

الوساطة الوثائقية ودورها في إبراز قيم الفضاء الوثائقي بالمكتبات : مقارنة في التصورات النظرية و الإسقاطات الواقعية

Documentary mediation and its role in highlighting the values of documentary space in libraries: an approach in theoretical perceptions and realistic projections

عبد الرزاق غزال^{1*}، عبد المالك موفق²

¹ جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر) abderrazek.ghezel@univ-msila.dz

² جامعة أحمد بن بلة وهران 1 (الجزائر) Mouafak.abdelmalik@edu.univ-oran1.dz

تاريخ القبول: 30-06-2020

11-06-2020

تاريخ الاستلام:

مستخلص

إن الحديث عن المكتبات بمختلف أنواعها يقودنا للحديث عن مؤسسات معلومات تقدم خدماتها إلى جمهور المستفيدين على اختلاف رغباتهم وميولهم وتوجهاتهم الفكرية والمعرفية، بما يبرز قيم الفضاء الوثائقي الذي يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والمعارف بين المكتبة وجمهور المستفيدين في وجود طرف ثالث معبر عنه من خلال المورد البشري العامل بها، وهذا ما يجسد فكرة الوساطة الوثائقية أو وساطة المعرفة كآلية معتمدة تنبع من الطبيعة المهنية للمكتبة كمؤسسة معلومات .

الكلمات المفتاحية:

الوساطة الوثائقية، الفضاء الوثائقي، المكتبات، خدمات المعلومات.

Abstract

Talking about libraries of all kinds brings us to speak about information institutions that provide services to the public of different desires, inclinations and intellectual orientations and knowledge, highlighting the values of the documentary space through which the exchange of ideas, information and knowledge between the library and the public in the presence of a third party is expressed through the supplier The human being who works there, and this is what embodies the idea of documentary mediation or knowledge mediation as an approved mechanism stemming from the professional nature of the library as an information institution.

Key words: Documentary mediation, documentary space, libraries, information services

مقدمة

تعتبر المكتبات مؤسسات معلومات فاعلة في الفضاء الوثائقي من خلال مجمل الممارسات المهنية التي تحدث من خلال الحيز الوثائقي خاصتها، فهي مكان للممارسة الوثائقية وتشاطر وتشارك المعرفة بين جمهور المستفيدين بما يضمن استمراريتها ووصولها إلى أكبر عدد منهم، متبعة في ذلك إستراتيجيات مختلفة في تقديم الخدمات بأشكالها وصيغها

المختلفة بما يشبع الحاجات المعرفية لهم على اختلافها وتباينها، ولتفعيل الدور الخدماتي للمكتبة في الفضاء الوثائقي وجب الاستثمار في الوساطة الوثائقية كآلية من خلال تنمية العلاقة التي تنشأ بين المستفيد والمكتبة في وجود طرف ثالث معبر عنه من خلال الوسيط الوثائقي بما يعزز العلاقات الاتصالية ويساهم في تنمية الأرصدية الفكرية للمكتبة وتفعيلها إضافة إلى التركيز على التكوين كرافد مهم للنهوض بها، بما يتوافق مع المعايير الدولية في مجال الخدمة المكتبية في شقها المهني، لأن الوساطة الوثائقية تغطي مختلف الجوانب الإنسانية والتقنية المتعلقة بالسلسلة الوثائقية في المكتبة كمؤسسة معلومات.

إلا أنه في ظل ظهور التقنيات والتكنولوجيات التي تستند إلى بيئة الويب بأجياله المختلفة في حقل المكتبات والمعلومات بشكل متسارع ورهيب بما يساهم في التحول الرقمي للمكتبات ويساعدها على إبراز هويتها الرقمية بشكل جلي، لذلك فإن المكتبات الرائدة في العالم اليوم عمدت بشكل كبير إلى تبني هذه التوجهات الرقمية خصوصا في ظل تغيير احتياجات المستفيدين وارتباطهم ارتباط كبير بالتقنية بحيث أن هذا أصبح يشكل هوس بالنسبة إليهم، وبالتالي وجب على مكتباتنا إذا ما أرادت قيادة جهود التطوير والتجديد فيها أن تتبنى أطر واستراتيجيات حديثة من خلال اعتماد خطط إستراتيجية مدروسة على كافة المستويات تحقق التوافق بين البيئة الداخلية والخارجية، إضافة إلى ضرورة الاعتماد على خبرات وتجارب سابقة في المجال من خلال الوقوف على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات، وذلك بما يراعي خصوصياتها كمؤسسة معلومات تعمد إلى تقديم الخدمات إلى جمهور المستفيدين على اختلاف احتياجاتهم المعرفية، ويسمح بتجاوز النظرة الكلاسيكية لها ويدعم التوجهات الحديثة لقطاع المكتبات في العالم اليوم، وهذا يقودنا للحديث عن وساطة وثائقية رقمية تؤسس للهوية الرقمية للمكتبة، سواء من خلال المورد البشري أو عن طريق التقنيات الوسيطة الأخرى على غرار بروتوكولات الاتصال والنظم الخبيرة، الروبوتات وغيرها من التقنيات الوسيطة الأخرى.

1. المقاربة المنهجية والإجرائية للدراسة

1.1 . إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

إن الوساطة الوثائقية كآلية معبر عنها في المكتبات تقوم على مجموعة من المحددات التي تضمن فعاليتها ودورها المحوري في المهنة المكتبية كعلاقة اتصالية تعبر على النموذج الخطي الذي يتم من خلال تغطية الممارسات المهنية وإدارة العلاقات الإنسانية للنهوض بها وتعزيز ارتباط المستفيد بالمكتبة على اعتبار أنه هو المحدد الفعلي لجودة الخدمات المقدمة، خصوصا في العصر الحالي الذي يشهد عزوفا كبيرا للمستفيدين على ارتياد المكتبة في ظل منافسة الأنظمة الرقمية ووجود بدائل للبحث تسمح بالوصول إلى المعرفة في مصادرها وبأشكالها وصيغها المختلفة وفي أي وقت ومكان، بما يتجاوز الأنماط التقليدية في الوصول إليها، بحيث أن مدى فعالية الوساطة الوثائقية وكفاءتها ينعكس بشكل

جلي على إبراز قيم الفضاء الوثائقي للمكتبات ودورها المحوري في خدمة جمهورها على اعتبار أنها مجال للممارسة الحياتية، الاجتماعية، الثقافية بالتكامل مع باقي المؤسسات الأخرى في المجتمع.

ومن هنا جاءت إشكالية الدراسة المثارة على النحو التالي: **كيف تساهم الوساطة الوثائقية كآلية معتمدة في المكتبات في إبراز قيم الفضاء الوثائقي؟**
وتفصيلاً للإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالوساطة الوثائقية في المكتبات؟ وما هي المحددات التي تقوم عليها؟
- ما هي الأدوار الفعلية التي يمكن أن تؤديها الوساطة الوثائقية بالمكتبات؟
- كيف تساهم الوساطة الوثائقية في دعم وإبراز قيم الفضاء الوثائقي؟
- هل أن اعتماد التكنولوجيات الرقمية في المكتبة ساهم في التغيير في أشكال الممارسات المتعلقة بالوساطة الوثائقية فيها؟

1.2. منهج الدراسة

كلمة منهج يمكن إرجاعها إلى طريقة تصور وتنظيم البحث، من خلال أن المنهج ينص على كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع دراسة ما، إنه يتدخل بطريقة أكثر أو أقل إلحاح، بأكثر أو أقل دقة في كل مراحل البحث أو في هذه المرحلة أو تلك، كما يمكن إرجاع كلمة منهج إلى ميدان خاص يتضمن مجموعة من الإجراءات الخاصة بمجال دراسة معين¹.

أما المنهج العلمي فهو: أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة، ويمتاز هذا الأسلوب بالمرحلة بمعنى أن يتكون من مجموعة من المراحل المتسلسلة والمترابطة التي تؤدي كل منها إلى المرحلة التالية.

ويمكن القول بأن الفرق الوحيد بين المنهج والأسلوب هو أن الأول قد يقتصر على أسلوب واحد واضح ومميز وقد يشتمل على مجموعة من الأساليب ذات الخصائص المتشابهة². كما يعرف أيضاً على أنه: "تحليل وتنظيم للمبادئ والعمليات العقلية والتجريبية التي توجه بالضرورة للبحث العلمي أو ما تؤوله بنية العلوم الخاصة"³.

ومن هنا فالمنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي ويظهر ذلك جلياً من خلال تغطية ومعالجة مختلف الجوانب المتعلقة بالوساطة الوثائقية كمحدد رئيسي لجودة

¹ موريس، أنجريس (ت. بوزيد صحراوي وآخرون) (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية = Initiation à la méthodologie des sciences humaines. الجزائر: دار القصة للنشر والتوزيع، 2006، ص 99.

² عليان، ربحي مصطفى (2001). البحث العلمي: أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته. السعودية: بيت الأفكار الدولية، 2001، ص 35.

³ العسكري، عبود عبد الله (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. سوريا: دار النمير، 2004، ص 1.

الخدمات المقدمة في المكتبات ودورها في إبراز قيم الفضاء الوثائقي ، وعرض لمختلف الركائز التي يقوم عليها كل مصطلح، بما يسمح بتعزيز الدور المحوري للمكتبة كمؤسسة خدمتية.

3.1. أهداف الدراسة

- تسليط الضوء على الوساطة الوثائقية في المكتبات كآلية معتمدة في تقديم وإتاحة الخدمات، بما يسمح بالوقوف على مختلف المحددات التي تبرز دورها داخلها.
- الوقوف على مختلف المحددات التي يقوم عليها الفضاء الوثائقي ودور الوساطة الوثائقية فيه.
- توعية العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات بضرورة الاستثمار في الوساطة الوثائقية للنهوض بهامش الممارسة المهنية، لتتال بذلك البعد التسويقي والميزة التنافسية على غرار باقي مؤسسات المعلومات الأخرى الفاعلة في الفضاء الوثائقي.
- التحفيز على ضرورة التركيز على التكوين كرافد مهم لإكساب المورد البشري العامل من خلال الوساطة الوثائقية مختلف المهارات والكفاءات التي تؤهله للعمل عليها بكفاءة وفعالية.
- إبراز دور التكنولوجيات والأنظمة الرقمية في التغيير في أنماط تقديم الخدمات وأشكال ممارسات الوساطة الوثائقية، وبالتالي الحديث عن فضاء رقمي أو افتراضي.

2. الإطار النظري

1.2. مفهوم الوساطة الوثائقية

إن الوساطة كمصطلح استعمل في الكثير من المجالات المعرفية على حسب سياق الاستعمال ومجال الممارسة المهنية، فنجد مثلا وساطة اجتماعية، وساطة جنائية، وساطة قانونية، وساطة معرفية، وبالتالي فإن المصطلح مرن قابل للتقلص والتمدد على حسب زوايا الاستعمال والفائدة المرجوة منه، لذا وجب الاستفادة منه في قطاع المكتبات والمعلومات وإبرازه بشكل جلي بما يسمح بتفعيل الخدمة المكتبية وتغطية مختلف الجوانب المتعلقة بالسلسلة الوثائقية في شقها الإداري والخدمي.

2.2. مفهوم الوساطة

1.2.2. لغة

هي اسم مؤنث ويعني التوسط بين شيئين أو متخاصمين، أو يقصد بها تَوْسُطٌ/تَوْسُطٌ بـ/ تَوْسُطٌ في/ تَوْسُطٌ لـ يتوسَّطُ توسُّطًا، فهو مُتوسِّطٌ، والمفعول مُتوسَّطٌ (المتعدِّي)، تَوْسُطٌ فلانٌ بين الناس: مُطاوع وسَّط: عمل وسيطًا مصلحًا بينهم تَوْسُطٌ بينهم لإيقاف النزاع،

توسّط الشخص المكان: صار في وسطه توسّط أرض النادي، توسّط الحاضرين: جلس في وسطهم، توسّط بفلان: اتّخذ واسطةً توسّط بقريبه لقضاء حاجته، توسّط في الأمر: اعتدل فيه وأخذ موقف الوسّط يتوسّط في آرائه فلا يتطرّف، توسّط لفلان: توسّل إليه وترجّى منه معونة أو مساعدة، دعا إلى مساعدته، تشفّع له توسّط للمذنب¹.

" بحيث يعود أصل كلمة الوساطة في اللغة اللاتينية إلى كلمة ميدياتوس من مدياري، بمعنى توسّط، وهو الذي لا علاقة له ولا اتصال له بشيء أو بشخص إلا بطريقة غير مباشرة عن طريق وسيط، بمعنى الشخص الذي يتوسط أو الذي يتم اختياره بغرض الوصول إلى اتفاق كما تم استعمال هذا المصطلح كتسمية لكل شخص يقوم بالتوسط بين الآلهة والبشر"².

ولمصطلح Médiation في اللغة اللاتينية عدة اشتقاقات، أهمها:

- كلمة "Médiare" تعني: التوسط أو التوضع في الوسط (S'interposer).
- كلمة "Médiation" تعني: الوساطة (Médiation/ Entremise).
- كلمة "Médius" وتعني: التوقع في الوسط، أي بينهم وليس داخلهم (Situé au milieu- inter et non pas intra)³.

والوساطة هي عملية يتدخل فيها طرف ثالث لتسهيل إتاحة الخدمات وبالتالي تسهيل إنشاء وإقامة علاقات بين مزودي الخدمة والمستفيدين منها، بحيث أن هذا المصطلح موجود في اللغة الفرنسية من القرن التاسع عشر وينبع من الكلمة اللاتينية "الوسطاء" أو وسيط⁴. وهو ما ورد كذلك في معجم المعاني الجامع " بأن مصطلح الوساطة يدل على العلاقة التي تنشأ بين طرفين متخاصمين أو أكثر في وجود طرف ثالث يعتمد إلى إنهاء الخصومة بينهما صلحا بانتهاج سبل اتصالية تقوم على التفاوض والحوار وتقريب وجهات النظر، وفي القانون الدولي العام تعني محاولة دولة أو أكثر فض نزاع قائم..."⁵.

¹ قاموس معاجم اللغة: قاموس عربي عربي. [متاح على الخط]:

<https://www.maajim.com/dictionary/%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%B7%D8%A9> (اطلع عليه في يوم 2020/06/08).

² بوسماحة، الشيخ، بقدر، كمال (2015). النظام القانوني للوساطة. مجلة مقاربات، مج.9، ع.19، ص.120.

³ بوداود، إبراهيم (2016). استخدام تكنولوجيا المعلومات (Tic) في ظل مفهوم وساطة المعرفة: إرساء نظري. مجلة إشارة، مج.3، ع.6، ص.164.

⁴ Jean, Chambry, Jean, Yves le four, Jean, Jacques valentin (2018). La médiation : du concept aux applications. Revue de enfances et psy. Erés., n°76.[en ligne]: <http://www.enfancesetpsy.fr/revue/la-mediation-du-concept-aux-applications/> (Consulté le 08/06/2020)

⁵ معجم المعاني الجامع: معجم عربي عربي. [متاح على الخط]: <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%B7%D8%A9> (اطلع عليه يوم 2020/06/08)

بحيث أن مفهوم الوساطة يعتبر موضوعا للعديد من الدراسات (الدراسات الاستقصائية والدراسات المقارنة وما إلى ذلك) في مختلف تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية، وقد عرف انتشارا واسعا لدى المهنيين في مجال التربية والتعليم والعلوم الاجتماعية، والثقافية والنقابات المهنية والأعمال التجارية... الخ، من خلال مجمل الأنشطة التي تتعلق بالمنظمات والعلاقات الاجتماعية التي تنشأ داخلها ومختلف المشاكل التي تعيق مجال الممارسة المهنية، سواء ما تعلق منها بالتنشئة الاجتماعية، التكامل الاجتماعي، مواجهة المرجعيات والسلوكيات الغير متجانسة ثقافيا، مما يبرز الدور المحوري لعملية الوساطة في محاولة إيجاد حلول لمختلف هذه التمزقات التي تحدث في العلاقات التي تنشأ بين الأطراف الفعالية من خلال هامش الممارسة الاجتماعية والثقافية في المؤسسات المعلوماتية على اختلافها¹.

هذه التعاريف تحصر الوساطة وعلاقتها بحل النزاعات وكأنه لا وجود للوساطة دون وجود خلاف أو نزاع بين المستفيد وبين المصادر أو مشكل في الوصول للمعلومة، أما في مجال الإعلام والاتصال فيتم تعريف الوساطة على أنها وسيلة تسمح بإتاحة المعلومات بطرق مختلفة للترميز وفك الرموز، وذلك لأن فهم رسالة معينة تتمثل في عملية ترميز جديدة، فكل من يستقبل رسالة يفهمها ويشرحها بطريقة وبعبارات تختلف عن العبارات التي تلقاها، مما يؤدي إلى إعادة ترميزها من جديد، ويبرز ذلك جليا خاصة في الخطاب الشفهي الذي تكون فيه عملية الإرسال والاستقبال آنية ومتبادلة حيث يختلف الأمر عند قراءة النصوص التي يبقى فيها المرسل مرسلا والمستقبل مستقبلا².

2.2.2 اصطلاحا

وتعرف الوساطة اصطلاحا من خلال ما قدمته كل من Héléne و Isabelle fabre و veyrac على أن الوساطة هي "مجموعة من النشاطات والفاعلين والأماكن والأزمنة"، أي أن المفهوم العام للوساطة يتمثل في ممارسات الأفراد باستخدام مجموعة من الوسائل والأدوات لتفعيل العلاقة بين طرفين إما شخص وشخص آخر أو شخص ومعلومة... الخ، وبالتالي فإن الوساطة تعمل على تنظيم العلاقات الإنسانية، كما تقدم Michelle galbreau مفهوما للوساطة من خلال الوظائف الأساسية والتي تتمثل في الدعم والتنظيم والتفاوض بالاعتماد على طرف ثالث (وسيط) لسد الفجوات وربط العلاقات بين طرفين طرأ عليهما تغيير أدى إلى التصدع في العلاقات وفي عملية الاتصال وهو نفس ما يؤكد

¹ Tapia, Claude (2011). MÉDIATION : DÉFINITION ET PROBLÉMATIQUE.. Le Journal des psychologues, n°288, p.16 [en ligne]: <https://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2011-5-page-16.htm#> (Consulté le 08/06/2020).

² طالب زوقار، سميرة (2016). تمثيلات المكتبيين لمفهوم الوساطة في الجزائر في سياق المكتبات الجامعية. مجلة إشارة، مج.3، ع7، ص.2. [متاح على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/69844> (أطلع عليه يوم 08/06/2020).

عليه Jean Davallon على أن وظائف الوساطة لا تتمثل في تحقيق الترابط بين الأطراف فقط، وإنما تعبر عن وجود تمزق في العملية الاتصالية من خلال التغيرات التي تطرأ، فالوساطة تقوم بتشخيص ووصف وشرح هذا التحول¹.

ويمكن تعريفها أيضا على بأنها البحث عن الرابط بين المتحدث وجهاز الاستقبال، هذه الروابط يتم تأسيسها في وجود شخص ثالث أو مجموعة من التقنيات والأدوات والرسائل أو الواجهات المصاحبة للمستقبل (المستخدم العميل المستفيد، المواطن)، وذلك بغرض توسيع المدركات وتعزيز الفهم العميق لمضمون الرسائل والمواد المتاحة بحيث أن الوساطة لا تمثل مجرد انتقال فقط بل هي فضاء يجمع الجماعة والفرد والمؤسسة وجمهورها².

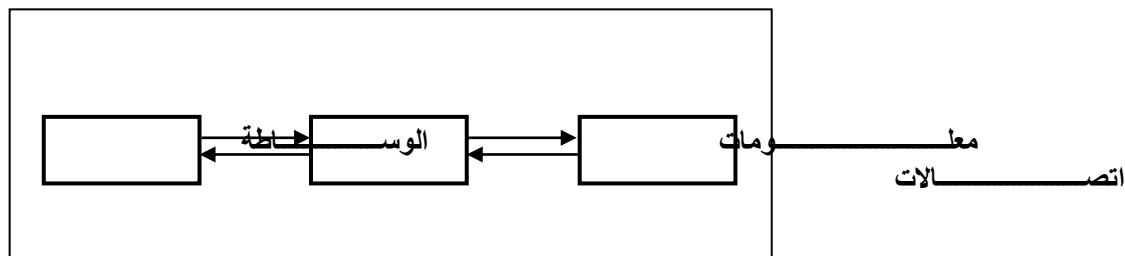
- وهي بهذا المعنى تتضمن جملة من المبادئ يمكن توضيحها في النقاط التالية:
- أنها عملية اتصالية أخلاقية: أي تحقيق التواصل بين الناس مع الاهتمام بالمساواة في العلاقة بين الأطراف.
 - أنها عملية حرة وطوعية لا يمكن فرضها إما بالالتزام أو عن طريق القيد أو التلاعب، وذلك بالتزام كل شخص من الأطراف المعنيين.
 - أنها عملية تتطور في مساحة سرية ومضمونة بشكل أساسي، لتكون بذلك مصدرا للثقة الذي يمكن أن تضعه الجهات الفاعلة في هذه العملية أكثر من شخص الوسيط نفسه.
 - أنها عملية متاحة لأي شخص مهتم.
 - أنها عملية ليست بديهية وشكلية، تنبع من الممارسة المهنية والإطار القانوني الذي تعمل ضمنه، بحيث يضمن كل الحقوق للفاعلين في هذه العملية، بحيث تسعى الوساطة إلى تحقيق هدفين رئيسيين هما:
 - تنظيم استجواب المواقف والاختلافات والنزاعات (وساطة المنازعات).
 - إعادة بناء الروابط الشخصية أو الاجتماعية، حتى خارج النزاعات (تسوية الخلافات)³.

¹ دموش، أسامة، عبد الإله، عبد القادر (2016). الوساطة في المكتبات العمومية في الجزائر: السياق الاجتماعي-الثقافي والرهان المهني. مجلة إشارة ، مج.3، ع7، ص3. [متاح على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/69844> (أطلع عليه يوم 2020/06/08).

² Liquète, vincent (2010). Formes et enjeux de la médiation. France : CNRS, P.11[en ligne]: <https://books.openedition.org/editions-cnrs/14712> (Consulté le 08/06/2020).

³ Fondation Roi Baudouin et Facultés Universitaires St-LouisLE (2017). RÔLE ET LA PLACE DU MÉDIATEUR DANS LES INTERACTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTS ACTEURS EN PSYCHIATRIE INFANTO-JUVÉNILE [en ligne]: <http://www.platormepsylux.be/wp-content/uploads/2017/05/RA-MEDIATION-PEDOPSY-07-2014-VF.pdf> (Consulté le 08/06/2020).

بحيث أن الوساطة الوثائقية تحتل موقع مهما بين المعلومات ونظام الاتصالات يبرز من خلالها دورها الجلي والوسيط في العلاقة بينهما، وفق ما يوضحه الشكل الموالي:



شكل رقم 01- يوضح موقع الوساطة بين المعلومات والاتصالات¹.

ففي التعريف العام للوساطة نجد أربعة أنواع من الوساطة وهي:

- **وساطة إبداعية:** تهدف إلى إنشاء روابط جديدة بين الأشخاص أو المجموعات.
- **وساطة تجديدية (تجديد الوساطة):** الهدف منها أو إعادة تنشيط الروابط وتفعيل بطريقة تزيد من حركيتها وتعزز أدائها.
- **وساطة وقائية:** الهدف منها هو تجنب وقوع النزاع والمشكل.
- **وساطة علاجية:** والتي تعتمد إلى إيجاد حلول ومساعدة أطراف النزاع².

إلا أن العلميات المرتبط بالوساطة الوثائقية كآلية معتمدة يتوقف نجاحها على توفر الوسيط الذي يعمل على ربط العلاقات وإنشاء الروابط الاتصالية ومختلف المهام المنوطة به في هذه العملية.

2. 3 مفهوم الوسيط

المكتبي هو الشخص الذي يعمل في مكتبة ويؤدي دور الوسيط (Médiateur) بين المعلومة الوثائقية والمستفيد³ وعليه فوساطة المكتبي تتمثل باعتباره حلقة وصل (واسطة) بإمكانه تقديم المساعدة بطريقة تسمح بتقليص التوتر المعرفي لدى المستفيد الذي يبحث عن المعلومة، بحيث تسمح هذه المعلومة بحل مشكلة أو صراع معرفي ذاتي³.

حسب Alex Mucchielli يقصد به "هو مسار تحويل الاتصال المنجز من طرف وسيلة الاتصال أو الوسيط"⁴.

وهناك ثلاثة أصناف من الوسطاء هم :

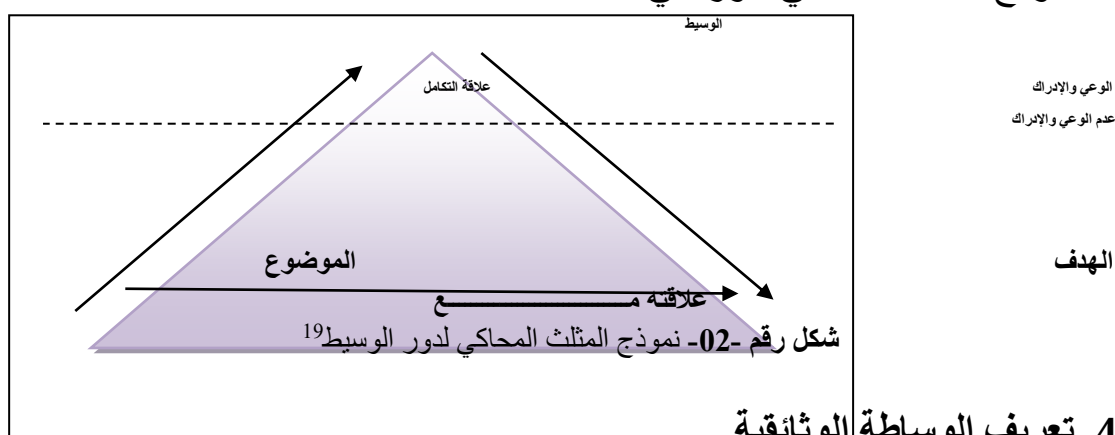
¹Master Lettres-Doc (2015). La Médiation documentaire numérique [en ligne]: <https://masterdocunice.wordpress.com/2015/05/08/2-la-mediation-documentaire-numerique/#respond> (Consulté le 08/06/2020).

² Hofnung, Michèle Guillaume. La médiation (2015). France : puf , 128p[en ligne]: <https://www.cairn.info/la-mediation--9782130633969.htm> (Consulté le 08/06/2020).

³ بوداود، إبراهيم. المرجع السابق. ص. 166.

⁴ سمرة، حليلة، ابن القايد، قصبة تبورة (2006). صياغة جديدة لدور الوساطة المهنية: من أجل خدمة أفضل للمستفيد. في: المؤتمر السابع عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. والذي جاء تحت عنوان: الشراكة بين المكتبيين والأرشيفيين. الجزائر: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف الوطني الجزائري، مارس 2006. ص. 326 [متاح على الخط]: <https://search.mandumah.com/Record/108533> (أطلع عليه يوم 2020/04/18).

- الوسطاء الاجتماعيون الطبيعيون médiation sociaux naturels مثل القيم الموصفات.
 - وسطاء أشخاص médiation humains مثل المكتبي، أخصائي المراجع.
 - جهاز معقد dispositif complexe أدوات فنية وتقنية، وأن هؤلاء الوسطاء يعملون كمنظمين غير ظاهرين، متخفين مستترين للاتصال يعالجون الشكل والمحتوى أي المعلومة¹⁸.
- والشكل الموالي يوضح دور الوسيط من خلال مجال الممارسة المهنية والمعبر عنه من خلال نموذج المثلث المحاكي لدوره في المكتبة:



2. 4. تعريف الوساطة الوثائقية

تعرف على أنها: "تقدم في كثير من الأحيان على أنها المسار الذي من خلاله يوفر منتج المعلومة للمستخدم، وعلى عكس الوساطة في المكتبة فإن الوساطة الوثائقية لها هدف وحيد يتمثل في وساطة منتج المعلومة، إنها تتموقع في هذه العلاقة: علاقة المحتوى المعلوماتي والمستقبل لهذا المحتوى وفي الأخير استعمال أدوات معالجة المعلومات التي تحتويها الوثائق والتي هي من أدوات ومسارات الوساطة"، من خلال أن الوساطة الوثائقية التي تُفهم على أنها وساطة المعرفة تساعد على دعم المستخدم في ممارساته المعلوماتية¹.

فيما يرى الباحث Galaup Xavier بأنه يمكن اعتبار الوساطة الوثائقية كوساطة للمعرفة، من خلال أنه تتضمن في المقام الأول معلومات تخص عمليات البناء المعرفي، بالاعتماد على الأجهزة الاجتماعية والتقنية والبشرية والتي تعمل بشكل توافقي وتكاملي، أو بعبارة أخرى فإن التفكير في الوساطة الوثائقية يقودنا للتفكير أيضا في مكان المعلومات وعلاقتها بالمعرفة الفردية والمعرفة المكونة تاريخيا واجتماعيا، ومدى فعاليتها في إشباع

¹ عبد الإله، عبد القادر (2016). تقديم: الوساطة في تقاطع الميادين المعرفية والسياقات الاجتماعية الثقافية. مجلة إشارة، مج. 3، ع7، ص. 4-5. [على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/69843> (أطلع عليه يوم 2020/06/08).

حاجيات المستفيدين بما يتوافق مع خصوصياتهم المعرفية ومستوياتهم الفكرية إضافة إلى تنوع الأشكال وحوامل المعلومات التي يتم بها الوصول للمعرفة في مصادرها¹.

كما أن الوساطة جاءت من أجل تثمين الأرصدة الفكرية على مستوى المكتبات من خلال إقامة روابط بين المعلومات والمستفيد بما يضمن المساواة والتشاركية في الوصول إليها، وهذا ما يطرح فكرة الوساطة وبقوة بما يضمن تعزيز الممارسة المهنية مع تجاوز الأنماط التقليدية فيها².

3. مفهوم الفضاء الوثائقي ومبادئه المختلفة

3.1. مفهوم الفضاء الوثائقي

- بحيث تعرفه Isabelle FABRE من زاوية علوم المعلومات على أنه " هو مجمل العناصر التي تدخل في صلب نظام المعلومات وتشكل المساحات الوثائقية بمختلف جزئياتها، مثل المعلومات والوثائق ومعالجة الوثائق ونظام المعلومات"³.
- والفضاء الوثائقي من ناحية يعتقد أنه وساطة بين أمين المكتبة والمستخدم بالاعتماد على جهاز مصمم خصيصا لتغطية الجوانب المتعلقة بتوطين المعرفة، بالاعتماد على المهنيين الذين يعمدون إلى إبراز قيم الفضاء والمساحات الوثائقية وإدارة المعلومات، باستخدام مجموعة من المعايير والتقنيات، والعمل على ربط المستفيدين بالمكتبة، بما يبرز دورها في خدمة جمهور المستفيدين ويعزز تواجدها في المجتمع كمؤسسة مناط بها تقديم الخدمات وعملية تمكين المعارف والحفاظ على الموروث المادي واللامادي واتاحته للاطلاع والاستعمال⁴.
- ومنه فإن الفضاء الوثائقي يعرف على أنه هو ذلك الحيز المادي والمعنوي والمعبر عليه من خلال مجمل المساحات الوثائقية بمختلف محدداتها وجزئياتها وعلى اختلاف المؤسسات الوثائقية المعبر عنها من خلاله والتي تسعى إلى خدمة جمهور المستفيدين

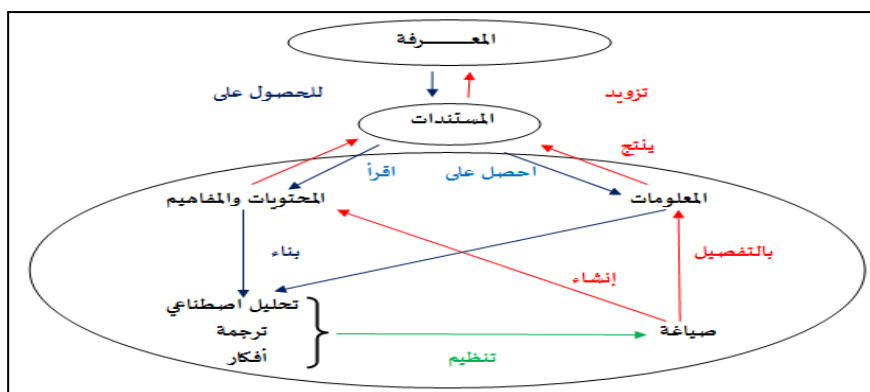
¹ Galaup, Xavier (2012). Développer la médiation documentaire numérique. France : Presses de l'enssib, 2012, 228p[en ligne]:http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/i-le-perimetre-de-la-mediation-numerique_documentaire/definition-et-enjeux-de-la-mediation-numerique-do-0 (Consulté le 08/06/2020).

² Sandoz, David (2010) . Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté. p.9, Mémoire DCB. France, école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [en ligne]: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48311-repenser-la-mediation-culturelle-en-bibliotheque-publique-participation-et-quotidiennete> (Consulté le 08/06/2020).

³ FABRE, Isabelle (2008). L'ESPACE DOCUMENTAIRE COMME ESPACE DE SAVOIR : ITINERAIRES SINGULIERS ET IMAGINAIRES LITTÉRAIRES, p.64-67, Thèse de doctorat - nouveau régime - Sciences de l'information et de la communication. Toulouse, UNIVERSITE DE TOULOUSE II - LE MIRAIL. [en ligne]: <https://oatao.univ-toulouse.fr/1940/> (Consulté le 08/06/2020).

⁴ FABRE, Isabelle. Op.cit. p.53.

على اختلاف رغباتهم وميولهم بما يحقق التفاعلية ويعزز مبدأ التشاركية وتشاطر المعارف، وبالتالي المساهمة بشكل كبير في إدارة عمليات توليد وتمكين المعارف والخبرات. والشكل الموالي يوضح مختلف العمليات التي ترتبط بإنتاج وإتاحة المعارف في الفضاء الوثائقي:



شكل رقم

3. 2. بادئ الفضاء الوثائقي

3. 2. 1 التنظيم الجيد

من خلال مجمل العمليات المعبر عنها من خلال السلسلة الوثائقية سواء في شقها التقني أو الخدماتي، إضافة إلى مختلف العمليات الإدارية والفنية، عنصر التنظيم يشمل أيضا العلاقة التي تنشأ بين المكتبة وجمهور المستفيدين والتي يجب أن تكون وفق أسس مدروسة بما يساهم بشكل كبير في استقطابهم ويضمن استمرارية المكتبة في تقديم خدماتها، وهو بهذا المعنى فضاء لالتقاء المستخدمين والمستفيدين في جو منظم يضمن الحقوق ويفرض الواجبات على اختلاف المؤسسات الوثائقية واستراتيجياتها فيما يخص الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين².

3. 2. 2 مبدأ تشاطر وتشارك المعرفة

من خلال أنه يمثل مساحة وثائقية تسمح بتبادل الأفكار والمعلومات بين المستفيدين بما يضمن تحيين في معارف سابقة وإكتساب خبرات جديدة، فالكمل يساهم في إنتاج المعرفة وتبادلها والاستفادة منها على نطاق واسع في الوقت والمكان المناسبين وبالأشكال الحديثة

¹ Gheeraert, Marie-Agnès , Billoud, Bernard (s.d). Le travail de recherche documentaire: Un guide pour la documentation scientifique. p.2, Rapport technique. france, Université Pierre et Marie Curie.[en ligne]: <http://www.abhatoo.net.ma/maalama-textuelle/sciences-de-l-information/recherche-diffusion-et-usages-de-linformation/methodes-de-recherche/le-travail-de-recherche-documentaire-un-guide-pourladocumentationscientifique/%28dev%29/294/%28thematique%29/260/%28Selected%29/294/%28sthematique%29/315/%28Afficher%29/Afficher/%28SelectedThemaNodeId%29/1746> (Consulté le 09/06/2020).

² FABRE, Isabelle. Op.cit. p.57.

في ذلك، إضافة إلى العلاقة التي تنشأ بين المكتبة والمستفيدين والتي فيها الكثير من الجوانب التي ترتبط بتبادل المعارف بما ينعكس على التطوير والنهوض بالمكتبة كمؤسسة معلومات.

3.2.3 مبدأ التخصص الوظيفي

حيث أن هذا المبدأ لا يلغي فكرة وجود علاقات تكامل بين مختلف المؤسسات الوثائقية الفاعلة في الفضاء الوثائقي، لكنه يبرز بشكل جلي الدور المحوري لكل مؤسسة في خدمة الجمهور المنوط بها تقديم الخدمات له وفق ما يتوافق مع خصوصياتها المهنية والخدماتية ويساهم في إبراز دورها في إتاحة المعارف بكفاءة وفعالية إضافة إلى ضرورة "التركيز الجيد على الاستثمار الجيد لاستغلال الطاقات المتواجدة، لبلوغ مستوى الامتياز في التعامل مع المستعملين"¹.

3.2.4 مبدأ وحدة الأهداف

إذ أن المؤسسات الوثائقية على اختلافها (مكتبات، مؤسسات معلومات، مراكز أرشيف وتوثيق...الخ) تهدف إلى خدمة المستفيدين بدون تمييز أو تحيز، وبالتالي فإنه في البعد الرمزي للفضاء الوثائقي هو هدف العديد من الإسقاطات من جانب الجهات الفاعلة فيه بما يدعم مفاهيم ثقافة المعلومات، فهو بذلك فضاء ديناميكي حيوي، فعال، يشكل موردا استراتيجيا إذا ما تم الاستثمار فيه بكفاءة وفعالية، وتكون مكانا لتلقي المعرفة والممارسة الحياتية على حد سواء².

3.2.5 مبدأ الحوكمة

من خلال أن العمل في الفضاء الوثائقي سواء تعلق بالجانب التقني أو الخدماتي يحتاج إلى تنظيم محكم وحكمة بالاستناد إلى المعايير الدولية في المجال، وبما يضمن الحقوق والحريات ويلزم على القيام بالواجبات بالنسبة لكل الفاعلين فيه، بما يسمح بتجويد الخدمات وإبراز دور المكتبة الخدماتية.

" ويعبر مفهوم الحوكمة بشكل عام عن مجموعة من الإجراءات والعلميات التي يتم من خلالها توجيه المنظمات والتحكم بها، بحيث يتضمن الإطار العام للحوكمة تحديد وتوزيع الحقوق والمسؤوليات على مختلف الأطراف في المنظمة أو المؤسسة من مجلس إدارة

¹ بن السبتي، عبد المالك (2012). تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المعلومات والمكتبات، مج.1، ع2، ص.31. [متاح على الخط] : <https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/31> (أطلع عليه يوم 2020/06/08).

² Maury, Yolande (2014). Espaces documentaires, espaces de savoir, espaces d'expérience : vers une (re)définition du modèle des CDI ? IN: Les intersections : gens, lieux, information: 39 congrès annuel CAIS-ACSI..France: archives- ouvertes HAL, 2014, p.3-4. [en ligne]: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00986160/document> (consulté le 08/06/2020).

ومدراء ومساهمين وغيرهم من أصحاب المصلحة، إضافة إلى أنه يعمل على بلورة وإرساء قواعد وإجراءات صناعة القرار في تلك المنظمة¹.

3.2. 6 مبدأ الوساطة

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، كما أن " مفهوم الوساطة يبقى مسيطرا وبارزا في كل مهن المعلومات، ومن بين كل القيم المهنية، يبقى مبدأ تسهيل الوصول إلى المعلومات القيمة المهنية التي يتمسك بها أخصائيو المعلومات بشكل أكبر"².

3.3. دور الوساطة الوثائقية في إبراز قيم الفضاء الوثائقي

تؤدي الوساطة الوثائقية دورا رياديا ومحوريا في إبراز قيم الفضاء الوثائقي سواء كممارسة مهنية ترتبط بشكل كبير بالجوانب التقنية والإدارية بالنسبة للمكتبات ومؤسسات المعلومات أو من حيث الجوانب الإنسانية والعلاقات الاتصالية التي تغطيها والتي تدخل في صلب السياسات والإستراتيجيات التي تمارس من خلال حدود الفضاء الوثائقي ككيان، وعليه فإن دور الوساطة الوثائقية يبرز من خلال عدة جوانب سوف نذكرها على النحو التالي:

- إبراز الجوانب الاجتماعية من خلال أن الفضاءات الوثائقية بما فيها المكتبات تمثل فضاء خصب للممارسة المجتمعية بما يتناسب مع خصوصية المجتمع والاختلافات الموجودة فيه في الأقليات والتوجهات الفكرية والعقائدية، وتسمح بتبادل وجهات النظر والأفكار في جو يسوده الاحترام المتبادل بعيدا عن الخلافات والصراعات الفكرية والإيديولوجية، خصوصا أن المكتبات بمختلف أشكالها "ترتكز على مبادئ عمومية المقتنيات والمستفيدين، إضافة إلى تقديم الخدمات بالمجان، من خلال تمويلها من الميزانية العامة للدولة"³.
- إبراز البعد الثقافي الذي يركز عليه الفضاء الوثائقي من خلال التشجيع على القراءة وغرس عادات القراءة السليمة في النشأ الجديد بما يعزز ارتباطهم بالمكتبة، ويضمن التنوع الثقافي للدولة ككيان ويساهم بقدر كبير في إبراز القيم الحضارية والتاريخية وإيصالها إلى الأجيال المختلفة، إذ أن " الفعل الثقافي كنشاط شامل للتنشيط والوساطة اللذان يتداخلان بشكل جلي في ممارسة المكتبي لهما ثلاثة أهداف تتعلق بإظهار قيمة

¹ غادر، محمد ياسين (2012). محددات الحوكمة ومعاييرها. في: المؤتمر العلمي الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة. لبنان: جامعة الجنان، 2012، ص.2. [متاح على الخط]:

<http://archive.jinan.edu.lb/conf/MGKE/1/50.pdf> (أطلع عليه يوم: 2020/06/09).

² حليلة، سمرة، ابن القايد، قصبة تبورة. المرجع السابق. ص.333.

³ عباس، طارق محمود (2003). مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة الإلكترونية. مصر: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2003، ص.135.

المجموعات المكتبية، الوساطة حول التحف الفنية، البحث عن جمهور جديد، ولابد من التركيز أكثر في هذا السياق على الجانب المحلي حيث تتواجد المكتبة وحسن اختيار الشركاء في هذا الفعل الثقافي¹.

■ البعد التربوي والتكويني الذي يجب أن تقوم به المكتبة والمعبر عليه بعملية الوساطة ودورها كداعم للعملية التعليمية من خلال توفير الأرصدة الفكرية التي تتوافق واحتياجات المستفيدين على اختلاف مستوياتهم العمرية والمعرفية، إضافة إلى التركيز على التكوين كرافد مهم لإكسابهم المهارات التي تؤهلهم للتعامل مع المكتبة بكفاءة والفعالية والحصول على المعرفة من مصادرها، والعمل على تكوين مجتمع قارئ ومواطن بالغ مثقف مستقبلا، والذي يبدأ من الطفولة بغرس حب المطالعة والنهوض بالفعل والميول القرائية، إضافة إلى البحث عن المعرفة وجعلها جزء من حياته تستمر معه مدى الحياة².

■ الجوانب الاتصالية التي تتضمنها الوساطة الوثائقية والعمل على بناء منظومة اتصالية قوية بين المكتبة وجمهور المستفيدين، بالاستناد إلى المهارات والكفاءات التي يجب أن يتمتع بها المورد البشري أو الوسيط والتي تؤهله للتعامل مع المستفيدين واستقطابهم.

■ وهناك أيضا البعد التقني والخدمي والذي يبرز من خلال المحددات التي تقوم عليها الوساطة الوثائقية سواء ما تعلق منها بالتصنيف، فهرسة، تكشيف... الخ، أو من خلال الأشكال المعتمدة في تقديم الخدمات والآليات المتبعة في ذلك.

4. الفضاء الوثائقي والتكنولوجيات الرقمية في المكتبات

من خلال أن التكنولوجيات والأنظمة الرقمية في المكتبات غيرت بشكل كبير في أشكال الممارسة المهنية وفي أنماط تقديم وإتاحة المعرفة في مصادرها المختلفة، بحيث اتخذت عملية الوساطة الوثائقية أشكالا جديدة بحيث بات الحديث عن وساطة وثائقية رقمية، تقوم على مجموعة من التقنيات والتطبيقات التي تستند إلى بيئة الويب بأجياله المختلفة بما يتماشى مع خصوصيات المجتمع الحالي ويبرز الهوية الرقمية للمكتبة كمؤسسة معلومات، ولتوضيح الأمر أكثر سوف نتطرق إلى مجموعة من التقنيات والآليات التي تعتمد عليها المكتبات بمختلف أنواعها في تقديم الخدمات إلى جمهور المستفيدين على النحو التالي:

■ الموقع الإلكتروني للمكتبة

بحيث يعتبر آلية مهمة جدا في تقديم الخدمات والتعريف بالأرصدة الفكرية التي تحتويها المكتبة، والفهرس الإلكتروني ومختلف آليات البحث الأخرى، قد تتضمن أيضا خدمات تتعلق بالرد على الاستفسارات والبت الانتقائي وخدمة الملخص الوافي للموقع RSS، إضافة إلى خدمات الحجز وإعارة الإلكترونيات وغيرها من الخدمات الأخرى، وهو يشكل

¹ أولم، خديجة (2017). التنشيط الثقافي في المكتبات العمومية الجزائرية بين المفهوم والتطبيق. مجلة تاريخ العلوم، مج.4، ع8، ص.301. [متاح على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/24119> (أطلع عليه يوم 2020/06/09)

² المرجع نفسه، ص.304.

شكلا جديدا من أشكال الوساطة يكمل الوساطة المادية. الهدف هو خلق مساحة للنقاش ووساطة مفتوحة وقابلة للتوسيع مما يجعل من الممكن الاستجابة لاحتياجات المعلومات المتنوعة.

■ المدونات

وهي تمثل آلية مهمة جدا إذا ما تم الاستثمار فيها بكفاءة وفعالية، واستغلالها بطريقة معيارية بغية الرفع من كفاءة الأداء وتقديم الخدمات على الوجه الصحيح، إضافة إلى هامش التفاعل بين المستخدمين والمؤسسات لأنها تسمح للقراء بالتفاعل من خلال ترك تعليقات، هذا ما يلزم الاحتفاظ بالمدونة بشكل منظم ومعيارى مع المحافظة على المناشير بشكل دائم بغية استقطاب أكبر عدد من القراء، كما أن مستوى العرض والتوفيق في اختيار المقالات وطريقة العروض تعد محددات أساسية لنجاح المدونة.

مثال على ذلك نجد Biblio Mab وهو يمثل دليل يقوم المؤلف Léo Mabmacien من خلاله واجهة مخصصة للكتب والمكتبات القديمة منذ عام 2008، مع اهتمام خاص بثروة التراث المتاحة عبر الانترنت، وبالتالي فإن المؤلف يبحث دائما عن مصادر مفيدة (قواعد بيانات ومواقع متخصصة) ومنشورات ومؤلفات، ومن خلال هذا البحث المستمر عن أدوات وساطة جديدة يمكننا الحديث عن التطور، قد يكون ذلك أيضا كما ذكرنا سابقا من خلال RSS على حسابات الفيسبوك والتويتر والبريد الإلكتروني¹.

■ وسائل التواصل الاجتماعي

إذ أصبحت ركيزة أساسية في عملية تقديم الخدمات نظرا للارتباط الكبير للجيل الحالي وهوسه بها، هذا ما يستوجب على المكتبات ضرورة إنشاء صفحات وحسابات على هذه المواقع بالشكل الذي يسمح لها بالتكيف مع احتياجات المستخدمين والخروج من النظرة الكلاسيكية لها، إضافة إلى الخيارات التقنية التي تتيحها هذه المواقع على غرار الاستثمار في روبوتات الدردشة من خلال تطبيق ماسنجر للقيام بتسويق وإتاحة الخدمات وعرض الفهارس والأرصدة الفكرية التي تحتويها المكتبة.

■ خدمة الرد على الاستفسارات

بحيث أن خدمة الأسئلة والأجوبة عبر الانترنت ضرورية أكثر من أي وقت مضى، خصوصا أنها تمثل خدمة وساطة مستندات حقيقة بما يبرز الجوانب الوثائقية للمكتبة، ترتبط هذه الأسئلة بشكل كبير بكيفية الوصول إلى الأرصدة الفكرية وآليات البحث فيها، إضافة إلى البحث البيبليوغرافي، ومدة وفرة الموارد المعرفية التي يحتاجونها في المكتبة².

¹ Master Lettres-Doc (2015). Op.cit.

² Ibid

خاتمة

من جملة ما يمكن الوصول إليه هو أن الوساطة الوثائقية كآلية معتمدة في المكتبات وجب الاستثمار فيها بكفاءة وفعالية بما يسمح بالنهوض بالخدمة المكتبية وإبراز قيم الفضاء الوثائقي، بما يتوافق واحتياجات المستفيدين من المعرفة الإنسانية بغرض البحث والتقصي والقيام بالأبحاث والدراسات، إضافة إلى ضرورة ترقية أشكال الممارسات الوسيطة في شقها الوثائقي بما يتوافق مع خصوصية العصر الحالي ويدعم التحول الرقمي في المكتبات، كما خلصت الدراسة، إلى مجموعة من الاقتراحات على النحو التالي:

- التركيز على التكوين كرافد مهم بغية إكساب المورد البشري العامل في قطاع المكتبات إضافة إلى المستفيدين المهارات التي تمكنهم من النهوض بعملية الوساطة الوثائقية، وضرورة اعتماد خبرات وتجارب سابقة في المجال كمرتكزات للنهوض بالممارسة المهنية.
- ضرورة توفير الدعم التقني والفني من الإدارة العليا وزيادة المخصصات المالية فيما يخص اقتناء البرمجيات والتطبيقات والأنظمة الرقمية بما يساعد على التحول نحو الوساطة الوثائقية الرقمية.
- ضرورة تحسيس الفاعلين في قطاع المكتبات والمعلومات بأهمية الاستثمار في الوساطة الوثائقية للنهوض بالممارسة المهنية فيها.
- ضرورة اعتماد مساقات دراسية جامعية تدعم الجوانب التي تتعلق بالوساطة الوثائقية في مختلف أشكالها.

قائمة المراجع

- 1- مورييس، أنجريس (ت. بوزيد صحراوي وآخرون) (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية= Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines. الجزائر: دار القصة للنشر والتوزيع، 2006.

- 2- عليان، ربحي مصطفى (2001). البحث العلمي: أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته. السعودية: بيت الأفكار الدولية، 2001.
- 3- العسكري، عبود عبد الله (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. سوريا: دار النمر، 2004.
- 4- قاموس معاجم اللغة: قاموس عربي عربي. [متاح على الخط]: <https://www.maaajim.com/dictionary/%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%B7%D8%A9> (اطلع عليه في يوم 2020/06/08).
- 5- بوسماحة، الشيخ، بقدار، كمال (2015). النظام القانوني للوساطة. مجلة مقاربات، مج. 9، ع. 19.
- 6- بوداود، إبراهيم (2016). استخدام تكنولوجيا المعلومات (Tic) في ظل مفهوم وساطة المعرفة: إرساء نظري. مجلة إشارة ، مج. 3، ع. 6.
- 7- Jean, Chambry, Jean, Yves le four, Jean, Jacques valentin (2018). La médiation : du concept aux applications. Revue de enfances et psy. Erés., n°76.[en ligne]: <http://www.enfancesetpsy.fr/revue/la-mediation-du-concept-aux-applications/> (Consulté le 08/06/2020)
- 8- معجم المعاني الجامع: معجم عربي عربي. [متاح على الخط]: <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%B7%D8%A9> (اطلع عليه يوم 2020/06/08)
- 9- Tapia, Claude (2011). MÉDIATION : DÉFINITION ET PROBLÉMATIQUE.. Le Journal des psychologues, n°288. [en ligne]: <https://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2011-5-page-16.htm#> (Consulté le 08/06/2020).
- 10- طالب زوقار، سميرة (2016). تمثيلات المكتبيين لمفهوم الوساطة في الجزائر في سياق المكتبات الجامعية. مجلة إشارة، مج. 3، ع. 7. [متاح على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/69844> (أطلع عليه يوم 2020/06/08).
- 11- دموش، أسامة، عبد الإله، عبد القادر (2016). الوساطة في المكتبات العمومية في الجزائر: السياق الاجتماعي- الثقافي والرهان المهني. مجلة إشارة ، مج. 3، ع. 7. [متاح على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/69844> (أطلع عليه يوم 2020/06/08).
- 12- Liquète, vincent (2010). Formes et enjeux de la médiation. France : CNRS. [en ligne]: <https://books.openedition.org/editions-cnrs/14712> (Consulté le 08/06/2020).
- 13- Fondation Roi Baudouin et Facultés Universitaires St-LouisLE (2017). RÔLE ET LA PLACE DU MÉDIATEUR DANS LES INTERACTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTS ACTEURS EN PSYCHIATRIE INFANTO-JUVÉNILE [en ligne]: <http://www.platfomepsylux.be/wp-content/uploads/2017/05/RA-MEDIATION-PEDOPSY-07-2014-VF.pdf> (Consulté le 08/06/2020).
- 14- Master Lettres-Doc (2015). La médiation documentaire numérique [en ligne]: <https://masterdocunice.wordpress.com/2015/05/08/2-la-mediation-documentaire-numerique/#respond> (Consulté le 08/06/2020).
- 15- Hofnung, Michèle Guillaume. La médiation (2015). France : puf , 128p[en ligne]: <https://www.cairn.info/la-mediation--9782130633969.htm> (Consulté le 08/06/2020).
- 16- سمرة، حليلة، ابن القايد، قصبة تبورة (2006). صياغة جديدة لدور الوساطة المهنية: من أجل خدمة أفضل للمستفيد. في: المؤتمر السابع عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. والذي جاء تحت عنوان: الشراكة بين المكتبيين والأرشيفيين. الجزائر: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف الوطني الجزائري، مارس 2006. [متاح على الخط]: <https://search.mandumah.com/Record/108533> (أطلع عليه يوم 2020/04/18).
- 17- عبد الإله، عبد القادر (2016). تقديم: الوساطة في تقاطع الميادين المعرفية والسياقات الاجتماعية الثقافية. مجلة إشارة، مج. 3، ع. 7. [على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/69843> (أطلع عليه يوم 2020/06/08).
- 18- Galaup, Xavier (2012). Développer la médiation documentaire numérique. France : Presses de l'enssib, 2012.[en ligne]: <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en->

- [ligne/sommaire/i-le-perimetre-de-la-mediation-numerique_documentaire/definition-et-enjeux-de-la-mediation-numerique-do-0](#) (Consulté le 08/06/2020).
- 19- Sandoz, David (2010) . Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté, Mémoire DCB. France, école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [en ligne]: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48311-repenser-la-mediation-culturelle-en-bibliotheque-publique-participation-et-quotidiennete> (Consulté le 08/06/2020).
- 20- FABRE, Isabelle (2008). L'ESPACE DOCUMENTAIRE COMME ESPACE DE SAVOIR : ITINERAIRES SINGULIERS ET IMAGINAIRES LITTERAIRES, Thèse de doctorat - nouveau régime - Sciences de l'information et de la communication. Toulouse, UNIVERSITE DE TOULOUSE II - LE MIRAIL. [en ligne]: <https://oatao.univ-toulouse.fr/1940/> (Consulté le 08/06/2020).
- 21- Gheeraert, Marie-Agnès , Billoud, Bernard (s.d). Le travail de recherche documentaire: Un guide pour la documentation scientifique., Rapport technique. france, Université Pierre et Marie Curie.[en ligne]: <http://www.abhatoo.net.ma/maalama-textuelle/sciences-de-l-information/recherche-diffusion-et-usages-de-linformation/methodes-de-recherche/le-travail-de-recherche-documentaire-un-guide-pourladocumentationscientifique/%28dev%29/294/%28thematique%29/260/%28Selecte d%29/294/%28sthematique%29/315/%28Afficher%29/Afficher/%28SelectedThemaNo deId%29/1746> (Consulté le 09/06/2020).
- 22- بن السبتي، عبد المالك (2012). تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المعلومات والمكتبات، مج.1، ع2. [متاح على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/31> (أطلع عليه يوم 2020/06/08).
- 23- Maury, Yolande (2014). Espaces documentaires, espaces de savoir, espaces d'expérience : vers une (re)définition du modèle des CDI ?. IN: Les intersections : gens, lieux, information: 39 congrès annuel CAIS-ACSI..France: archives- ouvertes HAL, 2014. [en ligne]: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00986160/document> (consulté le 08/06/2020)
- 24- غادر، محمد ياسين (2012). محددات الحوكمة ومعاييرها. في: المؤتمر العلمي الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة. لبنان: جامعة الجنان، 2012. [متاح على الخط]: <http://archive.jinan.edu.lb/conf/MGKE/1/50.pdf> (أطلع عليه يوم: 2020/06/09).
- 25- عباس، طارق محمود (2003). مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة الإلكترونية. مصر: المركز الأصلي للنشر والتوزيع، 2003.
- 26- أولم، خديجة (2017). التنشيط الثقافي في المكتبات العمومية الجزائرية بين المفهوم والتطبيق. مجلة تاريخ العلوم، مج.4، ع8. [متاح على الخط]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/24119> (أطلع عليه يوم 2020/06/09).