . 53

5 24

مبادئ من أهمها عدم الانحياز والحياد،

النزاع وأنه يحاول أن يكون مستقلا عن أية أفكار مسبقة، أما الثاني يتعلق بردة فعله التي لا يج

1.

إن التعريف السابق للعلاقات العامة قد يكون واسعا ونحن لا نستثني بالتالي إمكا

مبادئ الحياد وعدم الانحياز والاهتمام أولا بمصالح الجمهور ولكن التعريف يُشير إلى

ا دلالةً ايجابية للوساطة مرتبط بالمبادئ التي

المفاضلة بين المفهومين وإنما على سبيل مقارنة قائمة على قراءة خاصة للعديد من

التعريفات المتعلقة بالعلاقات العامة والوساطة حيث نجد الكثير من التعريفات تتحدث عن العلاقات العامة

كممارسات تُخدم مصلحة المؤسسة أولا حتى وإن كانت هذه الدلالة ليست الوحيدة التي تُقدمه

هذا المفهوم، ولكن بالنسبة للوساطة فالأمر مختلف إذ عكست كل التعريفات تقريبا التي اطلعنا عليها ارتكاز

هذا المفهوم إلى البعد الأخلاقي وخاصة ما تعلق بعدم الانحياز والحياد عند الممارسة.

2 M.M Black R.F Horlow في كتابهما Practical Public Relations

: "فن وعلم يختص بمعالجة مشكلة صعبة هي كيفية خلق جو من التفاهم بين فرد أو منشأة

وبين منشآت وأناس آخرين"²

يُوضح هذا التعريف الخصائص التي لا بد أن تتوفر لدى القائم بالاتصال في مجالي الوساطة والعلاقات العامة

حيث تشير كلمة فن إلى المهارات الاتصالية الاقناعية التي لا بد ان يتمتع بها كل من الوسيط ورجل العلاقات

¹ Arnaud STIMEC Op cit. P23 traduit modifié

العامة، كما تُشير كلمة " " إلى الأدوات المنهجية التي يستخدمها كل من الوسيط ورجل العلاقات العامة في أدائه لمهامه وهي قد تختلف أو تتشابه وفق الحالات التي يتعامل معها والهدف الذي ينشده كل منهما.

للإشارة فإن هناك ملاحظة تتعلق بمفهوم الوساطة كعلم حيث يقول الأستاذ الصادق الحمامي بأنه يُطرح يُعده مخرجا ابستمولوجيا لمفاهيم أُفرغت من محتواها.¹

المعرفي قد لا يكون مدخلا لتأويل التعريف السابق غير نه يقترب من ملاحظة الأستاذ محمد مصطفى أحمد " ويرجع الغموض وعدم التحديد المقترن بوظيفة العلاقات العامة إلى عدم تحديد مضمون الألفاظ

فعبير العلاقات العامة (Public Relation) للإشارة إلى ثلاث معاني مُختلفة، كما قد يُستخدم

كبدل لها، وهذه المعاني هي الإعلام (Information) (Communications)

(Public affairs)² رغم أن هذه الملاحظة لا تقترب من الطرح الابستمولوجي الخاص بالوساطة

العامة فإن شرعيتها كعلم يُعززها تدريسها كتخصص في الكثير من

الجامعات التي تُدرس الإعلام والاتصال.

Marston

3

وربط سياسات المنشأة وإجراءاتها بمصلحة الجمهور وتنفيذ برامج عمل لكسب فهم الج

للمنشأة وقبوله لها³

إن تقييم مواقف الجمهور واستغلالها في إعادة النظر في سياسة المؤسسة هدف مشترك بين الوساطة والعلاقات العامة، فتقييم الشكاوى التي ترد الوسيط وأخذها بعين الاعتبار من شأنه أن يُحسن الأداء داخل المؤسسة

53

1

24 .2003

محمد مصطفى أحمد الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة .

25

3

ويعنحها صورة ايجابية لدى الجمهور والأمر نفسه بالنسبة للعلاقات العامة ويبقى الاختلاف مرتبطا هنا بالغاية يسعى رجل العلاقات العامة من خلال هذه لتحسين صورة المؤسسة أولا، في حين يحاول الوسيط المحافظة على التوازن والتفاهم بين طرفي العملية الاتصالية.

4 Canfield "الفلسفة الاجتماعية للإدارة، والتي تعبر عنها من خلال

أنشطتها وسياستها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه"¹

" " كوصف للفلسفة الاجتماعية للإدارة، يكون الاتصال في العلاقات العامة

معلنا في الغالب وهو الأمر الذي يختلف عن ممارسة الوساطة إذ يقوم الوسيط في أغلب الأحيان بدوره في سرية، وهي سرية تتبع من الحياد لأن تقدم معلومات في حالته يمكن أن يغير مسار الوساطة بشكل كامل، إلى ذلك فقد يتوجب على الوسيط أن يقدم ضمانات حول المحافظة على سرية المعلومات لأطراف

2.

إن بعض القائمين بنشاطات العلاقات العامة لا يتصفون بالأمانة والنزاهة فهم لا يحاولون توعية الجمهور بالحقائق الخاصة بموقف معين² ولكنهم سيعون إلى مصالح الهيئة التابعين لها متبعين في ذلك سلوك يؤدي إلى هذا الغرض بما في ذلك إثارة الانفعالات والعواطف وتشويه الحقائق.³

يشير الكثير من الكتاب إلى أن الهدف من إصدار الموثيق الأخلاقية هو أن تكون أداة للعلاقات العامة لوسائل بمعنى انها تهدف إلى

² Arnaud STIMEC Op cit. P23 traduit modifié

³ هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية (أسس نظرية ومجالات تطبيقية) .

الصحفيين كيفية اتخاذ القرارات بشكل أخلاقي، وأن الهدف هو زيادة مصداقية الوسائل

تعمل طبقاً لمجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تستهدف تحقيق مصالح المجتمع.¹

:

إن التحليل الذي قدمناه سابقاً كمقارنة بين مفهومي الوساطة والعلاقات العامة يميل إلى بعض المعالم التي تضبط مفهوم الوساطة والتي تظهر في العديد من التعاريف التي تبدو شبيهة ومتطابقة ومنها التعريف الذي قدمته

مجموعة الوساطة groupe Médiation-Net* 2005 عن المصطلح "

تهدف إلى ، وهي ناتجة

ل ومحاييد ، للسماح للأدائها²

ناصر مهمة في تعريف عمل الوسيط وعملية الوساطة بشكل عام ورغم

قيوم هوفنانج Michèle GUILLAUME-HOFNUNG

يرى بأن أسباباً مجتمعية قوية جعلت ممارسات اجتماعية جديدة تتطور بسبب "الطارئ العملي أو التطبيقي"

(l'urgence pratique) إلى حد أننا أصبحنا نصنفها في الغالب تحت راية

بجرد لمعاني ما نسميه بالوساطة يظهر هجيناً محيراً ما جعل الوساطة تحصل على وصف المفهوم الغامض،

ويمكننا التأكيد هنا أنه تحت ضغط الطارئ التطبيقي فإن مصطلح الوساطة قد تطور من الوساطة في حد

¹ سليمان صالح، أخلاقيات الإعلام 2، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2005. 40

* مجموعة Médiation-Net هي مركز يوحد وينظم جهود الوساطة لعالم المؤسسات والمنظمات وفق ديناميكية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

:

<http://www.mediation-net.com/rubrique/mediation-net/page/rub/cont/qui-sommes-nous/199>

consulté le 19/8/2016 à 16h57

² Philippe LEMOULT, Patricia MALBOSC, **Le rôle de la médiation dans la société**, Les Cahiers du journalisme n o 18 – Printemps 2008. P 113 traduit

إهمالمهم

الغامض الذي يمنح بدون وجه حق إلى

لا يعود إلى المفهوم وإنما يتعلق بتطبيق لا يحترم

1.

: " " :

فحتى مع اعتبار أن موقع الطرف الثالث tiers

Conciliation)

(فإن ذلك غالبا ما يتم تناسيه في مرحلة التطبيق فالعديد من وسطاء المؤسسات ليسوا إلا ترتيبات ذكية

إلى

يكون غير مسموح به.

: خصائص لا تظهر في الممارسة:

_____ : حيث يتناقض وجود الوسيط تحت وصاية السلطة البلدية أو القضائية ماليا ووظيفيا

Confidentialité فهذه الأطراف عادة ما تواجه صعوبات كبيرة في مسألة المحافظة على السرية والخصوصية

_____ : إن الحياد الواقعي غير كاف، والحياد المعترف به للوسيط من قبل الأ

منهجية يتم بناؤها وتعتمد على فطنة شخصية كبيرة فلا يجب على الضحية أن

2

¹ Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, *Le concept de médiation et l'urgence théorique*, Les Cahiers du CREMOC url : http://www.let.uu.nl/~Marie-Christine.KokEscalle/personal/sites/competence_meditation/cursusdocumenten/GuillaumeHofnung.pdf consulté le 16/06/2016 a 18h42 p 19 traduit modifié

² Ibid. pp 21-23 traduit modifié

المبحث الثالث: التطور التاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية

Ombudsman شمال أمريكي

1913 Joseph Pulitzer

رأى مديرها في هذا

New York World

وقت لم تكن صحيفة

التعيين وسيلة ضمان تجعل القراء يصدقون ما ينشر!¹

1922

l'Asahi Shimbun

Yomiuri

1938 في .

، يلتقون يومياً برؤساء تحرير مختلف الطبقات

Shimbun

. تطلق المؤسسات الصحفية اليابانية تسميات مختلفة على برامج الوساطة أكثرها

" Comité de vérification des journaux "

" Cabinet d'inspection des informations " "قسم تقييم محتوى الأخبار" Département

"d'évaluation du contenu des informations" "مجموعة مراقبة المقالات" Section de vérification

des articles وغيرها، أعضاء هذه اللجان لا يدعون بشكل رسمي وسطاء ولكنهم يعتبرون أنفسهم "ممثلين

".² يجب الانتظار لسنتين عاماً في الولايات المتحدة

Ombudsman وهو هذه المرة مكلف بالعلاقات بين الجريدة وقراءها يستمع إلى تظلماتهم، يجرر تعليمات

3 .

¹ Frédérique BEAL, Op cit. P5 traduit² Ibid. P5 traduit³ Ibid. P5 traduit

وكتذكير تاريخي يتعلق بسنوات 1970 في الولايات المتحدة فان واشنطن بوست Washington Post

Dossier du Pentagone

Watergate وهي معلومات قد تولد الشك في ذهن القراء وتجعلهم Vietnam

: هل هي معلومة أم كذبة؟ وهنا الوسيط قادر على تقديم¹. ودائما في سنوات 1970

السويد تنشئ مكتبا « Allmänhetens Press Ombudsman » Médiateurs de presse

إلى مجلس الصحافة الذي أنشأ سنة 1916

من رئيس برلمان الوسطاء « Parlement des Ombudsmen » Chef du رئيس مكتب المحامين السويدي،

ورئيس النادي الوطني للصحافة. والوسطاء هنا غير تابعين لأي عنوان صحفي محدد ويمكنهم التعامل مع كل الجرائد.²

لقد أخذت اليومية البرازيلية فولها دو ساو باولو Folha de São Paulo قبل أن تتبنى وسيطا لها

1986

Ombdsmanato*

، ولا بد من التنبيه أنه وفي تلك الفترة كانت .1989

النظر كليا في خطها الافتتاحي وتعيد هيكله هيئة التحرير فيها. ولكي يتم قبول هذه

- - بشكل أفضل اقترحت المهمة على صحفي يحظى باحترام من طرف هيئة

¹ Frédérique BEAL, Op cit. p5 traduit

² Ibid. p6 traduit

* « Ombdsmanato » مصطلح مستحدث باللغة البرتغالية استخدمه وسطاء هذه اليومية بمعنى الوساطة :

Frédérique BEAL, Médiateur de presse ou press ombudsman la presse en quête de crédibilité a-t-elle trouvé son zorro Op cit. p6

. مصطلح الوساطة هنا يهر لأول مرة في البرازيل فتعريف الوسيط

Ombudsman غير موجود ضمن النصوص الأساسية للجريدة ولا ضمن وسائل الإعلام الإخبارية.¹

4 الوساطة في الصحافة :

أخيرا في سنوات 1980 1990 أي بعد سبعين سنة من تجربة نيويورك وورلد New York World

El Pais

La Tribune de Genève بسويسرا، وما يترجم إلى La

Nouvelle République du Centre Ouest إلى جريدة لوموند Le Monde

2.

لقد كانت وسائل هذه وفي تلك السنوات تواجه " " Le Monde

تصيح خطأ افتتاحيا جديدا لتستعيد مكانتها المهيمنة في الصحافة الفرنسية، هذه اليومية الوطنية " "

" " والتي تصنف ضمنها وبين صحافة

" " . السؤال الذي يطرح نفسه في سياق الحديث عن أزمة واجهتها الصحافة بفرنسا هو:

تقارب بين اهتمام الصحافة الفرنسية بالوساطة وبين القضايا التي هزت هذه الصحافة مثل مقتل غريغوري

Grégory Villemin ، تغطية حرب الخليج، و" " مع فيدال كاسترو Fidel Castro.

غياب المصادقية المترتب عن هذه المعالجة المشكوك فيها للمعلومة كانت تستدعي اقتراح إجابات جديدة

3.

¹ Frédérique BEAL, Op cit. p6 traduit

² Ibid. p6 traduit

³ Ibid. p6 traduit

إن الجملة الأخيرة تعبر عن العلاقة بين الجمهور والوسيلة الإعلامية والتي تحكمها سيكولوجيا الجمهور، فمن الواضح أن ردة فعل الأخير حين اكتشافه لعملية التضليل الإعلامي أو تزييف الحقائق و المناورة ستكون بطرح مجموعة من الأسئلة عن أسباب المعالجة وفق هذه الطريقة التي تمت بها في الوسيلة الإعلامية محل الشك وقد تتجاوز الأسئلة هذا الحد إلى الذهاب نحو التساؤل عن طبيعة العمل والتشكيك في المهنية، والاحترافية، والأخلاقيات التي تؤطر عمل الصحفي وعندئذ لا بد أن الأخير سيكون ونعتقد هنا بأن وجود الوسيط أو أداء أدواره على الأقل يعد حتمية.

ى قضية لستر

-

SRC Radio

l'affaire Lester*

Canada بخدمات وسيط Ombudsman ثم أتى الدور على فرنسا في السمععي

1998

France Télévision

Radio France internationale

2002. في إنجلترا وهولندا تم

Radio France

Radio France Outremer

Guardian Ombudsman في صحيفتي غارديان

1997

¹. Volkskrant

* نسبة إلى الصحفي نورمان لستر والذي حقق حول استغلال حصص مثل دقائق التراث التي كانت تبث على تلفزيون إذاعة كندا للدعاية لكندا بالنسبة للكيبك حيث نشر تحقيقه في كتاب " تحدث فيه عن أن وزيرة التراث 7.2 مليون دولار لتبيض تاريخ البلد، وبعد الدعم الذي تلقاه الصحفي ومطالب إعادته إلى إذاعة كندا تم إلى أمبودسمان المؤسسة:

<http://www.ledevoir.com/non-classe/74475/les-derapages-de-l-information-l-affaire-lester-une-affaire-de-deontologie-ou-de-politique> consulté le 19/8/2016 à 11h35

<http://fr.canoe.ca/archives/infos/dossiers/2001/11/20011127-180157.html> consulté le 19/8/2016 à 11h35

¹ Frédérique BEAL, Op cit. P7 traduit

2 الوساطة في الصحافة الفرنسية

في فرنسا نحصي عشر وسطاء للصحافة حسب تاريخ ظهور وظيفة الوسيط في المؤسسات التالية:¹

في الصحافة المكتوبة:

(1) في صحيفة لوموند Le Monde 1994

(2) صحيفة الجمهورية الجديدة للوسط الغربي La Nouvelle république du centre ouest

1990

(3) La Dépêche de Midi (Toulouse)

2001

(4) Midi Libre (Montpellier)

2004

(5) Paris-Normandie وبعض الجرائد التابعة للقطب النورمونيدي « pôle

normand » من فرانس اونتي France-Antilles إلى روان Rouen بالإضافة إلى لوهافر Le

2006

Fécamp

Havre

في السمعي البصري:

(1) 1998 France 2

(2) 1998 France 3

(3) 2002 R.F.O :

¹ Yves AGNÈS, Les médiateurs de presse en France, Les Cahiers du journalisme no 18 – Printemps 2008 p34 traduit modifié

	2002	Radio France	(4)
	1998	Radio France Internationale	(5)
أو الأبودسمان Médiateur	"	Yves AGNÈS	
والتي اقتبسها العالم الأنجلوساكسوني حديثة في فرنسا وهي قد			Ombudsman
1994 بمبادرة من مديرها الجديد في تلك الفترة جون ماري	Le Monde		
كولومباني Jean-Marie Colombani الذي أوكل هذه المهمة إلى مدير سابق للجريدة (1982			
1984) André Laurens، وقد كان في تلك الفترة لا يزال موظفا يتلقى أجره من الجريدة			
" ولم يكن بأي من الصحف الوطنية الفرنسية الأخرى وسيط إذ أن هذا المنصب الذي أنشئ سنة 1999			
La Vie تم الاستغناء عنه بعد أربع سنوات ¹			
1998 - البصري العمومي بجريدة لوموند Le Monde			
المدير السابق للأخبار بالقناة الفرنسية الثانية France2 ألبرت دو روا Albert du Roy وقد لى بذلك طلب			
وزيرة الثقافة والاتصال كاثرين تروتمان Catherine Trautmann. ²			
إن الصنف الثالث الذي اهتم بالوساطة من وسائل			
" "			NRCO*
يُعبرون له عن خيبتهم كمستهلكين وبعد سنوات تحوّلت هذه الصفحة إلى			
طريقة المعالجة الصحفية للوقائع والأحداث ³ .			

¹ Yves AGNÈS, Op cit. P35 traduit

² Ibid. P35 traduit

³ Ibid. p35 traduit modifié

إن الوساطة تختلف عن خدمة الزبائن، وإن كانت هناك نقاط تقاطع بينهما من حيث كلاهما يُشكل علاقة بين المؤسسة الإعلامية وجمهورها، إلا أن شكل هذه العلاقة يختلف، فإذا كانت خدمة الزبائن تقتصر على الاقتراحات التي يُقدمها مستهلكوا مضامين مؤسسة ما لتحسين نوعية وجودة العمل الصحفي بها أو لتستجيب لما يُريده جمهورها حيث تكون المؤسسة أكثر حرية على الصعيد المعنوي والأخلاقي في عدم تبني أو تبني أفكار زبائنها وبالطريقة التي تريد، فإن الوساطة تستمد قوتها من الضابط المهني والأخلاقي للعمل إلى الجمهور ولا إلى المؤسسة، بل يدرس شكاوى الجمهور وقرارات المؤسسة ويُجأور الطرفين استناداً إلى أخلاقيات العمل الإعلامي كمعيار أساس، كما أن الوساطة لا تـ

1990 Progrès Lyon

اعتُبر ناطقا باسمها، وقد تم الاستغناء عنه بعد رحيل تلك الإدارة.

تم في 2001 2004 2006 إنشاء ثلاث مناصب جديدة خاصة بالوساطة في الصحافة
1.

المبحث الرابع نماذج لممارسة الوساطة الإعلامية: القناة الفرنسية الثانية France 2 و إذاعة كندا

الإعلام وسطاء مختلفون في الصحافة، الإذاعة، أو في التلفزيون. والفكرة المشتركة هي أ

لتقاليد شمال أمريكية وعند المقارنة بين حالات فرنسية وكندية فإن أوجه التشابه

2.

إلى

¹ Yves AGNÈS, Op cit. P35 traduit modifié

² Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer **France 2 et Radio-Canada : deux conceptions de la médiation**, Article inédit. Mis en ligne le 9 janvier 2006, Url <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2005/Romeyer-Bernier/be-ro.pdf> consulté le 26/12/2014 a 9h53 P1 traduit

France2

في فرنسا تُمارَس وساطة هيئة تح

. هذا البرنامج يمنح الكلمة للمشاهدين القادمين إليه لعرض تظلماتهم وشكاواهم المتعلقة بالمعلومات

والأخبار التي تبثها القناة، وهم يعرضون بالتالي "تفكيراً" في مسؤولية الصحفيين و¹.

Ombudsman إذاعة كندا يعمل كآلية للمساءلة

يحللها، ويحدد مدى صدقيتها ونجد قراراته ضمن تقرير سنوي تغير شكله كثيراً منذ سنة 1993 حيث أصبح

أقصر ولكنه أضحي منشورا بشكل أكبر خاصة من خلال الأنترنت.²

كانت هناك تشابهات بين النموذجين فإن الاختلافات هي أكبر، إن الدراسة التي يقدمها هنا كل من

Hélène Romeyer توضح أن دور ووظيفة

Marc-François Bernier

الوسيط في النموذجين غير متماثلة: النموذج الكندي يقترب من القانوني في حين يقتصر النموذج

الفرنسي على اعتبار الوساطة فضاء للنقاش.³

كان مشروع خاص بوسيط هيئة التحرير في التلفزيون الفرنسي France Télévision

في ذلك يعود إلى ألبرت دي Albert du Roy فحين كان رئيس تحرير طلب من ديديي إيبيلبوم Didier

Epelbaum أن يدرس إمكانية تحقيقه من خلال الاطلاع على النماذج الموجودة في الخارج وحسب ديديي

Didier Epelbaum فإن بعض الصحفيين المحررين يرون أنه من الضروري البدء في "التفكير"

مهنتهم وممارساتها، ويُقدِر آخرون بأنه لا بد من إعادة الحوار مع الجمهور لاستعادته والحفاظ عليه.⁴

¹ Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer Op cit. P1 traduit

² Ibid. P1 traduit

³ Ibid. Pp1-2 traduit

⁴ Ibid. P2 traduit modifié

لقد وجد المسؤولون في القناة الفرنسية الثانية France2 في مشروع ألبرت دي روا Albert du Roy فائدة إستراتيجية متعلقة بالبرمجة، فالتفكير الذاتي هنا يتبع عدة منطقيات:¹

- في مواجهة الانتقادات ونقص المصداقية تمثل الوساطة بعدا أخلاقيا بالنسبة إلى هيئات التحرير
- تمثل الوساطة أيضا استراتيجية اتصالية لدى مؤسسة التلفزيون الفرنسي France Télévision من خلال تعزيز التفسير المعلن والذي تدافع عنه المؤسسة، الاتصال بالمشاهدين من خلال

بالتفسير. إن هذه الاستراتيجية الاتصالية من شأنها ان تمنح المؤسسة صورة جيدة كما تسمح بتجسيد التفاعلية التي تبحث عنها المؤسسة مع المشاهدين.

إلى أن ممارسة يقترب إجرائيا بالنسبة لمؤسسة التلفزيون الفرنسي France Télévision من مفهوم العلاقات العامة حيث يعد الهدف الأساسي لهذه الأخيرة تحسين صورة المؤسسة وعلاقتها مع جمهورها، في حين أن الهدف من الوساطة يتعلق أولا بالتركيز على المعيار : ... وغيرها وذلك بالعودة إلى اقتراحات الجمهور وملاحظاته والرد على شكواه، أما الجانب الخاص بتحسين صورة المؤسسة فهو يكون هنا وبالنسبة إلينا تحصيل حاصل لهذه العمليات وليس غاية في حد ذاتها.

يبرز أهمية وجود حوار بين الصحفيين والمشاهدين وهو امتلاك هؤلاء المتلقين لمعارف كافية عن التلفزيون، الممارسات المهنية، والانحرافات الصحفية، فالمشاهدون أصبحوا يملكون ثقافة صحفية وتلفزيونية تؤهلهم للتعبير عن رأيهم حياله، هذا إلى التي تحذوهم نحو

عدد الرسائل التي وصلت إلى مصالح الوساطة للتلفزيون الفرنسي France Télévision 9000

¹ Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer, Op cit P2 traduit

1999 رتفع عددها وبلغ 35.204 2003 إن تكاثر جمعيات المواطنين (Les pieds

(Aqit, Tocsin, Acrimed, dans le paf التي تود مناقشة جودة يؤكد أيضا هذه

أخيرا فإن تقدم تكنولوجيا والاتصال نحو الرقمي كالانترنت يضع بين يدي المشاهد والمتلقي بشكل

الوسائل التقنية للحوار.¹ Jacques Noyer بأن تجربة التلفزيون الفرنسي

التفكير العميق الذي يؤسس للوساطة كأداة للاهتمام أكثر بالجمهور وتعدد

عناصره وبالخطابات التي تكشف هويته²

بالنسبة لبرنامج أسبوعية الوسيط Hebdo du médiateur فإن كل عدد يبدأ بعرض فحوى وخصوصية الرسائل

رير هنا في تشكيل وعي بالتعليقات

والانتقادات المقترحة من طرف المشاهدين الذين يعبرون عن رأيهم عبر البريد العادي أو الكترونيا بعد ذلك

فإن سير الحصّة يعرف خمسة محطات:³

- الوسيط يبدأ الحصّة بشرح المطروح من قبل المشاهدين
- محل الاهتمام يعد بثها جزئيا ولكن دون اللجوء إلى التركيب
- تعليقات المشاهدين التي ترد مصالح الوساطة من خلال عرض التعليق على الشاشة

Voix off

¹ Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer, Op cit P3 traduit modifié

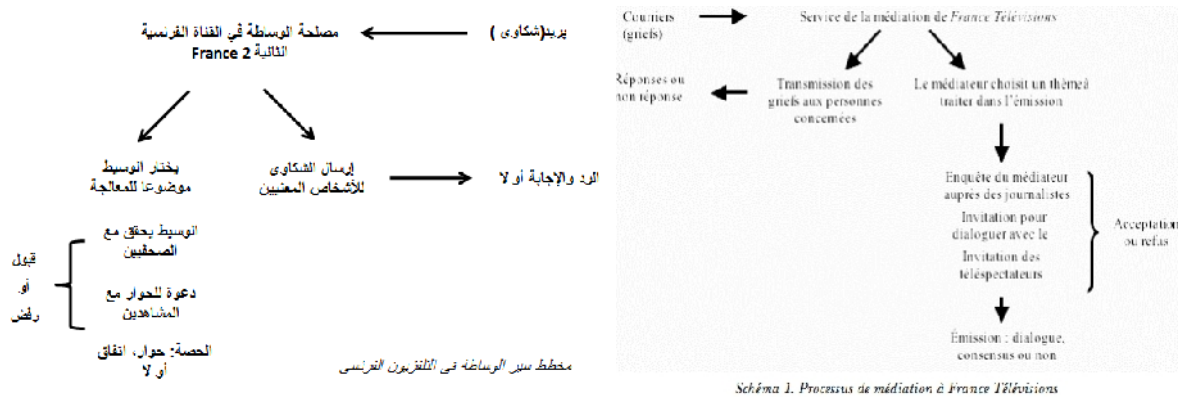
² Noyer Jacques, « **Le médiateur de l'information de France 2 : une « mise en places » de la médiation** », Langage et société, 2006/1 n° 115. P47 traduit

³ Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer, Op cit P5 traduit

محل الاتهام

• يقوم الوسيط باختتام البرنامج

ويوضح الشكل التالي سيرورة الوساطة في التلفزيون الفرنسي France Télévision



الشكل مترجم إلى اللغة العربية

الشكل الأصلي

الشكل رقم (1) يوضح سيرورة الوساطة في التلفزيون الفرنسي

وكتقييم لتجربة الوسيط في القناة الفرنسية الثانية يقول فانسون قولي Vincent Goulet أن تجربة خمس سنوات

رسات الصحفية المنافية لأخلاقيات المهنة فإن تأثيرها الأساسي يتعلق بدون شك في بناء صورة لجمهور

التلفزيون معدل وفق لهوية التلفزيون الفرنسي France television وهي صورة تعتمد على صيغ ومناول التعبير

¹ فقد خلص فانسون قولي Vincent Goulet في دراسته إلى نتيجة مفادها أن تأثير الوساطة

¹ Vincent Goulet, « Le médiateur de la rédaction de France 2 », *Questions de communication [En ligne]*, 5 | 2004, mis en ligne le 01 juillet 2004, consulté le 13 septembre 2013. URL : <http://questionsdecommunication.revues.org/7117> p281 traduit

على التحرير بقي محدودا فرغم أن النقد أمام الجمهور والدعوات بالنظام الصحفي ساهمت في بعض الممارسات غير الصحيحة كالمباشر المزيف faux directe مصطلحات غير ملائمة كقول فرانكو مغربي للإشارة إلى فرنسي من أصول مغربية إلا أنه لم يتم الفصل في المسائل الأساسية كمعالجة الأحداث المختلفة faits divers أو طرق استخدام سير الآراء في أعمال القادة السياسيين الكبار، ونقص التوضيح و المناظرات حول المواضيع الاجتماعية الكبرى هنا ضعيفة ومعالجة المعلومة تخضع لتحكم مسؤولي التحرير أو في عمل الصحفيين بين من يعتبرون أن السرعة في الخبر التلفزيوني وبين من يترك مسافة مع معالجته للأحداث الاجتماعية لتقديم خدمة¹

Toronto Star

Ombudsman

The Gazette أنشأت منصبا مماثلا سنة 1981

Montreal

قد تم التخلي عنه سنوات 1990 بعد أن تم شراء اليومية، أما جريدة إدمونتون جورنال Edmonton Journal

John Ombudsman 1978 إلى 1993 وكان يشغل هذا المنصب جون براون

Organisation of Newspaper Ombudsmen

Brown

²والتي تحولت فيما بعد إلى منظمة وسطاء الأخبار Organisation of News Ombudsmen (O.N.O)^{*}

¹ Vincent Goulet, Op cit. p297 traduit modifié

² Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer, Op cit . P8 traduit modifié

* 1980 وهي منظمة غير ربحية مكونة من أعضاء دوليين منهم أعضاء فاعلون و أعضاء متعاونون وتحافظ على الاتصال مع News Ombudsmen عبر العالم، وتنظم ندوات سنوية تناقش الممارسات الإخبارية والإشكاليات الخاصة بعمل الوسطاء.

فقرة مترجمة. : <http://newsombudsmen.org/about-ono> consulté le 18/08/2016 a 19h42

والتي تضم ممثلين عن وسائل

الإلكترونية وحتى

* في هذه المنظمة.¹

في أوت 1992 تم تبني فكرة مراجعة إجراءات مكتب السياسة والممارسات الصحفية Bureau de la politique et des pratiques journalistiques وذلك بغية جعل الوسيط Ombudsman أداة فعّالة في مجال المسؤولية، حيث تمت دراسة الكيفية التي يمكن من خلالها جعله أكثر استقلالية في ع

ما تضمنه تقرير مجموعة الدراسة حول مكتب الوسيط Groupe d'étude sur le bureau d'ombudsman حيث تشير مقدمته إلى أهمية التجربة الصحفية، والشجاعة التي لا بد ان يتحلى بها الوسيط ombudsman للعب دوره أمام الجمهور. لذا فإن مجموعة الدراسة قدّرت بأن النموذج المثالي بالنسبة للوسيط ombudsman في أمريكا الشمالية هو النموذج المعتمد من قبل واشنطن بوست Washington Post حيث يشغل هذا المنصب شخص غير موظف لدى الصحيفة، كما أن صاحب المنصب يستفيد من عقد تحدد مدته بعامين في وقت لاحق² أو في أي من

. لقد اعتبرت مجموعة الدراسة أن درجة الاستقلالية هذه تعد عاملا مهما إذا ما قرر جهاز ما أن

يخصص الوسيط كأداة للحفاظ على المسؤولية العامة.³

الإحصائية القديمة التي تشير إلى خمس أعضاء من الوسطاء الكنديين كانوا

* إن هذه الإحصائية محينة، تتعلق بسنة 2015

إلى [http://newsombudsmen.org/wp-content/uploads/ONO-](http://newsombudsmen.org/wp-content/uploads/ONO-membership-20151.pdf) 2005 ONO

11:35 2015/06/19 تم الاطلاع يوم [membership-20151.pdf](http://newsombudsmen.org/wp-content/uploads/ONO-membership-20151.pdf)

¹ Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer, Op cit . P8 traduit modifié

² Ibid. P8 traduit modifié

³ Ibid. P8 traduit modifié

اقترحت مجموعة الدراسة * Gebo على إذاعة كندا أن تمنح وسيطها Ombudsman عهدة يحمل خلالها صفة ممثل المستمعين والمشاهدين، وأن تلغي أي وظيفة تتعارض مع هذه الصفة، كما أكدت مجموعة الدراسة على ضرورة استقلالية المترشح لهذا المنصب وأنه لا بد

1 .

لم تتبع إذاعة كندا هذا ا

الصحفيون كانوا مخولين لأن يستفيدوا بعد ذلك من عقود مع المؤسسة. وكتجربة لهذا

لتاريخ الشعبي لكندا حيث بدا

الموضوع منحازا للوحدة الوطنية، فلعوامل تاريخية هناك من سكان الكيبك من يريد الانفصال عن كندا وبالتالي فإن طريقة المعالجة قادت إلى طرح العديد من التساؤلات حول حياد

Ombudsman . وبعد أن تم

فإن من تولوا هذا المنصب كانت مهمتهم التحقيق في الشكاوى وإعلام مسؤولي المصالح المستهدفة والشاكين في الوقت ذاته بقراراتهم، كما كانوا يقومون أيضا بإرسال ملاحظاتهم إلى الرئيس المدير العام وإطارات

2 .

إن الذين يشغلون منصب Ombudsman لا بد أن يكونوا مستقلين و محايدين عند مواجهة إذاعة

Ombudsman³ . إن الحياد والاستقلالية التي يدافع عنها

المتعلق بإدراج إجراء لتحليل الشكاوى يترك الانطباع بأن هذه السيرة م

Ombudsman " وتحليل شكاوى المستمعين والمشاهدين، والتي تم

Groupe d'étude sur le bureau d'ombudsman Gebo *

¹ Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer, Op cit. P9 traduit modifié

² Ibid. P9 traduit modifié

³ Ibid. P9 traduit modifié

"

إدراجها في إذاعة كندا سنة 1993

أو في أمريكا الشمالية وربما في العالم بأسره.

Ombudsman على كل الشكاوى التي تردّها، كما لا تملك أي مؤسسة صحفية أخرى

بالاستقلالية التي يحظى بها وسيط إذاعة كندا Ombudsman R.C، ولكن وبالرغم من ذلك فإن بحثا حول

Ombudsman كشف أن الأخير ينحاز عادة إلى إذاعة كندا عند تقرير مصير الشكاوى التي

* وهو ما يؤثر على مصداقيته نسبة إلى استقلاليته.¹

إن عهدة وسيط إذاعة كندا لا تخوله أي سلطة جزائية، فالأخيرة تُترك للمسيرين المسؤولين عن الصحفيين محل

النزاع، وفي مقابلة أجراها كل من مارك فرانسوا بيرنيي Marc-François Bernier و Héléne

"

Ombudsman Romeyer

سيكون أسهل عندما لا تكون هناك سلطة جزائية. إن ذلك يجعلنا نتفادى النزاعات".²

يقوم الوسيط في إذاعة كندا بالتحقيق في شكاوى المواطنين عندما يُقدّر هؤلاء بأن المسؤولين عن الحصص

الإخبارية والقضايا العامة محل النزاع لم يُقدموا تفسيرات وتبريرات تمثل إجابات مرضية، وهذا النموذج ي

على مبدأ المسؤولية الصحفية أي أن الأشخاص منتجي الحصص لابد لهم من تحمل مسؤولي

Ombudsman .

4 :

إلا في الحالة التي يتقدم فيها الشاكي بطلب لمراجعة المضمون.³

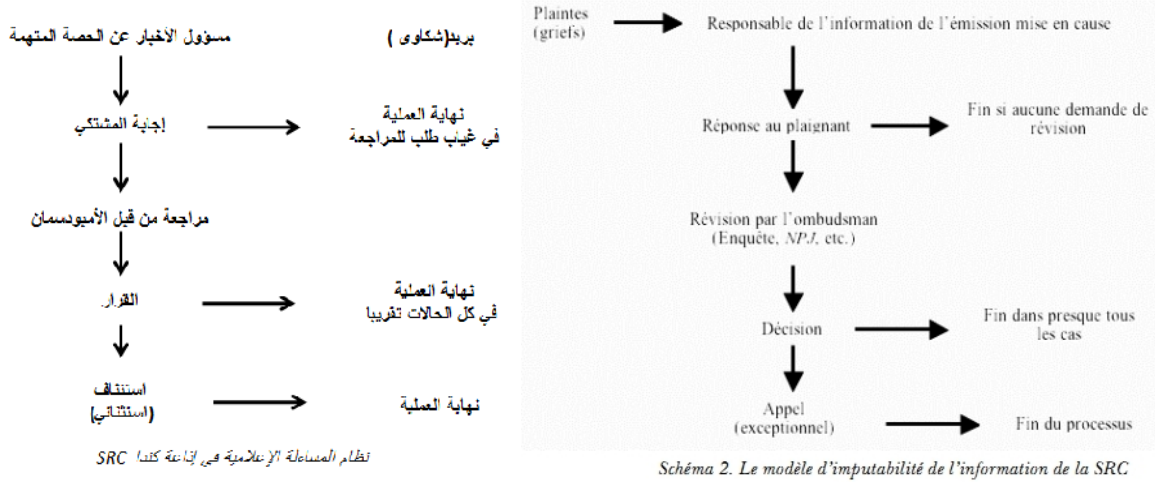
Ombudsman

* هو بحث أجري حول وسيط إذاعة كندا سنة 2005

Marc-François BERNIER , L'ombudsman de Radio-Canada : protecteur du public ou des :

journalistes ?, Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval, 2005

¹ Marc-François BERNIER et Héléne Romeyer, Op cit. P9 traduit modifié² Ibid. PP9-10 traduit modifié³ Ibid.. P10 traduit modifié⁴ Ibid P11 traduit modifié



الشكل مترجم إلى اللغة العربية

الشكل الأصلي

الشكل رقم (2) يوضح سيرورة الوساطة من خلال نموذج المساءلة الإعلامية في إذاعة كندا SRC

وللإجابة عن المشتكين فإن Ombudsman قد يقوم بأبحاث معمقة ويعتمد على مراجع متخصصة

متعلقة بالمواضيع التي تشكل مادة الـ ريبورتاجات المشيرة للجدل.¹

إن ما يميز نموذج الوساطة بإذاعة كندا هو المكانة التي يمنحها للصحفي منتج المادة الصحفية محل الجدل حيث

يُمنح فرصة الدفاع من عمله وتبرير طريقة معالجته للموضوع، وكما سبق الإشارة إلى ذلك فإن تدخل

Ombudsman يعتبر آخر مرحلة، كما أن مطالبة الصحفي بأن يبرر طريقة عمله في كل مرة وإن كان ذلك

يشكل ضغطا عليه يرتبط بالشكوك حول أسلوبه في العمل إلى أنه يسمح من جهة بتحسين أداء العمل

دائما في الحسبان، كما يساهم من جهة أخرى في تقليص المسافة بين الصحفي

Ombudsman ويجفز النقاش بدلا من تعزيز الصور النمطية عن علاقة الصحفي

¹ Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer, Op cit. P11 traduit

Ombudsman حيث يعتبر الأول شخصا غير حريص دائما على العمل في أخلاقيات الصحافة والثاني كمتحدث رسمي بإسم أخلاقيات العمل الصحفي يُدرّسها لزملائه من الصحفيين.

:

تعلق الأمر بجريدة لوموند أو بالتلفزيون الفرنسي أو بإذاعة فرنسا الدولية RFI فإن الوسيط يَوز على هنية الصحيحة، ولكن هذه المواثيق الأخلاقية ليس لها الوزن نفسه لميثاقٍ وطنيٍّ أو مجلسٍ أعلى للصحافة أو مجلسٍ لأخلاقيات المهنة كما هو الأمر في سياقات أخرى، ففي كندا Ombudsman de Radio Canada أو مجلس الصحافة دون المرور عبر مؤسسة Radio Canada إن هذا الموقع الخارجي إن صح التعبير للوسيط في المثال السابق يجعله غير منحاز بالضرورة إلى الدفاع عن هذه المؤسسة.¹

خلاصة:

نَحْصُ من خلال مباحث الفصل السابق إلى أن المعاني المرتبطة بكلمة الوسيط تشير إلى اعتباره نقطة فاصلة وحلقة وصل بينهما في الوقت ذاته لكنها في كل الأحوال مفهوم يحمل دلالة إيجابية تتعلق بالتوفيق Conciliation ما تدل على سمات الخير والفضل خاصة في معاني اللغة العربية وفي ذلك إشارة إلى جملة القيم التي من المفترض ان يتحلى بها الوسيط كالنزاهة والحياد والصدق والالتزام الاخلاقي بشكل عام، وهو ما يفرق في التعاريف المؤسساتية بين الثانية كآلية للحفاظ على صورة المؤسسة والدفاع عنها وحل الأزمات من خلال فتح الاتصال مع الجمهور

¹ Yves AGNÈS, Op cit. Pp 36-39 traduit modifié

الخارجي للمؤسسة، في حين تركز الأولى على مبدأي الحياد والموضوعية في الدفاع عن طرفي النزاع بشكل عادل

من الممارسة على صعيد النماذج، وذلك حسب السياقات فبعض الصحف مثل نيويورك وورلد New York

Le Monde

Washington Post

World

أمبودسمان Ombudsman، في حين تعتمد السويد على Médiateur

مكتب للوسطاء تابع لمجلس اخلاقيات الصحافة السويدي ويتعامل مع كل الصحف وهو غير تابع لأي عنوان

صحفي، بينما نجد المؤسسات الصحفية اليابانية تستحدث لجانا من الصحفيين لمراقبة جودة الإعلام، والبعض

منها يسهر على جودة الإعلام في مختلف الطبقات الصحفية وتطلق على مجموعات الوساطة هذه تسميات

أمبودسمان أو محامي القراء أو لجنة الوساطة أو مجموعة مراقبة المقالات يعكس نماذج الممارسة السياقية للوساطة

الفصل الثاني: البعد الديمقراطي في ممارسة الوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: الوساطة وبريد القراء

المبحث الثاني: الوساطة الإعلامية والتمثيل الديمقراطي لوسائل الإعلام

المبحث الثالث: الرهانات الأخلاقية و المهنية للوساطة الإعلامية

المبحث الرابع: الرهانات الديمقراطية للتنظيم الذاتي والوساطة

خلاصة

تمهيد:

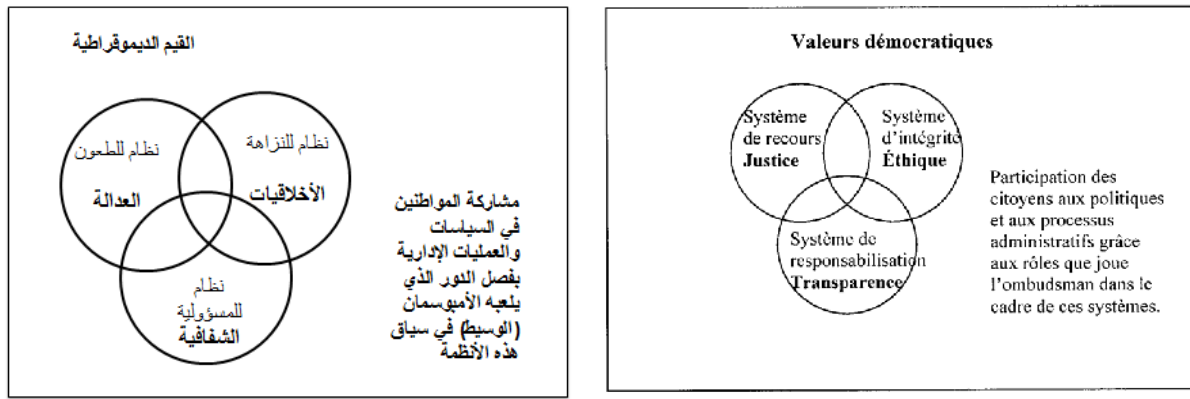
يعرض الفصل الثاني من دراستنا حول الوساطة الإعلامية علاقتها بالممارسة الديمقراطية ويهتم في هذا الفصل بتحديد الدور الديمقراطي الذي يلعبه الوسيط الصحفي والاكراهات التي تعترضه في محاولته لتكريس المبادئ الديمقراطية في الممارسة الصحفية إلى جانب الاهتمام بوسائل الضبط الذاتي لأخلاقيات المهنة الصحفية والتي يبرز فيها دور مجالس الصحافة ووظيفة الوسيط كأدوات تعيد الاعتبار لأخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية في الممارسة الصحفية، وعملياً يتضمن هذا الفصل الموسوم "البعد الديمقراطي في ممارسة الوساطة الإعلامية" مباحث أربع تحمل عناوين: الوساطة وبريد القراء، الوساطة الإعلامية والتمثيل الديمقراطي لوسائل الإعلام، الرهانات المهنية والأخلاقية للوساطة الإعلامية، الرهانات الديمقراطية للتنظيم الذاتي والوساطة. حيث يتناول المبحث الأول بريد القراء وطرق استفادة الوسيط من الآراء وكيفية معالجتها، ويتعلق المبحث الثاني بالحديث عن دور الصحافة كسلطة رابعة ومسؤوليتها المتعلقة بضمان حق المواطن في الإعلام ودور الوسيط المرتبط بتحفيز الممارسة الديمقراطية ضمن ثنائية حرية الصحافة وحق المواطن في الإعلام، المبحث الثالث يسلط الضوء على وضع الوسيط المهني والأخلاقي، أما المبحث الرابع فيُقدّم مقارنة بين دور الوسيط ودور مجالس الصحافة كأدوات للتنظيم الذاتي للممارسة الإعلامية مع تحليل حدود هذه الأدوات فيما يتعلق بتكريس ممارسة أخلاقية لمهنة الصحافة.

المبحث الأول: الوساطة وبريد القراء

تقول ايزابيل فورتية Isabelle Fortier في نص قدّمته للفروروم الكندي للوسطاء في السادس من ديسمبر 2006 مايلي: "أقترح أن يكون بإستطاعة الوسيط Ombudsman أن يلعب عدة أدوار يُساهم بفضلها في الحفاظ على القيم الديمقراطية في ثلاث مجالات مترابطة فيما بينها: أولاً في إطار نظام الطعون حيث تكون

قيم العدالة، المساواة، والإنصاف مهيمنة. ثانياً في إطار نظام النزاهة حيث تكون أخلاقيات الحكومة والإدارة العمومية أساسية. وأخيراً في إطار نظام المسؤولية حيث يكمن تأثير الشفافية في جعل الحكومة مسؤولة، بالنسبة لهذه الأدوار فإن الأوبوسمان يتصرف كوسيط بين المواطنين والدولة من خلال تسهيل مشاركتهم، المحافظة على القيم والسيرورات الديمقراطية، أو تمثيلها والحديث باسمها ولفائدتها¹

ويوضح ذلك الشكل التالي:



الشكل مترجم

الشكل الأصلي

الشكل رقم (1) يوضح دور الوسيط الديمقراطي في عملية إشراك المواطن في الحياة السياسية والإدارة²

إن العناصر التي ذكرتها ايزابيل فورتيري Isabelle Fortier

العمليات التي في مجال

تحدث عن الوسيط بين المواطن والحكومة في مجال

الوساطة الإعلامية يجعلنا نتحدث عن عمليات ثلاث:

¹ Isabelle Fortier **les multiples rôles de l'ombudsman dans la promotion des valeurs démocratiques : évolution et nouvelles priorités pour le protecteur du citoyen du Québec 2000-2006** texte soumis au forum canadien des ombudsman le 30 décembre 2006, fichier pdf Url : http://www.ombudsmanforum.ca/fr/wp-content/uploads/2011/07/isabelle_fortier_democratic_values_f.pdf Consulté le 26/12/2014 à 9h53. p2 traduit modifié

² Ibid. p3 traduit

شكواه إلى لكل الشكاوى وردود الأفعال التي ترد من قبل المواطنين إلى

ثالثاً أن يكتب الوسيط مقاله الدوري حول الأخطاء التي ترتكبها

اتجاه

جمهورية واتجاه ما تكتبه. وهنا يذكر روبير سولي Robert SOLE في مقاله Le Monde

أنه لم يتمكن رفقة زميله إيف مارك أشنبوم Yves Marc AJCHENBAUM

جزء صغير فقط من بريد القراء ورغم أنه قدم بعض التبريرات المتعلقة مثلاً بضيق الوقت وتأجيله لنشر بعض

الردود لظنه أنه سيتمكن من نشرها في وقت لاحق قدم سولي اعتذاره للقراء وكل راسلوه لم يجدوا

جواباً لأن البريد الذي لم يُنشر كان على حد قوله في كثير من الأحيان الأكثر أهمية¹

:

إن أحد أهداف الوساطة الصحفية هو أن نخصص للجمهور موقعا محمداً لينشر آرائه وملاحظاته وانتقاداته

واستحدث منصب الوسيط نابع أيضاً من رغبة المؤسسات الإعلامية في معرفة تصور الجمهور عن طريقة

عملها وتقييمه لدورها ومعرفة خصائص وسمات هذا الأخير.

: هل تعرف وسائل الإعلام في الدول العربية لمن توجه رسالتها الإعلامية و الثقافية؟

ويجب ان اغلب الظن هو انها لا تملك هذه المعلومات ولا تسعى لذلك فوضعها مختلف عن المؤسسات

الإعلامية في الغرب التي تملك فريقاً من الباحثين في مختلف مجالات العلوم الإنسانية:

الذفس، وعلم الإعلام يرصدون التغيرات التي تطرأ على الجمهور ويتخذون منها قاعدة للعمل والتخطيط

2. ربط المؤسسة الإعلامية العربية بجمهورها

1 2008 1 119

¹ روبير سول، بنظرة القراء . آمال عميرات، مجلة فكر ومجتمع

109 .2004

² وسائل الإعلام والمجتمع: ظلال وأضواء 1

هذه المساحة التي تخصصها المؤسسة الصحفية لنشر محتوى يكتبه قراءها تطرح العديد من التساؤلات حول الطريقة التي يُصاغ بها هذا المحتوى في شكله النهائي وعلاقات التفاعل بين السياسة التحريرية و آراء الجماهير بالإضافة إلى الدور الذي يمكن أن يلعبه الوسيط ضمن هذه الوضعية كل هذا دون إهمال العنصر المتعلق بخصوصيات الانترنت وجوانبها التفاعلية المؤثرة في نمط التفاعل وشكل بريد القراء على الويب.

الطابع الذاتي لبريد القراء:

ينقل الدكتور نصر الدين لعياضي رأي علماء الاجتماع الذي يعتبر بأن العلاقة بين الصحيفة وقراءها ليست دائما موضوعية ويقول بأنها تتضمن بعدا ذاتيا يصل إلى درجة ان القارئ يعتقد بان الصحيفة التي يقرأها هي صحيفته وبأنه يمتلكها وهذا ما يُقرأ في المراسلات التي ترد إلى نشرت مادة لم ترقه فيرد "إنني لا أريد أن يكتب في صحيفتي كذا وكذا"

رئيس تحرير الصحيفة وصحفيها عندما يجادل غيره عن محتوياتها¹ إن هذا الوضع يحدث حالة من اللاتوازن في الصحفية تؤثر سلبا على النظرة العامة التي تشمل الجوانب الموضوعية والواقعية والأخلاقية للعمل الصحفي فمعطيات الواقع وملاحظات الجمهور قد تدفع الصحفيين نحو تجنب تناول بعض

غير أن هذه الحالة تضعف من مصداقية الصحيفة وتؤثر على الأداء الإعلامي. ضف إلى ذلك أن بعض البحوث العلمية التي أجريت على بعض الصحف في الغرب تؤكد أن العديد من القراء يتوجهون مباشرة إلى مطالعة رسائل القراء بعد إلقاء نظرة خاطفة على الصفحة الأولى من الصحيفة والسبب يعود إلى أن هذا البريد يكتبه أمثال القارئ وهم أقرب إليه من الصحفيين المحترفين.² وفي اعتقادنا فإن هذا النمط من القراءة يجعل

110

وسائل الإعلام والمجتمع: ظلال وأضواء،

1

111

2

بعض أفراد الجمهور يتبنون مواقف جاهزة تعبر عنها القراء الآخرون والانغماس في رأي الأغلبية كما تذكر
 ل نيومان في نظرية لولب الصمت، وسواء اندمج القارئ أو لا ضمن الرأي الغالب فإن
 اهتمامه بآراء القراء الآخرين يجعله يشكل رأياً عن رأي ويرد برسالة عن رسالة وفي الفضاء الإلكتروني للويب
 2.0 فإن هذا يظهر من خلال التعليق على التعليق والحوارات التفاعلية التي تنشأ بين أفراد الجمهور في مختلف
 منصات الويب التفاعلي ومنها فورومات الصحف ومنابر الحوار والدرشة فيها والمهم في هذه الوضعية هو أن
 القارئ للمادة الإعلامية سواء ورقياً أو إلكترونياً قد يتعد عن تقديم رؤيته الخاصة ونظراته الناقدة الموضوعية
 الوسيط إعادة التوازن إلى علاقة الجمهور مع الصحفية من خلال إبراز

والتي يمكن لمعالجتها أن تقدم حلولاً تعزز من الأداء الإعلامي.

_____ :

يقول الدكتور نصر الدين لعياضي بأن بعض البحوث الميدانية القليلة التي أجريت على الصحف في بعض
 الدول العربية قد أظهرت أن بريد القراء يخضع لمقص الرقيب والسبب هو أن آراء الجمهور قد لا تكون دائماً
 مطابقة للسياسة التحريرية للصحيفة فأفراده لا يملكون أية خلفية عن السياسة التحريرية التي تنتهجها المؤسسة
 المخصصة للنشر فإن أسباباً أخرى تكون غير موضوعية كأن لا تتوافق الرسالة مع السياسة التحريرية للصحيفة

1 .

وبالنسبة للفضاء التفاعلي على الانترنت الذي يتجاوز المشاكل المرتبطة بمساحة النشر فإن الرقابة تكون تقنية عن طريق أنظمة الانتقاء التي تسمح بالاختيار من بين التعليقات التي ترد عن المواضع

كما أن الرسائل الواردة عبر البريد تصنف بشكل أكثر كلاسيكية، من هنا فإن الإشراف على تلقي الرسائل لا بد أن يكون من قبل الوسيط إذ لا يجب الاستخفاف ببريد القراء وما قد يحمله من معطيات مفيدة تساعد

ولكن ذلك لا بد أن يرتبط بدواعي أخلاقية وموضوعية تجسد عدم انحيازه للسياسة التحريرية أو رغبات . وفي هذا

القراء وتبعده عن غايته الأساسية كأن تستغله صحيفة لطرح الأفكار والآراء التي لا تجرؤا على تبنيها أو تخشى الجاهرة بما يذكر مثال عن نتائج البحث التي قامت به طالبة في علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر توصلت من خلاله إلى أن أسبوعية الجزائر

المطالبة بالتعددية السياسية، وبجل حزب جبهة التحرير الوطني، وبيع المؤسسات للقطاع العام وإلغاء الطب اجاني، هذا فضلا عن ملاحظتها " بين أسلوب المقالات الصحفية التي تنشرها الصحيفة

1.

تها في الترويج

- حتى وإن لم يكن

- يكتب ركنا خاصا ويختلف تماما عن ركن بريد القراء ويعتبر ركنا مستقلا لذلك فإن الوضع العادي

هو وجود ركن خاص ببريد القراء منفصل عن الكتابات الصحفية للمحررين المحترفين، وركن آخر خاص

يستغل هذا الركن من قبل الصحفيين أو حتى الوسيط وإن اعتبر ممثلاً

إن من بين النتائج التي توصلت إليها الطالبة من خلال بحثها أيضاً هو أن أحد العاملين في مؤسسة وطنية جزائرية قد تعرض للفصل من عمله بعد أن بعث برسالة إلى إحدى الصحف يشتكي فيها من التعسف في استخدام السلطة وسوء التسيير وإهدار المال العام الذي تعاني منه مؤسسته وهذا رغم أن رسالته لم تُنشر.¹ إن هذه الحالة تحيلنا للحديث عن مبدأ المحافظة على سرية المعلومات التي تَد إلى الصحيفة و عندما نربط ذلك بمهام الوسيط فإن الأخير مطالب بالتكتم عن التفاصيل الشخصية ويعتبر مبدأ السرية عاملاً مساعداً في فاعلية سيرورة الوساطة كما أن الوسيط يتحدث بصفة عامة عن ملاحظات الجمهور وعن الأداء الإعلامي وعن

اء عبر الأنترنت:

يصفه الدكتور نصر الدين لعياضي بالبريد التفاعلي والذي سمح لبعض مواقع الصحف أن تستقطب عدداً من المتصلين يتجاوز حدود توزيعها الجغرافي في نسختها الورقية، كما أنه يشكل رد فعل سريع على ما تنشره الصحف من خلال التعليق على كتاباتها الكترونياً إلا أن هذا النوع من بريد القراء الذي يعتمد على البريد الإلكتروني يطرح قضايا وصعوبات لدى استخدامه في الصحف العربية منها:²

114 413

وسائل الإعلام والمجتمع: ظلال وأضواء،

1

117 415

2

- إلى الموقع، وهؤلاء لا يملكون بالضرورة خلفية عن المعرفة التقنية التي نخوهم القيام بهذه المهمة.
 - بعض الصحف لا تملك طبعات الكترونية بل نسخ PDF للكتابة الصحفية الالكترونية التي تعتمد على النص المتشعب Hypertext
 - توقيع بعض الصحفيين بأسمائهم إلى جانب ذكر بريدهم الالكتروني يجعل بريد القراء يتخذ طابعا شخصيا يقل فيه الاستخدام المرتبط بالوصول إلى هدف الرفع من أداء المؤسسة الإعلامية.
 - إن بريد القراء الالكتروني يتضمن إجمالا إطراء للصحفي أو عتاب والقليل منه مدفوع برغبة ا ويشير النقاش حول الموضوع الذي نشرته الصحيفة
 - بعض القراء يستعملون أسماء مستعارة ويتمصون شخصيات غير حقيقية ما يطرح تساؤلات حول مصداقية محتوى الرسائل التي يبعثونها.
 - أن البريد يستغل من باب الفخفخة والتظاهر بمواكبة الصحيفة للتطور التكنولوجي
 - توجه القراء المدمنين على مطبعة الصحف الورقية التي أنشأت موقعا على الانترنت إلى خلق منابر التي تخصصها هذه الصحف.
- هذه الصعوبات التي يشير الدكتور نصر الدين لعياضي تفسح المجال للنقاش حول أهمية وجود وسيط تقني للرسائل، يفتح المجال للنقاش مع فنيين حول الرسائل التي تردهم عبر بريدهم الشخصي ويحاول دائما الموازنة بين الآراء المختلفة وتوفير معلومات للجمهور عن طبيعة المهنة الصحفية ومتطلباتها الاخلاقية

وطبعا هذا يفرض في سياق التعامل مع تكنولوجيا الويب التفاعلي أن يملك الوسيط بعض المؤهلات التقنية التي تمكنه بسهولة من أدائه لدوره الكترونيا .

المبحث الثاني: الوساطة الإعلامية والتمثيل الديمقراطي لوسائل الإعلام

() ، لأهمية الدور الذي تلعبه في تشكيل وتوجيه الرأي

. وقد ظهر مفهوم السلطة الرابعة بهذا المعنى في اواخر

(1881-1795) Thomas Carlyle

كتعبير عن تنامي دور الصحافة في تلك الفترة واعتباره للكتاب والمراسلين الصحفيين فئة اجتماعية رابعة ذات سلطة تُضاف إلى سلطة رجال الدين والنبلاء والعوام، ثم انسحب المفهوم بعد ذلك إلى كل وسائل الإعلام. إن السياق الذي عبر فيه كارليل عما سماه سلطة رابعة، هو سياق زمني مستمر يمكن أن يستوعب المزيد من السلطات الاجتماعية المتنامية مع التطور المذهل في تقنيات الاتصال.¹

يحيل إلى أ ة الانترنت Internet Democracy

جديدة للجمهور تساعده في إنتاج واكتساب المعلومة وتداولها، وتسجيل الآراء، علاوة على المشاركة المباشرة في صنع السياسة العامة، وهو ما دفع عديداً من المنظمات والأفراد إلى تبني هذا البديل الجديد من وساء الاتصال في عملية نشر المعلومات وتداولها في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية كافة.²

Miège Bernard في مقال موسوم وسائل

paul BEAUD

médias, médiations, médiateurs continuités et mutations

في مقال له سنة 1985 : "نحن نعيش أكثر من أي وقت مضى في مجتمع الوساطة حيث الفاعلون

179 2011

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية 1

² مداخلات في الإعلام البديل والنشر الالكتروني على الانترنت 1، القاهرة، دار العالم العربي، سلسلة اتجاهات

حديث في الإعلام، 2011 60

الرئيسيون ليسوا فقط محترفي الإعلام وإنما كل الذين يـ ، بث، أو ترجمة في الممارسة والتي تساهم في تشكيل اتجاهات المجتمع" ¹

ويبدو بالنسبة إلينا أن هذه الأدوات الجديدة التشاركية والتفاعلية التي أصبحت متاحة للجمهور سمحت له وإظهاره

منطلق أن المعلومة التي يُقدمها الجمهور تكون مفيدة في تحديد طرق عمل هذه المؤسسات ومنها مؤسسات الإعلام، وضمن هذه العلاقة فإن عملية الوساطة تُمثل سيرورة إجرائية ومنهجية للتعامل مع ردود أفعال الجماهير والاستفادة منها في تحسين الأداء المؤسساتي ومنها وظيفة السلطة الرابعة التي تقوم به

إن الديمقراطية تعتمد على فاعلية مؤسساتها الصحفية في توفير فرع رابع للحكومة للعمل كقريب على الثلاثة. إن قوة الصحافة الحقيقية تظهر في محكمة الرأي العام وبدون تضيع هذه القوة. ² من هنا فان الصحفيين يحملون على عاتقهم مهمة خاصة "

"³ على هذا الأساس فان الخطاب الإعلامي يحمل خصوصية كلام أو الخطاب، خطاب الشخص الذي يتحدث باسمه الخاص ويتحمل، وهو خطاب تخوله عهدة يكون بموجبها . إن النوع الأول من الخطاب يتم في الفضاء

¹BEAUD P. (1985), Médias, médiations et médiateurs dans la société industrielle, Thèse de doctorat de Lettres et Sciences Humaines (Sciences de l'Information), Université de Grenoble 3, tome 1

Miège Bernard, « Médias, médiations et médiateurs, continuités et mutations », *Réseaux*, 2008/2 n° 148-149, p120

³ Marc-François Bernier et Hélène Romeyer Op cit. P3 traduit modifié

الخاص إذ يحمل طابعا شخصيا وفرديا في حين أن خطاب _____ يتم إنتاجه في الفضاء العمومي وهذه هي الوساطة.

إن اكتشاف الوساطة في الاتصال هو في الوقت نفسه اكتشاف للفضاء العمومي، والفضاء السياسي،

فقط كلام مؤسساتي. ب السياسي يُمثل البعد المؤسساتي للعلاقات . وهو يُشير

إلى الحقل الذي لا يضم علاقات فردية بل فقط علاقات مؤسساتية مُهيكلّة من قبل الوساطات.¹

إن هذا التحليل يُساعدنا في فهم العلاقة التي تربط وسائل الإعلام بالجمهور، خاصة مع إدراج البعد السياسي

هي مؤسسات لها طبيعة عملها الخاصة فهي تُنتج محتويات وفق سياسات تحريرية

الإدارية التي تحاول

تضمن دائما عدم الخروج عن الخط الافتتاحي للمؤسسة التي تُمثل وجهة نظرها للعالم ومحيطها،

في الوقت ذاته فإن هذه المؤسسات تبث خطابها في وسط الجمهور والذي يؤول سياسيا إلى

للمواطن حقا في إعلام يحترم معايير خاصة كالموضوعية، والحياد، والنقل الكامل للخبر وغيرها إضافة إلى

معنى المواطن يحمل دلالة المشاركة أي المساهمة في النشاط

مع ملاحظات وانتقادات وشكاوى الجمهور لضمان حقه في وتكريس مبدأ الحوار بينه وبين المؤسسة

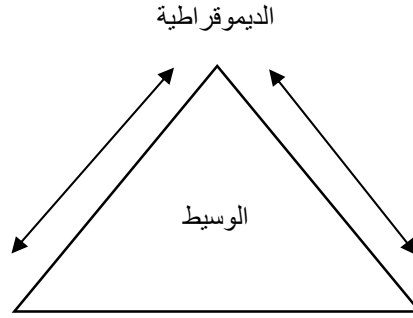
pour la démocratie

Agent ، في حين يأخذ المواطن دور المدافع عن المكتسبات الديمقراطية protecteur de la démocratie

¹ Bernard Lamizet, **les lieux de la communication**, France, éd. MARDAGA, coll. Philosophie et langage, 1992. P184 traduit modifié

Médiateur

للمواطن في سياق احترام المبادئ الديمقراطية التي تتسق مع أخلاقيات المهنة الصحفية.



شكل رقم (2) يوضح العلاقة بين الصحفي، المواطن ودور الوسيط في العملية الديمقراطية

* Patrick PÉPIN

من خلال التفسيرات السابقة واستنادا إلى الشكل فإن علاقة البعد الديمقراطي في تفاعل المواطن مع

:

: :

وذلك من خلال مطالبته بتكريس القيم الديمقراطية في الإعلام كالحق في الاتصال، والحق في المشاركة، حرية

التعبير، الحق في إعلام كامل وموضوعي، الحق في احترام الحياة الخاصة... إلخ

: :

من خلال البناء الأخلاقي الذي يعكس القيم الديمقراطية كالتزاهة والحياد، الموضوعية والدقة في نقل المعلومة،

نقل الآراء المختلفة، إعادة النظر في المعلومة.. وغيرها

: *

Patrick PÉPIN, Vertus, faiblesses et ambiguïtés de la médiation de presse, Les Cahiers du journalisme no 18 – Printemps 2008. P13.

:

ويتعلق دوره بالعمل من أجل ديمقراطية المعلومة الخيرية أي ضمان عدم تجاوز الحقيقة والوقائع لصالح السياسة
مميع المواطنين، ضمان احترام المعايير الأخلاقية لمهنة الصحافة
التي تعكس القيم الديمقراطية حيث تمثل الأخيرة بالنسبة للمواطن والصحفي والوسيط الإطار المرجعي الذي

تموقع في مكان المدافع عن الديمقراطية ولعل اعتبار الوسيط الإعلامي
مثلا للمواطن من جهة وحاملا لعبء تجسيد أخلاقيات المهنة الصحفية من جهة أخرى يجعله تحت ضغط
:تمثيل المواطن واحترام أخلاقيات مهنة الصحافة، وإذا كان حل هذه المعادلة يكمن في

بح

فإن وضعية الوسيط داخل المؤسسة الصحفية تؤثر على علاقة التكافؤ داخل هذه المعادلة.

:

مجهولة، وهي غير معروفة لعدة اسباب من بينها انها وظيفة حديثة النشأة بالنسبة
لوسائل الإعلام، وهي غير محددة بشكل واضح لأن المهنة في تغير مستمر فهي تمارس بشكل صارم، فوضوي،
تجريبي، وإبداعي في الوقت نفسه وهناك العديد من الأسئلة التي تُطرح عن الوسيط الصحفي فهل يُ
الأخير مهنة أم أنه يؤدي وظيفة؟ من هو الوسيط الصحفي فيما تكمن فائدته؟ هل هو ممثل المواطن في
مؤسسته الإعلامية أم أنه الناطق الرسمي باسم فرق التحرير لدى الجمهور؟ أم انه يمثل فقط ضمير الصحافة
التي اهتزت ثقة الجمهور بها؟¹

ولعل من الصعوبات الأولى التي يواجهها الوسيط هي هل يُافظ على مسافة متساوية بين

الجمهور والمحررين؟²

¹ Patrick PÉPIN, Vertus, **faiblesses et ambiguïtés de la médiation de presse**, Les Cahiers du journalisme n o 18 – Printemps 2008 p12 traduit modifié

² Ibid. P 13 traduit

إن الوسيط يقع في مركز مثلث ترمز كل قمة فيه إلى متغير محدد: الديمقراطية، الصحفي، والمواطن وقد يقترب

أو يبتعد الوسيط من أحد هذه المتغيرات وفقاً للظروف فمن الواجب عليه أن يحرص بشكل دائم على
يعمل على نقل صوت الجمهور إلى فرق التحرير كما عليه أن يشرح ويكرر شرحه للجمهور ويوضح له أفضلية

صحفي محترف

المعلومة التي لا

يبين والجمهور بأن ما يجمعهما هو الديمقراطية، والوسيط لن يُحافظ على قوته وفائدته

عاجل الشكاوى التي تصله ضمن هذا المنظور، وهي زاوية ترجمها عن تساؤلين

:

هل هذه الشكاوى تعمل على إحراز تقدم ديمقراطي؟ وهل تعمل أم على الرفع من الجودة الصحفية؟

إن مهمة الوساطة المرتبطة بإعطاء الكلمة للجمهور لا تعد ممارسة جديدة في حد ذاتها فبريد القراء مثلاً

لى الجمهور

إلى رغبتها في معرفة تصوراتها عن الوسيلة، وما يرغب فيه للاستفادة من ذلك بالطريقة التي

- ولكن ما يُعدُّ تغيراً جوهرياً بشكل أساس هو الاهتمام بالتعبير

النقدي الذي يُقدمه المواطن عن الإنتاج وفق سياسة تحريرية معينة، والحق في أن يُنقل هذا التعبير عبر الوسيلة

إن العمل على إعطاء قيمة لهذا النقد وقبوله يُعدُّ مؤشراً واضحاً للتقدم الديمقراطي.¹

الجمهور وبوجهة نظره، حتى وإن كانت تختلف عن التقاليد الثابتة لدى المحررين.²

¹ Patrick PÉPIN, Op cit. Pp 13- 14 traduit modifié

² Ibid. P14 traduit

أما النقطة الثالثة فتتعلق برهان الوساطة وهو أن يتم تحويل تعبير الجمهور إلى مادة مُصاغة بشكل جيد فكرياً
* فالوساطة التي لا تغير في السلوك الصحفي والتحريري

مآلها الإخفاق والجمهور الذي لا يُلاحظ تغييراً على هذه المستويات رغم أن مطالبه مشروعة سيفقد الثقة في
الوساطة وحتى في وسيلته الإعلامية المرجعية.¹

إن احترام بعض الحدود الفاصلة هو الذي يسمح للوساطة بأن تبرز فائدتها والعلاقة التي تربطها بالديمقراطية،
" يتصل بها المتلقي ويتعامل معها باعتباره مستهلكاً، بل عند اتصال المتلقي
بالوسيط فهو يرفع مكانته إلى درجة المواطن، وهذا الأخير له خطاب خاص ومطالب تتعلق بالكيفية التي
. وهنا فإن المواطن من حقه أن يوجه أسئلته إلى من ائتمنهم على مهمة سرد

2.

من هذا المنطلق فإن مجالات ممارسة الوساطة تصبح أكثر تناسقاً، وتحديدًا من حيث العدد:³

- إن أولى هذه المجالات تتعلق بالدقة في سرد الوقائع
- يتعلق المجال الثاني بعدم الاحياز: وهذه النقطة من شأنها ان تحافظ على عقد الثقة بين الصحفي
- La charte

و تُعد هذه النقطة محورية بالنسبة إلى الاختيار الذي يقوم به المواطن لمتابعة éditoriale du média

* يتعلق الأمر هنا بالكتابات العلمية الناتجة عن الدراسات الأكاديمية حول موضوع الوساطة فيما يخص البعد المعرفي البعد الصحفي فيتمثل في التقارير ومواثيق أخلاقيات المهنة وملاحظات الوسيط وغيرها من الوثائق التي تعتبر دليلاً لممارسة المهنة في المؤسسة

¹ Patrick PÉPIN, Op cit p14 traduit modifié

² Ibid p14 traduit modifié

³ Ibid p15 traduit modifié

•
مة أو الخبر غير مفهوم.

وتعد هذه المجالات الأربع نقاط تقاطع للنقاشات التي تدور حولها بين الوسيط والمواطن وتتحدد درجة

أخلاقيات المهنة الصحفية وهو ما يميل إلى

ممارسة الوساطة والتي انفصلها في المبحث الموالي

المبحث الثالث: الرهانات الأخلاقية و المهنية للوساطة الإعلامية

4 الرهانات الأخلاقية:

1 1 :

عموما قد يبدو الوسيط بالنسبة للجمهور كشيء من الترف الذي توفره وسائل الإعلام المرجعية وحتى في الحالات التي يُبدي فيها المواطنون ارتياحهم كون ان مطالبهم قد تم تسجيلها لدى الوسيط، إلا انهم يتوجهون نحو التشكيك في مصداقية ممارسة الوساطة عندما يلاحظون غياب ترجمة لتلك المطالب في المحتويات التي تعرضها الوسيلة الإعلامية. هل تتمتع بالمصداقية؟

وهو سؤال يُطرح بصيغ مختلفة من طرف المواطن والصحفي، فالمواطن يطرح السؤال بصيغة: بالمصداقية وأنت غير قادر على جعل الآخرين يتبعون رأيك رغم أنك تشاطرنى وجهة نظري؟ أما الصحفي : هل تتمتع بالمصداقية وأنت لم تُشارك في صناعة المعلومة وصياغتها في شكلها

¹ إن هذا السؤال يميلنا إلى جدلية العلاقة بين الوسيط ومحرري القوالب الفنية للمعلومة الصحفية،

¹ Patrick PÉPIN, Op cit p 16 traduit modifié

فالوسيط بحكم وظيفته لا يقوم إلا بتحليل أو معالجة الانتقادات والشكاوى التي تتعلق بالإنتاج الإعلامي

(وسنأتي إلى

)، كما ان فهمه لطريقة صناعة المعلومة في وسيلة إعلامية ما يعني فهمه لطبيعة السياسة التحريرية بما

التي يقوم فيها بمهام الوساطة.

إن سؤال المحرر والصحفي يقودنا نحو سؤال آخر:

للجواب فهو نعم، فمنطقياً قد لا يكون كلام الوسيط ذا تأثير ومقبولاً عند الصحفيين إلا إذا كان زميلاً.

هذه الإجابة تُعيدنا إلى نقطة البداية و

1 .

-

بالنسبة لفرنسا فإن طبيعة وظيفة الوسيط الصحفي ليس لها طابع سلطوي، فالوسيط يُلاحظ، ينصح، ولكنه

بدو الوساطة إذاً وظيفة محدودة من حيث من حيث الممارسة، ولكن وفي " "

الوقت ذاته فإن طبيعتها هذه هي التي ستسمح لها بالانتشار عبر وسائل الإعلام كوظيفة هدفها الرئيسي

2 .

2 4 :

في فرنسا كان الصحفي نويل كوبان Noel Copin من الأوائل الذين اقترحوا تعريفاً للوسيط عندما كان بإذاعة

(RFI) Radio France Internationale وقد أطلق عليه وصف سفير الجمهور

"

"

-

-Patrick Pépin

¹ Patrick PÉPIN, Op cit p 16 traduit modifié

² Ibid. pp 16-17 traduit modifié

فإذا كان للمواطنين الحق المطلق في النقد والحصول على إعلام " " Pédagogue

موضوعي وكامل فإن لهم الحق أيضا في معرفة التفسيرات المتعلقة بالخطأ، بعدم الدقة، أو بالهفوات المرتكبة هذه الوظيفة الشائبة تجعل الوسيط يبدو كواجهة أكثر من أن يكون محافظا على حق الجمهور في إعلام ذي

احترام المعايير الصحفية. الوساطة يكون لها هنا وظيفة علائقية fonction relationnelle

أن تكون لها وظيفة نقدية يدافع عنها وسطاء الصحافة Ombudsmen de presse.¹

إن إنشاء وظيفة هو شيء بينما ضمان مشروعيتها هو شيء آخر يتعلق بجعلها مقبولة.

Ferreira-Maia توثق وتحلل الجهود المبذولة من قبل الوسطاء أو أمبودسمان الصحافة بغية ضمان الشرعية

لهذا الشكل الجديد من النشاط المهني لقد تناولت الباحثة هذه المسألة

sociologie des professions واعتبرت أن "الوساطة في الصحافة تُعد تجمعا مهنيا في طور التشكل يبحث

* فصاعدا بعمل مهم في الترويج المرتبط بإبراز الفائدة من التجمع".²

: إلى الصحفيين وقبولهم لدور

من طرف الفاعلين في المجتمع: الجماهير، المصادر،

régulateurs، إن هذه الشرعية الخارجية تظهر أيضا من خلال عدم التشكيك في دور الوسيط

والاستعانة بخدماته.³

¹ Marc-François Bernier, **La légitimité des médiateurs de presse en France**, World Journalism Education Congress Grahamstown (Afrique du Sud) 7 juillet 2010 Url : <http://crej.ca/publications/mediateurs.pdf> consulté le 26/12/2014 à 9h54 pp 2-3 traduit modifié

2004 2003 10 ناقشت الباحثة أطروحة دكتوراه حول الوسيط في

² FERREIRA MAIA Kenia Beatriz, « Médiateur de presse : un métier en quête de légitimité », Les Cahiers du journalisme no 13 – Printemps 2004 p 292

Marc-François Bernier, **La légitimité des médiateurs de presse en France**, Op cit p3 traduit

³ Ibid. p 3 traduit modifié

قد يكون الحصول على الشرعية الداخلية والمحافظة عليها لصالح Ombudsman إلى

السلبية النابعة من كون أن أحكامهم تخضع للتقييم والنقد أمام الجمهور.

Ombudsmen في غالب الأحيان كأعداء بدلا من اعتبارهم كرابط يحافظ على علاقة الدقة مع

وفي مقال له بعنوان الوسيط بين عالمين «Le médiateur entre deux Monde» 2000

باتريك شومباني Patrick Champagne "إدراج هذه الوظيفة - لا يعرف إجماعا من

: الغسيل المتسخ يجب أن تنظفه العائلة"

مثل هذه المقالات* ريدة بل يُضعفها خاصة وانها لن تشير إلا إلى نقائص

"من جانب آخر فإن الدراسات الامبريقية ليست قطعية تماما بالنمط نفسه الذي يطرحه الرأي

السابق، ومنها من يعارض رأي شومباني Champagne . Starck et Eisele

1998 Ombudsmen (65%) بأن وجودهم يساهم في إنتاج

رپورتاجات أكثر حذرا مع منح أهمية أكبر لمسائل الدقة والانصاف، وإن كان هذا الانطباع لا يشاطره نصف

المسؤولين عن الأخبار الذين شملتهم الدراسة.¹ في حين ترى دراسة أخرى بعنوان وسطاء الأخبار نظرة من

1995 News ombudsmen an Inside View

Ombudsmen يعتقدون أن الصحفيين يحملون موقفا سلبيا %13 Thomas Maggie

* يتعلق الأمر هنا بالمقالات الدورية النقدية التي يكتبها الوسيط والتي يتحدث فيها عن شكاوى الجمهور ومدى احترام بعض المواد الصحفية التي

¹ Marc-François Bernier, **La légitimité des médiateurs de presse en France**, Op cit p4 traduit modifié

هم يحملون موقفا إيجابيا عموما عن عملهم اما 28%

50%

1 .

Ombudsmen

إن الملاحظ هو أن المؤشر الزمني وتبعاً للسنوات التي صدرت خلالها الدراسات التي قمنا بعرضها يشير إلى
تؤول نحو التضائل التدريجي داخل قاعة التحرير نسبة الى تقدير الزملاء والمسؤولين في
المؤسسة الإعلامية رغم الراهن الحالي الذي يجعل من تبني الوساطة عاملا مهما لتكريس مصداقية المؤسسة

ONO عن التبريرات التي تجعل من المهم استحداث منصب الوسيط

في المؤسسات :²

- يشوبها الحياز، وان تكون دقيقة ومتوازنة
- من أجل مساعدة من يمونها بالأخبار لأن يكون أكثر حضورا ومسؤولية في تفاعله مع القراء،
والمشاهدين، وبالتالي ليصبح أكثر مصداقية
- لتعميق وعي مهني بمصالح الجمهور
- لتوفير وقت مديري النشر، رؤساء التحرير، مديري التحرير، في -

وذلك بتركيز الشكاوى والتحقيقات عند مسؤول واحد للإجابة عن الشكاوى التي يمكن أن

إلى إلى

¹ Marc-François Bernier, *La légitimité des médiateurs de presse en France*, Op cit p5 traduit modifié

² Kenia Beatriz FERREIRA MAIA Op cit. P14 traduit modifié

2 الرهانات المهنية

1 2

:

للمواطن، لوسيلته الإعلامية، أم للصحفيين؟ إن هذه الأسئلة تتمحور حول مختلف الصعوبات المرتبطة بوظيفة

1.

يُعيَّن الوسيط بشكل عام من طرف رئيس المؤسسة الإعلامية بعد الاتفاق مع مسؤولي التحرير، وهنا فإن

تحقيق مصداقية في سياق هذه الظروف يتط :

وإما قناعة حقيقية من طرف رئيس المؤسسة بأن الوساطة ضرورية وأن حرية الوسيط لا غنى عنها.²

بالنسبة لفرنسا فإن الأخير يُعد

أجيراً عادياً لدى المؤسسة الإعلامية رغم وجود اقتراحات ضمن الكتابات الأكاديمية حول موضوع الوسيط

الصحفي تقترح أن يكون مصدر دخله من الأموال العمومية ما قد يضمن بشكل أفضل حريته.³

في المؤسسة الصحفية

2 2

قد يكون مستحيلاً على الوسيط أن يؤدي دوره في غياب إرادة من المسؤولين في أعلى هرم المؤسسة

إن أسماء مثل: جون ماري كولومباني Jean-Marie Colombani بجريدة لوموند Le Monde

Patrick de Carolis

Jean-Michel Bayle بصحيفة البرقية La Dépêche

Paris-

Antoine Rousteau

France Télévision

¹ Kenia Beatriz FERREIRA MAIA Op cit. p 17 traduit modifié

² Ibid p 17 traduit modifié

³ Ibid p18 traduit modifié

Normandie تمثل كلها نماذج ايجابية دعمت وجود الوسيط

France2

Jean-Claude Allanic

Patrick de

La Vie فإن مشاكل مع رئيس التحرير، ومدير تحرير جديد غير Carolis .

متحمس للمقالات التي يكتبها الوسيط كانت سببا في إلغاء وظيفة الوساطة.¹

ذلك قد يُشكل ضغطا على من يشغلها ويجعله في وضع غير مريح، هذا إلى الضغوطات التي من

" France2 .

عندما لاحظت بأنه لا أحد يستمع إليّ وبأنني غير مفيد في أي شيء". وفي هذا السياق يعتبر توماس فيرينكزي

Thomas Ferenczi بأن الوساطة لا يجب أن تمارس كوظيفة لأكثر من سنتين نتيجة للضغوطات التي

2 .

3 2 سمات الوسيط الصحفي:

إن الوسيط هو من يُدّد طبيعة منصبه، فالوساطة وظيفة جديدة ويافعة تعتمد كثيرا على شخصية من يُؤديها

ن الوسطاء يكونون دائما صحفيين محنكين قد تقلدوا مناصب في مؤسساتهم الإعلامية، وفي الغالب مناصب

إهم يعتمدون على مسيرتهم النموذجية في

الغالب لتبرير سلطتهم، نيل احترامهم ومصداقيتهم لدى هيئة التحرير وحسب شخصية الوسيط فإنه يحتل

3 . مساحة أكبر أو أصغر

¹ Yves AGNÈS, Op cit. pp 36-37 traduit modifié

² Ibid. pp 36-38 traduit modifié

³ Ibid. P37 traduit modifié

Philippe Labarde

Radio France

- البصري بعد مسيرة شخصية له في الصحافة المكتوبة. وهو لم ينجح في أدائه

لوظيفة الوسيط والسبب يكمن في أن وظيفة الوساطة تتطلب تدخلا كبيرا لضمان فعاليتها.¹

إن هذه الفكرة تبرر أن يكون الوسيط الصحفي مختارا من الصحفيين العاملين أو الذين سبق وأن عملوا في

.

المبحث الرابع: الرهانات الديموقراطية للتنظيم الذاتي والوساطة

دخل الدولة في مجال حرية الصحافة حيث نص أنه

يُظر على الكونجرس أن يُصدر أي قانون يُقيّد حرية التعبير والصحافة وبعد الدراسات التي اهتمت بمجال

الإعلام ومنها الدراسة التي أجريت على الصحافة الأمريكية بتمويل من مجلة تايم ودائرة المعارف البريطانية

متمثلة في تقر Hutchins 1947 والتي ضمت بين أعضائها أبرز نقاد الصحافة الأمريكية

"

"

Rivers وتيودور بترسون Peterson

Hoking أحد أعضاء اللجنة صدرت في مؤلف بعنوان "

:

" ظهرت إلى الوجود نظرية المسؤولية الاجتماعية للصحافة ونقدت مرتكزات النظرية الليبرالية بشأن

رشده الذي روجته فلسفة جون لوك وجعلته في المقابل

العقلاني الذي يبحث عن

المعلومات ووجهات النظر المختلفة ويخرج بوجهة النظر الصحيحة²

¹ Yves AGNÈS, Op cit p 37 traduit modifié

54 53 .2003

² محمد حسام الدين، المسؤولية الاجتماعية للصحافة 1

ويشير الدكتور محمد حسام الدين إلى أن هناك العديد من الأسباب التي أدت إلى التوجه نحو نظرية المسؤولية

حساب المعارضة لها حيث تكونت قله مهيمنة وهو ما فند فكرة السوق الحر المفتوح للجميع حيث يمكن لكل التعبير عن رأيه كما يشاء، كذلك ظهور موثيق الشرف الأخلاقية، والاتحادات المهنية، وجمعيات الصحفيين كنوع من أسلوب التنظيم الذاتي، بالإضافة إلى بروز عدد من الصحفيين الأخلاقيين كجوزيف

Greeley

Pulitzer

يحرصوا على واجباتهم اتجاه الجمهور كاولوية ولقبَ الثاني بأنه "مثالي لا" بعد إصداره لصحيفة التريون التي ترفعت عن أسلوب صحافة البنس واهتمت بالمحاضرات الأدبية والعلمية.¹

ومن ثنائية الليبرالية والمسؤولية في مجال الإعلام نُحِيل إلى ثنائية التنظيم الذاتي والتنظيم الخارجي)

(حيث يُشير المفهوم إلى:

1 التنظيم الذاتي Autorégulation:

تشير دلالة الذاتي Autorégulation إلى معنيي الكلمتين اليونانية *autos* وتعني الأنا *regula* وتعني القاعدة أو القانون والتنظيم الذاتي هو قدرة نسق أو نظام على تنظيم نفسه بنفسه في حال

2

2 التنظيم الخارجي Héterorégulation:

ويُفهم معنى ال Héterorégulation كذلك من خلال العودة إلى معنى الكلمة اليونانية

etheros والتي تعني الآخر *regula* والتي تعني القاعدة أو القانون ويشير ال الخارجي إلى

. ويفرض هذا النوع من الضبط من القمة اتجاه القاعدة، و تمثل في القانون

وفي مهمته

التشريعي والقضائي المنوال العملياتي للضبط الخارجي وهذا الاخير يتمحور حول مفاهيم الواجب، الاتهام،
والحق في تسليط العقوبة.¹

وبالعودة إلى علاقة ثنائية الليبرالية والمسؤولية الاجتماعية بثنائية التنظيم الذاتي والتنظيم الخارجي فإن ما يمكن
أن نعتبره غياباً للتنظيم في سياق الطرح الليبرالي أو توجهاً نحو رفضٍ للتنظيم القانوني والاهتمام أكثر بالدف
غير المشروط عن حرية الصحافة كأولوية استبدال بالحديث عن إمكانية نحو التنظيم الذاتي في نظرية

:"

الشرف الصحفية نوعاً من الأخلاق البراجماتية السائدة في بداية القرن، بحيث أدرك الصحفيون الملاك أن النقد
الذاتي أفضل بكثير من السيطرة الحكومية، لأن المشروع الخاص برمته أضحي معرضاً للخطر من تدخل جهات
2»

الطرح الأخلاقي يمثل محور النقاش ضمن الفلسفتين الليبرالية والمسؤولية الاجتماعية، كما يبر

أيضاً التغيير على مستوى الأولويات الأخلاقية في مجال الصحافة بين حرية الرأي واحترام

على الصالح العام والمجتمع من جهة اخرى ويقول Antoine Garapon في تقديمه لكتاب

Déontologie du journalisme أن وسائل الإعلام ساهمت بشكل فعّال في بروز

" رأي هو رئة الديموقراطية كما أنه في الوقت

3»

¹ Benoît GREVISSE, Op cit. P28 traduit modifié.

² محمد حسام الدين، مرجع 57

³ Antoine GARAPON préface du livre : Déontologie du journalisme, de Benoît Grevisse, Op cit. P8 traduit

فإنها تساهم في تردي الفضاء العمومي ، فهي تثير الشغف والحماس، وتدفع إلى المحاكمة الشعبوية، كما انها
 (...)

لصالح الديمقراطية عندما تتحجج في كل مرة بجرية الصحافة رغم أن الأمر يتعلق أولاً بجرية التجارة.¹

إن هذه الوضعية المعقدة المتعلقة بالمكانة التي تحتلها وسائل الإعلام ودورها المؤثر في المجتمع تتضح معالمها في
 محاولة تجنب الإكراه : إكراهات التنظيم الخارجي في شكل القوانين والهيئات التنظيمية التي تستحدثها

الحكومات لمراقبة سير العمل الإعلامي تجنباً للرقابة والإكراه

والذي يجعل من وسائل الإعلام أداة في يد مالكي رؤوس الأموال ورجال الأعمال تُستغل لأغراض دعائية
 مختلفة بعيدة عن المعايير لأخلاقية، ومن هنا برزت موثيق الشرف المهنية ونقابات الصحفيين ومجالس الصحافة
 ووظيفة الوسيط كنوع من وسائل التنظيم الذاتي وبخصوص الوساطة فإن كتابات أكاديمية تعتبر مجالس الصحافة
 وبعض الهيئات المشابهة وسيطا بالمعنى الخاص للطرف الذي يعمل من اجل ترقية

النزاعات بين الجمهور والمؤسسات الصحفية والتساؤل هو هل يمثل أسلوب التنظيم الذاتي حلاً للمحافظة على
 وإيجاد ؟ ونحاول

عن هذا السؤال من خلال التعرض لمميزات مجلس الصحافة ودور الوساطة الذي يقوم به

إلى التنظيم الذاتي للممارسة .

3 مجالس الصحافة، الوساطة وحدود التنظيم الذاتي:

إن نموذج مجلس الصحافة يمثل إرادة تجمع مالكي وسائل الإعلام ومدراء التحرير والصحفيين و
 (المجتمع المدني) مع استثناء للسلطات العمومية التي تمثل نموذجاً للتنظيم الخارجي

¹ Antoine GARAPON préface du livre : Déontologie du journalisme de Benoît Grevisse, Op cit. P8 traduit modifié.

هذه الهيئة غير الحكومية تسهر على تطبيق القواعد الأخلاقية، وهي بمثابة الوسيط بين الجمهور ووسائل الإعلام، ويلعب مجلس الصحافة دور منتدى نقاشٍ مُحايد¹ ، الخبراء والجمهور.

Daniel Cornu مجلس الصحافة بأنه "منظمة غير حكو

المالي منها ، مجلس الصحافة هو الأداة الرئيسية للتنظيم الذاتي الذي تتم ممارسته عن طريق تطبيق المعايير (...) وهو أيضا أداة تسمح بأن تكون هذه المعايير ظاهرة"² Claude-jean

Bertrand المدافع عن المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام فيوضح خصوصية مجلس الصحافة فهو:

Autocensure، وليس جماعة ضغط تخدم مالكي

³ وفي تعريف آخر للكاتب نفسه يقول بأن مجلس الصحافة هو "جماعة من الأشخاص

دفعهم همُّهم بشأن جودة وسائل إلى استخدام تأثيرهم⁴

Claude-jean Bertrand تتضح النقاط المشتركة بين مجلس الصحافة

ووظيفة الوسيط في وسائل الإعلام، كما يبدو جليا السبب الذي إلى

مجلس الصحافة يقوم بالوظيفة نفسها، فعلى غرار الوسيط يبدو أن مجلس الصحافة يحتفظ بمسافة معينة مع كل

، ومختلف الفاعلين في الفضاء الإعلامي ما يضيف على عمله المصدقية التي

- تكون لازمة لوجوده كواحد من أدوات التنظيم الذاتي لوسائل الإء

- فإن مجلس الصحافة يتكون من جماعة تضم مختلف

¹ Benoît GREVISSE, Op cit. P232 traduit modifié.

² Ibid. p 233 traduit

³ Ibid. p 233 traduit

⁴ Ibid. p 233 traduit

مجلس الصحافة كما -

ذكرنا سابقاً أداة للتنظيم الذاتي وهو ما يجـ إلى .
 بوظيفة الوسيط أو بأدوار مجلس الصحافة فإن هناك بعض النقاط التي تُؤثر على مصداقية وفعالية التنظيم الذاتي.

فمثلاً يمكن اعتبار أن التوجه نحو الوساطة والتنظيم الذاتي لا يعد عن كونه حلاً لتجنب المحاسبة الخارجية وأدوات التنظيم الخارجي الحكومية والقانونية، فالوساطة وظيفية يمكن التحكم فيها بشكل أكبر عندما الوسيط تابعاً للمؤسسة الإعلامية وهو ما يعني تحكماً الحكومي في تسيير المؤسسات الإعلامية باسم حرية الصحافة. وعموماً يمكن تلخيص العوامل التي تُؤثر على أدوات التنظيم الذاتي لوسائل الإعلام فيما يلي:¹

_____ :

ضعف الدعاية الخاصة بتقارير مجالس الصحافة:

تبرر مجالس الصحافة فعاليتها بعملية الترميم وكشفها "لمرتكبي الأخطاء" شأنه في تقديرها أن يُؤثر على الجمهور ويكون له أثر أيضاً داخل المؤسسة حيث تلعب النمطية والإشهار لها دوراً في توضيح سمعة المؤسسة الإعلامية وإبراز أخطائها ما يدفعها نحو التصحيح، غير أن الملاحظ هو أن آراء مجالس الصحافة وإن ساهمت المواقع الإلكترونية في ارتفاع

¹ Benoît GREVISSE, Op cit. traduit modifié pp 238-239

انتشارها نسبياً تبقى محدودة الانتشار عبر صفحات الصحف إذ لا تسرع الأخيرة إلى نشر مثل هذه التقارير حتى تلك التي تُعدُّ جد مهمة بالنسبة للجمهور العريض

الاعتراف الإرادي من قبل الإعلام:

حيث تترك حرية الاعتراف بمجالس الصحافة وجمعيات

لى الاعتماد على مثل هذه

التعاون معها شرطاً ضرورياً للترخيص بالنشر أو أساسياً للاستفادة من

يظهر التزاوج بين التنظيم الذاتي والخارجي.

إن عدم توفر سلطة ردعية لدى الوسيط ومجالس الصحافة، وحرية وسائل الإعلام في الاعتراف بسلطتهما

لتحقيق الوعي لدى الجمهور يجعل أدوات التنظيم الذاتي لوسائل الإعلام تبدو ضعيفة في مواجهة التحديات

الأخلاقية التي تفرضها الممارسات الصحفية، من هنا فإن التأطير القانوني والهئية

لنقص الملاحظ على مستوى أدوات التحكم في تجسيد المعايير الأخلاقية غير أن

مستوى هذا النوع من التدخل يحدد أيضاً الفرق بين عملية التأطير التنظيمي والرقابة على وسائل الإعلام.

خلاصة:

إن ما نخلص إن السابق حول الوسيط يمكن تصنيفه إلى مستويات تتعلق أولاً بالمهام التي يقوم

لحساب المحاكمة الأخلاقية، والتي تبرز من خلال مُعَالَجَةِ تُصَنَّف الآراء الذاتية للقراء خارج

وذلك حفاظا على حرية الصحفي والمؤسسة الإعلامية من الرقابة الاجتماعية والتي قد تمارس أيضا بحجة المواطن في الإعلام، وما يضمن ذلك هو المستوى الأخلاقي والنزاهة والحياد، ومحاولة تجاوز الاكراهات المتعلقة بالسياسة التحريرية ما يعني أيضا أن المسألة تتعلق بمدى رغبة المؤسسة الإعلامية فعليا في التعرف على آراء قرائها والاهتمام بها في تطوير أدائها وتغيير سياستها إذا اقتضى

الصحفية في سياقها الاجتماعي والتكنولوجي، فقوة السلطة الرابعة الالتفاف الاجتماعي حول ما تقدمه للمواطن من محتوى ما يعني أن وجود خلل في المجتمع إلى جانب عدم الاهتمام بآراء القراء التي تعزز حضورها مع الأدوات التفاعلية للويب 2.0 يعني التوجه نحو غياب المصادقية ويؤدي ذلك إلى تدني سلطة وسائل الإعلام، وهو ما يعني في المحصلة تراجع حرية التعبير ()

ة الأخلاقية للمحتوى الصحفي في ضوء احترام حق ()

المواطن في الإعلام وحقه في التعبير والنقد.

يختلف بين مبادرة مؤسسة صحفية ومبادرة مجلس أخلاقيات الصحافة، وعلى أي حال يبدو أن قرار المؤسسة الصحفية الأخذ بعين الاعتبار لآراء الوسيط يعد عنصرا حاسماً يحدد نجاح هذه المهنة من عدمه التي تصدر عن أدوات الضبط الذاتي للممارسة الصحفية سواء تعلق الأمر بمجلس

الفصل الثالث: الويب، الصحافة الإلكترونية والوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: الانترنت والويب

المبحث الثاني: الإعلام والصحافة الالكترونية

المبحث الثالث: المميزات الاتصالية للصحافة الالكترونية

المبحث الرابع: الوساطة و الانترنت

خلاصة

تمهيد:

إن الانترنت هي شبكة تُمكن الأفراد من التواجد ضمن نسق افتراضي حيث يتحدد مكان كل فرد ضمن مجموعة النقاط المتصلة بالشبكة من خلال عناوين معينة كبروتوكول الانترنت IP، ويتم التواصل والتفاعل مع محتويات الشبكة من خلال اداها المعروفة بالويب، وتحدد لغاته المشفرة كـ html وال http وغيرها نمط التفاعل الذي يكون بين المستخدم والمحتوى المعروض عبر الشبكة، وقد تطور الويب وتطورت لغته إلى أن ظهر ما أصبح يُعرف بالويب 2.0 ومعه ظهرت تطبيقات مشابهة لتلك التي يتم تثبيتها عادة على جهاز الحاسوب كما برزت معه ميزة التفاعلية حيث أصبح المستخدم أكثر قدرة على إثراء الويب وشبكة الانترنت بالمعلومات التي يملكها وإبداء رأيه بكل حرية.

وقد تآثرت الصحافة الالكترونية، او صحافة الانترنت بهذا التطورات التي مسّت الشبكة والويب فبعد أن كانت المواقع الإخبارية تُقدم المعلومات لمتابعيها أو مشتركها أصبحت مع تطور الويب أكثر اهتماما برأيهم حول منتجها الإعلامي فأتاحت مساحات النقاش والتعليق المختلفة، كما أدى التغير على مستوى النسق الافتراضي إلى جانب التشابك الكبير والترابط بين المواقع وسرعة تداول المعلومة والإمكانيات التقنية التي تعرف تطورا مستمرا إلى بروز أنماط إعلامية جديدة على المواقع منها الاهتمام بالبرقية والمعلومة الخام، السرعة على حساب المصدقية، التحيين... الخ، وقد تحدثت بعض الكتابات الأكاديمية عن أن هذا الوضع أثر على دور المؤسسات الصحفية كوسيط بين الفرد والواقع من جهة كما سمح للفرد من جهة أخرى بانتقاد المعلومة الصحفية مستدعياً بذلك تدخل وسيط يضبط العلاقة بين الجمهور والمؤسسة الصحفية، ويُقدم هذا الفصل عرضاً مفصلاً لكل هذه النقاط في مباحث تناولت الانترنت والويب، الصحافة الالكترونية وسماتها الاتصالية، وكذا الإشكاليات التي تواجه مفهوم الوساطة الصحفية في السياق الافتراضي.

المبحث الأول: الانترنت والويب:

4 المراحل التاريخية لتطور الانترنت:

في عام 1950 ساور القلق وزارة الدفاع الأمريكية من قيام حروب نووية تقضي على نظام الاتصالات المحرك لكل الاعمال وكان الحل في تكوين شبكة اتصالات لا مركزية إذا دمرت إحداها فإنها تستمر في العمل وكانت هذه الشبكة هي الانترنت. وقد مرت نشأة الانترنت وتطورها بمراحل تجملها المحطات التالية:¹

- في عام 1957 أسست وزارة الدفاع الأمريكية لمشاريع الأبحاث المتقدمة Advanced Research Project Agency وتختصر في كلمة أربا ARPA وكانت تهتم بتطوير العلوم خلال الحرب الباردة.
- سنة 1962 اقترح الباحث الأمريكي بول باران Poul Baran نظاما يربط حواسيب الولايات المتحدة كلها من خلال شبكة لا مركزية
- سنة 1968 وافقت وزارة الدفاع الأمريكية على دعم هذا الاقتراح من خلال وكالة أربا ARPA
- عام 1969 أسست وكالة ARPA شبكة ARPANET حيث ضمت أربع نقاط اتصال بجامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس، ومعهد أبحاث ستانفورد، وجامعة كاليفورنيا في سانتا باربارا، وجامعة أوتا.
- 1972 ظهر البريد الالكتروني email والذي طوره راي توملينسون Ray Tomlinson
- سنة 1974 تم الإعلان عن تفاصيل بروتوكول التحكم بالنقل والذي سيحدد انترنت
- عام 1983 تم تقسيم ARPANET إلى ARPANET و MILNET الاولى تهتم بالابحاث المدنية والثانية بالاستخدام العسكري
- 1983 أصبح بروتوكول TCP/IP معياريا بالنسبة لاربا نيت بعد ظهوره سنة 1982

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، مرجع سابق، صص 53 55 بتصرف

- 1984 أخذت مؤسسة العلوم الأمريكية NFS على عاتقها مسؤولية "أربانات" وتم تقديم نظام إعطاء الأسماء لأجهزة الكمبيوتر الموصلة بالشبكة والمعروف باسم DNS اختصاراً لـ Domain Name System
 - وفي 1986 أنشأت NFSNET وظهر بروتوكول نقل الأخبار الشبكية Protocol Network News Transfer جاعلاً أندية النقاش التفاعلي ممكناً
 - 1989 تم إنشاء النسيج العنكبوتي للمعلومات www اختصاراً لـ World Wide Web
 - 1990 توقفت ARPANET عن العمل وحلت محلها الإنترنت
 - 1992 تقدم مؤسسة الأبحاث الفيزيائية العالمية CERN في سويسرا شيفرة النص المترابط أو النص الفائق Hypertext ما سمح بتطوير الشبكة العالمية www
- وتوالى المحطات إلى غاية سنة 1997 حيث ظهر جيل الإنترنت المقبل (Next Generation NGI Internet) وكان الهدف منه مضاعفة سرعة الإنترنت إلى 1000 ضعف وقد عمل في هذا المشروع كل من وكالة ناسا NASA و داربا DARPA ومؤسسة NFS إضافة إلى وزارة الطاقة الأمريكية. أما سنة 1999 فقد عرفت ظهور الإنترنت 2 برعاية من اتحاد الجامعة والمؤسسات للتطوير المتقدم لشبكة الإنترنت Corporation of Advanced Internet Development الذي ضم 170 جامعة و 60 شركة عالمية في قطاع تكنولوجيا المعلومات وكان الهدف هو تسريع ونشر تطبيقات وخدمات على الإنترنت.¹
- لقد عرف القرن العشرون واحدة من المراحل البارزة في مجال إيصال المعلومة مع اختراع شبكة الإنترنت، حيث وجدت الكتابة فضاءً أوسع للنشر.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 56 بتصرف

1980 مرحلة مهمة في تطور شبكة الانترنت مع الاختراع الذي قدّمه الباحث

Hypertext

البريطاني تيم برنارز لي Tim Berners-Lee

World Wide Web وهو ما يُعرف بالـ T.C.P D.N.S¹ وهو ما سمح بظهور ما يُعرف بالـ

WWW التي تسبق عناوين المواقع وفي سنة 1990 :

http² html

في مقال نُشر في جريدة لاترييون دو جنيف La Tribune de Gevève 20 ديسمبر 1997 عبر

مخترع الويب عن سعادته بالثراء وتنوع المعلومات على الشبكة رغم أن الويب كما نوه بذلك لم يمتلك تلك

القدرة التي كانت متوقعة في التصميم الأصلي. لقد كان تيم برنارز لي Tim Berners-Lee يطمح الى ويب

" "

3.

الويب يستجيب لمطالب تيم برنارز لي Tim Berners-Lee

الانترنت التشاركية 2.0 إلى 2003 2004

2.0 2

2003 2004 ساهمت وظائف جديدة للانترنت وخاصة التحول في طريقة تصور استخداماتها

Tim O'Reilly بتعبير آخر فان هذا كان "2.0"

يعني نمو دور الانترنتي l'internaute إلى جوهرية التفاعلية مع المستخدمين في التطبيقات التي

* DNS : système de noms de domaine

وهو نظام بأسماء أجهزة الكمبيوتر الموصولة بالشبكة يسمح بالمراسلة بين عنوان الانترنت IP و إيجاد المعلومة عبر DNS

¹ Moncef MEHREZI, les revues électroniques ، ص 55 ، عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية

scientifiques ص 17

TCP : protocole de contrôle de transmissions

² Moncef MEHREZI, les revues électroniques scientifiques : stratégies éditoriales et médiation de l'information, (thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication), Université Michel de Montaigne - Bordeaux III, 2010 p 17 traduit modifié

³ Ibid. P17 traduit modifié

إلى ¹ . وقد سمح الويب 2.0 إلى

يمكن لهم المشاركة في تجديد المعلومة وتصحيحها أو تشويهاها والمساعدة في الإنتاج الجماعي والتوعية و

والترويج... إلخ. 2.0 les réseaux sociaux

blogs les tags plates formes de partage de

signets plates formes de partage multimédia

القابلة للتغيير wikis... إلخ² 2.0 يستخدم عادة للدلالة على الانتقال الهام الحاصل

على مستوى شبكة الانترنت أو ال World Wide Web والتحول من عملية جمع المعلومات من مواقع

الشبكة إلى التعامل مع منصة للتحكم الآلي في المعلومة une plateforme informatique

مستخدميها مجموعة من التطبيقات، إن المتبين لهذه الرؤية يعتقدون بأن خدمات الويب 2.0 ستحل تدريجيا

محل التطبيقات الكلاسيكية التي

2.0 :³

الأولى تتعلق بالجانب التقني: (Ajax, Flash8, Ruby On Rails) وغيرها

والتي تسهل من عملية الإبحار و تعامل المستخدم مع الشبكة (interfaces ergonomiques)

تتعلق بالجانب الاتصالي: الاشتراك وتقاسم المعلومة وبنها عبر Blog, Rss, Forum... وغيرها

2.0 (web collaboratif)

يحمل مستخدمه صفة المشاركة، حيث يقوم الأخير ببث المعلومات والتحكم بالمعطيات.

¹ Jean-Marie Charon, Patrick Le Floch, **La presse en ligne**, Paris, La Découverte, coll. Repères, 2011. P17 traduit

² "تراث 2.0" تكنولوجيا الاتصالات والتراث بالجزائر: مدينة تلمسان كنموذج مجلة الحكمة للدراسات

25 السداسي الثاني، 2013. 208

³ Web 2.0. Version 1.2 - 09/2008 - pages 16. 1.2 - Définition Web 2.0 (wikipedia) Url : <http://pratclif.com/worldwideweb/CoursWeb2.0.pdf> consulté le 12/1/2014 a 14h25 page 16 traduit

¹ (syndication de contenu)

م باتجاه الويب 2.0 تزامن في

Really Simple

RSS

:

– Rich Site Summary – (souscription vraiment simple) – Syndication

XML

– (sommaire développé de site)

(les mises a jours) التي تطراً على المواقع التي يتغير محتواها بشكل مستمر،

2.

³: 2.0

2 2 : وهي عبارة عن موقع يتشكل من خلال مجموعة من المقالات أو الملاحظات ويعتبر كل مقال أو

(un ajout) عبر مدونته بوضع نص يتم إثراءه من قبل قراء (le blogueur)

3 2 Wiki* : وهو نظام تسيير محتوى موقع عبر الشبكة يجعل صفحات المواقع قابلة لأن يخضع

محتواها للتغيير من قبل كل الزوار المخول لهم ذلك (les visiteurs autorisés) وبكل حرية والهدف من

(l'écriture collaborative de documents)

حولها.

4 2 :réseau social أو الشبكة الإنسانية وهي جملة العلاقات بين الأفراد

ويقصد بها ربط علاقات بينهم قصد تحقيق اهداف ودية كالصداقة او اهداف مهنية، وهناك تطبيقات انترنت

¹ http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0 consulté le 12/01/2014 a 14h28

² Cédric Favrie et al, **Le Web 2.0 : quels principes, quels outils, quels usages**, url :

<http://www.uprt.fr/mesimages/fichiers-uprt/ge-gestion-documents-entreprise/ge-articleweb2.pdf> consulté le 12/1/2014 à 14h26 p3 traduit

* ويكي بلغة سكان هاواي تعني سريع

³ Ibid. p3 traduit

تسمح بإنشاء دائرة من الأصدقاء، المتعاملين الاقتصاديين، أو غيرهم

: Yahoo! Youtube MySpace تويتر Twitter

Answers، ويعتبر فايسبوك Facebook أكثر هذه المواقع استخداما.

إن هذا التطور التقني مكن المستخدمين الافتراضيين من أن يتشاركوا في الرأي ووجهة النظر، وعرض الخدمات،

من له اهتمامات مشتركة، وتمثيل التفاعل الاجتماعي رقميا بعلاقاته المختلفة.¹

3 الانترنت والويب معنيان مختلفان:

يعتبر الويب أحد أدوات الانترنت ويمنحه الأستاذ عبد الزراق محمد الدليمي في كتابه مدخل إلى

"النسيج الالكتروني" ويعتبره من خدمات الانترنت فال web

www² وبالتالي لابد من التفريق بين الويب الذي يحوي الصور والنصوص و صفحات النصوص الفائقة

Browser الإبحار Hypertext

محركات البحث ك Google Yahoo أو غيرهما³ وبين الانترنت التي تعني الربط بين شبكات الكمبيوتر

LAN interconnections of networks⁴

WAN ومن ملايين الحواسيب المنتشرة عبر العالم وترتبط من خلال الأقمار الصناعية والهواتف والألياف

5.

¹ علي محمد رحومة، فصول في تكنولوجيا المعلومات وقضايا المجتمع الالكتروني 1، طرابلس، الدار الأكاديمية للطباعة والتأليف والترجمة

315 2007

² عبد الزراق محمد الدليمي مدخل الى وسائل الاعلام الجديد 183

³ عبد الزراق محمد الدليمي، الاعلام الجديد والصحافة الالكترونية 68

⁴ محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات دراسة استكشافية للإنترنتيين الجزائريين (أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال)

17 2001

⁵ عبد الزراق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، 49

المبحث الثاني: الإعلام والصحافة الالكترونية:

والصحافة مختلف خدمات المعلومات ذات الصلة الإعلامية، من محطات التلفزيون والراديو

بأنواعها، الإخبارية السياسية، والفكرية والرياضية والترفيهية السينمائية، إلخ.

والاقتصادية والاجتماعية والفنية والصحية وغيرها. شاملا بذلك شتى الأنشطة المرتبطة بالإعلام والصحافة

رسمية وغير رسمية، عامة وخاصة مستقلة، أفرادا وجماعات أو منظمات وأجهزة دولة، إلخ.¹

الإعلامية والصحفية بالمعلومة التي لها علاقة بالجانب الإعلامي

ولكن هذا الأخير يـ ن أن يستفيد من معلومات مختلفة، إضافة إلى ذلك فإن حماية التعريف تشير إلى ان هذه

"شتى الأنشطة المرتبطة بالإعلام والصحافة رسمية وغير رسمية" والتي يقوم بها ايض

إلى الأدوات الاتصالية التي أصبح يوفرها الويب 2.0 للمستخدم والتي ترجمت

من خلال استغلاله للمدونات ومواقع التواصل الاجتماعي والتي تدخل أيضا ضمن نطاق التعريف السابق

إن أول صحيفة في الولايات المتحدة تطلق نسخة الكترونية على الانترنت كانت شيكاغو تريبيون عام

1992 ون لاين ، وتوالى بعد ذلك ظهور المواقع والصحفية على الانترنت

2.

" "

الصحفية تقريبا في العالم اليوم قد أصبح لها مواقع على الانترنت، وقد أصبح نترنيت إضافة جديدة إلى قدراتها وخصائصها في جذب جماهير جديدة وشركات جديدة لوضع إعلاناتها في تلك المواقع.¹

أما في العالم العربي، فإن الصحافة الالكترونية لا تتماثل مع النمو الهائل للمنشورات الالكترونية عالميا، وخصوصا فيما يتعلق بتناسب هذه الأرقام مع أعداد الصحف العربية وعدد سكان الوطن العربي.

الانتر العرب قياسا إلى العدد الإجمالي للسكان في الوطن العربي لوجود ضعف في البيئة

إلى

أدى إلى تأخر الاستفادة من خدمات الانترنت، وأثر بشكل رئيسي على سوق الصحافة الالكترونية. وتعتبر عربية ظهرت على الانترنت وذلك في كانون الأول ديسمبر 1995 في

حين تعتبر صحيفة الجزيرة أول صحيفة سعودية تُطلق نسختها الالكترونية على الانترنت وذلك في نيسان

2.1997

4 الصحافة الالكترونية في الجزائر:

نذ منتصف التسعينات أولى بدايات ولوج الصحافة الوطنية مجال النشر الالكتروني من جهة

1997، كما شهدت أيضا تجربة إنشاء صحف الكترونية محضة وهذا يعني أن تجربة النشر

الالكتروني في الجزائر سمحت بظهور نوعين من الصحافة الالكترونية: الالكترونية المكتملة للطبعة

الورقية وصحافة الانترنت³ حيث يُشير الصنف الأول إلى المؤسسات الصحفية التي تعيد نشر مضمونها

وتدعمه عبر موقعها على الانترنت أما الصنف الثاني فيتعلق بتجربة المواقع

الصحفية حيث تبث محتواها حصريا على الانترنت.

19

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية،

19

2

³ الصحافة الالكترونية في الجزائر بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل (رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال)

2006 154 449

1 4 الصحافة الالكترونية المكملة للطبعة الورقية:

قدّر عدد العناوين الإعلامية في الجزائر سنة 2006 119 46 صحيفة يومية اعتمدت في

غالبيتها على النشر الالكتروني لتدعيم محتواها المنشور ورقيا وكانت أولى هذه الصحف هي جريدة الوطن El

WATAN الناطقة بالفرنسية حيث أصدرت نسختها الالكترونية في نوفمبر 1997

LIBERTE في جانفي 1998 ثم جريدة اليوم في فيفري من السنة نفسها، لتصدر جريدة الخبر في أفريل

1998 نسختها الالكترونية التي وُصفت في رسالة ماجستير للطالبة يمينة بلعالي معنونة: الصحافة

الالكترونية في الجزائر بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل

الانترنت لتلتحق بالركب الصحف العمومية مع كل من الشعب (1998) EL MOUDJAHID

(1998) le matin (1998) le soir d'Algérie (نوفمبر 1998)

اخر جريدتين من القطاع الخاص تصدران نسخة الكترونية مع نهاية العقد الاخير من القرن العشرين الذي

شهد ولوج الصحافة الجزائرية عالم الانترنت.¹

2 4 صحافة الانترنت في الجزائر:

هي صحافة تنشر حصريا على الويب، صحفيوها، وقراءها الكترونيون وطبعتها الكترونية ومن أولى هذه المواقع

la grande kechfa (2006 1998) Algeria watch Algerie interface

على الخط وصدرت في 14 2003² 2010

الصحفية على الانترنت وهذا اثر تجربة موقع " " tousurlalgerie.com والذي تغير إلى

www.tsa-algerie.com عقب تعرضه للقرصنة فبعد ثلاث سنوات ونصف من إطلاقه في جوان 2007

1 150

2 153 152

أصبح الموقع يجذب من 200 إلى 250 ألف زائر يوميا ما شد الانتباه نحو أهمية استغلال الفضاء الذي تتيحه

maghrebemergent.com

" وهو موقع متخصص في المعلومة الاقتصادية، www.vivalalgerie.com "

- (www.dna-algerie.com) Dernières nouvelles d'Algérie

المواقع التي سبقت صحفيون قدماء من الصحافة المكتوبة ولكنها كانت في شكل مجلات الكترونية ولم تأخذ

www.espritbavard.com الذي أنشأته خديجة شويت

صحفية سابقة بجريدة LE MATIN¹

2 الصحفي والانترنت أي علاقة:

الصحافة الالكترونية غير موجودة كتخصص مؤسس والصحفيون على الخط غير موجودين كجماعة

متشكلة، من جهة أخرى لا يوجد أي تصنيف جديد في العقد الاجتماعي يسمح بالتفريق بين صحفي الويب

وصحفي الصحافة المكتوبة أو يحدد من خلال مصطلح خاص ومناسب مميزات المهام التي يُنفذها الـ

على الانترنت -Yannick Estienne - إلى الصحفيين

هو اعتقادهم بأنهم ينتمون إلى مهنة () وإلى مؤسسة

يذكرون تخصصهم المتعلق بممارسة الصحافة على الانترنت

" نحن صحفيون قبل كل شيء " إن تخصص صحفي

الصحفي الالكتروني أو على الخط يبدو بالنسبة Yannick Estienne

إلى هذه التخصصات²

¹ Mustapha Benfodil, **la presse électronique à la conquête du marché virtuel**, El Watan, rubrique enquête, n° dimanche 31 Octobre 2010. p6 traduit modifié

²Yannick Estienne, **Le journalisme après Internet**. Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Communication et civilisation, 2008 pp 145-146 traduit modifié

كتب عن موضوع الصحافة الالكترونية خاصة في الفترة ما بين 1998 2002 ورغم التراث الصحفي والعلمي المرتبط بالمجال فإن الصحافة على الخط تعاني من نقص من حيث التعريف وتظل غير معروفة.¹

الوضع المهني للصحفي على الخط ، فحداثة الانترنت كوسيلة إعلام والتاريخ القصير وغير المستقر للصحافة على الخط، إلى الجهود المبذولة من طرف الصحفيين في وسائل

ي على الخط والرفع من مكانته في سلم التراتبية المهنية.²

3 : 2.0

إن ثقافة الويب تختلف تماما عن ثقافة وسائل الإعلام التقليدية ويتحدث احد صحفيي الويب عن ذلك : "إنه غير منظم، ويضم جانبا من الممارسة الهاوية ثم أنت تجد نفسك غير قادر على تطوير مهارات خاصة بك لأن التغيير يحدث باستمرار، حيث تتغير الأدوات وطرق الإنتاج أيضا" ويقول صحفي آخر في "الانترنت تتطور باستمرار، ولا يوجد بها شيء ثابت ولن تستطيع ان تتخذ عادات محددة، فكل شيء يتغير، وتتحول إلى حالة ذهنية ع".

: "إلا أن هناك اختلافا يُدده المتحدث نفسه في أنه

"لا يوجد موعد محدد كما هو الحال بالنسبة للراديو والتلفزيون، بل يوجد فقط المعلومات الما

مستمر على الويب ما يعني تغيير المانشيت بشكل مستمر"³

تتعلق الفقرة السابقة بعنصر التحيين كميزة لوسائل الإعلام الالكترونية وطرق تعامل الصحفي مع هذه الخاصية التي تدفعه نحو تغيير نمط تفكيره في طريقة تعامله مع المعلومة سواء تعلق الأمر بعملية جمع الما

¹ Yannick Estienne, Op cit. pp 145-146 traduit modifié

² Ibid. p139 traduit modifié

³ Chantal Francoeur, **La transformation du service de l'information de Radio-Canada**, Canada, éd les presses de l'université du Québec, 2012, p37 traduit modifié

الصحفي هنا مطالباً بأن يرفع مستوى يقظته المعلوماتية تحسباً لأي إضافات جديدة يُقدمها على الخبر المعلومة المنشورة تطابق المستجدات الآنية لحظة وقوعها، كما أن مصادر هذه المستجدات قد تكون من مواقع أخرى ما يعني ان معلومتها قابلة للتحيين ايضاً وهنا يكون الصحفي مطالباً بتقديم اخر تحديث بثه الموقع عن المعلومة، فمن غير المنطقي أن تكون المعلومة النهائية في الموقع المصدر مختلفة عن المعلومة النهائية في الموقع . أما بالنسبة لنشر المعلومة فعلى الصحفي أن يختار القالب المناسب فإذا كانت صحيفة الويب تعتمد بشكل عام على صيغة البرقية في تقديم آخر المعلومات والتحديثات، فإن طريقة عرض المعلومة الأولى من قبل الصحفي في شكل رورتاج أو خبر وطبيعة وقيمة المعلومة الجديدة تجعله يُفاضل بين الاكتفاء بالبرقية الى حين، أو التوجه نحو تعديل الخبر أو الرورتاج، أو الانتظار والتريث وهنا لا توجد طريقة محددة قابلة للتطبيق على مختلف الوضعيات ما يجعل الصحفي في حالة تأهب مستمر

إن مثل هذه الضغوطات بالإضافة إلى عنصر السرعة الذي تتضمنه ميزة التحيين قد يؤثر على أداء الصحفي من حيث مصداقية ما ينشره

في هذا السياق يُحيل الأستاذ نصر الدين لعياضي إلى " الحركة الدائرية للإعلام * التي تحدث

Pierre Bourdieu والتي وضعت الحقيقة والتنوع على رأس قائمة ضحاياها.

فالواقع لم يعد المحك للتحري حول صحة الأخبار لأن مدى انتشارها أصبح الشرط الأوحد على واقعيتها.¹

* الحركة الدائرية للإعلام تعني ان الاخبار ذاتها تتكرر من وسيلة إلى اخرى وسيلة مصدر لآخرى، المصدر: (الصحفية في الصحافة الالكترونية نشأة مستأنفة أم قطعة؟ ص7)

¹ الأنواع الصحفية في الصحافة الالكترونية نشأة مستأنفة أم قطعة؟ PDF : <http://site.iugaza.edu.ps/jdalou/files/2012/03/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A7%D9%81%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9.pdf>

إن هذه الملاحظة التي قدمها بيار بورديو Pierre Bourdieu تتعلق بنمط اتصالي أنتجته المميزات الاتصالية الجديدة التي أصبحت يوفرها الويب، كما أن واقع الصحافة الالكترونية يشير إلى تغير على مستوى ترتيب من حيث الجنوح نحو السرعة كقيمة ذات أولوية وهو

محددة لتفاعل الأفراد معها وهو ما يجيل إلى

يتحدث عن أن " يلة، أكثر أهمية من الرسالة

1" . " أي تغيير تقني يمس وسائل الإعلام mass

médias يحدث تحولا على مستوى البيئة الاجتماعية وأيضاً على منوال الإدراك، والنفسية (psychisme) 2" الوسيلة يحدد

كما يحدد التي ضمن هذا التفاعل وهو ما نراه ينطبق على النمط

الاتصالي الذي أنتجته خدمات الصحافة الالكترونية.

المبحث الثالث: المميزات الاتصالية للصحافة الالكترونية:

الخدمات الاتصالية للصحافة الالكترونية:

تنقسم الخدمات التي تتيحها الصحف الالكترونية إلى نمطين إخباري وتفاعلي حيث يحصر عبد الرزاق محمد الدليمي هذه الخدمات كما يلي: 3

¹ Alexandrine Civard, Marshall McLuhan : « L'explorateur des Medias », La communication Etat des savoirs, ouvrage collectif, coordonné par Philippe Cabin, France, éd. sciences humaines, 1998 p298 traduit

² Ibid. p298 traduit

1. في شكل شريط متحرك يوضع في الصفحة الرئيسة ويسمح
عناوين آخر الأخبار والتطورات التي ينشرها في صفحته الرئيسية أولاً بأول، وتكون هذه العناوين
2. :
المشاركة في التصويت وهو من أدوات الموقع التي تتيح للزائر إبداء رأيه ويسمح بقياس رأي الزائر في
الأحداث والقضايا المختلفة والتعرف على طرق تفاعلهم ومواقفهم، وتظهر نتيجة التصويت في مكان
المشاركة في الحوار المباشر: وذلك عن طريق المشاركات الحية التي يوفرها الموقع
نشرة الأخبار البريدية: هي مجموعة من الأخبار المنتقاة مما يُنشر يومياً في الأقسام المختلفة للصحيفة
التي يتم إرسالها للأعضاء المسجلين في الصحيفة ومن خلال نشرة خاصة عبر البريد الإلكتروني،
لتيسير حصولهم على ما يحتاجونه من معلومات.
يُشير العنصر الأخير إلى الخدمات المتعلقة بشخصنة الصحيفة وهي تتيح للمتعاملين مع الموقع الإلكتروني
الحصول على المعلومات التي يحتاجونها محديداً وهي حالة محاكي نشرة أخبار خاصة يشارك في إعدادها
إن الخدمات التي تقدمها الصحف الإلكترونية في بُعدها التفاعلي تترجم أحد أبرز سماتها المتمثلة في الاتصال
التفاعلي بشكله المباشر وغير المباشر، وتُعد التفاعلية هنا معياراً رئيسياً في تقييم مواقع الصحافة الإلكترونية،
مع هذا النظام الاتصالي الذي تنميه
المستخدم الذي أصبح جزءاً لا يتجزأ من الحدث (يعيشه ويُشارك في الكتابة حوله).¹

وبالعودة إلى الشكل المباشر وغير المباشر للاتصال التفاعلي عبر الصحف الالكترونية فإن المعاني المرتبطة بهذا

التقسيم تُشير إلى ¹:

: وهو نمط تتحقق فيه التفاعلية بشكل مباشر عبر

❖ مشاركة القراء في غرف الحوار Chat Room التي تنشئها

❖ Messenger التي تحقق الاتصال المباشر بين إدارة الصحيفة وأحد محرريها،

❖ Net Meeting والتي تمكن من الاتصال بأكثر من مصدر

في الوقت نفسه بشكل مرئي وغير مرئي وهو ما يمكن الاستفادة منه في عقد الاجتماعات

الالكترونية بين المحررين.

. الاتصال التفاعلي غير المباشر:

2:

❖ البريد الالكتروني E-mail الذي يمكن القراء من إرسال رسائلهم الالكترونية والتي تتضمن

تعليقاتهم إلى الصحف، التي تقوم بدورها بالرد على البريد الوارد بشكل الي، وهو يمثل اهم

❖ مشاركة القراء في المنتديات الحوارية التي تقترحها الصحف في بعض المجالات المتعلقة

باهتماماتهم، والتواصل غير المباشر مع الصحف التي تتحكم في مشاركاتهم الواردة إليها بالتعديل،

Bulletin Board System

❖ الالكترونية على تحقيق التفاعل غير المباشر مع قرائها، ومحرريها،

ومصادرهما عبر القوائم البريدية Mailing List، مثلما يحصل في تزويد المشتركين فيها عبر البريد الالكتروني بالعناوين التي تطرحها، وتتلقى منهم بالطريقة نفسها ملحوظاتهم، وتساؤلاتهم، ومشاركاتهم، وطلباتهم حول هذه الموضوعات.

بشكل عام فان هذه الخصائص الاتصالية للصحافة الالكترونية تتعلق بالتزامن واللاتزامن في الاتصال، فالالاتصال التفاعلي المباشر يكون تزامنيا أي آنيا وفي الزمن الحقيقي للاتصال أو المحادثة، في حين أن الاتصال التفاعلي غير المباشر يكون لاتزامنيا أي لا يجمع طرفي العملية الاتصالية المرسل والمتلقي في الزمن نفسه فالرسالة التي تصدر عن المرسل في وقت ما تنتظر جوابها في وقت لاحق، إن عنصر الزمن بالنسبة إلينا يحدد أيضا فعالية التفاعلية ومتطلباتها، فمحاكاة الاتصال الشخصي في الاتصال التفاعلي المباشر تمكن بنسبة كبيرة من الوصول إلى مدى مصداقية الصحيفة وكيفية معالجتها للحدث إذ ترتبط هنا الأسئلة المباشرة المتوقعة وغير المتوقعة

. فان الاتصال التفاعلي غير المباشر وطابعه الاتصالي اللاتزامني

يسمح للمحررين ومثلي الصحف بمعالجة الرسائل الواردة والرد عليها بعد التفكير، وهو ما يسمح للقائمين بالاتصال على مستوى الصحيفة بالتحكم أكثر في المعلومة المهنية المقدمة للجمهور، وعدم ذكر أشياء حفاظا لى الصورة الايجابية للمؤسسة الإعلامية، إضافة إلى ذلك فإن هذا الشكل من التفاعل لا يضمن وصول المعلومة بيسر إلى القارئ ففي حالة إجابته بطريقة توحى بعدم فهم سؤاله من طرف القائم بالاتصال في

كميزة اتصالية في لصحافة الالكترونية:

1

يرتبط هذا المفهوم بالمعاني التي تحملها كلمات:

الالكترونية.

1 1

العلوم الطبيعية تعني التأثير المتبادل بين عنصرين أو أكثر ، لكل عنصر منها خصائص

. و نتيجة للاتصال المباشر والتأثير المتبادل بين هذه العناصر

للتفاعل يمثل مركباً له من الخصائص والصفات ما يجعله مختلفاً .

يختلف عن في العلوم الطبيعية لكونه يتضمن مفاهيم ومعايير و أهداف ذات طبيعة خاصة، فالفرد

حين يستجيب لموقف إنساني إنما يستجيب لمعنى معين يتضمنه هذا الموقف بعناصره المختلفة¹

2 4

إن كلمة التفاعلية مركبة من كلمتين في أصلها اللاتيني، inter وتعني بين أو فيما بين، و activus

الممارسة في مقابل النظرية وعليه عندما يترجم المصطلح التقليدي l'interactivité من اللاتينية يكون معناه

2

تجاهين يحدث بين كل من فرد وفرد أو جماعة أخرى ومن جانب آخر بين فرد وبرنامج

معلوماتي كبرامج الألعاب الالكترونية هذه الألعاب التفاعلية القائمة على مبدأ الأدوار الطبيعية التي تجري

ضمن بيئة فيزيائية حقيقية في كونها تأخذ بعدا علميا متعالية على الاكراهات الفيزيائية التي يخضع لها اللاعبون

¹ الصحافة الجزائرية المكتوبة وتفاعلها مع المدونات الإخبارية: دراسة وصفية في القائمين بالاتصال)

الماستر في علوم الإعلام والاتصال) 3 2012. 23

² نائر محمد تلاحمة حراس البوابة الإعلامية والتفاعلية في المواقع الإخبارية الفلسطينية على شبكة الانترنت (ماجستير في)

ببدائل الكترونية أما منتديات النقاش مثلا فتمكن الأفراد من تلقي وإرسال الرسائل

الإلكترونية إمكانية استقبال التغذية المرتدة من قرائها وجمهورها

الموجودة على مواقع تلك الصحف بالتالي تجعل

القارئ أو المتلقي متلقيا ايجابيا من خلال كذلك ما يسمى بصحافة المواطن.¹

3 4

لمي مجموعة من الخصائص أو الوسائط أو الخدمات الملحقمة بأية وسيلة إعلامية مطبوعة

أو مرئية أو الكترونية تتيح للجمهور أن يتفاعل معها عبر المشاركة بإبداء رأيه. وهو يعني أيضا صفحة القراء في

كل مطبوع وتعقيباتهم على موادها في مواقعها الإلكترونية، يُضاف إلى ذلك المنتديات الإلكترونية الملحقمة

بمواقع النشر الإلكتروني أو المستقلة بذاتها.²

يلنا إلى التفريق بين التفاعلية كعملية اتصالية عرفت تطورا مع بروز تكنولوجيا الويب

2.0 والاتصال المتبادل عبر الشبكة والتفاعلية الموجودة في الاتصال الشخصي أو الجماهيري وان كان الأخير

يرتبط بالإعلام التقليدي إن صح التعبير ولا يتيح التفاعل إلا في نطاق محدود مث

..الخ.

إن ما نقصده إذا عند الحديث الآن عن مصطلح التفاعلية هو تلك الميزة التي أصبحت متاحة في ظل التطور

التكنولوجي والإمكانات التي أضحت يتيحها الفضاء الافتراضي.

¹ رشيدة سبتي، تأثيرات الانترنت على العلاقات الاجتماعية، مجلة

25 السداسي الثاني سنة 2013 273

² عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية،

لقد أتاحت ميزة التفاعلية التي توف

1 :

• تعدد الخيارات المتاحة للمستخدمين:

الانترنت

انه كلما زادت هذه الأخيرة كلما تعددت خيارات المستخدم ويساهم هذا في تسهيل عملية الإبحار عبر الموقع، كما أن مصممي المواقع يأخذون بعين الاعتبار بأن المستخدمين يفاضلون بين النص، والصورة، والفيديو عند زيارة الموقع بالإضافة إلى الاختيارات المتعلقة باللغة التي يجذبونها وبالتالي فان الاعتبارات المتعلقة بالنص الفائق أو الميديا الفائقة مرتبطة بتوقع رغبات المستخدمين ومن ثم تصور النمط التفاعلي الذي يتيح الوصول إلى إشباعها.

• إمكانية الاتصال بين المستخدمين ومسؤولي الصحف ومحرريها:

عبر البريد الإلكتروني حيث يمكن الاتصال بمسؤول الصحيفة أو محرر القصة الخيرية

• إمكانية الاتصال الشخصي:

ذلك غرف الدردشة ومجموعات النقاش

- المراقبة المستمرة للموقع:

لمرتبطة بأجزاء محددة من الموقع، أكثر المقالات قراءة أكثر

الملفات تحميلا وكل هذه العمليات تسمح بدراسة رغبات المستخدمين وكيفية تلبيةها

- إمكانية البحث عن المعلومات:

كالأرشيف الذي توفره الصحف مثلا

- إمكانية إضافة المعلومات:

بعض الصحف تسمح بإضافة صفحات الويب معلومات عن الاهتمامات الخاصة والهوايات

3 التفاعلية وأثرها على المحتوى في الإعلام الجديد:

إن الحديث عن المحتوى الإعلامي يحيلنا إلى التطرق إلى مسألة الأنواع الصحفية وهنا لا بد من الإحالة إلى

الدكتور نصر الدين لعياضي والنقاط التي يتعرض إليها في مقاله الموسوم بـ الأنواع الصحفية في الصحافة

الالكترونية: نشأة مستأنفة أم قطعة؟ حيث يشير إلى الاختلافات التي تطال الأنواع الصحفية على المستوى

الالكتروني وارتباطها بدرجة تفاعلية المتلقي التي تتمتع بها الصحافة الالكترونية، سمحت لها

ببلورة إحدى الأنواع الصحفية، التي كانت تستعمل بشكل اقل من بقية الانواع الصحفية في المجالات:

الملف الصحفي الذي يعني تناول قضية أو حدث معين من مختلف الجوانب لتسلط عليه الأضواء من كل

ويشارك في إنجازها أكثر من صحفي باستغلال جميع الوثائق، الدراسات والمصادر.¹ إن هذه النقطة

تشير بوضوح إلى التفاعل مع المصادر والصحفيين عبر الانترنت والى البحث الالكتروني عن الوثائق وهذا ما

2.0 وميزة التفاعلية لها تأثير واضح على المحتوى الصحفي.

التفاعلية تجعلنا نعيد النظر في وظائف الصحافة المستمدة من النظرة التقليدية التي كانت فيها اقتصاديات وسائل الإعلام تهتم بالعرض، فالتكنولوجية الحديثة للاتصال أعادت هيكله اقتصاد هذه الوسائل على أساس الطلب، يظهر ذلك من خلال شخصنة الصحيفة، فالقارئ أصبح يشكل صحيفته

الصفحات الرياضية أو السياسية ومن هنا أصبح جمهور وسائل الاتصال يجنح نحو الفردانية هذا بالإضافة إلى أنه أصبح يشارك في إنتاج المحتوى الصحفي بشكل مباشر وهو ما يعني تحولا على مستوى الأنواع

. وقد ظهرت بعض التقنيات التي أصبحت تفرض نفسها على المحتوى المبتع عبر

الالكترونية ومنها talkback ويقصد به هامش المساحة الممنوحة للمتلقى للتعبير عن رأيه

blog والتي تتميز بسهولة

التفاصيل التي تعرضها محل اهتمام الصحف التي أصبحت تفتح لها مواقعها، كما أصبحت تشجع

الصحفيين العاملين بما على انشاء مثل هذه المدونات، ان هذا الاهتمام الكبير الذي حظيت به المدون

Citizen journalism كما أن نوع المساهمات

التي تطرحها المدونات الشخصية وأسلوب كتابتها وعدد متداوليها أعطاها بعدا اتصاليا وثقافيا جديدا وجعلها

مختلفة عن الصحافة الورقية فوصفها البعض بالصحافة التساهمية participation press

الجماهيرية الناقدة.¹

المبحث الرابع: الوساطة و الانترنت

انتشار الانترنت 1990 احدث تغييرا كبيرا فقد اتاحت هذه الوسيلة عبر شبكاتها المفتوحة

والجمانية، وعبر محركات البحث وعن طريق عامل التفاعلية ومن خلال النص الفائق فرصا جديدة

كل متلق للمعلومة مرسلا محتملا وبالتالي فان الوضعية التقليدية المهيمنة لوسائل الإعلام ووكالات

تحتاج منا إلى إعادة النظر فيها¹. Pierre Henri Pigeat

Lesourd ويضيفان أن الانترنت قد "أحدثت تغييرا وأفرزت إلى الوجود نظاما جديدا هدفه النهائي ليس إنتاج

معلومة ذات مصداقية وإنما السماح بتنقل وحركة لمختلف².

من هنا فان الوساطة الصحفية كممارسة يقوم بها الفاعلون في المؤسسة الإعلامية من اجل تحويل المعلومة إلى

خبير في سياق الفضاء الافتراضي بالميزات التي أصبحت متاحة عبر الانترنت هذا إضافة إلى تأثير

المعالجة الصحفية كممارسة للوساطة عبر الانترنت

يقول تيري لونسيان Thierry Lancien "إذا كانت ملاحظة المواقع الإخبارية على الانترنت تسمح بأن

نسجل في بعض منها تدنياً في ممارسة الوساطة لحساب ممارسات أخرى فإنه يبدو ضرورياً أن نربط هذه

الظاهرة بما يحدث في وسائل الإعلام الأخرى وبما يمكن أن تكون عليه تمثلات وممارسات الجماهير المعنية³.

اج المعلومة الإعلامية على الانترنت وما تحمله من خصائص يجعلنا إلى الحديث عن مآل الوساطة

¹ Henri PIGEAT, pierre LESOURD, **Les agences de presse face à la révolution numérique des médias**, 2^e éd, Paris, La documentation française, coll. Les études, 2014 p 14 traduit modifié

² Ibid. P14

³ Thierry Lancien, «La médiation journalistique au risque du numérique», MEI Médiation et information, n° 19, 2003. P177 traduit

4 الانترنت :

دون الحديث هنا عما إذا كانت الانترنت وسيلة إعلام مستقلة بذاتها ام لا، فإن اهتمامنا يقول تييري لونسيان

Thierry Lancien سيتوجه نحو المواقع التي تعرض معلومات سنصفها

() الانترنت تحوي مواقع بوابات sites portails - والتي نجد جزءا صغيرا

منها مخصصا للمعلومة الإعلامية التلفزيونات، ومواقع الصحف وبالنسبة لهذا

العنصر الأخير لا بد من التمييز بين الأجزاء الخاصة بالانترنت وتلك التي تعيد استخدام عناصر النسخة الورقية

كالصفحات الأولى.¹

2 :

تييري لونسيان Thierry Lancien على تعبير الوساطة مصطلح الرحالة nomade

بسهولة من تخصص لآخر.² إن النظر إلى المعلومة الإعلامية باعتبارها سيرورة بناء تحوّل الأحداث والوقائع إلى

من جهة هناك الوساطة التي تدخل في صناعة المعلومة والمرتبطة بالاختيار والترتيب، وهناك من جهة ثانية

وساطة ترتبط بمستوى آخر حيث تدخل في طرق إنتاج الخطاب ()

3 .

ل الصحف في إنتاج المحتوى الذي يكون محصلة معالجته الشخصية له من حيث

... إلخ ما يمنحنا تفاصيل عن تدخل الصحفي عند تحرير المعلومة.

¹ Thierry Lancien, Op cit. P177 traduit modifié

² Ibid. P177 traduit modifié

³ Ibid. P 178 traduit modifié

بالنسبة للمستوى الأول من الوساطة فإنه يحيل إلى التساؤل عما إذا كانت الوسائل الجديدة للاتصال تشير إلى

1

" "

إن العلاقة هنا بين مصطلحي الوسيط والوساطة يحددها منطوق

هذا الأخير رئيس تحرير، مدير نشر، صحفي . إلخ لإنتاج إعلام يتماشى مع متطلبات العمل الصحفي

كترتيب المحتوى وفق السياسة التحريرية، وإذا كانت هذه النظرة تنطبق على وسائل

الوسائل الجديدة لها متطلباتها . كتروني لا بد أن تنسجم مع الخصائص التي أصبحت

تتيحها الانترنت التي تعتبرها بعض الكتابات وسيلة بديلة وهي كلمة تبرر الحديث عن نهاية الوسيط.

Wanadoo Yahoo تتجه نحو عرض المعلومات دون

والتي يتم تحيينها باستمرار فإن المعلومات الأخيرة فقط هي التي تُعرض

2.

إن عدم اقتراح ترتيب محدد للمعلومات بالنسبة للقارئ الالكتروني، وإتاحة الفرصة أمامه للاختيار من محركات

(الموجودة في بعض المواقع الإخبارية) يحيل إلى الاعتقاد بأنه هو من يصنع المعلومة الخاصة به، وهناك

كتاب يتحدثون عن المشاركة في بناء المعلومة co-construction de l'information

التي يُقدمها موقع أخبار جوجل Google News Crayon

بالاستفادة من الأخبار كلها عبر البطاقة وذلك حسب أذواق ومراكز اهتمام القراء الالكترونيين.³

عند الحديث عن المستوى الثاني من الوساطة فإننا نتحدث عن أن الصحفي يتدخل كشخص في إنتاج

أن مواقع البوابات، مواقع التلفزيونات تُفضل البرقيات أي النسخة الخام للمعلومة وبالنسبة لمواقع

¹ Thierry Lancien, Op cit. P 178 traduit modifié

² Ibid. P 178 traduit modifié

³ Ibid. P178 traduit modifié

الصحف فإن المقالات المقتبسة بشكل كامل من الصحيفة نجدها ضمن الموقع إلى جانب البرقيات التي تمثل المعلومات الآنية والتي يكون مصدرها في أغلب الأحيان وكالات الأنباء.¹

إن الرضا المرتبط بالمنتج الإعلامي الخام غير المعالج يحتل موقعا لا يُستهان به على الانترنت وهو ما يستهدف مباشرة الوسيط فكما يُشير إلى ذلك بيتر داهلجرن Peter Dahlgren "من الممكن على الانترنت أن يُستبدل عمل الصحفي بمعناه التقليدي Infolibraires أو الباحثين الإلكترونيين لنبتعد بالتالي عن الأبعاد:"² وبالتالى فإذا كان هناك نقص في ممارسة

الوساطة على مستوى العنصر الخبري في حد ذاته، فإنه يمكن الذهاب إلى أبعد من ذلك والقول بأن هناك عجزا في ممارسة الوساطة على مستوى الحامل (الانترنت) وهنا نحن أمام حالتين:³

الحالة الأولى: تخص مواقع البوابات والتي لا تخصص إلا محتوى ضئيلا للمعلومة الخبرية حيث لا يخضع

الحالة الثانية: () وبالنسبة لهذه الحالة

روج من الموقع والتوجه إلى

موقع آخر فإن القارئ الإلكتروني يتمكن من النفاذ من الوساطة التي تُطبقها الوسيلة الإعلامية عادة.

Le Monde و ليبراسيون Liberation Igor Badou يُشير إلى أن

"هناك من جهة ليبراسيون Liberation وهي تهتم بقيم المشاركة والتفاعلية في فضاء لا يهتم بالتراتبية ومن جهة

Le Monde موقع يُجد قيم الموضوعية الصحفية والتحكم في النقاش من طرف الخبراء".

¹Thierry Lancien, Op cit.. P179 traduit modifié

² Peter Dahlgren., « Cyberspace et logique médiatique : repositionner le journalisme et ses publics », in Proulx, S. ; Vitalis, A., 1998. Vers une démocratie simulée : médias, réseaux et mondialisation. Rennes : Apogée

Thierry Lancien, «La médiation journalistique au risque du numérique», Op cit. P 179 traduit

³ Ibid. pp179-181 traduit modifié

إن منح هذه المواقع مكانة جديدة للمتلقي ضمن عملية الاتصال الإعلامي، جعل بعض الكتاب يعتقدون أ

Auto-médiation

يرى البعض في هذا الوضع فرصة جديدة للنقاش في الفضاء العام يرى آخرون مثل دومينيك فولتون

Agents " " Dominique Wolton

de démocratie

إن التحليل السابق يميلنا إلى الحديث عن جدلية العلاقة بين احترام أخلاقيات المهنة الصحفية واحترافية العمل

الصحفي من جهة وبين حق المواطن في والاتصال عبر الفضاء الالكتروني والذي تمثله حاليا الانترنت

2.0 الذي يتيح للفرد المستخدم أن ينشر معلومات ومحتويات بكل حرية إننا نصِّفُ

هذه العلاقة بالجدلية من منطلق هامش الحرية الكبير الذي الانترنت في عملية

الصحفي المواطن يُؤثر على احترافية

وأخلاقيات المهنة التي يمجدها الصحفيون وأهل الاختصاص، من جانب آخر فإن مهمة الإعلام تكمن في

"التعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واجهااتها في نفس الوقت.

أنه ليس تعبيرا ذاتيا من رجل فدوره في المجال يختلف عن دور الأديب أو الفنان.

التعبير الموضوعي على الحقائق والأرقام¹ إن هذه الفقرة توضح أسباب التوجه نحو الاقتصار

في نظر الجماهير من خلال الحد من تدخل

إلى مجرد ناقل لهذه المعلومة أو مستقبل لتلك المعلومات

التي تصدر عن الجمهور ويساهم في ذلك المكانة الجديدة التي اصبح يحظى بها داخل الفضاء الالكتروني.

ممثلاً في الصحفي يعني استبعاد أخلاقيات الممارسة

الصحفية واحترافية العمل الإعلامي واستبدالهما بالآراء التي ينشرها أفراد الجمهور على الإنترنت.

بالنسبة إلينا فإن زاوية النظر إلى مفهوم الوساطة والوسيط باعتبارهما يُشيران إلى مكانة المهنة الصحفية في

الفضاء الإلكتروني هو الذي يحيل إلى الحديث عن انحصار الوساطة في علاقة الإعلام بالجمهور، ولكن ومن

الاحترافية والموضوعية وتجسيد لأخلاقيات المهنة انطلاقاً من الاستماع إلى آراء وانتقادات الجماهير.

تتحول الإنترنت والويب 2.0 بما يحمله من خصائص التفاعلية والمشاركة إلى أداة في يد الوسيط تمكنه من

إن موضوع بحثنا يتعلق أساساً بممارسة الوساطة في الجانب المتعلق بالاستجابة لردود أفعال الجمهور وشكاوى

هذا المبحث عن الوساطة في شقها المتعلق بالتدخل الصحفي

في التعرف على وظائف مراقبة العمل الصحفي كنوع من ممارسة الوساطة سواء أعلق الأمر بالرقابة القبلية أو

البعدية، كما أن الحديث عن ممارسة الوساطة قبل النشر يسمح بالتفريق بين المعاني المختلفة التي قد يحملها

م سواء في مجال بحثنا أو في الدراسات الأخرى. ورغم أن الملاحظ من خلال ما سبق هو تسجيل

تدنٍ في ممارسة الوساطة القبلية (تحويل المعلومة إلى خبر) تزامناً مع التطور في الجانب التقني الواسع

التفاعلي والتوجه نحو السرعة في نقل المعلومة إلا أن الوساطة البعدية (

) قد تعززت إذ أصبح الحديث الآن عن وجود سلطة خامسة

:

يتحدث الباحث في علم الاجتماع ويليام ديتون William Dutton " cinquième " " pouvoir : "كثيرا ما يتصل () الاجتماعية، والرسائل الالكترونية) ، أو تجاوزها.

قاعدة لشبكات يحكمها تلاحم اجتماعي كبير أطلق عليه اسم السلطة الخامسة" توازيا مع هذا فإن السلطة الرابعة أي الصحافة تُواكب البيئة الافتراضية مثلما تُواكب العالم الحقيقي، هذا في إطار مهني يتم التحكم فيه ذاتيا auto réglementé ومن يُشكلها هم مجموعة محدودة نسبيا () إلى خاص الذين يعملون لتحقيق هدف محدد يتمثل في استبعاد كل ما هو إشاعة أو هفوة بغية (بث معلومة ذات طابع سياسي، اقتصادي، اجتماعي يمكن للجماهير تصديقها والتوق بها. ولان وسائل الإعلام الإخبارية تتمتع بهذه الخاصية وبالاستمرارية والمصداقية فإن محتوى الصحافة التي تعالج الحدث يحتل موقعا استثنائيا بين الكم الهائل من المعلومات التي يتميز بها الفضاء الالكتروني. لذا وفي حالة ما فقدت مهنة الإعلام هذه المصداقية فإن الجمهور الذي أصبح يمتلك مؤهلات صلبة في مجال الإعلام الآلي قد يعتبر أن الصحافة غير ضرورية. في السابق كانت

تزال مهمة إلا أن الأهم بالنسبة للإعلام الآن هو المحافظة على المصداقية والثقة

1.

إن اعتبار الجمهور كسلطة خامسة يُحيل إلى أن دور الوسيط كما يتناوله بحثنا يُعدُّ محورياً في ضبط العلاقة بين المؤسسة الإعلامية وجمهورها الذي لم يعد يرى فيها الوسيلة الوحيدة الممثلة لآرائه بعد أن أصبح يمتلك وسائل

¹Le médiateur de presse dans un monde numérique : savoir distinguer l'information de la rumeur et apprendre à célébrer la différence, fichier pdf Url :http://www.newsombudsmen.org/wp-content/themes/sink_ono/documents/begbieoxfordfrench.pdf consulté le 26/12/2014 à 9h53. P1 traduit modifié

أخرى للتعبير غير تلك المتعلقة بالتمثيل الإعلامي، وهذه المكانة حوّلت له نقد وسائل الإعلام لم تعد تمثله أو احما في تقديره بعدة عن الحقيقة في نقلها للخبر إلى الحد الذي يجعله يقوم بوظيفتها من خلال . اعتبارا لهذا سنحاول من خلال ما سيأتي التطرق إلى دور الوسيط في الفضاء الالكتروني

:

7 تحديات ممارسة الوساطة في الفضاء الالكتروني

إن الضغوط التي تتحمل عبأها أجهزة الإعلام والمتعلقة بضمان الحفاظ على الوقائع عند معالجة الأحداث أصبحت إشكالية، فعندما قامت البي بي سي B B C ببث معلومات غير مؤكدة عن أحداث بومباي Bombay وكان مصدرها تويتر Twitter فإن ثلاثة أنماط من ردود الأفعال وردت إلى مدونة رئيس التحرير:¹

. لا تستخدموا تويتر أو أي مصدر آخر غير رسمي -أنتم البي بي سي B B C نحن نريد وقائع مشبته

. استخدموا مواقع التواصل الاجتماعي، فإن استغلال ما يعرفه الآخرون للوصول إلى المعلومة يعني أنكم

. استخدموا المصدرين ولكن لا بد من الإشارة إلى ذلك بشكل واضح، وافصلوا بين المعلومتين.

إن الجمهور إذا يطالب بمعلومات صادقة ولا يُحْبذ أن يتم التلاعب به وفي هذا السياق يقول أحد الباحثين

في الوقت الحالي أجهزة الإعلام غير قادرة على مُحَاكاة المصدقية بل لا بد لها من أن تكون صادقة"²

¹Le médiateur de presse dans un monde numérique :savoir distinguer l'information de la rumeur et apprendre à célébrer la différence, fichier pdf, Op cit. P3 traduit

² Ibid. P4 traduit

يتحدث مجلس الصحافة البريطانية British press council عن مجموعة من المعايير الأخلاقية الصحفية من

"الصحافة مع انما حرة في ان تتخذ موقفا، يجب عليها التفريق بين ما هو تعليق وما يرتبط بمجريات

الأحداث"¹ إن هذه الفقرة تعطي بعدا آخر لتبرير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

الفصل بين الخبر والتعليق وبين الفصل بين مواقع التواصل الاجتماعي والمصادر الصحفية الأكثر تأكيدا إذا

جاز التعبير فإن التفكير في هذه المسائل يجعلنا إلى التي يوفرها الجمهور عبر مواقع التواصل

الاجتماعي غالبا لا تكون خام بل تكون في شكل تعليق على حدث معين، وهذا التعليق يكون ذاتيا

وشخصيا لأن الجمهور يستخدم هنا افتراضيا حسابه الشخصي ليعبر عما يريد هو التعبير عنه وبالطريقة التي

يريد التعبير بها، ومن ثمة فإن نقل هذه التعليقات دون حذر عبر وسائل الإعلام التي تمثل المصادقية لدى

إن الصحافة حاليا قد تقع تحت رحمة المصادر التي تستر على هويتها افتراضيا، فمن السهل عبر الانترنت

إخفاء الهوية أو انتحال أخرى، وهو ما يشكل صعوبة بالنسبة لأجهزة الإعلام التي كانت في السابق على

معرفة بمصادرها وتضمن لها السرية وعدم الإفصاح عن هويتها إذا كانت تُفضل ذلك.

نماذج لا تعمل تماما وفق هذا المبدأ، فموقع ويكيليكس Wikileaks مثلا والذي قام بنشر عدد معتبر من

الملفات والتي أثبت أن بعضها أصلي ذهب بعيدا في حماية هوية مصادره فحسب الموقع:²

● إن المعلومات التي تضعونها سيتم معالجتها من طرفنا وهذا حتى لا يتمكن اي شخص من

Word pdf إلى

.Imprimante

Scanneur

¹Le médiateur de presse dans un monde numérique :savoir distinguer l'information de la rumeur et apprendre à célébrer la différence, fichier pdf, Op cit p5 traduit

² Ibid. p8 traduit

- سنقوم بإخفاء كل معلومة تخصكم منذ خطواتكم الأولى في شبكة ويكيليكس Wikileaks مصالحننا لن نتعرف عليكم، ولن نحتفظ بأية معلومة عن زيارتكم للموقع.
- لن نساعد أياً كان يريد التعرف على هويتكم كمصدر وقانونياً نحن م وكل تحري يجري حولكم له علاقة باعتباركم مصدراً لنا يُعدُّ جنحة في بلدان عدة ويستحق

هذه الطريقة في التعامل مع مصدر المعلومة تؤكد حرية الاستخدام في زمن الويب 2.0

معلومات، بل وتعتبر أي محاولة للتحقيق حول هويته كمصدر لموقع Wikileaks جنحة ينجم عنها المتابعة القضائية وقد يبدو ذلك غريباً كون أن المعلومات التي تقدمها المصادر في هذه الحالة لا تكون دائماً صادقة، كما أن التكتّم التام على هوية المصدر ومعرفته باستحالة تعرف على هويته يكون عاملاً مشجعاً على سوء استغلال مثل هذه المواقع واستخدامها لأغراض شخصية قد لا تخدم دائماً هدف الإعلام الذي يسعى وراء المصداقية، وإن كان لابد هنا من التنويه بأن ضمان سرية

إن هذه العلاقة الجدلية موجودة ضمن النظرية الليبرالية أو نظرية الحرية في تـُشير إلى

"يستطيع أن يميز بين ما تقدمه له الصحافة بين الحقيقي والزائف، باستخدام عقله فهو قد يجد بعض الصدق محتفياً وراء الكذب كما يجد بعض الزيف محتفياً وراء

خلال التفاعل الحر بين المعلومات والأفكار كذلك ووفقاً للنظرية الليبرالية تحمل حرية التعبير في طياتها عوامل

1 "

من جانب آخر فإن عدم التعرف على المصدر حتى من جانب الموقع الذي ينقل المعلومة من شأنه أن يضع من مصداقيتها لدى الجمهور، كما أن هذه المعلومة قد تحمل صفة الإشاعة للسبب نفسه وهذه الاعتبارات

الإعلام التي قامت على أنقاض النظرية الليبرالية وراعت أكثر البعد

2

يساهم في

صياغة إجراءات صحفية ذات مصداقية ويمكن الدفاع عنها، وذلك لمساعدة فرقة التحرير في التصدي لفخاخ الفضاء السيبرنيطيقي¹. ويمثّل ذلك بالنسبة للمؤسسة الصحفية استراتيجية فعالة لتسيير المخاطر قبل عملية

:

- (1) المساعدة في وضع التي ته إلى جمعة عبر الانترنت.
- (2) المساعدة في وضع التي تهدف إلى في العالم الواقعي عبر العالم الافتراضي.

- (3) المساعدة في وضع التي يمكن المشاهدين والمستمعين بحالة

المادة التي تعرض عليهم خاصة عندما يتعذر التأكد من المعلومة

- (4) المساعدة في وضع إجراءات تسمح بالوقوف على الوقع العاطفي للمادة المبتة مثلما يحدث عند بث

الوسيط الصحفي يمكنه بالتالي وبكل استقلالية الاستمرار في مراقبة معالجة الأحداث في مؤسسته إلى مساعدته لها في وضع الإجراءات التي من شأنها ان تعزز من الجودة الصحفية وتقلل من المجازفة.

¹Le médiateur de presse dans un monde numérique :savoir distinguer l'information de la rumeur et apprendre à célébrer la différence, fichier pdf, Op cit .P12 traduit modifié

"الوسيط الصحفي المثالي في المستقبل"¹

2 :

متعلقة بممارسته للوساطة في الفضاء الرقمي

- أن يفهم المبادئ الصحفية
 - ان يعرف الطريقة التي تطبق بها مهنيًا
 - : النصوص، الفيديوهات، وملفات الصوت والمعطيات المبثثة عبر الشبكة
 - أن يكون لديه معرفة جيدة بالانترنت مع التحكم الجيد في تقنيات البحث الالكتروني
 - ()
 -
 -
 - قد تكون في بعض الأحيان سرية وحساسة
 - "تطبيق الاعتبارات الأخلاقية في ممارسة " إلى شكل مفاهيمي مجرد
 -
- خلاصة:

يبدو جلياً أن الصحافة الالكترونية قد تأثرت بالتطور التقني الذي مسَّ السياق الافتراضي فتنامي

شبكة الانترنت والتحول إلى الويب 2.0

الصحفية حيث تزايد الاهتمام بالبرقية كنوع صحفي يعرض المحتوى الخام ويتناسب مع ميزة السرعة كقيمة

أصبحت ذات أولوية في الفضاء الالكتروني، من خلال الاعتماد على بث المعلومة ثم تحيينها

¹ Le médiateur de presse dans un monde numérique : savoir distinguer l'information de la rumeur et apprendre à célébrer la différence, fichier pdf, Op cit. p 13

² Ibid. PP 13-14 traduit modifié

مع الحدث وهو ما يكون قد أضعف من التدخل الصحفي في معالجة المعلومة خاصة مع ميزة التفاعلية ونمط الاتصال الذي أتاح للمتلقي الانتقال بين روابط النص الفائق لمختلف المواقع الإخبارية مبتعداً عن وساطة المؤسسة الصحفية الواحدة ()

فكرة عن الخبر من خلال المعلومات المختلفة التي تُقدمها المواقع المتعددة ما جعل الحديث يدور (المعالجة الكلاسيكية للمعلومة وتحويلها إلى خبر) إلى التفاعلية. إلا أن هذه التفاعلية في بعدها المتعلق بمنح المتلقي مساحة للتعبير والنقد وتقديم رَجْعٍ للصدى الإعلامي عززت من الوساطة كمفهوم يتناوله بحثنا ويتعلق بمراقبة تقييم الجمهور وتصحيحه من قبل الفاعلين في المختلفة بما فيها الصحافة الالكترونية، لنصل لى

فحين تتطلب ان يتمتع من يقوم بهذا الدور بمهارات تقنية وان يكون دائم الاطلاع على مختلف التطبيقات وطرق التفاعل التي أصبحت أداة في يد المستخدم للويب 2.0

الفصل الرابع: المقترحات النظرية لمعالجة مسألة الوساطة الإعلامية

تمهيد

المبحث الأول: نظرية حارس البوابة الإعلامية

المبحث الثاني: نظرية المراقبة الاجتماعية والذاتية داخل غرفة الأخبار

المبحث الثالث: نظرية الحتمية القيمية في الإعلام

المبحث الرابع: نظرية الأجندة

خلاصة

تمهيد:

نحاول من خلال هذا الفصل الاقتراب من مفهوم الوساطة وإبراز مختلف المستويات المتعلقة بعمل الوسيط الصحفي ودوره كضابط لأخلاقيات المهنة الصحفية في ظل النظريات التي تحدد علاقة الصحفي بالمؤسسة الإعلامية والجمهور، والمتغيرات التي تسمح بفهم طبيعة هذه العلاقة وتوضح تأثيراتها والإيجابية على أداء الصحفيين.

ونتطرق في المبحث الأول إلى نظرية حارس البوابة والتي يظهر من خلالها دور مكانة المرسلين في اختيار نفاذ المعلومات من عدمها وفق انتقاء تتحكم فيه السياسة التحريرية والايديولوجيات والقيم المختلفة التي تترجم رؤى لي الصحفيين المحررين وسنعرض في هذا المبحث بعض النقاط التي تتحدث عن علاقة مهمة الوسيط الصحفي الأخلاقية بالعوامل المتحكمة في حراسة البوابة.

في المبحث الثاني سنتعرض إلى نظرية المراقبة الاجتماعية والمراقبة الذاتية داخل تناول مفهوم المراقبة في بعده السلبي والإيجابي من خلال التعرض إلى نظريات مثل دوامة الصمت والمسؤولية الاجتماعية، ويبدأ أول هذا المبحث أن يقدم عرضاً نظرياً مجرداً عن التأثير السياسي والاجتماعي على عمل ، ثم الحديث عن دور الوسيط في إعادة التوازن لي العلاقة بين المؤسسة الإعلامية، الصحفي والمواطن من خلال التركيز على البعد الأخلاقي والديموقراطي للممارسة الصحفية.

أما المبحث الثالث فيعتبر مكملاً لسابقه حيث سندرج فيه نظرية الحتمية القيمة في الإعلام، وسنستفيد منها في تأويل تأثير الأبعاد القيمة والثقافية للمجتمع على دور الوسيط من منطلق

اهداف الوصول إلى ممارسة حضارية تعكس قيم المجتمع

وبالنسبة إلى المبحث الرابع فستتطرق فيه لى نظرية الأجندة من خلال عرض العوامل المؤثرة في بناء أجندة وسائل الإعلام والجمهور، والعلاقات المتبادلة للتأثير والتأثر بين الجمهور والوسيلة الإعلامية ودور الوسيط في البعد الأخلاقي ضمن هذه العلاقة.

المبحث الأول: نظرية حارس البوابة الإعلامية

إن تعبير حارس البوابة أو ما يعرف باللغة الانجليزية ب Gatekeeper

Kurt LEWIN يشير فيها إلى الحلقة البشرية التي تملك إمكانية فتح وغلق الأبواب في التعامل مع الأخبار

القائمون بالإرسال وفق مكانتهم ضمن السلم الهرمي للمؤسسة الإعلامية من صحفي، رئيس تحرير، ناشر، مخرج، فني... وغيرهم ويتحدد تبعاً لهذا شكل المضمون الإعلامي الذي يقدم إلى الجمهور¹. وفي هذا السياق يذكر الدكتور محمد منير حجاب أن المؤسسات ا

المصالح، كما أن كل مؤسسة تمثل نظاما

الذي يتم بمقتضاه اتخاذ القرارات، والمراكز والمناصب المسؤولة عن تنفيذها الفعلي وطبيعة القائم بالاتصال والمستويات التي يعتنقها وكل الأمور الأخرى التي قد تؤثر في اختيار المواد الإعلامية بالنظر أهمية هذه إلى الجماهير. إلى ما سبق يتم التركيز على دراسة وسائل الإعلام من منطلق البعد

الاجتماعي أي كمؤسسات لها وظيفة اجتماعية من جهة بالإضافة إلى دراسة دور ومركز الصحفي من جهة

:

التي يفرضونها على انفسهم؟ وما طبيعة السيطرة البيروقراطية التي تفرضها المؤسسات التي يعملون في²

دعوة إلى فهم 2010. 23

2010. 268 269

¹ عبد الرحمن عزي ، علم الاجتماع الإعلامي 1

² محمد منير حجاب، نظريات الاتصال 1

4 تأثير النظام :

الإعلامي تظهر في الاختلافات بين ما يتم نشره كمحتوى أو كتفاصيل داخل النص الإعلامي من تلك التي ت السلسلة التي تمر عبرها المعلومة، وهنا يذكر الدكتور محمد منير حجاب مثالا عن المجتمعات التي تخضع فيها وسائل الإعلام للسيطرة في التشكيك في صدق ما تنشره وسائل الاتصال الجماهيرية، لذلك تصبح سلاسل الاتصال الشخصي المواجهي، من فرد إلى فرد، مهمة جدا، وطويلة جدا، وتتطور بجوار سلاسل وسائل الإعلام الجماهيرية، وفي هذه الحالة نجد أن سلاسل الاتصال الشخصي، التي تنقل الإشاعات والأقويل والمعلومات الخفية، بجميع أنواعها - من فرد إلى فرد

1. يرها هو كون الأفراد والشخصيات التي تعبر عن مواقفها تنتمي إلى فئة قادة الرأي هذه الأخيرة التي تلعب "دورا مهما في تحديد ما يعرفه الرأي العام"² وفي هذا السياق يشير الدكتور منير حجاب إلى ضرورة العمل على توسيع معارف هذه الفئة وتنمية قدراتها ليقرب تأثيرها من البعد الأخلاقي المؤطر لعمل المحرر في وكالة أنباء أو جريدة حيث تكتسي موضوعيته ومستوياته الإخبارية والمهنية أهمية خاصة.³

(NOMIC) nouvel ordre mondial de l'information et de la communication

عن نظريات العالم الثالث التي تحاول من خلالها الأوطان الناشئة وليدة الاستقلال التنديد بطريقة جديدة

¹ محمد منير حجاب، 270

² 273

³

للاحتلال والهيمنة على الإعلام يمارسها الشمال على الجنوب من خلال استخدام وكالات الأنباء الكبرى¹ وكذا دراسة الدكتور عبد الرحمن عزي الأخبار بين الثقافات: دراسة مقارنة في تغطية الأخبار الدولية بين

The Newyork Times The Christian science Monitor El Moudjahid "

النتائج بأن الصحيفتين الجزائريتين تميلان إلى تقليد ما تم تطويره في الصحافة الغربية وأن تعامل الصحف الجزائرية مع وكالات الأنباء الفرنسية بحكم اللغة والسهولة يجعلها تمثل للقوالب التي تحددها الوكالة في

2

قبل الوكالات التي تشترك فيها، هذا إلى ما قد تضيفه أو تحذفه هذه المؤسسات بناء على توجهاتها

2 التأثير غير المقصود لحراسة البوابة

إن عملية فتح وغلق البوابة أمام أخبار أو تفاصيل محددة قد لا تتم دائما بطريقة مقصودة أو لنوايا متعلقة بالسياسات التحريرية، فأول حارس للبوابة بالنسبة للخبر عن كارثة طبيعية هو الفرد الذي لاحظ الحدث وقت

- -

وقد يتحدث فيشير إلى نواحي، ويهمل أخرى، وبعد حارس البوابة الأول هذا يأتي الثاني ممثلا

في المخبر الصحفي الذي يحصل على الخبر من معاينة الفرقة الأولى للاتصال بأكثر من شاهد عيان ليُكوّن

الصحفي سيقوم في النهاية بعملية انتقائية يحدد من خلالها مدى

أهمية جوانب معينة من الحدث وقد تكون هذه التفاصيل المختارة قد تلونت بالاهتمامات الخاصة للفرد.³

¹Henri Pigeat, Pierre Lesourd , Op cit. P68 traduit.

3 البوابة والوساطة في مؤسسات :

وممارسة الوساطة في مؤسسات

الإعلام ونوجزها في النقاط التالية:

(1) علاقة عدم الثقة الناجمة عن التشكيك في مصداقية وسائل

انتشاره وهنا تفقد المعلومة تأشير المصداقية التي تمنحها

وشرح متطلبات العمل الصحفي للجماهير وهذه النقطة تعيدنا إلى

الطرح التاريخي الذي يربط ممارسة الوساطة الإعلامية بفقدان وسائل الإعلام لثقة جماهيرها حيث

لجات إلى هذه الممارسة لإعادة علاقة الثقة وتحسين صورتها.

(2)

حق المواطن في إعلام كامل وموضوعي ومنه فإن ممارسة الوساطة تحاول التوفيق بين طرح الوسيلة وما

يطلبه المواطن في الإطار الأخلاقي للممارسة الصحفية بما يضمن الوصول إلى هذه القاعدة كهدف.

(3) لدقة في نقل الحدث الناجم عن تداخل مقصود غير مقصود بين الذاتي والموضوعي الواقعي

الصحفي أثناء مراحل انتقال المعلومة عبر بوابات الاتصال يبرر اللجوء إلى

الوساطة اعتبارا لاحتياجها تمثل الحل الثاني لمراقبة مدى التاكيد من المعلومة وإمكانية إعادة النظر فيها بناءا

على المستجدات التي تح

(4) أفعالهم إلى مؤسسات الإعلام

ما تعلق الأمر بفتة قادة الرأي والتي تساهم في تشكيل الرأي

العام والتأثير عليه.

المبحث الثاني: نظرية المراقبة الاجتماعية والذاتية داخل غرفة الأخبار

يعتبر مستخدماً للوسيلة لا ضحية لها ومن هنا فإن التأثير الرئيسي لوسائل الإعلام يتم عن طريق الحجب: لا يُقال أكثر تأثيراً مما يُقال.¹ إن هذه الفقرة تشير بوضوح إلى الابتعاد عن أداء احد الواجبات الأساسية للإعلام وهي تجسيد حق المواطن في إعلام كامل وموضوعي و إهمال قيمة تمثّل عنصر أخلاقي مهم ف"الدقة في الأخبار ليس معناه الحقيقة ولا شيء غير الحقيقة، ولكن كل الحقيقة"² إن الحديث عن التأثير الانتقائي Elizabeth Noell-

Neumann النظام اليومي للمجتمع من خلال تحديدها لما يجب على الناس يفكروا به وما لا يجب عليهم يفكروا به ليُشكل الناس من المواضيع التي تمهم رايا وغالبا ما يُفرض راي الأغلبية على وسائل الإعلام بخاصة التجارية منها.³

فقط عنصراً مؤثراً بل تعد عاملاً متاثراً بما يريده المجتمع ومن وجهة نظرنا فإن هذا يمثل نوعاً من الرقابة يجعلها تسير وفق نمط واحد ويشير

Claude-Jean Bertrand إلى أنه "

4

ويضيف الكاتب أن الانضباط المهني والأخلاقي لا يمارس إلا في جو ديمقراطي وأن الرقابة تصورها إلا في سياق تتواجد فيه في آن واحد حرية التعبير وبعض الرخاء للوسائل الإعلامية وللصحفيين

5

الرقابة الذاتية هنا مرتبطة بالتصور الأخلاقي الذي يـ

قد يجعل

1 أديبات الإعلام (ديونتولوجيا الإعلام)، . 1، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع،

2008 39

2 الخبر من المراسل إلى القارئ، ط1 15 2005

3 39

4 7 6

5 11 40

الصحفي يعيش حالة الخوف ويمارس رقابة ذاتية انطلاقاً من تصوراته المتعلقة بالانعكاسات التي يمكن أن

الرقابة الذاتية والاستبداد الذاتي:

يعتبر الخوف حسب البروفيسور عبد الرحمن عزي العامل الأساس في تشكيل ما يعرف في الأدبيات الإعلامية بالرقابة الذاتية التي قد يصاحبها لدى الفرد صراعات ووساوس داخلية متعددة نتيجة لأثر مراقبة الصحفي من قضايا ومعلومات على الجمهور وتعتبر الرقابة الذاتية في هذه الحالة نتاج الخوف ومصدره في نفس الوقت.¹ لذلك فهو قد أشار إلى أن الرقابة الذاتية ترتبط بالفرد وهو يقصد المرسل والمتلقي أي الصحفي والفرد المتعرض للوسيلة الإعلامية ذلك أن الفويبا تنتقل من كاتب إلى الجمهور إن هذه الحالة تضطر الصحفي إلى التنازل عن أخلاقيات الممارسة الإعلامية و التأقلم مع الواقع

بقية حول المخاطر المتوقعة والمتربة

عن تناول موضوع يمس طرفاً له نفوذ في المجتمع أي الخوف والذي يعتبر الية للمراقبة الاجتماعية داخل وفي معرض شرحه لآليات المراقبة يصنف البروفيسور عبد الرحمن عزي الخوف إلى نمطين

الخوف من " " و الخوف ع " ويجسب على الصحفي ذاته"²

3 .

¹ عبد الرحمن عزي، الإعلام وتفكك البنيات القيمة في المنطقة العربية قراءة معرفية في الرواسب الثقافية 1

117.2009

118 ²

119 118 ³

- الخوف من الرقيب سواء أكانت وزارة أو حكومة أو شرطة أو قضاء، الخ. وهذا الخوف ليس في المساءلة بقدر ما يخص " " " " بحكم أن هذه المؤسسات ليست دائما محكومة بسلطة القانون وإنما . فالآليات القانونية التي تحمي الصحفي في المنطقة العربية تكون معطلة كليا أو جزئيا مما يفقده السند القانوني الذي يجعله بمنأى عن هاجس الخوف.
- الخوف من القوانين العقابية المتعددة كقوانين النشر وقوانين الإعلام والتجاوزات التي قد تؤدي إلى السجن والغرام .
- الخوف من تحيز القانون ذاته ذلك أن المؤسسة القضائية قلما تكون مستقلة في المنطقة . وتتشرك مع المؤسسة الإعلامية في هاجس الخوف
- الخوف من المسؤول المباشر: كل صحفي يكون تحت إشراف ووصاية من هو أعلى منه في السلم الهرمي للمؤسسة الإعلامية.
- الخوف من الجمهور والمحيط الخارجي: خاصة المجتمع المدني والجمعيات التي تعمل على بناء صوتها والحفاظ على سمعتها وتضغط بالتالي على وسائل الإعلام.
- الخوف من انعدام التضامن بين الصحفيين ذلك أن جل الجمعيات الصحفية تفتقر إلى الاستقلالية وكثيرا ما تكون أداة شكلية حساسة للجو الرسمي السائد.
- الخوف على الوظيفة ذاتها فالصحفي في المنطقة العربية قد لا يملك بدائل على النحو الموجود في المجتمعات الغربية فتتحول مهنته إلى "سجن صغير" على حد تعبير عبد الرحمن عزي .

إن وضع الخوف لا يسمح كما أشرنا سلفاً بالتزام الصحفي بأخلاقيات المهنة ومنها الصدق والنزاهة، الحياد والموضوعية كون المؤسسة الإعلامية غير مستقلة تماماً بالشكل الذي يفتح أمامها لصحفيها مجالاً للتعبير الدقيق الصادق عن الواقع المعاش ذلك أن المؤسسة نفسها تكون مضطرة إلى التأقلم والتكيف مع هذا الواقع، مما يعني في نهاية المطاف الابتعاد عن أخلاقيات ممارسة العمل الصحفي ضماناً لاستمرارية المؤسسة أو تفادياً لضغوطات التي قد تمارسها أطراف النفوذ داخل المجتمع.

الانترنت قد أتاحت للمواطنين حرية أكبر للتعبير عن آرائهم المختلفة كما ساهمت في تحقيق التفاعل بين محرر المعلومة والجمهور معززة بذلك الوظيفة الديمقراطية لوسائل مثالياً تماماً كما تظهره بعض الأمثلة، فعندما أثرت فضيحة كليبتون ولوينسكي دخل الجميع لي الموقع وهذا لذلك

ستزداد الحاجة من جديد إلى رقباء شرفاء، أي لصحفيين أكفاء يمكن الوثوق بهم.¹

في التحرر قيود النظام السياسي والاجتماعي لا بد أن تكون نابعة من طموحها في أداء مهني يتوافق . لقد تحدثنا عن المراقبة الاجتماعية بمعناها السليبي ولكنها قد تحمل معنى ايجابيا مرتبطا : "من بين العناصر المرتبطة بتدني ثقة القراء،

فإن الإحساس بغياب العقوبة عند الخطأ يعد مؤثراً جداً"² يحق للمواطن

وصحة المعلومة ويوجه ملاحظاته في هذا المجال إلى المؤسسة وإلى الصحفي وهو يساعد في الانتقاء وفي الأداء عموماً عندما يتعلق الأمر بممارسة الرقابة الذاتية التي تحدثنا عنها بمعناها الايجابي الذي يعبر عن احترام الصحفي للأخلاقيات إلا الكلمة ذاتها لها مفهوم سلبى يتعلق بالخوف من الرقابة إلى

²Jean-Noel Jeanneney, **une histoire des médias des origines à nos jours**, Paris, édition seuil, COLL. POINTS HISTOIRE, 2001 p 212 traduit

يخرج في ما يكتبه عن إطار محدد تضبطه المؤسسة الإعلامية والنظام

إلى

لأداء الإعلامي دون الخوض

في مسألة من يملك الحقيقة ، وما العنصر الأكثر أهمية في الحياة الديمقراطية، وكيف نعالج المشكلات التي تنبثق . إن المفهوم الأكثر توفيقاً بين هذه

المسائل حسب رأينا تعبر عنه كلمة الوساطة والتي تعبر عموماً عن عامل وسيط يساهم في ضبط العلاقة بين الصحفي والمؤسسة الإعلامية والجمهور، وهنا فإن الوسيط الإعلامي هو صحفي من ذوي الخبرة الطويلة تُمثله شخصية محترمة من جانب الصحفيين والجمهور ينقل ملاحظات الأخير للمهنيين للعاملين بالمؤسسة إعلامية ويُفسر للجمهور طبيعة العمل الإعلامي ويسعى إلى التوفيق بين طرفي هذه العملية الاتصالية بما يخدم أداء إعلامياً يحترم البعد الأخلاقي للمهنة.

المبحث الثالث: نظرية الحتمية القيمية في الإعلام:

ما يقدمها الدكتور عبد الرحمن عززي فان نظرية " في الإعلام" تعبير يشمل على ثلاثة ألفاظ:

4 : ويقصد بها اعتبار متغير واحد أساساً في تفسير وفهم أي ظاهرة حيث يرتبط المتغير بالقيمة

1 .

2 : ومنها القيمة وهي معنوية ومصدرها الدين حيث يسعى الإنسان إلى تجسيدها كلما ارتفع

عقله وعقله إلى منزلة أعلى.² من خلال هذا التعريف يتبادر إلى الذهن السؤال التالي :

دعوة إلى فهم 2011. 9

¹ عبد الرحمن عززي، نظرية الحتمية القيمية في الإعلام، 1

² 10

متغير الدين بمتغير القيمة ؟ ونجد الدكتور عبد الرحمن عزي يجيبنا عن هذا السؤال في معرض مقارنته بين

نظرية الحتمية القيمة في الإعلام والإعلام الإسلامي¹:

_____ : تعبير "نظرية الحتمية القيمة في الإعلام" يجعلها جزءا من اللغة الأكاديمية العلمية في حين يبدو

لفظ الإعلام الإسلامي أقرب إلى لغة الخطاب بالنسبة للذي لم يتعود على هذه التعبيرات اللغوية أو

_____ : وهي نقطة مهمة تتعلق بالخروج من دائرة المحلية إلى العالمية فقول إعلام إسلامي أو إعلام

مسيحي أو غيرها يوحي بأن الأمر يتعلق بشأن محلي ديني في حين أن نظرية الحتمية القيمة في

الإعلام ليست محلية " ترى أن القيمة هي المحرك الأساس في التطور الحضاري لأي مجتمع "

_____ : إن الدفع بمفهوم القيمة إلى الواجهة يجعل النظرية قابلة للنقد الذي يوجه إلى النظرية وليس إلى

3 في الإعلام:

ويقصد بها الرسالة اي محتوى وسائل الإعلام ومنها التقليدية ()

الانترنت والإعلام الاجتماعي، وتقوم مقارنة عبد الرحمن عزي على أولوية الثقافة على وسائل الإعلام إذ ينتقد

الطرح القائل بأننا في " بالشكل الذي يجعل وسائل الاتصال أساسا للثقافة.

تستوعب وسائل الإعلام بينما تشمل الأخيرة جزءا محددًا ومحدودًا منها -

دت في سياق ثقافة معينة وسعت إلى التعبير عن مظاهرها.²

إن الحديث عن نظرية الحتمية القيمة كمقترح نظري يمكن أن يقدم تفسيرات متعلقة بالوسيط الصحفي في

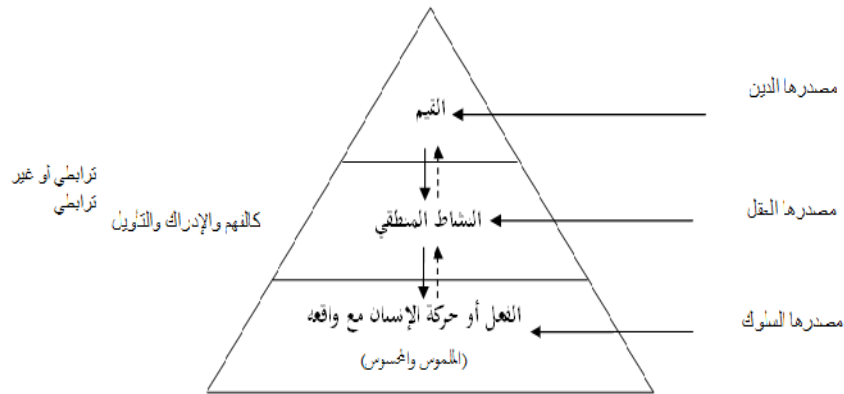
المؤسسة الإعلامية نابع من العلاقة التي نلمسها بين ما تقدمه النظرية وخصوصية وظيفة الوساطة على مستوى

: التركيز على الرسالة:

إن الحديث عن الوساطة كوظيفة في مجال الإعلام يرتبط بتحسين الأداء الإعلامي ومخرجاته المتمثلة في الرسائل الإعلامية، حيث أن النقاش بين الوسيط والجمهور و الصحفي هو حول هذا العنصر، فالمحتوى الإعلامي هو في منحها الإداري النقاش غير أن هذا الأخير يُؤطره البعد السوسيوثقافي للمجتمع حيث أن الحوار يكون حول الملاحظات والانتقادات التي يُقدمها الجمهور الذي يُعاش سيقا اجتماعيا وثقافيا محددًا. وهنا نحيل إلى أفكار نظرية الحتمية القيمة في الإعلام الخاصة وكذا الأهمية المحورية للرسالة في العملية الاتصالية .

: التركيز على المرسل وإمكاناته القيمة والأخلاقية:

ذلك الشكل التالي:



الشكل رقم (1): يوضح مفهوم الثقافة وفق الرؤية القيمة

أنظر عبد الرحمن عزي نظرية الحتمية القيمة في الإعلام ص 25

() :

¹ وتمثل القيم المستوى الأعلى ثم يأتي العقل في (مصدره العقل)

المرحلة الموالية ليتعامل مع النشاط المنطقي كالفهم والإدراك والتأويل ويعتبر المحد

إما نشاط منطقي يتعد عن القيمة أو يقترب منها ، لتتشكل قاعدة الهرم من سلوك الإنسان وفعله الذي يعتبر

محصلة للترابط المنطقي بين القيم وطرق الإدراك والف ².

و سلوكه المرتبط بوظيفته في سياق منظومة القيم

التي يتفاعل معها و قيم موحودة داخل المؤسسة الإعلامية وفي المجتمع ا تؤكد مكانة الوسيط أيضا، إذ

يتم اختياره من بين الصحفيين الذين يحظون ب طيبة واحترام الزملاء والجمهور أي

دوره بوضوح

وعليه فإنه يكون في وضعية يجعله يتفاعل مع القيم السائدة في المجتمع كاحد المصادر المؤثرة لسلوكه اي

للطريقة التي يمارس بها وظيفته

مصدر القيم التي يعتبرها الإنسان وفي هذه الحالة الوسيط الصحفي مرجعا لسلوكه وكيف يؤولها، ويُع

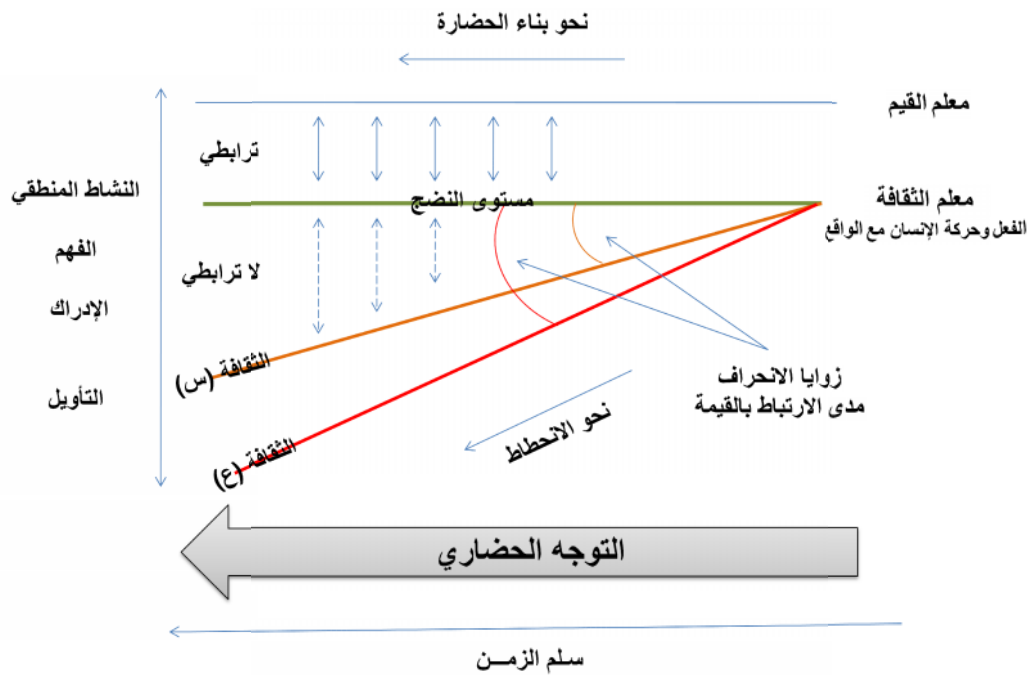
عنصرا اساسيا في فهم طريقة ممارسة الوساطة من منطلق الحتمية القيمة في الإعلام نظرا لاهما عملية محورية في

هذه الوظيفة فنشاط الوساطة هنا مرتبط بمختلف التأويلات التي يشترط أن تكون منطقية وم

ملاحظات وانتقادات الجمهور من جهة وتبريرات الصحفيين منتجي المادة الإعلامية من جهة أخرى عند مقارنتها بمنظومة القيم التي يتفاعل معها الوسيط.

: الرغبة في التوجه نحو الحضارة والديموقراطية:

لقد اقترحنا في إحدى المداخلات المقدمة للملتقى الدولي حول الإعلام القيمي بين التنظير والطرح الإمبريقي شكلا يوازي الشكل الهرمي الذي قدمه الدكتور عبد الرحمن عزي وحاولنا الاجتهاد في التي يكون قد تحدث عنها الدكتور في كتاباته ونجدها غير مدرجة في الشكل السابق على النحو التالي:¹



الشكل رقم (2): يوضح مفهوم الثقافة وفق التوجه الحضاري في علاقة الثقافة بالقيم

: الخاص مستوى من أسس نظرية الحتمية القيمية في الإعلام

¹ نظرية الحتمية القيمية في الإعلام: علاقة المرجعية المعيارية بالدراسات الإمبريقية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى بين التنظير والطرح الإمبريقي المنعقد بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 09 - 10 ديسمبر 2014. 5

عن الشكل المقترح من قبل الدكتور عبد الرحمن عزي في إبراز عناصر من بينها:

والمستويات الثقافية، ونقترح من خلال الشكل أعلاه مخططاً يتضمن مختلف الجوانب المتعلقة بتعريف الثقافة من منطلق نظرية الحتمية القيمة في الإعلام، ويجسد الشكل أعلاه بشكل واضح العلاقة

ما يؤدي عبر الزمن (السلم الزمني) إلى التوجه نحو الحضارة وإما أن يكون غير

متربط مع القيمة مما يؤدي إلى الانحراف بالابتعاد عن القيمة فيكون المآل التوجه نحو الانحطاط، كما أن زوايا

الانحراف في المخطط تشير إلى الثقافات ومستوى نضجها

التي يتحدث عنها الدكتور عبد الرحمن عزي.

كهدف إلى إحراز تقدم ديمقراطي وتكريس قيم الديمقراطية من

.. وغيرها كما أنّها تَهْدِي إلى تحسين الأداء الإعلامي للمؤسسات الصحفية التي تُعد

المؤسسة الصحفية وأنه ليس هناك إتفاق حول ضرورة لوجود هذه الوظيفة في وسائل الإعلام ومن هنا نلاحظ

قيمة قد تفتح زاوية لتفسير نمط تطور ممارسة الوساطة في وسائل الإعلام

التفاعلات الموجودة بين الرغبة في تكريس قيم حضارية خاصة بتعزيز النظام الديمقراطي من جهة والإكراهات

التي تواجه الوسطاء، وذلك أيضاً من خلال إقحام عامل الزمن كما أن المقارنة بين الثقافات والقيم قد تُمكن

الجوانب الثقافية التي تؤثر سلباً أو إيجاباً على وظيفة الوساطة فسر ظهور نماذج مختلفة لممارستها

تبعاً للسياق الاجتماعي والثقافي.

المبحث الرابع: نظرية الأجندة:

تأثيرها المرتبط بصناعة أجندة الرأي

Public Agenda Setting

العام وهو ما يبرز خاصة مع الاتجاه الأول المتعلق

من أولويات اهتمامات الجمهور متغيرا تابعا لها حسب النتائج التي توصل

" " Mccombs " " Shaw " " 1972¹ وهو الاتجاه الذي يتوافق مع مقوله برنارد

كوهن Bernard Cohen "أما قد لا تنجح كثيرا من الوقت في ان يحدد لقراءها

كيف يفكرون لكنها تنجح براءة في أن تحدد لهم في ماذا يفكرون"² من جهة أخرى فإن الاتجاه الثاني من

بحوث وضع الأجندة يعتبر أن أجندة السياسة العامة واهتمامات صانعي القرار متغير تابع

وهنا يبرز دور الصحافة كسلطة رابعة وتأثيرها السياسي. في حين يتحول محتوى

إلى متغير تابع في الاتجاه³ ويمثل هذا الاتجاه الجهود

البحثية التي تحاول

إن اهتمامنا بفروض نظرية الأجندة في سياق عرض التحليل النظري لم

بالعلاقة التي تفسر بها هذه النظرية بروز المحتوى ا و تأثيره على المتلقين

راحل تطورها والتي قدمت يمكنها أن تفسر طرق تعامل الوسيط مع

الصحفي والجمهور بناء على المتغيرات التي تؤثر في عملية وضع الأجندة

.2009

¹ أحمد زكريا أحمد، نظريات الإعلام: مدخل لاهتمامات وسائل الإعلام وجمهورها 1

11

2 11

3 11

والتي يمكن أن يعزز من تأثيرها السياق التفاعلي الإمكانات الاتصالية التي أصبحت متاحة في زمن الويب
2.0.

لقد أكدت المرحلتان الأولى والثانية من بحوث وضع الأجندة أن أجندة وسائل الإعلام تؤثر على أجندة
قرار ولكن المرحلة الثالثة اقترح وجود متغيرات وسيطية تؤثر على عملية وضع الأجندة

:

- _____ :

إلى قضايا ملموسة وقضايا مجردة، ويقصد بالملموسة تلك القضايا التي يُعايشها

أفراد الجمهور ويتمتعون حيالها بخبرات شخصية واحتكاك مباشر يُسهل عليهم فهمها وتصورها أما

قضايا لا يحتك بها الجمهور مباشرة حيث يكون عليه تصورها وفهمها بتفاصيلها¹

طبيعة القضايا والثقافة التي يملكها الجمهور عنها يمكنها أن تقدم تفسيرات لطرق تعامل الوسيط مع

الجمهور وإزاء الصحفيين، فالقضايا الشخصية التي لا تحمل أبعادا مجردة تشكل ضغطا على

أكبر من تلك القضايا المجردة التي تنشرها وسائل الإعلام ويتفاعل الجمهور مع طريقة معالجتها بالنقد

ففي الحالة الأولى تكون المعلومة المتوفرة لدى المتلقي أكبر ويكون أكثر دراية بقضيته مما يستدعي من

الوسيط القيام بجهد أكبر للوصول إلى يرضي طرفي الوساطة ويحترم أخلاقيات المهنة ثم إن دور

الوساطة وتأثيرها على السياسة التحريرية غير منفصل عن هذه النقطة في هذه

ضابطا لدرجة التأثير الناجم عن ضغط الجمهور قد يعزز من هذا التأثير باعتباره ممثلا

للجمهور أو قد يجد منه أو يُعدله من خلال دوره الما

. كما أن الجمهور يمكن أن يجد من تأثير الوسائل الإعلامية عندما يناقش قضايا مختلفة عن

¹ أحمد زكريا أحمد، مرجع سابق، 23

تلك التي تعرضها وسائل الإعلام ونحيل هنا إلى المتغير الثاني المؤثر على عملية وضع الأجندة ويتعلق

_____ :

" Wu " " Wanta " إلى أن الاتصال الشخصي قد يصبح سلاحا ذا حدين في

عملية وضع الأجندة، فمن الممكن أن يزيد من تأثيرات هذه العملية عندما تتناول المناقشات القضايا التي

تتناولها وسائل الاعلام، وه أنه من ناحية اخرى قد يجد من

هذه التأثيرات وذلك عندما تتناول هذه المناقشات القضايا التي لم تنل سوى تغطية إعلامية محدودة.¹ وفي ظل

التفاعلية للاتصال التي أصبحت متاحة عبر شبكات

خصي بين الأفراد وتبادل المعلومات على نطاق واسع قد تعززت

إلى الحد الذي أصبحت فيه أدوات الويب 2.0 مصدرا لبعض القضايا التي تتناولها وسائل الإعلام حيث أصبح

الجمهور مشاركا في بناء أجندة وسائل الإعلام.

" Weimann " " Brosius " 1994 إلى

الاتصال عبر مرحلتين خلال عملية وضع الأجندة واقترح أربعة نماذج:²

: النموذج الكلاسيكي لتدفق الاتصال عبر مرحلتين:

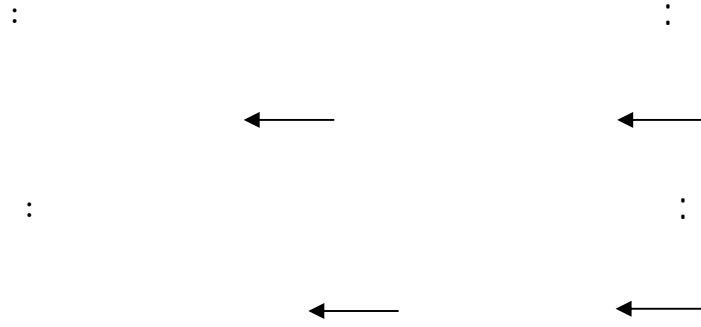


النموذج الثاني: الاتصال عبر :



¹ أحمد زكريا أحمد، مرجع سابق، 25

² 38 37



وبالرغم من أن هذه النماذج تتحدث عن الوسطاء بدلالة قادة الرأي فإن إسقاطها على وضع الإعلاميين داخل غرفة الأخبار يقدم تفسيرات تتعلق بمكانة الوسيط ودوره ووظيفته يبرز النموذج الأول والثاني دور الوسيط كصحفي مدافع عن السياسة التحريرية وكممثل للصحفيين لدى الجمهور أولاً ثم كممثل للجمهور ومدافع عن آرائه ثانياً في حين يبرر السياسة التحريرية وعلى الجمهور على حد سواء ويوازن بين مقترحات الجمهور ومتطلبات العمل الإعلامي في

2.0 التفاعلية وتلك المرتبطة بشخصه

التي تبث محتواها الكترونياً حيث يؤكد الدكتور أحمد زكريا أحمد أن " أو كمنتقي للأخبار التي يتعرض لها الجمهور يواجه تحدياً في عصر الانترنت كوسيلة إعلام معاصرة"¹ بح بإمكان المستخدم أن يحدد الأخبار التي يريد التعرض لها وذلك من خلال:²

- الاعتماد على الخيارات الذاتية للأخبار التي تتيحها المؤسسات
- التعرض إلى الأخبار التي يفضلها وبالاعتماد على النظام الذي يفضله

¹ أحمد زكريا أحمد، مرجع سابق، 53 54

² 53 54

-

إن مثل هذه الخصائص التقنية قد تحد من تأثير المواقع الإخبارية خاصة من خلال المحتويات التي يبثها الموقع ومقارنتها بالمصادر الأصلية أو التأكد منها عبر عملية البحث والتحقيق التي قد يقوم التي يقدمها جمهور الموقع الإخباري و تجسيدها العملي للحفاظ على جمهور المستخدمين وهو ما يشكل محور

خلاصة:

نستنتج من خلال هذا الفصل أن الوساطة كممارسة ترتبط بعناصر أساسية في العملية الاتصالية، بالمرسل، الرسالة والمتلقي، وكذا السياق المرجعي الذي يؤثر على العلاقة التي تربط العناصر السابقة والمتمثل في البعد السياسي والاجتماعي والثقافي والقيمي، والملاحظ أن وظيفة الوسيط الصحفي تقدم حلولاً على مستوى المرسل تتعلق بالحد من التعسف في استخدام سلطة حارس البوابة والمؤسسة الإعلامية في فرض نمط معين من العمل على الصحفيين مرتبط بإخفاء معلومات وإبراز أخرى، ويكون ذلك من خلال النقاش حول السياسة التحريرية في ضوء البعد الأخلاقي ومسؤولية المؤسسة الإعلامية اتجاه جمهورها، وهو ما يساهم في تغيير على

الاجتماعي للمراقبة الأخلاقية لعمل الصحفيين قد يبرر اهتماماً مبالغاً فيه بآراء الإعلاميين ما يميل إلى رقابة اجتماعية على المحتوى الصحفي تترجمها آلية الرقابة الذاتية التي يمارسها الصحفيون حسب ما لاحظنا هو تقديم شرح لظروف

لمى الآراء والشكاوى التي تدعم التقدم الديمقراطي وحرية الصحافة

وأخلاقيات الإعلام، ومن هنا فإن العلاقة بين الاجتماعي والثقافي في عمل الوسيط الصحفي تعكسها القيم

الإطار الميداني

الفصل التمهيدي

I / بطاقات تعريفية بالمؤسسات الصحفية موضوع الدراسة:

أولاً: الشروق اليومي

ثانياً: الخبر

ثالثاً: El Watan

رابعاً: Liberte

II / تركيبة عينة الدراسة:

أولاً: رؤساء التحرير

ثانياً: الصحفيون

I / بطاقات تعريفية بالمؤسسات الصحفية موضوع الدراسة:

نحاول في هذا العنصر أن نعرض بعض التفاصيل التي تعرف بالمؤسسات الصحفية محل الدراسة، ولا نقدم فيما يلي بطاقات تقنية كاملة وإنما فقط بعض المعلومات التي تمكنا من التوصل إليها والتي تختلف من مؤسسة صحفية إلى أخرى وهو ما يفسر تباين طبيعة وحجم المعلومات المقدمة بالنسبة لكل حالة مدروسة.

أولاً: الشروق اليومي:

الجريدة:

"الشروق" يومية وطنية مستقلة شاملة تصدر عن "مؤسسة الشروق للإعلام والنشر" التي تأسست في عام 1991 وتصدر منذ ماي من نفس السنة أسبوعية "الشروق العربي" (تحولت في ماي 2011 إلى مجلة نصف شهرية). مع الإقرار بالحق في التعددية السياسية والإعلامية في دستور عام 1989، وصدور قانون الإعلام لعام 1990، قرر مجموعة من الصحفيين الشباب الذين كانوا يشتغلون في جرائد حكومية خوض المغامرة، فأسسوا أسبوعية "الشروق العربي"، وكان المشروع الحقيقي هو إصدار جريدة يومية، لكن الظروف السياسية والامنية التي مرت بها البلاد في التسعينيات لم تسمح بذلك.

ومع نهاية التسعينيات، وتراجع الازمة السياسية والامنية، حدث انفتاح إعلامي سمح بإنشاء العديد من الصحف المستقلة، وكان من بينها "الشروق اليومي" التي صدر العدد الأول منها في 02 نوفمبر 2000. ومنذ انطلاقتها، حققت "الشروق اليومي" نجاحا كبيرا حيث وصل سحبها إلى المائة ألف نسخة في أقل من 3 أشهر، وظلت في تحسن مستمر وباتت تحتل المرتبة الثانية بين الصحف المعربة من حيث السحب والمبيعات.

وتولي الشروق أهمية لصفحات الرأي، حيث تنشر بشكل شبه يومي أعمدة ومقالات رأي لكتاب من توجهات فكرية مختلفة، بل متناقضة أحيانا، في سجال فكري راق يثري الساحة الثقافية والسياسية، وتتناول تلك الكتابات كافة القضايا المطروحة على الساحة.

عدد الصحفيين في الجريدة في حدود 40 صحفياً إضافة إلى نحو 100 مراسل عبر الولايات، و12 مراسل من خارج الوطن موزعين عبر أهم العواصم العربية والأجنبية، كما أن للجريدة مكاتب جهوية في بعض الولايات (وهران، قسنطينة، تيزي وزو، عنابة، ورقلة، الوادي) وتصدر الشروق صفحات جهوية للقسمين المحلي والرياضي خاصة بمناطق من الوطن بحيث تصدر في كل منطقة صفحاتها الخاصة بما (الشرق - الغرب - الجنوب - منطقة القبائل) و تطبع الجريدة في 6 مطابع على المستوى الوطني لإثنتان بالعاصمة، وواحدة في كل من قسنطينة ووهران وورقلة وبيشار) وتوزع عبر كل الولايات وحتى خارج الوطن.*

الموقع الإلكتروني:

إن جريدة "الشروق اليومي" هي صحيفة جزائرية يومية تصدر باللغة العربية لها نسخة إلكترونية بالعربية والإنجليزية والفرنسية متوفرة في موقعها الرسمي ويعمل بالشروق صحفيون ومترجمون باللغة الفرنسية والإنجليزية¹ وتأسس موقع الشروق أون لاين عام 2005 بعد قرار إدارة الشروق إنشاء واجهة إلكترونية للطبعة الورقية لتمكين شريحة من القراء على الشبكة العنكبوتية وكذا الجالية الجزائرية في الخارج من الإطلاع على محتويات الجريدة².

عنوان الموقع: <http://www.echoroukonline.com>

* معلومات وردتنا عبر مراسلة إلكترونية من قبل سكرتير تحرير مؤسسة الشروق اليومي يوم الاثنين 16 ماي 2016 الساعة 9سا و 32 د
¹ نعيمة حمو، العدول النحوي في لغة الصحافة - جريدة الشروق اليومي نموذجا - منشورات مخبر الممارسات اللغوية في الجزائر، جامعة مولود معمري، تيزي وزو 2011، ص 115

² <http://www.echoroukonline.com/ara> تم الإطلاع عليه يوم 15 أفريل على الساعة 19:42

ثانيا: الخبر:

الجريدة: (أنظر الملاحق: بطاقة فنية للشركة ذات أسهم "الخبر")

تأسست الشركة ذات أسهم "الخبر" بعقد توثيقي بتاريخ 01 سبتمبر 1990، وكان عدد الأعضاء المؤسسين ست وعشرون (26) صحفياً أتوا من القطاع العمومي و بالخصوص من جريدتي " الشعب " و " المساء ". وبعد القيام بالإجراءات التي جاءت في تعليمة رئيس الحكومة آنذاك السيد: مولود حمروش صدر أول عدد من يومية الخبر في 01 نوفمبر 1990.

عدد الشركاء الحاليين وهم كلهم من المؤسسين فهو ثمانية عشر (18)

عنوان المقر المركزي بالجزائر العاصمة: 32 شارع الفتح ابن خلقان حيدرة الجزائر.

تصدر الجريدة أكثر من 300 ألف نسخة يوميا

عدد الصحفيين: 67 صحفي

الموقع الإلكتروني:

تأسس الموقع الإلكتروني لجريدة الخبر في أبريل 1998 وكان ذلك مواكبة للتطور التكنولوجي، والموقع يسجل

حاليا مرور حوالي مليون ونصف مليون زائر يوميا*

عنوان الموقع: <http://www.elkhabar.com>

ثالثا El Watan:

الجريدة:

أطلقت يومية El Watan يوم 8 أكتوبر 1990 في سياق الإصلاحات السياسية من طرف عشرين صحفياً

تجمعوا في شركة ذات أسهم SPA El Watan.¹

* معلومات مستمدة من مراسلة الكترونية من قبل مصلحة التسويق لمؤسسة "الخبر"

¹ http://www.elwatan.com/services/qui-somme-nous/qui-somme-nous-06-08-2013-85107_247.php

consulté le 25/07/2016 a 21h11 traduit

لقد تم إيقاف اليومية عن العمل في عدة مناسبات سنة 1990 وقد تمت متابعة مدير النشر في أكثر من مائة قضية، وقد حكم عليه مرات عدة بالسجن.¹

لقد قامت الشركة ذات الأسهم SPA El Watan بإنشاء وكالة للإشهار وقامت بتطوير تعاونيات في مجال توزيع الصحف، وبالشراكة مع يومية "الخبر" تحصلت El Watan على مطابع في الجزائر العاصمة، وهران وقسنطينة وقد سمح لها ذلك بتحسين جودة النسخة المطبوعة. ويعتبر ذلك جزءا من الاستقلال الاقتصادي والصناعي الذي دعم التحكم الذاتي و الاستقلالية التحريرية وقد أثرت El Watan محتواها التحريري بنشر ثلاث ملاحق أسبوعية الاقتصاد، التلفزيون، والعقار² (Economie, Télévision, Immobilier)

الموقع الإلكتروني:

كانت El Watan من أولى اليوميات المغاربية التي أنشأت موقعا على الانترنت سنة 1997 وبعد مراحل من التطوير والتحديث فإن الصحيفة أصبحت توفر منذ 2010 للأشخاص المسجلين إمكانية التحميل المجاني لصيغة pdf من النسخة الورقية.³

عنوان الموقع: <http://www.elwatan.com>

¹ http://www.elwatan.com/services/qui-sommes-nous/qui-sommes-nous-06-08-2013-85107_247.php Op cit. traduit

² Ibid. traduit

³ https://fr.wikipedia.org/wiki/El_Watan consulté le 25/07/2016 a 21h15 traduit

رابعا Liberte:

الجريدة: لقد تم إنشاء Liberte من طرف أربع مساهمين، ثلاثة صحفيين محترفين هم: أحمد فاتاني Ahmed FATANI، حسان واندجلي Hacène OUNDJELI وعلي وافق Ali OUAFEK بالإضافة إلى رجل الأعمال يسعد ربراب، Liberte هي جريدة وطنية إخبارية ناطقة باللغة الفرنسية وتابعة للشركة محدودة المسؤولية SARL SAEC، وقد تم إنشاؤها في السياق السياسي لما بعد أكتوبر 1988 وصدر العدد الأول من صحيفة Liberte (العدد صفر) يوم الأحد 21 جوان 1992*

الموقع الإلكتروني:

منذ سنة 2000 فإن الصحيفة يتم نشرها عبر النت، وإلى غاية الخامس من أكتوبر 2011 فإن وظيفة الأنترنت كانت تتعلق بإعادة إنتاج محتوى النسخة الورقية على الموقع الإلكتروني لـ Liberte حيث كان يتم إدراج النسخة الإلكترونية على الخط في الليلة التي تسبق صدورها الورقي ما بين الساعة الحادية عشر ومنتصف الليل من قبل الويب ماستر الذي كان مسؤولا أيضا عن حماية الموقع، ومنذ تاريخ 5 أكتوبر 2011 أعادت Liberte النظر في إستراتيجيتها على الشبكة، وأنشأت نسخة جديدة من موقعها أكثر تفاعلية وتتوفر على الحوامل المتعددة (المليمتيديا) وتطورت بذلك وظيفة الأنترنت من إدراج المحتوى على الخط إلى نمط تفاعلي من الاتصال مع وظيفة للفرز تضمن احترام الميثاق الخاص بالموقع الإلكتروني الذي أصبح يتيح للقارئ التعليق على مقالات Liberte وفي السنة نفسها انشأت هيئة تحرير تهتم بالموقع الإلكتروني لـ Liberte. ويضم موقع Liberte معرضا للصور والفيديو.**

* معلومات مستمدة من دليل تعريفى أصدرته مؤسسة Liberte في شكل كتيب يقدم معلومات عامة عن المؤسسة. وتمت ترجمتها من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية

** هذه المعلومات مستمدة من دليل يقدم تعريفا عن مؤسسة Liberte ويحمل عنوان les vingt ans de Liberte تم تحريره من طرف Mustapha HAMMOUCHE أحد صحفيي Liberte والدليل عبارة عن وثيقة من ستة عشر فصلا تسرد تاريخ مؤسسة Liberte أصدرته المؤسسة بمناسبة مرور عشرين سنة عن تأسيس الصحيفة، وقد قمنا بترجمة المعلومات من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية

عنوان الموقع: <http://www.Liberte-algerie.com>

ملاحظة: لمعرفة تفاصيل أكثر حول المؤسسات الصحفية أنظر الملاحق.

ونوه إلى أن المواقع الصحفية للجرائد موضوع الدراسة تعتبر كلها امتدادا للنسخة الورقية حيث يعكس مضمونها بشكل اساس المحتوى الورقي وهي النتيجة الملاحظة من خلال اطلعنا على المواقع ومن خلال الإجابة الموحدة التي يقدمها رؤساء التحرير بهذا الشأن والتي نعرض مثالا عنها في إجابة رئيس تحرير مؤسسة الشروق اليومي حيث يقول: "الموقع الالكتروني الشروق أون لاین هو امتداد لجريدة الشروق نفس المحتوى نفس المضمون، نفس المادة الإعلامية، نفس التغطيات الإعلامية باستثناء بعض الأخبار والمواضيع التي تكون بصفة طارئة، وتكون خاضعة للتجديد والفورية فتكون على مستوى الأون لاین في انتظار إعادة نشرها في العدد الموالي "

وبالاستناد إلى هذه الملاحظة فإن بعض النتائج المقدمة حول وضع الوساطة تنطبق على الحاملين الورقي والالكتروني.

II / تركيبة عينة الدراسة:

أولاً: رؤساء التحرير:

الجدول رقم (1) يوضح السمات العامة لعينة الوسطاء مسؤولي التحرير في مؤسسات الشروق اليومي، الخبر، El

Liberte وWatan

المؤسسة	المنصب	الجنس	السن	المستوى	التخصص	الأقدمية الصحفية	الأقدمية في المؤسسة	المنصب في الأقدمية في
الشروق اليومي	رئيس تحرير	ذكر	40	ليسانس	علوم الاعلام والاتصال	20 سنة	15 سنة	سنتان 02
الخبر	نائب رئيس تحرير	ذكر	47	ليسانس	علوم سياسية	25 سنة	19 سنة	6 سنوات
	نائب رئيس تحرير	ذكر	47	ليسانس	علوم الاعلام والاتصال	24 سنة	18 سنة	5 سنوات
El Watan	رئيس تحرير	ذكر	46	ماجستير	لغة فرنسية	23 سنة	23 سنة	4 سنوات
	نائب رئيس تحرير مكلف بالويب	ذكر	46	ليسانس	علم الاجتماع	25 سنة	20 سنة	8 سنوات
Liberte	رئيس تحرير الويب	ذكر	43	مهندس	المدرسة متعددة التقنيات	16 سنة	10 سنوات	5 سنوات

يُظهر الجدول أعلاه أن رؤساء التحرير في المؤسسات الصحفية كلهم من الذكور الذين تتجاوز أعمارهم الأربعين (40) سنة وأغلبهم متحصل على شهادة الليسانس، باستثناء رئيس تحرير صحيفة El Watan الحائز على شهادة الماجستير، نائب رئيس تحرير الويب المتحصل على شهادة مهندس ولكن في تخصص تقني، ونلاحظ أن رؤساء التحرير من تخصصات مختلفة: علوم الإعلام والاتصال بالنسبة للشروق اليومي و"الخبر" التي يحمل أحد نائبي رئيس تحريرها شهادة من تخصص العلوم السياسية، بالإضافة إلى تخصص لغة فرنسية

بالنسبة لرئيس تحرير مؤسسة El Watan وعلم الاجتماع فيما يتعلق بنائب رئيس التحرير المكلف بالويب في المؤسسة نفسها.

ولا تقل خبرة رؤساء التحرير عن 20 سنة في مجال الصحافة بالنسبة لكل المؤسسات الصحفية الشروق اليومي 20 سنة، الخبر 25 و 24 سنة، El Watan 23 سنة و 25 سنة باستثناء Liberte حيث نجد أن خبرة رئيس تحرير الويب هي 16 سنة. والملفت للانتباه هو ان تجربة رؤساء التحرير مع مؤسساتهم الصحفية نسبة إلى خبرتهم الصحفية جعلنا ننوه إلى ان رئيس التحرير في مؤسسة El Watan تعكس مدة تجربته الصحفية تعامله مع المؤسسة حيث تتطابق مدة 23 سنة خبرة صحفية مع تجربة 23 سنة في مؤسسة El Watan، يليه ثانيا نائب رئيس التحرير المكلف بالويب في المؤسسة نفسها بـ 25 سنة خبرة صحفية منها 20 سنة في مؤسسة El Watan بفرق خمس (05) سنوات، والمرتبة ذاكما يحتلها رئيس تحرير مؤسسة الشروق اليومي ب 20 سنة خبرة منها 15 سنة في "الشروق اليومي"، ويحل نائبا رئيس تحرير جريدة "الخبر" ورئيس تحرير الويب في مؤسسة Liberte في المرتبة الثالثة بفرق يقدر بست (06) سنوات بين خبرتهم الصحفية وبجربتهم كموظفين في مؤسساتهم، وبالنسبة للاقدمية في منصب رئاسة التحرير فإننا نلاحظ ان نائب رئيس التحرير المكلف بالويب في مؤسسة El Watan شغل هذا المنصب لمدة 8 سنوات، يليه نائبا رئيس تحرير جريدة "الخبر" واللذين قد شغلا منصبيهما لمدة 6 و 5 سنوات ورئيس تحرير الويب في مؤسسة Liberte الذي شغل منصبه لمدة 5 سنوات ثم يأتي رئيس تحرير صحيفة El Watan الذي شغل منصبه لمدة 4 سنوات، فيما تقتصر تجربة رئيس تحرير صحيفة "الشروق اليومي" في منصبه على سنتين.

ثانيا: الصحفيون:

الجدول رقم (2) يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة الشروق اليومي

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
	4	%40
	6	%60
	7	%70
	1	%10
	1	%10
	1	%10
	9	%90
	1	%10
	8	%80
	1	%10
	1	%10
	1	%10
	1	%10
	1	%10
	1	%10
	2	%20
	3	%30
	1	%10
	1	%10
	5	%50
	3	%30
	1	%10
	1	%10
	7	%70
	1	%10

%10	1	[10-7]	
%10	1	[13-10]	
%100	10		

يظهر الجدول أعلاه تركيبة عينة الصحفيين موظفي مؤسسة " "

ما هو مابين أعلاه فإن نسبة

60% إلى 40% فيما يخص متغير الجنس، وبالنسبة للسن فإن معظم الذين قمنا باستجوابهم هم

31 سنة وهو ما تظهره نسبة 70% الخاصة بهذه الفئة، وفيما يخص

المستوى فإن الحد الأدنى " " (90% من حملة

الليسانس في مؤسستها و10% (الماجستير في حالة عينتنا).

80% من الصحفيين هم من خريجي تخصص علوم الإعلام والاتصال، ويهتم أغلب

50% (مجتمع 20%، محلي 30%)

: الدولي، الوطني، السياسي، الاقتصادي وغيرها.

وبالنسبة للأقدمية في ميدان الصحافة فإن سن الصحفيين ينعكس على تجربتهم إذ لا تتجاوز خبرة 50%

(06) ، أما نسبة من يتجاوزن خبرة العشر (10) 20%

على التجربة الصحفية للمستجوبين كصحفيين في مؤسسة الشروق اليومي فنسبة 70% لا تتجاوز خبرتهم

الصحفية في مؤسستهم الأربع (04) .

الجدول رقم (3) يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة الخبر

			المتغيرات
72,73	8		
27,27	3		
18,18	2]30-25]	
36,36	4]35-30]	
27,27	3]40-35]	
18,18	2]45-40]	
81,82	9		
9,09	1	ماستر	
9,09	1	دكتوراه	
45,45	5		
9,09	1		
27,27	3	/	
9,09	1		
9,09	1		
9,09	1	دولي	
9,09	1	وطني	
18,18	2		
27,27	3	مجتمع	
18,18	2	محلي	
9,09	1		
9,09	1	ثقافي	
9,09	1		
45,45	5]7-1]	الأقدمية في الصحافة
18,18	2]13-7]	
18,18	2]18-13]	

18,18	2]24-18]	
45,45	5]4-1]	الأقدمية في الخبر
9,09	1]7-4]	
36,36	4]10-7]	
9,09	1]13-10]	
100	11		

حسب ما تظهره بيانات الجدول أعلاه فإن "الخبر"

72% من المستجوبين، وبالنسبة لمتغير السن فإن أغلب الصحفيين هم من الشباب ما بين 30 إلى 40

حيث تتجاوز نسبة الصحفيين الذين تتراوح 30 إلى 35 %36

27% الذين تتراوح 35 إلى 40 . وفيما يخص المستوى الدراسي فأقل

(90%) 10% المتبقية تخص

(الماستر والدكتوراه في هذه العينة).

إلى مجال علوم الإعلام والاتصال بنسبة تتجاوز 45%

الأغلبية، كما تمثل نسبة الصحفيين المتخرجين من تخصصات الاقتصاد والعلوم التجارية 27%.

ويهتم الصحفيون الذين قمنا باستجوابهم بالكاتبة في ركن المجتمع، المحلي والسياسي نسب 27.27%

18.18 % 18.18% على التوالي في حين تتوزع اهتمامات بقية الصحفيين على مجالات: الدولي، الوطني،

الاقتصادي، الثقافي والرياضي.

وبالنسبة للأقدمية فاعلم الصحفيين لا تتجاوز خبرتهم السبع (07) في الصحافة والأربع (04) كصحفيين ينتمون إلى مؤسسة "الخبر" (45.45%).

الجدول رقم (4) يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة El Watan

			المتغيرات
80	8		
20	2		
10	1]35-30]	
30	3]40-35]	
30	3]45-40]	
30	3]50-45]	
80	8		
10	1	ماستر	
10	1	ماجستير	
50	5		
20	2	ترجمة	
10	1		
20	2		
10	1	دولي	
30	3		
20	2	مجتمع	
20	2	ثقافي	
10	1		
10	1		
20	2]11-5]	الأقدمية في الصحافة
40	4]16-11]	
40	4]21-16]	

20	2]4-1]	الأقدمية في El Watan
20	2]7-4]	
30	3]10-7]	
20	2]13-10]	
10	1	20	
100	10		

%20

El Watan

%80

%10 في

El Watan

30 إلى 35

بين تتساوى الفئات العمرية الأخرى في درجة التمثيل بـ 30% 35 إلى غاية 50

أدنى مستوى للصحفيين العاملين في مؤسسة El Watan

80%، في حين تـ 20% المتبقية بين مستويات الماجستير والماستر.

El Watan في عينتنا أغلبهم من تخصص علوم الإعلام والاتصال نسبة

50% ثم لغة فرنسية أو ترجمة نسبة (20%).

ويكتب صحفيو عينتنا بصفة اساسية في المجال السياسي بنسبة 30% تم المجتمع والثقافي بنسبة 20%

تتوزع باقي عناصر العينة بالتساوي بين الركن الرياضي وتخصص الرپورتاجات.

بالنسبة للخبرة الصحفية فإن اغلب صحفيي عينتنا تتجاوز تجربتهم الصحفية العشر (10)

80% (40% 11 إلى 16 40% 16 إلى 21)

في El Watan فهي تتراوح لدى اغلب الـ 7 إلى 10) (30%).

الجدول رقم (5) يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة Liberte

			المتغيرات
70	7		
30	3		
30	3]31-25]	
10	1]37-31]	
10	1]43-37]	
10	1]50-43]	
30	3]56-50]	
10	1]62-56]	
80	8		
10	1		
10	1	ماجستير	
10	1		
10	1	ترجمة	
30	3		
10	1		
10	1		
10	1		
10	1	" "	
10	1		
10	1	دولي	
20	2		
20	2	وطني	

10	1	ثقافي	
30	3		
20	2		
10	1		
30	3]9-4]	الأقدمية في الصحافة
0	0]14-9]	
30	3]19-14]	
20	2]24-19]	
20	2]29-24]	
70	7]9-4]	الأقدمية في Liberte
10	1]14-9]	
0	0]19-14]	
20	2]24-19]	
100	10		

حسب الجدول أعلاه يمثل الذكور غالبية في عينة الباحثين من صحفيي Liberte وهذا ما تشير إليه نسبة

: %70 %30

50 %30 (25 إلى 31) 31

(%40) %30 50 إلى 56 %10 56 إلى 62 (

. أما عن المستوى الدراسي فإن الليسانس كأدنى مستوى

ستير . %80 %10

وبالنسبة للتخصص فإن المستجوبين من تخصص العلوم الاقتصادية في الغالب بنسبة 30%
 الصحفيين على تخصصات علوم الاتصال، ترجمة، لغة فرنسية أو انجليزية، لسانيات، تكنولوجيا، علوم
 10% لكل تخصص.

إن اغلب الصحفيين الذين صادفناهم يهتمون بالكتابة في المجال الرياضي بنسبة 30% ثم نج
 20% تمثل في كل مرة الصحفيين الذين يحررون مقالاتهم في الركن: السياسي، الوطني، الاقتصادي بينما تمثل
 النسبة الأضعف صحفيي الركن الدولي والثقافي بنسبة 10%.

وبالنسبة للاقدمية الصحفية في مجال الصحافة فالملاحظ ان اغلب الصحفيين تتجاوز خبرتهم في المجال 14
 70% إلى 14 سنة ونلاحظ تساويًا بين فئتي 4- 9

14 19 سنة خبرة مهنية ب 30% وهذا قد تُفسره الفئات العمرية للسن، أما عن تجربة الصحفيين
 كموظفين في مؤس Liberte بين الذين صادفناهم لا تقل خبرتهم عن اربع (04)

(07) 70% تليها الفئة الاكثر خبرة وهم الصحفيون الذين تتجاوز خبرتهم في
 20% 19

مقارنة تشكيلة عينة الصحفيين في المؤسسات الصحفية:

_____:

تتجاوز نسبة الذكور في عينة الصحفيين الذين صادفناهم في المؤسسات الصحفية التي

" 70% في كل المؤسسات باستثناء "

60% 40%

_____:

31	%70	"	"
يبدو أن عيني	40 35	%27	35 30
			%36 "الخبر"

الصحيفتين الناطقتين باللغة العربية أكثر شبابا بشكل نسبي من عينة الصحفيين العاملين في مؤسستي

Liberte El Watan الناطقتين باللغة الفرنسية فالأولى لا تمثل فيها نسبة من تقل أعمارهم عن 35

%10 35 إلى 40 %30 ما يعني في المحصلة %40

Liberte 40

الأكثر تقدما في السن مع أفضلية نسبية لمن تتجاوز أعمارهم 50 %40.

_____:

فيما يخص المستوى الدراسي فالملاحظ هو أن أغلب الصحفيين من مستوى ليسانس بنسبة تتجاوز 80% في

_____:

إن أغلب الصحفيين في عينة الدراسة من تخصص علوم الإعلام والاتصال فيما يتعلق بمؤسسات "

" 80% "El Watan" 50% "الخبر" 45%، وإن كانت هذه النسبة تقل نسبيا في مؤسسة "الخبر"

10% في مؤسسة Liberte حيث أن أغلب الصحفيين المستجوبين يمثلون تخصص العلوم

.%30

من حيث الأركان التي يجر فيها الصحفيون مواضيعهم:

من خلال قراءة النسب نلاحظ ان الركن المحلي، وركن المجتمع يمثل القاسم المشترك الابرز في مجالات كتابة الصحفيين في المؤسسات الأربع، ونلا نسبة تمثيل المجال السياسي محل تانية وتبرز بصفة خاصة في "الخبر" "El Watan" وفي هذه الأخيرة يمثل السياسي أهم مجال يحرر من خلاله

(%30) 20% والثقافي بنسبة التمثيل نفسها، أما بالنسبة لـ Liberte

فإن اغلب الصحفيين الذين صادفناهم يحررون مقالاتهم ضمن الركن الرياضي.

من حيث الخبرة المهنية:

نلاحظ من خلال النسب أن الخبرة المهنية لصحفيي " " "الخبر"

العربية أقل من خبرة صحفيي مؤسستي "El Watan" "Liberte"

" " في عينتنا لا تتجاوز خبرتهم المهنية (06) %50

تجربتهم كموظفين في مؤسسة " " (04) %70، أما في "الخبر"

45.45% تمثل نسبة الصحفيين الذين لم تتجاوز خبرتهم المهنية السبع (07) سنوات والنسبة نفسها تخص

الخبرة المهنية للمستجوبين كصحفيين لم يتعد "الخبر" (04) .

وفيما يخص مؤسستي El Watan Liberte فإن العينة المصادفة تظهر أن الخبرة المهنية لصحفيي

الأولى تتجاوز في الغالب العشر (10)) (%80 (14) سنة في المؤسسة الثانية،

El Watan تتراوح مدة تعاملهم مع الصحيفة ما بين 7 إلى 10 سنوات في حين أنه لا

Liberte (04) 14 إلى 19 4

إلى 9 %30 للاتباه هو أن نسبة 20%

تتجاوز خبرتهم المهنية في التعامل مع مؤسسة Liberte (19) % 70 4

إلى 9 سنوات في مجال تعامل الصحفي مع هذه المؤسسة وهي أقل فئة ما يعني أن خبرة الصحفيين في مؤسسة

(04)

Liberte

ملاحظة:

لى التكميم وبالتالي فإن الجداول أعلاه أدرجت لتقدم عرض عن تركيبة العينة والتي

تفسيرات عن طرق الإجابة، وإن كان مجال اهتمامنا لا يتعلق بتأثير متغيرات السمات العامة

تقدم تأويلات لبعض الإجابات التي قد

()

التي قد تكون ذات علاقة بالظروف المنهجية للعمل، أما تعلق بمدى الاستفادة من تحليل البيانات الواردة في جداول السمات العامة فستحدده الضرورات التأويلية أثناء تحليلنا للمقابلات.

إن الهدف من الفصل التمهيدي هو عرض تفاصيل تقنية حول تركيبة العينة وبعض المعلومات الخاصة بالمؤسسات الصحفية محل الدراسة وسنقدم فيما يلي تحليلاً للمقابلات في شكل فصول يتعلق كل منها بحالة مؤسسة صحفية من بين المؤسسات موضوع الدراسة ولتكون طريقة التحليل واضحة ننوه إلى النقاط التالية:

● (تسجيل صوتي)

ترجمت كلها إلى اللغة العربية الفصحى مع محاولة المحافظة قدر الإمكان على طابع الحديث الشخصي

للمبحوث لنقل المعنى بدقة، وقد قمنا بتوحيد اللغة نظراً لأن لغة حديث المستجوبين كانت متباينة

بين العربية والفرنسية والدارج في العامية أو خليطاً منها، كما أننا قد نجد المبحوث نفسه يجيب في فقرة

سبية ثم في فقرة موالية بالعامية أو العربية والعكس ومنه كانت العودة إلى لغة كتابة نص متن

● الملاحظة الثانية تتعلق بالتحليل والذي يحترم محاور المقابلة وترتيب الأسئلة بشكل عام في المبحثين

الثاني والثالث من التحليل 7 5 والتي كانت

من دليل المقابلة الخاصة بالصحفيين والذي يتناسب مع المبحث الثاني من

الدراسة ضمن المبحث الأول ويظهر ذلك في عنصري:

جابات المقدمة من طرف رؤساء التحرير فيما يخص

العنصرين المذكورين سابقا واللذين نجدهما مدرجين ضمن المبحث الأول المتعلق بآليات استخدام

- اتبية معينة للإجابة، وبالتالي فإن المعاني المتضمنة في الإجابات

تكون في الغالب الأساس المحدد لتصنيفها ضمن نقاط أو موضوعات محددة)

(25) أما عناصر المبحث الثالث فقد اخترنا على عكس المباحث الأخرى أن

تكون في شكل عناوين مستقلة عن الأسئلة حيث مثلت العناوين المختارة القاسم المشترك بين

الفصل الأول: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة الشروق اليومي

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

تمهيد:

يُقدم هذا الفصل عرضاً لممارسة الوساطة في مؤسسة "الشروق اليومي" مع إبراز بعض الملامح المرتبطة بالموقع الإلكتروني "الشروق أون لاين" من خلال المبحث الثالث من هذا الفصل، ويرتبط كل مبحث في سياقه بمحور من محاور الدراسة، فيتناول المبحث الأول آليات ممارسة الوساطة في "الشروق اليومي"، ويتناول المبحث الثاني أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي، ويتطرق المبحث الثالث إلى استخدامات أدوات الويب 2.0 في ممارسة الوساطة، أما المبحث الرابع فيعرض مقترح المستجوبين حول نموذج الوساطة. ونحاول من خلال هذه المباحث الإجابة عن أسئلة الدراسة فيما يتعلق بمؤسسة "الشروق اليومي" وذلك بتحليل مقابلات تم إجراؤها مع رئيس تحرير وصحفي المؤسسة

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

4 نوع الأخطاء المرتكبة (مواضيع الشكاوى):

المبحث رقم (01 رئيس التحرير): "هي ليست أخطاء هي اعتراضات، هي ردود توضيح، أو بين قوسين (تصويب) وأحياناً تفنيد، هذا لا يعني أن الخبر المنشور لا أساس له من الصحة، ولكن الطرف الذي كُتبَ عنه الموضوع طبيعي أن يفند الخبر، أحياناً يرى بأنه أضر به معنوياً وأحياناً يرى بأنه تشهير وأحياناً يرى بأنه قذف وبالتالي فهو يرى بأن نشر التوضيح أو التفنيد هو -حسب تفسيره الخاص- رد اعتبار له شخصياً" نفهم من خلال هذه الإجابة أن طبيعة الشكوى التي ترد عن المواضيع التي تنشر عبر موقع "الشروق أون لاين" أو صفحات جريدة "الشروق اليومي" هي ثلاث أصناف: أولاً ردود التوضيح وهي تتعلق بتقدير خاطئ من طرف الصحفي لتفاصيل الموضوع أو غموض يكتنف بعضاً من هذه التفاصيل أو غياب بعض التفاصيل أثناء البحث، حيث تشير كلمة "التوضيح" إلى الرغبة من جانب المشتكي في إزالة اللبس الناجم عن سوء فهم أثناء

معالجة الموضوع، ثانياً يتحدث المبحوث عن ردود فعل تتعلق بالتصويب بمعنى تصحيح بعض المعلومات الواردة ضمن ما كتبه الصحفي، وثالثاً هناك التفنيذ أي تكذيب لصحة معلومة وردت ضمن المادة الصحفية.

ويعطى أصحاب الشكوى للتجاوزات الصحفية صيغة قانونية كاعتبار حالاتهم تدخل في إطار التشهير أو القذف وذلك لإلزام الجهاز الإعلامي برد الاعتبار لهم فحسب قانون الإعلام 05/12 المادة 101: "يحق لكل شخص يرى انه تعرض لآهتات كاذبة من شاتها المساس بشرفه او سمعته ان يستعمل حقه في الرد"¹ حيث يعد حق الرد حسب خالد مصطفى فهمي "المقابل للحرية الممنوحة لوسائل الإعلام"² وحسب المادة 100: "يجب على المدير مسؤول النشرية أو مدير خدمة الاتصال السمعي البصري أو مدير وسيلة إعلام الكترونية أن ينشر أو ييث مجاناً كل تصحيح يبلغه إياه شخص طبيعي أو معنوي بشأن وقائع أو آراء، تكون قد علام المعنية بطريقة غير صد"³ ونلمس من خلال إجابة رئيس التحرير أنه يعتبر الشكاوى اعتراضات شخصية لا يرى فيها ردود أفعال لأخطاء صحفية.

2 معايير الاهتمام بشكاوى القراء:

01 "كل التوضيحات وكل الردود التي ترد إلى الجريدة مكتوبة سواء عن طريق الفاكس أو عن طريق البريد تنشر في موعدها المحدد لأن هذا يضمنه قانون الإعلام للقارئ وللطرف الذي نشر عنه الخبر أو الموضوع وبالتالي فـ . الشكوى التي تكون حول المقال تنشر كرد بنه 99%"

1 12 05 42

2012 101 11

2 حرية الرأي والتعبير: في ضوء الاتفاقيات الدولية والتشريعات الوطنية والشريعة الإسلامية وجرائم الرأي والتعبير 1 386 .2009

3 11 100 05 42

كانت غير مؤسسة أو كان الرد غير موقع أو ليس به ختم الجهة المعنية في حال كانت الجهة مؤسسة عمومية أو خاصة كشخص معنوي أو كان الرد مبني للمجهول بدون ذكر الجهة التي تتحمل مسؤولية هذا الرد"

" فإن المعايير التي تجعل من الشكوى محلا للاهتمام

تتلخص في كونها ترد عبر قنوات رسمية للاتصال كالبريد او

التي وردت ضمن المادة الإعلامية المنشورة في الجريدة أو عبر الموقع الإلكتروني للشروق ويضيف

" " " " كما يسقط الرد في حالة

عدم إثبات صحة الوقائع التي يتضمنها وهو ما يقصده رئيس التحرير بعبارة " ير المؤسسة"

على هذه الردود أي أن الشكاوى التي تؤخذ بعين الاعتبار من طرف رئاسة التحرير هنا هي طلبات الرد التي

ترد عبر القنوات الرسمية للاتصال والتي تكون موثقة بتوقيع أو ختم ومحددة الجهة التي

ون فحواه مؤسسا ومثبتاً

والملاحظ هنا هو إقصاء الملاحظات والانتقادات التي لا ترد إلى المؤسسة في شكل طلبات شخصية للرد أو

التصحيح بل فقط في شكل رجوع صدى من قبل الجمهور حول الأداء الإعلامي لمؤسسة الشروق ويبدو من

خلال هذه الملاحظة أن الاهتمام بملاحظات الجمهور والمواطنين أو الجهات الما

قانوني للمؤسسة الإعلامية لضمان ذلك.

3 قنوات الاتصال المخصصة لاستقبال شكاوى وملاحظات القراء:

01 "الفاكس أو البريد العادي المضمون، أما مواقع التواصل الاجتماعي فلا

يمكن الاعتماد عليها لانها في اغلبها غير رسمية"

الرسمية هي القنوات

الشكاوى أما تلك التي ترد عبر مواقع التواصل الاجتماعي

اعتبار لآها ترد عبر قنوات "غير رسمية" كوى فى فلسفة

على القنوات الرسمية فى

معالجة هذه الشكاوى وهنا نقرأ ضمن قانون الإعلام 05/12 103 الفقرة الثانية بخصوص حق الرد

":

القضائى، تحت طائلة سقوط الحق، فى اجل أقصاه ثلاثون (30)

اتصال سمعى بصرى أو جهاز إعلام الكترونى (60) يوماً فىما يخص النشرىات الدورىة الأخرى¹.

4 مخرجات الملاحظات والشكاوى:

01 () "مباشرة بعد استلامنا للتوضيح نبأغ الصحفى حتى يكون على علم

ويقدم هو تفسيرات. إذا كان التوضيح مؤسس وصحيح حسب ما جاء فى مضمونه نواجه به الصحفى والذى

يحة ويأبى التوضيح

: بشهود عيان أو بيان رسمى نستعمل نحن كرئاسة

حق التعقيب حيث نشر التوضيح وفى أسفل التوضيح نشر تعقيب المحرر الذى يبين¹ فيه للقارئ أن

الموضوع محل التوضيح إلى هذه الدلائل وهذه الوثائق وهذه البراهين التى تثبت صدق الخبر المنشور

"

معمول به فى كل وسائل الإعلام لأنه تقليد وأبجدية و

تتعلق مخرجات الوساطة بين المشتكى والصحفىين حسب إجابة رئيس التحرير بطلبات الردود التى تقدم من

الجهة الشاكىة وتقوم المؤسسة بنشرها كما يضاف إلى هذه

للصحفىين بنشره أسفل التوضيح أحياناً والذى يوضع بغرض إبراز مختلف الدلائل التى استند إليها الصحفى

في تحرير مادته الصحفية، ويبدو واضحاً أن هذه العملية تتعلق برهان المحافظ
فكما جاء في إجابة سابقة لرئيس التحرير فإن التوضيح غير المؤسس لا يُنشر ومن ثمة فليس هناك ضرورة لنشر
حتى أن قانون الإعلام 05/12 في مادته 110 يوصي بتجنب هذه الممارسة
حيث جاء في نص المادة: "أ إذا أرفق نشره أو بثه بتعليق جديدة وفي هذه الحالة يجب ألا
"¹ من هنا يمكن القول بان ممارسة الوساطة كوظيفة يقوم بها رئيس التحرير تهدف بشكل
أساس في هذه الحالة إلى المحافظة على مصداقية المؤسسة.

5 أساليب الضبط المهني في ممارسة الوساطة:

" (01)

صادقا في معلومته وخبره ونصفه وتكون أمام الجهة صاحبة الرد كل الحرية في اتخاذ أي تراه مناسباً بما في
ذلك التوجه إلى العدالة وإذا لم يكن الحق معنا وهذا نادراً
"

من خلال هذه الإجابة فإن اقتراح الحل الودي يكون
طأ في حق الشاكي، وفي حالة الخطأ يوجه إنذار للصحفي تجنباً لتكراره
نسبة الشكاوى التي ترد إلى المؤسسة والتي تبقى حسب تقدير رئيس التحرير جد نادرة

6 الإجراءات المتخذة قبل التوجه إلى القضاء:

:"

الشاكية وبين الصحفي ولا يعني ذلك أن الصحفي فوق كل اعتبار ولا يُخَطئ فالصحفي جاء بالخبر

نحن في رئاسة التحرير

ة غير ودية يتم التوجه نحو

نأخذ على عاتقنا المسألة ونحن نحل المشكل

"

" "

كفلتر filtre ينتقي المعلومات ويحدد التفاصيل التي يعتمد عليها

لتقريب وجهات النظر بين طرفي العملية الاتصالية وقد يكون ذلك مساعدا لرئيس التحرير في أدائه لدور

الوسيط حيث يتجنب الضغوطات التي

يحتفظ لنفسه بـ

طرفين الصحفي والشاكي يُحافظ أيضا على السر المهني

واستقلاليتها عن الضغوط الخارجية التي يمكن أن تؤثر على مردودية الصحفيين ويحافظ على سمعة

7 سرية الوساطة:

أحيانا عندما يأتي رد حول موضوع ما

" () 01 "

يُنَاقَشُ مع صاحب الموضوع، وأحيانا إذا كانت القضية كبيرة وأخذت أبعاد :

تثار حتى لا

من جانب الصحفيين من خلال المسؤولين مثال صحفي ما قام بخطأ في قسم محدد نرجو ألا يتكرر مثل هذه الأخطاء وكل مسؤول يتحمل مسؤوليته في القسم والتخصص الخاص به "

حيث يقوم بدور بيداغوجي وتدريب يوفّر معلومات للصحفيين عن طرق التعامل مع بعض الوضعيات المحددة ويعيد التذكير بالمسؤوليات الصحفية الخاصة بالتوجيه والمراقبة التي يقوم بها رؤساء الأقسام على صحفييهم.

يرى الصحفيون أن السرية ليست مطلوبة عند معالجة الشكاوى التي ت

09: "بالعكس الزملاء قد يدعمونني ويمكن لهم أن يصححوا لي الخطأ ولا أرى حرجا أن يعمم الخطأ أمام

" :11 "

07 "

:ليس لدي مشكل لأن رأي الجمهور مجرد رأي قد يصيب وقد يُخطئ وحتى إذا كانت شكوى من طرف مواطن أعتبر مشاركتها أمرا عاديا ولكن عندما تكون من طرف مؤسسة رسمية أو وزارة هنا أفضل أن تكون معالجتها سرية حتى لا تأخذ أبعادا أخرى كالتشكيك في قدرات الصحفي "

08 " :الشكوى تخص المواطن وعلاقته بالصحفي وموضوعه مباشرة

سريا مع رئيس التحرير والشخص المعني "

يعتبر الصحفيون أن تقييم الزملاء لعملهم يمثل دعما في مواجهة القرارات التي قد تصدر عن رئيس الت

ثان على مهنية المعالجة الصحفية للموضوع محل الشكوى وهو ما يُفسر بنوع من التضامن المهني الذي ينشأ

ير الصحفيون رأي الجمهور أو حتى

التي يقدمها المواطن رد فعل عادي ولا يولونه نفس الاهتمام الخاص بالشكاوى التي ترد من طرف

والهيئات الرسمية حيث يفضل بعض الصحفيين أن تعالج هذه الأخيرة بطريقة سرية حفاظا على

سمعة الصحفي المهنية كمحترف يعرف كيفية التعامل مع مثل تلك المؤسسات، في حين يعتبر بعض الصحفيين

ن تعالج بطريقة سرية لأن المسألة تمثل أمرا شخصيا.

ومن خلال إجابة رئيس التحرير والصحفيين فإن معالجة الشكاوى بشكل علني تضمن بالنسبة للصحفيين

الحفاظ على سمعتهم إذ يستفيدون من دعم الزملاء في مواجهة القرارات والتوجيهات التي تصدر عن رئيس

التحرير والتي قد تحمل تشكيكا في قدرات الصحفي ويرجع تفضيل بعض الصحفيين للسرية في معالجة

الشكاوى الواردة حول انتاجهم الصحفي حسب قراءتنا إلى المكانة التي يحضون بها في المؤسسة فالمبح

08 هو رئيس القسم المحلي ومن هنا فإن مناقشة أخطائه وإعادة النظر في عمله أمام الصحفيين ومنهم من

هم تحت مسؤوليته يضعف من مكانته كرئيس قسم يوجه على مستواه العمل الصحفي ويقدم ملاحظات

وانتقادات بشأن ما يجره زملاؤه.

8 توظيف وسيط إعلامي:

01): "

بصحفي معين، فهو يُقدم شكواه لرئيس التحرير، ونحن لدينا محامي الجريدة هو الوسيط أيضا على مستوى

المحكمة عندما تصل القضية إلى العدالة، وبالتالي الوسيط هو منصب وهمي وأراه زائداً لن يحل المشكلة بل

سيزيد من طول الطابور قبل الوصول إلى الحل وتصبح العملية بيروقراطية حيث يوجهك الوسيط نحو الصحفي

والصحفي نحو الوسيط والوسيط يوجهك نحو رئيس التحرير والأخير نحو المحامي لذلك فالأمر أحسن دون

"

" وبين من يرى انها غير ضرورية:

"

:

07: "أرى أن رئيس التحرير قادر على تولي هذا الدور أو رئيس القسم ولا أرى في الوسيط

ن الامر يتعلق اكثر بالمؤسسات التي بها عدد كبير

"

من الصحفيين نحن عددنا في حدود الأربعين صحفي هنا بالمقر نلتقي يوميا ومن المهين للشخص الشاكي أو

المستفسر الوصول إلى كاتب المقال أو المسؤول مباشر "

:

11: "كفكرة جيدة لأن الصحفي لا يملك الوقت الكافي ليطلع على انشغالات المواطنين

" وفي نفس

08: "نعم فالوسيط شخص متكون وعلى اطلاع بدوره ي

"

الودية يجعله من اختصاص محامي المؤسسة وعليه فإن استحداث الوسيط كوظيفة مستقلة في المؤسسة الشروق

يكون له أثر سلبي بيروقراطي يعرقل من سير العملية خاصة وأن عدد الصحفيين ليس

كبيراً كما أشار إلى 02 ما يعني أن مراقبة عمل الصحفيين وجودة إنتاجهم تقتصر على

في الوقت نفسه فإن نصف عينة الصحفيين ترى

وجه الخصوص في التفرغ لعملهم المتعلق بجمع الأخبار والتحرير بدلا من المناقشة الدائمة للشكاوى والانتقادات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتهم الأساسية.

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي:

أولا: أثر ممارسة الوساطة على رئيس التحرير

4 مساهمة الملاحظات والانتقادات والشكاوى في النقاش حول السياسة التحريرية

في النقاش بين هيئة التحرير :

يجيب رئيس تحرير جريدة الشروق "

إعلامية وبالتالي هم مصدر إثراء وتطوير للمؤسسة الإعلامية وهم مصدر الخبر في نفس الوقت، هم الحاضنة للمنتوج الإعلامي وبالتالي حينما

حرج في ان نتحدث عن ذلك وإذا كان القراء رايبهم صائب نقوم بهذه العملية بدون عقدة "

الاجتماعي من طرف المواطنين القراء يساهم في دعم النقاش حول

الخبر ومتلقي الخبر وبالتالي يمكن لهم أن

الذي قد يطالها أثناء المعالجة الإعلامية التي تؤطرها سياسة

وهناك نوع من الانتقاء لهذه الآراء فقد جاء في إجابة رئيس التحرير أن الإجابات الصائبة من

قراء هي التي تُؤخذ بعين الاعتبار في خضم هذا النقاش ما يعني أن تأثير رأي الجمهور يظل محدودا يعتمد على رغبة رئاسة التحرير والإدارة في الاستفادة منها.

2 حرية رئيس التحرير(الوسيط) في نقد السياسة التحريرية:

" نحن لدينا توجه نحو التعليب l'emballage وبطبيعة الحال في سياق الخط الوطني، الإسلامي، العروبي، ولا نخرج عن هذا الثلاثي: الوطنية، الإسلام والعربية وهذا الخط الافتتاحي ثابت غير قابل للنقاش ويمكن تغيير طريقة العمل وليس التوجه... فنحن لا نتناقش حول الخط الوطني مفصول فيه وتوجه عام بل نتحدث عن كيفية تجسيده، تحسينه، التعبير عنه بطريقة صائبة الخط في طريقه الصحيح ولا يحدث انحراف"

يتضح من خلال هذه الإجابة أن صحيفة " تنتهج سياسة تعتمد من خلالها على طرح المواضيع في قالب وطني، إسلامي، وعروبي والتي تجسد خطها يكون النقاش حول طرق التعبير عن هذا التوجه من خلال انتقاء المواضيع التي تُحِيل بشكل

إلى ()

نقاش حول التوجه المتعلق باختيار الأبعاد سالفه الذكر أو إستراتيجية التعليب كتوجه حول كيفية التعبير عن التوجه الوطني العروبي أي من خلال انتقاء المواضيع التي تبرز من خلالها هذه / محاولة إظهارها بشكل بارز في

¹ يسمح النقاش في هذه الحالة حول طريقة

طريقة التعليب ولكن لا تناقش مسألة التعليب في حد ذاتها كان التوجه الوطني

والعروبي يمثل الصحيفة كأحد العوامل المؤثرة على السياسة التحريرية التي تعكس نظام الأفكار

المتداخلة و المبادئ التي يؤمن بها المجتمع الجزائري واهتماماته الاجتماعية والدينية والاخلاقية والسياسية

¹ إلا أن عملية تعليب المواضيع وحتى ضمن هذا الاتجاه يحتمل بروز تأويلات داخل المادة الصحفية

أثناء التحرير أو التعليق المصاحب للخبر غرض التعليب وعدم مناقشة هذا التوجه يعني عدم مناقشة

بعض التجاوزات الصحفية التي قد تنجم عن الرغبة في معالجة المعلومة ض

3 إدراج شكاوى القراء وانتقاداتهم ضمن الاجتماعات:

يجيب رئيس التحرير "بطبيعة الحال وإذا لم يكن ذلك في اجتماعات

يومية، يكون في اجتماعات دورية وإذا طرأ أي تطور أو اتصال أو شكوى أو شيء من هذا القبيل تُناقش في

"

من خلال هذه الإجابة فإن ردود الجمهور والشكاوى تدخل في سياق النقاش اليومي الخاص بالتحرير في

اجتماعات دورية خاصة بها كما تكون هناك اجتماعات خاصة لبعض الشكاوى التي تناقش عقب وصولها

إلى مكتب رئيس التحرير مباشرة ولقد رأينا في إجابات سابقة أن النقاش حول شكاوى المواطنين بخصوص

الشكاوى وقد تعالج كمثال في الاجتماعات اليومية، أو تخصص اجتماعات دورية لمناقشة الشكاوى والردود

¹الأمير صحصاح، مرجع سابق،

قد تكون هذه الاجتماعات بين هيئة التـ

ثانياً: أثر ممارسة الوساطة على الصحفيين:

4 اتساق الآراء والشكاوى مع أخلاقيات المهنة :

دائماً على تحفيز العمل الصحفي ليكون أكثر احتراماً لأخلاقيات المهنة " :08

دائماً لأن الكثير من المواطنين ليسوا على اطلاع على أخلاقيات المهنة الصحفية" : 09

" "

5: "الصحفي يجب ألا ينساق وراء هذه التعليقات فهو يختلف في .

" :04: "الجمهور يرى في بعض الأحيان أننا

07 ضحَّ فيها لتبرز القصة"

فإن مساهمة آراء الجمهور في تكريس ممارسة أخلاقية صحفية يعتمد على درجة معرفة الجمهور بموضوع المادة

: "حسب إلمام الجمهور بالمعلومة التي نكتب عنها عندما ترتبط بالمعلومة

معلومات تخص المجتمع نعم ولكن في المواضيع الدولية والاقتصادية وتلك التي لا توجه للجمهور العام قد لا

"وفي نفس الصدد يذكر البحوث رقم 03: "

"

في تحسين الأداء الأخلاقي للممارسة

الصحفية وذلك اعتباراً للأسباب التالية:

• تمثل تدخلا في عمل الصحفي كمنافشة زاوية معالجته للموضوع أو طريقتة في الكتابة مثال

" " في إجابة المبحوث رقم 04

في المقابل فإن نقد الجمهور يكون مفيدا أيضا حيث يقول المبحوث رقم 02: " رأي القارئ نراه أول شيء في الموقع الالكتروني عدد القراءات عدد التعليقات تعطيك فكرة هل تفاعل الجمهور بشكل ايجابي أم سلبي، هل صححوا معلومة، هل صححوا خطأ في طريقة الكتابة أو تم التنبيه إلى معلومات إضافية "

03: " الانتقادات التي نراها على الشروق أون لاين تعرفنا على ما يجذبه الجمهور المواضيع التي ينبغي أن نعالجها والنقاط التي ينبغي أن نركز عليها " 10: " أو حتى الشكاوى

في الخبرة وتصبح على اطلاع على مشاكل الناس خاصة وأني صحفية مبتدئة وقبل أن تختار الموضوع تعرف

"

إن الملاحظة العامة التي تبرز بعد قراءة هذه الإجابات

الالكترونية تُساهم في تحسين الأداء الصحفي خاصة على المستوى المهني حيث يتم استغلال تعليقات القراء في التعرف على رغباتهم والاهتمام بتلبيتها سواء على مستوى التغطية او اسلوب الكتابة الصحفية وتظهر من هذه التعليقات في جوانب تدقيق المعلومة وتصحيح الخطأ وإكمال الخبر الذي تحدث 02 أما بالنسبة للخبرة التي قد يكتسبها الصحفي المبتدأ فهي تمثل مجالا مشتركا بين المهني

والأخلاقي فالخبرة مهنية وأخلاقية.

2 رئيس التحرير بين الصحفي والقارئ:

غلب الإجابات أن رئيس التحرير يكون في أحيان كثيرة منحازا إلى الجمهور والقراء ومن يقدم الانتقاد

06: "يعتبر رئيس التحرير آراء الجمهور

وفي حالة التوضيح يأخذه بعين الاعتبار " في هذا السياق يقول المبحوث رقم 08:

"أغلب الأحيان يميل أكثر للقراء ليحافظ على القراء والمواطنين بصفة عامة على حساب الصحفي"

05: "... بعض الأحيان تكون الشكوى من طرف جهات رسمية، وإذا وقع الصحفي في خطأ

كبير مع جهة مسؤولة كبيرة ووجه لها انتقادات غير مؤسسة ربما يكون فيه إنذار أو شيء آخر"

والصحفي ويعمل على توجيه الأخير أما في حالة الشكوى من طرف جهة رسمية فإن رئيس التحرير قد لا

ومنه فإن الهدف الأساسي من الوساطة هنا

يتعلق بالمحافظة على مصلحة المؤسسة من خلال المحافظة على سمعة المؤسسة وصورتها بالنسبة للقارئ والمواطن

وتفادي التبعات التي يمكن أن تلحق الضرر بالمؤسسة في حالة المواجهة القضائية مع جهات رسمية

رى بعض المبحوثين أن رئيس التحرير ينحاز إلى الصحفي حيث يقول المبحوث رقم 04: "في حال وجود

أخطاء وفي حال عدم وجود أخطاء ينصح الصحفي بعدم الاكتراث فرئيس التحرير يُأول معالجة الموضوع

بحيث يُألفظ على سمعة الصحفي" 09 : " نحيار

"

في سيرورة الوساطة

رئيس التحرير بوجهة نظره وهو ما لا

إلى

لصحفي من فكرة أنه يمثل الحلقة الأضعف في دائرة الوساطة ما يحدث نوعا من التوازن أثناء سيرورة

الوساطة ويحافظ على العلاقة بـ .

وإذا حاولنا الربط بين هذه الإجابات وتلك التي سبقتها فإننا نصل إلى تحليل مفاده أن رئيس التحرير يحدث

نوعا من التوازن بين مطالب الجهة الشاكية مواطنا كان أم هيئة رسمية وبين الصحفي حفاظا على مصلحة

المؤسسة إذ يحاول الاستجابة لمطالب المشتكين حفاظا على

خلال خطاب محدد الحفاظ على مردودية الصحفي الذي يمثل مصدر إنتاج المعلومة بالنسبة للمؤسسة.

3 رئيس التحرير بين السياسة التحريرية والأخلاقيات:

تذهب معظم الإجابات إلى اعتبار السياسة التحريرية متحركة في سيرورة الوساطة أثناء معالجة الشكاوى

04: "يتحتم العودة إلى السياسة التحريرية فجريدة لها مقروئية

وانتهجت سياسة معينة ونجحت فيها فهي لن تتخلى عنها لأجل قانون صغير يمكن تجاهله"

07: "السياسة التحريرية هي التي تكون المتحكم الأول حسب وجهة نظري وعموما أخلاقيات المهنة لا

تتناهى مع السياسة التحريرية في مؤسستنا عكس صحف اخرى يمكن ان تنتقد شخصا ما فقط لانها ضد

09: "حقيقة ليس في الشروق فقط بل في الإعلام ككل أرى أن "

بالسياسة التحريرية أكثر وأعتقد أن هذا التوجه ناتج عن طبيعة تسير النظام في الجزائر

فهي تفرض على مالك المؤسسة أن يتبع سياسته ربما خوفا من الخسارة أو من العقوبات أو خدمة لأشخاص

"

أثناء معالجته للشكاوى التي ترد بشأن المواضيع الصحفية

الملاحظات والقرارات التي يتخذها كطرف وسيط بين الصحفي والمشتكي، فنجاح المؤسسة هو نجاح سياستها التحريرية ومن هنا فإن ضرورة المحافظة عليها تفرض بعض التجاوزات القانونية خاصة إذا كانت السياسة تتعارض مع طبيعة تسيير النظام في الجزائر

يحدد معالم السياسة التحريرية تبعاً لتصوراته حول طبيعة النظام الإعلامي وعلاقته بالجوانب الاقتصادية والسياسية والقانونية في

وهنا تحدد السياسات التحريرية نمط العلاقة التي تربط الصحيفة مع القارئ في سياق نظام إعلامي وسياسي قد يكون أكثر تأثيراً من المعايير التي يفرضها النظام الاجتماعي والذي قد يتأثر أيضاً بطبيعة سياسة الحكم والسياسة الإعلامية المنتهجة من قبل وسائل الإعلام ليكون تأثير الجانب السياسي أكبر من تأثير الجانب الاجتماعي في مسألة الممارسة والمعالجة الصحفية وهو ما ينطبق أيضاً على ممارسات الوساطة التي تهدف إلى الوصول إلى نمط معين من الممارسة ليجد الوسيط نفسه مضطراً للتأقلم مع السياسات التحريرية والنظام

08: "أحياناً يضطر إلى التنازل بعض الشيء عن السياسة التحريرية للجريدة لكي يخضع

ية لأنه في حال تجاوزها سترتب عليها عقوبات وإجراءات في حق المؤسسة"

أن القوانين هي انعكاس لفلسفة النظام الحاكم فإن آليات تغيير السياسة التحريرية تتحكم فيها قوانين الممارسة الأخلاقية التي تعبر عن هذه الفلسفة

وفي هذا السياق يقول

07: "التحريرية هي التي تكون المتحكم الأول حسب وجهة نظري وعموما أخلاقيات

المهنة لا تتنافى مع السياسة التحريرية في "

وهي الإجابة التي قدمها أن رئيس التحرير يزواج بين السياسة التحريرية وأخلاقيات المهنة وأنه

لا يوجد فرق بينهما في مؤسسة "

4 الانتقادات والشكاوى بين الضغط و تحسين الأداء:

يرى جل الباحثين تقريبا أن الانتقادات تساهم في تحسين أدائهم الصحفي حيث يقول الباحث رقم

02: "كنسبة اعتقد انها تساهم في التحسين، لان الصحفي يصبح يخشى الانتقادات السلبية التي تطاله

فيحرص على تقديم معلومة جيدة، معلومة صحيحة، معلومة في انها ومكتوبة بطريقة جيدة لان القارئ الان

مع الوسائط الاجتماعية لا بد أن تقدم له المعلومة في وقتها وبصياغة مقبولة وصحيحة "

09: "هي انتقادات بناءة تجعل الصحفي يُس أن مواضيعه تُقرأ وأن لها مراقب فكلما أدركت أن هناك جمهورا

لدم أشياء أحسن والتحلي بمسؤولية أكبر"

الإجابتين فإن المراقبة الاجتماعية على الأداء الصحفي من قبل الجمهور تساعد على تعزيزه حيث

لتي تقدم بها

في أسلوب الكتابة والصياغة اللغوية والسرعة والآنية حيث تتعلق هذه الأخيرة على وجه الخصوص بما

يوفره الموقع الالكتروني الشروق أون لاين من تدفق دائم للمعلومات في شكل عناوين ومختصرات الأخبار التي

: نافذة آخر الأخبار التي تقدم عناوين الأخبار تزامنا مع حدوثها و مجموعة الأخبار التي

تظهر في شكل عنوان مصحوب بمقدمة في وسط صفحة الموقع الالكتروني وتشكل هذه

إلى الكتابة الكلاسيكية للمعلومة الخبرية

القوالب الصحفية والمحافظة على مكانة الخبر كأسلوب وكمعلومة صادقة رهانا يستجيب لتطلعات القارئ الإلكتروني في ظل منافسة وسائط التواصل الاجتماعي. 09 فهي تشير إلى الالتزام

لن يحيلنا إلى نظرية المسؤولية

فالقائم بالاتصال يراعي عند تغطية الحدث بعض الفضائل الفردية والاجتماعية وهذا رغبة منه في

تدعيم قيم المجتمع وتقاليدته حيث يكون الهدف حماية الانماط الثقافية السائدة في المجتمع

واحترام رجال الدين وتوقير... إلخ¹

التي ترفض إظهار الفرد الجزائري بصورة تنتقص منه أو تجعله نموذجا لفرد لا يقدر القيم الاجتماعية والدينية

الأخلاقي للممارسة الصحفية ومن هنا فإن الرقابة الاجتماعية من طرف القارئ وعلاقتها بتحسين الأداء

الصحفي تُفهم من خلال تحسين الأداء على الصعيد المهني أي تجنب ضغوطات الجمهور في شكل رقابة ذاتية

الضمير المهني والبعد الأخلاقي والمسؤولية الصحفية فهي لا تقدم كنتيجة لأثر رجوع صدى القراء على ما يكتبه

الصحفيون في إجاباتهم حول هذا الموضوع.

¹ بوعامة العربي كريمة بومدين، الرأسمال القيمي في الفضائيات الأجنبية الإخبارية الناطقة باللغة العربية مجلة الصورة والاتصال

مخبر الاتصال الجماهيري وسيميولوجية الأنظمة البصرية، جامعة وهران، العددان 11 12 2015 301

5 الصحفيون وتقبلهم لانتقادات القراء:

02: "لا أقبل النقد عندما يكون عنيف بذيء ويستهدفك في شخصك خاصة التشكيك

في ما كتبه لأنه ليس لدينا نية استهداف شخص ما" 08: "عندما يكون النقد في محله

كأن أخطئ في حق المواطن ولا أتحقق من المعلومة يكون مقبولا وتكون غير مقبولة إ

ذلك خاصة من قبل المسؤولين عندما لا يروقهم ما كتبه حيث يقدمون انتقادات في غير محلها كما أن

أصحاب المصالح

لسان مواطنين ولكن الهدف هو تغليب الرأي وتوجيه انتقادات غير مؤسسة " 06:

يتدخل القارئ في طريقة كتابتي أو صياغتي للعنوان فهذا يتعلق بعملتي"

حول مواضيع محددة، ويتقبل الصحفيون الشكاوى المؤ

أن ردود الجمهور وشكاوى المواطنين تعبر بالنسبة للصحفيين عن رأي وردة فعل طبيعية ولا تشكل ضغطا

سؤولين أو جماعات الضغط كأصحاب المصالح الذين يحاولون من خلال

08 وهو صحفي بالقسم المحلي حيث يرفض الصحفيون النقد الذي يحاول أن يؤثر على وظيفة الصحافة في

أيضا أن تقدم لهم ملاحظات

اللغوية حيث يعتبرون أن ذلك من اختصاصهم فهم أدرى بمتطلبات الكتابة الصحفية.

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

4 فضاءات التفاعل بين الصحفيين والقراء

01) (: "فضاءات التفاعل هي عبر الاتصال الالكتروني أو من خلال

القراء على الأون لاين وحاليا أصبح موجودا فايسبوك الذي أعتقد شخصا أن فيه الايجابيات والسلبيات ولا بد من التعامل معه بحذر وبالنسبة للبريد الالكتروني يمكن للصحفي أن يتواصل مع جمهوره "

تشكل مساحة التعليقات على المواد الصحفية التي ينشرها موقع "

الصحفيين والقراء حيث يكون النقاش حول الانتاج الصحفي بالإضافة إلى فايسبوك حيث يحمل التفاعل طابعا شخصيا والبريد الالكتروني حيث يكون نمط التفاعل أكثر خصوصية

2 معايير نشر التعليقات الالكترونية:

01) (: "95% ومنها تعليقات من المفروض الا تنشر لانها

أحيانا لضعف في الفرز وأحيانا تطلب منا الجماعة المكلفة السماح لها بنشر كل

التعليقات حتى لا يقول القراء الذين قدموا تعليقات سيئة اهم كانوا عرضة لمقص الرقابة "

تبعاً لهذه الإجابة فإن كل تعليقات القراء تنشر على الموقع الالكتروني للشروق أون لاين حيث لا تـ

صحيفة الشروق معايير صارمة لمعالجة الردود التي ترد حول المادة الإعلامية التي يكتبها الصحفيون وقد ذكرنا

تعليقات الجمهور وحتى شكاوى المواطنين تعبر بالنسبة للصحفيين مجرد رأي وبالتالي فإن هذا الرأي

حر ولا ضرورة لأن يخضع للرقابة ورغم ذلك نجد أن موقع " يحدد شروط ما يسميه

" " التعليقات المخصصة للقارئ حيث يؤكد على ضرورة احترام النق

1.

● القذف والسب، التحرش والمضايقة، التهديد وانتهاك الحقوق القانونية للآخرين مثل حقوق

● لا يسمح بنشر أو توزيع مواد أو معلومات أو روابط مُخلّة بحقوق الغير، أو إباحية، أو مبتذلة وغير

لائقة، أو محظورة وغير مشروعة.

● يتحمل المستخدم لوحده مسؤولية نشر أو توزيع مواد أو روابط أو معلومات أو آراء تحرض على

العنف والطائفية ولا تحترم الأديان، أو تسيء للرموز والثوابت الوطنية.

وجاء في الموقع أيضا "تعتبر الشروط المذكورة أعلاه سارية من لحظة دخولكم الموقع، في حال عدم

اتفاقكم معها أو مع بعضها، فمؤسسة الشروق للإعلام والنشر لا تتحمل أية مسؤولية، وفي حالة نزاع قضائي

محمّل فسوف يكون من اختصاص المحاكم التي يتبع لها مكان تواجد المقر الرئيسي لمؤسسة الشروق للإعلام

2"

" هنا فإن مؤسسة الشروق تضع ضوابط ومعايير لمستخدمي موقع "

لعملية التفاعل مع محتويات موقعها إلا أن المؤسسة وإن كانت تقوم بحذف بعض التعليقات

المستخدم القارئ من لحظة دخوله إلى الموقع وهو ما

يشكل حماية قانونية لمؤسسة الشروق للنشر والإعلام

3 أدوات التفاعل مع رئاسة التحرير:

01 () :

على صفحة رسمية لأني لا أرى فيه

شيئا أساسيا هو شيء إضافي لمن يملك الوقت أنا أستخدم البريد الإلكتروني والهاتف وهي أدوات اتصال تُعرف من خلالها وتُعرف الأشخاص الآخرين"

ويتم الاتصال بين الصحفيين ورئيس التحرير في الغالب عن طريق البريد الإلكتروني أو الشبكة الداخلية Outlook أو عن طريق الهاتف المحمول حيث يقول المبحوث رقم 08 " يتم التعامل بيننا عن طريق البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف outlook

" 02: "فايسبوك محظور في الجريدة بدعوى أنه يُعطل ا "

04: "فايسبوك مجال للحديث عن الصداقة وأمور شخصية ونادر استخدامه في مجال "

الذي يعتبر غير آمن للتواصل خاصة أن الملاحظ أنه يستغل كأداة

الهوية وعليه لا يمكن التأكد من شخصية المرسل والمتلقي على مستوى هذه الشبكة الاجتماعية

ال وبالتالي يفضل رئيس التحرير التعامل مع الصحفيين عن طريق قنوات أكثر رسمية كالبريد الإلكتروني

outlook في مجال علاقات العمل حيث يحظر استخدام فايسبوك داخل مؤسسة "

" لأنه يستهلك وقت الصحفي ويضعف بالتالي من مردوديته فهو مجال للحديث

يستخدم عادة من قبل الصحفيين لأغراض متعلقة بالعمل الصحفي.

4 الرقابة على مواقع التواصل الاجتماعي:

إن عدم امتلاك رئيس التحرير لحساب على فايسبوك وتعامله بشكل خاص عبر البريد الإلكتروني يؤثر على مسألة وجود رقابة من قبله على ما يكتبه الصحفيون الكترونياً على مواقع التواصل حيث يتعلق 2.0 في الرقابة الإلكترونية وممارسة الوساطة بالاستفادة من فضاء التعليقات التي يفتحها الموقع الإلكتروني " في تقييم وتقويم أداء الصحفيين حيث يقول المبحوث رقم 07: "فايسبوك لا ولكن في الموقع الإلكتروني نعم، فهو عندما يطلع على ما يكتبه الجمهور يتحدث إلي، ينبهني إلى أنني أخطأت وأن الجمهور كان على صواب ويجذر من تكرار الخطأ " ويعتبر المبحوث رقم 05 كما أشرنا إلى ذلك سابقاً: " ك يمثل الصحفي كشخص خارج المؤسسة وفي "

الاجتماعي يحمل 02: " ما ينشره الصحفي في الوسائط الاجتماعية إذا كانت باسمه الخاص فهو حر أما إذا كان يُقدم نفسه على أساس أنه صحفي في الشروق فأعتقد أن يحترم خط وتوجهات المؤسسة التي يشتغل فيها "

يضعف من رقابته على ما ينشره الصحفيون ضمن موقع التواصل الاجتماعي، حيث تغيب مقومات الرقابة التقنية كما أنه قد لا توجد مبررات للرقابة بشكل عام اعتباراً لأن فايسبوك حساً الصحفي وتبرز ضرورة الرقابة عندما

يرى المبحوثون أنه لا بد ألا تتناقض هذه الآراء مع الخط الافتتاحي وتوجهات مؤسسة " .

ورغم عدم وجود مقومات للرقابة على وسائط التواصل الاجتماعي في مؤسسة " 04: "أكيد فيه رقابة ولن يخبرونا

بذلك والغالب أن هذه الرقابة تكون على عملهم كرؤساء أقسام ورؤساء تحرير بعضهم والتأثير هنا ايجابي يزيد من الحماس في العمل"

5 الوساطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

01) ("فايسبوك فيه حد سلبي حيث تحول إلى وسيلة لتصفية الحسابات، وإذا أحد ما لم يعجبه الموضوع قد يسب الصحفي عبر فايسبوك والصحفي قد يقع في الفخ ويرد ويتحول إلى يليق ونحن ننصحهم لأن هذه أمور شخصية حيث أن الصحفي الذي يفتح صفحة باسمه الشخصي فهو من يتعرض للسب ولست أنا ونحن ننصحهم نقول ان الإعلام لا علاقة له بمهده الممارسات فلا أدخل في جدل عقيم مع أربع آلاف شخص "

فايسبوك منصة غير مناسبة لممارسة الوساطة حيث تكون الردود عبره في وعيفة في شكل سب للصحفي مث مباشرة إلى الصحفي وهذا الاتصال المباشر يُغيبُ وساطة رئيس التحرير الذي يفضل مناقشة كل طرف على حدى عند طلب الاستفسار أو تقديم الشكوى وفي حالة فايسبوك فان الردود تحمل بعدا شخصيا يزيد من توتر العلاقة بين الصحفي والمنتقد ولا يُؤسس لإعادة النظر في

الاجتماعي التي تعكس اراء شريحة كبيرة من المجتمع. إلى أن رئيس التحرير يوجه ملاحظات هنا

يلزم الصحفي بتجنب التفاعل حيث يعتبر فايسبوك فضاء شخصيا وليس مهنيا للاتصال

المبحث الرابع : نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

نحلل ضمن هذا المبحث إجابات رئيس التحرير والصحفيين حول سؤال خاص يتعلق باختبار نموذج الوساطة المناسب الذي يعتبرون أنه قابل للتطبيق في المؤسسة الصحفية الجزائرية حيث يكون الاختيار بين نموذج مكتب يقومون بحل النزاعات ويراقبون الممارسة الأخلاقية الصحفية في كل المؤسسات الصحفية الجزائرية ونموذج الوسيط الصحفي الذي تستحدثه كل مؤسسة داخليا حيث يشرف هذا الصحفي على معالجة الشكاوى التي ترد إلى المؤسسة الصحفية ويشرح للشاكي طبيعة العمل الصحفي :

01 () :

فلا يمكن له أن ينجح لأنه سيحدث اصطدام مع التوجه والمعالجة فكل وسيلة لها طريقة عملها وأنا أعتبر أن واستحداث منصب وسيط هو إقرار بأن الجهة المباشرة بحل المشكلة فاشلة ونضع لها مراقب وقد يفشل ذلك المراقب في مهمته فتكون النتائج وخيمة عليه وعلى المؤسسة"

إن إجابة رئيس التحرير تذهب إلى أن وظيفة الوسيط بشكل عام غير قابلة للتطبيق في المؤسسة الصحفية الجزائرية حيث يُشير إلى أن النموذج الخاص بمكتب من وسطاء الصحافة يراقب العمل الإعلامي في مختلف

التي تحملها كل مؤسسة عن العمل الصحفي وسياستها التحريرية حيث لا عملية الوساطة في هذا النموذج، من جهة ثانية فإن رئيس التحرير يرى في الوسيط مراقبا لعمله وأنه يضعف

. ويكون التأثير

السلبى داخليا على علاقات العمل التي تربط الصحفي برئيس التحرير إذ أن إضعاف مكانة الأخير يؤثر سلبا

المتعلقة بتأطير الصحفيين

الصحفية ويكون تناقض الآراء بينه وبين الوسيط سببا للتشكيك في مصداقية المؤسسة الصحفية من قبل

القارئ والمواطن بشكل عام وبالنسبة لرئيس تحرير صحيفة " "

الوظيفة الأساسية لرئيس التحرير في لعب دور حارس البوابة وتضعف من مصداقية المؤسسة الصحفية

" " على أن نموذج الوساطة الأكثر قابلية للتطبيق في المؤسسة الصحفية الجزائرية

هو نموذج الوسيط داخل المؤسسة، وذلك نظرا لسهولة في التطبيق ونظرا لنقاط الضعف التي يمكن أن

يتضمنها النموذج الخاص بلجنة من وسطاء الصحافة حيث يقول المبحوث رقم 08: "أنا أفضل النموذج

الأول، أسهل في التطبيق وأسهل في ضبط الأمور لأنه عندما تشارك العديد من المؤسسات الإعلامية تكبر

المهام وتصبح متشعبة وتبرز مشاكل بين المؤسسات الصحفية " وفي السياق نفسه يقول المبحوث رقم 04: "في

النموذج الأول الوسيط

بين المؤسسات الصحفية في الجزائر فإن لجنة وسطاء تمكن أي وسيط أن يسبب مشكل لمؤسسة معينة حتى

يرد الوسيط الآخر عندما تسنح له الفرصة ولن تكون العملية عادلة "

من خلال هذه الإجابات فإن نموذج الوسيط من داخل المؤسسة الصحفية يكون أكثر فعالية في أداء

لنموذج يجنب المؤسسات الصحفية المشاكل المتعلقة بتقبلها لقرارات الوساطة المشتركة حيث أن السياق

بالاختلافات في توجهه والخط الافتتاحي وطرق معالجة المعلومة وهنا فإن القرار

تاويلها على اساس انها تمثل تعزيزا لتوجه ما او إضعافا لرؤية ما تنتهجها المؤسسة الصحفية ما يعني في النهاية تدخلا غير موضوعي في طريقة عملها وبالتالي فإن هذه التصورات التي يحملها الصحفيون ومسؤولو التحرير عن طرق العمل في أجهزة الإعلام لا تساعد في إنشاء مكتب وساطة مشترك بين المؤسسات الصحفية نظرا لغياب الثقة في الطرف الثالث أي الوسيط.

11 كالتالي" إلى

والأنجع هو لجنة تشكيلها مؤسسات مختلفة لأ

11 للمجتمع فالوسيط الواحد قد ينحاز إلى المؤسسة"

وسيط داخل كل مؤسسة صحفية يعتبر السيناريو الأقرب إلى التجسيد الواقعي نظرا للأسباب التي ذكرناها سابقا ويذهب المبحوث في إجابته إلى أن نموذج لجنة من وسطاء الصحافة يكون أكثر فعالية إذ يقدم نتائج مخدم المجتمع ا تحيز الوسيط إلى مؤسسته الصحفية.

إن نقطة الاتفاق بين المؤسسات الصحفية هي ضرورة احترام أخلاقيات المهنة الصحفية وعندما يفتح النقاش حول إيجاد حل للشكاوى المتعلقة بالعمل الصحفي فإن النقاش سيرتبط بهذا إلى مناقشة ومراقبة مدى احترام العمل الإعلامي

رغم الاختلافات التي تكون بين مختلف المؤسسات الصحفية على صعيد السياسات التحريرية وتصور كل مؤسسة الخاص بوظيفة الصحافة داخل المجتمع هذا إضافة إلى المراقبة المستمرة بين الوسطاء وهنا فإن الرقابة الاجتماعية على العمل الصحفي تكون فعالة إذ أن المفروض هو أن تعكس توجهات المجتمع المختلفة ومنه يضمن ممثلو وسائل الإعلام داخل لجنة الوسطاء احترام مختلف التوجهات

خلاصة:

نخلص من خلال ما تقدم لى أن ممارسة الوساطة في مؤسسة " " للشكاوى الرسمية الخاصة بالqudf والتشهير بشكل أساس، ورغم أن الأخير لا يرى في مثل هذه الشكاوى سوى اعتراضات شخصية للقارئ قد لا ترقى إلى التنبيه عن وجود أخطاء صحفية في المادة الإعلامية التي " " " " لى القارئ

300

يسعى من خلال هذه العمل إلى تجنب المتابعة القضائية، ونلاحظ أن هاجس الحفاظ على مصداقية المؤسسة قائم حتى في الحالات التي يكون فيها الخطأ واضحا ويضطر المؤسسة إلى نشر الرد والتوضيح، حيث تنشر التوضيح تعقيا يشرح الطريقة المنتهجة في تغطية الموضوع محل النزاع.

مواجهة بين الصحفي والقارئ حيث يعتبر ذلك أفضل لمسار التوفيق في عملية الوساطة. فهم يرون أن الشكاوى والانتقادات التي توجه من قبل القراء إلى عملهم لا تعزز من وإها تركز لديهم هاجس الخوف ويجبرهم على ممارسة رقابة ذاتية تؤثر سلبا على ادائهم رغم انها قد تساهم في جعل التحرير أكثر دقة، والصحفي .

أما فيما يخص عملية الوساطة عبر الويب 2.0 فهي شبه منعدمة، فيما عدا بعض الملامح المتعلقة بإدراج آراء القراء في مساحة التعليقات على موقع " " حيث يسمح حتى لبعض التعليقات التي تتجاوز قواعد ميثاق استخدام الموقع بأن تنشر، أما التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي

يملك حسابا على فايسبوك وهو موقع يُظن استخدامه داخل المؤسسة بحجة تأثيره السلبي على مردودية

وبالنسبة لنموذج الوساطة المقترح فإن رئيس التحرير والصحفيين يتفقون على ان الوسيط الصحفي من داخل

في المؤسسة الصحفية الجزائرية نظرا لانعدام الثقة في قرارات مكتب

الوساطة الذي يضم ممثلين عن مؤسسات إعلامية مختلفة من حيث السياسات التحريرية إذ تشكل قراراتها

حسبهم تدخلا في عمل مؤسسة "

الفصل الثاني: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة الخبر

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

تمهيد:

يعرض هذا الفصل نموذج صحيفة "الخبر" في ممارسة الوساطة الصحفية وطرق الاستفادة من موقع elkhbar.com في عملية رصد انتقادات القراء وملاحظاتهم، ويضم هذا الفصل الأقسام نفسها التي تضمنها الفصل السابق من الإطار الميداني حيث سيتم تحليل المقابلات التي تم إجراؤها مع الصحفيين ونائبي رئيس التحرير- الذين يمثلون الوسطاء في المؤسسة من خلال أربع مباحث تهتم باليات ممارسة الوساطة في مؤسسة "الخبر"، أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي، استخدام أدوات الويب 2.0 في ممارسة الوساطة ونموذج الوساطة الصحفية المقترح للتطبيق في المؤسسة الجزائرية. وقد تم إجراء مقابلتين مع نائبي رئيس التحرير دون رئيس التحرير نفسه لأسباب تتعلق بعدم حضوره إلى مقر الصحيفة أثناء مدة إجراء الدراسة الميدانية، وبما أن نائبي رئيس التحرير يقومان بالدور نفسه الذي يقوم به رئيس التحرير، فقد تم اختيارهما كبديل، ونوه فقط إلى أن إجابات نائبي رئيس التحرير تضم إجابات متعلقة بأدوارهما الشخصية، كما تضم أحيانا إجابات متعلقة بوظيفة رئيس التحرير وهو ما يسمح لنا بالإضافة إلى إجابات الصحفيين بتقييم أدائه كوسيط صحفي.

وللتفريق بين إجابة نائبي رئيس التحرير سنستخدم العبارة نائب رئيس التحرير 1 أو نائب رئيس التحرير 2 بين قوسين.

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

4 نوع الأخطاء المرتكبة(مواضيع الشكاوى):

يقول المبحوث رقم 13 (نائب رئيس التحرير 2): "تقريبا أغلب الشكاوى هي ما يراه المواطن أنه يمثل قذف أو معلومة خاطئة أو غير مضبوطة بمعنى ناقصة" ويقول المبحوث رقم 12 (نائب رئيس التحرير 1): "قد يحدث سوء تفاهم مع المواطنين أو المسؤولين حيث لا يتم صياغة المعلومة بشكل جيد، قد لا يعبر عنها المستجوب

بشكل جيد، ويحدث ذلك أيضا في الترجمة من الفرنسية أو العامية إلى اللغة العربية فقد يتغير المعنى بعض الشيء"

حسب إجابات الباحثين فإن الشكاوى التي ترد إلى رئاسة التحرير تتعلق بالكذب المعلومة الخطأ أو المعلومة الناقصة غير الدقيقة وهي التصنيفات التي يضع في سياقها المواطن شكواه وهنا فإن الحديث يتعلق عن حق الرد، التكذيب والتوضيح وبالتالي فهي تأخذ الطابع القانوني غالبا وهذا بالإضافة إلى الخطأ الصحفي المرتبط بالدقة في نقل المعلومة والتصريح حيث يتغير المعنى بعد الترجمة وأثناء التحرير إذ تؤثر اللغة على دقة المعالجة الصحفية للمعلومة إلى جانب المتغيرات الأخرى المتحركة في كتابة الخبر كزاوية المعالجة والسياسة التحريرية للمؤسسة وبالنسبة للمعالجة الإعلامية فإن هناك فرقا بين الحدث وما يكتب ذلك أن اللغة ليست الواقع وإنما واسطة ولها حقيقتها الخاصة التي سماها شوتر بالمستوى الثاني للحقيقة¹ وفي دراسة له حول البعد الذاتي في نقل التصريح يذكر جون كلود بوندول Jean-Claude Bondol أن الملاحظ هو "عدم احترام عقد المعلومة الإعلامية من خلال الطريقة التي يدرج من خلالها الصحفيون وجهة نظرهم الشخصية في الأخبار والتعليقات"² ومن هذا المنطلق فإن الشاكي قد يؤول عدم الدقة في نقل المعلومة إلى توجيهات من طرف المؤسسة الصحفية لتأويل تصريحاته وهو ما ينجم عنه سوء الفهم أو إشكال بين الصحفي والشخص المعني بالمقال وتردي علاقة الثقة بالمؤسسة الصحفية.

¹ عبد الرحمن عزى، علم الاجتماع الإعلامي، مرجع سابق، ص 23 بتصرف

² Jean-Claude Bondol. **La médiation journalistique dans le discours rapporte direct: mise en évidence du point de vue subjectivisant dans le langage de la télévision.** Article de linguistique/sciences de l'information et de la communication. CNRS Université de paris 8

Url : <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-00161205/document> Consulté le 16/8/2016 a 14h47 p1 traduit

2 معايير الاهتمام بشكاوى القراء:

يقول المبحوث رقم 13 (نائب رئيس التحرير2): "كل الشكاوى نأخذها مأخذ الجد عندما تأتي في شكل تكذيب أو توضيح أو رد، والرد لا بد أن يكون في أطر رسمية موقع، فيه ختم يتم إرساله عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني بعد المسح الضوئي للوثائق ولا نتهم بالاتصال الهاتفية لأن الشخص مجهول الهوية" ويقول المبحوث رقم 12 (نائب رئيس التحرير1): "تربطنا علاقات مع مسؤولين يمثلون مصدرا للخبر فهم يصرحون لنا كالوزراء ومدراء المؤسسات ولا بد ن نحافظ على تلك العلاقة وأيضا مع المواطنين مثل ممثلي الأحياء ولكننا نوصي الصحفيين بتسجيل التصريحات وعندما يقول المسؤول كلاما ثم يتلقى توبيخا من طرف مسؤوليه ويحاول أن يتدارك الوضع في بعض الأحيان يمكن أن نساعد من خلال توضيح صغير وفي الحالات التي يضر ذلك بسمعة الجريدة لا يمكننا القيام بذلك "

نستشف من خلال الإجابتين أن الصفة القانونية للشكاوى هي المعيار الأساسي لمعالجتها حيث يمثل الرد والتوضيح والتكذيب حقا للطرف الذي كُتب حوله الموضوع، كما لا بد أن ترد الشكاوى عبر قنوات رسمية للتواصل كالفاكس والبريد الإلكتروني وتكون مدعمة بالوثائق التي تثبت صحة الشكاوى إذ تشكل هذه المعايير أساس دراسة الشكاوى قبل نشرها كرد ضمانا لحق المشتكي، وهناك حالات خاصة لا تكون فيها الشكاوى رسمية وإنما تأخذ مسار علاقات مهنية أكثر شخصية فالمؤسسة حفاظا على العلاقة مع مصادرها الصحفية تسمح بنشر بعض التوضيحات حتى حول الأخبار الصحيحة إذا ترتب عنها إحراج لمصدر المعلومة كخدمة مقابل المعلومة التي يقدمها، ويكون ذلك حسب الحالة ودون تعدي الحدود التي من شأنها ان تمس بمصداقية مؤسسة "الخبر" كجريدة، ويتحدث جون ل. هاتلنج في كتابه الذي يناقش فيه القواعد الأخلاقية للصحافة كما حددتها جمعية رؤساء تحرير الصحف الأمريكية عن علاقة المراسلين والمؤسسات الصحفية بالمصدر، فيذكر انه رغم ان المراسل يدرك ان عمله يتضمن التقرب من مصادر الاخبار وتوثيق علاقته بها وأن قيمة المراسل بالنسبة

للمؤسسة الصحفية تتعلق بمدى قدرته على أن يكون على مقربة من مصادر صنع الأخبار، إلا أن الواجب هو عدم مشاركة هذه المصادر فيما تفعله وعدم التلون بأرائها ولا بالقيم التي يؤمن بها الأشخاص عند التغطية.¹

3 قنوات الاتصال المخصصة لاستقبال شكاوى وملاحظات القراء:

يقول المبحوث رقم 12 (نائب رئيس التحرير1): "عن طريق الهاتف وغالبا ما يكون الاتصال مباشرة مع الصحفي ويتم الاتصال برئيس التحرير أو نائب رئيس التحرير ويمكن للشاكي القدوم إلى مقر الجريدة أما التصحيحات التي تكون من خلال التعليقات في الموقع الإلكتروني نستفيد منها بالعودة إلى الموضوع وكتابة مقالات أخرى "

يتم استقبال الشكاوى في مؤسسة "الخبر" عن طريق الاتصال المباشر عبر الهاتف أو بالتنقل شخصيا إلى المؤسسة وغالبا ما يتم توجيه الشخص المشتكى مباشرة نحو الصحفي ويمكن أن يتم استقبال الشكاوى من طرف رئيس التحرير أو نائبه ولقد تحدثنا في النقطة السابقة أن الرد والتوضيح والتكذيب يكون عبر القنوات الرسمية للاتصال البريد الإلكتروني والفاكس خاصة وهذا يعني أن الاتصال الهاتفي يكون لطرح الانشغال كمرحلة أولية وفيما يخص ما يرد عبر الموقع الإلكتروني من ردود فهي ملاحظات يتم الاستفادة منها من خلال متابعة مواضيع تكمل أو تدقق المعلومة.

4 مخرجات الملاحظات والشكاوى:

يقول المبحوث رقم 13 (نائب رئيس التحرير2): "في حالة نشر الرد توجه ملاحظات للصحفي حتى يتحدث مع كل الأطراف ورسالة أخرى لباقي الزملاء حتى يلم كاتب المقال بكل جوانب الموضوع وفي الحالة عندما

¹ جون ل. هاتلنج، أخلاقيات الصحافة : مناقشة علمية للقواعد الأخلاقية، تر. كمال عبد الرؤوف، ط1، القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، 1981 ص 24 بتصرف

يكون الخطأ كبيرا ويمس بمصداقية المؤسسة ونحن هنا نتحمل جزءا من المسؤولية يمكن أن يكون فيه تقرير إداري يقدم إلى اللجنة التأديبية التي تقيم درجة الخطأ المهني ويعاقب كل واحد بما في ذلك رؤساء التحرير"

ويقول المبحوث رقم 12 (نائب رئيس التحرير1): "التقارير الإدارية نادرة وهذه المسائل تعالج عادة مع رئيس القسم أو رئيس التحرير والظاهرة لم تتطور إلى الحد الذي يفرض هيكلية تنظيمية وأشخاص يتولون معالجتها ويقدمون تقرير سنوي للحالات تعالج يوميا"

من خلال الإجابات السابقة فإن الشكوى التي تنشر كرد يترتب عليها ملاحظات للصحفي والزلاء تتعلق خاصة بنقل وجهات نظر الاطراف المختلفة التي تمسها المادة الصحفية حيث يقوم رؤساء التحرير بهذه العملية تفاديا لأخطاء مماثلة خاصة وأن رئيس التحرير مكلف بمراقبة وتقييم مدى صلاحية المقال لأن ينشر وعليه فإنه يتحمل مسؤولية الخطأ إلى جانب الصحفيين وهنا تخرج الملاحظات عن نطاق النقاش الضيق بين رئيس التحرير والصحفي مرتكب الخطأ إلى تعليمات يقدمها رئيس التحرير للطاقم الصحفي خاصة وأن الشكوى في حالة الرد تنشر في الوسيلة الإعلامية سواء في الجريدة أو عبر الموقع الإلكتروني وبالتالي فهي تخرج عن نطاق الخصوصية التي من المفروض أن تتميز وساطة رئيس التحرير بين المشتكي والصحفي. وحسب الإجابات أيضا فإن مخرجات عملية الوساطة قد تأخذ شكل التقرير الإداري الذي يرفع إلى اللجنة التأديبية في حالة الخطأ الذي يمس بمصداقية المؤسسة إلا أن هذا النوع من التقارير نادر حسب إجابة المبحوث رقم 12 (نائب رئيس التحرير1) حيث أن عملية الوساطة ومعالجة شكاوى وانتقادات القراء المواطنين والجهات الشاكية عادة ما تعالج بشكل يومي وشخصي من قبل رئيس التحرير رؤساء الأقسام والصحفيين حيث لا تعتبر ظاهرة تستلزم وظيفة خاصة ضمن الهيكل التنظيمي لمؤسسة "الخبر" من أجل معالجتها، وعليه فإنه لا توجد تقارير تقييمية سنوية عن الأداء الصحفي تستفيد من المعطيات والمؤشرات التي يمكن أن تقدمها الردود التي تصل المؤسسة حول الأخطاء التي يرتكبها الصحفيون.

5 أساليب الضبط المهني في ممارسة الوساطة:

المبحوث رقم 13 (نائب رئيس التحرير2): "عن طريق الاستفسار الشفهي أو الكتابي هذا في حالة الأخبار اليومية والعتادية أما عندما يتعلق الأمر بموضوع يمس كيان المؤسسة توجد درجة أخرى وهي تقرير إداري يكتبه رئيس التحرير ويقدمه إلى المدير ويذهب إلى المجلس التأديبي "

ويقول المبحوث رقم 12 (نائب رئيس التحرير1): "...يصل إلى المجلس التأديبي عندما يكون الخطأ مقصودا خاصة إذا كانت القضية تتعلق بتحمل حيث يكون الصحفي على خلاف مع شخص ما فيذكر أشياء غير موجودة ودون أخذ تصريحاته ويتكرر الأمر تعالج القضية على مستوى رئيس التحرير ثم المدير وعندما تصدر ل إلى المجلس التأديبي الذي :

"

من خلال إجابتي المبحوثين نلاحظ أن درجة الخطأ المرتكب تحدد نمط تعامل رئيس التحرير والمؤسسة مع الصحفي فبشأن الردود المعتادة الخاصة بالأخبار اليومية والتي تُر الخُطأ والهفوة وتدقق المعلومة فإن طبيعة الموضوع والرد يجعلان رئيس التحرير يستفسر الصحفي إما شفها وإما كتابيا وفي هذه الحالة تتم معالجة

"الخبر"

مخرجات الشكاوى فهو يتعلق

يستخدم الصحفي موقعه لتشويه سمعة

(1

) 12

شخص ما دون تقديم أي دليل ودون إدراجه كطرف في الموضوع حيث يقوم بتزييف الحقائق خدمة لأهداف

د يكرر الصحفي هذه الممارسات فيترتب عن ذلك عقوبات مهنية كالإنذار أو الفصل

رئيس التحرير التقرير ويقدمه إلى المدير ويكون هناك مجال لمعالجة المسألة بينه وبين الصحفي في البداية لكن

بعد صدور التقرير يحول الصحفي إلى المجلس التأديبي ويحدد العقوبة المسلطة عليه التي قد تصل إل حد

6 الإجراءات المتخذة قبل التوجه إلى القضاء:

" (12) 1:"

" (13) 2:"

وفي حال توبعنا

"

"الخبر" في معالجة الشكاوى التي ترد بشأن المواد الصحفية

إلى

طابعين طابع قانوني متعلق بالالتزام بالمادة 101 05/12 المتعلقة بحق الرد المضمون بقوة

الطرفين ويعود من خلاله الصحفي إلى المقال مبرزاً المعلومات الجديدة التي توصل إليها بحيث يصحح ما ورد في

المقال الاول بطريقة ذكية من خلال اعتبار المعلومات الواردة ضمن المقال الثاني كمستجدات وبهذه الطريقة

يستجيب لمطلب المشتكي ويحافظ على مصداقيته كصحفي وهو حل يرضي الطرفين(أنظر للمثال في إجابة

(225 224

17

7 سرية الوساطة:

12) (1): يعالج الإشكال على مستوى القسم أو على مستوى رئاسة

التحرير وفي الحالات التي تكون فيها المشكلة تتجاوز مستوى معين يتم مناقشتها على مستوى الاجتماع

"

هذه الإجابة يبدو واضحاً أن درجة الخطأ

علاج الشكاوى بين رؤساء الأقسام أو بين رئيس التحرير أو نوابه و الصحفي مرتكب الخطأ وقد تُ

حالته كمثال يوضح طريقة التعامل التي ينبغي أن يتبناها الصحفيون مع الوضعية التي تعرض لها الصحفي المعني

بالخطأ لتجنب تكراره

ليجنب الصحفي الوقوع في الخطأ من هذا المنطلق وبالتالي فإن هناك تداخلاً

دوره كوسيط ويبدو أن الالتزام المهني كغيبس تحرير يجعله يتجاوز بعض المعايير الواجب توفرها في الوساطة

كالمعالجة السرية وتبقى هذه الملاحظة نسبية تتعلق بدرجة الخطأ وبمخرجات الوساطة حيث أن نشر الرد أو

التوضيح يخرج الإشكال من دائرة الخصوصية إلى العلن ن الإشكال قد يعالج في نطاق ضيق

بين مسؤولي التحرير والصحفيين.

24 :

أو مع رئيس القسم فأنا أفسر لمسؤولي المباشر" ويجب بعض المبحوثين أن بعض الحالات

22 :

صحفيي القسم لم لا حتى يتجنبوا الوقوع في نفس الخطأ مستقبلا
 أحيانا مع شخصيات وهناك من يشدد في حرفية كلامه وإذا أخطأت في حرف فقد يبعث إليك رد وهناك
 المتسامح والنقاش يجعلنا نميز بين الشخصيات والذهنيات والناس الذين نتعامل معهم ونأخذ حذرنا"
 فهناك بعض الشكاوى التي يمكن الاستفادة منها في
 مجال الممارسة الصحفية اليومية كأمثلة تحدد طرق تصرف الصحفيين مع الشخصيات والوضعيات المختلفة
 ومعالجة هذا النوع من الردود بطريقة الملاحظة العامة التي يقدمها مسؤولو التحرير للصحفيين ؛
 من جهة ويجنب مؤسسة "الخبر"

19: "في البداية أفضل أن تعالج المسائل في

في مواضيع محددة أحاول شخصيا بعض الصحفيين من ذوي الخبرة ليمدوني بطريقة معينة لأتجنب
 الوقوع في الخطأ نفسه مستقبلا أنا هنا أقوم بعملية انتقاء للصحفيين الذين أعرفهم جيدا وعندهم خبرة والذين
 يمثلون نموذجا بالنسبة إلي " ويظهر من خلال هذه الإجابة أن عناصر الثقة والمكانة والتقدير الذي يحظى به
 تتوفر في من يتم اختياره لأداء مهمة الوساطة حيث ركز المبحوث رقم
 19 في إجابته على معايير الخبرة والألفة، وتقديره الشخصي لبعض الصحفيين () في اختيارهم ليكونوا
 مستشارين يساعده في مجال تصحيح أخطائه الصحفية ويمدونه بطرق التعامل مع الوضعيات الجديدة بالنسبة

وهناك من الصحفيين من يعتبر أن العلاقة بين الشاكي والصحفي شخصية ولا حاجة فيها إلى وساطة رئيس
 ر بيني وبين القارئ حدث لي منذ أسبوع أن أخطأت في
 15:"

تاريخ واتصل بي صاحب الشكوى وعرف أي من كتب المقال وطلب مقابلة رئيس التحرير مباشرة وزارني

بعدها وقلت له أنت تجاوزتني ولن أتحدث معك ويمكنك أن تقدم شكواك لمن تريد، الصحفي

"

من خلال هذه الإجابات يبرز جليا أن صحفيي "الخبر" يفضلون السرية في ممارسة الوساطة وأن تتم معالجة الانتقادات والشكاوى والمشاكل التي تكون بين الصحفي والشاكي في نطاق ضيق مع رؤساء التحرير بر السرية والخصوصية confidentialité المعايير التي تساهم في نجاح الوساطة إذ تعالج

المشكلة فقط بين الشاكي والصحفي المتهم بارتكاب الخطأ ومن يخوله الطرفان

إلا انه وكما لاحظنا في إجابة المبحوث رقم 19 فإنه في وضعيات

لصحفي تدخل بعض الزملاء ممن يملكون الخبرة ويجوزون على تقدير الصحفي وثقته

لمساعدته في حل مشكلته ما يعني أن تولى دور الوسيط يتحدد من خلال معايير تتجاوز العلاقة الإدارية والتنظيمية حتى وإن كانت بعض هذه المعايير موجودة في شخص رئيس التحرير كالخبرة مثلا.

8 توظيف وسيط إعلامي:

12) (1): "الخلافاً لم تصل إلى الحد الذي يستدعي توظيف وسيط"

13) (2): "الخبر أول مؤسسة لها ميثاق خاص بأخلاقيات المهنة،

وفي هذه الحالة عندما يتلقى الصحفي تكويننا

جيذا ويقوم بعمله باحترافية فمن النادر جدا أن يتعرض لشكوى"

من خلال هذه الإجابات وكما أشرنا إلى ذلك في عنصر سابق فإن الشكاوى لا تمثل ظاهرة تستدعي

12) (1) في "الخبر"

ن يكون محترفا وبالتالي فقواعده تشكل

يجنبه الوقوع في الخطأ وتجدد الإشارة إلى أنه ومن خلال حديثنا مع نائب رئيس تحرير جريدة

"الخبر" (13) الأخير في مؤسسة الخبر يوقع على عقد

التوظيف وعلى نسخة من ميثاق أخلاقيات المهنة الخاص بالمؤسسة وأن ذلك يعتبر بمثابة عقد معنوي يعبر عن

التزام أخلاقي من قبل الصحفي بضرورة احترام بأخلاقيات المهنة الصحفية وعدم تجاوزها.

إلى اعتبار أن توظيف وسيط إعلامي داخل مؤسسة "الخبر"

وتتلخص تبريرات ذلك في إجابات المبحوثين (17 18 19 21 22)

21:

شخص محدد مكلف بهذه المهمة يخفف من الضغط على الصحفي

22:" لم لا أكيد أنه إذا كانت له "

خبرة في حل المشاكل سيخفف الضغط على الصحفي وسيحفظ له وقته الذي يستغله في عمله بدلا في

الدخول في دوامة من المشاكل وهذا %70 %80

18:" أحيانا حتى مع رئيس للحرير قد لا يُـ "

المشكل ويذهب نحو القضاء ومن الاحسن ان يقوم شخص محدد بهذا الدور"

من خلال هذا يتضح أن استحداث وظيفة الوسيط في مؤسسة "الخبر"

في مهام يقوم بها قتهما في

حل المشكلة وتشكل ضغطا على الصحفي حيث يكون في وضعية اتصالية غير مريحة عند المواجهة المباشرة مع

الشاكي وهو ما يؤثر على الوظائف والمسؤوليات التي يقوم بها كل من رئيس التحرير والصحفي ويؤثر ايضا

على فعالية العملية الاتصالية في مرحلة الوساطة وهو ما يعني أن وجود وسيط يساهم في

الوساطي فعالا بحيث لا تؤثر الشكاوى

وإذا تركزت هذه الوظيفة في يد الوسيط

قد يجنب ذلك الصحفي التوجه نحو

أكثر فعالية في حل المشاكل. 19 "ضرورة لانهاء محافظ على سمعة

المؤسسة وتحافظ على حقوق المواطنين عندما يتعسف الصحفي حتى إذا كان ذلك عن غير قصد"

17 فيعتبر أن وظيفة الوسيط: "مثيرة للإهتمام لأن الوسيط إذا قام بدوره سيتعرف على توجه

الصحيفة وبالتالي أعتقد أن مصلحة المؤسسة تتطلب من الوسيط القيام بعمل معتبر"

وتتحدث الإجابات هنا عن أن وظيفة الوسيط تساهم في المحافظة على علاقة المواطن والقارئ بالمؤسسة من

19 تذهب إلى اعتبار الوسيط وظيفة توازن بين سمعة المؤسسة وحقوق المواطن فإن إجابة المبحوث

17 يعطي الوظيفة صفة تجارية يجعلها تقترب أكثر من عمل مسؤول العلاقات العامة أو مسؤول التسويق

وهو ما يعني أن تقبل الصحفيين لاستحداث منصب الوسيط يتعلق أيضا بالمفهوم والصورة التي يحملها

الصحفي عن طبيعة دوره داخل المؤسسة الصحفية.

وتذهب إجابات المبحوثين الآخرين إلى أن وظيفة الوسيط غير ضرورية وأن المؤسسة الجزائرية لم تصل إلى

مستوى يجعلها قادرة على استحداث مثل هذا المنصب حيث يقول المبحوث 14: "

" وفي الـ

"16

ستتحول إلى مهنة لتصفية الحسابات فهذا الصحفي لا

أتحدث عن الملاحظات التي وردت بشأنه حتى لا أزعجه

المواطنون قالوا فيه كذا وكذا، إن الصحفي يرفض ضغط المسؤولين في الدولة والسياسيين ورجال الأعمال...

"

23 "الجانب التجاري لوسائل الإعلام يحتم عليها دائما أن تتفادى الأعباء ونحن في الخبر أو

غيرها من مؤسسات الصحافة الجزائرية لم نصل بعد إلى هذا المستوى

" بهذه الوظيفة في ظل "

يقدر المبحوثون هنا أن وظيفة الوسيط كمنصب مهني غير ضرورية في مؤسسة "الخبر"

:

•

بها المدير، مسؤولو التحرير وحتى الصحفيون

•

تسعى إلى تجنب الأعباء المالية الإضافية

• الصحفي الجزائري لم يبلغ مستوى من تقبل النقد يجعل من استحداث وظيفة تُ

ويعتبر بعض الصحفي في مؤسسة "الخبر"

تستغل لتصفية حسابات شخصية ما يعني أن الإمكانيات القيمة للوسيط تكون مهمة في ضمان شرعية

وجوده كمنصب و هنا يعتبر الصحفيون أن الوسيط قد يؤثر

حين تستغل ملاحظات وشكاوى المواطنين في ممارسة رقابة تعسفية على العمل الصحفي.

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي:

أولاً: أثر ممارسة الوساطة على رئيس التحرير

4 مساهمة الملاحظات والانتقادات والشكاوى في النقاش حول السياسة التحريرية

12) (1): "الخط في جريدة الخبر مستقر وطريقة العمل بها معروفة منذ

سنوات وليس فيها تجديد وهناك قواعد وضوابط تحترم

ذلك أن يحضر الاجتماع الخاص بالتحرير ويقدم تعليمات أو توجيهات ولكن للتذكير فقط"

من خلال ما تقدم يتضح أن الملاحظات والانتقادات التي يقدمها القراء حول المحتوى الإعلامي لا تساهم

في النقاش بين رئاسة التحرير "الخبر"

الحياد عن الضوابط والقواعد التي تحدد معالم السياسة التحريرية قد يستدعي تدخل المدير لتذكير مسؤولي

ناقش فيه المواضيع التي سيتم تغطيتها

والكتابة حولها ويقول عبد الرحمن عزي في هذا الصدد السياسة الإخبارية يحددها المالك ويسهر على

1 هناك اليات رسمية وغير رسمية محافظ بما المؤسسة الصحفية على سياستها الإخبارية

وتتنوع الآليات من الإشراف المباشر على أداء المحرر أو شطب قصته الخبرية إلى الملجأ الأخير: 2

ت إلى أنه عادة ما يكون هناك صراع بين القيم الذاتية

والاجتماعية التي يحملها الصحفي وقيم المؤسسة الإعلامية وأنه كثيرا ما يضحى المرسل () بالأولى من

1

2 حرية رئيس التحرير(الوسيط) في نقد السياسة التحريرية:

13) (2): "لا انتقدها لاني لو كنت غير مؤمن بما لا التحق بالمؤسسة"

12) (1): "لم يسبق لنا الحديث أن نغير الخط الافتتاحي وبالنسبة

رغم خبرته لم يسبق أن حذف من مادته

كلمة أو العمود كاملا وقدم اعتراضا

تخدم "

تشكل محل اقتناع وهي غير قابلة ولا يمكن لعامل الخبرة

وبالتالي تظهر السياسة التحريرية كعنصر ايجابي تبعد المؤسسة عن الخطأ.

3 إدراج شكاوى القراء وانتقاداتهم ضمن الاجتماعات:

12) (1): "هي تذكر أو تثار في الاجتماعات اليومية عندما يكون هناك

إشكال في شكل تعليمات وتذكير خاص بالصحفيين الجدد" 13)

(2): "ف أن يطلعنا يوميا وأن يقدم ملاحظاته في اجتماع هيئة التحرير الذي يضم

رؤساء التحرير ورؤساء الأقسام حول الموقع والملاحظات التي يقدمها القراء الافتراضيون واقتراحاتهم حول

"

من خلال الإجابات فإن ملاحظات القراء وردود المشتكين تقدم في شكل تعليمات إلى ص ١٤٠
 في هذه النقطة سابقا وتوجه التعليمات بشكل خاص إلى الصحفيين الجدد لتجنب الأخطاء حيث أن نقص
 الخبرة يجعل من السهل أن يقع هؤلاء فيها، وفيما يتعلق بالردود التي ترد إلكترونيا عبر الموقع فهي تُقيِّم
 حولها ويعرض بالإضافة إلى ذلك مختلف الآراء التي قدمها القراء
 وتوجهاتهم إزاء المواضيع التي يعتبرونها مهمة وعلى هذا الأساس فإن الملاحظة العامة التي يمكن استخلاصها
 عملية عن طرق تعامل الصحفيين في جريدة "الخبر"
 المختلفة أي أنها تستخدم كتدريب بيداغوجي يتعلق باحترام السياسة التحريرية في علاقة الصحفي
 ، ويمكن لهذه الملاحظات أيضا أن تبرز مدى توافق السياسة التحريرية للمؤسسة مع ما يريده القارئ
 ولكن التعليقات التي ترد إلكترونيا تخضع لتقييم مسؤولي التحرير حيث يكون
 تستفيد منه المؤسسة وصحفيوها من غيره.

ثانيا: أثر ممارسة الوساطة على الصحفيين:

4 اتساق الآراء والشكاوى مع أخلاقيات المهنة

اء المهني حيث يقول المبحوث رقم 19: "سببة لي شخصيا أعتقد أن المواطن بإمكانه مراقبتنا وتقويمنا في
 أدائنا المهني والصحفي لا يكون ملما بكل شيء لولا مساعدة المواطنين
 الأداء الصحفي فعندما يخطئ الصحفي ولا يتمكن من الوصول إلى الحقيقة أو تكون له هفوات في عمله فهو
 يحتاج إلى من يُؤيِّد " وفي السياق نفسه يضيف المبحوثان 18 19
 أنه قد قام بدوره حيث يقول المبحوث ر 18: "...عندما ننشر موضوعا خاصة نحن في القسم المحلي أو

(maison)

التصحيح في المكان نفسه ومطبوعا بالحروف نفسها التي ظهر بها المقال محل النزاع¹

2 رئيس التحرير بين الصحفي والقارئ:

تتفق أغلب الإجابات أن رئيس التحرير ينحاز إلى الـ وتقدم لذلك تبريرات مختلفة حيث يقول المبحوث

14: "عموما يتحيز إلى الجمهور لأن القارئ هو رأس المال الشركة، فالصحفيون قد يتغيرون ولكن القراء لا

21: "يحاول أ

التوضيح، ويفسح له المجال للتعبير عن وجهة نظره وينحاز إليه حتى لا يتوجه إلى القضاء او تكون تداعيات

نلاحظ من خلال الإجابتين أن مراعاة وجهة نظر القارئ والمواطن نابعة من أسباب وجودية تتعلق بمصير

"الخبر" لها مكانتها نسبة على عدد قرائها وبالتالي فهي تسعى دائما لكسب ودهم، ومن

جهة أخرى فإن رئيس التحرير يحاول دائما أن يجنب المؤسسة التداعيات القضائية للمقالات الصحفية من

خلال أدائه لدور الوسيط الذي يحاول أن يجد مخرجا و لتي ترد إلى الصحيفة، والملاحظ

هنا هو أن آليات التنظيم الخارجي القانونية تضطر رئيس التحرير إلى لعب دور الوسيط لحل النزاعات على

المستوى الداخلي حيث يرتبط دوره هنا بممارسة غير رسمية للوساطة كإحدى أدوات التنظيم الذاتي للممارسة

17: "أعتقد أن مصلحة الجريدة هي الأولى وحدث لي مرة أن كتبت مقالا عن جريمة

¹ M'hamed REBAH, *La presse Algérienne journal d'un défi*, Algérie, éd. chihab, 2002. Pp 199-200 traduit modifié

في ركن المحقق واقتصرت مصدري على الدرك الوطني ولم يرغب الشاكي هنا باستعمال حق الرد بل طالبني بكتابة موضوع جديد وبعد المناقشة مع رئيس التحرير تم اقتراح كتابة متابعة للموضوع في شكل تنمة إذ من غير المعقول كتابة أن المقال الأول تضمن أخطاء لأن في ذلك ضرب لمصادقية الصحيفة" ومن خلال هذه ول براغماتية لضمان المحافظة على سمعة المؤسسة والصحفي ومراعاة شكوى المواطن في الوقت نفسه ويظهر المثال السابق أن الانحياز للصحفي هو نتيجة الانحياز للمؤسسة ومن خلال الإجابات نستنتج أن خيار رئيس التحرير يتعلق أولاً بالمحافظة على سمعة لأساس يختار لانحياز للقارئ .

22

"إذا تم نشر تصريح خارج الإطار الرسمي أي أن المستجوب كان يتحدث بشكل عادي مع الصحفي دون أن يعلمه الأخير بأن المحادثة هي تسجيل صحفي، بعد التأكد يُنشر أولاً اعتذار ثم توضيح في نفس " ومن هنا فإن البعد المتعلق باحترام أخلاقيات المهنة الصحفية أثناء عملية التقصي وجمع المعلومة تؤثر أيضاً على قرار الوساطة، فإذا كانت وظيفة الصحفي هي جمع المعلومات فإن ذلك لا يجلي وؤليته فيما يتعلق بالالتزام بقواعد أخلاقية محددة تتعلق بالطرق المشروعة لجمع المعلومات وكما رأينا في "الخبر"

على أخلاقيات المهنة الصحفية تجعل مسؤولي التحرير ينصفون الشاكي ويدرجون توضيحا حول المعلومات التي استخدمها الصحفي في مقاله والمنبثقة عن أساليب غير أخلاقية للتحري الصحفي.

3 رئيس التحرير بين السياسة التحريرية والأخلاقيات:

الصحفيين إلى أن رئيس التحرير عادة ما يُحسب السياسة التحريرية في معالجته للشكاوى

19: " رئيس التحرير في حالة وقوع إشكال مع مواطن ويُقدر

أن هذا الإشكال يتعلق بالسياسة التحريرية أكثر من خطأ مهني يتحدث ويجاوب المواطن بأن النقاط التي

موجودة ضمن المقال لاها تتعلق بالسياسة التحريرية للجريدة وانه لا يمكننا ان

يريده المواطن" وفي السياق نفسه يقول المبحوث رقم 23: "في هذه الحالة هو يقدم مصالح الجريدة

التي تتلخص في السياسات ونادرا ما نجد أن الجريدة تقبل الخسارة لنفسها في أي موضوع، هي تصحح

احتراما للقانون المهنة لأن الخطأ المهني بشري"

معيار مهم في تحديد معالجة رئيس التحرير لشكاوى المواطنين وممارسته للوساطة حيث يُقدم كما جاء في إجابة

23 "مصالح الجريدة"

القانونية المرتبطة بها والمسالة قد يبدو انها تدخل في سياق احترام اخلاقيات المهنة إلا اننا نستشف من خلال

تطرح كمييار

سياستها وفي هذا السياق يقول المبحوث ر 14: "بالنسبة للخبر سياسة الجريدة وأخلاقيات المهنة تقريبا

متطابقتان، نحن نطبق القانون والخبر أول جريدة مستقلة وفي الجزائر أن تظل جريدة مستقلة ل 25

هذا ليس بالأمر السهل وبالتالي فهي دائما " ومن خلال هذه

"الخبر" تأخذ بعين الاعتبار وضعها كمؤسسة في سياق النظام السياسي الذي تعيش فيه ويدخل

أن تطبيقها لمعايير أخلاقيات المهنة الصحفية يندرج تحت طائلة الإلزام

القانوني وتجنب تبعات التطبيق السياسي للقانون من أجل الضغط على المؤسسة وعلى هذا الأساس فإن

"الخبر" تمارس رقابة ذاتية على نفسها من خلال تبني سياسة تحريرية لا تتعدى فيها بعض الحدود القانونية التي يمكن أن توظف لتقييد حرية التعبير في الصحيفة.

4 الانتقادات والشكاوى بين الضغط و تحسين الأداء:

تذهب أغلب الإجابات إلى اعتبار الشكاوى والانتقادات التي

20: "اظن انها محفز اكثر لان يتحرى الصحفي في مقالاته

وفي عمله اليومي أن يقدم معلومة ذات مصداقية، معلومة صحيحة، لأن هذا دوره الأصلي"

إجابات أخرى إلى أن ردود المواطنين والجمهور تشكل ضغطا إضافيا على مهنة الصحفي

23: "يتفاداه الصحفي في الصحيفة هو أن توجه له ملاحظات تخص أداءه المهني، فهو

يعتقد دائما أنه تحرى كل الشروط التي تكفل عملا متقنا قابلا للنشر ولكن الملاحظات والشكاوى تؤثر على

فيصبح يخاف أكثر ويفقد الجرأة والصحفي عندما يفقد الجرأة قد يمارس رقابة ذ

نفسه حتى في أتفه الأشياء"

لم يكن ضحية لتلاعب يجعله لا يتقبل الانتقاد خاصة بعد أن يقدم جهدا معتبرا في التأكد من المعلومة وفي

الصحفي تكون على المحك هذا إضافة إلى التبعات التي يمكن أن تطاله إذا تم

عُ عن تناول مواضيع مشابها لتلك التي كانت محل

إلى أن يتناولها بأسلوب مختلف يكون فيه أقل حدة في الكتابة ويكون هذا نتيجة للخوف

والاستبداد الذاتي الذي يمارسه الصحفي على نفسه انطلاقا من التصورات المسبقة حول المخاطر المترتبة عن

الثاني حول) .

(137

من نوع آخر يتعلق بالضمير المهني للصحفي حيث 19:"

الذي يملك ضمير مهني تحُد له الشكوى قلق نفسي ويحاول دائما كيف يستدرك الأمر ويعوض عن الخطأ"

علق هذه الإجابة

صادرا فقط عن دعاوى غير مؤسسة وإنما يرتبط أيضا بطبيعة عمل الصحفي الذي تصدر عنه أخطاء أو

خاصة مع السرعة التي يفرضها نمط العمل ومن هنا يشكل التدقيق المست

للقراء ضغطا نفسيا على بعض الصحفيين الذين يحاولون العودة إلى الموضوع 19:"

الصحفي بعد تناوله لموضوع ما يجب أن يمر إلى موضوع آخر والشكوى تعيده إلى نفس الموضوع وتخلق عليه

نوع من الضغط النفسي والمهني على أدائه اليومي"

يساهم في تحسين الأداء ومنها ما يشكل ضغطا غير مبرر حيث يقول المبحوث رقم 16:"

إخبارية ولكن في بعض الأحيان تكون ردود القارئ ناقش مشكل ولا

يعبر عن موقف سياسي أو شخصي ويحاول أن يلزمك به" ومن خلال هذه الإجابة فإن رجوع صدى المواطنين

يساهم في تعزيز التغطية الصحفية لمؤسسة "الخبر"

فهي تعتبر جانبية وغير منطقية و لا تضيف شيئا للممارسة الإعلامية.

5 الصحفيون وتقبلهم لانتقادات القراء:

تذهب أغلب إجابات المبحوثين إلى أن صحفيي "الخبر" يتقبلون النقد والملاحظات التي تقدم بالإضافة

"19:

الصحفية وخاصة عندما يملك المعلومة ويعرف أنني كصحفي أخفقت في عملي"

18:"عندما يكون النقد بناء من طرف أفراد مثقفين، وذوي خبرة عند ملاحظة نقص أو كت

17:"عندما أكتب موضوع وتردني تعاليق كثيرة على الموقع أحس

"

القارئ إليك، وإذا لم تعرف كيف ينظر

أني فعلا قدمت شيئاً

القارئ إلى كتابتك وأسلوبك تبقى معزول والنقد ننظر إليه بطريقة ايجابية لأنه يطور القدرات"

:

- مدى المعارف التي يحملها المنتقد عن طبيعة العمل الصحفي
- الملاحظة المتخصصة للمنتقد المتخصص إذ تساعد الصحفي في كتابته
- التي تمثل مقياس

الصحفي من إدراك مدى تأثير كتاباته من خلال عدد التعاليق التي

للرضا المهني

ترده حول ما يجزره

"24:

"21:..."

"

"19:

الكلام يكون مزعجاً لأنه دون فائدة"

ولكنه يجهل أصلاً طبيعة المهنة والسياسة

"

ومن خلال هذه الإجابات فإن الانتقادات التي تعد مرفوضة بالنسبة للصحفيين هي تلك المتعلقة بالتصورات

مثل أنها تنشر الأكاذيب إضافة إلى الانتقادات التي تحمل

طرف المواطنين الذين لا يحملون فكرة

"الخبر"

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

1 فضاءات التفاعل بين الصحفيين والقراء

13) (2): "

"

بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني الذ

أدوات التفاعل تقتصر على التعليقات الواردة عبر الموقع الإلكتروني وفضاء فايسبوك بما يحمله

من خصائص تفاعلية مختلفة حيث يمكن التواصل عبره بين الصحفيين والجمهور من خلال التفاعل عبر

الصفحة الرسمية لصحيفة "الخبر"

2 معايير نشر التعليقات الإلكترونية:

13) (2): "ننشر كل التعليقات إلا تلك التي فيها السب أو الكلام بذيء

والجرح أو الذي يسيء للشوايت الوطنية أو التعليقات التي تُسيء للدين " شير 12)

(1): "التعليقات في بعض الأحيان تصحح من حيث اللغة وفي بعض الأحيان نتركها بأخطائها لتكون

أكثر مصداقية حتى لا ننتهم بتغيير المعنى أو أننا نحن من وضع التعليق

الجمهور تعبيرا فصيحاً فقد يشك أن هناك تغييراً ما"

المعايير المعتمدة في نشر تعليقات القراء عبر الموقع الإلكتروني لصحيفة "الخبر"

بمحتوى التعليق حيث يكفي أن يتجنب من يكتب التعليق الكلمات البذي

وقد تخضع بعض التعليقات للتصحيح اللغوي قبل نشرها وهنا يبرز اهتمام صحيفة

"الخبر" بسلامة اللغة حتى من خلال إعادة النظر في طريقة كتابة القراء غير أن ذلك من شأنه أن يؤثر في بعض

الأحيان على مصداقية التعليق في

3 أدوات التفاعل مع رئاسة التحرير:

يجيب كل المبحوثين تقريبا

ويقتصر الاتصال على النمط الشخصي والمواجهي بشكل أساس، وإلكترونيا على استخدام البريد الإلكتروني

20: "أنا شخصيا لدي تواصل مباشر معه ولا ألتجأ إلى Outlook

نستخدم خاصة فايسبوك من بين وسائط التواصل الاجتماعي ولكن داخل المؤسسة نتواصل عبر Outlook

وشبكتنا الداخلية التي تمكنني من أن أبعث رسائلني إلى رئيس التحرير، رئيس القسم أو إلى زميل"

21: "لتفاعل يكون عادة عبر البريد الإلكتروني" وحسب ما ورد في إجابة

17: "يرقد يتفاعل مع الصحفيين الأكثر خبرة" 23

22) خبرة صحفية، 9 سنوات في جريدة "الخبر": "التفاعل يكون عن طريق البريد الإلكتروني، فايسبوك،

الاتصال مثل فايبر Viber وSkype وتستثمر في توجيه تعليمات خاصة بالعمل

حول موضوع معين في علاقة مهنية نحن لا ندرش مع بعض وتقريبا لنا نفس السن والفكرة هي التبليغ

"

من خلال إجابات الباحثين نلاحظ أن العلاقة المهنية التي تربط صحفيي "الخبر"

رسميا حيث يكون التفاعل بينهما من خلال الاتصال الشخصي داخل مكان العمل أو من خلال تبادل

الرسائل عبر البريد الإلكتروني أو الشبكة الداخلية Outlook

الصحفيين داخل المؤسسة بشكل أساس

ويتفاعل رئيس التحرير باستخدام وسائل مختلفة للتواصل الاجتماعي وأدوات تفاعلية أخرى

كفايسبوك، سكايب، وفايبر مع الصحفيين الذين مومون إلى نفس جيله ويقتربون منه في السن ويكون الهدف

للصحفيين الذين يتفاعل معهم عبر وسائط التواصل الاجتماعي

23 إلى فرضية أن ذلك يتعلق بتجنب الاستخدام الشخصي لهذه المواقع في عملية التفاعل

بشكل أساس.

4 الرقابة على مواقع التواصل الاجتماعي:

12) (1):

"

هذه الإجابة فإن

تُحْم

حيث يكون التأثير السلبي لموقع التواصل الاجتماعي فايسبوك متعلقا بسمعة الصحفي كفرد وكصحفي داخل المؤسسة وهذه الحالة لا تستدعي رقابة مهنية حول ما يُنشر حول الصحفي في مواقع التواصل

ويعتبر صحفيو "الخبر" اجتماعي يبقى شانا شخصيا وانهم يتمتعون بحرية نشر

حتى إذا كان ذلك ضد المؤسسة في حد ذاتها حيث يقول المبحوث رقم 21: "

كان ينتمي للمؤسسة ونشر شيئا ضدها والمفروض أنه كعضو في المؤسسة لا ينشر ذلك

وكان من الممكن أن تؤثر على الصحيفة ولكن لم توجه إليه أي ملاحظات عكس ما كنا نتظره وقد استغرب

الصحفيون وربما حتى المعني ذلك" 17: "بالفعل هناك حرية في مؤسسة الخبر وقد تدهش

من بعض ما يدرجه الصحفيون في حساباتهم ولكن يبدو لي ان الصحفي إذا تجاوز الحدود كثيرا فقد يتلقى

" 23: "نسبها إلى الخبر

وأحيانا أكتب مادة لا تنشرها الجريدة والموقع الإلكتروني فأقوم بنشرها على فايسبوك وأشير إلى أن هذه المادة

منعت من النشر في الصحيفة

16: "كانت لي مدونة خاصة نشر فيها المقالات التي لا تنشر في الجريدة فمقص الرقيب

الآن هو في يد "

من خلال هذه الإجابات يتضح ان الصحفيين يتمتعون بهامش معتبر من الحرية في استخدام مواقع التواصل

آرائهم حتى تلك التي قد تنتقد "الخبر" معتبر كل ما ينشر على صفحات

فايسبوك أمرا شخصيا لا يخضع لرقابة الإدارة أو رئاسة التحرير إلا في حالات نادرة وهي تتعلق بملاحظات قد

جهها المسؤولون إلى الصحفيين الذين

الحالات التي يمكن صِحِّحَ فيها

سمعة والذي قد يؤثر في

ويعتبر الصحفيون 2.0

المؤسسة المرتبطة بالتعديل والحذف في تفاعل

وأن المعلومات التي ينشرها

الصحفيون عبره تُنسب إلى المؤسسة إلا هناك فرقا بين الرأي الشخصي والمقال الخبري فإذا

في المواطن تطرح العديد من التساؤلات حول مصداقية المعلومة، وطريقة صياغتها قبل أن

تقدم إلى الجمهور وارتباط الرأي فيها بالخبر فإن المقال الذي ينشره الصحفي المخترف لا تطرح حوله هذه

المسائل وتصبح النقطة المشتركة الوحيدة هي غياب الرقابة والحرية في التعبير التي 2.0

التي ضمن ديمقراطية المعلومة أي وصولها إلى المواطن

مواطنين على اطلاع جيد بمجريات يمكن صناعة المواطن إن صح التعبير

الثاني نظرية المراقبة الاجتماعية والذاتية داخل غرة الأخبار)

(136) وفي حالة الصحفي المتفاعل الكترونيا فإن المعلومة المقدمة ذات نوعية وتعبر عن حقيقة خبرية وبالتالي

باحترام

مرجعية السياسة التحريرية للمؤسسة ويتعلق الثاني بمراقبة مدى احترام الصحفي لأخلاقيات الممارسة المهنية.

22 "إذا لم يكن هناك إجبار على الاستجابة لخط الجريدة فيما يكتبه الصحفيون

يكون منسجما مع نفسه فلا يكتب في فايسبوك شيئا مخالفا لما كتبه

في الجريدة فأكد أن ذلك يؤثر على مصداقية الصحفي ويجعله محل تساؤل لدى الناس"

إن هذه الإجابة تظهر أن ما يكتبه الصحفي على صفحته الخاصة في مواقع التواصل الاجتماعي مرتبط بما

يكتبه إعلاميا في الصحيفة أو الموقع الإلكتروني، وعليه فإن الاختلافات بين ما يُ

وما يختار الصحفي أن ينشره عبر وسائط التواصل الاجتماعي

ومستقبله الإعلامي وهذا يعتمد في نظرنا على مدى اعتماد الجمهور على مواقع التواصل كمصدر للمعلومة

تعديل والحذف الذي يطال الخبر ويكون الصحفي غير

النتيجة هنا سلبية حتميا فإما التشكيك في مصداقية الصحفي

إعلاميا، وإما التشكيك في مصداقية المؤسسة واتهامها بممارسة الرقابة على حق المواطن في الإعلام.

5 الوساطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

التحرير في التفاعل بين الصحفي والجمهور على

مواقع التواصل الاجتماعي حيث يكون التفاعل مع الصحفيين بشكل شخصي مواجهي مباشر ويجب كل

المبحوثين تقريبا اهم لا تربطهم علاقات صداقة مع رئيس التحرير على مواقع التواصل الاجتماعي وبالتالي

يغيب التفاعل الإلكتروني الم عن السؤال هل يشارك رئيس التحرير في التفاعل بينكم وبين الجمهور

؟ "19: أن يتفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي فهذا

غير ممكن لكنه عادة ما يعرض هذه المسائل على الصحفيين بعد أن تصله حولها "

22: "لم نصل إلى هذه المرحلة، ولكن عندما يكون الموضوع مهم ويشغل الرأي العام ويتم تداوله عبر

فيسبوك وتويتر وغيرها أكيد أنه سيحذب انتباه كل الصحفيين ومن بينهم رئيس التحرير وإذا كان التفاعل سلبي فهذا يؤثر على رئيس التحرير وبالتالي سلبا على الصحفي
 ايجابي يكون في صالح الصحفي

"

بالنسبة لنائي (1) "يمكن للصحفي أن يطرح في 12)

ول المقالات التي ينشرها على حسابه الشخصي في الفاييسبوك ويصعب

لأننا تقريبا كلنا هنا أصدقاء على الفاييسبوك ويمكن أيضا للزملاء أن يكونوا على اطلاع على التعليقات التي في بعض الأحيان يمكن للردود أن تبرز ف

"

من خلال الإجابات السابقة نلاحظ أن نواب رئيس التحرير أكثر تفاعلا مع الصحفيين عبر مواقع التواصل تفاعلهم مع الجمهور وفي

الحالة التي لا يكون فيها لصحفي صديقا مع نائب رئيس التحرير فإن الأخير يستفيد من الأصدقاء التي ترد إليه من خلال شبكة الاصدقاء التي يكوها الصحفي مع زملائه ويمكن للتفاعل ان يقدم معلومات مفيدة

تتعلق بعمل الصحفيين ومدى موضوعيتهم في تناول المعلومة أو فضح استغلالهم لمكانتهم الصحفية للتحامل على أشخاص معينين، فالتفاعل عبر وسائط التواصل قد يفتح مجالا للتحقيق في عمل الصحفي، كما أن

رئيس التحرير يستفيد من ما يرد في مواقع التواصل لتقديم ملاحظات للصحفيين من خلال ما يرده من أصدقاء د تفاعل بين رئيس التحرير والصحفيين عبر وسائط التواصل الاجتماعي ولا يتدخل

رئيس التحرير الكترونيا في التفاعل الحاصل بين الصحفيين والقراء.

يفتح المجال للصحفي في اجتماع التحرير لمناقشة التعليقات التي وردت بشأن ما نشره عبر

في موقع ونلاحظ أيضا من خلال الإجابات

الاجتماعي تكون دافعا لرئيس التحرير لتقديم ملاحظات وتعليمات للصحفي تبعا لنمط التفاعل الايجابي أو السلبي من طرف الجمهور.

وعن السؤال هل تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للترويج للمؤسسة؟ يقول 13)

(2): "نعم أقوم بذلك أختار يوميا موضوع أو موضوعين وأقوم بمشاركته عبر الفيسبوك أتلقى التعليقات وأرد عليها بالإضافة إلى ذلك فنحن نقدم مادة إعلامية إلى الجمهور ونحاول أن نمنح مساحة أكبر للمواضيع التي يهتم بها إذ لا يمكن"

ونلاحظ من خلال هذه الإجابة أن أجندة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي والجمهور بشكل عام تؤثر "الخبر"

أكبر من خلال إدراج المواضيع التي تعكس مجالات اهتمام قارئ جريدة "الخبر" والتي يتم التعرف عليها من خلال التعليقات والردود الوافدة إلى الصحيفة عبر القنوات الالكترونية بشكل أساس.

المبحث الرابع : نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

13) (2): "أعتقد أن الأحسن هو الهيئة التي كانت موجودة من قبل ثم

un conseil de l'ordre, un conseil de la déontologie

ت

المؤسسات وتتجاوز خلفياتها السياسية بين العمومي والخاص والمعارض وغير

العمل الصحفي في كل المؤسسات" ويقترح 12) (1

:"

تدافع عن نفسها بعمالها، ونحن في جريدة الخبر نلوم حتى أصدقائنا فعندما نعمل في مؤسسة لعام أو عامين

الأمر إلى حد المشاحنة ولكن دون تعد لحدود معينة والتسامح هنا بين الصديق الزميل يكون أكبر من الزميل

"

12) (1 أن التبرير الذي يؤيد اقتراح صحفي يقوم

بمهمة الوسيط من داخل المؤسسة نابع من تأثير العلاقات الشخصية التي تكون قد تكونت من خلال العمل

والتي تسهل من عملية التواصل وقبول الرأي المخالف في

13) (2 إلى اعتبار أن مجلس أخلاقيات المهنة هو من يقوم بحل النزاعات ومراقبة

الاداء الاخلاقي لمؤسسات الصحافة وبهذا فإن المبحوث يفضل اسلوب التنظيم القانوني كاحد الوسائل التي

موضوعيا في الشكاوى التي ترد حيث أن الضوابط القانونية تسمح بتجاوز الحساسيات المتعلقة

بالسياسات التحريرية الخاصة بكل مؤسسة صحفية والتركيز على إيجاد حلول للنزاع في سياق ما ينص عليه

ويذهب أغلب الصحفيون إلى اعتبار أن نموذج الوساطة الأكثر قابلية للتطبيق في الحالة

":14

نموذج الوسيط من مختلف الوسائل الإعلامية، لأن الصحفي ربما يكون من الشروق أو النهار فأولا هو

منافس، وتانيا الخط الافتتاحي الخاص بهم يختلف عنا، نحن جريدة مستق

لدى الدولة وبالتالي عندما تنظر إلى التفاصيل تدرك أننا مختلفون جدا، فكيف تكون هناك لجنة وسطاء

تجمعنا؟!":19... إن الوسائل الإعلامية تختلف في إيديولوجياتها من حيث السياسة

"...

التحريرية ويمكن أن يخضع حل المشاكل

إلى عنصر المنافسة الصحفية يجعل الصحفيين لا يثقون في نموذج لجنة من وسطاء الصحافة يشارك فيها صحفيون من مختلف وسائل الإعلام حيث تعتبر نقاط ضعف هذا النموذج من أبرز الأسباب التي تجعل الصحفيين يعتبرون أن النموذج الأول أي وسيط من داخل كل ، وتذهب بعض الإجابات إلى اعتبار هذا النموذج أكثر عملية حيث

...:19

لأننا كصحفيين ننتقل من السياسة التحريرية في انتقاء المواضيع وفي معالجتها لهذا فإن الوسيط م داخل المؤسسة الصحفية يفهم جيدا لماذا تصرف بهذه الطريقة وليس باخرى وبالتالي تكون قدرته على المواطن أكبر ممن يجهل خبايا الصحيفة وهو ما قد يزيد الأمر إشكالا" خلال هذه الإجابة فإن الوسيط الذي يوظف من بين الصحفيين العاملين بالمؤسسة نفسها يكون أكثر قدرة

السؤال الذي يطرح نفسه في هذا السياق يتعلق بتحيز الوسيط إلى زملائه من الصحفيين وقد جاءت أغلب إجابات المبحوثين لتقول أن ذلك يكون مستبعدا نظرا للشروط التي تتوفر في الصحفي الذي سيشغل هذا المنصب كالمسار المهني، والخبرة، والسمعة حيث يقول المبح

20: "ما أراه أقرب للتطبيق ميدانيا هو النموذج الأول، كل جريدة يكون لها صحفي له خبرة، فترة تجربة كبيرة، يتمتع باحترام الصحفيين، حتى يتسنى له أن يكون وسيطا بينهم وبين أي شكوى ترد من مواطن، ويكون له اسم كبير وبارز بحيث عندما يعلم المواطن أن هذا الصحفي هو من تدخل له

قابلية للاستجابة كما أن هذا الشخص يسمح أن يلمح اسمه في آخر مساره بالانحياز لى زميل"

ة العلاقات الشخصية التي تربطه

المؤسسة الإعلامية هو ما يخوله لأن يتولى منصب الوسيط الصحفي، حيث تسهل السمعة الاجتماعية التي

يحظى بها الصحفيون البارزون عملية النقاش مع المواطنين والجهات الشاكية التي تقدم مآخذ عن المعالجة والشيء نفسه يحدث مع الصحفيين حيث ان درجة الاحترام التي يحظى بها الوسيط بشأن الانتقادات التي قد تطال معالجته الصحفية، ومن جهة أخرى فإن المكانة والسمعة الاجتماعية والمهنية والتقدير الشخصي الذي يحظى به الوسيط في هذه الحالة كصحفي مرموق يجعله حذرا أثناء معالجته للشكاوى الواردة إلى الصحيفة إذ لا يرغب أن يُسَم بالانحياز إلى زملائه أو إلى مؤسسته يسלט رقابة تعسفية على الصحفيين تضعف من احترامهم لقراراته وبالتالي من فعاليته كوسيط

وهناك من الصحفيين من يفضل النموذج الثاني ()

21: "النموذج الثاني أكثر حيادية" 24: "أفضل النموذج الثاني لسبب بسيط لا يتعلق

الأمر بمؤسسة الخبر بل في كل الهيئات التحريرية أعتقد أن الصحفي فقد المصداقية وأصبح هناك حسابات شخصية، الصحفي أصبح فاسدا ويمارس المحاباة من الجانب المهني وليس

فهو لم يعد مح

بدور احترافي والمدير أن يشتري الصحفي أو يمارس أي شيء يجعله يراعي ما يريده المسؤول وعليه

عندما تكون هيئة خارجية من أشخاص ذوي خبرة قد تنجح العملية "

من خلال هذه الإجابة يبدو و

الافكار التي يحملها الافراد عن الصحفيين باهم يقومون

قة المهنية التي ت

فهو يجسد أفكارها التي تسعى لخدمة أطراف بعينها وهو ما يثير الجدل حول مسألة مكانة

الصحفي الاجتماعية والمهنية ويقول الدكتور عبد الرحمن عزي في هذا الصدد أن المكانة المتميزة التي كان يحتلها

المرسل في تاريخ الصحافة الجزائرية سابقا حيث أن أعلام المقالة الصحفية كانوا ذوي ثقافة واسعة في زمنهم ولجأوا إلى الصحافة بدافع إصلاح المجتمع وتغييره قد تغيرت وتقلصت بشكل بارز بفعل تحول المؤسسة إلى مؤسسة بيروقراطية كبرى تتسم بالتنظيم الاجتماعي وسيادة العلاقات غير الشخصية وتحول العملية الإعلامية إلى صناعة وقد تحول المرسل الصحفي إلى مخبر عن المصدر الذي يمتلك نوعا من النفوذ في : سياسي، اقتصادي، فكري، روحي، فني وقد أدى ذلك إلى وصف الصحفي حاليا بأ :

موظف عادي، أجبر، أداة نقل المعلومات من جهة إلى جهة وحتى " " ¹

وبالتالي فإن وظيفة الصحفي تبعا للتحليل السابق تحولت إلى وظيفة آلية يقوم من خلالها باختيار نقل المعلومة إلى المجتمع محترما مكانته ضمن سلسلة الإنتاج

دون مساءلةٍ تقييمٍ لدوره كصحفي وهو ما يتعلق بما تحدثنا عنه سابقا في نظرية حارس البوابة

والنقطة المتعلقة بتأثير النظام الإعلامي على عملية حراسة البوابة حيث أن تصورات وسائل الإعلام عن

الاجتماعي تتحكم في نم وهو ما ينتج التشكيك من جانب الأفراد في صحة الأخبار

التي تنقلها هذه وسائل ويفسح المجال للنقاش بين الافراد لإتمام النقاط التي تبدو ناقصة او محرفة ضمن محتوى

وعليه فإن الردود التي ترد إلى فترض أن

مستقلة عن الالتزام بالسياسة التحريرية لمؤسسة بعينها ومكونة من أشخاص ذوي خبرة في مجال الصحافة

23 فإن هناك العديد من الأسباب التي تجعل من تطبيق ال

في المؤسسة الجزائرية حيث يقول:"الفكرة تكون قابلة للتجسيد في ظل ظروف تنظيمية وإدارية تكون مقبولة

وهيكل تنظيمي وتقسيم للأركان والأقسام ثم إن %90

الصحفي بحكم الضغط المهني واليومي الذي يعاني منه لا أتصور أنه سيتطوع لهذه المهمة لأن فيها ضغط كما أن الصحافة الجزائرية تعيش أزمة مالية واقتصادية من غياب المبيعات وغياب الإشهار وهذا الوضع غير مشجع على استحداث منصب وسيط وقد تحول هذه الوظيفة إلى عمل تسويقي لدعية لها دون فائدة للمواطن"

من خلال هذه الإجابة فإن المشاكل التنظيمية الداخلية التي تعاني منها الصحافة الجزائرية والصعوبات المالية المرتبطة بتدني المداخل المرتبطة بالإشهار والمبيعات يجعل من استحداث منصب الوسيط كوظيفة عبئا إضافيا بيعة عمله المتعلقة بإعادة النظر في جودة العمل الإعلامي الذي يقدمه الصحفي والمؤسسة الإعلامية في ظل هذه الظروف يزيد من التأثير السلبي على وضع المؤسسة الصحفية الجزائرية غير ومن ثمة فإن السياق لا يساعد على استحداث وظيفة تتخذ كمعيار إبراز الخطأ

في ظل الظروف الحالية فإن هذه الوظيفة قد تستغل بشكل سريع نحو الدعاية للمؤسسة ولمنهجيتها في العمل الصحفي وهو ما لا يحقق الفائدة الديمقراطية التي يروجها المواطن من وظيفة الوساطة

خلاصة:

"الخبر" " " "تولي أهمية خاصة للشكاوى التي ترد في شكل توضيح أو رد بشكل رسمي وقانوني، ونجد أن هناك حرصا أكبر من مؤسسة "الخبر" في أن تكون في الاستماع لقراءها، فالشكاوى التي ترد عن طريق المكالمات الهاتفية تستقبلها "الخبر" للنظر في تظلمه، كما تولي "الخبر" عناية خاصة بالردود التي ترد من طرف مصادرها، فحتى في حالة عدم التأسيس فإن "الخبر"

وتتعلق مخرجات الوساطة بنشر الرد والتوضيح، كما يمكن أن تقترح "الخبر" يصحح الأخطاء من خلال اعتبار المعلومات الصحيحة مستجدات تم التوصل إليها في سياق التقصي عن الخبر. وتتم معالجة الشكاوى في العادة بشكل سري بين الصحفي ورئاسة التحرير، أما في حالة نشر التوضيح والرد فتقدم رئاسة التحرير تعليماتها للصحفيين لتجنب تكرار "الخبر"

بين الصحفي والمؤسسة بعدم تجاوز بعض المعايير أثناء التغطية الصحفية للأحداث.

"الخبر" يعتبرون أن رئيس التحرير ينحاز في اغلب الأحيان للقارئ مراعاة لمصلحة المؤسسة ومصداقيتها وتجنباً أيضاً للمتابعات القضائية في حالات الشكاوى المؤسسة، " يعتبر صحفيو "الخبر"

المسؤولية الاخلاقية لديهم ويعبرون عن ذلك من خلال تقديم عبارة الضمير المهني، وانها -

- تسهم في بعض الأحيان في تحقيق الإحساس بالرضا الذاتي Autosatisfaction

2.0 في ممارسة الوساطة فإن نشر التعليقات

elkhabar.com يعتمد على توافقها مع معايير محددة، منها تجنب السب والاساءة للأديان والاسلام والثوابت

نشرها، وفيما يخص الت

عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، فإن نواب رئيس التحرير يتفاعلون مع الصحفيين ولكن هذا التفاعل يأخذ

طابعا شخصيا وليس مهنيا ويستخدم في الواصل المهني البريد الالكتروني وشبكة Outlook

بين رئيس التحرير أو نوابه وبين الصحفيين والقراء عبر مواقع

التواصل الاجتماعي أما عن الانتقادات التي ترد عبر هذه المواقع فيتم رصدها من قبل المكلف بالموقع

الإلكتروني ومناقشتها ضمن اجتماعات التحرير اليومية، وقد لمسنا من خلال "الخبر" ر بأولويات اهتمامات القارئ في هذا السياق وهو من أبرز تجليات ملامح الوساطة على مستوى

بالنسبة للنموذج المقترح للوساطة من قبل المستجوبين فيتعلق باستحداث منصب وسيط داخلي في كل مؤسسة و ما يعني عدم الاتفاق على تأسيس

مكتب أو لجنة تتولى هذه المهمة إلى تقدير مفاده أن معرفة الصحفي المؤسسة تجعله أكثر قدرة على إقناع الصحفي والأخير أكثر قابلية للاستجابة إلى قراراته.

الفصل الثالث: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة El Watan

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

تمهيد:

نتطرق في هذا الفصل إلى ممارسات الوساطة في مؤسسة *El Watan*، وطرق حل النزاع والاستفادة من شكاوى القراء وانتقاداتهم حول المحتوى الصحفي، مع إبراز بعض الملامح المتعلقة بعلاقة ذلك مع خصائص الموقع الإلكتروني *elwatan.com* والممارسات التي نجدها من خلال التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وطبعاً سنعرض ما تقدم من خلال مباحث أربع تمثل محاور الدراسة المرتبطة بآليات ممارسة الوساطة، أثرها على الأداء الصحفي، علاقة الويب 2.0 بالوساطة ونموذج الوساطة المقترح للتطبيق في المؤسسة الصحفية الجزائرية. وسنحاول الحديث حول هذه النقاط من وجهة نظر صحفيي *El Watan* ومسؤولي تحريرها، حيث سيتضمن هذا الفصل تحليلاً للمقابلات الخاصة بالصحفيين ولقابلتين تم إجراؤهما مع رئيس تحرير صحيفة *El Watan* ونائب رئيس التحرير المكلف بالويب.

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

4 نوع الأخطاء المرتكبة (مواضيع الشكاوى):

يقول المبحوث رقم 26 (نائب رئيس التحرير المكلف بالويب): "أول الانتقادات تتعلق بالناس الذين يقدمون تدقيقاً في المعلومة حيث يوضحون أن الصحفي قد قام بعمله ولكنه أخطأ في بعض التفاصيل، ثانياً هناك من الناس من يقدم تنمة للخبر *un complément d'information* حيث يكون مصدر هذه الردود عادة أشخاص لهم خبرة في ميدان معين ولهم معرفة به أو الأشخاص الذين تمسهم القضية، وقد حدث أن تلقيت من طرف شخص عبر فايسبوك رسائل ووثائق في شكل ملف يثبت من خلالها حقائق جديدة حيث كان هذا الشخص على علاقة بطرف في قضية كتب حولها أحد مراسلينا"

ويقول المبحوث رقم 25 (رئيس التحرير): "هناك أيضا إيداع الشكاوى من طرف الأشخاص الذين يعتبرون أنهم كانوا محل قذف، طلبات التوضيح، فعندما نكتب في الصحيفة أن حريقا ما كان مصدره إجراميا قد تبعت لنا المؤسسة توضيحا بأن ذلك غير صحيح حيث أنه لا يوجد دليل يثبت هذه القصة"

ومن خلال هذه الإجابات فإن الأخطاء التي يرتكبها الصحفيون تتعلق بالمفوتات المرتبطة بإدراج معلومات غير دقيقة وقد تتضمن أخطاء في متن الخبر، أو تحرير الخبر ناقصا من بعض المعلومات، بالإضافة إلى الخطأ المتعلق بالقذف وغالبا فإن الشكاوى التي ترد المؤسسة حول هذا الخطأ تكون في شكل ردود توضيح يقدمها أطراف لهم صلة مباشرة بالقضية موضوع الخبر، وقد ترد بعض الملاحظات من طرف خبراء في مجال تخصص ما عندما يتعلق الأمر بالتنويه إلى تفاصيل يكون قد أهملها الصحفي أو لا يعرفها ولم تظهر في مقاله، وعموما فإن الإجابات السابقة تشير إلى أن الأخطاء الصحفية التي تكون موضوع توضيح يرد إلى مؤسسة *El Watan* تتعلق بالمادة الصحفية التي تشكل قذفا للشخص بحيث تتضمن معلومات غير صحيحة، أما تلك التي تنقصها بعض المعلومات أو تتضمن معلومات غير دقيقة فتزد حولها ملاحظات وانتقادات وقد يتم إرسالها إلكترونيا.

2 معايير الاهتمام بشكاوى القراء:

يقول المبحوث رقم 26 (نائب رئيس التحرير المكلف بالويب): "لا يعتمد الأمر علي عندما يصلني شيء ما وألاحظ أنه يتعلق بالقسم السياسي أو المجتمع أو رئيس التحرير أبلغ به"

ويقول المبحوث رقم 25 (رئيس التحرير): "عندما يردنا تدقيق أو توضيح حول الأخبار ننشره لأنه يمثل حقا ونتأكد فقط من أن صاحبه على حق وأن الصحفي قد أخطأ، طبعا لا ننشر التصحيحات والردود التي فيها سب أو تجريح للصحفي"

من خلال الإجابة السابقة فإن التوضيحات والردود هي التي تكون محل اهتمام من قبل رئاسة التحرير وتمثل أولوية بالنسبة لها والسبب يعود إلى الإلزام القانوني الذي تفرضه مواد قانون الإعلام 05/12 على المؤسسات الصحفية والمرتبطة بضرورة نشر التوضيحات والردود التي ترد إليها والتي تُناقش فحوى المادة الإعلامية المقدمة من قبل مؤسسات الإعلام، حيث تعتبر هذه الردود وحسب إجابة رئيس التحرير "حقاً" للقارئ والمواطن أو الجهة الشاكية بشكل عام لا بد أن تضمنه المؤسسة الصحفية، وعلى صعيد التفاعل الإلكتروني فإن دور رئيس التحرير المكلف بالويب في مؤسسة *El Watan* يقتصر على جمع مختلف الانتقادات والشكاوى الواردة إليه وتوجيهها إلى من تتعلق به هذه الشكاوى والردود بشكل خاص وإلى من يتحمل مسؤولية البث فيها حيث ترسل غالباً إلى رئيس التحرير، هذا الأخير يتولى مسؤولية النظر في شكل التوضيح أو الرد ويقرر نشره من عدمه تبعاً لما يقتضيه قانون الإعلام والعرف الصحفي إذ لا تنشر التوضيحات والردود التي تحوي سباً أو تجريحاً للصحفي صاحب المقال محل الشكوى.

3 قنوات الاتصال المخصصة لاستقبال شكاوى وملاحظات القراء:

يقول المبحوث رقم 25 (رئيس التحرير): "في فترة سابقة كنا نعتمد على الفاكس خاصة بالنسبة للوثائق الرسمية حيث ترسل إدارة ما توضيحا يحمل الحتم، حتى الآن نستعمل الهاتف عندما يتصل شخص نناقشه ونحاول إقناعه، وهناك أيضاً البريد الإلكتروني ونتأكد فقط من هوية المرسل وهناك أشخاص يقدمونَ إلى المؤسسة، أما مواقع التواصل الاجتماعي فلا يكمن اعتبارها قنوات موثوقة فهي حديثة ومن جهة أخرى لا يمكن فيها التأكد من هوية المرسل إن كانت حقيقية"

المبحوث رقم 26 (نائب رئيس التحرير المكلف بالويب): "أفتح بعض الأحيان صفحة الفايسبوك الخاصة ب *El Watan* لاجد رسائل من طرف اناس لا يدرون إلى أين يتوجهون فيرسلون تظلماتهم ويطلبون التوجيه ورقم الهاتف والناس حالياً يتأقلمون تدريجياً ويتبنون طرقاً جديدة للاتصال يجدونها أكثر سهولة بالنسبة إليهم"

من خلال الإجابتين السابقتين يتبين أن القنوات الرسمية المعتمدة من قبل مؤسسة *El Watan* كقنوات اتصال رسمية يمكن من خلالها للمشتكين إرسال تظلماتهم، وملاحظاتهم ووثائق الرد والتوضيح هي الفاكس والبريد الإلكتروني ولا تزال مؤسسة *El Watan* تتعامل عبر الفاكس حيث يُظهر موقعها الإلكتروني أرقامه، ولكن يبدو من خلال إجابة رئيس التحرير أن الاعتماد على هذه الوسيلة قد تقلص نسبة إلى البريد الإلكتروني، ويستعمل الهاتف للاتصال الشخصي وللوساطة المتعلقة بإقناع الشاكي بسحب الشكوى من خلال توضيح طريقة العمل الصحفي ومناقشة فحوى المقال الذي نشرته *El Watan* ، من جانب آخر يقول رئيس التحرير أن وسائل التواصل الاجتماعي لا يمكن الاعتماد عليها كقنوات رسمية لتلقي الشكاوى حيث لا يمكن التأكد من هوية مصدر الشكوى والتي يمكن أن تكون متحلة، وتشير هنا إجابة رئيس تحرير الويب إلى أن الأفراد قد تبناوا فيسبوك كأحد مواقع التواصل الاجتماعي في عملية التواصل الإلكتروني، فمن السهل الاتصال بالمؤسسات الصحفية من خلال البحث عن صفحاتها وإرسال ما يريد المستخدم إرساله إلى صفحتها الرسمية ويقدم رئيس تحرير الويب في إجابته مثالا عن ذلك حينما يقول أنه يتلقى يوميا العديد من الرسائل والشكاوى التي ترده من قبل القراء عبر صفحة *El Watan* الرسمية على فيسبوك حيث يقدم ملاحظته حول أن الأفراد أصبحوا يتأقلمون تدريجيا مع وسائط التواصل الاجتماعي نظرا لأنها أكثر سهولة من حيث الاستخدام وتشبع الحاجات التواصلية لمستخدميها، وهنا فإن نوعا من ثقافة التعامل مع وسائط الاجتماعي يبرز من خلال هذا النمط من الاستخدام وفي ظل اعتبار أن هذه المواقع غير رسمية ولا ينبغي الاهتمام بما يصل عبرها من نقد وشكاوى حول المحتوى الصحفي فإن مؤسسة *El Watan* قد تحتفظ لنفسها بمسافة مع قرائها من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.

4 مخرجات الملاحظات والشكاوى:

يقول المبحوث رقم 25 (رئيس التحرير): "عندما تكون هناك شكوى هي رد أو تصحيح وهو حق يضمنه القانون، نحن نتأكد مما إذا كان الصحفي قد قام بعمله على أكمل وجه وحينما يكون بجوزتنا التسجيل الصوتي لا ننشر التوضيح وقد حدث لما مرة مع علي هارون حيث قدم تصريحاً مفاده أن آيت أحمد قد رفض الرئاسة سنة 1991 وقد وصلنا توضيح بهذا الشأن من طرف علي هارون ولأنه شخصية وطنية بادرنا واستعجلنا نشر التوضيح وبعد عودة الصحفي كاتب الموضوع من السفر بعد أيام، تبين أنه يملك التسجيل الصوتي الذي يثبت صحة ما كتبه لذا أدرجنا التسجيل على الموقع الإلكتروني وبالتالي حلت المسألة تقنياً، ومن جانب الإدارة الشكاوى نادرة إلى حد أنه لا توجد تقارير إدارية وتحل المسائل غالباً بين رئيس التحرير أو رئيس القسم والصحفي"

ويقول المبحوث رقم 26 (نائب رئيس التحرير المكلف بالويب): "هناك من بين الصحفيين المتعاونون معنا، ولكنهم يقدمون خدمات لأشخاص معينين ويتعاملون على آخرين والناس،

مثال في حالة عندما لا يكون الأمر خطيراً وتصل شكوى

يعمل في خنشلة أو سيدي بلعباس أبلغها إلى المسؤول عن مكتبنا في الغرب بوهران

نفسه في الشرق مع مكتب قسنطينة وغيرها وهو يعالج الموضوع مع الصحفي وإذا اسـ

"

(26) : "الأفضلية التي توفرها الانترنت أنه بالإمكان

وحتى إن قام Google

في موقع الصحيفة"

مخرجات الشكاوى التي ترد إلى مؤسسة *El Watan* تتعلق بما تنشره

الصحيفة ورقيا أو إلكترونيا كتوضيح يمثل حقا للجهة الشاكية وقبل الوصول إلى هذه النقطة وبعد وصول

نقاش بين رئيس التحرير والصحفي حول محتواها طبعا في حال امتلاك

الصحفي للدليل أو التسجيل الصوتي الذي يؤكد

التحرير في إجابته مثلا عن حالة نـ

يثبت ما قام بتحريره وهنا وكـ لي ذلك رئيس التحرير فقد التسجيل الصوتي في الموقع

الإلكتروني *El Watan.com* ومن هنا نستنتج أن الخصائص التي تتيحها

الصحافة الإلكترونية ومنها مختلف صيغ الملفات مكتوبة، صوتية أو سمعية بصرية

إدراج مختلف الملفات التي تمثل دليلا على ما يحرره الصحفي ومنه تبرئة ذمته أمام الجمهور العام فالصحيفة

الورقية لا يمكن من خلالها سوى نشر صور الوثائق وفي مساحة مـ يكون مجال

واسعا على صعيد الحامل الإلكتروني التي تدعم مقالات الصحفيين،

الصوتي الذي يُـ - حسب ما لاحظناه في مختلف المؤسسات الإعلامية التي قمنا بزيارتها أثناء إجراء هذه

- لتوثيق المعلومات التي يدلي بها المصدر

اقتصر في الماضي على استخدام التسجيل لأجل حماية الصحفي من تبعات المتابعات القضائية التي قد تطاله

إلى جانب المادة الصحفية كإثـ

المعلومة التي ليتحرر بالتالي

من خلال إثبات أنه يراعي المعايير الأخلاقية في المعلومات التي

وبالنسبة لرئيس تحرير الويب وكما جاء في تحليل سابق فإن دوره يتعلق بجمع مختلف الشكاوى التي قد ترده إلكترونياً وإرسالها إلى مسؤولي التحرير أو مدير المؤسسة لمعالجتها مع الصحفيين، والشيء نفسه يحدث مع مكاتب الصحيفة الجهوية حيث يرسل رئيس تحرير الويب رؤساء هذه المكاتب بشأن الشكاوى التي ترد إلى المؤسسة بخصوص عمل المراسلين وتكون من مسؤولية رئيس المكتب هنا القيا اتخاذ في حقه ولا بد من التنويه أن مسؤولية رؤساء المكاتب تبقى محدودة ففي حال الأخطاء

.El Watan

وبالعودة إلى الموقع الإلكتروني El Watan.com فإن الأخير حسب ما جاء في إجابة رئيس تحرير الويب يسمح بتصحيح المعلومة، وإعادة نشرها بشكل مختلف، كما يمكن أيضاً من خلال التي تشكل خطأ ت هذه

5 أساليب الضبط المهني في ممارسة الوساطة:

25 () : "إذا كرر الصحفي الخطأ بحيث كلما يكتب تردنا شكاوى نسأله عن حالته وما يحدث له، نطالبه بالتركيز والصرامة وفي الحالات الفادحة نطبق القانون الداخلي الذي يحدد درجة الخطأ كبير أو لا وقد ينال الصحفي توبيخ ولكن إلى الآن لم يحدث معنا ذلك"

El Watan اللجوء إلى تطبيق القانون الداخلي

يكون في حالة الأخطاء الفادحة والتي تتبعها عقوبة تتعلق بدرجة الخطأ وغالبا ما يتعلق الوضع بخطأ متكرر للصحفي في البداية تعليمات وتوصيات بشأن الأخطاء التي يرتكبها والتي ترد في شكل شكاوى إلى

El Watan طلب منه التركيز أكثر في عمله سأل عن وضعه الشخصي والأسباب التي

قبل إحالتهم إلى تطبيق القانون الداخلي للمؤسسة التضامن المهني من قبل

6 الإجراءات المتخذة قبل التوجه إلى القضاء:

25 () : أن يصل الأمر إلى القضاء

فنادرا ما يتصل بنا الناس قبل التوجه نحو العدالة، قليلون يقومون بذلك وعندما يكون الحق معنا ندعوهم نحن للتوجه إلى القضاء"

من خلال هذه الإجابة فإنه يبدو واضحا ضعف ممارسة الوساطة في مؤسسة El Watan

شتكون بالصحيفة قبل التوجه إلى القضاء، كما أن رئيس التحرير بنفسه

نصف صاحبها ولا يمكن القلق بشاها من الناحية القانونية فإنه يدعو صاحبها للاحتكام إلى

، ونلاحظ هنا غياب المبادرة نحو التوجه لى حل ودي فحينما يكون أحد طرفي النزاع متأكدا من

الدلائل التي معه يلجأ مباشرة إلى القضاء وفي هذه الحالة تغيب الحلول المتعلقة بالوساطة بين القارئ و

إلا في حالات نادرة كما جاء في إجابة رئيس التحرير.

نه في حال كان الصحفي من ارتكب الخطأ أي أ تكون مخطئة في حق

عالم في الغالب تحت طائلة الإلزام القانوني أكثر

7 سرية الوساطة:

عن السؤال هل تتم مناقشة شكاوى القراء بخصوص الصحفيين بطريقة سرية بينكم وبين الصحفي أو في اجتماعات محددة؟ يجب (25) :

التحرير إذا لم يتعلق الأمر بحالة خاصة ستدعي رئيس القسم الذي يتحدث إلى نفسه يتحدث إلى الشاكي وبطبيعة الحال حينما تتعلق المسألة بحالة خطيرة تُعالج على مستوى رئيس التحرير فالصحفي يمكنه أن يتلاعب بالمعلومة وبالتالي تكون المعالجة حسب الحالة في الاجتماعات تفادياً لإحراج الصح "

من خلال الإجابة السابقة يوضح رئيس التحرير أن ممارسته للوساطة تكون بشكل سري يحافظ على الخصوصية في مناقشة المشكلة بين المشتكي والصحفي، وقد يكلف رئيس التحرير رئيس القسم بحل النزاع فيأخذ الأخير وضع الوسيط، كما يمكن أن يكون الاتصال مباشراً بين الصحفي والمشتك

التي يعبر عنها مستوى الخطأ، وفي التي عالج المشكل على مستوى حيث يقول الأخير أن الصحفي بإمكانه التلاعب بالمعلومة ويبدو من خلال هذه الإجابة أن حرص رئيس التحرير على معالجة النزاعات في حالات محددة يتعلق بوظيفته الخاصة بمراقبة أهلية المقالات ، وقد يكتسب من خلال تعامله مع هذه المشاكل خبرة عن طرق تلاعب بعض الصحفيين

فيسمح له ذلك بتفادي الخطأ نفسه من خلال منع نشر المقال، فرئيس التحرير يتحمل مسؤولية مهنية إلى جانب الصحفي عن المقالات التي تصدر في الصحيفة ونسختها الإلكترونية على موقع El Watan.com

يبرر ذلك أيضاً وجزئياً أن تتم الوساطة بشكل سري بين رئيس التحرير

التحرير والصحفي مسؤولية المعلومات الواردة في المقال

في نظر الصحفيين وهذا دون ان تهمل ان التبرير قد يتعلق ايضا بالمحافظة على مكانة الصحفي وسمعته حيث لوساطة تهدف إلى عدم إحراج الصحفي.

(28 30 31 32 33 36)

الشكاوى لا تتطلب السرية في المعالجة بين الصحفي ورئيس التحرير حيث يقول المبحوث رقم 31: "من نفسي والذي يخاف عادة هو الذي يتحمل على الأشخاص أو يكون لديه امتيازات مع الدولة أو DRS أو الشرطة أو غيرها" 32: "أشارك تجرّبي مع

"

ومن خلال هذه الإجابات فإن المكانة الشخصية للصحفي تجعله لا يهتم بالكشف عن الشكاوى التي ترد الحالة التي يقع فيها الصحفي مع زملائه تضيف نوعا من

تكون السرية هنا حماية للصحفي الذي لا يؤدي مهامه بالشكل المطلوب في ممارسات في حين قد سمح معالجة ومناقشة الشكاوى في الاجتماعات اليومية بالكشف عن هذه

33: "يتحمل كل واحد منا المسؤولية فرديا وجماعيا فأنا اعمل في القسم السياسي وإذا

"

فإن كل القسم معني بخطأي لذلك فمن

من خلال هذه الإجابة فإن الهيكل التنظيمي ونظام العمل داخل المؤسسة يجعل من
والشكاوى التي تطل الصحفي

أما بقية المبحوثين فيفضلون السرية في معالجة الشكاوى التي ترد بشأنهم حيث يقول المبحوث رقم 34: "من الذاتية والنجسية في مواضيع كهذه لأن إخراج الموضوع من سياقه ودائرته كمن أن يخلق علاقات غير
" ونلمس من خلال هذه الإجابة

أن الشكاوى التي ترد بشأن الصحفي تعتبر شخصية وخاصة به
الشكاوى في التأثير على العلاقات المهنية والشخصية بين الصحفيين ممكن على صورة الصحفي ومكانته داخل
قى الأمر شخصيا وفي إطار ضيق خاصة ما لم يتم نشر التوضيح
35: "...إذا تم نشر توضيح فإن الخصوصية تزول في هذه الحالة..." في حين يرى

27

...: "ديث عن ذلك مع الصحفيين دون تحديد الشخص وذلك حتى لا يتكرر الخطأ نفسه"

8 توظيف وسيط إعلامي:

يجيب 25) (:

الصحافة بما نقائص كثيرة ولا يتعلق الامر فقط بالوسيط والصحافة مهنة ووظيفة ليست متطورة كثيرا عندنا
مهنة ليس لها نقابة وليس لها مجلس آداب وأخلاقيات المهنة، وفيما يتعلق بأسباب
غياب الوسيط فهناك أسباب مادية لأنه منصب ولا بد أن يكون شخص مسؤولا عنه ويتلقى أجره وله الخبرة

اللازمة وللأسف لم ن إلى هذا المستوى ولكن رغم ذلك الجهد الخاص بشرح العملية الصحفية للناس

"

وتبعاً للإجابة السابقة فإن الأسباب التي يقدمها رئيس التحرير لعدم وجود وظيفة الوسيط في مؤسسة *El Watan* وفي المؤسسات الصحفية الجزائرية بشكل عام يعود إلى أن الصحافة في الجزائر لم تصل إلى درجة من التطور على مستوى التنظيم والإدارة يسمح لها باستحداث مثل هذا المنصب

عن تراجع الصحافة الجزائرية في أ غياب التمثيل النقابي وغياب مجلس لأخلاقيات مهنة الصحافة، وبما أن البعد الأخلاقي في الممارسة الصحفية من خلال دعم

آراء القراء التي تكشف عن التجاوزات الصحفية فإن غياب مجلس لأخلاقيات المهنة يحدد ميثاق أخلاقيات مهنة الصحافة في الجزائر يعني غياب المعيار الذي يمكن أن يستند إليه الوسيط في أحكامه، بالإضافة إلى ذلك فإن هناك تبريراً مادياً ففي ظل غياب مبررات وظروف وجود الوسيط فإن استحداث هذا المنصب

وبالتالي نختزل

El Watan

ممارسات الوساطة في تدخلات رئيس التحرير المتمثلة في حل النزاعات التي تكون بين القارئ والصحفي وش سير العملية الإعلامية للقراء المشتكين والمنتقدين.

ويرى الصحفيون حسب ما ذهب إليه أغلب الإجابات بأن استحداث وظيفة الوسيط في مؤسسة *EL Watan* قد يكون إيجابياً وضرورياً حيث يقول المبحوث رقم 33:

بإبراز ملاحظات القراء ولكنه يتعلق أيضا بإعادة النظر في العمل الصحفي، وهي تجربة لا بد أن نحاول

الفرز وتجنب التعامل مع شكاوى لا معنى لها"

El Watan تجسيدها في

"35:

منحازا لأنه يبدي موافقته على محتوى الصحيفة وأعتقد أن الوسيط يمكن أن يلعب دور الشخص المحايد بين

"

ة وظيفة مهمة في نسج علاقة بين ملاحظات القراء والعمل الصحفي

وظيفة الوسيط بالمعالجة الموضوعية للشكاوى والملاحظات وقد لا يتحقق ذلك في شخصية رئيس التحرير

بهذا الدور إضافة إلى وظيفته المتعلقة بمراقبة

الوسيط بالرقابة البعدية على المادة الصحفية وبالتالي فإن وظيفة

خير بوظيفة الوسيط قد يجعله ينحاز إلى الصحفي ضمانا لمصداقية وظيفته كرئيس

"28:

" ويبدو واضحا من خلال هذه الإجابة أن جانب الاهتمام الإداري باستحداث منصب وسيط

والمنفعة المتوقعة منه يتحكم في إرادة التوجه نحو استحداث هذه الوظيفة داخل مؤسسة *El Watan*

وأن هذه الوظيفة سَ

وإذا ما ربطنا هذه المقاربة بالتحليل السابق حول دور الوسيط ودور رئيس التحرير فإن مكانة رئاسة التحرير

إلى جانب

الذي يتحكم في سير المؤسسة الصحفية.

ن وظيفة الوسيط غير ضرورية حيث يقول المبحوث رقم 31:

إضافي ولا ضرورة لوجوده فنحن كصحفيين مستقلون ودور الوسيط أرى فيه تدخلا في عملنا"

30:" هذا المنصب سيجعل من عملية الوساطة بيروقراطية أكثر من أي شيء آخر وبالتالي لا

أجده ضرورياً"

وبالنسبة للمبحوثين فإن الوسيط منصب إضافي له تأثيرات سلبية على ممارسة الوساطة وعلى الصحفيين فتبعاً

30

وجود وسيط بينهما يعرقل عملية الاتصال ويجعلها بيروقراطية بالمعنى السلبي للمصطلح يشير المبحوث رقم

31 أن الصحفي يتميز بكونه مستقلاً في حين أن وظيفة الوسيط تمثل تدخلا في عمله إذ تلمح الإجابة إلى

وتحمل كلمة مستقل معنى الحرية التي تميز خاصية في طبيعة عمل الصحفي

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي:

أولاً: أثر ممارسة الوساطة على رئيس التحرير

4 مساهمة الملاحظات والانتقادات والشكاوى في النقاش حول السياسة التحريرية

25) (:"طبعا النقاش يكون بين رئاسة التحرير والإدارة والصحفيين عندما

تكون حالات ونحن نخصص اجتماعات لهذا الغرض

"

السابقة يشير رئيس التحرير إلى الملاحظات والشكاوى التي ترد بشأن المحتوى الصحفي تساهم في النقاش بين رئاسة التحرير، الإدارة والصحفيين حول الإعلامية التي تقدمها مؤسسة *El Watan* إلا أن هذه الردود التي يقدمها القراء لا تسهم في النقاش حول السياسة التحريرية بل يتم طرق تعزيزها بناء على ما يرد إلى صحيفة *El Watan*

2 حرية رئيس التحرير (الوسيط) في نقد السياسة التحريرية:

25) ("الحرية المطلقة غير موجودة والصحافة مهنة حيث تكون الآراء كثيرة ونحن نناقش الأفكار والآراء ولا يمكننا فرض رأيك على أحد ولا يمكن لأحد أن يفرض رأيه عليك وبالتالي يكون من الصعب جدا أن توجه الناس وفق تفكيرك لا بد من أخذ تفكيرهم بعين على ارضية اتفاق مع الصحفيين لأنهم من يصنعون الـ

"

إن هذه الإجابة التي يقدمها رئيس التحرير تدعم الطرح السابق المتعلق بأن السياسة التحريرية ثابتة في مؤسسة

ى والصحفي بالقيم التي

El Watan

يبدو الأمر بديها نسبة إلى وظيفة رئاسة التحرير، ولكن الملاحظ هو أن السياسة التحريرية تمثل محل اقتناع بحيث لا يطرح النقاش حولها - سيلا إلى التعديل فيها.

3 إدراج شكاوى القراء وانتقاداتهم ضمن الاجتماعات:

25 ():"

النقاش يكون في كل مرة يقدم رأيه وبعد ذلك نجد أنفسنا ننقاش

إشكالية كيف نعالج الموضوع بهذه الطريقة او تلك وهنا تدخل الاعتبارات المتعلقة بالا، "

نلاحظ من خلال هذه الإجابة أن الانتقادات توفر بعض المعطيات عن طرق المعالجة خاصة عند النقاش

ذ تقترح زوايا مختلفة للمعالجة

وأمثلة عن التجارب التي يمكن أن يكونوا قد تعرضوا لها في مسارهم المهني

القراء أو الأشخاص الذين لهم علاقة بالموضوع وعلى أساس هذا النقاش يتم اختيار زاوية المعالجة الأنسب

والتي قد تجنب الصحيفة المتابعة القضائية أو تلقي .

ثانياً: أثر ممارسة الوساطة على الصحفيين:

4 اتساق الآراء والشكاوى مع أخلاقيات المهنة :

تساوى إجابات الصحفيين بين تلك التي تعتبر أن آراء الجمهور وشكاوى المواطنين والأشخاص تساهم في

جعل العمل الصحفي أخلاقياً وبين تلك التي تقدر أن الشكاوى والردود تكون غير مؤسسية في الغالب

وبالنسبة للحالة الأولى يقول المبحوث رقم 33:"

"

":31

وهو أمر ايجابي ونحن تعودنا عليه، ولكن ما له علاقة بالأخلاقيات في مهنتنا هو أن أكون

ضد مجموعة أو شخص"

نلاحظ

رقابة اجتماعية تساهم في الخبر

مستواه من محتوى المادة الصحفية ليستجيب لمعايير السياسة التحريرية أو وفقاً لاختيارات شخصية فالصحفي يمكن أن يعطي الأفضلية من خلال الكتابة لبعض المعلومات ويختصر أخرى أو لا يدرج بعض التفاصيل التي يعتبر أنها ليست لي أسلوبه في الكتابة وفي هذا السياق يقول . حج . من الواضح أن أصحاب اتخاذ القرار في المستويات العليا في جهاز التحرير الصحفي يستطيعون عن طريق السلطة الممنوحة لهم أن يتحكموا في شكل الأخبار . وهم يستطيعون إهمال بعض هذه التفاصيل،

والتركيز على بعضها الآخر في القصة.¹

وقد جاء في الإجابة الثانية أن إيجابية

31 خبرة 20 سنة في خبرتها وتبرر هذه الإجابة بعامل الخبرة

الصحافة كلها في صحيفة *El Watan* ومن ثمة فإنه يدرك طبيعة السياسة التحريرية ويعرف المواضيع التي يمكن أن تثير الجدل ويمكنه كذلك توقع ردود القراء و الأشخاص الذين تناولهم الموضوع، وبالتالي فإن الصحفيين الأكثر خبرة يعتبرون الشكاوى والتوضيح والرد رد فعل عادي يساهم في يقظتهم ويحسن من أدائهم المهني ويجعلهم يصححون الخطأ ويجنبهم الوقوع فيه مجدداً لا يدخل ضمن نطاق المحاسبة

جهات معينة والذي يعتبر خرقاً لأخلاقيات مهنة الصحافة.

":29

قاعدة القرب المكاني

نعيد التركيز على مواضيع وتفاصيل محددة وبالنسبة للشكاوى فالصحفي قد يخطئ فقد يثق بمصدر ويكون

"

وهو ما ينتج عنه مقال محرف

من خلال الإجابة السابقة أن ملاحظات القراء تساعد الصحفيين في التعرف على يريده القارئ

في تحسين فهذه الملاحظات تحمل معطيات حول حاجات محددة للقارئ الذي يرغب

في ن يجد نفسه ضمن المحتوى الإعلامي (قاعدة القرب المكاني في الص)

الصحيفة التي يقرأها بمواضيع معينة، ونلاحظ من خلال هذه الإجابة أن أجنحة صحيفة *El Watan*

قد يتغير الكتابة الصحفية حيث يركز الصحفيون على المواضيع التي

هم القارئ ويبرزون التفاصيل التي يدركون من خلال رجع الصدى

فهي حسب المبحوث ردود عادية حول المقالات التي تحمل أخطاء صحفية واضحة وهذه الأخطاء تكون

ناجمة عن ظروف العمل

الذي قد يحاول استغلال الصحافة لتحقيق أهداف شخصية وهو ما ينجم عنه مقالات صحفية قد تكون محل

يرد حولها رد توضيح وفي هذه الحالة يعتبر نشر التوضيح أو الرد عملية عادية تضمن حق المشتك

الصحفي خبرة إضافية ما يعني في المحصلة أن الانتقادات أو الشكاوى تعمل على ترقية الأداء المهني

":34

غير موجودة لكن في أغلب الأحيان عدم معرفة الجمه بالعمل الصحفي هي التي تدفع البعض

لى رفع شكاوى ضد الصحفيين أو ضد المقالات لأن الكثير من الجزائريين يتصورون أن المقال الصحفي كقرار

المحكمة في اتجاه واحد

لى حدوث تجاوزات من قبل الصحفيين ومن قبل

وهذا الخصة في سوء فهم بين المتعاملين في المجال الصحفي والاجتمع بصفة عامة

والمؤسسات التي قد تمسها المقالات "

32: "عندما يطرق الصحفي كل الأبواب ولا يجد من يقدم له المعلومة أو يؤكد لها فطبيعي ألا

"

34 لى أن شكاوى القراء لا تحسن من أداء الصحفي

حيث انها نابعة من عدم فهم لطريقة عمل الصحفي وتصور خاطئ يحمله المواطن عن دور الصحافة .

في حين أن الصحفي قبل كتابة الخبر يراعي أن يتحدث إلى كل

الأطراف ويكتب قصته الخبرية بناء على مختلف التصريحات والدلائل التي يمتلكها

34 ويشير المبحوث نفسه

إلى وجود تجاوزات من قبل المؤسسات الصحفية ويرجعه إلى التصور الخاطئ الذي يحمله مالكو

هذه المؤسسات حيث يعتبرونها ملكية شخصية يمكن استغلالها من خلال التعسف في استخدام الإعلام في

في النقل الموضوعي والكامل للمعلومة والذي يعد حقا من حقوق المواطن في الإعلام يضمه القانون،

وبالحديث عن القانون فإن غياب أجهزة الرقابة كسلطة الضبط ومجلس أخلاقيات المهنة يسمح بالتجاوزات

ففي ظل عدم وجود آلية للرقابة الذاتية من خلال مجلس أخلاقيات المهنة ووظيفة الوساطة حيث

يهتم العاملون في مجال الصحافة بمراقبة مستوى الأداء الأخلاقي للممارسات الصحفية وفي ظل غياب

ضبط الصحافة المكتوبة فإن الوضع مهياً للتجاوزات الأخلاقية في مجال الصحافة ويعتبر هنا المبحوث رقم 34 أن الأداء الصحفي مسؤولية مشتركة بين المواطن

وتتحدث بعض الإجابات عن أن الأمر يتعلق بحالات حيث يقول المبحوث رقم 27: "على وجه الخصوص بالصحفيين المبتدئين الذين تنقصهم الخبرة"

35: "بير تسمح للصحفي بمعالجة بعض المواضيع، بذكر أسماء وبالتالي فهناك حالات تكون فيها جريمة القذف مبالغاً فيها أعتقد أنه في حالة المواطنين تكون الشكاوى مؤسسة ولكن في حالة السلطات الرسمية تكون في الغالب طريقة للضغط على

من خلال الإجابتين السابقتين فإن شكاوى القراء وانتقاداتهم تساهم في تعزيز الاداء الصحفي للصحفيين

المبتدئين بحيث تسمح لهم بتصحيح لأخطاء واكتساب الخبرة ، كما جاء سابقا في 34

35 يعتقد أن بعض القراء يقدمون شكاوى غير مؤسسة قد تحمل هممة القذف في حين ان

الصحفي قد لا يكون تجاوز الحد المتعلق بجرمة الصحافة والذي يحول له نشر بعض المعلومات التي قد لا تروق

للمشتكي ويفرق المبحوث رقم 35 في إجابته بين الشكاوى التي ترد من قبل المواطنين والتي يعتبر انها في

لتي ترد من قبل المؤسسات والتي تستخدمها هذه الأخيرة كوسيلة للضغط

2 رئيس التحرير بين الصحفي والقارئ:

تذهب أغلب إجابات الصحفيين إلى أن رئيس تحرير El Watan عندما يكون في وضعية الوسيط عادة ما

ينحاز إلى الصحفي منه إلى الطرف الشاكي حيث يقول المبحوث رقم 35: "من المفروض أن رئيس التحرير

قد قرأ ووضع إمضاءه على المقال قبل صدوره وبالتالي فهو سيكون في مرحلة الدفاع عن نفسه وبالتالي فمن

المفروض أن يدافع عن الصحفي" 27: "بحكم التعامل الدائم يعرف

وهذا لا يعني أن الصحفي إذا كان مخطئاً يعطيه الحق ولكنه يترك مجال

الشك لصالح الصحفي"

من خلال الإجابتين السابقتين فإن رئيس التحرير ينحاز غالباً إلى الصحفي لأنه يتحمل مسؤول
الصحفية كونه وافق على أن تنشر في صحيفة *El Watan* وموقعها الإلكتروني ونلاحظ هنا أن هناك تداخلاً
بين وظيفة رئاسة التحرير وادوار الوساطة التي يقوم بها رئيس التحرير فالأخير

تلقى شكاوى بخصوص عمل قام به صحفي معين هو شكوى تتعلق

وبالتالي وحسب ما جاء في إجابة المبحوث رقم 35 فإن ذلك يكون مبرراً لأن

El Watan

المحتوى الصحفي التي يقوم بها رئيس التحرير والرقابة البعدية التي تتعلق بمعالجة شكاوى القراء حول المضمون

27

العلاقات الشخصية التي تربط رئيس التحرير بالصحفي بحكم التعامل اليومي تجعل الأخير ينحاز إلى

- وهذه الإجابة تحيلنا إلى تأثير العلاقات الشخصية بين

الحياد التي لا بد أن تتوفر كشرط عند ممارسة الوساطة.

وهناك إجابات تعتبر أن هناك حالات مختلفة حيث 33: "

فالخطأ في كتابة تاريخ قد يحدث ولكن إذا تعلق الأمر

فكلما يخطئ الصحفي فإن ذلك يكون ملزماً للمؤسسة

34: "لا يمكن الجزم بجواب دون الآخر في غالب الأحيان رئيس الـ"

عندنا في *El Watan* في بعض الأحيان يعطي للمشتكي

الحق أكثر من الصحفي لكن في غالب الأحيان عندما يكون فيه ظلم على الصحفي فهو يحاول حمايته من أي ضغوط خارجية "

لي ما تقدم فإن درجة الخطأ فبعض الهفوات المتعلقة بأخطاء في الكتابة طبيعي كما أشار إلى ذلك المبحوث رقم 33 وبالتالي فالشكاوى التي قد ترد

بشأنها قد لا ترق إلى ذلك المستوى من الاهتمام بحيث يكون على رئيس التحرير

هناك تلميح لانهيار رئيس التحرير إلى الصحفي في مثل هذه الحالة اعتباراً لأن الخطأ هنا يتعلق بهفوة غير متعمدة ولا تشكل ضرراً بالنسبة للمشتكي، وفي الحالات التي تكون فيها المشكلة معقدة كأن يترتب عن الخطأ ضرر بالأشخاص الذين يقدمون شكاواهم إلى مؤسسة *El Watan*

33

El Watan وهنا جاء في إجابة المبحوث رقم 34

الصحفي في مثل هذه الحالات ولكنه يشير إلى أن رئيس التحرير يميل في الغالب نحو دعم الصحفي حين

حيث يكون تحيز المسؤولين أو رئيس التحرير إلى

الجهة الشاكية أو القارئ مؤشراً على الالتزام الأخلاقي حماية لصورة المؤسسة وفي هـ

":30

حيث يقال بأن الصحيفة قد أخطأت وبالتالي يكون

حفي تتعلق أساساً بالمحافظة على سمعة

"

3 رئيس التحرير بين السياسة التحريرية والأخلاقيات:

تتفق كل إجابات المبحوثين تقريبا على أن رئيس التحرير يحتكم أولا إلى أخلاقيات المهنة الصحفية عند

" :27

فالساسة التحريرية هي توجيهات بأن تتحدث عن نقطة أو نقطتين ولا تتحدث عن نقاط أخرى ولكن

" :33

وهي لا تتعلق بالوسيلة الإعلامية في حد ذاتها"

القانوني في 27 ن الأخلاقيات تمثل البعد القانوني للممارسة

هذه الحالة لا يمكن تجاوزه اعتبارا لاحترام معايير السياسة التحريرية

فالأولى تمثل حدودا قانونية عامة لا ينبغي تجاوزها

تعدياً على القانون في حين

بالتركيز على بعض الأحداث أو التفاصيل وعدم الحديث عن مواضيع أو تفاصيل محددة وتنتمى لهذه الإجابة

33 يطرح فكرة أن الشكاوى تتعلق بالتجاوزات الأخلاقية وليس له

التحريرية لوسيلة إعلامية بحد ذاتها نلاحظ من خلال الإجابتين أنه لا توجد علاقة تضاد في ثنائية أخلاقيات

المهنة الصحفية والسياسة التحريرية فالأولى تمثل الإطار القانوني والثانية تمثل إطار المعالجة الصحفية الخاصة

33 في إجابة المبحوث

الإطار القانوني للممارسة الإعلامية والذي قدم المبحوث رقم 27

ومنه فإن معالجتها تخضع لاعتبارات قانونية

إلى أخلاقيات المهنة الصحفية وقانون الإعلام.

29 أنه يمكن أن تعالج بعض الشكاوى من منطلق السياسة التحريرية في

:

"إذا لم نخرج عن الموضوعية في سردنا للأ

"

29 "الخبر مقدس والتعليق حر" فإذا كان الالتزام بالموضوعية في نقل الخبر

نب تلقي شكاوى حول المعالجة الإعلامية للأحداث

والتي تدخل في سياق التعبير عن تأويل خاص يقدمه الصحفي ويعبر عن السياسة التحرير El

Watan فهي غير مطروحة لأن تكون محل شكوى بحيث تعكس هذه الأنواع الصحفية حرية الصحافة

التعبير ومنه فإن الصحفيين يرفضون الشكاوى التي تتعلق بهذا النوع من الكتابة

والتي تظهر في التعليق الذي تقدمه

4 الانتقادات والشكاوى بين الضغط و تحسين الأداء:

تذهب أغلب إجابات الصحفيين نحو اعتبار الردود والانتقادات والشكاوى ايجابية وتساهم في تحسين الأداء

وهذه الردود لا تكون إلا ايجابية "27:

الذين علموا بخطاي يتجنبون الوقوع فيه بالنسبة للحالات المشابهة" 28:

مواطن خطأ ما أو معلومة كاذبة نحاول التأكد منها وهذا يساهم في الشراء الفكري للصحفي"

35: "اعتقد انها ايجابية

حرية التعبير مقدسة ومكرسة ولكن لا بد أن نضع بحسباننا أننا لسنا قضاة" 33:

الصحفي مسؤولية كبيرة والردود تساعد في عدم التسرع للكتابة حول خبر يعتقد الصحفي أنه يمثل سبقا دون

"

يتضح مما سبق أن الانتقادات والشكاوى التي ترد إلى الصحفيين بشأن ما يقدر أنه للقراء كمادة إعلامية يعتبره

الصحفيون عاملا يساعدهم على تحسين أدائهم المهني

من خلال هذه الإجابات يتضح أن انتقادات القراء والشكاوى التي ترد بشأن المقالات الصحفية تساهم في:

● خطأ الناجمة عن التسرع لغرض

● الحماية من الاستعمال التعسفي لحرية التعبير والصحافة والتعدي إلى ادوار أخرى كمحاكاة

● تدقيق المعلومة مما يزيد من خبرة الصحفيين في التعامل مع الوضعيات المختلفة

● تجنب تكرار الأخطاء واكتساب الخبرة وتسمح للزملاء بالتعرف على الطرق الملائمة للتعامل مع

الوضعيات التي لم يتعرضوا لها بالضرورة

El Watan

29 يعتبر ان الشكاوى بشكل عام مفيدة وتساعد في تحسين الاداء إلا انه يرى بانها قد

: "لا يجب أن تكون الشكاوى كثيرة لأن ذلك يعني أن الصحفي يقوم بعمل سيء

"الوقت"

وبالتالي فإن ضغط حجم الشكاوى يؤثر على استقرار المؤسسة من الناحية الاجتماعية والاقتصادية :

القراء والمعلنين وسمعة المؤسسة.

5 الصحفيون وتقبلهم لانتقادات القراء:

١ يتقبل الصحفيون الشكاوى التي تستند إلى الدليل

28:"نقبل الشكاوى عندما تكون موضوعية وتستند إلى وقائع حقيقية أو نصوص قانونية أو معلومات

35:"من المفروض أن أذاع عن عملي ولكن إن ارتكبت خطأ سأكون

مجبرا على تقبل ذلك"

حين تكون هذه الأخيرة مؤسسة

حيث لا يملك الصحفي في هذه الحالة خيارات كثيرة، وقد يتقبل الصحفيون بسهولة الانتقادات المتعلقة

36:" عندما نخطئ في تاريخ أو اسم شخص أو حدث معين نتقبل

"

أما الحالات التي لا يتقبل فيها الصحفيون النقد فتظهر :

29:" لا أقبل النقد والشكاوى بخصوص شيء أكون متأكدا منه وأملك الدليل والوثائق حوله"

"

31:"

32: "لا أقبل النقد من طرف المعلن أو مسؤول كبير يحاول أن يستعمل نفوذه ليشكك في

"

36: "عندما يعاتبني شخص لأنني لم أكتب حوله بالحجم الذي يريد

فهنا لا أقبل مثل هذه الانتقادات

الشكاوى والانتقادات غير مؤسسة"

El Watan لا يتقبلون النقد في الحالات التالية:

1. وتستند إلى وتائق حيث تكون الشكاوى بشاها

غير مؤسسة

2.

3. ي والطعن في سمعته المهنية من قبل جماعات

4. عندما يراد استغلال الصحفي لأغراض دعائية

5.

نية الصحفية وتقييدا لحرية التعبير

4 5 يبدو أن الصحفيين يرفضون التدخل في طريقة كتابة النص:

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

4 فضاءات التفاعل بين الصحفيين والقراء

25) ("هناك التعليقات عبر الانترنت وهناك البريد الالكتروني حيث هناك

ما يسمى بالإمضاء الالكتروني إذ يضع الصحفي بعد توقيع اسمه بريده الالكتروني وبالتالي يمكن أن يكون هناك تفاعل عبر البريد الالكتروني، وهناك فيسبوك أيضا"

26) ("لقد قمنا بحذف الفضاء الخاص بالتعليقات

الموقع الالكتروني لجريدة El Watan لأنه لم يعد باستطاعتنا السيطرة عليه

ت التي سننشر 300 100 200

وكلام غير م "

يعتبر التفاعل الشخصي عبر البريد الالكتروني والتفاعل عبر فيسبوك أهم فضاءات

النقاش التي تربط صحفيي El Watan

الصحيفة والتي كانت تتيح التعلق مباشرة حول الموضوع مجال اهتمام القارئ، ويعود حذف التعليقات كما

أشار إلى ذلك نائب رئيس التحرير المكلف بالويب إلى السلوك الاتصالي الذي يتخذه

التي ينشرها الموقع حيث تتجاوز التعليقات التي تتضمن السب والكلام والتحريض على العنصرية حدود

سموح به لنشرها الكترونيا إذ هناك معايير لا بد من احترامها قبل نشر التعليقات عبر الموقع الالكتروني

أن كثرة التعليقات التي لا تحترم حدود النشر يجعل من الصعب تقنيا

قليلة من التعليقات نسبة إلى تلك التي ترفض.

2 معايير نشر التعليقات الالكترونية:

25) ("تنشر ما لم هناك شتيمة مثل القذف والسب أما الرأي

الذي يختلف معنا ننشره بشكل عادي"

26) (":

حداث غرداية، لأن التعليقات كانت جد عنصرية أذكر أنه يوم قبل أن نحذف التعليقات وصل عددها إلى

400 تعليق في ظرف 24 350 لأمر غير منطقي واضطررنا

ضف إلى ذلك فأنا ألاحظ ما يحدث في العالم والتوجه اليوم في وسائل الإعلام هو

حو حذف تعليقات القراء لأنها لا تضيف شيئا في كندا لاحظت أن ثلاثة مواقع الكترونية قد حذفت

في الولايات المتحدة قام جزء كبير من المواقع بهذه العملية و التبرير كان بـ

القراء ينصرفون عن الموقع فعندما يقرأ المبحر تعليقا عنيفا يغلق الموقع أو ينصرف إلى آخر وقد لاحظت

El Watan لا يزال على حاله وبالتالي لا توجد فائدة من

"

طبعاً فإن تعليقات القراء التي تكون من خلا El Watan لا بد أن تحترم معايير نشر محددة في

إذ لا يقبل الكلام الذي يخرج عن حدود الاحترام كالسب

الأخلاقيات كالقذف غير المؤسس وحسب إجابة رئيس التحرير فإن مساحة التعليقات كانت تضمن وصول

إذ لا تسلط رقابة في هذه الحالة ويبدو من خلال الإجابتين أن

المشاكل المرتبط بمسألة فضاء التعليقات والردود تتعلق أساسا بالتعليقات العنصرية التي كانت ترد إلى الصحيفة

والتي اضطرت المؤسسة إلى الاستغناء بصفة تامة عن مساحة التعليق التي كانت متاحة لقراء الجريدة عبر

موقعها الإلكتروني خاصة وأن أحداث غرداية ارتبطت بخلاف قائم على أساس عنصري حيث تكون هذه

الحالة القطرة التي أفاضت الكأس El Watan ت سابقة لطالما تعرضت لانتقادات

من جانب آخر نلاحظ أن

في مؤسسات الإعلام في الغرب حيث تبرر بعض قراراتها ومنها المتعلقة بحذف التعليق بما توصلت إليه

الصحف والمواقع الإلكترونية في الغرب حيث يتم استحداث مساحة التعليق لمواكبة التكنولوجيا والحقاق أو

تقليد ما يتم استحدثه في وسائل الإعلام الغربية ثم تقدم تبريرات الاستغناء عن بعض المميزات الخاصة

بالصحافة الإلكترونية نفسها التي تقدمها نماذج مواقع الصحف في الغرب ملاحظة أن هذه الأخيرة قد

زلت عن بعض تلك المميزات أيضا والمثال هنا يتعلق بمساحة التعليق على مواضيع المنشورة في الموقع

الإلكتروني لجريدة *El Watan*.

3 أدوات التفاعل مع رئاسة التحرير:

29: "منذ وقت قصير نعم يحدث أن رئيس التحرير يتفاعل معنا عبر وسائط التواصل

يتنقل من مكتبه يرسل إلينا عبر فايسبوك (messenger)

أو بشأن نشر مقال على صفحتي الخاصة ونحن كل الوقت متصلون بفايسبوك

"

30: "نحن نملك صفحة خاصة بصحفي *El Watan*

التحرير ليطلب من المراسلين المعلومات التي بحوزتهم عن الولايات التي يعملون فيها وهي مجموعة مغلقة "

ويتضح من خلال هذه الإجابات أن نمط التفاعل بين الصحفيين ورئيس التحرير عبر مواقع التواصل

الاجتماعي وعبر البريد الإلكتروني حيث يقدم عبر هذه الوسائط

حضور الاجتماعات وغيرها معلومات عن مقالات التي

يستفيد منها في مجال توجيه التغطية وإثراء المحتوى الصحفي للجريدة والموقع الإلكتروني

التفاعل سرياً في مهني شخصي عن طريق البريد الإلكتروني أو في تبادل معلومات عبر مجموعات

مغلقة على فايسبوك خاصة فقط بالصحفيين وغير مفتوحة للقراء.

وبالنسبة لبقية الصحفيين فيبدو أنه ليس هناك اتفاق حول طريقة محددة للتواصل مع رئيس ا

فهنالك من يفضل الاتصال عبر الهاتف والاتصال الشخصي مثل

33 31 28

31:"لا استخدمها في التواصل ولقد تمت قرصنتي

فقد قمت بحذف حسابي وحتى بالنسبة للمؤسسة فقد تعرضت للقرصنة وبالتالي أفضل أن أستخدم الهاتف

والرسائل النصية القصيرة لأن الاتصال يكون أكثر أماناً " 33:"

ولكن عندما أريد محادثته كون عبر الهاتف أو بلفائه في مكتبه"

ويبدو من خلال هذه الإجابات أن تأمين الاتصال يتعلق خاصة بعملية انتحال الهوية عبر مواقع التواصل

في هذا السياق يترتب عنه

33 في هذا السياق: " يحدث في

فهي مسائل داخلية ولا يجب أن نتحدث عن طريقة العمل في مؤسسة

تويتر أو غيرها"

El Watan

4 الرقابة على مواقع التواصل الاجتماعي:

26) ("لا ليس لدي ميثاق خاص بهذه المسألة

الكثير من هيئات التحرير التي تملك ميثاقا خاصا مثل وكالة الأنباء الفرنسية أو جريدة Le Monde

Le Figaro وهو ميثاق خاص باستخدام فايسبوك وتويتر من قبل الصحفيين

كسونية والألمانية نفس الشيء فهي لديها ميثاق أخلاقيات يحدد نمط التعامل مع وسائل التواصل

يقوله الصحفي عبر وسائط التواصل الاجتماعي يلزمه كصحفي ويلزم المؤسسة

يرتكبون حماقات على الانترنت

"

من خلال هذه فان الرقابة تعتبر ضرورية على ما يكتبه الصحفيون عبر مواقع التواصل الاجتماعي

لى

El Watan وعلى غرار ما يحدث في وسائل إعلام غربية وخاصة في

Le Figaro Le Monde

لأنه يعتبر شخصية

El Watan وما ينشره عبر وسائط التواصل الاجتماعي قد يلزم المؤسسة.

25) ("يزال بعيدا إذ لم ن

وحتى نظامها هو يقوم بالأساس أن فلان يكون مع أصدقائه والأصدقاء

إلا إذا ما كان هناك أحد يكرهه فسينتقده

"

يتضح من خلال إجابة رئيس التحرير أن الرقابة على مواقع التواصل الاجتماعي غير محددة المعالم
ن الردود التي تصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي حسبها لا تقدم تعبيراً موضوعياً عن عمل

التعليقات تصب في خانة المجاملة وقد تكون بعض التعليقات التي لا يُخدم الصحفي صادرة عن شخص

El Watan بتقييم موضوعي وقياس لأثر ما ينشره الصحفيون عبر وفي ورقة بحثية للدكتور جمال بن
زروق تُوِّج "مواقع الكترونية تتيح للأفراد خلق صفحة خاصة بهم ويقدمون فيها

لمحة عن شخصيتهم أمام جمهور عريض أو محدد وفقاً لنظام معين يوضح قائمة بمجموعة من المستخدمين الذين
يتشاركون معهم في الاتصال مع

1"

مسألتي الرقابة على محتويات مواقع التواصل الاجتماعي تعترضها حواجز تقنية من جهة

ثم غياب المؤشرات الموضوعية لتقييم أثر ما ينشر على مواقع التواصل الاجتماعي
يما موضوعياً لما ينشره الصحفيون على الشبكات الاجتماعية للتواصل.

¹Danah Boyd,Nicole B,Eelisson :**Social network sites difinition, history,andscholarship, Journal of mediated communication, vol,(13),2010**

جمال بن زروق، استخدام المداخل النظرية في دراسات الإعلام الجديد بين التطور والقصور: قراءة تحليلية لعينة من المداخل النظرية
للمؤتمر الدولي الثاني حول موضوع الإعلام الجديد وقضايا المجتمع المعاصر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر

26/25 نوفمبر 2014

31: "نحن أحرار من هذا الجانب

" وهناك حالات خاصة قد تكون فيها الرقابة مبررة

ربما فيه فقط انتقاد عندما يتعلق الأمر بتسيير

":34

فهذا شيء داخلي ولا ينبغي أن يخرج إلى الخارج

أن فيه بعض التجاوزات لأنه يعتبر الأمر حرية شخصية"

تعلق بالحفاظ على السر المهني

من خلال هذه

حظة ولا يترتب عنها

مبدأ الحفاظ على السر المهني

":27

بطريقة غير مباشرة وتمت معالجة الموضوع بين المدير، رئيس التحرير والمعنيين من الصحفيين ولكن لم يطلب

منهم حذف تعليقاتهم او ما نشره"

نحن شخصيات عمومية

"30

المؤسسة الصحفية التي نعمل بها تحيل أتخذ موقفا ضد شخص معين عبر فايسبوك ثم أخصه بمقابلة

":27..."

تظن أن مقالي سيؤخذ على محمل الجد"

29: "أعتقد أننا نتمتع بحرية مفرطة

"

لصالح جهاز معين ينبغي

صحفيون في *El Watan*

التواصل الاجتماعي، كما أن لمواقع التواصل الاجتماعي قواعد لا بد من احترامها فقد يتم مقاضاتك إذا قمت

بالسب أو الشتم عبرها والصحفيون ينسون ذلك وفي كثير من الأحيان يعتقد الناس هذه

وحتى إن كان الصحفي شخصا حرا فهو يحمل قبعة El Watan

"

لمعاملين في مؤسسة El Watan فضاءا شخصيا للنقاش يرتبط بممارسات فردية لا

علاقة لها به وهذه النظرة قل المسيطرة على تأطير طرق التعامل

مع ما ينشره الصحفيون عبر مواقع التواصل الاجتماعي

الانتقاد والتأكيد على ضرورة الالتزام بالحفاظ على السر المهني المتعلق بتسيير المؤسسة الداخلي

فإن هناك ضرورة لاحترام بعض المعايير

حفي التي يك

عبر مواقع التواصل

إلى

على مكانته المهنية والاجتماعية الشخصية، من جهة أخرى لاحظنا في إحدى الإجابات أ

القواعد القانونية التي أصبحت تحكم استخدامها

ومن المسؤولية المهنية التي لا بد يحترمها الصحفي فهذه الأخيرة تتعلق بالمواقف والتصرفات الشخصية والتي

يعتبر القراء تعبر عن الخط لي الصحفيين El

ة

Watan

الإطار القانوني الذي أصبح يوظف مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي بالصحفي إلى

نظير كتاباته لعبارات فيها سب وشتم أو تصنيف عنصري

سمعة الصحفي وسمعة مؤسسة El Watan وبالتالي فن معنى الرقابة هنا يتعلق با

5 الوساطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

25) ("يتعلق الأمر بتأخر لدينا في علاقاتنا مع مواقع التواصل الاجتماعي

نعتبرها كألعاب فهناك مظهر ترفيهي ضمن هذه

المواقع ولم نعطيها بالتالي قيمة كبيرة، نهتم بها عندما يتم تداول مقالاتنا فهو نوع من

بالنسبة للأفراد نعم"

مجال اهتمام بالنسبة لمؤسسة El Watan

حيث هناك صورة نمطية تتعلق بان هذه المواقع تستخدم اساسا للترفيه، ويرتبط اهتمام المؤسسة بهذه المواقع

عندما يكون هناك تداول للمقالات التي تصدرها الصحيفة والموقع الالكتروني حيث تسمح درجة انتشارها

التواصل الاجتماعي إلى قراءة المقالات التي تصدرها،

أو أن يقوم المستخدمون بتداول المقالات التي

مؤسستي باستخدام معين لوسائط التواصل الاجتماعي

عبر الصحيفة والموقع الالكتروني

وكما لاحظنا في سابقة فان نائب رئيس التحرير المكلف بالويب في مؤسسة El Watan

عاقته رصد التظلمات والردود التي ترد على مستوى فايسبوك ووسائط التواصل الاجتماعي المختلفة ويجولها إلى

...إلخ،

:

26 أيضا بصفة مستمرة نشر المقالات الخاصة بالصحيفة كنوع من الإشهار لها

():"إن مواقع التواصل الاجتماعي تستخدم لغرض الترويج للمؤسسة

أقوم بمشاركة المقالات على فايسبوك وتويتر بصفة مستمرة وأقوم بعد ذلك بقياس عدد المعجبين والمشاركين عبر

هذه المواقع ومنذ سنة تقريبا حولت اهتمامي إلى تسيير صفحات فايسبوك وتويتر بشكل

ذلك نتائج جيدة حيث ارتفع عدد المشتركين على تويتر من 25 إلى 113

ثقافة، مجتمع، وأطلب من الزملاء في المكاتب الجهوية أن يشاركوا

El Watan

توصلت بعض المكاتب إلى

"El Watan Tizi Ouzou Batna

في مجال التواصل على مواقع التواصل الاجتماعي بغية تحقيق أهداف تتعلق بالترويج للمؤسسة

الالكتروني على وجه

التي تهتم أكثر برصد التعليقات التي

ترد حول المقالات أو حول المؤسسة بشكل عام عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ومن خلال هذه

ن التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي يهدف إلى الترويج

تواصل تهدف إلى شرح العملية الصحفية حيث نلاحظ أن مظهر الوساطة يتعلق برصد التعليقات

والانتقادات التي تكون حول المقالات المنشورة عبر هذه المواقع وتوجيهها إلى

يتم الاستفادة منها في سياق من خلال النقاش بين الصحفي والمسؤولين وتبرز ذ

30:"عندما يتعلق الأمر بمقال أثار جدلا واسعا عبر مواقع التواصل الاجتماعي يتم معالجته

"

28:" يستمع رئيس التحرير إلى هذه الردود فعندما يكون هناك انتقادات تندد بمحتوى مقال ينبه إليها

ويتحدث مع رئيس القسم، وقد يتدخل المدير خاصة بالنسبة للمقالات التي تحدث جدلا واسعا عبر فايسبوك

"

الاجتماعي عندما تكون الأخيرة مؤشرا على جدل واسع حول المقال موضوع الانتقاد

تأثير

El Watan والتي تتعلق بتصوير القارئ عن الصحيفة وتبرز إجابة) 26 (

:"عندما نتعرض لانتقاد نجح ولسنا نحن فقط من (

من يساندنا ويجيبون عن بعض التعليقات من نوع لقد تم شراءكم، لقد بعتم

..الخ فالقراء يجيبون وهناك صحفيون من عندنا يشاركون في هذا النقاش أيضا

El Watan ويكون هذا النوع من النقاش خاصة عندما تصدر مقالات حول

El Watan وغيرها"

و من خلال هذه الإجابة فإن مواقع التواصل الاجتماعي تتيح مساحة للنقاش بين القراء والصحفيين

حيث يسمح ذلك للمتقدين بالتعرف على العمل الصحفي وطريقة عمل المؤسسة وسمعتها

التي تنشدها الوساطة الصحفية التي ارتبطت تاريخيا بمسألة الحفاظ على

فالصحفيون وبعض من القراء يمثلون حسب ما جاء في إجابة المبحوث وسطا

يتحدثون باسم الصحفي الذي تم انتقاده وباسم مؤسسة El Watan وإن كان هذا النقاش قد يخرج عن حدود

الموضوعية من خلال الدفاع عن أفكار مسبقة أو وجهات نظر مختلفة بين طرفي النقاش إلا أن الجانب

التفاعلي لمواقع التواصل الاجتماعي يسمح حتى ضمن هذا النقاش من تبرير طريقة العمل الصحفي في مؤسسة

El Watan والتوصل إلى تحديد مدى مصداقية المادة الإعلامية التي نشرتها الصحيفة و موقعها الإلكتروني

وتمت مشاركتها عبر وسائط التواصل الاجتماعية

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

25) ("أعتقد أن المثالي هو أن تخصص كل مؤسسة لنفسها وسيطا من باب

احترام القارئ تستقبله فكل مؤسسة يكون لها نظام في هذا الجانب لأننا نملك أجهزة ولا نملك صحافة وطنية

كثيرة وهي ناجمة عن الخيارات السياسية المختلفة لذلك أن تجمعنا هيئة واحدة للوساطة لا

أعتقد أن ذلك سيكون ممكنا هناك اختلاف كبير حتى نتفق على حد أدنى"

25) ("بأس في ذلك فهو سيدافع عنها على مستوى القارئ والمؤسسة لتعيش لابد

يكون لها قراء، من خلال الاستماع للقارئ

إلى استحداث هيئة نظر في ذلك لاحقا ولكن الخطوة الأولى هي وسيط داخلي"

26) (" كان هناك في المستقبل القريب

أخلاقيات تراقب أخلاقيات العمل في وسائل الإعلام فبالإمكان أن يستحدث داخل هذه الهيئة

بحيث يكون جهاز مستقل لأن توظيف وسيط ليس بالأمر السهل

فالصحافة فقيرة والصحفي نفسه لا يتلقى أجرا جيدا وبالتالي لا يتم التفكير في الاستثمار في مجال الوساطة"

El Watan يفضل نموذج الوساطة الصحفية الذي يعتمد على أن

ؤسسة صحفية وسيطها الخاص بحيث يعمل على معالجة المشاكل داخليا ويرر المبحوث هذا

بالاختلاف الكبير الذي يميز الصحف الجزائرية

إلى ذلك فإن الصحافة الجزائرية في تصور المبحوث هي أجهزة إعلام مستقلة لا تترد
توافق حيث لا تشكل حسبه في مجملها صحافة وطنية يمكن أن تشترك في هيئة للوساطة على الأقل في
يعتبر تطور نموذج الوساطة من توظيف وسيط داخلي خاص بكل مؤسسة

إلى هيئة وساطة تجمع المؤسسات الصحفية يمكن النظر فيه في حال نُجحت .

ويقترح رئيس تحرير الويب داخل مجلس أخلاقيات المهنة الذي

حيث يضمن ذلك استقلالية هذه اللجنة ويبرر المبحوث اختياره بغياب مبادرات من

جانب المؤسسات الصحفية في الاستثمار في توظيف وسيط

وكون الصحافة الجزائرية فقيرة فهي قد لا ترغب في استحداث هذا المنصب، ونلاحظ هنا أن استحداث لجنة

صداقتها كهيئة مستقلة للضبط الذاتي للممارسة الصحفية

لمس ولجنة الوساطة المشتركة هي تكريس ومراقبة البعد الأخلاقي في الممارسات الصحفية

المهنة هو هيئة مستقلة وعليه فإن لجنة الوساطة ستحمل الصفة نفسها. كما أن مجلس

لى اعتبار للتطبيق في المؤسسة الصحفية

27: "اعتقد أن كل مؤسسة يجب لها

الصحفيين بشكل جيد، وهو باعتباره صحفياً لا بد أن يدافع عن الصحفي ولكن في حدود احترام أخلاقيات

اعتبر الوسيط لم يُ إلى

31: "الوسيط لا بد أن يكون من داخل المؤسسة لأنه يجب "

بشكل آلي سينتقد سيقدم تفسيرات استناداً إلى

ركز كثيرا على نقطة في المعالجة لم تكن تستحق، وفي بعض الأحيان فان إدراك المقال هو الذي

يوحي بأن هناك نية مبيتة وراءه والوسيط هو هنا أيضا ليشرح الصعوبات التي تواجه الصحفي أثناء عمله "

لصحفيين يعتبرون أن نموذج الوسيط داخل المؤسسة الصحفية يكون أكثر فعالية

لأن ممارسة الوساطة تستلزم معرفة مسبقة بطريقة العمل داخل المؤسسة الصحفية والخط الافتتاحي الذي تت

ذلك من شرح العمل الصحفي ولكننا نلاحظ الفرق في تصورات الصحفيين لدور الوسيط

نلاحظ أن بعض الصحفيين يتصورون أن الوسيط مكلف بالدفاع عن الصحفيين والمؤسسة

صالية في إقناع القارئ بما تقدمه

المؤسسة كخدمة صحفية وفي هذه الحالة لا تطرح في حين يقدم صحفيون آخرون

تعريفا دقيقا لوظيفة الوساطة كما جاء في إجابة المبحوث رقم 31 الذي يعتبر أن النموذج الأول أي وسيط

من داخل المؤسسة يكون أنجع نظرا للأسباب نفسها التي ذكرناها آنفا

ضمان استقلالية هذا المنصب لأن طبيعته في الأساس تتعلق بتوجيه الانتقاد إلى المؤسسة وطرق العمل

من قبل الصحفيين وأنه يقوم كذلك بالدفاع عن الصحفيين ويشرح الصعوبات التي تواجههم أثناء معالجة

فهو بالتالي يدافع عن القراء لدى المؤسسة ويدافع عن الصحفيين لدى القراء.

29:

إلى اعتبار أنه يمكن المزاوجة بين النموذجين

مجلس للآداب وأخلاقيات المهنة

النموذجين ضروريان وسيط داخلي يقوم بحل المشاكل داخل الجهاز الإعلامي لم تحل المشكلة يتم

التوجه نحو مجلس أخلاقيات المهنة " 35: "...إن دور الاثنين مختلف فالوسيط الداخلي

يقوم بمعالجة الشكاوى والانتقادات ويكون في الاستماع إلى القراء ولكن مجلس أخلاقيات المهنة يحرص على

ضمان احترام أخلاقيات المهنة على مستوى كل المؤسسات الصحفية "

وبخصوص الإجابتين السابقتين فإن المبحوث رقم 29 يرى أن هناك تكاملا بين منصب الوسيط في المؤسسة الصحفية ودور مجلس أخلاقيات المهنة الصحفية حيث يحاول الأول حل النزاع بين المشتكي والقارئ من خلال الاحتكام إلى خبرته وتحكيمه الخاص بمدى احترام المادة الصحفية موضوع ا

الصحفية وطبعا فإن الوسيط في هذه الحالة يقدم ملاحظات للإدارة ومسؤولي التحرير من جهة في حالة الدفاع فهو يقدم توصياته حول الحل الذي يراه مناسبا

لإيجاد مخرج للنزاع وقد يج

القارئ بان المادة الإعلامية التي يقدم شكواه بشأنها محترم

وهنا فإن المشتكي قد لا تروقه ملاحظات الوسيط أو طريقة ممارسة

الوساطة داخليا وبالتالي فهو يحتاج إلى التوجه إلى هيئة تكون رسمية وقانونية تفصل في النزاع بينه وبين

إلا أن السؤال المطروح حول مجلس أخلاقيات المهنة وهو يمثل

وسيلة للضبط الذاتي للصحافة بحيث يضم صحفيين من وسائل يراقبون سير العمل الأخلاقي

ويقدمون توصياتهم بشأن النزاعات التي تكون بين القراء ومؤسسات ا

الأحسن هو مجلس أخلاقيات المهنة الصحفية ولكن لا بد أن

يكون فعلا مستقلا ويتم تسييره من قبل صحفيين ذوي خبرة لأنه ما قد تعتبره مؤسسة صحفية خرقا للقواعد

المهنية قد لا تعتبره مؤسسة ذلك لذا لا بد من أن يكون لدى مجلس أخلاقيات المهنة السلطة لمسألة

"

من خلال هذه الإجابة يرى المبحوث بأن مجلس أخلاقيات المهنة يعتبر بمثابة لجنة الوساطة التي تبث في

النزاعات التي تكون بين القارئ والصحفيين في مؤسسات الإعلام، ولكنه يؤكد على ضرورة أن يمنحه القانون

لإلزام أي جهاز إعلامي للأخذ بقراراته حيث يحدد هذا المجلس معايير موحدة لقواعد اخلاقيات المهنة

ويلزم كل المؤسسات الصحفية باحترامها.

تجربة الوسيط في مؤسسة El Watan:

لقد قامت مؤسسة El Watan باستحداث وظيفة سميت بالوسيط Médiateur في 2000 إلى 2002، وقد أوكلت إلى "علي باهمان" Ali BAHMANE والذي كانت خبرته المهنية تتجاوز في تلك 26 سنة، وقد تم استحداث هذا المنصب حسب الإجابة التي يقدمها الوسيط نفسه استجابة لتساؤلات القراء حول دور مؤسسة El Watan في مجال الوساطة بين المواطن والصحفي وكانت مهمة في مساحة الصفحة الأسبوعية المخصصة للقراء.

وقد استغنت مؤسسة El Watan بعد تجربة دامت لسنتين 2002 عن تجربة دامت لسنتين إلى ضغط الشكاوى التي كان يُعالجها الوسيط والمتعلقة أساسا بتقرب المواطن من صحيفة El Watan لايجاد ته الاجتماعية الخاصة، وهو ما يعتبره الوسيط خارجا عن نطاق مهامه وعن دور المؤسسة الصحفية التي يعمل فيها، ونادرا ما كان يتعامل الوسيط مع انتقا

ويبدو واضحا مما سبق أن وظيفة الوساطة المستحدثة في مؤسسة El Watan كانت تستهدف تحقيق أهداف أخرى غير تلك المتعلقة بتقييم المحتوى الصحفي إذ كانت تتعلق أساسا بجعل الصحيفة واسطة والسلطة، ومع ذلك فإن هذه الوظيفة حسب إجابة الوسيط كانت تسمح بإنشاء علاقة بين المؤسسة والقراء تُساهم في المحافظة على جودة الصحيفة ومصداقيتها هذا وقد نوّه الوسيط بأن عمله كان مرتبطا بالنسخة الورقية بشكل أساس حيث لم تكن الصحافة الإلكترونية " في الفترة التي كان يشغل ف

(Questions pour le Médiateur 03)

خلاصة:

استنادا إلى ما سبق نلاحظ أنه لا يوجد اختلاف كبير من حيث آليات ممارسة الوساطة بين نموذج *El Watan* والنماذج السابقة، فرييس التحرير يولي اهتماما خاصا للشكاوى التي ترد في شكل طلب تصحيح أو رد رسمي، يرد على المكالمات الهاتفية التي ترده من قبل القراء ويحاول اقناعهم بطريقة عمل المؤسسة ويجوهم إلى

الصحفيين لمناقشة تظلماتهم، ونلاحظ انه في حالة *El Watan*

بالصحيفة قبل التوجه إلى القضاء وهو ما يعرقل عملية الوساطة، ويقوم رئيس التحرير بالوساطة بشكل سري بين الصحفي والقارئ، ويعتبر بعض الصحفيين أن ذلك يتناقض مع مبدأ الشفافية في معالجة الشكاوى وأنه قد يضعف من مصداقية الصحفي في مواج

El Watan أن رئيس التحرير ينحاز في معالجة الشكاوى إلى الصحفي في العادة عكس ما لاحظناه في النماذج السابقة، وذلك لاعتبارات تتعلق بتحملة جزءا من المسؤولية بشأن المقال محل النزاع، لأنه يكون قد صادق عليه وأبدى قرارا ايجابيا بشأن أهليته للنشر، وأنه سيضطر للانحياز إلى المشتكي إذا ما أدرك أن المتابعة القضائية لن تكون في صالح مؤسسة *El Watan* وفي هذه الحالة يضطر رئيس التحرير لى تحكيم

مسؤوليتهم الأخلاقية ولكنها ترفع من مستوى الخبرة لديهم في التعامل مع تقنيات العمل الصحفي التسرع في نشر السبق، تدقيق المعلومة، التأكد من المصادر... وغيرها.

برصد شكاوى القراء التي ترده عبر وسائط التواصل الاجتماعي ويعيد ارسالها إلى مسؤولي التحرير المخولين بالبحث فيها، بالإضافة إلى أنه يتولى رصد التعليقات والملاحظات وعرضها في اجتماعات التحرير اليومية،

ونلاحظ كما هو الشأن في مؤسسة "الخبر" El Watan

بالإضافة إلى الاستفادة من ردود القراء في اختيار زوايا المعالجة

الويب كذلك في التفاعل الذي يكون بين القارئ والصحفي عبر وسائط التواصل

ويستخدمها في الرد على القراء وتوضيح سير العملية الصحفية وظروف التغطية.. وغيرها وهي

واحدة من أهداف الوساطة، في حين لا يش

داخلية عبر أداة المراسلة الآنية *Messagerie instantanée*

وبخصوص نموذج الوساطة المقترح، فلا يمكن إضافة شيء عن المقترحات السابقة غير اقتراح نائب رئيس التحرير

مع متطلبات وظروف العمل الصحفي في الجزائر.

وأخيرا ننوه بان جريدة *El Watan* ا الصحيفة الجزائرية الوحيدة التي قامت باستحداث منصب

وسيط لمدة سنتين، إلا أن هذه الوظيفة كانت تتعلق بشكل أساس برصد ردود القراء وإعادة نشرها في

الصحيفة لتكون الأخيرة همزة وصل بين المواطن والسلطات العمومية، حيث لم يكن للمنصب دور بارز في

مجال نقد وتقييم العمل الصحفي.

الفصل الرابع: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة Liberte

تمهيد

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

خلاصة

تمهيد:

يتعرض هذا الفصل إلى مجموعة من المباحث المتعلقة بممارسة الوساطة الصحفية في مؤسسة Liberte، ويُقدم بعض الملاحظات عن ملامح هذه الممارسة عبر الموقع الإلكتروني للصحيفة liberte-algerie.com، وذلك من خلال التطرق إلى آليات ممارسة الوساطة وأثرها على الأداء الصحفي ثم علاقتها باستخدامات الويب إلى أن نصل في الأخير إلى اقتراح نموذج للوساطة الصحفية.

ويتعلق هذا الفصل بتحليل المقابلات التي أجريت مع صحفييها ومع رئيس تحرير الويب، والذي نعتبره واحداً ممن يقومون بدور الوسيط، وقد تم إجراء مقابلة معه بدلاً من مدير التحرير وإن كان ذلك من شأنه أن يُضعف نوعاً ما من التحليل خاصة عند المقارنة، إلا أننا سنستفيد مما يقدمه رئيس تحرير الويب والصحفيون كمعلومات متعلقة بطرق تعامل رئيس التحرير مع الشكاوى وممارسته التي تحيل إلى الوساطة وهو ما يُساعد في بناء صورة متماسكة عن دور مدير التحرير كوسيط في مؤسسة Liberte.

المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط

4 نوع الأخطاء المرتكبة (مواضيع الشكاوى):

يقول المبحوث رقم 37 (رئيس تحرير ويب): "عادة ما تكون الشكاوى حول الصور، فعادة يرفض المواطنون التقاط الصور الخاصة بهم رغم ان القانون يسمح بذلك كون الصور التقطت في الخارج، وبالنسبة ل Liberte فعادة المواطنون يشتكون حول قضية شخصية بين جار وجاره، مثلاً يقال لنا لماذا نشرتم القضية و السلطات لا تشتكي رسمياً عادة، فالشكاوى تكون من طرف الفرد على وجه الخصوص "

من خلال إجابة المبحوث فإن الأخطاء الصحفية تتعلق بالخصوصية أي تقدير المواطن أن الصحفي قد تجاوز حدود الخصوصية، خاصة ما تعلق بعملية التصوير أو نشر أحداث تتعلق بما يقدر الفرد أنه يدخل ضمن نطاق الحياة الشخصية له ويكون ذلك مررا لأن يقدم شكوى إلى المؤسسة الصحفية بهذا الشأن، وحسب

الإجابة فإنه يتضح أن عدم فهم المواطن لطبيعة عمل الصحافة وحدود ممارستها -

يمكنه استخدام بعض الصور أو نشر بعض الأحداث التي يمكن أن يجد المواطن نفسه جزءا م -

موضوعية الشكوى التي قد يقدمها الأخير إلى مؤسسة Liberte بخصوص مادتها الإعلامية

أن الجهات الرسمية لا تتقدم عادة بشكاوى رسمية ما يعني أن

2 معايير الاهتمام بشكاوى القراء:

37) : "عندما يكون هناك توضيح للقانون يلزم الصحيفة بنشره وعندما

"

05/12

المواد التي تلزم الصحيفة بنشر التوضيح يعد من أهم المعايير للاهتمام بالشكاوى التي ترد إلى المؤسسة في صيغة

والرد وغيرها الشكوى في صيغة توضيح، رد ، أو تكذيب يعتبر معيارا أساسيا لمعاينتها

نظرا للإلزام القانوني الذي قد تتحمل تبعاته صحيفة Liberte.

3 قنوات الاتصال المخصصة لاستقبال شكاوى وملاحظات القراء:

37) ("هناك البريد الإلكتروني وهناك من يحسن التعامل فقط مع

فايسبوك ويراسلنا عبر فايسبوك Liberte رغم أنه لم ينشأ لهذا الغرض لدينا عناوين بريد إلكتروني رسمية وأرقام هواتف رسمية وبالتالي يكون التعامل إما عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس"

فإن الشكاوى ترد عبر مختلف قنوات الا

فايسبوك حيث يقوم بعض المستخدمين باستعماله لهذا الغرض، وكما

التواصل الاجتماعي فايسبوك غير مخصص لاستقبال الشكاوى حيث يتم التعامل بشكل خاص من طرف

Liberte مع الشكاوى التي ترد عبر القنوات الرسمية للاتصال عبر الفاكس والبريد الإلكتروني

بوك ليس قناة رسمية للاتصال بالنسبة ل

تظلماتهم بخصوص المادة الإعلامية التي تنشرها Liberte

ونلاحظ أن ثقافة استخدام موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك تجعل رواده يستخدمون

هذه الثقافة فقد تعود المستخدمون على المعلومات والملفات عبر فايسبوك

عبره، Liberte صفحة رسمية على فايسبوك

لا تعده قناة رسمية للاتصال.

4 مخرجات الملاحظات والشكاوى:

37) (":

الإلكتروني حسب الحالة بين المسؤول والصحفي"

ة الأولى التي يتخذها المسؤولون في الجريدة عند

الأولي عند الشكوى هو اجتماع المسؤول مع الصحفي لمناقشة فحوى المشكل قبل الذهاب إلى

5 أساليب الضبط المهني في ممارسة الوساطة:

37) : "حسب الخطأ فعندما يتعلق الأمر بخطأ مهني كبير كإستنساخ

الحرفي لمقال يطرد الصحفي كاتب الما ما اشتكى الصحفي صاحب المقال الأصلي، أما في حال الخطأ

في اسم شخص يمكن تصحيح ذلك عن طريق ال ثم هناك مجلس تاديبى وقانون داخلي يفصل في

: درجة أولى، ثانية، ثالثة وتصدر تقارير حفيون امام المجلس التاديبى في حال الاخطاء

الكبيرة والنتيجة قد تكون توبيخ أو إنذار أو " 15

Liberte فإن أساليب الضبط المهني في حال الخطأ

وقرارات المجلس التاديبى التي تحدد درجة الخطأ المهني والعقوبة المسلطة على الصحفي بعد النظر في التقارير

التي تصدر بشأن القضية وتتراوح العقوبة المسلطة على الصحفي مرتكب الخطأ من الإنذار والتوبيخ

إلى الطرد في حالة الأخطاء الج أما الهفوات مثل الأخطاء الإملائية فتعالج من

ومن خلال هذه ن مخرجات بعض الشكاوى التي ترقى إلى الكشف عن

خطأ مهني فعلي يمكن ان نحيل الصحفي إلى القانون الداخلي للمؤسسة وإلى المجلس التاديبى الذي يتخذ

إجراءات ردعية في حقه.

6 الإجراءات المتخذة قبل التوجه إلى القضاء:

37 () : " الضبط المهني "

وبالنسبة لهذه الإجابة المختصرة فإن التحليل يذهب إلى غياب ملامح لإجراءات تتعلق بالوساطة كخطوة

قبل الاحتكام إلى القضاء ففي إجابة المبحوث المتعلقة بأساليب الضبط المهني أفاد الأخير أن القانون

الداخلي وقرارات المجلس التأديبي تطبق على الصحفي، وأنه يمكن فقط في حالة الخطأ

توضيح وكما جاء سابقاً فإن الشكاوى التي ترد في شكل توضيح وعموماً في صيغة قانونية تمثل رداً لـ

هي التي تنال الاهتمام من قبل المسؤولين في الجريدة

ندرد فيه التوجه نحو النقاش أو ممارسة

Liberte

7 سرية الوساطة:

37 () : " "

(: 39 42 43 47 45) "

":43

المفروض أن يعرف الجميع، وبالنسبة للجريدة يمكن مناقشة الشكاوى مع المشتكى حتى لا يتم نشر توضيح

وإنما تغيير بعض العناصر في مقال لاحق يكون أفضل" :47

أريد أن يعرف الجميع بما يحدث"

ولا يرى بعض المبحوثين مانعاً في مشاركة التجارب التي يمرون بها والمتعلقة بردود القراء والشكاوى حول عملهم

":40 شخصياً لا أرى مانعاً في مشاركة هذه التجربة مع الزملاء، فهي

":38

"

أن أشارك ذلك مع الصحفيين الذين يعملون معي في الركن، وأعتقد أن الأمر خاص بخصني شخصياً ويخص

41 فيرى أن طبيعة المشكل هي التي تحدد حيث يقول:"

"

يمكن أن يظل الأمر سرياً أو يخرج إلى العلن، باعتقادي أن التحرير يجب أن يتحدث عن

"

أن الصحفيين يعتبرون أن وجودهم محل

انتقاد يعد أمراً شخصياً وخصوصاً يمكن للصحفي أن يحتفظ به لنفسه أو أن يختار مشاركته مع المقربين منه في

أو في ، الذين يعملون معه في الركن نفسه كوكهم يواجهون

، أما خروج المشكلة إلى العلن فهو يتعلق بتقديرات

ويمكن القول أن تفضيلات الصحفيين تتجه نحو ممارسة الو

والقارئ وقد يقترح الصحفيون في حال الخطأ نشر مقال كمتابعة للحدث بدلا من نشر التوضيح الذي قد

يؤثر على مصداقية الصحفي ويكشف خطأه أمام زملائه، وأن الدواعي المهنية لإخراج نقاش الوساطة من

السري والخاص إلى العلني تتعلق بضمان السير الحسن لأحد أركان صحيفة Liberte

أمر تحدده أيضا طبيعة الشكوى والمشكل.

عادة بين المسؤولين في الصحيفة والصحفيين

40

فظ فقد يرجع إلى شخصية كل صحفي ورغم أن التبرير

من أن خطأه يمكن أن يستفيد منه الزملاء وخاصة الصحفيون الشباب إلا أن ذلك لا يفسر بعامل الخبرة

40 له أقدمية في الصحافة هي 17 13 سنة في صحيفة Liberte

أن صحفيين أكثر خبرة ومنهم المبحوث رقم 47 الذي تتجاوز خبرته في مجال الصحافة 25 23

سنة في صحيفة Liberte تشير إجابته إلى اعتبار المشاكل التي تكون بين القارئ والصحفي مسائل شخصية

8 توظيف وسيط إعلامي:

37) (:"

الوحيدة التي اعرف انها توظف وسيطا هي Le Monde

"

تشير إجابة المبحوث رقم 37 إلى البعد الاقتصادي لاستحداث منصب الوسيط والقيمة المضافة التي يقدمها،

، فالشكاوى نادرا ما ترد إلى

Liberte

Liberte ومنه يفقد منصب الوسيط شرعية وجوده داخل هذه المؤسسة .

تقريبا تتفق على دعم استحداث منصب وسيط في مؤسسة Liberte

38: "انا مع هذه الفكرة لانها بجنبتنا التوجه نحو القضاء "

":44

":42

"

"

تظهر هذه الإجابات أن الأهداف التي يروجها الصحفيون من الوساطة هي تفادي المتابعة القضائية بشكل

أساس، حيث أن سيرورة الوساطة بين الصحفيين والمشتكين تمكن من تحقيق توافق يجنب الصحفي مشاكل

إضافية قد تنجم عن توجه الشاكي نحو القضاء، إضافة إلى ذلك فإن الوسيط من خلال ملاحظاته واذ

40 يجعل الصحفيين يمارسون رقابة ذاتية على عملهم ويتحرون الدقة بشكل أكبر

:"لابد من شكل آخر من الممارسة الصحفية، ولا بد من التوجه نحو الامتياز، والشخص الذي يقوم

يكون له كفاءة عالية، وأن يتمتع إلى جانب خبرته المهنية وتحكمه في عمله بالحكمة

" ومن خلال هذه الإجابة فإن استحداث منصب الوسيط يدخل في إطار

تبرها

إلى جانب شخصيته التي لابد أن

خبرته المهنية التي تكون ضرورية حتى يكون الوسيط قادرا على أداء دور الحكم بين القارئ والصحفي

هنا أن التركيز على البعد الأخلاقي له علاقة لا ينحاز إلى

40:"الوسيط مهم لنسج روابط مع القراء، فخصوصيتنا في المجتمع الجزائري انه بقدر

أننا في الصحافة لا

: ! وهذه صور نمطية"

الصحفي من جهة أخرى يعد أحد الأسباب التي تستوجب استحداث منصب الوسيط في المؤسسة الصحفية

الجزائرية بشكل عام وفي *Liberte*

ووضع الصحفي في ضوء اهتمامات هذا الأخير في السياق

كانت علاقة الصحفي بالقارئ غير

واضحة في السياق الجزائري وهو ما يستوجب استحداث منصب الوسيط في المؤسسات الصحفية حسب

محددة تتعلق بالصحافة الفرنسية، حيث تهتم الأخيرة كثيرا بالاستقصاء، الذي قد يمس مصالح اشخاص معينين، وبالتالي هناك ضرورة لهذا المنصب عكس مجتمعنا فنحن لسنا متق

استقصائي كبير التالي لا نتحدث عن المشاكل كثيرا" وفي السياق نفسه يقول المبحوث رقم 46:"
سياخذ معناه عندما تكون الشكاوى كثيرة، الصحفيون كثر، عندما نكون امام صحافة تمتلك كل قدراتها من مجال مفتوح للوصول لى مصدر المعلومة وغير ذلك، فالصحفي الذي لا يستطيع الوصول إلى مصدر يكون عرضة لارتكاب الهفوة والخطأ"

السابقة فإن الصحافة الجزائرية ليست بحاجة إلى الوسيط الإعلامي
إلى تقديم إعلام قد يشكل خطرا على مصالح الأشخاص في شكل الصحافة
الاستقصائية التي يمكن أن تقدم مواضيع قد التي تلجأ إلى الشكاوى أو القضاء
ومن ثمة تبرز وظيفة الوسيط كوظيفة تعزز من البعد الديمقراطي من خلال شرح طبيعة
العمل الصحفي الاستقصائي إلى الشاكي والدلائل التي يمكن أن يكون الصحفي قد استند إليها في كتابة
وبالنسبة للمقارنة التي قدمها المبحوث رقم 47

مثال عن أن تكريس البعد الديمقراطي في الممارسة الصحفية التي حددها
في مؤشر الاستقصاء بر الحاجة لاستحداث منصب وسيط في الصحه ه أيضا في إجابة
46 والذي يتحدث عن أن قدرات الصحافة الجزائرية محدودة من حيث عدد الصحفيين

لى مصدر المعلومة ومنه فإن غياب هذه المؤهلات لا يشجع
يكون محل جدل أو محل شكاوى كثيرة وبالتالي فإن درجة حرية الصحافة لا تبرر حاجة لوجود الوسيط

كما أن مهمة الوسيط قد تكون صعبة لأن الأخير يحتاج لتبرير العمل الصحفي للشاكي إلى الاستناد إلى الدلائل التي يقدمها الصحفي وكما أشار إلى ذلك المبحوث 46 ن الصحفي الجزائري في ظل صعوبة الوصول إلى مصدر المعلومة قد يكون عرضة للخطأ وارتكاب الهفوة ما يعني أن الدقة قد تغيب في الممارسة المهنية وهو ما يؤثر أيضا على عمل الوسيط بحيث لا يستطيع أن يد

33: "أنا ضد توظيف الوسيط لأنني أعتقد أن الصحفي يمكنه أن يكون وسيطاً، وأن

"

وبالنسبة للإجابة الأخيرة

إذ لا ضرورة للوساطة في هذا المجال

التواصل الشخصي عبر البريد الإلكتروني.

المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي:

أولاً: أثر ممارسة الوساطة على رئيس التحرير

4 مساهمة الملاحظات والانتقادات والشكاوى في النقاش حول السياسة التحريرية

37) : "كما قلت فالشكاوى نادرة جدا وعليه فهي لا تساهم في النقاش

"

استنادا إلى الإجابة السابقة فإن ندرة الشكاوى التي ترد إلى مؤسسة Liberte لا تدفع الأخيرة إلى إعادة النظر في سياستها التحريرية وحيث أن ملامح الوساطة تكاد تكون غائبة كما أشرنا إلى ذلك سابقا فإن بإعادة النظر في الخط الافتتاحي والسياسة التحريرية في ضوء ردود القراء أمر غير وارد.

2 حرية رئيس التحرير (الوسيط) في نقد السياسة التحريرية:

37) ("عندما نكون ننتمي إلى جريدة معينة لا نملك الخيار

احترام السياسة التحريرية للجريدة وإلا فليس لدينا ما نفعله داخلها ولا بد من تغيير المؤسسة
احترام الخط الافتتاحي حرية التعبير فاعتقد ان الصحافة الجزائرية تتمتع بها اكثر من الصحافة
وأعتقد أنه توجد حرية الكتابة لأي شيء نريده في الصحافة الجزائرية ويتعلق الأمر فقط بكفاءة
كتاتورية ليس له معنى ولكن إذا كتبت ومعك الدليل تنشر دون أن يقال لك لم "
حسب الإجابة السابقة فإن الانتماء إلى مؤسسة Liberte أو أي مؤسسة صحفية يلزم المنتمين إليها باحترام
"لا نملك خيارا " في إجابة المبحوث الذي يتحدث عن أن عدم التوافق بين آراء الصحفي
والخط الافتتاحي قد يلزمه بتغيير المؤسسة الصحفية المبحوث يحتل مكانة رئيس تحرير للويب فإنه لا
وبشكل عام فإن مسألة الخط الافتتاحي والسياسة التحريرية في صحيفة Liberte غير واردة.

3 إدراج شكاوى القراء وانتقاداتهم ضمن الاجتماعات:

37) ("نتحدث فيها عن ملاحظات وشكاوى الجمهور التي ترد عبر

الانترنت لأن الكثير من الصحفيين خاصة القدامى لا يعرفون ما يحدث عبر الويب وهذه الردود تنشئ رابطا
بين الجريدة وجمهورها. وهيئة التحرير الإلكتروني تمثل همزة وصل بين الجريدة وصحفيها وللأسف فإن

يزالون مع الصحافة المكتوبة، ولم يدركوا بعد معنى مواقع التواصل الاجتماعي

خدامهم للبريد الإلكتروني ضعيف"

اليومية تخصص حينها لمناقشة الانتقادات والشكاوى التي

فية التي تنشرها Liberte وبشكل أساس تلك التي ترد عبر الانترنت أي موقع

حيث تقوم هيئة التحرير الإلكتروني والتي

Liberte-algerie.com

يرأسها المبحوث برصد مختلف الردود والانتقادات التي ترد عبر الويب طرحها للنقاش في الاجتماعات

" " إبلاغ

الإلكترونية إلا نادرا ونظرة القراء لها ولمؤسسة Liberte ويتعلق الهدف

علاقة تواصل بين الصحفي والقارئ من خلال الاستثمار في الأدوات التفاعلية التي أصبح يوفرها

.2.0

لة مناقشة السياسة التحريرية غير واردة إلا آراء وانتقادات الجمهور حول

Liberte مؤشر على اهتمام الأخيرة بصورتها في تصور القارئ، ان كانت هذه

نستعرض العنصر الموالي

ثانيا: أثر ممارسة الوساطة على الصحفيين:

4 اتساق الآراء والشكاوى مع أخلاقيات المهنة :

تذهب أغلب إجابات الصحفيين إلى أن انتقادات القراء وشكاواهم حول المحتوى الصحفي لا تساعد على

...:39

تأطيره ضمن أخلاقيات المهنة الصحفية بالضرورة

وعادة لا يهتم كثيرا بتعليقات القراء

فهم مجرد مواطنين عاديين" 43:

أن الموقع الإلكتروني يخصص روابط للاتصال مباشرة بريد الصحفي الإلكتروني ولكنها غير مُفعَّلة

" 46 :

الصحفي بالخط الأخلاقي فهو ليس بحاجة إلى مثل هذه التعليقات أو الشكاوى ليكون أكثر التزاما

بأخلاقيات المهنة، وأعتقد أن مثل هذه الردود تُوَطر الصحفي خارج الإطار" 42:

لدينا مشاكل في القسم الثقافي"

من خلال هذه الإجابات فإنه يبدو واضحا أن الالتزام بالبعد الأخلاقي مسألة ذاتية تتعلق بضمير الصحفي

ومسألة مهنية تتعلق بمسؤوليته اتجاه التحرير الذي يتحمل المسؤولية الأخلاقية والقانونية إلى جانب

وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية غير موجودة حسب

كما أن الانتقادات والشكاوى تذهب أغلبها في اتجاه تحقيق أهداف تخرج عن النطاق

كما تشير لي ذلك إجابة المبحوث رقم 46

السابقة نستنتج الإجابة عن سؤال العنصر السابق المتعلق بمدى تأثير ردود القراء على

نية تضعف من فعالية التأطير الاجتماعي

الاجتماعي الشخصية على الموقع الإلكتروني لصحيفة *Liberte* كالروابط التي تسمح للقارئ بأن يتصل

Liberte-algerie.com أن الأخير يعرض إلى جانب اسم الصحفي روابط آلية تحيل إلى

بريده الإلكتروني حسابه على فايسبوك وتويتر وجوجل إلا أننا لاحظنا أن هذه الروابط غير مفعلة كما

جاء في إجابة المبحوث ويعتبر بعض الصحفيين أن الاتصال المباشر قد لا يخدم الوساطة فقد يُقَدِّم على سبب الصحفي مباشرة وهنا لا تكون هناك المسافة التي تسمح بتقريب وجهات النظر من خلال

من جهة أخرى تذهب بعض الإجابات نحو القول بأن ردود القراء والجمهور تساعد في توجيه الصحفي لأن

"45:

بمحور الموضوع يقوم الصحفي بأبحاث أخرى ويصحح أخطاءه وإذا كان هناك اختلاف في الرأي فهذا لا

يزعج لأن من كتب التعليق قد يكون مقصرا في عمله وهذا ما جعلني أكتب عنه وهذا أمر طبيعي

محفز وإنما يساعد في تصحيح الأخطاء " 47: نحن نعرف القواعد الأخلاقية لمهنتنا ولكن

الردود تساعد في الرقابة الذاتية فتتوقف بعض الوقت لنفكر في مستوى أدائنا لنجيب عن السؤال:

والتي تجعل عملنا أكثر فعالية ودقة بالنسبة للمواضيع التي تكون

محل انتقاد وهل احترمنا القواعد أم لا هذه رقابة ذاتية"

وتبعاً لما تقدم فإن الملاحظ هو أن الانتقادات والشكاوى تخضع لتقديرات الصحفيين الشخصية

السابقة فضمير الصحفي التي يُحْمَلُها لنفسه هي المتحكم في

ير النقد الاجتماعي للعمل الصحفي

في 45 أن الآراء المنافية للمقال قد تكون سبباً لتعزيز الكتابة في الاتجاه

أن عمله يسير في الاتجاه الصحيح

خاصة عندما يدرك الصحفي أن كتاباته تحقق تأثيراً ما فبعض الانتقادات كما جاء في إجابات سابقة تحاول

ات وبعضها الآخر " 38 :

"

يكون مبررا ويسمح

تعتبر أن الردود تساهم في الكشف عن الخطأ المهني المتعلق بعدم مراعاة تقنيات

حيث تظهر هنا مؤشرات تأثير المراقبة في تحسين الأداء

2 رئيس التحرير بين الصحفي والقارئ:

إن كل الإجابات التي يقدمها الصحفيون تقريبا تشير إلى أن التحرير ينحاز عادة إلى الصحفي

38:"أأخذ مكانا أولا إلى جانب الصحفي لأنه مستخدم لديه"

41:"أأخلاقيا من الطبيعي أن يدافع أولا عن زملائه، والقائد الذي لا يدافع عن عناصره ليس بقائد، ولكن

لا بد أيضا أن يتمتع القائد بحكمة الاستماع إلى الآخرين" 43:"

لأنه صادق على عمله ولأنه مسؤول إلى جانبه عن المقال

الفقرات التي لم تعجب الشاكي ويمكن أن يمنحه الحق، كما يمكن أن يبرر أن صيغة الكتابة تتعلق بالشرط

formuler au conditionnel " 44:"

التحرير الصحفي للتفسير

نشر لما يتعلق بحق الرد"

من خلال ما تقدم نستنتج أن العلاقة المهنية التي تجمع بين الصحفي و التحرير تجعل الأخير ينحاز إلى

زميله أكثر من الاهتمام بشكاوى القراء، وتتعلق أسباب هذا التحيز بالمسؤولية المهنية التي يتحملها

التحرير إلى جانب الصحفي حول المقال الذي يصدر في الصحيفة الورقية أو عبر الموقع الإلكتروني حيث لا بد

التحرير بصحفييه ما يجعله ينحاز بالدرجة الاولى إلى تبريراتهم ويدافع عن كتاباتهم حيث يلجأ إلى التدقيق في لتبرير ان صيغة كتابة المقال لا تحمل التاكيد وانها لا تضع الشاكي في حرج وهنا نعتبر أن هناك مؤشرات تدل على استخدام المقالات التي تصدرها Liberte.

التحرير إلى الصحفيين يعود إلى نوع من التضامن المهني حيث نجد ذلك في علاقة القائد ومستخدميه وتصورات الصحفيين حول أن أخلاقيات العمل الصحفي تبرر التحرير مع الصحفي وإن كان هذا الطرح يتعلق أيضا بالمسؤولية المهنية المشتركة المتعلقة بنشر أنه في بعض الحالات يمكن الفصل بينهما حيث يتعلق التضامن المهني بتصوير الصحفي حول ردة التحرير حين يعتبر أن أخلاقيات إلى جانبه كقائد يدافع عن مستخدميه وعلاقة الثقة التي

45 :

التحرير ملاحظات للتصحيح، في المقابل يكون طبيعياً أن ينحاز قراراته وقد يكون هو من اقترح الموضوع " نجد أن هذه الإجابة تؤكد ما جاء سابقاً حول المسؤولية المهنية المشتركة المتعلقة التحرير وراء اقتراح الموضوع سيكون المنعكس الطبيعي أن يدافع عن فحواه، إلا أن التحرير قد يقترح تعديلات حين يشعر أن المقال قد تسبب فعليا في ضرر للشاكي وقد يتعلق الأمر كما جاء في المحور السابق للأفراد مثلاً.

3 رئيس التحرير بين السياسة التحريرية والأخلاقيات:

يجيب أغلب الصحفيين بأن التحرير ينحاز إلى السياسة Liberte

الشكاوى التي ترد بشأن عمل الصحفيين حيث يقول المبحوث رقم 39:

"40: عادة فإن الصحيفة تجد نفسها في وضعية تكون

فيها مصالح المؤسسة على المحك، بالنسبة لـ Liberte التحرير عندما يعالج

الشكاوى يضع نصب عينيه مصالح المالك وبالتالي لا بد أن يدافع عن الخط الافتتاحي للجريدة، ونحن نحاول

أن نجعل من مهنة الصحافة مهنة مثالية ولكن الاحترام الدقيق للأخلاقيات يحيل إلى النموذج الاقتصادي الذي

لا بد أن يوفر الشروط لأن تكون الجريدة مستقلة وحرّة وحيادية في علاقتها مع القراء"

"44:

تشير إجابات المبحوثين إلى أن التحرير يضع في اعتباره السياسة التحريرية عند معالجة الشكاوى التي ترده

ويبرر المبحوثون إجاباتهم بالتعبير وأن الخط

: ضمان حرية التعبير

الصحفي المتعلق بتوجه الجريدة وحققها في

ويبرر المبحوث رقم 40 الاهتمام بمعايير السياسة التحريرية بمصالح مالك مؤسسة Liberte

عن أن السياسة التحريرية يحددها المالك ويسهر على تد

على مصالح مالك المؤسسة وهنا فإن النموذج الاقتصادي يؤثر على ممارسة الوساطة حيث يكون بين ضغط المحافظة على مصالح المالك وعادة فإن الاعتبار الثاني هو الذي يتحكم في قراراته، و في هذا السياق يتحدث المبحوث أن الصحافة ليست مهنة مثالية وإنما لها علاقة وثيقة بالنموذج لذلك فإن تكريس البعد الأخلاقي في المؤسسة الصحفية يرتبط بإيجاد نموذج اقتصادي يضمن استقلالية المؤسسة وحيادها في تعاملها مع القارئ.

وتذهب بعض الإجابات إلى أن الاهتمام بأخلاقيات المهنة يتعلق بالضغط القانوني

":43 %90

التحرير أن يطلب من الشاكي التوجه مباشرة إلى القضاء، ولكن إذا كان القذف واضحاً جداً وعلمنا بأننا سنخسر القضية في حال التوجه نحو العدالة، فإن التحرير يحاول تدارك الموقف بتقديم أو التعديل في مقالات لاحقة"

إلى مدى توافق

المقال مع معايير الخط الافتتاحي والسياسة التحريرية لصحيفة Liberte وحسب المبحوث فإن ذلك لا يعني

الخروج عن المعايير الأخلاقية للمم

يحاسب عليه الصحفي بحيث يمكن لـ من الشاكي التوجه إلى القضاء إلا في الحالة التي

يدرك فيها الأخير أن التجاوز واضح جداً بشكل يجعل المؤسسة تخسر القضية في حال أحيلت إلى العدالة وهنا

التحرير إلى تقديم حلول أخرى منها ذات الطبيعة القانونية كالرد والتصحيح ومنها التي نصنفها في

-إذا جاز التعبير-

، وبالتالي فإن الملاحظ هو أن الضغط القانوني يحدد مسار الوساطة الصحفية

وقد يغير من أولويات اهتمامات التحرير من التركيز على السياسة التحريرية إلى التركيز على أخلاقيات

وفي إجابة أخرى يرى المبحوث رقم 47: "الشكوى لا علاقة لها بالخط الافتتاحي والسياسة التحريرية، فهي

لعدم احترام بعض التقنيات المعروفة في الصحافة، أما على المستوى الثاني فإن ذلك يعني

"

المبحوث في إجابته السابقة يفصل بين الشكوى والسياسة التحريرية إذ يعتبر أن الشكوى تتعلق بعنصرين:

احترام تقنيات العمل الصحفي، واحترام أخلاقيات المهنة الصحفية وهو يفرق في إجابته بين القصد والخطأ في

المادة الصحفية محل الشكوى، حيث صر الأول بالخطأ الناجم عن غياب الحرص في التعامل

م التأكد من المعلومة، أما العنصر الثاني فيتعلق بتحريف مقصود للقصة الخيرية أو

من قبل الصحفي وهو ما اعتبره المبحوث تجاوزاً لأخلاقيات المهنة

الصحفية، فعندما تحترم تقنيات العمل الصحفي يفترض أنه لا وجود للخطأ وبالتالي فإن وجود خلل في المادة

الصحفية يعني تعمد الصحفي لتوجيه المعلومة.

بشكل أوضح فإن المبحوث ينفي هنا وجود علاقة تضاد في الثنائية السياسة التحريرية وأخلاقيات المهنة

أي إمكانية تدخل المؤسسة الصحفية في إحداث تعديل في القصة الصحفية اعتباراً

Liberte

، حيث يربط وجود مشكلة في العمل الصحفي بالمستوى الفردي

الصعيد المؤسساتي والذي يعتبر

4 الانتقادات والشكاوى بين الضغط و تحسين الأداء:

تساوى إجابات الصحفيين بين من يعتبرون

"38:

تساهم بشكل كبير في تقدم الصحفي، وفي مردوده الشخصي ففي المرات القادمة سيفكر مرتين، وسيتحقق

من مصادره" 41: "إنه كلام نظري أن نقول أنه لا بد من الاستماع للآخرين

يثار حوله النقاش، يتم التفكير فيه، ونحاول أن نضع أنفسنا في مكان الآخر،

وعندما نتجاوز الحساسيات فإن النقاش الإنساني يكون مفيدا"

أن الشكاوى تكون مفيدة لتجربة الصحفي وتزيد من خبرته في مجال

كما انها تساهم من خلال النقاش والوساطة الصحفية في تقريب الصحفي من وجهة نظر ووضع القارئ

راك وضع الشاكي والتفكير في وجهة نظر القارئ في تطوير الممارسة المهنية الشخصية

من جانب آخر يعلّق الجزء الثاني من الصحفيين أن ردود القراء تشكل ضغطا بالنسبة إليهم

39: "نحن لا نكتب دون أن نكون واثقين من مصادرتنا، وإذا تلقينا ش

" 42: "إن الشكاوى تضيف ضغطا بكل تأكيد، فنحن نخاف أن نخطئ أو ألا نقوم

بعملنا بشكل جيد، وهو ضغط يومي من قبل مسؤولين ومن الخارج ومن الأشخاص المعنيين، ونحن نخاف ألا

" في > 46 إلى القول بأن:"

أثبتت أن كثيرا من الشكاوى تكون غير مؤسسة، وللأسف فإن المشتكين لا يراجعون أنفسهم ويتصرفون

"

يتحرى الصحفي أنه قام بعمله خاصة ما تعلق بموثوقية المصادر، وهذا يجعل من الشكاوى تزيد من الضغط إلى

عمليات الصحفية التي يقوم بها، وهو ما يذكره المبحوث رقم 42 في إجابته حيث يؤكد أن هناك

خوفا من قبل الصحفيين يتعلق بطرق تأدية عملهم يصاحبهم انطلاقا من الشكاوى التي ترد إلى الصحيفة

ويضيف أن عملية الخوف تلازم الصحفي نظرا للضغط الناجم عن الشكاوى التي ترد بشأن عمله والتي قد

خوفا من هذه الانتقادات من جهة، ملاءات الضمير المهني والاعتبارات الأخلاقية الشخصية من

يقدر الصحفي أن هذه الانتقادات والشكاوى تمنعه من أداء واجبه الصحفي حيث تشير إجابة

42 إلى

46 حيث تذهب إلى اعتبار أن اغلب الشكاوى التي ترد بشأن العم

الصحفي تكون غير مؤسسة، وبالنسبة للمبحوث رقم 47

ضغطا في الوقت نفسه على الصحفيين حيث يقول: "إنها تساهم في تحسين الاداء، ويمكن من خلالها القيام

بالرقابة الذاتية، ولكن في حالات فهي تشكل ضغطا خاصة عندما يتعلق الأمر بعمل

لا يمثل دولة للحقوق، والعدالة غير مستقلة فيه لى وجود صعوبات للوصول إلى

مصادر المعلومات وبالتالي يمكن لبعض الشكاوى أن تمنع متابعة تحقيق صحفي لأننا نعلم أنه يمكن الضغط

على العدالة وهذا ما يجعل الصحفيين لا يتوجهون نحو الاستقصاء "

Liberte عبر صفحات جريدتها او من خلال موقعها الالكتروني -Liberte

algerie.com تساهم في جعل الصحفي يمارس رقابة ذاتية على نفسه اعتبار للملاحظات والانتقادات التي قد

ترد بشأن عمله، وهذا عكس ما رأيناه في الإجابات السابقة ١ يساهم حسب المبحوث في تحسين

إذ يعتبر

العادلة غير مستقلة في الجزائر وأنه يمكن أن تخضع لتأثيرات معينة وبالتالي فهي قد لا تنصف الصحفي في

بعض الحالات التي تصل فيها الشكوى بشأن مادته الإعلامية إلى القضاء الذي قد يمنع بعض التحقيقات

الصحفية على حد تعبيره إلى صعوبة الوصول إلى مصادر المعلومة في الصحافة الجزائرية

لا يعرقل عمل الصحفي فحسب وإنما يمنع بروز شكل كامل الصحافة ممثلا في صحافة الاستقصاء.

تصورات الصحفيين عن عدم تطبيق القانون وتأثير ذلك على سير العمل الصحفي يشكل

5 الصحفيون وتقبلهم لانتقادات القراء

جملة الانتقادات غير المقبولة من قبل الجمهور كما يلي:

38: "لا أقبل النقد عندما أكون متأكدا وأملك مصادر الخبر"

39: "تمس الانتقادات مبادئ الشخصية، وأنا صارمة بخصوص الدين، وآرائي السياسية"

40: "لا أقبل محاولة التعرض للسر المهني لعملي، كالشكاوى والانتقادات التي تريد مني الكشف

عن مصادر معلوماتي، والقانون يحمينا في هذا الجانب " 42:

فهناك من يتراجع عن تصريحاته وينتقدنا أو يشتكي بنا لأجل ذلك وهذا غير مقبول" في حين يذكر المبحوث

" :44

:

"%100 :38

" :39

قد قمت بتجاوز ما، كالمساس بشرف الشخص، أو أنني لم أتأكد :40

من المعلومة وذلك احتراماً لأخلاقيات المهنة" :42" قد أتقبل النقد في حالة وهو أن

أساعد شخصا ما أكون أعرفه، فأساعده ببعض التعديلات" : 46

إلى تأويلي الشخصي وتعليقي على المعلومة وأناقش ذلك"

والشكاوى التي قد يوجهها القارئ أو الجمهور عموماً إلى

الصحفيين تكون مقبولة من جانبهم أو مرفوضة للاعتبارات التي تحددها النقاط الآتية:

: غير :

Liberte نقد الجمهور في الحالات التالية:

• تكون الانتقادات الموجهة إلى الخيارات الشخصية وتلك المتعلقة بالدين وحول الآراء السياسية مرفوضة

● الصحفيون التدخل في مهنتهم وفي السر المهني كمحاولات الضغط للكشف عن مصادر الخبر

● جمع المصدر عن تصريحاته والانتقادات الشكاوى التي قد تطال الصحفيين بشأن ذلك تكون غير

● لا يقبل الصحفيون الشكاوى التي لا تستند إلى دليل وتلك المفبركة

_____ :

Liberte الانتقادات أو الشكاوى التي تتعلق ب:

● في معالجة الخبر

● الشكاوى التي ترد بشأن خرق لأخلاقيات المهنة:

● النقد من طرف المصدر عندما تكون هناك علاقة شخصية تربطه بالصحفي فيستعمل الأخير بعض

الأساليب لحماية مصدره والحفاظة عليه

● النقد الموجه إلى تأويل الصحفي الشخصي وتعليقه على الخبر

المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

4 فضاءات التفاعل بين الصحفيين والقراء

37) : "أولا كل صحفي لديه بريد الكتروني خاص يظهر في الموقع وهنا

يكون التفاعل مباشرة بين الصحفي ومن يرأسه، ثم يوجد مواقع التواصل الاجتماعي فايسبوك وتويتر

Liberte ثم تراسل الصفحة الصحفي أو يتحدث الويب ماستر مع

إلى تردنا عبره التعليقات "

عبر البريد الإلكتروني الشخصي أما التواصل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي فيشمل الصفحات الرسمية

- Liberte على فايسبوك وتويتر وحسابها على يوتيوب الأخير يرصد تعليقات القراء والجمهور

فإن التفاعل الذي يكون عبر فايسبوك وتويتر لا يكون

خلال تدخل القائمين على تسيير هذه الصفحات فالقارئ يرسل تعليقه إلى الصفحة

وترسله إلى الصحفي الإلكتروني أو يتم مناقشة فحوى مراسلة القارئ بين الويب ماستر والصحفي بشكل

وبشكل عام نلاحظ هنا غياب التفاعل التزماني المباشر بين الصحفيين والقراء خاصة عبر وسائط

التواصل الاجتماعي التي يميزها عنصر ال

وعدم تعاملهم الكبير مع الفضاء الإلكتروني)

(302 303) - وكما جاء في إجابة سابقة إلى عدم تفعيل الروابط التي

تحيل إلى الحساب الشخصي لكل صحفي على مواقع التواصل الاجتماعي وبريده الإلكتروني الخاص.

2 معايير نشر التعليقات الإلكترونية:

37) : "لقد قمت بتحرير ميثاق فيما يخص الشروط التي يجب احترامها

في التعليق لينشر وهي تحمل ضوابط تتعلق بتفادي السب، العبارات العنصرية، والمعادية للأديان والمعادية

للإسلام وأيضا الجهوية وحتى Liberte ننشره كان يحترم الميثاق "

السابقة قد يبدو أن هامش الحرية في التعليق واسع إلا أن الاطلاع على شروط استخدام

() يجعلنا نلاحظ وجود العديد من الحدود فالكثير من الشروط تؤطر استخدام موقع

ومنها أن يحمل التعليق تعابير محرّضة على الكره

العنصري أو الديني ، أو العنف أو استخدام مصطلحات جهوية، أو

إلى التعابير المبالغ فيها كالعبارات الحربية، البذيئة والسب الشخصي بين المعلقين

الرسائل المكررة المتطابقة والروابط التي تحيل إلى مواقع عنصرية أو معادية للإسلام، ولا يسمح بتداول الرسائل

التي تم نشرها في مواقع أخرى

يتعلق بأن المستخدم يتحمل وحده مسؤولية أي استخدام شخصي لمحتويات الموقع بما في ذلك استخدام فضاء

1

3 أدوات التفاعل مع رئاسة التحرير:

(38 41 43 45 46 47) إلى أنه لا يوجد تفاعل مع

"43

التواصل الاجتماعي نحن نلتقي يوميا" "47: لم نصل بعد إلى هذا المستوى من الاتصال"

46: "ليس لدي فايسبوك، أنا على تويتر ولكن

"

ظهر هذه الإجابات السبب الرئيس الذي يجعل التفاعل بين الصحفيين ورئاسة التحرير غائبا

47 تبنى ثقافة الاتصال عبر وسائط التواصل الاجتماعي وهو ما تبرزه

كما أشار إلى ذلك المبحوث رقم 43

¹ <http://www.liberte-algerie.com/static/charte> consulté le 15 Avril 2016 20h05 traduit modifié

الصحفيين فإن الأدوات المستخدمة في التفاعل تتعلق أساساً بـ " حيث يتكرر في كل

39: "نعم هناك تفاعل من خلال فايسبوك وتويتر ومن خلال الرسائل الآنية messagerie

instantanée لفايسبوك وتويتر " 40: "يكون التفاعل ضئيلاً، وهذا نظراً لطبيعة عملنا،

فنحن لا نملك الكثير من الوقت، عادة يكون التفاعل عبر فايسبوك أو البريد الإلكتروني "

" 44:

خاصة بفايسبوك ثم تويتر فيما يخص مواقع التواصل الاجتماعي وقد تستخدم فيه أدوات التفاعل الآنية الخاصة

يكون التفاعل أيضاً عبر رسائل البريد الإلكتروني ؛

تفاعل الإلكتروني بين الصحفي و لى الأسباب التي ذكرناها سابقاً إلى

هامش الوقت الذي يستهلكه الصحفي في القيام بعمله من جمع المعلومة وتحريرها، وكما لاحظنا ذلك فإن

موعد التحاق الصحفيين بمقر العمل يكون في حدود الساعة الحادية عشر صباحاً وهم قد يجرون المعلومة ثم

يخرجون لتغطية مواضيع أخرى ويكون التواصل مع رير من خلال اللقاء في مقر العمل، وعادة فإن

غني عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أو أدوات التواصل الإلكترونية للاتصال به.

4 الرقابة على مواقع التواصل الاجتماعي:

الصحفيين تقريباً نحو اعتبار أنه لا

47: " - Liberte نعتبر أن شبكات التواصل الاجتماعي هي

شخصية، وأن التدخلات عبر فايسبوك وتويتر تتعلق بحياة الصحفي الخاصة لأنه لا يحمل هنا قبعة

" 42:

أشياء كثيرة، ورغم ذلك لم أتعرض للرقابة من طرف مسؤولي التحرير رغم

"

هناك حرية في مؤسسة Liberte على صعيد تفاعل الصحفيين عبر

إذ تُعدُّ هذه الأخيرة شخصية وتُتعلق بحياة الصحفي الخاصة

Liberte

ورؤيتها.

المبحوثين التي تؤكد على وجود حرية في التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي، فإن بعض

":40

مواقع التواصل الاجتماعي لأن الناس لا تتعرف عليه كفرد مستقل عن الجريدة وإنما كصحفي

نشره وأكون شديد الحرص في ذلك" :44

بمعني، ولكن هناك علاقة ثقة، على مواقع التواصل الاجتماعي وعلى فايسبوك نتحدث باسمك ولا تورط

الجريدة، ولكني شخصياً أتفادى بعض التعليقات للحفاظ على صورة الصحفيين والمؤ "

":41 اعتقد ان الصحفيين يدركون انه بإمكانهم ان يورطوا صورة الجريدة، والصحفي له ضمير ومسؤولية

وعندما يجب يكون ذلك بطريقة لا تحدث مشكلة مع المسؤول عن الجريدة، ودون الإضرار بالجريدة التي يعمل

بها، في بعض الاحيان يكون الدافع الضمير، في بعض الأحيان يكون الضمير والخوف، وأحيانا أخرى يكون

"

ب

Liberte وبين الرأي الشخصي للصحفي، من جانب آ

بخصوص ما ينشرونه على مواقع التواصل الاجتماعي وهي تتعلق بالضمير الصحفي، فإذا كان

غير قادر يتفادون التعبير

عن آرائهم الشخصية حفاظاً على صورة المؤسسة وتعزيزاً لعلاقة الثقة التي تربط الصحفي بـ

ومسؤولي الجريدة حيث محضر هنا المسؤولية المهنية، وقد لا يتعلق الأمر بما وإنما بالمسؤولية الذاتية التي يحدد

معاييرها الضمير الصحفي حيث يفرض الصحفي على نفسه عدم التعبير عن رأيه الخاص عبر مواقع التواصل

عدم الإضرار بصورة وسمعة الجريدة

خاص بردود فعل المسؤولين وهو ما نلمسه عموماً في

يؤسس في بعض الأحيان لهاجس الخوف لدى الصحفي ويكون ذلك مبرراً آخر

5 الوساطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

37 ():" التي تصدر في الجريدة الورقية عبر مواقع

التواصل الاجتماعي فايسبوك وتويتر وتردنا ردود حولها

أسئلة مباشرة ولكنني لست وسيطاً لصحفيون والقراء ليسوا بحاجة إلى

مباشر عبر مواقع التواصل "

شر المقالات عبر مواقع التواصل الاجتماعي والرد المباشر عليها يمثل

Liberte

أن التفاعل يكون بين الصحفي كاتب المقال والقارئ في العادة

الانترنت يوفر البريد الإلكتروني للصحفي ويمكن

تفعيل الروابط التي تحيل إلى قنوات التفاعل مع الصحفيين يؤثر على

Liberte-algerie.com

كما جاء في إجابة سابقة لـ

على تسيير صفحات مؤسسة Liberte على مواقع التواصل الاجتماعي هم من ينقلون آراء وملاحظات القراء

المادة الصحفية إلى

التحرير في التفاعل الذي

ويجب المبحوث رقم 45

":46

":عادة لا يوجد تفاعل قوي في هذا الاتجاه"

عبر مواقع

47 41

"

":41:نحن لدينا رئيس تحرير ويب، وهناك في بعض الأحيان

يتلقى ملاحظات من شخص ما عبر فايسبوك ويعلمنا بها، ويمكن ان يكون النقاش عاما حولها معه او ان

":رئيس تحرير الويب يخبرنا بالتعليقات حول 47

"

"

المقالات التي تنشر

ومن خلال هذه الإجابات فإنه يمكن القول أن التوجيه عبر مواقع التواصل الاجتماعي غير موجود نظرا

لضعف التفاعل على هذه المواقع، ونظرا

":نحن لم

على مواقع التواصل الاجتماعي غير مرسخة، وقد نضيف هنا إجابة المبحوث رقم 40

نتبن بعد الثقافة الرقمية في الصحافة الجزائرية، وعندما أنظر إلى مواقع الجرائد وطرق التفاعل ألاحظ أننا نسير

"

من جانب آخر تذهب بعض إجابات الصحفيين إلى وجود تفاعل وملامح لممارسات الوساطة عبر مواقع

"38:

مستوى مواقع التواصل فايسبوك، تويتر، هو يعلق يتخذ موقف، يقدم رأي وهو أمر مهم لعلاقة التضامن

complicité بين المُستخدَم والمسؤول"

التي ترد على حسابكم الشخصي؟ يقول "بهتم جدا بهذا الشأن، ويحرص على متابعة تعليقات القراء بخصوص

المقال ودرجة اهتمام الناس به ورصد الموضوعية في معالجة الموضوع، وفي الاجتماعات قد تناقش هذه الأمور"

"39: نعم عبر تويتر يكون خاصة التفاعل فهو يضيف تعليق، يضغط على رز الإعجاب،

شارك مقال يدلي برأيه والأمر يبقى شخصيا أكثر"

قد يستخدم مواقع التواصل الاجتماعي في رصد

الآراء

وتكون مخرجات هذا التقييم ملاحظات يقدمها

التحرير في الاجتماعات اليومية للصحفيين فقد لا يُظهر عبر مواقع التواصل

تعليقاته في سياق التفاعل الذي دة بين الصحفي وقراءه فتكون غالبا في شكل تقديم رأي شخصي

39: "مرة قدم لي

Liberte

مقال شاركته في صفحة فايسبوك Liberte

" سابي

إن هذه الإجابة تعزز الفكرة التي تحدثنا عنها سابقا من أن مؤسسة Liberte إيجاد

الرسمية ل Liberte

يعني تأطير النقاش في جانب العلاقة والأخلاقية بين القارئ الذي يطمح إلى معلومة صادقة ودقيقة وكاملة وبين المؤسسة الصحفية التي تحرص على تقديم معلومة تشمل هذه الخصائص الدليل على الأخبار التي تنشرها، ويشكل هذا بالنسبة إلينا بؤادر لإمكانية تحقيق وساطة صحفية تعتمد الصفحات الرسمية لمؤسسات الصحافة رؤوساء التحرير والمسؤولين مشاركة الصحفيين والقراء في النقاش حول جودة العمل الصحفي ومن ثمة العمل ، كما يمكن في الوقت ذاته تقديم التبريرات المتعلقة الصحفيون حول المعلومات التي يقدمونها للقارئ ويعتبر ذلك من ابرز بجليات ممارسة الوساطة من خلال

2.0

المبحث الرابع : نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

37) " : ن وزارة الاتصال تريد أن تعتمد على مجلس لأخلاقيات المهنة

الصحفية وهذا الجهاز هو من سيقوم بدور الوساطة وذلك لأن أجهزة الإعلام لم تتفق فيما بينها ستلزمها بهذه الهيئة التي سيكون دورها حماية اخلاقيات المهنة الصحفية "

مجلس أخلاقيات المهنة هو من سيتكفل

على الصعيد الرسمي مستقبلا نظرا لعدم الاتفاق بين المؤسسات الصحفية حول

استحداث هيئة تراقب السير الأخلاقي للعمل الصحفي.

فيما يخص الصحفيين اختيار نموذج الوساطة حيث يكون الوسيط موظفاً

46:"

الدفاع عنه أو انتقاده" 44:"

لأن هناك اختلافات على مستوى الخط الافتتاحي بين مؤسسات الإعلام، و باعتقادي لا بد من شخص يحل

38:" إن نموذج الوسيط من داخل المؤسسة الصحفية هو "

"

الصحفيين يعتبرون أن النموذج الأول أكثر قابلية للتطبيق وذلك استنادا إلى معالجة

بالخط الافتتاحي للمؤسسة، كما أن العلاقات المهنية والشخصية التي تجمع الوسيط

بزملائه من المؤسسة نفسها تساعده على فهم المشكلة حيث يكون قريبا من طريقة عمل الصحفيين

والمؤسسة، وهنا يُطرح السؤال المتعلق بتحييز الوسيط إلى المؤسسة أو للدفاع عن الصحفيين، ويجب المبح

39: " لشخص محايد، وحتى من خلال الدفاع عن الجريدة

ندافع عن عمل الصحفيين وندافع عن المواطن لأنه في النهاية هذه هي وظيفة الصحفي "

خلال هذه الإجابة أن

بالدفاع عن الصحفي وقد يدعم هذا التحليل الإجابات التي تضمنها

() والتي توصلنا من خلالها إلى أن الصحفيين يرون في الوساطة

وظيفة من شأها ان يجنبهم بعضا من ضغط التبعات القانونية للشكاوى التي ترد بشأن المادة الصحفية التي

ان الصحفيين يعتبرون ان الممارسات الصحفية مثالية تهدف بشكل

وهو ما يبرر أن دفاع الوسيط عن الصحفي هو دفاع عن حرية الصحافة ومن ثمة

حق المواطن في الإعلام وإن هذا التفسير مفهوما على الصعيد النظري إلا أن هذه الإجابة لا تقدم أي

تبرير للنزاع الذي يكون بين الصحفي والمواطن

38: " () وفي هذا السياق

46: "نحن دائما نبحث عن الشخص المثالي، المحايد، الصادق، و؛

"

يعتبرون أن الوسيط يمثل القانون وأنه لا يستطيع

46 تجاوز الإطار القانوني في تقييمه للشكاوى التي ترد بشأن المحتوى الإعلامي ويؤكد

اطة هو الذي يحدد شكلها

مثالية للوساطة وإنما يكرس ذلك وَضَ إطار قانوني صارم يحدد معالم هذه الوظيفة داخل المؤسسة الصحفية.

45: "أفضل نموذج الوساطة الثاني حيث يشارك مجموعة من الصحفيين في الفصل في

تكون الآراء كثيرة النتيجة تكون أكثر مصداقية"

وتعتبر هذه الإجابة أن لجنة وسطاء تضم مجموعة من الصحفيين من مختلف وسائل الإعلام يعد النموذج الذي المتعلق بالفصل في الشكاوى التي قدمها القارئ حول المحتوى الصحفي

لصحفية وحرره الصحفي كون نتيجة التحكيم بين هذا الأخير

مجموعة من الصحفيين يحملون

والتي تعكس تباين السياسات التحريرية المختلفة لمؤسسات الانتماء واختلاف الرؤى الشخصية حول دور الصحافة وهامش الحرية الذي يعني أن وساطة اللجنة

تكون مستقلة عن الآراء الشخصية وتأثير السياسة التحريرية وهو ما يجعل هذا النموذج أكثر مصداقية.

خلاصة:

Liberte سابقاها بالشكاوى التي ترد في صيغة حق الرد

والتوضيح والتي تكون رسمية، والملاحظ أن الشكاوى تتعلق خاصة بعملية التصوير وقد يكون لذلك علاقة Liberte بالصورة إذ يوجد في المؤسسة قسم خاص بالصورة ومكتبة للصورة.

ممارسة الوساطة في العادة عن حل الشكاوى بين الصحفي والمشتكي، حيث تتبع الشكاوى في الغالب المسار القانوني القضائي، وفي الحالات النادرة التي يحل فيها النزاع ودياً عن طريق الوساطة فإن النقاش يكون سرياً بين وبين الصحفي والمشتكي، وتعتبر الشكاوى بشكل عام اعترافاً

شخصية لا تسهم في النقاش بين الإدارة ومسؤولي التحرير حول إجراء تغيير ما في السياسة التحريرية، والتي لا مجال فيها للنقد فهي ملزمة لمسؤولي التحرير وللصحفيين الذين يعتبرون أيضاً أن انتقادات القراء وشكاواهم لا

ف الصحفيين اها تشكل ضغطا اجتماعيا يؤسس لها جس

وفيما يخص التفاعل عبر الويب فإن البريد الالكتروني يضمن التفاعل الشخصي بين الصحفي والقارئ فيما

: فإيسبوك، تويتر ومسا

وتظهر الاجابات وملاحظتنا للموقع أن هناك خلاا تقنيا بالنسبة لرابط التفاعل الشخصي مع القارئ عبر

liberte-algerie.com حيث أنه غير مفعّل ما يعني غياب الاتصال على هذا المستوى.

إلى رئاسة تحرير الويب شكاوى عبر مواقع التواصل الاجتماعي غير اها لا تخضع للمعالجة

عبر قناة غير رسمية للاتصال، ولكن رئيس تحرير الويب يتابع تعليقات القراء على مواقع التواصل الاجتماعي

ويرد عليها ويرسلها إلى الصحفيين في أحد تجليات ملامح الوساطة

ووضع الصحفي في ضوء نقد القارئ. أما مدير التحرير فهو لا يتدخل في التفاعل الذي يكون بين الصحفيين

والقراء في مواقع التواصل الاجتماعي، ولا يقوم بمراقبة ما يُنشر عبرها ويقتصر استخدامه لهذه المواقع مع

باشرة عبر المراسلة الآنية *Messagerie instantanée*

وتكليفات محددة. بالنسبة لنموذج الوساطة المقترح فإن المستجوبين عموما يفضلون نموذج الوسيط الداخلي

نظرا للأسباب التي ذكرناها في الحالات السابقة، إذ أن لجنة تضم مؤسسات مختلفة تتباي

Liberte، كما أن الوسيط الداخلي بحكم قربه من الصحفيين

ومعرفته بالسياسة التحريرية يكون أكثر قدرة على التأثير فيهم وإقناعهم بقراراته، والملاحظ على مستوى

إجابات الصحفيين أن البعض يذهب إلى اعتبار أن الصح

ومن ثمة فإن مهمة الوسيط هي الدفاع عن الصحفي من تبعات المتابعات القضائية ضمانا لحرية الصحافة وحق

المواطن في الإعلام.

التحليل المقارن

إن الملاحظة العامة التي وصلنا إليها من خلال دراسة ممارسات الوساطة في المؤسسات الصحفية : الشروق اليومي، الخبر، Liberte El Watan هي أنه لا توجد فروقات كبيرة على مستوى أدوار مسؤولي التحرير في معالجة شكاوى وانتقادات القراء، كما لا تختلف انطباعات الصحفيين حول ممارسة حراس البوابة للوساطة، وتصوراتهم حول الأهداف المرجوة من منصب الوسيط ومماذج الوساطة التي تكون مناسبة للتطبيق في المؤسسة الصحفية الجزائرية ورؤى المستجوبين حول وضع الوساطة بشكل عام في السياق الجزائري تكاد تكون متطابقة، سواء على مستوى استشرافهم لمستقبل الوساطة او واقعها المتعلق بالادوار التي يقوم بها رئيس التحرير.

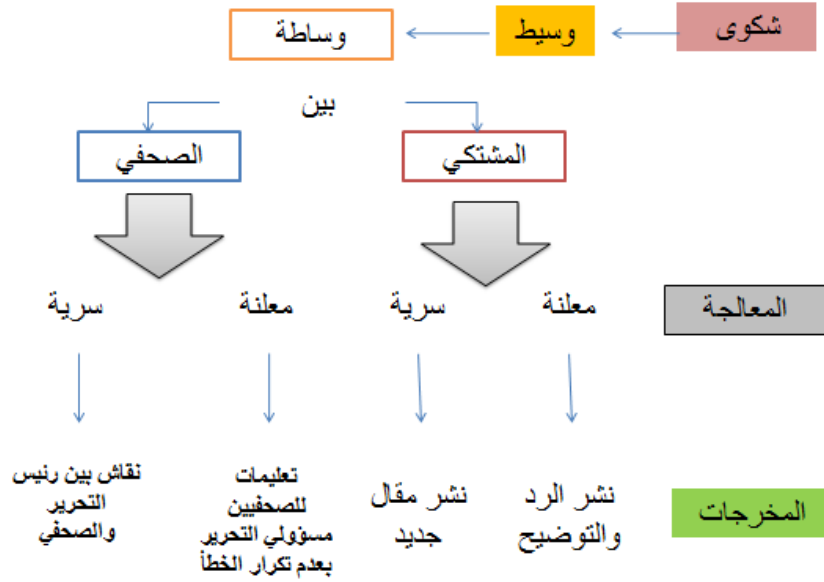
الملاحظة نفسها نقدمها بشأن استخدام أدوات الويب 2.0 في الوساطة عبر الفضاء الالكتروني بالمؤسسات الصحفية محل الدراسة عدا بعض الاختلافات المتعلقة بتقديرات خاصة من قبل الوسطاء في دراستنا لطرق استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

اعتبارا لما سبق فإن التحليل سيتهجه نحو رسم ملامح نموذج عام لممارسة الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية مع إبراز علاقة التشابه أو الاختلاف مع العناصر الواجب توفرها في الوساطة الإعلامية وسيكون التحليل من خلال النقاط التالية:

أولا: على مستوى آليات ممارسة الوساطة

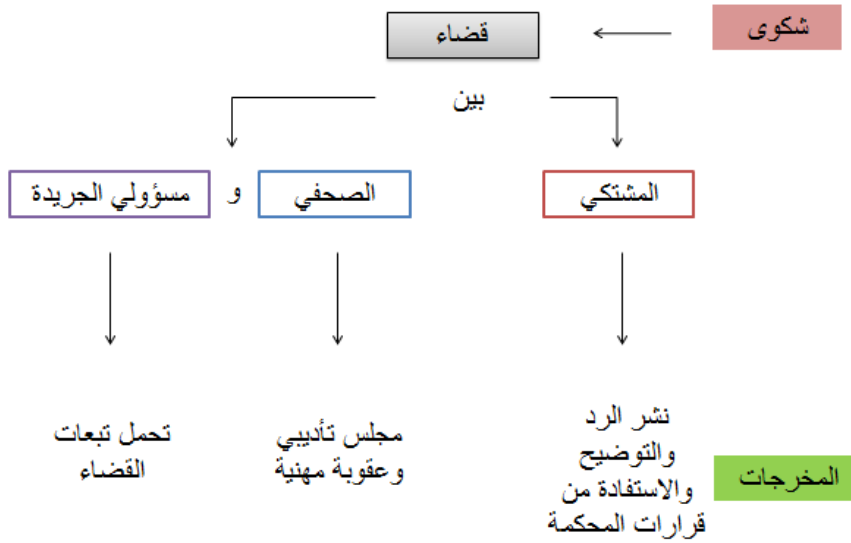
من خلال التمعن في إجابات المبحوثين نخلص إلى أن مسار الوساطة ومعالجة الشكاوى في المؤسسات الصحفية محل الدراسة يتخذ عدة أشكال

الشكل الأول:



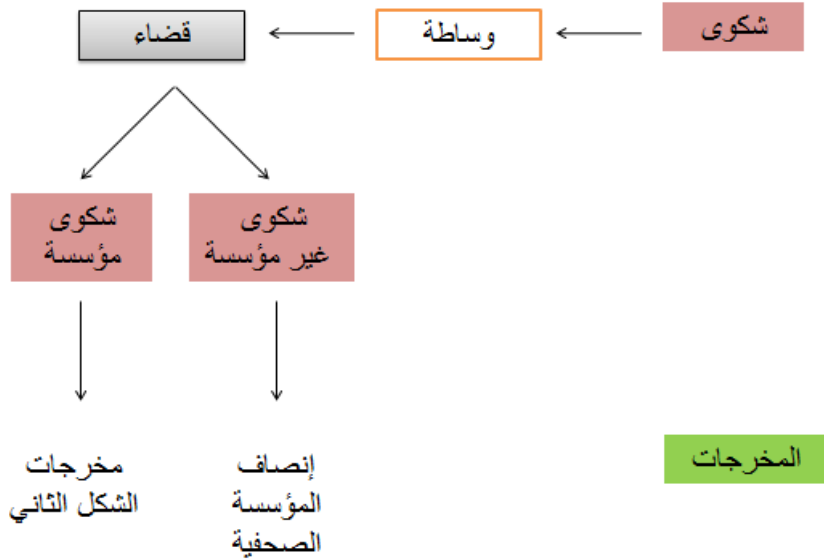
الشكل رقم (1): يوضح ممارسات الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية ومخرجاتها بالنسبة للقراء والصحفيين

الشكل الثاني :



الشكل رقم (2): يوضح أثر التحكيم القضائي للشكوى على القراء والصحفيين ومسؤولي المؤسسات الصحفية

الشكل الثالث:



الشكل رقم (3): يوضح المسار الثالث للشكوى والانتقال من الوساطة إلى القضاء مع إبراز المخرجات حسب

الحالة

ويلاحظ من خلال الأشكال أن منهجية الوساطة ومخرجاتها على المستوى الداخلي للمؤسسة وعلى صعيد العلاقة الخارجية مع القارئ المشتكي تتعلق أولاً بسلوك المشتكي، إذ لا بد أن يقدم رده إلى المؤسسة الصحفية ليتم الشروع في عملية معالجة الشكوى والتي غالباً ما تقدم في شكل طلب للرد أو التوضيح وتحمل إدعاءات بالقذف والتشهير لإجبار المؤسسة الصحفية قانونياً على الالتزام بفحواها، ونصل هنا للحديث عن النقطة الثانية المتعلقة بطبيعة الشكوى والتي تحمل عنصرين: الأول خاص بالشكل حيث تهتم المؤسسات الصحفية محل الدراسة بشكل خاص بالرد والتوضيح الذي يكون موقعا ويثبت الجهة التي تتحمل مسؤوليته ويرد إلى المؤسسة عبر إحدى القنوات الرسمية للاتصال والمخصصة لاستقبال التوضيح والرد وهي البريد العادي والفاكس والبريد الإلكتروني ويتعلق العنصر الثاني بمضمون الرد والتوضيح وقوة الدليل الذي يقدمه إلى المؤسسة الصحفية، فغالبا ما تلجأ هذه الأخيرة إلى الوساطة عندما يتعلق الأمر بتصور خسارة للمؤسسة قانونياً في حال تم الاحتكام إلى القضاء، وتمثل هذه الحالة سيرورة الوساطة وفق ما يعرضه الشكل الأول، وعندما تقدم الشكوى

أدلة ضعيفة فيطلب الوسطاء في دراستنا من المشتكين التوجه إلى القضاء حين يتوقع حارس البوابة أن العدالة ستنصف المؤسسة الصحفية. ونلاحظ هنا أن مؤسسة "الخبر" تقدم بعض الامتياز لمصادرهما حيث تسمح بنشر بعض التوضيحات عن شكاوى غير مؤسسة كنوع من المساعدة والخدمة التي تسعى من خلالها للمحافظة على علاقتها مع مصدر المعلومة.

إن شكل الشكاوى الرسمي ومضمونها المؤسس يجعل الوساطة تتبع مسار الشكل الاول حيث تنطلق عملية النقاش لحل النزاع بين المشتكي والصحفي مع مسؤولي التحرير وتكون بطريقة سرية بين الوسيط وأطراف النزاع لتجنب إحراج الصحفي لتكون نتيجة التحكيم والنقاش إما نشر الرد والتوضيح وإما نشر مقال جديد يصحح الخطأ من خلال إدراج المعلومات الصحيحة كمستجدات، وحسب النتيجة فإن الوساطة إما أن تحافظ على طابعها السري حيث يكتفي الوسطاء في دراستنا بتقديم ملاحظات إلى الصحفي مرتكب الخطأ والتجاوز وإما أن يقوم رؤساء التحرير بتقديم تعليمات إلى الصحفيين ورؤساء الأقسام لتجنب تكرار الخطأ وهذا في حالة نشر الرد أو التوضيح.

وتتعلق هذه المخرجات بمعالجة الشكاوى على المستوى الداخلي، أما الحالات التي تصل فيها الشكاوى إلى القضاء فإن مخرجات معالجة الشكاوى تكون بنشر الرد والتوضيح وتطبيق القانون الداخلي للمؤسسة الصحفية على مرتكبي التجاوزات، حيث يتم إصدار تقارير من طرف مسؤولي التحرير، ويث المجلس التأديبي في حالة الصحفي ويحدد العقوبة التي تسلط عليه والتي قد تصل إلى الفصل.

ونجد أنه حتى في الحالات التي ينشر فيها الرد فإن مؤسسة "الشروق اليومي" تحتفظ لنفسها بحق نشر تعقيب يتبعه ويفسر الطريقة التي تم انتهاجها للتعامل مع الموضوع محل الشكاوى والدلائل التي استند عليها الصحفي وذلك سعياً منها للمحافظة على مصداقيتها.

ويتم الاحتكام إلى القضاء في حالتين: حين يقدم الشاكي وثائقه مباشرة إلى العدالة، أو حين لا تقدم الوساطة حلاً بالنسبة له أو للمؤسسة الصحفية وهنا فإن مخرجات معالجة الشكاوى ينطبق عليها التحليل السابق وتأخذ الشكاوى المسار المبين في الشكلين الثاني والثالث.

بشكل عام يلاحظ أن دور الوطاء في دراستنا يقترب من وظيفة العلاقات العامة التي تهتم بشكل اساس بصورة المؤسسة ومصالحها من خلال العلاقات التي تربط المكلف بالعلاقات العامة بالجمهور الداخلي (الصحفيون في دراستنا) والجمهور الخارجي (القراء والمشتكون) إذ تكون الوساطة في أغلب الأحيان حلاً للخروج من الأزمة بالنسبة للمؤسسة الصحفية وليس كتمارسة تسعى لتقييم أداء الصحفيين من خلال الشكاوى والدفاع عن القراء أو الصحفيين بموضوعية، ففي الحالات التي لا يمتلك فيها القارئ دليلاً قوياً يمكنه من مقاضاة المؤسسة الصحفية، فإن مسؤولي التحرير غالباً ما يتجاهلون شكواه أو يطلبون منه التوجه إلى القضاء.

استناداً إلى ما سبق يبدو أن أداء مسؤولي التحرير لدور الوطاء في المؤسسة الصحفية يشكل وضعاً غير منطقي للممارسة ويجعلها تحيد عن أهدافها الأساسية، مما يحيلنا إلى الحديث عن ضرورة استحداث منصب الوطاء داخل المؤسسات الصحفية وهو رأي أغلب الصحفيين المستجوبين إذ يعتبرون أن منصب الوطاء مهم بالنسبة لمؤسساتهم فهو حسبهم سيحقق أهداف المحافظة على حق المواطن من تعسف الصحفي وانحياز رئيس التحرير، تعريف الصحفيين بحاجات القراء الحقيقية وشرح العملية الصحفية وظروفها للقارئ ومنه المساهمة في إزالة الصور النمطية التي يحملها الصحفي عن نقد القارئ وتلك التي يحملها القارئ عن مهنة الصحافة إلى جانب أن الصحفيين يرون أن الوطاء سيتحمل أعباء فرز الشكاوى بدلاً من مسؤولي التحرير وسيجنب من خلال تحكيمه المؤسسة والصحفيين ضغط الشكاوى والمتابعة القضائية.

رغم هذه الأهمية التي تكتسبها وظيفة الوسيط في تصور الصحفيين إلا أن المؤسسات الصحفية محل الدراسة لا ترى ضرورة للاستثمار في هذا المنصب وذلك لتبرير انعدام وجود الشروط التنظيمية والهيكلية، فندرة الشكاوى وقلة عدد الصحفيين ووجود من يقوم بدور الوسيط من حراس البوابة كرؤساء التحرير ورؤساء الأقسام لا يشجع المؤسسة الصحفية كمؤسسة اقتصادية على استحداث منصب تتحمل أجره لا يقدم لها قيمة مضافة. وتقدم مؤسسة "الخبر" تبريراً إضافياً يتعلق بالرقابة القبلية على الممارسة الأخلاقية للعمل الصحفي فموظفوا الخبر من الصحفيين يوقعون مع عقد العمل على ميثاق أخلاقيات المهنة الخاص بالمؤسسة، ويعتبر مسؤولو التحرير أن ذلك يضمن الالتزام الأخلاقي من قبل الصحفيين ويحقق الهدف نفسه الذي تنشده الوساطة وعليه يكون منصب الوسيط غير ضروري داخل المؤسسة.

ثانياً: على مستوى أثر الوساطة على الأداء الصحفي:

يتعلق أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي بالتغيرات التي يمكن أن تحدثها على صعيد تعزيز الالتزام الأخلاقي لدى الصحفيين، ومراجعة السياسات التحريرية من قبل الإدارة ومسؤولي التحرير بناءً على ردود القراء وهي أحد مقاصد الوساطة، وبما أن دراستنا تربط وظيفة الوساطة بمهام إضافية لحارس البوابة (رئيس التحرير على وجه الخصوص) وبما أن الصحفيين هم من يمثلون أهم طرف يتأثر بمخرجات الوساطة فإن أثرها على الأداء نقرأه في العلاقة الثنائية بين السياسة التحريرية/ وأخلاقيات المهنة الصحفية، حيث تمثل السياسة التحريرية تفسيراً لطريقة العمل الخاصة داخل المؤسسة الصحفية بينما تتعلق أخلاقيات المهنة باحترام قواعد عامة لممارسة الصحافة ترقى بها نحو مثالية معينة وهنا قد يكون مؤشراً على الثنائية السابقة تناهيات أخرى كالانحياز/والحياد، الذاتية/الموضوعية فعلى مستوى رئاسة التحرير نقرأ في إجابات المبحوثين أن شكاوى القراء وانتقاداتهم لا تسهم في النقاش بين الإدارة ومسؤولي التحرير حول إمكانية إدراج تغيير أو تعديل في السياسة التحريرية إذ تعتبر الأخيرة ثابتة وغير قابلة للمساءلة كما لا يملك رئيس التحرير حرية نقدها إذ تكون ملزمة له

وللصحفي وهو يحاول بشكل دائم إقناع

التحرير في مؤسسات الشروق اليومي، الخبر، و Liberte عادة ما يضعون في الحسبان السياسة التحريرية عند

El Watan إلى بحكيم اخلاقيات المهنة لاه

El Watan

كونه توافقاً في الرؤى إذ تتعلق السياسة التحريرية بمصالح مالك المؤسسة الصحفية

ي حيث جاء في إجا

من التوظيف السياسي للقانون للضغط عليها والحد من حريتها وهو ما يعكسه أيضا التطبيق القانوني

لاخلاقيات المهنة حيث يظطر مسؤولو التحرير إلى الالتزام بما يجنبنا للمتابعة القضائية وفي كلتا الحالتين فإن

درجة الأولى تكون محل تقدير أثناء الوساطة والتي يكم فيها الوسطاء في

كأولوية حسب الحالة اعتباراً لتصور تأثير السياسي

"غير معلنة" غير مباشرة يحددها المالك

التحريرية بصفة مغطاة يعود إلى حضور القيم الأخلاقية وبالتالي فإن السلطة التنفيذية في المؤسسة الصحفية

المخاطرة بالوقوع في ورطة الاتهام باهما تصدر تعليمات وتمارس تسلطاً لتحريف

القصة الخبرية¹، ويدعم هذا الطرح تأويلنا السابق حول أن اعتبار أخلاقيات المهنة أولوية يتعلق بإكراه قانوني

يظهر في المحافظة على مصلحة المؤسسة الصحفية من التبعات القضائية و؛

والذي يعني

في المحصلة المساس بحرية الصحافة وهو المثال الذي تقدمه Liberte.

وفي هذه الحالة فإن انخياز مسؤولي التحرير إلى الصحفي أو المشتكي يعتمد على قوة الدليل الذي يقدمه المشتكي، فإذا كان الصحفيون لا يتقبلون الشكاوى التي ترد من قبل جماعات الضغط الاقتصادية والسياسية

والتي يراد منها تقييد حريتهم فهم مضطرون إلى تقبل الشكاوى التي تقدم دليلاً واضحاً على التجاوز أو الخطأ

، وهنا فإن مسؤولي التحرير قد ينحازون إلى المشتكي لتجنب المتابعة القضائية، كما قد ينحازون

إلى الصحفي اعتباراً لعلاقة الثقة بين المسؤول والصحفي

بمراقبة قبلية للمقالات حيث تعتبر الشكاوى والانتقادات رقابة بعدية على

وبالنسبة لحالتي " " "الخبر"

تؤثر فيه إلى جانب ما سبق مراعاة لمقروئية الصحيفتين وصورتهما في ذهن القارئ.

يتعلق تأثير الوساطة على الأداء المهني للصحفيين أولاً بمدى تقديرهم أن الشكاوى والانتقادات التي ترد حول يعتبرون أن

ردود القراء لا تجعلهم أكثر التزاماً بأخلاقيات المهنة ويبدو ذلك واضحاً في حالات " " "El

"Watan" "Liberte" ويعتبر الصحفيون أن هذا النوع من الالتزام بالبعد الأخلاقي في الممارسة الصحفية

مسألة ذاتية تتعلق بضمير الصحفي مسؤوليته اتجاه مسؤولي التحرير، وينفي

أن يكون للالتزام الأخلاقي علاقة بالمسؤولية الاجتماعية إذ تشكل الرقابة الاجتماعية التي يفرضها القراء من

خلال الشكاوى والتعليقات هاجس الخوف لدى الصحفي الذي يمارس على نفسه نوعاً من الاستبداد الذاتي

(أنظر الفصل الرابع المبحث الثاني 137)

ويبدو أن المسؤولية الأخلاقية تتعلق بما يعتبره الصحفي واجباً عليه دون أن يكون ذلك مفروضاً عليه اجتماعياً، أما المسؤولية المهنية فنقرؤها من زاوية التوافق بين الضمير الصحفي وتأطير السياسة التحريرية التي تشكل عنصراً مشتركاً بين الصحفيين ومسؤولي التحرير وهنا نقرأ " "

بالدافع الأخلاقي الذي يجعله يتخذ القرارات الأخلاقية اليومية عند التغطية الصحفية والتحرير ضمن إطار من التفكير القيمي¹ وأن الواجب الأخلاقي يتوزع بمستويات مختلفة وفق موقع كل طرف من المسألة الأخلاقية، وإذا كان الصحفي كفرد ينتمي إلى مؤسسة إعلامية فإن الواجب الأخلاقي لتلك المؤسسة يكون بنفس القدر من القوة والتأثير بحكم قدرتها على اتخاذ القرارات الأخلاقية بسياساتها في الممارسة²

هناك تعارض بين الموقف الأخلاقي للصحفي وموقف مؤسسته المناقض فقد دلت التجربة التاريخية في الإعلام أن الصحفي عادة ما يقوم بالحد الأدنى الممكن الذي تمليه عليه مبادئه².

وبالتالي فإن حدود تأثير السياسات التحريرية على القرار الأخلاقي للصحفي تبقى محدودة نسبة إلى التأثير

واجب الأخلاقي الفردي والاستبداد الذاتي للرقابة الاجتماعية.

"الخبر" التزاماً أخلاقياً في الممارسة المهنية

بالرضا الذاتي عن العمل المقدم. صحفيو المؤسسات الإعلامية محل الدراسة

التي يفرضها القراء من خلال الشكاوى والانتقادات تسمح بالكشف عن الأخطاء المتعلقة

بتقنيات العمل الصحفي كالتحقق من المصادر والدقة في التحرير وغيرها، وهو ما يعزز من خبرة الصحفيين
ثيراً إيجابياً للمراقبة الاجتماعية على الأداء المهني.

على مستوى استخدام أدوات الويب 2.0 في ممارسة الوساطة:

نحاول من خلال هذا العنصر عن السؤال إلى أي مدى تُستخدم أدوات الويب 2.0 التفاعلية في
ممارسة الوساطة؟ وإلى أي مدى يمكن اعتبارها فضاءاً لممارسات الوساطة التي تظهر في أبعاد رصد شكاوى
القراء وتعليقاتهم حول المادة الصحفية عبر الويب، معايير ادراج آراء وتعليقات القراء في الموقع الإلكتروني
للمؤسسات الصحفية، الرقابة على عملية النشر الإلكتروني التي يقوم بها الصحفيون عبر مواقع التواصل
، ومشاركة الوسطاء في دراستنا في عملية التفاعل التي تنشأ بين القراء و الصحفيين، واستغلال
أدوات التفاعل في تقديم توجيهات للصحفيين وشرح ظروف العمل الصحفي للقارئ، إلى رصد تأثر

ثم البريد الإلكتروني الذي يحل في المرتبة الثانية من خلال التفاعل الشخصي بين الصحفي والقارئ،
ثم مساحة التعليقات عبر المواقع الإلكترونية للمؤسسات الصحفية، ثم تتوالى بقية الوسائط كالتويتر ويوتيوب
وغیرها.

إن مخرجات الوساطة تتعلق كذلك رأي القارئ إلى جانب المادة الصحفية عبر الحامل نفسه الذي تقدم

على محتوى الموقع

Modération

الإلكتروني من قبل المؤسسات الصحفية محل الدراسة والتي تستند إلى معايير تحدد قابلية
عدمها، وهناك اتفاق عام حول طبيعة التعليقات التي لا يسمح بنشرها، وهي تلك التي تتضمن محتويات
السب، والكلمات البذيئة والقذف والتشهير والعبارات المعادية للأديان والإسلام

لى دراستنا فإن المعلومات التي .
استقيناها من إجابات المبحوثين بالإضافة إلى عملية البحث في المواقع الالكترونية للصحف محل الدراسة قد
أن مؤسستي " " "Liberte" فقط من يضعان ميثاقاً خاصاً بشروط استخدام الموقع يحدد

المعايير الواجب توفرها في التعليق ليكون قابلاً للنشر يمكن الاطلاع عليه عبر موقعي
Liberte-algerie.com ورغم أن الصحيفتين تحددان في ميثاق أخلاقيات استخدام الموقع معايير ثابتة لفرز
" " تتجاوز بعض هذه الحدود

بجحة عدم ممارسة رقابة على الرأي وتكريس حرية التعبير
Liberte إلى
حجب بعض التعليقات التي
وفي كل الأحوال تحوُّ " " "Liberte" الفرد المستخدم لموقعيهما الالكترونيين
مسؤولية أي استخدام غير قانوني.

وفيما يخص موقع El Watan.com فقد قامت هيئة تحرير الويب بحذف مساحة التعليقات نظراً لصعوبة
(modération) والتعامل مع الكم الكبير من التعليقات العنصرية التي كانت ترد لى القائمين على الموقع،
وقد تزامن ذلك مع أحداث غرداية، والتي مثلت قضية حملت أبعادا عنصرية ويبدو أن القراء لم يستسيغوا
منهج المعالجة الإعلامية التي كانت تطرح من خلاله صحيفة El Watan هذه القضية على .

El Watan.com يتعلق بحادث ظرفي، فإن نائب رئيس التحرير
المكلف بالويب الذي توكل إليه مهمة فرز التعليقات يبرر بشكل عام أن مساحة التعليقات لا تضيف شيئاً
إلى الموقع بل على العكس، فإن الملاحظ حسبه هو

عن الاطلاع على المواقع الالكترونية للصحف وأن هذا ما جعل بعض المواقع
نحو حذف مساحة التعليقات، وعليه فإن القائمين على موقع El Watan.com

على مستوى التجارب الغربية بالنسبة للمواقع الصحفية ويقومون بتقليدها في حدود

المتاحة وتشكل هذه التجارب غالبا تبريرا لاختياراتهم بالتغيرات التي يحدثونها على الموقع.

تتكفل هيئة تحرير الويب إلى جانب عمليات فرز التعليقات مختلف تلك الواردة إلى موقع

عبر مواقع التواصل الاجتماعي

القراء يرسلون شكواهم عبر رئاسة التحرير في الصحف الأربع محل الدراسة

احتمال أن تكون الهوية

وبالنسبة لاستخدامات فايسبوك فهي تختلف وفق المنظور الثنائي للعلاقة بين الشخصي والمهني، فعلى الصعيد

المهني ت messengerie instantané لفايسبوك في

والتعليمات الداخلية في مؤسستي Liberte El Watan

الاجتماعي في هذا النوع من التواصل في مؤسستي "الخبر" " التي تستخدم قنوات البريد

الالكتروني وشبكة التواصل الداخلية Outlook ففي حين يختار رئيس تحرير مؤسسة "الخبر"

صداقة افتراضية مع الصحفيين الأكثر خبرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي

"امتلاكه لحساب على فايسبوك الذي يُظَر استخدامه

تتعلق بتأثيره السلبي على مردودية الصحفيين. وعموما فإن بعض الصحفيين لا يجذون التواصل مع رئاسة

التحرير عبر مواقع التواصل الاجتماعي لاسباب تتعلق بالقرصنة وانتحال الهوية فهم يعتبرونها فضاء غير امن

ويعتبر الصحفيون ورؤساء التحرير في المؤسسات الصحفية محل الدراسة أن فايسبوك ومواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام هي فضاء شخصي حر للتعبير، ومنه فلا نجد تدخلا من قبل رؤساء التحرير في عبر هذه الفضاءات وهم -

وسيط وتقريب وجهات النظر بين القارئ والصحفي من خلال إبداء ملاحظات أو المساهمة في توضيح

mention j'aime

وتتعلق ممارسات الوساطة بشكل أساس بمبادرات مسؤولي تحرير الويب الذين يقومون بالرد على ا بخصوص المقالات التي يتم مشاركتها من قبلهم أو من قبل الصحفيين سعيا منهم للدفاع عن مصداقية المؤسسة، أما رؤساء التحرير فيقدمون بعضا من التوجيه المهني على ضوء ملاحظات القراء في الاجتماعات إلى حد الرقابة، إذ يعتبر الصحفيون ومسؤولو التحرير أن ما ينشره الصحفي يمثل كفرد ولا يلزم المؤسسة، وحتى فيما يتعلق بالمنشورات التي قد تكون ضد المؤسسة فإن التوجه العام هو اعتبار ذلك حرية تعبير شخصية، مع بعض التحفظ حول أن ينشر الصحفي معلومات تتعلق بسير المؤسسة والسر المهني، ويرى بعض الصحفيين انه لا بد من ممارسة رقابة ذاتية على ما ينشره في مواقع التواصل التعبير الشخصي للصحفي والآراء التي تعكس انتماءه لى مؤسسة

، فالصحفي شخصية عامة بحكم انتمائه إلى المؤسسة

ومنه فإن ارائه الشخصية تكون بالنسبة للقارئ ملزمة للمؤسسة وتؤثر على صورتها.

من جانب آخر يذهب بعض الصحفيين إلى بالرقابة الذاتية على ما ينشره الكترونياً يسمح بالمحافظة على مصداقيته لدى القارئ والتي قد تتأثر سلباً بالتناقض الذي قد ه الأخير بين ما يكتبه الصحفي كراي شخصي وبين مقالاته التي تنشرها المؤسسة الصحفية في نسختها الورقية والالكترونية.

ومن بين ما توصلنا إليه هو أن رئاسة تحرير الويب تستغل الإمكانيات التي يتيحها الويب في عملية تصحيح أو حذف المحتوى الصحفي محل النزاع من الموقع، إلا أن ذلك قد لا يكون كافياً نظراً لأن محركات البحث

(Serveurs)

أخلاقيات النشر الإلكتروني والتي ينبغي فيها ألا يتم حذف المحتوى الذي يحمل الخطأ وإنما أن يُدرج لى جانبه لتصحيح والمحتوى الجديد الذي يصحح ما ورد في المقالات السابقة وهي من بين التوصيات التي تنصح بها

AFP

تغريدة على تويتر تمثل معلومة خاطئة نشرت من قبل أحد صحفييها فإن الوكالة توصي بنشر تصحيح في

دون حذف المعلومة الأولى¹. (12)

وتستغل خصائص الويب المتعلقة بإمكانية مشاركة صيغ مختلفة من ملفات الصوت والصورة والفيديو يكون بحوزة الصحفي بحيث يقدم سنداً لمقاله، ومنه كما جاء في المثال الذي

قدمه نائب رئيس التحرير المكلف بالويب في مؤسسة El Watan لتسجيل الصوتي للمصدر في موقع الصحيفة الإلكتروني.

لمؤسستي "الخبر" "El Watan" ويتعلق الأمر هنا بالاهتمام بالمواضيع أي بماذا ينشر في حين لا تتجاوز زوايا

¹ Henri PIGEAT, pierre LESOURD, Op cit. p 156 traduit modifié

على مستوى النماذج المختارة للوساطة الصحفية:

:

محدودة لاعتبارات قانونية، صعوبة الوصول إلى مصدر المعلومة ما يؤدي إلى ارتكاب الخطأ الصحفي، على غياب وظيفة الاستقصاء، وبالتالي فإن حرية الصحافة المحدودة نظرا لغياب وظيفة الاستقصاء وصعوبة الوصول إلى مصادر المعلومة الذي يؤدي أيضا على ارتكاب أخطاء صحفية، والضغط القانوني للقضاء غير المستقل يمنع وجود تقييم أخلاقي موضوعي للأخطاء الصحفية، وبالتالي غياب الصحفية حسب الصحفيين، من جانب آخر فإن الصحفيين - يعتبرون أن الشكاوى قد تستغل للتأثير والحد من حرية الصحافة عندما يتم التوجه إلى القضاء الذي لا ينصف الصحفيين على حد تعبيرهم، هذا بالإضافة إلى غياب مؤسسات رسمية للرقابة على تط

هيئات للتنظيم الذاتي (مجلس أخلاقيات المهنة، لجنة وساطة صحفية)

() إلى الضغوطات المتعلقة بظروف العمل كصعوبة

الوصول إلى مصدر المعلومة،

من خلال تقييم عملهم ونقده في سياق

تمارس فيه الصحافة بصعوبة، إلا أن هذه العناصر السياقية سالفه الذكر هي التي تبرر ضرورة استحداث

منصب الوسيط في الصحافة الجزائرية

يجنبهم التوجه نحو القضاء) بعضهم أنه غير مستقل) ويبرر ذلك اختيارهم لنموذج الوسيط من

داخل المؤسسة الصحفية حيث يكون على دراية بمختلف التحديات والمضايقات التي يمكن أن تتعرض لها

المؤسسة وصحفيوها ويكون قادرا من ثمة على الدفاع عن حقوق الصحفيين والمؤسسة و

ء وشكاواهم في ظل الاعتبارات المتعلقة بسياق ممارسة الصحافة في الجزائر والتحديات الخاصة للمؤسسة الصحفية، ويعتبر هذا النموذج الأنسب والأسهل في ظل غياب لجنة وسطاء الصحافة ومجلس . يبقى أن الوسيط في هذه الحالة قد ينحاز إلى المؤسسة وصحفيها أكثر من .

ويعود اختيار المستجوبين لنموذج الوسيط الداخلي بشكل اساس لتصوراتهم حول سلبيات نموذج لجنة يضم ممثلين عن مؤسسات صحفية مختلفة فعوامل اختلاف السياسة التحريرية والمنافسة يجعل

لا يثقون في قرارات لجنة للوساطة تكون حسبهم "غير "

جانب الصحفيين ومسؤولي التحرير بشأن السياسة التحريرية فهي تمثل طريقة عمل متفق عليها وهم لا يرغبون أن تكون محلا للتعديل أو تتأثر بردود القراء

بة إلى المؤسسة الصحفية الجزائرية كونه على دراية بالسياسة التحريرية وطريقة

داخل المؤسسة ما يجعله أكثر قدرة على

المهنية والشخصية التي تربطه معهم قدرة على شرح طريقة عمل المؤسسة الصحفية للقارئ

هو أن هذه المسألة تتعلق أكثر بإقناع القارئ بطريقة عمل المؤسسة

(التي لا تخضع للمساءلة) . وفي هذا الصدد يذهب أحد

"الخبر" نحو أن المشاكل التنظيمية والقانونية والاقتصادية التي تعاني منها المؤسسة الصحفية

ستجعل من منصب الوسيط في حال استحداثه وظيفة تستخدم لأغراض دعائية تدافع

المؤسسة ومنهجها في العمل، وعليه فإن حياد الوسيط حسب ما ذهب إليه

القانوني الذي يعمل في سياقه، وبالحدوث عن الحياد والانحياز فإن الصحفيين يرون أن السمات

الشخصية للوسيط كالمسار المهني والخبرة وتقدير الصحفيين والقراء يجعله لا يقبل الانحياز عند ممارسة الوساطة

ين إلى اعتبار أن نموذج لجنة الوسطاء سيكون أفضل نظرا لأن القرار المنبثق عن المشاورات بين مختلف ممثلي المؤسسات الصحفية يكون أكثر مصداقية، وتقتصر إحدى الإجابات في هذا (إجابة نائب رئيس التحرير المكلف بالويب في مؤسسة El Watan)

05/12

الاستقلالية المالية لهذه الهيئة ومن تمه حياد وموضوعية قراراتها، كما ان ذلك يشكل بديلا عن حالة الفراغ التي تعرفها هذه الممارسة في ظل الضعف الاقتصادي الذي تعاني منه الصحافة الجزائرية التي قد تفضل عدم الاستثمار في الوساطة.

وحسب إجابات أخرى فإن مجلس آداب وأخلاقيات المهنة سيتكفل بالوساطة بين القراء والمؤسسات

وإذا سمحنا لأنفسنا بتعليق بسيط حول النماذج المقترحة فإنه يبدو لنا أن اقتراح نموذج لجنة الوساطة التابع

داب وأخلاقيات مهنة الصحافة سيكون الأنسب للحالة الجزائرية، فحسب ما جاء في

"¹ وهذا يحل

" 95

ويل منصب الوسيط ويضمن استقلالية قرارات لجنة الوساطة، وجاء في المادة 94

من القانون نفسه بخصوص تشكيلة المجلس "...ويتنخب أعضاؤه من قبل الصحفيين المحترفين"² مما يعني أنه

هيئة للضبط الذاتي للصحافة وهو ما يتوافق مع فلسفة الوساطة الصحفية حيث تعد أيضا أداة للضبط الذاتي.

1 11 95 05-12

2 11 94

لجنة الوساطة في إصدار قراراتها بشأن شكاوى

1"

الاستقلالية المالية والتنظيم الذاتي وميثاق الشرف المهني من شأنه أن يضمن حياد وموضوعية مجلس

المؤسسة الصحفية والمعلنين في تقييم شكاوى القراء، والتنظيم الذاتي أي مراقبة جودة العمل الصحفي من قبل

يضمن مراعاة ظروف عمل الصحفيين الجزائريين ويجنب تدخل السياسي في الإعلامي، كما أن

الاتفاق على ميثاق شرف مهني ينعكس في

لى جانب مجلس لأخلاقيات المهنة، والجواب قد نجده ضمن المادة 97 والتي تقول

واخلاقيات الصحافة اصحابه إلى عقوبات يامر بها المجلس الاعلى لاداب

98:"يحدد المجلس الاعلى لاداب واخلاقيات مهنة الصحافة طبيعة

هذه العقوبات وكيفيات الطعن فيها" ومنه فإن المجلس الاعلى لاداب واخلاقيات مهنة الصحافة يحدد ميثاق

الشرف المهني والمعيار الأخلاقي لممارسة الصحافة ثم يرصد التجاوزات ويحدد طبيعة العقوبات المفروضة

ونلاحظ هنا اقضاء للقارئ، فكما جاء في محور سابق فإن عدم وجود وساطة قبل تسليط العقوبة وترك المراقبة

الأخلاقية في يد ممثلي مجلس أخلاقيات المهنة وحدهم دون اعتبار لـ

التعسف في حق الصحفي والمواطن القارئ على حد سواء.

وبالتالي فإن لجنة الوساطة تشكل داعما للمجلس الأعلى لأخلاقيات مهنة الصحافة ويمكن أن تسهم في

الجزائري يقترح نمطا هجيناً من التنظيم لقطاع الصحافة يزواج بين سلطة ضبط الصحافة المكتوبة كآلية للضبط

الخارجي بالنسبة للجرائد ومجلس أخلاقيات مهنة الصحافة كآلية للضبط الذاتي، وحسب التجارب السابقة في

محددة، فإننا نعتقد ان وظيفة مراقبة المحتوى ترتبط اكثر بعمل المجلس الاعلى ل اخلاقيات المهنة ولجنة الوساطة

والضبط الذاتي الذي يسمح بتجاوب أكبر مع آليات الضبط ويكرس المسؤولية الصحفية من خلال تطوير

وهنا فإننا نعتقد أن عمل سلطة الضبط يُفْتَرَضُ أن يرتبط أكثر بالتدخل في الجانب المتعلق

بمطابقة وسائل الإعلام للتشريع الجزائري فيما يخص الهيكلة والتمويل أي البعد المؤسساتي أما البعد

بمجال اختصاص المجلس الاعلى ل اخلاقيات مهنة الصحافة.

النتائج العامة:

- تتعلق الأخطاء الصحفية التي ترد حولها شكاوى إلى مؤسسات الشروق اليومي، الخبر، El WATAN بالمعلومة الخاطئة أو الناقصة أو غير الدقيقة، والقذف والتشهير والتعدي على الحياة الخاصة
- تتعلق الشكاوى التي ترد إلى مؤسستي الشروق اليومي Liberte بمواضيع القذف والتشهير والتعدي على الحياة الخاصة بشكل أساس
- تمثل المواضيع السابقة بالنسبة لمؤسستي الشروق اليومي Liberte اعتراضات شخصية للقارئ نابعة من عدم فهمه لدور الصحافة وحدود ممارستها القانونية.
- تهم المؤسسات الصحفية الاربع بالشكاوى التي ترد في شكل توضيح او رد رسمي يحمل ختما او توقيعاً يحدد هوية الشخص الذي يتحمل مسؤوليته ويرد عبر القنوات الرسمية للاتصال: الفاكس، البريد الالكتروني والبريد العادي، وينشر عندما يكون مضمونه خاليا من السب والقذف والتجريح
- تنشر "الخبر" بعض التوضيحات استجابة لطلبات مصادرها وذلك للمحافظة عليهم كمصادر للمعلومة بالنسبة للمؤسسة
- في حالة نشر الرد والتوضيح يناقش الخطأ بين الصحفي ومسؤولي التحرير، وتقدم رئاسة التحرير تعليمات للصحفيين ورؤساء الأقسام لتجنب تكرار الأخطاء
- تلجأ مؤسسة "الشروق اليومي" إلى نشر تعقيب بعد التوضيح حفاظاً على مصداقيتها
- في حالة الأخطاء التي تمس بمصداقية المؤسسات الصحفية مثل التحامل واستغلال حظوة الصحفي يتم تطبيق القانون الداخلي وتحرر تقارير إدارية منها تقرير يقدمه رئيس التحرير إلى المجلس التأديبي الذي يحدد العقوبة المسلطة على الصحفي والتي تتراوح من الإنذار إلى الفصل النهائي.

- يُفضل رؤساء التحرير(الوسطاء في دراستنا) والصحفيون اللجوء إلى الوساطة في حال الخطأ الصحفي والشكاوى المؤسسة تجنباً لتبعات المتابعة القضائية التي تؤثر على صورة المؤسسة وسمعة الصحفي
- يُمثل تحرير مقال جديد في قالب صحفي يتابع مستجدات الحدث ويُصحح المعلومات أحد الحلول البراغمية للوساطة الصحفية يضمن الاستجابة لمطالب المشتكي بخصوص المشكلة والمحافظة على صورة المؤسسة والصحفي.
- يحافظ رؤساء التحرير على سرية الوساطة بين الصحفي والمشتكي في المؤسسات الصحفية الأربع ويرر ذلك بالحفاظ على مكانة رئيس التحرير كحارس للبوابة يقيم المادة قبل النشر ومصداقية الصحفي أمام زملائه حيث يُفضل اغلب الصحفيين السرية في حل النزاع لأن المشكلة تمثل مسألة شخصية بالنسبة لهم.
- يرى بعض الصحفيين (غالبية في مؤسسة El Watan) أن السرية غير ضرورية في الوساطة ويعتبرونها مرادفاً للخوف حيث تتناقض مع مبدأ الشفافية في معالجة الشكاوى لاستشارة زملائهم أو طلب تحكيمهم كوسطاء يقومون بتقييم القرارات التي تصدر عن رئاسة التحرير
- صحفيون حيث لا تريد هذه المؤسسات الاقتصادية

- يوقع الصحفي في "الخبر"
- ويعتبر مسؤولو التحرير أن ذلك يضمن الالتزام الأخلاقي المهني من قبل الصحفي ويُعد بديلا عن ممارسات الوساطة التي تنشأ الهدف نفسه.
- في مؤسستهم إذ تحقق وظائف فرز الشكاوى (تخفيف)
- ()
- (Liberte El Watan) الاتصال المباشر مع المشتكي ويعتبرون أن وظيفة الوسيط تمثل تدخلا في عملهم وتحويل النزاع إلى عملية بيروقراطية.
- يرى الصحفيون في حالتي " " "الخبر" إلى المشتكي حفاظا على مصداقية الصحيفة ومقروئيتها وتجنباً للمتابعة القضائية، في حين يرى الصحفيون أن رئيس ومدير التحرير في حالتي Liberte El Watan غالبا ما ينحازان إلى الصحفي حيث يؤثر في ذلك المسؤولية المشتركة المتعلقة بالمادة الصحفية ()
- يرى الصحفيون في حالات " " "الخبر" Liberte ()
- إلى معيار السياسة التحريرية عند الوساطة لحل النزاع، بينما يضطر رئيس تحرير صحيفة El Watan في لمهنة الصحفية نظرا للطابع القانوني للشكاوى
- () حرية نقد السياسة التحريرية للمؤسسات الصحفية محل الدراسة فهي تعكس تصورات مالكيها وتكون ملزمة لهم وللصحفيين حيث يحاولون دائما إقناع المشتكي بها.

• الوساطة بمراعاة مصالح مالك المؤسسة الصحفية، الحذر من

• المهنة عند الوساطة بضرورة الالتزام القانوني بالتشريعات المنظمة لحقل الصحافة في

• لا تسهم شكاوى القراء وانتقاداتهم في النقاش بين رئاسة التحرير والإدارة في المؤسسات الأربعة لإجراء

تغيير أو تعديل في السياسة التحريرية حيث تعتبر ثابتة وغير قابلة

القراء في كفاءات تعزيز تطبيقها

• تدرج شكاوى القراء وانتقاداتهم وتعليقاتهم الإلكترونية في اجتماعات التحرير اليومية كامثل

• " Liberte El Watan "

احساسا والتزاما بأخلاقيات المهنة الصحفية، فأغلب الشكاوى والتعليقات تكون غير مؤسسة

لعمل الصحفي أو تتعلق بالخطأ الصحفي وبالتالي لا

تدخل في نطاق المحاسبة الأخلاقية المرتبطة بتعمد الصحفي توجيه المعلومة.

• يعتبر الالتزام بالبعد الأخلاقي في الممارسة الصحفية مسألة ذاتية تتعلق بضمير الصحفي، ومسألة

ه مسؤولي

- تشكل المراقبة الاجتماعية التي يفرضها القراء من خلال الشكاوى والتعليقات رقابة ذاتية لدى
- يرى الصحفيون أن الشكاوى والانتقادات تسمح بالكشف عن الأخطاء المتعلقة باحترام
- (التحقق من المصادر، الدقة في التحرير، تطبيق قاعدة القرب المكاني)
- صحيحة وذات مصداقية وهو ما يمثل تأثيرا إيجابيا للمراقبة الاجتماعية على الأداء المهني.
- "الخبر" أن هذه المراقبة الاجتماعية توظف ممارستهم للمهنة في سياق البعد
- الأخلاقي وتعزز من الإحساس لديهم بالرضا الذاتي حول ما يقدمونه كمادة صحفية، في حين يرى
- "الخبر" بالانتقادات والشكاوى يدخل في إطار احترام حرية الأفراد في التعبير ونقد

ة الصحافة والتصوير الخاطيء الذي يح

إذ يعتبرونها اداة لتحقيق اهدافهم الشخصية

- يتقبل الصحفيون عادة الشكاوى التي تستند إلى دليل أو تكون تح إلى قذف واضح، تدقيق
- للخبر بالإضافة إلى النقد المتعلق بملاحظات الخبراء في مجال تخصصهم
- لا يتقبل الصحفيون عموما الشكاوى التي ترد من قبل جماعات الضغط الاقتصادية والسياسية
- كالمعلنين أو المسؤولين والتي يكون الهدف منها فرض رقابة على حرية الصحفي أو استغلاله لأغراض
- ا يرفض الصحفيون الانتقادات الذاتية الموجهة إلى شخصهم والتي تحمل أفكارا مسبقة

- تتعلق فضاءات التفاعل بين القراء والصحفيين في المؤسسات الصحفية محل الدراسة على التوالي بـ:
الرسمية، البريد الإلكتروني للتواصل الخاص، مساحة التعليقات ثم تويتر ثم يوتيوب
- لا تنشر التعليقات التي تتضمن السب والكلمات البذيئة والمعادية للأديان والإسلام وتلك التي تتضمن تشهيرا، وعبارات التجريح الموجهة للصحفيين، والعبارات العنصرية والمسيئة للشوايت الوطني في المواقع الإلكترونية للصحف محل الدراسة.
- " " Liberte
الاستخدام والمعايير الواجب احترامها في التعليق، وتُحمل الصحيفتان المستخدم والقانونية المترتبة عن استخدامه للموقع الإلكتروني.
- تخضع بعض التعليقات لتقديرات هيئة تحرير الويب في مؤسسة Liberte فيما يخص نشرها من عدمه
- " " تسمح هيئة تحرير الويب في مؤسسة " بنشر بعض تعليقات القراء التي تتجاوز بعض المعايير التي يتضمنها ميثاق استخدام الموقع ويبرر ذلك بنوع من تعزيز حرية التعبير
- عادة ما تُصحح التعليقات التي ترد إلى موقع elkhbar.com
- elwatan.com
- يتم تكليف هيئات تحرير الويب في المؤسسات الصحفية برصد انتقادات القراء وتعليقاتهم وعرضها في
- لا تستقبل شكاوى القراء التي ترد عبر مواقع التواصل الاجتماعي نظرا لصعوبة تحديد هوية الشاكي (انتحال الهوية الافتراضية)

- إء وانتقادهم الواردة عبر الويب على الاجندة الصحفية لمؤسستي "الخبر" El Watan من خلال التركيز على المواضيع التي يلاحظ انها تمثل مجال اهتمام القارئ.
- El Watan إمكانات الويب لحذف المعلومة الخاطئة وإعادة تصحيحها في الموقع بحيث لا لذي يمكن أن يكون قد تمت أرشفته في محركات البحث أخلاقيات التحرير الصحفي على الانترنت
- عادة في مؤسستي " " "الخبر" في عملية التواصل مع الصحفيين والتي يستخدم فيها البريد الالكتروني وشبكة outlook بشكل أساس، وتستخدم بالاضافة إلى ذلك الرسائل الآنية لفايسبوك la messagerie instantanée في مؤسستي Liberte El Watan .
- "الخبر" من بين الصحفيين القدامى والأكثر خبرة علاقة ته الافتراضية على مواقع التواصل الاجتماعي، في حين لا يملك رئيس تحرير مؤسسة " " التواصل الاجتماعي، كما يُظر استخدام فايسبوك داخل المؤسسة لتصورات حول تأثيره السلبي على .
- التحرير لأسباب تتعلق بالقرصنة وانتحال الهوية حيث تمثل فضاء غير آمن للتواصل ويفضلون في مقر العمل أو عبر الهاتف وتستثنى هنا الأدوات الالكترونية .
- لا يتدخل رؤساء التحرير في التفاعل الذي يكون بين الصحفيين والقراء عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلا في استثناءات نادرة، وهي لا تحمل توجيهها مهنيا وإنما تكون في شكل تعليق شخصي

• يبرر المستجوبون خيارهم بأن الوسيط الداخلي يكون على معرفة بالسياسة التحريرية للمؤسسة وطرق

• يرى أغلب الصحفيين أن الوسيط الداخلي لا يمكنه أن ينحاز ويبرر بعضهم ذلك بالمسار المهني والخبرة وأن شخصية تضمن حياده وموضوعيته في تقدير الصحفيين في حين يرى البعض

يط مرتبط بوجود إطار قانوني ملزم

• يرى بعض الصحفيين أن الصحافة مهنة مثالية تتعلق بالدفاع عن المواطن والديموقراطية، وأن انحياز الوسيط للدفاع عن الصحفي هو دفاع عن قيم الصحافة وحق المواطن في الإعلام

• التي تعاني

قد تجعل من الوساطة وسيلة دعائية للمؤسسات الصحفية ومنهجها بدلا من تكريس حق المواطن في

• يرى بعض الصحفيين أن نموذج لجنة للوسطاء يكون أكثر مصداقية نظرا للتقييم المشترك والاختلاف في الرأي حيث يؤدي النقاش إلى نتيجة أكثر

• مجلس آداب وأخلاقيات مهنة الصحافة الذي ستشكله وزارة الاتصال هو

• يقترح نائب رئيس التحرير المكلف بالويب في مؤسسة El Watan

داخل مجلس أخلاقيات المهنة ضمانا لاستقلاليتها المالية

الأخلاقية في المؤسسات الصحفية

خاتمة:

نخلص في ختام هذا العمل إلى أن وضع الوساطة في المؤسسات الصحفية الجزائرية يكاد يكون متطابقاً حيث تعتبر ممارسة استثنائية تتعلق بمعالجة الشكاوى التي قلما ترد إلى المؤسسة

تحديداً غالباً ما تتخذ المسار القانوني وإتباع أحكام قانون الإعلام

05/12، ويؤثر في هذا الوضع عدة عوامل فالشخص الطبيعي ()

جمعية... إلخ) قد يقدم شكواه مباشرة إلى العدالة بدلا من محاولة الاتصال بالمؤسسة الصحفية، كما أن هذه الأخيرة غالبا ما تدعوه إلى التوجه نحو القضاء في الحالة التي يكون فيها القانون في صالحها، ورغم أن دور والآراء الوافدة وتقييم أداء الصحفيين في ضوء هذه الردود

لا يهتمون بها كثيرا ولا يستخدمونها على الاقل كمقياس للحكم على مستوى

القارئ في ظروف عمل الصحفيين حيث يقوم بهذه المهام المكلفون بـ بحيث يرصدون مختلف التعليقات التي ترد إلى مواقع الصحف وتلك التي يتم مشاركتها عبر وسائط التواصل الاجتماعي لعرضها ضمن الاجتماعات اليومية مع رؤساء التحرير حيث تستفيد منها بعض المؤسسات الصحفية في

(: الخبر El Watan)

المؤسسة والصحفيين عبر مواقع التواصل فيقوم به القائمون على مواقع الصحف بمبادرة منهم.

المؤسسة ومهنتها الاجتماعية وقانونية السلوك الإعلامي لصحفيها وهو ما يُدّد تجاوب الوسيط إيجاباً أو سلباً مع القارئ أو مع الصحفي، وفي هذه الحالة لا يكون الالتزام الأخلاقي للوسيط إلا انعكاسا القانوني،

ما يعني أن الانحياز نحو المؤسسة والصحفي يكون أكثر سهولة.

()

للمؤسسة الصحفية وتوجه الجريدة والتي تعتبر "إيجابية وتتوافق مع الالتزام الأخلاقي"

يعتبرون أن الشكاوى تشكل ضغطاً اجتماعياً عند مساءلة العمل الصحفي، ذلك

البعديّة تتناقض مع المراقبة القبليّة لحارس البوابة، وهذه الحالة تجعل الصحفي يلتزم بممارسة رقابة ذاتية على عدة

: المهني في العلاقة مع المسؤولين،

المستوى الشخصي يتعلق بالضمير ويرر الالتزام بالبعد الأخلاقي فإن تناسق المسؤولية الأخلاقية مع حراسة

البوابة تتعلق بتوافق تقدير الصحفي ومسؤولي التحرير للسياسة التحريرية حيث تمثل الأخيرة طريقة عمل متفق

شكاواهم تُشكل ضغطاً ولا تُخدم الممارسة الأخلاقية لمهنة الصحافة

والوسيط يعكسه التضاد بين المراقبة القبليّة والبعديّة على الأداء المهني، فمسؤولوا التحرير

للبوابة قد قيموا إيجاباً عمل الصحفي إلى وسطاء قد يحكمون سلماً على العمل نفسه، وبالتالي فإن صفة

حارس البوابة تجعلهم ينحازون إلى الصحفي والسياسة التحريرية ويكون إنصافهم للقارئ والعودة إلى أخلاقيات

- - للإلزام القانوني

حراس البوابة يكون غير موضوعي إضافة إلى تصور الصحفيين السلبي عنها، وعليه فإن الوساطة بهذا الشكل

في الصحافة الجزائرية يقصي المسؤولية الاجتماعية عن العمل الصحفي

ويتعامل مع القراء كقريب اجتماعي يحد من حرية الصحافة وبالتالي فإن مسؤولي التحرير لا تتوفر فيهم الشروط

لممارسة الوساطة، وقد نجد كذلك أن للتحليل السابق علاقة بالعمل الصحفي في السياق الجزائري والذي يعتبر

المستجوبون أنه يُجسد واقعاً غير ديمقراطي للممارسة الصحفية حيث تبرز إمكانية الاستغلال السياسي للقضاء

عند البث في الشكاوى، سهولة ارتكاب الصحفي للخطأ نظرا لصعوبة الوصول إلى مصادر المعلومة... إلخ ومنه
وحرية التعبير والنقد حول المحتوى الصحفي تبقى محدودة سواء
من جانب المؤسسة الصحفية أو حتى من قبل الصحفيين الذين لا يتقبلون النقد في الغالب، ولا يرغبون في
تطبيق المبادئ التي يفرضونها بحكم مهنتهم على الآخرين.

إن التحليل السابق يقدم تبريرا لاختيار المبحوثين

المؤسسة لخدمة مصالحها وأنه قد لا يسمح له بأن يكون موضوعيا وحرًا في اتخاذ قراراته، ونظرا لأن النتائج
تشير إلى أن القانون يجبر المؤسسة الصحفية على أن تكون مُلزمةً بأخلاقيات المهنة فإن من التوصيات التي

05/12

أخيرا فمن المعروف في الكاتبات الأكاديمية حول موضوع الوسيط أنه منصب نادر في الصحافة العالمية بشكل
عام، ويبدو أن الصحافة الجزائرية لا تزال فتية للتوجه نحو هذا النوع من الممارسة، وكمثال فإن جريدة Le

80 1994 Monde

بمبادرة من جوزيف بوليتزر، ومنه فأن تتجه الصحافة الجزائرية بمفردها في ظل الظروف التي تعيشها نحو تنظيم
ذاتي قائم على الوساطة قد لا يحقق الهدف المنشود، ويبدو الحل المبدئي هو الموازنة بين التنظيم الذاتي
() ()

كآلية للتنظيم الذاتي تحقق فعلا مسعى التوجه نحو تحسين الأداء الأخلاقي للممارسة الصحفية بمعزل عن

الملاحق

مقابلة مع رئيس التحرير

السلام عليكم

غوثي عطاله طالب دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم تخصص اللغة والاتصال والتحليل النقدي لوسائل الإعلام.

تحية طيبة وبعد : نحن بصدد تحضير أطروحة دكتوراه حول موضوع "ممارسة الوساطة الإعلامية في المواقع الإخبارية" ونرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بإجابتنا عن أسئلة المقابلة الخاصة بجمع المعطيات الميدانية حول موضوعنا قصد إثراء المجال المعرفي والعلمي في تخصص علوم الإعلام والاتصال وكما تقتضيه القواعد العلمية فإن المعلومات المقدمة خلال هذه المقابلة ستستخدم لأغراض علمية بحتة.

مع خالص التحية والتقدير والعرفان، الباحث غوثي عطاله

الوسيط

يقوم الوسيط الإعلامي médiateur/ombudsman بشرح العملية الإعلامية للجمهور ومتطلباتها، كما ينقل مقترحات الجمهور وآرائه إلى الوسيلة الإعلامية، ويتوسط في حل النزاع بين المواطن والصحفي خدمة لأهداف تحسين الأداء الإعلامي من منطلق احترام أخلاقيات المهنة الصحفية.

محور السمات العامة

الجنس

السن

المستوى الدراسي

التخصص

الأقدمية المهنية في مجال الصحافة:

الأقدمية المهنية في المنصب:

كسؤال تمهيدي: ما الفرق الموجود بين النسخة الورقية والالكترونية للمحتوى الذي تنتجه مؤسستكم؟

المحور الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير الوساطة بين القارئ والصحفي:

- 1) ما نوع الأخطاء التي يرتكبها الصحفيون مع الجمهور وتردكم في شكل انتقاد أو شكوى؟
- 2) ما المعايير التي يجعلكم تهتمون بهذه الشكاوى ومتى لا تعيروها اهتماما؟
- 3) ما قنوات الاتصال التي تردكم عبرها انتقادات وملاحظات وشكاوى القراء؟
- 4) ما هي مخرجات هذه الملاحظات والشكاوى؟ " شكل تقارير إدارية، توجيهات للصحفيين... إلخ"
- 5) ما أساليب الضبط المهني التي يتم اللجوء إليها في حال ارتكاب صحفيين لأخطاء في حق القارئ؟ وما هو دوركم في هذه العمليات؟
- 6) عندما تردكم شكوى من قارئ ينتقد مقال الصحفي ما الإجراءات التي تقومون بها قبل التوجه إلى القضاء؟
- 7) هل تتم مناقشة شكاوى القراء بخصوص الصحفيين بطريقة سرية بينكم وبين الصحفي أو تناقش مع الزملاء في اجتماعات محددة؟ وما أثر ذلك على الصحفيين؟
- 8) لماذا لا توظف مؤسستكم وسيطا إعلاميا؟

المحور الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

- 1) هل تساهم ملاحظات وانتقادات الجمهور وشكاوى القراء في النقاش بين هيئة التحرير و الإدارة حول السياسة التحريرية؟
- 2) هل تعتقد أنك تملك الحرية التامة في نقد السياسة التحريرية للمؤسسة؟ ولماذا؟
- 3) هل تدرج انتقادات وملاحظات وشكاوى القراء ضمن الاجتماعات اليومية؟

المحور الثالث: استخدام أدوات الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

- 1) ما هي الفضاءات التي تخصصها صحيفة للتفاعل بين الصحفيين والقراء؟
- 2) ما هي المعايير المعتمدة في نشر تعليقات القراء حول المقالات الصحفية أو عدم نشرها؟

3) هل تعتقدون أن حرية التفاعل التي أصبحت متاحة عبر الشبكة و مواقع التواصل الاجتماعي جعلت

مؤسستكم اكثر حرصا على معرفة راي جمهورها بما؟

4) إلى أي مدى يُساعدك التفاعل الحاصل على مواقع التواصل الاجتماعي في أدائك لدور الوسيط بين

زملائك الصحفيين والجمهور ؟

5) هل تستخدمون الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي في مراقبة عمل الصحفيين وتوجيههم؟

6) هل تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في الترويج للمؤسسة والرد على منتقديها؟

المحور الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية

سؤال خاص : ما هو نموذج الوساطة الصحفية الذي ترون أنه قابل للتطبيق في الجزائر؟

النموذج الأول الذي يكون فيه الوسيط تابعا للمؤسسة الصحفية أم النموذج الثاني الذي تتكفل فيه مجموعة

من الصحفيين بتشكيل لجنة من وسطاء الصحافة تتابع الممارسة الأخلاقية لمهنة الصحافة وتحل النزاعات التي

تحدث بين الجمهور ومؤسسات الإعلام؟

مقابلة مع الصحفي

السلام عليكم

غوثنى عطاله طالب دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم تخصص اللغة والاتصال والتحليل النقدي لوسائل الإعلام.

تحية طيبة وبعد : نحن بصدد تحضير أطروحة دكتوراه حول موضوع "ممارسة الوساطة الإعلامية في المواقع الإخبارية" ونرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بإجابتنا عن أسئلة المقابلة الخاصة بجمع المعطيات الميدانية حول موضوعنا قصد إثناء المجال المعرفي والعلمي في تخصص علوم الإعلام والاتصال وكما تقتضيه القواعد العلمية فإن المعلومات المقدمة خلال هذه المقابلة ستستخدم لأغراض علمية بحتة.

مع خالص التحية والتقدير والعرفان، الباحث غوثنى عطاله

الوسيط

يقوم الوسيط الإعلامي médiateur/ombudsman بشرح العملية الإعلامية للجمهور ومتطلباتها، كما ينقل مقترحات الجمهور وآرائه إلى الوسيلة الإعلامية، ويتوسط في حل النزاع بين المواطن والصحفي خدمة لأهداف تحسين الأداء الإعلامي من منطلق احترام أخلاقيات المهنة الصحفية.

محور السمات العامة:

الجنس

السن

المستوى الدراسي

التخصص

الأقدمية المهنية في مجال الصحافة:

الأقدمية المهنية في المؤسسة الحالية:

أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

- 1) إلى أي مدى تعتقدون أن آراء وشكاوى القراء حول عملكم تتوافق مع ما يجب أن تكون عليه أخلاقيات ممارسة المهنة الصحفية؟
- 2) في تعامله مع ملاحظات الجمهور وشكاوى القراء حول عمل الصحفيين هل يكون رئيس التحرير منحازا أكثر للصحفي أم للقارئ؟ ولماذا؟
- 3) حسب رأيك هل يحتكم رئيس التحرير عندما يكون وسيطا بين القارئ والصحفي إلى السياسة التحريرية أم إلى أخلاقيات المهنة؟
- 4) حسب رأيكم هل تُساهم انتقادات وملاحظات الجمهور وشكاوى القراء في تحسين أدائكم الصحفي أم تشكل ضغطا اجتماعياً لا يُساعدكم في أداء مهامكم؟
- 5) إذا تعرضت لشكاوى من قارئ حول مقال أعددته فهل تفضل مشاركة ذلك مع الزملاء الصحفيين أم تعتبر أن المسألة شخصية تتطلب السرية في المعالجة؟
- 6) ما الأسباب التي تجعلك تقبل نقد القارئ ومتى لا تقبله؟
- 7) هل أنتم مع أم ضد توظيف وسيط إعلامي في مؤسساتكم؟

استخدام أدوات الويب 2.0 في ممارسة الوساطة

- 1) هل تحرص دائما على متابعة التعليقات التي تتبع مقالاتك؟
- 2) هل يتعامل معكم رئيس التحرير عبر وسائط التواصل الاجتماعي؟ وما هي أهم الوسائط المستخدمة في هذا؟
- 3) إلى أي مدى يشارك رئيس التحرير في التفاعل الذي يكون بينكم وبين الجمهور؟ وكيف تكون هذه المشاركة؟
- 4) هل تعتقد أن هناك رقابة من طرف المؤسسة أو رئيس التحرير على المحتويات التي ينشرها الصحفيون إلكترونيا؟ وكيف تمارس هذه الرقابة أعط أمثلة؟
- 5) كيف يتعامل رئيس التحرير مع الشكاوى، التعليقات والانتقادات التي تردكم على حسابكم الشخصي أو صفحتكم الخاصة على مواقع التواصل الاجتماعي؟

سؤال خاص : ما هو نموذج الوساطة الصحفية الذي ترون أنه قابل للتطبيق في الجزائر؟

النموذج الأول الذي يكون فيه الوسيط تابعا للمؤسسة الصحفية أم النموذج الثاني الذي تتكفل فيه مجموعة من الصحفيين بتشكيل لجنة من وسطاء الصحافة تتابع الممارسة الأخلاقية لمهنة الصحافة وتحل النزاعات التي تحدث بين الجمهور ومؤسسات الإعلام؟

Le 27 mars 2016

Questions pour le médiateur

Présentation :

Bonjour je suis Ghouthi ATTALA doctorant en sciences de l'information et de la communication de l'université de Mostaganem, je fais un travail de recherche sur la médiation journalistique, je remercie « EL WATAN » pour son aide et pour toutes les informations pertinentes que la rédaction et les journalistes m'ont fourni.

Le plus important pour moi maintenant est d'avoir des réponses de votre part vous monsieur le médiateur, je vous demande et vous prie d'accorder quelques minutes pour répondre a quelques questions seulement, qui sont primordiales et essentielles pour ma thèse. et je vous garantie le confidentialité scientifique et le respect éthique et académique lors de l'utilisation des informations incluent dans vos réponses.

Questions :

1-profile du médiateur du journal « EL WATAN »

Nom : Bahmane

Prénom : Ali

Age : 65 ans

Sexe : M

Expérience professionnelle dans le journalisme : 42 ans

Date de création de la fonction de médiateur : 2000

Date d'interruption de la fonction du médiateur : 2002

2- l'expérience de médiation au journal « ELWATAN »

- **Quel sont les circonstances qui ont contribué à la création de la fonction de médiateur au journal « EL WATAN » ?**

Il s'agissait de mettre à disposition des lecteurs d'El Watan une structure, voire une personne, qui puisse les guider dans leurs interrogations. Ce lectorat était important, il l'est toujours, il juge que le journal est suffisamment crédible et informé pour qu'il apporte une information utile et serve de courroix de transmission avec les autorités.

- **Quel a été votre rôle en tant que médiateur du journal « EL WATAN » ?**

Ce rôle est de recevoir les citoyens qui considèrent que le journal peut les aider à régler leurs problèmes soit par une intervention directe avec les autorités soit par le biais d'une lettre dans la page hebdomadaire réservée aux lecteurs.

- **Est-ce que votre travail concerne aussi les articles et les retours du public sur le web (site du journal, page officielle des réseaux sociaux) expliquez nous la nature de ces tâches ?**

Ma fonction de médiateur s'exerçait surtout dans la version papier. A cette date le web était très peu développé

- **Quels sont les difficultés que vous avez rencontrées dans votre travail ? (vous pouvez citer des exemples)**

La principale difficulté réside dans le fait que les doléances des lecteurs ont trait à leurs problèmes sociaux. Le médiateur ou le journal ne peut les aider à les résoudre. Tout au plus peut il les guider vers les bonnes structures et les bonnes personnes.

- **Pourquoi le journal « EL WATAN » a-t-il renoncé à la fonction de médiateur a votre avis ?**

C'est précisément en raison de la nature des doléances. Comme je l'ai dit plus haut les citoyens attendent surtout du journal une aide pour résoudre leurs problèmes sociaux, ce qui n'est pas sa vocation. Rarement les citoyens sollicitent le journal pour un droit de réponse ou la rectification d'une fausse information, ce qui aurait été dans la vocation première du médiateur. Celui-ci avait pour tâche de veiller à ce que le journal ne porte atteinte à aucune institution ni une personne. La tâche était déontologique. Il ne fallait pas que le journal puisse diffamer ou faire de la désinformation. Le médiateur devait servir à écouter ceux, qui un moment ou un autre, pouvaient se sentir injustement critiqué par un écrit du journal.

Remarques ou commentaire a ajouté :

le poste de médiateur, unique dans la presse, n'a existé qu'un temps et c'est dommage car il est utile. Avec le lien qu'il crée avec les lecteurs il permet de préserver la qualité du journal et sa crédibilité tout en préservant son lectorat.

Merci beaucoup pour votre collaboration, Veuillez envoyer vos réponses par mail à (faites juste un copier-coller) de l'adresse

**Avec ma gratitude et ma reconnaissance Ghouthi ATTALA Université
Abdelhmid Ibn Badis Mostaganem**

بيانات المبحوثين:

1. المبحوث1، رئيس تحرير، ذكر، 40 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، 20 سنة أقدمية مهنية، 15 سنة في جريدة الشروق اليومي، الأقدمية كرئيس تحرير: سنتان
2. المبحوث2، صحفي، ذكر، 32 سنة، لسانس، تخصص علوم قانونية، الركن: الدولي، 8 سنوات أقدمية صحفية، 3 سنوات ونصف في جريدة الشروق اليومي.
3. المبحوث3، صحفية، أنثى، 29 سنة، ليسانس، تخصص إعلام واتصال، ركن المجتمع، 7 سنوات أقدمية في مجال الصحافة، 3 سنوات في جريدة الشروق اليومي
4. المبحوث4، صحفية، أنثى، 25 سنة، ليسانس، تخصص إنجليزية، الركن صفحات عن الجامعة، 4 سنوات أقدمية صحفية، 4 سنوات في جريدة الشروق اليومي
5. المبحوث5، صحفي، ذكر، 28 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن المحلي، 3 سنوات أقدمية صحفية، سنة واحدة في جريدة الشروق اليومي
6. المبحوث6، صحفية، أنثى، 30 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن المجتمع، 4 سنوات أقدمية صحفية، 3 سنوات في جريدة الشروق اليومي
7. المبحوث7، صحفية، أنثى، 29 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام واتصال، الركن الاقتصادي 7 سنوات أقدمية صحفية، سنة واحدة في جريدة الشروق اليومي
8. المبحوث8، صحفي، ذكر، 39 سنة، ماجستير، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن المحلي، 15 سنة أقدمية صحفية، 9 سنوات في جريدة الشروق اليومي
9. المبحوث9، صحفية، أنثى، 29 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام واتصال، الركن الوطني، 5 سنوات أقدمية صحفية، سنتان في جريدة الشروق اليومي

10. المبحوث10، صحفية، أنثى، 28 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن المحلي،
سنة أقدمية صحفية، وسنة في جريدة الشروق اليومي
11. المبحوث11، صحفي، ذكر، 49 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن سياسي،
20 سنة أقدمية في الصحافة، 12 سنة في جريدة الشروق اليومي
12. المبحوث12، نائب رئيس التحرير، ذكر، 47 سنة، ليسانس، تخصص علوم سياسية، 25 سنة أقدمية
في الصحافة، 19 سنة في جريدة الخبر، الأقدمية في المنصب كنائب لرئيس التحرير 6 سنوات
13. المبحوث13، نائب رئيس التحرير، ذكر، 47 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال،
24 سنة أقدمية في الصحافة، 18 سنة في جريدة الخبر، الأقدمية في المنصب كنائب لرئيس التحرير
5 سنوات
14. المبحوث14، صحفية، أنثى، 35 سنة، دكتوراه، التخصص تاريخ حديث ومعاصر، الركن الثقافي،
9 سنوات أقدمية صحفية، 9 سنوات في جريدة الخبر
15. المبحوث15، صحفي، ذكر، 37 سنة، ليسانس، تخصص علم النفس، الركن المحلي /الوطني، 14
سنة أقدمية صحفية، 9 سنوات في جريدة الخبر
16. المبحوث16، صحفي، ذكر، 36 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن الدولي،
16 سنة أقدمية صحفية، 4 سنوات في جريدة الخبر
17. المبحوث17، صحفي، ذكر، 28 سنة، ليسانس، علوم اقتصادية، ركن المجتمع، سنة واحدة اقدمية
صحفية، وسنة واحدة في جريدة الخبر
18. المبحوث18، صحفية، أنثى، 25 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن المحلي، سنة
واحدة أقدمية صحفية، سنة واحدة في جريدة الخبر

19. المبحوث 19، صحفي، ذكر، 33 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، ركن المجتمع، سنة

واحدة أقدمية صحفية، سنة واحدة في جريدة الخبر

20. المبحوث 20، صحفي، ذكر، 32 سنة، ليسانس، تخصص علوم قانونية، الركن الاقتصادي، 6

سنوات أقدمية صحفية، سنتان في جريدة الخبر

21. المبحوث 21، صحفية، أنثى، 34 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، ركن المجتمع، 9

سنوات أقدمية صحفية، 8 سنوات في جريدة الخبر

22. المبحوث 22، صحفي، ذكر، 30 سنة، ماستر، تخصص علوم اقتصادية، الركن سياسي، 5 سنوات

أقدمية صحفية، 3 سنوات في جريدة الخبر

23. المبحوث 23، صحفي، ذكر، 44 سنة، ليسانس، تخصص علوم تجارية، الركن السياسي، 22 سنة

أقدمية مهنية، 9 سنوات في جريدة الخبر

24. المبحوث 24، صحفي، ذكر، 43 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن

الرياضي، 20 سنة أقدمية صحفية، 12 سنة في جريدة الخبر

25. المبحوث 25، رئيس تحرير، ذكر، 46 سنة، ماجستير، تخصص لغة فرنسية، 23 سنة أقدمية

صحفية، 23 سنة في جريدة El Watan، الأقدمية كرئيس تحرير: 4 سنوات

26. المبحوث 26، نائب رئيس التحرير مكلف بالويب، 46 سنة، ليسانس، تخصص علم الاجتماع، 25

سنة أقدمية صحفية، 20 سنة في جريدة El Watan، الأقدمية كنائب رئيس تحرير 8 سنوات

27. المبحوث 27، صحفي، ذكر، 40 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن الرياضي،

12 سنة أقدمية صحفية، 7 سنوات في جريدة El Watan

28. المبحوث 28، صحفي، ذكر، 37 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن السياسي،

13 سنة أقدمية صحفية، 11 سنة في جريدة El Watan

29. المبحوث 29، صحفي، ذكر، 47 سنة، ماستر، علوم الإعلام والاتصال، الركن الدولي، 20 سنة

أقدمية صحفية، 12 سنة في جريدة El Watan

30. المبحوث 30، صحفي، ذكر، 47 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الريبورتاجات،

21 سنة أقدمية صحفية، 9 سنوات في جريدة El Watan

31. المبحوث 31، صحفي ذكر، 44 سنة، ليسانس، تخصص ترجمة، الركن الثقافي، 20 سنة أقدمية

صحفية، 20 سنة في جريدة El Watan

32. المبحوث 32، صحفية، أنثى، 38 سنة، ليسانس، تخصص ترجمة، الركن المجتمع، 12 سنة أقدمية

صحفية، 6 سنوات في جريدة El Watan

33. المبحوث 33، صحفي، ذكر، 45 سنة، ليسانس، تخصص أدب معاصر، الركن السياسي، 5 سنوات

أقدمية صحفية، 5 سنوات في جريدة El Watan

34. المبحوث 34، صحفي، ذكر، 37 سنة، ليسانس، تخصص لغة فرنسية، ركن المجتمع، 14 سنة أقدمية

صحفية، سنتان في جريدة El Watan

35. المبحوث 35، صحفية، أنثى، 41 سنة، ليسانس، تخصص علوم الإعلام والاتصال، الركن السياسي،

17 سنة أقدمية صحفية، 9 سنوات في جريدة El Watan

36. المبحوث 36، صحفي، ذكر، 30 سنة، ماجستير، تخصص لغة فرنسية، الركن الثقافي، 5 سنوات

أقدمية صحفية، سنتان في جريدة El Watan

37. المبحوث37، رئيس تحرير الويب، ذكر، 43 سنة، مهندس،المدرسة متعددة التقنيات، 16 سنة

أقدمية صحفية، 10سنوات في جريدة Liberte، الأقدمية كرئيس تحرير ويب: 5 سنوات

38. المبحوث38، صحفي، ذكر، 30سنة، ليسانس، تخصص علوم اقتصادية، الركن الرياضي، 8 سنوات

أقدمية صحفية، 6 سنوات في جريدة Liberte

39. المبحوث39، صحفية، أنثى، 28سنة، ليسانس، تخصص ترجمة، الركن مواضيع حول التكنولوجيا، 4

سنوات أقدمية صحفية، 4 سنوات في جريدة Liberte

40. المبحوث40، صحفي، ذكر،46 سنة، ليسانس، تخصص تكنولوجيا "كيميااء صناعية"، الركن

السياسي/و الوطني، 17سنة أقدمية صحفية،13 سنة في جريدة Liberte

41. المبحوث41، صحفية، أنثى، 59 سنة، ليسانس، تخصص علوم اقتصادية، الركن الوطني/ والدولي،

22سنة أقدمية صحفية، 19سنة في جريدة Liberte

42. المبحوث42، صحفية، أنثى، 30سنة، ليسانس، تخصص لغة فرنسية، الركن الثقافي، 8 سنوات

أقدمية صحفية، 7سنوات في جريدة Liberte

43. المبحوث43، صحفي، ذكر، 50 سنة، ليسانس، تخصص علوم اقتصادية، الركن السياسي، 20 سنة

أقدمية صحفية، 5سنوات في جريدة Liberte

44. المبحوث44، صحفي، ذكر، 36 سنة، ليسانس، تخصص إنجليزية، الركن الرياضي، 14 سنة أقدمية

صحفية، 7سنوات في جريدة Liberte

45. المبحوث45، صحفي، ذكر، 41 سنة، ليسانس، تخصص علوم الاعلام والاتصال، الركن الرياضي،

28 سنة أقدمية صحفية، 4 سنوات في جريدة Liberte

46. المبحوث 46، صحفي، ذكر، 50 سنة، مهندس، تخصص علوم الأرض، الركن الاقتصادي، 15 سنة

أقدمية صحفية، 7 سنوات في جريدة Liberte

47. المبحوث 47، صحفي، ذكر، 50 سنة، ماجستير، تخصص لسانيات، الركن الاقتصادي، 25 سنة

أقدمية صحفية، 23 سنة في جريدة Liberte

48. وسيط مؤسسة **El Watan**: علي باهمان، ذكر، 65 سنة، 42 سنة أقدمية صحفية، سنتان

كوسيط في جريدة El Watan بين 2000 إلى 2002

بطاقة تعريف بالشروق اليومي "النص الكامل للمراسلة"

"الشروق" يومية وطنية مستقلة شاملة تصدر عن "مؤسسة الشروق للإعلام والنشر" التي تأسست في عام 1991 وتصدر منذ ماي من نفس السنة أسبوعية "الشروق العربي" (تحوّلت في ماي 2011 إلى مجلة نصف شهرية).

مع الإقرار بالحق في التعددية السياسية والإعلامية في دستور عام 1989، وصدر قانون الإعلام لعام 1990، قرر مجموعة من الصحفيين الشباب الذين كانوا يشتغلون في جرائد حكومية خوض المغامرة، فأسسوا أسبوعية "الشروق العربي"، وكان المشروع الحقيقي هو إصدار جريدة يومية، لكن الظروف السياسية والأمنية التي مرت بها البلاد في التسعينيات لم تسمح بذلك.

حققت "الشروق العربي" انتشارا غير مسبوق، لدرجة يمكن معها القول إنها كانت ظاهرة إعلامية، حيث تجاوز سحبها أكثر من ربع المليون نسخة، وتعرضت لكثير من المضايقات وصلت حد سجن مديرها العام الأستاذ علي فضيل 30 يوما في سجن سركاجي جراء وقوفه ضد فتح ما كانت تسميه السلطة آنذاك "الاعتقالات الإدارية" لمناضلي الفيس محل في الصحراء، كما تعرضت "الشروق العربي" للتوقيف ثلاث مرات، بسبب جرائدها في تناول المسائل السياسية في تلك الفترة.

وخلال التسعينيات، برزت على الساحة الإعلامية الحاجة إلى عنوان جديد يمثل الخط الوطني الأصيل كمرجعية فكرية ويدافع عن مقومات الهوية الوطنية ويتبنى خيار المصالحة الوطنية لمعالجة الأزمة السياسية والأمنية في البلاد، وهو ما لم يكن متوفرا آنذاك، وهذا من عوامل نجاح "الشروق اليومي" فيما بعد.

مع نهاية التسعينيات، وتراجع الأزمة السياسية والأمنية، حدث انفتاح إعلامي سمح بإنشاء العديد من الصحف المستقلة، وكان من بينها "الشروق اليومي" التي صدر العدد الأول منها في 02 نوفمبر 2000. ومنذ انطلاقتها، حققت "الشروق اليومي" نجاحا كبيرا حيث وصل سحبها إلى المئة ألف نسخة في أقل من 3 أشهر، وظلت في تحسن مستمر وباتت تحتل المرتبة الثانية بين الصحف المعربة من حيث السحب والمبيعات.

تميزت الجريدة منذ بدايتها بانها "جريدة رأي" وخاضت، انطلاقا من خطها الإفتتاحي، معارك إعلامية معبرة عن رأي غالبية الجزائريين من القضايا المطروحة على الساحة الوطنية (زيارة المغني الفرنسي الصهيوني أنريكو ماسياس والتطبيع مع الكيان الصهيوني، إصلاح المنظومة التربوية، تعديل قانون الأسرة) كما واكبت بتغطيات متميزة أحداثا عربية هامة (الانتفاضة الفلسطينية الثالثة، غزو العراق.. وغيرها).

ومنذ جانفي 2005، عرفت "الشروق اليومي" إنطلاقة جديدة واعدة، حيث وفرت الإمكانيات المادية اللازمة للنجاح من خلال توسيع وتجهيز المقر وتوفير وسائل العمل وتوظيف صحفيين أكفاء، وكذا وضع سياسة إعلامية أثبتت نجاحها من خلال الإقبال المتزايد للقراء على الجريدة.

الخط الإفتتاحي: تحمل الشروق على صدر صفحتها الأولى شعار "رأينا صواب يحتمل الخطأ ورأيكم خطأ يحتمل الصواب" ولهذا الشعار دالتان واضحتان:

الأولى: هذه العبارة منحوتة من قول شهير للإمام الشافعي، وهو ما يدل على أن الجريدة تصنف ضمن البيئة العربية الإسلامية.

الثانية: يدل الشعار على أن الجريدة مع التعددية السياسية والثقافية والإعلامية واحترام الرأي الآخر وضد ثقافة الإقصاء.

كما أن الجريدة تتبنى الدفاع عن ثوابت الأمة، وهي الوحدة الوطنية والإسلام واللغة العربية والبعث الأمازيغي ومرجعية أول نوفمبر. يمكن القول اختصارا إنه يمكن تصنيف الشروق ضمن الخط الوطني العروبي..

وتولي الشروق أهمية لصفحات الرأي، حيث تنشر بشكل شبه يومي أعمدة ومقالات رأي لكتاب من توجهات فكرية مختلفة، بل متناقضة أحيانا، في سجل فكري راق يثري الساحة الثقافية والسياسية، وتتناول تلك الكتابات كافة القضايا المطروحة على الساحة.

عدد الصحفيين في الجريدة في حدود 40 صحفيا إضافة إلى نحو 100 مراسل عبر الولايات، و12 مراسل من خارج الوطن موزعين عبر أهم العواصم العربية والأجنبية، كما أن للجريدة مكاتب جهوية في بعض الولايات (وهران، قسنطينة، تيزي وزو، عنابة، ورقلة، الوادي) وتصدر الشروق صفحات جهوية للقسمين المحلي والرياضي خاصة بمناطق من الوطن بحيث تصدر في كل منطقة صفحاتها الخاصة بما (الشرق - الغرب - الجنوب - منطقة القبائل).

تطبع الجريدة في 6 مطابع على المستوى الوطني (إثنتان بالعاصمة، وواحدة في كل من قسنطينة ووهران وورقلة وبشار)، وتوزع عبر كل الولايات وحتى خارج الوطن.

للجريدة موقع إلكتروني إخباري رائد، نال عدة جوائز تقديرية آخرها المرتبة الأولى في تصنيف مؤسسة "فوربس" كأحسن موقع إخباري لجريدة مطبوعة، كما يصنف الثالث بين المواقع الإخبارية (التي ليست تابعة للصحف) بعد موقعي قناة الجزيرة والعربية.

تحتل الجريدة المرتبة الأولى وطنيا ومغاريا من حيث السحب والمبيعات منذ عام 2007. كما تحتل مكانة بارزة بين الصحف التي تصدر المشهد الإعلامي في الوطن العربي.

*معلومات مقدمة من طرف سكرتير التحرير بمؤسسة الشروق اليومي في مراسلة الكترونية يوم الاثنين 16 ماي على 9h32



بطاقة فنية للشركة ذات أسهم

" "

تأسست الشركة ذات أسهم " " بعقد توثيقي بتاريخ 01 1990
عدد الأعضاء المؤسسين ستة وعشرون صحفياً أتوا من القطاع العمومي و بالخصوص
من جريدتي " " " " .

وبعد القيام بالإجراءات التي جاءت في تعليمة رئيس الحكومة انذاك السيد:
صدر أول عدد من يومية الخبر في 01 1990.

أما عدد الشركاء الحاليين وهم كلهم من المؤسسين فهو ثمانية عشر.

الأهداف:

تصميم وأصدار نشریات مختلفة ذات طابع اعلامي و إخباري موجهة للتوزيع الداخلي و
ارجي، الإشهار وتوزيع الصحافة.

عنوان النشيرية: 32 شارع الفتح ابن خلقان حيدرة .

رئيس مجلس الإدارة: السيد زهر الدين سماتي.
المدير ال :

276.600.608.00 :

:

- الشركة ذات المسؤولية المحدودة وذات الشخص الواحد الخبر لتوزيع الصحافة بالشرق
(KDP) مقرها قسنطينة.



- الشركة ذات المسؤولية المحدودة الخبر لتوزيع الصحافة (KDPO) مقرها وهران

الصحافة المكتوبة بولايات الغرب الجزائري وبدأ نشاطها يوم 16 2008.

- الشركة ذات المسؤولية المحدودة الجزائر لتوزيع الصحافة، (ALDP) مقره
أسست بالشراكة مع جريدة " " وتهتم بتوزيع الصحافة في ولايات
الوسط، قامت بإقتناء مطبعتين 1995، و تطبع كل من يومية الخبر و نشرياتها و
يومية الوطن و ملحقاتها.

- الشركة ذات المسؤولية المحدودة للطباعة SIMPREC
بقسنطينة

مع جريدة " " وتهتم بطباعة الصحافة المكتوبة.

- الشركة ذات المسؤولية المحدودة للطباعة ENIMPOR تهتم كذلك بطباعة الصحافة
بوهران. كذلك بالشراكة مع جريدة " " .

- (ALDP) تغطية مختلف ولايات الجنوب منها
أدرار ، الوادي، غرداية، ورقلة وتوقرت.
- الشركة ذات المسؤولية المحدودة الخبر الرياضي، تصدر يومية الخبر الرياضي.
- ذات المسؤولية المحدودة "ورلد فيزيون" تدير قناة الخبر (KBC)

السحب و التوزيع

1990: 18 ألف نسخة يوميا
1993: 30 ألف نسخة يوميا
2007: 500 ألف نسخة يوميا
2008: 540 ألف نسخة يوميا
2012: 470 ألف نسخة يوميا
2015: 300 ألف نسخة يوميا

عدد المستخدمين لش ذ أ "

200 موظف دائم منهم:

81

31

72 في التحرير من بينهم 67 4 مصورين و واحد كاريكاتوريست
18 إطار مسير

:

83 صحفي يعمل بالقطعة

2 : من بينهم 10 صحفيين في التحرير، 5

4 صحفي متعاوني

:

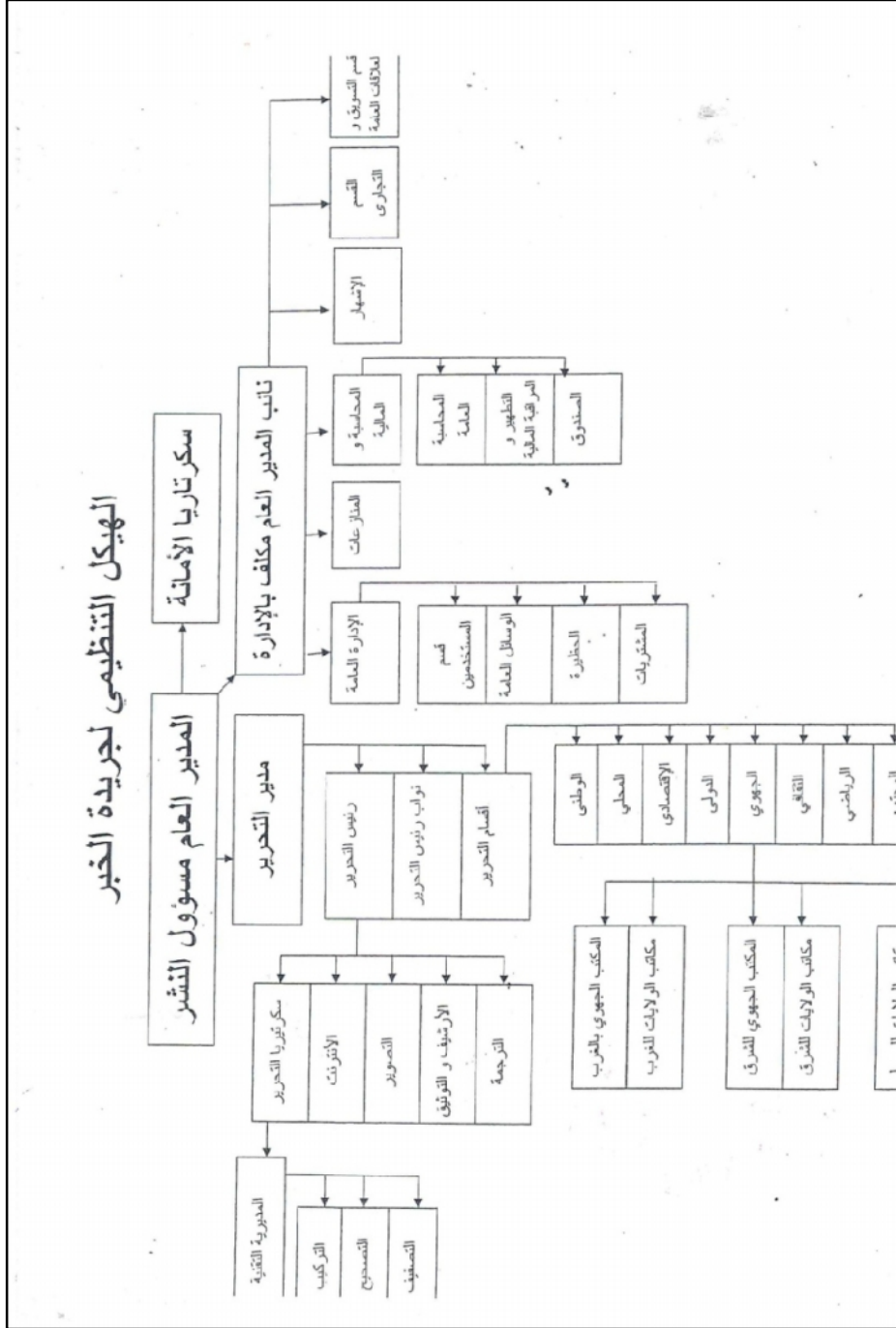
24

- جهوي بوهران مهمته تسيير مكاتب ولايات الغرب و يعمل به حوالي عشرون موظفا منهم عشرة صحفيين.

- جهوي بقسنطينة يتابع عمل المراسلين بولايات الشرق و يسير المكاتب التابعة له. و يعمل به حوالي عشرون موظفا منهم عشرة صحفيين.

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أن " اهتمت منذ السنوات الاولى بتطوير إمكانياتها و مقراتها بإقتناء الوسائل المتطورة وتنشيط الإستثمار في مجالات نشاطاتها مع الإهتمام بالجانب التكويني لموظفيها و صحفييها و كذلك خلق جو ملائم داخل و خارج المؤسسة مكن من مساهرة التطور الحاصل في مجال الإعلام المكتوب.

و كان حرص القائمين عليها يتوجه دائما إلى استقلالية المؤسسة و كذلك مصداقيتها اتجاه القراء و ذلك بالتركيز على المهنية و التسيير الجيد باعتماد الكفاءات و التكوين المستمر لموظفيها.



المصدر: مصلحة التسويق بمؤسسة "الخبر"

NUMÉRO SPÉCIAL 25 ans

LA RÉDACTION VOUS SALUE BIEN

NAH'NOU F! KHIDMAT! EL WATAN



الملحق رقم 8:

عدد خاص 25 سنة بعد صدور

أول عدد من صحيفة El Watan

بعض الصفحات

El Watan 25^e anniversaire

El Watan 25^e anniversaire

SIÈGE
Construction d'un nouveau siège en Algérie, en attendant le démarrage des travaux de rénovation et d'élargissement de l'ancien.

Editeurs locaux
- Alger
- Annaba
- Blida
- Boufarik
- Chlef
- Constantine
- Djelfa
- Guelma
- Jijel
- Oran
- Saida
- Tlemcen
- Tizi Ouzou
- Wilaya de la capitale

Pages hebdomadaires
- Sport
- Opinions des lecteurs

Suppléments
- Chronique
- Dossiers
- Quotidien
- Annuaire
- Religion

Editeur du vendredi
El Watan Week-end (édition complète par semaine le vendredi)

LES PUBLICATIONS
125 journalistes
100 collaborateurs
29 bureaux régionaux
25 bureaux à l'étranger

POLE COMMUNICATION
Alcom
Agence de communication & de publicité

POLE IMPRESSION
105 titulaires
132 titulaires
128 036 fax (016 2014)
1000 fax (01)
1000 fax (01)

POLE EDITION
125 journalistes
100 collaborateurs
29 bureaux régionaux
25 bureaux à l'étranger

Site web
www.elwatan.com

Statistiques
- Date de création: 8 octobre 1990
- Chiffres d'affaires: 1,2 milliard de DA
- Nombre d'employés: 265
- Taux de croissance annuel: 128 036 fax (016 2014)
- Taux de croissance: 21,03 %

SA FRÉQUENTATION A QUADRUPLE EN 5 ANS

Le site web d'El Watan poursuit son essor

Le site web du quotidien El Watan poursuit sa progression entamée depuis 2010. Le nombre de ses visiteurs ne cesse de croître. Il enregistre aujourd'hui entre 80 000 et 90 000 visites par jour. De nouveaux projets sont en cours pour mieux répondre aux attentes de ses lecteurs.

Par rapport à quoi?

Journaliste

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Fréquentation du site elwatan.com

28 millions de visites et factures par 60 millions de visiteurs uniques

66,6 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

17 millions de visiteurs uniques

6,6 millions de visites et factures par 2,3 millions de visiteurs uniques

50 millions de dinars pour la formation du personnel

Par rapport à quoi?

Journaliste

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.



Renforcement des compétences des journalistes

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

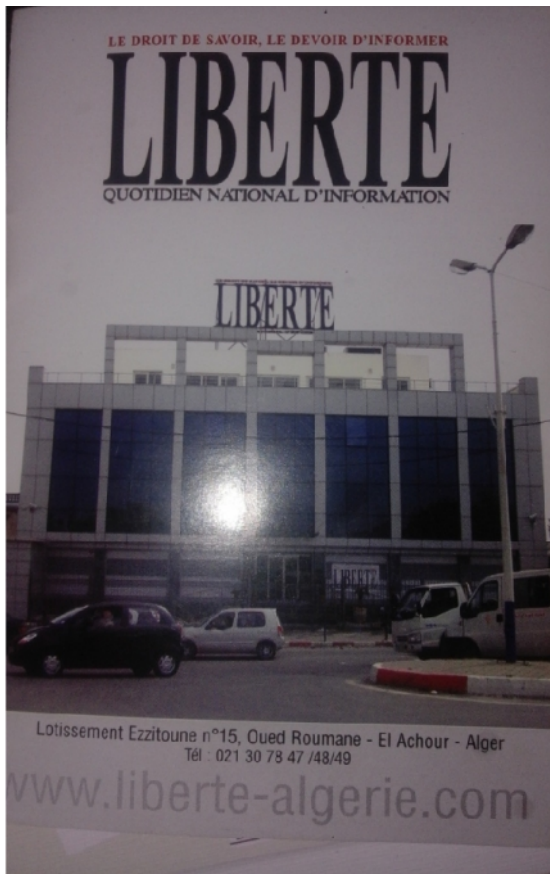
Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.

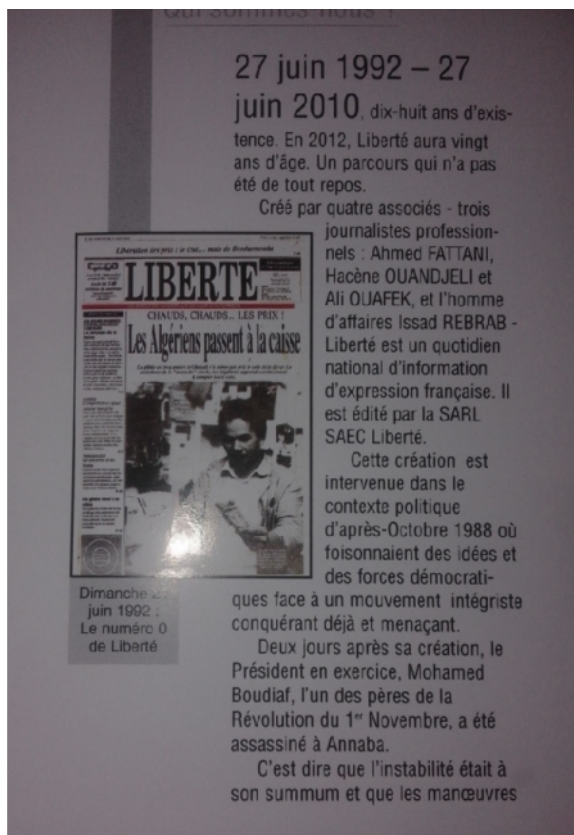
Le nombre de visiteurs du site web d'El Watan a augmenté de 17 millions de visiteurs en 2010 à 66,6 millions de visiteurs en 2014.



صورة تعرض عناوين المنصات الالكترونية الخاصة بصحيفة Liberte



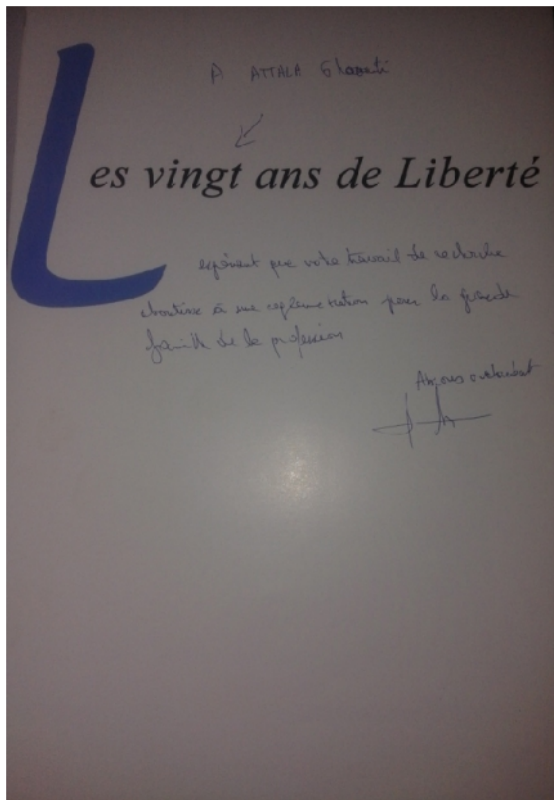
بعض الصفحات من الدليل التعريفي الخاص بصحيفة Liberté





الملحق رقم 11 :

les vingt ans de Liberte صور من وثيقة
التي تلخص نشأة الصحيفة وتاريخها



Sommaire

- ✓ CHAPITRE I Un démarrage dans l'urgence
- ✓ CHAPITRE II Entre terrorisme et censure
- ✓ CHAPITRE III Un été 2003
- ✓ CHAPITRE IV Liberté et l'article 144 bis
- ✓ CHAPITRE V Maître Bourayou, compagnon de lutte
- ✓ CHAPITRE VI La mémoire des « Unes »
- ✓ CHAPITRE VII La fin des solidarités
- ✓ CHAPITRE VIII L'arme du monopole
- ✓ CHAPITRE IX Survivre dans un univers Darwinien
- ✓ CHAPITRE X Un « rubricage » original dans une ossature classique
- ✓ CHAPITRE XI Du papier à l'ordinateur, puis à la toile
- ✓ CHAPITRE XII Tirage de la presse quotidienne algérienne : quelques chiffres
- ✓ CHAPITRE XIII Hommage aux martyrs
- ✓ CHAPITRE XIV Hommage aux artisans de l'ombre
- ✓ CHAPITRE XV Témoignage de Zahia Benyekhlef

Par Abrous Outoudert
Directeur de la Publication



Préface

Les premiers titres privés sont nés dans la douleur des années 90. D'enlève, leur combat s'est imposé comme nécessité. Le noir et blanc (il n'y avait pas encore la couleur) ajoutait à l'horreur du quotidien fait d'assassinats et de massacres. Les « ouvertures » se suivent et se ressemblent et le noir s'empare des « unes ». Seuls changent les chiffres de la comptabilité marocaine.

Liberté appartient à cette génération de titres qui sont venus bousculer l'information unique qui venait toujours du haut, par le sous-titres et d'oukases. Même la mer devait être calme et au large de la saison ou la tempête. Cette presse constituait un bol d'oxygène pour un lecteur en quête de savoir et d'information. Répondre à ce besoin, le journal en fit sa devise. Créé par quatre personnes que réunissait l'amour de l'Algérie tourmentée, il est le fruit de leur désir d'aller au secours d'une république en danger.

Ce qui devait être une aventure, devenait un sacerdoce devant les multiples périls et difficultés qui attendaient les pionniers de la liberté de la presse, vite tombés entre le marteau et l'enclume. En vingt ans, le journal a démissionné cinq fois pour des raisons de sécurité. Malgré cela, dans la seule année 1995, quatre de nos collaborateurs ont été assassinés. Ceci pour le marteau. L'enclume s'occupait des suspensions (trois), de l'imprisonnement (six fois à Serkadji) pour le directeur de la publication) et des dizaines de procès, au point que certains d'entre nous sont devenus des habitués de la salle des pas perdus et des bancs austères du couloir des bureaux de juges d'instruction.

Ce sont ces épreuves qui ont forgé l'équipe. Elle devenait apte à alors aller toujours de l'avant, à oser chaque jour un peu plus, non pas par cultisme ou par envie de déranger, mais pour dénoncer les abus et les injustices, et surtout offrir un espace d'expression à ceux qui en sont démunis : les lecteurs qui restent les véritables propriétaires du journal, parce que, sans eux, il ne pourrait survivre.

En vingt ans d'existence, trop peu dans la vie d'un journal, Liberté s'est réellement fait une place de premier plan dans le paysage médiatique algérien. Son succès est dû, en grande partie, à la rigueur de sa ligne éditoriale, dessinée par les fondateurs et qui se résume en la liberté conjugée à tous les secteurs et à tous les temps. Sa rubrique Radar a fait des émules chez les confrères. Ses chroniqueurs ont toujours été au rendez-vous avec les événements du jour avec la profondeur politique qui s'impose. Sa vocation incontournable est incontestablement Dieu, puisque, à cause de lui (on grâce à lui), Liberté est le seul journal en langue française qui 'on commence à lire de gauche à droite, par la dernière page. Il y a aussi cet éditorial quotidien qui contraint le staff à donner son sentiment sur le fait du jour. Bel exercice pour maintenir en éveil la ligne éditoriale.

En vingt ans d'existence, le journal s'est transformé d'une rédaction en véritable entreprise de presse, avec les soucis du management, un siège digne d'un journal jusqu'à devenir un lieu visité, des conditions matérielles et de travail adaptées. Une opération de toilettage du journal est en cours, mais qui ne devrait point sacrifier l'identité et la charte qui ont fait sa renommée.

À partir de cette année, en plus de la version papier, le journal est mis en ligne et est lisible sur mobiles.

Tout cela n'aurait été possible sans la confiance placée par les actionnaires et la direction, qui a fourni une carte blanche pour maintenir le cap du développement ; mais rien n'aurait été possible sans tout l'équipe qui forme la grande famille de Liberté.

ABROUS Outoudert
Directeur de la Publication

LE CHOIX DE LA DATE DE LANCEMENT DE LIBERTÉ

La date choisie pour le lancement du quotidien Liberté, le 26-27 juin, ne correspond pas à la norme de gestion. Celle-ci aurait dû commander que le début de diffusion ait plutôt lieu à la rentrée, période plus propice à bon départ commercial.

Mais les promoteurs du titre ont perçu, à la vitesse des événements, que le pays vivait une période charnière. De fait, trois jours après le début de parution de Liberté, le président Mohamed Boudiaf était assassiné et l'Algérie entrait dans un long cycle de violence, d'insécurité et de précarité politique.

L'été 1992 n'était pas propice aux vacances. Et, pour de longues années, jusqu'à ce que l'Algérie s'installe dans un état de terrorisme « ordinaire », les événements ôteront aux vacances leur saveur, et à la notion de rentrée tout son sens.

Le journalisme face aux réseaux sociaux

Les trois agences mondiales, à l'instar des principaux courants médias (new York times, bbc...) ont formulé des recommandations écrites et périodiquement actualisé à leurs journalistes pour l'utilisation des réseaux sociaux.

Les Facebook, Twitter et autres LinkedIn sont désormais incontournable comme outil de recueils de l'information auquel doivent s'appliquer les mêmes règles de vérification et de recoupement des sources.

Les écueils sont par contre, plus nombreux pour leur utilisation interactive –court les données postées dans le profil du journaliste et son éventuelle utilisation comme canal de diffusion d'informations.

Les « guides » des trois agences Madrid par le recours aux réseaux sociaux, bien au contraire, mais les sensibiliser au fait que les agents ciller se trouve ainsi confronté directement au public, sans les filtres habituels.

« avant d'écrire, pensez à ce que vous ressentiriez si ce que vous écrivez été repris à la une d'un grand journal ou d'un site Internet présentée comme la position officielle de deux Reuters sur tel ou tel sujet », insiste cette agence.

« avant de tweeter ou de poster un commentaire, le journaliste garde à l'esprit que ses propos sont publics, artillerie et référencée par des moteurs de recherche », stipule le guide de l' AFP.

D'où il a mis en exergue d'un strict respect des règles de déontologie, d'éthique et des valeurs d'indépendance, d'équilibrer et d'impartialité par les trois agences.

Chaque journaliste – c'est un précepte clé- court se doit de réserver au fil du général de son agence ou à son service de radio ou vidéo toute exclusivité. Et il ne doit pas à se transformer en un concurrent des clients de son agent.

Reuters conseillé à ses journalistes la création de deux comptes : un personnel et un professionnel. Reuters et l'afp exigent qu'un journaliste qui souhaitent participer activement, à titre professionnel, à un réseau social demande un accord préalable à son supérieur hiérarchique.

Les agences et exigent la transparence de leurs journalistes, qui doivent utiliser le roman est indiquée leurs qualités de journalistes, et l'afp et insistent pour que, « chaque fois qu'il fait référence à une information de l'afp sur twitter, le journaliste ajoute le hash-tag AFP ».

Suivent de nombreux conseils d'utilisation qui se recourent dans les trois agences.

La ap les formules ainsi :

- 1) Un journaliste « ne peut pas révéler d'information interne à l'agence. Il peut en revanche, publié des notations personnelles, des anecdotes, détails de couleur », etc.
- 2) Ils s'abstiennent de critiquer les autres médias, qu'ils soient client ou concurrents ;
- 3) Si un tweet se révèle erroné, le journaliste publie une correction, comme il le ferait avec une dépêche, au lieu de le supprimer ».

Sont également aborder les responsabilités juridiques plus complexes encore pour les photos et vidéos, avec les risques liés aux droits d'auteur en cas de publication et de rediffusion.

إلى السيد حميد قرين وزير الاتصال

غوثي عطاله باحث وطالب دكتوراه

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اللغة، الاتصال والتحليل النقدي لوسائل الإعلام

الموضوع: مقترح إلى وزارة الاتصال يتعلق باستحداث لجنة وساطة صحفية

تابعة للمجلس الأعلى لأخلاقيات مهنة الصحافة

سيادة الوزير، يشرفني بشكل خاص ان اوافيكم بهذه المراسلة التي تتضمن مقترحا نقدمه إلى وزارة الاتصال بخصوص إنشاء لجنة للوساطة الصحفية تابعة للمجلس الأعلى لأخلاقيات المهنة حيث يتمخض هذا المقترح عن بحث في سياق أطروحتنا للدكتوراه الموسومة "الوساطة الإعلامية في المواقع الإخبارية: دراسة مقارنة" إشراف الدكتور بوعمامة العربي والتي تحاول مقارنة موضوع الوساطة الإعلامية في المؤسسة الصحفية الجزائرية، وإدراكا منا لدور الجامعة والمعرفة العلمية بشكل عام في التنمية وتطوير مختلف القطاعات ومنها قطاع الاتصال والإعلام لمواجهة مختلف التحديات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية وكسب الرهانات التي تتعلق بتعزيز الديمقراطية، الأخلاقيات، المسؤولية والحرية، خاصة في مجال الصحافة والإشكاليات التي تثار على مستوى ممارستها والمتعلقة بحرية الصحافة وحدود مسؤوليتها الاجتماعية، ايدولوجيا المؤسسات الصحفية، خطها الافتتاحي وسياساتها التحريرية في مقابل حرية التعبير والجدل حول مدى الاتفاق والاختلاف بينها، بالإضافة إلى علاقة الصحافة بالسياسة بين التحكم والمراقبة من جهة والإشراف والضغط من جهة أخرى.

لقد توصلنا من خلال ملاحظتنا الميدانية إلى أن الاحتكام إلى أخلاقيات المهنة من جانب الصحفي كفرد ومن قبل المؤسسات الصحفية بالإضافة إلى فتح النقاش مع القارئ الجزائري ومتلقي المادة الصحفية كفيل بكل عديد الإشكالات المرتبطة بالجدليات سالفة الذكر، وما أننا نلاحظ حرص وزارة الاتصال بشكل خاص والحكومة عموما ممثلين في الوزير الأول وأنتم سيدي وزير الاتصال على مسألتي التحلي بالأخلاقيات في ممارسة مهنة الصحافة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تقديم مضمون إعلامي يستجيب يحترم الخصائص السوسيو ثقافية للمجتمع الجزائري، ويستجيب لاهتمامات المواطن في تقديم معلومة تراعي حقه

في الإعلام، ووعيا منا بدور الصحافة الاجتماعي والسياسي ادراكا منا للحلول التي يمكن أن تقدمها الوساطة الخفية في مجال حل النزاع بين المتلقي والمرسل في العملية الاعلامية، ووفي مجال إعادة التوازن إلى ثنائية حرية الصحافة والمسؤولية الأخلاقية، فإننا نضع بين أيديكم هذا المقترح آملين أن يجد من طرفكم العناية والاهتمام وأن يرقى مضمونه إلى التجسيد كليا أو جزئياً خدمة للمواطن والأسرة الصحفية.

أولاً: تعريف الوساطة الصحفية

هي شكل من أشكال التنظيم الذاتي Autoregulation لمهنة الصحافة يقوم من خلالها وسيط un médiateur بحل النزاع بين القارئ والصحفي أو المؤسسة الصحفية بشأن الشكاوى والانتقادات التي يديها المواطن أو الشخصيات المعنوية بخصوص المحتويات الصحفية، حيث يقوم الوسيط بفرزها ومعالجتها والرد على المشتكين واستفسار الصحفيين و/أو المؤسسة الصحفية بخصوص الشكاوى الوافدة إليه وذلك بهدف تقريب وجهات النظر بين الصحفيين والمشتكين والوصول إلى حل ودي.

وتهدف الوساطة الصحفية إلى جانب هذه المهمة الاساسية إلى تعريف المواطن او القارئ بشكل عام بظروف العمل الصحفي ودور الصحافة ووظيفتها وتحقيق وعي لدى مالكي المؤسسات الصحفية والصحفيين ومسؤولي التحرير فيها ضرورة الاهتمام والاستجابة لها فعليا، حتى وإن تطلب ذلك إحداث تعديل في السياسات التحريرية، وذلك من أجل بناء ثقافة قائمة على مراعاة البعد الأخلاقي في الممارسة المهنية.

:

يتعلق النموذج الأول بتوظيف وسيط من طرف المؤسسة الصحفية في شكل منصب داخلي يتولى مهمته صحفي من ذوي الخبرة

أما النموذج الثاني فيتعلق بلجنة أو مكتب للوساطة يضم مجموعة من الصحفيين من ذوي الخبرة والتجربة المهنية يقومون بتقييم اداء المؤسسات الصحفية المختلفة، وتكون هذه اللجنة في بعض النماذج تابعة لمجلس ا.

. وتبعاً لدراستنا فإننا نعتبر أن النموذج الثاني يعد الأنسب بالنسبة للحالة الجزائرية وذلك لاعتبارات منها:

● الاختلافات الموجودة على مستوى السياسات التحريرية وتقدير ما هو أخلاقي من غيره في الممارسة الصحفية

ات الوسيط بحكم انتمائه إلى مؤسسة معينة بالنسبة للنموذج الأول للوساطة

● الضغوطات الاقتصادية التي قد تفرضها المؤسسات الصحفية أو المعلنون على الوسيط ما يؤثر على موضوعية

قراراته وعلى فاعلية الوساطة في تحقيق أهدافها المتعلقة بترقية البعد الأخلاقي في الممارسات الـ

المالكين والمساهمين في المؤسسات الصحفية

ومنه فإننا نقترح مايلي:

استحداث لجنة للوساطة تابعة للمجلس الأعلى لأخلاقيات المهنة الصحفية مكونة من صحفيين ذوي خبرة ويشهد لهم في مساهمهم المهني بالمصداقية والنزاهة والحياد والموضوعية يكونون مؤهلين في مجال ا نشاط إعلامي اثناء فترة توليهم لمنصب الوسيط وتصرف رواتبهم من الخزينة العمومية ضمانا لاستقلالية قراراتهم.

ثانيا: الأهداف والمهام

-
- آلية للدفاع عن حقه في الإعلام
- حماية الصحفي والمؤسسة الصحفية من الاستغلال الاقتصادي و السياسي والتعسف القانوني
-
- تحقيق استجابة أكبر من قبل الصحفيين والمؤسسات الصحفية نحو الالتزام
-
- التقليل من القضايا أمام العدالة والمساعدة في الالتزام الذاتي بالقوانين والتشريعات الإعلامية
- إعطاء فرصة للمؤسسات الصحفية لتنظيم نفسها قبل التوجه نحو الإجراءات القانونية والقضائية
- " ومسؤولي المؤسسات المختلفة عن كيفية التعامل مع الصحافة والصحفيين
- تكوين ثقافة إعلامية لدى المواطن عن دور الصحافة ووظيفتها وظروف العمل الصحفي في الجزائر
-
-
- لأخلاقيات النشر الالكتروني يعالج بشكل خاص ممارسات حق الرد والتصحيح في الفضاء الالكتروني
- وأخلاقيات التفاعل المؤسساتي الصحفيين المحترفين مع القراء عبر وسائل التواصل الاجتماعي
-
- المساهمة في ترقية لعمل الصحفي في الجزائر كصحافة الاستقصاء في حدود احترام القوانين الصحفية لقطاع الإعلام
- مساعدة مجلس أخلاقيات المهنة في تقييم المحتوى الصحفي وإيجاد الحلول المقبولة من قبل الصحفيين والقراء وتأطير

ثالثا: لجنة الوساطة الصحفية وسلطة الضبط:

إن طبيعة مهنة الصحافة وخصوصياتها المتعلقة بتتبع المعلومة وسرعة النشر يجعل من عملية الضبط احيانا مرادفا لمعنى الرقابة كما يقدر ذلك بعض الصحفيين وعليه فإننا نعتبر أن دور سلطة الضبط يتعلق في المقام الأول بمراقبة المظاهر التقنية في المؤسسة : الطبع، التوزيع، مراقبة الملكية والتمويل، حجم الإشهار ومصدره وغيرها، في حين ان وظيفة المجلس الاعلى

لأخلاقيات المهنة الصحفية ولجنة الوساطة تتعلق أساسا بمراقبة المحتوى، تقييم احترام أخلاقيات المهنة والتشريعات الصحفية في عملية جمع المعلومة ونشر

40 05 12 المتعلق بالإعلام والتي

تحدد إحدى مهامها في السهر على جودة الرسائل الإعلامية وترقية الثقافة الوطنية وإبرازها بجميع أشكالها فنراه يتعلق بتدخل عند المؤسسات الصحفية يمس بالصالح العام أو الصالح الوطني ويتعدى درجة القضية الخاصة بين المواطن القارئ والمؤسسة الصحفية أو بعض التجاوزات الأخلاقية التي

الصحافة ولجنة الوساطة الصحفية لبحثها وإيجاد الحلول المناسبة لها، هذا ويمكن أن يمثل نشاط لجنة الوساطة دعما لمهام سلطة ضبط الصحافة المكتوبة من خلال تحديد المؤشرات التي تؤدي إلى التجاوزات الأخلاقية بناء على دراسة علاقة القارئ ومصدر

أخيرا فإن هذا المقترح الخاص بتأسيس مك

المجتمع وتطلعات المواطن الجزائري، وحماية الصحفي من مختلف الضغوطات التي يمكن ان تؤثر على عمله المرتبط بنقل المعلومة بدقة ونزاهة والوصول إلى مصدر الخبر وتقييم الأخطاء والتجاوزات مع مراعاة لخصوصيات مهنة الصحافة التي توصف بـ " " ونعتقد أن هذا الاقتراح سيساهم في تطوير التنظيم الذاتي للصحافة الجزائرية من خلال تفعيل دور المواطن والقارئ بشكل عام في عملية تقييم المحتوى الصحفي باعتباره عنصرا أساسيا في العملية الإعلامية ويحمل رأيا مستقلا عن ا على حد سواء وهو ما يمثل تكريسا لقيم الديمقراطية التشاركية في ميدان الإعلام والصحافة

فهرس الجداول

الإطار المنهجي

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
7	يوضح السمات العامة لمستجوبي الدراسة الاستطلاعية	01

الإطار الميداني

الفصل التمهيدي

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
160	يوضح السمات العامة لعينة الوسطاء مسؤولي التحرير في مؤسسات الشروق اليومي، الخبر، El Watan و Liberte	01
162	يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة الشروق اليومي	02
164	يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة الخبر	03
166	يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة El Watan	04
168	يوضح السمات العامة لعينة الصحفيين المنتمين إلى مؤسسة Liberte	05

فهرس الأشكال

الإطار النظري

الفصل الأول: السياق المفاهيمي والتاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
55	يوضح سيرورة الوساطة في التلفزيون الفرنسي	01
60	يوضح سيرورة الوساطة من خلال نموذج المساءلة الإعلامية في إذاعة كندا SRC	02

الفصل الثاني: البعد الديمقراطي في ممارسة الوساطة الإعلامية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
65	يوضح دور الوسيط الديمقراطي في عملية إشراك المواطن في الحياة السياسية والإدارة	01
75	يوضح العلاقة بين الصحفي، المواطن ودور الوسيط في العملية الديمقراطية	02

الفصل الرابع: المقترحات النظرية لمعالجة مسألة الوساطة الإعلامية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
142	يوضح مفهوم الثقافة وفق الرؤية القيمة	01
144	يوضح مفهوم الثقافة وفق التوجه الحضاري في علاقة الثقافة بالقيم	02

الإطار الميداني

التحليل المقارن

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
330	يوضح ممارسات الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية ومخرجاتها بالنسبة للقراء والصحفيين	01
330	يوضح أثر التحكيم القضائي للشكوى على القراء والصحفيين ومسؤولي المؤسسات الصحفية	02
331	يوضح المسار الثالث للشكوى والانتقال من الوساطة إلى القضاء مع إبراز المخرجات حسب الحالة	03

الفهرس

إهداء وشكر

ملخص

I

خطة البحث

أ

مقدمة

الإطار المنهجي

6

تحديد الموضوع وأهميته

7

الدراسة الاستطلاعية

9

الدراسة السابقة

13

الإشكالية

16

المفاهيم

22

نوعية الدراسة

24

منهج الدراسة

24

التقنية المستخدمة

27

مجتمع البحث

28

العينة والمعاينة

31

أهداف الدراسة

31

مجال الدراسة

الإطار النظري

الفصل الأول: السياق المفاهيمي والتاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية

- 34 تمهيد
- 34 المبحث الأول: الوساطة ايتيمولوجيا المفهوم
- 38 المبحث الثاني: الوساطة و العلاقات العامة
- 45 المبحث الثالث: التطور التاريخي لممارسة الوساطة الإعلامية
- المبحث الرابع: نماذج لممارسة الوساطة الإعلامية :
- 51 القناة الفرنسية الثانية France 2 و إذاعة كندا
- 61 خلاصة

الفصل الثاني: البعد الديموقراطي في ممارسة الوساطة الإعلامية

- 64 تمهيد
- 64 المبحث الأول: الوساطة و بريد القراء
- 72 المبحث الثاني: الوساطة الإعلامية والتمثيل الديموقراطي لوسائل الإعلام
- 79 المبحث الثالث: المبحث الثالث: الرهانات الأخلاقية و المهنية للوساطة الإعلامية
- 86 المبحث الرابع: الرهانات الديموقراطية للتنظيم الذاتي والوساطة
- 92 خلاصة

الفصل الثالث: الويب، الصحافة الإلكترونية والوساطة الإعلامية

- 95 تمهيد

96	المبحث الأول: الانترنت والويب
102	المبحث الثاني: الإعلام والصحافة الالكترونية
108	المبحث الثالث: المميزات الاتصالية للصحافة الالكترونية:
117	المبحث الرابع: الوساطة و الانترنت
128	خلاصة
	الفصل الرابع: المقتربات النظرية لمعالجة مسألة الوساطة الإعلامية
131	تمهيد
132	المبحث الأول: نظرية حارس البوابة الإعلامية
136	المبحث الثاني: نظرية المراقبة الاجتماعية والذاتية داخل غرفة الأخبار
140	المبحث الثالث: نظرية الحتمية القيمية في الإعلام
146	المبحث الرابع: نظرية الأجندة
150	خلاصة
	الإطار الميداني
	الفصل التمهيدي
154	I/ بطاقات تعريفية بالمؤسسات الصحفية موضوع الدراسة
160	II/ تركيبة عينة الدراسة

الفصل الأول: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة الشروق اليومي

- 176 تمهيد
- 176 المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط
- 185 المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي
- 196 المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة
- 201 المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية
- 204 خلاصة

الفصل الثاني: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة الخبر

- 207 تمهيد
- 207 المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط
- 220 المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي
- 230 المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة
- 237 المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية
- 242 خلاصة

الفصل الثالث: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة El Watan

- 246 تمهيد
- 246 المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط
- 259 المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي

273	المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة
284	المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية
288	تجربة الوسيط في مؤسسة El Watan
289	خلاصة
الفصل الرابع: ممارسة الوساطة الإعلامية في مؤسسة Liberte	
292	تمهيد
292	المبحث الأول: الآليات التي يُمارس من خلالها رئيس التحرير وظيفة الوسيط
301	المبحث الثاني: أثر ممارسة الوساطة على الأداء الصحفي
315	المبحث الثالث: استخدام الويب 2.0 في ممارسة الوساطة
324	المبحث الرابع: نموذج الوساطة في المؤسسة الصحفية الجزائرية
326	خلاصة
329	التحليل المقارن
348	النتائج العامة
357	خاتمة

الملاحق

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية:

- القرآن الكريم
- أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور ، لسان العرب، المجلد 30 (حرف الواو والياء) ، ط1، بيروت، دار نوبليس، 2006 صص 136 435
- أحمد زكريا أحمد، نظريات الاعلام:مدخل لاهتمامات وسائل الإعلام وجمهورها، ط1، مصر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2009.
- أشرف فهمي خوخة، آليات التخطيط والرقابة في المؤسسات الصحفية، د.ط ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2014. ص 46 بتصرف
- الأمير صحصاح، "الصحافة التحريرية في الصحف اليومية"، موقع مدرسة الصحافة المستقلة مقال وضع على الموقع يوم الأربعاء 24 11 - 2010 على 24:12 الرابط <http://www.ijschool.net/news.php?action=view&id=371#.VxhPJnpEN60> تم الاطلاع على الرابط يوم الأربعاء 20 أبريل 2016 على الساعة 16:02
- بوعمامة العربي كريمة بومدين، الرأسمال القيمي في الفضائيات الأجنبية الإخبارية الناطقة باللغة العربية، مجلة الصورة والاتصال، منشورات مخبر الاتصال الجماهيري وسيميولوجية الأنظمة البصرية، جامعة وهران، العددان 11 و12 جوان 2015
- ثائر محمد تلاحمة، حراس البوابة الإعلامية والتفاعلية في المواقع الإخبارية الفلسطينية على شبكة الانترنت (رسالة ماجستير في الإعلام)، جامعة الشرق الأوسط، 2012
- جان كلود برتراند أدبيات الإعلام (ديونوتولوجيا الإعلام)، تر.رباب العابد، ط1، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، سلسلة طريق المعرفة، 2008
- جمال بن زروق، استخدام المداخل النظرية في دراسات الإعلام الجديد بين التطور والقصور: قراءة تحليلية لعينة من المداخل النظرية، ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني حول موضوع الإعلام الجديد وقضايا المجتمع المعاصر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر يومي 25/26 نوفمبر

2014

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، الأمانة العامة للحكومة، قانون عضوي رقم 42
05 يتعلق بالإعلام، 12 يناير 2012
- جون ل. هاتلنج، أخلاقيات الصحافة : مناقشة علمية للقواعد الأخلاقية، تر. كمال عبد الرؤوف، ط1،
القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، 1981
- حسنين شفيق، صحافة وكالات الأنباء رحلة الخبر من المراسل إلى القارئ، ط1، القاهرة، دار الكتب العلمية
للنشر والتوزيع، 2005
- خالد مصطفى فهمي، حرية الرأي والتعبير: في ضوء الاتفاقيات الدولية والتشريعات الوطنية والشريعة
الإسلامية وجرائم الرأي والتعبير، ط1، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2009.
- رشيدة سبتي، تأثيرات الانترنت على العلاقات الاجتماعية، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية،
كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، العدد 25 السداسي الثاني سنة 2013،
- روبرت سول، بنظرة القراء، تر. آمال عميرات، مجلة فكر ومجتمع، طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع،
العدد 1 2008
- سليمان صالح، أخلاقيات الإعلام، ط2 الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2005.
- السيد رمضان، وآخرون، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، د.ط، الإسكندرية، دار
المعرفة الجامعية، 2004.
- شريف درويش اللبان، مداخلات في الإعلام البديل والنشر الإلكتروني على الانترنت، ط1، القاهرة، دار
العالم العربي، سلسلة اتجاهات حديثة في الإعلام، 2011
- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، دورية أكاديمية محكمة سنوية، تصدر
عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 7، 2009 2010
- الصادق الحمامي، مفهوم الوساطة، الإذاعات العربية، عدد 1، 1999.
- طاهر حسو الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية
للدراسات والنشر والتوزيع، 2011
- طاهر عبد القادر، معروف بلحاج، "تراث 2.0" تكنولوجيا الاتصالات والتراث بالجزائر: مدينة تلمسان
كنموذج، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، العدد 25 السداسي
الثاني، 2013.

- عابر عبد القادر الصحافة الجزائرية المكتوبة وتفاعلها مع المدونات الإخبارية: دراسة وصفية في القائمين بالاتصال (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال)، جامعة الجزائر 3، 2012.
- عبد الرحمن عزي ، علم الاجتماع الإعلامي، ط1، تونس، الدار المتوسطة للنشر، سلسلة دعوة إلى فهم، 2010.
- عبد الرحمن عزي، الإعلام وتفكك البنيات القيمية في المنطقة العربية قراءة معرفية في الرواسب الثقافية، ط1، تونس، الدار المتوسطة للنشر، 2009.
- عبد الرحمن عزي، نظرية الحتمية القيمية في الإعلام، ط1، تونس، الدار المتوسطة للنشر، سلسلة دعوة إلى فهم، 2011.
- عبد الرحمن عزي، نظرية الواجب الأخلاقي في الممارسة الإعلامية، ط1، تونس، الدار المتوسطة للنشر، 2016.
- عبد الرزاق محمد الدليمي مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، ط1، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.
- عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، ط1، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2011.
- علي محمد رحومة، فصول في تكنولوجيا المعلومات وقضايا المجتمع الالكتروني، ط1، طرابلس، الدار الأكاديمية للطباعة والتأليف والترجمة والنشر، 2007.
- غوثي عطاله، نظرية الحتمية القيمية في الإعلام: علاقة المرجعية المعيارية بالدراسات الامبريقية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الإعلام القيمي: بين التنظير والطرح الإمبريقي المنعقد بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم يومي 09 - 10 ديسمبر 2014.
- فريد كامل أبو زينة، مناهج البحث العلمي طرق البحث النوعي، ط2، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007.
- فضيل دليو، تقنيات المعاينة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، د.ط، الجزائر، دار هومة، 2015.
- كمال عبد الحميد زيتون، منهجية البحث التربوي والنفسي من المنظور الكمي والكيفي، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2004.

- حسنين شفيق، الإعلام التفاعلي، ط1، القاهرة، دار الفكر والفن، 2008
- محمد بهجت، كمشك العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، د.ط، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2007
- محمد حسام الدين، المسؤولية الاجتماعية للصحافة، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، سلسلة المكتبة الإعلامية، 2003
- محمد سيد محمد، المسؤولية الإعلامية في الإسلام، الطبعة الثانية، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1986
- محمد شحات، العلاقة بين التمويل الاشهاري والأداء الصحفي في الصحف اليومية الجزائرية: دراسة تحليلية استطلاعية على عينة من الصحف اليومية الوطنية الشروق، الخبر، **El Watan** (رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال)، جامعة الجزائر3، 2011.
- محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات دراسة استكشافية للأترنيتين الجزائريين، (أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال)، جامعة الجزائر، 2001
- محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، د.ط، مصر، دار المعرفة الجامعية، 2003
- محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، ط1، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2010.
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، تر. بوزيد صحراوي وآخرون، مراجعة وإشراف مصطفى ماضي، ط2، الجزائر، دار القصة للنشر، 2006.
- نصر الدين ليعاضي، الأنواع الصحفية في الصحافة الالكترونية نشأة مستأنفة أم قطعة؟ ملف PDF الرابط:

<http://site.iugaza.edu.ps/jdalou/files/2012/03/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A7%D9%81%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86>

%D9%8A%D8%A9.pdf تم الاطلاع يوم 26/03/2008 ص 7

- نصر الدين لعياضي، وسائل الإعلام والمجتمع: ظلال وأضواء، ط1، الإمارات العربية المتحدة، دار الكتاب الجامعي، 2004.
- نعيمة حمو، العدول النحوي في لغة الصحافة - جريدة الشروق اليومي نموذجاً - منشورات مخبر الممارسات اللغوية في الجزائر، جامعة مولود معمري، تيزي وزو 2011،
- نبيل حميدشة، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد الثامن، جوان 2012،
- هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية (أسس نظرية ومجالات تطبيقية) ، د.ط، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2001.
- يمينة بلعالي، الصحافة الالكترونية في الجزائر بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل، (رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال) جامعة الجزائر، 2006
- <http://www.echoroukonline.com/ara> تم الإطلاع عليه يوم 15 أفريل على الساعة 19:42

ثانيا: باللغة الفرنسية:

- Alain BLANCHET et Anne GOTMAN, **L'ENQUETE ET SES METHODES : L'ENTRETIEN** ,Paris, Nathan, coll. 128, 2001
- Alexandrine Civard, **Marshall McLuhan : « L'explorateur des Medias »**, La communication Etat des savoirs, ouvrage collectif, coordonné par Philippe Cabin, France, éd. sciences humaines, 1998
- Annie CARDINET, **école et médiations**, France, éd Erès, coll. Trajet, 2000,
- Arnaud STIMEC, **La Médiation en entreprise**, Paris, Dunod, 2004 p16 traduit modifié
- Benoît GREVISSE, **Déontologie du journalisme : enjeux éthiques et identités professionnelles**, 1^{ère} éd, Belgique, éd. de boeck , 2010, p 237 traduit modifié
- Bernard Lamizet, **les lieux de la communication**, France, éd. MARDAGA, coll. Philosophie et langage, 1992.
- Cédric Favrie et al, **Le Web 2.0 : quels principes, quels outils, quels usages**, url : <http://www.uprt.fr/mesimages/fichiers-uprt/ge-gestion-documents-entreprise/ge-articleweb2.pdf> consulté le 12/1/2014 à 14h26 p3 traduit
- Chantal Francoeur, **La transformation du service de l'information de Radio-Canada**, Canada, éd les presses de l'université du Québec, 2012.
- FERREIRA MAIA Kenia Beatriz, **Approche comparative de la fonction de médiateur de presse dans les quotidiens brésilien 'Folha de São Paulo' et**

et français 'Le Monde', (Thèse de 3ème cycle pour le doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication), université de Metz, 2003

- Frédérique BEAL, **Médiateur de presse ou press ombudsman la presse en quête de crédibilité a-t-elle trouvé son zorro** http://www.alliance-journalistes.net/IMG/pdf/mediateur_int_exe_bat.pdf consulté le 16/12/2014 à 09h53 p3
- Guy LESŒURS et al. « **Le médiateur vu par lui-même : Résultats d'une enquête qualitative auprès des médiateurs** », *Humanisme et Entreprise*, 2009/4 n° 294, p 2 traduit
- Henri PIGEAT, pierre LESOURD, **Les agences de presse face à la révolution numérique des médias**, 2^e éd, Paris, La documentation française, coll. Les études, 2014
- <http://fr.canoe.ca/archives/infos/dossiers/2001/11/20011127-180157.html> consulté le 19/8/2016 à 11h35
- http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0 consulté le 12/01/2014 à 14h28
- <http://newsombudsmen.org/about-ono> consulté le 18/08/2016 à 19h42
- <http://newsombudsmen.org/wp-content/uploads/ONO-membership-20151.pdf> تم الاطلاع يوم 11:35 2015/06/19
- http://www.elwatan.com/services/qui-sommes-nous/qui-sommes-nous-06-08-2013-85107_247.php consulté le 25/07/2016 à 21h11
- <http://www.ledevoir.com/non-classe/74475/les-derapages-de-l-information-l-affaire-lester-une-affaire-de-deontologie-ou-de-politique> consulté le 19/8/2016 à 11h35
- <http://www.liberte-algerie.com/static/charte> consulté le 15 Avril 2016 20h05
- <http://www.mediation-net.com/rubrique/mediation-net/page/rub/cont/qui-sommes-nous/199> consulté le 19/8/2016 à 16h57
- https://fr.wikipedia.org/wiki/El_Watan consulté le 25/07/2016 à 21h15 traduit
- Isabelle Fortier **les multiples rôles de l'ombudsman dans la promotion des valeurs démocratiques : évolution et nouvelles priorités pour le protecteur du citoyen du Québec 2000-2006** texte soumis au forum canadien des ombudsman le 30 décembre 2006, fichier pdf Url : http://www.ombudsmanforum.ca/fr/wp-content/uploads/2011/07/isabelle_fortier_democratic_values_f.pdf Consulté le 26/12/2014 à 9h53.
- Jean-Claude Bondol. **La médiation journalistique dans le discours rapporte direct: mise en évidence du point de vue subjectivisant dans le langage de la télévision.** Article de linguistique/sciences de l'information et de la communication. CNRS Université de paris 8 Url : <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-00161205/document> Consulté le 16/8/2016 à 14h47
- Jean-Marie Charon, Patrick Le Floch, **La presse en ligne, Paris**, La Découverte, coll. Repères, 2011.
- Jean-Noel Jeanneney, **une histoire des médias des origines à nos jours**, Paris, édition seuil, COLL. POINTS HISTOIRE, 2001
- Le médiateur de presse dans un monde numérique : savoir distinguer l'information de la rumeur et apprendre à célébrer la différence, fichier pdf

Url : http://www.newsombudsmen.org/wp-content/themes/sink_ono/documents/begbieoxfordfrench.pdf consulté le 26/12/2014 à 9h53.

- M'hamed REBAH, **La presse Algérienne journal d'un défi**, Algérie, éd. chihab, 2002
- Marc-François BERNIER et Hélène Romeyer **France 2 et Radio-Canada : deux conceptions de la médiation**, Article inédit. Mis en ligne le 9 janvier 2006, Url <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2005/Romeyer-Bernier/be-ro.pdf> consulté le 26/12/2014 à 9h53
- Marc-François Bernier, **La légitimité des médiateurs de presse en France**, World Journalism Education Congress Grahamstown (Afrique du Sud) 7 juillet 2010 Url : <http://crej.ca/publications/mediateurs.pdf> consulté le 26/12/2014 à 9h54
- Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, **Le concept de médiation et l'urgence théorique**, Les Cahiers du CREMOC url : http://www.let.uu.nl/~Marie-Christine.KokEscale/personal/sites/competence_mediation/cursusdocumenten/GuillaumeHofnung.pdf consulté le 16/06/2016 à 18h42 p 19 traduit modifié
- Miège Bernard, « **Médias, médiations et médiateurs, continuités et mutations** », *Réseaux*, 2008/2 n° 148-149
- Mireille Maurin : **Hachette le dictionnaire du français**, Algérie, édition algérienne-ENAG- 1992,
- Moncef MEHREZI, les revues électroniques scientifiques : stratégies éditoriales et médiation de l'information, (thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication), Université Michel de Montaigne - Bordeaux III, 2010
- Mustapha Benfodil, **la presse électronique à la conquête du marché virtuel**, El Watan, rubrique enquête, n° dimanche 31 Octobre 2010.
- Noyer Jacques, « **Le médiateur de l'information de France 2 : une « mise en places » de la médiation** », *Langage et société*, 2006/1 n° 115.
- Patrick PÉPIN, Vertus, **faiblesses et ambiguïtés de la médiation de presse**, Les Cahiers du journalisme no 18 – Printemps 2008.
- Philippe LEMOULT, Patricia MALBOSC, **Le rôle de la médiation dans la société**, Les Cahiers du journalisme n o 18 – Printemps 2008. P 113 traduit
- Thierry Lancien, «**La médiation journalistique au risque du numérique**», *MEI Médiation et information*, n° 19, 2003.
- Vincent Goulet, « **Le médiateur de la rédaction de France 2** », *Questions de communication [En ligne]*, 5 | 2004, mis en ligne le 01 juillet 2004, consulté le 13 septembre 2013. URL : <http://questionsdecommunication.revues.org/7117>
- *Web 2.0. Version 1.2 - 09/2008 - pages 16. 1.2 - Définition Web 2.0* (wikipedia) Url : <http://pratlif.com/worldwideweb/CoursWeb2.0.pdf> consulté le 12/1/2014 à 14h25
- Yannick Estienne, **Le journalisme après Internet**. Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Communication et civilisation, 2008

- Yves AGNÈS, **Les médiateurs de presse en France**, Les Cahiers du journalisme no 18 – Printemps 2008