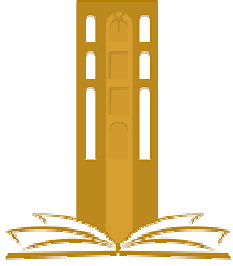


1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الخدمات الرقمية في مؤسسات البريد روبورتاج مكتوب

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

• أ. د. غزال عبد الرزاق

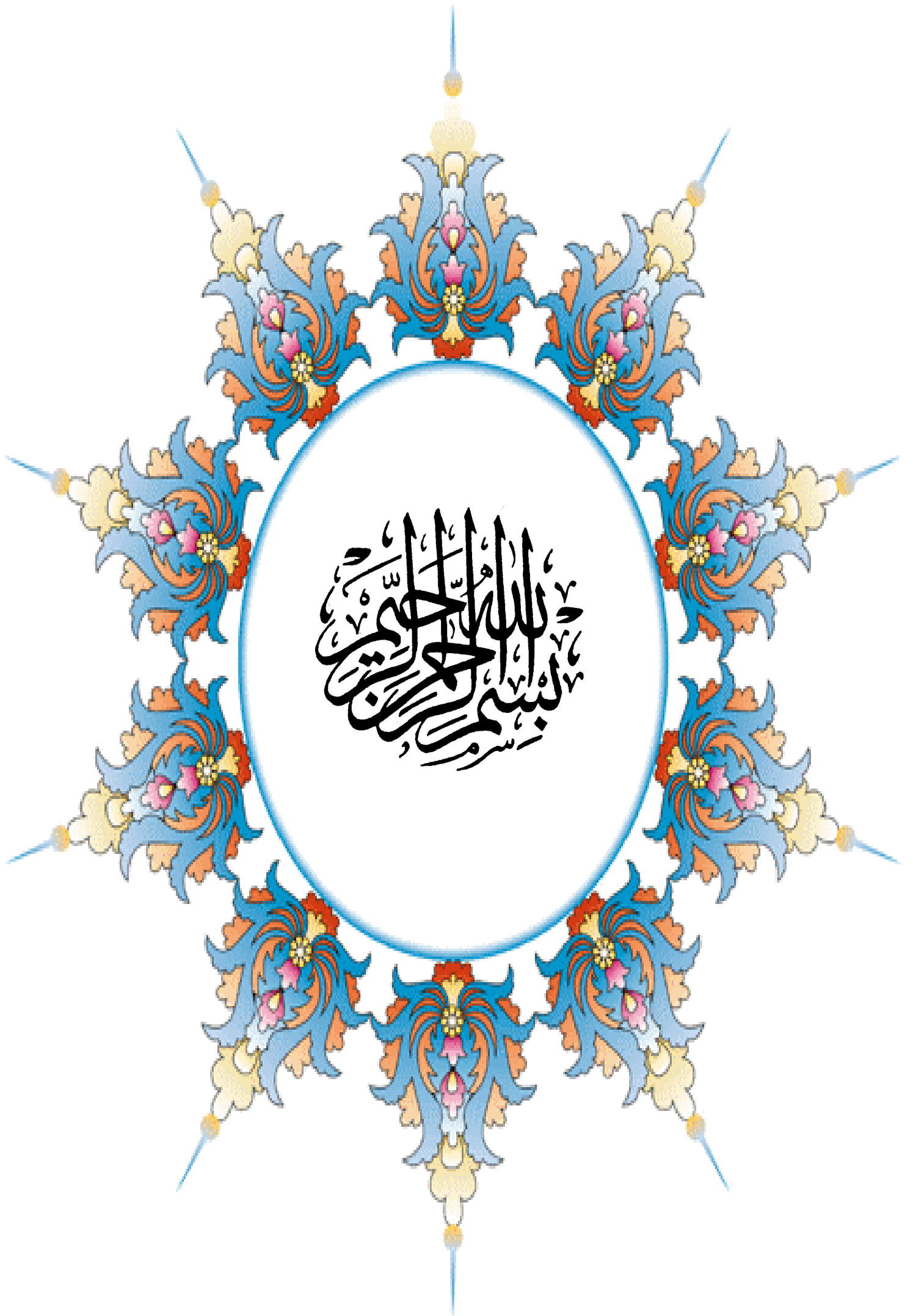
إعداد الطالبين:

• خليف سامي .

• شريفي رضا .

السنة الجامعية: 2023 – 2024.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

نتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال ونخص بالذكر الأستاذ غزال عبد الرزاق الذي وبالرغم من التزاماته البيداغوجية والإدارية لم يتوانى ولو لحظة من خلال إشرافه على هذا العمل من تقديم النصائح والتوجيهات. كما نتوجه بالشكر إلى كافة زملاء الدراسة و إلى كل من قدم يد العون من قريب أو بعيد .

الطالبان: خليف سامي و شريفني رضا

إهداء

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين

وإلى إخوتي وإخواني وإلى الزوجة

الكريمة وأبنائي

خليفة سامي

إهداء

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين

وإلى إخوتي وإخواني وإلى الزوجة

الكريمة وأبنائي

شكرافي رضا

خطة الريبورتاج

الإطار النظري

- مقدمة.
- أسباب اختيار الموضوع.
- أهداف الدراسة.
- النوع الصحفي المختار.
- تعريف الريبورتاج.
- تاريخ الريبورتاج.
- أنواع الريبورتاج.
- خصائص الريبورتاج.
- الفرق بين الريبورتاج والتحقيق والتقارير.
- الإطار التطبيقي.

مقدمة:

يشهد العالم حاليا ثورة تكنولوجية وتطورا هائلا في مجال تصنيع وإبداع الحواسيب واللوحات الرقمية والهواتف الذكية وجملة من الاختراعات والابتكارات والتي من ضمنها جاءت ثورة التقنيات.

ومن بين هذه التقنيات الجديدة التطبيقات الالكترونية التي ذاع صيتها وانتشارها وأصبحت من ضروريات الحياة كونها تتميز بخصائص الابتكارات والتسهيلات للمستخدمين مع اقتصاد الوقت والجهد في الكثير من مجالات الحياة سواء في الإعلام أو الطب أو الاقتصاد أو التربية والتعليم مما أولها أهمية كبرى ما جعل هذه الأخيرة محل اهتمام الشركات والمؤسسات سواء عامة أو خاصة إلى توظيف التطبيقات الرقمية وذلك من أجل تدعيم خدمات المؤسسة وما تقدمه لجمهورها للحفاظ على اسم المؤسسة وتحسين سمعتها ومن بين هاته المؤسسات نجد مؤسسة بريد الجزائر التي لجأت إلى توظيف هذه التطبيقات الالكترونية التي تساهم بشكل كبير في تسهيل جميع خدماتها المالية الموجهة أساسا لزيائنها.

أسباب اختيار الموضوع:

الاهتمام العلمي الكبير بموضوع الرقمنة والتطورات السريعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال انتشار الرقمنة في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع أو ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تتطلب التفاعل معها ولا يمكن الاستغناء عنها من جانب إستراتيجيات الحكومة لرقمنة القطاعات لتحسين الخدمة العمومية والوقوف على كل التطورات والتغيرات في الإجراءات الإدارية

أهداف الدراسة:

السعي وراء إكتشاف التطورات الطارئة على الخدمة العمومية لمؤسسة البريد إبراز دور وفعالية الرقمنة في تحسين خدمات البريد من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات المالية وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن التعرف على ردود أفعال المواطنين حول الخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة البريد.

النوع الصحفي المختار: (الريبورتاج)

الريبورتاج هو اصدق وأفضل وسيلة للتعبير عن أي واقع يريد الصحفي أو الباحث نقله والتعريف به .

الريبورتاج:

تترجم كلمة REPORTAGE الفرنسية أو الانجليزية الى العربية ب البيان الصحفي أو نقل الأحاسيس أو تصوير الحي (العقاب 4 . 2010, p, وهناك من يترجمها بالتحقيق ويجمع بينهما الريبورتاج التحقيق فيقول.

يطلق على أحد الفنون الصحفية المعروفة أو فكرة بنوع من الشرح والتفصيل والسرد البيانات والمعلومات والآراء ووجهات النظر المختلفة.

الريبورتاج هو ذلك العمل الصحفي الدؤوب والدقيق المبني على حقائق تجل منه في نهاية الأمر عملا أكثر درامية وجمالا وتأثير الريبورتاج أرقى وأصعب وأمهر الفنون الصحفية (رزاقى، 2008، صفحة 98)

وعرفه الأستاذ ساعد ساعد هو استطلاع يسلط الضوء على ظاهرة أو منطقة أو واقعة ما أسلوبه قريب جدا من الصياغة الأدبية يمتاز بجمالية اللغة ويركز على الوصف الزماني والمكاني والفاعلين فيه وتندفق شخصية كاتبة بشكل واضح من خلال أحاسيسه ورؤيته لما لاحظ وشاهد وسمع . (ساعد، 2009، صفحة 181)

الريبورتاج: هو نوع صحفي مهمته الأساسية تصوير الحياة الإنسانية وإلقاء الضوء على علاقتها، مع ربط ذلك كله بشكل غير مباشر وبأسلوب ينتهج بقدر من الجمالية والاعتماد على الصور بمجمل الشروط الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تشكل الأرضية لهذه الحياة الإنسانية التي يصورها الريبورتاج.

وعرفه الدكتور محمد لعقاب على انه فن من فنون الكتابة الصحفية يقوم بتصوير الواقع ونقله إلى الجمهور ويجب على الصحفي الذي يكتب الريبورتاج أن يتمتع بمقدرة على الوصف والسرد فلا يقول مثلا في المدينة الفلانية أشجار نخيل عالية إنما يقتضي هذا النوع أن تقول مثلا وأشجار النخيل تتسابق في الوصول إلى السماء. (لعقاب، 2010، صفحة 84)

وعرفه الدكتور محمد الدروبي هو شكل من أشكال التعبير الصحفي الذي يخبر عن حقائق ويعالج الظواهر والأحداث وحالات حقيقية بأسلوب أدبي بهدف الكشف عن تناقضاتها وتقييمها وإصدار الأحكام (الدروبي، 1996، صفحة 171)

التعريف الإجرائي :

بالرغم من تعدد التعريفات إلا أنها لا تختلف كثيرا ويمكن تلخيصها في أن الريبورتاج هو النوع الصحفي الذي يعتبر الأكثر نبلا، لا يكتفي فيه الصحفي بتقديم تقرير عن الواقعة لكن يترك شخصيته وحساسيته تدخلان في اختيار الأحداث والسرد والمعالجة.

تاريخ الريبورتاج:

يقول بعض المؤرخين لفنيات التحرير أن الانجليز هم أول من أدخل كلمة ريبورتاج العمل الصحفي وقصدوا بها وصف دورة البرلمان العقاب، 2010، صفحة 84) ويقول البعض الآخر أن الريبورتاج الصحفي ازدهر بشكل ملفت للنظر في القرن الماضي، فمن بين مؤسسين هذا النوع الصحفي يذكر على سبيل المثال الأديب الصحفي اميل زولا صاحب كتاب Assommoir "والكاتب الأمريكي ابتن سنكلر وكتابه الغابة المتوحشة " Jungle la " والكاتب الأمريكي جون ريد في كتابه "عشرة أيام التي هزت العالم" ورحلات الكاتب كيش إلى الصين ويقول الدكتور نصر الدين لعياضي انه كلما ذكر ريبورتاج ذكر اسم الصحفي الفرنسي ألبير لندن الذي اشتغل مراسلا حربيا خلال الحرب العالمية الأولى في جريدة "لوماتان" و "لوبتي جورنال" (لعياضي، 2007، صفحة 136)

ومن ابرز ما كتبه " ألبار" لندن " سلسلة الريبورتاجات التي أصدرها خلال الفترة 1924-1931 خاصة Dante vu rien avaitn " الذي يصف فيه أوضاع المحكوم عليهم بالأشغال الشاقة في إفريقيا الشمالية و الريبورتاج الخاص بالظروف غير الإنسانية للمصابين بالأمراض العقلية بعنوان fous les chez " ريبورتاج حول الاستغلال الوحشي الأفارقة تحت عنوان " ébène'd Terre " وعرفانا لمجهودات هذا الصحفي أنشئت سنة 1933 جائزة " البير لندن" لتكريم أحسن عمل صحفي (الضب، 2016-2017، صفحة

(10

من أحدث الريبورتاجات الجيدة ذات الصيت الواسع للكاتب الروائي الكولمبي "غارسيا ماركيز d enlevement un Journal" يصف فيه اختطاف صحافية مع مجموعة من الأشخاص من قبل مهربي المخدرات . كما أننا نجد في مراجعاتنا لما كتب بن بطوطة في رحلاته إلى إفريقيا واسيا 1304 1377 الكثير من بصمات الريبورتاج الحديث وان لم تكن ناضجة بنفس الدرجة التي ظهرت فيها كتابات سليمان بن الصيام الملياني وبن علي الشريف عن رحلتها إلى فرنسا في سنة 1852.

تعود البدايات الأولى للريبورتاج في الصحافة المكتوبة في مطلع القرن الماضي لما قامت الجريدة تايمز بتتبع حرب القوم والكتابة عنها وبالتدرج ترسخ الريبورتاج كنوع صحفي فعلى سبيل المثال قامت أما البدايات الأولى للريبورتاج في الصحافة فتعود إلى مطلع القرن التاسع عشر عندما قامت جريدة "تايمز" بتتبع حرب القرم والكتابة عنها بينما هناك تقديرات أخرى ترى أن أول ريبورتاج صحفي حدث في 5 مارس 1723 في تشيكوسلوفاكيا (الضرب،

(2016-2017، صفحة 10)

أنواع الريبورتاج :

هناك عدة تصنيفات للريبورتاج أهمها:

التصنيف الأول: ريبورتاج الحدث و ريبورتاج الموضوع.

ريبورتاج الحدث :

هو تغطية صحفية حديثة مرتبطة بالحدث وتكون آنية ومباشرة خاصة في الإذاعة و التلفزيون هذا النوع أقرب إلى التقرير الصحفي لولا جمالية اللغة والأسلوب والوصف الطاعي على لغة الصحفي (ساعد، 2009، صفحة 188)

ريبورتاج الموضوع:

هو الذي يدور حول القضايا والأحداث غير الآنية، ولا يلتزم بتقديم أخبار ومعطيات مرتبطة بالحدث بعينه، بل ينطلق منها لرصد نبضات المجتمع وتقديم السلوك الإنساني (العياضي، 2007، صفحة 144). هنا تختار المؤسسة الإعلامية موضوعا ما ينجزه الصحفي ويتم بثه في وقت معين كريبورتاج حول مدينة تيمقاد.

التصنيف الثاني : مباشر وغير مباشر

الريبورتاج المباشر :

هو ذلك الريبورتاج الذي يقوم فيه الصحفي من الجريدة أو الإذاعة أو التلفزيون بالنزول إلى الميدان و يجري ريبورتاجه وتقوم المؤسسة الإعلامية التابع لها بنشره أو بثه ليصبح هذا الإنتاج خاص هذه المؤسسة.

الريبورتاج غير المباشر :

هو ذلك الريبورتاج الذي تنتجه وسيلة إعلامية ما كوكالة الأنباء مثلا، ثم تقوم وسيلة إعلامية أخرى سواء كانت جريدة ، إذاعة أو تلفزيون بشرائه لتنتشره أو تبثه، أي أن الريبورتاج هنا ليس من إنتاج تلك الجريدة أو الإذاعة أو التلفزيون، إنما هو من إنتاج غيرها (العقاب، 2010، صفحة 87)

التصنيف الثالث : حسب طبيعة الموضوع

نجد في هذا التصنيف عدة أنواع للريبورتاجات تبعا لطبيعة الموضوع منها :

- ريبورتاج سياسي: قضايا سياسية والأحداث والوقائع فيه لها علاقة بالسياسة كقضايا الأمن و الإرهاب.
- ريبورتاج اجتماعي: ويرتبط مضمونه بالمواضيع الاجتماعية كالمرأة، الطفولة، المخدرات، البطالة و التشرد.
- ريبورتاج ثقافي: يدور حول المواضيع الثقافية كالمطالعة والتردد على المكتبات، الملتقيات الفكرية، استطلاع جمهور المثقفين حول القضايا الثقافية ... وغيرها.
- ريبورتاج سياحي: وهو من الريبورتاجات التي تركز على المناطق الأمكنة والمنتجات والسياحية ... و غيرها.
- ريبورتاج قضائي: وهو نوع يرتبط عادة بالمحاكم و القضايا المختلفة خاصة المواضيع الاجتماعية، ويتعين على الصحفي الذي يقوم بالريبورتاج أن يكون له ثقافة قانونية.

- ريبورتاج رياضي: هو ريبورتاج متعلق بالمواضيع الرياضية كاستطلاع المنشآت الرياضية وجمهور الرياضيين والمشجعين وكل ما تعلق بالرياضة.
- ريبورتاج حربي: وهو من الأنواع الهامة فهو يدور في المناطق الساخنة كالحروب، والتوترات، والنزاعات المسلحة و غيرها ويشترط في هذا النوع من الريبورتاجات أن يكون للصحفي تدريب خاص من الناحية البدنية، وفي كيفية الوقاية، وكيفية التعامل مع المسلحين، وغيرها من الأمور الضرورية في حالة الحرب (العقاب، 2010، صفحة 87/88).

يصنف الريبورتاج إلى عدة تصنيفات:

التصنيف الأول: الريبورتاج الوصفي :

يعتمد هذا النوع على الوصف وتوظيف النعت والاختلاف وحيث يتجاوز التوقيع المنطقي أي يقدم الشيء للقارئ بشكله ولونه ورائحته وجوهر وجوده بطريقة جذابة ومشوقة وهو فعل منظم سواء من ناحية المسار أو الموضوع ويعتمد على الأسلوب المباشر حيث يسمح للصحفي بتوظيف كلمات وأفكار وبعض الشخصيات لصالح الوصف المقصود إعطاء أبعاد لما يصفه قصد إحداث تكامل وانتقال الريبورتاج.

التصنيف الثاني : الريبورتاج التحليلي المعمق :

يسمى بذلك نظر لغوص الصحفي في معالجة الحدث وعرض الواقع وتفسيره حيث

ينطلق الصحفي من واقعة معينة أو ظاهرة تحت الملاحظة المباشرة ويحاول الصحفي تحليل

أسباب الظاهرة واستخلاص النتائج وتقييم هذا النوع بإمضاء شخصي أي يأخذ الشكل

والتوجيه الذي يريده الصحفي ويعطي التفسيرات الخاصة والمتباينة مع الآخرين أثناء الإجابة عن السؤال ماذا ؟ (لعقاب، 2010، صفحة 88).

خصائص الريبورتاج:

1. يقوم الريبورتاج على وصف الحياة الإنسانية وتدخلاتها وتفاعلاتها في المحيط
2. يعبر الريبورتاج على ذاتية الصحفي ورؤيته للأشياء وأحاسيسه
3. يوظف فيه الصحفي كافة حواسه من الشم إلى النظر إلى الشعور إلى اللمس إلى الذوق.
4. يعتمد الوصف والسرد الذي يجعل المتلقي يرى ويسمع ويحس ويتذوق وحتى يلمس الحدث أو يقبض على الموضوع.
5. يركز على الجانب الإنساني في الوضع أكثر من اهتمامه بالحدث ذاته بمعنى أن الصحفي يعطي الكلمة لشهود العيان وضحايا الحدث أو صناعه ليبرز العواطف ويشير بها الحدث أكثر من السياق الذي جرى فيه الحدث.
6. يركز على الجانب الإنساني في الوضع أكثر من اهتمامه بالحدث ذاته بمعنى أن الصحفي يعطي الكلمة لشهود العيان وضحايا حدث ما أو صناعه ليبرز العواطف التي يشيرها الحدث أكثر من السياق الذي جرى فيه الحدث.

7. يجسد الريبورتاج التطلع لمعرفة الأشياء والأشخاص والشعور في الصيرورة الاجتماعية من هذا المنطلق يعد هذا النوع الصحفي شكل من أشكال توصيل الجمهور إلى ما هو أصيل. (ساعد، 2009، صفحة 108)

• أهداف انجاز الريبورتاج :

- التعرف على أهم الخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة البريد لتقديمها للزبائن .
- الهدف من استخدام الريبورتاج في موضوعي هذا هو معرفة أهم الدوافع والأسباب، استخدام الزبائن للتطبيقات الرقمية التي توفرها مؤسسة البريد .
- تحديد الخصائص الفنية للريبورتاج وأهم أسسه.

• الفرق بين الريبورتاج والأنواع الصحفية الأخرى:

يتزايد استعمال الريبورتاج في الصحافة المعاصرة من يوم لآخر ويتطور باستمرار لأنه من الأنواع الصحفية القادرة على إضفاء التمايز والانفراد في مضمون الوسيلة الإعلامية، غير أن بعض الصحافيين يستخدم اسم التحقيق الصحفي أو التقرير للدلالة على الريبورتاج أو العكس فمن خلال ما يلي سنوضح:

• الفرق بين الريبورتاج والتحقيق والتقرير:

- الريبورتاج والتحقيق:

يعد التحقيق نوع صحافيا أكثر ثقلا من الريبورتاج نظرا للمعلومات التي يقدمها للجمهور والتحليل و الاستنتاجات التي يعرضها عليه كما أن التحقيق يتناول شريحة واسعة من الواقع إذ يدور في الغالب على محور أساسي (مشكل ، قضية ، ظاهرة) يحاول تفسير إلى حد أن البعض يعتبره بمثابة الدراسة العلمية التي تتطرق من فرضية. أما الريبورتاج الصحفي لا يهدف إلى دراسة ظاهرة أو واقعة ولا يسعى إلى تحليلها بل يكتفي بتسليط الضوء على

الشخصيات التي تكون وراء الأحداث أو تكون ضحية لها، أي انه يكشف على العلاقات الإنسانية ومدى ارتباطها بالحدث.

- الريبورتاج والتقرير :

يتفق الريبورتاج والتقرير في ضرورة نزول الصحفي إلى الميدان ولا يجوز الاعتماد على الوثائق الجامدة إلا بالقدر القليل ويتفان أيضا في أن كلا منهما يقدم على نقل الواقع إلى الجمهور أما الاختلاف فيتمثل في عدت جوانب وأهمها:

- يهدف التقرير إلى نقل الحدث نقلا كرونولوجيا لما جرى مع إضافة التفاصيل أما الريبورتاج فلا ينقل الحدث بل يصفه ويصف سلوكيات الناس في إطار هذا الحدث .
- يختلف الريبورتاج عن التقرير في شكل المعالجة وتقديم الواقع إلى الجمهور حيث أن الريبورتاج أقدر على الوصف و التقرير أقدر على السرد ونقل التفاصيل.

- خصائص الريبورتاج:

الريبورتاج يترك الصحفي يقوم بدور الشاهد المفضل الذي يعير حواسه للجمهور فينقل الأحداث كما رآها و كما سمعها ويجعل الجمهور يعيش ما عاشه الصحفي يعد هذا النوع الصحفي شكلا من أشكال توصيل الجمهور إلى ما هو أصيل في الواقع خاصة في ظل التطورات التي تطرأ على الحياة فتزيدها تعقيدا وتنوعا يصور فن الريبورتاج الواقع كما هو في كل المؤسسات الإعلامية ، فهو أقرب إلى الواقعية لذلك يعتمد كثيرا في المعالجة الإعلامية في موضوع واحد ويترك هامش وامتسعا لإبداء التوجهات بطريقة غير مباشرة

(باهي، 2006، صفحة 141) يتضمن جانبا ذاتيا و بعدا نقديا للأشياء والأفعال، يتطلب قدرا كبيرا من الصراحة في نقل الإخبار وعناصره.

يركز الريبورتاج على الجانب الإنساني في الوضع أكثر من اهتمامه بالحدث في حد ذاته بمعنى أن الصحفي يعطي الكلمة لشهود العيان و لضحايا حدث ما أو مسببه، ليبرز العواطف التي يثيرها الحدث أكثر من السياق الذي جرى فيه.

❖ **لغة:** الريبورتاج هي لغة الحياة اليومية تستخدم فيها جمل قصيرة و كلمات ملموسة كما يتضمن مجموعة من شهادات الأشخاص المعنيين بالحدث للتعبير عن حالتهم الفكرية و الروحية.

❖ **الصحفي لا يصف في ريبورتاجه ، ببساطة ، كل ما رآه وعاشه، بل يعبر بكثافة عن بعض العناصر الموصوفة باستخدام الصور الجمالية التي تحول كل ما هو شخصي إلى نموذجي (رزاقى، تقارير الإعلامية، الصور الفيلمية، الروبورتاج، التحقيق الحدث، 2008، صفحة 102)**

- **مميزات كاتب الريبورتاج :**

مادام الريبورتاج يختلف عن التقرير و التحقيق والصورة القلمية وأنواع مقالات الرأي والتحليل، فإنه يفترض في كاتبه أن يكون ملما بالأنواع الصحفية كلها إلى جانب امتلاكه ناصية اللغة، ومادام الريبورتاج قصة صحفية تتحمل السرد و الحوار و التعليق، فإن كاتب الريبورتاج الجيد هو الذي يمتلك أسلوبا قصصيا لغة سلمية و خيالا خصبا، إضافة إلى ثروة

من المعلومات، و المحرر الناجح هو الذي يرى ما لا يمكن للآخرين الانتباه إليه أو يجب عليه الانتباه إلى ما لا يراه الآخرون.

وهناك إجماع على أن كاتب الريبورتاج هو عين و أذن و أنف المتلقي بحيث يعيش هذا الأخير ما عاشه الصحفي ويتابع الريبورتاج بكل مشاعره فيضحك معها، ويغضب معها، ويرى البعض أن كاتب الريبورتاج الناجح يحتاج إلى خبرة واسعة و مشاهدات متعددة.
(العقاب، 2010، صفحة 86)

- بنية الريبورتاج :

الريبورتاج من الأنواع الصحفية التي تعتمد على التحضير المسبق مثله مثل التحقيق والمقال الصحفي، وهذا سواء في الصحافة المكتوبة أو المسموعة أو المرئية .
وانطلاقاً من خصوصية الريبورتاج و المميزات التي يتصف لها فإننا نرى أن الريبورتاج الآنوي يقوم على الهرم المقلوب باعتبار أن آنية الحدث تفرض استعمال هذا النوع الفني. في حين يستعمل الهرم المعتدل في الريبورتاج الموضوعاتي حيث يتم فيه الاعتماد على عنصر التشويق (رزاقى مهارات الكتابة الإعلامية، 2008، صفحة 84) يتكون الريبورتاج كغيره من الأنواع الصحفية من عنوان، مقدمة، جسم، وخاتمة. وكتابته تتعلق بالإبداع الصحفي لأن الريبورتاج إبداعي أولاً وقبل كل شيء.

- العنوان:

يلعب العنوان دورا أساسيا في متابعة الجمهور له وذلك فإن اختياره حساس جدا ، فهو الواجهة أو نقطة الاستئناف للقارئ أو المستمع أو المشاهد.

يتشكل عنوان الريبورتاج من عنوانين : إشارة ورئيسي ، يجب أن تكون العناوين في الريبورتاج وصفية تعبر بصدق وشفافية عن مضمون الريبورتاج . مثال تقرت لؤلؤة الجنوب المنسية، وقد يكون عنوان الإشارة أحيانا متضمنا في العنوان الرئيسي، مثل : هكذا تحي بومرداس وهكذا تموت.

- المقدمة :

يجب أن تكون مقدمة الريبورتاج مقدمة جرارة تسمح للمتبع بالدخول في الموضوع دون الشعور بذلك ومادام الريبورتاج يبني كقصة بأسلوب يمزح ما بين الصحافة والأدب، فإن هي المدخل التمهيدي للحديث عن الموضوع أو تحديد عناصر المكان، وتختلف مقدمة الريبورتاج المكتوب عن المسموع وعن المصور، فالكلمات هي السيدة في الصحافة المكتوبة والميكروفون هو السيد في الإذاعة، والكاميرا هي السيدة في التلفزيون ولعل هذا ما دفع البعض إلى القول بأن الكتابة للصحافة ليست الكتابة للإذاعة أو التلفزيون (العقاب،

2010، صفحة 87)

يرى بعض أن هناك ثلاث مقدمات صالحة للريبورتاج:

- **المقدمة التمهيدية:** يقوم الصحفي بالتمهيد لموضوع الريبورتاج بأي طريقة يراها مناسبة.

- **مقدمة تحديد المكان:** يحدد من خلالها الصحفي موضوع الريبورتاج مثل موقع المدينة.

- **مقدمة تحديد الموضوع:** يحدد فيها الصحفي موضوع الريبورتاج مثل الانتحار التشرذم، وغيرها من المواضيع.

الجسم:

نظرا لأن الريبورتاج يأخذ بعض السمات من الأدب فإنه يسعى إلى تصوير واقع الحدث أو الموضوع كما هو، مركزا على جوانب الزمان والمكان و الفاعلين فيها، وبأسلوب تعبيرى بليغ و حيوي و فعال يشعرك بالمشاركة من خلال المشاهدة حتى و إن كان النص في الصحف ومواقع الانترنت فتركيز الريبورتاج على لغة المشهد تجعل المتتبع يشعر وكأنه يعيش اللحظة لحظة القيام بالريبورتاج ومادام المحرر هو الذي يشي د بنيان الريبورتاج بنفسه، و الريبورتاج لا يتوقف عند الكشف عن الحالات وعن أساليبها وظروفها وأبعادها وانعكاسها، فعليه أن يقدم أحكامه وتقييماته بشأن موضوعه.

وإذا كانت الصورة في الريبورتاج المصور هي التي تحسد جسم الريبورتاج فإن الأطراف المشاركة في صياغة الحدث أو المتأثرة به هي التي تصنع بأصواتها الحدث جسم في الريبورتاج الإذاعي، أما في الريبورتاج المكتوب فإن قلم المحرر وأسلوب كتابته هو الذي ينقل للقارئ الحدث بأبعاده المختلفة وتأثيراته على الآخرين.

الخاتمة :

لا تخرج خاتمة الريبورتاج عن السياق الزماني و المكاني للموضوع، خاصة في

الصحافة الإذاعية والتلفزية حيث يكون الإمضاء النهائي أو الوقفة الأخيرة هي الخاتمة، في

وبأسلوب رقيق حين تأتي خاتمة الريبورتاج المكتوب والالكتروني مبلغة لرسائل معينة

كالدعوة إلى زيارة منطقة تاريخية أو طبيعية معينة. (العقاب، 2010، الصفحات 87-88)

الإطار التطبيقي: ريبورتاج مكتوب حول الخدمات الرقمية لمؤسسة البريد .



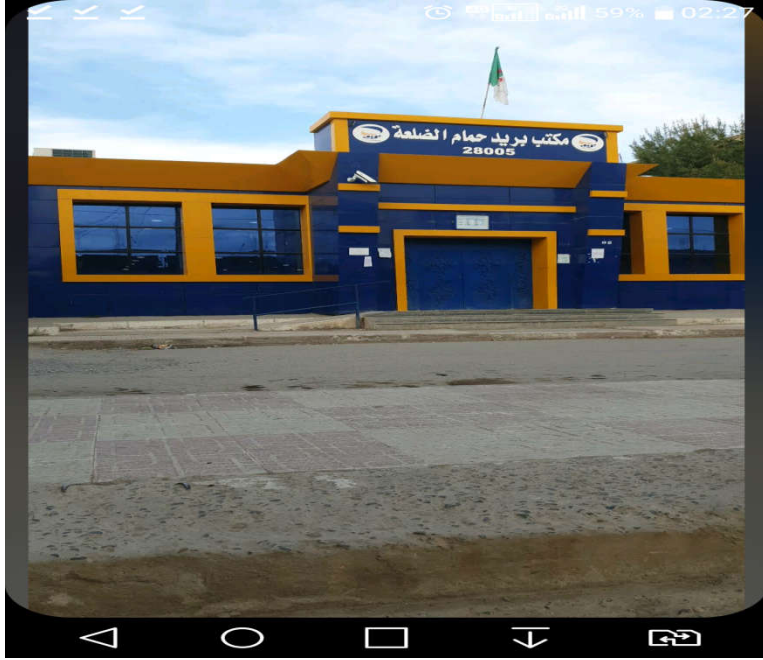
■ بريد الجزائر يرفع الرهان نحو رقمنة الخدمات:

في ظل التطورات الحاصلة أصبح الوصول إلى المعلومات أثناء التنقل ضرورة ملحة وحثمية أكثر من أي وقت مضى الأمر الذي أوجد الحاجة إلى تطبيقات إلكترونية تمكن المستخدمين من إجراء معاملاتهم على اختلافها بسرعة ويسر. وفي هذا السياق نجد أن مؤسسة بريد الجزائر سعت جاهدة لتوظيف هذه التطبيقات الإلكترونية وإدراجها ضمن فضاء رقمي ووضعها تحت تصرف زبائنا.

وبهذا الصدد أكد المدير العام لبريد الجزائر خلال كلمة القاها بمناسبة إطلاق خدمة رقمية جديدة تضاف إلى باقة الخدمات الرقمية المبتكرة التي أطلقتها مؤسسة بريد الجزائر لعملائها. صرح أن التكنولوجيا الحديثة والاستعمال المتزايد للاتصالات الإلكترونية أحدث أثرا عميقا في تصرفاتنا اليومية وفي تعاملاتنا وهو ما يدعونا للتكيف مع هذا الواقع الجديد والجعل من هذه التكنولوجيا الحديثة وسيلة في فائدة المواطن الزبون وفي هذا الشأن وضعت

مؤسسة بريد الجزائر مسألة رقمنة الخدمات في صلب استراتيجياتها من خلال برامج تطوير وعصرنة الخدمات المالية البريدية والخدمات النقدية .

ولإثراء الموضوع أكثر ارتأينا التوجه لأحد مكاتب البريد الموزعة. عبر التراب الوطني فكانت الوجهة إلى مكتب بريد بلدية حمام الضلعة ولاية المسيلة . وعند طلبنا مقابلة السيد مدير مكتب البريد **بن شويخ مصطفى** قابل هاذ الأخير طلبنا بصدر رطب كما أحسن استقبالنا على أحسن وجه. وعند مباشرتنا الحديث حول الخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر صرح قائلا انه في مجال الخدمات النقدية جندت المؤسسة وسائل مادية وبشرية وتقنية معتبرة لتطوير وعصرنة هذه الخدمات لاسيما.



– اقتناء منصة نقدية وفق المعايير والمقاييس الدولية.

– توفير البطاقات النقدية من خلال تركيبها وتشخيصها محليا وتوزيعها لشريحة واسعة

من الزبائن فاقت 10 مليون زبون.

- توفير الخدمات النقدية عبر مختلف القنوات. سواء من خلال الخدمات الجوارية أي عبر الموزعات الآلية والدفع الإلكتروني أو من خلال الخدمات عن بعد كالدفع عبر الانترنت أو استعمال التطبيق الهاتفي بريدي موب أو كذلك من خلال الخدمات المالية النقدية عبر الانترنت من خلال خدمات بريدي ويب.

ويضيف السيد المدير أن المكانة التي صارت تحضى بها البطاقة الذهبية فقد جرى توسيع شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي قارب عددها 1500 موزع عبر ولايات الوطن. خصوصا بعد توسيع العمليات المتاحة عبر هذه الموزعات على غرار تحويل الأرصدة من حساب إلى حساب آخر دون سحبها أو السحب بدون بطاقة وغيرها.

وعن باقي الخدمات المالية تجدر الإشارة أنه تم تحديث أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية وجعلها إلكترونية حتى يسهل اعتماد المعاملات الإلكترونية في بريد الجزائر ومن أهم أساليب عصنة قطاع البريد مايلي:

- الحوالة الإلكترونية وتستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائر المرتبطة بالشبكة.

- السحب الآلي للأموال: باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي وتستهمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.

– الحساب الجاري عن بعد: حيث تم إطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية تتمثل في خدمة 1530 والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس .



خدمة racidi

وتتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري بالاطلاع على الرصيد عبر الانترنت وكذا طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت وكشف العمليات المالية لفترة معينة .

خدمة رصيدي للاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة نصية قصيرة

وعن سؤالنا حول مضمون التطبيق الرقمي بريدي موب أجاب السيد المدير هو تطبيق

إلكتروني أنشي سنة 2018 ومتوفر على متجر التطبيقات بلاي ستور وأبل، وهو عملية

تطبيقية تضع تحت تصرف الزبون الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر وبالتالي فهي

تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للحساب البريدي الجاري ولجميع المعاملات المالية كيف ما وحيث ما شاء الزبون.



تطبيق بريد موب

أما عن الخدمات المالية التي يقدمها تطبيق بريدي موب أجاب السيد المدير أنها تتمثل في الاطلاع على الحساب البريدي الجاري وتسيير البطاقة الذهبية الخاصة بالزبون وكذا التحويل المالي من حساب إلى حساب آخر وتقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي ، وإعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون.

والحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجرائها باستخدام البطاقة الذهبية وكذا حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استغلالها لاحقا.

وفي الأخير أكد السيد المدير بن شويخ مصطفى أن مؤسسة بريد الجزائر عاكفة على إطلاق تحديثات جديدة لموقعها عبر شبكة الانترنت حيث سيكتسي حلة جديدة ، تتيح

خدمات ومزايا جديدة تماشيا مع رغبات وتطلعات. المواطنين الزبائن وتوفير لتسهيل استفادتهم من مختلف الخدمات والمزايا وتوفير الوقت وتقريب المسافات وشكرا.

– الزبون رأس مال مؤسسة البريد:

ولمعرفة آراء الزبائن حول مختلف الخدمات الرقمية التي يوفرها مكتب البريد استغلينا الفرصة بتواجدنا على مستوى مكتب البريد لرصد مختلف المواقف والآراء حول الموضوع.

فمثلا يرى أمين ف وهو شاب مختص في مجال التجارة الالكترونية عن بعد : لا يمكنني الاستغناء عن خدمة التطبيق الرقمي بريدي موب حيث أنه قد سهل علي عملي كثيرا في مجال التجارة الالكترونية . فقد استفدت من عامل تحويل المعاملات المالية عن بعد دون الحاجة إلى عناء التنقل بحيث تتم عمليات التحويل بكل أمان حيث يمكنني البيع والشراء عن طريق تطبيق بريدي موب الذي يعد التطبيق الأول من نوعه في الجزائر كما أتمنى أن تعمم العملية مستقبلا لاستخدام هذي المميزات خارج الوطن مما سيتيح لي فرصا أكثر للنجاح والتقدم في مجال التجارة الالكترونية.

أما السيد عبد الحكيم ب وهو متقاعد فقد أثنى كثيرا عن جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة البريد حيث قال: لقد تحسنت الأمور كثيرا على مستوى مكاتب البريد مقارنة بالسابق خصوصا من الجانب التنظيمي فقد كنا في السابق ننتظر طويلا على الطوابير للحصول على رواتب ومستحقات معاش التقاعد مما يجعلني اشعر بالتعب والإرهاق أما الآن والحمد لله فقد تطورت الخدمة خصوصا على الموزعات الآلية وتمكنا من الحصول على

البطاقة الذهبية حيث يمكنني الحصول على أموال في ظرف وجيز دون عناء الوقوف طويلا. صراحة أشكر مؤسسة البريد على هذه الخدمات.

وفي ذات السياق صرح لنا عادل ج. وهو طالب جامعي حيث عبر عن رضاه حول الخدمات الرقمية التي يوفرها البريد خصوصا ما تعلق بالإشعارات عن طريق الرسائل النصية القصيرة حيث وفرت حسب قوله عناء الاطلاع على الرصيد فقط يمكنني تفعيل الخدمة على مستوى مكتب البريد والاستفادة من هذه الميزة بكل سهولة، كما أن امتلاكي للبطاقة الذهبية سهل علي سحب الأموال أينما كنت خصوصا مع الانتشار الواسع للموزعات المالية وهذا تزامنا مع البوابات الالكترونية التي توفرها الجامعة حيث يمكنني تسديد جميع الحقوق المتعلقة بالجانب البيداغوجي وكذا الخدمات الجامعية كل هذا عن طريق البطاقة الذهبية لاسيما مع تعلق بحقوق التسجيل وتسديد حقوق النقل والإطعام والإيواء والمنحة الجامعية .

أما محمد ن وهو عامل مهني فقد أبدى تحفظه تجاه الخدمات الرقمية خصوصا ما تعلق بالجانب الشخصي وعند سؤالنا أتضح لنا أن هذا الأخير أمي أي أنه لا يحسن القراءة ولا الكتابة ، كما أن استعماله للهاتف الذكي محدود جدا كونه لا يتعدى إجراء المكالمات فقط وكذا جهله التام فيما يتعلق بالتطبيقات الالكترونية التي أطلقتها مؤسسة البريد وقد عبر عن أسفه بسبب عدم قدرته على استخدام البطاقة الذهبية بالرغم من امتلاكه لها فهو غالبا ما يستعين بأشخاص لا يعرفهم من أجل سحب أمواله من الموزع الآلي هذا ما دفعه حسب قوله إلى الاستغناء عن هذه الخدمة واضطراره إلى سحب أمواله عن طريق الشباييك .

الملاحق:



الموزعات الآلية لبريد الجزائر
تحت تصرفكم

24/7
خدمات

#بريدالجزائر



قائمة المراجع:

- 1-الدروبي محمد، (1996) الصحافة والصحفي المعاصر بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر .
- 2-الضب فطيمة ب، (2016-2017)، المستثمرات الفلاحية المصغرة بولاية ورقلة، ريبورتاج مصور، مذكرة ماستر لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- 3-باهي ، نواره . (2006) . أكاديمية المرسل الصحفي المحترف (. ط . 141, (1 دار الهدى للنشر .
- 4-رازقي ، عبد العالي . ا . (2008) . تقارير الإعلامية , الصور الفيلمية , الروبورتاج التحقيق , الحدث . 102 . دار الصباح الجديد.
- 5-رازقي ، عبد العالي.ا . (2008)، مهارات الكتابة الإعلامية، دار الصباح الجديد.
- 6-ساعد ساعد، (2009)، فنيات التحرير الصحفي الناجح، الطبعة الثالثة، دار هومة للطباعة والنشر .
- 7-لعقاب محمد، (2010)، حمد الصحفي الناجح، الطبعة الثالثة، دار هومة للطباعة والنشر .
- 8-لعياضي نصر الدين، ا، (2007)، اقتراحات نظرية من الأنواع الصحفية، بن عكنون، ديوان المطبوعات الجامعية .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

