جامعة وهران-1- أحمد بن بلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية

قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث نظام ل.م.د في علم المكتبات والعلوم الوثائقية

موسومة بـ:

الوساطة الوثائقية في أنظمة المعلومات داخل المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة سونطراك (AVAL)

من إعداد الطالبة: **تحت إشراف:**

حوة فاطيمة **غوار عفيف**

أعضاء لجنة المناقشة			
الاسم واللـقـب	**الرتبة**	**الجامعة الأصلية**	**الصفة**
عبد الإله عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران -1-	رئيسا
غوار عفيف	أستاذ محاضر - أ-	جامعة وهران -1-	مشرفا ومقررا
كادي زين الدين	أستاذ محاضر - أ-	جامعة وهران -1-	عضوا
غالم عبد الوهاب	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم	عضوا
متاجر صورية	أستاذة محاضرة - أ-	جامعة سيدي بلعباس	عضوا

السنة الجامعية:2021/2020

شكر وعرفان

أتقدّم بخالص بشكري للأستاذ المشرف **"غوار عفيف"** الذي قدم لي يد المساعدة من أجل إنجاز و تصويب هذا العمل وعلى إرشاداته وتوجيهاته العلميّة ونصائحه.

كما أتوّجه بالشّكر والتّقدير للبروفيسور **"عبد الإله عبد القادر"** الّذي فتح لنا المجال لإكمال مشوارنا الدّراسي من خلال هذا المشروع، والّذي لم يبخل عنّي بتوجيهاته، وجميع الأساتذة الّذين حكموا أسئلة المقابلة والاستبيان، كما أوجه شكري لجميع موظفي مركز التّوثيق بمقر نشاط **LQS** على الدّعم المقدم، وأخص بالذّكر كل من السيد **"نساخ سعيد"** و السيدة **" كروسة آمال"** على المعلومات والشروحات المقدمة وكذا النّصائح والتّوجيهات، وجميع أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة العمل.

قائمة المحتويات

كشاف الجداول.....13

كشاف الأشكال والصور.....15

مقدمة.....18

الإشكالية.....23

1-فرضيات الدراسة.....25

2-أهمية الدراسة.....25

3-أسباب اختيار الموضوع.....26

4-أهداف الدراسة.....26

5-منهجية الدراسة.....27

6-مجتمع وعينة الدراسة.....28

7-أدوات البحث ومصادره.....29

8- الدراسات السابقة.....32

9-حدود الدراسة.....36

10-تحديد المفاهيم.....37

الفصل الأول: تطور مفهوم وفكرة الوساطة في نظم المعلومات (المؤسسات الوثائقية).....42

تمهيد.....42

المبحث الأول: بروز مفهوم الوساطة و أصل التسمية.....42

1-1-1- بروز المفهوم.....42

1-1-2- المفهوم العام للوساطة وأصل التسمية.....43

المبحث الثاني: الوساطة كمفهوم: مفاهيمي واصطلاحي.....46

1-2-1- تعريف الوساطة لغة واصطلاحا.....46

1-2-1-1- لغة.....46

1-2-1-2-اصطلاحا.....48

1-2-2- مقاربات الوساطة.....51

1-2-2-1- الوساطة في المجال القانوني(الوساطة القضائية).....51

1-2-2-2- الوساطة في المجال الثقافي.....54

1-2-2-3- الوساطة في المجال الاجتماعي.....56

1-2-2-4- الوساطة في مجال الاتصال.....57

المبحث الثالث: أنواع الوساطة في المكتبات ومراكز المعلومات.....58

1-3-1- الوساطة الثقافية.....59

1-3-2- وساطة الكتاب.....63

1-3-3- الوساطة الرقمية و الوساطة التكنولوجية.....65

1-3-3-1- الوساطة الرقمية.....65

1-3-3-2- الوساطة التكنولوجية.....66

المبحث الرابع: مجالات تطبيق مفهوم الوساطة.....68

1-4-1- الفضاء العمومي: فضاء لممارسة الوساطة.....68

1-4-1-1- المفهوم العام لـ: " الفضاء العمومي".....68

1-4-1-2- الوساطة في الفضاء العمومي.....69

1-4-2- الوساطة في المكتبات.....70

1-4-2-1- بروز الوساطة في المكتبات.....70

1-4-2-2- مفهوم الوساطة في المكتبات.....71

1-4-2-3- أسس الوساطة في المكتبات.....73

خلاصة الفصل.....76

الفصل الثاني: الوساطة الوثائقية: التحول نحو ممارسات جديدة.....78

تمهيد.....78

قائمة المحتويات

المبحث الأول: المسار التاريخي للوساطة الوثائقية.....78

2-1-1- الوساطة الوثائقية في الثمانينات.....78

2-1-2- الوساطة الوثائقية في التسعينات.....79

2-1-3- بروز الوساطة الوثائقية في علم المعلومات والاتصال.....81

المبحث الثاني: مبادئ وأسس الوساطة الوثائقية (المفاهيم والتعاريف).....82

2-2-1- مفهوم الوساطة الوثائقية.....82

2-2-2- الوسيط الوثائقي.....88

2-2-2-1- مفهوم الوسيط الوثائقي.....88

2-2-2-2- أنشطة الوسيط الوثائقي.....89

2-2-2-2-1- الأنشطة المتعلقة بالمجموعات.....89

2-2-2-2-2- الأنشطة المتعلقة بالمستخدم.....89

2-2-2-2-3- الأنشطة المتعلقة بتدريب المستخدمين.....89

2-2-2-2-4- الأنشطة المتعلقة بالرصيد الوثائقي.....89

المبحث الثالث: أشكال وأبعاد الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات.....90

2-3-1- أشكال الوساطة الوثائقية.....90

2-3-1-1- الوساطة المباشرة.....90

2-3-1-2- الوساطة غير المباشرة.....91

2-3-2 أبعاد الوساطة الوثائقية.....94

2-3-2-1- البعد الثقافي.....94

2-3-2-2- البعد الاجتماعي.....95

2-3-2-3- البعد التعليمي 95

2-3-2-4- البعد الاتصالي.....96

قائمة المحتويات

المبحث الرابع: الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات في ظل ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية.....96

2-4-1- الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات.....97

2-4-2- أخصائي المعلومات والتحولات التكنولوجية.....99

2-4-2-1- مهارات أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية.....99

2-4-2-2- متطلبات تأهيل أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية.....100

2-4-2-3- الكفاءات الجديدة لأخصائي المعلومات.....102

خلاصة الفصل.....104

الفصل الثالث: الوساطة و نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية.....106

المبحث الأول: مفهوم الوساطة الوثائقية من منظور المنظمات الدولية.....106

3-1-1- المنظمات الدولية في مجال المكتبات والمعلومات.....107

3-1-1-1- اليونسكو(UNESCO).....107

3-1-1-2- الجمعية الفرنسية لتنظيم والتسيير (AFNOR).....108

3-1-1-3- الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات إفلا(IFLA).....108

3-1-1-4- الاتحاد الدولي لتوثيق (FAID).....110

3-1-1-5- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).....110

3-1-1-6- المنظمة الدولية للتقيس(ايزو ISO).....112

3-1-2- ملامح مفهوم الوساطة الوثائقية في المنظمات الدولية.....112

3-1-2-1- الوساطة ومنظمة اليونسكو(UNESCO).....113

3-1-2-2- الوساطة والإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA).....114

3-1-3- المواثيق الدولية: تكريس الحق في الوصول والحصول على المعلومات.....115

3-1-3-1- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.....116

3-1-3-2- العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية.....116

3-1-3-3- العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.....117

3-1-3-4- الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة.....118

3-1-3-5- إعلان ليون.....118

المبحث الثاني: عمليات الوساطة الوثائقية بنظم المعلومات.....119

3-2-1- المعالجة التقليدية للمعلومات والوثائق.....119

3-2-1-1- الوساطة وعلم التوثيق.....119

3-2-1-2- المعالجة الوثائقية التقليدية.....121

3-2-1-3- معالجة المعلومات التقليدية.....122

3-2-2- المعالجة الوثائقية الرقمية.....124

المبحث الثالث: مفهوم الوساطة في المؤسسات الاقتصادية.....126

3-3-1- مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية.....126

3-3-1-1- تعريف المؤسسة.....127

3-3-1-2- المؤسسة كنظام.....127

3-3-1-3- أهداف المؤسسة.....129

3-3-2- المؤسسة الاقتصادية.....130

3-3-3- نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية.....131

3-3-3-1- مفهوم نظام المعلومات.....132

3-3-3-2- أهداف نظم المعلومات.....132

3-3-3-3- أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمؤسسة الإقتصادية.....133

3-3-4- مؤشرات قياس نظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية.....133

3-3-4-1- الموارد البشرية المؤهلة.....134

3-3-4-2- توفير المعلومة الملائمة للاحتياجات.....134

3-3-4-3 الاستجابة للمتطلبات والمتغيرات (مواكبة المستجدات).....135

3-3-5- الحاجة لنظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية.....135

3-3-5-1- الوساطة ونظم المعلومات.....136

3-3-5-2- الوساطة: الوصول والحصول على المعلومات.....137

3-3-6-الوساطة: إدارة المعرفة ومهارات أخصائي المعلومات.....138

3-3-6-1- مفهوم إدارة المعرفة.....138

3-3-6-2- دور أخصائي المعلومات في إرساء الوساطة بالمؤسسة الاقتصادية.....139

خلاصة الفصل.....141

الفصل الرابع: الوساطة الوثائقية في ظل تطبيقات التكنولوجيا الحديثة.....143

تمهيد.....143

المبحث الأول: من الوساطة الوثائقية الكلاسكية إلى الوساطة الوثائقية الرقمية.....143

4-1-1- الوساطة الوثائقية التقليدية.....143

4-1-1-1- التحكم في الرصيد الوثائقي.....144

4-1-1-2- استرجاع المعلومات.....145

4-1-1-3- تدريب وتكوين المستفيدين.....146

4-1-2- التحول نحو الوساطة الوثائقية الرقمية.....147

4-1-2-1-الوساطة الرقمية.....147

4-1-2-2- الوساطة الوثائقية الرقمية.....151

4-1-2-2-1- مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية.....151

4-1-2-2-2- أشكال الوساطة الوثائقية الرقمية.....153

1-إدارة المحتوى الرقمي.....153

2- استرجاع المعلومات الرقمية.....155

3-تدريب المستخدم: التحكم في المعلومات الرقمية.....155

المبحث الثاني: الوساطة الوثائقية في ظل انتشار الإنترنت.....156

4-2-1- مفهوم الفضاء الوثائقي.....157

4-2-2- متطلبات الفضاء الوثائقي: المبادئ والأسس.....159

4-2-2-1- إتاحة المعلومات وتنظيم المعرفة.....159

4-2-2-2- مبدأ بناء المعرفة وتقاسمها.....159

4-2-2-3- مبدأ الوساطة.....160

4-2-2-4- مبدأ خدمة المستخدم.....160

4-2-3- الفضاء الوثائقي في البيئة الرقمية.....160

4-2-4- الوساطة الوثائقية والويب 2.0.....162

4-2-4-1- الوساطة وانتشار الإنترنيت.....162

4-2-4-2- الويب أداة لنشر المحتوى الوثائقي.....163

المبحث الثالث: الوساطة الوثائقية فيما تعلق بالجهاز والأنظمة.....163

4-3-1- ممارسة الوساطة الوثائقية من خلال الأجهزة والأنظمة الوثائقية.....164

4-3-2- الوساطة الوثائقية وعلاقتها بالجهاز.....165

4-3-2-1- أجهزة الوساطة الوثائقية.....165

4-3-2-2- أنواع أجهزة الوساطة الوثائقية.....166

4-3-2-2-1- أجهزة التدفقDispositif de flux 166

4-3-2-2-2- الأجهزة المتخصصة .Dispositif ponctuel.....168

4-3-2-2-3- أجهزة البوابة Dispositif Passerelle.....169

4-3-3- أنظمة الوساطة الوثائقية.....170

4-3-3-1- نظام المعلومات: نظام معقد.....170

4-3-3-2- الوساطة الوثائقية فيما تعلق بالأنظمة الوثائقية.....171

خلاصة الفصل:.....173

الفصل الخامس: واقع نظام المعلومات بشركة سونطراك (نشاط التمييع والفصل).....175

المبحث الأول: مدخل عام لشركة سونطراك (Sonatrach) ونشاط التمييع والفصل (LQS).....175

5-1-1- التطور التاريخي للشركة.....175
5-1-2- شركة سونطراك: التعرف والتطلعات الكبرى.....177
5-1-2-1- تعريف شركة سونطراك.....177
5-1-2-2- التطلعات الكبرى لشركة سونطراك.....178
5-1-2-3- إدارة المعرفة بشركة سونطراك.....179
5-1-3 مقر نشاط التمييع والفصل(Liquéfaction et Séparation) 180
5-1-3-1- التعريف بمقر نشاط التمييع والفصل (LQS).....180
5-1-3-2- مهام مقر نشاط (LQS).....181
5-1-3-3- الهياكل التنظيمية لمقر نشاط التمييع والفصل.....181
5-1-4- دائرة التوثيق والأرشيف: (DOC) 183
المبحث الثاني: مركز التوثيق: فضاء لممارسة الوساطة.....185
5-2-1- تعريف مركز التوثيق بمقر نشاط (LQS).....185
5-2-2- خدمات مركز التوثيق.....186
5-2-3- فضاء المكتبة بمركز التوثيق.....190
5-2-4- الرصيد الوثائقي والميزانية المخصصة لدائرة التوثيق والأرشيف.....192
5-2-5- المعالجة الوثائقية بمركز التوثيق.....193
5-2-6- مراحل السلسلة الوثائقية بمركز التوثيق 197
5-2-7- السلسلة الأرشيفية بمركز التوثيق.....198
المبحث الثالث: أهمية وفعالية تطبيق معيار ISO15489 بشركة سونطراك.....203
5-3-1- تعريف المعيار.....204
5-3-2- أهمية تطبيق المعيار بشركة سونطراك.....204
5-3-3- البوابة الوثائقية فضاء لممارسة الوساطة.....205

5-3-3-1- مفهوم البوابة الوثائقية.....206

5-3-3-2- أهمية البوابة الوثائقية بمقر نشاط التمييع والفصل.....206

المبحث الرابع: الوساطة الوثائقية ومركز التوثيق.....208

4-1- تمثلات موظفي مركز التوثيق لمفهوم الوساطة.....209

4-2- ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية.....210

4-3- مفهوم الوسيط بمركز التوثيق.....211

خلاصة الفصل.....213

الفصل السادس: الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية لمقر نشاط (LQS).....216

تمهيد.....216

المبحث الأول: الموارد البشرية و خدمات المعلومات بمركز التوثيق(LQS).....216

6-1-1- مركز التوثيق: فضاء لتقديم الخدمات.....219

6-1-2- مركز التوثيق و مفهوم الوساطة الوثائقية.....228

المبحث الثاني: تمثلات موظفي مقر نشاط (LQS) لمفهوم الوساطة الوثائقية.....231

المبحث الثالث: تطبيقات التكنولوجيا الحديثة و مفهوم الوساطة.....248

خلاصة الفصل.....257

نتائج الدراسة.....259

الخاتمة.....271

قائمة المراجع.....276

الملاحق.....295

الملخص

قائمة المختصرات

اعلم(AFLI) : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

الإفلا: الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات

اليونيسكو: منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة

أفنور :الجمعية الفرنسية للتوحيد القياسي

ايزو: المنظمة الدولية للتقييس

الويبو: المنظمة العالمية للملكية الفكرية

سونطراك: المؤسسة الوطنية للبحث، التنقيب، الإنتاج و نقل وتحويل وتسويق المحروقات

SONATRACH : la Société nationale pour la recherche, la production, le transport, la transformation et la commercialisation des hydrocarbures.

LRP : Liquéfaction Raffinage et pétrochimie

LQS : Liquéfaction et Séparation

IFLA : Fédération Internationale des Association de Bibliothécaires et d'Institutions.

AFNOR : Association française de normalisation

ISO : Organisation internationale de normalisation.

UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture.

Wipo : Organisation mondiale de la propriété intellectuelle.

SIC :12 Sciences de l'information et de le Communication

SPSS: Statistical Package for the Social Science

كشاف الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	رزنامة إجراء المقابلة	30
02	الفرق بين أخصائي المعلومات في البيئة التقليدية وفي البيئة الرقمية	101
03	الأهداف الإستراتجية لشركة سونطراك	179
04	العراقيل التي تواجه مركز التوثيق	189
05	الفضاء الأكثر استعمالا من قبل موظفي مركز التوثيق	191
06	الميزانية المخصصة لدائرة التوثيق والأرشيف	193
07	عدد الوثائق التي تم تحليلها خلال سنة 2020	195
08	عدد الوثائق التي تمت معالجتها منذ سنة2012إلى غاية2020	196
09	عدد الوثائق المرقمنة خلال سنة 2020	197
10	مراحل السلسلة الوثائقية	198
11	القاعات المخصصة لحفظ الأرشيف	199
12	قدرة استيعاب قاعات حفظ الأرشيف	199
13	أهمية البوابة الوثائقية	207
14	استعمالات البوابة الوثائقية	208
15	توزيع العينة حسب الجنس	217
16	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	217
17	توزيع العينة حسب الأقدمية	218
18	نظام المعلومات فضاء لتطوير المجموعة بمقر نشاط LQS	220
19	نظام المعلومات ومستوى تطلعات المؤسسة	221
20	أهمية مركز التوثيق بالنسبة لمقر نشاط التمييع والفصل	223
21	مساحة مركز التوثيق	224
22	علاقة مركز التوثيق بالموظفين	225
23	احتكاك الموارد البشرية بمركز التوثيق	226
24	خدمات مركز التوثيق	227
25	صعوبة التعامل مع مركز التوثيق	229
26	نوعية الصعوبات التي يعاني منها المستخدم	230

27	تمثلات الموظفين لمفهوم الوساطة	232
28	ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية	233
29	مركز التوثيق وسيط للمعلومات	235
30	أشكال الوساطة بمركز التوثيق	236
31	مبادئ الوساطة الوثائقية	237
32	آلية البحث عن المعلومات والوثائق	238
33	أساليب البحث عن المعلومات	240
34	كيفية الحصول على المعلومات والوثائق	241
35	نوعية الوثائق التي تتم استعارتها بكثرة	242
36	الإجراءات المتبعة أثناء عملية الاقتناء	243
37	أخصائي المعلومات مرافق للمستخدم	245
38	نوعية المساعدة المقدمة للمستخدم	246
39	أخصائي المعلومات وسيط للمعلومات	247
40	طبيعة البرمجيات المستخدمة	249
41	الإنترنيت وسيط وثائقي	250
42	أدوات التعريف بالمجموعات الوثائقية	251
43	أجهزة الوساطة	252
44	نوعية الحواسيب المستعملة بمركز التوثيق	254
45	نوعية الشبكات المستعملة بمركز التوثيق	255

رقم الشكل/الصورة	عنوان الشكل/ الصورة	رقم الصفحة
01	عناصر الوساطة الوثائقية	123
02	الهيكل التنظيمي لدائرة التوثيق والأرشيف	184
03	إجراءات البحث المتقدم عبر البوابة الوثائقية	187
04	العراقيل التي تواجه مركز التوثيق	189
05	فضاء الرفوف المفتوحة	191
06	فضاء المطالعة والإعلام الآلي	191
07	الفضاء الأكثر استعمالا من طرف الموظفين	191
08	الرفوف المتحركة والرفوف الثابتة	20
09	علب حفظ الأرشيف	201
10	طريقة دفع الوثائق لمصلحة الأرشيف	201
11	المعدات الخاصة بحفظ الأرشيف	202
12	أهمية البوابة الوثائقية	207
13	استعمالات البوابة الوثائقية	208
14	توزيع العينة حسب الجنس	217
15	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	217
16	توزيع العينة حسب الأقدمية	218
17	نظام المعلومات فضاء لتطوير المجموعة بمقر نشاط LQS	220
18	نظام المعلومات ومستوى تطلعات المؤسسة	221
19	أهمية مركز التوثيق بالنسبة لمقر نشاط التمييع والفصل	223
20	مساحة مركز التوثيق	224
21	علاقة مركز التوثيق بالموظفين	225
22	احتكاك الموارد البشرية بمركز التوثيق	226
23	خدمات مركز التوثيق	227
24	صعوبة التعامل مع مركز التوثيق	228
25	نوعية الصعوبات	230
26	تمثلات الموظفين لمفهوم الوساطة	232
27	ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية	234

28	مركز التوثيق وسيط للمعلومات	235
29	أشكال الوساطة بمركز التوثيق	236
30	مبادئ الوساطة الوثائقية	237
31	آلية البحث عن المعلومات والوثائق	238
32	أساليب البحث عن المعلومات	240
33	كيفية الحصول على المعلومات والوثائق	241
34	نوعية الوثائق التي تتم استعارتها بكثرة	242
35	الإجراءات المتبعة أثناء عملية الاقتناء	243
36	أخصائي المعلومات مرافق للمستخدم	245
37	نوعية المساعدة المقدمة للمستخدم	246
38	أخصائي المعلومات وسيط للمعلومات	247
39	طبيعة البرمجيات المستخدمة	249
40	الإنترنيت وسيط وثائقي	250
41	أدوات التعريف بالمجموعات الوثائقية	251
42	أجهزة الوساطة	252
43	نوعية الحواسيب المستعملة بمركز التوثيق	254
44	نوعية الشبكات المستعملة بمركز التوثيق	255

مـــقـدمة

مقدمة

تلعب أنظمة المعلومات دورا أساسيا في مواكبة التحولات و التطورات التي عرفتها المؤسسات في مختلف المجالات، مُشكلةً بذلك فضاء حيوي جديد؛ مكن من إنتاج و نشر المعرفة وغير من مفهوم المؤسسات التي تنشط في حقل المعلومات، ومع زيادة الحاجة لهذه الأنظمة تم التّوجه نحو أساليب ومناهج جديدة تضمن التّسيير الأمثل للمعلومات على جميع المستويات .

حيث أصبحت هذه الأنظمة تشكل فضاء ليس فقط لتوفير ونشر المعرفة، وإنما تسمح بربط المستخدم بالمعلومات والوثائق مع إعطاءه الاستقلالية في التعامل مع الرصيد الوثائقي والتصرف فيه وفقا لما تسمح به السياسة المتبعة، لذا تسعى هذه الأخيرة لتلبية احتياجاته من خلال العمل على جعل المعلومات والوثائق متاحة أمامه، وبناء علاقة تفاعلية بين هذه الأنظمة ومستخدميها بما يسمح بتحقيق عملية إنتاجية المعرفة.

أدركت المؤسسات الاقتصادية قيمة وأهمية نظم المعلومات كوسائط جديدة ضرورية لنشاطها ولما لها من تأثير على مستوى الآثار القيمية للمؤسسة المتطورة والناجحة، لذا أولتها عناية من خلال توفير الإمكانيات التي تسمح لها بإدارة وتسيير المعلومات المرتبطة بمجالات النشاط، وحرصت على جعل هذه النظم وسيط بينها وبين الكتلة البشرية النشطة داخل المؤسسة ذاتها، إذ تسمح لهم بالحصول على المعلومات والوثائق الضرورية بهدف تطوير أداءهم، ما يجعلها تحقق الأهداف المرجوة من خلال تلبية احتياجات المستخدمين(العاملين أنفسهم)، وهذا يحتم عليها تبني مصطلحات ومفاهيم جديدة تسهل عليها ربط علاقتها بالمستخدم، ما يضمن له حق الوصول بشكل ديمقراطي (المعلومات والوثائق والمستندات)، وهو ما يتضمنه مفهوم "الوساطة" كبراديغم يتيح لهذه الفضاءات خلق علاقات تفاعلية؛ بهدف اتخاذ القرارات المناسبة وضمان تحقيق نتائج أفضل.

يعتبر مفهوم الوساطة من بين المفاهيم الحديثة التي عرفت استعمالا واسعا في مجال المعلومات؛ كانت بداية ظهورها في المتاحف، لتعرف بعدها توسعا من حيث الاستخدام، حيث تم الاهتمام بهذا المفهوم من قبل العديد من الدراسات في مجال علم المكتبات والمعلومات، أين تم التركيز على ضرورة إدراج هذا المفهوم ونشره في أنظمة المعلومات المختلفة، لما يحمله من

ممارسات لخدمة المستعملين كونهم أساس العملية الوسطية، لتعرف عدة أشكال غلى غرار الوساطة الثقافية، وساطة الكتاب، الوساطة الوثائقية أو وساطة المعرفة، الوساطة الرقمية...؛

مفهوم "الوساطة الوثائقية" منبثق ضمن حرية الوصول/الحصول على المعلومات والوثائق ودمقرطتها، وتشير الدراسات إلى أن هذا التصور ارتبط بالعديد من الممارسات التي سبقت استخدام التسمية كـ "تسيير المعلومات" و"إدارة المعلومات والمعرفة" وغيرها....، وما يتطلبه هذا التصور الجديد؛ إقامة علاقة تفاعلية تربط بين المحتوى والمتلقي لهذا المحتوى أين يصبح منتج للمعلومة، وهو ما يقوم عليه المفهوم؛ الغرض منه توفير الموارد البشرية والتقنية القادرة على خلق التفاعل بين مقدم المعلومة والمستفيد منها، وكذا تيسير الوصول للمعلومات بكل شفافية وفي إطار حيوي جديد يعتمد بالأخص على أخلاقيات المهنة.

أصبحت المؤسسات الاقتصادية اليوم تركز بشكل كبير على المعلومات كتراث معرفي، لذا فإن الحديث عن أنظمة المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية يجعلنا نشير إلى مراكز التوثيق كوسيط بين المعلومات والوثائق والمستخدم، إذ كان لابد من خلق ممارسات جديدة تسمح بتوفير وإتاحة المعلومات والوثائق، وهو ما تهدف إليه الدراسة من خلال البحث عن الأساليب التي تجعل من المؤسسات الاقتصادية في الجزائر تقترب من ممارسة مثل هذه المفاهيم والتصورات، وإدراجها ضمن أنظمة معلوماتها.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتقف على أنظمة المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية في مجتمعنا، والتي تمثلت في دراسة الشركة الوطنية للبحث، التنقيب، الإنتاج و نقل وتحويل وتسويق المحروقات "سونطراك" كأكبر شركة اقتصادية رائدة في الجزائر و إفريقيا، من خلال التعرض لمركز التوثيق التابع لمقر نشاط التمييع والفصل (LQS)، الذي يحظى باهتمام كبير من قبل الشركة الأم نظرا للدور الذي يلعبه في مجال تسيير المعلومات و إدارة الوثائق وربط الموظفين بالمحتوى المعرفي.

تحمل الدراسة عنوان "**الوساطة الوثائقية في أنظمة المعلومات داخل المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة سونطراك *(AVAL)** "، لتُسلط الضوء على مدى تبني أنظمة المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ممارسات جديدة تسمح بالوصول والحصول على المعلومة؛ بهدف توفيرها لجميع المستخدمين والاستفادة منها لإنتاج المعرفة، أمام التحولات التي تعيشها ومدى تطبيقها لممارسات المفاهيم الجديدة والتصورات التي جاء بها مصطلح الوساطة الوثائقية، كي تضمن تحقيق نتائج ايجابية تخدم أهدافها الإستراتيجية وتسمح لها بالمحافظة على مكانتها وضمان البقاء والاستمرارية، لذا تكمن أهمية الموضوع في تحديد مفهوم الوساطة الوثائقية في المؤسسات ذات التوجه الاقتصادي؛ بهدف معرفة هل بالفعل استخدام هذا المفهوم يحقق نتائج للمؤسسة أم لا؟ ومعرفة مدى تطابق هذه التوجهات مع المخططات الدولية الداعمة لهذه المشاريع والأفكار الجديدة مثل (برنامج الأمم المتحدة 2030 وبرامج الهيئات الإقليمية الدالة على هذه التوجهات).

إن الغاية أو القيمة التي يمكن أن يضيفها مفهوم الوساطة للمؤسسات الاقتصادية يتطلب الفهم الحقيقي للأسس التي تقوم عليها؛ بتحديد السياق الذي تتواجد فيه مع مراعاة الظروف والعوامل التي تدعم هذه النظم، علما أن هنالك تعدد لمجالات الوساطة في المؤسسات الكبيرة أو ذات السيادة التي تعتبر ركيزة حقيقة لاقتصاديات الدول أو المنظمات التي تنتمي إليها...؛ لذلك سيتم التطرق لدراسة أثر وفعالية الوساطة الوثائقية في هذه المؤسسات التي تعد دراستها مجال جديد أو حديث نسبة لباقي المؤسسات الأخرى، والتي ارتبطت بها مفاهيم الجدوى، الجودة والفعالية، فالمؤشرات المعلوماتية ترتبط فعليا بالمؤشرات الاقتصادية والتجارية، وهذا ما سيتم تبيانه من خلال هذه الدراسة المتضمنة ما يلي:

الفصل الأول: تناول هذا الفصل مختلف الجوانب المتعلقة بمفهوم "الوساطة" بداية ببروز المفهوم في المجال القانوني بكثرة إلى غاية استخدامه في مجال المكتبات والمعلومات وتطور المفهوم في أنظمة المعلومات، إذ تم التعرض لجميع المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بالوساطة، وكذا الإشارة إلى أهم السياقات التي ورد فيها المفهوم خاصة وأنه مفهوم مرن ومعقد، كما تم تناول مختلف

* عرفت المؤسسة عدة تسميات، حيث كانت تعرف باسم (AVAL) ليتم تغير التسمية إلى مقر التكرير، التمييع والبتروكيماويات Liquéfaction Raffinage et pétrochimie (LRP) ومؤخرا أصبحت تعرف بمقر نشاط التمييع والفصل Liquéfaction et Séparation (LQS)

أشكال وممارسات مفهوم "الوساطة" في نظم المعلومات، مع التركيز بشكل كبير على مجالات تطبيق هذا المفهوم داخل الفضاء العمومي؛ باعتباره فضاء مناسب لممارسة الوساطة، وتم التركيز أيضا على المكتبات كون أن المفهوم عرف انتشارا وتوسعا في المكتبات العمومية، خاصة في ظل التحولات التي عرفتها نظم المعلومات مع انتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الثاني: خلال هذا الفصل تم التطرق لمفهوم الوساطة الوثائقية الذي يشكل محور دراستنا، إذ تناول الجوانب المتعلقة بالمفهوم؛ بداية من بروزه (المسار التاريخي)، ومن ثم المبادئ والأسس التي ارتبطت بالوساطة الوثائقية من خلال التعاريف والتصورات التي طرحها المنظرين والباحثين حول المفهوم، وتحديد أهم الأشكال المرتبط به، لنقف بعدها على الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات في ظل مفهوم الوساطة الوثائقية والكفاءات الواجب توفرها لدى أخصائي المعلومات كي يلعب دور الوسيط.

الفصل الثالث: في هذا الفصل تم الإشارة لمفهوم الوساطة الوثائقية من منظور المنظمات والهيئات الدولية للمكتبات والمعلومات؛ من خلال محاولة إبراز ملامح المفهوم، ومن ثم التطرق إلى أهم العمليات المتعلقة بالوساطة الوثائقية. حيث تم التركيز على معالجة الوثائق من الناحية التقليدية والمعالجة الوثائقية الرقمية التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، خاصة مع بروز مفهوم الرقمنة، وتم السعي من خلال ذلك لتبيان ضرورة إدراج وإقحام مفهوم "الوساطة" بالمؤسسات الاقتصادية التي تشكل محور دراستنا، مؤكدين على أهمية نظم المعلومات بهذه المؤسسات و أهم المبررات التي تجعل من مفهوم الوساطة الوثائقية آلية وطريقة عمل جديدة بالنسبة لهذه المؤسسات.

الفصل الرابع: مع التطورات التي فرضتها التكنولوجيات الحديثة، خلال هذا الفصل تم التعرض لممارسة الوساطة الوثائقية في ظل التكنولوجيا الحديثة، حيث تم التطرق التحول الذي عرفته الوساطة الوثائقية من خلال الفضاء الرقمي، إذ تغيرت هذه الممارسات فأصبح الحديث عن الوساطة الوثائقية الرقمية التي ترتبط بأجهزة الوساطة الرقمية، من ناحية استرجاع المعلومات وإدارة المجموعات الوثائقية وكذا عملية تدريب وتكوين المستخدمين لتعامل مع هذه الأجهزة، ولهذا تم التركيز بشكل كبير على مفهوم "الوساطة الرقمية"، بالإضافة للفضاء الوثائقي الرقمي الذي ارتبط هو الآخر بالانتشار الواسع لشبكة الإنترنت، حيث سمح هذا الفضاء الوثائقي بممارسة الوساطة

الوثائقية الرقمية، وفي الأخير تم استعراض الأجهزة التي تمكن من ممارسة الوساطة الوثائقية في البيئة الرقمية.

الفصل الخامس: من خلال هذا الفصل تم تناول جانب من الدراسة الميدانية في شقها الأول، حيث تم التطرق لكافة الجوانب المتعلقة بمكان إجراء الدراسة الميدانية، المتمثل في الشركة الوطنية للبحث، التنقيب، الإنتاج و نقل وتحويل وتسويق المحروقات "سونطراك"، باعتبارها كما سبق الإشارة إليه؛ أكبر مؤسسة اقتصادية رائدة في الجزائر تولي أهمية كبيرة لنظم المعلومات، حيث تم اختيار مركز التوثيق لمقر نشاط (LQS) لإسقاط النتائج المتحصل عليها على باقي المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، تناولت الدراسة مركز التوثيق بمختلف جوانبه، وتم إبراز أهم الخدمات التي يقدمها للمستخدم كونه فضاء وثائقي يسمح بممارسة الوساطة الوثائقية، وهو ما جعل التركيز على أهم عمليات المعالجة الوثائقية التي يقوم بها المركز انطلاقا من السلسلة الوثائقية، بالإضافة إلى إدارة السلسلة الأرشيفية بالاعتماد على معيار ISO 15489، وفي الأخير التطرق لعمليات التسيير الإلكتروني للوثائق عبر البوابة الوثائقية كونها سهلت عملية تسيير المعلومات والتحكم في الرصيد الوثائقي الخاص بمقر نشاط (LQS).

الفصل السادس: تناول هذا الفصل الشق الثاني من الدراسة الميدانية، حيث تم عرض البيانات المجمعة من خلال أدوات البحث التي تم الاعتماد عليها، لإبراز الدور الذي يقوم به مركز التوثيق أهم المؤشرات؛ التي تجعله يقترب من مفهوم "الوساطة الوثائقية"، وعليه يعالج هذا الفصل مهام مركز التوثيق والممارسات التي تسمح له بالحصول على المعلومات و إيصال لجميع المستخدمين لتلبية احتياجاتهم، كما يهدف هذا الفصل لمعرفة مدى إطلاع موظفي مقر نشاط (LQS) على مفهوم الوساطة الوثائقية؛ ومعرفة ما إن كان هذا المفهوم وارد بالمؤسسة، ومن شأنه أن يحقق نتائج تفيد في بلوغ الأهداف الإستراتجية المسطرة.

الاشكالية

عرف العالم العديد من التّغيرات الدينامكية المتسارعة في كافة المجالات الحياتية؛ الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية، المعرفية والتكنولوجية؛ أثرت هذه التّحولات بشكل كبير على المؤسسات الاقتصادية والصناعية التي عرفت بدورها عدة تحديات ارتبطت بالتّحولات التي تعرفها هذه المؤسسات في المجال التنظيمي، الإداري، المالي والجيو استراتيجي...؛ بالإضافة إلى ارتفاع وتيرة المنافسة، فالفكرة الأساسية أن المؤسسة الاقتصادية في محيطها الداخلي والخارجي لابد لها من الظهور وإثبات وجودها، خاصة أننا نعيش في عصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه هذه الأخيرة موردا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه ولا يقل أهمية عن باقي الموارد الإنتاجية للمؤسسة؛ لذا اتجهت العديد من هذه المؤسسات نحو الاستثمار في مجال المعلومات.

إن التقدم العلمي و التوسع التكنولوجي الذي يشهده العالم، جعل المؤسسات الاقتصادية تدرك أهمية الاستثمار في مجال المعلومات وتعمل من أجل اكتساب معارف تمكنها من اتخاذ القرارت الفورية والمناسبة لمواجهة كافة التحديات والنهوض بالمؤسسة؛ خاصة مع الانفجار الهائل للمعلومات التي باتت تشكل ثروة حقيقية لأي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها، ما جعله أيضا تعيد النظر في طريقة تسييرها للمعلومات والوثائق لضمان تواجدها واستمرارية نشاطها، ومن هنا أصبح الحديث عن العديد من المفاهيم التي أدرجت في المؤسسات الاقتصادية على غرار الحوكمة، اقتصاد المعرفة، اقتصاد المعلومات وإدارة المعرفة التي خلقت تصورات جديد لممارسة هذا النشاط بهذه المؤسسات.

لعل ما يزيد من حاجة المؤسسات لنظام معلومات يرقى لمستوى مكانتها؛ حدة المنافسة الشديدة بين المؤسسات الوطنية من جهة والشركات الأجنبية من جهة، وما يفرضه هذا التنافس من متطلبات للاستفادة من المعلومات، فمن المتعارف عليه أن المعلومات سواء كانت بيانات أو معارف منتجة على مستوى الهياكل القاعدية أو تم الحصول عليها (معلومات خارجية) تعتبر أهم ثروة يتم اكتسابها من قبل هذه المؤسسات، والتي يجب تنظيمها وتسييرها بالشكل الأمثل والفعال ما يسمح باستغلالها والاستفادة منها.

إن الهدف من تطبيق أو ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية بنظم المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية؛ هو محاولة توفير مجال لتسيير المعلومات والتحكم في الرصيد الوثائقي، بالاعتماد على موارد بشرية مؤهلة وقادرة على تلبية احتياجات المستخدمين للمعلومات والوثائق، بالإضافة إلى العمل على خلق تفاعل بين المستفيد من المعلومة والقائم على تسيير المعلومات والوثائق بالمؤسسة؛ وربط العلاقة بين هذه الأخيرة ومحيطها.

مع التوسع والتطور الاقتصادي وظهور التكنولوجيات الحديثة؛ خاصة تلك المتعلقة بالمعلومات، أصبح لزاما على المؤسسات الاقتصادية مواكبة هذه التطورات والتعامل مع ما تفرضه تكنولوجيا المعلومات لمسايرة آخر المستجدات المتعلقة بمجال عملها، وبالتالي ظهرت الحاجة للبحث عن آليات وممارسات جديدة للحصول على المعلومات وتوفيرها لمستخدميها بسرعة وفعالية، من هذا المنطلق كان لابد من التّوجه نحو مفهوم الوساطة الرقمية، حيث يعتبر التحول الرقمي ضرورة حتمية للمؤسسات الاقتصادية لتحقيق التنمية الاقتصادية ومواجهة تحديات المنافسة.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أمام التحولات التي تعيشها ومدى تطبيقها لممارسات تتعلق بالمفاهيم الجديدة والتصورات التي جاء بها مفهوم "الوساطة الوثائقية" في أنظمة المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية، وما يمكن أن تقدمه كحلول واقعية لعملية الانتشار والمنافسة وتقديم الخدمات للموظفين، المتعاملين، الموردين...؛ ما ينعكس إيجابا على دورها الرئيسي، ومن هنا نطرح السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى موائمة مفهوم الوساطة الوثائقية كممارسة بنظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية بالجزائر؟

وتتدرج من الإشكالية الرئيسية تساؤلات فرعية:

1. هل تسمح الممارسات الجديدة لأنظمة المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية من إدراج مفهوم الوساطة الوثائقية كطريقة عمل جديدة؟
2. هل الخدمات التي تقدمها أنظمة المعلومات تسمح للمؤسسات الاقتصادية من تحقيق أهدافها الإستراتجية المسطرة ؟

3. هل تسمح ممارسات مفهوم "الوساطة الوثائقية" لأنظمة المعلومات بشركة " سونطراك " من إعطاء بعد أخر للعملية التفاعلية بين الأنظمة ومستخدميها؟

1- فرضيات الدراسة

لتأكد من ما ورد في سياق الإشكالية العامة والأسئلة الفرعية المتعلقة بها، قمنا بوضع فرضيات الدراسة لتأكد من صحتها ومدى تطابقها مع العينة المدروسة، أو نفيها في حال عدم توافقها والنتائج المتحصل عليها والتي جاءت على النحو التالي:

الفرضية الأولى

تعتمد نظم المعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية (شركة سونطراك) على مفهوم الوساطة كآلية جديدة لتسيير وتطوير رسالة المؤسسة وخدمة المستفيد، ومواجهة التحديات والصعوبات لتحقيق أهدافها.

الفرضية الثانية

نظام المعلومات يتوفر على كافة الشروط التي تخدم مستوى تطلعات المؤسسة، ما يسمح بالاستفادة من الوساطة الوثائقية كآلية وطريقة عمل للوصول إلى النتائج المرجوة.

الفرضية الثالثة

مفهوم الوساطة الوثائقية كممارسة سمح لمركز التوثيق من خلق عملية تفاعلية بين المستخدم والقائم على تسيير المعلومات تندرج ضمن عملية إنتاجية المعرفة.

2- أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الموضوع من أهمية نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية في الجزائر، وهو ما يتطلب الوقوف لدراسة أهم خصائص ومميزات هذه الفضاءات؛ والتي تجعل منها مكان حيوي يرقى لمستوى التطلعات والرهانات التي تطمح المؤسسة لبلوغها، وهو ما يجعل هذه الأنظمة تتبنى مفاهيم و براديغمات جديدة تعطي صورة مغايرة لدور وأهمية نظم المعلومات بالمؤسسات ذات النشاط الاقتصادي القائم على روح المنافسة خاصة في ظل التسارع الرهيب للمعلومات، حيث يسمح إدراج وتطبيق مفهوم الوساطة الوثائقية بهذه المؤسسات بتحديد وإبراز دورها الحقيقي والفعلي،

ويعزز قوتها بخلق توجهات جديدة و يعطي نَفَس جديد لها، لما يتيحه المفهوم منافذ جديدة لضمان الوصول والحصول على المعلومات وإتاحتها أمام جميع الفاعلين في المؤسسة، بالإضافة إلى ربط علاقة تفاعلية بين هذه الأنظمة ومستخدميها ما يمكن من تحقيق نتائج مفيدة.

3- أسباب اختيار الموضوع

اختيار أي موضوع من طرف الباحث راجع لعدة أسباب تدفعه نحو اختيار موضوع ما، إما أسباب لها علاقة بالجانب الأكاديمي العلمي أو أسباب أخرى ترتبط بأهمية نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية، والتي تتطلب الوقوف عنده للأسباب التالية:

- أهمية موضوع الوساطة في سياقها العام؛ وحداثة مفهوم الوساطة الوثائقية في أنظمة المعلومات التي باتت تشكل الأساس لتحقيق الأهداف بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية.
- العمل على إبراز دور الوساطة الوثائقية في تفعيل نشاط المؤسسات الاقتصادية من خلال تبني هذا المفهوم.
- السعي نحو التأكيد على ضرورة إدراج مفهوم "الوساطة الوثائقية" كتصور جديد في أنظمة المعلومات داخل الفضاء المؤسساتي كمعيار لتسير هياكلها وربط علاقتها بالمستخدم للنهوض بالاقتصاد الوطني.
- السعي نحو معرفة رسالة الوساطة الوثائقية في ظل العلاقة الموجودة بين أنواع النشاط، النمط التنظيمي، الاقتصادي وخدمات المعلومات.
- قلة الأبحاث والدراسات المعمقة حول مفهوم الوساطة الوثائقية خاصة في مجال المؤسسات الاقتصادية عامة و الجزائرية على وجه التحديد.

4- أهداف الدراسة

يعتبر موضوع الوساطة الوثائقية من بين المواضيع التي طرحت حولها العديد من الدرسات، فالحديث عن هذا المفهوم داخل أنظمة المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية يعد موضوع جديد لم يتم تحديد معالمه بعد في مؤسساتنا، وهو ما تهدف الدراسة لإبرازه من خلال جملة من الأهداف:

- ضبط وتحديد مفهوم الوساطة الوثائقية في أنظمة المعلومات، بغية إعطاء تصور جديد للمؤسسات الاقتصادية من خلال تفعيل دورها وتحديد نطاق نشاطها بالجزائر؛

- العمل على فهم مدى تطبيق ممارسات الوساطة الوثائقية في أنظمة المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية؛ في محاولة لربط هذه الأنظمة بمستعمليها من جهة و النتائج التي يمكن أن تحققها ممارسات هذا المفهوم على مستوى المؤسسة؛
- البحث في العلاقة بين نظم المعلومات واستخدام مفهوم الوساطة؛
- تحديد وإبراز المؤشرات التي تجعل نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية في الجزائر تقترب من ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية؛
- معرفة مدى اهتمام ودراية القائمين على تسيير مركز التوثيق بمثل هذه المفاهيم والتصورات، وتمثلات موظفي مقر نشاط التمييع والفصل لمفهوم الوساطة؛

5- منهجية الدراسة

إن الغرض من إتباع أي منهج هو محاولة موضوعية لتقريب وجهات النظر المطروحة وتفكيك الموضوع بطريقة موضوعية وعقلانية، للحصول على ما تخفيه المصطلحات الجديدة وتطبيقاتها في مختلف الفضاءات، حيث نسعى لإبراز دور هذه التحولات وأثارها المتعددة على عينة الدراسة والفضاء الذي توجد فيه، لذا اعتمدنا في هذه الدراسة على المقاربة التحليلية كون موضوع الدراسة يعتمد على النظريات والمفاهيم والمصطلحات وكذا البراديغمات المتعلقة بالموضوع، فالغاية من الاعتماد على هذا المنهج هو تحليل وضعية معينة لنظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية ما يسمح لها بتوظيف مفاهيم ومصطلحات جديدة، ومعرفة ما إن كانت هذه التوجهات نحو تبني وإدراج مفهوم الوساطة تفيد أم لا تفيد المؤسسات الاقتصادية.

يتيح لنا هذا المنهج متابعة كل التحولات المرتبطة بمفهوم الوساطة كأحد البراديغمات والمفاهيم الحديثة التي أعطت بعد آخر للمؤسسات من الناحية الثقافية، الوثائقية، الاجتماعية، السياسية وحتى الاقتصادية...؛ وتوضيح العلاقة بين مفهوم الوساطة الوثائقية والمؤسسة و أنظمة المعلومات بالجزائر، كما نسعى لمحاولة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الجانب الميداني للوصول إلى نتائج واستدلالات يمكن تعميمها على باقي المؤسسات الاقتصادية في الجزائر .

6- مجتمع وعينة الدراسة

شملت الدراسة الميدانية شركة "سونطراك " باعتبارها الشركة الرائدة في الجزائر من خلال دراسة نشاط التمييع والفصل (LQS) المتواجد بمدينة وهران بحي جمال الدين تحديدا، حيث وقع اختيارنا لمقر نشاط (LQS) كونه أولى اهتماما كبيرا لأنظمة المعلومات؛ والتي تتناسب والمفاهيم والمصطلحات المتعلقة بدراستنا، بالإضافة إلى توفر مركز التوثيق بالمقر على مجموعة من الخصائص والمعايير التي تتماشى وطبيعة الدراسة من حيث المفاهيم والتصورات الجديدة المطروحة في عملنا، وفي مثل دراستنا التي يكون فيها مجتمع البحث كبير لا يمكن العمل على استجواب كل المستخدمين، لذا وقع اختيارنا على عينة محددة فيما يخص إجراء المقابلة المتمثلة في أخصائي البحث عن المعلومات، المكتبية، أما فيما تعلق بالاستبيان فنظرا لطبيعة نشاط المؤسسة والعدد الكبير للموظفين وقع اختيارنا على الفئة التي تمكننا من معرفة وفهم طريقة تسيير وتنظيم المعلومات والوثائق بمراكز التوثيق داخل هذه الفضاءات، وعليه تتمثل هذه العينة البالغ عددها 63 مبحوثا في:

الفئة الأولى : موظفي مركز التوثيق لمجتمع الدراسة

كون أن موضوع الدراسة يتمحور حول مركز التوثيق، فإن موظفي هذا المركز يشكلون العنصر الأساسي لموضوعنا، وهذا راجع لكون العينة تتعامل بشكل يومي مع المعلومات والوثائق ما يجعلها تتوفر على الخصائص التي نحتاج إليها، والفئة الأكثر دراية بمفاهيم ومصطلحات تتعلق بتخصصنا ومجال دراستنا، لذا حاولنا التقرب من هذه الفئة بشكل خاص للاطلاع على تمثلاتهم حول مفهوم "الوساطة الوثائقية" كونهم يعتبرون وسطاء بين مركز التوثيق كنظام معلومات ومستخدميه.

الفئة الثانية: موظفي مقر نشاط (LQS) لمجتمع الدراسة

تم اختيار عينة من موظفي المؤسسة في باقي الهياكل للوقوف على معرفة مدى تطبيق و ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية وتمثلات المستخدمين حول المفهوم، وتم التركيز على موظفي مديرية الدراسات والتخطيط و الأداء(PEP) و دائرة التوثيق والأرشيف، لما لهما من أهمية لموضوعنا إذ يعملان على تحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والفروع و تسيير وتنظيم

مركز التوثيق، كما تمثلت العينة في إطارات المؤسسة ومهندسي الإعلام الآلي، وتم اختيار مهندسي الإعلام الآلي كونهم المسؤولين عن تصميم البوابة الوثائقية ويتم التعامل معهم بكثرة من قبل مركز التوثيق خاصة فيما تعلق بعملية الرقمنة، البرمجيات، المعايير؛ إضافة لعينة من الموظفين.

7- أدوات البحث ومصادره

تم تحديد أدوات الدراسة انطلاقا من فرضيات الدراسة وعينة البحث للحصول على المعلومات المراد الوصول إليها، ولقد تم تحديد أدوات الدراسة حسب كل عينة فالاستبيان تم توجيهه لفئة من الموظفين، أما أداة المقابلة تم تخصيصها لعينة من موظفي مركز التوثيق بالمؤسسة (أخصائي البحث عن المعلومات والمكتبية).

1- أدبيات الدراسة: في بداية دراستنا تطرقنا لمختلف الأدبيات المتعلقة بمفهوم الوساطة من كافة جوانبه ومجالات استخدامه من بداية ظهوره إلى غاية اليوم، ومختلف المقاربات والدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الوساطة الوثائقية بنظم المعلومات، كما اعتمدنا على الببليوغرافية التي ركزت على ممارسات المفهوم والتصورات التي جاء بها، إذ تم جمع المعطيات من خلال جملة من المراجع والمصادر التي تغطي دراستنا.

2- الملاحظة: تعتبر الملاحظة بالمشاركة أو بدون مشاركة أداة مهمة في البحوث العلمية، فهي أداة تساعد على جمع البيانات والمعلومات الضرورية والمهمة لأي موضوع بحث، من خلال قيامنا بالدراسة الميدانية لمجتمع البحث اعتمدنا على نوعين من الملاحظة:

أ- الملاحظة بدون مشاركة والتي صاحبتنا منذ بداية دراستنا إلى غاية آخر يوم لنا بمقر نشاط التمييع والفصل، إذ ساعدتنا على جمع معلومات وبيانات متعلقة بموضوعنا من خلال المعاينة المتكررة لدائرة التوثيق والأرشيف، كما مكنتنا من تحديد العينة المدروسة.

ب-الملاحظة بالمشاركة: هذا النوع من الملاحظة مكننا من الاتصال المباشر بعينة البحث وسهل علينا تجميع المعطيات الأولية التي تقوم عليها الدراسة، كما أننا طيلة فترة البحث كنا نتردد بشكل دائم؛ ما سمح لنا بملاحظة جميع العمليات المتعلقة بعملية اقتناء الرصيد الوثائقي وحضور الفعاليات والتظاهرات التي قام بتنظيمها مركز التوثيق سواء بالمقر أو

بالفرع التابع له بمنطقة بطيوة، ما سمح لنا بفتح مناقشات مع بعض المختصين في مجال المعلومات والتوثيق.

3- المقابلة: لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة نصف الموجهة، إذ قمنا بتحديد مجموعة من الأسئلة ذات محاور متعلقة بموضوع بحثنا بغرض الحصول على معطيات تساعدنا في بناء النتائج بعد القيام بطرح أسئلة على المبحوثين؛ تتخللها أسئلة غير مدونة في دليل المقابلة والتي تتناسب وتتماشى مع الموضوع، والتي تضمت 30 سؤالا موزعين على خمس محاور على النحو التالي:

المحور الأول: خدمات مركز التوثيق بالنسبة للمؤسسة.

المحور الثاني: الوساطة في مركز التوثيق.

المحور الثالث: الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات بـ: LQS.

المحور الرابع: المعالجة الوثائقية بنظم المعلومات.

المحور الخامس: البوابة الوثائقية كأداة لتحقيق الوساطة الوثائقية.

لقد تم اختيار أسئلة المقابلة وتم تحكيمها من طرف مجموعة من الأساتذة في مجالات ذات العلاقة، وتم تطبيق المقابلة في مرحلتها الأولية على مجموعة من المبحوثين بغية معرفة اختيار العينة بشكل دقيق والتأكد من فهم المبحوثين للأسئلة وتفادي غموضها ليسهل على المبحوثين الإجابة، ليتم القيام بعملية اختبار المقابلة و ضبط العينة وكذا التأكد من صحتها، وتم بناء الأسئلة

في شكلها النهائي و إجراء المقابلات بعد القيام بتحديد الموعد النهائي مسبقا بما يتناسب و المبحوثين كما هو موضح في الجدول التالي:

التاريخ	المدة الزمنية
2020-01-21	1سا30د
2020-01-22	1سا30د
2020-01-23	1سا30د

الجدول رقم (01) يوضح تواريخ إجراء المقابلات

ملاحظة: تم إجراء المقابلة في الفترات المسائية بدءا من الساعة الواحدة بعد الظهر كون أن هذه الفترة ملائمة للمبحوثين، في أحيان قليلة تم إجراءها في الفترات الصباحية بناء على طلب العينة.

4- الاستبيان: قمنا بتوزيع الاستبيان على فئة معينة من مجتمع البحث بهدف التأكد من مدى صحة الفرضيات المقترحة أو نفيها، وتضمن الجزء الأول للاستبيان معلومات عامة حول الفئة المبحوثة من جنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة أو الرتبة والأقدمية المهنية كما تم تصميم وصياغة أسئلة الجزء الثاني من الاستبيان وفقا للإطار العام للدراسة والذي تضمن 36 سؤالا موزعين على المحاور التالية:

المحور الأول: تضمن (06) أسئلة تتعلق بالموارد البشرية ومركز التوثيق الخاصة بـ: مقر LQS

المحور الثاني تضمن (04) أسئلة تتمحور حول خدمات المعلومات بالمقر.

المحور الثالث: تضمن (09) أسئلة حول تمثلات الموظفين لمفهوم الوساطة الوثائقية.

المحور الرابع: تضمن (03) أسئلة خاصة بالإطار التقني والمهني والوساطة بمركز التوثيق.

المحور الخامس: تضمن (09) أسئلة تتعلق بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة والوساطة بالمؤسسة.

تحليل المقابلة والاستبيان

قمنا بتحليل المقابلة وترجمة الإجابات والتصريحات من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية، وصياغتها في قالب البحث العلمي الأكاديمي مع الحفاظ على المعنى المقصود، استغرقت منا عملية جمع الاستبيانات وقتا طويلا بسبب الجائحة، ما منعنا من التنقل إلى المؤسسة المدروسة التي فرضت إجراءات صارمة تمنع دخول أي شخص آخر، بالإضافة إلى تسريح عدد كبير من الموظفين الذين يعانون من أمراض مزمنة والذين يملكون أطفال أقل من 12 سنة، هذه الظروف لم تسمح لنا بجمع الاستبيانات إذ استغرقنا حوالي (08) أشهر من توزيعها في شكلها النهائي بداية من شهر فيفري إلى غاية جمعها كليا في شهر أكتوبر من عام 2020، وتم جمعها على فترات متباينة بسبب الإجراءات الصارمة المفروضة بعد الفتح التي تمنع دخول المتربصين ما صعب علينا عملية الاسترجاع، إضافة إلى الارتباطات المهنية للعينة المدروسة بعد عودتهم لمزاولة نشاطهم، وبالتالي الوصول إليهم لم يكن سهلا.

قبل القيام بعملية التحليل تم التأكد من أنه تم التواصل مع جميع أطراف عينة الدراسة، ومراجعة جميع الاستبيانات لتأكد من الإجابة عن كل الأسئلة ليسهل علينا عملية الفرز والتفريغ، ولقد تم الاعتماد على برنامج (SPSS) الإصدار22 كونه يحتوي على اللغة العربية، ليتم تفريغ البيانات المتحصل عليها في جداول تم تحليلها إحصائيا (التكرار والنسبة المئوية) سمح لنا بالحصول على المعلومات التي نحتاج إليها في دراستنا، كما ساعدتنا المعلومات التي تحصلنا عليها من خلال الملاحظات والنقاشات التي أجريت من قبل مع موظفي مركز التوثيق من القيام بعملية التحليل التي دعمت موضوعنا.

8- الدراسات السابقة

1. <u>الدراسات الوطنية</u>

- **<u>الدراسة الأولى</u>: دموش، أوسامة.المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته بالمكتبات العمومية في الجزائر**.342.2008. أطروحة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران-1- أحمد بن بلة.2017-2018

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة إبراز دور ومكانة المكتبات العمومية في السياسة العامة، مبرزا القرائن والمؤشرات التي من شأنها أن تجعل هذه المكتبات تقترب من التحولات التي تعرفها المكتبات في العالم، خاصة المكتبات الأوروبية والأنجلوساكسونية، كما ركز على المفاهيم والبراديغمات التي تجعل من هذه المكتبات فضاء عمومي بالمجتمع الجزائري، خاصة مفهوم الوساطة إذ تطرق إلى أهم الجوانب المتعلقة بالمفهوم في المكتبات العمومية، والظروف التي ساعدت على بروز الوساطة الثقافية داخل هذه الفضاءات، ومختلف الأشكال والممارسات المتعلقة بها، وهي النقطة التي أثارت اهتمامنا كونها ذات صلة بموضوع دراستنا، حيث وضحت لنا هذه الدراسة بعض المؤشرات والقرائن الّتي تجعل هذا المفهوم يقترب من التّوجهات والتّحولات التي تشهدها المكتبات في مختلف دول العالم، وأعطتنا فكرة عن واقع تطبيق الممارسات الجديدة المرتبطة بمفهوم الوساطة بنظم المعلومات

2. <u>الدراسات الأجنبية:</u>

<u>الدراسة الأولى:</u>

Vincent, Liquète**. Médiation**. Cnrs Éditions :Paris,2010,175.p.

حاول الباحث من خلال هذا الكتاب التطرق إلى مفهوم الوساطة، حيث أشار إلى أن هذا المفهوم موجود وقد استعمل في العديد من المجالات، إذ أنه يمكن الحديث عن الوساطة القانونية، الثقافية، الاجتماعية، السياسية والوثائقية إلى غيرها من الوساطات، و أشار أيضا إلى أن هذا المفهوم موجود في المجالات المهنية والتخصصات العلمية مثل علم الاجتماع والعلوم السياسية وتاريخ الفن والعلوم القانونية...الخ، عرف الباحث الوساطة خلال مؤلفه هذا على أنها الرابط بين المتحدث والمتلقي عن طريق تدخل طرف ثالث أو مجموعة من التقنيات والأدوات، وفي هذا الصدد يرى أن مفهوم الوساطة ليس مرتبط بنقل المعلومات فقط وإنما يشمل المكان الذي يلتقي فيه الفرد والجماعة، ولقد ساهم في هذا الكتاب سبع باحثين كل واحد أشار إلى المفهوم من ناحية معينة حسب مجال تخصصه، ولقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة مختلف الأشكال المتعلقة بالوساطة خاصة الوساطة الثقافية والوساطة الوثائقية التي طرحت من قبل «Isabelle *Fabre* et Cécile *Gardiès* » وهو ما يهمنا في دراستنا، حيث تم تعريفها على أنها وساطة للمعرفة تساعد المستخدم في الحصول على المعلومات، وذلك من خلال الاعتماد على الأجهزة.

الدراسة الثانية:

Galaup, Xavier**. Développer la médiation documentaire numérique.** Villeurbanne : Presses de l'enssib ,2012.228p.

هو عبارة عن مؤلف جماعي قام بتنسيقه الباحث (Galaup, Xavier) ، حيث أشار لممارسات الوساطة في ظل انتشار الإنترنت، مركزا على متطلبات الوساطة الوثائقية الرقمية مؤكدا على ضرورة الانتباه لاستخدام الوسائل والأدوات التكنولوجية المتعلقة بالوساطة، وهذا الكتاب يعد مرجعا هاما كونه يدرس كيفية تطوير مشروع الوساطة الوثائقية في البيئة الرقمية، حيث تناول هذا الكتاب في جزءه الأول كل ما تعلق بالوساطة الوثائقية الرقمية وهو الذي يهمنا بشكل كبير ، حيث تطرق (Jérôme Pouchol) في هذا الجزء إلى الوساطة الرقمية كجزء من السياسة الوثائقية، مشيرا إلى أنه يمكن التفكير في الوساطة الوثائقية الرقمية، على الرغم من خصوصياتها، وتطويرها بمعزل عن الأشكال أو المواقف

الأخرى للوساطة التي تنتجها المكتبة، مركزا بذلك على النطاق الجديد للسياسة الوثائقية مشيرة إلى الوساطة الوثائقية الرقمية.

في حين قدمت كل من (Cécile Gardiès et Isabelle Fabre) تعاريف وتحديات الوساطة الوثائقية الرقمية، حيث أشارتا إلى مفهوم الوساطة الوثائقية في علم المعلومات والاتصال على أنها وساطة للمعرفة، كما تم التركيز على دور الوسيط، كما تناولت الباحثتان في هذا السياق الوساطة الوثائقية والمعلومات الرقمية، مبرزتين أن الوساطة الوثائقية تتضمن في المقام الأول المعلومات في عملية بناء المعرفة ، وذلك بفضل الآليات الاجتماعية والتقنية والبشرية، وأن مسألة التفكير في الوساطة الوثائقية يتطلب التفكير في مكان تواجد المعلومات وعلاقتها بالمعرفة الفردية، وما أفادنا في دراستنا هو الجوانب المتعلقة بالوساطة الوثائقية والمعلومات الرقمية و التي ساعدتنا في طرح فكرة التوجه نحو وساطة وثائقية تعتمد على الأجهزة الرقمية (الوساطة الوثائقية الرقمية).

الدراسة الثالثة:

Vincent, Liquète, Isabelle, Fabre, Cécile, Gardiès. **Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ?.** Les Enjeux de l'information et de la communication .2010.p.43-57

ركزت الدراسة على مفهوم الوساطة في مجال التوثيق، وعلى الأشكال الجديدة التي تم إدخالها في المجال المهني، حيث تم التعرض للوساطة الوثائقية في مجال علم المعلومات والاتصال، واستخدامها في الممارسة المهنية لموظفي التوثيق، حيث ساعدتنا هذه الدراسة في تكوين فكرة عن علاقة الوساطة الوثائقية بالمعالجة الوثائقية للمعلومات التي بدورها تستند على معايير مهنية عالمية، كما سمحت لنا بأخذ فكرة عن التحول من الوساطة المعلوماتية إلى الوساطة الوثائقية من خلال تحليل ومناقشة مفهوم الوساطة، و خلصت الدراسة إلى أنه إذا كانت الوساطة الوثائقية تعتمد على المعالجة الوثائقية القائمة على استخدام المعايير المهنية العالمية التي تهدف إلى الاستخدام الجماعي، فهي تتجه الآن نحو إنشاء أجهزة تقنية وبشرية أكثر تعقيدًا تشمل إعادة كتابة المعلومات، وبالتالي إعادة النظر في أشكال الوساطة في الممارسات المهنية.

الدراسة الرابعة:

Cécile, GARDIES**. Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs:cadre d'analyse pour l'information-documentation.**2012. Habilitation à diriger les recherches. Sciences de l'information et de la communication. Universite De Toulouse Le Mirail.p.221.

تعرضت الباحث للعديد من الجوانب من خلال هذه الدراسة إلى خصوصية توثيق المعلومات في ميدان علم المعلومات والاتصال، وركزت على مكانة المعرفة في الممارسات المعنية لأخصائيي المعلومات وأمناء المكتبات، وتناولت آليات التوسط في المعرفة في توثيق المعلومات، وبالحديث عن الشبكة الوثائقية تناولت الباحثة مفهوم الوساطة الوثائقية، إذ أشارت إلى أن الوساطة هي مفهوم غامض يستخدم على نطاق واسع وذات معاني متعددة وله عدة اشتقاقات، وأن الوساطة أصبحت في علم المعلومات والاتصال مجالا مهما للبحث، بمعنى أن مختلف أشكال الوساطة تقوم بنشر وتخصيص المعلومات داخل الفضاء العمومي، وهي بدورها من خلال هذه الدراسة تعرضت لمفهوم الوساطة الوثائقية على أنها وساطة للمعرفة تنشأ من خلال طرف ثالث، وتقوم على معالجة المعلومات مع التركيز على المستخدم، وكل هذا ساعدنا في بناء موضوع دراستنا خاصة فيما تعلق بأجهزة الوساطة

الدراسة الخامسة:

Isabelle,Fabre. **La médiation documentaire :retour réflexif.** Les Cahiers de la SFSIC, Société française des sciences de l'information et de la communication,2018,pp.132-141.

تناولت الباحثة من خلال هذه الدراسة مفهوم الوساطة من خلال عملية الاتصال، حيث أشارت إلى مفهوم الوسيط، وذكرت أن مجال البحث يطرح العديد من التساؤلات حول إنتاج المعلومات ونشرها وتخصيصها في الفضاء العام، وطرحت مفهوم الوساطة الوثائقية مشيرة إلى أنها تلعب دورا مهما في تكوين المعرفة وتداولها والاستحواذ عليها، من خلال الاعتماد على وسطاء بشريين وأجهزة تقنية ورمزية، مركزة على الفضاء الوثائقي (مراكز التوثيق والمعلومات)، وهو ما يهمنا في جانب دراستنا المتعلق بممارسات الوساطة الوثائقية وعلاقتها بالفضاء الوثائقي، كما أنه هذه الدراسة مكنتنا من أخذ بعض النقاط المرتبطة بأجهزة الوساطة الوثائقية التي تدعم وترافق المستخدم أثناء

عملية البحث، وحسب رأي الباحثة لا يمكن فصل الوساطة الوثائقية عن الأجهزة، إذ توصلت إلى أن الوساطة الوثائقية تعتمد على الأجهزة الحساسة(dispositif sensible) من خلال الممارسات المرتبطة بالوساطة.

الاستنتاج العام للدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تم التعرض إليها والتي تناولت مفهوم الوساطة بشكل عام والوساطة الوثائقية المرتبطة بدراستنا، نجد أن أغلبية الدراسات هي دراسات أجنبية إذ أن الدراسات اللغة العربية حول مفهوم الوساطة قليلة جدا، ركزت هذه الدراسات على مفهوم الوساطة الوثائقية على أنه يقوم على تقديم المساعدة للمستخدم ويهدف لتلبية احتياجاته، كما أشارت بعض الدراسات إلى أن هذا المفهوم يعتبر بمثابة وساطة للمعرفة كونه يجعل من المستخدم منتج لهذه المعرفة، فهي تتجاوز فكرة نقل المعلومات نحو خلق علاقة تفاعلية بين مقدم المعلومة والمتلقي، بالإضافة إلى أن أغلبية الدراسات أشارت إلى أن مفهوم الوساطة الوثائقية مرتبط بالأجهزة التي تسمح للمستخدم بالحصول على المعلومات والوثائق، وتم التركز على ممارسات المفهوم في المؤسسات الوثائقية والثقافية، وما يمكن استقراءه من هذه الدراسات؛ أنها ركزت على مفهوم الوساطة داخل المكتبات العمومية والمتاحف بشكل كبير؛ لذا نحاول من خلال هذه الدراسة إبراز الممارسات المتعلقة بالمفهوم داخل نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

9- حدود الدراسة

1- الحدود الجغرافية (المكانية)

تم حصر الدراسة بصفة عامة من الناحية المكانية في الجزائر بولاية وهران تحديدا بـ: (بحي سيدي جمال) وبصفة خاصة بشركة "سونطراك"(AVAL) سابقا والتي تحمل حاليا اسم مقر نشاط التمييع والفصل (LQS) الواقعة بالولاية، بغية تسهيل الدراسة والتعمق فيها، حيث اعتمدت الدراسة على جمع المعلومات المتعلقة بهذه المؤسسة من بداية نشأتها إلى غاية الساعة.

2- الحدود الزمنية

الحدود الزمنية للدراسة بدأت منذ اختبار الموضوع والموافقة عليه، من خلال جمع البيانات والمعلومات الأولية عن موضوع الدراسة إلى غاية الانتهاء من إجراءات الدراسة، وفيما يتعلق بالدراسة الميدانية أجريت منذ بداية السداسي الأول من العام الدراسي 2019/2018 إلى غاية الانتهاء من تفريغ الاستبيانات وتحليلها وتحليل أسئلة المقابلات، تخللتها مجموعة من الزيارات الميدانية المتكررة لمقر نشاط (LQS) لرصد مختلف المعلومات عنها والتقرب عن كثب من محيطها، تلتها زيارات لبعض موظفي مركز التوثيق ومهندسي الإعلام الآلي وبعض المسؤولين عن تسيير مركز التوثيق والقائمين على عملية الرقمنة وتسير الأرشيف.

10- تحديد المفاهيم

1- المؤسسة الاقتصادية

يعرف" François Perroux" المؤسسة الاقتصادية بأنها: « المكان الذي تتم فيه عملية المزج بين عناصر الإنتاج المختلفة، بغية الحصول على منتوج يصرف في السوق وهي بذلك لا تهدف إلى تلبية حاجات الأفراد مباشرة وإنما تهدف لتلبية حاجات السوق».[1] وهي تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي توجد فيه وتبعا لحجم ونوع النشاط.[2]

تعرف المؤسسة الاقتصادية في الجزائر، على أنها مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي تعمل على تطوير الإنتاج المحلي بما يخدم المصلحة العامة للمجتمع الجزائري، وفقا للدور الذي تقوم به، وهي تخضع للقانون العام الذي يحكم ويحدد تسييرها، بما يضمن تحقيق التطور والازدهار في جميع المجالات الحياتية.

2- الوساطة

مصطلح ومفهوم الوساطة من بين المصطلحات التي تتميز بالتعقيد كونه مصطلح مرن يمارس حسب السياق الذي يوضع فيه، له العديد من الاستخدامات تختلف حسب مجال الممارسة ما يجعله يتخذ منحى إما سياسي، ثقافي، اجتماعي، اقتصادي إلى غير ذلك، فهو مصطلح مرن له مفهوم

[1] حبيبة، عامر. دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. 2016. أطروحة دكتوراه. علوم التسيير. جامعة محمد بوضياف- المسيلة .2016-2017. ص.3.

[2] عدوان ناصف، دادي. اقتصاد المؤسسة، الجزائر: دار المحمدية العامة،1998. ص.10.

عام وخاص وتختلف الأهداف المراد تحقيقها من خلال تبني هذا المفهوم الجديد في مختلف الميادين المعرفية، يتطلب تدخل طرف ثالث يؤدي دور الوسيط.

3- الوسيط

مفهوم الوسيط هو مفهوم موجود منذ القدم تم تداوله بكثرة في العديد من المجالات واستخدم بكثرة في اللغة الفرنسية؛ يعد بمثابة وسيط بين شيئين أو طرفين يعمل على إيجاد حل يرضي الطرفين أو محاولة فض نزاع قائم بينهما أو سوء فهم؛ كما يسعى لتحقيق التوفيق والارتباط بين هذين الشيئين أو الطرفين هذا من ناحية المفهوم العام والقانوني للوسيط ، وفي علم المعلومات يعني الوسيط الذي يربط بين المعلومات والمستخدم والقادر على خلق علاقة تفاعلية بين أنظمة المعلومات والمستفيدين منها.

4- الوساطة الرقمية

التطور المتزايد والسريع لشبكة الإنترنت أدى إلى ظهور العديد من المصطلحات والمفاهيم الجديدة المرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة مثل مفهوم"الوساطة الرقمية" التي ساهمت في عدة تحولات على مختلف الأصعدة، ساعدت على تسهيل عملية الوصول للمعلومات وتبادلها؛ فهي تعد إحدى الأدوات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ التي فرضت التعامل مع مختلف التقنيات للوصول للفضاء الرقمي الذي يشكل فضاء مناسب للوساطة الرقمية؛ التي تهدف إلى ضرورة توفير الأجهزة المناسبة لتسهيل عملية البحث والحصول على المعلومات للوصول إليها في أي وقت ومكان لتشكيل أو بناء معرفة جديدة.

ظهر مصطلح "الوساطة الرقمية" لأول مرة على الإنترنت في منشور مدونة (Bibliobsession) بتاريخ 28 يونيو 2007 بعنوان "الوساطة الرقمية في المكتبات، طريق المستقبل". محررها هو

*Silvère Mercier، وهو الآن أمين مكتبة في مكتبة الإعلام العام و المسؤول عن "الوساطة الرقمية".[3]

5- الوساطة الوثائقية

الوساطة الوثائقية؛ هي الوساطة التي تسمح للمستخدم بالوصول والحصول على المعلومات التي يحتاج إليها من خلال طرف ثالث يدعمه أثناء عملية البحث والاسترجاع، فهي تلعب دورا هاما في توفير المعلومات للمستخدمين ما يسمح بإنتاج المعرفة، تقوم على علاقة تفاعلية بين المحتوى المعرفي والمعلوماتي والمستفيد من هذا المحتوى؛ وفي ذات الوقت تعتمد الوساطة الوثائقية على الوساطة الرقمية من خلال توفير الأجهزة التقنية التي تدعم عملية الوساطة .

6- المعالجة الوثائقية

من خلال التعريف الذي قدمه " Metzberg " في سنة 2006 يمكن تعريف المعالجة الوثائقية من خلال أساليب التصنيف التي تنتجها، بمعنى أشكال مختلفة من إعادة الكتابة التي يتم تنظيمها في أنظمة تدل على أنها مجموعة من العمليات أكثر أو تمثلات أقل تعقيدا، فإن الأمر يتعلق بعمليات الترجمة لتسهيل الوصول إلى المعلومات إلى المعرفة والثقافة.[4]

كما أن الاستخدام الواسع لشبكة الإنترنت؛ التي تتيح إمكانية الوصول إلى كم هائل من الوثائق باختلافها وتطبيقات الويب2.0 أدى إلى بروز أدوات جديدة متعلقة بهيكلة وفهرسة الوثائق خاصة مع تطور اللغات الوثائقية والبرمجيات، وهذا ما خلق نوع جديد من المعالجة الوثائقية والمرتبط أساسا بعملية الرقمنة.

Silvère Mercier * هو أمين المكتبة العامة للمعلومات بباريس والمسؤول عن الوساطة والابتكارات الرقمية، وصاحب مدونة Bibliobsession منذ عدة سنوات، كما يعد أول من تطرق لمصطلح الوساطة الرقمية.

[3] Johanna, Vogel. Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ? [Mémoire d'étude] :enssib ,2011.p.42.URL : https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=%3A+core.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F12437702.pdf.(consulté le 11-03-2018).

[4] Cécile, Gardiés**.** Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs: cadre d'analyse pour l'information-documentation. [en ligne].2012. Habilitation à diriger les recherches. Sciences de l'information et de la communication. UNIVERSITE DE TOULOUSE LE MIRAIL. URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01725359/document. p.151.(consulté le 03-11-2017).

7- نظم المعلومات

أنظمة المعلومات ارتبطت أولا بظهور الحاسوب وتطوراته المتسارعة؛ وكذا الزخم الهائل في البيانات والمعلومات والحاجة المتزايدة للمعلومات؛ وهذا ما جعل المستفيدين أمام الطلب الملح على استرجاع المعلومات والاستفادة منها بسرعة وفعالية(الحدود المكانية والزمنية).

هي عبارة عن مجموعة من العناصر المتكاملة، المتناسقة والمترابطة مع بعضها البعض؛ تتوفر على موارد بشرية ومادية قادرة على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها، تخزينها بهدف استرجاعها عند الضرورة.

الفـصـل الأول

تطور فكرة ومفهوم الوساطة في نظم المعلومات: المؤسسات الوثائقية

المبحث الأول: بروز مفهوم الوساطة وأصل التسمية

المبحث الثاني: الوساطة كمفهوم مفاهيمي واصطلاحي

المبحث الثالث: أنواع الوساطة في المكتبات ومراكز المعلومات

المبحث الرابع: مجالات تطبيق مفهوم الوساطة

الفصل الأول: تطور مفهوم وفكرة الوساطة في نظم المعلومات (المؤسسات الوثائقية)

تمهيد

مفهوم الوساطة من بين المفاهيم الجديدة التي شملت مختلف الميادين والمجالات المعرفية، وهو مفهوم مرن ومعقد نظرا لاستخدامه حسب السياق الذي يوضع فيه، وأيضا يتميز بالغموض بسبب الاختلافات المعرفية والفكرية التي طرحها العديد من الباحثين والمفكرين. عرف استعمالا واسعا خلال السنوات الأخيرة في مجال العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، خاصة في مجال المكتبات والمعلومات أين اتْخَذَ عدة أشكال (وساطة المعلومات، الوساطة الثقافية، الوساطة الوثائقية، وساطة الكتاب، الوساطة الرقمية...؛). وهذا ما سيتم إبرازه من خلال هذا الفصل.

المبحث الأول: بروز مفهوم الوساطة و أصل التسمية

بدايات ظهور المفهوم ارتبطت بمفهوم التوفيق بشكل كبير، إذ عُرفت الوساطة بمعنى التوفيق بين شيئين أو شخصين من خلال تدخل طرف ثالث، لتشمل فيما بعد مبدأ الصلح والتوسط بين الأشياء، ليتوسع المفهوم في جميع المجالات.

1-1-1- بروز المفهوم

في نهاية سبعينيات القرن العشرين (20) ، وفي هذه الفترة التي سميت " فترة الثلاثين المجيدة "* تم وضع تصور للوساطة في الولايات المتحدة، وخاصة في مواجهة الصراعات الأسرية أو الطلاق أو الانفصال على سبيل المثال، حيث أنه مفهوم الوساطة انتشر بشكل كبير في السياق العائلي، إلى أنه لا يمكن إخفاء وجود أشكال أخرى من الوساطة قبل عام 1988 ولا سيما الوساطة المدرسية التي تم تقديمها في سويسرا عام 1974.[5]

* تشير إلى الفترة مابين 1945- 1975، وهي الفترة التي عرفت خلالها الدول المتقدمة نمو اقتصادي وشيوع في النشاط الاقتصادي، وأطلق عالم الاقتصادي الفرنسي " جان فوراستيه" على هذه الفترة هذه التسمية، وهي شائعة في فرنسا وتشير إلى العقود الثلاثة التي عرفت فيها فرنسا ازدهارا.

[5]Jocelyne, Dahan. Quel développement de la médiation en Europe. [en ligne]. Revue : Empan, 2008, N°72, p.4. URL : https://www.cairn.info/revue-empan-2008-4-page-12.htm. (consulté le 23-12-2017).

ارتبطت بداية ظهورها في الدول الغربية في كل من اسبانيا وايطاليا بضرورة دمج المهاجرين الإفريقيين في المجتمع الأوروبي عام 1986، لتشمل بعدها المجال القانوني، حيث سنتها القوانين الفرنسية بداية من 1996 كوسيلة بديلة لحل النزاعات بين أفراد المجتمع الفرنسي بطريقة سلمية عن طريق تدخل طرف ثالث يكون محايد، وتجدر الإشارة أيضا إلى أن فكرة الوساطة تم تجسدت من خلال ممارسات الدول الأنجلوسكسونية ليتم تجسيدها في القوانين الفرنسية.

مفهوم الوساطة خلال هذه السنوات ارتبط بضرورة إعادة بناء العلاقات، تسهيل نقل المعلومات من خلال تدخل طرف ثالث يكون محايد ومستقل عن باقي الأطراف، كما أن المفهوم خلال هذه الفترة انحصر في البحث عن الحلول للنزاعات والخلافات القائمة بين طرفين، ليتوسع فيما بعد ويشمل عدة مجالات وميادين معرفية على غرار حقل العلوم الاجتماعية والإنسانية أين استعمل لوسيلة لإنتاج معنى مشترك بين أفراد المجتمع الواحد[6] ، وبالحديث عن مجال المعلومات فإن استخدام المفهوم يعود إلى أعوام 1980-1990[7]، حيث ارتبط ببروز تقنيات المعلومات، وأعطى هذا التصور بعدا جديدا لممارسات مهن المعلومات، كما سهل عمل الوثائقيين وسمح بربط العلاقة مع المستخدم وهو ما وضحه Jean-Philippe Accart* عندما تكلم عن الوساطة والمهن المرتبطة بها، كون المفهوم يقوم على مبدأ السماح للمستخدم بالوصول والحصول على المعلومات، حيث أن انزلاق مفهوم الوساطة في مجال المكتبات والمعلومات أعطى تصورا مغايرا خاصة لمهنة المكتبي والوثائقي، كما عزز مكانة المكتبات العمومية وساهم في تقريبها من مستخدميها، أما في مجال علوم الإعلام والاتصال فقد تم تعريف الوساطة على أنها الوسيلة التي تسمح بتوفير وإتاحة المعلومات بطرق مختلفة لفك الرموز وإعادة ترميزها من قبل المستقبل.

2-1-1- المفهوم العام للوساطة وأصل التسمية

[6] Jean, Caune. La médiation Culturelle : une construction du lien social. [en ligne]. P.2.URL : https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/wp-content/uploads/2018/12/04-2000-Caune.pdf . (Consulté le 05-11-2017).

[7] Jean-Philippe, Accart.. La médiation. In : le métier de documentaliste [en ligne]. Paris : Cercle de la librairie, 2015. p.p.335-337. URL : www.cairn.info/le-metier-de-documentaliste--9782765414612-page-335.htm. (Consulté le 12.03.2020).

* Travaille depuis 1983 en bibliothèque publique puis documentation spécialisée, domaines ou il a occupé divers postes de responsable ou de chargé de projet. Il est également enseignant, formateur et consultant. Membre d'associations professionnelles françaises et européennes, il participe aux travaux de I'IFLA et de I'AIFBD (Association internationale francophone des bibliothécaires documentaliste). Source : http://www.jpaccart.ch.(consulté le 11-03-2020).

إن الوساطة من بين المفاهيم التي يصعب تحديد مفهومها بالشكل الدقيق، كون المفهوم كما سبق و أن أشرنا يتسم بالتعقيد والمرونة ويستخدم في عدة سياقات، حيث أكد " Olivier Chourrot" على أن المفهوم عام وشامل يختلف حسب المجال والسياق الذي يمارس فيه.[8] و يعود أصل تسمية الوساطة إلى المصطلح اللاتيني Médiator (الوسيط)، والذي يعني حسب ما ورد في قاموس(the free dictionary) الشخص الذي يتوسط بين الأطراف التي هي على خلاف، أو الذي يوفق بين الخلافات التي تحدث بين المتنازعين[9]، كما أن هذا المصطلح استعمل في عصور مضت للدلالة على وجود وسيط بين الله والبشر والمتمثل في سيدنا عيسى عليه السلام، حسب العديد من الدراسات، و بداية ظهوره كما سبق الذكر كانت على أنه الشخص الذي يلعب دور الوسيط بين الطرفين لتوفيق والتوسط بينهما للوصول إلى اتفاق.

ويأتي مفهوم " الوساطة " أيضا من الكلمة اللاتينية "medius" التي تعني "ما في الوسط" ، وسيط بين طرفين: بين شخصين في نزاع و بين الشخص والمؤسسة، وتتم الوساطة أيضًا عندما تلتقي ثقافتان من خلال إنشاء روابط لبناء الهوية والتكامل الاجتماعي.[10]

في نفس السياق نجد مصطلح مهم هو médiologie أين ظهر بقوة في التسعينات في كتابات الباحث* Régis Debray حيث عرفها في كتابه " introduction a la médiologie ".[11] مشيرا إلى أن الميديولوجيا هي علم الوساطة التي لا تقتصر على الجوانب التقنية بل تشمل باقي المؤسسات الاجتماعية مركزا في ذلك على ضرورة نقل الثقافة، ونجد مصطلح أخر هو "médiathèque" الذي

8 Olivier, Chourrot. Le bibliothécaire est-il un médiateur ? [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France , 2007, N° 6.p.p. 67-68. URL : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001 (consulté le23-10-2017).

9 The free dictionary.[en ligne].URL: https://www.thefreedictionary.com/mediator(consulté le 10-01-2020)

10 Jules-Alain, Ngan. Communication à la première journée doctorale du Grand Est en Sciences humaines et sociales « Les identités plurielles ».[en ligne].2018 .p2. Conférence: 1ere journée doctorale du Grand Est en sciences humaines et sociales "Les identités plurielles». Université de Strasbourg URL : https://www.researchgate.net/publication/336987685_LA_MEDIATION_CONCEPT_MODELES_APPROCHES_ET_PRATIQUES.(consulté le 10-01-2019).

* Ecrivain, philosophe et médiologue. Fonde les Cahiers de médiologie. S'intéresse au problème du religieux et de la croyance au sein du groupe social. Baptise l'étude des technologies de la transmission d'information, la **médiologie** : études des interactions entre technique et culture.

11Debray , Régis. Introduction à la médiologie : compte rendu de lecture.[en ligne]. Paris : P.U.F ,2000.p.p.2-3:URL. www.payot.ch/Detail/introduction_a_la_mediologie.(consulté le 21-02-2018).

ظهر في المكتبات التي تعتمد على الوسائط السمعية البصرية، والذي ارتبط بممارسات مفهوم الوساطة.

الوساطة كمصطلح يتخذ عدة اتجاهات كونه مفهوم عام وخاص يمارس في السياق المحدد له، ويختلف من سياق لأخر، كما تختلف الأهداف المراد تحقيقها من خلال تبني هذا المفهوم الجديد في مختلف الميادين المعرفية، وهو ما يؤكد عليه "Jean Caune" حيث يقول " إن مفهوم الوساطة مفهوم صعب ومعقد ليس من السهل تحديد ملامحه كونه مفهوم غامض"[12]، إذ نجد أن الوساطة عرفت عدة اختلافات بين عدة مفكرين من حيث تحديد المفهوم ومجالات الاستخدام، ليعرف توسعا في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المفهوم الذي طرحه "Jean Caune" ركز فيه أكثر على مشكلة التعقيد والغموض للمصطلح، وعلى مفهوم المصطلح من خلال الممارسات السياسية والاجتماعية وكذا الثقافية، وأن الاختلافات التي طرحها المفهوم في بداية ظهوره خلقت نوع من الاختلاف الوظيفي للوساطة.

يعد مصطلح الوساطة من المصطلحات التي استعملت في العديد من الميادين، شملت مختلف العلوم من بينها علوم المعلومات والاتصال من خلال مجموعة من المقاربات لمنظرين أساسيين منهم من تحدث عن الوساطة بمفهومها العام مثل: Bernard Lamizet و Jean. Le Marec و Yves. Jeanneret لتستعمل فيما بعد في المجال الخاص في عدة ميادين مختلفة من بينها ميدان التربية والتعليم مع Vincent.Liquéte، كما نجد أن Jean Davallon قد أشار إلى مفهوم الوساطة داخل المتاحف عند حديثه عن الوساطة الثقافية. [13]

من ناحية المفهوم العام للوساطة هناك الكثير من الباحثين، من حصر المفهوم على أنه محاولة لفض نزاع قائم بين طرفين من خلال التفاوض الذي يتطلب تدخل طرف ثالث للقيام بالحوار بين الأطراف المتنازعة أو التي هي في حالة تخاصم، ويقصد بالوساطة من حيث المفهوم العام كما ورد في العديد من القواميس محاولة حل جميع النزاعات والصراعات من خلال تحقيق التوافق،

[12] Jean,Caune. La médiation Culturelle : une construction du lien social. Op.cit.p.2.

[13] أوسامة، دموش. المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته بالمكتبات العمومية في الجزائر.2018. أطروحة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران -1- أحمد بن بلة. ص132-133.

كما أن المفهوم يعمل على بناء علاقات بين جميع أفراد المجتمع، لذا نجد أن الوساطة بمفهومها العام تعمل على تحقيق التوافق وفض النزاعات بالطرق السلمية، أما من ناحية المفهوم الخاص فهو يختلف من مجال لأخر.

المبحث الثاني: الوساطة كمفهوم: مفاهيمي واصطلاحي

يرد مفهوم الوساطة حسب المجال والسياق الذي يوضع فيه، فهو مفهوم شامل لجميع الميادين المعرفية، ولهذا يجب ضبط المفهوم من الناحية اللغوية والاصطلاحية حسب ما جاءت به المعاجم والقواميس وعلى حسب ما جاء على لسان الباحثين والمنظرين للمفهوم.

1-2-1- تعريف الوساطة لغة واصطلاحا

1-2-1-1- لغة

الوساطة عند العديد من اللغويين تتعدد من حيث الدلالات وتختلف من حيث الغاية، فالوساطة مشتقة من الفعل "وسط" أي توسط الشيء وصار وسطه، ومصدرها من الناحية الغوية يدل على التمكن في الوسط أي التموقع وسط الشيء.

يقول ابن فارس: " الواو والسين والطاء بناء صحيح يدل على العدل والنصف وأعدل الشيء أوسطه ووسطه".[14] من خلال هذا المفهوم الذي قدمه ابن فارس، يقصد بالوساطة العدل والتساوي بين شيئين.

كما عرف الأصفهاني الوساطة من خلال قوله: مفرد "الوسط" " ماله طرفان متساويا القدر".[15] أي أنه يقصد أن الوساطة لا تشترط التساوي عكس ما جاء به ابن فارس، وجاء على لسان ابن منظور في كتابه لسان العرب أن أفضل الأشياء أوسطها، وهذا ما تدل عليه مقولة خير الأمور أوسطها، إذ يتضح أن مفهوم الوساطة مشتق من الفعل وسط- يتوسط ، ويقصد بها إما تمركز الشيء في الوسط أو يقصد بها العدل وتحقيق المساواة.

---

[14] أبو الحسين، المقاييس. معجم مقاييس اللغة مادة وسط تحقيق وضبط عبد السلام، محمد هارون. ط. 2. القاهرة: مصطفى بابي الحالب وأولاده، 1977. ص. 218.

[15] الراغب، الأصفهاني. مفردات ألفاظ القران الكريم. ط.8. الرياض: مكتبة دار المعارف، 2008. ص.442.

إذن الوساطة في اللغة اسم للفعل وَسَطَ[16]، أي صار وسط الشيء وتوسطه وكثيرا ما نسمع عبارة توسط فلان لفلان أي أصبح وسيطا، في حين ورد تعريف ومعنى الوساطة في قاموس المعجم الوسيط على أنها محاولة لفض نزاع قائم بين فريقين أو أكثر عن طريق التفاوض والحوار.[17] وهو ما نجده في القاموس القانوني الذي عرفها على أنها:[18]

" La "médiation" est une technique procédurale de solution des conflits par laquelle des personnes qu'un différend oppose, ou qui souhaitent en prévenir l'arrivée."

أي تهدف إلى إيجاد اتفاق بين الأطراف التي هي في حالة نزاع لتجنب وقوع أي مشاكل، فهي إجراء لتسوية النزاعات[19]؛ وهو نفس ما ورد في القاموس الفرنسي La rousse[20]، لذا الوساطة من الناحية اللغوية تعني التوسط بين شيئين أو شخصين متخاصمين عن طريق تدخل طرف ثالث لفك نزاع قائم أو فض الخصومة، وأيضا نجد استعمال مصطلح تَوَسَط بمعنى تمركز في الوسط مثلا توسط فلان المكان أي جلس في الوسط، وهذا ما نجده مستعملا بكثرة في قواميس اللغة الفرنسية، ويمكن أن يكون لها معنى أخر حيث يقصد بتوسط فلان؛ أي شخص طلب من شخص أخر أن يتوسط له في أمر ما وهو موجود بكثرة في معاجم اللغة العربية.

في حين جاء في قاموس أكسفورد على أن الوساطة هي جميع المبادرات التي تسعى لتحقيق المصالحة والتوفيق بين الناس، أو الأطراف المتنازعة.[21] فهي تسعى لحل نزاع قائم بشكل توافقي وبناء العلاقات بين هذه الأطراف.

مفهوم الوساطة قد يعني "مهام خاصة" إذا تعلق الأمر بـ "الوساطة في المكتبات"، "الوساطة الرقمية"، "الوساطة الوثائقية" وغير ذلك من المفاهيم المركسية؛ " الوساطة الثقافية"، "الوساطة

[16] مجمع اللغة العربية. المعجم الوجيز .[على الخط]. طبعة وزارة التربية و التعليم. مصر .2000 . ص. 6 . الإتاحة على : https://waqfeya.com/book.php?bid=188. (تم الإطلاع عليه يوم 29/05/2020).

[17] المعجم الوسيط. [على الخط] . الإتاحة على: https://www.almaany.com/ar/dict/ar (تم الإطلاع عليه يوم 29/05/2020)

[18] Dictionnaire juridique : français- français. URL: https://www.dictionnaire-juridique.com (Consulté le 29/11/2019).

[19] Marcela, Patrascu. Saisir les pratiques sociales du point de vue de leur organisation. Revisiter le concept de médiation.[en ligne]. Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication.. 2010. N°2, p.8. URL : www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information.(consulté le 07-06-2018).

[20] Voir. Dictionnaire de français la rousse. [en ligne]. URL : http:// larousse.fr / dictionnaire/ français/m%C3%A9diation/50103 ?q=la+m%C3%A9diation≠5001.(consulté le 21-11-2017).

[21] English Oxford living dictionaries. [en ligne].URL :http:// en.Oxforddictionaries.com/definition/mediation. (consulté le 20.12.2017).

الفنية"، الوساطة المتحفية"...الخ. قد تشمل معاني أقل أو أكثر دقة كثيرا ما تعمل بالنظر إلى مخطط نتج عن سنوات عديدة في سياقات أكثر تقدما في مجالاتها المتتالية.[22] ولذا سيتم الإشارة إلى مفهوم الوساطة من الناحية الاصطلاحية لفهمها بشكل أدق.

إذا تكلمنا عن مفهوم الوساطة من الناحية اللغوية هي مشتقة من كلمة "الوسط" أي تمركز الشيء بين شيئين اثنين وهو الذي يتوسطهما ويتموضع في المركز(الوسط)، وأيضا مشتقة من كلمة "التَوَسُط" بمفهوم محاولة فض نزاع بين طرفين عن طريق التفاوض والتوسط بالعدل دون التحيز لأي طرف.

1-2-1-2- اصطلاحا

إن استعمال لفظ" الوساطة" تعني وظيفة الوسيط الذي يعمل على تقريب وجهات النظر وفض النزاعات المحتملة بالنظر إلى موقعه الحيادي، ففي مجال المقاولات والإدارات يعمل الوسيط على حل النزاعات المحتملة بين الإدارة أو المقاولة والموظفين أو المواطنين[23].

لهذا يؤكد "Lamizet " على أن الوساطة ضرورة اجتماعية تعمل على إيجاد حل للجدلية القائمة بين الفرد و الجماعة يتم تمثيلها في أشكال رمزية.[24] من خلال هذا المفهوم يرى أنه لابد من وجودها وهي ضرورة حتمية لتحقيق التوفيق بين الفرد والجماعة، وفي هذه النقطة يمكننا أن نشير إلى أن التوفيق يختلف عن التوافق، فالوساطة بهذا المعنى تسعى لتحقيق العدل والمساواة بين الفرد والجماعة أما التوافق فهو يعني التطابق بين شيئين. في حين يقدم "Michelle Gallereau "[25] مفهوما للوساطة من خلال الوظائف الأساسية التي تقوم بفتح المجال للتفاوض وإعادة تنظيم العلاقات بين أطراف حدث بينهم تمزق في العلاقة عن طريق طرف ثالث يلعب دور (الوسيط) لربط العلاقات بين طرفين. أي أنها تتعلق بطرف ثالث يلعب دور الوسيط لدعم الطرفين من أجل التنظيم والعمل على التفاوض والتحاور لمحاولة إعادة ربط العلاقة بينهما.

---

[22] عبد القادر، عبد الإله. الوساطة في تقاطع الميادين المعرفية والسياقات الاجتماعية–الثقافية [على الخط] . مجلة: إشارة، 2016، ع.7. الإتاحة على: www.asjp.cerist.dz/en/article/69843. (تم الإطلاع عليه يوم 22-09-2018). ص.3.

[23] الإيسيسكو. نحو ثقافة وسطية تنموية للنهوض بالمجتمعات الإسلامية. الخطوط العريضة لمشروع خطة عمل للنهوض بدور الوساطة الثقافية في العالم الإسلامي: المؤتمر الإسلامي التاسع لوزراء الثقافة،2-4 نوفمبر 2015.عمان: وزارة التراث والثقافة، 2015. ص.8.

[24] Bernard, Lamizet. la médiation culturelle. Paris : L'aharmattan , 1999. p.40.

[25] Karine, Legghe. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentations des musées.2010. [Mémoire de stage] .université Charles de Gaulle. Lille 3, Juin 2010, p.8. URL : https://pdfs.semanticscholar.org/9339/21d4cba9675adb90afc421fdb10266546d18.pdf. (Consulté le 19-10-2017).

حسب كل من* Isabelle Fabre et Cécile Gardiés يمكن تعريف الوساطة على أنها العلاقة التي تربط بين المرسل والمتلقي و تتحقق بوجود طرف ثالث يعمل كواجهة ترافق المستخدم، يسمح بإنشاء رابط بين شيئين غير مجتمعين لتحقيق اتصال وإتاحة المعلومات.[26] ركزت الباحثتان على فكرة وجود الوسيط كطرف ثالث بين المرسل– المستقبل(المتلقي) لخلق التواصل بين الطرفين وبالتالي أغلبية الباحثين الذين عالجوا مفهوم الوساطة أشاروا إلى ضرورة وجود طرف ثالث (الوسيط)، ومن خلال الطرح الذي قدمه Jean Davallon في العديد من كتاباته؛ لابد من التأكيد على أن الوساطة يمكن أن تمارس في حالة وجود سوء ما في العلاقة التواصلية ما بين الأفراد ما يؤدي إلى انتهاء هذه العلاقة بتدخل طرف ثالث يعدل هذا العلاقة ويعيد تأسيسها.

تشير الوساطة إلى ضرورة خلق التواصل في الحياة الاجتماعية، والترابط بين الفرد والجماعة لتحقيق الروابط الاجتماعية، وهنا نشير إلى الوساطة الاجتماعية التي تعرف على أنها طريقة لتنظيم العلاقات بين أفراد المجتمع على المدى الطويل، كما يراد بهذا المفهوم إقامة حوار وخلق روابط بين عدة أشخاص لتقديم الدعم والمساعدة في الحصول على الثقافة وهو ما يصطلح عليه بمفهوم " الوساطة الثقافية" المراد بها تقريب الثقافة من الجمهور والمؤسسات الثقافية، وكمنظور بحثي ونموذج تجعل "Rueda " الوساطة مفهومًا قادرًا على فهم تجربة استقبال وتخصيص الأشياء الفنية وكذلك الأجهزة التي تجعلها ممكنة[27] ؛ وهي بذلك تتم في جميع الحالات سواء بين الأفراد، الأشياء...؛ للدلالة على عدة أشكال تتخذها الوساطة.

* Cécile Gardiés Maître de conférences en SIC, université de Toulouse. École nationale de formation agronomique (ENFA) et Isabelle Fabre Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication. Université de Toulouse, Ecole Nationale de Formation Agronomique. Ses recherches s'inscrivent dans l'UMR EFTS (Education, Formation, Travail, Savoirs), principalement sur la médiation des espaces documentaires et sur l'activité professionnelle des documentalistes au travers des dispositifs, instruments et représentations.

[26] Vincen, Liquette,, Isabelle, Fabre, Cécile, Gardiés :Faut-il reconsidérer la médiation documentaire .[en ligne]. Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication, 2010, n°2. P.3. URL : www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information.(consulté le 01-11-2017).

[27] Jean, Caune. Les territoires et les cartes de la médiation ou la médiation mise à nu par ses commentateurs. [en ligne].Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication, 2010, n°. 2. P. 4. URL : www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information.(consulté le01-07-2018).

بناءا على ما جاء على لسان الباحثين فإن الأساس في الوساطة هو التركيز على العلاقة، والتي تهدف إلى إصلاح الانقسامات الاجتماعية من خلال ثلاثة وظائف تتمثل في معارضة إضعاف الروابط الاجتماعية، إعادة الشعور بالانتماء إلى المجتمع و تعزيز إنشاء معايير جديدة[28] .

الوساطة من خلال هذه الوظائف الثلاثة تطلب إقامة الحوار وفتح المجال للمناقشة وإبداء الرأي مع ضرورة احترام الرأي الأخر؛ ما يعزز العلاقة بين أفراد المجتمع الواحد ويخلق مكانة لجميع الفاعلين في المجتمع للشعور بالانتماء، و هذا هو المجال الاجتماعي للوساطة.

حسب" Yves Jeanneret, Camille Rondot" هناك ثلاثة تعاريف للوساطة، التعريف الأول الذي يتم تداوله في المجال الأكاديمي لتواصل في علوم المعلومات وبشكل أكثر جزئيًا في علم اجتماع الثقافة؛ والثاني ينتمي إلى الثقافة المهنية للوسطاء ويحدد نموذجهم المهني الذي تم تطويره بمرور الوقت؛ أما التعريف الثالث يأتي من التنظيم التشغيلي لمشروع واسع النطاق، في بعض النواحي الصناعية، والذي يعبر عن تقسيم تنظيمي للعمل.[29] أي أن المفهوم مرتبط بعدة مجالات تحدد الممارسات المهنية للوسيط وتبرز دوره الذي تغير بظهور المفهوم؛ حيث أصبح ينظر للمهن المرتبطة بمجال المعلومات بشكل مغاير على ما كانت عليه، كما ساعد المفهوم على تحديد المهام، وفي هذا السياق أكد "Chourrot Olivier " على أن الوساطة انتشرت في جميع المجالات المهنية والعامة والخاصة .[30]

الوساطة بمفهومها العام مشتقة من عدة مصطلحات مثل التوسط، الوسيط، الوسط...؛ تعني محاولة تدخل طرف ثالث لفض نزاع ما أو إيجاد حل وسط يرضي الطرفين؛ وهنا الوساطة يمكن ممارستها في جميع المواقف من خلال تدخل طرف محايد، أما المفهوم الخاص والأكثر دقة

[28] David, Stephanie. Médiation et /ou formation en bibliothèque: quel accompagnement pour les publics de l'autoformation.. [Mémoire d'étude], 2008. Ecole nationale des sciences de L'information et des bibliothèques, mars 2008, p.13.URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1738-mediation-et-ou-formation-en-bibliotheque-quel-accompagnement-pour-les-publics-de-l-autoformation.pdf .(consulté le 05-07-2018).

[29] Yves, Jeanneret, Camille, Rondot. Médiation de la médiation au musée du Louvre. des logiques de recherche au sein d'un projet politique.[En Ligne]. les enjeux de l'information et de la Communication,2013,n°14. p. 188. URL : https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2013-1-page-131.htm.(Consulté Le 17-03-2018).

[30] Olivier, Chourrot. Op.cit. p. 69.

للوساطة يقترب من الطرح الذي قدمه "Jean Caune " على أن الوساطة هي خاصة بالمجال الذي تمارس وتستخدم فيه أي أن تعريف الوساطة يختلف من مجال لأخر ومن تصور لأخر حسب المجال والسياق الذي تمارس فيه؛ وعادة ما يكون أكثر تخصصا مع مراعاة العنصر البشري والمادي دون إغفال دور الوسيط، وهو ما جعله يركز على ضرورة عدم الاستخدام العشوائي للمفهوم.

الوساطة بمفهومها الواسع تقوم على مبدأ التحاور وإقامة الروابط بين الأفراد، وعليه نجد أن المفهوم توسع استخدامه في جميع المجالات لدلالة على مجال معين، لذا يختلف تعريفه حسب السياق الذي يوضع فيه، فالحديث عن الوساطة في المجال السياسي والاجتماعي يشير إلى فض نزاع قائم، في حين استعماله في المجال الثقافي أخذ معنى آخر ارتبط بنشر الثقافة وتقريبها من الجمهور، ليشمل كما ذكرنا حقل المعلومات بهدف تسهيل الوصول والحصول عليها، لذا إن الحديث عن الوساطة يرتبط بمفهوم الطرف الثالث الذي يعد المحور الأساسي للوساطة؛ ومن هذا المنطلق ارتبط مفهوم الوساطة في بداياته بمصطلح "التوافق" و"فض النزاع"، فإذا كان المفهوم من الناحية السياسية والاجتماعية يقضي بضرورة العمل على إيجاد حل أو فض نزاع، فإن استخدامه من قبل العديد من الدراسات الفرنسية جاء لنقل وتمرير المعارف من خلال عملية الاتصال وهو ما جعل المفهوم يستخدم في عدة مقاربات ترتبط بمختلف المجالات.

1-2-2- مقاربات الوساطة

1-2-2-1- الوساطة في المجال القانوني(الوساطة القضائية)

1-2-2-1-1- فكرة الوساطة في المجال القانوني

المجتمع الدولي يقوم على مجموعة من المبادئ والأسس التي تهدف لخدمة جميع دول العالم، ولعل أبرز هذه المبادئ، مبدأ التسوية السلمية الذي تدعوا إليه كافة المنظمات والهيئات الدولية والإقليمية، لذا نجد أن مفهوم الوساطة من بين المفاهيم التي دعا المجتمع الدولي إليها، كوسيلة أو طريقة لحل النزاعات الدولية بطرق سلمية، حيث نص ميثاق الأمم المتحدة في الفصل السادس في مادته رقم (33) على أنه:

« يجب على أطراف أي نزاع من شأن استمراره أن يعرض حفظ السلم والأمن الدولي للخطر أن يلتمسوا حَلَهُ بادئ ذي بدء بطريق المفاوضة والتحقيق والوساطة والتوفيق والتحكيم والتسوية القضائية، أو أن يلجأوا إلى الوكالات والتنظيمات الإقليمية أو غيرها من الوسائل السلمية التي يقع عليها اختيارها».[31]ومن خلال ما نصت عليه المادة نجد أن مفهوم الوساطة يقوم على مبدأ إيجاد حل سلمي وتوافقي بطرق سلمية ترضي جميع الأطراف، وهو ما نصت عليه اتفاقية لاهاي (1907) في مادتها الثانية حيث أكدت على ضرورة اللجوء إلى الوساطة في حالة وجود نزاع أو خلاف حادة بين عدة أطراف، ما يتطلب تسوية النزاع بالطرق السلمية أو اللجوء إلى وساطة دولة أو أكثر من دول صديقة.[32] في ذات السياق نصت المادة 03 من ميثاق منظمة الوحدة الإفريقية على« التسوية السلمية للمنازعات عن طريق التفاوض، الوساطة، التوفيق أو التحكيم».[33] بالإضافة إلى العديد من المنظمات التي دعت لتسوية النزاعات من خلال اللجوء للوساطة كحل بديل، هناك من دعا إلى ضرورة الاعتماد على الوساطة في حل القضايا التجارية، لعل أبرزها المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

حيث نصت المنظمة على« أن تسوية منازعات الملكية الفكرية بالطرق العادية تكون باهظة التكاليف بشكل عام وخصوصاً إذا ما أخذنا بعين الاعتبار مدى تعقيد الإجراءات وبالأخص عندما يتعلق النزاع بأمور ذات تقنية عالية، وبالتالي فان إتِّباع الطرق البديلة في حل المنازعات يكون اقل آلفة وخاصة في الدول التي تتقاضى رسوم عالية في التقاضي أو التي تكون فيها أتعاب المحامين باهظة.»[34] لذا نجد أن المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) هي الأخرى دعت إلى تسوية النزاعات من خلال الطرق البديلة المتمثلة في الوساطة، التحكيم، المفاوضات والتوفيق دون الحاجة إلى الدعاوي القضائية.

---

[31] المادة 33، ميثاق الأمم المتحدة. [على الخط المباشر]. https://www.un.org/ar/sections/un-charter/chapter-vi/index.html. (تم الإطلاع عليه يوم 05-02-2020).

[32] المادة 02، اتفاقية لاهاي 1907.[على الخط المباشر]. https://docs.pca-cpa.org/2016/01/1907-Convention-for-the-Pacific-Settlement-of-International-Disputes.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 02-05-2019). ص.20.

[33] المادة 03، ميثاق منظمة الوحدة الإفريقية.[على الخط المباشر].https://www.peaceau.org/uploads/charte-de-l-oua-fr.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 11-04-2018). ص.3.

[34] عمر مشهور، الجازي. الوساطة كوسيلة لتسوية منازعات الملكية الفكرية. [على الخط المباشر]. جامعة اليرموك، 2004. ص.3. الإتاحة على: http://www.aljazylaw.com/arabic/pdf/jcdr_january_054.pdf .(تم الإطلاع عليه يوم 02-03-2018).

1-2-2-2-2- بروز مفهوم الوساطة القضائية

الوساطة كمفهوم برز أكثر بمعنى حل النزاع وتسوية الخلافات أو الصراعات الموجودة بين طرفين أو عدة أطراف بمساعدة الوسيط، لذلك نجد أن أغلبية التعاريف المتعلقة بالمفهوم العام للوساطة ارتبطت بمصطلح "التوفيق" وهذا ما لمسناه خلال تحديد مفهوم الوساطة من الناحية اللغوية والاصطلاحية.

يعود استخدام الوساطة في المجال القانوني إلى العصور القديمة، أين عرفت كممارسة من قبل رجال الدين و أفراد المجتمع الذين يشكلون فئة النبلاء، حيث كان يتم التوسط من أجل إيجاد حلول للشكاوي والدعاوي القضائية بهدف حل النزاع بين الأطراف المتخاصمة، وعرف المفهوم استخداما واسعا فيما بعد في القضايا المتعلقة بالمسائل المدنية والتجارية بكثرة، وهذا ما خلق ضرورة التعامل مع الوساطة كحل بديل لتسوية النزاعات والصراعات القائمة.

فالوساطة القضائية هي وسيلة بديلة لحل المنازعات القضائية، حيث تقوم المحاكم قبل الفصل في النزاع بعرض الوساطة على الأطراف المتنازعة، وفي حالة قبولها يعين القاضي وسيط يعمل على تسهيل الحوار وإيجاد تسوية للنزاع.[35] فمن الناحية القضائية أصبحت تقريبا جميع القضايا اليوم تتم من خلال الاعتماد على مفهوم الوساطة، وهو شائع كثير في قضايا الأسرة والمعاملات التجارية إذ تحال هذه القضايا إلى الوساطة، فهي تعتبر عملية اتصال وتواصل بين الأطراف التي دخلت في صراع للوصول إلى اتفاق أو مصالحة ترضي الأشخاص المتنازعين، وذلك من خلال الوسيط الذي يتوجب عليه التحلي بأخلاقيات المهنة ويخضع للقواعد والضوابط .

تبنى المشرع الجزائري مفهوم الوساطة من خلال قانون الإجراءات المدنية و الإدارية، حيث أدرجها في الفصل الثاني من الباب الأول في كتابه الخامس، كطريقة بديلة لحل النزاعات، إذ ينص في المادة 995 على أن الوساطة تمتد إلى كل النزاع أو جزء منه، كما حدد القانون

[35] صبرينة، سليماني. الوساطة في القضايا العالمية. [الخط المباشر]. مجلة: قانون العمل والتشغيل، 2019،ع.2. ص.10. الإتاحة على: www.asjp.cerist.dz/en/article/104647 (تم الإطلاع عليه يوم01-04-2020).

الإجراءات التي يجب القيام بها أثناء القيام بعملية الوساطة، محددا أيضا الشروط التي يجب أن يتحلى بها الشخص المكلف بالوساطة، والذي أطلق عليه اسم "الوسيط".[36]

مفهوم الوساطة في المجتمع الجزائري برز أكثر في سنوات التسعينات من خلال استحداث وظيفة "وسيط الجمهورية"، الذي تم تعريفه بموجب المرسوم التأسيسي رقم 96-113 المؤرخ في 23 مارس 1996في مادته (02) على أنه "هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي قانونية سير المؤسسات و الإدارات العمومية."[37]

سعت الدولة الجزائرية نحو القضاء على المشاكل التي كان يعاني منها المواطنون في مختلف الإدارات الجزائرية باستحداث وسيط الجمهورية، كما أن المشرع الجزائري نص على ضرورة تطبيق مفهوم الصلح في قضايا الأسرة من خلال محاولة إيجاد حلول بين الأطراف المتنازعة داخل الأسرة، يبدوا أن المشرع الجزائري لجأ إلى الصلح كحل لتسوية النزاعات وهو الأمر الذي يتحقق من خلال الوساطة.

1-2-2-2- الوساطة في المجال الثقافي

إن الحاجة إلى تبني مفهوم الوساطة في المجال الثقافي جاء كمحاولة لتقريب الجمهور من الثقافة، إذ أن مشكلة الوصول إلى الثقافة وصعوبة إيصالها للجمهور مهدت لظهور المفهوم في المجال الثقافي أين عرف انتشارا واسعا، خاصة في المتاحف أين كانت بداية ظهوره بهدف "دمقرطة الثقافة" عن طريق تنظيم المعارض ومشاركة الفعاليات الثقافية مع جميع شرائح المجتمع، ما سهل عملية تقريب الجهور من الثقافة بالتركيز على الفئة المحرومة.

إن المشاكل التي عانت منها المؤسسات الثقافية وإهمال الجهات المسؤولة والوصية عن القطاع الثقافي، أظهرت الحاجة للبحث عن طرق جديدة لربط هذه المؤسسات الثقافية بالجمهور المستهدف، ومحاولة بناء صلة ورابط بين هذه الأطراف عن طريق طرف ثالث يقوم بدور الوسيط الثقافي، ما يضمن وصول أكبر عدد من الجمهور للثقافة والمؤسسات الثقافية والفكرية، لذا أولت

---

[36] قانون الإجراءات المدنية والإدارية، 2008.[على الخط المباشر].https://www.joradp.dz/trv/apcivil.pdf (تم الإطلاع عليه يوم 20-03-2018). ص.112.

[37] القانون رقم 96-113 المؤرخ في 23 مارس1996، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية. الجريدة الرسمية الجزائرية.ع.20. ص.4.

العديد من الدول الأوروبية أهمية كبيرة لهذا المجال من خلال العمل على تحسين جودة التعليم كونه أساس تكوين الثقافة لدى الأفراد، كما عملت على السعي نحو تدريب وتكوين أفراد المجتمع للحصول على الثقافة عن طريق زيادة فرص التعليم، وهو ما اعترفت به منظمة اليونيسكو مشيرةً إلى أن الثقافة تلعب دور مهم في تحقيق التنمية المستدامة. [38]

إن الوساطة الثقافية تتطلب حتما الاتصال بالجمهور،[39] تحت شعار "الثقافة للجميع" فمعظم الدول تسعى إلى جعل الثقافة تصل لجميع أفراد المجتمع خاصة الفئات المحرومة والتي تعاني من العزلة، وهذا ما أكدت عليه مقاربات" Jean Davallon"[40] الذي يعد من بين المنظرين الأوائل الذين تطرقوا لمفهوم "الوساطة الثقافية" مشيرا إلى أن المفهوم جاء لسد الفجوة الثقافية لبناء علاقة تربط الجمهور بالفن.

ارتبط المفهوم في الدول الأوروبية بالسياسة الثقافية القائمة على ضرورة دمج الأفراد في الحياة الثقافية، من خلال العمل على تقريب الأفراد من القراءة والمطالعة والقضاء على هذا العزوف ما خلق أزمة حقيقة بين المؤسسات الثقافية وجمهورها، وهذا ما يطلق عليه الوساطة الثقافية التي جاءت لتعزيز تقرب الجمهور من الثقافية فيما يخص المتاحف أين تم استحداث وظيفة الوسيط الثقافي في عام 1992 من قبل وزارة الثقافة الفرنسية[41]، أما بالحديث عن المكتبات فإن المفهوم جاء لإعادة ربط العلاقة بين المكتبة ومجوعاتها مع المستخدمين بهدف استقطاب مترددين جدد.

---

[38] https://fr.unesco.org/themes/culture-d%C3%A9veloppement-durable.(consulté le 12-03-2018).

[39] Nathalie, Montoya. Médiateurs et dispositifs de médiation culturelle : contribution à l'établissement d'une grammaire d'action de la démocratisation de la culture. Sociologie. Université de la Sorbonne nouvelle - Paris III.[en ligne]. 2009. Français.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01342257/document.(consulté le 22-10-2017).p.20.

[40] Jean, Davallon. La médiation : la communication en procès ? [en ligne]. MEI « médiation et information », 2002, n°19. P. 41.URL : www.mei-info.com/wp-content/uploads/revue19/ilovepdf.com.(consulté le 08-02-2018).

[41] Luc, De Bernardo. Quelle place pour les médiateurs en bibliothèque public ? la bibliothèque du merlan à Marseille. [en ligne].Diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib, 2002.p. 12. URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/963-quelle-place-pour-les-mediateurs-en-bibliotheque-publique.pdf.(consulté le 03-02-2018).

1-2-2-3- الوساطة في المجال الاجتماعي

استخدم مفهوم الوساطة في علم الاجتماع، على أنه الدعم والمساندة التي يقدمها أفراد المجتمع لبعضهم البعض، وذلك عن طريق الوسطاء الذين يعملون على ربط وتقوية هذه الروابط، ويشير عالم الاجتماع Alain Touraine أنه "عندما نعيد بناء الفاعلين الاجتماعيين، ستكون الآلة الاجتماعية قادرة على إعادة التشغيل".[42] وهو ما يشير إلى مفهوم الوساطة الاجتماعية التي تهدف إلى إنشاء الروابط الاجتماعية من خلال " تنظيم التبادلات بين الأشخاص أو المؤسسات بهدف مساعدتهم على تحسين العلاقة أو حل النزاع بينهم."[43]

ارتبطت الوساطة الاجتماعية في البداية بالوسيط لحل نزاع وإيجاد حل لصراع قائم بين أفراد المجتمع، بشكل عادل وتوافقي يضمن تحقيق الديمقراطية الاجتماعية، و لذا يتطلب هذا التصور الاستماع الجديد للطرفين دون أن يفرض الوسيط أي حل، و إنما يمنح للحرية للطرفين للتوصل إلى اتفاق عن طريق توافق الآراء.[44] كما أن الوساطة في علم الاجتماع ترتبط بجميع الممارسات التي يقوم بها أي شخص تجاه شخص آخر بهدف تقديم المساعدة والدعم لتسهيل الوصول/الحصول على المعارف التي يحتاج إليها، من خلال عملية الاتصال بين الطرفين لنقل تلك المعارف، وبهذا فإن الوساطة تعمل على بناء علاقات بين أفراد مجتمع ما، كما تساعد على التطور من خلال بناء معارف جديدة، وهذا ما يجعلها تحتل مكانة مهمة في المجتمعات.

الأساس في مفهوم الوساطة هو بناء روابط اجتماعية بين جميع الأطراف الفاعلين في المجتمع من خلال الحوار، لذا نجد أن مفهوم الوساطة في علم الاجتماع ركز على تحقيق الروابط الاجتماعية بتقديم الدعم والمساندة للفاعلين الاجتماعين وهو ما أشار إليه Michelle Gallereau ، وهذا الدعم من شأنه أن يسهل عملية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها لتكوين معرفة

---

[42] Annie, Garden. Bibliothèques et médiation.[en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France, 1996, N° 6.URL : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0075-003 (consulté le 02 -11- 2018).

[43] Jules-Alain, Ngan. La Médiation : concept, modèles, approches et pratiques.[en ligne]. Communication à la première journée doctorale du Grand Est en Sciences humaines et sociales « Les identités plurielles ». 2018, p.7. Université de Strasbourg.URL : https://www.researchgate.net/publication/336987685.(consulté le 26-09-2019).

[44] Voir, Simonnot, Brigitte. Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques[en ligne]. Les Cahiers d'Esquisse, ESPE Aquitaine, 2014, n°4, p.2. URL : archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01124651/file/(consulté le 28-06-2018).

جديدة استنادا على مجموعة من المهارات التي تمكنهم من إيجاد حلول مناسبة، كما أن Lamizet Bertrand كما سلف الذكر ركز على علاقة الفرد بالجماعة والمجتمع الذي ينتمي إليه؛ وهذا ما يعطي تصور لممارسات الوساطة ضمن السياق الاجتماعي في العلاقة بين الفرد والجماعة، بين الشخص والمجتمع الذي ينتمي إليه[45]. إذ أن المجتمع لا يمكن أن يوجد إلا إذا كان كل فرد داخل المجتمع يدرك العلاقة بينه وبين مجتمعه.

لقد استعمل Jean Caune مصطلح البديل بدل مصطلح الطرف الثالث لتدخل في حل النزاعات والعمل على إعادة جمع العلاقة بين هذه الأطراف المتنازعة؛ وهو الآخر ركز على ضرورة بناء الروابط الاجتماعية عن طريق تدخل الوسيط، حيث تبنى موقفا حول مفهوم الوساطة من خلال العوامل والاستخدامات الاجتماعية والسياسية ، و كذا الممارسات الاجتماعية المرتبطة بمصطلح الوساطة. [46] لذا فإن الوساطة في علم الاجتماع (الوساطة الاجتماعية) بهذا المفهوم تتعلق بضرورة بناء الروابط الاجتماعية وإقامة علاقات بين الفرد والمجتمع مع التركيز على التنشئة الاجتماعية.

1-2-2-4- الوساطة في مجال الاتصال

الوساطة بالنسبة إلى Peraya و Glikman هي قبل كل شيء وساطة إنسانية[47]، حيث يتم توفير الوساطة من قبل ممثل بشري، وهو الشخص الذي يتدخل بين طرفين أو أكثر بالاعتماد على عملية الاتصال في مفهوم الوساطة، حيث لا يمكن أن تتحقق الوساطة من دون وجود اتصال بين الأطراف المعنية بالوساطة بمختلف أشكالها وأنواعها، والتي تتطلب عنصر بشري يؤدي دور الوسيط لتسهيل عملية الوساطة.

وبالحديث عن مفهوم الوساطة في مجال الاتصال؛ لابد من الحديث عن عملية الاتصال كأحد أهم شروط الوساطة والتي تعتمد على العلاقة التفاعلية بين المرسل والمستقبل و الوسيط الذي

[45] Patrascu, Marcela. Saisir les pratiques sociales du point de vue de leur organisation. Revisiter le concept de médiation. [en ligne]. Revue : les-enjeux de l'information et de la communication , 2010, n°.2.p.9. URL :http://.www. les enjeux.univ-grenoble-alpes.fr/wp-content/.(consulté le 23-07-2018).

[46] Jean, Davallon. Op.cit.p.45.

[47] Hervé, Daguet. La médiation numérique et ses effets sur la médiation humaine : Le cas de classes virtuelles synchrones dans un dispositif de formation.[en ligne]. Distances et Médiations des Savoirs, CNED-Centre national d'enseignement à distance, 2015.p.2. URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02182525/document.(consulté le 20-10-2019).

يعمل كحلقة وصل لربط هذه العلاقة أو إعادة بناءها، فمن ناحية الاتصال يؤكد Jean Davallon على أن الوساطة ترتبط بالاتصال مع مراعاة الوسيلة التي يتم ذلك من خلالها، والهدف منها نقل المعلومة وخلق نوع من التواصل والتفاعل الاجتماعي، وفي ذات السياق يرى أن الوساطة كمفهوم لها عدة استخدامات مختلفة، فالوساطة من ناحية الاتصال تعرف على أنها العملية التي يقوم من خلالها الوسيط بربط العلاقة بين طرفين في حالة خلاف؛ لذا الوساطة في مجال الاتصال تسمح بربط هذه العلاقات كونها ترتبط بعملية الاتصال القائم على مبدأ الإرسال؛ الذي يتم بين المرسل والمتلقي من خلال جهاز الإرسال (القناة) لإيصال الرسالة، والتي تتطلب التدقيق أثناء القيام بالعملية الاتصالية لتحقيق الوساطة، التي تتطلب وجود رد فعل (رجع الصدى) لمعرفة ما إن كانت الوساطة حققت نتيجة أم لا.

تجدر الإشارة أنه هناك مقاربات أخرى متعلقة بالوساطة على غرار الوساطة المدرسية، التي تهدف لمنع التسرب المدرسي من خلال تقريب المدرسة من المتعلمين، وكذا محاولة القضاء على العنف داخل المدارس، و إيجاد حلول للمشاكل والأزمات التي تعاني منها المؤسسات التربوية– التعليمية، إضافة إلى مقاربة الوساطة الأسرية التي تعمل على بناء أو إعادة بناء الروابط الأسرية.

المبحث الثالث: أنواع الوساطة في المكتبات ومراكز المعلومات

الوساطة في أنظمة المعلومات تعكس الدور الذي تقوم به والأهمية الكبيرة التي تحظى بها هذه النظم، على غرار الوساطة الثقافية، الوساطة الوثائقية، وساطة الكتاب، الوساطة الرقمية والوساطة التكنولوجية وغيرها من الوساطات التي استخدمت في أنظمة المعلومات، وبرزت أكثر من خلال مختلف الممارسات المتعلقة بالوساطة المرتبطة بالجمهور المستهدف، الفضاء والزمن، ومما لاشك فيه أن مصطلح الوساطة له عدة أنواع تختلف حسب المجال والسياق الذي توضع وتمارس فيه، ما جعل العديد من الباحثين يصف مفهوم الوساطة بالتعقيد، لذلك سنحاول أن نتطرق لأبرز و أهم أنواع الوساطة في أنظمة المعلومات، التي عرفت انتشارا واسعا في السنوات الأخيرة.

1-3-1- الوساطة الثقافية

1-3-1-1- تعريف الوساطة الثقافية

الوساطة الثقافية بمفهومها العام تعني مشاركة أفراد المجتمع في الحياة الثقافية، بهدف تعزيز تبادل ونشر الثقافات بين الجميع، من خلال الممارسات المتعلقة بالوساطة الثقافية عن طريق وسطاء ثقافيين لنشر المحتوى الثقافي وتوعية الجمهور بضرورة التردد على المؤسسات الثقافية[48]، و كانت وليدة للفجوة الموجودة في الثقافة والتي ارتكزت على مجموعة من الأعمال الثقافية التي تعيد بناء علاقة الفن بالجمهور من خلال شرحه وتقديمه[49]، عن طريق تنظيم المعارض، الورشات والندوات الثقافية...؛ فالأساس من الوساطة الثقافية هو تقريب الجمهور، المؤسسات الثقافية والمحتوى الثقافي من بعضهم البعض.*

الوساطة الثقافية تسعى لإيجاد الحلول التي يعاني منها المجتمع من ناحية الوصول إلى الثقافة، فهي تسمح بتوفير الثقافة وضمان وصولها لجميع المواطنين، الذين يعانون من صعوبات في الوصول والحصول عليها، لذا تعمل من أجل القضاء على الأزمة التي تعيق عملية الوصول، مع التركيز دائما على جميع الأفراد المنتمين للمجتمع بعدما كانت الثقافة مقتصرة على طبقة النخبة، بما يسمح للجميع بشكل عادل ومتساوي المشاركة في مختلف الأنشطة الثقافية والمدنية.[50]

---

[48] Voir, Médiation culturelle : vers une éthique de la médiation culturelle ; Actes de la journée de réflexion du 11 janvier 2008, à la Grande Halle de la villette, Paris .2008. 56.p .URL :.ensfea.fr/.../sites/7/2009/03/Actes-CharteMca2007.pdf.(consulté le 11-12-2019).

[49] عبد القادر، عبد الإله، أوسامة، دموش. الوساطة في المكتبات العمومية في الجزائر السياق الاجتماعي-الثقافي والرهان المهني. مجلة: إشارة، ع.7. ص.5.

* الهدف من الوساطة الثقافية هو تقريب الثقافة من جميع المواطنين، خاصة الفئات المحرومة (الفقراء، ذوي الاحتياجات الخاصة، المعزولين عن الحياة الاجتماعية، المساجين...الخ) من خلال انتهاج سياسة ثقافية تمنح الفرصة للجميع للمشاركة في الحياة الثقافية والاجتماعية، كي يصبحوا أفراد فاعلين في المجتمع ، فالأساس من الوساطة الثقافية هو تحقيق دمقرطة الثقافة بين الجميع، خاصة في ظل الظروف التي جعلت الجمهور يعزف عن زيارة المؤسسات الثقافية، خاصة المتاحف التي شهدت ضعف من ناحية الإقبال عليها، وهنا يظهر دور هذه المؤسسات لجذب الجمهور عن طريق ممارسات الوساطة الثقافية.

[50] Joli-Cœur, Sophie. Définition des termes et des concepts lexique et bibliographie. [en ligne]. Groupe de recherche sur la médiation culturelle, 2007.p.p. 2-3. URL : http://montreal.mediationculturelle.org/wp-content/uploads/2010/04/lexique_biblio_2007-2008.pdf.(consulté le 11-05-2018).

الوساطة الثقافية تسمح بنقل التراث على نطاق واسع عرفت استخداما وانتشارا واسع في المتاحف حيث كانت بداية ظهورها، بهدف تقريب الجمهور من الموروث الثقافي، [51] وهي بذلك تتيح الفرصة للمشاركة في الحياة الثقافية والاجتماعية وتمكن جميع الأفراد من نشر ونقل الثقافة بين المجتمعات.

يذهب Daniel Jacoby في ذات السياق ويعرف الوساطة الثقافية على أنها "جميع الأشكال الثقافية التي تستهدف جذب الزوار (الجمهور)" [52]، فهي وساطة بين الجمهور والتراث الثقافي تتطلب تدخل الوسيط الثقافي لتسهيل نشر هذه الثقافة والمعارف، كما أنها تعمل على ربط وتقوية العلاقة بين الجمهور والمحتوى الثقافي، ويشير أيضا إلى أن هذه العلاقة كانت موجودة من قبل ولكنها تحتاج إلى من يعدلها وهو ما يتطلب وجود الوسيط كطرف ثالث.

1-3-1-2- مبادئ الوساطة الثقافية

تقوم الوساطة الثقافية على مجموعة من المبادئ الأساسية وهو ما يجعل من المؤسسات الثقافية تعمل على تطوير القطاع الثقافي والرفع من مستوى الثقافة ما يؤدي إلى تحقيق التنمية على الصعيدين الثقافي والاقتصادي وكذا على الصعيد الاجتماعي لرفع من مستوى ثقافة المجتمعات، من خلال مجموعة من المبادئ التي يقوم عليها المفهوم:[53]

1- تقوم على معايير أخلاقية: الوساطة الثقافية هي جزء من تاريخ حقوق الإنسان والمواطنة والتنوع الثقافي لها بعد إنساني، وترتكز على جميع القيم والمبادئ الأساسية التي تنبع منها، وتعتبر الهياكل أو المشاريع الثقافية أدوات للتنمية الاجتماعية والثقافية والشخصية والجماعية والفكرية والتحسيسية؛ تهدف لخدمة المصلحة العامة وضمان الوصول للجميع دون تمييز أو

[51] Voir, louis, Jacob, Bélanger, Anouk, Sinard, Julie et al. les effets de la médiation culturelle : participation, expression, changements : Rapport finalÉtude partenariale.[en ligne]. Montréal : UQAM, 2014, p.p. 55-56.URL : http://docplayer.fr/12268756-Les-effets-de-la-mediation-culturelle-participation-expression-changement.html.(consulté le 09-07-2018).

[52] Félice, Contenot. la médiation au service de la confluence du musée et de la bibliothèque [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France, 2001, n°.4, p.12.URL : core.ac.uk/download/pdf/12437776.pdf(consulté le 11-12-2018).

[53] Voir. Médiation culturelle Association. Charte déontologique de la médiation culturelle : Introduction et principes de la médiation culturelle[en ligne].2010, Vol.1, p.p.5-6. URL : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64255-charte-deontologique-de-la-mediation-culturelle.pdf(consulté le 25-10-2017).

إقصاء، من خلال تعزيز المشاركة الثقافية للجميع في حياة المدينة، وبهذا المعنى تساهم في مشروع الديمقراطية الثقافية.

2- الوساطة الثقافية هي دائمًا جزء ملموس من السياق الذي تحدده مجالات تطبيقها ونوع المؤسسة وطريقة تنظيمها.

3- الاستثمار في الوقت(الزمن): يجب أن تأخذ الوساطة الثقافية في الاعتبار تنوع الفترات الزمنية التي تشير إليها والتي تشكل سبب وجودها، من خلال تحديد الوقت المناسب لربط العلاقة مع الجمهور وتنفيذ المشاريع وكذا رأسملة التجارب عن طريق الاستفادة من الخبرات وكذا تطوير الشراكة.

4- تأطير المهارات والكفاءات الثقافية: الوساطة الثقافية تعمل على اكتشاف المهارات والكفاءات الثقافية الموجودة لدى الأفراد وتأطيرها فهم أساس مشاريعها، ما يضمن مشاركتهم في الحياة العامة وتنمية الفرد والمجتمع.

5- الوساطة الثقافية تعبر عن دينامكية شاملة: هي حاضرة باستمرار في السياسة الثقافية، المشاريع الثقافية أو العلمية للمؤسسات من خلال المعارض والتظاهرات، ولها مكانة مهمة في جميع المشاريع الثقافية ولا يمكن أن ترد من دون وجود منهجية معتمدة وواضحة.

6- إدراج المختصين ضمن المشروع الثقافي: الوساطة الثقافية مرتبطة بعدة مختصين في العديد من المجالات سواء الباحثين، المؤلفين أو الكتاب والفنانين...؛ فالوساطة الثقافية تعتبرهم مرجعية للمشروع الثقافي في الأماكن العامة ولذا تسعى لبناء علاقة تعاون بين الموظفين والمختصين لضمان مشاريع ثقافية ذات جودة، وضمان علاقة بين المؤسسة ومحيطها.

الوساطة الثقافية من خلال هذه المبادئ يمكنها تقريب الثقافات بين الشعوب وخلق مجال للحوار بين عدة أشخاص لاكتساب ثقافات جديدة كانت دخيلة أو غريبة عن مجتمعهم و مستواهم الثقافي، فالوساطة الثقافية بمفهومها الضيق تقتصر على العاملين في المؤسسات الثقافية؛ أما بمفهومها العام ترتبط بكل فرد له الحق في المشاركة في العمل الثقافي وتعزيز تطوير المستوى الثقافي، ترتبط بعنصر الإبداع والمشاركة في الحياة الثقافية وهو من بين أساسيات الوساطة الثقافية لتوسيع

دائرة الثقافة المحلية وضمان التنوع الثقافي عن طريق التعاون بين الشعوب لنشر ثقافاتهم والتعريف بها بوضع برامج مخصصة للوساطة الثقافية.

لذا من الأجدر أن تقوم كل دولة بتبني مفهوم الوساطة الثقافية وممارسته داخل مؤسساتها من خلال تسطير سياسة واضحة لما تتيحه من إمكانية تحقيق التعايش والسلم وجعل الشعوب تمتلك مستوى ثقافي كافي لضمان التطور، وهذا ما تم التأكيد عليه ضمن المؤتمر الإسلامي التاسع لوزراء الثقافة المنعقد في 2015 .

1-3-1-3- الوساطة الثقافية في المكتبات

مفهوم الوساطة في علم المكتبات يرتبط بالسياسة الثقافية التي تقوم على محاولة سد الفجوة الموجودة بين الثقافة وجمهورها، حيث عرفت هذه الأخيرة عزوفا للقراء نتيجة لغياب المستوى الثقافي و ثقافة القراءة والمطالعة (نقص الوعي)، وهناك من يرجع عزوف الجمهور عن زيارة المكتبة لعدم توفر هذه الأخيرة على الكفاءات القادرة على ربط المكتبة بمستخدميها؛ لذا ظهرت الحاجة لتبني مفهوم "الوساطة الثقافية " في المكتبات للحد من المشاكل والصعوبات التي تعاني منها هذه الفضاءات في ظل غياب الجمهور، والقضاء على ظاهرة العزوف ومحاولة تقريب المكتبة من الجمهور، إذ أن الوساطة الثقافية في المكتبات من شأنها إعطاء صورة مغايرة لتلك الصورة النمطية السائدة حول المكتبة على أنها رفوف للكتب عن طريق المساهمة في تنويع الأنشطة المقدمة من قبل المكتبات لتشمل المعارض والنشاطات الثقافية والترفيهية، التوجه نحو المكتبات المتنقلة، مكتبات الأحياء وكذا مكتبات خارج الجدران، لخلق نوع من التفاعل بين المكتبة والمستخدم، كما يمكن لهذا المفهوم تسهيل عملية تحديد الاحتياجات بشكل دقيق بما يناسب جمهور المكتبة*.

* الملاحظ أنه على الرغم من الجهود المبذولة من طرف بعض المكتبات لرفع من المستوى الثقافي غير أن المستوى الفكري للجمهور المستهدف لا يزال بعيد كل البعد عن ثقافة المشاركة في العمل الثقافي، خاصة وأن أغلبية المكتبات تقدم خدمات مجانية وتقدم عروض في فترات العطل، وهذا العزوف يمكن إرجاعه لسبب غياب جمهور مثقف وغياب الممارسة الفعلية لمفهوم الوساطة الثقافية التي بإمكانها تقديم حلول لظاهرة العزوف عن القراءة والجمهور داخل المكتبات، المتاحف، المؤسسات الثقافية...الخ.

كي تتحقق الوساطة الثقافية لابد من تدخل طرف ثالث (الوسيط الثقافي) الذي يربط العلاقة بين العناصر الثلاثة لهذه الوساطة (المؤسسة، الجمهور، العمل أو المحتوى الثقافي) وهذا ما يجعل المؤسسات الثقافية تتجه نحو ضمان الديمقراطية الثقافية التي تسعى لتعميم الثقافة لجميع شرائح المجتمع، وفي سياق الحديث عن الوساطة الثقافية في المكتبات يمكن أن تضفي طابع جديد على تصور المكتبات ومهنة المكتبي، وتتيح الفرصة لمواكبة التغيرات الحاصلة ومصاحبة جميع فئات المجتمع خاصة الفئات المحرومة والمنعزلة عن الحياة الثقافية، وعلى العموم الوساطة الوثائقية كمفهوم يمكن ممارسته على جميع الأصعدة لنهوض بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

1-3-2- وساطة الكتاب

1-3-2-1- مفهوم وساطة الكتاب

إن ظهور " وساطة الكتاب" كان بهدف تقريب الجمهور من المكتبة، والعمل على تعزيز فكرة " دمقرطة الثقافة "، حيث أن هذا المفهوم فتح أفاقا واسعة للمكتبات من أجل القضاء على ظاهرة العزوف عن القراءة ومحاولة تعميم فكرة المطالعة لدى جميع المواطنين، كما أعطى بعدا أخر للمكتبات التي عانت ولا تزال تعاني من مشكل التردد على مختلف فضاءاتها، الذي يمكن إرجاعه لغياب ثقافة المكتبة لدى البعض، أو بسبب الظروف التي يعاني منها الجمهور (العجز).

تقوم وساطة الكتاب على التركيز على احتياجات الجمهور من أجل تقريبه من المكتبة، عن طريق خلق فضاءات أو مساحات تجعل هذه المكتبات فضاء مفتوح، إذ أصبحنا نتحدث عن "مكتبات الفضاء الثالث"*، حيث اعتبر Robert Putnam أن هذه المكتبات من شأنها تحقيق رأسمال الاجتماعي.[54] فهي بذلك تعطي تصورا جديدة للمكتبات وتساعد على نشر فكرة القراءة والمطالعة، وتعزز فكرة وصول الجمهور للمكتبات ما يجعل مجال الاستثمار في هذه المؤسسات مفتوحا أمام الجميع .

* يعتبر Ray Oldenbourgأول من ابتكر مفهوم الفضاء الثالث مشيرا على أنه فضاء حيوي ومفتوح أمام جميع أفراد المجتمع، يسمح بالتعايش بين الأفراد، كما أن الفكرة من إنشاء مكتبات الفضاء الثالث هو جعل المكتبات تواكب التحولات الحالية في مجال المعلومات، كي تصبح فضاء للراحة والتعايش، تبادل الأفكار والآراء، التفاعل والتشارك...؛ ولعل أبرز مثال هو مكتبة شيكاغو. أسامة، دموش. المرجع السابق، ص.ص. 142-144.

[54] Robert, Putnam, Lewis, Feldstein. Better together :Restoring the community American.[en ligne].New York: Simon and Schuste,.2003, p.5.
URL:https://books.google.fr/books?id=qledfXzFImcC&pg=PA50&lpg=PA50&dq=third+place+library+robert+putnam&source=bl&ots=i15n18qkyp&sig=-.(consulté le 17-08-2018).

1-3-2-2- مفهوم وسيط الكتاب

نظرا للمشاكل التي عانت منها المكتبات، والمتعلقة بالدرجة الأولى بظاهرة العزوف عن المكتبات وصعوبة وصول المكتبة للفئات المحرومة، المهمشة، المنسية، والتي يصعب عليها الوصول إلى هذه الفضاءات، كان لابد من الاعتماد على طرف ثالث يقوم بربط هذه المكتبات بجمهورها ويفتح لها أفاقا جديدة في ظل التغيرات التي يشهدها قطاع المكتبات المتمثل في " وسيط الكتاب "، حيث يقوم بعملية الترويج للخدمات والنشاطات التي تقوم بها المكتبة، الترويج للكتاب، التوعية بضرورة القراءة والمطالعة، وفي ذات السياق يشير Jean Davallon أن " استخدام اللافتات من قبل المكتبات، هو أداة للوساطة، وهو منظم ومصمم لتحقيق هدف ".[55] من شأنه مساعدة المكتبة على عرض خدماتها والتعريف برصيدها.

لم يتم تحديد مصطلح وساطة الكتاب أو وسيط الكتاب من قبل وزارة الثقافة والفنون للجمهورية الجزائرية، فمن خلال تصفح موقع الوزارة والإطلاع على المراسيم المتعلقة بالكتاب، نجد أن الوزارة أصدرت قوانين ومراسيم تتعلق بأنشطة وسوق الكتاب في الجزائر، حيث ينص القانون رقم 15-13 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436 الموافق لـ 15 يوليو 2015، على مجموعة من الأنشطة المتعلقة بالكتاب، والتي تحددها المادة 2 من الباب الأول، المتعلقة بالنشر،الطبع، التسويق وترقية مهن وحرف الكتاب، كما حددت المادة 3 من نفس الباب الشخص المخول ببيع الكتاب في شكله الورقي والإلكتروني، مع التأكيد على ضرورة إيصال الكتاب لفضاءات المطالعة والفضاءات المهيأة للبيع، بينما نصت المادة 5 على ضرورة وضع الكتاب في متناول الجميع عبر التراب الوطني[56]، وهذا ما تدع إليه" وساطة الكتاب" التي تعمل على جعل الكتاب متاح أمام الجمهور من خلال العمل على إيصاله لكافة شرائح المجتمع.

---

[55] Stéphane, Labbé. La médiation du livre à l'ère du numérique : l'enjeu des algorithmes de recommandation.[en ligne].revue : Documentation et bibliothèques.2015, n°.1.p.16.URL : https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2015-v61-n1-documentation01739/1029000ar.pdf.(consulté le 05-02-2020).

[56] القانون رقم 15-13 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436 الموافق لـ 15 يوليو 2015. المتعلق بأنشطة وسوق الكتاب. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.ع.39. ص.23. الإتاحة على: https://www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2015/A2015039.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم21-01-2020).

يعمل على إيصال الكتاب لشوارع والأحياء، ملحقات المكتبات، دور رعاية الأطفال، المدارس، الجمعيات والمراكز الاجتماعية وغيرها من الأماكن[57]، كما يؤدي مجموعة من المهام لأداء عمله نذكر منها مايلي:[58]

1- العمل على جذب الأشخاص الذين لا يترددون المكتبة، من خلال مكتبات الأحياء، البلديات، مكتبات خارج الجدران والمكتبات المتنقلة.
2- إقامة علاقات قوية مع المستخدمين، من خلال الانتقال إلى جميع أماكن الحياة (منازل، مباني، مساحات خارجية، مراكز اجتماعية، منازل ريفية، دور رعاية الأطفال، حماية الأم والطفل ومراكز الترفيه...الخ) والعمل مع جميع الشركاء والجهات الفاعلة المحلية.
3- الاستقبال والتوجيه.
4- توفير وإتاحة الرصيد الوثائقي.

1-3-3- الوساطة الرقمية و الوساطة التكنولوجية

في ظل التحولات التي أفرزتها التكنولوجيات الحديثة والتغيرات التي طرأت على مختلف المجالات والميادين في الوقت الراهن، ونتيجة لحتمية الولوج للعالم الرقمي، كان لابد من التعامل مع جميع التقنيات الحديثة للولوج للفضاء الرقمي، وهذا ما خلق نوع جديد للوساطة تحت تسمية "الوساطة الرقمية" و " الوساطة التكنولوجية" .

1-3-3-1- الوساطة الرقمية

عرف المفهوم استخداما و تداولا كبيرا في السنوات الأخيرة، حيث يعتبر من المواضيع التي طرحت العديد من التساؤلات من قبل المنظرين والباحثين أمثال " Xavier Galaup" و " Silvère Mercier" اللذان يعتبران من أهم المنظرين للمفهوم، حيث يعتبر Silvère Mercier أول من أشار

[57] Anne, Kupiec. Les médiateurs du livre, analyse des activités. [en ligne]. Bulletin d'information de l'Association des Bibliothèques Français, 1996, n°.170, p.71. URL : https://core.ac.uk/download/pdf/12442143.pdf.(consulté le 11-01-2020). p.71.
[58] Annie, Jogand. Médiateurs du livre : État des lieux. [en ligne].Bulletin des Bibliothèques de France(BBF), 1998, n°5, p.19. URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/06-jogand.pdf.(consulté le 05-02-2020).

إلى مفهوم الوساطة الوثائقية ليأتي Xavier Galaup* ويطرح مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية، حسب Silvère Mercier تعمل الوساطة الرقمية على توفير الوسائل والأجهزة اللازمة لتسهيل الوصول/الحصول على المعلومات، كما تشمل مختلف الميادين، وعرفت العديد من الاستخدامات خاصة في مجال المعلومات.

يشير مصطلح "الوساطة الرقمية" إلى القدرة على فهم التقنيات الرقمية واستخداماتها، حيث تأخذ الوساطة الرقمية في الاعتبار البعد الافتراضي للشبكات وتسهل الوصول إلى المعلومات الرقمية[59]، لذا يمكن اعتبار هذا المفهوم على أنه القدرة على التعامل مع كل ما تفرضه وتتيحه التكنولوجيات الحديثة بهدف الولوج إلى العالم الافتراضي والوصول والحصول على المعلومات الرقمية، وهذا ما يتطلب استخدام الأدوات التقنية لخلق التفاعل بين العالم الواقعي والافتراضي بهدف تبادل المعلومات وتطويرها لإنتاج معرفة جديدة.

1-3-3-2- الوساطة التكنولوجية

يثير الدور الذي تلعبه الأدوات التقنية في الحياة اليومية سلسلة من الأسئلة حول تطور عملية الاتصال وتأثيرها على مختلف الجوانب الحياتية، والواقع أن هناك صلة بين بنية التكنولوجيا من جهة، وبناء الممارسات الاجتماعية من جهة أخرى، حيث يؤدي وصول الأدوات المحوسبة إلى تطور في أنشطة الاتصال ويتجلى ذلك أيضًا في استخدامات الوسائط التقليدية[60] ، أي أن الأدوات التقنية لا يمكن الاستغناء عنها في الوقت الراهن، فهي تشكل نقطة وصل بين الفرد والتكنولوجيا الحديثة وهذا ما يحتاج إلى ممارسة الوساطة التكنولوجية لتسهيل وتيسير مختلف العمليات في

* Conservateur territorial, Xavier Galaup est depuis juillet 2007 directeur adjoint à la médiathèque départementale du Haut-Rhin, où il a été notamment responsable de l'action culturelle et de la bibliothèque musicale. Coordinateur de Développer la médiation documentaire numérique paru aux Presses de l'enssib en 2012 .

[59] Jean- Plilippe, Accart .La médiation: un peu d'humain dans un monde de technologie.[en ligne]. in Argus, hiver 2012, vol. 40, n°3, p. 16-18 URL : https://www.jpaccart.ch/les-utilisateurs/2012-la-mediation-un-peu-d-humain-dans-un-monde-de-technologie.html.(consulté le 03-12-2019).

[60] Jouët , Josiane. Pratiques de communication et figures de la médiation. Des médias de masse aux technologies de l'information et de la communication.[en ligne].In: Réseaux, 1993, vol 11, n°.60,p.102.URL : https://www.researchgate.net/publication/277069027_Pratiques_de_communication_et_figures_de_la_mediation_Des_medias_de_masse_aux_technologies_de_l'information_et_de_la_communication/link/58f7bff1a6fdcc86f8122edf/download (consulté le 04-05-2020) .

المجتمع، وفي هذا السياق يشير "Michel Durampar " إلى أن للتطورات التكنولوجية والتنظيمية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات آثارًا على الجهات الفاعلة حيث تظهر أشكال جديدة للوساطة (أو الوساطة المعاد تنشيطها) بهدف خلق التقارب بين الأفراد و الوسائل التكنولوجية بغية تعميم المعلومات.[61] فالهدف من الوساطة التكنولوجية هو جعل جميع الأفراد قادرين على الحصول على المعلومات من خلال توفير بنية تحتية لأهم الوسائل التكنولوجية وربطها بالمستخدمين لهذه الوسائل، أي أن الوساطة التكنولوجيا تتيح إمكانية ربط العلاقة بين الأجهزة المادية والأجهزة غير المادية (الإنسان والآلة).

حسب Verbbek Peter–Paul تقدم نظرية الوساطة التكنولوجية إطار عمل لتحليل الأدوار التي تلعبها التقنيات في الوجود الإنساني وفي المجتمع، فكرتها المركزية هي أن التقنيات عند استخدامها تساعد في تشكيل العلاقات بين البشر والعالم.[62] إذ ترى Christine Boshuijzen-van Burken أن Verbeek من خلال هذا الطرح أشار إلى وجود الوساطة التكنولوجية.[63] القائمة على ربط العلاقة بين البشر والآلة و أنه لا يمكن الاستغناء عن فكرة وجود الآلة في حياة الإنسان، فالتطورات الحاصلة اليوم تحتم علينا التعامل مع هذه النوع من الوساطة. في حين ترى" Gettliffe-Grant Nathalie" عكس ذلك على أن الوساطة التكنولوجية هي ظاهرة بعيدة عن الوساطة البشرية[64] وأنه لا يمكن ربط الوساطة بالعنصر البشري كون الحديث اليوم أصبح عن الأدوات والأجهزة التكنولوجية التي غيبت أو ألغت وجود العنصر البشري.

ما يفرضه العالم اليوم من تحديات تجعلنا نشير إلى أن الوساطة التكنولوجية ضرورة حتمية لابد من التعامل والتعايش معها، وهي تسير جنبا لجنب مع باقي أنواع الوساطات حيث هي مكملة لها،

[61] Michel, Durampart La médiation technologique : entre réalité et immanence des évolutions organisationnelles liées à la diffusion des TIC » [En ligne].In : Communication et organisation, 2001, n°19, p.1. URL : http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2482.(consulté le 03-07-2018) .

[62] Peter-Paul, Verbbek. Médiation Theory. [en ligne].URL: https://ppverbeek.org/mediation-theory(consulté le 11-01-2020).

[63] Christine, Boshuijzen-van, Burken. Beyond .Technological Médiation: A Normative Practice Approche.[en ligne]. In. Society for Philosophy and Technology Quarterly Electronic Journal ,2016,Vol.20, n°.3, p.181.URL: www.researchgate.net/publication/305480957(consulté le 05-06-2019).

[64] Nathalie, Gettliffe-Grant Analyse de Médiation, médiatisation et apprentissages : Apprentissage des langues et systèmes d'information et de communication. [en ligne]. Revue : ALSIC, 2004,vol. 7.n° 1,p.4.URL :http://alsic.u-strasbg.fr/v07/gettliffe/alsic_v07_02-liv1.htm(consulté le 04-06-2018).

كما أن هذه الوساطة تحتم الرجوع للوساطة البشرية، إذ لا يمكن أن تتحقق الواحدة من دون وجود الأخرى، وعند الحديث عن الوساطة التكنولوجية في مجال المكتبات والمعلومات لابد من التركيز على الأدوات والوسائل التكنولوجية التي تسمح بمعالجة ونقل هذه المعلومات وإيصالها للمستخدم.

المبحث الرابع: مجالات تطبيق مفهوم الوساطة

الوساطة بمفهومها الواسع شملت عدة مجالات وميادين معرفية، لتتجه نحو مجال المعلومات أين عرفت استعمالا واسعا في الفضاء العمومي الذي يشكل فضاء حيوي ومناسب لممارسة الوساطة، لتمتد نحو المكتبات العمومية بهدف خلق التفاعل بين هذه الفضاءات وجمهورها، وهو ما سيتم التعرض إليه خلال هذا المبحث.

1-4-1- الفضاء العمومي فضاء لممارسة الوساطة

1-4-1-1- المفهوم العام لـ: " الفضاء العمومي"

الفضاء العمومي عبارة عن مجموعة من الأشخاص العادين الذين يجتمعون لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك؛ نشأت هذه الفكرة في أوروبا الحديثة في تكوين الأماكن العامة البرجوازية، تهدف هذه المساحات إلى التوسط بين المجتمع والدولة[65] ، ارتبط مفهوم الفضاء العمومي بالفيلسوف الألماني "يورغن هابرماس" الذي يعتبر أول مؤسس لهذا المفهوم الذي يحمل في طياته معالم المجتمع الحديث كفضاء للمناقشة وتكوين الآراء بين جميع أفراد المجتمع، فهو فضاء مفتوح ومتاح أمام الجميع.

أسس يورغن هابرماس المفهوم؛ إذ يرى أن هذا المجال العام هو عبارة عن فضاء يسمح لأفراد المجتمع بالتصرف بكل حرية واستقلالية أثناء التواصل مع بعضهم البعض، كما يتيح لهم الفرصة لنقل وتبادل الآراء والأفكار المتعلقة بالمصلحة العامة.

[65] Marc, Lits. L'espace public : concept fondateur de la communication.[en ligne]. Revue : Hermès, 2014, n°70, p.p.77-78.URL : https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2014-3-page-77.htm.(consulté le 06-01-2021).

تعرف "Nancy Fraser" "الفضاء العمومي على أنه فضاء المواطنين الذين يناضلون من أجل مصالحهم المشتركة، فضاء يؤسس تفاعلاته أوليا"[66] ، وهو ما جعل "يورغن هابرماس" يعتبره فضاء لممارسة مختلف أشكال الوساطة، كونه فضاء حيوي متاح للجميع ويساعد على ممارسة الوساطة، خاصة الوساطة الثقافية إذ يعمل على نشر الثقافة، وهذا لتحقيق الديمقراطية لتمكين المواطنين من الوصول لثقافة وتبادل الآراء ونقل الأفكار حول مختلف القضايا دون أي قيود.

1-4-1-2- الوساطة في الفضاء العمومي

إن الهدف من ممارسة الوساطة بمختلف أشكالها و أبعادها في الفضاءات العمومية هو السماح لجميع الأفراد الفاعلين في المجتمع بالمشاركة في مختلف النشاطات التي تتعلق بالحياة الثقافية والمدنية، مع التركيز على منح الفرصة بطريقة عادلة ما يضمن لهم الوصول إلى الثقافة، وهو ما تقوم عليه الوساطة الثقافية، التي ترتبط بالوساطة الوثائقية التي بدورها تسمح لهم بالوصول والحصول على المعلومات الضرورية والمناسبة لاحتياجاته، كما أن ممارسة الوساطة في الفضاء العمومي تجعل كل فرد قادرا على أن يثبت مكانته ويبرز دوره داخل المجتمع، حيث أن هذه الممارسات تجعل منهم أفراد فاعلين، وهنا نشير إلى باقي أنواع الوساطة، (الوساطة الاجتماعية، الوساطة الأسرية، الوساطة المدرسية...الخ)، هذا ما يجعل الوساطة تقوم على نشر المعرفة والثقافة بما يحقق المصلحة المشتركة ويولد الشعور بالانتماء للفرد، وفي هذا السياق يشير Alain Louterno إلى أن الفضاء العمومي يتكون من خواص يجتمعون بهدف التداول في مسائل ذات المصلحة المشتركة و هذا ما يجعل هذه الفضاءات تقوم بدور الوسيط.[67]

إن الفضاء العمومي وما يحمله في طياته من خصائص قائم على مفهوم " الوساطة " كونه فضاء يسمح بنقل وتبادل الأفكار والآراء بين أفراد المجتمع عن طريق الاتصال، وهذا ما أكد عليه " Bernard Lamizet" حين أشار إلى أن ممارسات الوساطة تتم في الأماكن التي يوجد فيها

---

[66] هناء، علالي. مصطفى، كيحل. الفضاء العمومي ودوره في تفعيل الفكر التواصلي عند هابرماس. [على الخط المباشر]. مجلة: التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية،2017،ع.5. ص. 139. الإتاحة: https://dpubma.univ-annaba.dz/wp-content/uploads/2017.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 07-02-2020).

[67] محمد فوزي، كنزاي. براديغم مدرسة فرانكفورت على المحك: منظور اتصالي. [الخط المباشر]. مجلة: الدراسات والبحوث الإنسانية، 2014،ع.9، ص. 112. الإتاحة:https://www.asjp.cerist.dz/en/article/20690 .(تم الإطلاع عليه يوم11-12-2019).

الاتصال، والتي تجعل أفراد المجتمع قادرين على التعبير عن أنفسهم من خلال الوسائل المتعلقة بالاتصال.

1-4-2-الوساطة في المكتبات

الوساطة في مجال المكتبات مرتبطة كما أشرنا بالصعوبات التي تعاني منها هذه المكتبات والتي تهدف من خلالها لإيجاد حلول لهذه الصعوبات، خاصة مشكل العزوف الذي تعاني منه العديد من المكتبات، وهنا الحديث سيكون عن الوساطة التي خلقت خدمات جديدة وفرضت ممارسات غير التي كانت سائدة من قبل، حيث تؤكد العديد من الدراسات على ضرورة تبني وممارسة مفهوم الوساطة في المكتبات.

1-4-2-1- بروز الوساطة في المكتبات

ظهرت الوساطة في المكتبات العمومية كونها فضاء مفتوح أمام جميع المواطنين، وكانت تتمثل الوساطة في البداية في العمليات الكلاسيكية المتعارف عليها التي تقوم بها المكتبات؛ لتعرف توسعا في الاستخدام نحو البحث عن الوثائق والمعلومات التي يصعب الحصول عليها، وبالتالي أصبحت هذه الفضاءات أماكن لممارسة الوساطة بين القارئ والمعلومة بصفة عامة، وتغيرت النظرة لمهن المكتبي على أنه الوسيط بين القراء والمجموعات الوثائقية من جهة وبين المكتبة وجمهورها من جهة أخرى؛ و في هذه النقطة يجدر التذكير على أن المتاحف كانت السباقة لتبني مفهوم الوساطة لربط المحتوى الثقافي المعروض بالجمهور، ما ساعدها على الخروج من الأزمة التي كانت تعاني منها بالاعتماد على طرق ووسائل جديدة مكنتها من تحسين مستوى خدماتها المعروضة انطلاقا من تحليل احتياجات المستخدمين وبناء توقعاتهم للاستجابة لمطالبهم.

الوساطة في مجال المكتبات تفتح أفاقا واسعة للبحث عن التمثلات التي لدى أمناء المكتبات لمهامهم وتجعل من الممكن تحديد مواقفه المختلفة اتجاه متلقي الكتاب، الجمهور، والجمهور عن بعد، فإنها تسمح بمعالجة الديمقراطية الثقافية في المكتبات العامة[68]، حيث تقع الوساطة في

[68] Abdelwahed, Allouche. les médiations dans les bibliothèques publiques. [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France, 2007, n°6, p.71.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002 . (consulté le 18-10-2017).

صميم الأرشيفات التي تعزز وتسهل الوصول إلى المعلومات لجميع الجماهير عن طريق الأدوات المتاحة، والمنشورات البحثية، والأحداث التي يصبح فيها الجمهور شريكًا[69]، لذا تعتبر المكتبات العمومية فضاء مناسب لممارسة الوساطة لما تحمله من خصائص تقترب من مفهوم الفضاء العمومي وتقترن بالتحولات التي عرفها هذا الفضاء، وهو ما أكد عليه يورغن هابرماس معتبرا أنه فضاء لممارسة مختلف أشكال الوساطة، وبما أن المكتبات العمومية الغرض منها هو توفير المعلومة وضمان الوصول الحر لهذه المعلومات بدون قيود أو مقابل وهو ما أعلنت عنه منظمة اليونسكو؛ مشيرة أيضا إلى أنها فضاء يسمح بالحصول على المعارف والمعلومات وتشكيل الثقافات؛ كل هذا يدعوا إلى ضرورة استخدام الوساطة كآلية تمكن هذه المكتبات من خلق ممارسات تسمح لها بتجسد دورها الفعلي و إثبات مكانتها.

أصبح مفهوم الوساطة مفهوما غامضا داخل المكتبات حيث شرعت العديد من المكتبات العمومية في الدول الأوروبية والدول الأنجلوسكسونية في الاعتماد على مفهوم الوساطة عن طريق تنظيم مجموعة من الحملات مثل "مكتبات خارج الجدران" والتي شهدت رواجا كبير، "مكتبات الشوارع" التي تعتبر أولى البوادر لتبني مفهوم الوساطة داخل المكتبات بالإضافة لحملة "مكتبيون خارج المكتبة " والتي هي الأخرى لقيت استحسان العديد من المستخدمين ومهدت لمفهوم الوساطة داخل المكتبات، وبالتالي أصبح مفهوم الوساطة يساعد في جلب الثقافة وإتاحتها للجميع خاصة الفئات التي لا تستطيع الحصول عليها (الفئة المحرومة) أي أن الوساطة مكنت من محاربة مختلف أشكل الحرمان والإقصاء وكذا القضاء على العنصرية الثقافية وتفضيل فئة على حساب الأخرى.

1-4-2-2- مفهوم الوساطة في المكتبات

أشارت Isabelle Fabre إلى أن المقصود من الوساطة هو إيجاد حلول للصعوبات قد يواجهها المستخدم أثناء البحث عن المعلومات وليس بمعنى (النزاع)، فوساطة المكتبي تحد من التعقيد الذي

[69] Marie-Danièle, Milandri. La médiation en question : Réflexions d'archivistes, bibliothécaires et documentalistes ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF). [En ligne], 2006, n° 488, p.87.URL: https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0087-008 . (Consulté le 07-01-2020).

يتعرض له المستخدمون والوصول إلى المعلومة تحل هذه الأزمة[70]، إن الوساطة بهذا المعنى الأول ترتبط بدور أخصائي المعلومات كوسيط بين المستخدمين والمحتوى، وهو ما يصطلح عليه بـ الوساطة الوثائقية أو الوساطة المعرفة، الوصول إلى هذه المعلومات الهدف منه هو الحصول عليها والاستفادة منها؛ وهو تشير إلى وجود طرف ثالث يعمل على مساعدة المستخدم من القيام بذلك.

يمكن أن تعطي الوساطة قيمة إضافية للمكتبة وتضفي الشرعية على مهنة المكتبي، خاصة في ظل التزايد الكبير للمعلومات والكم الهائل للوثائق بأشكالها و أحجامها المختلفة، وهذا ما أكد عليه Sondez David[71] ؛الذي أشار إلى أن مفهوم الوساطة هو مفهوم معقد وغامض، لذا فإن المكتبات مع هذا الزخم الهائل والتدفق للمعلومات والوثائق تحتاج إلى ممارسة الوساطة بما يضمن الوصول والحصول على المعلومات والوثائق لجميع المستخدمين مع ضمان تحقيق العدل والمساواة.

بالحديث عن الوساطة في المكتبات نشير إلى الوساطة التعليمية، فالمكتبات تعتبر مؤسسة تعليمية تثقيفية، وهنا يكون الحديث عن المستخدم الذي يشكل محور العملية التعليمية التعلمية، حيث تسعى هذه الأخيرة لتلبية احتياجاته من خلال السماح له بالحصول على المعلومات وإنتاج معارف جديدة، حيث تظهر ممارسات المكتبة لمفهوم الوساطة من خلال دعم المستخدم[72].

الحاجة لتبني مفهوم الوساطة في المكتبات راجع إلى انتشار ظاهرة العزوف عن القراءة وانعدام ثقافة المطالعة العمومية؛ وكذا عدم اكتساب وعي بضرورة التردد للمرافق الثقافية، ما خلق أزمة على المستوى الثقافي الذي تعاني منه الشعوب العربية بشكل كبير وهو في تزايد مستمر في ظل قلة الاهتمام، لذا من المهم أن تقوم المكتبات بسد هذه الفجوة الموجودة بينها وبين جمهورها من خلال ممارسة الوساطة بمختلف أشكلها وأنواعها خاصة "الوساطة الثقافية" التي تعمل على تعزيز

[70] Isabelle, Fabre. L'espace documentaire comme lieu de médiations[en ligne]. Revue : Esquisse, 2013, p.3.URL :http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00837950 (consulté le 19-10-2017).

[71] David, Sondez. Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique: participation et quotidienneté.[en ligne]. 2010. p.09. [Mémoire.DCB]. École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.URL : core.ac.uk/download/pdf/12438752.pdf(consulté le 22-03-2018).

[72] Joli-Cœur, Sophie. Op.cit.p.2.

أشكال العمل الثقافي والدعوة إلى المشاركة في الحياة الثقافية للنهوض بمختلف القطاعات، والوساطة الوثائقية بهدف نقل، نشر وتبادل المعلومات لإنتاج معارف جديدة خاصة بها.

يؤكد العديد من الباحثين على أن مفهوم الوساطة هو في جوهر مهنة المكتبي من بينهم Bertrand Anne marie التي تعتبر أن " كل ما يشكل واجهة بين الموارد والمستفيدين، على أنه وساطة الاستقبال، مرافقة المستخدمين، التصنيف، الفهرسة، تدريب المستخدمين، توجيه المستخدمين...الخ[73]، الوساطة بهذا الطرح تركز على ضرورة الاستقبال الجيد للمستفيد والعمل على فهم احتياجاته لتقديم المساعدة المناسبة، وهو ما يتطلب خلق نوع من التفاعل بين المكتبي الذي يؤدي دور الوسيط وطالب المعلومة أو المتلقي.

1-4-2-3- أسس الوساطة في المكتبات

الوساطة في المكتبات ترتبط بالسياسة الثقافية المتبعة من قبل هذه المكتبات والتي تركز أساسا على جذب القراء ومساعدتهم في الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها ويصعب عليهم الوصول لها بالإضافة إلى محاولة القضاء على ظاهرة العزوف عن القراءة التي تشكل أزمة حقيقة بالنسبة للمكتبات خاصة في ظل انتشار الإنترنت التي باتت تشكل عائق بين الثقافة والجمهور، وهنا تظهر ضرورة تبني مصطلح " الوساطة الثقافية " كونها تعمل على توفير الإمكانيات ووسائل المصاحبة والإبداع، والتدخل لفائدة المواطنين وجماهير الأوساط الثقافية و تحقيق هدف تعزيز كل أشكال التعبير الثقافي، وأنماط المشاركة في الحياة الثقافية[74].

تكلم Olivier Chourrot عن الوساطة في المكتبات وأشار إلى أنه إذا أعتبر أمين المكتبة "وسيط" يكون أكثر انفتاحا وقد يرغب في وضع نفسه مكان المستخدم، أما إذا كان بمثابة موجه للجمهور فهنا يكون أكثر غموضا يهتم بأخذ احتياجات المستخدمين[75]، لذا فإن مسألة الوساطة من

---

[73] Anne-Marie, Bertrand. Médiations, formations, réflexions et interrogations. [en ligne].in : l'écrit et ses médiations, BPI, 2009, p.p.2-3.URL :http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48210-médiations-formations-reflexions-et-interrogations.pdf (consulté le (21-11-2017).

[74] الإيسيسكو. نحو ثقافة وسطية تنموية للنهوض بالمجتمعات الإسلامية. الخطوط العريضة لمشروع خطة عمل للنهوض بدور الوساطة الثقافية في العالم الإسلامي: المؤتمر الإسلامي التاسع لوزراء الثقافة، 2-4 نوفمبر 2015. عمان: وزارة التراث والثقافة. ص. 9.

[75] Bertrand, Calenge. La médiation : concept-clé ou mot-valise ?[en ligne].2012, URL : bccn.wordpress.com/2012/01/03/la-médiation. (Consulté le 29-07-2018).

وجهة نظره أمر محوري هدفه جعل المستخدمين أكثر استقلالية والسماح لهم بالتعلم، فالوساطة في المكتبات جاءت لتقليل أو الحد من الصعوبات التي يواجهها المستخدم في عملية البحث عن المعلومات والحصول عليها، لذا تتطلب تحديد المصادر وتنظيم جميع المعلومات العلمية والتقنية[76]، وهنا يظهر دور الوسيط المكتبي الذي يعد حلقة وصل بين المحتوى والمستخدم، وفي هذه النقطة نلاحظ أن التوجهات ووجهات النظر تختلف من باحث لأخر، فهناك من يرى أن أمين المكتبة في ظل ظهور مفهوم الوساطة يلعب دور الوسيط ولا يمكن الاستغناء عنه، كما أن مهنة أمين المكتبة لا يمكن أن تندثر بسبب تزايد المعلومات الرقمية والتطورات التي يشهدها قطاع المكتبات في البيئة الرقمية، بينما هناك توجه أخر ينظر إلى مهنة أمين المكتبة على أنها مهنة في طريق الزوال نظرا لما تفرضه هذه البيئة الرقمية ما حتم ضرورة التعايش معها؛ ومع الوساطة الرقمية المرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة، خاصة وأننا اليوم أصبحنا نتكلم عن الوسيط الذي يشغل الحيز الأكبر في مجال المعلومات.

المكتبات العمومية تتمتع بجميع المقومات التي تمكنها من إتاحة الرصيد الوثائقي وتسهل الوصول الحر والمجاني للمحتوى المعرفي والثقافي لتحقيق التعلم الذاتي، الذي يتطلب توفير جميع الوسائل أمام المستخدم ، وفي هذا السياق ظهرت العديد من المصطلحات المرتبطة بمهنة المكتبي على غرار الناقل، الممرر، فالوساطة في المكتبات العمومية تشكل علاقة تفاعلية بين المتعلم(المستخدم)، المعلم الذي يمكنه أن يلعب دور الوسيط والمعرفة فأساس العملية التعلمية التعليمية هو المستخدم.

في الأخير وحسب Calenge Bertrand، مدير الدراسات في المدرسة الوطنية لعلوم المكتبات والمعلومات (Enssib)، أوضح أن المكتبات تعتمد أكثر على قدراتها ومهاراتها لتعامل مع الوساطة خاصة في ظل الانتشار الواسع للمعلومات وتزايد الوثائق بشكل كبير، الأمر الذي يمكن أن يجعلها تنتج معرفة وحتى ناشر للمحتوى [77].لذلك ممارسة الوساطة من شأنها أن تسهل عملية البحث عن

[76]Élisabeth, Caillet. Olivier, Las Vergnas, Catherine, Prokhoroff. Le médiateur scientifique, technique et industriel. [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1987, n° 4, p.323.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1987-04-0328-006 (consulté le 04-03-2020) .

[77] Calenge, Bertrand. Documentation et bibliothèques, Les bibliothèques et la médiation des connaissances. Éditions du Cercle de la librairie, 2015. p.188.

المعلومات والحصول عليها في أي وقت ما يسمح للمستخدم بالتزود بالمعلومات التي يحتاج إليها، وهذا يتطلب تكوين في مجال البحث حتى يتمكن المستخدم من اكتساب مهارات تأهله للبحث بمفرده(التعلم الذاتي) وهذا ما تطمح إليه المكتبات العمومية.

خلاصة الفصل

مفهوم الوساطة من بين المفاهيم التي لقيت اهتماما من قبل العديد من الباحثين والمنظرين، وعرفت نظم المعلومات استخداما واسعا لهذا المفهوم الحديث في شتى المجالات والميادين، ما جعل المفهوم يتميز بالتعقيد والاختلافات المعرفية والوظيفية، كونه مفهوم مرن وقابل للاستخدام حسب السياق الذي يوضع فيه، هذا الاختلاف حوله جعل العديد من الدراسات تشير إلى غموض المعني، لذا حولنا من خلال هذا الفصل التعرض لهذا الطرح أو التصور الجديد مركزين على الجوانب المتعلقة بالمفهوم، من بداية بروزه إلى غاية استخدامه في مجل علم المكتبات والمعلومات، أين عرف استعمالا واسعا في بداياته من قبل المتاحف، كما أنه ارتبط بشكل كبير بالجانب الثقافي (الوساطة الثقافية) التي تهدف لضمان نشر وإيصال الثقافة لجميع فئات المجتمع خاصة الفئات المحرومة، والتي ارتبطت بدورها بمفهوم دمقراطة الثقافة.

طرح المفهوم كتصور جديد في مهن المكتبات والمعلومات بمختلف أشكاله وأبعاده، حيث عرفت هذه الأخيرة العديد من التحولات التي ارتبطت بمفاهيم جديدة تعزز فكرة الوصول والحصول على المعلومات، وهذا ما يجعلها في حاجة إلى تبني مفهوم الوساطة كآلية جديدة لممارسة نشاطها بالاعتماد على طرق وأساليب تضمن تقربها من مستخدميها وسد الفجوة بين المحتوى والجمهور.

الفـصل الثـانـي

الوساطة الوثائقية: التحول نحو ممارسات جديدة

المبحث الأول: المسار التاريخي للوساطة الوثائقية

المبحث الثاني: مبادئ وأسس الوساطة الوثائقية(المفاهيم والتعاريف)

المبحث الثالث: أشكال وأبعاد الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات

المبحث الرابع: الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات في ظل ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية

الفصل الثاني: الوساطة الوثائقية: التحول نحو ممارسات جديدة

تمهيد:

تطرق العديد من المؤلفين والباحثين لمفهوم الوساطة الوثائقية في مختلف المجالات والميادين المعرفية، وهناك من اعتبروا أن الوساطة الوثائقية هي بمثابة وساطة للمعرفة، فالوساطة بهذا المفهوم أساسها المعلومات التي يتمّ تداولها بين المستخدمين عن طريق تدخل طرف ثالث يعمل على ربط المحتوى الوثائقي بالمستخدم من خلال تسهيل عملية البحث عن المعلومات وإتاحتها للجميع دون أي تمييز أو تحيز، من خلال السعي لإنتاج معرفة جديدة (معلومات ثانوية) مع ضرورة الاحتفاظ بالمعلومات الأولية. من خلال هذا الفصل سنحاول أن نتطرق إلى كل ما يتعلق بمفهوم الوساطة الوثائقية وأهم أشكاله وأبعاده المختلفة.

المبحث الأول: المسار التاريخي للوساطة الوثائقية

إن التفكير في مسألة الوساطة الوثائقية يتعلق بتحديد مكان تواجد المعلومات والوثائق بغية إيصالها للمستخدم وذلك يتطلب عملية اتصالية تعزز ارتباط المستخدم بالمحتوى المعلوماتي والرصيد الوثائقي، فهي تتعلق بالمعلومات في المقام الأول لبناء معرفة جديدة، كما أشارت بشكل خاص Cecile Gardies في عام 2008، فإن قانون الوساطة يسمح بتحليل وتحديد المواقع وتنمية الوعي بالحاجة إلى المعلومات أو التواصل، لم تعد الوساطة الوثائقية مقتصرة على تحليل العروض المعلوماتية وتعداد المحتويات فقط، لكنها أيضا تحاول فهم حالة ونوايا الاتصال المستهدفة من قبل الوثائقي[78]، لذا سنحاول إبراز مفهوم الوساطة الوثائقية في سنوات الثمانينات والتسعينات من خلال التطورات التي عرفها مجال المعلومات خلال هذه الفترة التي عرفت بداية استخدام مفهوم الوساطة.

2-1-1- الوساطة الوثائقية في الثمانينات

اتسمت سنوات الثمانينيات (80) بالانفجار الهائل لقواعد البيانات نتيجة لتطور العوامل التكنولوجية التي ساعدت على الوصول إليها حيث أن الاستخدام الواسع للحواسيب الصغيرة

[78] Vincen, Liquette,, Isabelle, Fabre, Cécile, Gardiés :Faut-il reconsidérer la médiation documentaire .[en ligne]. Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication, 2010, n°2. p.p.11-12. URL : www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information.(consulté le 01-11-2017).

والحواسيب الشخصية خلال هذه الفترة ساهم في بروز أوعية جديدة للمعلومات للاحتفاظ بها لأطول مدة ممكنة وكذلك تطور البرامج الوثائقية بدوره ساهم في تسهيل عملية معالجة المعلومات.

وتجدر الإشارة إلى حدوث تحولات عديدة نتيجة للانفجار المعلوماتي وثورة المعلومات، التي ترتبت عن استعمال الحواسيب وشبكة الإنترنت فيما بعد جعل فترة الثمانينيات تعرف نقلا للمعلومات بالاعتماد على الإمكانيات التي تتيحها هذه الشبكة العالمية، إذ عرفت توسعا في عملية البحث عن المعلومات وجعلها متاحة للمستخدم.

أثارت هذه التحولات الحاجة للوساطة الوثائقية كشكل جديد من أشكال الوساطة، والتي ارتبطت آنذاك بمهنة التوثيق، ففي عام 1980 بدأ الوثائقي يتساءل عن مكانته في هذا العالم الجديد للمعلومات، ما طرح مخاوف حول مهنته في ظل تأثير التكنولوجيا، حيث عرفت هذه الفترة تطورا في أنظمة المعلومات ما سهل عملية الوصول للمعلومات خلال تلك الفترة[79].

2-1-2- الوساطة الوثائقية في التسعينات

في سنوات التسعينات (90) ونظرا للانتشار الكبير لشبكة الإنترنت والوسائط المتعددة التي عرفت استخداما كبيرا خلال تلك الفترة، ومع ظهور بروتوكول (TP-TCP) أعطى تصورًا للإنترنت وأتاح استخدامات جديدة وصولا لشبكة الويب في 1989، والتي أحدثت ضجة واسعة في مجال المعلومات كونها سهلت العديد من الخدمات المعلوماتية وسهلت عملية الحصول على المعلومات وتبادلها بين عدة مستخدمين، لذا تزايدت الحاجة لممارسة الوساطة الوثائقية.

مع وصول الإنترنت إلى معلومات متنوعة وفيرة أصبح التوثيق أكثر، أسهل وأسرع، استعمال الإنترنت في مجال التوثيق[80] أعطى تصورا آخر لمهنة الوثائقي بالاعتماد على الإمكانيات التي أتاحتها هذه الشبكة لنقل وحفظ الوثائق باستخدام التقنيات الرقمية، حيث تم التركيز على الجوانب التقنية للإنترنت في البداية ومن ثم العمل على نقل المعلومات من خلال الإمكانيات التي توفرها

[79] Stéphanie, Espagne, Fofana, Ramatoulaye, Amélia, Laurenceau. Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire. [Mémoire de recherche] : Enssib, 2003, p.29.URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/917-pertinence-de-l-idee-de-desintermediation-documentaire.pdf.(cnsulté le 19-04-2018).

[80] Ibid. P.31

شبكة الإنترنت لغرض البحث الوثائقي، وهو ما أثار مخاوف الوثائقيين حول مستقبلهم وكيف ستتطور المهام الوثائقية مع ظهور الإنترنت[81]،

مع عصر الإنترنت الذي صاحبه انتشار المعلومات والوثائق الرقمية عاد التساؤل حول ضرورة التفكير في الوساطة الوثائقية في مهنة التوثيق، والتي ارتبطت بتقنيات عالية الدقة والأداء لإيصال المعلومات والوثائق للمستخدمين، وجعلت المستخدم أكثر استقلالية في الوصول للمعلومات والوثائق وفقا لاحتياجاته.

في نفس الوقت خلال مرحلة (90) ظهرت العديد من المخاوف مرة أخرى بالنسبة لأمناء المكتبات آنذاك، وكذا الموثقين وأخصائي المعلومات خاصة مع اتجاه الكثير من المكتبات ومراكز التوثيق نحو الاعتماد على الإنترنت كوسيلة لتسهيل العمليات المتعلقة بالبحث عن المعلومات والوصول إليها وكذا معالجتها بواسطة التقنيات التي أتاحتها هذه الشبكة، ما جعل المكتبات ومراكز التوثيق تتجه نحو العالم الافتراضي الذي هدد مكانتهم وخلق نوعا من التخوف حول زوال مهنة التوثيق.

في هذا الصدد يرى Laurent Bernat الذي كان لخطابه "إنهاء أزمة هوية الموثقين" في عام 1995 تأثيرًا كبيرًا لمقاومة التغييرات التكنولوجية والتنظيمية التي تظهر اليوم، حيث يرى أنه يجب على الوثائقيين أن يدركوا قيمتهم وفائدتهم الاجتماعية والاقتصادية، تظهر من خلال التغلب على مخاوفهم والعمل على تحديد مكانتهم في ظل هذه التحولات، ومن هذا المنطلق يرى بأن الوساطة تشكل قلب المهنة، كون مهنة التوثيق تقوم على المعلومات والمواد الأساسية، ويتم ممارستها بشكل كامل في ربط المستخدم والمعلومات، من خلال العمل على تلبية طلباته وفقا لاحتياجاته[82]، وهذا ما يتطلب ضرورة تبني مفهوم الوساطة الوثائقية التي تقوم على العمل على خدمة المستخدم والسعي نحو ضمان وصوله وحصوله على المعلومات التي يبحث عنها، ومن خلال هذا الطرح فإن مهنة الوثائقي يجب أن تتماشى والتحولات التي تفرضها هذه التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال وأن يقوم بدور الوسيط لربط المستخدم وتقريبه من فضاء عمله.

[81] Stéphanie, Espagne .Op.cit .p . 32.
[82] Ibid. p. p .33-34.

الوساطة في فترة التسعينات كانت مرتبطة في البداية بالتشاور، الاستقبال والتوجيه، تدريب المستخدمين لتتطور بزيادة الاحتياجات نحو خلق ممارسات جديدة لنقل المعارف، وبناء علاقة بين أخصائي التوثيق والمستخدم، هذا التطور وصف بأنه "إعادة وسيطة" للعلاقة بين نظم المعلومات ومستخدميها.

الوساطة الوثائقية خلال مرحلة التسعينات عرفت بداية انتشارها في أوساط المؤسسات الوثائقية كطريقة عمل جديدة لتقديم الخدمات للجمهور المستفيد على اختلاف توجهاتهم الفكرية ومستوياتهم المعرفية والاجتماعية لتبادل الأفكار، تشارك وتبادل الآراء ونقل المعلومات والمعارف من خلال وجود طرف ثالث، وهذا ما يطلق عليه مفهوم الوساطة الوثائقية القائمة على مبدأ الوصول والحصول من خلال عملية إنتاجية المعرفة.

2-1-3- بروز الوساطة الوثائقية في علم المعلومات والاتصال

تم تطوير مفهوم الوساطة الوثائقية خلال السنوات القليلة الماضية في مجال علم المعلومات والاتصال، حيث أن الإحساس بالوساطة والعلاقة بين الفرد والجماعة يضع الوساطة الوثائقية كوساطة للمعرفة تنشأ بفضل الطرف الثالث، وهو ما أكد عليه أغلبية الباحثين الذين عالجوا مفهوم الوساطة الوثائقية، حيث أشارت الباحثة Cecile Gardies أن المفهوم جاء بهدف تعزيز الوصول إلى وساطة المعلومات التي تبنى على الأجهزة المادية أو العنصر البشري، مع القدرة على الوصول إلى المستخدم والمعلومات[83]، لذا فإن الوساطة الوثائقية تقوم على خدمة المستخدم[84]؛ من خلال الاعتماد على الوسيط البشري والوسيط غير البشري المتمثل في الأجهزة التي تدعم عملية الوساطة الوثائقية في ظل التحولات التكنولوجية وبروز العالم الرقمي، وبالتالي أصبحت الوساطة الوثائقية تأخذ بعدًا جديدًا يعزز إمكانية الوصول وإدارة الرصيد الوثائقي عن طريق التفاعل، المشاركة، التقاسم وإعادة استخدام المعلومات من قبل المستخدم.

[83] Cécile, Gardies. dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs: cadre d'analyse pour l'information-documentation. [en ligne].2012, p.145. Habilitation à diriger les recherches. Sciences de l'information et de la communication. Université de Toulouse Le Mirail. URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01725359/document.(consulté le 03-11-2017).

[84] Christelle, Molinié. Médiation documentaire et documentation participative à travers les projets Wikimédia : retour d'expérience au musée des Augustins de Toulouse.[en ligne], Journée scientifique du vendredi 16 mai 2014, p.2.URL : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01291772/document.(consulté le 22-03-2018).

يشير مفهوم الوساطة الوثائقية في علوم المعلومات والاتصالات إلى مفهوم الوسيط، والصلة بين المفرد والجماعي[85]، وهي ترتبط بعنصر ثالث يمثل دور الوسيط لدعم المستخدم أثناء البحث عن المعلومات وتحويلها إلى معرفة، وهذا أساس الوساطة الوثائقية التي سنتعرض لمفهومها في المبحث الموالي، وأشار Galaup Xavier في كتابه حول تطور الوساطة الوثائقية الرقمية؛ على أن الوسيط يعمل على التوفيق ودمج الأشخاص لإنشاء اتصال يسمح لهم بالوصول للمعلومات وهذا ما يمكن اعتباره وساطة وثائقية، ويتفق في ذلك مع Cécile Gardies على أنها وساطة تتطلب وجود الأجهزة المادية وغير المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان الوصول والحصول على المعلومات والاستفادة منها.

المبحث الثاني: مبادئ وأسس الوساطة الوثائقية (المفاهيم والتعاريف)

الوساطة الوثائقية من بين المفاهيم الحديثة التي بدأت معالمها تظهر في الآونة الأخيرة، حيث عرفت استعمالا من قبل العديد من الباحثين والدارسين لمفهوم الوساطة، لذا سيتم خلال هذا المبحث التطرق لهذا المفهوم؛ وإبراز أهم المفاهيم والتعاريف التي جاء بها المنظرين.

2-2-1- مفهوم الوساطة الوثائقية

عند الحديث عن الوساطة الوثائقية نحن نتجاوز العمليات التقليدية المرتبطة بمعالجة المعلومات والوثائق، فالوساطة الوثائقية بمفهومها الواسع تتطلب ضرورة مراعاة مستوى المستخدم سواء كان معرفي، ثقافي، اجتماعي، سياسي أو اقتصادي، ما يمكّن من إتاحة المعلومات لجميع أفراد المجتمع والعمل على مساعدتهم لإعادة بنائها وفقا لاحتياجاتهم، لذا فإن الوساطة الوثائقية تقوم على مبدأ توفير وإتاحة المعلومات للجميع وتضع احتياجات المستخدم في المقدمة، حيث أن هذا المفهوم جاء لإنشاء علاقة تفاعلية مع المستخدم وربطه بالمعلومات والرصيد الوثائقي.

يشير مصطلح الوساطة الوثائقية حسب Fabre Isablle إلى كل ما يساعد المستخدم في ممارساته المعلوماتية، والتي تلعب دورا رئيسيا في تكوين المعرفة وتداولها والمحافظة عليها، وللقيام

[85] Xavier, Galaup. développer la médiation documentaire numérique . [en ligne]. Extrait de l'ouvrage. l'ENSSIB, collection La boite à outils,.2014, p.3. URL : www.enssib.fr › bibliotheque-numerique › documents › 69437-developper.(consulté le 23-12-2018).

بذلك فإنها تعتمد على وسطاء لتنفيذ ذلك[86] ، كما عرفتها أيضا على أنها الوساطة التي لا تنطوي على علاقة شخصية مباشرة وإنما تنطوي على استخدام اللغة ومراعاة مستوى معرفة المستخدم وقدراته على التجريد[87]، لذا من خلال هذا الطرح فإن الوساطة الوثائقية تركز على المستخدم في المقام الأول لتسهيل وضمان حصوله على المعلومات التي يحتاج إليها وذلك يتحقق عن طريق الوساطة المباشرة و غير المباشرة القادرة على ربط المستخدم بالمعلومات والرصيد الوثائقي.

و حسب الباحثين Fabre, Gardiès , Liquète يمكن اعتبار الوساطة الوثائقية كوسيط للمعرفة[88] من خلال الاستيعاب المعرفي للوثيقة، والتي تتمثل إحدى وظائفها في نقل المعلومات ليتم نشرها، كما يوحي المصطلح، فإن مفهوم الوساطة الوثائقية يسهل الوصول إلى المعرفة، لأنه يسمح بالربط بين أولئك الذين لديهم المعلومات وأولئك الذين يشعرون بالحاجة إليها أو الرغبة في الوصول إليها، كما أن المعلومات الموجودة ضمن هذه الوثائقي يمكن تحويلها إلى معرفة بعد القيام بنقلها وتداولها بين المستخدمين، وهذا ما يعطي قيمة للمعلومات داخل المجتمع.

في هذا السياق تشير كل من Isabelle Fabre و Hélène VEYREC إلى أن الوساطة الوثائقية تعرف على أنها[89]:

"la médiation documentaire elle désigne une médiation des savoirs, où le professionnel en information-documentation est le médiateur qui permet à l'usager de trouver l'information dont il a besoin et pour lequel il met en place un dispositif documentaire adapté".

يشير هذا التعريف إلى وساطة المعرفة التي تجعل من أخصائي المعلومات يؤدي دور الوسيط لمرافقة ومساعدة المستخدم في الوصول والحصول على المعلومات، فالوسيط يلعب دورا مهما في

[86] Isabelle, Fabre. La médiation documentaire : retour réflexif.[en ligne]. Revue : Les Cahiers de la SFSIC, Société française des sciences de l'information et de la communication,2018, p.2.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01935863/document.(consulté le 04-08-2018).
[87] Isabelle, Fabre. Médiation documentaire et culturelle dans le musée. [en ligne]. Revue : Communication & langages, 2012, n°173, p.6.URL : https://www.cairn.info/revue-communication-et-langages1-2012-3-page-83.htm.(consulté le 15-01-208).
[88] Marchal, Bruno. La médiation informationnelle au travers de plateformes de réseaux sociaux : l'application de Face book lors de l'apprentissage du français langue étrangère en Thaïlande. [thèse doctorat]. Sciences de l'information et de la communication. Normandie Université, Français .2018,p.p. 212-213. URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02089374/document.(consulté le 04-08-2019).
[89] Isabelle, Fabre .Hélène, Veyrac. des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire [en ligne]. Revue : Communication &langages. n°105,.3. 2008. URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/1938/1/fabre_1938.pdf. (Consulté le 19-10-2017)

عملية الوساطة الوثائقية، وهو ما أكدت عليه الباحثتين في هذا التعريف، لذا فإن هذا الربط بين أخصائي المعلومات والمستخدم يسمح للمستخدم بالعثور على المعلومات بسهولة.[90] كما أن للوسيط دورا هاما في ممارسات الوساطة الوثائقية من خلال العلاقة التفاعلية التي تربطه بالطالب المعلومة والتي تعزز فرص الوصول والحصول على المعلومات مما يسمح بممارسة هذا المفهوم.

وفي تعريف أخر تشير Cécile Gardiès[91] أن الوساطة الوثائقية تتجاوز مجرد نقل المعلومات نحو بناء روابط بين الحاجة واستخدام المعلومات لتمكين استخدام المعلومات للتحول إلى معرفة، كما تتطلب قيام الوسيط بإنشاء نظام اتصال يتكيف مع المستخدم وهو يضمن الفصل بين البعد الفردي للاستخدام في علاقته بالمعلومات والبعد الاجتماعي لبناء المعرفة؛ ويساهم في اكتساب ثقافة محددة يمكن وصفها بثقافة المعلومات أو الثقافة الوثائقية. وفي هذا السياق تناولت كل من Cécile Gardiès & Isabelle Fabre[92] في إحدى مقالاتهما حول مفهوم الوساطة، أن الوساطة الوثائقية يتم تنفيذها لنشر المعلومات واسترجاعها، ولذا فإن عملية الوساطة هذه تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات بين المستخدمين، فهي كما أشارت الباحثتان تتجاوز المعالجة التقليدية للمعلومات والوثائق نحو جعل المستخدم منتج للمعرفة، كونها وسيط بين المعرفة والمستخدم تتعلق بتحديد مكان تواجد المعلومات وتسهيل البحث والوصول إليها، وبعبارة أخرى تغطي الوساطة الوثائقية عملية إتاحة الوصول للمعلومات والاحتفاظ بها ما يسمح للجهات الفاعلة ببناء المعرفة و تبادل المعلومات.

الوساطة الوثائقية يتم تنفيذها بهدف جمع، إنتاج ونشر المعرفة التي يتم بناؤها من قبل المستخدم وفقا لقدراته الشخصية، فهي تعطيه الاستقلالية في البحث عن المعلومات والوصول إليها دون فرض أي قيود، وهي بذلك تسمح له بالتعلم الذاتي وتكوين محتوى أو رصيد وثائقي يمكنه من إثبات وجوده، وهو ما يندرج تحت التعلم مدى الحياة.

[90] Karine, Legghe. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentations des musées. [en ligne].2010, p. 9. Master 1université Charles de Gaulle. Lille 3.URL : https://pdfs.semanticscholar.org/9339/21d4cba9675adb90afc421fdb10266546d18.pdf. (Consulté le 19-10-2017).
[91] Cécile, Gardiés. Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation. Op. Cit .p.p.145-146.
[92] Ibid. P.147.

أكد Vincent Liquète* الذي يعتبر أول من أشار لمفهوم الوساطة الوثائقية على أنه توجد علاقة ثلاثية للوساطة الوثائقية تتمثل في الجهاز، المحتوى والمستخدم الذي يعد فاعلا مهما ويملك ثقافة معلوماتية، وبالتالي فإن أساس الوساطة الوثائقية هو المستخدم الذي يعد بمثابة المحرك الرئيسي لهذه العملية الثلاثية القائمة على وجوده لنجاحها، كما أنه ركز على ضرورة إعادة التفكير في الوساطة نظرا لما أحدثته التكنولوجيا الرقمية في مجال الوصول إلى المعرفة.[93]

يطلق المتخصصون في التوثيق على الوساطة الوثائقية[94] ؛ على أنها العملية التي يتم من خلالها إنشاء وثيقة ثانوية بعد معالجة الوثيقة الأولية (الأصلية)، فالهدف من الوساطة الوثائقية هو تحويل المعلومات إلى معرفة عن طريق جعل الوثائق الأولية وثائق ثانوية تحمل معرفة جديدة والتي عادة ما ينتجها كما أشرنا المستفيد من المعلومة أو الوثيقة، لذا يتم استخدام مفهوم الوساطة الوثائقية كأداة لإعادة التفكير في الممارسات الوثائقية لربط المستخدمين بالمؤسسة مهما كان نشاطها و بمحتواها المعرفي ورصيدها الوثائقي عن طريق طرف ثالث يتمثل في الوسيط.

الوساطة الوثائقية كما تم تعريفها من قبل الباحثين؛ تتعدى مرحلة المعالجة الوثائقية إلى مرحلة إنتاج المعرفة بمساعدة الوسيط البشري وكذا أجهزة الوساطة التي تدعم الوسيط وتلبي احتياجات المستخدم حسب قدراته ومهاراته المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسمح للوسيط بدعم ومرافقة المستخدم، وهو ما يؤكد عليه Gérard Régimbeau[95] الذي يعتبر هو الآخر أن الوساطة الوثائقية هي وساطة للمعرفة تتعلق بالمستخدم وتطور الأجهزة كونها تعمل على تكوين المعرفة وتداولها.

* est un professeur des universités en sciences de l'information et la communication à l'Université de Bordeaux, et membre titulaire au Conseil national des universités section (Sciences de l'Information et de la Communication) . Il est ainsi spécialisé dans l'organisation des savoirs en contexte numérique et la médiation documentaire à l'École ou dans les organismes de formation.

93 Vincen, Liquette,, Isabelle, Fabre, Cécile, Gardiés :Faut-il reconsidérer la médiation documentaire.p.p.2-3.

94 Jessica, de Bideran. Un cas d'école pour les services d'archives, quand médiation et dispositif numérique éloignent le document. [en ligne]. Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication, 2015, n°16/. p.31.URL : https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2015-2-page-29.htm.(consulté le 01-07-2017).

95 Faber, Isabelle. L'espace documentaire comme lieu de médiations. Op.cit.p.3.

إذا اعتبرنا أن الوساطة الوثائقية هي وساطة للمعرفة، لابد كما سلف الذكر من مراعاة مستوى المستخدم وتوفير كافة الأدوات والوسائل الضرورية التي تسمح له بإنتاج المعرفة، وهنا تظهر كفاءة ومهارة الوسيط في تقديم المساعدة وتسهيل استخدام المعلومات، وفي هذا السياق يشير كل من Liquète Vincent, Fabre Isabelle. Gardiè, Cécile، أن الوساطة الوثائقية ليست مجرد نقل للمعلومات بل تتجاوز ذلك نحو بناء الروابط بين الحاجة إلى استخدام المعلومات والحاجة لبناء معرفة مفيدة، وبالتالي تتطلب ضرورة تمكين الشخص من تحويل المعلومات إلى معرفة[96]، حيث تساهم الوساطة الوثائقية في إعطاء الحرية والاستقلالية للمستخدم للوصول إلى المعلومات التي تتوافق واحتياجاته، وهذا يمكن أن يتحقق أيضا من خلال الوصول الحر[97]، فالوساطة الوثائقية تقوم على الاستقبال الجيد للمستخدم وتوجيهه نحو المعلومات والوثائق التي يبحث عنها، وتسهيل وصوله وحصوله عليها، فالوساطة الوثائقية لديها "وظيفة التوجيه، والإعلام"[98].

تقوم الوساطة الوثائقية على عملية البحث عن المعلومات التي يحتاجها المستخدم والعمل على إيصالها بالاعتماد على عدة أجهزة تسمح بممارسة الوساطة الوثائقية والتي سنتطرق لها في الفصل الموالي، وهذه الأجهزة تسهل إتاحة المعلومات بعد القيام بمعالجتها ليتمكن المستخدم من الوصول إليها بيسر، لذا نجد أن Jean Davallon عرف الوساطة الوثائقية من خلال ربطها بالاتصال، حيث أشار إلى أن هذا المفهوم يميل إلى التداخل مع مفهوم الاتصال، إذ يسمح الاتصال إما بنقل المعلومات من شخص إلى آخر، أو حتى بتفاعل هذان الشخصان مع بعضهما البعض لإعطاء أهمية للمعلومات، من ناحية أخرى تسمح الوساطة بجمع هذين العنصرين في نفس الوقت حيث إذ يتيح إيصال المعلومات وتبادلها بين عدة مستخدمين[99]، لذا من خلال هذا الطرح الذي قدمه Davallon نجد أن هناك اختلاف بين الوساطة والاتصال من حيث العلاقة التي يمكن أن تربط المستخدم بالمعلومة، إذ حسب تعريفه فإن العلاقة التي تربط بين شخصين تكون أكثر أهمية من

[96] Vincent, Liquète. Isabelle, Fabre. Cécile, Gardiès. Op. cit. .p.p.5-6.
[97] Senié, Demeurisse et al. Organisation du savoir et médiation documentaire : exemple du traitement des périodiques d'histoire dans deux bibliothèques universitaires.[en ligne].URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/2013.(Consulté le 11-12-2019).p.p.5-8.
[98] Karine, Legghe. Op.Cit.p.11.
[99] Karine, Legghe.Ibid.p.10.

علاقة المستخدم بالمعلومات، وفي نفس الوقت يشير إلى أن هناك علاقة بين الوساطة والاتصال في حالة ما إن تم تبادل المعلومات بين أطراف الاتصال.

الوساطة الوثائقية كطريقة عمل جديدة لتسهيل الوصول إلى المعلومات تستدعي اعتبار أخصائي المعلومات وسيط للمعرفة يسعى من خلال الخدمات التي يقدمها توقع الاحتياجات المستقبلية لجميع المستخدمين[100]، وهو ما ركزت عليه Chupin Lisa في أطروحتها مشيرة إلى أن الوساطة الوثائقية تتطلب تحويل المعلومات إلى معرفة من قبل المتلقي.[101]

لابد من الإشارة إلى التعريف الذي قدمه Béguin-Verbrugge[102] على أن الوساطة الوثائقية تتطلب تدخل الأشخاص مباشرة أي ضرورة وجود علاقة مباشرة وهو بذلك يتعارض مع الطرح الذي قدمته Gardiès حين أشارت إلى أن هذه الوساطة تنطوي على علاقة غير مباشرة، وحسب مفهومه فإنها تتطلب بعض المعارف من مستخدميها، كما أنّ هذه الأخيرة تتخطى الإرسال البسيط للمعلومات لكن بدورها تصنع رابط بين الحاجة وإيجاد المعلومة لتسهيل وتعزيز الوصول الذاتي، ويشر إلى أن هذا لا يلغي وجود الوسيط البشري.

من خلال كل التعاريف التي أشرنا إليها، نستنتج أن مفهوم الوساطة الوثائقية مفهوم واسع، استعمل من قبل العديد من الباحثين، في العديد من المجالات المعرفية، ومن خلال هذه التعاريف نشير إلى أن الوساطة الوثائقية تعبر عن تلك العلاقة التفاعلية التي تربط بين المستخدم والمحتوى الوثائقي بمساعدة الوسيط، تهدف أساسا لتحقيق وساطة منتج المعرفة، فهي حسب العديد من الباحثين تعمل على دعم المستخدم في الوصول للمعلومات والوثائق، وهذا يجعل أخصائي المعلومات يفكر في مكان تواجد المعلومات لتلبية الاحتياجات بما يتوافق ومستوى المستخدم، وذلك

[100] Simonnot, Brigitte. Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques[en ligne].Revue : Les Cahiers d'Esquisse, ESPE Aquitaine, 2014, n°4, p.4. URL : archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01124651/file/(consulté le 28-06-2018).

[101] Lisa, Chupin. Enjeux communicationnels de la conception de dispositifs de médiation documentaire augmentée pour les herbiers numérisés. [Thèse de doctorat]. Sciences de l'information et de la communication. École doctorale Abbé Grégoire, 2017. P.15.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01816645/document.(consulté le 23.07.2018).

[102] Cécile, Gardiés. L'éducation à l'information: guide d'accompagnement pour les professeurs documentalistes.[en ligne]. educagri éditions, 2008. p.31.URL : https://books.google.dz/books?hl=ar&id=qtcDsH507IYC&dq=inauthor%3A%22C%C3%A9cile+Gardi%C3%A8s%22&q.(consulté le 16-05-2019).

من خلال ممارسة مختلف أشكال الوساطة الوثائقية سواء المباشرة أو غير المباشرة، التي تساعد على إقامة روابط بين المعلومات والمستخدم (التفاعل) وبشكل ديمقراطي ما يضمن للجميع حقهم في الوصول للمعلومات والاستفادة منها.

2-2-2- الوسيط الوثائقي

2-2-2-1- مفهوم الوسيط الوثائقي

هل أمين المكتبة وسيط؟ طرح هذا السؤال Olivier Chourrot* في ملف في Bulletin des Bibliothèques de France لعام 2007، يشير فيه أن مصطلح "وسيط" يظهر 134 مرة في مقالات في "Bulletin des Bibliothèques de France" بين 1996- 2006 تحت أشكال مختلفة،[103] حيث أصبح عمل الوسيط الوثائقي ضروريا لإنشاء روابط وبناء علاقات بين المحتوى الوثائقي والجمهور (المستفيد)، إذ لم تعد وظيفته اليوم تقتصر على تقديم الخدمات الوثائقية، بل تجاوزت ذلك لتشمل عملية انتقاء المحتوى الوثائقي والمعلومات المناسبة للمستفيد حسب التوقعات المحتملة، بناء روابط اجتماعية مع المستخدم، خلق جو تشاركي تفاعلي، المساهمة في بناء فضاء وثائقي، تصميم الأنظمة الوثائقية...؛ وبالتالي هو وسيط يسهل إيصال الوثائق المختلفة وفقا للتوقعات المسبقة انطلاقا من علاقته بالمستفيد ليسهل عليه بدوره تحديد الاحتياجات وإيصالها.

يعد الوسيط الوثائقي المحور الأساسي في عملية الوساطة الوثائقية، ويعتمد نجاحه على القيام بمختلف الممارسات المتعلقة بمفهوم الوساطة، مدى قدرته على جعل الوثائق متاحة أمام الجميع كونه وسيط معلومات، وسيط بين (الوثائق والمستخدم)، (الوثائق الأولية والوثائق الثانوية) والقادر

* est chef du bureau des réseaux d'information scientifique et technique au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Il a notamment dirigé la BDP des Hautes-Pyrénées, l'Office régional de l'éducation permanente en Aquitaine et le pôle Services aux publics de la BPI. Auteurs d'articles dans le BBF. URL : https://bbf.enssib.fr/biographie/bbf-2009-02-0006-001/Chourrot/Olivier.(consulté le 11-03-2020)

[103] Jacqueline, Deschamps. La médiation :un Concept Pour Les Sciences de L'information et de la Communication.[en ligne].ISTE éditions, 2008. P.77
.URL :https://books.google.dz/books?id=WIxxDwAAQBAJ&pg=PA69&dq=m%C3%A9diateur+documentaire&hl=ar&sa=X&ved=0ahUKEwjzpM7YkovqAhXWQRUIHRKyAwMQ6AEIMTAB#v=onepage&q=m%C3%A9diateur%20documentaire&f=false.(consulté le 01-02-2020).

على إيجاد الحلول لكافة الصعوبات التي قد تواجه المستخدم أو القارئ في الوصول إلى الوثائق التي يبحث عنها.

2-2-2-2- أنشطة الوسيط الوثائقي

الوسيط الوثائقي يجعل الرصيد الوثائقي متاحا للجميع، يعمل في مراكز التوثيق والمعلومات، المكتبات، المتاحف وغيرها من المؤسسات الوثائقية والثقافية، وهو يقوم بمجموعة من الأنشطة يمكن حصرها في:[104]

1- **الأنشطة المتعلقة بالمجموعات:** تتمثل مهمة الوسيط الوثائقي في القيام بتكوين المجموعات الوثائقية، المعالجة الوثائقية (الفهرسة والتكشيف)، الحفاظ على الرصيد الوثائقي، توفير المعدات اللازمة لتسيير المجموعة الوثائقية مع ضمان شروط حفظ الوثائق.

2- **الأنشطة المتعلقة بالمستخدم:** على الوسيط القيام بالترحيب بطالب المعلومة واستقباله بشكل جيد والعمل على توجيهه نحو مصادر المعلومات، تقديم كافة الخدمات التي تساعده في بحثه وإتاحة جميع الموارد الوثائقية أمامه، إطلاعه بالضوابط والقواعد العامة لنظام المعلومات و توفير مختلف وسائل الوصول إلى الموارد الوثائقية.

3- **الأنشطة المتعلقة بتدريب المستفيدين:** الهدف من ممارسة الوساطة هو تدريب وتكوين المستخدمين على استعمال مختلف طرق البحث التي تمكنهم من تحديد مكان تواجد المعلومات والوصول والحصول عليها بمفردهم.

4- **الأنشطة المتعلقة بالرصيد الوثائقي:** العمل على تثمين المجموعات الوثائقية، حيث يجب على الوسيط الوثائقي أن يكون على دراية بجميع الوثائق و له القدرة على تحديد الاحتياجات من هذه الوثائق و العمل على تلبيتها، القدرة على إيصال الوثائق للمستفيد، الاطّلاع على مختلف المستجدات المتعلقة بالرصيد الوثائقي من خلال تحديد الموارد التي يمكن الوصول إليها خارج المؤسسة، إضافة إلى المساهمة في تصميم أنظمة وثائقية جديدة تسمح بالتحكم في الرصيد الوثائقي وكذا تنظيم الفضاء الوثائقي الرقمي وفقا للمستجدات الحديثة.

[104] Médiateur documentaire.URL : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/14/0/140.pdf.(consulté le 23-04-2018).p.p.27-29.

يقوم الوسيط الوثائقي بدور مهم بالنسبة للوساطة الوثائقية، فهو رابط بين المستخدم والرصيد الوثائقي يسعى لجعل لتوفير هذا الرصيد وإتاحته أمام الجميع دون أي تميز أو تحيز، ما يضمن تحقيق الديمقراطية في الوصول والحصول على المعلومات والوثائق.

المبحث الثالث: أشكال وأبعاد الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات

يتخذ مفهوم الوساطة الوثائقية من خلال ممارسته في إطار أنظمة المعلومات عدة أشكال، ترتبط بحضور الوسيط بشكل مباشر أو غير مباشر، وتتطلب ضرورة تواجد المستخدم حضوريا أو افتراضيا، بالاعتماد على هذه الأشكال التي تهدف لتحقيق ممارسات الوساطة الوثائقية بأبعادها المختلفة.

2-3-1- أشكال الوساطة الوثائقية

تتم ممارسة الوساطة عن طريق ربط المستخدم بالمعلومات والمحتوى الوثائقي، وذلك إما عن طريق علاقة مباشرة بين مقدم المعلومة والمتلقي، وعادة ما تكون وجها لوجه وتتطلب حضور المستخدم حيث تقدم له الخدمة مباشرة وهنا يتم التحاور والتواصل معه دون الحاجة لرابط (أجهزة الوساطة)، أو عن طريق الوساطة غير المباشرة، إذ لا يلتقي فيها طرفا الوساطة ببعضهما البعض مباشرة.

1- الوساطة المباشرة

الوساطة المباشرة تتطلب حضور الوسيط من أجل التوجيه والإرشاد وكذا تدريب المستخدمين، فهو يعمل على تقديم المساعدة لهم بغية تسهيل عملية البحث والوصول على المعلومات والوثائق التي تتناسب واحتياجاتهم، وهي تنطوي على الوجود المادي للوسيط[105]، حيث يكون حاضرا في عملية الوساطة ويقوم ببناء علاقة تفاعلية مع المستعمل من خلال الاستقبال والتوجيه، وكذا تقديم الخدمات بشكل فوري وفي كثير من الأحيان تتم ممارسة الوساطة المباشرة من خلال الورشات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، وتتطلب مراعاة احتياجات المستخدم والعمل على تكوينه وتدريبه

[105] David, Sandoz. Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique: participation et quotidienneté.[en ligne]. 2010. P.p.27-28. [Mémoire.DCB]. École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.URL : core.ac.uk/download/pdf/12438752.pdf(consulté le 22-03-2018).

للوصول والحصول على هذه الاحتياجات، على سبيل المثال الوساطة المباشرة في المكتبات تسعى من خلالها هذه الأخيرة لتعريف بالمكتبة والخدمات المقدمة دون الحاجة لوسيط مادي (الفهارس، الأدلة، المطبوعات المتعلقة ببرامج وعروض المكتبة...؛

في الوساطة المباشرة يسهل على المستخدم الحصول على المعلومات والوثائق التي يرغب في الوصول إليها، حيث أن ربط وإقامة علاقة مباشرة مع الوسيط تمكنه من التعبير عن هذه الاحتياجات وتحديد ما يناسبه، فالوسيط إذا كان في علاقة مباشرة مع المستخدم يستطيع إرشاده وإعادة توجيهه نحو المعلومات والوثائق التي يبحث عنها.

2- الوساطة غير المباشرة

الوساطة غير المباشرة من جانبها، تتمثل في إتاحة وسائل الإعلام المختلفة التي سيستخدمها الجمهور كما يحلو لهم وبالسرعة التي تناسبهم، وتشير Félicie Contenot[106] أن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات هي اليوم جزء لا يتجزأ من وسائل الوساطة المستخدمة في المؤسسات الثقافية، حيث أدركت هذه المؤسسات أنه من خلال الانفتاح على التقنيات الجديدة، يمكنها تجديد صورتها وتسليط الضوء على المجموعات التي لم يتم عرضها للجمهور، مثل الفنون التصويرية، المخطوطات، مجموعات الصور الفوتوغرافية، وما إلى ذلك، عن طريق الوساطة غير المباشرة؛ من خلال إقامة المعارض والتظاهرات والنشاطات الثقافية والعلمية التي تهدف لجذب الجمهور، حيث تتيح ممارسات هذه الوساطة استقلالية للمستخدم وتسمح له بالتعرف على المنتجات والخدمات المتاحة دون الحاجة لتواصل مع الوسيط بشكل مباشر.

تتعلق "بجميع تدخلات المؤسسات وإجراءاتها"[107]، لذا فإن التحولات والتغيرات التي صاحبت الرقمنة والانتشار الواسع لشبكة الإنترنت حتمت على هذه المؤسسات التعامل مع الوساطة غير المباشرة بشكل كبير، إذ باتت ضرورية للوصول إلى المستخدم ولتقديم الخدمات وعرضها في الوقت المناسب، كما أن الوسيط أصبح غير مادي في ظل تواجد البيئة الرقمية.

---

[106] Félicie, Contenot. La médiation au service de la confluence du musée et de la bibliothèque.[en ligne].Bulletin des bibliothéques de France(BBF).2011,n°4.p.14.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-04-0011-002.(consulté le 2018-12-11).

[107] Fabre, Isabelle .l'espace documentaire comme lieu de médiations. Op.cit.p.2.

إن الوساطة غير المباشرة تعتمد على ضرورة تنظيم اللقاءات مع الجمهور؛ تخطيط وتنفيذ مشاريع وأنشطة الوساطة الثقافية، وتوقع الاحتياجات للمعلومات والموارد الوثائقية (الاهتمام) كونها موجه إلى جماهير محتملة [108]، أما الوساطة المباشرة تعتمد على الحضور المادي للوسيط لتنفيذ وتنشيط الأنشطة العامة، وفي هذا الصدد تم الإشارة إلى ثلاثة مواقف مختلفة بشأن الوساطة وتطورها:[109]

1- لم تعد الوساطة المباشرة لأمين المكتبة ضرورية حيث أصبح الوصول أسهل للمعلومات بفضل محركات البحث على الإنترنت، وهذا ما ندرجه تحت ممارسات الوساطة غير المباشرة.
2- الوساطة لا تزال ضرورية، الشاشة لا تحل محل الإنسان.
3- يجب أن تتغير الوساطة في طبيعتها لتبرير دور أمين المكتبة، إذ أنه لم يعد دوره يقتصر على تقديم المعلومات بل يجب أن يصبح مدربًا من خلال تدريب المستخدم.

انطلاقا من هذا الطرح فإن أمين المكتبة هو وسيط وثائقي تربطه صلة مباشرة وغير مباشرة مع المستخدم، وفي نفس الوقت لابد من ضرورة التعامل مع الوساطة غير المباشرة من خلال ما تتيحه تطبيقات الإنترنت من إمكانيات لتسهيل مهنة المكتبي في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية.

يؤكد David Sandoz[110] أنه لا يمكن أن تكون الوساطة غير المباشرة موجودة/متاحة إلا بعد الوساطة المباشرة، أي أنه لا يمكن تجاهل العلاقات الإنسانية، و بدون استقبال أو توجيه من أمناء المكتبات، مشيرا إلى أنه لا يمكن لجميع المستخدمين التعامل مع الوساطة غير المباشرة التي تقدمها المكتبات، وعلى الرغم من أن هذه المكتبات تسعى لإعطاء استقلالية للمستخدم وتعميم عملية الوصول الحر إلى المعلومات إلا أنه في رأيه تبقى العلاقة المباشرة مع أمين المكتبة هي

[108] Joli-Cœur, Sophie. Définition des termes et des concepts Lexique et bibliographie.[en ligne].2007 .p.7.URL : http://montreal.mediationculturelle.org/wp content/uploads/2010/04/lexique_biblio_2007-2008.pdf.(consulté le 31.05.2019).
[109] Marie-Thérèse, Wenner. Reymond, Corinne. Quel bibliothécaire-médiateur aujourd'hui… et demain ?[Travail Final de Certificat].2005.p.29.Université de Fribourg, URL : https://core.ac.uk/download/pdf/20638832.pdf.(consulté le 03-05-2019).
[110] David, Sandoz. Op.cit.p.28.

الأمثل للوصول والحصول على المعلومات والوثائق و لا يمكن الاستغناء عنها، فهي مهمة في ممارسات الوساطة بالمكتبات.

يشير Anne-Marie Bertrand* إلى وجود خمسة أشكال للوساطة تتمثل في:[111]

1- الاستقبال: ويتم ذلك من خلال الترحيب بالمستخدم واستقباله بشكل جيد، ليسهل على الوسيط فهم وتحديد احتياجاته، كما يتطلب ذلك توجيه المستخدم ومساعدته في الوصول والحصول على احتياجاته، وتعريفه بأهم المرافق والخدمات المقدمة مع عرض الرصيد الوثائقي المتاح، وكل هذا يتطلب الاستماع والإصغاء الجيد للمستخدم.

2- التوجيه: تعمل الوساطة على جعل المستخدم جزء من المكتبات ومراكز المعلومات التي تسعى لتقريبه من خدماته كونها مكانا غامضا بالنسبة له، والهدف هو جعل التنظيم المكاني والفكري للوثائق المقترحة مفهوما للجميع بهدف جذب المزيد من المستخدمين.

3- المرافقة: يجب تقديم الدعم والمساندة للمستخدم، ومرافقته أثناء القيام بعملية البحث عن المعلومات والوثائق التي يحتاج إليها، بالإضافة إلى الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات التي يطرحها، وهذا من خلال إما الوساطة المباشرة أو غير المباشرة، خاصة للذين يحتاجون لمعلومات من أجل إنجاز بحوث تتعلق بدراستهم ويتعذر عليهم تحديد ما يناسبهم، بالإضافة إلى صعوبة استخدام أداة البحث المناسبة.

4- التدريب: بدلا من إعطاء الإجابة المتوقعة؛ على الوسيط شرح الطريقة المناسبة للبحث، وذلك من خلال تدريب المستخدمين على كيفية البحث والطرق المثلى لذلك مع تكوينهم على استعمال أدوات البحث المختلفة، وهذا ما يكسب المستخدم تعلم ذاتي ومهارات جديدة تمكنه من تنمية قدراته والرفع من مستواه الثقافي.

5- مجالس المطالعة: من خلال تنظيم نوادي القراءة والمطالعة، عن طريق دعوة المؤلفين أو المحررين أو الناشرين، عن طريق تنظيم المناقشات والمعارض، اقتراح القوائم البيبليوغرافية

* Directrice de la publication du BBF, Directrice depuis 2005 de l'ENSSIB (Ecole nationale supérieur des sciences de l'information et des bibliothèques).

[111] Anne-Marie, Bertrand. Médiations, formations, réflexions et interrogations. [en ligne].in : l'écrit et ses médiations, BPI, 2009, p.p.2-3.URL :http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48210-médiations-formations-reflexions-et-interrogations.pdf (consulté le (21-11-2017).

لأهم المؤلفين، المكتبات المتنقلة وهذا كله بهدف نقل وتبادل المعارف، خاصة وأن المكتبات تعرف عزوفا كبيرا وهذا ما يندرج تحت ممارسات الوساطة.

إن الوساطة غير المباشرة بدورها تفرض على أخصائي المعلومات والمكتبين التدرّب على وسائل تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يجعلهم يلعبون دورهم كوسطاء وثائقيين، فمهنة الوسيط الوثائقي تعتمد على ما تتيحه هذه التكنولوجيا، خاصة عندما نتحدث عن الوساطة الوثائقية الرقمية، التي تتطلب ممارسة الوساطة غير المباشرة بشكل كبير لتسهيل عملية الوصول/الحصول على المعلومات والوثائق وتمكين المستخدم من الوصول إليها.

لا يمكن فصل ممارسات الوساطة الوثائقية المباشرة التي تتطلب الحضور الفعلي للوسيط، وممارسات الوساطة غير المباشرة التي تعتمد على الوسيط المادي وغير مادي في بيئة رقمية، فممارسات الوساطة "تتمثل في التكامل بين هذه الممارسات لخدمة أهداف واحدة، ترتبط بـ "دمقرطة الوصول" إلى المكتبة ومحتوياتها، برامجها ونشاطاتها الثقافية. ومحاربة كل أشكال الإقصاء والعزوف التي تعرفها في الفضاء المادي أو الفضاء الرقمي".[112]

2-3-2 أبعاد الوساطة الوثائقية

انطلاقا من ما تم تناوله حول مفهوم الوساطة الوثائقية؛ يمكن الإشارة إلى أنها تقوم على تحقيق مجموعة من الأبعاد على غرار البعد الثقافي، السياسي، الاجتماعي والتربوي التعليمي، يمكن توضيحها على النحو التالي:

2-3-2-1 البعد الثقافي: تلعب الوساطة دورا مهما في المكتبات ومراكز المعلومات حيث تسعى لتطوير الحياة الثقافية وتنشيط العمل الثقافي وتعزيزه، بالإضافة إلى دمقرطة الثقافة وإتاحة المعارف وضمان وصول الجميع إليها مما يتيح فرصة لتبادل هذه المعارف والخبرات.

كما جاء في بيان اليونسكو من مهام الوساطة تنمية الشعور بالتراث الثقافي، لذلك نجد أن البعد الثقافي للوساطة الوثائقية يهدف للحفاظ على مكانة المكتبات ومراكز المعلومات وإعطائها صورة

[112] أوسامة، دموش. المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته بالمكتبات العمومية في الجزائر.2017. أطروحة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران-1- أحمد بن بلة. ص.149.

مغايرة لما هي علية وإضفاء تصور جديد لمهنة ودور هذه الفضاءات، وبالتالي فإن الوساطة تعمل على جعل تنمية الثقافة جزء من أنشطتها لتعزيز الوصول للجميع وربطهم بالمعلومات والرصيد الوثائقي المتوفر، وهنا نشير إلى علاقة الوساطة الوثائقية بالوساطة الثقافية، كون هذه الأخيرة تسعى لجعل المستخدم يكتسب ثقافة معلوماتية في جميع المجالات والميادين، خاصة في من الناحية الثقافية كونها تعمل على تدريب المستخدمين على الحصول على المعلومات بأنفسهم وهذا يتطلب مستوى ثقافي لكل من المستخدم والوسيط.

2-3-2-2 البعد الاجتماعي: المكتبات ومراكز المعلومات هي فضاءات عمومية مفتوحة أمام جميع شرائح المجتمع، فهي تعمل اليوم على تقديم خدمة اجتماعية ذات طابع إنساني من خلال الاعتماد على الوساطة الوثائقية؛ لتوفير المعلومات والوثائق وإيصالها للمستخدمين وذلك بتوفير فضاء مناسب، وتعتبر التنشئة الاجتماعية من بين المهام الضرورية التي يقوم بها الوسيط عن طريق تشجيع جميع الفئات والشرائح الاجتماعية على زيارة مراكز التوثيق بما فيها المكتبة كونها فضاء اجتماعي[113]، لذا فإن ممارسات الوساطة الوثائقية بهذه الفضاءات تسمح لجميع أفراد المجتمع بالوصول والحصول على المعلومات والوثائق التي يحتاجون إليها دون تمييز أو تفريق، وهذا من أهم المبادئ التي تقوم عليها الوساطة الوثائقية للنهوض بالمكتبات ومراكز المعلومات.

2-3-2-3 البعد التعليمي: الوساطة الوثائقية تلعب دورا مهما في تكوين وتدريب المستخدمين، حيث تسمح لهم بتعلم مختلف الأساليب والتقنيات المتعلقة بكيفية البحث عن المعلومات والوثائق التي يحتاجون إليها، وذلك بالاعتماد على الوسيط الوثائقي الذي يقدم المساعدة للمستخدم ويطلعه على كل الشروحات المتعلقة باستخدام المعلومات والوثائق المتوفرة بشكل جيد، فالوسيط الوثائقي الذي له دور مهم في عملية تدريب المستفيدين، خاصة على الأجهزة المتعلقة بالوساطة الوثائقية، وهذا ما يجعل المكتبات ومختلف المؤسسات الوثائقية تؤدي دورها التربوي التعليمي، حيث تعمل المكتبات على بناء جيل مثقف أساسه العلم، وهي

[113] Voir. Xavier, Galaup. Op.cit.

بذلك تساند التعليم والبحث العلمي عن طريق توفير المعلومات والوثائق التي يصعب على المستخدمين الحصول عليها من مكتبات المدارس والمكتبات الجامعية وذلك من خلال:[114]

- مساعدة المستخدمين على الحصول على المعلومات والوثائق واكتساب مهارات التعلم الذاتي.
- إتاحة الرصيد الوثائقي للمكتبة والتعريف به عن طريق إقامة المعارض.
- الإرشاد والتوجيه والتوعية بضرورة التردد على هذه المرافق.

2-3-2-4 البعد الاتصالي: يرتبط نشاط الاتصال بالمعلومات، فهو يساعد في عملية نقل وتوصيل المعلومات عن طريق الوسيط الذي يعمل على تنفيذ العمليات التي تهدف إلى تسهيل تخصيص المعلومات[115]، ونشير في هذه النقطة إلى أن العديد من الباحثين ربطوا مفهوم "الوساطة الوثائقية" بالاتصال، إذ أن الوساطة لا يمكن أن تتحقق من دون وجود رابط بين المرسل للمعلومة والمتلقي لها، والذي يحتاج إلى أدوات الاتصال التي تسهل عملية نقل وتبادل المعلومات، وبالتالي تهدف لخلق نوع من التواصل والتفاعل لتسهيل عملية إتاحة المعلومات للجميع، فبدون الاتصال لا يمكن أن تتحقق الوساطة الوثائقية التي تتطلب أولا وقبل كل شيء معرفة مستوى المستخدم وتحديد احتياجاته.

المبحث الرابع: الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات في ظل ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية.

الوساطة الوثائقية بمفهومها الذي أشار إليه العديد من الباحثين والمفكرين؛ تعمل على مرافقة المستخدم للحصول على المعلومات والوثائق وفقا لمقتضياته المعرفية، وهذا يتطلب تدخل طرف ثالث في عملية الوساطة الوثائقية، لتسهيل وصوله لاحتياجاته والحصول عليها، لذا قد يكون هذا الطرف الثالث يتمثل في أخصائي المعلومات كوسيط وثائقي بين المحتوى الوثائقي والمستخدم، لذ يجب أن يلتزم بمجموعة من الأخلاقيات المهنية في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية، ما يجعله وسيطا احترافيا.

---

[114] محمد، عباس. وآخرون. المكتبات العامة: تنظيمها-خدماتها-تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنيت. القاهرة: إيبكس كوم للنشر،2002. ص.25.

[115] Isabelle, Fabre. Cécile, Gardiès La médiation documentaire. Op.cit.

لقد عرف مجال المكتبات والمعلومات عدة تسميات على غرار أمين المكتبة، مهندس المعرفة...؛ وتطور المفهوم إلى غاية الوصول لمفهوم أخصائي المعلومات، الذي يعتبر الشخص المؤهل أكاديميا، ذو المعرفة الواسعة بمختلف ما تعلق بمهنته، حيث يقوم بمعالجة المعلومات والوثائق ويتولى جميع العمليات المتعلقة بتوفير المعلومات و إتاحة الرصيد الوثائقي أمام جميع المستخدمين.

ارتبط مفهوم أخصائي المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات، حيث يعتبر ذلك الشخص المسؤول على تهيئة وإيصال وإتاحة المعلومات للمستخدمين، وحلقة الوصل بين مصادر المعلومات المختلفة والمستفيدين[116] ، وهذا يتطلب ممارسات جديدة نذكر منها:

- القدرة على التعامل مع المعلومات الإلكترونية من خلال الاستخدام الجيد للوسائل التكنولوجية.
- القدرة على الاتصال والتواصل والتفاعل مع المستجدات.
- القدرة على الوصول والحصول على المعلومات الجديدة والمتجددة لإنتاج معلومات جديدة.
- القدرة على اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية وتقييمها.
- القدرة على التعامل مع ما تفرضه تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

هذه الممارسات تجعله يلعب دوره كوسيط يربط المستخدم بالمحتوى، فقد نصت العديد من المواثيق الدولية على علاقة أخصائي المعلومات بالمستفيدين، فهو يسهم في تقوية الصلة بين المؤسسة وجمهورها الذي تسعى وتعمل دوما على إرضائه تحت شعار "المستفيد أولا وأخيرا". و"يبذل الأخصائي قصارى جهده في التعرف على احتياجات المستفيدين"[117].

2-4-1- الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات

من مهام أخصائي المعلومات الحرص على تلبية جميع الاحتياجات التي يتطلبها المستفيد وتوفير جميع الموارد المتاحة وإتاحتها يجب أن يتحلى بالمسؤولية ويتمتع بسلوكيات تخدم الصالح العام في جميع المسائل المهنية، ضرورة الالتزام بالاحترام المتبادل مع المستخدم و"ضمان فهم كل منهما

[116] أمينة، المداني. المهارات المعلوماتية الجديدة في خدمة التحول الوظيفي لأخصائي المعلومات العربي من أجل رسم الطريق نحو المستقبل. مجلة: إشارة، 2020. مج.4، ع.1. ص.42.

[117] مجموعة من الباحثين. أخلاقيات المعلومات. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم). جدة، 2013. ص. 45.

الآخر"[118]. فالمستفيد له الحق في الاطلاع على كافة الرصيد الوثائقي والمعلوماتي بكل حرية، المستفيد له حرية الاطلاع، الوصول إلى المعلومات والحصول عليها دون أي قيود مع ضرورة الالتزام بالقواعد والضوابط، لذا نجد أن ميثاق أخلاقيات أخصائي المكتبات والمعلومات قد نص على ضرورة الاهتمام بأخصائي المعلومات من خلال جملة من القواعد والضوابط التي تسهل عمله كوسيط، ما يسمح له بالقيام بدوره وفقا لما تقتضيه المهنة، من خلال هذا الميثاق سنحاول تحديد المبادئ العامة للأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات في المكتبات على النحو التالي:[119]

1- يجب أن يتحلى بالمسؤولية ويتمتع بسلوكيات تخدم الصالح العام في جميع المسائل المهنية، ضرورة الالتزام بالاحترام المتبادل مع المستخدم.
2- أن يتمتع بالقدرة على الإقناع مع احترام حرية الرأي.
3- إتاحة الوصول إلى المعلومات للجميع وهو أساس عملية الوساطة الوثائقية، كما يجب عليه تقديم المساعدة لأولئك الذين يتعذر عليهم الوصول للمعلومات والوثائق التي يحتاجون لها.
4- إتاحة الوسائل التي تساعد المستخدم في القيام بعملية البحث وتدريبه على استخدامها ما يكسبه التعلم الذاتي.
5- العمل على تطوير قدراته واكتساب مهارات جديدة تتماشى وما تتطلب عملية الوساطة الوثائقية.
6- القدرة على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها.
7- النزاهة والمصداقية والابتعاد عن الخصوصية واحترام السرية المهنية.

[118] Simonnot, Brigitte. Les médiations dans l'accès aux documents en ligne :pouvoir et autorité des moteurs commerciaux.[en ligne]. Actes de la troisième conférence Document numérique et Société " Documents, contenus numérique : politique en question ", Sciences Po Aix-en-Provence, Nov 2010, p.9.France.URL : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00667498/document (consulté le 30-11-2017).
[119] Voir. Code d'éthique De Bis Pour Les Bibliothécaires Et Les professionnels De l'information.[en ligne]. URL : https://www.ifla.org/files/assets/faife/nationalcodeofethics/swiss-code-of-ethics-french.pdf.(consulté le 11-03-2020).

فيما يتعلق بعملية الوصول إلى البيانات والمعلومات "على أخصائي المعلومات أن يبذل قصارى جهده في تأمين الوصول السهل والسريع، والآمن والدقيق للبيانات والمعلومات، مع ضمان تدفقها باستمرارية من خلال تحسين نظم المعلومات وتطويرها".[120]

2-4-2- أخصائي المعلومات والتحولات التكنولوجية

عرفت العديد من المهن المرتبطة بمجال المعلومات تغيرات جذرية نظرا لتأثرها بما فرضته تكنولوجيا المعلومات، من بينها مهنة أخصائي المعلومات المطالب بالتأقلم مع هذه التكنولوجيا والتكيف معها من خلال اكتساب مجموعة من المهارات التي تجعل منه وسيطا بين المحتوى الرقمي والمستخدم.

2-4-2-1- مهارات أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية

فرضت البيئة الرقمية على أخصائي المعلومات التوجه نحو ممارسات جديدة لربط المؤسسة التي ينتمي إليها بالمستفيد، خاصة في ظل توجه العديد من المؤسسات الوثائقية لتبني مفهوم الوساطة، لذا يمكن حصر هذه المهارات في النقاط التالية:

1- معرفة السياق الواسع لبيئة المعلومات: فهم، تفسير وتحليل السياقات التي تنشأ فيها المعلومات، وصفها، تخزينها، تنظيمها، استرجاعها، نشرها، تعديلها واستخدامها. [121]
2- مهارة البحث عن المعلومات والوصول إليها: على أخصائي المعلومات أن يتمتع بالمهارات الكافية للوصول للمعلومات بعد القيام بتحديد الاحتياجات، وذلك من خلال تبني مناهج وأساليب جديدة للبحث عن المعلومات والوصول إليها.
3- مواكبة تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: على أخصائي المعلومات أن يكون بمثابة قادرا على الحصول على المعلومات الرقمية وتلبيتها وفقا للاحتياجات، وهذا ما يسهل عليه عملية تنظيم المعلومات والوصول لها عند الحاجة في أي مكان وزمان.

---

[120] أخلاقيات المعلومات. المرجع السابق. ص.42.

[121] بلال، حجاز. مهارات أخصائي المعلومات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية: حالة مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية – قسنطينة-.[الخط المباشر]. مجلة: جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، 2019،ع .2. ص.252. الإتاحة على:) .https://www.asjp.cerist.dz/en/article/99673.(تم الإطلاع عليه يوم 23-11-2019).

2-4-2-2- متطلبات تأهيل أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية

يمكن تلخيصها في العوامل التكنولوجية، العوامل الاجتماعية والعوامل الثقافية، وهو ما تؤكد عليه الباحثة بهجة بومعرافي من خلال الآتي: [122]

- الاهتمام بالتعليم بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص والتكوين المهني المرتبط بعلوم المكتبات وتخصصاتها المختلفة والتي يدخل ضمن نطاقها الأرشيف والتوثيق، وعلاقة كل ذلك بالبحوث العلمية في هذا المجال.

- تنمية البنية التحتية لتقنيات المعلومات، ما يسهل طبعا إنشاء نظم معلومات رقمية قادرة على إدارة وتنظيم المعلومات ذات العلاقة بالمكتبات على درجة عالية من الكفاءة، تسهل عمليات إنجاز الأعمال في البيئة الرقمية بكل يسر بالنسبة لأخصائي المعلومات في المكتبات.

- توفر نظم التعليم عن بعد، مما يتيح فرصة توصيل المعلومات من أخصائي المعلومات إلى المستفيد منها، ولا يتأتى ذلك إلا بشرط توفر الكادر البشري المؤهل في البيئة الرقمية ونظم مكتبات رقمية متطورة.

- الاهتمام بنشر الثقافة التكنولوجية وإشاعتها بين أوساط أخصائي المعلومات.

أخصائي المعلومات اليوم وفي ظل ما تفرضه البيئة الرقمية من تحديات ملزم بأداء مهامه وفقا لما تقتضيه البيئة الرقمية بشكل دائم ودقيق، وهذا ما يفرض عليه ضرورة التكوين في مجال التكنولوجيات الحديثة كي يصبح مؤهلا لأداء عمله وإنجاز المهام بكل كفاءة واحترافية، باعتباره مختصا في المعلومات في زمن يتميز بالانفجار المعلوماتي والوثائقي بشكل يومي وسريع. لذا لابد من الاهتمام بأخصائي المعلومات من خلال التكوين المستمر لأخصائي المعلومات خاصة في مجال تطبيقات التكنولوجيات الحديثة، شبكات المعلومات، إدارة مصادر المعلومات الإلكترونية، أتمتة المكتبات ومراكز المعلومات، الرقمنة ...؛ للتكيف مع تطورات البيئة الرقمية، زيادة على القيام بدورات تدريبية لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاع المعلومات والمكتبات للعمل على إدارة مصادر المعلومات في البيئة الرقمية.

---

[122] عبد الكريم، بن عميرة، الطاهر، بودويرة . تأهيل أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية: الأساليب والمتطلبات.[الخط المباشر]. مجلة: التدوين.2020 مج.6، ع.1. ص. 313. الإتاحة على : https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123288 .(تم الإطلاع عليه يوم 10-11-2020) .

خلقت هذه البيئة الرقمية تحديا كبيرا أمام أخصائي المعلومات، فقد أصبحنا نتحدث عن أخصائي المعلومات 2.0، الذي يعمل على تقديم خدمات متعددة ومحور اهتمامه هو المستخدم بالدرجة الأولى، فالجيل الثاني لأخصائي المعلومات يعمل على ضرورة بناء روابط بين المعلومات والمستخدم لها حيث يعمل على البحث عن المعلومات وإتاحتها للمستخدم بشتى الطرق متجاوزا القيود المكانية والزمنية فهو عبارة عن منظم، موجه للمعرفة ووسيط يبحث عن المستخدم ويلبي احتياجاته ويساهم في صنع القرار، وإلى غير ذلك من القدرات والمهارات التي يجب أن تتوفر لدى أخصائي المعلومات 2.0 لممارسة الوساطة الوثائقية على غرار مهارة التعامل مع تطبيقات الويب 2.0، التفاعل مع المستخدم، حيث أصبحنا اليوم نتعامل أيضا مع الجيل الثاني من المستخدمين (المستخدم 2.0) ما يتطلب امتلاك ثقافة معلوماتية من خلال التعلم المستمر الذي يساهم في التكوين الذاتي وتحسين الأداء في العمل[123]، مهارة البحث عن المعلومات واسترجاعها وفهم السياق العام للمعلومات وتفسيرها (مهندس للمعلومات)، كما يشترط أن يكتسب مهارة إدارة المعلومات الرقمية.

تجدر الإشارة إلى الفرق بين أخصائي المعلومات في البيئة التقليدية وأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية من خلال الجدول التالي:[124]

أخصائي المعلومات في البيئة التقليدية	أخصائي المعلومات في بيئة الويب 2.0
ينتظر قدوم المستفيدين ليستجيب لاحتياجاتهم	يذهب حيث يجد المستفيدين ويلبي احتياجاتهم
منظم وممرر للمعلومات	مستشار وموجه معلوماتي
يقوم بالمهام المكتبية بعيدا عن المستفيد(الفهرسة، التصنيف...إلخ	يشارك المستفيد في مهامه المكتبية (تصنيف المحتوى... إلخ)
مستهلك لمختلف الإصدارات والتطورات التقنية	مشارك في صنع الإبداع والتطوير

الجدول رقم (01): الفرق بين أخصائي المعلومات في البيئة التقليدية وفي البيئة الرقمية.

[123] نبيلة، إبراهيم. دور التكوين المستمر في تطوير كفاءات أخصائي المعلومات.[الخط المباشر]. مجلة: التدوين، 2020. مج.7،ع.15. ص.205. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/109060 . (تم الإطلاع عليه يوم 18-02-2020).

[124] وسام، بن زكة. الجيل الثاني لأختصاصي المعلومات: الخصائص والكفاءات واقع استخدام تطبيقات الويب2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية.[الخط المباشر]. مجلة: دراسات و أبحاث، مج.6.ع .15. ص.44.الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/3239 .(تم الإطلاع عليه يوم 18-02-2020) .

نلاحظ من خلال الجدول أن ممارسات أخصائي المعلومات اتجهت من تقديم الخدمة للمستخدم المتواجد بالمؤسسة نحو البحث عنه ومحاولة جذب مستخدمين جدد، كما أن مهامه تغيرت من مجرد مسير وناقل للمعلومة إلى موجه ومرشد نحو مصادر المعلومات من خلال خلق تفاعل مع طالب المعلومة.

البيئة الرقمية فرضت مهام جديدة على أخصائي المعلومات تتمثل في [125]:

1- وظيفة اقتناء مواد معلوماتية على شبكة الويب.

2- وظيفة هندسة الموارد.

3- وظيفة الاتصال وإدارة حقوق الملكية.

4- إنتاج الموارد الإلكترونية وإتاحتها.

5- حفظ الموارد الرقمية.

كل هذه الوظائف الجديدة تسمح لأخصائي المعلومات بالتقرب من المستفيدين وتمكن المؤسسة من ممارسة مفهوم الوساطة بمختلف أشكاله، خاصة الوساطة الوثائقية التي تتطلب مهارات وكفاءات لدى أخصائي المعلومات كي يؤدي دور الوسيط

2-4-2-3- الكفاءات الجديدة لأخصائي المعلومات

أصبح أخصائي المعلومات في بيئة تساهمية تشجع على التقاسم والبناء المشترك للمعرفة، وتتميز بمرونة أكبر، وتمنح له تحكما أكثر، فبعدما كانت مهامه تدور حول عمليات فنية فقط أصبحت اليوم تدور حول عمليات تقنية فنية؛ يرتبط عمله ارتباطا وثيقا بعملية الوساطة، ويلعب دورا مهما في ربط العلاقات بين الأشخاص، الأفكار والآراء وكذا المعارف، حيث يعتبر أساس هذه العملية والركيزة الأساسية التي تقوم عليها الوساطة لبناء أو إعادة تشكيل الروابط والعلاقات. فالأساس في ذلك هو التركيز على إعادة بناء العلاقات وتشكيل روابط جديدة من خلال طرف ثالث مهمته تحقيق ذلك، وهو ما يجعل أخصائي المعلومات قادرا على أداء دور الوسيط بين

[125] الزوبير، بلهوشات، أمينة، بهلول. المهام الجديدة لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية. [الخط المباشر]. مجلة: التدوين،2019. مج.6،ع. خاص. ص. ص. 178-179.الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/103733 .(تم الإطلاع عليه يوم 14-01-2020).

المعلومات والمستفيدين"الوساطة بطبيعتها علاقة ثلاثية".[126] ترتكز على العلاقة بين المعلومة، المستخدم وأخصائي المعلومات كوسيط يعمل أيضا على تسيير وتنظيم هذه العلاقة وهو ما أشار إليه Thomas Francine[127]، يمكنه القيام بدور المسيّر لعملية الوساطة.

نشير إلى أن أغلبية الباحثين الذين أشاروا إلى مفهوم الوساطة أو إلى أن أخصائي المعلومات والمكتبي وسطاء، ركزوا على فكرة أن يكون الوسيط محايدا وموضوعيا بعيدا عن التحيز والذاتية، وأن يكون حاضرا في عملية الوساطة أي ضرورة التعامل مع الوساطة المباشرة كشكل من أشكال الوساطة وهو ما أكدت عليه Élisabeth Caillet* حيث قالت أن الوساطة تتطلب المعرفة والحضور من جانب الوسيط نفسه، فالوسيط مهتم بما يريد أن ينقله، ويريد أن يشارك مع من يسألونه ما يعرفه ويفهمه إنه ملزم بحضوره. [128]

فالمكتبي أو أخصائي المعلومات وحتى الوثائقي يؤدون دور الوسطاء بين المعلومات والوثائق والمستخدم لها، من خلال ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية ما يمكنه من توجيه وإرشاد جميع المستخدمين وتقديم المساعدة لهم لتسهيل وصولهم وحصولهم على احتياجاتهم، لذا جاءت الوساطة الوثائقية بمفهوم خاص لإيجاد حل للصعوبات التي تعاني منها هذه المؤسسات وربطها بجمهورها.

تعتبر الوساطة الوثائقية إحدى أنواع الوساطة التي تسمح لأخصائي المعلومات بأن يلعب دوره كوسيط بين الحاجة للمعلومات والوثائق والمستخدم لها، فهو يسعى لتقديم الخدمات والمعلومات أينما كان مكان تواجدها ومهما كان شكلها، وهذا من خلال الأخلاقيات التي يجب أن يتحلى بها والتي تجعله وسيطا، خاصة في ظل التواجد الرقمي الذي يستدعي فهم ومعرفة جيدة بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال التي تخلق نوع من التقارب بين المستخدم والعالم الافتراضي الرقمي.

---

[126] Cécile, dupin. Heckel, de saint cyr. Le dessin comme médiation, du portrait à la scène de lecture : questionner les pratiques de lecteurs au collège.[thèse de doctorat]. Sciences de l'information et de la communication : université fédéral, 2018. P.96.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02325651/document.(consulté le 15-03-2020).

[127] Sandrine, Leturcq. Les Médiateurs En Bibliothèque[En Ligne]. Bulletin Des Bibliothèques De France (BBF), 1999, N° 5.p.p.114-116. URL :
: https://Bbf.Enssib.Fr/Consulter/Bbf-1999-05-0114-010 ISSN 1292-8399.(Cosulté Le 04-06-2019).

* Élisabeth ,Caillet est agrégée de philosophie, docteure en sciences de l'éducation, experte en médiation culturelle, consultante en muséologie et actuellement membre du conseil scientifique de la Fondation Lilian Thuram Education contre le racisme. URL : http://lamarmite.org/team/elisabeth-caillet/.(consulté le 11-03-2020).

[128] Cécile, Dupin de Saint Cyr,Heckel. OP.cit.70.

خلاصة الفصل

تهدف الوساطة الوثائقية إلى توفير المعلومات والوثائق وتسهيل الوصول والحصول عليها بما يتناسب واحتياجات المستفيدين، فالوساطة الوثائقية بمفهومها الواسع تدعم المستخدم وتراعي المستوى المعرفي والثقافي لجميع المستخدمين، حيث أكد الباحثين على أن المفهوم يقوم على ضرورة مراعاة مستوى معرفة المستخدم وقدراته على تفسير وتحليل المعطيات والمعلومات بهدف إنتاج المعرفة، وترتبط ممارسة الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات بالوساطة المباشرة وغير المباشرة ما يجعلها تتخذ عدة أبعاد وممارسات تتعلق بالأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات ما يجعل منه وسيطا، من خلال اكتساب مهارات وقدرات جديدة تمكنه من الوصول للمعلومات والوثائق وتسهيل عملية إيصالها للمستخدم والعمل على بناء علاقة تفاعلية بين نظم المعلومات ومستخدميها.

يندرج المفهوم ضمن علاقة وسطية بين المحتوى المعلوماتي، الرصيد الوثائقي والمستعمل، تتطلب كفاءات بشرية مؤهلة قادرة على تحديد مكان تواجد المعلومة والوصول إليها بطرق مختلفة وربطها بالمعرفة الاجتماعية، التاريخية، الثقافية...؛ للمستخدمين بهدف معرفة مدى تطابقها وملاءمتها والاحتياجات، كما أن المفهوم يساعد المؤسسات الوثائقية على تثمين الأرصدة الوثائقية عن طريق ربطها بالمستعمل للاستفادة منها مع ضمان الوصول والحصول عليها بشكل عادل ومتساوي، والسماح بتبادل ونقل المعلومات والوثائق (التقاسم، التشارك).

الوساطة الوثائقية تقوم على مجموعة من المحددات والمؤشرات التي تضمن ممارسة المفهوم بما يحمله من معنى، بهدف تعزيز علاقتها بالمستخدم المتردد والسعي نحو جذب مستعملين جدد وتطوير العلاقة بين المؤسسة ومجموعتها الوثائقية، كما أن هذا التصور الجديد يسمح بإعطاء بعد وتصور آخر لمهن المعلومات، خاصة في ظل ما تفرضه الرقمنة من تحديات أمام المهنة تستدعي امتلاك قدرات للتعامل مع البيئة الرقمية؛ التي خلقت منافذ جديدة تعزز فكرة الوصول والحصول على المعلومات بكل شفافية واستقلالية في الاستخدام، مع ضرورة اكتساب مهارات مهنية جديدة للوصول والحصول على المعلومات الرقمية لممارسة الوساطة الوثائقية.

الـفصل الـثالث

الوساطة ونظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية

المبحث الأول: مفهوم الوساطة الوثائقية من منظور المنظمات الدولية

المبحث الثاني: عمليات الوساطة الوثائقية

المبحث الثالث: مفهوم الوساطة في المؤسسات الاقتصادية

الفصل الثالث: الوساطة و نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية

تعتبر المؤسسات الاقتصادية من بين المؤسسات التي تفطنت لضرورة الاستثمار في مجال المعلومات لما لمها من أهمية وفائدة بالنسبة لنشاطها، فاليوم المؤسسة التي تمتلك المعلومة تفرض وجودها في الساحة العالمية وتحكم سيطرتها على مجال عملها، وهذا ما جعل هذه المؤسسات في مختلف دول العالم تعيد التفكير في طريقة الحصول على المعلومات وتسييرها بما يسمح لها بتحقيق أهدافها، من خلال العمل على إنشاء نظام معلومات قادر على خدمة المؤسسة داخل محيطها وخارجه.

أصبحت هذه النظم تشكل محورا أساسيا للمؤسسة من خلال جمع المعطيات والمعلومات، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف اتخاذ القرارات، فالمؤسسة الاقتصادية في ظل التحولات والتغيرات التي تعرفها في جميع المستويات، الإدارية، التنظيمية، السياسية...؛ تستدعي الاطلاع على كافة المستجدات الحاصلة في بيئتها الاقتصادية لمواجهة التحديات الخارجية؛ ما يحتم على أنظمة المعلومات بهذه المؤسسات التعامل مع مفاهيم ومصطلحات جديدة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية وبلوغ النتائج المرجوة، ولذا سيتم خلال هذا الفصل عرض أهمية ممارسة مفهوم الوساطة وما يمكن أن يضيفه للمؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: مفهوم الوساطة الوثائقية من منظور المنظمات الدولية

انطلاقا من التعاريف التي تطرقنا إليها في الفصل الثاني، والتي أكدت على أن مفهوم الوساطة الوثائقية يقوم على مبدأ حرية الوصول إلى المعلومات وضرورة إيصالها إلى المستخدم عن طريق تدخل طرف ثالث يلعب دوره كوسيط في عملية الوساطة الوثائقية، سيتم من خلال هذا المبحث معرفة ما إن تمّ تبنّي هذا المفهوم من قبل المنظمات الدولية التي تهتم بمجال المكتبات والمعلومات ، وقبل ذلك لابد من التطرق لهذه المنظمات والهيئات؛ وأهم ما جاءت به؛ ليسهل علينا تحديد ما إن كان مفهوم الوساطة الوثائقية قد أدرج من قبلها أو أنه قد تم التلميح إليه فقط، وذلك بهدف تبيان أهم ما جاءت به هذه المنظمات حول الوصول والحصول على المعلومات لإبراز ممارسة مفهوم الوساطة في المؤسسات الاقتصادية.

3-1-1- المنظمات الدولية في مجال المكتبات والمعلومات

نظرا للتزايد الكبير للمعلومات؛ والتطور الذي عرفه ومازال يعرفه القطاع؛ كان لزاما وجود جمعيات وهيئات دولية ذات مواصفات عالمية للتقيس الأعمال المتعلقة بالمؤسسات الوثائقية ومراكز المعلومات، لذا لعبت المنظمات والجمعيات وكذا الهيئات الدولية دورا أساسيا لتنمية وتطوير القدرات والمهارات اللازمة لهذه المؤسسات والمراكز في الحصول على المعلومات، ودعت لضمان حق وصول الجميع للمعلومات والثقافة، خاصة مع الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

اهتمت هذه المنظمات بمجال المكتبات والمعلومات من خلال وضع مجموعة من الأسس والمبادئ، بهدف تحسين جودة الخدمات في هذه المؤسسات والمراكز، والرفع من الكفاءة الإنتاجية لها، بالإضافة إلى الحفاظ على رصيدها الوثائقي والمعلوماتي، ومن بين أهدافها ضمان الحصول على المعلومات وإتاحتها لجميع المستخدمين بشكل عادل وديمقراطي وهو ما يندرج تحت مفهوم الوساطة بمختلف أشكالها وعلى وجه التحديد الوساطة الوثائقية.

3-1-1-1- اليونسكو (UNESCO)

اليونسكو هي منظمة التربية والثقافة والعلوم، وهي عبارة عن هيئة دولية تم تأسيسها في عام 1946، حرصت على الاهتمام بمجال المعلومات خاصة فيما تعلق بالمكتبات والتوثيق، قامت بإصدار العديد من المطبوعات المتعلقة بمجال التربية، الثقافة، العلوم والإعلام. سعت اليونسكو نحو العمل على مختلف المعايير والموصفات المتعلقة بمجال المعلومات، وكل ما له علاقة بالوثائق.

تهدف من خلال عقد الدورات التدريبية والتنظيمية على برمجة وإعادة توفير عدد لابأس به من المكاسب الموضوعية من خلال المعايير والتوحيد القياسي بين مقومات التنمية، تحديد احتياجات

المستفيدين والخدمات التي تقدمها شبكة المنظمة الدولية للتوحيد القياسي بين شبكات المعلومات ومختلف الشروط التقنية لإقامة شبكة المنظمة الدولية[129].

على المكتبات والمؤسسات الوثائقية السعي نحو تطبيق ما دعت إليه منظمة اليونسكو، خاصة فيما تعلق بالمعايير والمواصفات، وأن تكون على دراية بكل ما له علاقة بمجال عملها، لمواكبة التغيرات والنهوض بقطاع المكتبات، خاصة وأننا نشهد تزايد للمعلومات بشكل يومي ما يجعل ايصال المعلومات للمستخدم بهدف إنتاج المعلومات حتمية تستدعي البحث عن مناهج وآليات تحقق ذلك.

2-1-1-3- الجمعية الفرنسية لتنظيم والتسيير (AFNOR)

هي اختصار لـ Association Française De Normalisation، هي المنظمة الوطنية الفرنسية للتوحيد القياسي، تم تأسيسها عام 1926، تهتم بمجال التقييس الدولي للمعلومات، وقبل ذلك أُنشِئت " لجنة المواصفات الدائمة طبقا لمرسوم رسمي في 1918/06/10، إلا أن هذه اللجنة قد واجهت بعض العقبات المالية فتوقف نشاطها لنقص الاعتماد المالي، وفي 1926 أُنشِئت الهيئة الفرنسية للتقييس لتملأ الفراغ الذي تركته لجنة المواصفات الدائمة."[130] لذا تعتمد هذه الجمعية على مجموعة من المواصفات المتخصصة في مختلف المجلات العلمية والتقنية، ومن أهم المهام التي تقوم بها هي إعداد المواصفات ونشرها، تقديم شهادات لعلامة الجودة والتسيير وكذا التعليم والتدريب.

3-1-1-3- الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات إفلا(IFLA)

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، عبارة عن منظمة غير حكومية ويعتبر من أهم المنظمات الدولية في العالم، تم إنشاؤه عام 1927؛ ومن بين المجالات التي يهتم بها الفهرسة الوصفية والوصف الببليوغرافي بالدرجة الأولى، وكذا المعايير التي تنظم وتسير

---

[129] عفيف، غوار. أنظمة تسيير وحدات التزويد والاقتناء: المكتبات الجامعية وهران- مستغانم- معسكر نموذجا.2009. رسالة ماجيستير،علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران -1- أحمد بن بلة. ص.67.

[130] المرجع نفسه، ص. ص.67-68.

المكتبات ومراكز المعلومات، ويهتم بشكل كبير بكل ما له علاقة بالمكتبات والمعلومات[131]، كما يسعى إلى تطبيق جملة من القوانين بهدف مساعدة المستخدمين في الوصول والحصول على المعلومات التي يحتاجون إلها، ومن بين هذه القوانين نذكر مايلي:[132]

1- ضرورة الاعتراف بمبدأ حرية الحصول على المعلومات وضمان وصولها للمستفيدين بالإضافة إلى حرية الرأي والتعبير، حرية نقل المعلومات وتداولها، وهو ما أكد عليه الإعلان الدولي لحقوق الإنسان في مادته 19، وكذا العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية في المادة 19، والتي سنفصل فيهما لاحقا.
2- الوصول العادل للمعلومات واحترام مبدأ المساواة للجميع ما يضمن لهم الرفاهية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، وبالتالي تحقيق الديمقراطية (بناء مجتمع ديمقراطي).
3- ضرورة العمل على تجهيز المكتبات ومراكز المعلومات لضمان الوصول إلى المعلومات دون أي قيود أو حواجز مكانية أو زمنية.

في" سعيه لتحقيق هدفه لإتاحة الفرصة للجميع للحصول على المعلومات، يدعم الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) التوازن والعدل في قضايا حقوق المؤلف؛ ويهتم الاتحاد كذلك اهتمامًا خاصًا بنشر المحتويات الفكرية متعددة اللغات، بالإضافة إلى اهتمامه بالتنوع الثقافي وبالاحتياجات الخاصة للسكان الأصليين والأقليات"[133].

كما حث الحكومات القومية والإقليمية والمحلية وكذلك المنظمات الدولية على: [134]

- الاستثمار في خدمات المكتبات والمعلومات باعتبارها عناصر حيوية في خططهم وسياساتهم وميزانياتهم الخاصة بمجتمع المعلومات.
- تحديث وتوسيع شبكات المكتبات الحالية، وذلك لتحقيق أكبر عائد ممكن لمواطنيهم ومجتمعاتهم

---

131 https://www.ifla.org/about.(consulté le 11-03-2020).

132 Op.cit.

133 إعلان الإسكندرية بشأن المكتبات وتفعيل مجتمع المعلومات.[على الخط المباشر].2005. ص.2. الإتاحة على: https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/alex-manifesto-libs-info-society-ar.pdf . (تم الإطلاع علية يوم 22-01-2018).

134 المرجع نفسه. ص.3.

- دعم الحرية التامة في الحصول على المعلومات للجميع، والتصدي للعوائق الهيكلية وغيرها والتي قد تحول دون الوصول إلى المعلومات.
- الاعتراف بأهمية الثقافة المعلوماتية والمساندة القوية للخطط التي تستهدف إيجاد جمهور متعلم قادر على تحقيق التقدم والاستفادة من مجتمع المعلومات العالمي.

يمكن القول بوضوح أن عمل المكتبات ومراكز المعلومات بهذه المواصفات، من شأنه أن يرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها، كما يحسن من المردودية المهنية عن طريق إعطاء تصور جديد للممارسات المهنية لموظفي مهن المعلومات والتوثيق.

4-1-1-3- الاتحاد الدولي لتوثيق (FAID)

تأسس هذا الاتحاد من طرف العاملين البلجيكيين وهما في الحقيقة المحاميين " بول أتليت" و" هنري لافونيت" الذان فكّرا لأول مرة بضرورة تسجيل وجمع ووصف الإنتاج الفكري؛ ليس لأي ربح مادي أو غرض شخصي(مصلحة)، وقد ناضلا من أجل تجسيد هذا العمل بالضبط الببليوغرافي وتنظيم الإنتاج الفكري العالمي في فهرس موحد مهما كان شكله، نوعه ومصدره، وكان لهما الأسبقية في تأسيس المعهد الدولي للببلوغرافيا سنة 1895[135].

له العديد من الإصدارات، حيث تم إصدار دليل لممارسة التوثيق والمعلومات الحديثة عام 1961، بالإضافة إلى دليل خدمات النسخ الفوتوغرافي والنسخ المصغر الذي تم إصداره في 1963، ليتم بعدها في سنة 1967 إصدار أدلة مصادر المعلومات ببليوغرافيا العالمية، وبعدها بسنة تم إصدار الطبعة الثالثة لدوريات المكتبات والتوثيق، وغيرها من الإصدارات.[136]

5-1-1-3- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)

كانت الفكرة من وراء إنشائه جمع شمل المكتبات في الوطن العربي، خاصة مع زيادة التوجه نحو تخصص علم المكتبات من قبل العديد من الدارسين، بالإضافة إلى زيادة الوعي والاهتمام بمهنة المكتبي من قبل المتخصصين سواء كانوا أكاديميين أو مهنيين، والّذين يعملون على

[135] عفيف، غوار. المرجع السابق. ص.71.

[136] المرجع نفسه. ص. ص.71-72.

تطوير المهنة .[137] ومن الملاحظ أن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، سعى نحو الرفع من مستوى تخصص علم المكتبات والمعلومات في الوطن العربي، من خلال سعيه نحو التعريف به ، والتشجيع على النهوض بهذا القطاع، انطلاقا من إجراء البحوث العلمية و الدراسات في مجال المكتبات والمعلومات، والعمل على إصدار الأدلة المتخصصة في المجال، كما نص على أنه "يمكن لأخصائي المكتبات والمعلومات مساعدة المجتمع بجميع فئاته على تطوير مهاراتهم وقدراتهم للوصول إلى المعلومات واستخدامها بأشكالها المختلفة."[138]

إن هذه الأهداف التي يسعى لتحقيقها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم)، يصعب تحقيقها في ظل غياب قوانين مشتركة تحدد مهنة المكتبة والممارسات المتعلقة بها، والتي تحكم وتضبط قطاع المكتبات والمعلومات في الوطن العربي والدليل على ذلك الاختلاف في المفاهيم والمصطلحات التي ترتبط بمجال المكتبات والمعلومات، إذ لا يوجد تعريف موحد لهذه المصطلحات والمفاهيم، إضافة إلى قلة البحوث والدراسات حول التخصص في وطننا العربي لاسيما مع التطورات التي يشهدها قطاع المكتبات والمعلومات في العالم، خاصة وأننا نشهد تسابقا نحو الاستثمار في المعرفة والمعلومات التي باتت القوة التي تعتمد عليها الدول المتطورة.

قام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مؤخرا بعقد المؤتمر السنوي الحادي والثلاثين بالتعاون مع مجلس جماعة الدار البيضاء من 27 أكتوبر إلى غاية 29 من نفس الشهر لعام 2020، تحت عنوان " تطبيقات واستراتيجيات إدارة المعلومات والمعرفة في حفظ الذاكرة الوطنية والمؤسسية"، تضمن المؤتمر ثلاثة محاور تحمل أبعاد وتصورات لهذه المؤسسات من شأنها أن تغير مستقبل المكتبات ومراكز المعلومات من خلال تجسيد إدارة المعرفة، لكن عند الحديث عن تقنيات إدارة المعرفة وتطبيقاتها، نشير إلى التقنيات والوسائل التكنولوجية اللازمة لذلك، لذا إن صح القول فإن

---

[137] الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).[على الخط المباشر]. الإتاحة على: https://arab-afli.org/main/content.php?alias=(تم الإطلاع علية يوم 16-10-2020).

(*) تأسس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بمدينة القيروان، بالجمهورية التونسية في 19 جانفي سنة 1986، يوجد مقره بمؤسسة "التميمي" للبحث والمعلومات، وقد تم إنشاؤه من قبل العديد من المختصين في مجال المكتبات والمعلومات في الوطن العربي .

[138] الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، المرجع السابق.

ذلك لا يمكن أن يتحقّق في مؤسساتنا العربية، فمن غير المنطقي الحديث عن تطبيقات واستراتجيات إدارة المعلومات والمعرفة في مؤسساتنا العربية، وجل هذه المؤسسات تعاني من عدة مشاكل تفرضها تكنولوجيا المعلومات، فنحن لم نصل بعد إلى مرحلة التعامل مع تقنيات المعلومات نظرا لضعف البنية التحتية في مجال التكنولوجيا من قبل معظم الدول العربية[139].

6-1-1-3- المنظمة الدولية للتقيس(ايزو ISO):

المنظمة الدولية للتقييس تسمى باللغة الإنجليزية International Standardisation Organisation، وهي منظمة دولية غير حكومية تهتم بنشر وتطوير مجموعة من المعايير الدولية، تقع بمدينة جنيف-سويسرا- تضم حوالي 163 عضو، أصدرت العديد من المعايير أبرزها ISO 9000 المتعلقة بضمان جودة المحتوى و ISO 9001 الخاص بتسيير وضمان الجودة، إضافة إلى المعيار ISO 27000 المتعلق بأمن المعلومات ونظام إدارة المعلومات ومعيار ISO 15489 الذي أعطى بعد آخر لتسيير المعلومات وإدارة الوثائق.[140]

تعتمد المنظمة الدولية للتقييس (ISO) على مجموعة من المواصفات العالمية، من بينها المواصفات المتعلقة بضمان جودة المنتج ومطابقته للغرض الذي أنتج من أجله، ومدى مطابقته للمعايير الدولية، ومواصفات تحدد حجم وشكل هذه المنتجات.

ساعدت هذه المنظمة المكتبات ومراكز التوثيق في أداء عملهم، حيث سمحت للمكتبات بالحصول على مصادر المعلومات المختلفة ومن ثم العمل على تصنيف هذه المصادر من كتب، دوريات، معايير ومعالجتها وتخزينها ليتم استرجاعها ونشرها عند الحاجة، كما سهلت عملية البحث عن الوثائق وتحديد مكانها، و سمحت بتصنيف، معالجة وتخزين هذه الوثائق من خلال الاعتماد على أحدث الوسائل، ما جعلها تلبي احتياجات المستخدمين حسب ما تقتضيه متطلباتهم.

2-1-3- ملامح مفهوم الوساطة الوثائقية في المنظمات الدولية

[139] تطبيقات واستراتيجيات إدارة المعلومات والمعرفة في حفظ الذاكرة الوطنية والمؤسسية. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم). الإتاحة على: https://arab-afli.org/main/post_details.php?alias=AFLI31 (تم الإطلاع عليه يوم 22-11-2020).

[140] https://www.iso.org/standards.html.(consulté le 11-03-2020).

انطلاقا من تعريف المنظمات الدولية نشير إلى أنه هذه الأخيرة وما تحمله من خصائص في مجال التقييس، تعمل على جعل المعلومات متاحة لجميع المواطنين داخل المجتمعات؛ كما أنها أولت اهتماما كبيرا بمجال تسيير وتنظيم المعلومات، لذا سيتم خلال هذا العنصر التطرق لأهم المؤشرات التي تدل على ممارسة مفهوم الوساطة بناءا على ما جاءت به هذه المنظمات.

3-1-2-1- الوساطة ومنظمة اليونسكو(UNESCO)

اتخذ مفهوم الوساطة عدة أشكال تمكن من ممارسته بنظم المعلومات لتغطية مختلف الجوانب المتعلقة بإتاحة الرصيد الوثائقي، وهذا ما يطلق عليه بالوساطة الوثائقية التي أشرنا إلى مفهومها، لكن السؤال الذي يطرح هل هذا المفهوم تم تحديده وتبنيه من قبل المنظمات الدولية المختصة في مجال المكتبات والمعلومات بما يحمله المفهوم من معنى، لذا سيتم في هذا العنصر تحديد ما إن كان المفهوم أدرج تحت تسمية "الوساطة الوثائقية" بهذه المنظمات أم أن هذا المفهوم ارتبط بمفاهيم أخرى؟

استنادا لما ورد في بيان اليونسكو فإن مفهوم الوساطة الوثائقية لم يشر إليه بالتسمية الفعلية للمصطلح، غير أن المنظمة أشارت إليه من حيث الممارسة كونها ركزت على ضرورة إتاحة وتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات والمعارف والأعمال الإبداعية للجميع دون أي تفريق، وخصت بذلك المكتبات العمومية، التي عرفتها على أنّها "مؤسسة ديمقراطية للتعليم والثقافة والإعلام"[141]، لذا فإن "حرية المجتمع والأفراد وازدهارهم ونموهم قيم إنسانية أساسية.[142] ترتبط بقدرة الأفراد على ممارسة حقوقهم الديمقراطية لأداء دورهم داخل المجتمع، وهذا مرهون بالإطلاع والاستفادة من المعرفة، الثقافة والمعلومات، وهو ما ورد أيضا في " Charte des bibliothèques" ، حيث تطرق إلى ضرورة ضمان المساواة في الوصول والحصول على المعلومات، والأرصدة الوثائقية، لتحقيق الاستقلالية الذاتية للأفراد والمساهمة في تقدم

[141] ناجية، قموح، سمية، الزاحي، خديجة، بوخالفة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. [الخط المباشر]. مراجعة. جرجيس، حاسم محمد،العربي، أحمد، بسيوني، بدوية. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم)،2013 . ص.20.الإتاحة: http://arab-afli.org/media-library/pdf/Public_Libraries_Standard_I3lem.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 11-03-2018).

[142] اليونسكو . بيان اليونسكو بشأن المعلومات العامة.1994. ص. 1. [الخط المباشر]، الإتاحة على: https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ar.pdf . (تم الإطلاع عليه يوم 12-05-2018).

المجتمع.[143] وهنا تتحقق الوساطة الوثائقية التي تدعو لضمان تسهيل وصول المستخدم للمعلومات التي يحتاج إليها طالب المعلومة دون أي قيود، حيث نص الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات(IFLA) على ضرورة "دعم الحرية التامة في الحصول على المعلومات للجميع، والتصدي للعوائق الهيكلية وغيرها التي قد تحول دون الوصول إلى المعلومات".[144] بمعنى تذليل الصعوبات التي قد تواجه المستخدم أثناء بحثه عن المعلومة.

2-2-1-3- الوساطة والإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA)

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات لم يتطرق هو الآخر لمفهوم الوساطة الوثائقية من حيث التسمية، لكن من خلال تقرير التنمية وإتاحة المعلومات في سنة 2019، دعا الاتّحاد إلى ضرورة إتاحة المعلومات كحق لجميع أفراد المجتمع والمؤسسة، كما نص على ضرورة مشاركة المعلومات لتحقيق التنمية، حيث من شأن إتاحة المعلومات الرفع من مستوى التقدم وزيادة وتيرة تقدم المجتمعات، و"يركز التقرير الجديد خاصةً على الدور المتميز للمكتبات التي تعمل على إتاحة المعلومات، وبالتالي الدفع باتجاه التغيير الإيجابي"[145]؛ وخلال المؤتمر الإقليمي الثاني للإفلا في المنطقة العربية الذي ينظمه الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة الإسكندرية ، تحت عنوان "**مواكبة المكتبات العربية للبيئة المعلوماتية المتجددة**" والمنعقد بالإسكندرية في عام 2010، تم الإشارة إلى " دور الهيئات و المنظمات العربية في الإتاحة المجانية لمصادر المعلومات".[146] هذا ما يندرج تحت مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية، التي تسعى للحصول على المعلومات في ظل الفضاء الرقمي ليسهل على

---

[143] Conseil Supérieur des Bibliothèques .Charte des Bibliothèques.[en ligne],1991. URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf.(consulté le 11-04-2018).

[144] إعلان الإسكندرية بشأن المكتبات وتفعيل مجتمع المعلومات(2005).[على الخط المباشر]. الإتاحة على : https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/alex-manifesto-libs-info-society-ar.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 11-12-2017).

[145] إصدارات الإفلا 2019.[على الخط المباشر].الإتاحة على: https://www.ifla.org/node/92488.(تم الإطلاع عليه يوم 21-03-2020).

[146] مواكبة المكتبات العربية للبيئة المعلوماتية المتجددة.[على الخط المباشر]. المؤتمر الإقليمي الثاني للإفلا في المنطقة العربية،8-9 يونيو 2015. الإسكندرية. مصر،2015. الإتاحة على: https://arab-afli.org/main/post_details.php?alias=%D8%B9%D9%86_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1.(تم الإطلاع عليه يوم (19-10-2020).

المستخدم الوصول إليها وبثها ليتمّ تشاركها وتقاسمها بين جميع المستخدمين. حيث تتيح شبكة الإنترنت منافذ جديدة للوصول إلى المعلومات وتسمح لنظم المعلومات المختلفة من توسيع نطاق عملها وخلق فرص لتقرب أكثر من مستعمليها.

المنظمات الدولية المختصة في مجال المكتبات والمعلومات لم تشر إلى مفهوم الوساطة الوثائقية بالتسمية التي يحملها المفهوم، وإنما تطرقت إلى بعض الأسس والمبادئ وكذا العمليات و الممارسات التي تندرج تحت مفهوم الوساطة الوثائقية، فعند الحديث عن الوصول إلى المعلومات وإتاحتها لجميع المستخدمين فإننا بذلك نشير إلى هذا المفهوم، إذ أن أهم مبدأ تقوم عليه الوساطة الوثائقية التي عرفت من قبل العديد من الباحثين والمنظرين على أنها وساطة للمعرفة، مبدأ الوصول إلى المعلومات والوثائق، ومن ثم إتاحة هذه المعلومات للمستخدم، سواء من خلال أخصائي المعلومات أو المكتبي، أو عن طريق التقنيات والوسائل التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما ينطبق على مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية التي برزت نتيجة للانتشار الواسع لهذه التقنيات، والاستخدام المتزايد لشبكة الإنترنت في ظل المعلومات والوثائق الرقمية، ومن بين أهم النقاط التي تجسدت في هذه المنظمات الدولية، خاصة اليونسكو والإفلا، والتي يمكن ربطها بمفهوم الوساطة الوثائقية ، ضرورة الوصول إلى المعلومات، إتاحة المعلومات للجميع، وضمان المساواة في الحصول على المعلومات وهذا كله يتطلب التركيز على المستخدم.

3-1-3- المواثيق الدولية: تكريس الحق في الوصول والحصول على المعلومات

تنص التشريعات والمواثيق الدولية على جملة من الركائز التي تحدد حق الوصول للمعلومة والحصول عليها من طرف الجميع دون استثناء، فهذا الحق هو من بين الحقوق الأساسية التي يتمتع بها كل إنسان خاصة وأنها تنطوي تحت مصطلح "الديمقراطية" التي تدعوا لتجسيد فكرة ودعم حرية التعبير وإرساء قواعد الشفافية. وعلى ضوء هذا نجد أن الجمعية العامة للأمم المتحدة في جلستها الأولى عام 1947 قد تبنت القرار رقم 09 الذي ينص على "حرية الوصول إلى

المعلومات حق أساسي للإنسان وإنها محك جميع الحقوق التي كرست الأمم المتحدة لها نفسها"[147].

من هذا المنطلق؛ وعلى حسب الدراسات، توجد العديد من الدول التي نصت على ضرورة تطبيق حق ضمان الوصول للمعلومات للجميع، حيث عرفت الأمم المتحدة حق الوصول للمعلومات على أنه حق الإنسان في الوصول للمعلومات بشكل آمن يمكنه من الحصول على أي معلومة يريد.

1-3-1-3- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

من خلال الإطلاع على الإعلان الدولي لحقوق الإنسان وأهم ما جاء فيه فيما يتعلق بتداول المعلومات، نجد المادة 19 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان نصت على أنه "لكل شخص حق التمتع بحرية الرأي والتعبير، ويشمل هذا الحق حريته في اعتناق الآراء دون مضايقة، وفي التماس الأنباء والأفكار وتلقيها ونقلها إلى الآخرين وبأية وسيلة ودون اعتبار للحدود"[148]، تضمن الحق في تلقي وإرسال المعلومة بكل أنواعها والحق في الوصول والحصول عليها من مصدرها، وهو ما يندرج ضمن مفهوم الوساطة الوثائقية التي تركز على ضرورة البحث عن مكان تواجد المعلومة والوصول إليها وتوفيرها لجميع المستخدمين دون فرض قيود تعرقل عملية الوصول والحصول، حيث أن الإعلان كان عاما وشاملا لم يستثني أي أحد من هذا الحق ولم يحدد المعلومات التي يتم تداولها، إذا لا وجود قيود تمنع الإنسان من حقه في الحصول على المعلومات وتبادلها مع الآخرين.[149] هذا ما يجعل إمكانية تطبيق مفهوم الوساطة الوثائقية في جميع المؤسسات يسهل وصول المعلومة لجميع من يحتاجها.

2-3-1-3- العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية

[147] مجموعة من المؤلفين، تحرير. حسين، عواد السريحي.أخلاقيات المعلومات. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم)،2013. ص.134.

[148] الأمم المتحدة. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان. الإتاحة على:
https://www.un.org/ar/udhrbook/pdf/UNH_AR_TXT.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 24-05-2018).

[149] انظر، أخلاقيات المعلومات، المرجع السابق. ص.135.

بعد الإطلاع على المادة 19 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان المتعلقة بحق تداول المعلومات نلاحظ أن العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية هو بدوره في مادته 19 تطرق لنفس النقطة بشكل مشابه لما جاء في الإعلان، إذ أنه هو الآخر لم يضع أيّة قيود من شأنها تقييد الأفراد في الحصول على المعلومات وتداولها فيما بينهم، كما أن المادة لم تحدد طريقة التداول ولم تبين الوسيلة المعتمدة في ذلك، وإنما منحت الحرية لتداول المعلومات دون وضع قيود تذكر سواء جغرافية أو زمنية.

كما تنص المادة 19 من العهد على أن المعلومات يتم تداولها دون الأخذ بعين الاعتبار ما إن كانت مكتوبة أو مطبوعة، يعني لم يحدد القالب ولا الوسيلة[150] وإنما ركز على الحق في تلقي المعلومات والوصول إليها، لذا من خلال هذه المادة يمكن الإشارة إلى الوساطة المباشرة وغير المباشرة للوصول والحصول على المعلومة.

3-3-1-3-العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

تنص المادة 15 من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية أنه لكل فرد الحق في المشاركة في الحياة الثقافية دون استثناء، وأنه من حقه أن يتمتع بكل ما له علاقة بالبحث والتقدم العلمي، واكتساب المعرفة والحصول على المعلومات التي يحتاج إليها والمرتبطة أساسا بالجانب الثقافي (الحياة الثقافية) وبالبحث العلمي. [151]

ما جاءت المادة 15 من هذا الإعلان عكس ما جاء به الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية، حيث تم تحديد المعلومات التي يحق للفرد تلقيها والحصول عليها، أي أن العهد الدولي للحقوق الاقتصادية،الاجتماعية والثقافية كان محددا أكثر بالجانب العلمي والثقافي، هذا الطرح لا يعطي قابلية لتطبيق مختلف الممارسات المرتبطة بمفهوم الوساطة؛

---

[150] انظر، العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية. [على الخط المباشر]. الإتاحة على:
https://www.unicef.org/arabic/why/files/ccpr_arabic.pdf. (تم الإطلاع عليه يوم 15-01-2020).

[151] انظر، العهد الدولي للحقوق الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.[على الخط المباشر]. الإتاحة على:
https://www.arij.org/files/arijadmin/international_conventions/cescr_arabic.pdf (تم الإطلاع عليه يوم 15-01-2020).

حيث أن هذه الأخيرة تقوم على مبدأ السماح بالوصول لأي معلومة مهما كانت لإنتاج معرفة تخدم المجتمع في جميع المجالات، إلا إذا استخدمت في مجال محدد كالوساطة الثقافية...؛

4-3-1-3- الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة

اعترفت منظمة الأمم المتحدة مبكرا بحرية تداول المعلومات كحق من حقوق الإنسان، ذلك بموجب القرار رقم 1/09 الذي تبنته الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة عام 1947 في انعقادها الأول، الذي ينص على أن "حرية المعلومات حق أساسي من حقوق الإنسان، وأنها المحك لكل الحريات الأخرى التي تتبناها منظمة الأمم المتحدة".[152] من شأن هذا أن يجعل المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها التفطن لمفهوم الوساطة الوثائقية والتوجه نحو العمل به، فإذا كانت الجمعية تنص على مبدأ تداول المعلومات، فإنها بذلك تدعو لضرورة تقاسم وتشارك المعلومات للاستفادة منها بما يحقق نتيجة ما؛ كما أن الهدف من ذلك إنتاج معرفة جديدة عن طريق نقل وتبادل المعارف بين عدة مستخدمين.

5-3-1-3- إعلان ليون

يدعو الإعلان إلى ضرورة ضمان حصول الجميع على المعلومات التي يحتاجون إليها والضرورية لهم، ومن ثم فهمها واستخدامها وتبادلها فيما بينهم، وهذا ما يسمى بالمجتمعات الديمقراطية، ويقوم هذا الإعلان على تطبيق مبدأ الحق في المعلومات ووصول جميع الفئات إليها خاصة أولئك المهمشين الذين يعانون من الفقر ما يضمن لهم ممارسة حقوقهم المدنية، السياسية، الاجتماعية والاقتصادية وكذا الثقافية، التعلم وإثراء الهوية الثقافية والتعبير وكذا المشاركة في صنع القرار.[153]

كما يؤكد الإعلان على الوصول العادل للمعلومات وحرية التعبير بالاستعانة بوسطاء المعلومات الذين يتمتعون بالمهارات المختلفة ما يمكنهم من القيام بتوفير المعلومات المختلفة، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان وصول المعلومات إلى جميع المستخدمين، حيث

---

[152] عفيف، غوار. المرجع السابق. ص.139.

[153] انظر، إعلان ليون.[على الخط المباشر]. الإتاحة على:https://www.lyondeclaration.org .(تم الإطلاع عليه يوم 16-10-2020).

يمكن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسريع تقديم الخدمات وتوفير الوصول إلى المعلومات خاصة للمجتمعات النائية، ودعا الإعلان الدول الأعضاء في الأمم المتحدة إلى الاعتراف بأن الوصول للمعلومات والمهارات اللازمة لاستخدامها بفعالية مطلوبان لتحقيق التنمية المستدامة، من خلال الاعتراف بحق الوصول إلى البيانات والمعلومات مع احترام الحق في الخصوصية الفردية، ومن هذا المنطلق نجد أن الإعلان يحمل في طياته بعض المؤشرات التي تدل على ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية من خلال إعطاء الاستقلالية للمستفيد أثناء تعامله مع المعلومة.

المبحث الثاني: عمليات الوساطة الوثائقية بنظم المعلومات

المعالجة الوثائقية ترتبط بشكل أساسي بالوثائق التي تتّم معالجتها ليسهل إيصالها للمستخدم، والهدف منها هو ربط المستخدم بالرصيد الوثائقي، وهذا ما يندرج تحت مفهوم الوساطة الوثائقية لتسهيل عملية البحث عن المعلومات و الوثائق وربطها بالمستخدم، لذا ترتبط عمليات الوساطة الوثائقية بمعالجة الوثائق و كذا معالجة المعلومات؛ وهو ما سيتم تناوله في هذا المبحث مركزين على أهم عمليات المعالجة الوثائقية التي تسمح بممارسة مفهوم الوساطة.

3-2-1- المعالجة التقليدية للمعلومات والوثائق

المعالجة الوثائقية تتعلق بتحديد محتوى المعلومات الموجودة في الوثيقة، من أجل تسهيل الوصول إليها، وذلك من خلال البيانات والمعلومات المتعلقة بها بهدف استغلالها، ويتم تنفيذ عملية المعالجة من قبل أخصائي المعلومات لربط الوثيقة بالمستخدم.

3-2-1- 1- الوساطة وعلم الوثائق(Documentologie)

لا يمكن الحديث عن الوساطة الوثائقية دون ربطها بعلم التوثيق، كونه النشاط أو العملية التي تتعلق بعملية البحث عن مصادر المعلومات والتوثيق، ليتم الحصول عليها وجمعها، ومن ثم القيام بتسجيل هذه الوثائق وحفظها ومن ثمَّ نشر المعلومات التي تتضمنها الوثيقة.

الوساطة الوثائقية بمفهومها ترتبط بعلم التوثيق، المرتكز على الوثائق، ووفقا لـ Jean Meyriat* توجد ثلاثة معاني لمصطلح "الوثائق"، مجموعة محكمة من الوثائق، النشاط المرتبط بجميع التقنيات المستخدمة لجمع الوثائق وتصنيفها واستغلالها، مجموعة المعرفة التي تسمح بممارسة هذا النشاط.[154] حيث عرفها على أنها:

«Objet sur lequel sont enregistrés des signes représentant de l'information.»[155]

من خلال هذا التعريف و المعاني الثلاثة للوثيقة، تستخدم الوثيقة للدلالة على شيء مادي، تحتوي على معلومات وبيانات ، يتم استخدامها في مجالات عدة، لذا فإن التوثيق يسهل عملية الوصول والحصول عليها ليتم إيصالها إلى المستخدم، وهذا يتطلب القيام بمجموعة من الإجراءات المرتبطة بالوساطة، لذا فإن مفهوم الوساطة في مجال المعلومات ارتبط ارتباطا وثيقا بمصطلح التوثيق، الذي عرفه Paul Otlet في محاضرته التي ألقاها في المؤتمر العالمي في سنة 1905، على أنه "تجميع وتجهيز واختزان وإعارة الوثائق"[156] ، في حين عرفه (هايمان Hymen) على أنه "يعني تجميع وتنظيم وبث كل أنواع البيانات".[157] لذا فمن خلال التعريفين، مصطلح "التوثيق" يتطلب المعالجة الفورية للوثائق بشكل دائم ومستمر ومنظم، لجعل هذه الوثائق في متناول مستخدميها، ومن هنا نحن نعني بالتوثيق إتاحة محتوى الوثائق، كونه عبارة عن عملية لتصنيف، استخدام ونشر الوثائق من خلال الاعتماد على مجموعة من الوسائل التقنية التي تمكن من نشر وبث هذا المحتوى (المعلومات) الموجود في الوثائق، يشير التوثيق إلى نشاط الوثائقي المرتبط بعملية الجمع، التحليل، التصنيف، التخزين والحفظ والأرشفة، ويقوم أيضا على عملية البحث

* Président de l'ADBS, puis de l'ABCD (archivistes, bibliothécaires, conservateurs, documentalistes), acteur im-portant dans la création des SIC.

[154] Isabelle, Fabre. Médiation documentaire et culturelle dans le musée. [en ligne].Revue : Communication & langages, 2012, n°173, p.4.URL : https://www.cairn.info/revue-communication-et-langages1-2012-3-page-83.htm.(consulté le 15-01-208).

[155] Gérard, Régimbeau . Approche de l'information-documentation : Concepts fondateurs. France, Editions Cépadués .2011.p.100.

[156] محمود عباس، حمودة. المفهوم العلمي للوثائق والتوثيق.[على الخط المباشر]. حولية كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر،ع.1،1979. ص.228. الإتاحة :https://qspace.qu.edu.qa/bitstream/handle/10576/9069/027901-0010-fulltext.pdf?sequence=10&isAllowed=y. (تم الإطلاع عليه يوم 22-02-2019)

[157] المرجع نفسه. ص.228.

عن المعلومات وإيصالها للمستخدم، لذا تعتبر الوثائق العنصر الأساسي لعملية التوثيق القائمة على معالجة الوثائق.

يتوافق التوثيق والوساطة والوثائق، لذا فإن الارتباط بين مفهوم التوثيق والوساطة يشير إلى إظهار هذه الروابط.[158] كون الوثائق مرتبطة بالمعالجة المادية والفكرية التي من خلالها يتم تحديد الطلب وفقا للاحتياجات عن طريق التواصل مع الموزع أو المورد للوصول إلى اتفاق (البيع/الشراء) بما يرضي الطرفين، وبمجرد الحصول على الطلب والتحقق منه يتم وضع رقم تسجيل خاص بالوثيقة[159] (سجل الجرد). هذه العمليات ترتبط بالمعالجة الوثائقية التي تسهل تطبيق ممارسات الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات؛ لذا نظرا للنمو المتزايد والمتسارع للوثائق والمعلومات فرض ضرورة التعامل مع مفهوم الوساطة في مجال التوثيق لعدة أسباب من بينها العمل على تسهيل عملية معالجة المعلومات والوثائق، سهولة تحديد مكان تواجد الوثيقة والوصول لمصادر المعلومات، الدقة في الحصول على المعلومات والوثائق وسرعة استرجاع المعلومات والوثائق...؛ ليسهل على المستخدم الحصول عليها.

3-2-1-2- المعالجة الوثائقية التقليدية

المعالجة الوثائقية تعتمد على الحصول على الوثائق التي تتناسب واحتياجات المستخدمين؛ ومن ثم جمعها و تفسيرها بما يتناسب و المحتوى ويشير "Brigitte Simonnot" إلى أن مختلف المراحل المتعلقة بالمعالجة الوثائقية تساعد على "تعزيز التفاعل بين مصادر المعلومات وجماهيرها".[160] أي أن الهدف من المعالجة الوثائقية ليس فقط الحصول على الوثائق والقيام بتحليلها، تنظيمها...؛ بل تتجاوز ذلك نحو العمل على جعل المستفيد من هذه الوثائق قادر على التفاعل مع المعلومة التي تحتوي عليها وإعادة استخدامها للاستفادة منها.

---

[158]. Odile, Rousseau, Gonzague, Gauthier, Alexandra, Saemmer, et al. de la documentation à la médiation. [en ligne].revue : documentaliste-Sciences de l'Information, 2014.Vol.51.n°2. p.62.URL : https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2014-2-page-56.htm.(consulté le 17-04-2018).p.

[159]Jean-Philippe, Accart. Le traitement des documents. [en ligne].2015.p.p.207-243.URL : https://www.cairn.info/le-metier-de-documentaliste--9782765414612-page-207.htm.(consulté le 23-03-2019)

[160] Simonnot, Brigitte. OP.cit. p.4.

تتضمن معالجة الوثائق، التي تجعل من الممكن تحديد موقع الوثائق وتحسين استخدام المجموعات الوثائقية، ثلاث عمليات تتم وفقًا للمعايير الدولية؛ حسب ما أشار إليه Mireille Huneault[161] في مقال له حول المعالجة الوثائقية عام 2005، تنحصر في الوصف الببليوغرافي، الفهرسة والتصنيف، فبمجرد الحصول على الوثائق تتّم معالجتها من أجل تحديد مكان تواجدها بسهولة والسماح للمستخدم بالوصول إليه بشكل أسرع؛ وفي ذات السياق أوضحت Latifa Bouanzi[162] أن المعالجة الوثائقية تتّم وفقا لعدة مراحل متتالية ترتبط ببعضها البعض ولا يمكن الاستغناء أو إلغاء أي مرحلة من مراحلها إلى غاية أخر مرحلة، ليسهل على المستخدم الوصول إلى مختلف الوثائق، لذا تتطلب إجراء عمليات مادية وفكرية بدءًا من تلقي الوثيقة مهما كانت إلى غاية بثها وإتاحتها للمستخدم، وهذا بالمرور بمرحلة التسجيل إلى غاية مرحلة النشر.

مع التطورات التي فرضتها التكنولوجيات الحديثة؛ لا يمكن أن نغفل على جانب مهم وهو أن هذه المراحل والعمليات تطورت بشكل سريع وخلقت ممارسات جديدة؛ كما سهلت عملية المعالجة الوثائقية إذ أصبحنا أمام معالجة وثائقية قائمة على البيئة الرقمية وهذا ما سيتم التعرض إليه، فقد سهلت الإنترنت خاصة عملية البحث، النشر والتوزيع الإلكترونيين، كما سمحت بتبادل المعلومات؛ وهذا كله فتح المجال أمام المستفيد للإطلاع المجاني.

3-2-1- 3- معالجة المعلومات التقليدية

تسهل معالجة المعلومات الوصول إلى كافة المعلومات التي يحتاج إليها طالب المعلومة؛ وتخزينها بهدف الاسترجاع عندما تقتضي الضرورة أو الحاجة؛ هي بذلك تشكل الرابط بين المحتوى المعلوماتي والمستفيد من هذا المحتوى لإعادة بناءه؛ لذا ترتبط ارتباطا وثيقا بوساطة المعلومات أو الوساطة الوثائقية من خلال الممارسات المتعلقة بهذا، قد تكون الخطوة الأكثر أهمية لمعالجة المعلومات هي "الفهرسة"[163]، كخطوة ضرورية لتخصيص المعلومات للوصول إليها بسرعة وجهد

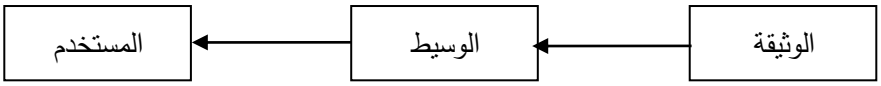
[161] Mireille , Huneault . Un traitement documentaire.[en ligne]. Revue : Documentation et Bibliothèques ,Vol .51(1).2005.p.p.1-2.URL : https://www.erudit.org/en/journals/documentation/2005-v51-n1-documentation01824/1030119ar/.(consulté le 28-05-2020).

[162] Voir. Latifa, Bouanzi. Traitement du fonds documentaire de la bibliothèque CPE Lyon.[Rapportde Stage] . enssib :1998.p20.URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61677-traitement-du-fonds-documentaire-de-la-bibliotheque-cpe-lyon.pdf.(consulté le 21-04-2019).

[163] Cécile, Gardiès, Isabelle, Fabre. Communication Scientifique Et Traitement

أقل من قبل المستخدم؛ عند الحديث عن معالجة المعلومات والوثائق يجدر بنا الإشارة إلى مفهوم "الوساطة الوثائقية "، حيث يشير Régimbeau إلى أن معالجة المعلومات من قبل الوسيط الوثائقي تشارك بشكل كامل في الوساطة الوثائقية لتسهيل الوصول إلى المعلومات، وفي ذات السياق يشير الباحثين Liquète،Fabre ،Gardiès، إلى أن الوساطة الوثائقية تسمح بالربط في علاقة ثلاثية بين: المستخدم – الوسيط الوثائقي – الوثيقة.[164]

من خلال ما تم طرحة تعتمد الوساطة الوثائقية على إتاحة المعلومة أمام المستخدم بمساعدة الوسيط الوثائقي لربط الوثيقة بالمستخدم، باعتباره حلقة وصل بين هذه العناصر التي تقوم عليه الوساطة الوثائقية، ويمكن توضيح ذلك من خلال اقتراح الشكل التالي:



الشكل رقم (01): عناصر الوساطة الوثائقية

من خلال الشكل أعلاه، يعتبر المستخدم عنصر مهما في عملية الوساطة الوثائقية، حيث يقوم بمعالجة المعلومات بنفسه بالاعتماد على أجهزة الوساطة، دون إلغاء دور الوسيط لأنه الشخص الذي يعمل على مرافقة وتوجيه المستخدم في معالجة المعلومات من خلال التكوين والتدريب، فهما من بين أساسيات الوساطة الوثائقية، وهذا ما أشار إليه Régimbeau[165] أنه عند القيام بمعالجة المعلومات من قبل المستخدمين أنفسهم يبدو من الضروري استكمالها عن طريق الوسطاء الذين يمكنهم إكمال هذا المستوى الأول من فهم المعلومات بشكل فعال (الوسيط البشري)، من ناحية أخرى فإن الأمر يتعلق أيضا بمراعاة أفضل للأجهزة في تعقيدها نظرا لأن الوساطة الوثائقية تعتمد أيضا على قيود الجهاز، معالجة الوثائق والمعلومات هي من بين أهم العمليات التي تقوم عليها

Documentaire de l'ist : quelles méthodes du travail intellectuel ?[en ligne].revue : les cahiers du numérique, 2009, vol.5.n°2.p.100.URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/3281/1/fabre_3281.pdf.(consulté le 03-07-2018).

[164] Cécile, Heckel, Isabelle, Fabre. Postures de lecteurs et représentations de soi: médiation documentaire à l'œuvre .De la médiation des savoirs : Sciences de l'information-documentation et mémoires. [en ligne].2016.p.2. 3émes journées scientifiques internationales du réseau MUSSI.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01759124/document.(consulté le 02-12-2019).

[165] Cécile, Gardies. dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation. Op. Cit .p.p.149-150.

الوساطة الوثائقية، فلا يمكن القيام بممارسة هذا المفهوم في نظم المعلومات دون القيام بمعالجة الوثائق، التي تهدف إلى إيصال المعلومات الموجودة داخل الوثيقة للمستخدم، من خلال مختلف المراحل التي تتم على مستوى معالجة الوثائق والمعلومات.

3-2-2- المعالجة الوثائقية الرقمية

إن التحولات التكنولوجية التي شهدها قطاع المكتبات والمعلومات، فتحت المجال نحو عمليات جديدة مرتبطة بالمعالجة الوثائقية؛ خاصة مع ظهور تكنولوجيا الرقمنة، التي أحدثت العديد من التحولات والتغيرات على مستوى التعامل مع وفرة الوثائق والمعلومات، من خلال الإمكانيات التي توفرها، حيث تسمح بمعالجة حجم هائل من الوثائق وتخزينها، ليسهل الوصول إليه بسرعة، وذلك عبر أنظمة استرجاع متطورة تتماشى ومختلف أشكال الوثائق، وتتناسب والمعلومات الرقمية، لذا في ظل عصر الرقمنة كان لابد من إعادة التفكير في كيفية معالجة الوثائق، إذ أصبحنا نتكلم عن الوثائق الرقمية، وهذا ما يندرج ضمن مفهوم "المعالجة الوثائقية الرقمية".

ظهور شبكات الكمبيوتر جعلنا ننتقل من الحديث عن المعالجة التقليدية(الكلاسيكية) للوثائق نحو المعالجة الرقمية للمعلومات والوثائق، وذلك لما أتاحه من تسهيلات في عملية البحث عن المعلومات وتطوير عملية بث ونشر المعلومات. إن السرعة وحجم المعلومات التي يمكن نقلها هي العناصر الأساسية التي ترتبط بالمعالجة الوثائقية الرقمية، ولا سيما مع تطور الأجهزة والتقنيات المرتبطة بنشر المعلومات وإيصالها إلى المستخدم، التي سمحت بالتحول نحو البيئة الرقمية التي تشهد تدفق في المعلومات، ومع زيادة الرصيد والمحتوى الوثائقي[166] ، والاستخدام الواسع لشبكة الإنترنت التي فتحت المجال للوصول إلى كم هائل من الوثائق باختلافها، وتطبيقات الويب2.0 أدى إلى بروز أدوات جديدة متعلقة بهيكلة وفهرسة الوثائق خاصة مع تطور اللغات الوثائقية والبرمجيات، وهذا ما خلق نوع جديد من المعالجة الوثائقية والمرتبط أساسا بالرقمنة فأصبحنا نتكلم عن المعالجة الرقمية، التي تلبي عدد كبير من المتطلبات ما يجعل الوثائق أكثر دقة وذات فعالية

[166] Sophie, Kennel. Pratiques et compétences informationnelles des étudiants dans les espaces de formation en ligne.[thèse doctorat]. Education. Université de Strasbourg, 2014.p.67. Français.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01148915.(consulté le 22-12-2018).

بالنسبة لمستخدميها، حيث بإمكانه الحصول على النسخة الرقمية بعد معالجتها، فهرستها وتحليلها تلقائيا إلى غاية توزيعها ونشرها لتصبح متاحة للجميع.

بالنسبة للمهنيين في مجال المعلومات؛ تعمل المعالجة الوثائقية الرقمية على إثراء وتنويع الفهارس[167]، ما جعل إمكانية الوصول إليها أكثر كفاءة، ومن شأنها أن تسهل عمل الوثائقي من خلال خلق ممارسات جديدة تضمن معالجة المعلومات والوثائق بسرعة وفعالية وتعطي نتائج أكثر دقة لعملية البحث، كما أنها تفتح المجال أمام مهنة المكتبي لإبراز دوره كوسيط بين المعلومات والمستخدم في ظل التحديات التي تفرضها الرقمنة، حيث أصبح المستخدم يميل أكثر للتعامل مع المعلومات والوثائق الرقمية التي وفرت عليه الجهد وعناء التنقل.

المعالجة الوثائقية الرقمية تتخذ عدة أشكال من خلال الأدوات المتاحة لتصفح الوثائق مجانا خاصة تلك المتاحة عبر شبكات الويب، كما أنها فرضت سرعة القيام بعمليات المعالجة بدقة عالية كما أشرنا إليه سابقا؛ وسمحت في نفس الوقت بمعالجة مجموعات وثائقية ذات حجم كبير، زيادة على ذلك المعالجة الوثائقية الرقمية مكنت المستخدم من الحصول على خيارات محتملة بفضل تنوع النتائج وفقا لاحتياجاته، كما أنها تمكن من استعادة نتائج المعالجة السابقة ومعالجة الوثائق التي يتعذر الوصول إليها. كون أن المعالجة الوثائقية ترتبط بعملية البحث عن المعلومات والوثائق، هذا يتطلب تمكّن المستخدم من التعامل مع الوسائل والتقنيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات، والتي يجب أن تتوفر لدى المكتبات ومراكز المعلومات، لتسهيل عملية البحث، وفي هذا السياق يشير Bernard Victorri على أنه "يجب أن يكون لدينا في المستقبل أدوات مناسبة قادرة على العمل على الوثائق وخدمة الحوسبة الوثائقية التي يمكنها تحسين أداء البحث الوثائقي بشكل كبير".[168] هذا الطرح الذي قدمه Bernard Victorri، يتماشى مع الأوضاع التي يشهدها قطاع المكتبات والمعلومات في البلدان التي تعاني من مشكل وصول التكنولوجيا إليها، حيث أن التعامل مع

[167] Cécile, Gardiès, Patrick, Fraysse, Caroline, Courbières. Distance et immédiateté : incidences du Document numérique sur le traitement de l'information. [en ligne]. Revue : Études de communication, 2007. P.5.URL : https://journals.openedition.org/edc/478.(consulté le 12-06-2020).

[168] Bernard, Victorri. Traitement informatique des langues et recherche documentaire.[en ligne]. Revue des Interactions Humaines Médiatisées , 1999.p.9.URL : https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00009330/file/Traitement_informatique_des_langues_et_recherche_documentaire.pdf.(consulté le 12-05-2019).

العصر الحالي الذي يتسم بوفرة المعلومات والوثائق الرقمية، يتطلب ضرورة التعامل مع هذه التحولات من خلال توفير تلك الأدوات ليس فقط لتسهيل عملية البحث وإنما أيضا لإجراء عملية معالجة الوثائق من خلال المعالجة التلقائية (traitement automatique).

في نهاية المطاف نشير أن الهدف من المعالجة الوثائقية الرقمية هو إدارة الوثيقة، دعمها وإتاحتها بهدف تبادل المعارف؛ فالوثيقة سواء كانت رقمية أو ورقية تتجسد أهميتها في استخدامها، والاستفادة منها؛ بما يسمح للمستخدم من إعادة استعمالها وإنتاج معرفة جديدة ذات قيمة وأهمية والمستخدم هو الذي يحدد هذه الأهمية من خلال الإطلاع على الوثيقة.

المبحث الثالث: مفهوم الوساطة في المؤسسات الاقتصادية

تتطلع المؤسسات الاقتصادية في الوقت الراهن إلى تجسيد دورها وإثبات وجودها في المجتمع؛ والعمل على المحافظة على مكانتها لتحقيق الرّيادة على جميع الأصعدة، حيث أدركت أن ذلك لن يتحقق إلا من خلال الوصول والحصول على المعلومات ما يمكنها من اتخاذ القرارات المناسبة لها والتي تهدم مصالحها، لذا نجد أن معظم المؤسسات في العالم اتجهت نحو السعي لامتلاك المعرفة باعتبارها مكسب مهم للنهوض بالاقتصاد والمحرك الأساسي لمواجهة تحديات المنافسة؛ وبالتالي أصبح التفكير في المعرفة يتطلب التفكير في نظام معلومات يواكب هذا التحولات، من خلال توفير كوادر بشرية مؤهلة لتسيير وتنظيم المعلومات بالشكل الذي يسمح بتنفيذ الاستراتجيات المسطرة وبلوغ الأهداف، لذا سيتم خلال هذا الفصل عرض أهم المؤشرات التي تساعد على ممارسة المفهوم؛ وإبراز أهمية تفعيل نظم المعلومات داخل هذه الفضاءات؛ من خلال تبني مفهوم الوساطة.

3-3-1- مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية

تعددت التعاريف باختلاف التوجهات الإيديولوجية والبيئة التي نشأة فيها هذه المؤسسات؛ والتي عرفت من خلالها عدة تطورات من حيث الهياكل القاعدية، التنظيم، التنوع في الأنشطة المقدمة. لذا سيتم خلال هذا العنصر عرض بعض المفاهيم العامة حول المؤسسة الاقتصادية، التي باتت تشكل اللبنة الأساسية لتطور المجتمعات؛ والنهوض بالاقتصاد الوطني وتحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع؛

3-3-1-1- تعريف المؤسسة

حسب المعهد الوطني للإحصاء والدراسات الاقتصاديةINSEE) ، المؤسسة هي "وحدة اقتصادية، مستقلة قانونياً، وظيفتها الرئيسية إنتاج السلع أو الخدمات للسوق"[169]؛ كونها وحدة اقتصادية تهدف لتحقيق الإنتاج الاقتصادي من خلال توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة للتقديم المنتجات، ما يعطي قيمة إضافية للسوق ويسمح لها بتحقيق أهدافها المسطرة التي وجدت من أجلها، وبالحديث عن المؤسسة لابد من الإشارة إلى المفهوم الذي قدمه ماركس على أنها تتمثل في عدد كبير من العاملين أو الموظفين الذين يؤدون عملهم في نفس الوقت؛ تحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس المكان من أجل إنتاج نفس السلع أو المنتجات[170]، التعريف الذي قدمه ماركس ركز على عملية الإنتاج و أن المؤسسة تتطلب توفر عدد من الموارد البشرية القادرة على تحقيق أهدافها.

نجد أن التعريف الواسع للمؤسسة من الضروري أن يضم كثير من العناصر أو المكونات ولهذا وباستعمال الطريقة النظامية نستطيع أن ندرك المتغيرات الأساسية للمؤسسة[171] ؛ من خلال معرفة محيطها الداخلي والخارجي، خصائصها والعناصر التي تقوم عليها وكذا الأهداف المراد تحقيقها.

3-3-1-2- تعريف المؤسسة كنظام

انطلاقا من خلال التعاريف التي ركزت على أن المؤسسة عبارة عن وحدة، تضم عدد من الموظفين للقيام بعمل ما من أجل الحصول على منتج ما أو تقديم خدمة؛ تظم مجموعة من العناصر المترابطة مع بعضها البعض؛ ما يجعل منها نظام متكامل يواكب كافة المستجدات في البيئة الاقتصادية، وهو بدوره ما يجعل المؤسسة نظام معلومات يقوم بتسيير وتنظيم هذه المعلومات بين مختلف الوحدات.

- **المؤسسة نظام تكاملي:** وحدة اقتصادية واحدة تتكون من مجموعة من الوحدات المتكاملة فيما بينها والمكملة لبيئتها الخارجية، فالمؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لها، فهي

[169] L'entreprise, c'est quoi? URL : https://www.economie.gouv.fr/facileco/dossier-lentreprise-cest-quoi.(consumté le 23-12-2018).

[170] ناصر دادي، عدون. اقتصاد المؤسسة. الجزائر: الدار المحمدية العامة، 1998. ص . 9.

[171] عبد الزراق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،2009 ، ص. ص. 32- 33 .

لا توجد في معزل؛ أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وأهدافها.[172] إذن حسب هذا التعريف المؤسسة تتأثر بالبيئة التي وجدت فيها والتي تحيط بها أيضا وتؤثر فيها، ولا يمكن لهذه المؤسسة أن تتطور أو تفرض نفسها إلا من خلال محيطها الخارجي وفي حال حدث عكس ذلك فهو يؤثر عليها سلبا مما قد يسبب لها خسائر أو حتى يحد من مهامها ونشاطها، وهذه العراقيل يمكن أن تكون السبب الرئيسي لتوقف نشاطها وزوالها.

- **المؤسسة نظام معلومات:** [173] المؤسسة هي مجموعة من العمليات التي تتفاعل وتتبادل فيما بينها للوصول إلى أهدافها المقررة؛ وبالتالي فهي تحتاج إلى شبكة من المعلومات الفعالة والقادرة على تجميع، تخزين، تحليل البيانات، تصنيف المعلومات وتحويلها إلى صناع القرار من أجل تنفيذ عملية اتخاذ القرارات.

تعد المعلومات المحرك الأساسي لنشاط أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها؛ لهذا نجد أن أغلب المؤسسات اليوم أصبحت تستثمر في قطاع المعلومات (صناعة المعلومات)؛ ما يسمح لها بالمحافظة على مكانتها؛ إذ تلعب المعلومات دورا مهما في تحديد قيمة المؤسسة من خلال القرارات المتخذة وهذا ما يجعل المؤسسة تحافظ على مركزها خاصة الاقتصادي في ظل انفتاح اقتصاد السوق، غالبا ما تكون المعلومات ذات الطابع الاقتصادي أكثر أهمية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية؛ لقيمتها وتأثيرها على سيرورة واستمرار المؤسسة؛ لذا تحاول اليوم المؤسسات الاقتصادية إنشاء نظام معلومات يسمح بتخزين الكم الهائل لمعلومات المؤسسة بعد معالجتها وتصنيفها، ما يسمح باتخاذ القرار في الوقت المناسب.

---

[172] سهيلة خيرة، فاندي. واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحديات السوق. [أطروحة دكتوراه]، 2015. تحليل اقتصادي. جامعة أبو بكر بلقايد– تلمسان– ، 2015–2016. ص. 28. الإتاحة على: http://dspace.univ-tlemcen.dz/handle/112/12540.(تم الإطلاع عليه يوم 23-04-2019).

[173] سهيلة، خيرة. المرجع السابق . ص.29.

3-3-1-3- أهداف المؤسسة

تعمل المؤسسة الاقتصادية على تحقيق مجموعة من الأهداف؛ التي سطرتها وتطمح من خلالها لتحقيق نتائج مفيدة تعطي قيمة لمكانتها، إذ تختلف الأهداف من مؤسسة لأخرى؛ لذا سنحاول عرض أهم الأهداف التي صنفها الكاتب G.E.Greenley إلى أربع مجموعات رئيسية: [174]

أ- الأهداف التوجيهية

- قياس السوق وتقاس بـ: الوضع التنافسي، درجة الإبداع، التقدم التقني.
- الانتشار السوقي ويقاس بـ: عدد الأسواق، عدد الجماعات الاستهلاكية، عدد الصناعات، عدد البلدان.
- خدمة المنتفعين وتقاس بـ: فائدة (القيمة) المنتوج، جودة المنتوج، موثوقية المنتوج.

ب-أهداف أدائية

- النمو (التوسع) ويقاس بـ: عائدات المبيعات، حجم الإنتاج، هامش الربح.
- الربحية وتقاس بـ: العائدات على رأس المال، العائدات على الموجودات، هامش الربح على عائد البيع، العائد على أموال المساهمين.

ت- الأهداف الداخلية

- الكفاءة وتقاس بـ: المبيعات على مجموعة الموجودات، دوران المخزون، فترة الائتمان، السيولة.
- شؤون العاملين وتقاس بـ: علاقات العاملين ومعنوياتهم، معدل راتب العامل، عائدات البيع لكل عامل.

ث-الأهداف الخارجية

- المسؤولية الاجتماعية وتقاس بـ: صورة المؤسسة، العلاقة بين السعر/الربح، استخدام الموارد، النشاط العام، رفاهية المجتمع المحلي.

---

[174] حبيبة، عامر. دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.2016. [أطروحة دكتوراه].علوم التسيير. جامعة محمد بوضياف- المسيلة.2016-2017. ص.11. الإتاحة على: http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/8810 (تم الإطلاع عليه يوم 22-04-2019).

هذه الأهداف من شأنها جعل المؤسسة رائدة في مجال عملها، وتكسبها مكانة دولية؛ خاصة فيما تعلق بالأهداف المسطرة على المستوى الداخلي المرتبطة بكفاءة الموارد البشرية المؤهلة للقيام بمختلف المهام التي تخدم مصلحة المؤسسة؛ والتي بدورها تجعل التخطيط للأهداف الإستراتجية يسير نحو محيطها الخارجي، من خلال السعي للشراكة وفتح مجال للتعاملات الدولية؛ ما يعطي صورة عن المؤسسة ويسمح لها بدخول مجال المنافسة.

3-3-2- المؤسسة الاقتصادية

عبارة عن وحدة اقتصادية ؛ تتوفر على موارد بشرية ومادية تدعم العملية الإنتاجية؛ عن طريق إنتاج وتبادل السلع أو الخدمات مع متعاملين اقتصاديين بكل استقلالية؛ فهي مؤسسة مستقلة ماليا في إطار قانوني محدد؛ تسعى للمساهمة في النشاط الاقتصادي للنهوض بالاقتصاد الوطني؛ باعتبار أنها توفر مستوى معيشي لأفراد المجتمع.

يصعب تحديد مفهوم المؤسسة الاقتصادية بشكل دقيق وواضح أو وضع تعريف موحد، حيث يعرف François Perroux المؤسسة الاقتصادية بأنها: «المكان الذي تتم فيه عملية المزج بين عناصر الإنتاج المختلفة، بغية الحصول على منتوج يصرف في السوق وهي بذلك لا تهدف إلى تلبية حاجات الأفراد مباشرة وإنما تهدف لتلبية حاجات السوق».[175]

يمكن تعريف المؤسسة الاقتصادية على أنها نظام اقتصادي، يهدف لإنتاج السلع والخدمات حسب النشاط الذي تقوم به المؤسسة، بهدف عرض هذه السلع و الخدمات بما يتناسب واحتياجات السوق، التي يحددها الفرد أو الزبون، أما التعريف الذي قدمه François Perroux، فيعتبر أن المؤسسة الاقتصادية تقوم بإنتاج منتوج ليتم بيعه في السوق، دون مراعاة احتياجات الزبون، غير أن هذا التعريف لا يمكن أن نسلم به لأننا نرى أن السوق يتطلّب دراسة احتياجات أفراد المجتمع، إذا لا يمكن إنتاج سلعة أو تقديم خدمة لا تتماشى واحتياجات المجتمع، التي يفرضها الزبون.

بالعودة لمفهوم المؤسسة الاقتصادية العمومية؛ نجد أن المشرع الجزائري عرفها في المادة 02 من القانون رقم01/88 على أنها المؤسسة العمومية الاقتصادية تتشكل في إطار عملية التنمية

[175] حبيبة، عامر. المرجع السابق. ص.3.

لإنتاج المواد والخدمات وتراكم رأس المال، وتعمل هذه المؤسسة في خدمة الأمة والتنمية وفق الدور والمهام المنوطة بها، وتنص المادة الرابعة (04) من نفس القانون على أن تتميز المؤسسة الاقتصادية في مفهوم هذا القانون عن الهيئات العمومية بصفتها أشخاص معنوية خاضعة للقانون العام مكلفة بتسيير الخدمات العمومية، وعن التجمعات والتعاونيات الأخرى[176]، لذا تسعى المؤسسات الاقتصادية للرفع من الاقتصاد الوطني من خلال زيادة الإنتاج وخلق ثروات تخدم المصلحة العامة للبلاد.

3-3-3- نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية

أصبحت نظم المعلومات في الوقت الراهن تلعب دورا مهما؛ وتحتل مكانة أساسية بالمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي لتسهيل مختلف العمليات الفنية والإدارية لاتخاذ القرارات الرشيدة والصائبة التي تعكس صورة المؤسسة، خاصة مع وفرة المعلومات التي باتت تشكل دورا مهما في تحديد مكانة المؤسسة وكفاءتها؛ على مختلف الأصعدة الداخلية والخارجية، الأمر الذي دفع بهذه الأخيرة لإعادة النظر في طريقة تسييرها للمعلومات من خلال التوجه نحو إنشاء نظام معلومات قادر على التحكم والسيطرة على الكم الهائل للمعلومات والوثائق، وذو فعالية لتلبية الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لكافة المستخدمين.

من هذا المنطلق تبرز الحاجة إلى من توفير نظام معلومات يرقى إلى مستوى تطلعات المؤسسة وقادر على ضمان تحقيق الأهداف الإستراتجية المسطرة والوصول إلى النتائج المرغوب فيها، يكّمن دور هذه النظم في العمل على الحصول على المعلومات والوصول إليها ومعالجتها ومن ثم إتاحتها للمستفيدين منها بهدف التداول، التبادل، التشارك والتقاسم لإنتاج معرفة جديدة تخدم مصلحة المؤسسة، فالهدف من الحصول على المعلومة ليس بثها وجعلها متاحة أمام الجميع وإنما

[176] الطيب، دواوي، إيمان، بوستة. المؤسسة العمومية الاقتصادية في مواجهة اقتصاد السوق.[على الخط المباشر]. مجلة: البحوث والدراسات، 2009،ع.8. الإتاحة: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/25661.(تم الإطلاع عليه يوم 04-04-2019). ص.137.

تنظيمها وفق لأسس علمية وموضوعية لإمداد مختلف الهياكل والمصالح بالمعلومات اللازمة والضرورية لنشاطهم بما يساعد في اتخاذ أكفأ القرارات.[177]

3-3-3-1- مفهوم نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية

يعمل نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لنشاط المؤسسة بهدف اتخاذ قرارات مناسبة؛ تسمح لها من تحقيق أهدافها، عن طريق جمع المعلومات، معالجتها، تخزينها واسترجاعها عند الحاجة بشكل عادل ومتساوي دون إقصاء أو حرمان أي عنصر فعال بالمؤسسة؛ والذي يملك الحق في الوصول والحصول للمعلومات، نظام المعلومات هو فضاء معلوماتي قادر على توفير المعلومات وبثها بما يتماشى واحتياجات المؤسسة، فهو نظام متكامل يربط بين عدة عناصر مترابطة مع بعضها البعض وفقا لعلاقة تفاعلية بين المؤسسة وموظفيها، بين المتلقي للمعلومة ومقدم المعلومة بما يخدم المؤسسة، كما يربط أيضا هذه الأخيرة بمحيطها الخارجي (التأثير والتأثر)، وبذلك تساعد هذه الأنظمة على وضع الأهداف وصياغة الاستراتجيات بما يتماشى واحتياجات فضاء المؤسسة.

3-3-3-2- أهداف نظم المعلومات

الكثير من ينظر إلى أن الهدف من وجود نظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية تقديم الخدمة النهائية للمستفيدين[178]؛ حيث تهدف نظم المعلومات إلى خدمة مصالح المؤسسة وإعطاء صورة تعكس الدور الحقيقي لها وتبرز مكانتها الدولية، فالفكرة الأساسية هي أن المؤسسة الاقتصادية في محيطها الخارجي (الدولي) لابد لها من الظهور وأن تعزز وجودها من خلال التعامل والتفاعل مع الشركات الأجنبية الرائدة في المجال الاقتصادي، لذا فإن الحاجة تكمن في توفر نظام معلومات في مستوى التطلعات والرهانات قادر على ضمان تدفق المعلومات ما يسمح بنقلها، تشاركها وتقاسمها بين مختلف الهياكل التنظيمية، كما أن الهدف الجوهري والأساسي من توفير وإنشاء نظام

---

[177] شافية، جاب الله. أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.[الخط المباشر]. مجلة: دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، 2012، ع. 1. ص. 114. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/22098.(أطلع عليه يوم 11-06-2019).

[178] المرجع نفسه، ص.118.

معلومات هو تلبية احتياجات المؤسسة للمعلومات المناسبة بما يساعد على أداء المهام والعمل على تحقيق المردودية وبلوغ النتائج.

في خضم ما تشهده المؤسسات من تحولات وتغيرات في جميع الجوانب، تهدف هذه الأخيرة لفرض سيطرتها على السوق العالمية بالتحكم في المعلومات والسعي نحو الوصول والحصول عليها وإتاحتها لموظفيها، لذا إن نجاح أو فشل نظام المعلومات في تحقيق الأهداف المسطرة والوصول إلى نتائج تفي بالغرض يتوقف على العلاقة التفاعلية بين المؤسسة، المعلومة ومستخدميها.

3-3-3-3- أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية

تكمن القيمة الحقيقية و الفعلية لنظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية في تحقيق الأهداف المسطرة والعمل على خلق فضاء متكامل يحقق الانسجام والترابط بين هياكل المؤسسة ومحيطها الخارجي، حيث يسمح بنقل، تبادل وتداول المعطيات والمعلومات التي تستجيب للاحتياجات والمتطلبات الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية...؛

من بين الأسباب التي جعلت المؤسسات تعطي أهمية كبيرة لنظم المعلومات، الانتشار الواسع والرهيب للمعلومات وزيادة حجم الوثائق التي تنتجها وتستقبلها المؤسسة يوميا، كل هذه التحولات فرضت ضرورة التعامل مع نظم معلومات قادر على التحكم في المعلومات والرصيد الوثائقي وتوفير المعلومات في الوقت المناسب للمؤسسة، ومن هنا تبرز أهمية النظام لإدارة وتسيير المعلومات والمعارف واستغلالها أحسن الاستغلال بما يعطي مكانة للمؤسسة، خاصة و أن البيئة الاقتصادية تقوم على مبدأ الأفضلية والبقاء للأقوى وهو ما يمكن تحقيقه من خلال نظام معلومات يتماشى والمعايير الدولية قادر على خلق فرص استثمارات جديدة.

3-3-4- مؤشرات قياس نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية

المؤسسات الاقتصادية في ظل التحولات التي يعرفها العالم الاقتصادي من انتشار وتوسع في عمليات الإنتاج الذي تفرضه المنافسة، هي مطالبة أكثر من أي وقت إلى وضع وإنشاء نظام معلومات يتوافق وحجم النشاط والدور الذي تقوم به، ويرقى لمستوى مكانتها ما يضمن توفير

الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لجميع الفاعلين بالمؤسسة، واستخدام هذا الكم الهائل للمعلومات والوثائق لتطوير أداءها والرفع من مرد وديتها، وكل هذا يرتبط بمجموعة من المؤشرات الدالة على أهمية نظم المعلومات ودورها بالمؤسسة الاقتصادية:

3-3-4-1- الموارد البشرية المؤهلة: يتطلب نظام المعلومات توفير موارد بشرية مؤهلة وذو كفاءة مهنية عالية لتنظيم وتسيير المعلومات والتحكم في الرصيد الوثائقي، والقادرة على ربط المؤسسة بمحيطها الداخلي والخارجي سواء فيما تعلق بإنتاج المعلومة أو توفير معلومات خارجية تمكن المؤسسة من بلوغ أهدافها، ويعد أخصائي المعلومات كوسيط يخلق التفاعل بين المستخدم والمحتوى المعلوماتي والمعرفي وأهم مؤشر يعكس الدور الحقيقي لنظام المعلومات عن طريق العمل على الحصول على المعلومة المناسبة، والعمل وفقا لمناهج وأساليب علمية تخدم مصلحة نظام المعلومات والمؤسسة من جهة أخرى، لذا تعمل المؤسسة على توفير الكوادر البشرية والإطارات المؤهلة للبحث عن المعلومات والوصول والحصول عليها بهدف إتاحتها لمستعمليها.

3-3-4-2- توفير المعلومة الملائمة للاحتياجات[179]: يسعى نظام المعلومات لتوفير المعلومات والوثائق الضرورية والتي تتناسب ونشاط المؤسسة، لجعلها متاحة أمام طالبيها بكل حرية واستقلالية، حيث تكّمن أهمية نظام المعلومات في الحصول على المعلومة من مصدرها في أقل وقت ممكن للمساهمة في اتخاذ القرارات المناسبة، فمن غير الجدوى الحصول وتوفير معلومات لا تتناسب والخدمة أو الدور الذي تمارسه المؤسسة؛ ما قد يخلق عوائق وصعوبات تحول دون تحقيق أهدافها، وهذا من شأنه أيضا أن يؤثر سلبا على دور وأهمية نظم المعلومات؛ يتطلب توفير المعلومات تحليل الاحتياجات من المعلومات من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة من بينها؛ من يحتاج للمعلومات؟ أي نوع من المعلومات؟ لأي مجموعة (المستفيد)؟ ما هي خدمة المعلومات التي يحتاجونها؟ ما فائدة المعلومات المقدمة؟ ما هي العواقب التي ستترتب على الفرد

179 مواهب، محمدي، محمد حمزة، بن قرينة. فعالية استخدام نظم المعلومات في المؤسسات النفطية الجزائرية.[على الخط المباشر]. مجلة: البحوث الاقتصادية المتقدمة، 2018، ع.4. ص. 279.الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/66580.(تم الإطلاع عليه يوم 15-05-2019).

والجماعة والمؤسسة؟[180]، كل هذه الأسئلة تساعد على البحث عن المعلومات المناسب والوصول إليها؛ بهدف الحصول عليها والاستفادة منها بما يحقق نتائج مرضية ومفيدة للمؤسسة.

3-3-4- الاستجابة للمتطلبات والتغيرات (مواكبة المستجدات)[181]: يمكن قياس مدى أهمية وفعالية نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية؛ من خلال مواكبة مختلف التطورات والتغيرات التي تشهدها كبرى المؤسسات، لذا في هذا الظرف هي مطالبة بتوفير معلومات تتناسب مع المستجدات وتتوافق والمشاريع المستقبلية، خاصة في ظل انتشار المعلومات وتزايد استخدام تطبيقات الإنترنيت والويب 2.0 أين أصبح تداول المعلومات أمرا سهلا في الفضاء الرقمي، غير أن المشكل الذي يطرحه هذه الفضاء هو المصداقية وأمن المعلومات، وهنا تبرز قوة وقدرة نظام المعلومات في التعامل مع المعلومة الرقمية، لذا يجب أن تتوفر فيه كافة الشروط التي من شأنها أن تجعل منه نظاما يواكب كل التغيرات والتطورات و أكثر يقظة ومتابعة لمحيط المؤسسة، الذي يتميز بحدة المنافسة.

3-3-5- الحاجة لنظام معلومات بالمؤسسات الاقتصادية

تسعى المؤسسة الاقتصادية لفرض هيمنتها وبسط سيطرتها على السوق المحلية والعالمية ما يجعلها مؤسسة رائدة على جميع المستويات الاجتماعية، السياسية، الثقافية، الاقتصادية...، لذا فهي في حاجة ماسة لنظام معلومات يسهل تدفق المعلومات (الحصول على معلومات خارجية)، بالإضافة إلى الحاجة لتوفير المعلومات الداخلية التي تسجلها المؤسسة وتحتفظ بها (التقارير، المقالات، الدراسات، الأبحاث...؛)[182]، لذا فإن توفر المؤسسة على نظام معلومات في مستوى تطلعاتها والرهانات التي سطرتها؛ من شأنه أن يمكنها من الوصول لمصف الشركات العالمية الكبرى وتحقيق الريادة بتوفير معلومات ذات قيمة تعكس دور المؤسسة والعمل على الوصول والحصول عليها بهدف إتاحتها للمستفيد.

---

[180] Yves- François Le Coadic. Le besoin d'information, formulation, négociation, diagnostic.Paris : ADBS.2007.p. 43.

[181] مواهب، محمدي. المرجع السابق، ص. 279.

[182] عمر، شابونية. أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية، دور أخصائي المعلومات: دراسة حالة مؤسسة صوميك Somik سونطراك سكيكدة.[رسالة ماجستير]. علم المكتبات. جامعة منتوري – قسنطينة– .2008. ص.89. الإتاحة على : https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ACHA2546.pdf. (تم الإطلاع عليه يوم 21-03-2019).

3-3-5-1- الوساطة و نظم المعلومات

يشير Mickaël Deneux[183] أن الوساطة في المؤسسات تتعلق بحل النزاعات التي تحدث بين الشركة وعملائها أو مورديها، سواء كانت هيكلًا خاصًا أو إدارة، ويجوز إحالة أي نزاع يتعلق بتنفيذ عقد قانوني، بما في ذلك العقد الضمني أو النظام العام إلى الوسيط؛ وهي وظيفة موجودة داخل المؤسسة ومسطرة ضمن بنودها، غير أن النظرة لمفهوم الوساطة في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية تختلف عن هذا المعنى؛ حيث ينظر للوساطة من زاوية أخرى سنحاول توضيحها.

أصبحت المعلومة في الوقت الراهن موردا أساسيا وداعما حقيقيا لاستمرارية المؤسسة وإعطاء تصور لوجودها، فالمؤسسة التي تملك المعلومة؛ تملك كل عوامل القوة والنفوذ لسيطرة على محيطها خاصة الخارجي الذي يشهد اشتدادا للمنافسة؛ بسبب توافر المعلومة كعنصر أو مادة خام لاتخاذ القرار وتحقيق نتائج ترضي المؤسسة، لذا يعتبر مفهوم الوساطة بما يحمله من معنى من بين الآليات التي ينبغي لأي مؤسسة اقتصادية التوجه نحوها لتحديد الاستراتجيات المطلوبة وبلوغ الأهداف، هذا التحول نحو مفهوم الوساطة بمختلف أشكالها؛ على وجه التحديد الوساطة الوثائقية والوساطة الرقمية يشترط أن تتوفر المؤسسة على نظام معلومات يواكب أو يساعد على ممارسة المفهوم، من خلال تدخل طرف ثالث (أخصائي المعلومات) يلعب دور الوسيط القادر على البحث عن المعلومة المناسبة وتحديد مكان تواجدها والوصول/الحصول عليها وتسهيل توصيلها للمستخدم أو طالب المعلومة.

لذا فإن ممارسة الوساطة داخل المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي تتطلب كفاءة مهنية ذات درجة عالية من حيث الخبرة، المستوى التعليمي والمعرفي وكذا المستوى الثقافي (ثقافة معلوماتية)، التعمق في التخصص وأن يتمتع الشخص المكلف بالوساطة (الوسيط) بمهارات وكفاءات تجعل منه وسيطا بين مؤسسته والمستخدمين، فالوسيط في المكتبات ومراكز المعلومات يختلف عن الوسيط في المؤسسة الاقتصادية؛ والذي غالبا ما يكون وسيط من أجل حل النزاعات الداخلية

[183] Mickaël, Deneux. La médiation en entreprise : un moyen efficace pour dénouer les conflits.URL : https://www.chefdentreprise.com/Thematique/juridique-1055/Breves/mediation-entreprise-denouer-conflits-334545.htm.(consulté le 11-01-2020).

والخارجية التي تواجه المؤسسة[184] ، أو محاولة تقليل الصراعات والتوتر سواء داخل المؤسسة أو محيطها الخارجي عن طريق فتح باب للحوار والنقاش، غير أن ذلك يختلف عن الوسيط في مجال المعلومات؛ حيث أنه في المكتبات مثلا يمكن اعتبار المكتبي، أمين المكتبة، أخصائي المعلومات، الوثائقي بمثابة وسطاء بين المؤسسة، المعلومات والمستخدم لهذه المعلومات؛ والهدف من ذلك بناء معرفة تسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها.

يتطلب تطبيق مفهوم الوساطة بنظم المعلومات ضرورة دراسة وتحديد الاحتياجات من المعلومات وتقيم المجموعات الوثائقية المتوفرة وإعطاء بعد أخر للعلاقة أو العملية التفاعلية بين النظام و المستفيدين؛ وهنا تظهر قدرة وكفاءة أخصائي المعلومات في توفير المعلومات التي يحتاج لها وفتح مجال للتواصل والتفاعل بين مقدم المعلومة والمتلقي، إن ممارسة هذا التصور الجديد بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية يعطي نوع من الاستقلالية لطالب المعلومة كي يتفاعل مع الآخرين في مختلف الهياكل والرتب الوظيفية، إذ تسمح الوساطة بجعل المستخدم منتج للمعلومة، ولتثمين ذلك تعمل المؤسسة على توفير نظام المعلومات كفضاء مفتوح لجميع المستخدمين.

3-3-5-2- الوساطة : الوصول والحصول على المعلومات

إن عملية الوصول للمعلومات والحصول عليها يشكل تحديا كبيرا أمام المؤسسة الاقتصادية، ما يجعلها مطالبة بالبحث عن مكان تواجد المعلومات والسعي لاكتسابها، فالهدف الأساسي ليس مجرد الوصول إلى المعطيات والمعلومات بقدر الحصول عليها والاستفادة منها، هنا يبرز دور نظم المعلومات في ضرورة تطبيق مفهوم الوساطة للتخلص والقضاء على الصعوبات التي تعيق عملية الوصول والحصول على المعلومات والوثائق المناسبة لاحتياجات المؤسسة، فالوساطة كآلية وطريقة عمل حديثة من شأنها أن تتيح للمؤسسة التقرب من محيطها الخارجي (تبادل المعلومات مع الشركات الأجنبية والمتعاملين الاقتصاديين)؛ وخلق نوع من التفاعل مع محيطها ما يكسبها معلومات ومعارف إستراتيجية متعلقة بأهدافها المحددة والتي تسعى لبلوغها.

[184] Le médiateur en entreprise.URL : https://institut-francais-mediation.fr/le-mediateur-en-entreprise/ .(consulté le 11-01-2021).

على المؤسسة الاقتصادية القيام بتسطير أهدافها واستراتجياتها، أي تحديد ما هو مهم لنشاطها وما هي المعلومات التي تحتاج إليها، معلومات ومعطيات تتعلق بمنافسيها، بالموردين، بمعلومات لخلق فرص جديد للاستثمار...؛ وعليه من المهم والضروري لنظم المعلومات بالمؤسسة البحث وتعقب مكان تواجد المعلومات و الحصول عليها، لذا فإن جميع الموظفين بالمؤسسة سواء داخلها أو خارجها لهم الحق في الوصول والحصول على المعلومات التي تتناسب واحتياجاتهم المهنية.

6-3-3- الوساطة: إدارة المعرفة ومهارات أخصائي المعلومات

أصبحت المؤسسات الاقتصادية تواجه العديد من التحديات التي صاحبت ظهور العولمة، ومن هنا برزت حاجة المؤسسات لإدارة المعرفة كمفهوم يقوم على ضرورة الحصول على المعلومات وتحويلها إلى معارف ليتم توزيعها ونشرها بهدف تقاسمها ومن ثم تخزينها واسترجاعها؛ ما يسهل عملية إنتاج المعارف الجديدة التي تسهل بدورها على المؤسسة عملية اتخاذ القرارات المناسبة، فالأساس في إدارة المعرفة بالنسبة للمؤسسة هو العمل على تطوير ذاتها ومواكبة التطورات التي يشهدها قطاع المؤسسات خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي تقتضي من المؤسسة البحث عن المعلومات المناسبة لها لصنع القرارات.

3-3-6-1- مفهوم إدارة المعرفة

تعرف إدارة المعرفة على أنها نهج جديد لتوفير المعلومة والمعرفة ونشرها على نطاق واسع داخل المؤسسة وخارجها، وتركز على ضرورة الحصول على المعارف الضمنية وتحويلها إلى معارف صريحة تستفيد منها المؤسسة.

"تساعد أيضا على تحسين العمليات والفعاليات المختلفة داخل المنظمة مثل التسويق والمحاسبة والهندسة بالإضافة إلى العلاقات العامة، كما أن جميع هده الآثار يمكن مشاهدتها من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، الفعالية، الكفاءة، درجة الإبداع والابتكار في العمليات"[185] .

[185] محمد، زرقون،الحاج، عرابة. أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية.[على الخط المباشر].المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية،2014.ع.01. ص.131.الإتاحة على :https://www.asjp.cerist.dz/en/article/13034 .(تم الإطلاع عليه يوم 21-02-2019).

لذا فإن أهمية إدارة المعرفة بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية تتمثل في خلق معارف جديدة يتم المحافظة عليها وتحويلها إلى معارف ذات قيمة تسهم في عملية صنع واتخاذ القرار، كما أن الأساس في إدارة المعرفة هو التوجه نحو المستخدم/الزبون، الذي يعد ركيزة عمل هذه المؤسسات.

إن إدارة المعرفة تسهم في تحسين كفاءة العاملين في المؤسسة بطرق مختلفة، حيث يمكن من خلالها توصيل عملية التعلم(Learning) [186] للعاملين داخل المؤسسة؛ و هنا يمكن أن تقوم المؤسسة بممارسة عملية الوساطة كونها تقوم على مبدأ تكوين المستخدمين وتدريبهم للوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها ولبناء تعلم ذاتي، وكذا إنتاج معارف جديدة من شأنها أن تجعل الموظفين في المؤسسة أكثر مرونة ولهم القدرة على اكتساب مهارات جديدة لإثبات قدراتهم وحتى يتمكنوا من مواجهة المشاكل التي قد تعرقل عملهم، كما أن ممارسات الوساطة في المؤسسة الاقتصادية تسهم في الرفع من مستوى الخدمات المقدمة وتجعلها أكثر فعالية ما يكسب الموظفين كفاءة مهنية؛ من خلال تبادل المعرفة وتقاسمها بين الجميع وإتاحتها ليتم استخدامها من خلال عملية الوساطة التي تقوم أيضا على ضرورة تبادل المعلومات ونقلها لإنتاج معرفة مشتركة (جماعية) تحقق المنفعة للمؤسسة.

3-3-6-2- دور أخصائي المعلومات في إرساء الوساطة بالمؤسسة الاقتصادية

يبرز دور أخصائي المعلومات الذي يعمل على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين بالمؤسسة الاقتصادية والمستفيدين من خارجها من خلال تطبيقه لإدارة المعرفة[187] ؛ كونه يلعب دور الوسيط بين المؤسسة والمعلومات والمستخدم، فهو يعمل على البحث عن المعلومات (تحديد مكان تواجد المعلومة)، الحصول عليها ومن ثم تحويلها إلى معارف صريحة يقوم بإدارتها وتقاسمها مع الجميع داخل وخارج المؤسسة وفقا لما يسمح به نظام المؤسسة، فأخصائي المعلومات يعتبر بمثابة وسيط يعمل على جمع وتوليد ونشر ومن ثمّ تكوين معرفة جديدة (إدارة المعرفة)؛

---

[186] ليلي، قطاف، العربي، عمران. دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات "SOMIPHOS" بتبسة. [على الخط المباشر]. مجلة: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 2017.ع.18. ص.327.الإتاحة على:https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40362 . (تم الإطلاع عليه يوم 21-12-2019).

[187] آسيا، بوالشعور. مساهمة أخصائي المعلومات في إرساء إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية في الجزائر: دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية تنقل المحروقات عبر الأنابيب(TERMINAL) بسكيكدة.[على الخط المباشر]. مجلة: العلوم الإنسانية والاجتماعية،2017. مج.3.ع.1. ص.106.الإتاحة على:https://www.asjp.cerist.dz/en/article/23258 .(تم الإطلاع علية يوم 17-12-2019).

وهذا يتطلب أن يملك مهارات وكفاءات تمكنه من ذلك، كما تمكنه من استخدام تلك المعلومات لتحقيق أهداف المؤسسة.

الوساطة تعني أن يقوم أخصائي المعلومات بإدارة المعارف، عن طريق تكوين معارف جديدة، تزويد المؤسسة بهذه المعارف، بعد تنظيمها، تصنيفها وتقييمها بما يتناسب واحتياجات مستخدمي المؤسسة، ليتّم تخزينها واسترجاعها، ومن ثم تحويل هذه المعارف واستغلالها بما يخدم المؤسسة، لذا لابد على نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية التعامل مع المفهوم وممارسته ضمن نشاطها لعدة اعتبارات منها:

- عدم القدرة على تلبية الطلبات وفق للاحتياجات.
- كثرة المعلومات والوثائق وتزايد الوثائق الرقمية والتوجه نحو البيئة الرقمية.
- صعوبة التحكم في المعلومات والوثائق.
- صعوبة وصول المستخدم للمعلومات والوثائق، خاصة تلك المتعلقة بنشاط عمله.

خلاصة الفصل

بناءً على ما جاءت في المنظمات الدولية للمكتبات والمعلومات؛ نلاحظ أنها ركزت على ضرورة توفير وإتاحة المعلومات للجميع كحق يجب الالتزام به، ولعل أبرز هذه المنظمات، اليونيسكو التي دعت إلى ضرورة إتاحة عملية الوصول إلى المعارف للجميع دون تفريق، وهو تقريبا نفس ما دع إليه الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، الذي نص على ضرورة إتاحة المعلومات كحق للجميع، هذا ما يندرج تحت مفهوم الوساطة الوثائقية؛ إلا أن هذه المنظمات والهيئات الدولية لم تشر إلى المفهوم بالتسمية التي يحملها، وإنما أشارت إلى بعض الأسس والمبادئ وكذا العمليات التي يمكن أن تندرج تحت المفهوم، وذلك بالحديث عن ضرورة إتاحة وإيصال المعلومات لجميع المستخدمين مع ضمان تحقيق الديمقراطية، إذ أن أهم مبدأ تقوم عليه الوساطة الوثائقية التي عرفت من قبل العديد من الباحثين والمنظرين على أنها وساطة للمعرفة، مبدأ الإتاحة والوصول والحصول على المعلومات كحق لجميع المستخدمين، ويمكن إرجاع سبب عدم تبني هذا المفهوم من قبل هذه المنظمات والهيئات؛ أو عدم الإشارة إلى التسمية الفعلية للوساطة الوثائقية إلى أن المفهوم ما يزال في مرحلة الإنشاء.

الوساطة الوثائقية تقوم على مجموعة من العمليات المتعلقة بمعالجة المعلومات والوثائق، التي بدورها تتطلب إجراء عمليات فكرية ومادية بدأ من تلقي الوثيقة إلى غاية إيصالها للمستخدم، ومع التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات عرفت هذه العمليات عدة تحولات؛ خاصة مع ظهور الرقمنة، إذ أصبح الحديث عن المعالجة الوثائقية الرقمية التي تتأخذ عدة أشكال من خلال الأدوات المتاحة لتصفح الوثائق مجانا خاصة تلك المتاحة عبر شبكة الإنترنت، ما أعطى بعدا جديدا لممارسة الوساطة في شتى المجالات.

إدراج الوساطة في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية مهم جدا كونها فضاء حيوي يساعد على نشر المعلومات خاصة تلك المتعلقة بالمؤسسة، كما تساعد على نشر الثقافة المؤسساتية من خلال السياسة المتبعة والقضايا المرتبطة بها فهي تحتاج لتبادل الخبرات والأفكار وكذا التحاور وكسب الآراء بين جميع الأطراف الفاعلين بالمؤسسة والشركاء.

الـــفصل الـــرابـع

الوساطة الوثائقية في ظل تطبيقات التكنولوجيا الحديثة

المبحث الأول: من الوساطة الوثائقية الكلاسيكية إلى الوساطة الوثائقية الرقمية

المبحث الثاني: الوساطة الوثائقية في ظل انتشار الإنترنيت: الفضاء الوثائقي الرقمي

المبحث الثالث: الوساطة الوثائقية فيما تعلق بالأجهزة والأنظمة الوثائقية

الفصل الرابع: الوساطة الوثائقية في ظل تطبيقات التكنولوجيا الحديثة

تمهيد

الوساطة تسمح ببناء رابط بين المستخدم والمعرفة، أي رابط بين الحاجة إلى المعلومات واستخدام هذه المعلومات، ما يمكن المستخدم من تحويل المعلومات إلى معرفة(إنتاج معرفة جديدة)، ويتم ذلك عن طريق الوسطاء الذين يقومون بتلقي المعلومات ومعالجتها من حيث الشكل والمضمون، فمنذ سنوات كان الوسطاء يقومون بمعالجة الوثائق من أجل النفاذ للمعلومات من خلال تجهيز أوعية المعلومات ليسهل استخدامها، ومع التطورات التكنولوجية الحديثة والانتشار الواسع للإنترنيت أصبحنا نتكلم عن المعلومات في الفضاء الرقمي، فقد تغيرت وتطورت ممارسات الوصول إلى المعلومات وطرق الحصول عليها؛ فأصبح التوجه نحو ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية؛ التي فتحت منافذ جديدة للوصول والحصول على المعلومة؛ بمساعدة الأجهزة الوثائقية القائمة على التعقيد، و أنظمة الوساطة الوثائقية، لذا من خلال هذا الفصل سيتم إبراز أهم التغيرات التي أحدثها التكنولوجيا على مستوى الوساطة الوثائقية.

المبحث الأول: من الوساطة الوثائقية الكلاسكية إلى الوساطة الوثائقية الرقمية

الوساطة الوثائقية كما تمت الإشارة إليها من خلال التعاريف سابقا تقوم على نقل المعرفة من خلال مجموعة من الخدمات والأجهزة سواء كانت مادية أو غير مادية(بشرية أو تقنية)، بهدف مرافقة المستخدم أثناء البحث عن المعلومات وتسهيل الحصول عليها؛ ومع بروز شبكة الإنترنت و زيادة الكم الهائل للمعلومات والوثائق، زادت احتياجات المستخدمين للمعلومات، فكانت الحاجة لتغيير ممارسات الوصول والحصول على المعلومات من قبل نظم المعلومات، بما يتناسب وهذه الاحتياجات، فكان لابد من الانتقال من أساليب البحث والحصول على المعلومات المتعارف عليها، إلى التوجه نحو خلق ممارسات جديدة، ارتبطت بمفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية المنبثقة من مفهوم الوساطة الرقمية، بهدف تسهيل عملية الوصول للمعلومات وتسيير سهولة الاستخدام لمختلف الأجهزة لبناء معرفة جديدة، وذلك وفقا لمعرفة المستخدم.

4-1-1- الوساطة الوثائقية التقليدية

تشير Brigitte Simonnot، في كتابها : **"L'accès à l'information en ligne**

moteurs, dispositifs et médiations" إلى أن الوساطة الوثائقية "تسمح بإقامة علاقة وصلة بين الوثائق والقراء بالمعنى الواسع"[188]ح مشيرة إلى أن الوساطة الوثائقية التقليدية كانت تقوم على عملية البحث عن المعلومات دون إشراك المستخدم في عملية البحث عن المعلومات و الوثائق التي يحتاج إليها، إذ يعمل الوثائقي على توفير الرصيد الوثائقي وعرضه على المستخدم. لذا سيتم التطرق لأهم الجوانب المتعلقة الوساطة الوثائقية التقليدية من خلال الأشكال التي قدمتها Brigitte Simonnot.

4-1-1-1- التحكم في الرصيد الوثائقي

الرصيد الوثائقي هو كل ما يتم اقتناءه أو تجميعه من قبل نظم المعلومات، متمثلا في مواد مطبوعة كالكتب، الدوريات، الرسائل الجامعية والدراسات وغيرها من المواد، أو مواد سمعية بصرية...؛ وهذا ما تقوم عليه الوساطة الوثائقية التقليدية، حيث يتم التصرف في الرصيد الوثائقي (إدارة المجموعات الوثائقية) من خلال عملية التزويد التي يتعتبر من أهم العمليات التي تقوم بها هذه النظم لبناء وإدارة مجموعتها الوثائقية، بمساعدة أخصائي المعلومات، وهنا يشير Jean Meyriat "أن اختصاصي المعلومات لا ينتج المعرفة ولكن يوفرها؛ وذلك بالذهاب إلى المصادر فيستخرج المعلومات ويتولى معالجتها مع الحرص على عدم تحريف محتواها ثم يحفظها في انتظار القارئ الذي يستخدمها ويعيد استخدامها"[189]. من خلال هذا الطرح نجد أن الوساطة الوثائقية لم تكن تشرك المستخدم في عملية الاقتناء، وإنما يتم الحصول على المعلومات (الرصيد الوثائقي) من قبل الوسيط الذي يحصل على المعلومة ومن ثم تتّم معالجتها بهدف إتاحتها للمستخدم، الذي يقوم بدوره بإعادة استخدامها وفقا لاحتياجاته المعرفية، من خلال طرف ثالث يسهل عليه عملية إعادة الاستخدام لتحويل تلك المعلومات إلى معرفة ينتجها المستخدم ويطورها على حسب تصوراته ما يعطي قيمة مضافة لهذه المعلومات.

ممارسة الوساطة الوثائقية تتطلب إشراك المستخدم في عملية الاقتناء، لذا فإن إدارة المجموعات من قبل أنظمة المعلومات؛ عليها أن تأخذ بعين الاعتبار احتياجات المستخدم في عملية الاقتناء،

[188] Simonnot ,Brigitte. L'accé à l'information en ligne : moteurs, dispositifs, Hermès Lavoisier, Pris,2010.p.199.

[189] وحيد، قدورة. إتاحة المعلومات الرقمية: بين الوساطة والتخلص من الوساطة. المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات،2017.ع.26. ص.117

بدراسة احتياجاتهم وفقا لاهتماماتهم، لاستغلال الرصيد الوثائقي، وهو ما تقوم عليه الوساطة الوثائقية، التي تهدف لنشر المحتوى الوثائقي وجعله متاحا للاستخدام.

4-1-1-2- استرجاع المعلومات

عبارة عن "مجموعة من الإجراءات أو الخطوات المتعاقبة لإيجاد المعلومات الضرورية أو لإيجاد الوثائق أو نسخ منها؛ وهو مرادف للبحث عن الإنتاج الفكري أي القيام بعملية البحث في أي نظام من نظم استرجاع المعلومات بهدف الوصول إلى المعلومات المطلوبة؛ وذلك بعد توظيف أو تطبيق إستراتيجية بحث مضبوطة و دقيقة تمكن من الوصول إلى تلك المعلومات المرادة"[190].. استرجاع المعلومات هي عملية تمكن المستفيد من الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها؛ من خلال البحث في الفهارس، المحتويات، أو عن طريق البحث عن البيانات الوصفية (Meta data)، حيث أن هذه العملية تقوم على تنظيم المعلومات وتخزينها ليسهل الوصول إليها؛ ولكي يقوم المستفيد باسترجاع المعلومات لابد من توفر طرق متاحة؛ إذ يتم الاعتماد مثلا على التصفح من خلال القوائم التي تتاح له ضمن موضوعات محددة أو التصفح على حسب مجال البحث الذي يريده، فعند تصفح الكتاب على سبيل المثال يتم التطرق إلى الفهرس والإطلاع على عناوين الفصول ومن ثم تحديد العناصر التي يحتاج إليها، كما يمكن للمستفيد البحث من خلال قواعد البيانات(التكشيف الآلي).

عملية استرجاع المعلومات تتم بين المستخدم، المكتبي و أخصائي المعلومات بدأ من الاستقبال والتوجيه إلى غاية تلبية احتياجات المستخدم، حيث يقوم أخصائي المعلومات بدور الوسيط بين الرصيد الوثائقي المتاح والمستخدم، عن طريق تقديم المساعدة لتحديد ما يحتاج إليه وتوفير سبل النفاذ للمعلومات ، هذا ما يجعل المكتبة أو مركز المعلومات يقومان بممارسة الوساطة الوثائقية، التي من بين أساسياتها التواصل مع المستخدم ليسهل عليه تحديد احتياجاته ويعبر عنها بالشكل الذي يساعد أخصائي المعلومات في فهم هذه الاحتياجات، لأن المستخدمين غالبا ما يصعب عليهم التعبير عن المعلومات التي يحتاجون إليها، ما يتطلب من أخصائي المعلومات اكتساب مهارات وقدرات لتعامل مع مختلف المستخدمين، خاصة أولئك الذين يصعب عليهم تحديد

[190] عتيقة، حواطي، عز الدين، بودربان،. استراتجيات استرجاع المعلومات العلمية والتقنية عبر الإنترنت واستخدامها من طرف الأساتذة الباحثين الجامعيين.[على الخط المباشر]. مجلة: RIST، مج.20،ع.1. ص.39.الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45920.(تم الإطلاع عليه يوم 02-03-2020).

احتياجاتهم؛ وهذا ما يؤكد عليه الدكتور "وحيد قدورة" في مقاله المعنون بـ: " **إتاحة المعلومات الرقمية :بين الوساطة والتخلص من الوساطة**" حيث يقول أن " مجال تدخل المكتبي واختصاصي المعلومات، يتمثل في إنجاز ما لا يستطيع المستفيد انجازه لوحده مثل اكتشاف المصادر التي لا يستطيع القارئ الوصول إليها بمفرده ومرافقة المستفيد لتعميق إستراتجية البحث ولتنظيم هذه المصادر وغيرها"[191] ، لذا تحتاج عملية استرجاع المعلومات إلى قيام أخصائي المعلومات بفتح مجال للحوار مع طالب المعلومة والعمل على فهم احتياجاته المعرفية ليتم إرشاده وتوجيهه بالشكل المناسب نحو المعلومة المناسبة.

4-1-1-3- تدريب وتكوين المستفيدين

إن تدريب وتكوين المستفيدين على استخدام المعلومات من بين المهام التي تعمل عليها نظم المعلومات، بهدف تمكين المستخدمين من البحث عن المصادر التي يحتاجون إليها؛ لاستغلالها واستخدامها بالشكل الصحيح؛ ويتم تدريب المستفيدين من خلال المهارات والأساليب التي لابد من توفرها لدى أخصائي المعلومات، ويتمثل تدريب المستفيدين في المكتبات في توجيه المستفيد وتعريفه بالمكتبة وفهارسها، ببليوغرافياتها، التصنيفات المعمول بها...إلخ[192]، الهدف من استرجاع المعلومات هو السماح للمستخدم من الوصول والحصول على المعلومة؛ ليصبح بدوره مصممًا ومنتجًا للمعلومة أو صانع للمحتوى المعلوماتي؛ بمساعدة أخصائي المعلومات الذي يلعب دور الوسيط، المدرّس، المكوّن والمدرب...؛

من هذا المنطلق يرتكز مفهوم الوساطة الوثائقية على عملية الاتصال بين الوسيط و مصمم المعلومات؛ لبناء رابط بين المحتوى المصمم والمستخدم لهذا المحتوى، لذا فإن عملية تدريب المستفيد من أجل النفاذ للمعلومات والحصول عليها بمفرده يجعل منه يملك كفاءة ذاتية (التعلم الذاتي والتعلم مدى الحياة)، وله القدرة على استرجاع المعلومات واستخدام المصادر و المراجع التي يحتاج إليها للاستفادة منها.

---

[191] وحيد، قدورة. المرجع السابق، ص.118.

[192] مصطفى، مزيش. الجامعة و المكتبة ودورهما في تدريب المستفدين.[على الخط المباشر]. مجلة: المكتبات والمعلومات، 2006، مج.6،ع.1. ص. ص.104-105.الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2488.(تم الإطلاع عليه يوم 02-06-2019). ص. ص.104-105.

من خلال الأشكال الثلاثة للوساطة الوثائقية التقليدية، نجد أنها كانت تتم ممارستها من خلال عملية توفير الرصيد الوثائقي؛ عن طريق عملية الاقتناء، ليتم تزويد المستخدم بمختلف المجموعات التي تتوفر عليها أنظمة المعلومات، دون إشراك المستخدم الذي يعتبر محور مفهوم الوساطة الوثائقية، ليتم استرجاع المعلومات من قبل الوسيط الذي يسهل بدوره على المستخدم تحديد احتياجاته، ليتم التوجه فيما بعد نحو إشراكه في عملية البحث عن المعلومات والوصول إليها بهدف إنتاج المعرفة؛ من خلال التدريب والتكوين.

4-1-2- التحوّل نحو الوساطة الوثائقية الرقمية

مع ظهور الإنترنت أصبح الحديث عن المعلومات والوثائق الرقمية؛ إذ أصبحت الإنترنت بمثابة مكتبة افتراضية سهلت للمستفيد الحصول على مصادر المعلومات بمختلف أشكالها مهما كان مكان تواجدها وفي الوقت الذي يريده، ومع تزايد المعلومات والوثائق والانتشار الواسع للأدوات التكنولوجيا؛ زادت الحاجة لخلق منافذ جديدة للوصول والحصول على المعلومات في البيئة الرقمية؛ وهذا ما يندرج تحت مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية.

4-1-2-1-الوساطة الرقمية

ارتبطت الوساطة الرقمية بالتحولات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ والتي جاءت بهدف تسهيل الوصول والحصول على المعلومات والوثائق الرقمية؛ من خلال توفير الأجهزة الضرورية التي تسمح بالولوج إلى العالم الرقمي.

4-1-2-1-1- نشأة الوساطة الرقمية

التطور المتزايد والسريع لشبكة الإنترنت أدى إلى ظهور العديد من المصطلحات والمفاهيم الجديدة المرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة؛ من بينها مفهوم"الوساطة الرقمية" التي ساهمت في إحداث عدة تحولات على مختلف الأصعدة الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، السياسية...إلى غير ذلك؛ كما ساعدت على تسهيل عملية الوصول للمعلومات وتبادلها؛ عن طريق الاتصال خاصة في ظل تواجد الفضاء الرقمي، فهي تعد إحدى الأدوات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن هنا كان لابد من التعامل مع مختلف التقنيات للولوج إلى العالم الرقمي، كونه يشكل فضاء لممارسة

الوساطة الرقمية التي تهدف إلى ضرورة توفير الأجهزة المناسبة لتسهيل عملية البحث والوصول للمعلومات؛ بهدف إتاحتها للمستخدم حتى يسهل عليه الوصول إليها في أي وقت ومكان وإعطاءها قيمة مضافة لها، وهذا ما عزز الحاجة لممارسة الوساطة الرقمية.

ظهر مصطلح "الوساطة الرقمية" لأول مرة على الإنترنت في مدونة 'Bibliobsession بتاريخ 28 يونيو 2007 بعنوان "الوساطة الرقمية في المكتبات، طريقة المستقبل". التي حرّرها [193] Mercier Silvère الذي قدم أول تعريف للوساطة الرقمية؛ مشيرا إلى أن الحصول والوصول للمعلومات يتطلب توفير الأجهزة (أجهزة الوساطة) لتسهيل عملية حصول المستخدم على المعلومات، وفي ظل التحولات التي أحدثتها الإنترنت والتوجه نحو الفضاء الرقمي الذي عرف استخداما واسعا لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغيرت النظرة إلى كيفية الوصول والحصول على المعلومات في العديد من الفضاءات؛ خاصة بأنظمة المعلومات، التي أصبحت تركز بشكل كبير على احتياجات المستخدم والعمل على خلق نوع من التواصل والتفاعل بينه وبين مقدم المعلومة في البيئة الرقمية؛ فمع تزايد المعلومات الرقمية برزت المكتبات الرقمية لتتماشى واحتياجات المستخدم للمعلومات والوثائق الرقمية.

4-1-2-1-2- مفهوم الوساطة الرقمية

يشير مفهوم الوساطة الرقمية إلى الأجهزة المتعلقة بالوساطة، والتي تساعد على فهم كل ما تتيحه التكنولوجيات الحديثة، والقدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة، وهذا ليتمكن المستخدم من مواكبة الفضاء الرقمي، ما يكسبه ثقافة معلوماتية في مختلف تطبيقات ووسائل هذه التكنولوجيا، كما تسمح الوساطة الرقمية بتقريب المحتوى الرقمي من المستخدم؛ وخلق نوع من التفاعل بين المحتوى وأخصائي المعلومات، وبين مقدم هذا المحتوى والمستفيد منه؛ بهدف تطوير المعلومات والمعارف، نقلها، تبادلها ما يسمح بإنتاج معرفة فردية وجماعية، مع مراعاة التكيف الضروري للمعرفة مع التطور الدائم للتكنولوجيات الرقمية.[194]

[193] Johanna, Vogel. Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ? [Mémoire d'étude]. enssib :2011. p.42. URL : https://core.ac.uk/download/pdf/12437702.pdf.(consumté le 11-03-2018).

[194] La Charte du réseau national de La Médiation Numérique.URL : http://www.mediation-numerique.fr/files/pdf/charte_rnmn.pdf.(Consulté Le 11-10-2020). P.5

تقوم الوساطة الرقمية على خدمة جميع أفراد المجتمع لضمان حق المواطنة للجميع، في ظل تحول المجتمعات نحو المجتمع الرقمي، حيث تعمل على ضرورة بناء رابط بين العالم الافتراضي والعالم الواقعي(الحقيقي)؛ لخلق نوع من التفاعل والتنظيم للمحتوى الرقمي، وفي نفس الوقت تؤدي الوساطة الرقمية أيضًا إلى إلزام أخصائي المعلومات بأخذ صعوبات الوصول التي يواجهها المستفيد في الاعتبار بدون الانتقال إلى "الفجوة الرقمية"[195].

يجب أن لا نغفل على أن ممارسات الوساطة ضمن الفضاء الرقمي من شأنها أن تخلق كم هائل من المعلومات؛ ما يصعب على المستخدم التمييز بين المعلومات التي يحتاج إليها؛ والتي هي غير مفيدة بالنسبة له، كما يصعب عليه التأكد من مدى صحتها ومصداقيتها؛ خاصة تلك المعلومات التي لا تحمل طابع علمي (التي يغلب عليها الطابع الأدبي)، هذا ما يتطلب ضرورة تدريب المستخدم على كيفية التعامل مع المعلومات الرقمية(المحتوى الرقمي) من خلال مهارات تتعلق بالوساطة الرقمية لكل من أخصائي المعلومات والمستخدم.

تسير الوساطة الرقمية نحو القدرة على التعامل مع الأدوات التكنولوجية والقدرة على استخدامها بالشكل الصحيح؛ ليتمكن المستخدم من الحصول والوصول إلى المعلومات التي يحتاج إليها وهذا مايتطلب "ثقافة رقمية".

في ظل ما تفرضه التكنولوجيا الحديثة؛ أصبح لزاما على أنظمة المعلومات التوجه نحو تبني مفهوم الوساطة الرقمية لتقديم خدماتها وعرض مختلف النشاطات التي تقدمها، وهذا التوجه الجديد يمكن استخدامه بالاعتماد على تطبيقات الويب 2.0، المواقع الإلكترونية، البوابات الوثائقية، منصات التواصل الاجتماعي...؛ لما تتيحه من سرعة الوصول، تقريب المسافات، اختصار الوقت والجهد، التكلفة...الخ، إضافة إلى التعريف بالمحتوى وإتاحته للجميع.

4-1-2-1-3- الوساطة الرقمية في نظم المعلومات

[195] Hervé, daguet. la médiation numérique et ses effets sur la médiation humaine. [en ligne]. Revue : distances etmédiations des savoirs ,2015. p.17.URL : http://journals.openedition.org/dms/1180. (consulté le 12-06-2019).

أمام التحديات التي أصبحت تواجهها المكتبات، في ظل ما أفرزته شبكة الإنترنت وتطور الويب، الذي أتاح إمكانية الوصول للمعلومات في شكلها الرقمي من خلال الوصول الحر ، وزيادة حدة المنافسة بين المكتبات؛ ظهرت الحاجة للتعامل مع ما تفرضه هذه التحديات لخلق منافذ جديدة تسهل الوصول والحصول على المعلومة، وهو ما يندرج ضمن مفهوم "الوساطة الرقمية" إتاحة المعلومة للمستخدم أينما وجد وفي الوقت المناسب.

تلعب المكتبة دورها الأساسي كفضاء للمعلومات، فهي تجمع البيانات، تنظمها، تعزز وتتيح المعلومات، سواء عن طريق التفاعل (البحث الوثائقي عن بعد ، والشبكات الاجتماعية... وما إلى ذلك) أو عن طريق إنتاج / تنظيم المحتوى[196] ، وفي السياق الحالي للتحول الرقمي، أدى الوصول إلى الإنترنت وتطوير الشبكات إلى تغيير للعلاقة مع المعلومات والمعرفة، وأحدث تغييرات على مستوى المكتبات؛ ما زاد الحاجة لضرورة خلق ممارسات جديدة ترتبط بمفهوم الوساطة الرقمية في المكتبات[197] ، لربط المكتبة بمستخدميها، ولإعطاء نفس جديد لمهنة؛ ومواكبة التغيرات الجديدة لتسهيل تلبية احتياجات المستخدم التي تزايدت بتزايد المعلومات الرقمية، التي فرضتها التكنولوجيات الحديثة، فمن خلال الوسائل التي أتاحتها هذه الأخيرة، اتجهت المكتبات نحو استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة لتقديم خدماتها وعرض مختلف الأنشطة التي تقوم بها، كتصميم مواقع خاصة بها وإنشاء صفحات على شبكات التواصل الاجتماعي، التي أتاحت لها فرص عديدة لتعرف على جمهورها؛ ما فتح لها المجال للتقرب من الجمهور المستفيد والعمل على جذب واستقطاب جماهير جديدة، كما أن المكتبات من خلال تبني مفهوم الوساطة الرقمية تستطيع أن تحافظ على مكانتها وتفرض وجودها، خاصة مع الاستعمال الواسع لشبكة الإنترنت الذي فرض ظهور العديد من المكتبات الرقمية، وهنا يؤكد Silvère Mercier[198] على أنه هناك حاجة ماسة للتدريب في مجال

[196] Carole, Duguy. Médiation numérique en bibliothèque :Un point de vue professionnel.[en ligne].Bulltin des Bibliothéques de France(BBF),2020,p.2.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/BBF-2020-2_Duguy.pdf.(consulté le 03-01-2021).

[197] Lionel, Dujol. Médiation numérique en bibliothèque.[en ligne].2016.URL : https://fmdoc.org/evenement/mediation-numerique-en-bibliotheque/.(consulté le 10-11-2019)

[198] Silvère, Mercier. La médiation numérique en bibliothèque. URL : http://www.lecturejeunesse.org/articles/la-mediation-numerique-en-bibliotheque-1/.(consulté le 09-07-2020).

الوساطة الرقمية في المكتبات، كما أكد على أنه من الضروري أن يكون لدى المكتبة شخص واحد على الأقل على دراية بالقضايا الرقمية؛ قادر على تنسيق تواجد المكتبة على شبكة الإنترنت.

4-1-2-2- الوساطة الوثائقية الرقمية

مع انتشار الإنترنيت وتعدد التقنيات الحديثة للمعلومات؛ ظهرت أشكال جديدة للوساطة في نظم المعلومات، على غرار مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية؛ التي خلقت ممارسات جديدة لمهن المعلومات؛ و التي من شأنها فتحت أفاق واسعة أمام هذه النظم، فالهدف ليس التواجد في البيئة الرقمية بقدر ما هو تقديم خدمات إضافية لإنتاج محتوى معلوماتي، معرفي، وثائقي رقمي؛ وإيصاله لأكبر عدد من المستعملين، هذا ما جعل نظم المعلومات تعمل على ممارسة هذا المفهوم ضمن نطاقها، حيث تغيرت الممارسات من الوساطة الوثائقية نحو الوساطة الوثائقية الرقمية.

4-1-2-2-1- مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية

في ظل الوصول الحر للمعلومات ومع التطورات التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصال(TIC)، التي أفرزت العديد من تطبيقات الإنترنت، ومع تطور تكنولوجيا الويب2.0، ظهرت الحاجة إلى ضرورة توفير الأجهزة والوسائل الضرورية لتسهيل عملية الحصول والوصول إلى المعلومات الرقمية، وربط المستخدم بالمحتوى الرقمي، لذا ظهرت الوساطة الوثائقية الرقمية، التي تم تعريفها من قبل العديد من الباحثين على أنها وساطة تعتمد على "الجانب الإنساني للربط بين الطلب(المستفيد)، والعرض (المكتبي)، يكون فيها الوسيط مقدم الخدمة للإجابة عن إحتياجات معلوماتية[199]، وذلك بهدف دعم المستخدمين للحصول على المعلومات الرقمية بمساعدة أخصائي المعلومات لربط هذا المستخدم بالمعلومات الرقمية.[200] من خلال هذا الطرح فإن الوساطة الرقمية لا تتعلق بالجهاز فقط (الوسيط التقني)، وإنما تعتمد على العنصر البشري المتمثل في الوسيط الذي

[199] Nabil , aknouche , hind, dris. Digital documentary mediation in the training programs of the librarians: case study of the institute of library science and documentation university of Constantine 2. In: JCCO Joint International Conference on ICT in Education and Training, International Conference on Computing in Arabic, and International Conference on Geocomputing (JCCO: TICET-ICCA-GECO). Hammamet. Tunisia.2018.p.2.

[200] Ibid .p.24.

يساعد المستخدم في التعامل مع الوساطة الرقمية، أي أنه في الوساطة الرقمية لا يمكن إلغاء الوساطة بممارستها التقليدية وإنما هناك تكامل بينها وبين الوساطة الرقمية.

الوساطة الوثائقية الرقمية؛ كانت نتيجة للحاجة لإيصال المحتوى الوثائقي للمستخدم في ظل تزايد المعلومات الرقمية (المحتوى الرقمي)، وللقيام بعملية الوساطة الوثائقية في البيئة الرقمية من الضروري أن يتمتع الوسيط الرقمي بمجموعة من المهارات لاكتساب قدرات تمكنه من الوصول إلى المعلومات الرقمية وإتاحتها لعدة مستخدمين، كما أن ممارسة الوساطة الوثائقية الرقمية تساعد على خلق نوع من التفاعل بين المستخدم وأخصائي المعلومات وكذا المحتوى المعلوماتي؛ وذلك في إطار تبادل المعلومات، تشاركها، و تقاسمها.

تعتمد الوساطة الوثائقية الرقمية على مجموعة من العناصر الضرورية يمكن حصرها في النقاط التالي:

- الوسيط: الذي يعمل على تلقي المعلومات والوثائق ومعالجتها، بناء رابط بين هذه المعلومات والوثائق والمستفيدين بالاعتماد على مجموعة من الأجهزة الوثائقية الرقمية.
- المستخدم أو المستفيد: يحتاج إلى التحكم في التقنيات المتعلقة باسترجاع المعلومات وامتلاك مؤهلات وقدرات للبحث في البيئة الرقمية.
- الفضاء الرقمي: أي الفضاء الذي تمارس فيه الوساطة الوثائقية الرقمية(الفضاء الرقمي) المتمثل في المواقع الإلكترونية، شبكة الإنترنت، الانترانيت، البوابات، الشبكات الاجتماعية وغيرها.

تتطلب ممارسة الوساطة الوثائقية مجموعة من المهارات للمكتبي أو أخصائي المعلومات للتعامل مع المفهوم، والمتمثلة في المهارات التالية:[201]

- **القانونية** :حقوق المؤلف، حقوق الصور، إتقان قواعد الوصول الحر، حقوق الإستشهاد...؛

[201] Nabil , aknouche. Op.cit .p.3.

- **التقنية** :إتقان وسائل وأدوات النشر، المدونات،..، البحث في الانترنت؛ محركات البحث، إتقان وسائل وأدوات الإتاحة؛ البوابات الإلكترونية، المنصات الإلكترونية، شبكات التواصل، معرفة قواعد النشر في البيئة الرقمية، إستخدام البرمجيات الوثائقية؛ لتسيير، الإتاحة، اليقظة...؛
- **التحريرية** :إنشاء المحتوى، الكتابة في الويب، تنظيم المحتوى ...؛
- **العلاقات** :التفاعلية؛ شبكات التواصل، العلاقة عن بعد، البريد الإلكتروني...؛
- **الكفاءة التعليمية** :مرافقة المستفيد في استخدام الوسائل التكنولوجية،..، التمكن من نقل المفاهيم للمستفيد عبر الويب، العمل مع المعلمين...؛
- **القدرات الإستراتيجية** :إدارة المشاريع...

4-1-2-2-2- أشكال الوساطة الوثائقية الرقمية

أحدثت الثورة الرقمية تغيرات جذرية في جميع المستويات، وغيرت الحياة الاجتماعية للأفراد، فمع الانتشار الكبير للمعلومات من حولنا، كان لابد من إدارة المعلومات والمعرفة لتلبية الاحتياجات المتوقعة للمستخدمين؛ من خلال توفير الوسائل الحديثة، وفي هذا الصدد أشار كل من Martine &Anne Klein Cardin[202] إلى أن التطور التكنولوجي يؤثر على جميع جوانب ثقافتنا بطريقة لم نتخيلها قبل عشر سنوات، خاصة مع النمو الهائل في حجم المعلومات والنشر السريع للتطبيقات الذكية، وهو ما خلق أشكال جديدة للممارسة الوساطة الوثائقية الرقمية؛ المرتبطة بالوساطة الرقمية والتي أشار إليها الباحث وحيد قدورة.

1- إدارة المحتوى الرقمي

إن التطبيقات الجديدة التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتحت المجال لتبادل المحتوى الرقمي على نطاق واسع، حيث سمحت بمعالجة كم هائل من المعلومات، خاصة مع بروز شبكة الإنترنت؛ إذ يشير Calenge Bertrand أنه أصبح من الأسهل اليوم العثور على معلومات على

[202] Anne, Klein, Martine, Cardin. Consommer l'information : de la gestion à la médiation documentaire. Presses de l'Université Laval, 2018 .P.1.

الإنترنت مقارنة بالمكتبات.[203] وفي هذا الصدد يقول Vincent Liquéte "لقد انتقلنا من نموذج الإمداد بالمعلومات إلى نموذج الاستخدام (كل شيء مستخدم) ثم إلى نموذج البناء المشترك للمعرفة"[204] ، لذا أن الهدف كما أشرنا ليس الحصول على المعلومات؛ وإنما نتجاوز ذلك نجو العمل على تحليل وتفسير المعطيات والمعلومات بهدف تحقيق عملية إنتاجية معرفة جماعية مشتركة.

كما أن الاستخدام المتزايد للإنترنت في الممارسات الوثائقية قد ولّد أدوات جديدة تهدف إلى تنظيم المعلومات والوثائق ليسهل إدارة المحتوى الرقمي، ويتمكن المستخدم من إنتاج المعرفة؛ وهذا يتطلب إعطاء الاستقلالية للمستخدم أثناء استخدام المعلومات، ليسهل عليه نقلها وتبادلها مع بقية المستعملين.

هذه التحولات جعلت إدارة المجموعات (الرصيد الوثائقي) ينظر إليها من زاويا أخرى، فمع تواجد كم هائل من المعلومات على شبكة الإنترنت، كان لابد من تسيير هذا المحتوى الرقمي، من خلال " اختيار الموارد الرقمية واقتناءها باستخدام وسائل مختلفة منها الاشتراك في الدوريات الإلكترونية والاشتراك في قواعد البيانات المحلية والدولية".[205] لكن هذا الاشتراك يتطلب دفع مبالغ كبيرة، على عكس الاشتراك في الدوريات الورقية الذي يكون بتكلفة أقل، والاشتراك في الدوريات الإلكترونية وقواعد البيانات يتم وفق شروط يحددها الناشر، وفقا لعدة طرق وأساليب؛ ما يصعب الوصول للمعلومات والوثائق، إذا أن الموارد الرقمية ليست متاحة لكل المستخدمين، وهناك أيضا بعض الدوريات التي لا تشترط الاشتراك، بل تتطلب دفع مقابل مالي للحصول على المعلومات.

مع الخصوصيات التي يوفرها الويب2.0 أصبح من الضروري تقديم خدمات المعلومات وبث المعلومات والمعرفة لأكبر عدد ممكن من المستفيدين، وهذا ما جعل الحديث عن إدارة الموارد الرقمية من خلال عملية اقتناء المجموعات الرقمية عن طريق الاشتراك؛ إضافة إلى البحث عن المصادر المختلفة عن طريق الوصول الحر المتاحة مجانا.

---

[203] Calenge, Bertrand. Les bibliothèques et la médiation des connaissances.[en ligne]. Éditions du Cercle de la librairie, 2015, Vol.61.n°4. p.2.URL : https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2015-v61-n4-documentation02103/1033440ar.pdf.(consulté le 03-07-2018).

[204] Vincent, Liquète. Quelles nouvelles formes de médiation documentaire/informationnelle peut-on envisager dans les EPLE ?[en ligne].2012, conférence.URL : https://eduscol.education.fr/cdi/anim/interlocuteurs/archives-travaux/reunions/reunion-iatice-doc-2012/liquete.(consulté le 23-11-2017).

[205] وحيد، قدورة. المرجع السابق، ص.119.

2- استرجاع المعلومات الرقمية

استرجاع المعلومات من بين التحديات التي عرفت تطورا سريعا خاصة؛ مع التقدم التكنولوجي المرتبط بالإنترنت، إذ لم تعد التقنيات التقليدية (الكلاسكية) مستخدمة اليوم في مجال حوسبة الوثائق، فمجموعة كبيرة من الوثائق مهما كان حجمها أصبحت متاحة أمام المستفيد؛ كون أن عملية استرجاع المعلومات تتطلب البحث المباشر عن طريق التقنيات المتعددة، و مع التطور الذي أحدثته شبكة الإنترنت كان لابد من تطوير الخدمات المرتبطة باسترجاع المعلومات مما يتيح الوصول الفوري والسريع للمعلومات والوثائق الحديثة (التحديث الفوري).

توفر المعلومات في البيئة الرقمية يعطي للمستخدم استقلالية تامة في استرجاع المعلومات التي يحتاج إليها، حيث لا توجد رقابة مفروضة عليه من قبل أخصائي المعلومات، كما تسمح له هذه البيئة بالقيام بالبحث عن المعلومات بكل حرية، ليتم استرجاع أكبر قدر ممكن منها، إلا أن هذه المعلومات يصعب التحكم فيها من حيث المحتوى، لأن الإبحار في شبكة الإنترنت يجعل المستخدم يعاني من مشكلة وفرة ومصداقية المعلومات المتاحة عبر محركات البحث، ما يصعب عملية الاسترجاع، "فالمحتويات الرقمية على الشبكة غير متجانسة بسبب اختلاف (XML, HTML)، اللغات والأشكال وعدم انسجام الواجهات ومشاكل اللسانيات، وهي لا تستطيع استرجاع إلا حجم صغير من الموارد الرقمية على الشبكة العنكبوتية حتى وإن تم اللجوء إلى محركات البحث الكبرى"[206].

3- تدريب المستخدم: التحكم في المعلومات الرقمية

مع الزخم الكبير للمحتوى الرقمي المتاح على الشبكات المختلفة؛ خاصة مواقع التواصل الاجتماعي، المدونات، المواقع الإلكترونية وكذا المكتبات الافتراضية؛ كان لابد من تدريب المستخدم على كيفية التحكم في هذه التقنيات المرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة، وذلك من خلال تدريبه على طريقة البحث عن المعلومات والوصول إليها إلكترونيا واختيار الأنسب؛ الذي يلبي احتياجاته المعرفية، لتجاوز مشكل استرجاع المعلومات الذي كنا أشرنا إليه، وهذا يتطلب اكتساب ثقافة معلوماتية واسعة؛ حيث أن التحكم في المعلومات يتعلق بالبحث الجيد عن المعلومات؛

[206] وحيد، قدورة. المرجع السابق، ص. 119.

معالجتها واستخدامها وفقا للاحتياجات المطلوبة، دون أن ننسى الحاجة إلى وسيط يساعد ويدعم المستفيد من خلال تدريبه على التحكم في الحاسوب ومختلف النظم المعلوماتية الخاصة باسترجاع المعلومات المتاحة عبر الخط.

أصبح من الضروري التوجه نحو تدريب وتكوين المستخدمين للولوج إلى المعلومات والوثائق؛ بالاعتماد على أدوات تكنولوجيا المعلومات والتي تتماشى وطبيعة الوثائق والمعلومات التي يحتاج إليها المستخدم، حيث تسمح هذه الأخيرة بخلق فرص أمامه للنفاذ إلى المعلومات الضرورية؛ وذلك يتحقق عن طريق إجراء دورات تدريبية لتمكين المستفيدين من معرفة كيفية استخدام المصادر الالكترونية (استخدام الفهارس، بنوك المعطيات والمعلومات المتاحة عبر الموقع الالكتروني...؛). وتدريبهم على التحكم في استعمال أدوات البحث المناسبة، خاصة (محركات البحث والأدلة)، هذا ما يعزز قدرة المستخدم على التكوين الذاتي، كما يمكن عرض برامج أو عروض تشمل التعريف بالمكتبة مثلا ومختلف أجنحتها والخدمات التي توفرها وتتيحها عبر الخط، تنظيم زيارات افتراضية على الإنترنت لفائدة المستخدمين، كما تفعل بعض المتاحف لنشر الثقافة.

من خلال هذه الأشكال الثلاثة للوساطة الوثائقية الرقمية، لابد من مواكبة التطورات التي تفرزها البيئة الرقمية، والتعامل مع تطبيقات الإنترنيت لتطوير خدماتها وأنشطتها المتعلقة بالوساطة الوثائقية الرقمية؛ للبقاء على صلة دائمة مع المستخدمين والسماح لهم باسترجاع المعلومات التي يحتاجون إليها، من خلال تنمية قدراتهم على التعلم الذاتي والتحكم في آليات التواصل والتفاعل وكذا البحث عن المعلومة، كما أنه بفضل هذه التطبيقات أصبح المجال مفتوحا للتطور سواء بالنسبة لأخصائي المعلومات باكتسابه مهارات جديدة وتعامله على نطاق واسع مع المستفيدين، أو بالنسبة للمكتبة التي تحررت خدماتها من جدران المكتبة التقليدية.[207]

المبحث الثاني: الوساطة الوثائقية في ظل انتشار الإنترنت

الإنترنت أصبحت مساحة تربط بين المستخدم وأخصائي المعلومات، لذلك تحاول أنظمة المعلومات جعل هذا هذه الشبكة فضاء وثائقي مناسب لتلبية احتياجات المستعملين؛ فمن بين

[207] وسام، بن زكة. الجيل الثاني لاختصاصي المعلومات: الخصائص والكفاءات واقع استخدام تطبيقات الويب2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية.[على الخط المباشر]. مجلة: دراسات وأبحاث، 2014. مج.6.ع.15. ص.40. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/3239. (تم الإطلاع عليه يوم 06-06-2020).

الاتجاهات الجيدة التي فرضتها الوساطة الوثائقية، ضرورة توفر فضاء وثائقي مناسب لممارسة هذا المفهوم، ما يسهل عملية البحث واسترجاع المعلومات؛ كونه مهم لتنظيم المعرفة، ويعتبر مساحة اتصال مشتركة من خلال إقامة العلاقة مع المستخدم، ومع التطورات التي شهدها مجال المعلومات؛ تم التوجه نحو الفضاء الوثائقي الرقمي، نظرا لتزايد المعلومات والتضخم الوثائقي، كونه فضاء مناسب لممارسة مختلف العمليات المتعلقة بالوساطة الوثائقية الرقمية.

4-2-1- مفهوم الفضاء الوثائقي

الفضاء الوثائقي مكان أو مساحة مخصصة لتنظيم المعلومات والوثائق، تتوفر فيه جميع الشروط الملائمة لجميع المستخدمين على حد سواء لتوفير المعلومات وإتاحتها (عرضها)، ما يسهل الحصول على المعلومات والاستفادة من جميع الوثائق التي تلبي متطلباتهم، وهذا يتطلب الاستعانة بمختصين (مهندسي) معلومات لتحديد الفضاء المناسب لعرض المعلومات، وهنا نشير إلى مفهوم الوساطة الوثائقية كون أن هذا الفضاء الوثائقي وجد من أجل ربط المحتوى الوثائقي بالجمهور المستخدم، لذا تعمل الوساطة الوثائقية على نشر هذا المحتوى وإيصاله للجميع؛ من خلال عرضه عبر الفضاء الوثائقي.

عرفه Silem Lamizet على أنه المكان المميز لتنظيم المعرفة، حيث أن تنظيم أدوات البحث، المعلومات، وعملية توصيل هذه المعلومات تتطلب فضاء وثائقي محدد ومنظم[208]؛ ما يسهل على أخصائي المعلومات تحديد مكان تواجد المعلومة أو الوثيقة بسهولة، كما أن التنظيم الجيد للفضاء الوثائقي من شأنه أن يعطي تصور مغاير على أن المكتبات ومراكز المعلومات هي فضاءات لتكديس الوثائق؛ والنظرة لها تختلف عما كانت عليه، إذ يمكن أيضا للمستخدم العثور على الوثائق التي يحتاج إليها دون الحاجة لتواصل بشكل مباشر مع الوسيط.

يتيح الفضاء الوثائقي عملية تنظيم المعرفة باستخدام أدوات مختلفة ثم نشر هذه المعلومات على الجمهور من خلال التواصل الفعال، لذا فإن المساحة المخصصة لهذا الاستخدام

[208] Josiane, Demeurisse, Isabelle, Fabre, Cécile, Gardiès. Organisation du savoir et médiation documentaire : exemple du traitement des périodiques d'histoire dans deux bibliothèques universitaires.[en ligne].in : ANAIS 2008 : 1er Colloque médiations et usages des savoirs de l'information : un dialogue France – Brésil (Réseau MUSSI). 2008.p.6. URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/2013/.(consulté le 04-08-2019).

ضرورية[209]، كما أشار Philippe Bourdenet في أطروحته التي تطرق فيها للفضاء الوثائقي أن هذه الفضاءات الوثائقية تحدد العلاقة بين المستخدم و أخصائي المعلومات الذي يرتب البيانات الوصفية؛ التي يتم استخدامها لتطبيق عملية استرجاع المعلومات[210] .

هذه التعاريف تتشارك في تعريف الفضاء الوثائقي على أنه مكان، أو مساحة لتنظيم المعرفة، ما يسهل عملية استرجاعها وإيصالها للمستخدم، كما أن الفضاء الوثائقي يسهل ممارسة الوساطة الوثائقية عن طريق عرض المحتوى الوثائقي وتسهيل حصول المستخدم على الوثائق الضرورية له، عن طريق أخصائي المعلومات، الذي يعمل على تدريب المستخدم لتعامل مع هذا الفضاء، الذي يتميز بمجموعة من الخصائص:[211]

- التجانس: بمعنى أن الوثائق تشترك في خصائص متشابهة، تخضع للانتظام (القواعد والقيود). يمكن أن يتجلى هذا التجانس في وثائق من نفس المصدر، وثائق صادرة في نفس الفترة، وثائق تتناول نفس الموضوع، وبشكل أعم وثائق تم جمعها لنفس الهدف.
- ديناميكية المحتوى: إضافة أو حذف أو تعديل الوثائق.
- ديناميكية الهيكل: في هذا الفضاء، يوجد تماسك داخلي، تماسك يتجلى من خلال الروابط بين الوثائق، وحتى بين أجزاء من الوثائق أو إعادة بنائها.

أفضل مثال عن الفضاء الوثائقي هو المكتبة، كونها تتوفر على المعلومات والوثائق التي يحتاجها المستخدم، وبالتالي يجب أن تحتوي المكتبة على ما يريد المستخدم الحصول عليه، وأن تتوفر على كل الأدوات التي تساعده في ذلك كي يكون قادرا على الحصول عليها بمفرده.[212]

---

[209] Karine, Legghe. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentations des musées.2010. [Mémoire de stage] .université Charles de Gaulle. Lille 3, Juin 2010, p.17. URL : https://pdfs.semanticscholar.org/9339/21d4cba9675adb90afc421fdb10266546d18.pdf. (Consulté le 19-10-2017).

[210] Philippe, Bourdenet. L'espace documentaire en restructuration : l'évolution des services des bibliothèques universitaires.[Thèse doctorat].Sciences de l'information et de la communication. Conservatoire national des arts et métiers - CNAM, Français. 2013. p.18.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00932683/document.(consulté le 25-07-2018).

[211] Jean-Paul, Metzger, Geneviève, Lallich-Boidin. Temps et documents numériques.[en ligne]. Lavoisier .revue : Document numérique, 2004, Vol, 08, n°4.p.13.URL : https://www.cairn.info/revue-document-numerique-2004-4-page-11.html.(consulté le 21-03-2019).

[212] Stéphanie, Grasset. Renouveler l'espace bibliothèque pour mieux servir l'utilisateur : comparaison entre la Suisse et l'étranger.[Bachelor HES]. Information documentaire, Haute École de Gestion de

بمعنى أن المكتبة كفضاء مفتوح أمام الجميع أصبحت مطالبة اليوم بتوفير احتياجات المستخدم وفقا لما يرغب به هو وليس العكس، انطلاقا من بناء توقعات مسبقة، تحديد الاحتياجات وتحليلها ...؛ ومن ثم محاولة البحث عن أفضل الوسائل والطرق الممكنة لجذب المستخدم نحو المكتبة، لذا لابد عليها العمل على إزالة تلك الصورة النمطية الموجودة لدى الأفراد حول المكتبة و العمل على تطوير خدماتها الكلاسيكية المتعارف عليها، خاصة في عصر الرقمنة وسرعة انتشار المعلومات الرقمية.

في نهاية المطاف يمكن اعتبار الفضاء الوثائقي؛ بمثابة حيز يتم من خلاله ربط المستخدمين بالوثائق لبناء تفاعلات حقيقية تسمح بتحديد طرق الاستخدام لهذا الفضاء، وهذا ما يجعلنا نتكلم عن ضرورة ممارسة الوساطة الوثائقية ما يغزز مبدأ تقاسم المعرفة.

4-2-2- متطلبات الفضاء الوثائقي: المبادئ والأسس

4-2-2-1- إتاحة المعلومات و تنظيم المعرفة

الهدف من الفضاء الوثائقي هو إتاحة الرصيد الوثائقي من خلال تنظيم المعرفة؛ فأهم ما يقوم عليه الفضاء الوثائقي هو مبدأ التنظيم، ما يسهل عملية الوصول/الحصول على الرصيد الوثائقي، فالتنظيم المحكم يخلق جو مناسب يساعد على تلبية احتياجات المستخدمين، كما أنه يساعد على بناء علاقة قوية بين المستخدم والمحتوى، خاصة إذا تكلمنا عن فضاء المكتبات والمؤسسات الوثائقية، التي تسعى لربط علاقتها مع جمهورها، لذا من شأن التنظيم تمكين المكتبات من جذب رواد جدد والقضاء على ظاهرة العزوف.

4-2-2-2- مبدأ بناء المعرفة وتقاسمها

يقوم الفضاء الوثائقي على مبدأ التقاسم والتشارك بين المستخدمين أنفسهم، وبين المستخدم وأخصائي المعلومات، بين المكتبي والمستخدم، بين أخصائي المعلومات والمكتبي، فهو فضاء يسمح بالحصول على المعلومات ومشاركتها مع الآخرين، وكذا تبادل الأفكار والخبرات، لبناء

Genève (HEG-GE), Genève. 2009.p.10. URL :
https://doc.rero.ch/record/12948/files/TDB_2094.pdf;Renouveler.(consulté le 11-03-2020).

معرفة جديدة يمكن إنتاجها من خلال ربط المكتسبات القبيلة مع المعلومات المتحصل عليها، وهي ترتبط بالثقافة المعلوماتية، وهو ما أشار إليه Yolande Maury [213]، حيث أوضح أن الفضاء الوثائقي يساعد على اكتساب المعرفة.

4-2-2-3- مبدأ الوساطة

الهدف من تنظيم الفضاء الوثائقي هو تسهيل عملية الوصول للمعلومات بمساعدة الوسيط، الذي يقرب المستخدم من الفضاء الوثائقي،"بحيث أن مختلف العلاقات التي تنشأ بين المؤسسات الوثائقية والمستفيدين تتم في وجود طرف ثالث سواء كان معبر عنه بمورد بشري أو تقني، يتولى مهام الربط بينهما وتفعيل العلاقات والاستثمار فيها بما يحقق التفاعلية في الاتصال والكفاءة في الأداء"[214].

4-2-2-4 مبدأ خدمة المستخدم

تعمل نظم المعلومات على خدم المستخدم، باعتباره الركيزة التي تقوم عليها، لذا تسعى لخدمة جميع المستخدمين؛ من خلال ضمان المساواة في الوصول والحصول على المعلومات، كما تعمل على تلبية جميع الاحتياجات لتقوية علاقتها مع كافة المستعملين.

4-2-3- الفضاء الوثائقي في البيئة الرقمية

عند الحديث عن الفضاء الوثائقي في البيئة الرقمية؛ نشير إلى تنوع الأدوات والوسائل التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من مواقع إلكترونية، بوابات، منصات...الخ، ما أعطى بعدا مكانيا وزمنيا للممارسات الوساطة الوثائقية من خلال تنوع الفضاءات الوثائقية (التخلص من المشاكل المتعلقة باسترجاع المعلومات وتوزيعها)، خاصة مع التزايد الكبير للوثائق؛ على اختلاف أشكالها وأحجامها وتنوع محتواها، ما يتطلب تنظيم الوثائق بطريقة محكمة وأكثر دقة، وهو ما دعا

---

[213] Maury, Yolande. Espaces documentaires, espaces de savoir, espaces d'expérience : vers une (re)définition du modèle des CDI ? [en ligne]. in: Les intersections : gens, lieux, information: 39 congrès annuel CAIS-ACSI..France: archives- ouvertes HAL, 2014.p.3.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00986160/document.(consulté le 11-01-2020)

[214] عبد الرزاق، غزال ، عبد المالك، موفق. الوساطة الوثائقية ودورها في إبراز قيم الفضاء الوثائقي بالمكتبات: مقاربة في التصورات النظرية و الإسقاطات الواقعية. [على الخط المباشر]. مجلة: علم المكتبات.2020،ع.01. ص. 13.الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/120122. (تم الإطلاع عليه يوم 07-10-2020).

إلى ضرورة تنظيمها في الفضاء الوثائقي الرقمي، كون أن الفضاءات الرقمية تزيد من إمكانية الوصول والحصول على الوثائق؛ في البيئة الرقمية أين أصبح مفهوم الوثيقة أكثر تعقيدا؛ خاصة مع ظهور أشكال جديدة من الوثائق، كما أدت رقمنة الوثائق إلى تحول جذري في الحامل المادي للوثائق ذات الحجم الكبير، في حين عرفت الوثائق الأولية انتشارا واسعا، من خلال "توفير تقنيات التعليقات التوضيحية لزيادة الإثراء بشكل متزايد للملفات وضمان توزيعها من خلال الرسائل، المنتديات، الويكي أو المدونات"[215] ، وفي هذا السياق أشارت Anna Galluzzi[216] إلى أن الرقمنة بدورها سهلت الوصول لجميع الوثائق، وفرضت التواجد في البيئة الرقمية.

يتيح الفضاء الوثائقي في البيئة الرقمية إمكانية الإطلاع المباشر على الوثائق أو تحميلها سواء مجانا أو عن طريق (الدفع/ الإشتراك)، وبالتالي سمحت هذا الفضاءات الرقمية بخلق نوع جديد من المستخدمين، كما أن مواقع الإنترنت ومحركات البحث المختلفة فتحت المجال أمام نظم المعلومات للوصول إلى عدد كبير من المستخدمين واستقطاب مستخدمين جدد، و في هذا السياق يشير كل من Boutin Aurélie et Maier Gwendolin[217]، أنه يجب على المكتبات الآن استخدام أداة الإنترنت لتطوير سياستها وتقديم خدماتها لجميع المستخدمين، وهكذا يظهر الفضاء الوثائقي كبعد أساسي في البناء الاجتماعي والمعرفي للآخر من خلال الأجهزة الاجتماعية التقنية.[218]

يمكن اعتبار الفضاء الوثائقي الرقمي ضروري لممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية، كونه فضاء يتميز بالتفاعل والتبادل بين المستخدم والمحتوى المتاح، الاتصال، تخطي الحواجز المكانية والزمنية، فضاء مفتوح يسمح للوسيط بتوجيه المستخدم، وهنا لابد للإشارة إلى الفضاء التشاركي

[215] Manuel, Zacklad. Espace documentaire participatif et gouvernance.[en ligne].2007, Congress of the European Re-gional Science Association (47th Congress) and ASRDLF (Association de Science Régionale de Langue Française, 44th Congress) Paris - August 29th - Septembre 2nd, 2007, Augst, 2007, p.37.Paris, France.URL : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00202423/document.(consulté le 09-09-2019).

[216] Anna, Galluzzi. L'avenir des bibliothèques publiques Risques et opportunités.[en ligne].Bulltein des Bibliothèques de France(BBF),2011,n°6,p.p.74-79.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-06-0075-011.(consulté le 20-11-2017).

[217] Boutin, Aurélie, Maier, Gwendoline. Médiation 2.0 : la chaîne du livre entre métiers du conseil et industrie de la recommandation »[en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2008, n° 4. URL: https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0086-013 ISSN 1292-8399.consulté le 14-12-2019)

[218] Valentine, Mazurier, Anne, Lehmans. Altérité et spatialité informationnelle : construction-déconstruction de l'altérité dans les espaces documentaires.[en ligne]. Revue : COSSI, 2017.n°2.URL : https://revue-cossi.info/numeros/1-2016-communication-information-et-savoir-quel-management-pour-une-organisation-durable-2/567-1-2017-revue-mazurier-lehmans.(consulté le 28-12-2019).

(المدونات، المنتديات، مواقع الويكي، ومنصات مشاركة الويب2.0...؛) ما يمكن المستخدم من مشاركة وتقاسم هذه الموارد الوثائقية، والعمل على تنمية المجموعات الوثائقية، مع ضرورة الانتباه للمعلومات والوثائق الرقمية والتأكد من صحتها.

4-2-4- الوساطة الوثائقية والويب 2.0

ساهم انتشار الإنترنت في خلق ممارسات جديدة بالنسبة لنظم المعلومات، تتعلق بعملية إتاحة الرصيد الوثائقي، من خلال توفير العديد من الإمكانيات، إذ فتحت المجال أمام المستخدم لتحميل مختلف الوثائق على الخط المباشر كالكتب، الدوريات، دون الحاجة لزيارة هذه النظم؛ وسمحت له بالوصول لعدد كبير من المقالات المنشورة، خاصة مع انتشار محركات البحث؛ التي بدورها سهلت عملية البحث، فالهدف من شبكة الإنترنت هو نشر المعلومات والوثائق عبر نطاق واسع.

4-2-4-1- الوساطة وانتشار الانترنت

سمحت شبكة الإنترنيت بخلق فضاء واسع لإتاحة الوثائق؛ على وجه الخصوص الكتب والمجلات لتسهل الوصول للوثائق الإلكترونية، خاصة مع ظهور الرقمنة التي مكنت من نشر المحتوى الرقمي؛ حيث تمت رقمنة ملايين الوثائق لتوفير حرية الوصول لهذه الوثائق[219]، كما فتحت المجال لتوسيع النشاطات والخدمات المتوفرة في الفضاء الوثائقي، و تنظيمه من حيث الدقة، السرعة والسهولة في تنفيذ عملية التزويد، خاصة مع إمكانية الوصول الحر؛ ما يسمح بالانتقاء لكل ما هو متاح على الشبكة.

شكل هذا الانتشار تحديا أمام المؤسسات الوثائقية، خاصة المكتبات كونها وسيط لنشر المعلومات والمحتوى الوثائقي، أصبحت مطالبة بمواكبة كل ما تتيحه هذه الشبكة من إمكانيات لربط محتواها بالمستخدم، من خلال تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها و النشاطات التي تقوم بها، وهذا ما يحتم تبني مفهوم الوساطة التي عرفت استخداما واسعا مع انتشار الإنترنيت.

[219] Anna, Galluzzi .Op.cit p.p.76-78.

4-2-4-2- الويب أداة لنشر المحتوى الوثائقي

بما أن مفهوم الوساطة الوثائقية ارتبط بالفضاء الرقمي، من خلال استخدامات الويب (WEB)، سعت العديد من المؤسسات الوثائقية لربط علاقتها بالمستخدم، وربطه بالمحتوى الوثائقي؛ حيث ساعد الويب المكتبات على عرض فهارسها وقوائمها الببليوغرافيا، فلقد أصبحت هذه القوائم متاحة عبر الخط المباشر، وهي بذلك تجاوزت فكرة توفير المحتوى الوثائقي للمستخدم، حيث كانت علاقتها به تنتهي بمجرد حصوله على الوثائق التي يحتاج إليها، إلا أن ظهور الويب دفعها إلى خلق جو تفاعلي، تشاركي، بهدف إنتاج المعرفة، ففي فضاء الويب يتحول المستخدم إلى منتج معرفة، ومنتج معرفة إلى مصمم معرفة، كما أن أخصائي المعلومات من خلال الويب يقوم" بتعديل سلوكات ومعارف"[220] المستخدم؛ وتوجيهه نحو المعلومة، المعرفة والوثيقة المناسبة.

مع التطورات التي شهدها الويب في الآونة الأخيرة، زادت الحاجة إلى ممارسة الوساطة بمختلف أنواعها وأشكالها، خاصة الوساطة الوثائقية حيث ساهمت البيئة الرقمية في زيادة نقل، تبادل، تشارك المعلومات وتقاسم المعارف بين المستخدمين كما أنها خلقت نوع من التفاعل أخصائي المعلومات ومحرر الويب؛ هذا ما يسمح بالوصول والحصول على المعلومات من خلال ما تتيحه الشبكة، خاصة مع تزايد الاستخدام الواسع لشبكات التواصل الاجتماعي، حيث يتم إشراك المستخدم في إنتاج المعرفة.

المبحث الثالث: الوساطة الوثائقية فيما تعلق بالجهاز والأنظمة

يشير أغلبية الباحثين والمنظرين الذين عالجوا مفهوم الوساطة الوثائقية؛ على أنها تتعلق بمجموعة من الأجهزة والأنظمة الوثائقية لتسهيل ممارسة المفهوم وربط المعلومات بالمستخدم، مركزين على أنه لا يمكن ممارسة الوساطة من دون الاعتماد على الأجهزة؛ وهنا أشارت الباحث Isabelle Fabre أن الوساطة تتعلق بقيود الجهاز.

[220] Jérôme, Dinet. La recherche de l'information dans l'environnement numérique. London : ISTE Education, 2014. P.7.

4-3-1- ممارسة الوساطة الوثائقية من خلال الأجهزة والأنظمة الوثائقية

الجهاز يشار إليه أنه وسيلة للتفاعل بين الأشياء المادية وغير المادية، كما أنه أداة للتوسط بين المعلومات والمستخدم، حيث عرفه André Berten على أنه يمثل شبكة للتوسط في المعرفة[221]. يسمح بترتيب مختلف العناصر ويعمل على تنظيم المعرفة كونه وسيط بين المصمم والمستخدم، ما يجعله أكثر دقة وقادر على تحويل المعلومات والبيانات الخاملة إلى معارف ذات قيمة، معنى الجهاز في علم المعلومات والاتصال يقوم على بناء علاقات اتصال وتواصل ما يشير إلى الوساطة التي تربط بين المحتوى والمستخدم بمساعدة الأجهزة[222] ، وفي ذات السياق يرى Serge Agostinelli[223] أن التنظيم المعرفي والوصول إلى المعلومات يعتمدان على التفاعلات؛ وهذا ما يشير للوساطة.

بالحديث عن مفهوم الجهاز في علم المعلومات والاتصال، هناك العديد من الباحثين ربطوا مفهوم الجهاز من خلال الاتصال، كونه وسيط بين شيئين، أي أنه يربط العلاقة بين مصمم المعلومات والمستخدم لهذه المعلومات من خلال عملية الاتصال (التفاعل)، وهذا ما يساعد على ممارسة الوساطة الوثائقية، ففي مقاربة أجهزة معلومات الاتصال التي طورتها الباحثتان Fabre و Gardiè ، الجهاز هو ما يسمح بتنفيذ الوساطة الوثائقية.[224]

---

[221] André, Berten. Dispositif, Médiation, Créativité : Petite Généalogie.[en ligne].revue : Hermès,1999,n° 25.p.42.URL : https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-1999-3-page-31.htm?contenu=resume.(consulté le 17-07-2020).

[222] Matteo, Treleani. Dispositifs numériques : régimes d'interaction et de croyance.[en ligne]. Actes Sémiotiques ,Université de Limoges, 2014.p.5.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01556021.(consulté le 11-03-2018).

[223] Serge, Agostinelli. Comment penser la médiation inscrite dans les outils et Leurs dispositifs : Une approche par le système artefactuel.[en ligne].revue : Distances et savoirs,2009.Vol.7.p. 356.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00487211/document.(consulté le 21-03-2020).

[224] Sanaa, Mjait. La médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère du numérique : Vers un nouveau paradigme de la formation et de la recherche universitaire.[en ligne]. Faculté des Lettres et des Sciences Humaines Ben M'sik, Université Hassan II de Casablanca.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01967152/document.(consulté le 27-12-2019).p.12.

4-3-2- الوساطة الوثائقية وعلاقتها بالجهاز

تقوم الأجهزة الوثائقية على دعم المستخدم للسماح له بالوصول إلى المعلومات التي يريد الحصول عليها، والمتاحة عبر الفضاء الوثائقي، وذلك بهدف تسهيل عملية الاسترجاع وسرعة تبادل المعلومات.

4-3-2-1- أجهزة الوساطة الوثائقية

عند الحديث عن الأجهزة الوثائقية وعلاقتها بالوساطة الوثائقية التي تنطوي عملياتها على معالجة المعلومات وتوفيرها للمستخدم، تجدر بنا الإشارة إلى أن الوساطة الوثائقية من خلال الأجهزة تتجاوز عملية المعالجة، حيث يتم التعبير عن ممارسات الوساطة من خلال هذه الأجهزة التي تساعد على تلبية الاحتياجات وتدعم فكرة أن المستخدم هو منتج للمعرفة، وهنا لا بد من مراعاة مستوى المستخدم أثناء تصميم الأجهزة الوثائقية بما يسمح له بمعالجة المعلومات بمفرده؛ وهذا يتطلب تدخل أخصائي المعلومات كطرف ثالث لربط المستخدم بهذه الأجهزة.

في ذات الحديث يشير Vincent Liquèt ، أنه إذا كانت الوساطة الوثائقية قائمة على المعالجة الوثائقية على أساس استخدام المعايير المهنية العالمية، فإنها تتجه اليوم نحو تنفيذ الأجهزة التقنية والبشرية الأكثر تعقيدًا[225] ، وهذا نظرا لتزايد الكبير للمعلومات والوثائق الرقمية وما تفرضه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تحديات جديدة في مجال المعلومات؛ في حين تجمع Cécile Gardiès بين الوساطة و الجهاز و تعيد تعريف الوساطة الوثائقية على أنها الوساطة التي تعتمد على الأجهزة المادية أو البشرية القادرة على الوصول للمعلومات .[226]

[225] Jacqueline, Deschamps. La médiation :un Concept Pour Les Sciences de L'information et de la Communication.[en ligne].ISTE éditions, 2008. P.69
.URL :https://books.google.dz/books?id=WIxxDwAAQBAJ&pg=PA69&dq=m%C3%A9diateur+documentaire&hl=ar&sa=X&ved=0ahUKEwjzpM7YkovqAhXWQRUIHRKyAwMQ6AEIMTAB#v=onepage&q=m%C3%A9diateur%20documentaire&f=false.(consulté le 01-02-2020).

[226] Cécile, dupin. Heckel, de saint cyr. Le dessin comme médiation, du portrait à la scène de lecture : questionner les pratiques de lecteurs au collège.[thèse de doctorat]. Sciences de l'information et de la communication : université fédéral, 2018. P.84.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02325651/document.(consulté le 15-03-2020).

هذه الأجهزة بمختلف أنواعها التي سنفصل فيها فيما بعد، تسمح بأن تكون الوساطة الوثائقية مجموعة من العناصر التي تجعل من الممكن وصف مجموعة وثائقية وإتاحتها للمستخدمين من خلال تسهيل الوصول إليها. وتشمل تصنيف الوثائق، الفهرسة وتدريب المستخدمين،[227] كون هذه الأجهزة تحمل معلومات قابلة للنقل والتبادل ما يسمح بتحويل المعلومات إلى معرفة.

أجهزة الوساطة الوثائقية تساعد نظم المعلومات على إقامة وربط علاقتها بجمهورها، كما تشجع على زيادة استقطاب مستخدمين جدد خاصة مع الاستعمال الواسع لشبكات التواصل الاجتماعي؛ التي تعد من بين أنواع أجهزة التدفق، "إذ تحث أجهزة الوساطة هذه في عصر الشبكة الاجتماعية على بعد جديد في عرض الخدمات، مع احترام استقلالية القارئ".[228].

4-3-2-2- أنواع أجهزة الوساطة الوثائقية

اقترحت Viviane Couzinet تصنيفًا للأجهزة ، حيث أشارت إلى الأجهزة التي تجمع الأنظمة الوثائقية والأجهزة التي تساعد على معالجة المعلومات والمرتبطة بأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما يهمنا في هذا العنصر هو الأجهزة التي تساعد على ممارسة الوساطة الوثائقية من خلال ربط المستخدم بالمعلومات والوثائق، والتي من شأنها تسهيل عملية الاسترجاع والوصول للمعلومة، وفي نفس الوقت التي يسهل على جميع المستخدمين استعمالها، والتي يمكن تصنيفها من خلال أنواع الأجهزة التي أشار إليها " Silvère Mercier": [229]

4-3-2-2-1- أجهزة التدفق: Dispositif de flux

[227] Thomas, Atenga.La communication au Cameroun: les objets, les pratiques.[en ligne]. France : édition des archives contemporaines, 2012. p.p.115-116.URL :https://books.google.dz/books?id=dnagg8TsLssC&pg=PA115&dq=dispositif+documentaire&hl=ar&sa=X&ved=0ahUKEwi1v9qupIvqAhVhu3EKHe56CdUQ6AEIRjAD#v=onepage&q=dispositif%20documentaire&f=false.(consulté le 01-02-2019).

[228] Bertrand, Calenge. Les bibliothèques et la médiation des connaissances.[en ligne]. Éditions du Cercle de la librairie, 2015,Vol. 61. n°4. p.3.URL : https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2015-v61-n4-documentation02103/1033440ar.pdf.(consulté le 03-07-2018)..

[229] Lionel, Dujol, Silvère Marcier. Médiation numérique des savoirs et marketing public : différences et complémentarités.[en ligne]. Revue : Documentation et bibliothèques, 2017,Vol. 63, n°2. P.p.6-.7URL : https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2017-v63-n2-documentation03091/1040175ar.pdf.(consulté le 15-02-2019).

جهاز التدفق عبارة عن جهاز مستقر يهدف إلى جذب انتباه المستخدم عبر الإنترنت، من خلال المواقع الإلكترونية وتحديد شكل المحتوى المقدم عبر هذه المواقع، والأساس في جهاز التدفق هو الاتصال مع المستخدم لمعرفة ميولاته و رغباته لتحديد المواقع المناسب وفقا لاحتياجاته، يبني هذا النوع من الأجهزة علاقة مع المستخدم في العالم الافتراضي، و هذه الأدوات هي جزءًا من جهاز التدفق:

- **المدونة:** هي صفحة الويب، تم استخدامها في البداية لكتابة المذكرات اليومية؛ ونظرا لانتشار استخدامها بين العديد من المستخدمين، تم تطويرها لتصبح صفحة عبر الويب، أين يتم تبادل الأفكار والآراء ونقلها بين عدة مستخدمين، عبر كتابة التدوينات، تمكن المدونة المستخدم من الإطلاع على المحتوى المنشور دون الحاجة للتنقل إلى موقع المكتبة على سبيل المثال، كما أنها تتيح خاصية التعليق على المحتوى وهو ما يجعل المستخدم في علاقة تفاعلية مع المدون (اتصال ثنائي الاتجاه) أي وجود وجع الصدى، يتم استخدامها الآن كأداة للوساطة، لأنها تتميز بالتفاعلية وتسمح بالوصول المباشر للوثائق والمعلومات، تسهل عملية إدارة المعلومات، كما أنها تتضمن خدمة RSS.
- **صفحة Facebook:** شبكة اجتماعية تم إنشاءها عبر الويب عرفت انتشارا واستخداما واسعا، حيث تعتبر من أشهر وسائل التواصل الاجتماعي، تمكن المستخدمين من التواصل مع بعضهم البعض، حيث يكون المستخدمين في علاقة تفاعلية، وتعد صفحات الفايسبوك من أكثر الصفحات التي فرضت نفسها على مختلف المؤسسات الوثائقية لربط علاقتها بالمستخدم، وعرض محتواها، نظرا لسهولة استخدامها و إقبال مختلف الفئات عليها، ما يسمح للمكتبات العمومية بشكل خاص استقطاب كل شرائح المجتمع ، حيث " لجأت مكتبات المطالعة الرئيسية للمطالعة العمومية إلى التواجد عبر هذه الشبكات، واستعمال هذه المواقع كقناة لعرض مختلف النشاطات والبرامج، والخدمات والمنتجات المعلوماتية.[230]

[230] سمية، بن قويدر . المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية لمكتبات الغرب الجزائري.[على الخط المباشر]. مجلة: ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، 2020،ع 6. ص.143. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123956.(تم الإطلاع عليه 14-07-2020)..

- **الويكي:** سهل عملية تنظيم المحتوى الوثائقي؛ وعملية الحصول على الوثائق بالنسبة للمستخدم، يقوم على مبدأ التشارك الجماعي وهذا ما يسهل إنتاج معرفة جماعية مشتركة؛ انطلاقا من المعلومات الأولية التي تم الحصول عليها وتبادلها.

تعتمد أجهزة التدفق على مجموعة من أشكال التواصل لخلق نوع من التقارب والتفاعل بين الوثيقة والمستخدم عن طريق المحادثة؛ حيث يتم إنشاء مجموعات لتدريب المستخدمين والتواصل معهم لتحديد احتياجاتهم ومعرفة ردود أفعالهم تجاه الخدمات المقدمة.

كمثال على أهمية هذه الأجهزة في عام 2008، أطلقت مكتبة الكونغرس الأمريكي مشروع "كومنز Commons" مع منصة تبادل الصور الفوتوغرافية Flickr ، والتي تسمح للمكتبات والمنظمات العامة بمشاركة مجموعاتها مع مستخدمي الإنترنت. كان الهدف هو زيادة الوعي بمجموعات التراث بين الجمهور الذي لا يزور أو نادرا ما يزور المكتبة وموقعها على الإنترنت، وللسماح لمستخدمي الإنترنت بإضافة علامات وتعليقات وكذلك إعادة استخدام الصور [231].

4-3-2-2-2- الأجهزة المتخصصة: Dispositif ponctuel

تسمح بتنسيق المعلومات بطريقة تجذب المستخدم، يمكن أن تتناسب مع جهاز التدفق[232]، كونها تشترك معها في فكرة العمل على استقطاب مستخدمين جدد وتقريبهم من فضاء المعلومات، تتيح تطبيقات مختلفة لإنشاء الرسوم البيانية، والخرائط الذهنية؛ التي يمكن استخدامها لتقديم نتائج البحث والإحصاءات ومرافقة العرض التقديمي وما إلى ذلك، و يمكن أن يكون لهذه الأجهزة استخدامات مختلفة في المكتبة (توفير المعلومات، الترويج للمجموعات، توفير الموارد ...؛).[233]

4-3-2-2-3- أجهزة البوابة: Dispositif passerelle

غالبا ما تكون عبارة عن مواقع ويب، تطبيقات، تسمح بتفاعل بين الوثيقة الرقمية والمستخدم، يتم استخدام أجهزة البوابة لتعميم المعلومات والوثائق على جميع المستخدمين، حيث تضمن هذه الأجهزة وصول المستخدم إلى كافة الرصيد الوثائقي المتاح من قبل المؤسسات الوثائقية، وتعمل

231 Lionel, Dujol, Silvère Marcier. Op.cit.p.6.
232 Ibid. p.6.
233 Sanaa, Mjait .Op .Cit .p.16.

على التواصل مع المستخدم من خلال الإمكانيات التي تتيحها هذه الأجهزة، تمكن أيضا من تسهيل عملية الاسترجاع، لجأت معظم المؤسسات إلى إنشاء بوابات وثائقية؛ التي تعتبر منصة لتبادل المعلومات؛ فهي بمثابة وسيط بين المؤسسة ومحيطها.

حسب Salaün تتطلب إعادة بناء أجهزة الوساطة الوثائقية؛ التي تتيح الوصول إلى الوثائق الرقمية استثمارًا في معالجة الوثائق بطرق جديدة، تنطوي على "بناء أو تطوير تقنيات إدارة الوثائق"[234]

تنفيذ الوساطة الوثائقية يتمثل في محاولة تنظيم إستراتيجية للبحث عن المعلومة، قابلية تحليل جودة المعلومات، معالجة وتنظيم المعلومات التي تم جمعها، استرجاع المعلومات لتكيف مع المستخدم [235] ؛ من خلال الاعتماد على مختلف أنواع أجهزة الوساطة التي تم الإشارة إليها، حيث تسمح هذه الأجهزة بممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية من من خلال:[236]

- المساعدة في تحديد المصادر بناءً على طلب المستخدمين ؛
- المساعدة في البحث على الإنترنت، بناء قواعد البحث واستخدام تقنيات البحث المتقدمة؛
- التدريب على أدوات البحث والمراقبة (على سبيل المثال، إتقان الخدمات المتنوعة التي يقدمها Google) والأدوات التي تتيحها تطبيقات الويب 2.0 وما إلى ذلك؛

على ضوء كل ما تم التطرق إليه؛ إن الوساطة الوثائقية الرقمية هي مقاربة تهدف للقيام بمجموعة من الممارسات عبر أجهزة التدفق، أجهزة البوابة ومختلف الأجهزة المرتبطة بوصول المعلومات والوثائق بطريقة منظمة لنشر المحتوى الوثائقي بسهولة؛ ما يعزز إمكانية ربط علاقة قوية بين

[234] Lisa, Chupin. Enjeux communicationnels de la conception de dispositifs de médiation documentaire augmentée pour les herbiers numérisés. [Thèse de doctorat]. Sciences de l'information et de la communication. École doctorale Abbé Grégoire, 2017. P.26.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01816645/document.(consulté le 23.07.2018).

[235] Cécile, Gardies. Enseigner l'information-documentation: Guide pédagogique.[en ligne].édition : éducagri, Paris, 2017.
p.52.URL :https://books.google.dz/books?id=Xxs_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ar&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.(consulté le 02-01-2020).

[236] Anna Veronese. Les transformations des centres de documentation, Leur place dans l'organisation et La Reconfiguration des dispositifs info-documentaires: Le cas du conseil économique social et environnemental.[Mémoire d'étude]. domain _ Shs. Info. Docu. Ecole Management et Société-Département CITS, 2013. p.p.135-136. URL :
https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00945619/document.(consulté le 04-10-2019).

المحتوى والمستفيد منه، فالترابط بين الأجهزة والوساطة الوثائقية يشكل بدوره ترابط بين الرصيد الوثائقي والمستخدم كونه يسمح ببناء معرفة جديدة بعد القيام بمعالجتها من خلال العناصر التقنية والبشرية التي تدعم ذلك.

لا يمكن فصل الوساطة الوثائقية عن الجهاز نظرا للتضخم في الإنتاج الوثائقي والحاجة الملحة لتنظيمه ونشره، فهي تمر بمراحل من اختيار الوثيقة الأولية ومعالجتها لتصبح وثائق ثانوية إلى غاية وصولها للمستفيد؛ ترتبط بالأجهزة الأساسية والثانوية للوساطة التي تمثل الفضاء المناسب لتلبية الاحتياجات.

التفكير في الأجهزة المتعلقة بالوساطة الوثائقية يعني التفكير بالدرجة الأولى في الطريقة التي تمكن المستخدم من أن يكون قادرا على التأقلم مع التقنيات الحديثة، ولجعله عنصرا مهما في الوساطة الوثائقية لابد من اختيار الجهاز الوثائقي المناسب؛ بهدف تلبية الاحتياجات المتزايدة للوثائق و إنتاج معرفة جديدة لبناء ثقافة معلوماتية.

4-3-3- أنظمة الوساطة الوثائقية

النظام هو عبارة عن ترابط بين عدة أجزاء لا يمكن فصل عنصر عن عنصر أخر وإلا يحدث خلل وعدم توزان في النظام مما يؤدي لتعطيله وعدم قدرته على تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها المؤسسة.

1-3-3-4- نظم المعلومات: نظام معقد

ارتبطت أنظمة المعلومات أولا بظهور الحاسوب وتطوراته المتسارعة؛ وكذا الزخم الهائل في البيانات والمعلومات والحاجة المتزايدة للمعلومات؛ وهذا جعل المستخدم يبحث عن طرق وسبل جديدة فيما يتعلق بإمكانية استرجاع المعلومات والاستفادة منها بسرعة وفعالية(الحدود المكانية والزمنية)، ما يسمح له بإنتاج معرفة تتناسب وقدراته ومستواه الثقافي.

تعتبر المعلومات محورا أساسيا في نظام المعلومات لأي مؤسسة مهما كان نشاط عملها؛ ولإعطاء أهمية وقيمة المعلومات، لابد من التأكيد على ضرورة امتلاك وسائل تسهل الوصول إليها

والإفادة منها، وعلى هذا الأساس تم تطوير نظم معلومات لتكون مؤهلة للقيام بذلك، ولتزويد المستخدم بالمعلومات التي يحتاجها مع ضمان حصوله عليها ومعالجتها بنفسه (التعلم الذاتي)، كما أن النظام يساعد المؤسسة على اتخاذ القرارات المناسبة[237]؛ حيث يقوم باستقبال المعلومات، البيانات، نقلها، تخزينها عبر وسائط، معالجتها، استرجاعها ومن ثم إيصالها للمستخدم النهائي في الوقت المحدد.

أما Reix يرى أنه "مجموعة منظمة من المواد المادية والبشرية، والبرامج، البيانات، الطرق التي تسمح بجمع ومعالجة وتخزين، وإيصال المعلومات على أشكال مختلفة من البيانات والنصوص والصور والأصوات في المؤسسات[238] ".

تعتمد نظم المعلومات على مجموعة من العناصر البشرية والتقنية (التكنولوجية) لجمع البيانات وتحويلها إلى معلومات، فهي تربط بين مختلف الأنظمة الفرعية المتواجدة بالمؤسسة، من خلال مختلف الوظائف التي تقوم بها من جمع المعلومات والبيانات، المعالجة، تصنيف وتنظيم المعلومات(التصنيف، التحليل، الترميز...الخ)، تخزين المعلومات وحفظها عبر وسائط متعددة واسترجاعها، ليتم إيصالها للمستخدم.

من خلال المستجدات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(TIC) ، كان لابد من إعادة التفكير في مكان تواجد المعلومات وربطها مع المعارف التي يمتلكها الفرد بإنشاء نظام قادر على خلق تواصل بين المعلومات والمستخدم لها، وهذا ما توفره أنظمة الوساطة الوثائقية التي تهدف لتسهيل الوصول للمعلومات والحصول عليها بأقل تكلفة وجهد، حيث ساعدت في خلق ممارسات جديدة وتفاعلات بين المعلومات والمستخدم.

2-3-3-4- الوساطة الوثائقية فيما تعلق بالأنظمة الوثائقية

الوساطة الوثائقية ترتكز على جعل المستخدم منتج للمعرفة، وهذا ما تتيحه الأنظمة الوثائقية، التي تهدف بالدرجة الأولى لنشر المعلومات وإتاحتها أمام جميع المستخدمين لإنتاج معرفة جديدة (وثيقة

[237] معالي، فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية: الدار الجامعية.2002. ص32.

[238] Robert Reix , Systémes d'information et Management des Organisations. Paris : Librairie Velbert.2004.p3

ثانوية). حيث تساعد على نشر المعلومات من خلال توفير كافة الأجهزة التي تدعم ذلك، وتهدف لتنظيم المعرفة المتوفرة والمتاحة في الفضاء الوثائقي، ما يجعلها سهلت الاستخدام والانتشار، إذا تسهل أيضا على المستخدم تحديد مكان تواجد الوثيقة، وتسمح بربط العلاقة بين المستخدم وأخصائي المعلومات في ظل مفهوم الوساطة الوثائقية، وبالحديث عن المؤسسات الوثائقية، هذه الأنظمة تُطور من خدمات هذه المؤسسات وتسمح بنشر المعرفة؛ وبالتالي الاقتراب من تطبيق المفهوم.

خلاصة الفصل

في ظل التحولات التي يشهدها قطاع المعلومات، خاصة مع تزايد استخدامات شبكة الإنترنت التي صاحبها ظهور الرقمنة، هذه الأخيرة جعلت التحول نحو البيئة الرقمية ضرورة حتمية في جميع المجالات، فالحديث اليوم عن وفرة المعلومات والوثائق الرقمية، ما خلق ممارسات جديدة لإدارة هذه المعلومات والتحكم في الرصيد الوثائقي، الأمر الذي جعل نظم المعلومات تسعى لامتلاك أدوات تكنولوجية حديثة تسعى من خلالها إلى توفير وإتاحة المعلومات والوثائق، وتسهيل عملية الوصول والحصول بالنسبة للمستخدم.

فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة إعادة التفكير في إدارة المحتوى الرقمي، وهو ما خلق ضرورة التواجد في البيئة الرقمية من خلال التوجه نحو الفضاء الوثائقي الرقمي، ما سمح بتنظيم الرصيد الوثائقي بطريقة تسمح للمستخدم بتحديد مكان تواجد المعلومات والوثائق التي تلبي احتياجاته والحصول عليها بشرعة وسهولة، غير أن التعامل مع الوسائل التكنولوجية خلق بعض العراقيل أمام المستخدم للوصول والحصول على المعلومات والوثائق الرقمية المتاحة عبر العديد من الشبكات ومحركات البحث، ما دعا إلى ضرورة تدريب وتكوين المستخدمين على استخدام هذه التطبيقات والتقنيات، وهو ما تقوم عليه الوساطة الوثائقية الرقمية التي تعتمد على أجهزة الوساطة الرقمية لتسهيل إتاحة وإيصال المعلومات والوثائق لجميع المستخدمين بشكل يضمن لهم استخدامها واستغلالها بما يناسب احتياجاتهم، كما أن هذه الأجهزة سهلت عملية إنتاج المعرفة أين أعطت للمستخدم استقلالية في التعامل مع المعلومات والوثائق.

تغيرت ممارسة الوساطة الوثائقية؛ و أصبح التوجه نحو مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية كآلية جديدة تسمح بسرعة نقل وتبادل المعلومات، الآراء، الأفكار، الخبرات...؛ وخلق التفاعل بين نظم المعلومات ومستخدميها، بين مقدم المعلومة والمستفيد بمساعدة كما أشرنا أجهزة الوساطة بشكل كبير أجهزة البوابة، فالبوابة الوثائقية مكنت من ربط المؤسسة بموظفيها وبقية المتعاملين والشركاء، هذا ما يجعل ممارسة الوساطة الرقمية بنظم المعلومات تفتح المجال أمام هذه المؤسسات لبسط نفوذها واثبات وجودها، خاصة وأن العديد منها تفطن لضرورة الاستثمار في المعلومات والمعرفة.

الـــفصل الـــخامس

واقع نظام المعلومات بشركة سونطراك (نشاط التمييع والفصل)

المبحث الأول: مدخل عام لشركة "سونطراك"

المبحث الثاني: مركز التوثيق: فضاء لممارسة الوساطة

المبحث الثالث: أهمية وفعالية تطبيق معيار 15489 ISO بشركة سونطراك

المبحث الرابع: الوساطة الوثائقية ومركز التوثيق

الفصل الخامس: واقع نظام المعلومات بشركة سونطراك (نشاط التمييع والفصل)

تمهيد

تعتبر شركة سونطراك أهم شركة وطنية حققت العديد من الانجازات على مدار 58 عامًا لتحتل بذلك المرتبة الأولى إفريقيا؛ ما جعلها ترقى لمصف كبرى الشركات النفطية على المستوى العالمي، لها مكانة ودور مهم في المجال الاقتصادي، الاجتماعي والسياسي...؛ كل هذه الإنجازات والتحولات جعلتها تحتاج لنظام معلومات في مستوى هذه الرهانات والتطلعات، قادر على مواكبة كل ما يحدث في محيطها الداخلي والخارجي؛ بما يساعدها على اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق وبلوغ أهدافها الإستراتيجية، وعليه سيتم من خلال هذا الفصل الوقوف عند أهم المؤشرات التي تجعل نظام المعلومات بشركة سونطراك يخدم الإستراتجيات والأهداف المسطرة لتحقيق النتائج المطلوبة.

المبحث الأول: مدخل عام لشركة سونطراك (Sonatrach) ونشاط التمييع والفصل (LQS)

سونطراك [*](Sonatrach) شركة وطنية كبرى؛ رائدة في مجال البترول والغاز، عرفت العديد من التحولات منذ نشأتها إلى غاية اليوم، كل هذه التحولات ساعدتها على الظهور وإثبات وجودها في الساحة الدولية، كأكبر منافس في مجال نقل وتسويق المحروقات، استطاعت بفضل قوتها وطموحها أن تضم عدة مجمعات وفروع؛ أبرزها الفرع المتواجد بمدينة وهران، لذا من خلال هذا المبحث سيتم التطرق لمدخل عام للتعريف بالشركة ومقر نشاط التمييع والفصل.

5-1-1- التطور التاريخي للشركة

عرفت الجزائر بعد الاستقلال عدة تحولات جذرية في مختلف الأصعدة الحياتية، الاجتماعية، الثقافية، السياسية والاقتصادية، ومن المنظور الاقتصادي أدركت خلال هذه المرحلة العصيبة أنه يجب عليها النهوض بالاقتصاد الوطني المتدهور جراء ما خلفه الاحتلال، لاكتساب قوة تمكنها من استرجاع سيادتها الوطنية على قطاع الطاقة؛ ما يضمن لها تحقيق الازدهار الاقتصادي للبلد وتحسين الظروف الاجتماعية للمواطنين، ومن هذا المنطلق قامت الدولة الجزائرية بإنشاء وتأسيس

[*] **S**ociété **N**ationale pour la **R**echerche, la Production, le **T**ransport, la Transformation, et la **C**ommercialisation des **H**ydrocarbures.

الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات بتاريخ 31 ديسمبر 1963 بموجب المرسوم التنفيذي 491/63.

في ظل الأزمة المتعلقة بقضية LA TRAPAL استطاعت الجزائر استبدال قانون النفط الصحراوي(*) وإنهاء احتكار الشركات الفرنسية للنفط، بالتوقيع على اتفاق الشراكة بين فرنسا والجزائر؛ يسمح لشركة سونطراك بالمساهمة في نقل وتسويق المحروقات وتنظيم قطاع المحروقات بما يضمن تطوير الصناعة الجزائرية والرفع من الاقتصاد المحلي، وهذا ما مكنها من إنشاء عدة فروع متعلقة بنشاط الجيوفيزياء والتنقيب واكتشاف العديد من الحقول وانجاز أنابيب لنقل البترول أبرزها بحوض الحمراء، سكيكدة، البرمة، بني منصور والجزائر العاصمة، إضافة إلى أنابيب لنقل الغاز الطبيعي بكل من حاسي الرمل، سكيكدة وأرزيو.

بدأت سوناطراك باقتحام مجال التوزيع سنة 1967، بشراء خزانات المحروقات ومحطات التوزيع والخدمات التابعة لشركة BP* وهذا بعد القرار الذي اتخذته الدولة بتأميم شبكات التوزيع التابعة لكل من شركة ESSO وشركة Exxon Mobil *وكذا الشركات الأخرى في مجال التحويل والتوزيع، وإلحاقها بالشركة الوطنية، فضلا عن ذلك تمكنت من عرض الغاز في أسواق أخرى غير السوق الفرنسية والأوروبية[239]. لتعرف الشركة بعدها عدة تحولات خاصة مع صدور قانون تأميم المحروقات في 24 فبراير 1971 من طرف الحكومة الجزائرية في عهد الرئيس الراحل "هواري بومدين" لاستكمال المفاوضات المتعلقة بإعادة استرجاع ثروات البلاد.

* **S**ociété **N**ationale pour la **R**echerche, la Production, le **T**ransport, la Transformation, et la **C**ommercialisation des **H**ydrocarbures.

* هو قانون صدر قبل الاستقلال في فترة حكم الجنرال ديغول يقضي بتكريس مبدأ احتكار الشركات الفرنسية للنفط الجزائري، حيث نصت اتفاقيات ايفيان على حصول فرنسا عل حصة من النفط بعد الاستقلال.

* الشركة البريطانية بريتيش بتروليوم (British Petroleum)، ثالث أكبر شركة نفط في العالم تأسست عام 1908، تملك حقول نفط في الجزائر.

* هي شركة أمريكية متعددة الجنسيات للنفط والغاز تأسست عام 1999، تعتبر من أهم الشركات الرائدة في المجال وأضخم شركة من حيث قيمة العائدات التي تقدر بـ 264.9 مليار دولار أمريكي.

239 Sonatrach News. n°, Special .URL : https://sonatrach.com/wp-content/uploads/2021/03/Sonatrach-News-24-F%C3%A9vrier-1.pdf.(consulté le 12/03/2020)

توالت التطورات التي مرت بها شركة سونطراك خلال العديد من السنوات؛ منذ إنشاءها لتصبح مجمع اقتصادي رائد في مجال الطاقة تضم عدة فروع على المستوى المحلي والدولي، حيث أصبحت تملك فروعا في كل من ليبيا، تونس، النيجر، مالي، بريطانيا، البيرو، اسبانيا، ايطاليا وتركيا...؛ ما سهل عليها القيام بالعديد من العمليات الدولية، لتصبح جزء من ديناميكية جديدة أكثر مرونة وكفاءة في تنظيمها لمواجهة مختلف التحديات خدمةً للجزائر، من خلال تنفيذ استراتجيات جديدة لتطوير أنشطة الشركة على المستويين الوطني والدولي[240]. غير أنه مقارنة بما تملكه الشركة إلا أنها لم تستطع بلوغ الغاية المطلوبة إلى غاية 2019 بعد صدور القانون رقم 19-13 المؤرخ في 11 ديسمبر 2019 والمتعلق بتسيير نشاطات المحروقات بالجزائر، حيث يحدد القانون في مادته الأولى من الباب الأول الإطار المؤسساتي المؤطر لممارسة نشاطات المحروقات.[241]

5-1-2- شركة سونطراك: التعريف و التطلعات الكبرى

5-1-2-1- التعريف

تعد واحدة من أنجح شركات النفط والغاز في العالم؛ وهي المجموعة الهيدروكربونية الرائدة في إفريقيا، تتمثل مهمتها في تطوير احتياطيات الجزائر الهائلة من الهيدروكربونات، تستمد قوتها من قدرتها على أن تكون مجموعة متكاملة عبر سلسلة القيمة الهيدروكربونية بأكملها، تسعى لتطوير المجال الطاقوي بالشراكة مع عدة شركات نفطية أجنبية، تضم شركة سونطراك أزيد من 200000 موظف موزعين على 154 شركة تابعة[242]، وهذا ما جعلها تحتل الصدارة عالميا كونها تعد :

- أول شركة نفطية وغازية في إفريقيا.
- أول شركة للغاز في البحر الأبيض المتوسط.
- ثالث مصدر للبترول(GPL) المميع في العالم.
- رابع مصدر للغاز الطبيعي المميع في العالم(GNL).
- خامس مصدر للغاز الطبيعي في العالم.

---

[240] https://www.sonatrach.com/organisation.(consulté le 11-03-2018)

[241] انظر، القانون رقم 19-13 المؤرخ في 14 ربيع الثاني 1441 الموافق لـ 11 ديسمبر 2019، ينظم نشاطات المحروقات. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.ع.79. ص.6.

[242] سونطراك، التعريف بالمؤسسة. [على الخط المباشر]. الإتاحة: https://sonatrach.com/politique-rh. (تم الإطلاع عليه يوم 22-03-2018)

- سادس شركة من حيث احتياطات و إنتاج الغاز الطبيعي.
- الثانية عشر عالميا كشركة بترولية.
- الخامسة والعشرون من حيث عدد الموظفين.

يقوم المجمع بمجموعة من الأنشطة التي يسعى من خلالها إلى تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها والمتمثلة في الاستكشاف والإنتاج (Exploration-Production)، النقل عبر خطوط الأنابيب(TRC) (Transport par canalisations)، التمييع والفصل(LQS) (Liquéfaction et Séparation) و التكرير والبتروكيماويات(RPC) (Raffinage et Pétrochimie) بالإضافة إلى التسويق(COM) (Commercialisation).

5-1-2-2- التطلعات الكبرى لشركة سونطراك

منذ إنشاءها حققت الشركة الوطنية مكتسبات لا يمكن إنكارها ما جعلها تفرض وجودها على الساحة الدولية، من خلال احتياطات هيدروكربونية معتبرة واستغلال موارد جديدة (البترول والغاز) جعلت منها قوة اقتصادية نافذة على السوق الأوروبية بتوافر اليد العاملة المؤهلة، لكن ومع كثرة الطلب وتقلبات الأسعار الدولية ليس هذا فقط بل مع الإطار القانوني الصعب الذي يحكم تسيير نشاط هذه المؤسسات والحاجة إلى خبرات تتطلب التجديد، سارعت الشركة في إعادة صياغة أسسها للانتقال من المهارة إلى الامتياز بهدف الوصول إلى نسبة إدماج وطني تقدر بـ 55%.

أ- **الأهداف الإستراتجية الكبرى**

تطمح الشركة أن تكون من بين أكثر الشركات كفاءة داخليا وخارجيا، لذا عمدت لإعطاء أهمية كبيرة لنظم المعلومات ما يسمح باتخاذ القرارات المناسبة في الوقت الفعلي[243]. لتحقيق التطلعات الكبرى قامت الشركة بوضع مجموعة من الأهداف الإستراتجية التي تمكنها من بلوغ ما تطمح إليه ، والمتمثلة في:[244]

[243] Stratégie de Sonatrach à l'horizon 2030 : Les principaux défis. REPORTERS. 2018. URL : https://www.reporters.dz/strategie-de-sonatrach-a-l-horizon-2030-les-principaux-defis/.(consulté le 11-04-2019).

[244] سونطراك 2030: قيادة التغيير. ص.ص 12-16.

على مستوى المصب		
التسويق	**التكرير**	**البتر وكيمياء**
– إعادة توجيه صادرات الغاز نحو فرص ذات قيمة مضافة عالية. – التحسين بشكل أمثل لتدفق السوائل.	– تحسين الآليات وهامش التكرير. – ضمان التكامل بين التكرير والبيروكيماويات. – تركيز الاستثمار على المشاريع الخالقة للقيمة.	– تركيز الجهد على المشاريع الخالقة أكثر للقيمة المضافة. – إقامة صناعة بترو كيميائية. – إنضاج ما تبقى من محفضة المشاريع: سلسلة الميتانول، ومجمع الإيثيلين.*

الجدول رقم (01) يوضح الأهداف الإستراتجية على مستوى المصب.

ب– الأهداف الإستراتجية على المستوى الدولي

على الصعيد الدولي تسعى لتطوير حقولها في الخارج وتثمين خبراتها في مجال النفط (المهن والخدمات)، وتنمية القدرات التجارية الدولية عن طريق الشراكة واكتساب قدرات في مجال التكرير و إبرام شركات جديدة، و بذلك تعمل لتصبح واحدة من بين الشركات الأكثر كفاءة وربحية في صناعة الطاقة العالمية وهذا لتعزيز وجودها على الصعيد الدولي، كما تسعى للاستثمارات في فرنسا بأكثر من 59 مليار دولار بحلول عام 2030، بما في ذلك 45.8 مليار دولار في نشاط الاستكشاف والإنتاج، و8.6 مليار دولار في التكرير والبتروكيماويات بحلول نفس السنة، وتستهدف المجموعة أكثر من 68 مليار دولار من الإيرادات الإضافية، 50 ٪ منها ستسهم في الثروة الوطنية و 50 ٪ سيتم استثمارها في تجديد الاحتياطيات، والقدرات الإنتاجية، وتدريب الموظفين، وتطوير الخبرات في الشركة[245].

5-1-2-3- إدارة المعرفة بشركة سونطراك

تعمل شركة سونطراك على الاستثمار في مجال المعرفة؛ حيث يعد تطوير مسارات الاحتراف والدورات التدريبية جزءا مهما من نظام تطوير المهارات، هذا ويقدم مركز Sonatrach [246]

* الميثانول هو كحول عديم اللون قابل للمزج مع الماء وهو مادة مفيدة تتعد استخداماتها، كالوقود، أو كمادة كيميائية خام أو مذيب أو مادة مبردة أو مكون للمواد المانعة للتجمد، أما الإيثيلين فهو مركب عضوي ينكون من الكربون والهيدروجين يستخدم كمركب وسيط في إنتاج باقي الكيماويات.

[245] سونطراك، التعريف بالمؤسسة. متاح على الخط المباشر. الإتاحة: https://sonatrach.com/presentation.(تم الإطلاع عليه يوم 12-03-2018)

[246] La formation au cœur de SONATRACH, moteur du développement de l'Entreprise.URL : https://sonatrach.com/formation.(consulté le 26-02-2021).

Management Academy المتواجد بمدينة وهران؛ تكثف برامج تدريب داخلية لتدريب الموظفين من خلال التعليم الالكتروني، وتتيح هذه الدورات تعزيز الوصول إلى المعرفة والعمل على إنتاج معرفة جديدة تتعلق بالشركة؛ وتعطي قيمة مضافة ودعم للشركة ومجموعاتها لتحقيق أهدافها؛ خاصة الخارجية منها.

تهدف الشركة من خلال هذه الأكاديمية لتطبيق إدارة المعرفة من أجل الوقوف على متطلبات واحتياجات المجمع، حيث يتم تكوين وتدريب أزيد من 15000إيطار، مهمتها الأساسية؛ تطوير مهارات الموارد البشرية من أجل إدارة المعرفة والسماح للشركة بتنفيذ القرارات الصائبة.[247]

شرعت سونطراك في تنفيذ مشروع إدارة المعرفة للاستفادة من الخبرات ومحاربة الآثار السلبية التي قد تنجم عن مغادرة الكفاءات نحو شركات أجنبية، أو التوجه نحو التقاعد؛ يتم تنفيذ هذا المشروع من خلال تحديد الخبرات المناسبة، نقلها ومشاركة المعرفة، كما تهدف شركة سونطراك من خلال إدارة المعرفة إلى:

1- نقل المعرفة إلى الخارج: تبادل المعارف بين الشركاء والمتعاملين الأجانب.

2- جمع المعارف الخارجية وتحليلها من أجل بناء معرفة خاصة بها.

5-1-3 مقر نشاط التمييع والفصل(Liquéfaction et Séparation)

5-1-3-1- التعريف بمقر نشاط التمييع والفصل (LQS)

هي الإدارة الكبرى مقرها بمدينة وهران، تابعة للإدارة العامة بالجزائر العاصمة، يتواجد مقرها القديم في "عين البية" بدائرة (بطيوة)، حاليا تقع بالمقر الجديد الكائن بـ"حي جمال الدين" شرق مدينة وهران والذي أشرف على تصميمه "مكتب الدراسات الوطني" التابع لولاية "باتنة"، تم تدشينه في 16 أفريل 2008، يضم مجموعة من المركبات الموجود بمنطقة أرزيو و مدينة سكيكدة، كما يتوفر على ست (6) أقسام و ثلاثة(3) مجمعات للغاز الطبيعي المميع؛ (02) في أرزيو وواحد في سكيكدة، بالإضافة إلى مجمعين(2) لغاز البترول المميع بأرزيو.

247 المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري. أكاديمية سونطراك للمناجمنت. الإتاحة على: https://www.entv.dz/.(تم الإطلاع عليه يوم 24-02-2021).

تم تعيين السيد "نصر الدين فتوح" نائبا للرئيس مكلفا بنشاط التمييع والفصل (Liquéfaction et Séparation) للجمعية الوطنية للبحوث، إنتاج ونقل وتحويل وتسويق الهيدروكربونات (سونطراك).

5-1-3-2- مهام مقر نشاط (LQS)

أثبت نشاط التمييع والفصل نفسه كحلقة وصل مهمة في سلسلة قيمةSONATRACH ، حيث وضع نفسه كنشاط كامل، تتمثل مهمته الرئيسية في تمييع الغاز الطبيعي وفصله من غاز البترول المميع (تحويل الهيدروكربونات). يركز النشاط الآن بشكل أساسي على تشغيل وتحسين أداة الإنتاج لجعل سونطراك واحدة من رواد العالم في صناعة الغاز الطبيعي المميع وغاز البترول المميع، حيث قدرت صادرات الغاز الطبيعي المميع عن طريق البحر في حدود 21 مليار سم 3، وهذا بفضل المهام التي يقوم بها مقر نشاط (LQS) المتمثل في النقاط التالية:[248]

- تنفيذ سياسة وإستراتجية سونطراك.
- تطوير وتنفيذ سياسات واستراتجيات الإدارة.
- الاستغلال والاستثمار في مجال التمييع والفصل.
- إدارة وتشغيل المناطق الصناعية في كل من أرزيو وسكيكدة.
- المساهمة في تنفيذ خطة تطوير التمييع والفصل بالجهود الذاتية وبالشراكة.
- المشاركة في تحقيق أهداف الشركة في مجال التمييع والفصل.
- تنظيم المعلومات والتقارير والاستغلال الأمثل للمعلومات بهدف اتخاذ القرارات.

5-1-3-3- الهياكل التنظيمية لمقر نشاط التمييع والفصل

يتم تنظيم مقر نشاط (LQS) من خلال مجموعة من المديريات التي تعمل على تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها شركة "سونطراك" ، وهو يضم:

1- مديرية التخطيط والدراسات والأداء (Planification, Études et Performances-PEP-) من مهامها:

[248] Direction informatiques et Systemes d'information. Manuel Général d'organisation. Organisation De l'activite Liquefaction Et Separation. P.5

- المساهمة في تطوير سياسات الشركة وإستراتيجيتها من حيث: الإستراتيجية والتخطيط وأنظمة الأداء و مراقبة تنفيذ مبادرات إستراتجية SH2030 .
- تطوير وتنظيم وتنفيذ إجراءات التخطيط السنوية والمتوسطة الأجل، و نشاط LQS والدراسات المستقبلية، ورصد الغاز بالتعاون مع الهياكل ذات الصلة للنشاط .
- تحديد وتنفيذ ومراقبة خطط الإنتاج والاستثمار للنشاط والآليات المفاهيمية و أدوات قياس الأداء، بما يتماشى مع أهداف المقر، وكذا إطلاق عمليات المراجعة التنظيمية وتطوير الأدوات التنظيمية نيابة عن جميع هياكل المقر.
- وضع سياسات لتوحيد الإجراءات والعمليات وتحديث أنظمة التشغيل والإدارة.

2- **مديرية المالية (Direction des Finance –FIN-)**: تتمثل مهامها في:

- المساهمة في تطوير وتعريف سياسات الشركة من حيث المحاسبة والميزانية وإدارة النقد والضرائب وتمويل الاستثمار.
- مراقبة والامتثال لتطبيق وتنفيذ السياسات والإجراءات المالية على مستوى هياكل نشاط LOS.
- الموافقة على المشاريع والعقود وفقاً للإجراءات وتفويضات الصلاحيات من حيث المخصصات المالية.
- التنظيم والتنسيق مع هياكل "LQS" المختلفة، وتطوير، تنظيم وتنفيذ التقارير الدورية.

3- مديرية الموارد البشرية (Direction des ressources humaines –DRH-)

تعمل على مراقبة ورصد الامتثال لتطبيق وتنفيذ السياسات، الإجراءات، اللوائح والقوانين فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية وتطويرها من قبل الأقسام والإدارات الوظيفية في النشاط، وكذا تنفيذ سياسة التدريب والإدارة وتطوير المهن والمهارات لجميع العاملين في المقر، تضم دائرة تنمية الموارد البشرية، دائرة التدريب، دائرة التنظيم، دائرة التعويضات، دائرة إطارات المقر ودائرة إدارة شؤون الموظفين.

4- **المديرية القانونية(Direction Juridique –JUR-)**

تقوم هذه المديرية بالمشاركة في تطوير العقود واتفاقيات المشاريع ذات الصلة بالنشاط، الدعم والمشورة والمساعدة لهياكل النشاط في المجال القانوني وفي تطبيق إجراءات الشراء، وكذا الإيداع القانوني للعقود والتعديلات والاتفاقيات وعناوين مقر نشاط (LQS)، تضم قسم العقود، قسم التقاضي، قسم الدراسات والتحليل القانوني و أخيرا قسم التأمين والرقابة القانونية للتراث.

5- مديرية الرقمنة ونظم المعلومات (Direction Digitalisation et Système d'Information -ISD)

تقوم المديرية بالتشغيل والتطوير والصيانة في الظروف التشغيلية لمنصات البنية التحتية للشبكة والألياف الضوئية وحلول شبكة WAN * لهياكل مقر نشاط LQS، وكذا تنفيذ سياسات واستراتيجيات الشركة في مجال القواعد والمعايير وأنظمة المعلومات وتقنيات المعلومات، بالإضافة إلى المساهمة في بناء ونشر وتنفيذ تخطيط موارد المؤسسات، تكامل وتقارب أعمال تكنولوجيا المعلومات وحلول تكنولوجيا المعلومات الصناعية (نوع DCS)* وفقًا لبرنامج التحويل الرقمي الخاص بسونطراك، والإدارة الفعالة لمراكز البيانات الموضوعة تحت مسؤوليتها من قبل الشركة.

إضافة إلى هذه المديريات هناك مديرية الصحة والسلامة والبيئة، التي تهتم بمراقبة معايير الصحة والسلامة لمقر نشاط التمييع والفصل، زيادة على مديرية إدارة وتسيير المقر الرئيسي التي تعمل على تسيير البنية التحتية للمقر وإدارة شؤون الموظفين من إطعام، نقل، أعمال الصيانة، مراقبة وحراسة جميع البنى التحتية للمقر...الخ.

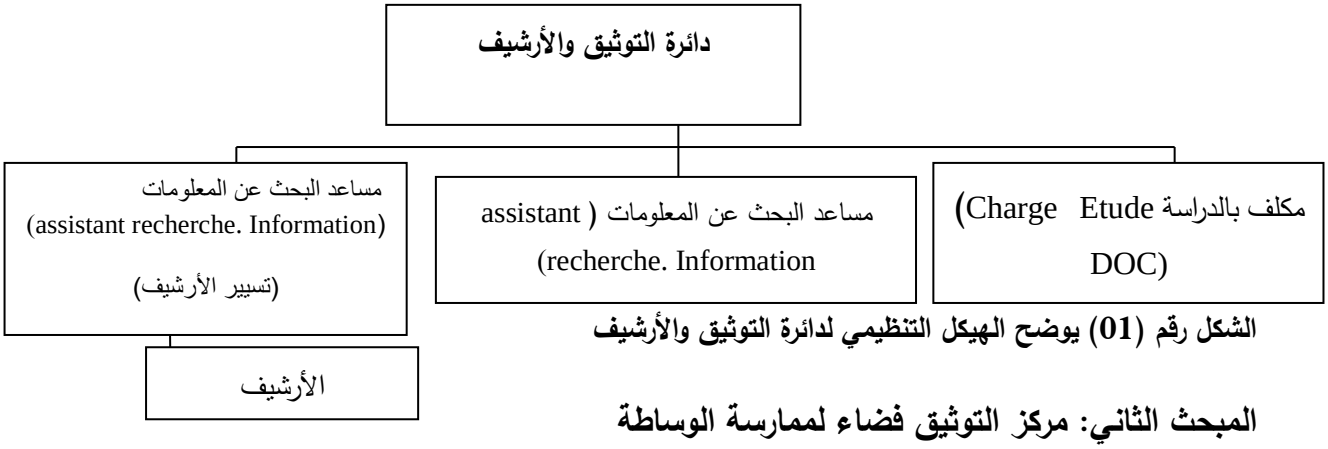
5-1-4- دائرة التوثيق والأرشيف : Département documentation et Archives ((DOC

هي المسؤولة عن إدارة وتسيير مختلف العمليات المتعلقة بنظام المعلومات بالمؤسسة، مهمتها الأساسية تغذية وتنظيم مركز التوثيق والبوابة الوثائقية، واقتناء الوثائق العلمية، التقنية والمتخصصة (الكتب، المجلات، المعايير، المطبوعات الخاصة ...الخ)، كما تقوم بجمع وفهرسة وتوليف ونشر

* Wide Area Network: هي شبكة واسعة تمتد عبر منطقة جغرافية كبيرة تهدف من خلالها المؤسسة لتحقيق التواصل بين عدة مستخدمين ومع العديد من الأجهزة في مناطق مختلفة، كما تعمل المؤسسة على ضمان وصول، تبادل وتشارك المعطيات والمعلومات بين كل الفروع التابعة لها.

* Distributed Control *System* هو نظام للتحكم الصناعي يمكن المؤسسة من مراقبة التحكم المركزي لباقي الأنظمة كونه يحتوي على العديد من واجهات البيانات لبناء وإنتاج معلومات تخص المؤسسة.

المعلومات المتعلقة بالتغيرات والتطورات في صناعة الغاز، وتحديد وتنفيذ إجراءات وأدوات البحث والاستخدام الفعال للمعلومات الوثائقية والمعلومات المتخصصة، ليس فقط هذا بل إعداد وتوزيع النشرات الإلكترونية المتعلقة بصناعة الغاز، ومن مهامها أيضا تنفيذ سياسة واضحة لإدارة المعرفة، إنشاء نظام لإدارة الوثائق إلكترونيا، رقمنة الوثائق وإتاحتها للمستخدم عبر البوابة الوثائقية، وضع سياسة أرشيفية وكذا القيام بمختلف العمليات الخاصة بالسلسلة الوثائقية؛ ومؤخرا في ديسمبر من سنة 2020 تم إعادة دمج قسم الأرشيف مع دائرة التوثيق بعد أن تم فصلها في وقت سابق*، لتقوم دائرة التوثيق والأرشيف بتطوير سياسة الأرشفة ضمن نشاط (LQS)، ومراقبة وضمان الأداء الجيد لوظيفة الأرشيف على مستوى نشاط التمييع والفصل، زيادة على ذلك يتم مراقبة تطبيق إجراءات إدارة الوثائق الأرشيفية من خلال مؤشرات الأداء، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي الجديد (2020) لدائرة التوثيق والأرشيف:[249]



الشكل رقم (01) يوضح الهيكل التنظيمي لدائرة التوثيق والأرشيف

المبحث الثاني: مركز التوثيق فضاء لممارسة الوساطة

انطلاقا من المعطيات والمعلومات المتحصل عليها من خلال المقابلات التي أجريت مع موظفي دائرة التوثيق والأرشيف حول مركز التوثيق؛ وما يحمل في طياته من خصائص ومؤشرات تجعل منه فضاء مهما في تسيير وإدارة المعلومات والوثائق، سيتم من خلال هذا المبحث الوقوف

* تضم دائرة التوثيق والأرشيف 15 موظفا موزعين على عدة مصالح، منهم ستة (06) موظفين مكلفين بدراسة كل ما له علاقة بدائرة التوثيق، خمس (05) مساعدي البحث عن المعلومات، وأرشيفيين (02) وموظف واحد (01) كمساعد بحث عن المعلومات (تسيير الأرشيف)، مؤهلين لأداء المهام المنوطة إليهم، كلهم لديهم شهادات في اللغات الأجنبية (الفرنسية والإنجليزية)، عدا الأرشيفية التي تملك تخمل شهادة في تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية، يرأسهم المدير التنفيذي الذي يشغل المنصب منذ سنتين ونصف تقريبا.

[249] Manuel Interne d'organisation. Op.cit.p.7.

على أهم الخدمات والعمليات الضرورية لجعل المعلومات والوثائق متاحة أمام المستخدم والقادرة على تلبية طلباته، محاولةً لمعرفة ما إن كان مركز التوثيق يحمل كل القرائن والمؤشرات التي تجعل منه فضاء لممارسة مفهوم الوساطة.

1-2-5- تعريف مركز التوثيق بمقر نشاط (LQS)

تم إنشاء مركز التوثيق لأول مرة في عام 1987 حيث كان مقره سابقا بعين البية دائرة بطيوة (وهران) ليتم في بداية عام 2008، بعد فتح المقر الحالي بحي" جمال الدين" تحويل مركز التوثيق إلى المبنى الجديد المتواجد في الطابق الثالث، وهو المسؤول عن جمع، تنظيم، معالجة وإتاحة أدوات البحث والوثائق للمستخدم بهدف الوصول والحصول على المعلومات وفقا لاحتياجاته، يعمل على إدارة وتسيير المعلومات والوثائق المنتجة والتي تتلقاها المؤسسة بشكل يومي.

يتم تنظيم مركز التوثيق لمقر تشاط LQS؛ لتنفيذ مختلف العمليات المتعلقة بالمعلومات والتوثيق والتي تجعله يحتل مركزا مهما بالنسبة للمقر بصفة خاصة ولبقية الفروع والمجمعات بصفة عامة؛ نظرا للدور الذي يقوم به والخدمات العديدة التي يقدمها والتي يسعى من خلالها لتوفير المعلومات والوثائق للمستخدم؛ بغية إنتاج معلومة جديدة وتكوين معارف تخدم مصلحة المؤسسة وتساعد في صنع القرارا عن طريق أداء المهام التالية:

- البحث عن مصادر المعلومات وتحديد مكان تواجدها للوصول والحصول عليها.
- تحديد الاحتياجات والعمل على تلبيتها بما يناسب نشاط المقر وشركة سونطراك .
- الوصف الببليوغرافي والمعالجة الفنية للمصادر التي يتم اقتناءها.
- التحليل الموضوعي وإعداد المستخلصات والكشافات.
- إتاحة المعلومات والوثائق لجميع المستخدمين وتدريبهم على كيفية البحث عنها والاستفادة منها.

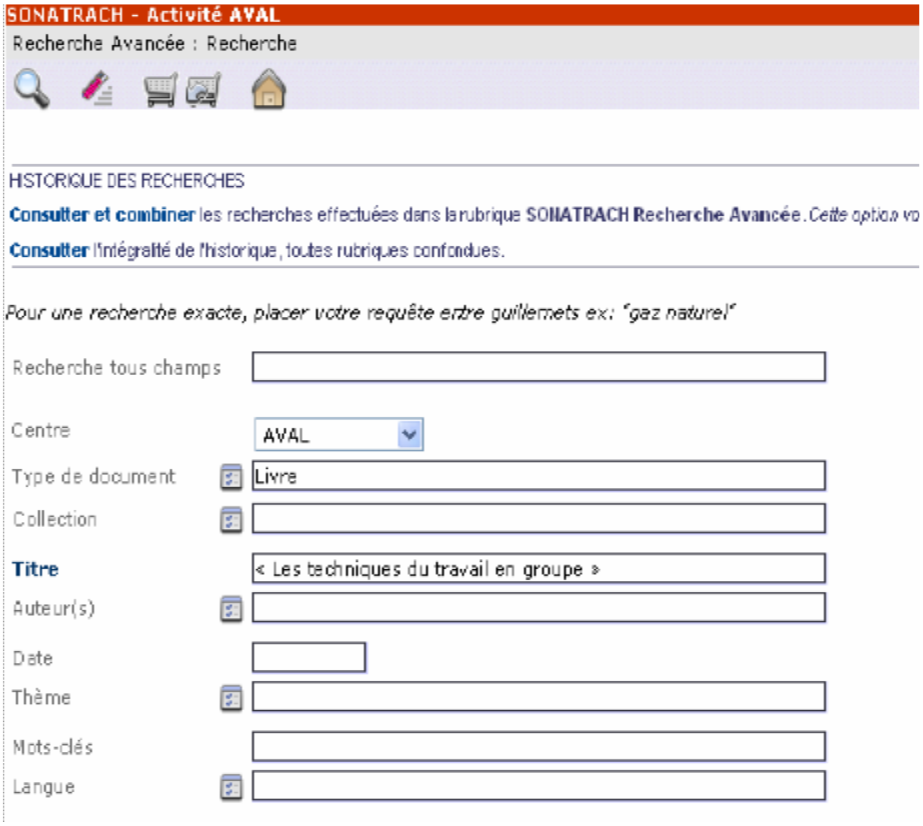
2-2-5- خدمات مركز التوثيق

يقوم المركز بعمليات اقتناء المصادر وتنظيمها عن طريف الفهرسة، التصنيف، الترتيب ومن ثم وضعها على رفوف منظمة ومصنفة على حسب التخصصات الموجودة بالمقر ليسهل على المستخدم الوصول إليها من خلال الخدمات التالية:[250]

1- **البحث الوثائقي:** يتم ذلك إما عن طريق البحث العادي المتعارف عليه عبر الإطلاع على الرصيد المتاح في الرفوف؛ أو من خلال البحث المتقدم بطرق مختلفة عن طريق البوابة الوثائقية:

- البحث بالعنوان: يمكن للمستخدم تقديم عنوان الوثيقة التي يريد الحصول عليها ليتم البحث عنها.
- البحث عن طريق الكلمات المفتاحية: يتم البحث استنادا على الكلمات المفتاحية أو المصطلحات والتي غالبا ما تكون مذكورة في ملخص الوثيقة.
- البحث من خلال السنة: هذه الطريقة معتمدة بكثرة في البحث عن الوثائق المنتجة والتي تتلقاها المؤسسة، مثلا إذا كان البحث عن وثيقة أنتجت في 2016 تظهر كل الوثائق المنتجة خلال السنة ما يسهل على المستخدم الحصول على طلبه.
- البحث من خلال نوع الوثيقة: هذه الطريقة تسهل على الوثائقي عملية البحث بتحديد ما إن كانت الوثيقة كتاب، مقال، معيار، قرص، بطاقة، فيديو ...الخ.
- البحث من خلال المؤلف: يتم البحث بواسطة اسم المؤلف وهي معتمدة بكثرة في الكتب والمقالات وكذا الدراسات السابقة.
- البحث من خلال المجال: هو البحث الأكثر استعمالا من طرف الموظفين، كل حسب مجال تخصصه، وهو ما توضحه الصورة الموالية:

[250] مقابلة، سعيد، نساخ. أخصائي البحث عن المعلومات، دائرة التوثيق والأرشيف، يوم 21-01-2020 ، على الساعة 13:30-16:15



الصورة رقم (01) تبين إجراءات البحث المتقدم عبر البوابة الوثائقية.[251]

2- **خدمة الإرشاد والتوجيه:** يعمل موظفي مركز التوثيق على تقديم الدعم و المساعدة للمستخدم، خاصة عندما يصعب عليه تحديد ما يبحث عنه، أو التعبير عن احتياجاته، لذا يتم إرشاد المستخدمين وتوجيههم نحو ما يرغبون في الحصول عليه بعد التشاور حول موضوع البحث، والعمل على تدريبهم على استخدام كافة الأدوات والوسائل المتاحة بهدف الوصول والحصول على المعلومات و الوثائق بأنفسهم والاستفادة من جميع خدمات مركز التوثيق؛ وذلك من خلال العمل على خلق نوع من التفاعل بين مقدم المعلومة وطالب المعلومة.

3- **الخدمات الببليوغرافية:** يقوم موظفي مركز التوثيق (أخصائي المعلومات، أخصائي التوثيق والمكتبين) بعملية إعداد القوائم الببليوغرافيا التي يتم إعدادها انطلاقا من دراسة وتحليل

[251] http://www.AVL.dz.(consulté le 01-10-2020).

احتياجات المستخدمين، والهدف من هذه الخدمة هو تسهيل عملية البحث، يتم إعدادها بطريقة تقليدية (اليدوية)؛ وفي نفس الوقت يتم إعدادها في شكل آلي (البوابة الوثائقية).

4- **خدمة الإعارة:** تعتبر خدمة أساسية يقوم بها مركز التوثيق، تشمل إعارة الرصيد الوثائقي لموظفي المقر، أما بقية الموظفين في الفروع الأخرى خارج المقر تتاح لهم إمكانية الإطلاع على الرصيد الوثائقي عبر البوابة الوثائقية فقط، نظام الإعارة المعتمد بالمكتبة حسب ما صرحت به المكتبية؛ يتمثل في الحصول على كتابين مع تقديم الموظف الطلب عبر حسابه الخاص عبر البوابة، ليتم الموافقة عليه من قبل المكتبي وإرسال إشعار بالإعارة عبر رسالة نصية، أما المجلات والمقالات والجرائد الرسمية فيمكن تحميلها مباشرة من البوابة بعد أن تتم رقمنتها إن كانت في شكلها الورقي.[252]

5- **خدمة البث الانتقائي للمعلومات و الإحاطة الجارية:** يقوم مركز التوثيق بالحصول على كافة المعلومات والبيانات الشخصية المتعلقة بجميع الموظفين لبث المعلومات وفقا لاحتياجات كل مستخدم؛ حيث يتم اختيار المعلومات والوثائق التي تناسبه حسب مجال عمله، ليتم إرسالها عبر حسابه على البوابة الوثائقية، والهدف من تقديم خدمة الإحاطة الجارية هو اختيار مصادر المعلومات وفقا للاحتياجات و تمكين المستخدم من الإطلاع على كافة المستجدات التي تتعلق بمجال البترول والغاز.

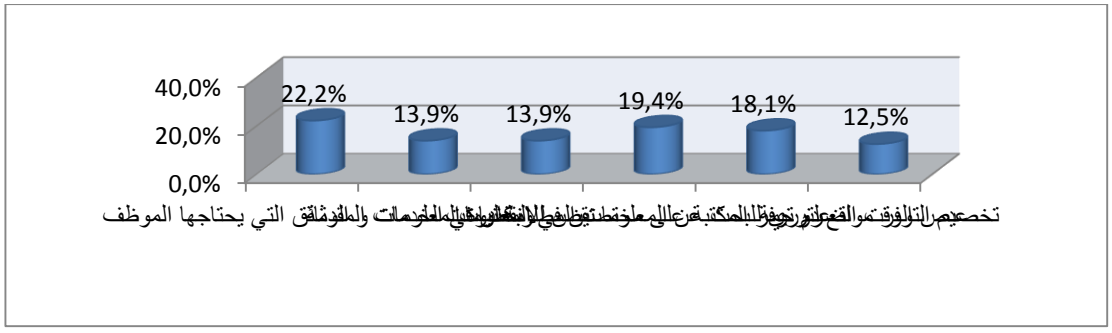
6- خدمة الترجمة: يسعى مركز التوثيق لإيصال المعلومات والوثائق للمستخدم وفقا للغة التي يفهمها والتي تتناسب ونشاط عمله، وبما أن اللغة الفرنسية هي اللغة المستعملة بكثرة يتم ترجمة المعلومات والوثائق إلى هذه اللغة و إلى اللغة الإنجليزية التي تأتي في المرتبة الثانية.

يسعى مركز التوثيق من خلال تقديم هذه الخدمات للوصول والحصول على المعلومات والوثائق وتوفيرها للمستعملين، والعمل على التقرب منهم، غير أن مركز التوثيق يعاني من بعض العراقيل التي تعرقل ذلك والتي يوضحها الجدول التالي:

[252] مقابلة، أمال، كروسة. مكتبية، مركز التوثيق، يوم 22-01-2020 من الساعة 13:00 إلى الساعة 15:30.

العراقيل التي تواجه مركز التوثيق في LQS:		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
ندوة المعلومات و الوثائق التي يحتاجها المستخدم	16	22,20%
نقص في الخدمات المقدمة	10	13,90%
نقص الإمكانيات	10	13,90%
عدم توفر مركز التوثيق على متخصصين في علم المكتبات والمعلومات	14	19,40%
تخصيص الوقت الضروري للبحث عن المعلومات المطلوبة	13	18,10%
عدم التوفر مواقع لترجمة	9	12,50%
المجموع	72	100,00%

الجدول رقم (02) يوضح العراقيل التي تواجه مركز التوثيق.



الشكل البياني رقم (02) يبين العراقيل التي تواجه مركز التوثيق.

من خلال النسب المسجلة في الجدول أعلاه نلاحظ أن مركز التوثيق يعاني من بعض المشاكل والصعوبات التي تشكل عائق لتقديم الخدمة، حيث نجد أن نسبة 22.20 % من العينة المدروسة يرجعون ذلك إلى ندرة المعلومات والوثائق التي تتناسب واحتياجات جميع الموظفين، وهناك من يرجعها لمستوى أمناء المكتبات والوثائقيين الذي لا يرقى لمستوى الخدمات الواجب على مركز التوثيق تقديمها، حيث بلغت نسبة هؤلاء 19.40%، بينما نلاحظ أن (13) مبحوث من العينة المدروسة يرون أن هذه العراقيل تتمثل في الوقت المخصص لعملية البحث عن المعلومات المطلوبة بنسبة 18.10%، ومن خلال معاينتنا لمركز التوثيق، لاحظنا أن المستخدم لا يوفر الوقت الكافي للمكتبي أو الوثائقي عند طلب معلومة أو وثيقة ما، فعادة ما يتم طلب المعلومات والوثائق بشكل مستعجل، وهنا تظهر كفاءة أخصائي البحث عن المعلومات وقدرته على البحث

عن المعلومة والوصول إليها ليتم إيصالها إليه في أقرب وقت، وأحيانا يصعب على أخصائي المعلومات أو المكتبي و الوثائقي توفير المعلومة المناسبة بسبب عدم وضوح الطلب، وهذا ما أكد عليه موظفي مركز التوثيق، حيث صرحوا أن بعض المستخدمين يصعب عليهم التعبير عن احتياجاتهم بدقة ما يصعب عليهم فهم الاحتياجات، ومع ذلك يعملون على محاولة تلبية طلبهم من خلال التواصل والتحاور حول ما يريدنه، أما فئة قليلة من المبحوثين يرجعون ذلك لنقص في الإمكانيات بنسبة 13.90%، هي نفس النسبة التي سجلت لدى المبحوثين الذين يرون أن مركز التوثيق يعاني من نقص في تقديم الخدمات وهذا ما يعرقل أداء عمله الفعلي.

3-2-5- فضاء المكتبة بمركز التوثيق

هي عبارة عن مؤسسة ثقافية وتعليمية لها أهمية كبيرة بالنسبة لنشاط LQS ، تأسست عام 1987، تحتوي على رصيد وثائقي يوضع تحت تصرف المستخدم من أجل الإطلاع عليه والاستفادة منه، توفر خدماتها لجميع الموظفين في مختلف الهياكل والفروع التابعة للمقر، لها مجموعة من الأهداف تسعى لتحقيقها خاصة في ظل الانفجار المعلوماتي والتضخم الوثائقي الذي يشهده القطاع الاقتصادي بشكل كبير في الآونة الأخيرة، حيث تسعى لتوفير المصادر المعلوماتية الحديثة لتعزيز مكانة المؤسسة وإضفاء قيمة مضافة لشركة سونطراك.

تحتوي على فضاء للرفوف المفتوحة، فضاء المطالعة والإعلام الآلي، وهو فضاء واسع يتوفر على كل التجهيزات التي تجعل منه فضاء للراحة، يحتوي على طاولات عصرية للمطالعة إضافة إلى التهوية والإضاءة اللازمة من خلال عدد النوافذ الموجودة والتي تسمح بوصول الإنارة لكافة أرجاء المكتبة لتوفير الجو الملائم للمطالعة، يحتوي بدوره على رفوف صغيرة بها مجموعة من الدراسات والأبحاث التي أنتجت على مستوى المقر، وفضاء الإعلام الآلي ما يسمح للمستخدم بالولوج إلى شبكة الإنترنت والإنترانيت ذات تدفق عالي والقيام بعملية البحث والإطلاع على المعلومات، وهو ما توضحه الصور.



الصورة رقم (02) تبين فضاء الرفرف المفتوحة



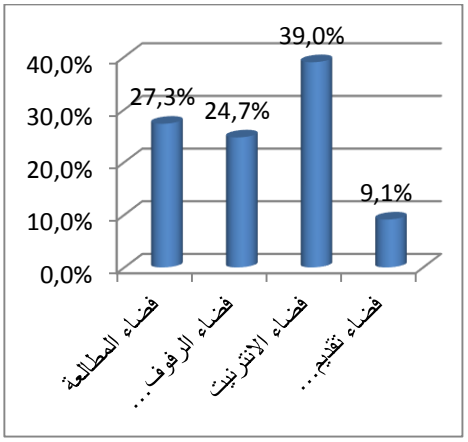


الصورة رقم (03) تبين فضاء المطالعة والإعلام الآلي.

يعتبر فضاء المطالعة والإعلام الآلي الفضاء الأكثر استعمالا من قبل موظفي مركز التوثيق وهو ما توضحه النتائج المسجلة في الجدول أسفله:

الفضاء الأكثر استعمالا من قبل المستخدمين		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
فضاء المطالعة	21	27,30%
فضاء الرفوف المفتوحة	19	24,70%
فضاء الانترنيت	30	39,00%
فضاء الإدارة	7	9,10%
المجموع	77	100,00%

الجدول رقم (03) يوضح الفضاء الأكثر استعمالا



الشكل البياني رقم (02) الفضاء الأكثر استعمالا

نلاحظ أن نسبة 39 %من العينة المدروسة يترددون على فضاء الإنترنت بشكل كبير، كونها وسيط يساعدهم في القيام بعملية البحث عن المعلومات والوثائق التي يحتاجون إليها دون الحاجة لمساعدة أمين المكتبة وأخصائي المعلومات، غير أننا عند زيارتنا المتكررة لمركز التوثيق لم نلمس

تردد الموظفين على فضاء الإنترنت؛ وهذا ما يجعلنا نشير إلى أن العينة المبحوثة لم تفهم السؤال ضمن السياق الذي طرح فيه، في حين نجد أن نسبة 27.30 % يترددون على فضاء المطالعة كونها فضاء يعزز التفاعل بين المستخدم ومركز التوثيق، و عند تحاورنا مع بعض الموظفين في مختلف الهياكل أكدوا على أن فضاء المطالعة يوفر لهم الجو الملائم للقيام بالإطلاع على الوثائق التي تساعدهم في إجراء دراسة ما، بينما نجد أن (19) مبحوث يترددون على فضاء الرفوف المفتوحة بنسبة 24.70% بهدف الإطلاع على الرصيد الوثائقي المتوفر لدى مركز التوثيق؛ ويكون ذلك عادة عند اقتناء الكتب والمجلات الجديدة؛ وهو ما لاحظناه خلال سنة 2019.

4-2-5- الرصيد الوثائقي والميزانية المخصصة

جميع الوثائق التي تشكل الرصيد الوثائقي على مستوى دائرة التوثيق هي عبارة عن كتب، مجلات، معايير، مذكرات، مقالات، جرائد رسمية، بطاقات و دراسات، مخططات...؛ قدر هذا الرصيد إلى غاية سنة نهاية سنة 2019 بأزيد من 5.800 كتاب، 25.000 معيار وتم الاشتراك في 24 مجلة متخصصة، الاشتراك في BAOSEM و معالجة وتوزيع 778 عنوانا من أصل 51 نشرة إخبارية bulletins de revues، زيادة على التوزيع اليومي للأخبار (flash info) وخلال سنة 2019 تم اقتناء ما يقارب 260 كتاب و310 مجلة، ونشير إلى أن دائرة التوثيق والأرشيف شهدت تراجعا في عدد المقتنيات بسبب جائحة – كوفيد 19- حسب ما صرح به المدير التنفيذي لدائرة التوثيق والأرشيف[253]، وعلى إثر ذلك لم يقم المقر بعملية اقتناء الرصيد الوثائقي خلال سنتي 2020 و2021، تتم عملية الاقتناء تحت إشراف المسؤول عن دائرة التوثيق والأرشيف والسيد "إبراهيم تازي" المكلف بالعملية بدأ من مرحلة تحليل الاحتياجات ودراستها وفق لمتطلبات نشاط المقر عن طريق إرسال رسالة إلكترونية لكافة الهياكل، إذ ترسل كل مديرية قائمة بعناوين أو مواضيع الوثائق التي يحتاج لها موظفيها وبناء على هذا يتم تحديد عملية الاقتناء، والتي تتم كل سنة خلال شهر يناير وفقا لميزانية تحددها دائرة التوثيق والأرشيف ليوافق عليها القسم المالي بالتشاور مع المدير التنفيذي والمقدرة بحوالي 1392.000.000 دينار كل سنة موزعة حسب الجدول التالي:

[253] مقابلة، أحمد، قاسم. المدير التنفيذي لدائرة التوثيق والأرشيف، دائرة التوثيق والأرشيف، يوم23-01-2020على الساعة 10:00.

الاقتناءات	الميزانية المخصصة
الكتب	400.000.000
الاشتراك في الدوريات والمجلات	400.000.000
الاشتراك في الجرائد الرسمية و Baosem	250.000.000
المعايير	300.000.000
الأوراق الخاصة بالطباعة، و مقتنيات المكاتب...	42.000.000

الجدول رقم (04) يوضح الميزانية المخصصة لدائرة التوثيق والأرشيف

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المؤسسة تخصص ميزانية كبيرة جدا مقارنة بعدد الاقتناءات والاشتراكات؛ وهذا يدل على أنه لا توجد لدراسة مسبقة للميزانية، وهو ما أكد عليه المدير التنفيذي لدائرة التوثيق والأرشيف حيث صرح أنه مؤخرا قامت المديرية المالية بطلب توضيح وإجراء دراسة حول الميزانية الفعلية اللازمة.[254]

5-2-5- المعالجة الوثائقية بنظم المعلومات

تعتبر المعالجة الوثائقية عملية أساسية بنظم المعلومات على مستوى دائرة التوثيق والأرشيف؛ تهدف لمعالجة الرصيد الوثائقي للمؤسسة وإتاحته للاستخدام النهائي والاستفادة منه؛ وجعله تحت تصرف المستفيد وفقا للمراحل التالية:

5-2-5-1- مرحلة الاقتناء:(Acquisition) تسمح هذه العملية للوثائقي ببناء مجموعته الوثائقية (الرصيد الوثائقي)، و تتم عن طريق:

أ- **الشراء:** يقوم المركز بشراء الوثائق المطلوبة بعد أن يتم تحليلها وتحديد الميزانية المطلوبة لذلك شرط أن لا تتجاوز المبلغ المحدد من طرف المدير التنفيذي، وفي حال تجاوز المبلغ المخصص لعملية الشراء يتم استبعاد بعض الوثائق التي تقترب في المحتوى مع وثائق موجود من قبل ليتم وضعها في القائمة اللاحقة، وهذه الحالة نادرا ما تواجه المركز، يتم إرسال الطلب للموزع SICODP، وهو الموزع الذي يتم التعامل معه بشكل دائم؛ ليتم الاتفاق على التاريخ المحدد لتسليم الوثائق وهي الفترة التي يحددها المركز بناءا على الوثائق المطلوبة.

[254] مقابلة، أحمد، قاسم. يوم 10-06- 2020 على الساعة 11:00.

ب- **التبادل:** يتم التبادل مع باقي نظم المعلومات التابعة لمجمع "سونطراك".

ج- التبرعات(الهدايا): غالبا ما يتحصل مركز التوثيق على المجلات والجرائد كهدايا، كما أن المركز يقوم بالتبرع بالرصيد الوثائقي منتهي الصلاحية للجمعيات ومراكز البحث.

5-2-5-2- مرحلة التسجيلات (Enregistrements): هي عملية إدارية تسمح بوضع جرد للوثائق التي تم الحصول عليها، تبدأ مرحلة تسجيل الرصيد الوثائقي فور استلام الوثائق، يتعلق الأمر بسلسلة من العمليات تتلخص في ما يلي:

1. ختم الوثيقة في أعلى صفحة العنوان و أيضا على الحاشية السفلى من أي صفحة أخرى لتكون الصفحة المعتمدة، الختم هو أضمن طريقة لتمييز الوثيقة وحمايتها حتى لو كانت هناك وسائل أخرى، يتعلق الأمر بالختم الملصق على الوثيقة للإشارة إلى ملكية المكتبة.
2. تسجيل الوثيقة في سجل الجرد و يعطى لها رقم ترتيبي، يدون هذا الرقم داخل الوثيقة على صفحة العنوان عند ختم خاص يحمل المعلومات حول تاريخ التسجيل، رقم التسجيل و رقم التصنيف وتتم بطريقة يدوية في سجل الجرد و إلكترونيا عبر البوابة الوثائقية.

في ما تعلق بالكتب يتم تسجل جميع الكتب دونما اعتبار لموضوعها أو اللغة التي كتبت بها مع إعطاء لكل نسخة أو لكل جزء رقم خاص يختلف عن أرقام النسخ أو الأجزاء الأخرى.

5-2-5-3- مرحلة التحليل الوثائقي (Analyse documentaire): التحليل الوثائقي هو قراءة أصلية وموضوعية للمجموعة التي تم تحليلها، يتكون من ثلاثة أجزاء:[255]

1- **المراجع الببليوغرافيا:** قائمة المراجع تجعل من الممكن تحديد الوثائق التي تم الرجوع إليها أثناء البحث و يختلف عرض المراجع الببليوغرافيا حسب نوع الوثيقة وما إذا كانت متوفرة في شكل مطبوع أو إلكتروني، بعض عناصر المرجع مهمة جدًا ، مثل المؤلف وعنوان الوثيقة وسنة النشر، ويجب أن تحترم هذه العناصر ترتيبًا دقيقًا وفقًا للأسلوب المستخدم، الدقة والتوحيد مطلوبان عند كتابة المراجع الببليوغرافيا.

[255] Manuel interne d'organisation. Activité AVAL : Direction informatiques et systèmes d'information, ISI-DOC-G 02.2020.p.5.

2- **الملخص:** يتم استخدامه لتحديد محتوى الوثيقة؛ بما يسمح للمستخدم بالحكم على ما إذا كانت الوثيقة التي تم تحليلها تلبي احتياجاته من المعلومات، يتكون من العناوين الرئيسية وعناوين الفصول المرتبطة ببعضها البعض.

3- **الفهرسة:** تتم الفهرسة وفقا لثلاثة مراحل بدأ بتحديد المفاهيم ثم اختيار المفاهيم وأخيرا ترجمة المفاهيم إلى المفاهيم الوصفية، ليتم بعدها تعيين رقم التصنيف وفقا لموضوع الوثيقة مما يسمح بالتصنيف المادي للوثائق في الرفوف من ناحية ويُسهل استرجاعها من ناحية أخرى، ورقم التصنيف عبارة عن مجموعة من العناصر التي تتكون من جزء أبجدي وجزء رقمي حسب المجال.

خلال سنة 2020 تم تحليل أزيد من 900 وثيقة مزوعة على النحو التالي:[256]

- **تحليل المقالات: المجموع = 713** • البوابة القديمة: 514 • البوابة الجديدة: 199 • الإنجليزية: البوابة القديمة: 243 • البوابة الجديدة: 57 • الفرنسية: البوابة القديمة: 271 • البوابة الجديدة: 142	- **تحليل الكتب: المجموع = 222** • البوابة الجديدة: 180 • البوابة القديمة: 42
- **تحليل المذكرات: المجموع = 53** العربية: 14 الفرنسية: 39	- **تحليل المعايير: المجموع = 3** الإنجليزية: 3 الفرنسية: 0 العدد الإجمالي للتحليلات: 991

الجدول رقم (05) يوضح عدد الوثائق التي تم تحليلها خلال سنة 2020

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مركز التوثيق يقوم بتحليل المقالات بشكل كبير؛ وهذا نظرا للمواضيع الجديدة التي تحتوي عليها مختلف المجلات بمعدل 713 مقال؛ ثم تليها الكتب، حيث تم تحليل حوالي 222 كتاب في سنة 2020، لتأتي بعدا المذكرات والمعايير في المراتب الأخيرة، وقد

[256] Bilan d'activité 2020. Direction planification, études & performances, Département documentation. Janvier 2021 .p.4.

أكد السيد نساخ سعيد المسؤول عن عملية تحليل المقالات، أنه يتم تحليل أكثر من 7 مقالات في الأسبوع؛ و أحيانا تزيد حسب الطلب والاحتياجات، والجدول التالي يوضح الإحصائيات المتعلقة بالمقالات التي تم تحليلها من 2012 إلى غاية 2020:[257]

السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
العدد	1428	421	1142	954	726	553	329	551	514

الجدول رقم (06) يوضح عدد المقالات التي تمت معالجتها خلال سنوات 2012-2020

نلاحظ من خلال الجدول أن نشاط LQS يهتم بشكل كبير بالمجلات، وهذا راجع لعدد المقالات التي يتم تحليلها كل سنة، غير أنه هناك تراجع في عدد المقالات التي تم تحليليها خلال السنوات الأربعة الأخيرة، فبعدما كان عدد المقالات يتجاوز 1000 تراجع ليصل في سنة 2020 إلى 514 مقال، وهذا راجع لتباطؤ في النشاط من مارس 2020 حتى سبتمبر 2020، تعليق نشاط مركز التوثيق وإلغاء الفعاليات المجدولة والمعارض الوثائقية بسبب الجائحة.

5-2-5-4- مرحلة الرقمنة: (Numérisation): حسب ما صرح به السيد " خليل كيسايري"[258] يقوم مركز التوثيق بعملية رقمنة الرصيد الوثائقي بمختلف أشكاله خاصة الكتب والمجلات، فيما يخص الكتب بعد القيام بكل العمليات التي تسبق هذه الخطوة ووضع ملخص وكلمات مفتاحية لكل كتاب يتم رقمنة صفحة الغلاف والفهرس، ومؤخرا أصبح يرقمن الملخص ليسهل على المستخدم تحديد احتياجاته، إذ لا يمكن رقمنة الكتاب ككل نظرا لحجمه الكبير وأحيانا لتوفر أعداد وأجزاء أخرى؛ وهذا مكلف من الناحية المادية ويتطلب جهد، وفيما يخص المجلات في البداية كانت ترقمن فقط المقالات التي يتم اختيارها عادة من طرف أخصائي البحث عن المعلومات لمركز التوثيق بناءا على التخصصات الموجودة والتي تتماشى ونشاط المقر ليتم رقمنة العدد كاملا، فخلال سنة 2020 تم رقمنة الرصيد الوثائقي كما هو موضح في الجدول التالي:[259]

[257] Bilan d'activité .Op.cit.

[258] مقابلة، خليل، كيسايري. مسؤول عن عملية الرقمنة، مصلحة الرقمنة، يوم23-01-2020 من الساعة 9:00 إلى 10:30.

[259] مقابلة، خليل، كيسايري. يوم 11-03-2021 على الساعة 11:30.

المجلات	الكتب	Baosem	القوانين، المراسيم، العقود، الأدلة...؛	الثقافة العامة
63	66	202	42	160

الجدول رقم (07) يوضح الرصيد الوثائقي المرقمن خلال 2020.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مركز التوثيق يقوم بعملية رقمنة مجلة Baosem بشكل كبير؛ وهذا نظرا لكثرة الطلب عليها بهدف معرفة آخر المستجدات، المجلة حاليا تتوفر فقط في شكلها الورقي؛ إذا لا يتم رقمنة العدد كامل بل يتم الاكتفاء برقمنة صفحة الغلاف، الفهرس ووضع ملخص عام، لتأتي بعدها وثائق تتعلق بالثقافة العامة تحتوي على مواضيع متعددة منها ذات صلة بمجال نشاط المقر، ومنها تحتوي على معلومات في شتى المجالات القريبة من مجال عمل المؤسسة، ثم الكتب والمجلات بنسبة مقاربة تجاوزت 60، وفي الأخير بقية الوثائق.

5-2-5-5- مرحلة البث (Diffuser): عملية البث هي آخر مرحلة يقوم بها مركز التوثيق، بعد القيام بعملية التحليل والرقمنة يتم وضع كل ما تمت رقمنته في ملف يرسل إلى الحاسوب الخاص بالمركز، لتأتي المرحلة النهائية ببث الرصيد الوثائقي المرقمن عبر البوابة الوثائقية، وقبل ذلك تتم مراجعة الملف من قبل أخصائي المعلومات وأمين المكتبة المكلف بعملية البث وتصنيف ما تمت رقمنته موضوعيا ووضعه في صفحة النشرة الإلكترونية لتصبح الوثائق متاحة أمام المستخدم، من خلال النقر على الرابط المخصص لكل كتاب أو مجلة، و تسهل هذه المرحلة على المستخدم معرفة كل الوثائق الجديدة التي تم الحصول عليها.

6-2-5-مراحل السلسلة الوثائقية بمركز التوثيق

يقوم مركز التوثيق بإدارة السلسلة الوثائقية لتوفير المعلومات والوثائق المناسبة لاحتياجات المؤسسة عبر المراحل الموضحة في الجدول:[260]

[260] Fiche d'identité du processus « Gestion de la chaine documentaire du siège de l'activité LRP ». Activité LRP. Direction informatique et systèmes d'information, système de management qualité (SMQ), SMQ-PCS03.p.p. 9-10.

جمع المعلومات	الاقتناء	المعالجة	التحليل الوثائقي	التخزين والبث
تحديد الاحتياجات. البحث عن مصادر المعلومات وتحديد مكان تواجدها.	وضع قائمة للوثائق المراد الحصول عليها. الاتصال بالموزعين. تقديم الطلب. استلام الوثائق.	حفظ الوثائق في سجل الجرد والبوابة الوثائقية. الفهرسة، ختم الوثيقة رقمنة صفحة الغلاف والفهرس.	فهرسة المقال. استخلاص المفاهيم. الترجمة إلى الواصفات. صياغة الكلمات المفتاحية. الترقيم. تسجيل الوثيقة.	حفظ المعلومات: الرقمنة. الترتيب. البث عبر البوابة الوثائقية والرفوف المفتوحة. تنظيم المعارض وتنفيذ الحملات لتوعية باستخدام واستغلال الرصيد الوثائقي.

الجدول رقم (08) يوضح مراحل السلسلة الوثائقية

تجدر الإشارة إلى أنه تم تطوير عملية إدارة السلسلة الوثائقية وفقًا لمتطلبات ISO 9001 الإصدار 2008، كما يدير برنامج exlibris خطة التصنيف، ويتم استخدامه مباشرة عبر الإنترنت، ما يسمح باستخراج الواصفات المحددة تلقائيًا، إن خطة التصنيف هي أداة متخصصة طورها مركز توثيق LQS وفقًا للموضوعات التي تنتمي إلى مجال مجمع سونطراك، وتستند إلى المواضيع الرئيسة و المواضيع الفرعية الخاصة بنشاط المؤسسة.

5-2-7-السلسلة الأرشيفية

بما أن دائرة الأرشيف كما سبق وأن ذكرنا تم إعادة دمجها مع دائرة التوثيق في نهاية شهر ديسمبر 2020، وجب علينا الوقوف على مختلف العمليات الأرشيفية على مستوى المقر، وهي تتكون من فضاء خاص بالموظفين على مستوى الطابق الثالث تتم فيه مختلف العمليات المتعلقة بالأرشيف وقاعات لحفظ الأرشيف تتواجد بالطابق الثاني تقدر مساحتها الإجمالية بـ440 متر مربع موزعة حسب الجدول التالي:

قاعة رقم 259	قاعة رقم 260	قاعة رقم 262	قاعة رقم 266
تحتوي على الوثائق المتعلقة بنشاط مختلف الهياكل تقدر مساحتها بـ 102.45م 2	تحتوي على الوثائق الخاصة بالموظفين تقدر مساحتها بـ 93.41م2	مخصصة للوثائق المرتبطة بكل المشاريع الخاصة بالمؤسسة تقدر مساحتها بـ122.03 م2	توضع فيها كل الواردات/ الرسائل التي تصل المؤسسة و المتعلقة بمديري الهياكل تقدر مساحتها بـ 123.00م2

الجدول رقم (09) يوضح القاعات المخصصة لحفظ الأرشيف

نلاحظ من خلال الجدول والمعطيات المقدمة من قبل دائرة التوثيق والأرشيف أن مقر نشاط LQS يولي أهمية كبيرة للأرشيف باعتباره ذاكرة المؤسسة، حيث نجد أنه تم تخصيص مساحات مناسبة لحفظ الأرشيف ذو قدرة استيعابية للكم الهائل من الوثائق التي تحصل عليها المؤسسة يوميا وهو ما تبينه الإحصائيات التي قامت بها دائرة الأرشيف خلال سنة 2020 حسب الجدول الموالي:

الدفع		**حجم الاستيعاب بالمليمتر**			
الدفع	14		**المساحة**	**المشغولة**	**الفارغة**
		القاعة 250	710	710	00
		القاعة 260	1070	685	385
عدد العلب	476	القاعة 262	1000	640	360
Occupationالاستغلال بالمليمتر		القاعة 266	780	450	240
	75	**المجموع**	3560	2575	985

الجدول رقم (10) يوضح قدرة الاستيعاب لقاعات حفظ الأرشيف

من خلال المعطيات المسجلة في الجدول أعلاه نلاحظ أن القاعة المخصصة لحفظ وثائق مختلف الهياكل امتلأت خلال نهاية سنة 2020 بنسبة 100% ما جعل دائرة الأرشيف تقوم بوضع الملفات الأخيرة بالقاعة المخصصة للوثائق الشخصية التي قدر الحيز المشغول بـ 64% ؛ في حين أن 36% لتزال غير مستغلة، وهذا راجع للمساحة المخصصة لها مقارنة بباقي القاعات، في حين نلاحظ أن القاعة المخصصة للمشاريع امتلأت بنسبة 69%، وقدرت النسبة المستغلة بالقاعة رقم 266 بـ 72%، ويتم تنظيم هذه الملفات الأرشيفية في رفوف متحركة وثابتة.



الصورة رقم (04) توضح شكل الرفوف المتحركة



الصورة رقم (05) توضح شكل الرفوف الثابتة

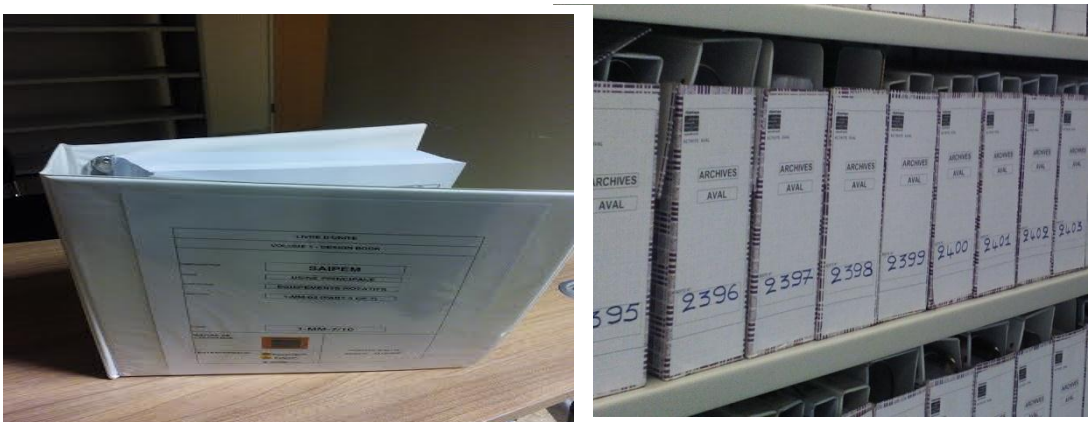
5-2-6-1- تسيير الأرشيف بمقر نشاط التمييع والفصل

يحدد التشريع المتعلق بالأرشيف عدة مفاهيم حول الأرشيف وكيفية تسيير المجموعات الأرشيفية، التي تتطلب كفاءة عالية ومهارة من قبل الأرشيفي للقيام بالوظائف الأرشيفية بدأ بخلق الوثيقة، التقييم، التصنيف، الوصف ومن ثم البث والنشر وصول إلى مرحلة الحفظ [261]، وعلى غرار المؤسسات الاقتصادية الكبرى الرائدة في مجال النفط والمحروقات، أدركت شركة سونطراك أنه لابد من إدراج نظام كامل ومتكامل بشكل دقيق يسمح بتسيير وإدارة الرصيد الوثائقي لنشاطها منذ نشأة الوثيقة إلى غاية نهاية استعمالها، ليتم إدراج وظيفة الأرشيف في الهيكل التنظيمي للمؤسسة كأحد المقومات الأساسية لحفظ ذاكرة المؤسسة وفقا لما نص عليه القانون 88-09 المؤرخ في 26-01- 1988 المحدد لكيفية تسيير الأرشيف[262]؛ منذ ذلك الحين تقوم دائرة التوثيق والأرشيف على تطبيق السياسية الأرشيفية المسطرة من قبل المديرية العامة والعمل على تسيير الوثائق المتعلقة بهياكل المؤسسة بتنظيم دورة حياة الأرشيف (الأرشيف الجاري، الأرشيف المتوسط و الأرشيف النهائي).

يتم تنظيم الأرشيف حسب الملفات دون عزل أي وثيقة في هذه المرحلة، بعدها تفرز ملفات الأرشيف الحالي بشكل دوري ليتم تحديد الوثائق التي يجب وضعها في الملف المراد أرشفته؛ لتوضع في علب مخصصة لحفظ الأرشيف كما هي موضحة في الشكل التالي:

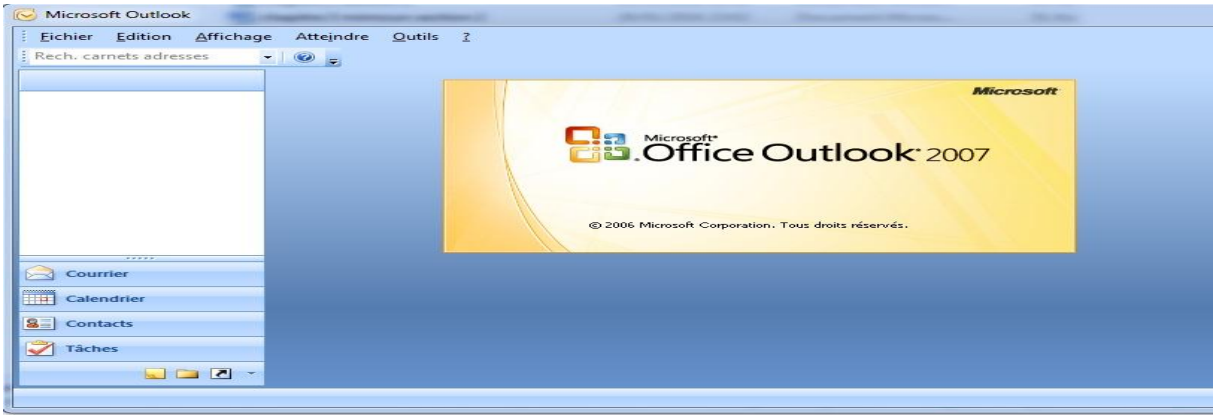
[261] Voir, Carol, Couture. L'archivistique à l'ére du numérique : Les éléments fondamentaux de la discipline. Canada : les presses de l'université du Québec, 2014.p. 15.

[262] قانون رقم 88-09 المؤرخ في 7 جمادى الثاني عام 1408 الموافق لـ 26 جانفي 1988 المتعلق بالأرشيف الوطني.



الصورة رقم (06) توضح علب حفظ الوثائق.

ترسل الوثائق المراد أرشفتها (الدفع) إلى مصلحة الأرشيف من خلال رسالة عبر برنامج Outlook Express تحتوي على قائمة الوثائق التي سيتم دفعها كما هو مبين في الشكل أدناه، و التوقيع على قسيمة الدفع المكتملة بشكل مشترك من قبل هيكل الدفع والأرشيفي الذي استلم الوثائق، يتم إعطاء نسخة لمصلحة الدفع و يتم إيداع نسخة واحدة في خدمة الأرشيف.



الصورة رقم (07) تبين طريقة دفع الوثائق لمصلحة الأرشيف

وبعدها يتم إعادة تصنيف الملفات على مستوى مصلحة الأرشيف بعد التأكد من كافة المعلومات المتعلقة بها ما يسهل على الأرشيفي وضع الوثائق في علب تحتوي على العنوان، التاريخ، الرمز والكلمات الدالة، كما أن مصلحة الأرشيف تسعى لتوفير كل الشروط المتعلقة بعملية الحفظ ما يسهل عملية الاسترجاع من خلال توفير المعدات الضرورية الموضحة في الشكل التالي:





الصورة رقم (08) تبين المعدات الخاصة بحفظ الأرشيف المكتوب أو السمعي البصري.

5-2-6-2- عمليات السلسلة الأرشيفية

1- التجميع: عن طريق جمع المصادر الأرشيفية من خلال الدفع وهي العملية الأولى تتمثل في إرسال الوثائق لمصلحة الأرشيف عند الانتهاء من استخدامها وعدم الحاجة الملحة لها. ثم يتم وضع جدول للدفع كبيان تدون عليه الوثائق المراد دفعها للمصلحة ويجب أن تحتوي هذه الوثائق على البيانات الضرورية من أجل القيام بحفظها بالمصلحة؛ مع الموافقة من قبل المسؤول عن الجهة الباعثة ليتم فيما بعد تنقل المسؤول عن العملية للتأكد من كافة الإجراءات ومدي تطابق البيانات التي تم إرسالها مع المحتوى الوثائقي المراد أرشفته؛ لتجنب حدوث أي خطأ من شأنه إلحاق الضرر بالمصلحة ليوافق المسؤول عن مصلحة الأرشيف بدوره على مباشرة العملية.

2- الفهرسة: هي أهم عملية يتم القيام بها من خلال استخدام المفاهيم التي يتم استخراجها من الوثيقة الأصلية؛ ومن ثم ترجمتها إلى لغة وثائقية باستخدام أدوات الفهرسة، تسهل هذه العملية الوصول إلى الوثائق المطلوبة كونها أساس عملية التصنيف في المصلحة ويتم ذلك بطريقة آلية.

3- الحفظ: يتم حفظ الوثائق في مكان تتوفر فيه كل الشروط اللازمة لعملية الحفظ مع مراعاة كافة الوسائل لإنجاح العملية، ففي المصلحة توجد أماكن مخصص للحفظ مشفرة حسب التخصصات والمصالح الأخرى لا يمكن لأي شخص أخر الوصول إليها ما عدا الأرشيفين الذين يملكون كلمة السر، الهدف من هذه العملية الحفاظ على الرصيد الوثائقي للمقر وحمايته من التلف أو الضياع (العوامل البشرية/المادية/ الطبيعية).

4- التصنيف والترتيب: يتم الاعتماد على التصنيف المستمر المكمل للدفعة الأخيرة التي تمت أرشفتها، ومن ثم توضع بطريقة مرتبة عبر الرفوف كما سبق الذكر حسب التخصصات والمصالح؛ من خلال وضع رموز تكون محددة وموحدة وفقا لنظام التصنيف، والغاية من تصنيف الوثائق تنظيمها ليسهل الوصول إليها والاستفادة منها..

5- البث: عند الانتهاء من كافة عمليات السلسلة الأرشيفية تأتي مرحلة البث كأخر حلقة في السلسلة؛ إذ تصبح الوثائق تحت تصرف الأرشيفي وجاهزة للبث.

5-2-6-3- رقمنة الأرشيف الخاص بمقر نشاط LQS

يعرف مقر نشاط LQS تنظيما جيدا للأرشيف الموجود على مدار عدة سنوات منذ تأسيس المقر، وكون هذا الأخير يعرف حركة في مجال المعلومات والوثائق قامت المؤسسة بوضع جدول لتسيير أرشيفها لدى مديرية الأرشيف الوطني في عام 2005 حيث شرعت (LQS) في إنشاء مشروع خاص بالرقمنة من خلال البحث عن المؤسسة المؤهلة للقيام بذلك، في عام 2006 تم الاتفاق مع مؤسسة (INAD) لرقمنه أرشيف الوحدات التابعة لها؛ غير أن العملية لم تكتمل في الأجل المحدد ولم يتم رقمنة كافة الرصيد الوثائقي ما جعل المؤسسة تقوم بفسخ العقد في 2010، وأبرم عقد آخر مع مؤسسة (ALIF) بولاية مستغانم؛ والتي قامت برقمنة كافة الأرشيف الذي كان موجود في الوحدات التابعة للفرع بعين النبية بدائرة "بطيوة" عن طريق فريق خاص قام بتنفيذ المشروع وفقا للشروط المحددة من قبل.*

المبحث الثالث: أهمية وفعالية تطبيق معيار ISO 15489 بشركة سونطراك

تسعى المؤسسات الاقتصادية والصناعية لتطوير وتوسيع مجال عملها والحفاظ على مكانتها خاصة مع اشتداد حدة المنافسة، ونظرا للانفجار المعلوماتي والتضخم الوثائقي أصبح الوصول للمعلومات والحصول عليها بهدف إتاحتها أمام المستخدم للاستفادة منها من بين المؤشرات التي تعطي بعدا وتصورا آخر لقوة المؤسسة، ولإثبات مدى كفاءتها ونجاعتها في التحكم في المعلومات

* عام 2013 قامت LQS بإرسال طلب لمديرية الأرشيف الوطني لرقمنة أرشيفها على مستوى المؤسسة غير أن المشروع لم يتم الشروع فيه لحد الساعة، على الرغم من الإمكانيات المادية من تجهيزات خاصة بالرقمنة على سبيل المثال أجهزة الماسح الضوئي المناسبة للعملية متوفرة وكذا الإمكانيات البشرية المتخصصة في مجال الإعلام الآلي.

والوثائق؛ عمدت كبرى الشركات لتطبيق مختلف المعايير المتعلقة بإدارة وتنظيم الوثائق وفقا للمقاييس المعمول بها في مجال التقييس، وهو ما دعا إليه المدير العام السابق للأرشيف الوطني عبد المجيد شيخي، حيث ركز على ضرورة قيام المؤسسات العمومية في الجزائر من بينها الشركة الوطنية " سونطراك" على التنظيم الجيد للأرصدة الوثائقية والأرشيف وفقا للمعايير العالمية، لذا سيتم من خلال هذا المبحث محاولة إبراز دور وأهمية تطبيق معيار Iso 15489 في شركة سونطراك بهدف تحسين عملية تسيير الوثائق على مستوى جميع الهياكل والمجمعات التابعة لها.

5-3-1- تعريف المعيار

هو معيار أعد من طرف اللجنة التقنية TC/46 المتخصصة في مجال المعلومات و التوثيق، التابعة للمنظمة الدولية للتقييس ISO ، أعد المعيار في سنة (2001 جنيف)باللغة الإنجليزية و قامت الجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR بتبني المعيار وترجمته إلى اللغة الفرنسية عام 2002.[263] وجاء تصميم المعيار استجابة للتخلص من المشاكل والعجز الذي كانت تعاني منه المؤسسات في تسيير الوثائق التجارية والاقتصادية، يحتوي المعيار على الجزء الأول ISO 15489-1 المتعلق بالمبادئ الرئيسة والجزء الثاني ISO15489-2 الخاص بالتقرير التقني .

5-3-2- أهمية تطبيق معيار ISO 15489 بشركة سونطراك (LQS)

لضمان الوصول والحصول على المعلومات و استغلال الوثائق في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الصائبة، عمدت المؤسسة على تسيير وإدارة الوثائق بشكل جيد وفعال، بما يساعدها في تحسين خدماتها وزيادة الإنتاجية (الرفع من المردودية) وكذا الحفاظ على الريادة والسعى نحو الوصول للمراتب الأولى عالميا، وهو ما جعلها تتجه نحو تطبيق معيار ISO 15489.

[263] عمر، تريشن، يوسف، أولاد حسني. قابلية تطبيق معيار ISO 15489 في المؤسسات البترولية: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسونطراك.[على الخط المباشر]. Cybrarians Journal. 2016.ع. 42. ص. 10. الإتاحة: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=731:tomar&catid=290:studies&Itemid=93. (أطلع عليه يوم 13-06-2019).

قامت شركة سونطراك بتوقيع اتفاقية مع المعهد الوطني للتقييس * IANOR تتعلق بدعم المعهد لهياكل ووحدات سونطراك في مجال التوحيد القياسي ومختلف الأنشطة المتعلقة بالمجال، كما تم الاتفاق على القيام بدورات تكوينية وتدريبية تعزز القدرات وكذا الدعم الاستشاري في مجال التقييس، وكل هذا بهدف إعطاء دفعة قوية لنظم المعلومات لتحسين والتطوير من خدماتها وخلق ممارسات جديدة تلبي الاحتياجات[264]، لذا سعت دائرة التوثيق والأرشيف لتطبيق المعايير الدولية المعتمدة في تسيير وتنظيم نظم المعلومات، أبرزها معيار ISO 15489 لما له من أهمية بالغة.

في ظل المشاكل التي عان منها مركز التوثيق جراء الانفجار المعلومات والتضخم الوثائقي وما خلفه من أثار سلبية نتيجة لتراكم الوثائقي والعجز عن السيطرة والتحكم في الكم الهائل للمعلومات والوثائق التي تنتجها وتستقبلها المؤسسة، توجه نحو تطبيق المعيار الدولي ISO15489 استجابة لمتطلبات المؤسسة؛ و بهدف السيطرة على رصيدها الوثائقي، بالإضافة إلى تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة.

في هذا السياق صرحت السيدة آيت منقلات ليلي[265] المسؤولة عن تسيير الأرشيف أن المعيار جاء كوسيط ساعد المؤسسة على التسيير الجيد والفعال في أقل وقت ممكن، كما سمح بالاستغلال الأمثل للرصيد الوثائقي و سمح بتوفير ظروف عمل ملائمة ومريحة مكنت من التنظيم الجيد للوثائق المنتجة بالتعاون مع مختلف الهياكل والفروع التابعة، كذلك سهل عملية معالجة الوثائق الأرشيفية التي تستقبلها دائرة التوثيق والأرشيف بشكل يومي واسترجاعها في أقل وقت ممكن بمساعدة البوابة الوثائقية التي سهلت بدورها عمليات إدارة وتسير الوثائق على مستوى المقر.

5-3-3- البوابة الوثائقية: فضاء لممارسة الوساطة

نظرا لما فرضته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تحديات كان لابد على نظام المعلومات لمقر نشاط (LQS) تطبيق عملية التسيير الإلكتروني للوثائق للتحكم أكثر في الرصيد الوثائقي؛ بناء على عدة عوامل من بينها الكم الهائل من الوثائق غير المطبوعة خاصة تقارير المقر

* باللغة الفرنسية L'Institut Algérien de Normalisation، تأسس المعهد كمؤسسة صناعية وتجارية عمومية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-69 المؤرخ في 21-02-1998.

264 Info- Express. Installation du comité d'éthique et signature d'un convention cadre avec L'INOR..n° 3. 21-01-2021.

265 مقابلة، ليلي، آيت منقلات. أرشيفية، مصلحة الأرشيف، يوم 31-10-2019 على الساعة 10:15.

والمجلات اليومية...؛ الصعوبة في تخزين الوثائق الورقية ذات الحجم الكبير، المشاكل المرتبطة بالمعالجة، الفهرسة، التصنيف، الاسترجاع...إلى غير ذلك؛ و كذا صعوبة الحصول على المعلومات و إيصالها للمستفيد، وهو ما دعا لاستحداث البوابة الوثائقية كوسيط يربط بين المحتوى والمستخدم.

5-3-3-1- مفهوم البوابة الوثائقية

هي أداة أو وسيط يسمح لأي مستخدم لشبكة AVAL الداخلية (الإنترنيت) بالإطلاع على المستجدات والرصيد الوثائقي لموقع ما أو جميع مواقع الفروع التابعة (AVAL/siège, GL1Z, GL2Z, GL4Z, GP1Z, GP2Z, GL1K, ENG). يتم الولوج إليها باستخدامInternet Explore ، تم إنشاءها عام 2006 وتطويرها في بداية عام 2021 بالاعتماد على CADIC *Intégrale، وهي تتكون من:

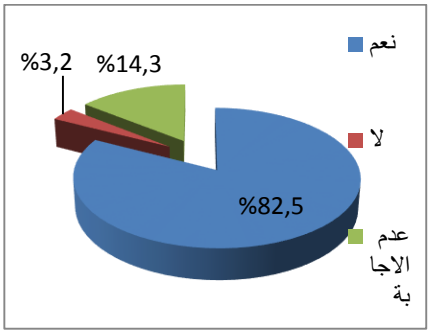
1- **الفضاء الشخصي:** مخصص للموظفين بالمقر وبقية الفروع بكل من أرزيو وسكيكدة، يسمح بالوصول إلى العديد من الخدمات الشخصية المتعلقة بمجال عملهم، وذلك بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور.
2- **الفضاء العمومي:** متاح لجميع المستخدمين يسمح بالوصول لخدمات متنوعة على غرار البحث الوثائقي والحصول على المنتجات الوثائقية (المستجدات، ملفات عامة...؛).

5-3-3-2- أهمية البوابة الوثائقية بنظم المعلومات.

تهدف لإتاحة العديد من الخدمات ما يسمح للمستعملين بالحصول على المعلومات والوثائق في أي وقت دون الحاجة للتنقل إلى مركز التوثيق، أنشأت لتلبية احتياجات المستخدمين مع التحديث المستمر للخدمات لضمان سهولة أكثر لعملية البحث والاسترجاع، هي عبارة عن منصة لتبادل الوثائق والمعلومات هدفها الأساسي إيصال هذه المعلومات والوثائق للجميع بهدف التشارك، التقاسم والتبادل وجعل المستخدم منتج للمعرفة، وهو ما أكسبها أهمية حسب ما توضحه النتائج المتحصل عليها من خلال دليل الاستبيان.

* هو برنامج لإدارة الوثائق الإلكترونية (GED)

أهمية البوابة الوثائقية		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	82,5	52
لا	3,2	2
عدم الإجابة	14,3	9
المجموع	100	63



الجدول رقم (11) يوضح أهمية البوابة الوثائقية **الشكل البياني رقم(03) يوضح أهمية البوابة الوثائقية**

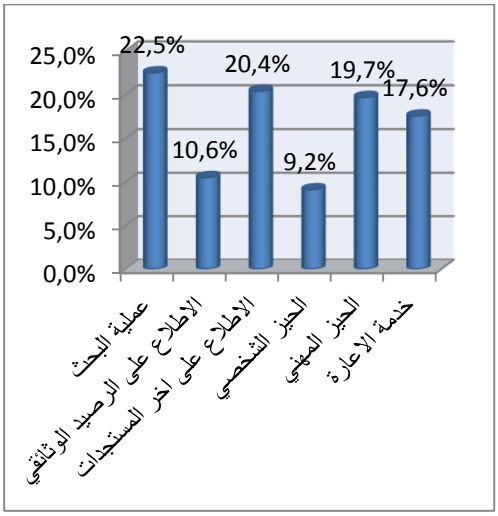
انطلاقا من نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون أن البوابة الوثائقية هي مجال مهم، حيث سجلت نسبة 82.5% من العدد الإجمالي للعينة المدروسة من يرون ذلك، بينما نجد أن 3.2% يرون عكس ذلك، في حين امتنع 14.3% من المبحوثين عن الإجابة، وبعضهم أرجع عدم إجابته عن السؤال لعدم فهم فحوى السؤال.

البوابة الوثائقية تلعب دورا هاما في تسيير نشاط (LQS)، ولا يمكن الاستغناء عنها، وهذا ما أكدت عليه إجابات المبحوثين في العديد من الأسئلة التي طرحت عليهم من قبل، حيث أنها مجال للاستخدام من خلال التواصل والإطلاع على كافة المستجدات والوثائق المتاحة، ولقد سمحت تكنولوجيا المعلومات لمركز التوثيق بتوفير وإتاحة النصوص، الصور والتسجيلات السمعية البصرية، كما مكنت من تحويل الرصيد الوثائقي المطبوع وغير المطبوع إلى شكل إلكتروني يمكن تبادله بين عدة مستخدمين، وفي ظل كل هذه التحديات قام مركز التوثيق بالاعتماد على المرئيات لبث المعلومات وإيصالها للمستخدم، وذلك عن طريق البرمجيات المحلية المرتبطة بشبكة الإنترنت، ما سمح باستخدام النشرات الإلكترونية، البحث المباشر والبحث عبر قواعد البيانات، ولمعرفة استخدامات البوابة الوثائقية قمنا باستجواب المبحوثين فكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (12) يوضح استعمالات البوابة

استعمالات البوابة الوثائقية		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
عملية البحث	32	22,50%
الإطلاع على الرصيد الوثائقي	15	10,60%
الإطلاع على أخر المستجدات	29	20,40%
الحيز الشخصي	13	9,20%
الحيز المهني	28	19,70%
خدمة الإعارة	25	17,60%
المجموع	142	100,00%

الشكل البياني رقم (04) يوضح استعمالات البوابة



البوابة الوثائقية من خلال النتائج المسجلة في الجدول أعلاه والشكل البياني تستعمل بكثرة من طرف المستخدمين من أجل عملية البحث سواء عن المعلومات أو الوثائق، حيث نلاحظ أن نسبة 22.5% يستعملونها في عملية البحث، بينما 20.4% يستخدمون البوابة الوثائقية للإطلاع على أخر المستجدات المتعلقة بمجال عملهم، إذ أنه يتم الإطلاع عليها بشكل يومي لمعرفة كل ما يدور حول نشاط (LQS) وشركة "سونطراك"، أما 19.7% يستعملون البوابة الوثائقية الحيز المهني، أي في مجال عملهم مثل التواصل مع باقي الموظفين أو الإطلاع على المعلومات التي تتعلق بمجال عملهم فقط، في حين 17.6% من العينة المدروسة يستعملونها من أجل إعارة الوثائق، و 10.6 % يستخدمون البوابة الوثائقية للإطلاع على الرصيد الوثائقي، وأخيرا 9.20% للحيز الشخصي.

المبحث الرابع: الوساطة الوثائقية ومركز التوثيق

يسعى مقر نشاط التمييع والفصل لسيطرة والتحكم في المعلومات و مجموعته الوثائقية، كونها تعد المادة الخام التي تمكن من بلوغ الأهداف وتحقيق الاستراتجيات المسطرة، خاصة في ظل اشتداد حدة المنافسة التي تشهدها الشركات البترولية في العالم.

وفرة المعلومات والوثائق التي تنتجها المؤسسة وتستقبلها بشكل يومي خلق نوع من التحديات أمامها، ما جعلها تعيد النظر في كيفية تسيير هذا الكم الهائل وجعله تحت تصرف جميع موظفيها، عن طريق إنشاء نظام معلومات قادر على مسايرة هذه التحولات ويخدم الاستراتجيات المذكورة، للوصول إلى هذا يعتبر مفهوم الوساطة من بين الآليات التي تمكنها من تسيير المعلومات والوثائق؛ والتوجه نحو ممارسات جديدة ترتبط بهذا التصور القائم على عملية إنتاجية المعرفة، ما يسمح باتخاذ القرارات المناسبة و يعطي قيمة مضافة لمردودية المؤسسة، وهذا يتطلب توفير الموارد البشرية المؤهلة القادرة على تلبية طلبات المستفيدين من المعلومات في المؤسسة وخلق التفاعل بين المستخدم والقائم على تسيير المعلومات والوثائق.

انطلاقا من دراستنا ومعاينتنا لنظام المعلومات بمقر نشاط التمييع والفصل (مركز التوثيق) وما يحمله في طياته من خصائص ومؤشرات تجعل منه فضاء قادرا على تبني وتطبيق مفهوم الوساطة الوثائقية، سيتم خلال هذا المبحث محاولة إبراز ما إن كان مركز التوثيق يتوفر على كافة الشروط للاستفادة من الوساطة كآلية وطريقة عمل من خلال المعطيات والمعلومات المتحصل عليها من دليل المقابلة وبعض التصريحات التي أجريت مع أخصائيي المعلومات والمكتبيين.

4-1- تمثلات موظفي مركز التوثيق لمفهوم الوساطة الوثائقية

من خلال الإجابات المتحصل عليها عن طريق المقابلات التي أجريت مع موظفي مركز التوثيق، لمسنا أنه هناك إطلاع ودراية بالمفهوم الواسع للوساطة والوساطة الوثائقية على وجه التحديد، حيث صرح جميع الموظفين على أن المفهوم يتمثل في مجموعة من الممارسات لتفعيل العلاقة بين مرسل المعلومة والمتلقي، وأن الأساس منها محاولة التقرب من المستخدمين وإقامة حوار معهم لخلق رابط قوي يجعل من مركز التوثيق قادر على ممارسة نشاطه وفقا لتطلعات المقر، وبالموازاة مع ذلك فإن الوساطة الوثائقية كتسمية غير وارد لدى جميع الموظفين عدا المسؤول عن مركز التوثيق و أخصائي البحث عن المعلومات؛ والمتمثل حسب تصوراتهم في كونها الوساطة التي تجعل مركز التوثيق قادرا على خدمة المستفيد وتحديد مكان تواجد المعلومات والحصول عليها من مصادرها؛ لتوفيرها لجميع الموظفين سواء داخل المقر أو خارجه، فالوساطة الوثائقية من وجهت نظر أخصائي البحث عن المعلومات بدائرة التوثيق والأرشيف ترتكز على

ضرورة دراسة احتياجات المستخدم والعمل على تلبيتها ومساعدته أثناء البحث من خلال التواصل والتفاعل، وفي هذا الصدد أكدت المكتبية أنه لابد من الفهم الجيد لاحتياجات المستخدم والعمل على مساعدته أو توجيهه نحو مصادر المعلومات، كما أن مفهوم الوساطة الوثائقية حسب تمثلات هؤلاء لا يرتبط أساسا بتوفير المعلومة وجعلها متاحة أمام مستعملها، بل يتعدى ذلك نحو خلق توجهات جديدة تجعل المستفيد من المعلومة قادرا على إنتاج معلومة جديدة من شأنها خدمة نشاط المؤسسة؛ وهو ما يهدف إليه مركز التوثيق من خلال الخدمات التي يقدمها، والتي تهدف لبناء علاقة تفاعلية بين الوسيط والمتلقي.

4-2- ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية

انطلاقا من ما تم التوصل إليه من خلال المعطيات والمعلومات المتوصل إليها بناءا على التصريحات وانطلاقا من تواجدنا المتكرر بالمقر، نجد أن مفهوم الوساطة الوثائقية يرتبط بكافة الخدمات والممارسات التي تقوم بها دائرة التوثيق والأرشيف سواء فيما تعلق بخدمة الإرشاد والتوجيه، الإعارة، بث المعلومات والإحاطة الجارية؛ أو فيما تعلق بعمليات المعالجة الوثائقية وتسيير الوثائق الأرشيفية وكذا عمليات الرقمنة التي تسمح بالتوجه نحو مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية.

فيما يتعلق بارتباط المفهوم بالممارسات التي تجعل من المستخدم قريب من مركز التوثيق، نلاحظ أن مركز التوثيق يعمل على ذلك عن طريق إشراك الموظفين في عملية الاقتناء وهو ما أكد عليه المسؤول عن عملية الاقتناء مشيرا إلى أنه لابد من أخذ بعين الاعتبار احتياجات جميع الموظفين بالمقر؛ وتوفير الرصيد الوثائقي بناءا على ما يحدده المستخدم، وليس وفقا لما يريده مركز التوثيق وهذا ما لمسناه من خلال إطلاعنا على القوائم التي يتلقاها المركز من مختلف الهياكل والتي تحمل عناوين لعدة وثائق(كتب، معايير، مجلات...؛) كل حسب مجاله، كما أن دائرة التوثيق والأرشيف توفر كافة الوسائل التي تجعل المعلومة متاحة للمستخدم في الوقت المناسب عن طريق البوابة الوثائقية، شبكة الإنترنت والإنترانيت، وتنظيم المعارض بغية التعريف بالرصيد الوثائقي، غير أن ذلك يشهد إقبالا ضئيلا من قبل موظفي المؤسسة؛ وهو ما لاحظناه عند حضورنا للمعرض الأخير الذي أقيم نهاية سنة 2019، حيث أن عدد الزوار لم يتجاوز 100 موظف مقارنة بعدد الموظفين

البالغ عددهم أزيد من 7000 موظف، في حين أن عدد المترددين على المعرض الذي أقيم بدائرة بطيوة كان كافيا لإنجاح المعرض، وهنا أشار المسؤول عن تسيير المكتبة أن مفهوم الوساطة من بين المفاهيم التي لم تتضح معالمها بعد بمركز التوثيق، وهذا راجع لعدم وجود قواعد أو ضوابط تحدد ممارسة المفهوم، إضافة لغياب ثقافة الإطلاع لدى موظفي المؤسسة الذين لا يسعون لتطوير قدراتهم الذاتية في مجال القراءة وهو ما يتطلب إدراج المفهوم للقضاء على هذا المشكل تعاني منه جميع المؤسسات في الجزائر.

4-3- مفهوم الوسيط بمركز التوثيق

يعتبر المورد البشري مهم جدا لتطوير المؤسسة ولضمان جودة خدماتها؛ وهو ما يطمح إليه مركز التوثيق من خلال توفير الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على جعل المعلومات والوثائق متاحة أمام طالبها، وهذا ما جعلنا نحاول معرفة ما إن كان موظفي مركز التوثيق يعتبرون أنفسهم وسطاء بين المحتوى والمستفيد من هذا المحتوى، حيث تباينت الإجابات فمنهم من يرى أن المكتبي أو أخصائي المعلومات لا يمكن أن يكون وسيط، فإذا كانت الوساطة تتطلب مجموعة من الشروط التي يجب أن تتوفر لدى الوسيط من مهارات، قدرات، كفاءة لابد من تكثيف الجهود لتدريب وتكوين المكتبي وأخصائي المعلومات لتكيف مع المفهوم وخلق ممارسات جديدة، وهذا ما لا تقوم به دائرة التوثيق والأرشيف، وأن مهامهم حاليا تقتصر على الاقتناء، التصنيف، الفهرسة، الترتيب...؛ ولم ترقى بعد إلى مستوى مفهوم الوساطة؛ مركزين على ضرورة استحداث وظيفة الوسيط كوظيفة مستقلة عن هذه المهن، وفي هذا السياق هناك من يعتبرون أنفسهم غير ملزمين بكل الممارسات التي يحملها مفهوم الوساطة و أنهم ملزمين فقط بأداء وظيفتهم، لذا يعتبر التكوين أو تجديد الطاقات البشرية ضروري بالنسبة للمؤسسة؛ وهو ما صرحت به الفئة التي ترى أنها تؤدي دور الوسيط بين المعلومات والمتلقي لهذه المعلومات بما أنها تقوم بالبحث عن مصادر المعلومات والوصول إليها ليتم توفيرها للاستفادة منها، وهو ما يتطلب مجموعة من المهارات والقدرات، لذا التدريب والتكوين في مجال المعلومات مهمين لمركز التوثيق.

يساعد الوسيط على تجسيد المشاريع وتحقيق الأهداف المسطرة وبلوغ نتائج ترضي المؤسسة، من خلال جعل مركز التوثيق في مستوى تطلعات المقر؛ قادر على مواكبة وخلق فرص جديدة

للاستثمارات وزيادة الأرباح خاصة مع وفرة المعلومات المنتجة من قبل هذه المؤسسات والمتعلقة بالمجال الاقتصادي، من خلال نقل المعلومات والوثائق وضمان وصولها للجميع بهدف التسيير الأمثل للمعلومات، لذا فإن مهمة أخصائي المعلومات بمركز التوثيق داخل مقر نشاط (LQS) تقوم على مبدأ توفير وإيصال المعلومات والوثائق للمستخدم مع مراعاة مبدأ الديمقراطية والتبادل للمعلومات والمعارف؛ بما يسمح بإنتاج معرفة تخدم الأهداف الإستراتجية المسطرة.

خلاصة الفصل

انطلاقا من دراستنا ومعاينتنا لمركز التوثيق منذ سنة 2019 إلى غاية نهاية 2021؛ تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالمركز والتي تحمل بعض المؤشرات التي تجعل منه فضاء لممارسة الوساطة منها مايلي:

- كانت فترة تواجدنا بمقر نشاط التمييع والفصل ودائرة التوثيق والأرشيف على وجه التحديد؛ فرصة لإجراء معاينة شاملة لمركز التوثيق بهدف معرفة كيفية تسيير وتنظيم المركز؛ معرفة مدى كفاءة موظفي دائرة التوثيق في التواصل والتفاعل مع الموظفين أثناء البحث عن المعلومة وكيفية إيصالها؛ من أجل معرفة ما إن كان مفهوم الوساطة الوثائقية يندرج ضمن الممارسات والخدمات التي يقدمها مركز التوثيق كآلية عمل لتوفير المعلومة وإنتاج معرفة مشتركة تسهل اتخاذ القرار؛ حيث لا حظنا أن هناك تفاعل بين موظفي المركز فيما بينهم؛ إذ هناك انسجام، تناسق وتكامل في أداء المهام، إضافة إلى تبادل المعارف، الأفكار والآراء حول مجال عملهم، خاصة بين المسؤول عن المركز والعاملين بفضاء المكتبة، زيادة على العلاقة بين المركز وموظفي بقية الهياكل.
- انطلاقا من معاينتنا الميدانية؛ لمسنا أن الوساطة الوثائقية بمفهومها تبدأ من الفضاء الوثائقي المتمثل في مركز التوثيق؛ والمخصص لتوفير وإتاحة الرصيد الوثائقي المنظم بشكل جيد ما يسمح بالوصول إلى الوثائق بسهولة؛ وذلك بهدف تعزيز مكانة المؤسسة بشكل عام وإعطاء قيمة مضافة لدائرة التوثيق والأرشيف، حيث نجد أن مركز التوثيق يولي أهمية كبيرة لتنظيم المعرفة وتسهيل استرجاعها لاتخاذ القرارات ما يمكن من تحقيق نتائج أفضل تفيد المؤسسة والشركة الأم.
- يحتوي هذا الفضاء على مجموعة من الأدلة؛ تغطي مجموعة متنوعة من المواضيع المرتبطة بمجال البترول والغاز وتطلعات الشركة داخليا وخارجيا؛ يتم توزيعها مجانا على المترددين على مركز التوثيق، بهدف التعريف بالشركة و الإطلاع على آخر التطورات والمستجدات الحاصلة في محيطها؛ ويتم ترتيبها في رفوف عصرية صغيرة توضع في مختلف أركان المكتبة.

- يتيح المركز مجموعة من الأدوات التي تعزز وتثمن الرصيد الوثائقي؛ تسمح للمستعملين بالرجوع إلى عناوين الوثائق وإجراء عمليات البحث حسب المؤلف، العنوان، الموضوع أو المجال، السنة، الكلمات المفتاحية...؛ وذلك ما يختصر عليهم الجهد والوقت.
- يحتوي مركز التوثيق على مجموعة من الصور والخرائط المتعلقة بمجمعات وفروع شركة سونطراك؛ الموضوعة في مكاتب الموظفين تهدف لتعريف بالشركة؛ كما يحتوي المركز على بعض الملصقات الملصقة على أبواب المركز تعرف بالخدمات التي يقدمها المركز، وبعض الجداريات التي تحث على القراءة والمطالعة وتبرز قيمة الكتاب.
- من بين الاستراتجيات التي يعمل عليها مركز التوثيق، العمل على تطوير سياسة الاتصال مع موظفي المقر والفرع المتواجد ببطيوة وباقي المجمعات بكل من أرزيو وسكيكدة؛ زيادة على العمل من أجل تقوية العلاقة مع موظفي الشركة الأم والمجمعات التابعة لها، بالنسبة لعلاقتها في الداخل والفروع الأخرى يتم التفكير في استحداث نظام جديدة لإدارة البوابة الوثائقية دون الاعتماد على الموزع الفرنسي الحالي (CADIC Intégrale)، وذلك لتجنب التكاليف الباهظة والحاجة للاتصال الدائم بالموزع كل ما حدث عطب ما في البوابة، كما تهدف من خلال ذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية لتسهيل اتخاذ القرار في الوقت المناسب.
- استطاع مركز التوثيق من خلال مجلة Baosem والنشرات الإلكترونية أن يوفر معلومات مستجدة للموظفين، تتعلق بشركة سونطراك والتحولات الحاصلة في مجال الطاقة، حيث تعرف هذا المجلة إقبالا كبيرا عليها بشكل يومي؛ وهو ما جعل الموظفين يترددون على فضاء المكتبة في الآونة الأخيرة بهدف الإطلاع عليها، و الإطلاع على المجلة يكون على مستوى فضاء المكتبة ولا يسمح بإخراجها.
- يسعى مركز التوثيق لجعل المعلومات والوثائق متاحة أمام طالبيها؛ وذلك من خلال العمل على تطوير الأساليب والآليات التي تسمح بذلك.

الـــفصل الـــسادس

الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية لمقر نشاط التمييع والفصل (LQS)

المبحث الأول: الموارد البشرية وخدمات المعلومات بمركز التوثيق

المبحث الثاني: تمثلات موظفي مقر نشاط (LQS) لمفهوم الوساطة الوثائقية

المبحث الثالث: تطبيقات التكنولوجيا الحديثة ومفهوم الوساطة

الفصل السادس: الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية لمقر نشاط (LQS)

تمهيد

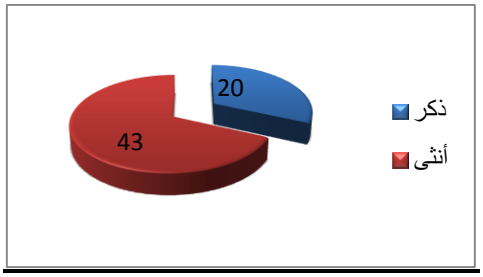
انطلاقا من دراستنا لمركز التوثيق وإبراز أهم الخدمات والممارسات التي يقوم بها، والتي تحمل في طياتها بعض المؤشرات التي تجعل منه فضاء قادرا على تبني مفهوم الوساطة وما تحمله من تصورات، والتي تقوم على مبدأ الاتصال، التبادل ونقل المعلومات، التشارك والتقاسم، التفاعل، ما يعطي بعد وتصور جديد لنظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية، لذا من خلال هذا الفصل سنحاول توضيح ما إن كانت المؤسسة محل الدراسة تتوفر على نظام معلومات في مستوى تطلعاتها تتوفر فيه كل الشروط التي تسمح بالاستفادة من مفهوم الوساطة كآلية أو طريقة عمل جديدة، بالاعتماد على دليل الاستبيان الموجه لموظفي مقر نشاط التمييع والفصل وبالاستعانة بدليل المقابلة وتصريحات بعض الموظفين.

المبحث الأول: الموارد البشرية و خدمات المعلومات بمركز التوثيق(LQS)

من المسلم به أن مقر نشاط التمييع والفصل يسعى للحفاظ على مكانة الشركة الأم في السوق الدولية ودعمها لتحقيق الرّيادة وضمان بلوغ أهدافها الإستراتجية، ونظرا للانفجار الهائل للمعلومات وتزايد الإنتاج الوثائقي أصبح الوصول للمعلومات والحصول عليها من أوليات المؤسسة، لذا سارعت لإنشاء نظام معلومات يواكب ويساعد على اتخاذ القرارات، كما باشرت في البحث عن مناهج و أساليب جديدة تمكنها من تسيير المعلومات والوثائق بشكل فعال يضمن وصولها لجميع المستفيدين منها بالاستعانة بكوادر بشرية تخدم مصلحة المؤسسة، وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث إبراز أهمية نظام المعلومات بالنسبة لمقر نشاط (LQS)، من خلال الخدمات التي يقدمها؛ و تبيان العلاقة التي تربط المستخدمين بمركز التوثيق ومدى تفاعلهم مع مقدم المعلومة.

لا بد أولا من الإشارة للعينة المدروسة والتي سمحت لنا بالحصول على البيانات والمعطيات للقيام بتحليل الموارد البشرية وفضاء المعلومات بمقر نشاط (LQS)، إذ تعد من أهم الركائز التي يقوم عليها أي بحث علمي.

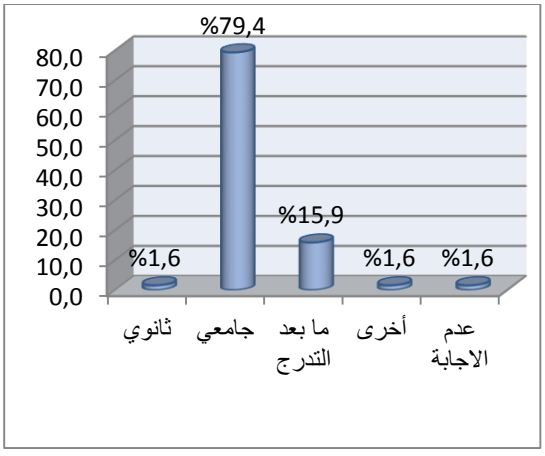
الجنس		
	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	31,70%
أنثى	43	68,30%
المجموع	63	100%



الجدول رقم ض (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس **الشكل البياني رقم (01) توزيع العينة حسب الجنس**

يبين الجدول أعلاه والشكل البياني توزيع العينة المدروسة حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور 31.70% فيما بلغت النسبة الإناث 68.30%، إذ يحتل جنس الإناث الحصة الأكبر، وهذا ما لمسناه من خلال زيارتنا المتكررة لمقر LQS وكذا عند قيامنا بتوزيع الاستبيان، فعدد الموظفين الذكور في دائرة التوثيق والأرشيف على سبيل المثال قليل مقارنة بالإناث، لذا نلاحظ أنه هناك سيطرة للعنصر الأنثوي على عنصر الذكور، وهذا يجعلنا نشير إلى أن مقر LQS يعتمد على الإناث بنسبة كبيرة جدا، وعند الحديث مع بعض الموظفين حول هذه النقطة الكثير منهم من أشار إلى أن الإناث تحضين بنسبة كبيرة في التوظيف بالنسبة لشركة سونطراك وفي جميع المجالات .

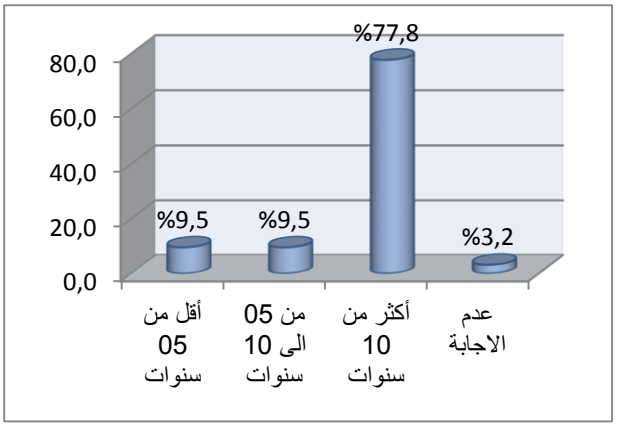
المستوى التعليمي		
	النسبة المئوية	التكرار
ثانوي	1,60%	1
جامعي	79,40%	50
ما بعد التدرج	15,90%	10
أخرى	1 ,60%	1
عدم الإجابة	1,60%	1
المجموع	100%	63



الجدول رقم (02) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الشكل البياني رقم (02 توزيع العينة حسب المستوى

المستوى التعليمي بالنسبة لمؤسسة سونطراك ككل مهم، فهو يعتبر من بين الأساسيات الضرورية لدى موظفيها، كونه يعكس ثقافة المؤسسة، وبما أن مؤسسة سونطراك هي المؤسسة الأولى في الجزائر وفي إفريقيا، تركز على المستوى التعليمي للموظفين، وهذا ما يوضحه الجدول حيث نلاحظ أن نسبة المبحوثين بمقر LQS لديهم مستوى جامعي، إذ بلغ عددهم (50) مبحوثا بنسبة 79.74%، وهي أعلى نسبة، يليهم المبحوثين الذين واصلوا دراستهم الجامعية لما بعد التدرج، والبالغ عددهم (10) مبحوثين بنسبة قدرت بـ 15.90%، هؤلاء المبحوثين أغلبيتهم يملكون شهادة الماجستير وهم إطارات في المؤسسة، منهم من يعمل بمركز التوثيق ومنهم من هم مهندسين في الإعلام الآلي، بينما سجل مبحوث (01) يملك مستوى ثانوي بنسبة 1.60%، وهي نفس النسبة المسجلة في بقية الاقتراحات، حيث نجد أن مبحوث واحد لم يحدد المستوى الجامعي، في حين هناك أيضا مبحوث (01) يملك مستوى أخر لم يحدده، من خلال إجابات المبحوثين نلاحظ أن أغلبية موظفي مقر LQS، لديهم مستوى جامعي، وهذا منطقي فهو من بين شروط التوظيف.



الأقدمية		
	النسبة المئوية	التكرار
أقل من 05 سنوات	9,50%	6
من 05 إلى 10 سنوات	9,50%	6
أكثر من 10 سنوات	77,80%	49
عدم الإجابة	3,20%	2
المجموع	100%	63

الجدول رقم (03) توزيع العينة حسب الأقدمية **الشكل البياني رقم (03) توزيع العينة حسب الأقدمية**

تعتبر الأقدمية المهنية عامل لتحديد مستوى الخبرة لدى المؤسسة، حيث سجلت أعلى نسبة للمبحوثين الذين يملكون أقدميه تجاوزت العشرة(10) سنوات، وأغلبهم موظفي دائرة التوثيق وإطارات المؤسسة الذين حسب تصريحاتهم يملكون خبرة مهنية تقارب 25 سنة، بالإضافة إلى موظفي باقي الهياكل، بنسبة 77.80% ما يعادل (49) مبحوثا، وهؤلاء المبحوثين منهم من كان يعمل في الفرع القديم 'بعين البية' ببطوية، وهناك من توظف عند فتح المقر الحالي في سنة

2008، في حين نلاحظ أن المبحوثين الذين يملكون أقدميه أقل من (05)، والذين يملكون أقدميه تتراوح ما بين (05)إلى (10) سجلوا نسبة متساوية قدرت بـ: 9.50%، إذ بلغ عددهم 6 مبحوثين، بينما(02) من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة.

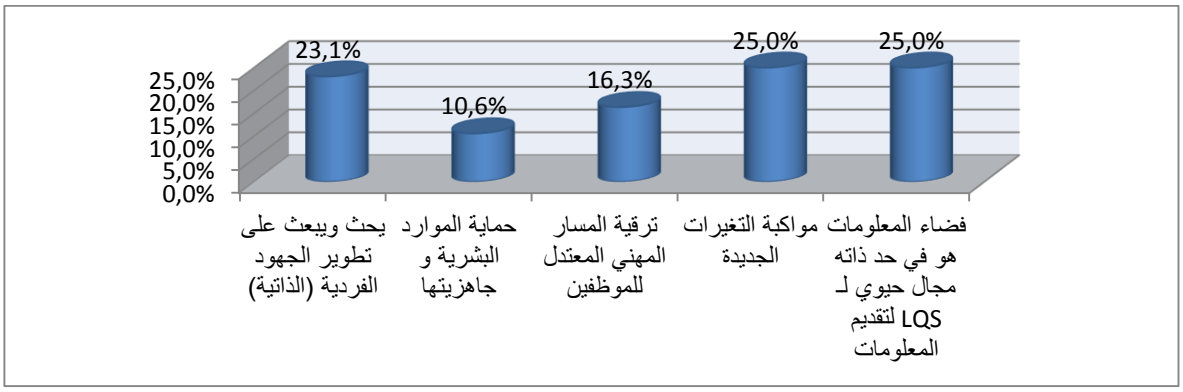
ما نستنتجه من خلال النسب المسجلة في الجدول أن مقر LQS يملك العديد من الكفاءات التي من شأنها أن ترفع من مستوى الخدمات المقدمة ما يعود عليه بالفائدة، حيث أن الخبرة تلعب دورا مهما في إعطاء قيمة للمقر، بالإضافة إلى أن الأشخاص الذين يملكون خبرة في مجال عملهم يمكنهم التحسين والرفع من مستوى أداءهم و أداء مؤسستهم، كما يساعد هؤلاء الموظفين القدامى الموظفين الجدد من خلال نقل المعارف والخبرات عن طريق التكوين والتدريب، هذا ما لمسناه خلال زيارتنا للمقر، حيث شاهدنا العديد من موظفي مديرية التوثيق الذين يملكون خبرة تتعدى (25) سنة يقدمون شروحات وتوجيهات للموظفين الذين تقل خبرتهم المهنية عن (10) سنوات.

6-1-1- مركز التوثيق: فضاء لتقديم الخدمات

يشكل مركز التوثيق مرفقا هاما بالنسبة لنشاط مقر (LQS)، حيث يساعد على تطوير وترقية النشاط العام للمقر، من خلال توفير العديد من الخدمات لجميع المستخدمين، سواء موظفي المقر أو المقر القديم بعين البية والمجمعات التابعة له بكل من منطقة أرزيو ومدينة سكيكدة، دون أن ننسى أن مركز التوثيق لمقر نشاط (LQS) يقوم بتقديم خدماته أيضا لشركة "سونطراك" وباقي فروعها، وهذا ما يجعل منه فضاء لتطوير وترقية المجموعة من خلال توفره على مجموعة من المؤشرات التي يوضحها الجدول أسفله.

نظام المعلومات هو فضاء لتطوير و ترقية المجموعة في مقر LQS لأنه:		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
يحث ويبعث على تطوير الجهود الفردية (الذاتية)	24	23,10%
حماية الموارد البشرية و جاهزيتها	11	10,60%
ترقية المسار المهني المعتدل للموظفين	17	16,30%
مواكبة التغيرات الجديدة	26	25,00%
فضاء المعلومات هو في حد ذاته مجال حيوي لـ LQS لتقديم المعلومات	26	25,00%
المجموع	104	100,00%

الجدول رقم(04) يوضح نظام المعلومات فضاء لتطوير وترقية المجموعة في مقر LQS



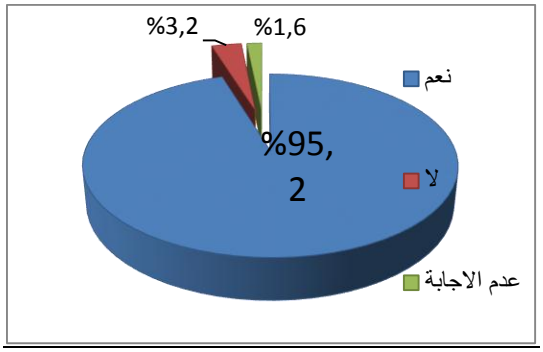
الشكل البياني رقم (04) يوضح نظام المعلومات فضاء لتطوير وترقية المجموعة في مقر LQS

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من العينة المدروسة ترى أن نظام المعلومات هو مجال حيوي بالنسبة لنشاط (LQS)، إذا أنه يساعد في الوصول والحصول على المعلومات التي تساعد جميع الهياكل والفروع على أداء نشاطها، كما يسمح هذا الفضاء بتقديم المعلومات لجميع المستخدمين عند الحاجة، وهذا ما تدل عليه النسبة المسجلة والبالغة 25% وهي نفس النسبة المسجلة من قبل العينة المدروسة التي ترى أن هذه الفضاء هو فضاء يجعل نشاط (LQS) يواكب جميع التغيرات التي تحصل خاصة في مجال النفط والغاز كونه النشاط الرئيسي للمقر، لذا نجد أن (26) عينة يرون أن فضاء المعلومات يلعب دور مهم بالنسبة لنشاطهم، ما يمكنهم من الحصول على المعلومات والإطلاع على كافة المستجدات المتعلقة بمجال البترول

والغاز، وهذه المعلومات تسمح لهم بمواكبة كل التطورات التي يشهدها العالم عامة والقطاع الاقتصادي بشكل خاص، وعند حديثنا مع بعض موظفي نشاط (LQS)، أكدوا لنا أن المعلومات تلعب دور مهم في حياتهم المهنية إذا لا يمكن القيام بأي نشاط دون الحصول على المعلومات التي يوفرها المقر بشكل دائم ومستمر، لذا نقول أنه بدون نظام معلومات كامل ومتكامل لا يمكن للمؤسسة بلوغ الأهداف والوصول إلى المستوى المطلوب، في حين نجد أن (24) مبحوثا يرون أن فضاء المعلومات يساعدهم على تطوير مستواهم ويسمح لهم بتنمية قدراتهم الفردية من خلال التعلم الذاتي، إذ أن الإطلاع على مختلف المعلومات تتيح لهم إمكانية الحصول على ثقافة في جميع المجالات وليس فقط في مجال عملهم بنسبة 23.10%، وهي نسبة متقاربة جدا مع نسبة العينة التي ترى أن فضاء المعلومات فضاء حيوي لتقديم المعلومات والعينة التي صرحت أنه يسمح بمواكبة جميع التغيرات الجديدة، بينما فئة قليلة من العينة المدروسة البالغ عددها (11) عينة يرون أن هذا الفضاء يعمل على ترقية المسار المهني للموظفين بنسبة قدرت بـ: 16.30 %، في حين عادت النسبة الأقل للذين يرون أن فضاء المعلومات يعمل على حماية الموارد البشرية ومدى جاهزيتها. حيث بلغت نسبتهم 10.60%، لذا من خلال إجابات العينة المدروسة نخلص إلى أن نظام المعلومات هو فضاء لتطوير وترقية المجموعة في نشاط (LQS)، لأنه يساعد المستخدم في الحصول على المعلومات، حيث يتيح إمكانية الوصول والحصول على المعلومات لجميع المستخدمين؛ وبهدف التأكد من ذلك قمنا بطرح سؤال يتمحور حول ما إن كان نظام المعلومات في مستوى تطلعات المؤسسة؛ حيث كانت النتائج على النحو التالي"

توفر مقر نشاط LQS على نظام للمعلومات في مستوى تطلعات المؤسسة		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	95,20%	60
لا	3,20%	2
عدم الإجابة	1,60%	1
المجموع	100%	63

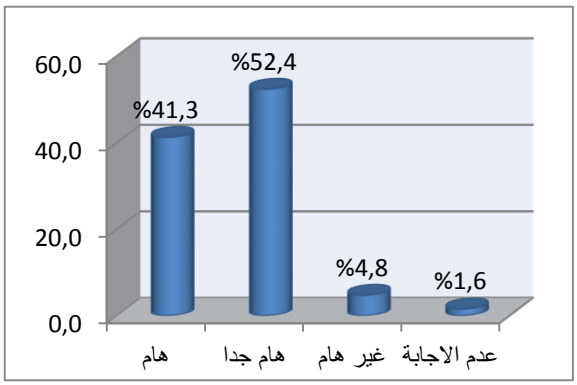
الجدول رقم (05): نظام المعلومات في مستوى تطلعات المؤسسة



الشكل البياني رقم (05) نظام المعلومات في مستوى تطلعات المؤسسة

كما أشرنا سابق من خلال الجدول رقم (04) تعتبر المعلومات عنصر أساسي لنشاط (LQS)، كونها تعمل على الرفع من مستوى النشاط وتدعم المستخدمين أثناء أداء مهامهم، وهذا ما يؤكده الجدول رقم (05)، حيث أن أغلبية العينة المدروسة أكدت على أن نشاط (LQS) يتوفر على فضاء للمعلومات والمكتبات يواكب التطورات وفي مستوى تطلعات المؤسسة بنسبة كبيرة جدا بلغت 95.2%، وهذا يدل على أن المقر يولي اهتماما كبيرا بمجال المعلومات، إذا لا يمكن تسيير و إدارة الوثائق المنتجة والمتحصل عليها من كافة الهياكل والفروع التابعة وكذا باقي المجمعات دون وجود نظام للمعلومات يسهل عملية نقل المعلومات وتبادلها بين المستخدمين، هذا الفضاء يتمثل في مركز التوثيق الذي يعتبر همزة وصل بين نشاط (LQS) ومختلف العمليات التي يديرها النشاط وكذا المستعملين، ومن خلال الإجابات المسجلة للعينة المدروسة والتي كان عددها 60 مبحوثا، نجد أن موظفي النشاط على دراية بكل الهياكل الموجودة في النشاط، في حين هناك مبحوثين يرون أن نشاط (LQS) لا يتوفر على فضاء للمعلومات والمكتبات في مستوى رهانات المقر بنسبة 3.20 %، ويمكننا أن نوضح ذلك من خلال دراستنا للعينة، حيث هناك بعض الموظفين عند تقديم موضوع دراستنا وعلى أنه يرتكز على مركز التوثيق، هناك من رد على أنه لا يوجد مركز توثيق وأن المقر لا يتوفر على نظام معلومات قادر على تقدم المعلومات والوثائق بالشكل المطلوب ما لا يسمح للمؤسسة بتسيير وتنظيم المعلومات والوثائق لاتخاذ القرارات المناسبة والتي تخدم المؤسسة، وعند إجراءنا لبعض المقابلات مع الوثائقي، أخصائي المعلومات، وأمناء المكتبة، أرجعوا سبب تصريحاتهم لنقص الوعي وقلة درايتهم بأهمية ما يقدمه مركز التوثيق، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن مقر نشاط التمييع والفصل يتوفر على نظام معلومات في مستوى ما تقدمه مؤسسة (LQS) وهذا ما كونه فضاء ضروري ومهم بالنسبة للمقر، وهو ما توضحه النتائج المسجلة في الجدول رقم (06).

أهمية مركز بالنسبة لنشاط LQS:		
	التكرار	النسبة المئوية
هام	26	41,30%
هام جدا	33	52,40%
غير هام	3	4,80%
عدم الإجابة	1	1,60%
المجموع	63	100%



الجدول رقم (06) يوضح أهمية مركز التوثيق

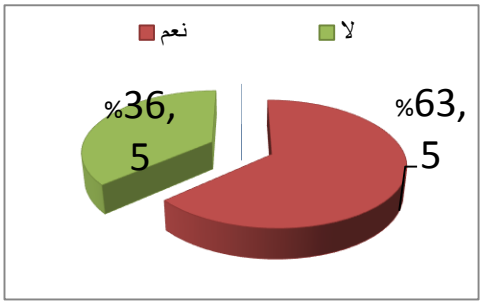
الشكل البياني رقم (06) يوضح أهمية مركز التوثيق

يلعب مركز التوثيق دورا مهما بالنسبة لنشاط(LQS) فهو فضاء حيوي يعمل على تقريب المستخدم من جميع الهياكل والفروع التابعة للمؤسسة، كما أنه الحلقة التي تربط المستخدمين بالمعلومات والشركة الأم "سونطراك"، ما جعله يحتل مكانة كبيرة وله أهمية في تطوير وتحسين الخدمات، وهذا ما أكد علية (33) مبحوث من العينة المدروسة بنسبة 52.40 %، وهي نسبة تتجاوز النصف، معتبرة أن مركز التوثيق له أهمية كبيرة ولا يمكن الاستغناء عنه، نظرا للدور الذي يقوم به، وهي نسبة متقاربة مع العينة المبحوثة التي ترى أن مركز التوثيق له أهمية بالنسبة لهم لتحسين مردودية الشركة، إذا سجلنا (26) مبحوث من أصل (63) عينة مدروسة بنسبة قدرت بـ: 41.30%، أكدت على أنه للمركز أهمية في جعل المعلومات والوثائق متاحة أمام الجميع، خاصة فيما تعلق بالوثائق الضرورية لأداء عملهم، فهو يسمح لهم بالإطلاع على كل المستجدات وتوفر لهم المعلومات والوثائق بشكل فوري هذا ما أكسبه أهمية، في حين نجد أن 4.80% بمعدل (03) مبحوثين يرون أن مركز التوثيق غير مهم ولا يقوم بأي دور من شأنه تقديم الإضافة لمقر النشاط ولا للفروع التابعة، وهؤلاء المبحوثين منهم من يرى أن مركز التوثيق لا يقدم له أي مساعدة أو تسهيل للوصول إلى المعلومات والوثائق، وهي تقريبا نفس العينة التي أوضحت في الجدول السابق أن مركز الوثيق لا يرقى لمستوى تطلعات المؤسسة؛ غير أن هؤلاء المبحوثين يجهلون أن من يقوم بتسيير البوابة الوثائقية ويوفر جميع الوثائق من خلال هذه البوابة هم موظفي مركز التوثيق، لذا بما أن المعلومات والوثائق تصل للمستخدم عن طريق البوابة الوثائقية، فإن هذه العملية لن تتم دون مركز التوثيق الذي كما أشرنا هو المسؤول الأول والمباشر عن البوابة الوثائقية، ومن خلال إجراءنا

لدليل المقابلة صرح جميع الأشخاص الذين أجرينا معهم المقابلة أن مركز التوثيق يلعب دور مهم في عملية تسيير وإدارة كافة الوثائق المتعلقة بنشاط (LQS)، وله أهمية لا يمكن تجاوزها فمن دون مركز التوثيق لا يمكن للمستخدم الحصول على كافة المعلومات والوثائق التي يحتاج إليها،لذا نلاحظ أن مركز التوثيق فضاء لتسهيل الحصول على المعلومات والوثائق لا يمكن إغفال دوره وأهميته في تحقيق النتائج المطلوبة؛ كونه يتوفر على كافة المعايير المناسبة؛ وهو ما تبينه نتائج الجداول الموالية.

يحتوي مركز التوثيق على مساحة كافية لجميع المستعملين		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	63,50%	40
لا	36,50%	23
المجموع	100%	63

الجدول رقم (07) يوضح مساحة مركز التوثيق



الشكل البياني رقم (07) يوضح مساحة مركز التوثيق

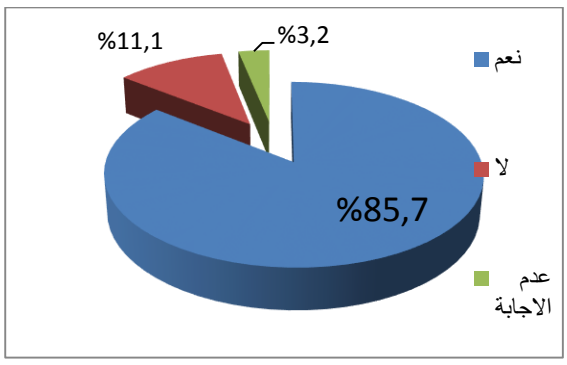
ترى 63.50 % من العينة المدروسة أن مركز التوثيق يتسع لجميع رواده (المستخدمين)، لأنه يتوفر على مساحة تسمح للمستخدم بزيارته وقضاء الأوقات داخله، كما أنه يتوفر على كافة الوسائل المناسبة التي تسمح بالحصول على المعلومات والوثائق، فهو مجهز بكافة الوسائل المناسبة للراحة، يتوفر على قاعة للمطالعة بموقع استراتيجي يبعث على المطالعة والقراءة، كما يحتوي على فضاء المكتبة منظم ومرتب بطريقة تسمح للمستخدم بالوصول إلى الوثائق وتحديد مكان تواجدها بسهولة، لذا فإن المركز هو فضاء مفتوح لجميع المستخدمين سواء في الداخل أو في الخارج، في حين نجد أن (23) شخصا من العينة المدروسة بنسبة 36.50 % ترى أن مركز التوثيق لا يتسع لجميع الرواد، كونه يحتوي على فضاءات ذات مساحة لا تتناسب والعدد الكبير للموظفين، بالإضافة إلى قلة التجهيزات، فعلى سبيل المثال فضاء الإعلام الآلي تم دمجه مع فضاء المطالعة وهذا من شأنه أن يخلق نوع من الفوضى بالمكتبة كونها تحتل مكانة بالنسبة لمركز التوثيق، ونفس العينة صرحت أن مركز التوثيق لا يتسع لجميع الرواد والمستخدمين لأن المساحة المخصصة له صغيرة جدا مقارنة بالدور الذي يقوم به، وهنا تجدر الإشارة إلى أن مركز التوثيق

كفضاء حيوي ومهم وهو ما أكد عليه أغلبية المبحوثين يتواجد في الطابق الثالث، ما يصعب على المستخدمين التنقل إليه، وهذا حسب رأي بعض الموظفين؛ لا يتوفر على موقع مناسب يسمح لهم بزيارته والتردد عليه، لذا من خلال إجابات العينة المدروسة هناك تباين في الإجابات بين من يرون أنه يتسع لجميع الرواد وهم الذين سجلوا أعلى نسبة وبين من يرون العكس وأنه يجب إعادة توسيعه من حيث المساحة وتوفير فضاءات جديدة تسمح لجميع الموظفين بالاستفادة منه.

من خلال معاينتنا لمركز التوثيق نجد أنه فضاء يتوفر على كافة الشروط المناسبة التي تسمح بالتردد عليه، فهو يتسع لجميع المستخدمين كونه يتوفر على مساحة جغرافية ملائمة ، كما لا حظنا من خلال زيارتنا أنه يتوفر على كل ما يحتاج إليه المستخدم لقضاء الوقت داخل فضاءاته، كونه يتمتع بالعديد من المواصفات الضرورية، زيادة على أنه يعطي الاستقلالية للمستخدم، إذ يمكن له الإطلاع بكل حرية على الرصيد الوثائقي واستخدام كل ما توفره المكتبة، كما أنه لا يمنع على المستخدم استعمال الهاتف، أو منع الأكل والشرب ولا يفرض عدم إقامة جلسات للحوار والنقاش لتوفير الجو المناسب للمستخدم مع احترام بعض الضوابط الداخلية، وهذا يسمح لنظام المعلومات بخلق تفاعل مع طالب المعلومة وهو ما حاولنا التأكد منه من خلال الجدول رقم (08).

علاقة تفاعل بين مركز التوثيق وموظفي LQS؟		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	85,70%	54
لا	11,10%	7
عدم الإجابة	3,20%	2
المجموع	100%	63

الجدول رقم (08) يوضح علاقة المركز بالموظفين



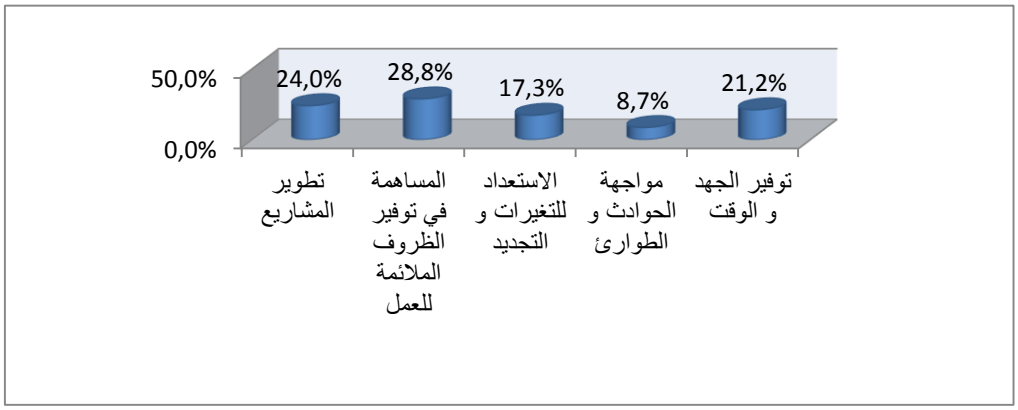
الشكل البياني رقم (08) يوضح علاقة المركز بالموظفين

نسبة كبيرة من العينة المدروسة أشارت إلى أنه توجد علاقة تفاعلية بين مركز التوثيق وباقي الموظفين، إذ نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 85.70% يؤكدون على ذلك، لأن مركز التوثيق كما أشرنا إليه يقوم بدور الوسيط بين مقدم المعلومة وطالبها، في حين نلاحظ أن 11.10% يرون أنه لا توجد أي علاقة مع مركز التوثيق، بينما 3.20% امتنعوا عن الإجابة، فمن خلال اقترابنا

من العينة المدروسة والتحاور معهم قبل توزيع الاستبيانات، لمسنا أن بعضهم لا يعرف ما هي الخدمات التي يقوم بها مركز التوثيق وليسوا على إطلاع بما يجري في مقر نشاط (LQS)، لذا لا يوجد بينهم أي تواصل أو اتصال بمركز التوثيق، وهنا أكد المدير التنفيذي لدائرة التوثيق والأرشيف وكذا بعض موظفي المركز على أن المركز كنظام معلومات ذو أهمية كبيرة يعمل جاهدا على بناء رابط قوي مع جميع الموظفين والمتعاملين؛ كونه يعد بمثابة البوابة التي يتم الوصول من خلالها لأي معلومة ذات قيمة مضافة، ولمعرفة أهمية الموارد البشرية وما يمكن أن تقدمه من إضافة للمؤسسة، حاولنا استجواب المبحوثين حول ما أهمية احتكاك الموارد البشرية بمركز التوثيق، فكانت النتائج كالأتي:

احتكاك الموارد البشرية بمركز التوثيق		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
تطوير المشاريع	25	24,00%
المساهمة في توفير الظروف الملائمة للعمل	30	28,80%
الاستعداد للتغيرات و التجديد	18	17,30%
مواجهة الحوادث و الطوارئ	9	8,70%
توفير الجهد و الوقت	22	21,20%
المجموع	104	100,00%

الجدول رقم (09) يوضح احتكاك الموارد البشرية بمركز التوثيق



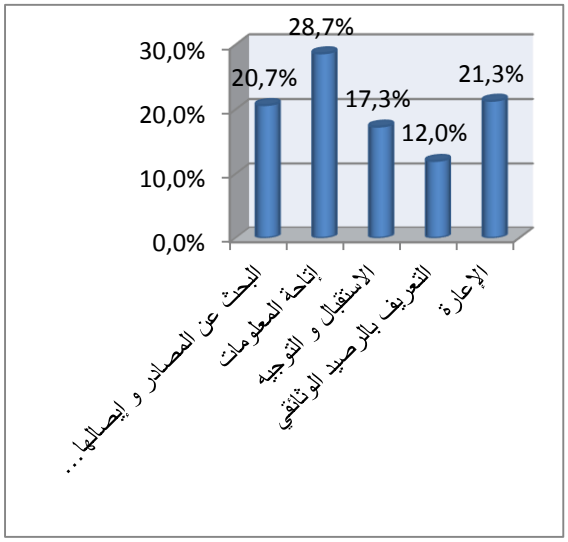
الشكل البياني رقم (09) يوضح احتكاك الموارد البشرية بمركز التوثيق

مركز التوثيق يهدف لتقديم المساعدة للمستخدمين ويسعى لتلبية جميع احتياجاتهم، لتطوير نشاط (LQS) بالدرجة الأولى، فهو يساهم في توفير الظروف الملائمة للعمل من خلال توفير المعلومات والوثائق وجعل المستفيد مطلع على كافة التطورات والمستجدات الحاصلة في مجال عمله، وهذا ما أكد عليه (30) مبحوث من بين العينة التي تمت دراستها، حيث يعتبرون أن الاحتكاك مع مركز التوثيق من شأنه أن يساهم في تحسين أداءهم من خلال توفير الظروف وخلق جو مناسب للعمل بنسبة 28.80%، في حين تبين لنا من خلال الجدول رقم (09)، أن نسبة 25.00% من العينة المدروسة يرون أن احتكاكهم بمركز التوثيق يساهم في تطوير رسالة نشاط (LQS) عن طريق تطوير المشاريع، من خلال توفير المستجدات ذات العلاقة بنشاط التمييع والفصل يمكن للموارد البشرية أن تقوم بأداء أعمالها بطريقة تسمح لمقر النشاط بتطوير مشاريعه انطلاقا من مواكبة المستجدات التي تشهدها المؤسسات البترولية حول العالم، مركز التوثيق يوفر جميع الوثائق التي تتعلق بنشاط كل الهياكل، وأي معلومة جديدة يحصل عليها المركز يقوم بنشرها وإتاحتها للمستخدم بعد معالجتها، وهذا من شأنه أن يوفر الجهد والوقت للموارد البشرية، حيث نلاحظ أن نسبة 21.20 % بمعدل (22) مبحوث يرون أن احتكاكهم بمركز التوثيق يقتصر عليهم الجهد والوقت عن طريق البوابة الوثائقية، ما يوفر عليهم عناء التنقل لمكان تواجد المعلومة أو الوثيقة التي يودون الحصول عليها، بينما نجد 17.30% أشاروا إلى أن الاحتكاك بمركز التوثيق يجعل نشاط (LQS) على استعداد لمواكبة هذه التغيرات والتحديات التي يعرفها القطاع الاقتصادي، فمن خلال المعلومات التي يتيحها خاصة الموجودة في الجرائد الرسمية والنشرات الإخبارية (Flach Info)، Baosem يمكن لموظفي نشاط (LQS) معرفة كل ما يجري في الساحة الدولية؛ ما يسهل عليهم القيام بتطوير خدماتهم وزيادة نشاطهم لرفع من مستوى المؤسسة وإجراء بعض التعديلات بما يتماشى والمستجدات، أي أنها من خلال ذلك تعمل على التجديد من أجل الاستمرارية، أما 8.70 % يرون أن ذلك يساعد على مواجهة التحديات التي قد تواجه شركة "سونطراك" ككل، والتي تخلق عراقيل أمامها.

6-1-2- مركز التوثيق و مفهوم الوساطة الوثائقية

من خلال دراسة تصور المستخدمين لمركز التوثيق لاحظنا أن له أهمية كبيرة، وذلك نظرا للدور الذي يقوم بهدف توصيل المعلومات والوثائق لمستعمليها، إذ يقدم العديد من الخدمات التي من شأنها تسهيل عملية الوصول والحصول على مختلف المعلومات والوثائق، لذا سنحاول الوقوف على أهم الخدمات التي يقدمها مركز التوثيق، والتي من شأنها مساعدة المستخدمين في أداء مهامهم، والرفع من مستوى مقر نشاط (LQS)، مبرزين أهم العراقيل والصعوبات التي يعاني منها مستخدمي مركز التوثيق.

تتمثل خدمات مركز التوثيق في:		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
البحث عن المصادر و إيصالها للمستفيد	31	20,70%
إتاحة المعلومات	43	28,70%
الاستقبال و التوجيه	26	17,30%
التعريف بالرصيد الوثائقي	18	12,00%
الإعارة	32	21,30%
المجموع	150	100,00%



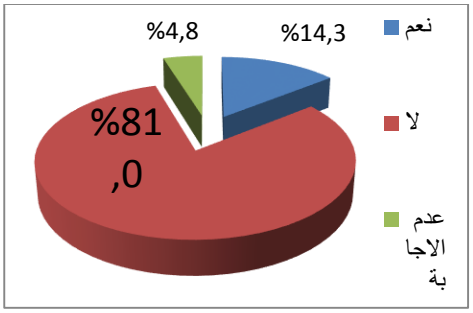
الجدول رقم (10) يوضح خدمات مركز التوثيق **الشكل البياني رقم (10) يوضح خدمات مركز التوثيق**

يقدم مركز التوثيق العديد من الخدمات للمستخدمين، ويسعى منذ إنشاءه لتقديم خدمات تتناسب واحتياجاتهم وتوفير المعلومة في الوقت المناسب لهذه الاحتياجات، وحسب إجابات العينة المبحوثة المقدرة بنسبة 28.70% هي خدمة إتاحة المعلومات، فعلى حسب (43) مبحوث يعمل مركز التوثيق على إتاحة المعلومات للمستخدم التي تتناسب واحتياجاته، وهي الخدمة التي أكد أخصائي المعلومات على أنها الأكثر الأهمية، حيث تسعى دائرة التوثيق للبحث عن المعلومات والوصول إليها بشتى الطرق لجعلها متاحة أمام الجميع، وهذا هو الهدف من مركز التوثيق، وفي المرتبة الثانية تأتي خدمة البحث عن المعلومات والمصادر والعمل على إيصالها للمستفيد بنسبة 20.70% وهي تتوافق بشكل كبير و إتاحة المعلومات، إذ لا يمكن إتاحة معلومة دون البحث عن

مكان تواجدها والوصول إليها، في حين يرى (32) مبحوثا أن خدمات مركز التوثيق تتمثل في خدمة الإعارة بنسبة 21.30% ، كون أن مركز التوثيق يحتوي على مجموعة من الوثائق التي يحتاج إليها المستخدم بشكل مستمر، خاصة المجلات المتعلقة بنشاط (LQS)، والتي يكثر الطلب عليها بشكل يومي، كما تعتبر من بين الخدمات الأساسية التي يقوم بها مركز التوثيق، وتعد خدمة ضرورية لابد من القيام بها بطبيعة الحال، وفيما يخص بقية المبحوثين تباينت إجاباتهم بين من يرى أن مركز التوثيق يقوم باستقبال وتوجيه المستخدم بنسبة 17.30% و 12.00% من يرون أن مركز التوثيق يقوم بالتعريف بالرصيد الوثائقي فقط من خلال عرضه عبر البوابة.

كما توضحه تمثلات الموظفين حول خدمات مركز التوثيق، نجد أن مفهوم الوساطة يرتبط بهذه الخدمات خاصة فيما تعلق بالبحث عن مكان تواجد المعلومة وإتاحتها للمستخدم، غير أن خدمة الاستقبال والتوجيه تبقى ضعيفة حسب النتائج المتحصل عليها، إلا أنه مقارنة بإجابات العينة المدروسة حول ما إن كانت هناك علاقة تفاعلية مع مركز التوثيق نلاحظ تناقض في الإجابات فأغلبية الباحثين أكدوا على وجود هذه العلاقة، ولمعرفة ما إن كانت هناك صعوبات تواجه المستخدم أثناء تعامله مع هذه الخدمات قمنا بطرح سؤال يتمحور حول ذلك، فكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الموالي.

صعوبة التعامل مع خدمات مركز التوثيق		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	14,30%	9
لا	81%	51
عدم الإجابة	4,80%	3
المجموع	100	63



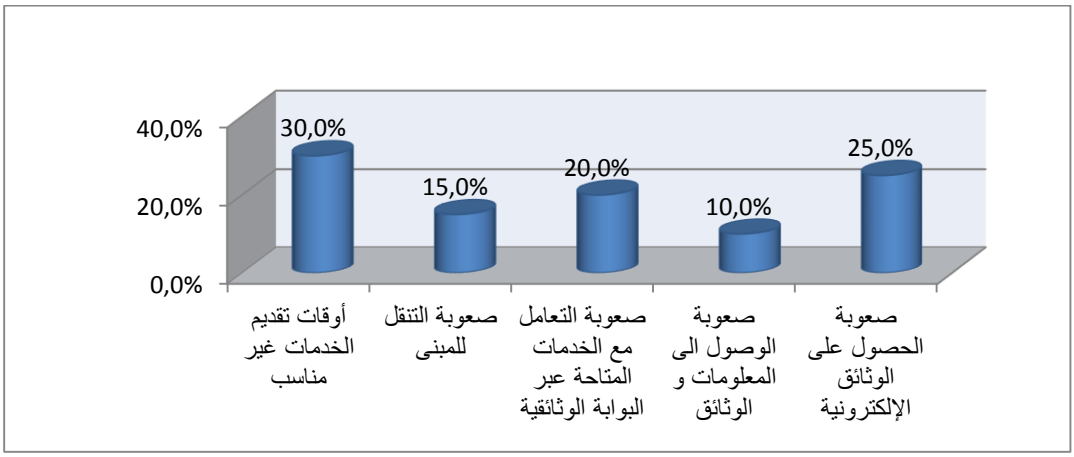
الجدول رقم (11) يوضح صعوبة التعامل مع المركز الشكل البياني رقم (11) يوضح صعوبة التعامل مع المركز

نلاحظ أن أغلبية العينة المدروسة لا تواجه أي صعوبة في التعامل مع خدمات مركز التوثيق، حيث نجد أن (51) من بين العدد الإجمالي للعينة المدروسة وبنسبة 81% لا تعاني من أي صعوبات في التعامل مع مركز التوثيق، بينما نلاحظ أن (09) مبحوثين بنسبة 14.3% لديهم

صعوبات في التعامل مع خدمات المركز، في حين امتنع (3) مبحوثين عن الإجابة، العينة المبحوثة التي تجد صعوبة في التعامل مع خدمات مركز التوثيق حددت هذه الصعوبات التي يمكننا توضيحها من خلال الجدول التالي:

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما هي هذه الصعوبات		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
أوقات تقديم الخدمات غير مناسب	6	30,00%
صعوبة التنقل للمبنى	3	15,00%
صعوبة التعامل مع الخدمات المتاحة عبر البوابة الوثائقية	4	20,00%
صعوبة الوصول إلى المعلومات و الوثائق	2	10,00%
صعوبة الحصول على الوثائق الإلكترونية	5	25,00%
المجموع	20	100,00%

الجدول رقم (12) يوضح نوع الصعوبات



الشكل البياني رقم (12) يوضح نوع الصعوبات

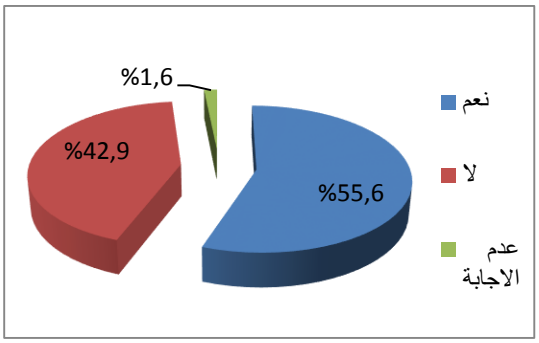
الأوقات التي تقدم فيها الخدمات للمستخدمين من قبل مركز التوثيق هي غير مناسبة للمستخدمين، إذ يؤكد (6) مبحوثين من العينة المدروسة على أن التوقيت الذي تقدم فيه الخدمة غير مناسب، إذ أنه خلال فترة عمل المركز يكونون في مكاتبهم، إذ لا يستطيعون التنقل للمركز وهذا ما جاء في الجدول أعلاه بنسبة 30.00 % الذين أكدوا على مشكل الوقت، في حين 25.00% من هؤلاء المبحوثين يرجعون ذلك إلى صعوبة الحصول على الوثائق الإلكترونية، وفي

هذه الحالة يمكننا أن نشير إلى أن هؤلاء المستخدمين يعانون أيضا من صعوبة التعامل مع الأدوات التكنولوجية خاصة البوابة الوثائقية، فبما أنهم لا يستطيعون الوصول والحصول على الوثائق الإلكترونية يرجع ذلك لعدم وجود ثقافة على مستوى التكنولوجيات الحديثة، ويمكننا أن نرجع ذلك أيضا ربما إلى عدم قيام مركز التوثيق بتكوين لفائدة هؤلاء حول استعمال البوابة الوثائقية، وهذا ما أكد عليه (04) مبحوثين حيث أكدوا أنهم يعانون من صعوبة التعامل مع الخدمات المتاحة عبر البوابة الوثائقية، وفي حوار لنا معهم صرحوا أن مركز التوثيق لم يقدم لهم أي معلومات حول كيفية استخدام البوابة الوثائقية ما عدا دليل الاستخدام المتاح عبر البوابة والذي لا يفي بالغرض، وفي محاولة تأكدنا من هذه المعلومات نفى المسؤولين عن البوابة ذلك مؤكدين على أنهم قاموا بدورات تدريبية حول كيفية استعمال البوابة وكل ما تعلق بها، وهو ما لاحظناه خلال تواجدنا بمركز التوثيق حيث تم عرض شريط كامل ومفصل حول استعمالاتها، وهذا يمكن أن نرجعه كما سبق وأن ذكرنا لعدم اكتسابهم مهارات التعامل مع التكنولوجيا الحديثة ما من شأنه أن يصعب عليهم الوصول والحصول على المعلومات التي تناسب احتياجاتهم، وهذا ما نلاحظه أيضا لدى بعض المبحوثين الذين قدرت نسبتهم بـ10%، إذ يملكون صعوبة في الوصول والحصول على المعلومات الإلكترونية.

المبحث الثاني: تمثلات موظفي مقر نشاط (LQS) لمفهوم الوساطة الوثائقية

نحاول انطلاقا من دراستنا للمعطيات والبيانات المتحصل عليها في هذا المبحث، معرفة تمثلات وتصورات موظفي مقر نشاط (LQS) لمفهوم الوساطة، وبشكل خاص الوساطة الوثائقية التي تهمنا في هذه الدراسة، واستنباط ما إن كان هذه المفهوم وارد من خلال الممارسات التي يقوم بها مركز التوثيق، وماذا يمثل لهم هذا المفهوم الجديد؟ ما يجعل مركز التوثيق بمثابة وسيط بينهم وبين المعلومات والوثائق.

الإطلاع على مفهوم الوساطة الوثائقية		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	55,60%	35
لا	42,90%	27
عدم الإجابة	1,60%	1
المجموع	100%	63



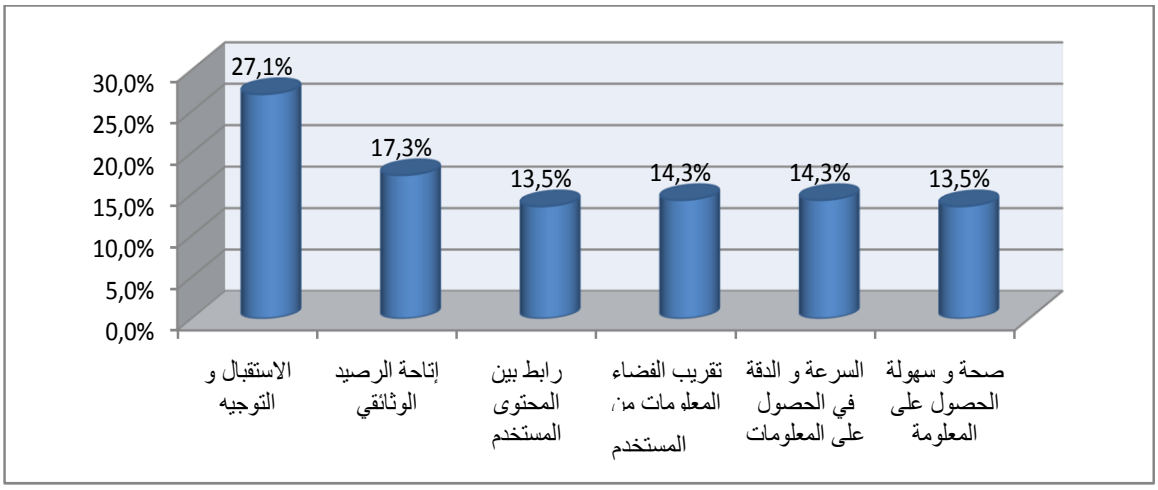
الجدول رقم (13) يوضح تمثلات الموظفين لمفهوم الوساطة الشكل البياني رقم (13) تمثلات الموظفين لمفهوم الوساطة

مفهوم الوساطة يرد في مركز التوثيق كممارسة، وهذا ما لمسنا خلال زيارتنا الميدانية، لذا قمنا بطرح هذا السؤال عن العينة المدروسة بغية معرفة ما إن كانت على إطلاع بمفهوم الوساطة الوثائقية أم لا، ومن خلال النتائج المسجلة في الجدول والشكل البياني أعلاه، نلاحظ أن نسبة 55.60% هم على إطلاع بهذا المفهوم، في حين 42.90% لم يسبق لهم وأن سمعوا بهذا المفهوم الجديد، العينة الذين هم على إطلاع بمفهوم الوساطة أغلبيتهم هم موظفي دائرة التوثيق ودائرة الإعلام الآلي ونظم المعلومات وإطارات بالمؤسسة، الذين أكدوا أنهم على دراية بهذا المفهوم انطلاقا من معرفتهم المسبقة بمفهوم الوساطة الرقمية، فضمن إطار مجال عملهم المرتبط بالمعلومات هم على إطلاع بمختلف المفاهيم الجديدة المتعلقة بهذا المجال، وهذا ما لمسناه من خلال تحاورنا مع بعض المختصين في الإعلام الآلي وإطارات المقر، إذ لاحظنا أنهم يملكون ثقافة واسعة في مجال الوساطة الرقمية وهناك من أكد لنا أنه على إطلاع بهذا المفهوم من خلال أبحاثه حول البوابات الوثائقية، وهنا تجدر بنا الإشارة إلى أن المسؤولين عن تصميم وتحديث البوابة الوثائقية هم موظفي دائرة الإعلام ونظم المعلومات، كما أن أخصائي المعلومات وأمناء المكتبة بدورهم على دراية بالمفاهيم المرتبطة بمجال المعلومات والوثائق، أما بقية الهياكل خاصة مديرية الموارد البشرية، مديرية المالية، دائرة الإدارة والوسائل، أحصينا (05) موظفين هم على إطلاع على مفهوم الوساطة الوثائقية وأغلبهم إطارات الموارد البشرية، في حين أحصينا (02) موظفين في المديرية القانونية لديهم إطلاع بهذا المفهوم، وموظف واحد تابع لمديرية دائرة التخطيط، وإطلاعهم على المفهوم يبقى سطحي وليس بالشكل المعمق، فخلال قيامنا باسترجاع الاستبيانات هناك

البعض منهم من أكدوا لنا أنهم سمعوا بهذا المفهوم من طرف بعض الأصدقاء الذين يعملون في مجال تقنيات المعلومات، وهناك منهم من اطلع على المفهوم صدفة من خلال تصفحه لبعض المواقع الإلكترونية أثناء بحثه عن مواضيع لها علاقة بالأنظمة والأجهزة، بينما موظفي باقي المديريات ليس لديهم إطلاع على مفهوم الوساطة الوثائقية وهذا ما نلاحظه من خلال النسبة المسجلة والتي بلغت كما سلف وأن ذكرنا 42.90%، من خلال معاينتنا لمختلف المديريات وتحاورنا مع بعض الموظفين لمسنا أن مفهوم الوساطة يرد كممارسة أما كمفهوم فهو غير وارد، حيث صرح بعض إطارات مقر نشاط التمييع الفصل؛ أن مركز التوثيق يقوم بممارسة الوساطة انطلاقا من تعميم الوصول الحر للمعلومة؛ وأن الوثائق متاحة أمام الموظفين بطريقة سهلة ومنظمة، وهو ما سهل عليهم والوصول إليها والحصول عليها دون مواجهة أي صعوبات، وهذا ما جعلنا نقف عند هذا النقطة من خلال طرحنا لسؤال حول ما إن كان مفهوم الوساطة الوثائقية يرد كممارسة من خلال تقديم بعض مقترحات التي تساعدهم على فهم الوساطة الوثائقية، حيث توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

مفهوم الوساطة يرد في نشاط LQS كممارسة من خلال		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
الاستقبال و التوجيه (التفاعل بين مقدم المعلومة والمتلقي)	36	27,10%
إتاحة الرصيد الوثائقي	23	17,30%
وسيط بين المحتوى و المستخدم	18	13,50%
تقريب نظام المعلومات من المستخدم	19	14,30%
السرعة و الدقة في الحصول على المعلومات	19	14,30%
صحة و سهولة الحصول على المعلومة	18	13,50%
المجموع	133	100,00%

الجدول رقم (14) يوضح ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية



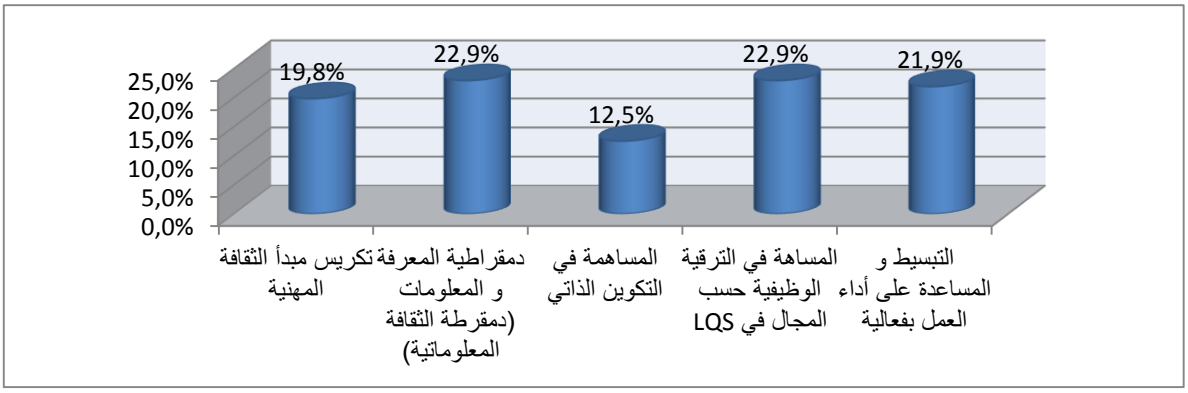
الشكل رقم (14) يوضح ممارسات مفهوم الوساطة الوثائقية

من خلال الجدول يتضح لنا أن مفهوم الوساطة مرتبط بمجموعة من التمثلات بمقر نشاط (LQS) كممارسة في تصور العينة المدروسة لهذا المفهوم من خلال الممارسات التي قمنا بتقديمها كمقترحات، حيث نلاحظ في الترتيب الأول خدمة الاستقبال والتوجيه التي تهدف لخلق التفاعل بين مقدم المعلومة وطالب المعلومة بنسبة 27.10%، ثم تلتها خدمة إتاحة الرصيد الوثائقي، حيث نجد (23) مبحوث من العدد الإجمالي بنسبة بلغت 17.3 %، يرون أن مفهوم الوساطة الوثائقية يرتبط بإتاحة الرصيد الوثائقي أمام الجميع، في حين جاء في الترتيب الثالث أن هذا المفهوم يرد كممارسة بهدف تقريب فضاء المعلومات من المستخدم إذ بلغت نسبتهم 14.3%، وهي نفس نسبة المبحوثين الذي يرون أن المفهوم يرتبط بتسهيل الحصول على المعلومات بدقة وسرعة، ثم نجد في المرتبة الأخيرة على أنه ينظر للمفهوم على أنه وسيط لربط المستخدم بالمحتوى المقدم و مرتبط أيضا بصحة وسهولة الوصول والحصول على المعلومة بنسبة 13.50% ، ومن خلال المعطيات المسجلة في الجدول نلاحظ أن تصور العينة المبحوثة لمفهوم الوساطة الوثائقية مرتبط بخدمة الاستقبال والتوجيه، وهي الخدمة الأكثر استخداما من قبل مركز التوثيق، لذا ممارسة الوساطة بمركز التوثيق تقوم على ضرورة الاستقبال الجديد للمستخدمين وخلق نوع من التفاعل بين أخصائي المعلومات وطالب المعلومة لمحاولة فهم احتياجاتهم ما يسهل عليه تلبية طلبه، كما أن هذا التفاعل من شأنه أن يكسب أخصائي المعلومات ثقافة جديدة تنمي قدراته، فالهدف من

الوساطة تبادل المعلومات والمعارف، كما أن هذا التفاعل يساعد في معرفة ردود أفعال المستفيدين من المعلومة حول الخدمات المقدمة، وهذا ما جعلنا نحاول معرفة ما إن كان مركز التوثيق يعتبر وسيط للمعلومات من خلال مجموعة من الاقتراحات، سمحت لنا بالحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

يتمثل دور مركز التوثيق كوسيط للمعلومات في:		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
تكريس مبدأ الثقافة المهنية	19	19,80%
دمقرطة المعرفة و المعلومات	22	22,90%
المساهمة في التكوين الذاتي	12	12,50%
المساهمة في الترقية الوظيفية حسب المجال في LQS	22	22,90%
التبسيط و المساعدة على أداء العمل بفعالية	21	21,90%
المجموع	96	100,00%

الجدول رقم (15) يوضح مركز التوثيق وسيط للمعلومات

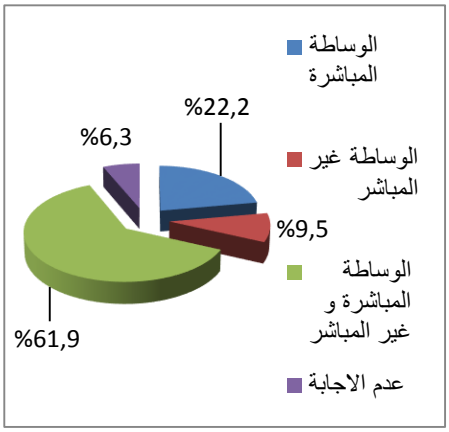


الشكل البياني رقم (15) يوضح مركز التوثيق وسيط للمعلومات

يلعب المركز دورا مهما في عملية البحث والوصول للمعلومات والوثائق بهدف إتاحتها للمستخدم، لذا نلاحظ أن نسبة 29.9% يعتبرون مركز التوثيق كوسيط للمعلومات بين المستخدم والمعلومات، وذلك من خلال السعي لدمقرطة الثقافة والمعلومات، حيث يهدف هذا الفضاء لتوفير المعلومات والوثائق لجميع المستخدمين بشكل عادل، مع التركيز على ضمان المساواة في تقديم الخدمات،

التي من شأنها أن تكسب المستخدم معرفة جديدة لتتشكل لديه ثقافة معلوماتية، وهو الهدف الأساسي الذي تطمح إليه المؤسسة، ونفس النسبة المسجلة في الجدول ترى أن هذا الفضاء يمكن اعتباره بمثابة وسيط للمعلومات كونه يساعد على الترقية الوظيفية حسب كل مجال بمقر نشاط (LQS)، حيث بلغ عددهم (22) مبحوث، في حين نجد أن 21.9% يعتبرونه كوسيط للمعلومات يعمل على تقديم المعلومات والوثائق التي تسمح للمستخدم بأداء عمله بفعالية وكفاءة تخدم المصلحة العامة لنشاط (LQS)، وفي نسبة متقاربة جدا نلاحظ أن (19) مبحوث بنسبة 19.80 % يرون أن مركز التوثيق يعمل على تكريس مبدأ الثقافة المهنية، وفي المرتبة الأخيرة المسجلة بـ 12.5% أكدت على أنه يساعد على التكوين الذاتي للمستخدمين ما يجعله وسيط للمعلومات؛ وهذا من خلال الاعتماد على مختلف أشكال الوساطة حسب ما توضحه النتائج المسجلة في الجدول رقم (16).

يعتمد مركز التوثيق على ممارسة الوساطة:		
	النسبة المئوية	التكرار
الوساطة المباشرة	22,20%	14
الوساطة غير المباشر	9,50%	6
الوساطة المباشرة و غير المباشر	61,90%	39
عدم الإجابة	6,30%	4
المجموع	100%	63

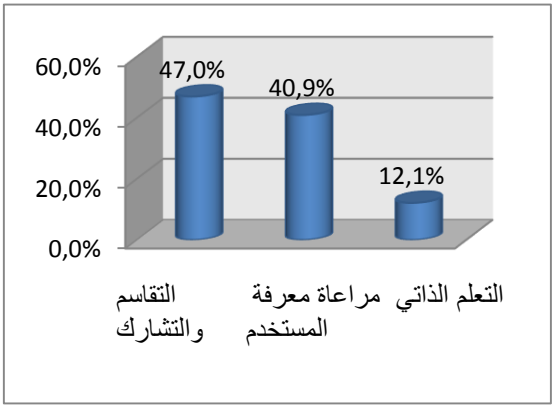


الجدول رقم (16) يوضح أشكال الوساطة بالمركز الشكل البياني رقم (16) يوضح أشكال الوساطة بالمركز

يبين الجدول والشكل البياني رقم (16) أن أغلبية المبحوثين الممثلين بنسبة 61.9% يرون أن مركز التوثيق يعتمد على أشكال الوساطة المباشرة والوساطة غير المباشرة، وذلك أثناء تقديم الخدمة للمستخدم، حيث يتم الاعتماد على الوساطة المباشرة من خلال التواصل المباشر مع المستخدم؛ وهذا يتم عادة عند قيام المستخدم بالتنقل لمركز التوثيق بشكل شخصي للحصول على الوثيقة التي يحتاج إليها، والتي تكون غير متاحة عبر البوابة الوثائقية ولا توجد في شكل إلكتروني، خاصة الكتب، حيث في حالة إعارة الكتب يتطلب ذلك الحضور الفعلي لمقدم المعلومة

و المستخدم، كما أن الوساطة الوثائقية المباشرة تتجلى من خلال إقامة المعارض لعرض الرصيد الوثائقي الذي تم اقتناءه خلال بداية كل سنة، حيث تتطلب الوساطة المباشرة حضور المكتبي وأخصائي المعلومات كوسيط مادي، كما أن هذا الشكل من الوساطة يتجسد من خلال خدمة الاستقبال والتوجيه، فمع التطورات التي فرضتها التكنولوجيا لم يعد حضور المستخدم لمركز التوثيق بشكل كبير؛ إلا في بعض الحالات التي تتطلب حضوره الشخصي والتي أشرنا إليها، بالإضافة إلى أن هذه الأخيرة فرضت التعامل مع الوسيط غير المادي، فالوساطة غير المباشرة تفرض على مركز التوثيق إتاحة مختلف وسائل المعلومات والاتصال أمام المستخدم ليسهل عليه الحصول والوصول على المعلومة، وهذا يتجسد من خلال البوابة الوثائقية، كما تتمثل أيضا في إقامة المعارض والتظاهرات...الخ، بينما نجد أنه هناك من يرى أن مركز التوثيق يعتمد على الوساطة المباشرة فقط والبالغ عددهم (14) مبحوثا من أصل (63) بنسبة 22.20%، في حين 9.50 % يرون أن المركز يعتمد على الوساطة غير المباشرة. وهذا ما جعلنا نقف على ممارسة الوساطة الوثائقية وعلاقتها بالمستخدم لتأكد من إجابات المبحوثين، بهدف معرفة ما إن كانت الوساطة الوثائقية تقوم على علاقة مباشرة مع المستخدم أم لا؟ حسب تمثلات العينة المدروسة، حيث تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول أسفله.

الوساطة الوثائقية بمركز التوثيق تقوم على:		
الإجابة		
	التكرار	النسبة المئوية
تقاسم وتشارك المعلومة	31	47,00%
مراعاة مستوى معرفة المستخدم	27	40,90%
التعلم الذاتي	8	12,10%
المجموع	66	100,00%

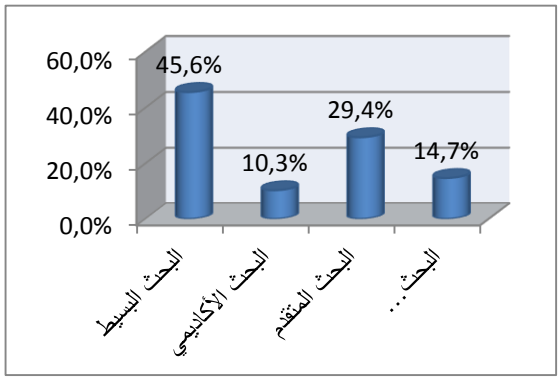


الجدول رقم (17) يوضح مبادئ الوساطة الوثائقية الشكل البياني رقم (17) يوضح مبادئ الوساطة الوثائقية

الوساطة الوثائقية تقوم على مبدأ تقاسم وتشارك المعلومات بين الموظفين، وهذا ما نلاحظه من خلال نتائج الجدول رقم (17) ، حيث يرى 47 % من المبحوثين على أن الوساطة الوثائقية تقوم على ضرورة تبادل المعلومات بين عدة مستخدمين، وهذا ما يسمح بإنتاج معرفة مشتركة خاصة

بالمؤسسة والتي تمكنها من بلوغ أهدافها، حيث يتم التواصل بين المستخدم ومركز التوثيق عن طريق الوساطة المباشرة ، ما يسهل أيضا على المركز فهم وتحديد احتياجات المستخدم وهو ما سجلناه خلال محاولة معرفتنا ما إن كانت هناك علاقة تفاعلية بين مركز التوثيق والمستخدم، في حين نجد أن 40.9 % من العينة المدروسة يرون أن الوساطة الوثائقية تقوم على ضرورة مراعاة مستوى المستخدم، خاصة في ظل انتشار وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذا يجب على المركز الأخذ بعين الاعتبار المستوى الثقافي لكل مستخدم والعمل على التواصل معه وفقا لمستواه، خاصة إذا كان المستخدم جديد ولا يملك خبرة واسعة في مجال عمله، كما يجب مراعاة مستوى استخدامهم للوسائل التكنولوجيا، وهنا نشير إلى المبحوثين الذين أرجعوا عدم تعاملهم مع مركز التوثيق لصعوبة استخدام البوابة الوثائقية، لذا يظهر دور أخصائي المعلومات كوسيط لتسهيل عملية البحث والحصول على الوثائق من خلال مراعاة مستويات جميع المستخدمين، ونجد أن 12.10 %من المبحوثين يرون أن الوساطة الوثائقية تنطوي على التعلم الذاتي دون الحاجة لمراعاة مستوى المستخدم ومحاولة تقاسم أو تشارك المعلومات، وحسب تصريحات البعض ممن يرون ذلك، فإن كل موظف يقوم بتطوير مهاراته الفردية ليثبت مكانته، وهذا ما يشير إليه مفهوم الوساطة غير المباشرة التي تعتمد بشكل كبير على مهارات التعلم الذاتي، ولمعرفة ما إن كان المستخدم يعتمد على طرق تمكنه من الحصول على المعلومات والوثائق التي يحتاج إليها أثناء بحثه عن المعلومات، حاولنا معرفة الآليات التي يعتمد عليها، وهذا لنتأكد ما إن كان يملك مستوى ثقافي أم لا، حيث تحصلنا على النتائج المسجلة في الجدول التالي:

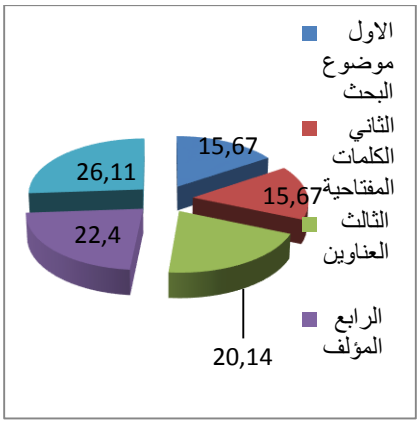
آلية البحث عن المعلومات والوثائق		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
البحث البسيط	31	45,60%
البحث الأكاديمي	7	10,30%
البحث المتقدم	20	29,40%
البحث التوضيحي	10	14,70%
المجموع	68	100,00%



الجدول رقم (18) يوضح آلية البحث عن المعلومات والوثائق الشكل البياني رقم (18) يوضح آلية البحث عن المعلومات

المعلومات والرصيد الوثائقي الذي يتيحه مركز التوثيق عبر البوابة الوثائقية هائل، ما يجعل المستخدم يستعين بطرق مختلفة للوصول والحصول على المعلومات بسهولة ويسر وبأقل جهد وتكاليف وفي ظرف وجيز؛ لذا فان نجاح عملية البحث عن المعلومات والوثائق بشكل دقيق يعتمد على معرفة المستخدم لآليات البحث المناسبة و استخدامها بشكل صحيح، تبين نتائج الجدول رقم (18) والشكل البياني أعلاه أن موظفي نشاط (LQS) يعتمدون على البحث البسيط أثناء قيامهم بعملية البحث عن المعلومات والوثائق، حيث بلغت نسبتهم 45.6%، باستخدام كلمة أساسية بدون أي علامات أو إشارات ثم البحث عن المعلومة، و هذا النوع من البحث قد لا يأتي بنتائج دقيقة، وتجدر الإشارة إلى أن البحث البسيط يقدم للمستخدم خيارات قليلة، حيث تكون نتائج البحث محدودة لا تلبي الاحتياجات، لذا فإن المبحوثين الذين يعتمدون على آلية البحث البسيط أثناء قيامهم بعملية البحث هم مستخدمين يجهلون آليات البحث الأخرى ويفضلون الحل الأسرع والأسهل، ويمكن إرجاع اعتمادهم على آلية البحث البسيط لنقص خبرتهم في البحث عن المعلومات والوثائق، في حين نجد أن 29.4% يعتمدون على البحث المتقدم كآلية للبحث إما عن طريق اسم المؤلف، عنوان الوثيقة، موضوع الوثيقة، نوع الوثيقة، الكلمات المفتاحية، المستخلص...الخ، حيث يقدم البحث المتقدم للمستخدم عدة اختيارات تتناسب واحتياجاته، كما يسهل عليه تحديد مكان تواجد الوثيقة وما إن كانت تفي بالغرض، لذا نلاحظ أن هذه الفئة من المستخدمين يملكون إمكانيات للقيام بعملية البحث، فهم متمرسين ويملكون خبرة تساعدهم في القيام ببحثهم عن المعلومة أو الوثيقة المراد الحصول عليها، أما فيما يخص البحث التوضيحي والبحث الأكاديمي فهما غير مستعملان بكثرة إذ لم يتجاوزا نسبة 15%، وبهدف التأكد من أن المستخدمين يعتمدون أثناء بحثهم على آلية البحث المتقدم ، حاولنا معرفة كيفية قيامهم بذلك وهو ما توضحه نتائج الجدول التالي.

عملية البحث عن المعلومات و الوثائق تتم من خلال:			
		النسبة المئوية	التكرار
الأول	موضوع البحث	%15,67	21
الثاني	الكلمات المفتاحية	%15,67	21
الثالث	العناوين	%20,14	27
الرابع	المؤلف	%22,4	30
الخامس	تاريخ النشر	%26,11	35
المجموع		%99,99	134

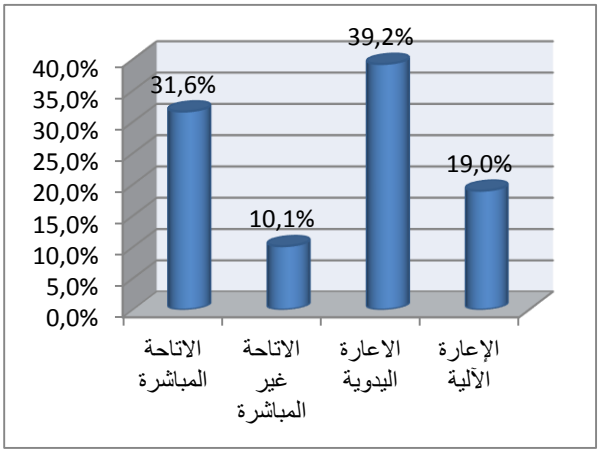


الجدول رقم (19) يوضح أساليب البحث عن المعلومة **الشكل البياني رقم (19) يوضح أساليب البحث عن المعلومة**

لاحظنا من خلال نتائج الجدول السابق أن نسبة من المبحوثين يقومون بالبحث عن المعلومات والوثائق عن طريق استخدام آلية البحث المتقدم، ومن خلال هذا الجدول نلاحظ أن ذلك يتم من خلال موضوع البحث والكلمات المفتاحية بنسبة 15.67 % ، بينما يأتي في المرتبة الثانية الفئة التي تعتمد على البحث باستخدام العناوين بنسبة 20.14% من إجمالي العينة المدروسة، ليأتي البحث من خلال المؤلف في الرتبة الموالية بنسبة قدرت بـ22.4%، بينما البحث وفقا لتاريخ النشر جاء في المرتبة الأخيرة بنسبة 26.11%، من خلال استقراء نتائج الجدول نستنتج أن المستخدمين يبحثون عن المعلومات والوثائق باستخدام البحث المتقدم، عن طريق البحث إما باستعمال الكلمات المفتاحية ليسهل عليهم الوصول إلى نتائج محدودة ودقيقة، وإما عن طريق موضوع البحث وهذا ما يسهل لهم الحصول على المعلومات، وهذا الخاصية متوفرة عبر البوابة الوثائقية التي تسمح للمستخدم بإجراء عملية البحث التي تتناسب واحتياجاته، وعند حديثنا مع موظفي مركز التوثيق وبعض موظفي المديريات الأخرى أكدوا لنا أنهم يجرون بحثهم عبر البوابة الوثائقية بالاعتماد على آلية البحث المتقدم للوصول للمعلومة أو الوثيقة التي يحتاجون إليها باستخدام موضوع البحث أو الكلمات المفتاحية التي تسمح لهم بالحصول على نتائج بحثهم بسهولة كون أن مركز التوثيق يوفر هذه الميزة أثناء معالجة المعلومات والوثائق، وهؤلاء المستخدمين عادة ما يملكون مهارة في البحث عن المعلومات تمكنهم من تحديد موضوع البحث بدقة واختيار الكلمات المفتاحية المناسبة، أما الخيار الثاني تمثل في إجراء عملية البحث من خلال العنوان، وهذا البحث عادة ما يتم عندما

يكون المستخدم يملك عنوان لوثيقة ما خاصة عناوين الكتب والمجلات، في حين يأتي بعد ذلك البحث من خلال المؤلف، وهنا عادة ما يتم البحث عن وثيقة ما من خلال صاحبها أي أن المستخدم يعرف ما يبحث عنه بالتحديد، ليأتي البحث من خلال تاريخ النشر وهو الذي يعطي نتائج كثيرة، يتم الحصول على المعلومات والوثائق من خلال عدة طرق، سنحاول معرفتها من خلال نتائج الجدول الموالي.

تتم الحصول على الوثائق عن طريق		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المؤوية
الإتاحة المباشرة	25	31,60%
الإتاحة غير المباشرة	8	10,10%
الإعارة اليدوية	31	39,20%
الإعارة الآلية	15	19,00%
المجموع	79	100,00%

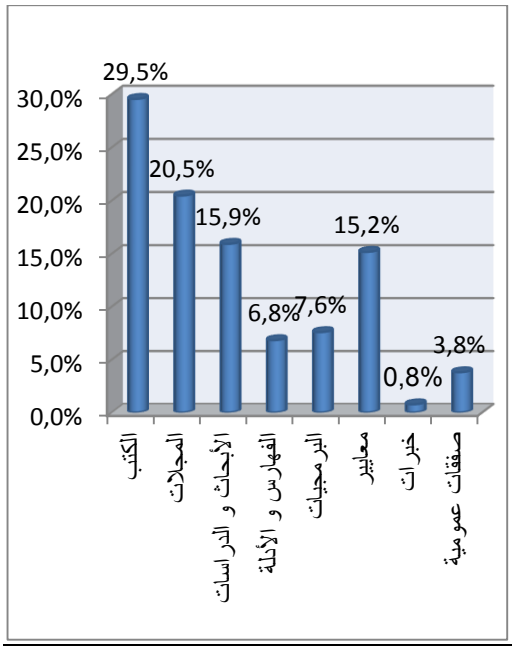


الجدول رقم (20) يوضح كيفية الحصول على الوثائق **الشكل البياني رقم (20) يوضح كيفية الحصول على الوثائق**

مع وفرة المعلومات والوثائق لدى مركز التوثيق، كان لابد عليه من تحديد طرق لإتاحة هذا الرصيد الوثائقي إما عن طريق الإتاحة المباشرة أو غير المباشرة، وتتم الإتاحة المباشرة عن طريق عرض الرصيد الوثائقي للمستخدم ليتم الإطلاع عليه والتصرف فيه بكل حرية واستقلالية، أما الإتاحة غير المباشرة فتتطلب عملية الإعارة المباشرة أين يتنقل المستخدم لمركز التوثيق للحصول على الوثيقة التي يحتاج إليها، والتي عادة ما تكون غير مرقمنة ولم يتم وضعها على البوابة الوثائقية، حيث يوضح الجدول والشكل البياني رقم (20) أن 39.2% من العينة المدروسة يحصلون على الرصيد الوثائقي المتوفر لدى مركز التوثيق من خلال الإعارة اليدوية، وهو المعمول به من قبل المركز فيما يتعلق بالكتب والمجلات المطبوعة التي لم تتم رقمنتها بعد أو بعض الوثائق الإدارية التي يتم إنتاجها والتي تتطلب وقتا للقيام بعملية المعالجة؛ ليتم إتاحتها عبر البوابة، أما بقية الوثائق فيتم إتاحتها مباشرة عبر البوابة الوثائقية؛ حيث يتم الإطلاع عليها بشكل مباشر (الإتاحة المباشرة)، وهذا ما لمسناه في النسبة الثانية والتي قدرت بـ31.6 % من المبحوثين

الذي أكدوا على أن الرصيد الوثائقي يكون متاح مباشرة أمام المستخدم ما يسهل الحصول عليه، في حين نلاحظ أن (15) مبحوثا بنسبة 19.00% و (08) مبحوثين بنسبة 10.10% يرون أن إتاحة الرصيد الوثائقي تتم من خلال الإعارة الآلية و الإتاحة غير المباشرة عبر البوابة الوثائقية والتي تتطلب الإعارة الآلية.

نوعية الوثائق التي تتم استعارتها		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
الكتب	39	29,50%
المجلات	27	20,50%
الأبحاث و الدراسات	21	15,90%
الفهارس و الأدلة	9	6,80%
البرمجيات	10	7,60%
معايير	20	15,20%
خبرات	1	0,80%
صفقات عمومية	5	3,80%
المجموع	132	100,00%

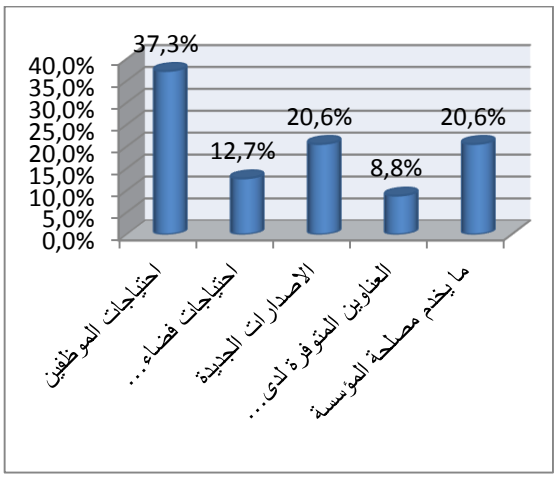


الجدول رقم (21) يوضح نوعية الوثائق التي تتم استعارتها الشكل البياني رقم (21)يوضح الوثائق التي تتم استعارتها

تبين نتائج الجدول والشكل البياني رقم (21)، أن مستخدمي مركز التوثيق يقومون باستعارة الكتب بنسبة كبيرة، حيث نلاحظ أن 29.5% من العينة المدروسة يستعيرون الكتب، وذلك راجع إلى أن الكتب كما سبق و أن أشرنا غير متاحة عبر البوابة الوثائقية نظرا لحجمها الكبير، حيث تتم إتاحة فقط العنوان، الفهرس والملخص ما يسمح للمستخدم بفهم فحوى الكتاب، وتحديد ما إن كان يناسب احتياجاته، ليقوم باستعارته بشكل مباشر كما سلف وأن ذكرنا، وغالبا ما تتم إعارة الكتب الجديدة التي يكثر الطلب عليها من قبل المستخدمين مباشرة عند القيام بعملية الاقتناء وعرض الرصيد الوثائقي، خاصة من قبل موظفي مديرية الإعلام الآلي ونظم المعلومات، إذ يتوفر مركز التوثيق على بعض الإصدارات الحديثة التي يصعب على المستخدم الحصول عليها من خلال شبكة

الإنترنت، وفي المرتبة الثانية نجد المجلات بنسبة بلغت 20.50%، وهي من بين الوثائق المتوفرة بكثرة في مركز التوثيق نظرا لأن الحصول عليها يكون بشكل يومي وأحيانا أسبوعي، أي أن مركز التوثيق يقوم بمعالجة كم هائل من المجلات خلال نهاية كل أسبوع ليتم إتاحتها للمستخدم للإطلاع عليها مباشرة عبر البوابة الوثائقية وتتاح له إمكانية تحميلها، وهذا النوع من الوثائق يكثر الطلب عليه بشكل كبير كونه يحتوي على مقالات تتعلق بنشاط (LQS) ، وأغلبية هذه المجلات تكون حول موضوع النفط والغاز، ونذكر أنه في البداية كان يقوم المركز برقمنة فقط المقالات التي تتناسب واحتياجات نشاط (LQS)، ليتم بعدها رقمنة المجلة كاملة ما يمكن المستخدم من الإطلاع على كل المقالات، أما في المرتبة الثالثة وبنسبة 15.90% نجد الأبحاث والدراسات التي عادة ما تقام من طرف موظفي نشاط (LQS) حيث يطلب منهم القيام ببعض الأبحاث والدراسات حول نشاط عملهم، إذ تتم الاستعانة بالأبحاث والدراسات السابقة، كما أن الموظف عندما يتم تعيينه لأول مرة في الوظيفة يطلب منه إجراء بحث أو دراسة حول موضع معين، بينما (20) مبحوث بنسبة 15.20 % يقومون باستعارة المعايير التي تساعدهم في أداء مهامهم وهؤلاء المبحوثين أغلبيتهم موظفي دائرة الإعلام الآلي ونظم المعلومات والمكلفين بتصميم البرمجيات، وكذا موظفي دائرة المالية ودائرة التوثيق، حيث لاحظنا أن أغلبية المبحوثين الذين اختاروا خيار المعايير هم موظفين في هذه المديريات، ومؤخرا تم توفير مجلة Baosem التي تحتوي على كافة المعلومات والمستجدات والإعلانات التي تقوم بها شركة سونطراك.

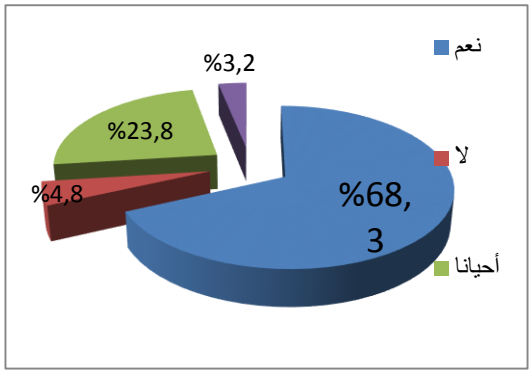
الإجراءات المتبعة في عملية الاقتناء (الشراء)		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
احتياجات الموظفين	38	37,30%
احتياجات مركز التوثيق	13	12,70%
الإصدارات الجديدة	21	20,60%
العناوين المتوفرة لدى دور النشر	9	8,80%
ما يخدم مصلحة نشاط (LQS)	21	20,60%
المجموع	102	100,00%



الجدول رقم (22) يوضح الإجراءات المتبعة أثناء الاقتناء الشكل البياني رقم (22) يوضح الإجراءات المتبعة أثناء الاقتناء

تتم عملية الاقتناء من قبل مركز التوثيق، تحت إشراف المدير التنفيذي لدائرة التوثيق والأرشيف والمسؤول عن مركز التوثيق بمساعدة كل من الوثائقيين، المكتبيين وأخصائي البحث عن المعلومات، أين يتم دراسة وتحديد الرصيد الوثائقي الذي سيتم اقتناءه بناء على احتياجات هياكل المقر والفروع التابعة، وتتم هذه العملية بداية كل سنة، حيث نلاحظه من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم (22) ومن خلال النتائج الموضحة في الشكل البياني أن عملية الاقتناء تتم انطلاقا من احتياجات موظفي نشاط (LQS) إذ نجد أن نسبة 37.3% من العينة المدروسة أكدوا على ذلك، حيث يقوم مركز التوثيق بإرسال رسالة إلكترونية لكافة هياكل نشاط (LQS) بهدف وضع قائمة للوثائق التي يحتاج إليها موظفي هذه الهياكل، مهما كان نوعها كتب، مجلات، معايير...الخ، وهناك من يرى أن عملية الاقتناء تتم وفقا للإصدارات الجديدة والتي غالبا ما تكون تتعلق بنشاط المقر، حيث نلاحظ أن نسبة 20.60% من المبحوثين يرون أن مركز التوثيق يقوم بعملية الاقتناء انطلاقا من الإصدارات الجديدة خاصة للكتب والمجلات، وفي هذا الصدد أشار الوثائقي و أخصائي البحث عن المعلومات على أن مركز التوثيق أثناء قيامه باقتناء الرصيد الوثائقي يأخذ في عين الاعتبار الوثائق التي صدرت حديثا، وهذا أمر ضروري إذ أنه من غير الممكن اقتناء كتاب صدر قبل سنة 2015 مثلا، كما يأخذ مركز التوثيق بعين الاعتبار اقتناء الوثائق التي تتناسب وتخدم مصلحة نشاط (LQS)، إذ لا يمكن اقتناء كتاب، مجلة أو معيار لا يتماشى واحتياجات (LQS)، وهذا ما سلجلناه من خلال النسبة التي بلغت هي الأخرى 20.60%، بينما اقتناء الوثائق التي تتناسب واحتياجات مركز التوثيق فهي نسبة قليلة قدرت بـ12.20%، وذلك لأن الهدف من مركز التوثيق هو خدمة جميع المستخدمين وتلبية احتياجاتهم، أما العناوين المتوفرة لدى دور النشر فلا يتم الاعتماد عليها بكثرة في عملية الاقتناء، وهنا أشار المختص في البحث عن المعلومات أن مركز التوثيق يتعامل مع الموزع (SICODP) بشكل دائم لتوفير الوثائق الضرورية للمركز، وأحيانا يقومون بتوجيههم إلى موزع آخر في حال عدم توفر الوثيقة لديهم.

أخصائي المعلومات مرافق للمستخدم		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	%68,3	43
لا	%4,8	3
أحيانا	%23,8	15
عدم الإجابة	%3,2	2
المجموع	%100	63

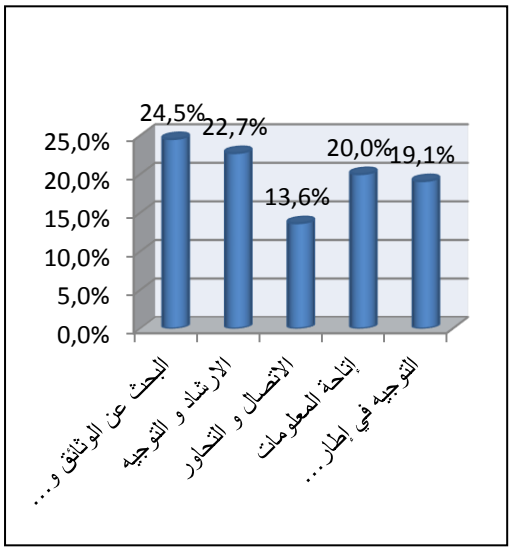


الجدول رقم (23) يوضح أخصائي المعلومات مرافق الشكل البياني رقم (23) يوضح أخصائي المعلومات مرافق

يسعى مركز التوثيق إلى تقديم المساعدة للمستخدم أثناء قيامه بالبحث عن الوثائق والمعلومات التي يود الحصول عليها، وهذا ما نلاحظه من خلال نتائج الجدول أعلاه الذي يوضح أن أخصائي المعلومات يعمل على تقديم المساعدة للمستخدم من أجل تسهيل عملية البحث، وذلك من خلال التعرف على احتياجاته ومحاولة فهم ما يحتاج إليه بالضبط ليسهل تحديد الوثيقة أو المعلومة المناسبة له، كما أنه يمثل همزة وصل (وسيط) بين الرصيد الوثائقي والمستخدم، إذا يعمل على توجيهه وإرشاده نحو المعلومات والوثائق ليسهل الحصول عليها، وهذا ما نلاحظه من خلال (43) مبحوث بنسبة 68.3% أكدوا أن أخصائي المعلومات يقدم لهم المساعدة أثناء قيامهم بعملية البحث ما يسهل عليهم الحصول على احتياجاتهم، ونحن بدورنا من خلال زيارتنا لمركز التوثيق ولفضاء المكتبة لاحظنا ذلك، ففي كثير من الأحيان يصعب على المستخدم تحديد ما يحتاج إليه بالضبط أو تحديد مكان تواجد الوثيقة، فتقوم المكتبية بتقديم المساعدة، ونلاحظ أيضا أن 23.8% من العينة المدروسة أشاروا إلى أن أخصائي المعلومات يقدم لهم المساعدة أحيانا وليس دائما، وهذا لأنهم نادرا ما يحتاجون للمساعدة خاصة وأن كل المعلومات والوثائق حسب رأيهم متوفرة عبر البوابة الوثائقية أو عبر شبكة الإنترنت، أما 4.8 % فيرون أنه لا يقدم المساعدة لهم أثناء قيامهم بالبحث عن المعلومات أو الوثائق التي يحتاجون إليها، وهم ثلاثة مبحوثين من بينهم (02) أثناء استرجاع الاستبيان صرحوا لنا أن المكتبين لا يملكون مهارة كافية لإدارة المكتبة، كما أنهم لا يملكون مستوى كافي لتقديم المساعدة أثناء عملية البحث، ولمعرفة كيف تتم مساعدة المستخدمين طرحنا سؤال على العينة المدروسة التي ترى أن أخصائي المعلومات (المكتبي) يقدم المساعدة

سواء بشكل دائم أو في بعض الأحيان بغية معرفة كيف تتم مساعدتهم في عملية البحث، وهذا ما توضحه نتائج الجدول التالي والشكل البياني رقم (24).

نوع المساعدة التي يقدمها أخصائي المعلومات للمستخدم		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
البحث عن الوثائق و المعلومات المناسبة	27	24,50%
الإرشاد و التوجيه	25	22,70%
التواصل و التحاور	15	13,60%
إتاحة المعلومات	22	20,00%
التوجيه في إطار معرفته بالتوثيق	21	19,10%
المجموع	110	100,00%

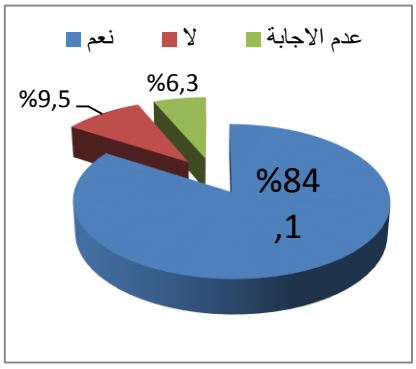


الجدول رقم (24) يوضح نوعية المساعدة المقدمة **الشكل البياني رقم (24) يوضح نوعية المساعدة المقدمة**

جاء في إجابات المبحوثين أن المكتبي كأخصائي معلومات يقدم لهم المساعدة أثناء قيامهم بعملية البحث، بغية تسهيل حصولهم على المعلومات والوثائق التي يحتاجون إليها، وهو ما أكد عليه 24.5 % من المبحوثين، كما جاء الإرشاد والتوجيه في المرتبة الثانية بنسبة 22.7%، ليأتي بعدها تقديم المساعدة من خلال إتاحة المعلومات في المرتبة الثالثة بنسبة 20%، كما حظي التوجيه في إطار معرفة أخصائي المعلومات بمجال التوثيق في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت 19.10 % وهي نسبة متقاربة جدا مع النسبة التي سبقتها، بينما نجد في المرتبة الخامسة والأخيرة تقديم المساعدة من خلال التواصل والتحاور بنسبة 13.60%، وهنا نجد أنه هناك تناقض مع الإجابات السابقة وتصريحات موظفي مركز التوثيق، حيث أشارت نسبة كبيرة من المبحوثين أنه هناك علاقة تفاعلية بين مركز التوثيق والمستخدم، ومن خلال الإجابة عن هذا السؤال نجد أن نسبة قليلة جدا ترى أن مركز التوثيق يخلق نوع من التواصل والتحاور مع المستخدم بغية تلبية احتياجاته الذي يعد من أهم المؤشرات المتعلقة بمفهوم الوساطة الوثائقية.

إن ما تقدمه مؤشرات هذا الجدول تتقارب مع معطيات الجدول السابق، حيث توضح النتائج المسجلة أن أخصائي المعلومات يقدم المساعدة للمستخدم خلال قيامه بعملية البحث، عن طريق قيامه بالبحث عن المعلومات والوثائق التي يحتاج إليها المستخدم بهدف إيصالها إليه، وهنا أشار المختص في البحث عن المعلومات والوثائق؛ أنه يتم تلقي الطلب من قبل المستخدم ليقوم بالبحث عن المعلومة أو الوثيقة وتحديد مكانها لتوفيرها له، وفي حالة عدم توفر المعلومة أو الوثيقة لديه أو لدى مركز التوثيق يقوم بالبحث عنها في مختلف المصادر التي تمكنه من العثور عليها كون أن دوره يتمثل في ذلك، حيث يقوم عمله بشكل أساسي على البحث عن المعلومة والوثيقة أينما وجدت وتوفيرها لمستخدميها، كما يعمل على توجيه المستخدم نحو المعلومة أو الوثيقة المناسبة له كونه يعتبر مصمم ومنتج للمعلومة؛ لذلك فهو على دراية بمحتوى كافة الوثائق المتوفرة، وهذا يتطلب التواصل والتحاور مع المستخدم ليسهل على أخصائي المعلومات تحديد احتياجاته، وحاولنا معرفة أيضا تمثلات المستخدمين حول ما إن كان هذا يجعل أخصائي المعلومات يلعب دوره كوسيط وثائقي، فكانت النتائج على النحو التالي:

أخصائي المعلومات وسيط		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	84,1	53
لا	9,5	6
عدم الإجابة	6,3	4
المجموع	100	63



الجدول رقم (25) يوضح أخصائي المعلومات وسيط **الشكل البياني رقم (25) يوضح أخصائي المعلومات وسيط**

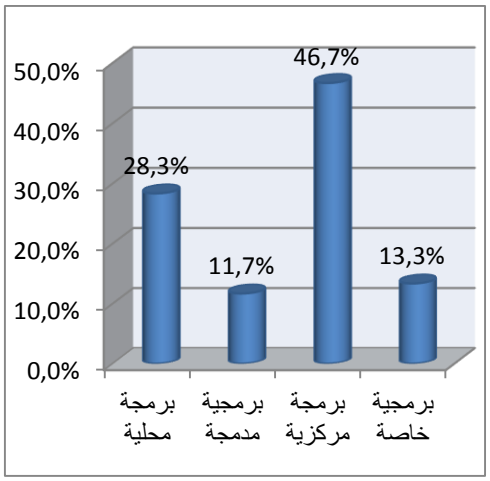
من خلال نتائج الجدول رقم (25) والشكل البياني نلاحظ أن نسبة 84.1% يرون أن أخصائي المعلومات يعتبر بمثابة وسيط وثائقي، في حين 9.5 % من العينة المدروسة يرون العكس وأن أخصائي المعلومات لا يمكن أن يكون بمثابة وسيط وثائقي، بينما (04) مبحوثين بنسبة 6.3% امتنعوا عن الإجابة وهم تقريبا المبحوثين الذين يرون أن أخصائي المعلومات لا يقدم لهم المساعدة أثناء قيامهم بعملية البحث؛ ما يجعله لا يلعب دور وسيط وثائقي بين الرصيد الوثائقي والموظفين.

أخصائي المعلومات بمركز التوثيق يملك مجموعة من المهارات والمؤهلات التي تؤهله ليكون وسيط وثائقي، وهذا ما لاحظناه من خلال النتائج السابقة، وتحاورنا الدائم معه؛ حيث يقوم بالعمل على توفير المعلومات والوثائق للمستخدم، فهو يملك مهارات تتعلق بمعالجة المعلومات والوثائق من فهرسة، تكشيف، تصنيف، استرجاع للمعلومات وغيرها من العمليات الفنية المرتبطة بعملية المعالجة، كما يملك مؤهلات تساعده على التحكم في الرصيد الوثائقي، وهنا نشير إلى أخلاقيات أخصائي المعلومات والتي يمكن أن تجعله يلعب دوره كوسيط، حيث يعتبر الوسيط بمثابة حلقة وصل بين المحتوى والمستخدم، إذ نصت العديد من المواثيق الدولية على علاقة أخصائي المعلومات بالمستخدم، ولذا يحاول مركز التوثيق تقوية علاقته مع الموظفين، عن طريق أخصائي المعلومات (الوسيط)، فهو يسهم في تقوية الصلة بين مركز التوثيق والمستخدم الذي يسعى ويعمل دوما على إرضاءه تحت شعار "المستفيد أولا وأخيرا"[266]، وهذا يتوقف أيضا على مدى قدرته على جعل الوثائق متاحة أمام الجميع كونه وسيط معلومات، وسيط بين (الوثائق والمستخدم)،(الوثائق الأولية والوثائق الثانوية) والقادر على إيجاد الحلول لكافة الصعوبات التي قد تواجه المستخدم، وبالتالي هو وسيط يسهل إيصال الوثائق المختلفة انطلاقا من علاقته بالمستخدم ليسهل عليه بدوره تحديد الاحتياجات وإيصالها.

المبحث الثالث: تطبيقات التكنولوجيا الحديثة و مفهوم الوساطة

في ظل الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كان لابد على مقر نشاط (LQS) مواكبة هذه التغييرات و التعايش مع التحولات التي أحدثتها، حيث تم توفير مجموعة من الوسائل التكنولوجية لتسهيل عمل نشاط المقر، لذا سنحاول من خلال هذا المبحث الوقوف على أهم الآليات والأساليب المتبعة من قبل مركز التوثيق لتوفير وإتاحة الرصيد الوثائقي، والوسائل التي من شأنها تسهيل عملية الوصول والحصول على المعلومات والتي ترتبط بمفهوم الوساطة الوثائقية.

[266] مجموعة من الباحثين. أخلاقيات المعلومات.الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). جدة، 2013. ص.45.



طبيعة البرمجيات الحديثة التي تستخدم في التسير و الوساطة بمركز التوثيق		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
برمجية محلية	17	28,30%
برمجية مدمجة	7	11,70%
برمجية مركزية	28	46,70%
برمجية خاصة	8	13,30%
المجموع	60	100,00%

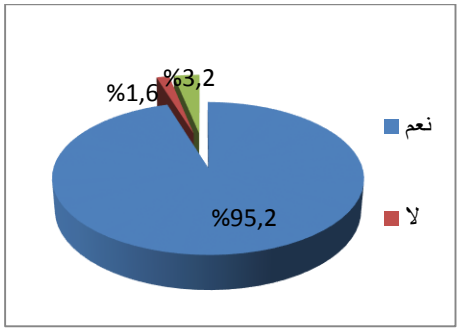
الجدول رقم (26) يوضح طبيعة البرمجيات المستعملة الشكل البياني رقم (26) يوضح طبيعة البرمجيات المستعملة

البرمجيات المستعملة بمقر نشاط (LQS) للموظفين هي عبارة عن برمجيات مركزية، وهذا ما أكدت عليه العينة المدروسة بنسبة 46.70%؛ وفي المرتبة الثانية البرمجيات المحلية بنسبة 28.30% والتي يقوم مهندسو وإطارات الإعلام الآلي بتصميمها، بينما 13.30% يرون أن البرمجيات الخاصة هي المستخدمة بمركز التوثيق وهناك من أشار إلى البرمجيات المدمجة، وتجدر الإشارة إلى أن هذه البرمجيات يتم تصميمها من قبل مهندسي البرمجيات وهي غير تجارية؛ في حين هناك من يرى أن مركز التوثيق يستخدم برمجيات وثائقية خاصة بعملية تسيير وإدارة المعلومات والوثائق، يعتمد مركز التوثيق على برمجية EXLIBRIS لتسيير المعلومات والوثائق، حيث أن هذه البرمجية سهلت عملية نقل المعلومات ومشاركتها بين عدة مستخدمين، وبغية معرفة ما إن كانت هذه البرمجيات تستخدم في أداء وظائف الوساطة، تم التواصل مع موظف دائرة الإعلام الآلي ونظم المعلومات والمختص في البرمجيات، حيث أكد أن هذه البرمجيات تساعد المؤسسة على أداء مهامها بالشكل المطلوب في أقل وقت ممكن وبأقل جهد وتكاليف، كما أنها سمحت بنقل المعطيات والبيانات بين عدة هياكل وفروع، فهي بمثابة وسيط غير مادي بين المؤسسة والمعلومات، وبالحديث عن البرمجيات المركزية والمحلية المستعملة بكثرة، صرح أن المؤسسة بحجمها الكبير تحتاج لمثل هذه البرمجيات لتحقيق أهدافها والحصول على نتائج تخدم المصلحة العامة، وبما أن محور دراستنا هو مركز التوثيق حاولنا الحصول على بعض المعلومات المتعلقة بالبرمجيات الوثائقية التي يتم تصميمها من قبل موظفي دائرة ISI/DOC، إذا صرح هذا

الأخير أن هذه البرمجيات عملها الأساسي البحث عن المعلومات وتسيير البحث عن الوثائق لتوفير المعلومات بسرعة وسهولة، يتم تصميمها بناءا على الاحتياجات المعلوماتية للمؤسسة لمساعدة دائرة التوثيق والأرشيف في القيام بعمليات التزويد والاقتناء، الفهرسة، التكشيف، الفهرسة على الخط المباشر، الإعارة، البحث الوثائقي، إعداد التقارير،الإحصائيات...؛ وكذا لتمكنهم من التحكم ومراقبة الرصيد الوثائقي، وهذا ما جعل هذه البرمجيات تستخدم كأداة من أدوات الوساطة المختلفة، ولمعرفة ما أن كانت الإنترنت تعتبر أداة أو وسيط بين المعلومات والمستخدم، قمنا بطرح سؤال حول ذلك فكانت النتائج على النحو التالي:

الانترنت وسيط وثائقي:		
	النسبة المئوية	التكرار
نعم	%95,2	60
لا	%1,6	1
عدم الإجابة	%3,2	2
المجموع	%100	63

الجدول رقم (27) يوضح الإنترنيت وسيط



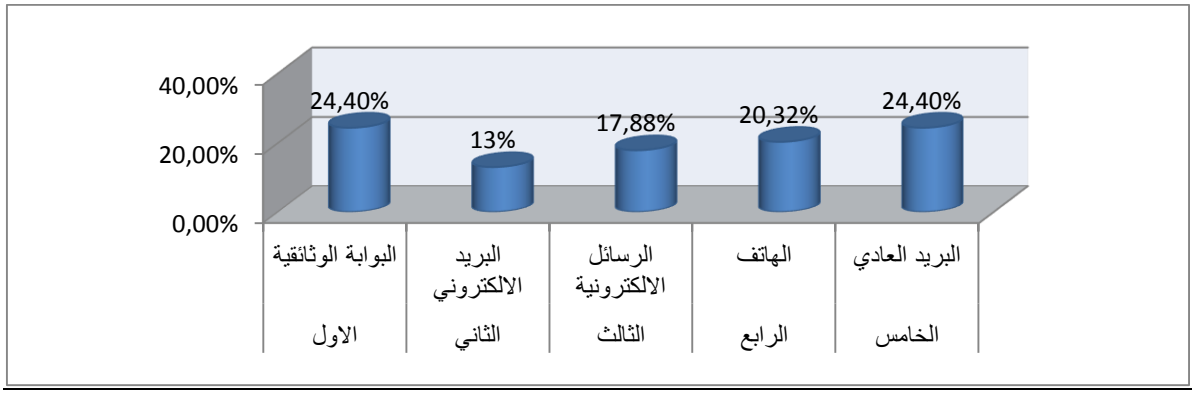
الشكل البياني رقم (27) يوضح الإنترنيت وسيط

سمحت الإنترنت بخلق فضاء وثائقي رقمي متاح أمام جميع المستخدمين، فهي بذلك تعتبر وسيط بين المستخدم والرصيد الوثائقي المعروض عبر هذه الشبكة، فهي اليوم قادرة على توفير عدد لا متناهي من المعلومات والوثائق، ما يسمح للمستخدم بالحصول على المعلومة أو الوثيقة التي يحتاج إليها في ظرف وجيز وأينما وجدت، ولذا يعتبر 95.2% من العينة المدروسة أن شبكة الإنترنت هي بمثابة وسيط بين المستخدم والرصيد الوثائقي المتاح، إذ أن هذه الأخيرة تسهل عليهم عملية البحث والحصول على المعلومات والوثائق دون الحاجة لتنقل لمركز التوثيق، وهنا نشير إلى أنه على الرغم من الإمكانيات التي يتوفر عليها مركز التوثيق ونشاط (LQS) بصفة عامة إلى أنه لا يتوفر على موقع إلكتروني، حيث لا يتم إتاحة الرصيد الوثائقي عبر موقع خاص عبر شبكة الإنترنت بل يكتفي المركز بالبوابة الوثائقية. في حين نجد أن 1.6 % والمتمثلة في مبحوث واحد يرى أنه لا يمكن اعتبار الإنترنت كوسيط وثائقي، في حين 3.2% بمعدل مبحوثين(2) امتنعوا

عن الإجابة، لذا يمكن أن نقول أن مركز التوثيق يعتمد على الإنترنت لربط المستخدم بالمعلومات؛ بالاعتماد على مجموعة من الأدوات؛ وهو ما يندرج تحت مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية من خلال البوابة الوثائقية، وهو ما أكد عليه بعض المبحوثين من خلال نتائج الجدول الموالي:

يتم التعريف بالمجموعات الوثائقية عن طريق			
		النسبة المئوية	التكرار
الاول	البوابة الوثائقية	24,40%	30
الثاني	البريد الالكتروني	13%	16
الثالث	الرسائل الالكترونية	17,88%	22
الرابع	الهاتف	20,32%	25
الخامس	البريد العادي	24,40%	30
المجموع		100,00%	123

الجدول رقم (28) يوضح أدوات التعريف بالمجموعات الوثائقية



الشكل البياني رقم (28) يوضح أدوات التعريف بالمجموعات الوثائقية

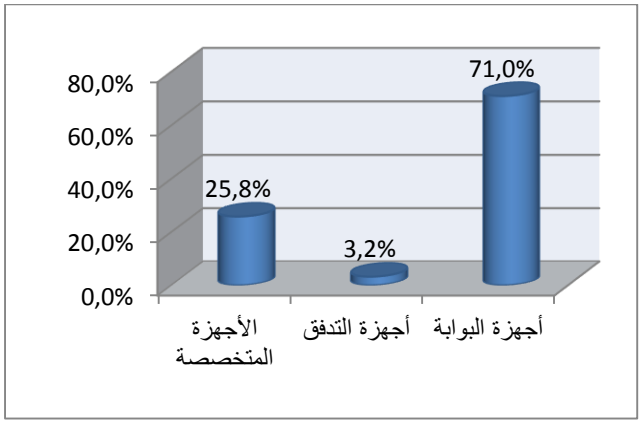
بهدف معرفة الأداة أو الوسيلة التي يستعملها مركز التوثيق لتعريف المستخدم بمختلف المجموعات الوثائقية، طلبنا من المبحوثين ترتيب هذه الأدوات حسب الأداة الأكثر استخداما، من خلال نتائج الجدول والشكل البياني رقم (28) يتضح لنا أن مركز التوثيق يعتمد على البوابة الوثائقية في المرتبة الأولى، إذ 24.40 %من العينة المدروسة اختارت البوابة الوثائقية كخيار أول يتم من خلالها الإطلاع على مختلف المجموعات الوثائقية، في حين جاء البريد الإلكتروني كخيار ثاني بنسبة 13% أما في المرتبة الثالثة نجد الرسائل الإلكترونية التي يقوم بإرسالها عادة المكتبيين

بنسبة 17.88%، أما الخيار الرابع فهو الهاتف الذي يعتبر وسيلة لتواصل مع موظفي مركز التوثيق بنسبة 20.32%، أما البريد العادي فجاء في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت 24.40%.

إن مركز التوثيق يعتمد على البوابة الوثائقية كوسيط للتعريف بالرصيد الوثائقي المتوفر، حيث تسمح هذه الأخيرة للمستخدم بالإطلاع على كافة الرصيد المتاح، وهي تعتبر كما أشرنا إليه في الإجابات السابقة بمثابة وسيط لربط المستخدم بالمجموعات الوثائقية، فأغلبية المستخدمين يعتبرون أن البوابة الوثائقية هي أداة مناسبة لتسهيل الحصول على المعلومات والوثائق، أما الهاتف والبريد العادي فلا يتم التعامل بهمها بشكل كبير، الهاتف عادة ما يتم التعامل به في حالة ما إن أراد المستخدم التواصل مع موظفي المركز للاستفسار عن معلومة ما أو وثيقة، وفي حالة إعارة وثيقة يتم الاتصال به عبر الهاتف لطلب استكمال إجراءات الإعارة، أما البريد العادي فكان في وقت مضى يتم التعامل به لإرسال وثيقة ما إلى فرع "عين البية"، ليتم بعدها الاستغناء عنه، لأنه لم يعد مسموح للمستخدمين الخارجيين الحصول على الوثائق المطبوعة خاصة الكتب، وللتأكد من أن المستخدمين يعتمدون على البوابة الوثائقية في الحصول على المعلومات والوثائق، قمنا باستجواب العينة المدروسة عن أجهزة الوساطة التي تساعد في دعم المستخدم، فكانت النتائج على النحو التالي:

أجهزة الوساطة التي تدعم المستخدم		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
الأجهزة المتخصصة	16	25,80%
أجهزة التدفق	2	3,20%
أجهزة البوابة	44	71,00%
المجموع	62	100,00%

الجدول رقم (29) يوضح أجهزة الوساطة المستعملة



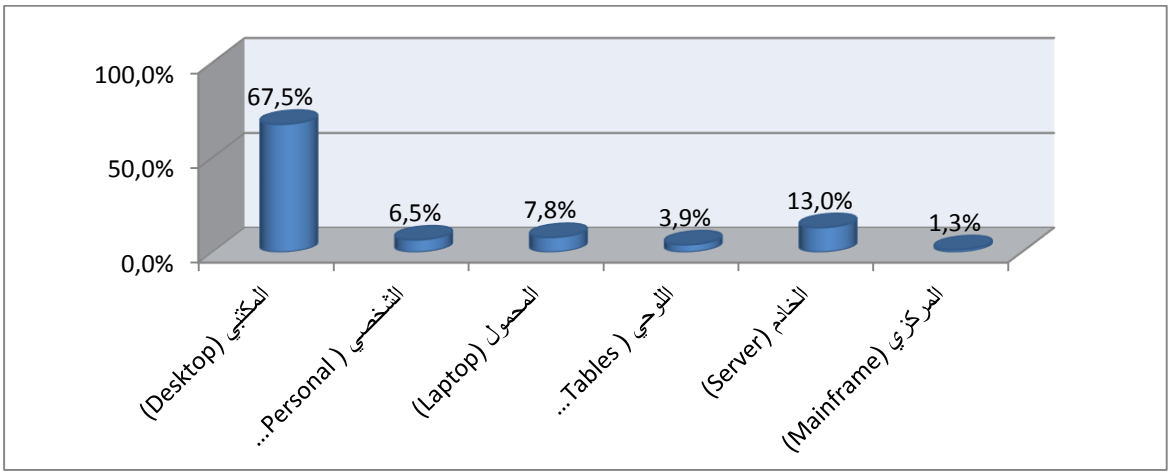
الشكل البياني رقم (29) يوضح أجهزة الوساطة المستعملة

يتبين لنا من خلال المعطيات المسجلة في الجدول أعلاه أن موظفي مقر نشاط التمييع والفصل يعتمدون بكثرة على أجهزة البوابة للحصول على المعلومات والوثائق التي يحتاجون إليها، كما أن أجهزة البوابة تساعد مركز التوثيق على إتاحة المعلومات والوثائق أمام المستخدم، وهذا ما أكدت عليه النسبة المسجلة والبالغة 71%، تسمح أجهزة البوابة للمستخدم بالتفاعل مع الوثيقة الرقمية وهو ما يقوم عليه مفهوم الوساطة الرقمية، بينما نجد أن 25.8% يرون أن الأجهزة التي تدعمهم في أداء مهامهم هي الأجهزة المتخصصة، وهي الأجهزة التي يتم استخدامها بشكل كبير من قبل موظفي دائرة الإعلام ونظم المعلومات، حيث نلاحظ أن أغلبية مهندسي وإطارات الإعلام الآلي يعتمدون عليها لإنشاء الرسوم البيانية والخرائط، بينما 3.2% من يعتمدون على أجهزة التدفق.

أجهزة البوابة تسهل عملية البحث عن المعلومات والوثائق، كما تسمح بالإطلاع على أخر المستجدات المتعلقة بقطاع المحروقات في الجزائر وخارجها، أما أجهزة التدفق فلا يتم استخدامها بشكل كبير داخل المؤسسة، حيث لا يتواصل الموظفين من خلال أدوات هذه الأجهزة سواء الفايسبوك، التويتر أو غيرها، كما أن مقر نشاط (LQS) لا ينشط على مواقع التواصل الاجتماعي على عكس شركة سونطراك، ومن خلال هذا حاولنا أيضا معرفة نوعية الحواسيب المستعملة في المؤسسة والتي تمكن الموظفين من الوصول والحصول على المعلومات المناسبة لأداء نشاطهم، وهو ما توضحه نتائج الجدول رقم (30).

نوعية الحواسيب المستعملة في نشاط LQS :		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
المكتبي (Desktop)	52	67,50%
الشخصي (Personale Computer)	5	6,50%
المحمول (Laptop)	6	7,80%
اللوحي (Tables Computer)	3	3,90%
الخادم (Server)	10	13,00%
المركزي (Mainframe)	1	1,30%
المجموع	77	100,00%

الجدول رقم (30) يوضح نوعية الحواسيب المستعملة بمقر نشاط التمييع والفصل



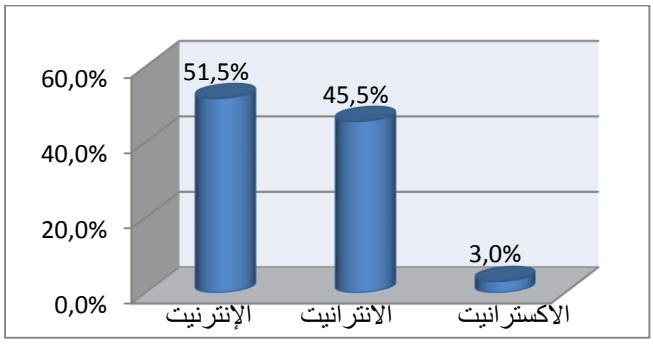
الشكل البياني رقم (30) يوضح نوعية الحواسيب المستعملة بمقر نشاط التمييع والفصل

ما يمكن استخلاصه من النتائج المسجلة في أعلى الجدول نجد أن نسبة 67.50% من العينة المدروسة يستعملون الحاسوب المكتبي، في حين هناك من يستعمل الحاسوب الخادم بنسبة 13.00%، أما الحاسوب المحمول بنسبة 7.80%، ويليه الحاسوب الشخصي بنسبة 6.50% ليأتي في المراتب الأخيرة الحاسوب اللوحي بنسبة قدرت بـ 3.6% والمركزي بـ 1.3%.

تتوفر جميع الهياكل على حاسوب مكتبي لكل مستخدم، حيث يساعد هذا الحاسوب على أداء المهام ويمكن المستخدم من أداء عمله في مكانه بشكل ثابت، هذا ما جعل بعض المستخدمين يفضلون استعمال حواسيبهم الشخصية، إذ أن بعض المبحوثين أكدوا لنا أن الحاسوب المكتبي أحيانا يكون عائق أمامهم ويصعب عليهم إنهاء مهامهم، وفي بعض الأحيان يتم استخدام الحاسوب المحمول. هذا النوع من الحواسيب يتوفر لدى دائرة الإعلام الآلي ونظم المعلومات أين يتم توفيرها للموظفين، وفي بعض الحالات يتم الاعتماد عليها عند عقد الاجتماعات، أما بقية الحواسيب فلا يتم الاعتماد عليها بشكل كبير خاصة الحواسيب المركزية، ومن خلال الجدول الموالي سنحاول معرفة الشبكات التي ترتبط بها هذه الحواسيب بما يسهل عملية الوصول والحصول على المعلومات الضرورية لنشاطهم.

نوعية الشبكات المستعملة بمقر نشاط LQS		
	الإجابة	
	التكرار	النسبة المئوية
شبكة الانترنت	32	50,79%
شبكة الانترانت	28	44,44%
شبكة الاكسترانت	3	4,76%
المجموع	63	99.99

الجدول رقم (31) يوضح نوعية الشبكات



الشكل البياني رقم (31) يوضح نوعية الشبكات

يعتمد نشاط (LQS) بشكل كبير على شبكة الإنترنت بنسبة 50.79% ؛ وهو ما نلاحظه من خلال النتائج المسجلة أعلاه؛ ثم تأتي شبكة الإنترانيت في المرتبة الثانية من حيث الاستعمال بنسبة 44.44%، وذلك كونها التكنولوجيا الثانية المعتمدة من قبل المؤسسة في تسيير وإدارة نشاطها، وفيما يخص شبكة الاكسترانيت لا يتم التعامل بها بشكل كبير إذ بلغت نسبتها 4.76% وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بشبكة الإنترنت وشبكة الإنترانت، وهناك من المبحوثين من أرجع ذلك إلى أن هذه الشبكة لا تفيدهم في أداء عملهم وأنها تتوفر لدى المسؤولين فقط.

يتم استعمال شبكة الإنترنت بكثرة من قبل الموظفين نظرا للإمكانيات العديدة التي تتيحها باعتبارها الشبكة الأكثر انتشارا، حيث تتيح للمستخدم الإطلاع على كل ما يرغب في الحصول

عليه وتقدم العديد من المزايا والخدمات، كما أن الإنترنت تسهل على الموظفين أداء أعمالهم وتمكنهم من تطوير خدماتهم بما يعود بالفائدة على المؤسسة، تسمح بمواكبة جميع التطورات التي يشهدها قطاع النفط والغاز محليا ودوليا، بالإضافة إلى أن الإنترنت تسمح لنشاط (LQS) بالتواصل بشكل يومي مع شركة "سونطراك" وبقية الفروع والمجمعات التابعة لها عبر البريد الإلكتروني، علاوة على ذلك تسمح بربط المستخدمين ببعضهم البعض.

يتوفر النشاط أيضا على شبكة الإنترانيت كشبكة داخلية لخدمة جميع موظفي النشاط، تسمح بنقل وتبادل المعلومات والوثائق داخل نطاق نشاط (LQS)، الهدف من هذه الشبكة هو تلبية احتياجات الموظفين وضمان التواصل والتفاعل بينهم، وهذا نظرا لسرعتها العالية في تمرير البيانات وتبادل المعلومات.

يتوفر مقر نشاط التمييع والفصل على نظام معلومات يتمتع بعدة مقومات ومؤهلات تجعل منه فضاء يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، مما يسمح بالوصول والحصول على المعلومات بسرعة، التواصل، تبادل المعلومات وتقاسمها، اكتساب مهارات جديدة في مجال تسيير وإدارة الوثائق وخلق تفاعل بين المستخدم والمعلومات الرقمية، وهو ما يندرج تحت مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية، وفي هذا الصدد حاولنا معرفة ما إن كانت هذه التكنولوجيات تشكل خطر على مركز التوثيق ومن شأنها أن تلغي تواجده بالمؤسسة، جاءت تصريحات موظفي المركز وبعض إطارات المؤسسة أنه على الرغم من الإمكانيات التي توفرها وتتيحها هذه التكنولوجيا؛ إلا أنه لا يمكن تغييب أو إلغاء دور مركز التوثيق، كونه فضاء يوفر كافة المعلومات التي لا يمكن الوصول والحصول عليها بسهولة، إذ أن شبكة الإنترنت بالرغم من الكم الهائل من المعلومات والوثائق المتوفرة عبر هذه الشبكة إلا أنه ليست كل المواقع تسمح بالحصول على النص الكامل وبالمجان، كما أن البحث عن المعلومات عبر مختلف تطبيقات الإنترنت يطرح مشكل المصداقية وفي نفس الوقت هذه المعلومات قد تختفي في أي وقت؛ وهو ما يجعل الإنترنيت وسيط بينهم وبين المعلومات.

خلاصة الفصل

انطلاقا من دراستنا لمركز التوثيق بمقر نشاط التمييع والفصل؛ نجد أن دراية موظفي المقر بمفهوم الوساطة ومختلف آلياتها يرتبط بدرايتهم بالمفاهيم المتعلقة بمجال عملهم و إطلاعهم الدائم على المقالات التي تخص مجال المعلومات وانفتاحهم على بعض المؤسسات التي يطرح فيها المفهوم كتصور جديد لربط المعلومات بالمستخدم؛ والتي من شأنها تطوير خدماتهم و دعم نشاط شركة "سونطراك" لاتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف الإستراتجية المسطرة، كما أن دراية موظفي المؤسسة بمفهوم الوساطة الوثائقية راجع لتصورهم للمفهوم الواسع للوساطة والتي تبقى سطحية ومحدودة، وهناك من ربط المفهوم بالمفاهيم السابقة لهذا التصور كتسيير وإدارة المعلومات .

تشير كل الممارسات والخدمات التي يتيحها ويقدمها مركز التوثيق بمقر نشاط (LQS) إلى توجه نظم المعلومات نحو ضرورة العمل وتبني مفهوم "الوساطة الوثائقية" لربط المستخدمين بالرصيد الوثائقي وإطلاعهم بكافة المستجدات وهذا من شأنه مساعدتها في عملية التسيير الأمثل لنشاطها ما يعود عليها بالفائدة ويسمح لها بالرفع من مستواها، حيث يشكل مفهوم "الوساطة الوثائقية " مكسبا للمؤسسة لتسير نشاطها ومواكبة التحديات التي تفرضها التكنولوجيات الحديثة من خلال مركز التوثيق القادر على مواكبة هذه التحديات وفي مستوى رهانات وتطلعات المؤسسة.

انطلاقا من هذه النتائج يمكن القول أن مركز التوثيق بمقر نشاط التمييع والفصل يتوفر على كافة الشروط المادية وغير المادية التي تجعل منه فضاء مهما بالنسبة للمؤسسة، ولا يمكن الاستغناء عنه؛ وهذا حسب تمثلات الموظفين حول مركز التوثيق، والتي أغلبها أكدت على أهمية المركز، لذا لابد عليه من الاستفادة من مفهوم الوساطة الوثائقية كآلية لدعم المستخدم وصناع القرار بالمؤسسة ما يحقق النتائج المطلوبة.

الممارسات المرتبطة بمفهوم الوساطة الوثائقية من شأنها أن تسمح لمركز التوثيق من تحقيق نتائج أفضل و بلوغ الأهداف الإستراتجية التي يعمل من أجلها، حيث فتحت هذه الممارسات المجال أمام المركز للوصول إلى المعلومات والحصول عليها، كما استطاع مركز التوثيق ضمان توفير المعلومات لجميع الموظفين من خلال التفاعل.

من وجهة نظرنا وبناء على ما توصلنا إليه خلال هذا الفصل؛ استطاع مركز التوثيق إثبات دوره ومكانته داخل المؤسسة، ما جعله وسيط بين المؤسسة وموظفيها من جهة وبين المعلومات والموظفين من جهة أخرى؛ وذلك من خلال ضمان مشاركة المعلومات والوثائق بين عدة مستخدمين من أعلى موظف إلى أخر موظف في الهيكل التنظيمي، بهدف إنتاج معرفة مشتركة تساهم في اتخاذ القرارات بما يخدم المؤسسة، وهو ما يجعل مفهوم الوساطة الوثائقية وارد من خلال الممارسات والخدمات التي يقدمها؛ كما مكنت التكنولوجيات المتوفرة بالمؤسسة من تغيير نظرة الموظفين لمركز التوثيق على أنه فضاء لمعالجة المعلومات والوثائق، ومنحته الفرصة لتعزيز وتقوية العلاقة مع المستفيدين و كسب ثقتهم خاصة بعد استحداث البوابة الوثائقية. لذا يشكل مفهوم الوساطة الوثائقية موردا جديدا لمركز التوثيق؛ لجعل مقر نشاط التمييع والفصل فضاءا حيويا لتجسيد مشاريع إدارة المعرفة، من خلال اعتماد مبدأ التقاسم والتشارك لبناء المعرفة، لذا نجد أن هناك علاقة قوية بين مفهوم الوساطة الوثائقية و العمل على جعل مركز التوثيق وسيط بين المحتوى والمستخدم ما يسمح بتحقيق أهداف شركة سونطراك.

نتائـج الدراسة

من خلال كل ما تم تناوله في هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني توصلنا إلى مجموعة من النتائج، المرتبطة بالمقاربات والدراسات التي تتمحور حول الوساطة الوثائقية ونظم المعلومات ما سمح لنا ببناء تصور لموضوعنا، إضافة إلى النتائج المتعلقة بالجانب الميداني المتحصل عليها بمساعدة أدوات البحث المختلفة والتي سمحت لنا بالتدقيق في مجموعة من المعطيات المرتبطة بالموضوع، لنحاول معرفة مدى تطابق الفرضيات مع النتائج المتوصل إليها.

1- النتائج المتعلقة بالجانب النظري

يعتبر مفهوم الوساطة من بين المفاهيم الجديدة التي طرحت حولها العديد من الدراسات والمقاربات في مختلف الميادين، بمفهومها الواسع جاءت لسد الفجوة وربط العلاقات بين عدة أطراف حدث بينهم تمزق أو تصدع في العلاقة، إلا أن هذا التصور توجه نحو مجال المعلومات بهدف تسهيل الوصول والحصول على المعلومات (توفير المعلومة) للجميع بشكل ديمقراطي وعادل، والقضاء على الصعوبات التي تحول دون تحقيق ذلك؛

مفهوم الوساطة منبثق ضمن دمقرطة الثقافة مع إعطاء الحرية التامة والاستقلالية للمستخدم للمشاركة في الحياة الثقافية والاجتماعية، و أشارت العديد من الدراسات أن المفهوم في بداية ظهوره ارتبط بالمجال الثقافي وبمفاهيم ضمنية ذات صلة على غرار التنشيط الثقافي والعمل الثقافي...؛ ليتخذ عدة أشكال في سياقات مختلفة؛

تم توظيف مفهوم الوساطة كآلية جديدة في مجال تسيير وتنظيم المعلومات من خلال توفير الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على اكتساب مهارات وكفاءات لتلبية احتياجات المستخدمين وخلق علاقة تفاعلية بين مقدم المعلومة والمتلقي عبر عدة وسائط بشرية أو تقنية؛

نظم المعلومات هي بمثابة واجهة أو بوابة تسمح للمستخدم بالوصول والحصول على المعلومات بهدف إنتاج المعرفة، كما تسعى للقضاء على الصعوبات التي تواجهه أثناء بحثه عن مكان تواجد المعلومة أو الوثيقة، وهذا ما يحتم على المؤسسات المختلفة التعامل مع مفاهيم ومصطلحات جديدة على غرار مفهوم الوساطة، فالهدف من ممارسة الوساطة بنظم المعلومات ليس مجرد نقل

للمعلومات بل تتجاوز ذلك نحو السعي لمعرفة ردود أفعال المستفيدين من هذه المعلومات والإضافات التي يمكن أن تقدمها للمؤسسة الاقتصادية، كما أن الهدف من ممارسة الوساطة الوثائقية بالمؤسسات الاقتصادية والصناعية هو تثمين الأرصدة الوثائقية على مستوى هذه المساحات أو الفضاءات وجعلها متاحة أمام الجميع؛

إن التحولات المعرفية والتكنولوجية التي مست مجال المعلومات في ظل التسارع في نقل، تداول المعلومات أثرت على مختلف الخدمات التي تتيحها وتقدمها نظم المعلومات بالمؤسسات، حيث خلقت ممارسات جديدة ترتبط بعمليات الوصول/الحصول على المعلومات بالتحاق عدة متدخلين في هذا المجال وهو ما مهد لظهور مفهوم الوساطة الوثائقية التي ارتبطت بالكم الهائل للمعلومات والتضخم الوثائقي وما رافقها من تغير وتحول نحو ممارسات مهنية جديدة، إذ أصبح الحديث عن الوسيط كطرف ثالث يربط المستخدم بالمحتوى المعلوماتي والمعرفي؛

عرفت نظم المعلومات العديد من الممارسات المرتبطة بمفهوم الوساطة الوثائقية؛ والتي ساعدت بشكل كبير هذه النظم خاصة المكتبات العمومية على التقرب من جمهورها؛ كما سمحت بجعلها فضاء مفتوح لجميع الرواد؛

ارتبط مفهوم الوساطة الوثائقية بوساطة المعرفة؛ كون المفهوم يقوم على مبدأ تسهيل الوصول والحصول على المعلومات بهدف نقلها، تبادلها، تشاركها وتقاسمها بين عدة مستخدمين للاستفادة منها؛ بما يمكن من إنتاج معارف جديدة؛

مع التطورات التكنولوجية والتحولات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في ظل الاستخدام الواسع لشبكة الإنترنت وتطبيقات الويب 2.0، ظهرت الحاجة إلى خلق منافذ جديدة تعزز الوصول والحصول على المعلومات بكل حرية وشفافية مع ضمان الاستقلالية في الاستخدام، وهو ما سمح بالتوجه نحو ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية القائمة على الوسائل التكنولوجية الحديثة، التي بدورها سهلت عملية البحث عن المعلومات، أين أصبح المستخدم إلكتروني منتج لمعلومة رقمية؛

يعتبر موضوع الوساطة الوثائقية وعلاقته بنظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية من التوجهات الحديثة التي تؤسس لبناء علاقة بين هذه الأنظمة ومستخدميها؛ وتسهم في وضع برامج جديدة

تسهل عمل هذه النظم؛ لذا من خلال هذه الدراسة حاولنا التركيز على المفهوم الوساطة الوثائقية كأحد الآليات الجديدة الواردة في تصور نظم المعلومات والتي تبحث في الحلول المناسبة للقضاء على الصعوبات التي تواجه هذه الفضاءات لتسيير و تنظيم معلوماتها والتحكم في رصيدها الوثائقي، وكذا لتقرب من مستخدميها وربط علاقة تفاعلية معهم، كما حاولنا التركيز ضرورة إدراج وتطبيق ممارسات مفهوم "الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية، كأحد المفاهيم الجديدة التي ينبغي للمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي الانتباه إليها والعمل على استغلالها بما يتيح تحقيق نتائج مرضية...؛

المؤسسات الاقتصادية والصناعية والتحولات التي تعرفها في عدة مجالات سواء فيما تعلق بالتنظيم الداخلي، التسيير الإداري و المالي، التوجهات السياسية و التطلعات الجيو إستراتجية...؛ كل هذه التحولات فرض على المؤسسة إنشاء نظام معلومات يواكب كل ما يشهده محيطها الداخلي والخارجي ويساعد في عملية اتخاذ القرارات لبلوغ الأهداف وتحقيق النتائج، وهذا يمكن تحقيقه بسرعة وسهولة انطلاقا من تطبيق مفهوم الوساطة الوثائقية.

2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

تناولت الدراسة الميدانية مختلف الجوانب المتعلقة بنظم المعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية، وركزنا في دراستنا على مركز التوثيق كنظام معلومات بمقر نشاط (LQS)، والذي استطعنا من خلاله استنباط مجموعة من النقاط التي تؤكد على صحة الفرضيات أو تنفيها.

<u>نتيجة الفرضية الأولى:</u>

جاءت الفرضية الأولى على النحو التالي: " **تعتمد نظم المعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية (شركة سونطراك) على مفهوم الوساطة كآلية جديدة للتسيير وتطوير رسالة المؤسسة وخدمة المستفيد، ومواجهة التحديات والصعوبات لتحقيق أهدافها.** "

بناء على المؤشرات المتحصل عليها نجد أن هذه الفرضية تحققت، إذ أن مفهوم الوساطة الوثائقية في تمثلات موظفي المؤسسة وارد كممارسة بنسبة 55.60%، غير أن درايتهم بالمفهوم تبقى سطحية مقارنة مع أخصائي البحث عن المعلومات والمسؤول عن تسيير وإدارة مركز التوثيق

اللذان لهما إطلاع على كل ما يحمله المفهوم من معنى، وهذا مؤشر يدل على إمكانية التطبيق الفعلي للمفهوم.

انطلاقا من المناقشات مع بعض موظفي المركز لمسنا أن هناك من هو على دراية بكل ما تعلق بمفهوم الوساطة بكل أشكالها و أنواعها، وهم تقريبا من يملكون خبرة في مجال عملهم (مهندسي الإعلام الآلي و إطارات المؤسسة)، في حين هناك البعض من أكد على أنه على إطلاع بالمفهوم من خلال الممارسات التي يقوم بها، أما من ناحية إدراك المفهوم بمعناه فهم يجهلون التسمية أو المصطلح، وهو ما أثبتته نتائج الدراسة، حيث نلاحظ أن نسبة 42.90 % ليسوا على دراية أو اطلاع بالمفهوم، في حين هناك من ربط مفهوم الوساطة الوثائقية بالوساطة الرقمية.

أكدت نسبة 27.10% من العينة المدروسة أن مفهوم الوساطة الوثائقية يرد كممارسة من خلال الاستقبال الجيد وتوجيه المستخدم نحو مصادر المعلومات من خلال خلق نوع من التفاعل بين مقدم المعلومة والمتلقي، حيث تنطوي الوساطة الوثائقية على علاقة مباشرة مع المستخدم بنسبة 47.00%؛ وهو مؤشر على وجود تفاعل بين الأنظمة والموظفين وهو ما تتطلبه عملية الوساطة.

صرح بعض إطارات مقر نشاط التمييع الفصل؛ أن مركز التوثيق يقوم بممارسة الوساطة انطلاقا من تعميم الوصول الحر للمعلومة؛ وأن الوثائق متاحة أمام الموظفين بطريقة سهلة ومنظمة، وهو ما سهل عليهم الوصول إلى المعلومات والحصول عليها دون مواجهة أي صعوبات، وفي ذات السياق صرح المسؤول عن إدارة وتسيير أنظمة المعلومات بمديرة الإعلام الآلي ونظم المعلومات (ISI)؛ أن مفهوم الوساطة يندرج ضمن عملهم، خاصة الوساطة الرقمية التي سهلت نقل المعلومات بين مختلف الهياكل والمجمعات، مشيرا إلى أن هذا المفهوم غير وارد بالمعنى أو التسمية التي يحملها لدى الكثير من الموظفين، غير أنه موجود ضمن ممارساتهم.

يعتمد مركز التوثيق على ممارسة الوساطة المباشرة والوساطة غير المباشرة بهدف جعل المستفيد قادرا على الوصول والحصول على المعلومات والوثائق التي يحتاج إليها والتي من شأنها مساعدته في أداء عمله بكفاءة، وذلك بنسبة 61.90% من العينة المدروسة التي ترى أن مركز التوثيق يعتمد على الوساطة بشكليها.

يعتبر مركز التوثيق بمثابة وسيط للمعلومات حيث يقوم على محاولة توفير المعلومات والوثائق لجميع موظفي المقر وباقي الفروع والمجمعات بشكل يسمح بإنتاج ودمقرطة المعرفة والمساهمة في الترقية الوظيفية حسب كل المجالات بنسبة 22.90% ؛ وهذا ما يجعلنا نشير إلى أن مفهوم الوساطة الوثائقية من خلال هذا المؤشر يساعد على تسيير وتطوير رسالة المؤسسة وتمكينها من اتخاذ القرارات المناسبة لبلوغ أهدافها.

الاعتماد على مفهوم الوساطة الوثائقية بالمؤسسة كآلية جديدة من شأنه تقديم الدعم والمساعدة في مجال تسيير المعلومات والتحكم في الرصيد الوثائقي، من خلال توفير المؤهلات البشرية القادرة على خدمة المستفيد وتلبية احتياجاته عن طريق فتح المجال أمامه للبحث عن المعلومات بنفسه وتحديد مكان تواجدها والوصول إليها بسهولة، وهو ما يجعل العلاقة بين مركز التوثيق والمستخدم تتدرج ضمن عملية تفاعلية تخدم أهداف المؤسسة.

نتيجة الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية جاءت لتؤكد على أن " **نظام المعلومات بشركة سونطراك يتوفر على كافة الشروط التي تخدم مستوى تطلعات المؤسسة، ما يسمح بالاستفادة من الوساطة الوثائقية كآلية وطريقة عمل للوصول إلى النتائج المرجوة** ".

من خلال الدراسة الميدانية تطرقنا إلى جزئيات هذه الفرضية المحققة، حيث أوضحت بعض المؤشرات على أن مركز التوثيق كنظام معلومات يحمل في طياته جميع الصفات والمميزات والخصائص التي تجعل منه وسيط للمعلومات يخدم الاستراتجيات المسطرة من قبل المؤسسة، وهو ما أكدت عليه نسبة 95.20% من العينة المدروسة التي ترى أن مركز التوثيق يرقى إلى مستوى تطلعات المؤسسة، كونه يتوفر على كافة العناصر(الميكانيزمات) التي تمكنه من مواكبة التغيرات والتحولات التي تعرفها المؤسسة حسب 25% من المبحوثين، و26 عينة ترى أنه مجال حيوي يساعد على تقديم المعلومات والخدمات التي من شأنها تحقيق ذلك.

يحظى مركز التوثيق بأهمية كبيرة جدا من قبل موظفي مقر نشاط التميع والفصل، حيث تتفاوت درجة الأهمية فنسبة 52.40% ممن يرون أن هذا الفضاء مهم جدا بالنسبة لنشاطهم و نسبة

41.30% ترى أنه مهم كونه يتوفر على كافة الشروط التي تسمح لهم بالوصول والحصول على المعلومات، كما جاء على لسان بعض الموظفين أن مركز التوثيق يسعى للبحث عن المعلومات والوثائق وتوفيرها لجميع المستخدمين بما يخدم مصلحة المؤسسة وشركة سونطراك على وجه التحديد.

من خلال معاينتنا لمركز التوثيق نلاحظ أنه يتوفر على كافة الشروط المادية وغير المادية، من كوادر بشرية مؤهلة ووسائل تكنولوجية حديثة قادرة على ربط المستخدم بمركز التوثيق بما يسمح بالوصول والحصول على المعلومات والوثائق المناسبة و الإطلاع على كافة المستجدات سواء عبر البوابة الوثائقية أو مجلة Baosem الأسبوعية، وهو ما يسهل على الموظفين أداء نشاطهم بما يتناسب ونشاط المؤسسة، كما يسمح لصناع القرار بوضع خطط واستراتجيات واتخاذ قرارات تخدم مصلحة المؤسسة.

يتم توفير مجموعة من البرمجيات المستعملة في التسيير والوساطة بمركز التوثيق، حيث يعتمد الموظفين على البرمجيات المركزية بنسبة 46.70% التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها انطلاقا من المعلومات والوثائق المتحصل عليها، فهي بمثابة وسيط غير مادي بين المعلومات والمؤسسة.

يعتمد مركز التوثيق على البوابة الوثائقية كأداة تسهل عملية إتاحة المعلومات والوثائق لجميع الموظفين، حيث نلاحظ أن نسبة 71.00% من العينة المدروسة يعتمدون على هذه الأخيرة كجهاز للوساطة للحصول على المعلومات والإطلاع على كافة المستجدات، بالإضافة إلى شبكة الإنترنت التي اعتبرها 95.2% من المبحوثين على أنها وسيط وثائقي، كونها الوسيلة الأكثر انتشارا واستعمالا بمقر نشاط التمييع والفصل بنسبة 50.79%.

انطلاقا من هذه المؤشرات فإن الاعتماد على مفهوم الوساطة الوثائقية بمركز التوثيق من شأنه تقديم الإضافة للمؤسسة والاستفادة من المفهوم بما يحقق لها نتائج على المستوى الداخلي والخارجي، من خلال توفر مركز التوثيق على كافة الشروط والمعايير التي تسمح بممارسة المفهوم

وهو ما لمسناه من خلال الدراسة الميدانية؛ كون هذا الأخير مصمم بطريقة عصرية ويحتوي على مساحة مناسبة تسمح بممارسة الوساطة.

نتيجة الفرضية الثالثة:

تمثلت الفرضية الثالثة والأخيرة لدراسة في: " **مفهوم الوساطة الوثائقية سمح لمركز التوثيق من خلق عملية تفاعلية بين المستخدم والقائم على تسيير المعلومات تندرج ضمن عملية إنتاجية المعرفة**".

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها عن طريق المعطيات والبيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة الميدانية نسعى للتأكد من صحة هذه الفرضية، والتي حاولنا من خلالها إبراز وتحديد العلاقة التي تربط القائمين على تسيير المعلومات والوثائق والمستخدم والتي تندرج ضمن عملية إنتاج معرفة جديدة من شأنها تحقيق نتائج مفيدة ومرضية للمؤسسة، وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

– 85.70% من العينة المدروسة أكدت على وجود علاقة تفاعلية بين مركز التوثق والمستخدمين، وهذا ما يجعل المركز قادرا على فهم وتحديد احتياجات المؤسسة من المعلومات والوثائق التي تمكن من بلوغ الأهداف المسطرة.

– يعتبر أخصائي المعلومات بمثابة مرافق للمستخدم، وهو ما نلاحظه من خلال النسبة المسجلة و المقدرة بـ 68.3 %ممن أكدوا على ذلك، مشيرين إلى أن أخصائي المعلومات يرافقهم أثناء بحثهم عن المعلومات و الوثائق التي يحتاجون إليها بنسبة 24.50% .

– كل المؤشرات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، المقابلة والمعاينة الميدانية المتكررة لمركز التوثيق تشير إلى أن أخصائي المعلومات بمقر نشاط التمييع والفصل يؤدي دور الوسيط بين المعلومات والوثائق والمستخدمين، وهو ما أشارت إليه العينة المدروسة بنسبة 84.01% ممن ترى أن هذا الأخير هو وسيط وثائقي بينهم وبين المحتوى المعلوماتي والوثائقي.

من خلال استقراءنا للنتائج المتحصل عليها والتي تشير إلى وجود علاقة مباشرة بين القائمين على مركز التوثيق وطالبي المعلومات والوثائق، والممارسات التي تندرج ضمن ذلك تجعلنا، نشير إلى

أن ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية بمركز التوثيق بالمؤسسة الاقتصادية قادرة على تطوير نشاط المؤسسة ضمن عملية إنتاج المعرفة.

انطلاقا من معاينتنا لمقر نشاط التمييع والفصل؛ لمسنا أنه يوجد تفاعل بين الموظفين فيما يخص تبادل المعلومات، التقاسم، التشارك من أجل بناء معرفة مشتركة بينهم، وهو ما لاحظناه عند زيارتنا لمختلف الهياكل؛ ففي كثير من الأحيان كانت تعقد جلسات تحاور حول موضوع ما بهدف الوصول إلى اتخاذ القرار المناسب، وخلال تواجدنا بإحدى جلسات مديرية الموارد البشرية، قمنا باستغلال الفرصة لطرح بعض الأسئلة الشفهية على الموظفين حول أهمية تبادل المعلومات بين موظفي المقر،حيث أجاب بعض الموظفين أن توصيل المعلومة وتشاركها يسمح بإنتاج معرفة مشتركة (جماعية) خاصة بمقر نشاط التمييع والفصل وهو ما يساعد على بناء ثقافة المؤسسة، وحول موضوع علاقتهم بمركز التوثيق، وما إن كان هناك تفاعل بينهم وبين موظفي المركز؛ حيث ركزوا على أنه إذا كانت العلاقة بالمفهوم الوارد في تصوره؛ تقوم على توفير المعلومات والوثائق اللازمة؛ فإنها تتطلب شخص ذو كفاءة و احترافية مهنية عالية للقيام بربط المعلومة بجميع الموظفين دون استثناء وفي الوقت المناسب، والسعي نحو خلق ممارسات جديدة من أجل تحقيق هدف مشترك يتمثل في تطوير ثقافة المؤسسة، وهو ما يتحقق من خلال التواصل الدائم مع المعلومة عن طريق موظفي المركز؛ لذا حسب ما جاء على لسان هؤلاء فإن هذه العلاقة تؤكد على ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية بما يحمله من معنى.

تؤكد هذه المؤشرات على تحقق الفرضية، حيث تسمح العلاقة التفاعلية بين موظفي مركز التوثيق وباقي موظفي الهياكل الأخرى وكذا الفروع التابعة للمؤسسة من ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية وجعل جميع الفاعلين بالمؤسسة قادرين على الحصول والوصول إلى المعلومات والوثائق بأنفسهم بهدف إنتاج معرفة جديدة تتعلق بمجال عملهم وتخدم نشاط المؤسسة بما يعود عليها بالفائدة.

3- النتائج العامة:

من المسلمات به أن الشركة الوطنية للنقل وتسويق المحروقات تسعى للحفاظ على مكانتها في السوق الدولية وتحقيق الريادة على جميع المستويات، لذا ينبغي لها أن تكون ذات كفاءة عالية في مجال تسيير المعلومات وقادرة على السيطرة على الكم الهائل من الوثائق سواء المنتجة على مستوى فروعها وهياكلها أو التي تستقبلها يوميا، كما يشترط أن تتوفر على نظام معلومات يواكب أو يساعد على اتخاذ القرار.

الفكرة أن المؤسسات الاقتصادية (سونطراك) لابد لها من الظهور و أن يكون وجودها وارد في الساحة الدولية للنفط والغاز، ما يستدعي التعامل والتفاعل مع الشركات الأجنبية ذات الدخل الكبير والمردودية للاستثمار بشكل فعال ومناسب في قطاع النفط والغاز، وهو من بين الاستراتجيات التي سطرتها الشركة مطلع سنة 2030، وكي تتمكن من تحقيق ذلك تحتاج كما أشرنا إلى نظام معلومات في مستوى هذه الرهانات والتطلعات قادر على خلق فرص جديدة تحسن من مردوديتها وتضمن لها مكانة من بين خمس شركات بترولية رائدة في العالم.

كل هذه التحديات والتغيرات التي تشهدها المؤسسات الاقتصادية فرضت على المؤسسة البحث عن أساليب ومناهج جديدة تمكنها من بلوغ الأهداف وتخدم الإستراتيجية المذكورة، وفي هذا السياق أكد المدير التنفيذي لدائرة التوثيق والأرشيف أن شركة سونطراك وبالاعتماد على نظام المعلومات لمقر نشاط التمييع والفصل؛ تعمل جاهدة على الحصول على كافة المعلومات التي تمكنها من الإطلاع على أخر المستجدات الدولية في مجال الطاقة بهدف مواجهة التحديات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

إن وفرة المعلومات خلق نوع من التحديات أمام مقر نشاط التمييع والفصل، ما دعا إلى ضرورة تبني مصطلحات ومفاهيم جديدة للتغلب على الصعوبات المتعلقة بمشكل الوصول والحصول على المعلومات، والتوجه نحو ممارسات ترتبط بهذه المفاهيم لإنتاج المعرفة اللازمة لتسيير المؤسسة عن طريق نقل وتبادل المعارف وفتح المجال للتفاعل بين القائمين على تسيير المعلومات والموظفين المستفيدين منها ما يعطي قيمة مضافة لمردودية المؤسسة.

يملك مركز التوثيق كم هائل من المعلومات والوثائق التي تغطي احتياجات المؤسسة، ويعمل على إدارة وتسيير رصيده الوثائقي من خلال السعي نحو اكتساب طرق و أساليب جديدة تسهل عليه التحكم في المجموعات الوثائقية، لذا يعمل على تنظيم وتسيير المعلومات بطريقة تسمح بتحديد مكان تواجد الوثائق بسهولة وفعالية قصوى، كما أن المختصين في مجال المعلومات والتوثيق يطمحون إلى تلبية احتياجات المستخدم، من خلال تطوير مهاراتهم في عملية البحث والاسترجاع ما يجعلهم وسطاء لربط المعلومات بالمستخدم.

مهنة الوثائقي وأخصائي المعلومات مطلوبتان في مركز التوثيق من أجل تسيير المعلومات والوثائق بشكل جيد يسمح بإتاحة الرصيد الوثائقي والمعلومات بسهولة للمستخدم، حيث نجد أن موظفي مركز التوثيق إلى جانب التكوين الذي لم يكن مكثف بالشكل الكافي في مجال إدارة الرصيد الوثائقي وإتاحة المعلومات، تمكنوا من خلق ممارسات تمكنهم من التقرب من المستخدم انطلاقا من اكتساب مهارات التعلم الذاتي التي سمحت لهم بالقيام بنشاطهم.

لضمان التسيير الجيد والفعال للمعلومات والوثائق، لابد من التغيير والتوجه نحو اعتماد مفاهيم حديثة تعكس الدور الحقيقي لنظم المعلومات بالمؤسسة وتجسد المبادئ التي أنشأت من أجلها، فمفهوم الوساطة الوثائقية غير وارد في نظام المعلومات بما يحمله المفهوم من معنى، رغم وجود ممارسات تندرج ضمن هذا الإطار، لذا إن تبني وتطبيق المفهوم من شأنه تعزيز مكانة المؤسسة، خاصة وأننا اليوم نعيش في عصر تعتبر المعلومات والوثائق هي الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسات والداعم لضمان استمراريتها.

إدراج مفهوم الوساطة الوثائقية من شأنه جذب مترددين على فضاءات مركز التوثيق خاصة فضاء المكتبة، التي عليها البحث عن طرق جديدة لجعل المستخدم يطلع على الرصيد الوثائقي المتوفر خاصة الكتب التي يتم اقتناءها بشكل كبير ومع الأسف تستخدم من طرف قلة من الموظفين و أغلبيتها هي إصدارات جديدة ترتبط بنشاط (LQS)، لذا تطبيق مفهوم الوساطة الوثائقية في مركز التوثيق يعتمد على الفهم الحقيقي والجيد لاحتياجات المستخدمين والتركيز على مبدأ الوصول للمعلومات والوثائق، وإتاحتها والسماح للمستخدم بالتعامل مع المعلومة أو الوثيقة بكل استقلالية ما يضمن له إنتاج معرفة جماعية؛ من خلال التركيز على العملية التفاعلية، وهذا

لمسناه من خلال دراستنا الميدانية، لذا فإن الوساطة الوثائقية كآلية وطريقة عمل جديدة تسمح للمؤسسة بالتفكير في مكان تواجد المعلومة والحصول عليها لتسهيل اتخاذ القرارات التي من شأنها إعطاء بعد وتصور آخر للعلاقة التفاعلية بين المؤسسة ومستخدميها.

يعتمد مركز التوثيق على وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإدارة المعلومات والتحكم في الرصيد الوثائقي، فمع ظهور الرقمنة تحولت المعلومات والوثائق إلى شكل رقمي، وهذا التحدي الجديد فرض على مركز التوثيق القيام برقمنة جميع الوثائق وإيصالها للمستفيد في شكل رقمي، حيث سهلت هذه العملية إتاحة الرصيد والتحكم في الكم الهائل للوثائق، كما سمحت للمستخدم بالحصول على الوثائق التي يحتاج إليها وهو في مكتبه، وهنا تظهر ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية بالاستعانة بالكوادر البشرية التي تمتلك مهارات وقدرات تؤهلها لتقديم الخدمات الرقمية بما يلبي ويناسب احتياجات المستخدمين عن طريق استحداث البوابة الوثائقية، وهذا ما يتطلب أيضا إعادة التفكير في كيفية جعل المستخدم قادرا على البحث عن معلومات ذات مصداقية في الفضاء الرقمي وتوفير كافة الوسائل التي تساعد في ذلك، من خلال وضع إستراتجية جديدة لتوجه نحو ممارسة مفهوم الوساطة الوثائقية الرقمية.

الـــخاتمة

تغيير المفاهيم والمصطلحات الجديدة في الوقت الحالي دليل على التّحول و الاهتمام بنظم المعلومات المختلفة ومجالاتها الجديدة؛ حيث كان لهذه المفاهيم الحديثة اثر كبير على عمل تطور أنظمة المعلومات، ما أعطى تصور وبعد آخر لنطاق عملها من خلال خلق ممارسات جديدة غيرت من المفاهيم الكلاسيكية المتعارف عليها في هذا المجال؛ ذلك أنها عرفت اهتماما واسعا من قبل المؤسسات الاقتصادية التي أوّلت اهتمامها بهذه النظم، والتي استطاعت من خلالها أن تفرض وجودها وتعزز مكانتها على مختلف المستويات خاصة مع انفجار التكنولوجيا الحديثة، ما جعلها تتجه نحو الاستثمار في مجال المعلومات؛ حيث شرعت في تبني سياسات جديدة للتعامل مع التدفق الواسع للمعلومات والكم الهائل للوثائق، خاصة وأن قطاع المعلومات يعتبر اليوم مجالا حيويا للاستثمار، وخلق فرص للتعاون والشراكة مع الشركات الأجنبية.

إن محاولة تقفي اثر ومدلول الوساطة الوثائقية بنظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، كان هدفا واقعيا لنا للبحث عن هذه المفاهيم في نظم المعلومات المتخصصة أو الموجودة بالمؤسسات التي ليس من اهتماماتها تنظيم أو التركيز على المعلومات؛ لكن النتيجة كانت عكسية، فمن خلال تقربنا لإعداد وتسجيل هذا الموضوع، تبينت لنا توجهات جديدة و إن لم تكن صادمة، حيث أن الاهتمام بالموضوع كان كبير جدا أكثر من المؤسسات المتعارف عليها تقليديا الاهتمام أو النشاط في هذا الإطار (جمع ونشر المعلومات)؛ علما أن الوساطة بمختلف أشكالها الوثائقية، الثقافية، الاجتماعية، الرقمية... لها أثار إيجابية على مردودية المؤسسة ولتحقيق الاستثمارات في مجال المعرفة...

لقد شكلت نظم المعلومات قوة حقيقية لتطوير نشاط وعمل المؤسسات الاقتصادية والصناعية، إذ تعد ركيزة أساسية تضمن التنظيم والتسيير الأمثل لمختلف العمليات المهنية، لما تتيحه من حلول لمواجهة المشاكل والصعوبات التي تعاني منها مختلف المؤسسات في مجال تسيير المعلومات و إدارة الوثائق، ويتمثل دور هذه النظم في إحداث التغيرات في هيكلة وطبيعة عمل المؤسسات الاقتصادية بالاعتماد على نماذج وتوجهات جديدة تعطي تصور وبعد أخر يعكس الصورة الحقيقية لها، وهذا ما دعا إلى ضرورة تبني مفاهيم ومصطلحات جديدة تسعى من خلالها لخلق جو من التواصل والتفاعل بين القائم على المعلومات والوثائق والمستخدم، مع إعطاء الاستقلالية التامة

لتعامل مع المعلومات والوثائق ما يسمح بإنتاج المعرفة، وهذا ما يمكن أن يتحقق من خلال تطبيق مفهوم الوساطة.

إن الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات هدفه بعث ممارسات جديدة تسمح بالبحث عن المعلومات وتحديد مكان تواجدها بسرعة وفعالية، ذلك أنها تعتمد على مدى دراية وإطلاع القائمين على تسيير المعلومات والوثائق بالمؤسسات الاقتصادية والكشف عن المفاهيم والتوجهات التي يعرفها مجال تسيير المعلومات، بحيث تسمح لهم ببناء أسس وضوابط للتحكم في تنظيم المعلومات والوثائق وإعطاء تصور جديد لنطاق عملهم، فالبعد الحقيقي لنظم المعلومات لا يقتصر على الخدمات الوثائقية ومحاولة البحث عن المعلومات وجعلها متاحة أمام طالب المعلومة، بل تتجاوز ذلك نحو ربط العلاقة بين المعلومة والمستفيد.

رسالة الوساطة الحديثة وتغيير المفاهيم وانفجار المصطلح أدى إلى إضفاء مردودية جديدة أثرت على دور ومهمة نظم المعلومات بهذه المؤسسات، كون المفهوم يرمز لقوة العلاقة بين المؤسسة وموظفيها، ويندرج كممارسة ضمن السياسة المتبعة داخلها بهدف توفير المجال المناسب لتسيير المعلومات، بمساعدة موارد بشرية مؤهلة وقادرة على تلبية احتياجات المستخدمين من هذه المعلومات، وخلق تفاعل بين نظم المعلومات ومستخدميها، وبالتالي إن تطبيق مثل هذه المفاهيم والتصورات الجديدة في النصوص والقوانين التي تحكم سير نشاط هذه المؤسسات يسمح بتثمين الجهود المبذولة من خلال النتائج المحققة على جميع المستويات.

إن الحديث عن تبني مفهوم الوساطة بنظم المعلومات بالمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي يستدعي الفهم الجيد لمفهوم الوساطة الوثائقية؛ الذي يشمل عدة مجالات لتطبيقه بهذه المؤسسات، والقائم بالدرجة الأولى على مبدأ الاستقبال للمستخدم وتوجيهه نحو المعلومات والمعطيات التي يحتاج إليها مع ضرورة إرشاده لمصادر أخرى تلبي هذه الاحتياجات، فالوساطة الوثائقية بهذا الطرح تعمل على إنجاح الوظيفة الكلاسيكية لأخصائي المعلومات، وجميع الفاعلين بمركز التوثيق كوسطاء يعملون على مرافقة المستخدم أثناء قيامه بعملية البحث، وتدريبه على مختلف التقنيات التي تسهل عليه هذا الإندماج؛ و فيما تعلق بأجهزة الوساطة الرقمية واستعمالات البوابة الوثائقية،

التي صممت لتلبية الحاجة إلى معلومات جديدة والتي تتناسب ونشاط المؤسسة و أفاقها المستقبلية....

انطلاقا من كل ما تم تناوله في هذه الدراسة، فإن المؤسسات الاقتصادية والصناعية في الجزائر مطالبة بالتفكير في إنشاء نظام معلومات يواكب التغيرات الدائمة وقادر على الحصول على كافة المستجدات المتعلقة بنشاط هذه المؤسسات، وعليه أصبح يشكل مفهوم الوساطة و علاقته بتسيير المعلومات والوثائق أحد التوجهات الحديثة التي تطرح نفسها كأهم الآليات الجديدة التي تضمن لها إنتاج معرفة و توضح أو تحدد الأبعاد الحقيقية لاندماج هذا المصطلح الجديد في أي مؤسسة اقتصادية أو صناعية حيث تفتح لها مجال للاندماج المحلي، الجهوي والدولي...

فمن خلال التقرب الميداني لمعرفة تطبيق هذه التوجهات الجديدة في المؤسسات الاقتصادية؛ ومنها الوساطة الوثائقية، سجلنا مواقف متباينة بين المشرفين وباقي المتدخلين في هذا الجانب حيث أن مركز المعلومات يعتبر من المراكز الحديثة بما يقوم به من نشاطات وتفاعله الدائم مع التغييرات الحاصلة في الميدان، فنشاط العاملين فيه هو نشاط بحثي ذلك أننا اندهشنا من التقدم الكبير الحاصل على تطبيق والموائمة مع التغييرات الجديدة ؛ حيث سجلنا استثناءا أن تطبيق المفاهيم يعد في حد ذاته من أولويات هذه المصلحة ؛ هذا يعد في حد ذاته عاملا ايجابيا وإضافة لدور نظم المعلومات والتوثيق داخل المنظمات المختلفة ومنها المؤسسات الاقتصادية، والتي تتطابق مع التغيرات الجديدة ومنها التحولات ذات طابع تنافسي اقتصادي وكل ماله علاقة بالبرامج الحكومية التي لها علاقات بالالتزامات الحكومية الدولية والجهوية .

أخيرا إن الأفق المرجوة من خلال تسجيل والعمل على مفهوم الوساطة هدفه ترقية هذه المفاهيم في نظم المعلومات، لكي ندعم التوجهات العادية أو المتعارف عليها في نظم المعلومات، ذلك أن كل التوجهات أو الإجراءات الجديدة تعد ذات قوة إضافية تساهم في خلق جو عمل مقبول وتسعى إلى كسر بعض التوجهات السلبية التي طبعت نظم المعلومات من خلال الممارسة أو من خلال تضاعف الاهتمامات؛ ومن خلال البحث عن هذه التوجهات نسعى إلى خلق جو جديد أو أفاق لتحسين أهداف ومن خلاله خدمة المستخدم، وتطوير الوحدة أو مصلحة من مجرد أداة وظيفية محددة إلى فضاء واسع تتداخل فيه كل المتغيرات وتتفاعل فيه كل الموارد البشرية

والمستعملين لغايات مختلفة ومتعددة مربوطة بهدف واحد هو جمع ونشر المعلومات بالاعتماد على حركة التحول و انزلاق المصطلحات الجديدة على المعلومات ...؛

قـــائمة

الـمراجـع

قائمة المراجع

القاميس والمعاجم

1. أحمد بن فارس بن زكريا، أبو الحسين. معجم قاموس اللغة.[على الخط المباشر]. تحقيق وضبط عبد السلام، محمد هارون. ط.2.القاهرة: مطبعة، مصطفى بابي الحالب و أولاده، 1977.
2. الأصفهاني، الراغب. مفردات ألفاظ القران الكريم. ط.8. الرياض: مكتبة دار المعارف.

الكتب والمؤلفات

3. بن حبيب، عبد الرزاق. اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية،221،2009.ص.
4. حيدر معالي، فهمي. نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية،2002. 397. ص.
5. دادي، عدون ناصر، اقتصاد المؤسسة. الجزائر: دار المحمدية العامة،1998.
6. صمويل، عبود. اقتصاد المؤسسة.ط.2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1982.
7. طارق محمود، عباس، محمد عبد الحميد، زكي.المكتبات العامة: تنظيمها–خدماتها–تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنيت. القاهرة. إيبكس كوم للنشر،2002، 170. ص.
8. عواد السريحي، حسين. أخلاقيات المعلومات. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم)2013، 669. ص.

المقالات

9. بوداود، إبراهيم. استخدام تكنولوجيا المعلومات في ظل وساطة المعرفة. مجلة: إشارة. 2016، ع.6. ص.ص. 163–190.
10. عبد الإله، عبد القادر. الوساطة في تقاطع الميادين المعرفية والسياقات الاجتماعية– الثقافية، مجلة إشارة، 2016، ع.7. 7. ص.
11. عبد الإله، عبد القادر، دموش، أوسامة. الوساطة في المكتبات العمومية في الجزائر السياق الاجتماعي– الثقافي والرهان المهني. مجلة إشارة، 2006.ع.7. 13.ص.
12. قدورة، وحيد. إتاحة المعلومات الرقمية: بين الوساطة والتخلص من الوساطة. المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات، 2007.ع.26. ص.ص. 108–126.
13. المداني، أمينة. المهارات الجديدة في خدمة التحول الوظيفي لأخصائي المعلومات العربي من أجل رسم الطريق نحو المستقبل. مجلة إشارة، 2020. مج.4، ع.1. ص.ص 39–61.

الرسائل والأطروحات

14. دموش، أوسامة. المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته بالمكتبات العمومية في الجزائر.2018. 350. ورقة. أطروحة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران –1– أحمد بن بلة. 2018–2019.

15. غوار، عفيف. أنظمة المعلومات تسيير وحدات التزويد و الاقتناء: المكتبات الجامعية –وهران– مستغانم– معسكر نموذجا. 267.2009. ورقة. رسالة ماجستير، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران –1– أحمد بن بلة.2008–2009.

أعمال الملتقيات والمؤتمرات

16. الإيسيسكو. نحو ثقافة وسطية تنموية للنهوض بالمجتمعات الإسلامية. الخطوط العريضة لمشروع خطة عمل للنهوض بدور الوساطة الثقافية في العالم الإسلامي: المؤتمر الإسلامي التاسع لوزراء الثقافة، 2–4 نوفمبر 2015. عمان: وزارة التراث والثقافة، 2015.

17. aknouche, Nabil, hind, dris. Digital documentary mediation in the training programs of the librarians: case study of the institute of library science and documentation university of Constantine 2. In: JCCO Joint International Conference on ICT in Education and Training, International Conference on Computing in Arabic, and International Conference on Geocomputing (JCCO: TICET-ICCA-GECO). Hammamet. Tunisia.2018.8.p.

النصوص القانونية

القوانين

18. القانون رقم 96–113 المؤرخ في 23 مارس 1996، المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع.20. 24. ص.

19. القانون رقم 19–13 المؤرخ في 14 ربيع الأول الموافق لـ 11 ديسمبر 2019، ينظم نشاط المحروقات. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع.79. ص.6.

20. قانون رقم 88–09 المؤرخ في 7 جمادى الثاني 1408 الموافق لـ 26 جانفي 1899، المتعلق بالأرشيف الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع.4. 47. ص.

الويبوغرافيا

القواميس والمعاجم

21. المعجم الوسيط. [على الخط المباشر].https://www.almaany.com/ar/dict/ar (تم الإطلاع عليه يوم 29–05–2020).

22. مجمع اللغة العربية.المعجم الوجيز. [على الخط المباشر]. مصر: طبعة وزارة التربية والتعليم،1989، 703.ص. الإتاحة على: https://waqfeya.com/book.php?bid=18.(تم الإطلاع عليه يوم 29-05-2020).

الكتب والمؤلفات

23. قموح . ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة.[الخط المباشر]. مراجعة. جرجيس، حاسم محمد، العربي، أحمد، بسيوني، بدوية. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم)،2013.ص.20.الإتاحة: http://arab-afli.org/media-library/pdf/Public_Libraries_Standard_I3lem.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 11-03-2018). 133.ص.

المقالات

24. بلهوشات، الزوبير، بهلول، أمينة. المهام الجديدة لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية .[الخط المباشر].مجلة التدوين،2019.مج.6،ع.خاص. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/103733 .(تم الإطلاع عليه يوم 14-01-2020). ص. ص.178-179.

25. بن زكة، وسام. الجيل الثاني لاختصاصي المعلومات: الخصائص والكفاءات واقع استخدام تطبيقات الويب2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية.[الخط المباشر]. مجلة: دراسات و أبحاث، مج.6.ع.15. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/3239 .(تم الإطلاع عليه يوم 18-02-2020) . ص. ص.38-55.

26. بن عميرة ، عبد الكريم، بودويرة، الطاهر. تأهيل أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية: الأساليب والمتطلبات.[الخط المباشر]. مجلة التدوين،2020. مج.6،ع.1. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123288 :(تم الإطلاع عليه يوم 10-11-2020) .ص.ص.305-315.

27. بن قويدر، سمية. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية لمكتبات الغرب الجزائري.[على الخط المباشر]. مجلة: ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات،ع.6.2020. الإتاحة على:https://www.asjp.cerist.dz/en/article/123956 .(تم الإطلاع عليه 14-07-2020).ص.ص.142-158.

28. بوالشعور، آسيا. مساهمة أخصائي المعلومات في إرساء إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية في الجزائر: دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية تنقل المحروقات عبر الأنابيب(TERMINAL) بسكيكدة.[على الخط المباشر]. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،2017. مج.3.ع.1. الإتاحة على:

https://www.asjp.cerist.dz/en/article/23258.(تم الإطلاع علية يوم 17-12-2019).
ص.ص.105-128.

29. تريشن، عمر، أولاد حسني، يوسف. قابلية تطبيق معيار ISO 15489 في المؤسسات البترولية: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسونطراك.[على الخط المباشر]. Cybrarians Journal. 2016.ع. 42. الإتاحة:
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=731:tomar&catid=290:studies&Itemid=93. (أطلع عليه يوم 13-06-2019). 42.ص.

30. جاب الله، شافية. أهمية وفعالية نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.[على الخط المباشر]. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية،2012،ع.1.الإتاحة على:
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/22098.(تم الإطلاع عليه يوم 11-06-2019). ص. ص.113-130.

31. حجاز، بلال. مهارات أخصائي المعلومات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية: حالة مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية (قسنطينة).[الخط المباشر]. مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية،2019،ع.2. الإتاحة على:
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/99673. (تم الإطلاع عليه يوم 23-11-2019).
ص.ص.942-969.

32. حواطي، عتيقة، بودربان، عز الدين. استراتجيات استرجاع المعلومات العلمية والتقنية عبر الإنترنت واستخدامها من طرف الأساتذة الباحثين الجامعيين.[على الخط المباشر]. مجلة RIST، مج.20،ع.1. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45920 .(تم الإطلاع عليه يوم 02-03-2020).ص.ص.31-41.

33. دواوي، الطيب، بوستة، إيمان. المؤسسة العمومية الاقتصادية في مواجهة اقتصاد السوق.[على الخط المباشر]. مجلة البحوث والدراسات،2009،ع.8. الإتاحة:
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/25661.(تم الإطلاع عليه يوم 04-04-2019).ص.ص.135-144.

34. زرقون، محمد، عرابة، الحاج .أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية.[على الخط المباشر].المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية،2014، ع.01. الإتاحة على:
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/13034.(تم الإطلاع عليه يوم 21-02-2019).ص.ص.121-132.

35. سليماني، صبرينة.الوساطة في القضايا العالمية[الخط المباشر]. مجلة قانون العمل والتشغيل، 2019،ع.2.ص.10. الإتاحة على: www.asjp.cerist.dz/en/article/104647(تم الإطلاع عليه يوم 01-04-2020).ص.ص.389-418.

36. علالي، هناء، كيحل، مصطفى. الفضاء العمومي ودوره في تفعيل الفكر التواصلي عند هابرماس[على الخط المباشر].مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية،2017،ع.5.الإتاحة: https://dpubma.univ-annaba.dz/wp-content/uploads/2017/11/(تم الإطلاع عليه يوم 07-02-2020).ص.ص.189-199.

37. غزال، عبد الرزاق، موفق، عبد المالك. الوساطة الوثائقية ودورها في إبراز قيم الفضاء الوثائقي بالمكتبات : مقاربة في التصورات النظرية و الإسقاطات الواقعية.[على الخط المباشر]. مجلة علم المكتبات.2020،ع.01. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/120122 (تم الإطلاع عليه يوم 07-10-2020).ص.ص.86-105.

38. قطاف، ليلي، عمران، العربي. دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات "SOMIPHOS" بتبسة.[على الخط المباشر]. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،2017.ع.18. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40362.(تم الإطلاع عليه يوم 21-12-2019).ص.ص.223-335.

39. كنزاي، محمد فوزي. براديغم مدرسة فرانكفورت على المحك: منظور اتصالي.[الخط المباشر]. مجلة الدراسات والبحوث الإنسانية،2014 ،ع.9.الإتاحة: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/20690.(تم الإطلاع عليه يوم11-12-2019). ص.ص.102-122.

40. محمدي، مواهب، بن قرينة، محمد حمزة. فعالية استخدام نظم المعلومات في المؤسسات النفطية الجزائرية.[على الخط المباشر]. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 2018، ع.4. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/66580.(تم الإطلاع عليه يوم 15-05-2019). ص.ص 276-287.

41. مزيش، مصطفى. الجامعة و المكتبة ودورهما في تدريب المستفدين.[على الخط المباشر]. مجلة المكتبات والمعلومات،2006، مج.6،ع.1. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2488.(تم الإطلاع عليه يوم 02-06-2019).ص.ص.104-105.

42. نبيلة، إبراهيم. دور التكوين المستمر في تطوير كفاءات أخصائي المعلومات.[الخط المباشر]. مجلة التدوين، 2020. مج.7،ع.15. الإتاحة على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/109060 . (تم الإطلاع عليه يوم 18-02-2020). ص.ص.197-211.

متفرقات

43. اتفاقية لاهاي 1907.[على الخط المباشر]. https://docs.pca-cpa.org/2016/01/1907-Convention-for-the-Pacific-Settlement-of-International-Disputes.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 02-05-2019).22.ص.

44. ميثاق الأمم المتحدة. [على الخط المباشر]. https://www.un.org/ar/sections/un-charter/chapter-vi/index.html. (تم الإطلاع عليه يوم 05-02-2020).

45. ميثاق منظمة الوحدة الإفريقية.[على الخط المباشر].https://www.peaceau.org/uploads/charte-de-l-oua-fr.pdf(تم الإطلاع عليه يوم 11-04-2018).16.ص.

46. تطبيقات واستراتيجيات إدارة المعلومات والمعرفة في حفظ الذاكرة الوطنية والمؤسسية. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم). الإتاحة على: https://arab-afli.org/main/post_details.php?alias=AFLI31 .(تم الإطلاع عليه يوم 22-11-2020).

47. العهد الدولي للحقوق الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.[على الخط المباشر]. الإتاحة على:
https://www.arij.org/files/arijadmin/international_conventions/cescr_arabic.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 15-01-2020).

48. العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية. [على الخط المباشر]. الإتاحة على:
https://www.unicef.org/arabic/why/files/ccpr_arabic.pdf. (تم الإطلاع عليه يوم 15-01-2020).

الإعلانات والتقارير والتصاريح الدولية

49. إصدارات الإفلا 2019.[على الخط المباشر].الإتاحة على: https://www.ifla.org/node/92488.(تم الإطلاع عليه يوم 21-03-2020).

50. إعلان الإسكندرية بشأن المكتبات وتفعيل مجتمع المعلومات.[على الخط المباشر].2005. الإتاحة على:
https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/alex-manifesto-libs-info-society-ar.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 11-12-2017).

51. إعلان ليون. حول إتاحة الوصول للمعلومات والتنمية.2014 [الخط المباشر]. الإتاحة على:
https://www.lyondeclaration.org/.(تم الإطلاع عليه يوم 16-10-2020).

52. الأمم المتحدة. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان. [على الخط المباشر]. الإتاحة على:
https://www.un.org/ar/udhrbook/pdf/UNH_AR_TXT.pdf.(تم الإطلاع عليه يوم 24-05-2018).

53. بيان الإفلا عن المكتبات والحرية الفكرية .2019.[على الخط المباشر].الإتاحة على:
https://www.ifla.org/node/92452.(تم الإطلاع عليه يوم 21-03-2020).

54. اليونسكو. بيان اليونسكو بشأن المعلومات العامة.1994.[الخط المباشر]، الإتاحة: https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ar.pdf. (تم الإطلاع عليه يوم 12-05-2018).

الرسائل والأطروحات

55. شابونية، عمر. أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية، دور أخصائي المعلومات: دراسة حالة مؤسسة صوميكSomik سونطراك سكيكدة. رسالة ماجستير. 2008. 319. ورقة. علم المكتبات. جامعة منتوري – قسنطينة- .2008. ص.89. الإتاحة على : https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ACHA2546.pdf. (تم الإطلاع عليه يوم 21-03-2019).

56. عامر، حبيبة. دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. أطروحة دكتوراه. 2302016. ورقة. علوم التسيير. جامعة محمد بوضياف- المسيلة.2016-2017.الإتاحة على: http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/8810.(تم الإطلاع عليه يوم 22-04-2019).

57. فاندي، سهيلة خيرة. واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحديات السوق. أطروحة دكتوراه، 354.2015. ورقة. تحليل اقتصادي. جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان-، 2015-2016.الإتاحة على: http://dspace.univ-tlemcen.dz/handle/112/12540.(تم الإطلاع عليه يوم 23-04-2019).

أعمال المؤتمرات والملتقيات

58. مواكبة المكتبات العربية للبيئة المعلوماتية المتجددة.[على الخط المباشر]. المؤتمر الإقليمي الثاني للإفلا في المنطقة العربية،8-9 يونيو 2015. الإسكندرية.مصر،2015. الإتاحة على: https://arab-afli.org/main/post_details.php?alias=.(تم الإطلاع عليه يوم (19-10-2020).

المراجع باللغة الأجنبية

Ouvrages

59. Bertrand, Calenge. Les bibliothèques et la médiation des connaissances. Éditions du Cercle de la librairie, 2015. 156.p.

60. Brigitte, Simonnot. L'accès à l'information en ligne : Moteurs, dispositifs et médiations. Hermès Lavoisier ,2011. 250.p.

61. Carol, Couture. L'archivistique à l'ére du numérique : Les éléments fondamentaux de la discipline. Canada : les presses de l'université du Québec, 2014. 298.p.

62. Corbières ,Caroline, Couzinet, Viviane, Fabre, Isabelle, Fraysse, Patrick,Gardiés, Cécile, Régimbeau,Gérard, Senié-Demeurisse, Josiane. Approche de l'information-documentation : concepts fondateurs .France : Cépadués, 2011.229.p.

63. Dinet, Jérôme. La recherche de l'information dans l'environnement numériques. London : ISTE Education,2014. 134.p.

64. Klein, Anne, Martine, Cardin. consommer l'information : de la gestion à la médiation documentaire. Presses De l'Université Laval ,2018.202.p.

65. Lamizt, Bernard. la médiation culturelle. Paris : l'aharmattan, 1999. 448.p.
66. Reix, Robert. Systémes d'information et management des organisation. Paris : Librairie velbert ,2004.
67. Yves- François Le Coadic. Le besoin d'information, formulation, négociation, diagnostic. Paris : ADBS.2007. 204.p.

Webographie

Dictionnaires

68. Dictionnaire Juridique: français-français. [en ligne]. URL : https://www.dictionnaire-juridique.com (Consulté le 29/11/2019).
69. English Oxford living dictionaries. [en ligne].URL :http:// en.Oxforddictionaries.com/definition/mediation(consulté le 20.12.2017)
70. La rousse. Dictionnaire de français. [En linge]. URL : www.larousse.fr/dictionnaire/français/médiation. (consulté le 19-10-2017).
71. The free dictionary.[en ligne].URL: https://www.thefreedictionary.com/mediator(consulté le 10-01-2020).

Overages et monographies

72. Accart ,Jean-Philippe. Le traitement des documents.[en ligne]. Éditions du Cercle de la Librairie, 2015.URL : https://www.cairn.info/le-metier-de-documentaliste--9782765414612-page-207.htm.(consulté le 23-03-2019). 436.p.
73. Atenga, Thomas.La communication au Cameroun: les objets, les pratiques.[en ligne]. France : édition :des archives contemporaines, 2012.URL : https://books.google.dz/books?id=dnagg8TsLssC&pg=PA115&dq=dispositif+documentaire&hl=ar&sa=X&ved=0ahUKEwi1v9qupIvqAhVhu3EKHe56CdUQ6AEIRjAD.(consulté le 01-02-2019). 180.p.
74. Bertrand, Calenge. Les bibliothèques et la médiation des connaissances. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2015.156.p.
75. Debray , régis. Introduction à la médiologie : compte rendu de lecture.[en ligne] Paris : p.u.f ,2000.URL : www.payot.ch/Detail/introduction_a_la_mediologie.(consulté le 21-02-2018).240.p.
76. Deschamps ,Jacqueline. La médiation :un Concept Pour Les Sciences de L'information et de la Communication.[en ligne].2018.ISTE éditions.URL :https://books.google.dz/books?id=WIxxDwAAQBAJ&pg=PA69&dq=m%C3%A9diateur+documentaire&hl.(consulté le 01-02-2020).132.p.
77. Galaup, Xavier. Développer la médiation documentaire numérique.[en ligne]. Extrait del'ouvrage. l'ENSSIB, collection La boite à outils, 2014. URL : www.enssib.fr › bibliotheque-numerique › documents › 69437-developper...(consulté le 23-12-2018).228.p.
78. Gardies, Cécile. Enseigner l'information-documentation: Guide pédagogique.[en ligne]. Paris: éducagri

,2017.URL :https://books.google.dz/books?id=Xxs_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ar&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.(consulté le 02-01-2020).140.p.

79. Gardiés, Cécile. L'éducation à l'information: guide d'accompagnement pour les professeurs documentalistes.[en ligne].Paris : educagri éditions,2008. URL : https://books.google.dz/books?hl=ar&id=qtcDsH507IYC&dq=inauthor%3A%22C%C3%A9cile+Gardi%C3%A8s%22&q.(consulté le 16-05-2019).130.p.

80. Liquète **,**Vincent. la mediation. [en ligne]. Paris : Les essentiels d'Hermès, 2010. URL : https://books.openedition.org/editionscnrs/14763?lang=en.(consulté le 21.03.2020).175.p.

81. Putnam, Robert, Lewis, Feldstein, Better together :Restoring the community American.[en ligne].New York:Simon2003.URL: https://books.google.fr/books?id=qledfXzFImcC&pg=PA50&lpg=PA50&dq=third+place+library+robert+putnam&source.(consulté le 17-08-2018).336.p.

Articles et périodiques

82. Accart, Jean- Plilippe.La médiation: un peu d'humain dans un monde de technologie.[en ligne]. in Argus**,** hiver 2012, vol. 40, n°3, URL : https://www.jpaccart.ch/les-utilisateurs/2012-la-mediation-un-peu-d-humain-dans-un-monde-de-technologie.html.(consulté le 03-12-2019).

83. Agostinelli, Serge. Comment penser la médiation inscrite dans les outils et Leurs dispositifs : Une approche par le système artefactuel.[en ligne].revue : Distances et savoirs,2009.Vol.7.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00487211/document.(consulté le 21-03-2020). 23.p.

84. Allouche, Abdelwahed. les médiations dans les bibliothèques publiques. [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 2007.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002 .(consulté le 18-10-2017).12.p.

85. Aurélie, Boutin, Gwendoline, Maier. Médiation 2.0 : la chaîne du livre entre métiers du conseil et industrie de la recommandation ».[en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2008, n° 4. URL: https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0086-013 ISSN 1292-8399.(consulté le 14-12-2019).

86. Berten, André. Dispositif, médiation, créativité : petite généalogie.[en ligne].revue : Hermès,1999, n°25.URL : https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-1999-3-page-31.htm?contenu=resume.(consulté le 17-07-2020). 15.p.

87. Bertrand, Anne-Marie. Médiations, formations, réflexions et interrogations. [en ligne].in :l'écrit et ses médiations, BPI, 2009.URL :http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48210-médiations-formations-reflexions-et-interrogations.pdf (consulté le (21-11-2017).7.p.

88. Bertrand, Calenge. La médiation : concept-clé ou mot-valise ?[en ligne].2012, URL : bccn.wordpress.com/2012/01/03/la-médiation. (Consulté le 29-07-2018).

89. Boshuijzen-van, Christine. Beyond, Burken. Technological Médiation: A Normative Practice Approche. [en ligne]. In. Society for Philosophy and Technology Quarterly Electronic Journal , 2016,Vol .20, n°.3.URL: www.researchgate.net/publication/305480957(consulté le 05-06-2019).21.p.

90. Boullier, Dominique, Ghitalla,.Franck. Le Web ou l'utopie d'un espace documentaire.[en ligne]. Revue I3 - Information-Interaction-Intelligence, Vol 4, n°1,2004.URL : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001022/document.(consulté le 13-01-2020).

91. Brigitte, Simonnot. Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques[en ligne]. Les Cahiers d'Esquisse, ESPE Aquitaine, 2014, n°4. URL : archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01124651/file/(consulté le 28-06-2018).16.p.

92. Caillet, Élisabeth. Las Vergnas, Olivier , Prokhoroff, Catherine. Le médiateur scientifique, technique et industriel. [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1987, n° 4.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1987-04-0328-006 (consulté le 04-03-2020). 6.p.

93. Caune, Jean. Les territoires et les cartes de la médiation ou la médiation mise à nu par ses commentateurs. [en ligne].Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication, 2010, n°. 2. URL : www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information.(consulté le01-07-2018). 11.p.

94. Caune, Jean.La médiation Culturelle : une construction du lien social. [en ligne].URL : https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/wp-content/uploads/2018/12/04-2000-Caune.pdf . (Consulté le 05-11-2017). 10.p.

95. Chourrot, Olivier. Le bibliothécaire est-il un médiateur ? [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France 2007, N° 6.URL : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001 (consulté le 23-10-2017).12.p.

96. Contenot, Félice. la médiation au service de la confluence du musée et de la bibliothéque [en ligne].Bulletin des bibliothèques de France, 2001, n°4.URL : core.ac.uk/download/pdf/12437776.pdf(consulté le 11-12-2018).5.p.

97. Da Sylva, Lyne. Les traitements documentaires automatiques et le passage du temps.[en ligne].In : Enssib,2004, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. Université de Montréal.URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1207-les-traitements-documentaires-automatiques-et-le-passage-du-temps.pdf.(consulté le 17-03-2020).

98. Daguet, Hervé. La médiation numérique et ses effets sur la médiation humaine : Le cas de classes virtuelles synchrones dans un dispositif de formation.[en ligne]. Distances et Médiations des Savoirs, CNED-Centre national d'enseignement à distance, 2015. URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02182525/document.(consulté le 20-10-2019). 22.p.

99. Dahan ,Jocelyne. Quel développement de la médiation en Europe [en ligne]. Revue : Empan, 2008, n°72. URL : https://www.cairn.info/revue-empan-2008-4-page-12.htm(consulté le 23-12-2017). 9.p.

100. Davallon, Jean. La médiation : la communication en procès ? MEI « médiation et information ». [en ligne]. 2002, n°19.URL : www.mei-info.com/wp-content/uploads/revue19/ilovepdf.com.(consulté le 08-02-2018).23.p.

101. de Bideran, Jessica. Un Cas d'école Pour Les Services d'archives, Quand Médiation Et Dispositif Numérique Éloignent Le Document.[en ligne]. Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication,2015, n°16/2.URL : https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2015-2-page-29.htm.(consulté le 01-07-2017). 13.p.

102. Demeurisse, Senié, Fabre, Isabelle, Gardiès, Cécile. Organisation du savoir et médiation documentaire : exemple du traitement des périodiques d'histoire dans deux bibliothèques universitaires. [en ligne].URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/2013/1/Fabre_2013.pdf.(Consulté le 11-12-2019). 11.p.

103. Deneux, Mickaël. La médiation en entreprise : un moyen efficace pour dénouer les conflits.URL : https://www.chefdentreprise.com/Thematique/juridique-1055/Breves/mediation-entreprise-denouer-conflits-334545.htm.(consulté le 11-03-2019)-

Documentaire de l'ist : quelles méthodes du travail intellectuel ?[en ligne].revue, les cahiers du numérique, 2009, vol.5.n°2.URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/3281/1/fabre_3281.pdf.(consulté le 03-07-2018).22.p.

104. Duguy, Carole. Médiation numérique en bibliothèque :Un point de vue professionnel.[en ligne].Bulletin des Bibliothèques de France(BBF),2020.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/BBF-2020-2_Duguy.pdf.(consulté le 03-01-2021). 5.p.

105. Dujol, Lionel . Mercier, Silvère. Médiation numérique des savoirs et marketing public : différences et complémentarités.[en ligne]. Revue : Documentation et bibliothèques, Vol. 63, n°2,2017.URL : https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2017-v63-n2-documentation03091/1040175ar.pdf.(consulté le 15-02-2019). 8.p.

106. Durampart, Michel. La médiation technologique : entre réalité et immanence des évolutions organisationnelles liées à la diffusion des TIC ». [En ligne].In : Communication et organisation, 2001, n°19. URL : http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2482.(consulté le 03-07-2018).15.p.

107. Fabre, Isabelle, Veyrac, Hélène. Des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire [en ligne]. In : Communication &langages. 2008,N°105. URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/1938/1/fabre_1938.pdf .(consulté le 19-10-2017).19.p.

108. Fabre, Isabelle. La médiation documentaire : retour réflexif.[en ligne].Les Cahiers de la SFSIC, Société française des sciences de l'information et de la communication,2018.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01935863/document.(consulté le 04-08-2018). 8.p.

109. Fabre, Isabelle. L'espace documentaire comme lieu de médiations[en ligne]. Revue : Esquisse, 2013.URL :http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00837950 (consulté le 19-10-2017). 12.p.

110. Fabre, Isabelle. Médiation documentaire et culturelle dans le musée.[en ligne]. Communication & langages, 2012, n°173.URL : https://www.cairn.info/revue-communication-et-langages1-2012-3-page-83.htm.(consulté le 15-01-208). 18.p.

111. Galluzzi, Anna. L'avenir des bibliothèques publiques Risques et opportunités.[en ligne].Bulletin des Bibliothèques de France (BBF),2011,n°6.URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-06-0075-011.(consulté le 20-11-2017). 5.p.

112. Garden, Annie. Bibliothèques et médiation. [en ligne], Bulletin des bibliothèques de France, 1996, N° 6.URL : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0075-003 (consulté le 02 novembre 2018).

113. Gardiès, Cécile Fabre, Isabelle. Communication Scientifique Et Traitement

114. Gardiès, Cécile, Fraysse, Patrick, Courbières, Caroline. Distance et immédiateté : incidences du Document numérique sur le traitement de l'information. [en ligne]. Études de communication, 2007.URL : https://journals.openedition.org/edc/478.(consulté le 12-06-2020). 10.p.

115. Gettliffe-Grant, Nathalie. Analyse de Médiation, médiatisation et apprentissages : Apprentissage des langues et systèmes d'information et de communication. [en ligne]. Revue : ALSIC, 2004,vol. 7 .n° 1 URL :http://alsic.u-strasbg.fr/v07/gettliffe/alsic_v07_02-liv1.htm(consulté le 04-06-2018).10.p.
https://www.chefdentreprise.com/Thematique/juridique-1055/Breves/mediation-entreprise-denouer-conflits-334545.htm.(consulté le 11-01-2020).

116. Huneault ,Mireille. Un traitement documentaire.[en ligne]. Revue : Documentation et Bibliothèques ,Vol .51(1).2005. URL : https://www.erudit.org/en/journals/documentation/2005-v51-n1-documentation01824/1030119ar/.(consulté le 28-05-2020).6.p.

117. Jeanneret, Yves, Rondot, Camille. Médiation de la médiation au musée du Louvre. des logiques de recherche au sein d'un projet politique.[En Ligne]. les enjeux de l'information et de la Communication.2013, n°14. URL : https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2013-1-page-131.htm.(Consulté Le 17-03-2018).17.p.

118. Jogand, Annie. Médiateurs du livre : État des lieux.[en ligne].Bulletin des Bibliothèques de France(BBF),1998,n°5, URL : https://bbf.enssib.fr/consulter/06-jogand.pdf.(consulté le 05-02-2020). 4.p.

119. Joli-Cœur, Sophie. Définition des termes et des concepts Lexique et bibliographie.[en ligne].Groupe de recherche sur la médiation culturelle, 2007,.URL : http://montreal.mediationculturelle.org/.../lexique_biblio_2007(consulté le 11-12-2017).10.p.

120. Josiane, Jouët. Pratiques de communication et figures de la médiation. Des médias de masse aux technologies de l'information et de la communication.[en ligne].In: Réseaux, 1993, vol 11. n°.60.URL **:**

https://www.researchgate.net/publication/277069027_Pratiques_de_communication_et_figures_de_la_mediation_Des_medias_de_masse_aux_technologies_de_l'information_et_de_la_communication/link/58f7bff1a6fdcc86f8122edf/download (consulté le 04-05-2020).24.p

121. Kupiec , Anne. Les médiateurs du livre, analyse des activités.[en ligne]. Bulletin d'information de l'Association des Bibliothèques Français, 1996, n°170.URL : https://core.ac.uk/download/pdf/12442143.pdf.(consulté le 11-01-2020).4.p.

122. Labbé, Stéphane. La médiation du livre à l'ère du numérique : l'enjeu des algorithmes de recommandation.[en ligne].revue : Documentation et bibliothèques.2015, n°.1. URL : https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2015-v61-n1-documentation01739/1029000ar.pdf.(consulté le 05-02-2020).8.p

123. L'entreprise, c'est quoi? URL **:** https://www.economie.gouv.fr/facileco/dossier-lentreprise-cest-quoi.(consumté le 23-12-2018).

124. Leturcq, Sandrine. Les Médiateurs En Bibliothèque[En Ligne], Bulletin des Bibliothèques De France (BBF), 1999, N° 5, URL : https://Bbf.Enssib.Fr/Consulter/Bbf-1999-05-0114-010 ISSN 1292-8399.(Cosulté Le 04-06-2019).

125. Liquette, Vincen, Fabre, Isabelle, Gardiés, Cécile. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire .[en ligne]. Revue : Les Enjeux de l'information et de la communication, 2010, n°2. URL : www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information.(consulté le 01-11-2017).17.p.

126. Lits, Marc. L'espace public : concept fondateur de la communication.[en ligne]. Revue :Hermès, 2014, n°70.URL : https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2014-3-page-77.htm.(consulté le 06-01-2021). 5.p.

127. Marouki, Maryem. Médiations, Diffusion Des Connaissances Et Nouvelles Formes D'écriture : état de la question.[en ligne]. In : Pentode Acesso, Salvador, v.8, n°.2 .URL:http.//. www.researchgate.net/publication/330301403. (Consulté le 28-03-2019).

128. Mazurier, Valentin, Lehmans. Altérité et spatialité informationnelle : construction-déconstruction de l'altérité dans les espaces documentaires.[en ligne]. Revue : COSSI, 2017.n°2.URL : https://revue-cossi.info/numeros/1-2016-communication-information-et-savoir-quel-management-pour-une-organisation-durable-2/567-1-2017-revue-mazurier-lehmans.(consulté le 28-12-2019).

129. Médiation culturelle Association. Charte déontologique de la médiation culturelle : Introduction et principes de la médiation culturelle[en ligne].Vol.1, 2010. URL : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64255-charte-deontologique-de-la-mediation-culturelle.pdf(consulté le 25-10-2017).5.p.

130. Mercier, Silvère. La médiation numérique en bibliothèque. URL : http://www.lecturejeunesse.org/articles/la-mediation-numerique-en-bibliotheque-1/.(consulté le 09-07-2020).

131. Metzger, Jean-Paul, Lallich-Boidin, Geneviève. Temps et documents numériques.[en ligne]. Lavoisier .revue : Document numérique, 2004,Vol,08, n°4,URL : https://www.cairn.info/revue-document-numerique-2004-4-page-11.html.(consulté le 21-03-2019). 14.p.

132. Milandri, Marie-Danièle. La médiation en question : Réflexions d'archivistes, bibliothécaires et documentalistes . [En ligne]. Bulletin des bibliothèques de France (BBF)2006,n° 488.URL: https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0087-008 (consulté le 07-01-2020).

133. Patrascu, Marcela. Saisir les pratiques sociales du point de vue de leur organisation. Revisiter le concept de médiation. [en ligne]. Revue : les-enjeux de l'information et de la communication , 2010, n°.2.p.9. URL :http://.www. les enjeux.univ-grenoble-alpes.fr/wp-content/.(consulté le 23-07-2018). 13.p.

134. Peraya, Daniel. Médiatisation et médiation. Des médias éducatifs aux ENT.[en ligne]. Revue : Hermès ,1999, n°25.URL : https://books.openedition.org/editionscnrs/14730?lang=en#tocfrom1n4.(consulté le 25-10-2020).

135. Peter-Paul, Verbbek. MediationTheory.[enligne].URL: https://ppverbeek.org/mediation-theory(consulté le 11-01-2020).

136. Rinaudo, Jean-Luc . Médiation numérique en éducation [En ligne]. Revue Distances et médiations des savoirs, 2015, n°12. URL : http://journals.openedition.org/dms/1190 (consulté le 01-03-2018).

137. Rousseau, Odile, Gauthier, Gonzague, Saemmer, Alexandra, Nolwenn Tréhondart, Després-Lonnet, Marie, Mathis, Rémi, Briatte , Katell , Bermès , Emmanuelle , Pesquer, Omer . De la documentation à la médiation.[en ligne].revue : Documentaliste-Sciences de l'Information,2014.Vol.51. n°2.URL : https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2014-2-page-56.htm.(consulté le 17-04-2018). 13.p.

138. Treleani, Matteo. Dispositifs numériques : régimes d'interaction et de croyance.[en ligne]. Revue :Actes Sémiotiques ,Université de Limoges, 2014, n°117.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01556021.(consulté le 11-03-2018).12.p.

139. Victorri, Bernard. Traitement informatique des langues et recherche documentaire.[en ligne]. Revue des Inter- actions Humaines Médiatisées (RIHM)=Journal of Human Mediated Interactions, Europia,1999,URL : https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00009330/file/Traitement_informatique_des_langues_et_recherche_documentaire.pdf.(consulté le 12-05-2019). 10.p.

Thèses et Mémoires

140. Bourdenet, Philippe. L'espace documentaire en restructuration : l'évolution des services des bibliothèques universitaires.[Thèse doctorat]. 2013. Sciences de l'information et de la communication. Conservatoire national des arts et metiers -

CNAM, Français.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00932683/document.(consulté le 25-07-2018).534.p.

141. Bruno, Marchal.La médiation informationnelle au travers de plateformes de réseaux sociaux : l'application de Facebook lors de l'apprentissage du français langue étrangère en Thaïlande.[Thèse doctorat]. Sciences de l'information et de la communication. Normandie Université, 2018. Français. URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02089374/document.(consulté le 04-08-2019).543.p.

142. Chupin, Lisa. Enjeux communicationnels de la conception de dispositifs de médiation documentaire augmentée pour les herbiers numérisés.[en ligne].2017.[Thèse De Doctorat]. Sciences de l'information et de la communication. École doctorale Abbé Grégoire.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01816645/document.(consulté le 23.07.2018).220.p.

143. De Bernarde,Luc. quelle place pour les médiateurs en bibliothéque public ? la bibliothéque du merlan à Marseille.[Mémoire d'étude],Enssibe,2002,[en ligne].URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/963-quelle-place-pour-les-mediateurs-en-bibliotheque-publique.pdf.(consulté le 03-02-2018).91.p.

144. dupin de saint cyr- Heckel, Cécile. Le dessin comme médiation, du portrait à la scène de lecture : questionner les pratiques de lecteurs au collège.[thèse de doctorat]. Sciences de l'information et de la communication : université fédéral, 2018.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02325651/document.(consulté le 15-03-2020).332.p.

145. Espagne, Stéphanie, Ramatoulaye, Fofana, Amélia, Laurenceau. Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire. [Mémoire de recherche] : Enssib, 2003, p.29.URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/917-pertinence-de-l-idee-de-desintermediation-documentaire.pdf.(cnsulté le 19-04-2018).102.p.

146. Gardiès, Cécile. Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'informationdocumentation.2012.[Mémoire d'étude], Sciences de l'information et de la communication, Ecole doctorale ALLPH@ (Arts, Lettres, Langues, Philosophie, Communication),universite de toulouse le mirail.URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/9862/1/Gardies_9862.pdf.(consulté le 16-06-2019).224.p.

147. Jacob, louis, Bélanger, Anouk, Sinard, Julie. les effets de la médiation culturelle : participation, expression, changements : Rapport final Étude partenariale.[en ligne]. Montréal : UQAM, 2014.URL : http://docplayer.fr/12268756-Les-effets-de-la-mediation-culturelle-participation-expression-changement.html.(consulté le 09-07-2018). 115.p.

148. Kennel, Sophie. Pratiques et compétences informationnelles des étudiants dans les espaces de formation en ligne.[thèse doctorat]. Education. Université de Strasbourg, 2014. Français.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01148915.(consulté le 22-12-2018).461.p.

149. Legghe, Karine. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentations des musées.2010. [Mémoire de stage] .université Charles de

Gaulle. Lille 3, Juin 2010. URL : https://pdfs.semanticscholar.org/9339/21d4cba9675adb90afc421fdb10266546d18.pdf. (Consulté le 19-10-2017).78.p.

150. Mjait, Sanaa. La médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère du numérique : Vers un nouveau paradigme de la formation et de la recherche universitaire.[en ligne]. Faculté des Lettres et des Sciences Humaines Ben M'sik, Université Hassan II de Casablanca.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01967152/document.(consulté le 27-12-2019).103.p.

151. Montoya, Nathalie. Médiateurs et dispositifs de médiation culturelle : contribution à l'établissement d'une grammaire d'action de la démocratisation de la culture.[Thèse doctorat], Sociologie. Université de la Sorbonne nouvelle - Paris III2009. Français.URL : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01342257/document.(consulté le 22-10-2017). 578.p.

152. Sandez, David. Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique: participation et quotidienneté.[en ligne]. 2010. [Mémoire.DCB]. École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.URL : core.ac.uk/download/pdf/12438752.pdf(consulté le 22-03-2018).69.p.

153. Stephanie, David. Médiation et /ou formation en bibliothèque: quel accompagnement pour les publics de l'autoformation. [Mémoire d'étude], 2008. Ecole nationale des sciences de L'information et des bibliothèques, mars 2008.URL : core.ac.uk/download/pdf/12465639.pdf.(consulté le 05-07-2018).127.p.

154. Veronese, Anna. Les transformations des centres de documentation, Leur place dans l'organisation et La Reconfiguration des dispositifs info-Documentaires: Le cas du conseil économique social et environnemental.[Mémoire d'étude]. Domain _ Shs. Info. Docu. Ecole Management et Société-Département CITS, 2013.URL : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00945619/document.(consulté le 04-10-2019).214.p.

155. Vogel ,Johanna. Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?.[Mémoire d'étude] :enssib. ,2011. URL : https://core.ac.uk/download/pdf/12437702.pdf.(consumté le 10-03-2018).p.42.

156. Wenner, Marie-Thérèse. Reymond, Corinne. Quel bibliothécaire-médiateur aujourd'hui…et demain ?.[Travail Final de Certificat].2005, Université de Fribourg,URL : https://core.ac.uk/download/pdf/20638832.pdf.(consulté le 03-05-2019).p.29.

Conférences, rapports et Manuel

157. Bilan d'activité 2020. Direction planification, études & performances, Département documentation. Janvier 2021 .12.p.

158. Bouanzi, Latifa . Traitement du fonds documentaire de la bibliotheque CPE Lyon.[RAPPORTDE STAGE] : enssib,1998.URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61677-traitement-du-fonds-documentaire-de-la-bibliotheque-cpe-lyon.pdf.(consulté le 21-04-2019).

159. Bouanzi, Latifa . Traitement du fonds documentaire de la bibliotheque CPE Lyon.[Rapportde Stage] : enssib,1998.URL : https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61677-traitement-du-fonds-documentaire-de-la-bibliotheque-cpe-lyon.pdf.(consulté le 21-04-2019).55.p.

160. Brigitte, Simonnot. Les médiations dans l'accès aux documents en ligne :pouvoir et autorité des moteurs commerciaux.[en ligne]. Actes de la troisième conférence Document numérique et Société " Documents, contenus numérique : politique en question ", Sciences Po Aix-en-Provence, Nov 2010, France. pp.175.URL : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00667498/document (consulté le 30-11-2017).

161. Bureau des documents du gouvernement. Feuille de renseignements ISO 15489 [en ligne]. Manitoba : Archives du Manitoba, 2008. URL : http://www.esi.ac.ma/Dossiers/20140223030253.pdf.(consulté le 11-03-2019).3.p.

162. Demeurisse, Josiane, Fabre,Isabelle, Gardiès, Cécile. Organisation du savoir et médiation documentaire : exemple du traitement des périodiques d'histoire dans deux bibliothèques universitaires.[en ligne].in : ANAIS 2008 : 1er Colloque médiations et usages des savoirs de l'information : un dialogue France – Brésil (Réseau MUSSI). 2008.p.6. URL : https://oatao.univ-toulouse.fr/2013/.(consulté le 04-08-2019).

163. Fiche d'identité du processus « Gestion de la chaine documentaire du siège de l'activité LRP ». Activité LRP. Direction informatique et systèmes d'information, système de management qualité (SMQ), SMQ-PCS03. Carol, Couture. L'archivistique à l'ére du numérique : Les éléments fondamentaux de la discipline. Canada : les presses de l'université du Québec, 2014.15.p.

164. Heckel, Cécile, Fabre, Isabelle. Postures de lecteurs et représentations de soi: médiation documentaire à l'œuvre .De la médiation des savoirs : Sciences de l'information-documentation et mémoires.[en ligne].2016, 3èmes journées scientifiques internationales du réseau MUSSI.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01759124/document.(consulté le 02-12-2019).

165. La formation au cœur de SONATRACH, moteur du développement de l'Entreprise.URL : https://sonatrach.com/formation.(consulté le 26-02-2021).

166. Liquète, Vincent. Quelles nouvelles formes de médiation documentaire/informationnelle peut-on envisager dans les EPLE ?[en ligne].2012, conférence.URL : https://eduscol.education.fr/cdi/anim/interlocuteurs/archives-travaux/reunions/reunion-iatice-doc-2012/liquete.(consulté le 23-11-2017).

167. Manuel Général d'organisation. Organisation De l'activite Liquefaction Et Separation. 11.p

168. Manuel interne d'organisation. Activité AVAL : Direction informatiques et systèmes d'information, ISI-DOC-G 02.2020.7.p

169. Manuel, Zacklad. Espace documentaire participatif et gouvernance.[en ligne].2007, Congress of the European Re-gional Science Association (47th Congress) and ASRDLF (Association de Science Régionale de Langue Française, 44th Congress) Paris - August 29th - Septembre 2nd, 2007, Augst, 2007.Paris,

France.URL : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00202423/document.(consulté le 09-09-2019).

170. Molinié, Christelle. Médiation documentaire et documentation participative à travers les projets Wikimédia : retour d'expérience au musée des Augustins de Toulouse.[en ligne], Journée scientifique du vendredi 16 mai 2014, p.2.URL : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01291772/document.(consulté le 22-03-2018).

171. Ngan, Jules-Alain. La Médiation : concept, modèles, approches et pratiques.[en ligne]. Communication à la première journée doctorale du Grand Est en Sciences humaines et sociales « Les identités plurielles ». 2018, Université de Strasbourg.URL : https://www.researchgate.net/publication/336987685.(consulté le 26-09-2019).

172. Rapport Stratégie de Sonatrach à l'horizon 2030 : Les principaux défis. REPORTERS. 2018. URL : https://www.reporters.dz/strategie-de-sonatrach-a-l-horizon-2030-les-principaux-defis/.(consulté le 11-04-2020).

173. Yolande, Maury. Espaces documentaires, espaces de savoir, espaces d'expérience : vers une (re)définition du modèle des CDI ? [en ligne].Actes du 39ème congrès CAIS-ACSI: Les intersections, gens, lieux, informations, Jun 2011, Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada.URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00986160/document.(consulté le 11-01-2020).

Site Web

174. https://sonatrach.com.

175. http://doc.avl.dz.

176. https://www.entv.dz.

الـمـلاحق

الملحق رقم (01)



جامعة وهران 1 –أحمد بن بلة–
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية
قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية
تخصص: مانجمنت المعلومات، الأرشيف والوثائق

الاستبيان

في اطار انجاز أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث نظام LMD في علم المكتبات والعلوم الوثائقية، والموسومة بـ:

الوساطة الوثائقية في أنظمة المعلومات داخل المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة سونطراك (AVAL)

من إعداد الطالبة **تحت إشراف**
حوة فاطيمة **أ.غوار عفيف**

الاستمارة مصممة في إطار إنجاز أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والعلوم الوثائقية، موجهة إلى الموظفين في مؤسسة سونطراك LQS، بغرض جمع البيانات الخاصة بموضوع البحث، نرجوا منكم الإجابة عن الأسئلة المطروحة.

تبقى المعلومات المحصل عليها من خلال هذا الاستبيان سرية و تستخدم في إطار البحث العلمي فقط.

شُكرا لكم على مساعدتكم وتعاونكم

1- الجنس:

ذكر□ أنثى□

2- المستوى التعليمي:

ثانوي□ جامعي □ ما بعد التدرج□

أخرى:.....

3- مصلحة الانتماء:.....طبيعة الفرع الإداري:.....

4- الرتبة:.....الوظيفة:.....

5- الأقدمية:.....

أقل من05 سنوات□ من 05 سنوات إلى 10سنوات أكثر من 10 سنوات □

<u>المحور الأول:</u>الموارد البشرية ومركز التوثيق بمقر نشاط التمييع والفصل

6- فضاء المعلومات هو فضاء لتطوير وترقية المجموعات بالمقر لأنه:

يحث ويبعث على تطوير الجهود الفردية(الذاتية) □ حماية الموارد البشرية وجاهزيتها □ ترقية المسار المهني المعتدل للموظفين□ مواكبة التغيرات الجديدة□ فضاء المعلومات هو في حد ذاته مجال حيوي لـ LQS لتقديم المعلومة□

7- هل يتوفر مقر نشاط LQSعلى نظام للمعلومات في مستوى تطلعات المؤسسة؟

نعم □ لا□

8- هل تعتبرون مركز التوثيق ضروري ومهم بالنسبة لمقر نشاط LQS:

هام □ هام جدا□ غير هام□

9- هل مركز التوثيق كفضاء للمعلومات يتسع لجميع المستخدمين؟

نعم□ لا □

10- هل هناك علاقة تفاعلية بين مركز التوثيق وموظفي مقر نشاط LQS؟

نعم□ لا □

11- احتكاك الموارد البشرية بمركز التوثيق يساهم في تطوير رسالة LQS عن طريق:

تطوير المشاريع □ المساهمة في توفير الظروف الملائمة للعمل□ الاستعداد للتغيرات والتجديد□ مواجهة الحوادث والطوارئ □ توفير الجهد والوقت □

المحور الثاني: خدمات المعلومات بمقر نشاط LQS

12- تتمثل خدمات مركز التوثيق في:

البحث عن المصادر وإيصالها للمستفيد□ إتاحة المعلومات□ الاستقبال والتوجيه□ التعريف بالرصيد الوثائقي□الإعارة □

13- ماهي أهم العوائق والسلبيات التي تواجه مركز التوثيق في (LQS)؟

ندرة المعلومات والوثائق التي يحتاجها الموظف□ نقص في الخدمات المقدمة□ نقص الإمكانيات □عدم توفر المكتبة على مختصين في المعلومات□ تخصيص الوقت الضروري للبحث عن المعلومات المطلوبة □ عدم التوفر على مواقع للترجمة□

14- هل هناك صعوبة في التعامل مع خدمات مركز التوثيق بالمؤسسة؟

نعم □ لا□

14-1-إذا كانت الإجابة بـ: "نعم" ماهي هذه الصعوبات؟

أوقات تقديم الخدمات غير مناسبة□ صعوبة التنقل للمبنى□ صعوبة التعامل مع الخدمات المتاحة عبر البوابة الوثائقية□ صعوبة الوصول إلى المعلومات والوثائق□ صعوبة الحصول على الوثائق الإلكترونية□

15- ماهو الفضاء الذي تتردد عليه بكثرة؟

فضاء المطالعة □ فضاء الرفوف المفتوحة□ فضاء الإنترنيت□ فضاء تقديم الخدمات □

المحور الثالث: الوساطة الوثائقية بمقر نشاط LQS

16- هل أنت على إطلاع على مفهوم الوساطة الوثائقية؟

نعم □ لا□

17- مفهوم الوساطة يرد بمقر نشاط LQS كممارسة من خلال:

الاستقبال والتوجيه (التفاعل بين مقدم المعلومة والمتلقي) □ إتاحة الرصيد الوثائقي □ وسيط بين المحتوى المستخدم □تقريب الفضاء المعلوماتي من المستخدم□ السرعة والدقة في الحصول على المعلومة □ صحة وسهولة الحصول على المعلومة □

18- يعتبر مركز التوثيق وسيط للمعلومات من خلال؟

تكريس مبدأ الثقافة المهنية□ دمقرطة المعرفة والمعلومات (دمقرطة الثقافة المعلوماتية)□ المساهمة في التكوين الذاتي □ المساهمة في الترقية الوظيفية حسب المجال □التبسيط والمساعدة على أداء العمل بفعالية □

19- يعتمد مركز التوثيق كنظام للمعلومات على:

الوساطة المباشرة □ الوساطة غير المباشرة □ الوساطة المباشرة وغير المباشرة □

19-1- قنوات أخرى حددها: .....

20- الوساطة الوثائقية تقوم على :

علاقة تقاسم وتشارك المعلومة □ مراعاة مستوى معرفة المستخدم □ التعلم الذاتي□

21- تعتمد أثناء عملية البحث على؟

البحث البسيط □ البحث الأكاديمي □ البحث المتقدم □ البحث التوضيحي □

22- عملية البحث عن المعلومات ومختلف الوثائق تتم من خلال: (رتّب حسب الأولوية 1،2،3...)

الكلمات المفتاحية □ العناوين □ المؤلف □ تاريخ النشر □ موضوع البحث □

23- تتم إتاحة الوثائق عن طريق:

الإتاحة المباشرة □ الإتاحة غير المباشرة □ الإعارة اليدوية □ الإعارة الآلية □

24- ماهي نوعية الوثائق التي تقوم باستعارتها؟

الكتب □ المجلات □ الأبحاث والدراسات □ الفهارس والأدلة □ برمجيات □
معايير □ خبرات □ صفقات عمومية □

24-1- أخرى حددها:.....

المحور الرابع: الإطار التقني والمهني والوساطة في مركز التوثيق

25- ماهي الإجراءات المتبعة في عملية الاقتناء (الشراء) ؟
احتياجات الموظفين □احتياجات مركز التوثيق □الاصدارت الجديدة □العناوين المتوفرة لدى دور النشر □ما يخدم مصلحة المؤسسة □

26- هل يقوم أخصائي المعلومات بمرافقة المستخدم أثناء عملية البحث؟
نعم□ لا□ أحيانا□

22-1- إذا كانت الإجابة "نعم" يتم ذلك من خلال:

البحث عن الوثائق والمعلومات المناسبة□ الإرشاد والتوجيه□ الاتصال والتحاور□ إتاحة المعلومات □ التوجيه في إطار معرفته بالتوثيق □

27- هل يملك أخصائي المعلومات المهارات والمؤهلات التي تجعله يلعب دوره كوسيط وثائقي ؟
نعم □ لا□

المحور الخامس: تطبيقات التكنولوجيا الحديثة والوساطة

28- ما طبيعة البرمجيات الحديثة التي تستخدم في التسيير والوساطة بمركز التوثيق ؟

برمجة محلية □ برمجية مدمجة □ برمجة مركزية□ برمجية خاصة□

29- هل تعتبر الإنترنت وسيط وثائقي؟

نعم □ لا □

30- تهدف الوساطة الوثائقية لتعريف المستفيد بالمجموعات الوثائقية عن طريق؟ (رتب حسب الأولوية)

البريد الإلكتروني □ الهاتف □ البوابة الوثائقية □ الرسائل الإلكترونية □ البريد العادي □

31- تساعد الوساطة الوثائقية في دعم المستخدم من خلال أجهزة المعلومات و الاتصال، فيما تتمثل هذه الأجهزة؟

الأجهزة المتخصصة □ أجهزة التدفق □ أجهزة البوابة□

32- ماهي نوعية الحواسيب المستعملة في مقر نشاط LQS؟

المكتبي (Desktop) □ الشخصي (Personal Computer) □ المحمول(Laptop) □ اللّوحي (Tables Computer) □ الخادم (Server) □ المركزيّ(Mainframe) □

33- ماهي نوعية الشبكات المتوفرة في مركز التوثيق؟

شبكة الإنترنت □ شبكة الإنترانت □ شبكة الإكسترانت□

34- البوابة الوثائقية هي مجال للاستخدام والمرئيات في مقر نشاط LQS؟

نعم □ لا □

1-31 برر إجابتك:.....

35- الرصيد الوثائقي المتاح عبر البوابة الوثائقية يغطي جميع الاحتياجات من خلال:

الإحاطة الجارية □ قوة المجموعات □ مرونة البحث والوصول للمعلومات □ يساهم في تلبية الاحتياجات الخاصة □

36- تستعمل البوابة الوثائقية في:

عملية البحث □ الاطلاع على الرصيد الوثائقي □ الإطلاع على أخر المستجدات □ الحيز الشخصي□ الحيز المهني □ خدمة الإعارة □

1-36- استعمالات أخرى حددها:.....

الملحق رقم (02)



جامعة وهران 1 -أحمد بن بلة-

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية

قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية

تخصص: مانجمنت المعلومات، الأرشيف والوثائق

المقابلة

في إطار انجاز أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث نظام LMD في علم المكتبات والعلوم الوثائقية، والموسومة بـ:

الوساطة الوثائقية في أنظمة المعلومات داخل المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة سونطراك(AVAL)

من إعداد الطالبة **تحت إشراف**

حوة فاطيمة **غوار عفيف**

المقابلة مصممة في إطار إنجاز أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والعلوم الوثائقية،موجهة إلى أخصائي البحث عن المعلومات في مركز التوثيق بمؤسسة سونطراك(LQS) بغرض جمع البيانات الخاصة بموضوع البحث،نرجوا منكم الإجابة عن الأسئلة المطروحة.

تبقى المعلومات المحصل عليها من خلال هذا الاستبيان سرية و تستخدم في إطار البحث العلمي فقط.

شُكرا لكم على مساعدتكم وتعاونكم

المحور الأول: خدمات مركز التوثيق بالنسبة للمؤسسة

1- ماهي الخدمات التي يقدمها مركز التوثيق؟ ولمن؟ (المستفيد)

2- ماهي الخدمة الأكثر استخداما من طرف المستفيدين؟

3- ماهي الاستراتجيات المتبعة لتطوير خدمات مركز التوثيق؟

4- كيف ترون علاقة الموظفين بمركز التوثيق؟

5- هل يقدم مركز التوثيق خدماته للمستخدم في أي وقت؟

المحور الثاني: الوساطة في مركز التوثيق

1- هل أنت على إطلاع بمفهوم الوساطة؟

2- ماهو تصوركم لمفهوم الوساطة في مركز التوثيق؟

3- هل مفهوم الوساطة يرد في مركز التوثيق كممارسة؟

4- ماهي الممارسات التي تقومون بها لتطوير وربط علاقتكم مع المستخدم والتي يمكن إدراجها تحت مفهوم الوساطة؟

المحور الثالث: الوساطة الوثائقية في نظم المعلومات بمقر نشاط LQS

1- ما هو تصوركم لمفهوم الوساطة الوثائقية؟

2- فيما تتمثل ممارسات الوساطة الوثائقية التي يمكن إدراجها ضمن خدمات مركز التوثيق؟

3- هل هناك علاقة تفاعلية مع المستخدم؟ وهل تعتبرونه محور عملية الوساطة الوثائقية ؟

4- في رأيك الوساطة الوثائقية تنطوي على اتصال شخصي مباشر دون الحاجة إلى المعرفة الدقيقة للمستخدم، مهاراته وأسلوبه لتلبية احتياجاته أم تتطلب الفهم الجيد للمستخدم؟

5- هل تعتبرون أنفسكم وسطاء وثائقيين؟ وكيف ذلك؟

6- هل يمكن اعتبار الوساطة الوثائقية كآلية أو طريقة عمل قادرة على تحسين خدمات مركز التوثيق بما يحقق أهداف المؤسسة؟

7- هل يتوفر مركز التوثيق على كافة الشروط التي تسمح له بتبني المفاهيم والمصطلحات الجديدة المتعلقة بمجال تسيير المعلومات؟

المحور الرابع: المعالجة الوثائقية بنظم المعلومات

1. ماهي أهم المراحل التي تقومونا بها أثناء معالجة المعلومات والوثائق؟

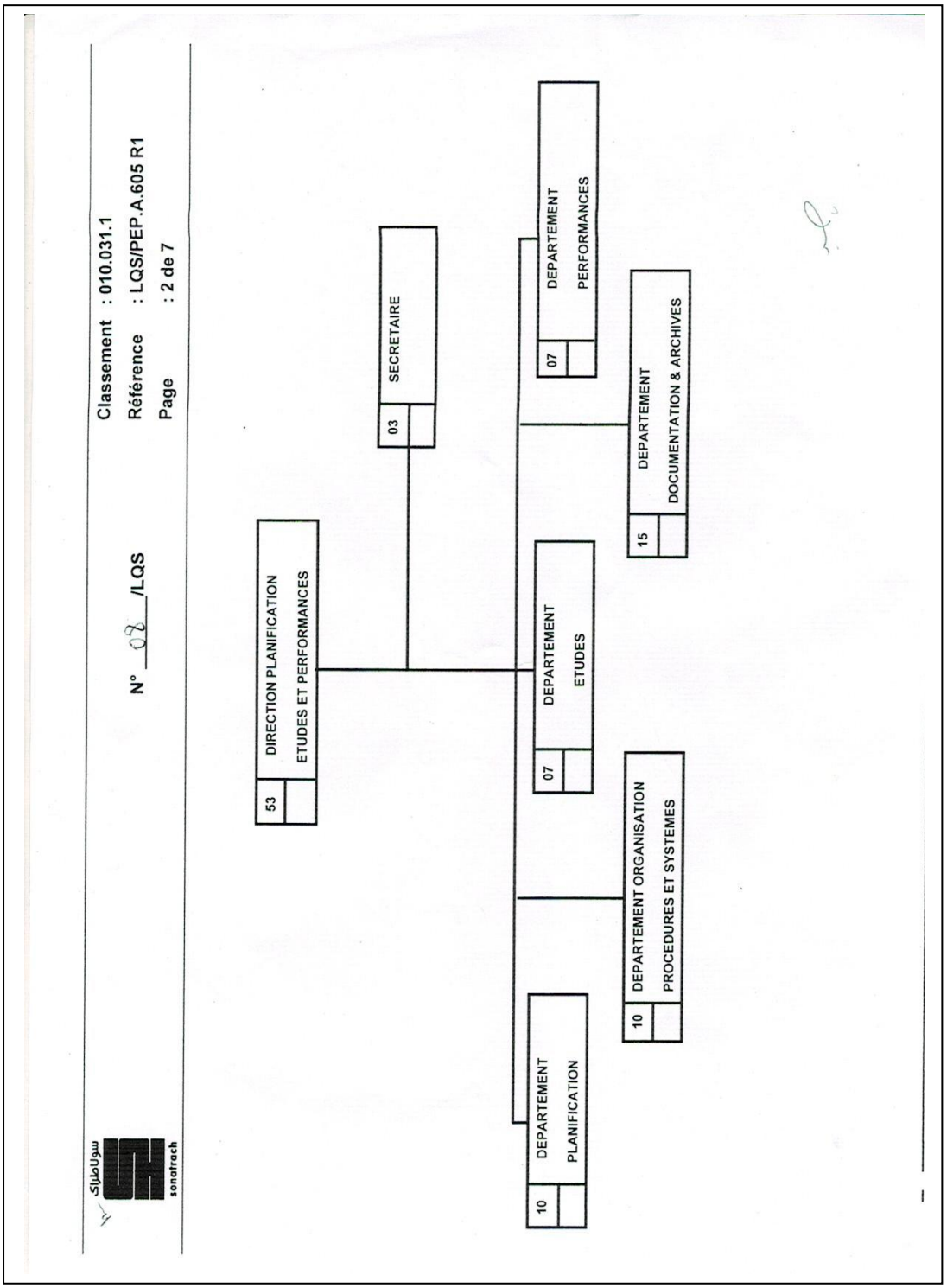
2. ماهي المعايير والمقاييس المستعملة في معالجة المعلومات والوثائق؟
3. ماهي أهم المراحل المتبعة لإيصال الوثيقة للمستخدم بعد معالجتها؟ وماهي الوثائق الأكثر طلبا؟
4. ماهي العمليات والأدوات التي تسمح بإتاحة المعلومات والوثائق؟

المحور الخامس: البوابة الوثائقية أداة لتحقيق الوساطة الوثائقية

1- هل تعتبرون البوابة الوثائقية ضرورية في مركز التوثيق؟
2- فيما تكمن أهمية البوابة الوثائقية وما دورها في عملية الوساطة الوثائقية؟
3- الرصيد الوثائقي المتاح عبر البوابة هل يغطي جميع الاحتياجات ؟ وهل يتناسب وطبيعة النشاط الذي تقوم به المؤسسة ؟
4- هل تعتبرون البوابة الوثائقية بمثابة وسيط وثائقي بين مركز التوثيق والمستخدم ؟
5- خدمات البوابة الوثائقية هل تتماشى و تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الملحق رقم (03)

الهيكل التنظيمي لمديرية التخطيط و الدراسات والأداء(PEP)



الملحق رقم (04)

خطة التصنيف

سوناطراك sonatrach	Activité Aval	Réf : ISI-DOC-G02
	Direction Informatique et Systèmes d'Information	Rév : 0
	MANUEL INTERNE D'ORGANISATION	Page : 15 sur 21

Plan De Classement

TERME	TERME GENERIQUE	TERME ASSOCIE	COTE
ADMINISTRATION		-	ADM00L
ADMINISTRATION / Logistique	ADMINISTRATION	-	ADM01L
ADMINISTRATION / Secrétariat	ADMINISTRATION	-	ADM02L
APPROVISIONNEMENT		-	APR00L
AUDIT		-	AUD00L
CHIMIE		CHIMIE / Chimie organique ; CHIMIE / Analyse chimique	CHM00L
CHIMIE / Analyse chimique	CHIMIE	CHIMIE	CHM01L
CHIMIE / Chimie organique	CHIMIE	CHIMIE	CHM02L
CONSTRUCTION		-	CON00L
ECONOMIE		ECONOMIE / Monnaie et fiscalité ; ECONOMIE / Marketing ; ECONOMIE / Commerce extérieur ; ECONOMIE / Marché du travail	ECO00L
ECONOMIE / Commerce extérieur	ECONOMIE	ECONOMIE	ECO01L
ECONOMIE / Marché du travail	ECONOMIE	ECONOMIE	ECO02L
ECONOMIE / Marketing	ECONOMIE	ECONOMIE	ECO03L
ECONOMIE / Monnaie et fiscalité	ECONOMIE	ECONOMIE	ECO04L
ELECTRICITE-ELECTRONIQUE		-	ELE00L
ELECTRICITE-ELECTRONIQUE / Automatisme	ELECTRICITE-ELECTRONIQUE	-	ELE01L

ELECTRICITE-ELECTRONIQUE / Electricité	ELECTRICITE-ELECTRONIQUE	-	ELE02L
ELECTRICITE-ELECTRONIQUE / Electronique	ELECTRICITE-ELECTRONIQUE	-	ELE03L
ENERGIE		ENERGIE / Politique de l'énergie ; ENERGIE / Autre énergie ; ENERGIE / Hydrocarbure	ENR00L
ENERGIE / Autre énergie	ENERGIE	ENERGIE	ENR01L
ENERGIE / Hydrocarbure	ENERGIE	ENERGIE	ENR02L
ENERGIE / Politique de l'énergie	ENERGIE	ENERGIE	ENR03L
EQUIPEMENT		EQUIPEMENT / Accessoire et branchement ; EQUIPEMENT / Gros équipement ; EQUIPEMENT / Equipement domestique	EQP00L
EQUIPEMENT / Accessoire et branchement	EQUIPEMENT	EQUIPEMENT	EQP01L
EQUIPEMENT / Equipement domestique	EQUIPEMENT	EQUIPEMENT	EQP02L
EQUIPEMENT / Gros équipement	EQUIPEMENT	EQUIPEMENT	EQP03L
GAZ NATUREL		GAZ NATUREL / Traitement du Gaz naturel ; GAZ NATUREL / Utilisation du Gaz naturel ; GAZ NATUREL / Stockage du Gaz naturel ; GAZ NATUREL / Transport du Gaz naturel ; GAZ NATUREL / Marché du Gaz naturel ; GAZ NATUREL / Production-Exploration du Gaz naturel	GAZ00L
GAZ NATUREL / Marché du Gaz naturel	GAZ NATUREL	GAZ NATUREL	GAZ01L
GAZ NATUREL / Production-Exploration du Gaz naturel	GAZ NATUREL	GAZ NATUREL	GAZ02L
GAZ NATUREL / Stockage du Gaz naturel	GAZ NATUREL	GAZ NATUREL	GAZ03L
GAZ NATUREL / Traitement du Gaz naturel	GAZ NATUREL	GAZ NATUREL	GAZ04L
GAZ NATUREL / Transport du Gaz naturel	GAZ NATUREL	GAZ NATUREL	GAZ05L
GAZ NATUREL / Utilisation du Gaz naturel	GAZ NATUREL	GAZ NATUREL	GAZ06L
GESTION DE LA PRODUCTION		-	GPR00L
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES		GESTION DES RESSOURCES HUMAINES / Social	GRH00L

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES / Formation	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	-	GRH01L
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES / Gestion du personnel	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	-	GRH02L
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES / Relation de travail	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	-	GRH03L
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES / Social	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	GRH04L
GESTION FINANCIERE		-	FIN00L
GESTION FINANCIERE / Comptabilite	GESTION FINANCIERE	-	FIN01L
GNL		GNL / Stockage du GNL ; GNL / Transport du GNL ; GNL / Production du GNL ; GNL / Marché du GNL	GNL00L
GNL / Marché du GNL	GNL	GNL	GNL01L
GNL / Production du GNL	GNL	GNL	GNL02L
GNL / Stockage du GNL	GNL	GNL	GNL03L
GNL / Transport du GNL	GNL	GNL	GNL04L
GPL		GPL / Production du GPL ; GPL / Stockage du GPL ; GPL / Utilisation du GPL ; GPL / Transport du GPL ; GPL / Marché du GPL	GPL00L
GPL / Marché du GPL	GPL	GPL	GPL01L
GPL / Production du GPL	GPL	GPL	GPL02L
GPL / Stockage du GPL	GPL	GPL	GPL03L
GPL / Transport du GPL	GPL	GPL	GPL04L
GPL / Utilisation du GPL	GPL	GPL	GPL05L
HSE		HSE / Santé ; HSE / Securite industrielle ; HSE / Sécurité des personnes ; HSE / Environnement ; HSE / Sciences de l'eau ; HSE / Ergonomie	HSE00L
HSE / Environnement	HSE	HSE	HSE01L
HSE / Ergonomie	HSE	HSE	HSE02L
HSE / Santé	HSE	HSE	HSE03L
HSE / Sciences de l'eau	HSE	HSE	HSE04L

الملخص

في ظل التّحولات والتّحديات التي عرفها العالم؛ والتي كانت وليدة لثورة المعلومات، زادت الحاجة للاستثمار في قطاع المعلومات لإنتاج معرفة جديدة، لذا شكلت نظم المعلومات مكسبا للعديد من المؤسسات الاقتصادية التي أولت اهتماما لهذه الأنظمة، خاصة مع وفرة المعلومات و تزايد الوثائق، ما فرض عليها تبني ممارسات جديدة لتسهيل إدارة وتنظيم المعلومات و التحكم في أرصدتها الوثائقية بما يسمح بالاستفادة منها وضمان وصولها لجميع المستخدمين. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية ودور نظم المعلومات في تحقيق الأهداف الإستراتجية للمؤسسات الاقتصادية؛ وخلق منافذ جديدة تسمح بالوصول والحصول على المعلومات والوثائق المناسبة لاتخاذ القرار، ما يسمح بإعطاء تصور جديد للدور الذي تقوم به هذه النظم داخل المؤسسة الاقتصادية، كما ركزت الدراسة على ضرورة تطبيق مفاهيم حديثة تتعلق بمجال التسيير المعلومات، خاصة مفهوم "الوساطة الوثائقية" كونه مفهوم يساعد على خلق ممارسات؛ من شأنها تسهيل عملية الوصول والحصول على المعلومات والوثائق المتعلقة بنشاط المؤسسة وبناء علاقة تفاعلية بين موظفيها، وعليه تعرضت هذه الدراسة لمركز التوثيق بمقر نشاط التمييع والفصل (LQS) لمحاولة إبراز أهمية تطبيق مفهوم "الوساطة الوثائقية" في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الجزائر ؛ المؤسسة الاقتصادية؛ نظم المعلومات؛ الوساطة؛ الوساطة الوثائقية؛ الوساطة الرقمية.

Résume :

Vu que le monde a connu différents changements et défis grâce a la révolution de l'information ce qui a renforcé de le besoin d'investir dans le domaine de l'information pour produire de nouvelles connaissances.

Les systèmes d'information ont donc constitué un gain et un lot pour plusieurs entreprise économiques qui maintiennent un grand intérêt a ses systèmes surtout avec le surplus dés information et l'augmentation des documents ce qui les a obliges à adopter des nouvelles pratiques pour faciliter la gestion, l'organisation d'information et la maitrise des ressources documentaires pour permettre d'en bénéficier et d'en assurer l'accès à tous les utilisateurs.

Cet étude vise à mettre en évidence l'importance et le rôle des systèmes d'information dans la réalisation des objectifs stratégiques des entreprise économiques Et créer de nouveaux débouchés qui permettent d'accéder et d'obtenir les informations et documents appropriés pour la prise de décision, ce qui permet de donner une nouvelle perception du rôle joué par ces systèmes au sein de l' entreprise économique. L'étude a également porté sur la nécessité de l'appliquer Concepts modernes liés au domaine de la gestion de l'information, notamment le concept de « médiation documentaire » en tant que concept qui aide à créer des pratiques ; Cela faciliterait le processus d'accès et d'obtention d'informations et de documents liés à l'activité de l' entreprise et de construction d'une relation interactive entre ses employés, et en conséquence cette étude a été exposée au Centre de documentation au siège de l'activité de liquéfaction et de séparation (LQS)Tenter de mettre en évidence l'importance d'appliquer le concept de « médiation documentaire » dans les systèmes d'information des entreprises économiques en Algérie.

Mots-clés : Algérie ; entreprise économique; Systèmes d'information; la médiation; médiation documentaire; médiation numérique.

Summary

In the light of the transformations and challenges that the world has known as a result of the information revolution where the need for investment in the information sector to produce new knowledge increased ,especially with the abundance of information and the increase in documentation which forced them to adopt new practices to facilitate the management , the organization of information and its documentary balances which allowed the users to access and obtain it. This thesis aims to highlight the importance and role of information systems in achieving strategic objectives of the economic institutions by creating new outlets that allow access and obtaining information and documents to take the decision. This allows giving a new perception of the role that information systems play within economic institutions. The study focused on the need to incorporate modern concepts related to information management field, especially the concept of "documentary mediation" that helps to create practices that facilitate the process of accessing and obtaining information and documents related to the activity of the institution and building an interactive relationship between its employees. Therefore, this study was exposed to the Documentation Center at the headquarters of the LQS activity in an attempt to highlight the importance of introducing the concept of "documentary mediation" into information systems in the economic institutions in Algeria.

Keywords: Algeria; economic; enterprise; Information systems; Mediation; Documentary mediation, Digital mediation.