

## دور اخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية

*Le rôle du professionnel de l'information à la lumière des pratiques de médiation documentaire numérique*ط.د. لعرايبي نسرين<sup>1</sup><sup>1</sup> كلية العلوم الانسانية، جامعة وهران 1، الجزائر

تاريخ إرسال المقال: 2020/06/22 تاريخ القبول: 2020/07/02 تاريخ النشر: 2020/07/15

## ملخص:

أصبح التواجد في البيئة الرقمية نشاط انساني يجمع بين التقنية والعنصر البشري، الأمر الذي جعل جل المؤسسات العاملة في قطاع المعلومات تسعى الى امتلاك أدوات تكنولوجية بالإضافة الى اكتساب المهارات اللازمة حتى يتسنى لها التعامل مع هذه الادوات. ادى استخدام التكنولوجيا في الحياة اليومية (مهنية أو خاصة) الى ظهور ممارسات جديدة ترتبط بالعالم الرقمي وتعرف بالوساطة الرقمية. تؤكد ممارسات الوساطة الرقمية على أهمية العنصر البشري اضافة الى جانب العلاقات بين كل من اخصائي المعلومات والمستخدم. استعملت الورقة البحثية مفهوم اخصائي المعلومات لأنه يجمع بين كل من المكتبي والوثائقي. يعتبر اخصائي المعلومات عامة وسيط بشري يتعامل مع مصادر المعلومات كما يساعد في تسهيل الوصول اليها. كلمات مفتاحية: الوساطة؛ الوساطة الوثائقية؛ الوساطة الرقمية؛ اخصائي المعلومات؛ تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## Résumé

La présence dans l'environnement numérique est devenue une activité humaine qui allie technologie et élément humain, ce qui a fait que la plupart des institutions travaillant dans le secteur de l'information cherchent à posséder des outils technologiques en plus d'acquérir les compétences nécessaires pour pouvoir faire face à ces outils. L'utilisation de la technologie dans la vie quotidienne (professionnelle ou privée) a donné naissance à de nouvelles pratiques liées au monde numérique, la médiation numérique.

Les pratiques de médiation numérique mettent l'accent sur l'importance du facteur humain en plus des relations entre le spécialiste de l'information et l'utilisateur.

Le document de recherche a utilisé le concept du spécialiste de l'information car il combine à la fois bibliothécaire et documentaire.

Le spécialiste de l'information est généralement considéré comme un médiateur humain qui traite des sources d'information et aide à en faciliter l'accès.

**Mots clé :** la médiation ; médiation documentaire ; médiation numérique ; professionnel de l'information ; technologie de l'information et de la communication.

### Abstract:

Presence in the digital environment has become a human activity that combines technology and the human element, which made most of the institutions working in the information sector seek to possess technological tools in addition to gaining the necessary skills in order to be able to deal with these tools.

The use of technology in daily life (professional or private) has given rise to new practices related to the digital world known as digital mediation.

Digital mediation practices emphasize the importance of the human factor in addition to the relationships between both the information specialist and the user.

The research paper used the concept of the information specialist because it combines both librarian and documentary.

The information specialist is generally considered a human mediator who deals with sources of information and helps to facilitate access to it.

**Keywords:** mediation; documentary mediation; digital mediation; information professional; information and communication technology

### مقدمة

أدى تطور مجتمع المعلومات و خاصة الاستعمال المتزايد للإنترنت الى ظهور ممارسات حديثة في مختلف نظم المعلومات مهما كان نشاطها. تعتبر المكتبات كغيرها من نظم المعلومات وسيط وغذاء فكري لا غنى عنه، ساهم في تنوير عقول الناس و نشر المعارف. عرفت المكتبات تحولات عديدة في العقود الأخيرة دفعتها لتغيير أو تجديد ممارساتها خاصة مع ظهور و تطور الويب 2.0 إذ قامت العديد من المكتبات بإنشاء بوابات و ثائقية خاصة بها بحيث توفر من خلالها واجهة موحدة تساعد و تسهل الاستفادة من خدماتها. ساعد تطور التكنولوجيا في تسهيل الاتصال، تبادل المعلومات و تشكيل شعور بالتواجد في فضاء مشترك يعرف بالفضاء الرقمي.

تعتبر الوساطة الرقمية إحدى الممارسات المتعلقة بالفضاء الرقمي والأدوات التكنولوجية، إضافة مفهوم الرقمية لمفهوم الوساطة هو ناتج عن المتغيرات التنظيمية، المعرفية والتقنية. يحظى

العنصر البشري بمكانة مهمة في ممارسات الوساطة، من هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل التالي: فيما

يتمثل دور أخصائي المعلومات في ظل التطور التكنولوجي؟

للإجابة على إشكالية الدراسة يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ماهي الإضافة التي أدخلها التطور التكنولوجي على ممارسات الوساطة بصفة عامة والوساطة الرقمية بصفة خاصة؟

2. ماهي أهم الإشكاليات التي طرحتها ممارسات الوساطة الرقمية؟

### الفرضيات

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يعتبر اخصائي المعلومات عامة وسيط بشري يتعامل مع مصادر المعلومات كما يساعد في تسهيل الوصول إليها.

الفرضية الفرعية الأولى: ساعدت الوساطة الوثائقية الرقمية في خلق نوع من التفاعل بين أخصائي المعلومات والمتلقي في إطار تبادل المعلومات ومشاركتها.

الفرضية الفرعية الثانية: طرحت ممارسات الوساطة الرقمية إشكالية مصداقية المعلومات لان النشر الإلكتروني قد لا يتأكد من صحة المعلومة قبل نشرها.

### أهداف الدراسة

أثارت الوساطة الوثائقية الرقمية كمفهوم متداول في حقل الإعلام والاتصال إشكاليات عديدة كانت وراء مجموعة من الأبحاث، الملتقيات و الأيام الدراسية، لهذا تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التطرق الى الوساطة الوثائقية الرقمية.

2. إبراز دور العنصر البشري في ممارسات الوساطة عامة و أخصائي المعلومات على وجه التحديد.

### منهج البحث:

يرتبط المنهج بالظاهرة المدروسة. قصد وصفها وتفسيرها فلكل موضوع جوانب مختلفة

تستدعي تناولها ومن أجل الإحاطة بهذه الجوانب تم استخدام المنهج الاستنباطي التحليلي في هذه

الورقة البحثية، حيث يقوم الباحث بعملية استخراج القواعد الكلية ويطبقها على الجزء المراد دراسته من خلال الانتقال والاستنتاج من الكل إلى الجزء<sup>1</sup>.

### تحديد مصطلحات الدراسة

نظرا لحدائث الموضوع، قام العديد من الباحثين بإعطاء تعاريف لمفهوم الوساطة وممارساتها، وللإشارة فإن أغلب التعريفات التي تتعلق بممارسات الوساطة في هذه الورقة البحثية كانت باللغة الأجنبية.

- 1- الوساطة: محاولة فض نزاع قائم بين فريقين أو أكثر عن طريق التفاوض والحوار.
- 2- الوساطة الوثائقية: هي وساطة المعرفة، يرافق المستخدم في هاته العملية طرف ثالث قد يكون عنصر بشري، أو تقنيات تسهل استخداماته بهدف تسهيل الوصول إلى المعلومة.
- 3- الوساطة الرقمية: هي القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة بهدف الولوج إلى العالم الرقمي.
- 4- اخصائي المعلومات: شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة، أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها.

### أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية العنصر البشري الذي لا يمكن الاستغناء عنه في جميع مجالات الحياة عامة و في ممارسات الوساطة خاصة و تبرز أهمية البحث في:

1. التطرق الى ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية.
2. التأكيد على أهمية العنصر البشري في ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية.
3. علاقة ممارسات الوساطة الوثائقية بممارسات الوساطة الرقمية.
4. الإشكاليات التي طرحتها ممارسات الوساطة الرقمية.

<sup>1</sup>الدعياج، إبراهيم بن عبد العزيز. مناهج وطرق البحث العلمي. عمان: دار صفاء. 2014. ص 43

## 1. الوساطة بين اللغة و الاصطلاح

يعرفها القاموس القانوني بأنها:

" 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<sup>1</sup>."

استنادا الى التعريف يمكن القول بأن الوساطة هي تقنية إجرائية أو مشروع يهدف إلى إجراء اتفاق بين أطراف متنازعة أو لتجنب حدوث مشاكل.

أما في قاموس اكسفورد الإنجليزي المتاح على الخط، فورد مفهوم الوساطة كالاتي:

"Attempts to end a problem between two or more people or groups who disagree by talking to them and trying to find things that everyone can agree<sup>2</sup>"

تعتبر الوساطة من خلال ما ورد في قاموس اكسفورد على المبادرات التي ترمي لحل نزاع بين شخصين أو أكثر مع محاولة التوفيق بينهم. بعد الاطلاع على التعاريف الموجودة على المعاجم والقواميس التي سبق ذكرها، يمكن القول بأن الوساطة هي مبادرة للجمع بين طرفين متنازعان من خلال طرف ثالث يدعى الوسيط. إذا انتقلنا إلى الجانب الاصطلاحي للوساطة فتعرفها كلا من إيزابيل فابر (Isabelle FABRE) و إيلان فايريك (Hélène VEYRAC) بأنها:

" Un ensemble d'activités avec des acteurs, des lieux et des temps<sup>3</sup>"

<sup>1</sup>Dictionnaire juridique : français- français. URL: <https://www.dictionnaire-juridique.com> (Consulté le 12/12/2019)

<sup>2</sup>قاموس أكسفورد على الخط: إنجليزي-إنجليزي، المتاحة على الرابط التالي:

<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/mediation?q=mediation> . ( تاريخ الزيارة 2020/01/02 على الساعة 15)

<sup>3</sup> Isabelle, FABRE, Hélène, VEYRAC. Des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire. In : Communication et langages [en ligne], Juin 2008, n° 156, pp 103 – 115. URL : <http://oatao.univtoulouse.fr/> . (Consulté le 01/12/2018 à 15h30)

ترا الباحثان التي سبقا ذكرهما بأن الوساطة هي عبارة عن ممارسات الأفراد من خلال مجموعة من التقنيات و النشاطات.

تؤكد هذه الممارسة على أهمية العنصر البشري بالإضافة إلى العلاقات و التفاعلات الإنسانية. أما ميشال جيليرو (Michelle GELLEREAU) فننظر إلى الوساطة بأنها ممارسة ومحاوله لبناء تصور نظري لوصف هذه الممارسة.

« *La médiation est aussi un modèle d'action et de réflexion dans le domaine des institutions culturelles ainsi que dans les formations professionnelles [...]* La médiation culturelle n'est pas une donnée. Il s'agit d'une construction théorique qui décrit des pratiques et des dispositifs, des modèles d'action et de formation.<sup>1</sup> »

عند التحدث عن الوساطة لابد من الإشارة إلى كلمة الميديولوجيا (Médiologie) التي اقترحها ريجيس دوبريه (Regis DEBRAY)

"Plutôt que l'étude des médias, c'est celle des médiations. La médiologie s'intéresse à « l'homme qui transmet » (= qui transporte un message à travers le temps), plus qu'à « l'homme qui communique » (= qui transporte un message à travers l'espace)...La transmission culturelle entre les hommes passe par des moyens techniques, mais ce ne sont pas seulement ces moyens techniques qui la rendent possible. Derrière ces moyens, il y a des institutions sociales"<sup>2</sup>.

يرى ريجيس دوبريه أن الميديولوجيا هي علم الوساطة وليس العلم الذي يدرس الميديا، كما يركز على الإنسان الذي يحمل الرسالة عبر الزمن وليس الإنسان الذي يتصل عبر الفضاء إلى جانب ذلك يشير إلى أن الوساطة لا تنحصر فقط في الوسائل التقنية وإنما تشمل أيضا المؤسسات

<sup>1</sup> Michèle, GELLEREAU. Pratiques culturelles et médiation. In : Sciences de l'information et de la communication [en ligne], 2014, pages 25 à 41. URL : <https://www.cairn.info/> (consulté le 01/02/2020 à 20h)

<sup>2</sup> Régis, DEBRAY. Qu'est-ce que la médiologie? In: Le monde diplomatique[En ligne]. 1999, N°3178, P 32. URL : [www.mondediplomatique.fr/1999/08/DEBRAY/3178](http://www.mondediplomatique.fr/1999/08/DEBRAY/3178). (Consulté le 03/11/2017)

الاجتماعية مثل المكتبات، الأرشيف والجامعة، لأن لها دور في خلق مهنة جديدة للمعلومات على المدى الطويل.

تعتبر مقارنة دوبريه مقارنة نقدية تعتمد على انتقال المعنى الثقافي في المجتمع البشري على المدى البعيد من خلال مجموعة من المؤسسات مثل المكتبات، الأرشيف والجامعة لأن لها دور مهم وتساعد في خلق مهنة جديدة للمعلومات

## 2. الوساطة الوثائقية

تعددت تعريف الوساطة الوثائقية واختلفت أهدافها باختلاف طريقة تناول الباحثين لهذا المفهوم بحيث أن كل باحث تطرق إليه من زاوية تتعلق بتخصصه. فهناك من ربطها بالوسيط وترى في هذا الصدد كلا من إيزابيل فابر (Isabelle FABRE) و إيلين فايريك (Hélène VEYREC):

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

استنادا الى التعريف، تعتبر الوساطة الوثائقية وساطة المعرفة أين يلعب أخصائي المعلومات دور الوسيط الذي يساعد المستخدم في الوصول/الحصول على المعلومة من خلال توفير جهاز مناسب. تؤكد كلا من إيزابيل فابر و إيلين فايريك على دور الوسيط في ممارسة الوساطة الوثائقية. يساعد التفاعل بين أخصائي المعلومات و المستخدم في تعزيز و تطوير الثقافة لأن الباحث عن المعلومة يكتشف طرق جديدة للوصول إلى المعلومة كما يمكنه مشاركة هذا مع مستخدمين آخرين مما يسمح في نشر و تعميم الوساطة الوثائقية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Isabelle, FABRE .Hélène, VEYRAC. Des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire [en ligne], In : Communication &langages. N°105. 2008. p3. URL [https://oatao.univ-toulouse.fr/1938/1/fabre\\_1938.pdf](https://oatao.univ-toulouse.fr/1938/1/fabre_1938.pdf) . (Consulté le 14/02/2020 à 19h05).

<sup>2</sup> Karine, LEGGHE. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentations des musées.2010. 78 pages. Master 1(en ligne) .université Charles de Gaulle. Lille 3. 2010/2011. p9. URL : <https://pdfs.semanticscholar.org/9339/21d4cba9675adb90afc421fdb10266546d18.pdf> . (Consulté le 02/01/2017)

تسمح الوساطة الوثائقية بإقامة علاقة بين المستخدم و ببحثه عن المعلومة كما تساعد في إضفاء ديمقراطية المعرفة بحيث يمكن أن تكون هذه الأخيرة في متناول الجميع<sup>1</sup>. يمكن أن تساهم الوساطة الوثائقية أيضا في استقلالية الجمهور من خلال تسهيل الوصول/ الحصول إلى المعلومة أو الوثيقة بحيث تساعد في تكوين رصيد وثائقي خاص به من خلال تعزيز وتطوير ما يعرف بالوصول الحر<sup>2</sup>.

### 3. الوساطة الرقمية

التحدث عن الوساطة الوثائقية يستدعي بالضرورة ذكر الوساطة الرقمية؛ تعتبر هاته الأخيرة من أكثر المواضيع تداولاً في الآونة الأخيرة، قد طرحت العديد من التساؤلات وأجرت العديد البحوث حولها من خلال عدة باحثين أمثال قسافيي قالوب (Xavier GALAUP) و سيلفار ماغسي (Silvère MERCIER) بحيث قدم هذا الأخير أول تعريف للوساطة الرقمية أين يرى أنها وساطة تهدف إلى توفير الأجهزة الضرورية لتسهيل، تثمين الوصول و الحصول على المعلومة<sup>3</sup>.

أما الجمعية الفرنسية لمهنيي المعلومات فتعتبرها استخدام للأدوات الرقمية بهدف أداء خدمة على محتوى معين في إطار سياسة وثائقية والتي من شأنها تنظيم التفاعل بين العالم الحقيقي والافتراضي<sup>4</sup>.

ساعدت هذه الممارسة في خلق نوع من التفاعل بين كل من أخصائي المعلومات والمستخدم، وبين هذا الأخير والمحتوى الرقمي أيضا بالإضافة إلى تطوير المعارف وتبادلها مما يساعدنا في تكوين

<sup>1</sup> Olivier, CHOURROT. Le bibliothécaire est-il médiateur ?[en ligne] In : *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. 2007. n° 6. pp 67-71. URL : <http://bbf.enssib.fr/Consulté/bbf-2007-06-0067-001>. (Consulté le 23/01/2018 à 16.20)

<sup>2</sup> Senié, DEMEURISSE et al. *Organisation du savoir et médiation documentaire : exemple du traitement des périodiques d'histoire dans deux bibliothèques universitaires*. (2008), In: ANAIS 2008 : 1er Colloque médiations et usages des savoirs de l'information : un dialogue France – Brésil (Réseau MUSSI) . 4-7 novembre 2008. Rio de Janeiro. URL : <https://oatao.univ-toulouse.fr/2013/>. (Consulté le 13/02/2020 à 18h00)

<sup>3</sup> Bertrand, CALERGE. *Les bibliothèques et la médiation de connaissance*. Paris : cercle de la librairie, 2015. P 31.

<sup>4</sup> ABDS. *La médiation numérique des collections. Journée (en ligne)*. Le 18 novembre 2010. Angers Université Catholique de l'Ouest Pôle scientifique Amphi Fauvel. URL : [www.abds.fr](http://www.abds.fr). (Consulté le 26/10/2016 à 16.43)



معرفة جماعية. إستخدام التكنولوجيات ضروري لتحقيق الأهداف الشخصية والجماعية، و هذا ما يربطه أولفيي لوديف (Olivier LE DEUFF) بالتكوين الذاتي و حتى الجامعي بالنسبة لأخصائي المعلومات وحتى المستخدم من خلال تعدد المصالح والخدمات الرقمية<sup>1</sup>.

#### 4. أخصائي المعلومات

##### 1.4. ماهيته

يعرفه قاموس البنهاوي بأنه شخص يهتم بإعداد و تجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة<sup>2</sup>، وهناك من يعرفه بأنه كل من يتعامل مع مصادر المعلومات من حيث الاختيار، التزويد، الجمع، التنظيم، المعالجة كما يتعامل ايضا مع المستفيد من خلال الإجابة على استشاراته وتلبية حاجياته المعلوماتية<sup>3</sup>. يلاحظ من خلال ما سبق بأن أخصائي المعلومات هو وسيط بشري يتعامل مع مصادر المعلومة كما يساعد في إتاحتها للمستخدمين ويسهل الوصول إليها.

##### 2.4. مواصفاته

أثر التطور التكنولوجي على مؤسسات المعلومات من حيث طبيعة العمل ومتطلباته وحتى في كفاءة العاملين في هذه المؤسسات، يعتبر اخصائي المعلومات أحد الفاعلين في هذه المؤسسات و من أهم الصفات التي يجب أن تتوفر فيه:

1. التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة.
2. القدرة على التعامل في إطار التشاور: على أخصائي المعلومات العمل في إطار تنسيقي و تشاوري مع مختصين و ذوي خبرات مختلفة.
3. روح التعلم الذاتي: يعني عدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقي العلم و المعرفة.

<sup>1</sup>LE DEUFF, Olivier. "La documentation dans le numérique". Disponible sur [www.enssib.fr/](http://www.enssib.fr/)

<sup>2</sup> شعبان، عبد العزيز الخليفة. قاموس البنهاوي. القاهرة: دار العربي للنشر و التوزيع، 1991. ص 59

<sup>3</sup> أحمد، دحي. محمد القورصو. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1، الجزائر 2، الجزائر 3. 2014-2015، رسالة ماجستير، جامعة وهران 1. ص 60.

4. القدرة على الابتكار: يجب أن تتوفر في أخصائي المعلومات ميزة ابتكار وسائل بحث جديدة التي يحتاجها كل المستفيدين ليتمكنوا من الوصول إلى المعلومة بسهولة.
5. المرونة: تعني قبوله للتغيير و التجديد اضافة الى التأقلم مع المواقف الجديدة من خلال التحليل و التعمق في التفكير.
6. القدرة على تحمل الصعوبات: يجب أن تكون لأخصائي المعلومات القدرة على مواجهة الصعوبات والتصدي لها.
7. اليقظة المعلوماتية: تفرض المتغيرات الحاصلة على أخصائي المعلومات أن يكون يقظا باستمرار حتى يتمكن من معرفة ما أنجز و ما سينجز<sup>1</sup>.

### 3.4. مهامه

- يعرف مجال أخصائي المعلومات تطورات مستمرة خاصة عندما يتعلق الأمر بالمهام المسندة اليه لأنه يعتبر:
1. باحث الإنتاج الفكري: نظرا لمهمته الإرشادية والمتمثلة في البحث في الإنتاج الفكري للاستجابة لطلبات المستفيدين.
  2. وسيط معلومات: يتمثل دوره كوسيط بين مصادر المعلومات و المستفيدين كما يعمل على مساعدتهم في الحصول على المعلومات بمختلف أشكالها.
  3. المترجم العلمي: يساعد المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية لهذا لا بد له أن يكون متقنا أكثر من لغة.
  4. مستشار المعلومات: يعتبر دليلا استشاريا وموجها لمختلف المستفيدين نحو المعلومات التي تخدم اهتماماتهم البحثية و تلي حاجياتهم المعلوماتية.

<sup>1</sup> أحمد، دحي. محمد، الفورصو. التكوين الناقي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1، الجزائر 2، الجزائر 3. 2014-2015. رسالة ماجستير. جامعة وهران 1. ص63.

## 4.4. مهاراته

ترتبط مهام أخصائي المعلومات ارتباطا وثيقا بالمستجدات الحاصلة في المجال التكنولوجي لهذا من الضروري لأخصائي المعلومات ان يكتسب مهارات تتماشى مع هذه التطورات و التي يمكن ذكرها كالآتي:

1. مهارات المعلومات: ترتبط بالعلاقات مع المستخدمين و فهم الوسط المهني.
  2. مهارات التكنولوجيا: وهي مرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال (الاجهزة والبرمجيات).
  3. مهارات الاتصال: لابد لأخصائي المعلومات أن يكون وسيط و محاور.
  4. مهارات الإدارية: و المتمثلة في التسيير الشامل لأنشطة المعلومات.
  5. مهارات و علوم معرفة أخرى: حتى يكون ملما بآخر المستجدات<sup>1</sup>
- 4.5. دور اخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية

فرض التطور التكنولوجي ظهور مهام جديدة لمهني المعلومات من خلال اقتراح واجهات تسهل وصول المستخدم الى المحتوى الرقمي وهذا ما أدى الى ظهور اشكال جديدة للوساطة مثل: سؤال/ جواب على الخط الذي يطرحه المستخدم لبوابات المكتبات أو بوابات المؤسسات الصحفية، إلى جانب التطبيقات التشاركية و التبادلية التي تسمح بتدخل المستخدم من خلال تعليقاته. تسمح ممارسات الوساطة الرقمية في خلق علاقة جديدة بين مهني المعلومات والمستخدم كما تساعد في تطوير معارفهم من خلال التعامل الجيد مع الادوات والتطبيقات التكنولوجية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أحمد، دحي. محمد، القورصو. التكوين الباقي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1، الجزائر 2، الجزائر 3. 2014-2015. رسالة ماجستير. جامعة وهران 1.. ص 67.

<sup>2</sup>Jean Philipe, ACCART. La médiation à l'heure du numérique. Paris : cercle de librairie, 2016. pp200-203.

فتحت المساحة الافتراضية الرقمية (المدونات، الشبكات الاجتماعية و غيرها) نافذة كبيرة للتعبير و الإبداع غير ان هذه المساحة طرحت إشكالية دور الوسيط ومصادر المحتويات من حيث المصدقية و حتى القيمة المضافة بحيث تفرض هذه الأخيرة ضرورة التحقق من صحة المعلومة على الويب. ساعدت وسائل التواصل الاجتماعي أخصائي المعلومات في نشر محتوياته وجعلها قابلة للقراءة كما ساهمت في اعطاء أهمية للمحتوى بفضل أجهزة النشر التي تساعد في تطوير المعرفة، مشاركتها و تقييمها<sup>1</sup>.

عند التحدث عن دور وسيط المعلومات لابد من مراعاة غموض العالم الرقمي من خلال جودة المعلومات ناهيك عن سرعة انتشار المعلومة دون نسيان جانب المنافسة. بالموازاة لذلك قد يجد الانترنتي نفسه يستهلك معلومات قد لا تتميز بالمصدقية كما يمكن أن تكون ذات طبيعة غير أخلاقية نظرا للهوية الرقمية المزيفة دون نسيان التلاعب النفسي، نشر الإيديولوجيات و التضليل أيضا. لكن ما يجدر الإشارة إليه هو أن الحال ليس دائما على هذا المنوال وإنما قد تتميز المعلومة بالصحة نظرا لمصادرها الموثوقة بالإضافة إلى تميزها بالحيادية.

في ظل كل هذا يجب على الوسيط المعلوماتي أن يتحصل على مصادر معلومات موثوقة حتى يتسنى له تقديم محتوى ذو جودة للمستخدم<sup>2</sup>.

## 5. تحليل النتائج

من المستحيل أن ننكر أهمية الرقمنة في المنافسات والقضايا اليومية، وهو السياق الذي يؤثر على جل المؤسسات مهما كان نشاطها، لهذا نرى أن جل المنظمات تعمل بشكل يومي على اكتساب المهارات الرقمية وامتلاك الادوات التكنولوجية و التحكم في استخداماتها.

<sup>1</sup> Lionel, DUJOL. Silvère, MERCIER. Médiation numérique des savoir : des enjeux aux dispositifs [en ligne].

Montréal : Asted édition, 2017. P9. URL : <http://mediation-numerique-des-savoirs.org>. (Consulté 24 /12/ 2018)

<sup>2</sup> Christian, BOLDUC . Le médiateur de l'information à l'ère numérique. URL : <http://www.toile.coop/le-mediateur-de-linformation-lere-numerique>. (Consulté le 23/02/2017 à 15.50)

من خلال ما سبق، يتضح أن هناك علاقة تداخل وتكامل بين ممارسات الوساطة الوثائقية والرقمية ويظهر هذا من خلال مكونات الوساطة الوثائقية الرقمية، بحيث تعتبر الوساطة الوثائقية الرقمية مزيج وتفاعلا بين مجموعة من العناصر والتي يمكن ذكرها كالآتي:

1. الوسيط: أخصائي المعلومات أو التقنية، وكلاهما له دور في معالجة المعلومات، يقوم الوسيط بخلق علاقة بين الوثيقة و المستخدم، بمساعدة تقنيات تقليدية أو حتى أدوات رقمية (الشبكات الاجتماعية، بوابات...) أما في الصحافة فالصحفي يبحث عن المواضيع التي تهم القارئ أو التي تثير انتباهه.

2. المستخدم أو القارئ: يجب أن تكون له القدرة على التعامل مع التكنولوجيات كما يجب أن تكون له استراتيجية في البحث أما في العالم الرقمي فلقد طرحت مكانة المستخدم العديد من التساؤلات خاصة فيما يخص قدرته على التعامل مع التقنيات الحديثة والعالم الرقمي، بل أنه وبالرغم من تعامله مع هذا العالم، إلا أن مسألة استقلاليته تبقى فكرة وهمية لأن الإنسان يتعامل مع المعلومة من زاوية اجتماعية و من زاوية حاجته إليها، كما أن طريقة استهلاكه للمعلومة ليس دائما واعية لأنه لا يعطي اعتبار للهوية الرقمية.

3. العملية الاتصالية: تساعد في تبادل المعلومات ومشاركتها مع الأخذ بعين الاعتبار المستخدم وأفكاره، السياق التقني، المحتوى و أيضا الممارسات الاجتماعية.

4. الفضاء التي تمارس فيه الوساطة: قد يكون مكتبة، أرشيف، مركز توثيق، متحف أو مؤسسة إعلامية، أما في البيئة الرقمية فيعرف بالفضاء الرقمي وهذا ما يظهر في المواقع الإلكترونية، الشبكات الاجتماعية، البوابات، المنصات، الخ.

5. الممارسة: يرتبط هذا العنصر بكفاءة أخصائي المعلومات ومهاراته، فلقد فرض التطور التكنولوجي ظهور مهام جديدة له مثل انتقاء الوثائق ومعالجتها مع اقتراح واجهات لتسهيل وصول المستخدم إليها، بالإضافة إلى ظهور أشكال جديدة للوساطة مثل: سؤال/ جواب على

الخط الذي يطرحه المستخدم لبوابات المؤسسات الصحفية أو لبوابات المكتبات، التطبيقات التشاركية و التبادلية التي تسمح بمعرفة ردود أفعال المستخدم من جهة كما تدخل هذا الأخير في السلسلة الوثائقية والعملية الاتصالية من جهة أخرى. ساعدت الممارسات الحديثة للوساطة في خلق نوع من التفاعل بين كل من أخصائي المعلومات والمستخدم، و بين هذا الأخير والمحتوى الرقمي أيضا بالإضافة إلى تطوير المعارف وتبادلها مما يساعدنا في تكوين معرفة جماعية.

6. الخدمة: قد تكون معلومة في شكل نص أو صور، يساعد أخصائي المعلومات المستخدم في الوصول إليها.

### 6. الإشكاليات التي طرحتها ممارسات الوساطة الرقمية في الصحافة المكتوبة

إذا كان الوصول إلى المعلومة الرقمية وإتاحتها يقتضي تغيير الممارسات والاستخدامات، فإن توفيرها قد يستعمل أساليب نشر مباشرة يمكن ألا تتأكد من صحة المعلومة، وبالتالي فالوساطة بين المستخدم و المعرفة في المحتوى الرقمي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار جانب التعقيد في العالم الافتراضي و التفكير في جودة المعلومة، لهذا عند التعامل مع المعلومة الرقمية يجب على المتعامل معها أن يتمتع بالحس النقدي و التساؤل حول صاحب المعلومة، أي عليه تقييم ما يصله أو ما يبحث عنه مقارنة بفائض المعلومات. ولكن هذا لا يمكن تعميمه على جميع أنواع المعلومات، فالمعلومة العلمية هي معلومات متخصصة تأكد من صحتها قبل نشرها.

### خاتمة

الوساطة كمفهوم أو ممارسة موجود وحاضر في جميع العلوم لكن هناك صعوبة في اعطاء تعريف دقيق لها، هذه الصعوبة ليست عائقا انما محفز للتقدم والعمل لكن ما يجب مراعاته هو السياقات الثقافية، الاجتماعية وحتى التقنية التي ارتبطت سواء كمفهوم أو ممارسة. تعداد وجرد

الممارسات لا يكفي لفهم أهمية الوساطة لأنها يمكن ان تكون طرف ثالث قد يكون هذا الأخير عبارة عن قيم، ممارسات مشتركة أو حتى أماكن الذاكرة.

تعد الوساطة الوثائقية احدى انواع وممارسات الوساطة في نظم المعلومات، تعتبر تفاعل بين حاجة المستخدم الى المعلومات و الخدمة التي يقدمها اخصائي المعلومات و المتمثلة في المعلومة مهما كان شكلها أو وعائها لهذا من الضروري دراسة هذه العناصر كل واحد على حدى. ذكر الوساطة الوثائقية يستدعي بالضرورة ذكر الوساطة الرقمية التي تشير إلى القدرة على فهم و التعامل مع التكنولوجيات الرقمية، من خلال استخداماتها ورهاناتها كما أن استخدام هذه التكنولوجيات ضروري لتحقيق الأهداف الشخصية والجماعية لأن استعمالها يخلق توازن بين العالم الحقيقي والافتراضي.

تهدف ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية إلى تقريب الأفراد و المجموعات و حتى المؤسسات مهما كان نشاطها كما تساعد في تطوير الثقافة الرقمية حتى يتمكن الفرد من التعامل مع البيئة الرقمية. تؤكد ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية على أهمية العنصر البشري وعلى جانب العلاقات و الجمع بين حاجة المستخدم و الخدمة التي يقدمها اخصائي المعلومات.

لكن وبالرغم من كل هذا إلا أن هذه الممارسة طرحت إشكالية مصداقية المعلومة و حتى توظيف هذه الأخيرة بطريقة غير مرغوب فيها مما يتيح مجالاً لطرح أسئلة جوهرية حول ذلك يمكن اعتبارها انطلاقة لأعمال بحث علمي حول هذا الموضوع.

## المصادر و المراجع

1. الدعياج، إبراهيم بن عبد العزيز. مناهج وطرق البحث العلمي. عمان: دار صفاء. 2014. ص 43
2. شعبان، عبد العزيز الخليفة. قاموس البهاوي. القاهرة: دار العربي للنشر و التوزيع، 1991. ص 59
3. قاموس أسفورد على الخط: إنجليزي-إنجليزي، الإتاحة على الرابط التالي:

<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/mediation?q=mediation>

( تاريخ الزيارة 2020/01/02 على الساعة 15 )

4. أحمد، دحي. محمد القورصو. التكوين الباقي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1، الجزائر 2، الجزائر 3. 2014-2015، رسالة ماجستير، جامعة وهران 1. ص 60.
5. Jean Philippe, ACCART. La médiation à l'heure du numérique. Paris : cercle de librairie, 2016. pp200-203.
6. Karine, LEGGHE. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentations des musées.2010. 78 pages. Master 1(en ligne).université Charles de Gaulle. Lille 3. 2010/2011. p9. URL : <https://pdfs.semanticscholar.org/9339/21d4cba9675adb90afc421fdb10266546d18.pdf>. (Consulté le 02/01/2017)
7. Dictionnaire juridique : français- français. URL: <https://www.dictionnaire-juridique.com> (Consulté le 12/12/2019)
8. ABDS. La médiation numérique des collections. Journée (en ligne). Le 18 novembre 2010. Angers Université Catholique de l'Ouest Pôle scientifique Amphi Fauvel. URL : [www.abds.fr](http://www.abds.fr). (Consulté le 26/10/2016 à 16.43)
9. Bertrand, CALERGE. Les bibliothèques et la médiation de connaissance. Paris : cercle de la librairie, 2015. P 31.
10. Christian, BOLDUC . Le médiateur de l'information à l'ère numérique. URL: <http://www.toile.coop/le-mediateur-de-linformation-lere-numerique> (Consulté le 23/02/2017 à 15.50)
11. Isabelle, FABRE. Hélène, VEYRAC. Des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire. In : Communication et langages [en ligne], Juin 2008, n° 156, pp 103 – 115. URL : <http://oatao.univtoulouse.fr/>. (Consulté le 01/12/2018 à 15h30)
12. LE DEUFF, Olivier. "La documentation dans le numérique". Disponible sur [www.enssib.fr/](http://www.enssib.fr/)
13. Lionel, DUJOL. Silvère, MERCIER. Médiation numérique des savoir : des enjeux aux dispositifs [en ligne]. Montréal : ASTED édition, 2017. P9. URL : <http://mediation-numerique-des-savoirs.org>. (Consulté 24 /12/ 2018)
14. Michèle, GELLEREAU. Pratiques culturelles et médiation. In : Sciences de l'information et de la communication [en ligne], 2014, pages 25 à 41. URL : <https://www.cairn.info/> (consulté le 01/02/2020 à 20h)



15. Olivier, CHOURROT. Le bibliothécaire est-il médiateur ?[en ligne] In : Bulletin des bibliothèques de France (BBF). 2007. n° 6. pp 67-71. URL : [http://bbf.enssib.fr/ Consulté/bbf-2007-06-0067-001](http://bbf.enssib.fr/Consulté/bbf-2007-06-0067-001). (Consulté le 23/01/2018 à 16.20)
16. Régis, DEBRAY. Qu'est-ce que la médiologie? In : Le monde diplomatique[En ligne]. 1999, N°3178, P 32. URL : [www.mondediplomatique.fr/1999/08/debray/3178](http://www.mondediplomatique.fr/1999/08/debray/3178). (Consulté le 03/11/2017)
17. Senié, Demeurisse et al. Organisation du savoir et médiation documentaire : exemple du traitement des périodiques d'histoire dans deux bibliothèques universitaires. (2008), In: ANAIS 2008 : 1er Colloque médiations et usages des savoirs de l'information : un dialogue France – Brésil (Réseau MUSSI). 4-7 novembre 2008. Rio de Janeiro. URL : <https://oatao.univ-toulouse.fr/2013>. (Consulté le 13/02/2020 à 18h00)