استخدام تكنولوجيا المعلومات (Tic) في ظل مفهوم وساطة المعرفة: إرساء نظري

بوداود إبراهيم*

مقدمة

إن إعادة النظر في الوساطات التقليدية بسبب تطوّر الذهنيات و تجدّد المبتكرات (الوسائل التكنولوجية)، و نمو رغبات و ميولات المستفيدين، بالإضافة إلى بروز الحاجة إلى البحث عن علاقة مباشرة بين المنتجين (المؤلفين) و المستخدمين (المستفيدين)، أدى إلى ظهور و انتشار أشكال جديدة من الوساطات .. (أوالحاجة إلى مفهوم مُتجدّد للوساطة) سواء تقنية أو بشرية مبنية على التنشيط و التفاعل مع الآخر والمُساعدة و التوجيه بدلا من أسلوب السّلطة و الإلزام (الذي يحوي معنى الإكراه –La contrainte)، هذا من جهة.

من جهة أخرى، فإنّ بروز مفهوم "الاستخدام" (Usage)، كمفهوم حديث بالنسبة للأبحاث الأكاديمية في علم الاجتماع و المجالات المُهتمّة بنشر المعلومات والمعرفة، جعله يتبوّأ مكانة أساسية في تحديد العلاقات التقنية والاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد أو الجماعات الاجتماعية و بين الوسائل التقنية (Objets techniques).

و عليه، فمن خلال نظرة أولية في الأدبيات التي تتناول تطوّر مفهوم الاستخدام، وتلك التي تتعرض لمفهوم الوساطة في المكتبات و مؤسسات المعلومات و ما صاحبه من تحوّل، نجد أنها تندرج ضمن ثلاث افتراضات أساسية [1]:

1- وداعًا لوساطة المكتبي...و مرحبًا بالوساطة الرقمية! (يمثله تيّار الحدّية التكنولوجية).
2- وساطة المكتبي تبقى ضرورية، و الشاشة لا تعوّض الإنسان. فالوساطة الرقمية هي عبارة عن أداة مُساعِدة لعمل المكتبي.

*أستاذ بقسم علم المكتبات و التوثيق. جامعة الجزائر2

(1) MUET, F. *La question de la médiation en documentation : une interrogation ancienne ?* . Colloque. Paris: ADBS, 2003. P. 7.

3- ضرورة التحوّل في مهام المكتبي و تجديد مفهوم الوساطة بمختلف تمظهراتها وأشكالها.

1. مفهوم الوساطة و أنواعها

1.1. مفهوم الوساطة

إن مُصطلح الوساطة يعبّر عن مفاهيم متعددة، مثل: (الوسيـــــط، المسار غير المباشر، الطرف الثالث، الموقف الوسط...)، و ذلك في حالات أو وضعيات تتميّز بالانقسام أوالصّراع بهدف: التوفيق و الصّلح [لج].

1.1.1- أصل الكلمة

و لمصطلح Médiation باللاتينية عدة اشتقاقات، أهمها:

- ✓ كلمة "*Médiare*" تعني: التوسط أو التموضُع في الوسط (*S'interposer*)[لج]،
- ✓ كلمة "*Médiation* " تعني: الوساطة (*Médiation / Entremise*)[□]،
- ✓ كلمة " *Médius* " و تعني: التمَوقُع في الوسط، أي بينهم و ليس داخلهم (*Situé au milieu – inter et non pas intra*)[4].

2.1.1- تعريف الوساطة

- ✓ حسب "*Isabelle Pybourdin*"، فإن قاموس Larousse في طبعته لسنة 2007، فإن مصطلح الوساطة له ثلاثة معاني [بر و6]:

---

(1)WENNER, Marie-Thérèse ; REYMOND, Corinne. *Quel bibliothécaire-médiateur aujourd'hui... et demain ?* Mémoire: Certificate of Advanced Studies (CAS): Université de Fribourg: Paris: 2005. p. 9.

(2)ROBERT, P. *Le nouveau petit Robert*. Paris : Dictionnaires Le Robert , 2003 . p.1596.

(3) MUET, F. *La question de la médiation en documentation : une interrogation ancienne ?* . Colloque. Paris: ADBS, 2003. P. 7.

(4)ROBERT, P.. ***Opcit***. p.1596.

(5)PYBOURDIN, Isabelle. *Appropriation des Technologies de l'information et de la communication : le cas d'un projet engageant conduit au sein d'une institution éducative du premier degré. Approche communicationnelle, accompagnement, médiations*. Thèses : Doctorat : Université du sud Toulon Var: 2008. P. 121. [En ligne] disponible sur :<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00429701/document> Consulté le: 15/03/2015.

(6) صليبا، جميل. **المعجم الفلسفي بالألفاظ العربية و الفرنسية و الإنجليزية و اللاتينية**. بيروت: دار الكتاب اللبناني، 1982. كلمة: "وساطة". ص. 572.

- ✓ المعنى العام: هو فعل التوسّط بهدف إيجاد اتفاق أو تسوية (*Entremise destinée à amener un accord ou un arbitrage*).
- ✓ معنى قانوني: و هو إجراءات لتسوية الصّراعات من خلال توسّط شخص ثالث يُسمى الوسيط، و يقصد به "التحكيم" (*Arbitrage*).
- ✓ معنى فلسفي: هي الوصل بين شيئين/ موجودين أو مصطلحين أثناء مسار جدلي أو عقلي، مثل توسط الحواس بين العقل و الطبيعة.

2.1- أنواع الوساطات

تذكر "*Isabelle Pybourdin* " ثلاثة أنواع من الوساطات[1]:

2.2.1- الوساطة التقنية والإجتماعية: هي التي تتم مع المستفيدين من خلال الوسيلة التقنية (*Objet technique*)، و تنقسم إلى قسمين: وساطة تقنية و وساطة اجتماعية، والمقصود بالوساطة الاجتماعية هو الربط من خلال الوسيلة التقنية بين ما هو ذاتي أو منفرد (singulier) مع ما هو جماعي (نسق).

2.2.2- الوساطة الثقافية: هي الوساطات المرتبطة بالمُمارسات الفنية والتواصل مع الآخر كالرسم والنحت والموسيقى والمسرح، حيث تُمثّل الرّسُومات والمنحوتات والقطع الموسيقية واسطة بين الفنان وجمهوره.

3.2.2- الوساطة اللغوية الاجتماعية: هي الوساطة المرتبطة بالاتصال الإعلامي، فوسائل الإعلام (Médias) ما هي إلا شكل من أشكال الوساطة؛ و يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع فرعية من الوساطات:

- ✓ وساطة اللغة أو الوساطة الرمزية (Médiation langagière).
- ✓ وساطة الاتصال/ العمل الإعلامي.
- ✓ الوساطة المؤسّساتية.

---

(1) **Ibid**. pp.122-125.

2. الوساطة من منظور علم المكتبات و التوثيق , أو الوساطة الوثائقية

لقد احتفظ مجال علوم الاعلام و الاتصال (Sic) بمختلف المفاهيم لمصطلح الوساطة باستثناء المفهوم القانوني، و قد تحوّل في العقود الخمسة الأخيرة إلى حقل دراسي ثري [1] .. بل أصبح مفهوما مرجعيا و إطارًا نظريًا بالنّسبة لبعض الباحثين في علوم الإعلام والاتصال وتاريخ الفنون و سوسيولوجيا الجمهور، تحت مُسمّى الوساطة الثقافية [2].

أما في مجال علم المكتبات و التوثيق و علوم المعلومات، فقد ظهر المصطلح (*Médiation*) في نص لميثاق أخلاقيات المهنة تبنته الجمعية العامة للمكتبات و المكتبيين السويسريين (BBS) سنة 1998 حيث نص على ما يلي:

« المكتبي هو الشخص الذي يعمل في مكتبة و يؤدي دور الوسيط (*Médiateur*) بين المعلومة الوثائقية و المستفيد»[3]؛

و عليه فوساطة المكتبي تتمثل باعتباره « حلقة وصل (واسطة) بإمكانه تقديم المساعدة بطريقة تسمح بتقليص التوتّر المعرفي لدى المستفيد الذي يبحث عن المعلومة ! حيث تسمح هذه المعلومة بحلّ مشكلة أو صراع معرفي ذاتي»[4].

و الوساطة بهذا المفهوم لا تتبنى معنى التحكيم (القانون و القانون الدولي)، بل يُقصد بها حسب رأينا نوعين من الوساطة:

- ✓ وساطة تقنية (*Médiation technique*): من خلال المعدات و الأجهزة والبرامج المعلوماتية (الوسيلة التقنية).

---

(1) LIQUETE, Vincent; FABRE, Isabelle; GARDIES, Cécile. *Faut-il reconsidérer la médiation documentaire?*. Enjeux de l'information et de la communication, GRESEC - Université Grenoble III, 2010, Dossier 2010,vol.2). P. 2. [En ligne] disponible sur :<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00795148/document> Consulté le: 10/03/2015.

(2) GELLEREAU, Michèle. « *Pratiques culturelles et médiation* ». in : Les Sciences de l'information et de la communication. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 2006. P 27.

(3) WENNER, Marie-Thérèse ; REYMOND, Corinne. ***Opcit***. p.22.

(4) ***Ibid***. p.22.

✓ وساطة اجتماعية تواصلية (*Médiation sociale relationnelle*): من خلال مسار الاتصال الشخصي: إنصات فعال/ فهم الآخر/ إعادة صياغة.

هناك مقاربة أخرى فرنسية في مجال المكتبات لمفهوم الوساطة (*Médiation*)، أو وساطة الكتاب(*Médiation du livre*) بالخصوص، حيث « تُجسّد وساطة الكتب السياسة الثقافية التي تهدف إلى إدماج (أو اندماج) الأفراد والجماعات البعيدة والمُهمّشة من القراء في المجتمع، من أجل تشجيع و تنمية القراءة و حبّ المطالعة، ومُرافقة الجمهور الذي يُعاني من صعوبات، وتنشيط مكتبات الأحياء» [1]، فهو عمل يقترب من التنشيط ..

3. مفهوم استخدام تكنولوجيا المعلومات

1.3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات(Tic)

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات توحي لنا إلى غياب الإجماع على تحديد المصطلح، بالإضافة إلى غياب الدّقة في بيان حدود مصطلح التكنولوجيا و المعلومات[2]. حيث يتحدث بعض المؤلفين عن تكنولوجيا المعلومات (*TI*) بالإنجليزية، لأنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (*TIC*) يُعبّر عنها عادة بمصطلح "*IT*" (Technology Information)، أمّا بالفرنسية فإن المُصطلح "*TI*" يتجه إلى نقص الاستعمال ليُعوّض بمصطلح "*TIC*" (Technologie de l'Information et de la Communication)[3]. حيث يضم مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/أو تكنولوجيا الإعلام و الاتصال (*TIC*) خاصيتين أساسيتين: أولها أنه مفهوم حديث الاستعمال في الحوارات و اللّقاءات الجارية، و ثانيها أنه

---

(1) GARDEN, Annie. « Bibliothèques et médiation ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1996, n° 6, pp. 75-77. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0075-003>.Consulté le : 25/04/2015.

(2) HOWKINS, John. ; VALANTIN, Robert. ***Le développement à l'âge de l'information: quatre scénarios mondiaux pour l'avenir des technologies de l'information et des communications***. Ottawa: CRDI, 1997.p.21. [en ligne]. Disponible sur: <https://books.google.dz/books?id=NDUdaHmGV5UC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=Problèmes++entourant+les+technologies+de+l'information+et+des+communications&source>. Consulté le : 25/04/2015.

(3) ***Encyclopédie de l'Agora*** .[en ligne].Disponible sur : <http://agora.qc.ca/>.

مفهوم غامض الدّلالة اللّغوية؛ و بغية تحديد تعريف واضح لمفهوم تكنولوجيا المعلومات، وبعد تصفّح عميق لبعض القواميس والموسوعات المتخصّصة على الخط، تمّ الاكتفاء بالتعريفين التاليين:

✓ تعريف القاموس الكندي[1]: هي « مجموعة من التكنولوجيات الناتجة عن تقارب الإعلام الآلي مع التقنيات المتطورة للملتيميديا و الاتصالات عن بعد، و التي سمحت بظهور وسائل اتصال ذات فعالية أكبر، من خلال تحسين معالجة و تخزين و بث و تبادل المعلومات»

✓ تعريف الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: [2]

« تكنولوجيا المعلومات (أو تقنية المعلومات) هي مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات و إجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات و معالجتها، و تتضمن 7 عناصر أساسية:

- أدوات وأجهزة المدخلات والمخرجات: و تشمل الفأرة و لوحة المفاتيح وشاشة العرض و الطابعة و السكانير.
- البرمجيات (*software*): و هي مجموعة من التعليمات المستخدمة لأداء مهمة معينة.
- أدوات و أجهزة الاتصالات: و تشمل المودام و الأقمار الصناعية و الكابلات.
- المعالجة: و تضم المكونين، وحدة المعالجة المركزية و الذاكرة الخارجية.
- المعلومات بأشكالها المختلفة: نصوص مقروءة، مسموعة، مرئية و متحركة.
- أدوات التخزين: التي تحفظ المعلومات والبرامج، و منها الأقراص المدمجة، والأشرطة.
- الإنسان».

---

(1) ***Office québéquois de la langue française***. Mot : «*Tic*». [En ligne] <http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8349341> Consulté le 22/03/2014.

(2) حسب الله، سيد ؛ الشامي، أحمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات: إنجليزي- عربي.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية ،2001. كلمة: "Information Technology"

تجدر الإشارة أن هناك عدة تعريفات لُمختلف مُكوّنات مصطلح تكنولوجيا المعلومات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لأنه مفهوم غامض نوعا ما، يوحي إلى كثير من الدلالات والمعاني، و ذلك بسبب التطوّر المستمر و المتسارع للتكنولوجيا و وسائل الاتصال الرقمية؛

بناءا عليه، فإننا نقصد بتكنولوجيا المعلومات في هذا البحث، الأجهزة والبرامج المعلوماتية ومختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تُستخدم لتسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها و جعلها متاحة لطالبيها بسرعة و بسهولة، والتي يتفق أغلب الباحثين في الاختصاص أنّها تشمل ثلاثة فئات رئيسية هي:

- تكنولوجيا المعالجة، و تضم الحاسبات والبرمجيات.
- تكنولوجيا التخزين و الحفظ.
- تكنولوجيا الاتصالات و تراسل البيانات.

2.3- مفهوم الاستخدام:

احتل مفهوم "الاستخدام" (*Usage*) مكانة أساسية لتحديد العلاقات التقنية و الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد أو الجماعات الاجتماعية وبين الوسائل التقنية (*Objets techniques*) [1]؛ حيث يُعتبر مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات كنهج مُفضّل عند كثير من الباحثين في إطار الأبحاث المتعدّدة الاختصاصات.

و لقد شجّع تنامي اهتمام العديد من المؤسسات الأكاديمية بإقامة البُنى التحتية لنظمها المعلوماتية، و العمل على دعمها بالأجهزة و المعدات و البرامج و الشبكات لما امتازت به هذه التكنولوجيات من سهولة الاستخدام و انخفاض التكلفة و إتاحة الوصول إلى المعلومات والمعارف لجميع أفراد المجتمع، حيث وَجدت الجامعات والكليات نفسها في استضافة

(1) LE MAREC, Joelle. «*L'usage et ses modèles: quelques réflexions méthodologiques*». SPIRALE. ***Revue de Recherches en Éducation***. 2001. N° 28. (pp. 105 – 122) [En ligne] < http://spirale-edu-revue.fr/IMG/pdf/6_ Lemarec_ Spi28F.pdf > Consulté le 20/09/2014.

ومواجهة أجيال من الطلبة الشباب لديهم اتجاه إيجابي وقويّ نحو تكنولوجيا المعلومات، فهُم قد نشأوا في أحضان هذه التكنولوجيات بمُختلف أنواعها و أشكالها من الحاسوب و اللّوح الالكتروني والهاتف الذكي مع إمكانية الارتباط عالي التدفق بشبكة الأنترنت، و أصبحت استخداماتهم لهذه التكنولوجيات ضمن مُمارساتهم اليومية الرئيسية في حياتهم الاجتماعية[1]؛ كما سمحت أيضا هذه التكنولوجيا بإثراء المُحتويات أو المضامين البيداغوجية، و تشجيع التفاعل و التواصل في صفوف الطلبة من جهة، و بين الطلبة و الأساتذة من جهة أخرى[2]؛ بالإضافة إلى تواصل الطلبة و الأساتذة مع المكتبيين من خلال ما يُعرف بالوساطة (La médiation) بنوعيها التقنية والاتصالية [3]. و عليه ستجد هذه المؤسسات الأكاديمية – بكلياتها و معاهدها و مدارسها– نفسها مجبرة على تبني و دمج تكنولوجيا المعلومات لتصبح جزءا مهمّا في نشاطها التعليمي والبحثي[4]؛ كما حتّمت هذه التطبيقات المتنوّعة لتكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والبحث عموما والعملية التعليمية خصوصاً، من خلال تطوير النمط التقليدي في التعليم و تبني نظام التعليم الالكتروني، ضرورة اكتساب أفراد المجتمع الأكاديمي، خاصة أعضاء هيئة التدريس والمكتبيين، مهارات وخبرات للتعامل مع تلك التكنولوجيات عبر إشراكهم في دورات تكوينية مستمرة تضمن متابعتهم للتطورات المتسارعة في المجال، ممّا يساعدهم بلا شك على تحقيق التوظيف البنّاء والفاعل لتلك التكنولوجيات في مهامهم و أعمالهم الأكاديمية.

---

(1) ISSAC, Henri. ***L'université numérique***. [En ligne] . p. 10.

(2) BENYOUCEF, Adel ; RALLET, Alain. «*Usage des TIC dans l'enseignement superieur : Présentation*». In: ***Réseaux***, n°155, vol. 3. La découverte, Paris, 2009, p. 11. [En ligne] < https://www.cairn.info/revue-reseaux-2009-3.htm> Consulté le 04 /03/2014.

(3) WENNER, M-Th. [et al.]. ***Opcit***. p. 12. [En ligne].

(4) تومي، فضيلة. «تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي» في: **مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية**، عدد خاص بالحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، فعاليات الملتقى الوطني بجامعة ورقلة، يومي 9 و 10 مارس2011 .

1.2.3- استعمال أم استخدام ؟

الاستعمال (*Utilisation*) و الاستخدام (*Usage*) مترادفين (في اللغة العربية والفرنسية)، و مختلفين على مستوى المجال العملي نوعًا ما (في اللّغة الفرنسية). و قد تمت ترجمة المصطلحين إلى اللّغة العربية على أساس الشيوع و الانتشار للمصطلح في أدبيات الموضوع؛ فبينما نجد كلمة (Utiliser) مرادفة لكلمة عمل (Emploi) فإن كلمة (Usage) تتلاءم مع كلمة ممارسة (Pratique)، فهي تعبر عن طريقة للفعل قديمة و مُكرّرة لا تتضمن أي أمر أو إلزام معنوي، مثل الذي نلاحظه في العادة على أعضاء جماعة أو فوج اجتماعي معين، ففي هذه الحالة يميل معنى الاستخدام إلى مفهوم العُرف أو العادة أو التقليد[(1)].

و على العكس من ذلك فإنّ مفهوم الاستعمال (Utilisation) يحوي طابعا ظرفيا ومؤقتا قد يصل إلى معنى المُصادفة (Sens conjoncturel)، و بالتّالي فإنه يكون معزولا في الزمن، بينما يتطلب مفهوم الاستخدام (Usage) قدراً من الثبات فيُصبح ثمرة لمسار أو عملية الامتلاك (L'appropriation) و يصطبغ بصبغة أو بعنوان المستخدم (Usager)، بحيث يكون قد تشكّل بناءًا على نمو و تطوّر آلي أو أداتي (Instrumental) فيمتلك بذلك خاصية اجتماعية باعتباره مُمارسة لجماعة معينة[(2)].

و في اللّغة الفرنسية فإن كلمة (Utilisation) مشتقة من (Utiliser) و التي تعني جعل الشيء ضروريا (Rendre utile)، في حين أن كلمة (Usage) مشتقة من فعل (User) فهي تحوي معنا واسعا، غير أن كلمة (Utilisation) أصبحت لها نفس المعنى الواسع لكلمة

---

(1) BLONDEL, François-Marie; BRUILLARD, Eric. «*Comment se construisent les usages des TIC au cours de la scolarité ? Le cas du tableur* ». In: ***TICE, l'usage en travaux : les dossiers de l'ingénierie éducative***, CNDP, 2007. p.1. [En ligne] <http://www.stef.ens-cachan.fr/annur/bruillard/FMB_EB_tableur_usages.pdf > Consulté le: 24 /09/2014.

(2) ***Ibid***. p. 1.

(Usage)، فهي تُعبّر عن الاستخدام المُمارس فِعليا، أو الطريقة التي تسمح باستغلال شيء من أجل غاية مُحدّدة [1].

2.2.3- تعريف الاستخدام

- ✓ تعريف (*Le coadic*) [2]: يُعرّف الاستخدام بأنه «عبارة عن نشاط اجتماعي، وبأنّه فن الفعل أو طريقة للفعل، فهو نشاط تجعل منه الأقدمية أو التكرار شيئا عاديا و مألوفا في مجتمع ما، ولكن ليست له قوة القانون[*]، مثل بعض السّلوكيات و الأعراف والطقوس و العادات والتقاليد التي يتقيّد بها أغلب أفراد الجماعة الاجتماعية»،

= «*L'usage est une activité sociale, l'art de faire, la manière de faire. C'est une activité que l'ancienneté ou la fréquence la rend normale, courante dans une société donnée, mais elle n'a pas force de loi, à la différence des mœurs, des rites, des "us et coutumes", habitudes de vie au quelles la plupart des membres d'un groupe social se conforment* »

- ✓ تعريف "*De Certeau*"[3] : عرّفه بأنه عبارة عن «عمليات الاستعمال أو بالأحرى إعادة الاستعمال... و التي أسميها الاستخدامات، علما أن الكلمة تدل على إجراءات مُنمّطة مُتلقاة و منتجة في جماعة ما، و هو ما يُعرف بـ"العادات والأعراف"»،

= « *Opérations d'emploi- ou plutôt, de réemploi…je leur donne le nom d'usages, bien que le mot désigne le plus souvent des procédures stéréotypées reçues et reproduites dans un groupe, ses "us et coutumes"*»

---

(1) LE COADIC, Yves. ***Usages et usagers de l'information***. Paris: ADBS – Armand Colin, 2OO4. P. 19.

(2) ***Ibid***. p. 19.

(*) يقصد بالقانون المعايير (Normes) الواضحة أو المُضمرة (Implicites) التي يخضع المُتعدّي عليها إلى عقوبة.

(3) DE CERTEAU, Michel. ***L'invention du quotidien, Tome I: Arts de faire***, Paris: Gallimard, 1980. *Cité par* :
HUSSENOT, Anthony. «*Vers une reconsidération de la notion d'usage des outils de TIC dans les organisations: une approche en termes d' "enaction"* ». Colloque internationale de Rennes, "***Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information***", septembre 2006. p.4. [En ligne] <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/26/73/28/PDF/Hussenot_-_vers_une_reconsideration_de_la_notion_d_usage.pdf> Consulté le 24 /09/2014.

✓ تعريف "*Jouet*" [ب]: بين الاستخدام (Usage) الذي يدُلّ على الاستعمال البسيط (Utilisation)، و الاستخدام الذي يقترب من الممارسة (Pratique)، و الذي هو عبارة عن « مفهوم وُجد ليُعبّر ليس فقط عن استعمال التقنيات ولكن عن السّلوكات والاتجاهات و تصوّرات الأفراد نحو الوسيلة بشكل مباشر أو غير مباشر»

✓ مفهوم "*Hussenot*" [ج]: اقترح الباحث "***Hussenot***" مفهوما جديدا، وذلك بالاستعانة بالأدبيات العلمية المُرتبطة بمجال الإدارة و التسيير أمام هذا التطوّر الدلالي، كمخرج للمأزق الذي تتعرض له سوسيولوجيا الاستخدام، مفهوم: "**الإستفعال**"* (*Enaction*)، حيث يُقيّم هذا المفهوم العلاقة بين المستخدم والوسيلة من خلال الأفعال (*Actions*) و تصوّرات الهيئات والمنظمات و الوسائل التكنولوجية. و يُحدّد لنا مسار التفاعل بين الوسيلة والمُمارسات و المُنظّمة. فالإستفعال لا يُعبّر عن الامتلاك، بل عن صورة للمستخدم في مسار مُكرّر للامتلاك الجماعي، أي ضبطه أثناء مساره وديناميكيته في الامتلاك.

4. نظريات الاستخدام

إنّ تطوّر المُقاربات النظرية و المنهجيات التي تُعالج مسألة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تَميَّز بتحوّل مفاهيمي جوهري يُشبه التحوّل الذي حدث في موضوع سوسيولوجيا الإعلام الجماهيري من التحليل المبني على أساس التأثير (L'analyse des effets) إلى التحليل المبني على التلقي (L'analyse de reception)، حيث بدأ الاهتمام بالتحليل المبني على انتشار وسائل الإعلام و تكنولوجيا المعلومات من خلال تبني و قبول التكنولوجيا من طرف المستخدمين، و التي تُركّز على أسبقية و أولوية التقني الذي أنتج

---

(1)JOUËT, J. « *Usages et pratiques des nouveaux outils de communication*». In: ***Dictionnaire critique de la communication***, sous la direction de L. Sfez, Paris : PUF, 1993. p. 371.

(2)HUSSENOT, Anthony. «*Vers une reconsidération de la notion d'usage.*. **». *Opcit*. p.4.

(*) مشتقة من "الفعل"، و المقصود بـ "الاستفعال" هو جعله فعالا.

الاستخدام، ثم جاءت الأبحاث بعد ذلك لتهتم بتحليل المبتكرات التقنية (الوسائل التقنية) كموجودات اجتماعية و دراسة امتلاكها من وجهة نظر المستخدمين، أي الاهتمام بتحليل كيفية تشكل الاستخدام الاجتماعي من خلال تداولها. و بالتالي التحوّل من الاهتمام المركز على التكنولوجيا إلى الاهتمام بالمستخدمين، و الذي رافقه الاستناد المستمر إلى منهجيات ذات بعد إتنوغرافي[*] و ميكروسوسيولوجي.

1.4- مقاربة انتشار التكنولوجيا (Diffusion):

إنّ الأبحاث المتعلقة بهذا النوع من المقاربة ترتبط بتحليل تبني التكنولوجيا أثناء انتشارها، بمعنى أنه لا يؤخذ في الحسبان مرحلة إعداد المنتوج التقني الذي تدرسه.

تتركّز أسئلة البحث في هذه المقاربة على كيفية انتشار التكنولوجيات، و من هم الذين يتبنونها، و العمل على إعداد النماذج السلوكية الملائمة من جهة، و قياس تأثير ذلك التبني من جهة أخرى من خلال التغيّرات التي تتجلى في الممارسات.

نشأت مقاربة الانتشار من نظرية انتشار الابتكارات لـ "***Everett M. Rogers***" حيث يرجع تاريخ أول وثيقة إلى سنة 1962 [1]، و تأتي أعمال "***Rogers***" في إطار تقليد أنتروبولوجي طويل عرف تحت اسم النموذج الانتشاري (Diffusionnisme)، حيث يعتبر الأنتروبولوجي "***Krober***" مُحرّكه الرئيسي[2]، و الذي اهتم باقتحام الابتكارات التقنية للمجال الثقافي، و بالرغم من الانتقادات العديدة التي وُجّهت لأبحاث "***Rogers***"، و التي

(*) كلمة "Ethnographie" من "Ethnique" بمعنى عرقي أو أصلي، و معنى الكلمة هو العلم الذي يبحث في خصائص الشعوب و وصف أساليب الحياة في ثقافة ما (أنظر: إدريس، سهيل و عبد النور، جبور. **قاموس المنهل: قاموس فرنسي عربي** . ط. 6. بيروت: دار الآداب، 1980)؛ ويستخدم مصطلح البحوث الاتنوغرافية أحيانا كمرادف للبحوث الكيفية غير أنه يمثل نوعا من البحوث الكيفية التي تهتم بتحليل أصغر من الجماعات مثل المنظمات و المؤسسات والمهن والجمهور.

(1) ROGERS, Everett M. ***Diffusion of innovations***. 4th édition. New York: Free Press, 1995. [En ligne] <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf> consulté le 24/09/2014.

(2) MILLERAND, Florence. « *Les usages des NTIC: Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie)* ». ***COMMposite***, vol. 98, n° 1, 1998. [En ligne] <http://www.er.uqam.ca/nobel/r26641/uploads/images/Millerand%2098%20Usages%201.pdf> Consulté le 20/09/2014.

سنذكرها لاحقا، إلاّ أنها ساهمت بشكل مُعتبر في تغذية المعارف حول الطريقة التي ينتشر بها الابتكار من خلال الشبكات الاجتماعية.

و يعتبر التبني حسب النموذج الانتشاري كمسار يتشكل من عدة مراحل، ابتدءا من تعرّض المُستخدم للابتكار إلى مرحلة تأكيد أو رفض التبني، حيث أشار إلى أن هناك خمس مراحل تمرّ بها عملية التبني هي كالآتي [1]:

1- مرحلة المعرفة: و فيها يصبح الفرد على علم بوجود الابتكار، و لكن لا تتوافر لديه معلومات عنها.

2- مرحلة الاهتمام: الفرد في هذه المرحلة يبحث عن مزيد من المعلومات عن الابتكار.

3- مرحلة التقييم: في هذه المرحلة يتخذ الفرد قراره فيما إذا كان من المناسب تجربة المنتج أو صرف النّظر عنه، و ذلك في ضوء المعلومات المتوفرة لديه عن المنتج الجديد أو الابتكار (التجربة الذهنية).

4- مرحلة التجربة: يقوم الفرد بتجربة السلعة و لكن على أساس محدود، و ذلك للتأكّد من دقة تقديراته بالنّسبة لمنفعتها.

1- مرحلة التبني: يتخذ الفرد في هذه المرحلة قراره بالاستعمال المنتظم للابتكار.

حسب "***Rogers***" فإن الذي يُحدّد نسبة التبني هي خصائص الابتكار كما يُدركها الأفراد، و على أساسها فإن المُستخِدمين يُصنَّفون إلى 5 أصناف، هم: المُبكّرون (المُجدّدون)، المُستعمِلون الأوائل، الأغلبية المُتقدّمة، الأغلبية المُتأخّرة و المُتأخّرون (المُتقاعسون)[2].

---

(1) ***"The Five Stages Of Technology Adoption"***. [En ligne] <http://professionallearning2011.wikispaces.com/file/view/5+stages+of+adoption.pdf> Consulté le 20/09/2014.

(2) ROGERS, Everett M. ***Diffusion of innovations***. 4th édition. New York: Free Press, 1995. [En ligne] <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf> consulté le 24/09/2014. p.p. 247- 252.

جدول : تصنيف فئات المُستخدمين (المُتبنّين) وفق النموذج الانتشاري

فئات المستخدمين	الصفة	النسبة المئوية
المُبكّرون	محبو المغامرة، ذوو رغبة شديدة في تجربة الأفكار الجديدة، يقبلون بالمخاطرة، و يتصفون بالجرأة، يحتفظون بعلاقات اجتماعية واسعة ممّا يسهل عليهم نقل انطباعهم عن هذه الابتكارات الجديدة مع غيرهم من المبكرين المماثلين لهم.	%02.5
المُتبنون الأوائل	فئة أكثر اندماجاً بالنظام الاجتماعي، تضم الغالبية العظمى من قادة الرأي، و هم يمثلون القدوة التي يحتذى بها في الشّراء والتصرف.	%13.5
الأغلبية المُتقدّمة	فئة تتصف بأنها نادراً ما تتخذ مواقف قيادية، و تفضل التريّث و التفكير المتأني قبل الإقدام على التبني، و عادة ما تتخذ قرار التبني للأفكار الجديدة قبل انتهاء المدة الزمنية المتوسطة.	% 34
الأغلبية المُتأخّرة	فئة مشككة و هي التي تتبنى الأفكار الجديدة بعد انقضاء الفترة الزمنية المتوسطة، و تبنّى الابتكار بالنّسبة إليهم يكون باعثاً اقتصادياً بسبب الضغط الاجتماعي، و يكون تعاملهم مع الابتكار بحذر بالغ.	% 34
المُتأخّرون المُتقاعسون	فئة تقليدية، هي آخر من يتبنى ابتكاراً جديداً، تضم فئة أصحاب الحنين إلى الماضي، ينظرون بشكوك لكل جديد.	% 16

إنّ الأبحاث[1] التي تنتمي إلى هذه المنظومة الفكرية أو البراديغم(*paradigme*) تقدم على العموم غاية وصفية (*Finalité prescriptive*)، و على المستوى المنهجي فإنها تحاول وصف وضعية أو حالة معينة، فتبحث في البداية عن الاختلاف و التباين في نسب التجهيز أو الاقتناء (*Taux d'équipement*) حسب الجماعات الاجتماعية (من يملك ماذا؟)، ثم تقوم

(1) Voir: LONEUX, Catherine; PARENT, Bertrand. ***Communication des organisations : Recherches récentes -Tome 1.*** Paris: ed. l'Harmattan, 2010.

بتحليل ظروف الاستخدام و تباياته (من يفعل ماذا؟ وبأيّ تكرار؟)، و تبحث في الأخير في شرح هذه التباينات من خلال ربطها بالمتغيرات السوسيوديمغرافية الكلاسيكية التي تُحدّد الجماعات الاجتماعية: كالسّن و الجنس والمهنة و الدخل و المسكن و حجم العائلة... وغيرها. و تستعمل تقنيات إحصائية متقدمة تسمح بقياس المتغيرات التي تُفسّر التباين الملاحظ، و تشرح كذلك الارتباطات بين نِسب التّجهيز أو الاقتناء و تكرار الاستخدام، ممّا يسمح بالحصول على معطيات حول التغيّرات المحتملة في المُمارسات [ب].

بالنسبة للتقنيات المُستعملة في هذه المقاربة فتتمثل في المناهج السوسيولوجية ذات البُعد الكمي بالخصوص، و التي تأخذ شكل دراسات استقصائية تعتمد على الاستبيان [ج].

و قد خضع نموذج الانتشار لانتقادات عديدة من أشهرها النقد المُتعلّق بتصنيف المُتبنين إلى (أنواع مثالية) ممّا يجعل أصحابها لا يعطون أهمية لمظاهر الامتناع أو التخلي عن الابتكار بعد التبني. فالمستخدم يستطيع رفض الابتكار في أي لحظة و ليس فقط أثناء اتخاذ قرار التبني [د].

كما أن النقد الأساسي المُوجه للنموذج الانتشاري يتعلق بمكانة التقنية، فحسب "***Boulier***" فإنّ "***Rogers***" استمرّ في بث و نشر تصوّر خاطئ عن مفهوم الانتشار، و الذي يَعتبر من خلاله أن انتشار الابتكار يتم فقط عند مرحلة يكون فيها الابتكار قد تمّ انجازه ليُوضَع من أجل التبني [د]، و هو تصوّر ينظُر إلى التكنولوجيا بإيجابية و إلى المستخدم بسلبية على اعتبار أنه يستخدم أو لا يستخدم التكنولوجيا [*].

---

(1) CHAMBAT, Pierre. «*Usages des technologies de l'information et de la communication: évolution des problématiques*». in: ***Technologies et Société***, 6 (3), 1994. p. 254. [En ligne] <http://revues.mshparisnord.org/lodel/disparues/docannexe/file/451/vol6_n3_article3.pdf> Consulté le 27/06/ 2014.

(2) FLICHY, Patrice. ***L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation***. Paris : La Découverte, 1995. P.30.

(3) BARDINI, Thierry. « *Changement et réseaux socio- techniques : De l'inscription à l'affordance* », in: ***Réseaux***, 76, 1996.

(4) BOULLIER, Dominique.. « *Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste: discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers* », in: ***Réseaux***, 1989. p. 36.

و على المستوى المنهجي لا بد من الإشارة بأن المُعطيات أو البيانات المُحصّل عليها تبقى تُمثل تصريحات عن مُمارسات أكثر منها مُعاينة لمُمارسات فعلية، بالإضافة إلى أن حجم العيّنات لا يسمح دائما بالتعرّف على الاتجاهات المستجدة. و عليه ترى " ***Florence Millerand***" بأن الحلّ يكمن في تبني مُنطلقات و إجراءات مُتكاملة تجمع بين المقاربات الكلاسيكية الامبريقية ذات الطبيعة الكمية مع البعد الاتنوغرافي، بهدف التحقق من كيفية وُلوج الوسائل التكنولوجية و انتشارها في الوسط العائلي و الاجتماعي [1].

2.4- مقاربة الابتكار(*Innovation*):

إن الأبحاث التي يمكن تجميعها تحت ما يسمى سوسيولوجيا الابتكار تهتم بدراسة الابتكار التقني، أي باللّحظة الخاصة بتصوّر الابتكار، و التي تتطلب اتخاذ قرارات واختيارات ذات طابع تقني و اجتماعي و اقتصادي و سياسي. و التيار المُهيمن حاليا على هذه المقاربة هو تيار علماء الاجتماع التابعين للمركز السوسيولوجي للابتكار (Centre de Sociologie de l'Innovation "CSI") لمدرسة المناجم بباريس مثل "Callon" و"Latour" و"Akrich"، حيث تنتمي دراسات هؤلاء الباحثين لمدرسة الترجمة (*Ecole de la traduction*) و تعتمد أغلبها على دراسات الحالة لابتكارات تقنية لم تستطع أن تصمد، (مثل دارسة "Callon" حول السيارات الكهربائية سنة 1986)[2].

و تتركز مقاربة الترجمة على مفهوم الوساطة (La médiation) الذي يسمح بتوضيح وبيان تقاطع التقني مع الاجتماعي عن طريق مختلف تمثُّلات المستخدمين المُسجلة على الجهاز التقني[3].

و من الباحثين الذين اهتموا بالابتكار في إطار سوسيولوجيا التقنية (La sociologie des techniques) الباحثة "Akrich" [*] التي تؤكد أنه « بمجرد أن تصبح الوسيلة التقنية وسيلة

---

(1) MILLERAND, Florence. « *Les usages des NTIC : Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie)* »… ***Opcit***. p.10.
(2) ***Ibid***. p.10.
(3) CHAMBAT, Pierre. « *Usages des technologies de l'information et …*», 1994. ***Opcit***. p. 257.

للاستهلاك أو الاستعمال فإنها تبتعد عن مركز اهتمام المُحلّل الذي لا يرى في المُستعمل إلا امتدادا طبيعيا للنسيج الذي يُشكّله المبتكر، و بعبارة أخرى فإن "سوسيولوجيا التقنية" أعادت الاعتبار للوسائل التقنية على حساب الفاعلين»[1]. وقد أكدت "Akrich" على إدراك المبتكرين لمسألة الفعل (Action) التي لا يُمكن اختزالها في مجرد تقابل (وجها لوجه) بين الوسيلة التقنية و المستعمل و إخراجها من سياقها، لأن البيئة التي يتم فيها تشكل الفعل أو المُمارسة تتحقق و تكتمل من خلال مجموعة من المهارات أو الكفاءات النفسية الحركية و الاجتماعية أيضا، داخل الفاعلين أنفسهم[2]، حيث يُنظر للعلاقة بين المستخدم والعتاد التقني كعلاقة تعاون، فهناك تسجيل من المُستعمل على العتاد، وتسجيل من العتاد (عن طريق المُمارسة) على المستعمل من خلال مجموعة من الوسائط: كأدلة الاستعمال والملاحق و المساعد و بعض الطرق التعليمية الخاصة[3].

و من جهة أخرى نجد أعمال "*Flichy*"[(*)] حول الابتكار في نفس سياق المنظومة الفكرية لسوسيولوجيا الابتكار، رغم اختلافه مع أعمال جماعة المركز السوسيولوجي *CSI* في بعض النقاط، حيث استلهم "*Flichy*" مفهومي: "الإطار الطبيعي" (Le cadre naturel) و"الإطار الاجتماعي" (Le cadre social) لـ "*Goffman*"[(**)] و قدّم لنا الإطار التقني الاجتماعي(Le cadre sociotechnique) الذي يجمع بين الإطار الوظيفي (Le cadre fonctionnel) الذي يُحيلنا إلى معنى وظائف الوسيلة و الاستخدام التقني لها، و الإطار الاجتماعي الذي يُحيلنا إلى الاستخدام الاجتماعي، و أكد على أن مراجعة و إعادة تصميم الإطار التقني أو الوظيفي يتطلب بالإضافة للمبتكرين عدّة فاعلين، (و يُمكن للمُستخدمين

(*) تعتبر "Madleine Akriche" باحثة في علم الاجتماع و مهندسة فرنسية، و تشغل حاليا منصب مديرة المركز السوسيولوجي للابتكار.

(1) AKRICH, Madeleine. « *Les objets techniques et leurs utilisateur: de la conception à l'action* », in: ***Raisons Pratiques***, 4. 1993. p. 36.

(2) ***Ibid***. p.38.

(3) ***Ibid***. p.56.

(*) "Patrice Flichy" متحصّل على دكتوراه درجة 3 في علم الاجتماع، و هو أحد رموز مدرسة Chicago و رئيس مخبر "الاستخدام الاجتماعي للاتصالات عن بعد"، و أحد مؤسسي مجلة "Réseaux".

(**) "Erving Goffman" باحث في السوسيولوجيا و اللسانيات، و هو أمريكي من أصول كندية.

أن يُساهموا في إنشاء و تصميم هذا الإطار)، كما أن الإطار الاجتماعي ليس ثابتا، فيُمكن أن يتحوّل من خلال الاستخدامات الأولى للتقنية (مثل نظام "Minitel" الفرنسي)، أو يتعدّل مرحليا مع الوقت (مثل الهاتف)، فكلا الإطارين يتشكلان أثناء هذا المسار المُعقد [1].

و يقدم "***Flichy***" في تحليله نموذجا لتحديد الفاعلين انطلاقا من مفهومين استمدّهما من كتابات "***Michel De Certeau***"[2] حول الإستراتيجية و التكتيك و هما:

- المُصمّمون الإستراتيجيون (*Concepteurs – Stratèges*)
- المُستخدمون التكتيكيون (*Usagers – Tacticiens*)

من خلالها يؤكد على وجود تفاوت في موقف و رؤية كلا الفاعلين (المُصمّمون والمستخدمون)، حيث لا يُمكن للمستخدمين أن يكونوا استراتيجيين لأنهم تكتيكيون في الغالب، إلاّ في بعض الحالات (مثل مقاومة بعض عمال مؤسسة ما بعدم تبني نظام أو برنامج آلي، أو في حالة خضوعه للتعديل)، في حين أن هذا النوع من المواقف لا نجده كثيرا عندما يتعلق الأمر بمُستخدمين يمثلون جمهورا واسعا[3]. و من الناحية المنهجية، فإن هذه المقاربة تفضل استخدام التقنيات الإتنوغرافية لمتابعة المبتكرين في مجال العمل بُغية توصيف الآليات التي من خلالها يتم تَعبئة مُختلف الوحدات الفاعلة و تحليل الخطابات " *Analyse des discours*" ممّا يؤدي إلى ضبط مُختلف التحوّلات التي تطرأ على الابتكارات[4]. و من

---

(1)FLICHY, Patrice. « *L'action dans un cadre sociotechnique. Comment articuler technique et usage dans une même analyse?* », in: ***Les autoroutes de l'information, un produit de la convergence***. Sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 1995. P.412. [En ligne] <http://books.google.fr/books?id=eX8ia9_zXA4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false > consulté le 20/09/2014.

(2)Voir : DE CERTEAU, Michel. ***L'invention du quotidien***, Paris: UGE, 1980.

(3)FLICHY, Patrice. « *L'action dans un cadre sociotechnique: Comment articuler technique et usage dans une même analyse?* »... ***Opcit***. p.424.

(4) AKRICH, Madeleine. « *Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action* », ***Opcit***. p.35.

المآخذ التي تؤخذ على مقاربة الابتكار، و التي يَعتَرِف بها أصحابُها، هي إهمال وتهميش دور المُمارسات، أي الفعل الذي يُمارسُه المستخدم لتشكيل و إعادة صياغة الوسيلة التقنية [1].

3.4- مقاربة الامتلاك (*Appropriation*):

1.3.4- الحاجة إلى مقاربة الامتلاك مقابل مقاربة الانتشار:

تختلف مقاربة الامتلاك عن المقاربتين السابقتين على أكثر من مستوى، فهي تختلف عن مقاربة الابتكار التي تتركز على لحظة تصوّر الوسائل التقنية، بينما تُركز مقاربة الامتلاك على لحظة الاستخدام (*La mise en usage*) في الحياة الاجتماعية، و على عكس مقاربة الانتشار التي تهتم بدراسة مسار انتشار التكنولوجيات، تُحِيلنا هذه المقاربة إلى تحليل تكوّن و تشكيل التكنولوجيات من وِجهة نظر المستخدمين. و قد جاءت مقاربة الامتلاك كرد فعل لمواجهة نقائص و حدود المقاربات الكمية لسوسيولوجيا الانتشار. و قد ساهمت مسألة تعميم الدراسات المتعلقة بالابتكارات و انتشارها المستمر في البيوت بشكل فعّال في تطوير برامج الأبحاث من أجل فهم و إدراك الأصل لهذه الظواهر خاصة مع بروز الإعلامياء (*La télématique*) في سنوات الثمانينيات[2]. كما وُظفت المقاربات الإمبريقو-وظيفية (*Empirico-fonctionnaliste*) ذات البُعد الكمّي من أجل قياس تأثير الوسائل الجديدة للاتصال على المُمارسات، و تجّلت أهميتها و ضرورتها لفهم انتشار الابتكارات، و بالمُقابل برهنت أيضاً على عجزها عن شرح بعض الظواهر مثل اختفاء بعض الابتكارات (من خلال نسب التجهيز)[3].

---

(1) ***Ibid***. p.36-37.

(2) MILLERAND, Florence. « *Les usages des NTIC: Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2ème partie)* ». ***COMMposite***, vol. 99, n° 1, 1999. p.3. [En ligne] <http://www.er.uqam.ca/nobel/r26641/uploads/images/Millerand%2099%20Usages%202.pdf > consulté le 20/09/2014.

(3) CHAMBAT, Pierre. « *Usages des technologies de l'information et …*», 1994. ***Opcit***. p. 254.

و جدير بالذّكر أنه إذا كانت مقاربة الانتشار قد اهتمت بتوضيح و شرح اختفاء الابتكارات و تمييزها عن خصائص المستخدمين، فإنّ مُقاربة الامتلاك تناولت بشكل جليّ و واضح اختفاء الاستخدامات مُبيّنة البناء الاجتماعي للاستخدام من خلال مُختلف الدّلالات التي تعكسها بالنّسبة للمُستخدم. و على المُستوى المنهجي، فإنّ الأبحاث المتعلقة بمقاربة الامتلاك تتميّز باعتمادها على المناهج الكيفية المُستقاة هي الأخرى من المقاربات الاتنوغرافية (الملاحظة بالمشاركة، المقابلة المُعمّقة ....)، غير أنها و بالنّظر للإشكاليات المتنوعة التي تُعالجها فإنّه من الخطأ الاقتصار على نوع واحد من المناهج، بل يتم الاعتماد على المناهج الاجتماعية الكمّية إلى جانب منهج تحليل الخطاب [1].

2.3.4- من المستخدم السّلبي إلى المستخدم الفعّال:

إنّ الابتكار حسب تعبير "De Certeau" هو "ترقيع" (Bricolage) أو هو عبارة عن عمل "مارق" (Braconnage)[(*)]، و اعتبر في بحثه[(**)] القراءة كعملية مُروق يقوم بها القارئ من خلال إعادة بناء النص وفقا لإطاره المرجعي الثقافي، و وفقا لهذه الرؤية فيُمكن اعتبار الاستخدام كمُمارسة خلاّقة و مُبدِعة تساهم في اختراع أو إنشاء اليوميات (L'invention du quotidien)[2]. و إن الأبحاث التي توالت بعد "De Certeau"، و التي

---

(1) MILLERAND, Florence. « *Les usages des NTIC : Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2ère partie)* »... ***0pcit***. p.3.

(*) كلمة "مارق" من "المروق"، و تعني الخروج عن القانون أو النظام أو العادات؛ و تعني كلمة " Braconnage " الصيد غير المشروع "La chasse illégale".

(**) قام "De certeau" بتحليل الفرق بين الاستخدامات المبتكرة و الاستخدامات المعاينة فعليا، مفترضا وجود عالمين: عالم الإنتاج و عالم الاستهلاك أو الاستخدام الذي اعتبره كممارسات خلاقة و إبداعية تساهم في اختراع أو ابتكار اليوميات. حيث اعتبر الاستهلاك كإنتاج أو صناعة (Fabrication) أو إعادة إنشاء (Réitique)، و يصفه بالدهاء و التشتت و الصمت و بأنه شبه خفي، و هو الذي يواجه أو يتفاوض أمام الرسائل العقلية و الاستعراضية للمنتوجات المهيمنة لمختلف الصناعات الثقافية. و قد استخدم "De certeau" المفاهيم اللسانية للإتقان (La performance) و الكفاءة (La compétence) لتأسيس نظري لنموذجه التحليلي للممارسات، و طرح إشكالية امتلاك أو إعادة امتلاك اللغة من طرف المتحدثين.

(2) NASSEF, Hmimda. ***Innover, c'est du bricolage.*** [En ligne] <http://www.creationdunproduitinnovant.com/blog/2010/10/27/innover-cest-du-bricolage/> consulté le 15/05/2011.

اهتمت بدراسة امتلاك التكنولوجيا كشفت الصورة عن مُستخدم فعّال يتمتع بالدهاء و قادر على "خلق" استخداماته الخاصة.

هذه الأبحاث فضّلت استخدام المناهج الاتنوغرافية التي تسمح بالملاحظة الدقيقة للاستخدامات في المواقف و الوضعيات الاجتماعية، و سجّلت هذه المُقاربة قطيعة مع سوسيولوجيا وسائل الإعلام الجماهيري (La sociologie des medias de masse) في طريقة تحليلها و ضبطها للمُستخدمين. حيث مرّ هؤلاء المُستخدمون من موقع الجمهور (L'audience) السّلبي الدور و الخاضع، إلى موقع المستخدمين ذوي الدّور الفعّال، و الذي ساهمت في تعزيزه خاصية التفاعلية للتكنولوجيات الجديدة [1].

إنّ نموذج "De Certeau" كان و لا يزال يخضع لنقاش واسع، و بعض الباحثين يُرجع له الفضل في تجاوز تأثير دائرة الإنتاج، و تبني نوعاً من الحدّية الاجتماعية (Déterminisme Social) من خلال التركيز على ﴿تكتيكات﴾ المُمارسات دون الاهتمام بـ "استراتيجيات" العرض، على عكس ["Lacroix" و"Pronovost" و "Tremblay"] الذين اهتموا بدائرة الإنتاج و رفضوا فكرة استقلالية المُستخدمين، مُعتبرين الاستخدامات بأنّها ردود أفعال على العرض[2]، فحسب "Lacroix" فإن «العرض هو الذي يُغذّي مسار إنشاء و تعميم التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال بما فيها تكوين الاستخدامات الاجتماعية لهذه التكنولوجيات»[3]. و معنى ذلك أنّه «لا يوجد للمُستهلكين أيّة تأثيرات على

(1) CHAMBAT, Pierre. « *Usages des technologies de l'information et de la communication: évolution des problématiques* ». ***Opcit***. P. 260 et 261.

(2) PROULX, Serge. « Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau: l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers ». in: ***Communication***, 15 (2), 1994, p. 184-185. [En ligne] <http://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2011/01/1994-proulx-une-lecture-de-125.pdf > Consulté le 15/05/2014.

(3) voir: LACROIX, Jean-Guy; TEmblay, Gaëtan; PRONOVOST, Gilles. «*La mise en place de l'offre et la formation des usages des NTIC. Les cas de Vidéoway et de Télétel*» in: ***Cahiers de recherche sociologique***, n° 21, 1993, , [En ligne] <http://www.erudit.org/revue/crs/1993/v/n21/1002221ar.pdf > consulté le 15/05/2014.

مسار تآلية المجتمع [l'informatisation sociale] مُؤكدين على أنّ فعلَ المُستخدمين لا يَظهَر إلاّ كاستجابة لاقتراحات المُنتجين الصّناعيين والتجّار» [ب].

و قد بيّن "Proulx" في قراءته لـ "De Certeau" كيف يُمكن لدهاء و تكتيك المستخدمين أن يُسترجَع من طرف المُنتجين، و بالتّالي كيف يُمكن الحد من سُلطة المقاومة الثقافية للمُستخدمين ، و قدَّم مثالاً على ذلك ظاهرة "تغيير القنوات بواسطة جهاز التحكّم عن بعد" (Le zapping)، التي اعتبرها كتكتيكات يقوم بها المُستخدمون من أجل محاولة الإفلات و التملّص من البرامج المفروضة، و التي قابلها المُنتِجون هُم كذلك بدهاء من خلال برمجة ومضات إشهارية بطريقة متزامنة (Synchrone) من قناة لأخرى، و باستعمال نفس المُمثلين الذين يظهرون في تلك البرامج التي قاطعها المُستعملون في أفلام إشهارية[ج].

خاتمة

يَنظُر الباحثون إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها مواد تقنية- Objets techniques أو (Machines à communiquer) حسب تعبير "De Certeau" ، تتعدّد وتتنوّع حسب الإشكاليات المطروحة، و تنحصر عادة في ثلاثة تعريفات تُحدّد هذه المواد التقنية ينتج عنها ثلاثة تصوّرات مختلفة لمفهوم الاستخدام:

أولا- أبحاث تنظر للمواد التقنية كوسيلة (Outil)، و بالتالي ينظر أصحابها إلى الاستخدام باعتباره استعمال (Utilisation) للوسيلة (استعمال وظيفي و بكيفية صحيحة).

ثانيا- أبحاث أخرى تنظر إلى المواد التقنية كرموز اجتماعية (Signes sociaux) تُحدّد الاستخدام على أنه ناشئ من المكانة الاجتماعية.

(1) LACROIX, Jean-Guy. « *Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway* », in: ***De la télématique aux autoroutes électroniques: Le grand projet reconduit***, sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble. 1994. p.146.

(2) MILLERAND, Florence. « *Les usages des NTIC : Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2ère partie)* » ***Opcit***. p. 14.

ثالثا- أبحاث أخرى تُعوّض تسمية «المادة التقنية» بمُسمّى "العتاد أو الجهاز" (Dispositif)، و هي تنظر إلى الاستخدام كتكيّف (Assujettissement) يتماشى بشكل أو بآخر مع المعايير الاجتماعية .

و توجد عدة مفاهيم مستعملة لوصف العلاقة القائمة بين الفرد و الوسائل التكنولوجية مثل: استعمال، امتلاك، تبني، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (TIC).

و إذا كانت مفاهيم المُمارسة (Pratique) و الامتلاك (Appropriation) مُستعملة بطريقة متناسقة و منسجمة نسبيا في أدبيات السوسيولوجيا و علم الإدارة، فإن مفهوم الاستخدام (Usage) هو مفهوم مُقلق و شائك بالنسبة للباحثين لأنّه يحوي في طيّاته جزءًا مُعتبرا من الغموض و الإبهام.

و بالنسبة لمسألة الاستخدام فإن قاموس Robert للسوسيولوجيا، حسب "Proulx" يقدم لنا معنيين رئيسيين لهذا المفهوم [1]:

- ✓ المعنى الأول يميل إلى مفهوم: «الممارسة الاجتماعية التي تجعل منها الأقدمية والتكرار أمرا عاديا في ثقافة ما»، حيث يقترب هذا المعنى من الممارسات (Les Pratiques) والسلوكيات (Les mœurs) التي نعيشها بشكل طبيعي.
- ✓ أما المعنى الثاني الذي يُقدمه القاموس فيُحِيلنا إلى: «استعمال شيء طبيعي أو رمزي لأهداف خاصة»، حيث يُركّز هذا المعنى على الاستعمال الاجتماعي لسلعة أو وسيلة أو مادة لترسيخ المعاني الثقافية المُعقّدة لهذه الممارسات في الحياة اليومية.

هذا المعنى الأخير هو المعنى المُستعمل في سياق الدّراسات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات. و حتى و إن كان هذا المعنى يتجاوز مجرد تراكم الممارسات و يفتح المجال إلى قراءات أخرى جديدة للاستخدام، فإنّه يطرح مجموعة من

(1) PROULX, Serge. ***Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances***, 2005 . [En ligne] <http://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/ uploads/2010/12/2005-proulx-penser-les-usa-43.pdf > Consulté le 05/04/ 2013.

التساؤلات، حيث يُقر "Proulx" بصعوبة تمثيل هذه الظواهر، و يُفضل تعريف الاستخدامات الاجتماعية بأنها: «نماذج استخدامات فرد أو مجموعة أفراد (أقسام، فئات، فروع) ثابتة نسبيا، لفترة زمنية طويلة نوعا ما، على مستوى الجماعات الاجتماعية الواسعة (أفواج، مجموعات، مجتمعات، حضارات)» [1]،

= «*Les patterns d'usages d'individus ou de collectif d'individu (strates, catégories, classes) qui* s'avèrent *relativement stabilisés sur une période historique plus ou moins longue, à l'échelle d'ensembles sociaux plus large (groupes, communautés, sociétés, civilisations)*».

و الملاحظ أن أسلوب الوساطة أو التواسط (Intermédiation) في مجال المكتبات الذي يُمارسه المهنيون (المكتبيون/ الوثائقيون) مُهدّد في أساسه بالإمكانات الهائلة المُتاحة للمستفيدين، و التي تسمح لهم بالوُصول إلى مصادر المعلومات مباشرة دون واسطة من هؤلاء المكتبيين، إذن يتوجب على المكتبيين والوثائقيين تبيان القيمة المضافة لعملهم وأهميته، سواء في إعداد أنظمة المعلومات (الوساطة الرقمية) أو في مساعدة و توجيه المستفيدين(الوساطة المباشرة).. و هذا هو التحدّي الذي يجب على المكتبيين و الوثائقيين مواجهته من خلال التكوين المستمر و متابعة التطوّرات و التغيّرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

و بناءا على ما تمّ تناوله من مُقاربات سوسيولوجيا الاستخدام، و تطوّر لمفهوم الوساطة بمختلف أشكاله، نستنتج ضرورة التحوّل في مهام المكتبي من مكتبي مورّد للمعلومات إلى موجه مساعد .. عالم نفس .. مدرب مرافق .. وسيط .. منتج للمعنى..!

(1) ***Ibid***. P.4.

قائمة المراجع

أولا – المراجع باللغة الأجنبية

1) AKRICH, Madeleine. « *Les objets techniques et leurs utilisateur: de la conception à l'action* », in: ***Raisons Pratiques***, 4. 1993.

2) BARDINI, Thierry. « *Changement et réseaux socio- techniques : De l'inscription à l'affordance* », in: ***Réseaux*****,** 76, 1996.

3) BOULLIER, Dominique.. « *Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste: discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers* », in: ***Réseaux***, 1989.

4) BENYOUCEF, Adel ; RALLET, Alain. «*Usage des TIC dans l'enseignement superieur : Présentation*». In: ***Réseaux***, n°155, vol. 3. La découverte, Paris, 2009, p. 11. [En ligne] https://www.cairn.info/revue-reseaux-2009-3.htm Consulté le 04 /03/2014.

5) BLONDEL, François-Marie; BRUILLARD, Eric. «*Comment se construisent les usages des TIC au cours de la scolarité ? Le cas du tableur* ». In: ***TICE, l'usage en travaux : les dossiers de l'ingénierie éducative***, CNDP, 2007. [En ligne]http://www.stef.enscachan.fr/annur/bruillard/FMB_EB_tableur_usages.pdf Consulté le: 24 /09/2014.

6) CHAMBAT, Pierre. «*Usages des technologies de l'information et de la communication: évolution des problématiques*». in: ***Technologies et Société***, 6 (3), 1994. (pp. 249-270). [En ligne] http://revues.mshparisnord.org/lodel/disparues/docannexe/file/451/vol6_n3_article3.pdf Consulté le 27/06/ 2014.

7) DE CERTEAU, Michel. ***L'invention du quotidien***, Paris: UGE, 1980.

8) ***Encyclopédie de l'Agora*** .[en ligne].Disponible sur : <http://agora.qc.ca/>**.**

9) FLICHY, Patrice. ***L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation***. Paris : La Découverte, 1995.

10) FLICHY, Patrice. « *L'action dans un cadre sociotechnique. Comment articuler technique et usage dans une même analyse?* », in: ***Les autoroutes de l'information, un produit de la convergence***. Sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 1995. P.412. [En ligne] http://books.google.fr/books?id=eX8ia9_zXA4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false> consulté le 20 septembre 2013.

11) GARDEN, Annie. « Bibliothèques et médiation ». ***Bulletin des bibliothèques de France*** (BBF), 1996, n° 6, pp. 75-77. Disponible en ligne : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0075-003>.Consulté le : 25/04/2015.

12) GELLEREAU, Michèle. « *Pratiques culturelles et médiation* ». in : ***Les Sciences de l'information et de la communication.*** Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 2006. P 27.

13) HOWKINS, John. ; VALANTIN, Robert. ***Le développement à l'âge de l'information: quatre scénarios mondiaux pour l'avenir des technologies de l'information et des communications***. Ottawa: CRDI, 1997.p.21. [en ligne]. Disponible sur: https://books.google.dz/books?id=NDUdaHmGV5UC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=Problèmes++entourant+les+technologies+de+l'information+et+des+communications&source Consulté le : 25/04/2015.

14) HUSSENOT, Anthony. «*Vers une reconsidération de la notion d'usage des outils de TIC dans les organisations: une approche en termes d' "enaction" »*. Colloque internationale de Rennes, "***Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information***", septembre 2006. [En ligne] <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/26/73/28/PDF/Hussenot_-_vers_une_reconsideration_de_la_notion__d_usage.pdf> Consulté le 24 /09/2014.

15) ISSAC, Henri. ***L'université numérique***. [En ligne].

16) JOUËT, J. « *Usages et pratiques des nouveaux outils de communication*». In: ***Dictionnaire critique de la communication***, sous la direction de L. Sfez, Paris : PUF, 1993.

17) LACROIX, Jean-Guy. « *Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway* », in: ***De la télématique aux autoroutes électroniques: Le grand projet reconduit***, sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble. 1994.

18) LACROIX, Jean-Guy; TEmblay, Gaëtan; PRONOVOST, Gilles. «*La mise en place de l'offre et la formation des usages des NTIC. Les cas de Vidéoway et de Télétel*» in: ***Cahiers de recherche sociologique***, n° 21, 1993, , [En ligne] <http://www.erudit.org/revue/crs/1993/v/n21/1002221ar.pdf> consulté le 15/05/2014.

19) LE COADIC, Yves. ***Usages et usagers de l'information***. Paris: ADBS – Armand Colin, 2OO4

20) LE MAREC, Joelle. «*L'usage et ses modèles: quelques réflexions méthodologiques*». SPIRALE. ***Revue de Recherches en Éducation***. 2001. N° 28. (pp. 105 – 122) [En ligne] < http://spirale-edu-revue.fr/IMG/pdf/6_ Lemarec_ Spi28F.pdf > Consulté le 20/09/2014.

21) LIQUETE, Vincent; FABRE, Isabelle; GARDIES, Cécile. *Faut-il reconsidérer la médiation documentaire?*. ***Enjeux de l'information et de la communication***, GRESEC - Université Grenoble III, 2010, Dossier 2010,vol.2). P.2. [En ligne] disponible sur :<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00795148/document> Consulté le: 10/03/2015.

22) LONEUX, Catherine; PARENT, Bertrand. ***Communication des organisations : Recherches récentes -Tome 1*.** Paris: ed. l'Harmattan, 2010.

23) MILLERAND, Florence. « *Les usages des NTIC: Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie)* ». ***COMMposite***, vol. 98, n° 1, 1998. [En ligne] <http://www.er.uqam.ca/nobel/r26641/uploads/images/Millerand%2098%20Usages%201.pdf> Consulté le 20/09/2014.

24) MILLERAND, Florence. « *Les usages des NTIC: Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2ème partie)* ». ***COMMposite***, vol. 99, n° 1, 1999. [En ligne]<http://www.er.uqam.ca/nobel/r26641/uploads/images/Millerand%2099%20Usages%202.pdf > consulté le 20/09/2014.

25) MUET, F. ***La question de la médiation en documentation : une interrogation ancienne ?*** Colloque. Paris: ADBS, 2003.

26) NASSEF, Hmimda. ***Innover, c'est du bricolage*.** [En ligne] <http://www.creationdunproduitinnovant.com/blog/2010/10/27/innover-cest-du-bricolage/> consulté le 15/05/2014.

27) ***Office québéquois de la langue française***. Mot : «*Tic*». [En ligne] <http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8349341> Consulté le 22/03/2014.

28) PROULX, Serge. ***Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances***, 2005. [En ligne] <http://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2011/01/1994-proulx-une-lecture-de-125.pdf > Consulté le 15/05/2014.

29) PROULX, Serge. « Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau: l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers ». in: ***Communication***, 15 (2), 1994. [En ligne] <http://sergeproulx.uqam.ca/wp-

content/uploads/2011/01/1994-proulx-une-lecture-de-125.pdf > consulté le 15/05/2014.

30) PYBOURDIN, Isabelle. ***Appropriation des Technologies de l'information et de la communication : le cas d'un projet engageant conduit au sein d'une institution éducative du premier degré. Approche communicationnelle, accompagnement, médiations***. Thèses : Doctorat : Université du sud Toulon Var: 2008. P. 121. [En ligne] disponible sur :<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00429701/document> Consulté le: 15/03/2015.

31) ROBERT, P. ***Le nouveau petit Robert***. Paris : Dictionnaires Le Robert , 2003 .

32) ROGERS, Everett M. ***Diffusion of innovations***. 4th édition. New York: Free Press, 1995. [En ligne] <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf> consulté le 24/09/2014.

33) ***The Five Stages Of Technology Adoption.*** [En ligne] <http://professionallearning2011.wikispaces.com/file/view/5+stages+of+adoption.pdf> Consulté le 20/09/2014.

34) WENNER, Marie-Thérèse ; REYMOND, Corinne. ***Quel bibliothécaire-médiateur aujourd'hui... et demain ?*** Mémoire: Certificate of Advanced Studies (CAS): Université de Fribourg: Paris: 2005.

ثانيا – المراجع باللغة العربية

35) إدريس، سهيل و عبد النور، جبور. **قاموس المنهل: قاموس فرنسي عربي** . ط. 6. بيروت: دار الآداب، 1980.

36) تومي، فضيلة. «تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي» في: **مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية**، عدد خاص بالحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، فعاليات الملتقى الوطني بجامعة ورقلة، يومي 9 و 10 مارس2011 .

37) حسب الله، سيد ؛ الشامي، أحمد محمد. **الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات: إنجليزي- عربي**.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية ،2001. كلمة: "Information Technology" .

38) صليبا، جميل. المعجم الفلسفي بالألفاظ العربية و الفرنسية و الإنجليزية واللاتينية. بيروت: دار الكتاب اللبناني، 1982.