

دور البوابات الوثائقية الرقمية في ممارسة الوساطة الوثائقية داخل مكتبات المؤسسات الاقتصادية (البوابة الوثائقية لمجموعة LRP نموذجاً)

The role of the documentary portal in a practice of digital documentary mediation within the libraries of economic institutions (LRP Documentary Portal as an Example)

نسرين لعرابي¹

جامعة وهران 1 أحمد بن بلة

ملخص: تشكل البوابات بصفة عامة تحدي جديد لأنظمة معلومات المؤسسات الاقتصادية العالمية عامة والجزائرية خاصة، بحيث أصبحت من أكثر التكنولوجيات شيوعاً.

تعتبر البوابات الوثائقية إحدى أنواع البوابات إذ تعد بمثابة نقطة وصول/حصول موحدة للوثائق الموجودة في المؤسسة، نتيجة للتطور التقني وبما أن البوابة الوثائقية هي أداة تكنولوجية حديثة في المؤسسات الجزائرية؛ ارتبط هذا النوع من البوابات بممارسات جديدة في المؤسسات والتي تعرف بالوساطة الوثائقية الرقمية.

أنشأت مجموعة LRP بوابة وثائقية خاصة بها، تقترح من خلالها مجموعة من الخدمات، ستحاول الورقة البحثية إسقاط النظر على خدماتها إلى جانب التطرق إلى ماذا أضافت هذه البوابة للمؤسسة وموظفيها.

ركزت الورقة البحثية أيضاً على الدور الذي يلعبه هذا النوع من البوابات من خلال الاستعانة بأداتي المقابلة والاستبيان كأداتي لجمع المعلومات، وتهدف الدراسة إلى التطرق إلى الممارسات الجديدة التي أفرزها التطور التكنولوجي والمعروفة بالوساطة الوثائقية الرقمية، من خلال سيرورة تاريخية ومقارنة نظرية لمجموعة من الباحثين.

الكلمات المفتاحية: البوابة، البوابة الوثائقية؛ الوساطة الوثائقية؛ الوساطة الرقمية، المكتبة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المستخدم، أخصائي المعلومات

Abstract: Gateways in general constitute a new challenge to the information systems of international economic institutions in general,

¹ - إسم المرسل: دة. نسرين لعرابي، جامعة وهران 1 أحمد بن بلة،

and Algeria in particular, as it has become one of the most common technologies.

Documentary portals are considered one of the types of portals, as they are considered as a unified access / access point for documents in the institution.

As a result of technical development, since the documentary portal is a modern technological tool in Algerian institutions; This type of portal has been associated with new institutional practices known as digital documentary mediation.

The LRP Group has created its own documentary portal, through which it proposes a set of services. The research paper will try to draw attention to its services as well as touch upon what this portal has added to the institution and its employees.

The research paper also focused on the role played by this type of portal through the use of my corresponding tools and questionnaire as my tool for collecting information.

The study aims to address the new practices that were brought about by technological development and known as digital documentary mediation through a historical process and a theoretical approach to a group of researchers.

Keywords : documentary portal, documentary mediation, digital mediation, Information and Communication Technology, library, information specialist, user

مقدمة:

أدى تطور مجتمع المعلومات وخاصة الاستعمال المتزايد للإنترنت إلى 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 ونشر المعارف.

عرفت المكتبات تحولات عديدة في العقود الأخيرة دفعتها لتغيير أو تجديد ممارساتها خاصة مع ظهور وتطور الويب 2.0 إذ قامت العديد من المكتبات بإنشاء بوابات وثائقية خاصة بما يبحث توفر من خلالها واجهة موحدة تساعد وتسهل الاستفادة من خدماتها.

وبما ان المكتبات في الجزائر سواء كانت مكتبات عمومية أو مكتبات موجودة داخل مؤسسات اقتصادية هي نظام معلومات لا يمكن عزله عن التطورات المحيطة به،

أصبح لزاماً عليها تبني أفكار جديدة وإيجاد سبل تمكنها من استيعاب المستجدات ورفع التحديات.

في ظل الانفتاح الذي عرفته الجزائر وباعتبار أن استخدامات التكنولوجيا يعتبر خاصية من خصائص المؤسسات العصرية أصبح من الضروري على جل المؤسسات الجزائرية مواكبة التطورات بحارة ما يحدث حولها.

حاولت المكتبات الجزائرية كنظيرتها الموجودة في العالم مواكبة التطورات وقامت بإنشاء بوابة وثائقية خاصة بها تقترح من خلالها مجموعة من الخدمات، ارتبط بإنشاءها -البوابات الوثائقية - بممارسات تعرف بالوساطة الوثائقية الرقمية. أنشأت مجموعة (Liquéfaction) LRP (Raffinage Pétrochimie) بوابة وثائقية خاصة بها، و يُعتبر هذا النوع من البوابات عامة وسيط وثائقي رقمي بين المؤسسة وزبائنها أو مستخدميها من جهة وبين المؤسسة وموظفيها من جهة أخرى.

لكن ما يجدر الإشارة إليه هو أن البوابة الوثائقية التي سوف يتم التطرق إليها هي وسيط بين مكتبة المؤسسة وموظفيها لأنها متاحة فقط على الأنترنت.

من هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل التالي:

أين يكمن دور البوابات الوثائقية و فيما تتجلى أهميتها؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ماذا تعني البوابة الوثائقية لموظفي المؤسسة؟
2. ماهي أهم الخدمات التي تقترحها؟
3. يحظى العنصر البشري بمكانة مهمة في ممارسات الوساطة الوثائقية، ففيما يتمثل دور أخصائي المعلومات في ممارسات الوساطة؟

الفرضيات: للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: تلعب البوابة الوثائقية دور الوسيط الوثائقي الرقمي بين المؤسسة وموظفيها.

الفرضية الفرعية الاولى: تعتبر البوابة الوثائقية إطار موحد لدمج المعلومات والأفراد في آن واحد عبر حدود تنظيمية توفر نقطة وصول وحصول موحدة من خلال مجموعة الخدمات .
الفرضية الفرعية الثانية: ساعدت الوساطة الرقمية في خلق نوع من التفاعل بين الموظف وأخصائي المعلومات من جهة، وبين المستخدم والمحتوى الموجود في المكتبة و المتاح على الخط من خلال تبادل ومشاركة المعلومة من جهة أخرى.

أهداف الدراسة:

وسط التحولات التي يشهدها العالم من تطورات كبيرة، في حقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي ظل الانفتاح الذي عرفته المؤسسات الجزائرية تحدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على مكانة وأهمية البوابات الوثائقية في نظم المعلومات الجزائرية.
2. التطرق إلى البوابة الوثائقية كإحدى ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية.

منهج الدراسة:

يرتبط المنهج بالظاهرة المدروسة قصد وصفها وتفسيرها فلكل موضوع جوانب مختلفة تستدعي تناوّلها ومن أجل الإحاطة بهذه الجوانب تم الاستعانة بمنهج دراسة حالة الذي يعرف في كتاب **مناهج البحث الإعلامي** بأنه « ... وصف وضع معين أو فرد أو مجتمع أو عادة أو تقليد اجتماعي ويترتب على ذلك جمع العديد من الحقائق والبيانات المتعلقة بموضوع البحث...¹ .

يعود سبب اختبار هذا المنهج إلى اختيار عينة من البوابات الوثائقية الموجودة في إحدى المكتبات الجزائرية، من خلال دراسة تحليلية وتوضيحية، ماهية البوابة الوثائقية، وظائفها وخدماتها .

يساعد هذا المنهج في التعرف على ما هو معمول به في مكتبة إحدى أهم فروع أكبر المؤسسات الاقتصادية الجزائرية و المتمثلة في مجموعة LRP من خلال التطرق إلى أهمية البوابة الوثائقية و استعمالها من طرف الموظفين.

أدوات جمع المعلومات:

¹ منال، هلال المازاهرة. مناهج البحث الإعلامي. ط2. عمان: دار المسيرة، 2014. ص344

استعانت الدراسة بتقنيتي المقابلة والاستبيان في جمع المعلومات، من خلال طرح مجموعة من الأسئلة، على الموظفين سوف يتطرق إليها بالتفصيل في المحتوى.

تحديد مصطلحات الدراسة:

نظراً لحداثة الموضوع، قام العديد من الباحثين بإعطاء تعاريف للمفاهيم التالية التي سنتناولها الدراسة:

1. الوساطة الوثائقية: هي وساطة المعرفة، يرافق المستخدم في هذه العملية طرف ثالث قد يكون عنصر بشري أو تقنيات تسهل استخداماته بهدف تسهيل الوصول إلى المعلومة.
 2. الوساطة الرقمية: تعني القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة بهدف الولوج إلى العالم الرقمي.
 3. البوابة الوثائقية: هي عبارة عن مستودع مركزي للوثائق، تساعد مستعمليها في الوصول إلى المعلومات.
 4. تكنولوجيا المعلومات: هي مجموعة من الأدوات والأنظمة و التقنيات و المعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات.
- أهمية الدراسة:**

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية ضرورة استعمال تكنولوجيا المعلومات في ممارسات ونشاطات المؤسسة الجزائرية، مهما كانت طبيعتها، فالمكتبة بصفة عامة هي نظام معلومات، لا يمكن الاستغناء عنه في الحياة اليومية للأفراد والمجتمع بصفة عامة إضافة إلى ما تلعبه البوابات الوثائقية باعتبارها إحدى التكنولوجيات الحديثة من دور الوسيط الوثائقي الرقمي، وامتداداً للدراسات التي تناولت ممارسات الوساطة في نظم معلومات مختلفة تبرز أهمية الدراسة في:

1. إسقاط النظر على نوع من أنواع البوابات و المتمثل في البوابة الوثائقية.
2. التعرف على نظرة واستعمالات الموظفين للبوابة الوثائقية.
3. التطرق إلى الوساطة الوثائقية كممارسة حديثة في نظم المعلومات الجزائرية.

1- مفهوم البوابة:

قبل التطرق إلى البوابة الوثائقية لابد من التعرف على البوابة في الأساس بحيث يعرفها القاموس الفرنسي (Dictionnaire de l'information) على أنها عبارة عن موقع يجمع ويوحد العديد من المضامين والمواقع بهدف تكوين ممر أو منفذ يسهل للمستخدمين الوصول إلى المعلومة¹.

استناداً إلى التعريف يمكن القول بان البوابة الوثائقية هي عبارة عن موقع ويب يربط العديد من الأجهزة، البرامج، الشبكات والمضامين بهدف تسهيل النفاذ إلى المعلومة.

2- البوابة الوثائقية

بعد الاطلاع على الوثائق الموجودة على الويب يعرف موقع مهني المكتبات والمعلومات الفرنسي البوابة الوثائقية على أنها "عبارة عن منصة لتبادل المعلومات المهمة بالنسبة للمؤسسة من جهة وإتاحتها لكل عمال المؤسسة أو الذين لهم علاقة بالمؤسسة من جهة أخرى"².

وهناك من يعرفها بأنها عبارة عن مستودع مركزي لوثائق المؤسسة، يزود الفاعلين ذوي العلاقة بالمؤسسة بالمعلومات التي يحتاجونها من خلال عملية التشارك والتقسام من دون بذل أي جهد و ضياع للوقت³.

ترجمة عن حومايون أيومان فايذة التي ترى أن البوابة الوثائقية هي «نقطة وصول/حصول موحدة لوثائق مهمة، تساعد مستعملها وبطريقة مستقلة على الاطلاع على قاعدة البيانات⁴

¹Serge, CACALY et AL. Dictionnaire de L'Information. 2 éd. Paris: ARMOND COLIN, 2010. p 185.

² ABDS. La médiation numérique des collections. Journée d'étude (en ligne). Le 18 novembre 2010. Angers Université Catholique de l'Ouest Pôle scientifique Amphi Fauvel. URL : www.abds.fr. (Consulté le 26/10/2016 à 16.43)

³ Question point. Le portail documentaire. URL : Questionpoint.org. (Consulté le 16-08-2018 à 11.26)

⁴Faiza, HOMAYON AYOMAN . La mise à disposition des journaux officiels sur le portail documentaire d'AVAL, 2010, mémoire de fin de la période d'induction, AVAL, ISI/DOC d'AVAL. P 7.

يتضح مما ذكر سابقاً أن البوابة الوثائقية هي عبارة عن نقطة وصول/حصول موحدة للوثائق الموجودة في المؤسسة، تزود مستعمليها (الموظفين) بالمعلومات من خلال عملية التبادل.

3- الوساطة طريقة جديدة للتفكير في العملية الاتصالية

يعتبر الاتصال بصفة عامة تبادلاً للمعلومات بين شخصين على الأقل في عملية تفاعلية، قد تكون هذه الأخيرة تبادلاً ظاهراً أو ضمناً من خلال وسطاء حقيقيين أو افتراضيين.

يرى جون ديفالون (Jean DAVALLON) أن الوساطة هي دائماً مقترنة بالاتصال، نقل المعلومة وأيضاً التفاعل الاجتماعي مع مراعاة الوسيلة أيضاً¹ كما يميز ديفالون بين ثلاث أنواع لاستعمالات الوساطة :

1. الاستخدام العادي: استعمال الوساطة بين ما هو حسي وما هو علمي، يظهر هذا في الجانب القانوني وما يقوم به الوسيط في الربط بين أمرين كانا سابقاً غير مجموعين أو متنازعين.

2. الحاجة إلى الوساطة استخدام عملي: تستخدم بعض مجالات البحث هذا المصطلح كتسمية، لوصف أو تحليل عملية مع مراعاة خصوصية كل قطاع مثل الوساطة الثقافية، البيداغوجية....

3. الاستعمال أو التعريف النظري للوساطة: يرى ديفالون أنه الفضل في إعطاء تعريف للوساطة في علوم الإعلام والاتصال يرجع إلى عدة مؤلفين مثل : جون كون و بيرنارد لاميزت (Bernard Lamizet, Jean CAUNE) اللذان أعطوا مقارنة للوساطة، حيث يرى لاميزت أن " الكلمة المعبر عنها في الفضاء العام هي الوساطة" كما يؤكد على اللغة، السياسة والطرف الثالث في إطار اجتماعي رمزي، أما جون كون في

¹Jean , DAVALLON. La médiation: la communication en procès? In: *culture et communication*[En ligne] (Recherche sur les institutions et les publics de la culture, ÉA n° 3151),pp39-43. URL : www.mei-info.com. (Consulté le 13/10/2017)

أخلاقيات الوساطة فهو يرى أن الاستخدامات الاجتماعية والممارسات التي يحددها هذا المفهوم كما يركز على الأنشطة الثقافية، الاتصال، التعبير، الممارسات الفنية مع إعطاء الأولوية للعلاقات العامة والنشر التجاري.¹

التحدث عن الوساطة يدفعنا إلى التحدث عن مفهوم الميديولوجيا (Médiologie) التي اقترحها روجيس ديبراي (Regis DEBRAY)؛ حيث يربطها بعلم الوساطة وليس العلم الذي يدرس الميديا، ويعتبرها نشاط يتعلق بالثقافة والإيديولوجيا . كما يرى أيضا بأن الوساطة لا تنحصر فقط في الوسائل التقنية وإنما تشمل أيضا المؤسسات الاجتماعية مثل المكتبات ، الأرشيف والجامعة، لأن لها دور في خلق مهن جديدة للمعلومات.²

"Plutôt que l'étude des médias, c'est celle des médiations. 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. Exemple d'une bibliothèque: ce ne sont pas seulement des livres plus ou moins bien stockés, c'est l'outil que se donne une institution sociale (État, église,

Université, association...) pour se perpétuer dans la durée, créant de nouvelles vocations, de nouveaux écrivains. La bibliothèque en tant que lieu est le médium voyant, pas le moteur".

¹Jean , DAVALLON. La médiation: la communication en procès? In: *culture et communication*[En ligne] (Recherche sur les institutions et les publics de la culture, ÉA n° 3151),pp39-43. URL : www.mei-info.com. (Consulté le 13/10/2017)

²Régis, 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. (Consulté le 03/11/2017)

يرى إيفس جينوري (Yves JEANNERET) في حقل علوم الإعلام والاتصال، أن الوساطة تجمع بين الجانب المادي، والمتمثل في الوسيلة، والعنصر البشري، مع مراعاة الصعوبات الناجمة عن انتقال المعلومة، من دون إغفال الجانب الرمزي و الإبداع¹.

بينما يميز أوليفي شورو (Olivier CHOURROT) بين نوعين من الوساطة: الأول عام، ويتمثل في إمكانية تطبيق الوساطة في جميع المواقف، ولا يمكن حصول تفاعل من دون وسطاء، أما الثاني، فهو دقيق، ومحاط بقوانين، وأعراف (القانون الدولي، الأعمال التجارية، أو الملكية الفكرية)، بحيث ترتبط استخدامها بوجود نزاع بين طرفين، يقرران اللجوء إلى طرف ثالث، من أجل تسويته الخلاف بطريقة سلمية².

4. ممارسات الوساطة بين التوثيق العادي والرقمي: الوساطة الوثائقية الرقمية

أن التفكير في هذا النوع من الممارسة الوثائقية يعني التفكير في مكان المعلومات وعلاقتها بالمعارف الفردية والجماعية³ وبالتالي تساعد الوساطة الوثائقية المستخدم في الوصول إلى المعلومة التي يحتاج إليها من خلال إنشاء نظام اتصالات يتكيف مع قدرات المستخدم.

يربط جيرارد ريجامبو (Gérard REGIMBEAU) فهم الوساطة الوثائقية بمعرفة مكونات العملية الاتصالية، والتي تأخذ بعين الاعتبار المستخدم، الأفكار، السياق التقني،

¹Yves, JEANNERET. Critique de la trivialité les médiations de la communication : enjeu de pouvoir. 2 éme ed . Paris : éditions new standard, 2010. Pp 15-20

²Olivier, CHOURROT. Le Bibliothécaire est-il un médiateur ? [En ligne]. In : Bulletin des bibliothèques de France (BBF), n° 6, p. 67-71. URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001>. (Consulté le 01/10/2018)

³Vincent, LIQUETE et al. Faut-il considérer la médiation documentaire ? In: les enjeux de l'information et de la communication[en ligne], 2010/2(dossier 2010), pp 43-57. URL : <https://www.cairn.info>. (Consulté le 26/10/2016)

المحتوى بالإضافة إلى التطبيقات الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية وحتى السياسية، كما يمكن إضافة الهدف من الوساطة¹.

تركز الوساطة الوثائقية على تلبية الحاجة إلى المعلومة بالإضافة إلى إنشاء علاقة بين المستخدم ومضمون معين من خلال انتقال، تبادل المعلومات ومشاركتها، وبالتالي هناك علاقة بين التوثيق والاتصال.

التحدث عن الوساطة الوثائقية يستدعي بالضرورة ذكر الوساطة الرقمية

حيث تعتبر هذه الأخيرة من أكثر المواضيع تداولاً في الآونة الأخيرة، وقد طرحت العديد من التساؤلات وأجرت العديد من البحوث حولها من خلال عدة باحثين أمثال قسافيي قالبوب (Xavier GALAUP)، وسيلفار ماغسي (Silvère) (MERCIER) وقد قدم هذا الأخير أول تعريف للوساطة الرقمية بحيث يرى أنها وساطة تهدف إلى توفير الأجهزة الضرورية لتسهيل، تتمين الوصول والحصول على المعلومة.²

أما الجمعية الفرنسية لمهني المعلومات فتربطها باستخدام الأدوات الرقمية بهدف أداء خدمة على محتوى معين في إطار سياسة وثائقية والتي من شأنها تنظيم التفاعل بين العالم الحقيقي والافتراضي.³

ساعدت ممارسات الوساطة في خلق نوع من التفاعل بين كل من أخصائي

¹Gérard, REGIMBEAU. Médiation. In: Cécile, GARDIES .Approche de l'Information-Documentation : Concepts fondateurs. Toulouse : CEPADUES, 2011. 98p.

² Bertrand, CALERGE. Les bibliothèques et la médiation de connaissance. Paris : cercle de la librairie , 2015 .P 31.

³ ABDS. La médiation numérique des collections. Journée d'étude (en ligne). Le 18 novembre 2010. Angers Université Catholique de l'Ouest Pôle scientifique Amphi Fauvel. URL : www.abds.fr. (Consulté le 26/10/2016 à 16.43)

المعلومات والمستخدم، وبين هذا الأخير والمحتوى الرقمي أيضاً بالإضافة إلى تطوير المعارف وتبادلها مما يساعدنا في تكوين معرفة جماعية.

استخدام التكنولوجيات ضروري لتحقيق الأهداف الشخصية والجماعية،

وهذا ما يربطه أولفيي لوديف (Olivier LE DEUFF) بالتكوين الذاتي، وحتى الجامعي بالنسبة لأخصائي المعلومات، وحتى بالنسبة للمستخدم من خلال ما يجمعهما من تعدد المصالح والخدمات الرقمية¹. وتشير الوساطة الرقمية إلى القدرة على فهم و التعامل مع التكنولوجيات الرقمية، من خلال استخداماتها ورهاناتها كما تساعد في تطوير الثقافة الرقمية

5- البوابة الوثائقية لمجموعة LRP

1.5 نبذة عن المؤسسة:

سونطراك مؤسسة وطنية بترولية وغازية، تهتم بتغطية جميع الميادين البترولية والزيتية من المنبع و المصب (الاستغلال، التنقيب، نقل الإنتاج عبر الأنابيب، التميع و التسويق). تحتوي المجموعة على مكتبة خاصة بها، اهتمام المؤسسات بالميادين البترولية لم يمنعها من مواكبة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إذ تعتبر من أهم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الرائدة في هذا المجال وأفضل مثال يشار إليه هو إنشاء المؤسسة للبوابة الوثائقية سنة 2006 من خلال برمجية X-LIBRIS.

2.5 مفهوما:

¹ Olivier, LE DUFF. La documentation dans le numérique [en ligne]. Villeurbanne : presse de l'enssib, 2014. URL : <https://books.openedition.org/pressesenssib/2373?lang=fr>. Publié le 14-12-2018. (Consulté le 01/02/2019)

تعرف مجموعة LRP البوابة الوثائقية على أنها نقطة وصول/حصول موحدة لمجموعة مهمة من الموارد الوثائق (تمت رقمتها أو تحميلها)، تمنح البوابة إمكانية الاطلاع على قاعدة البيانات بطريقة مستقلة دون الحاجة إلى التنقل إلى مكتبة المؤسسة. تسير البوابة بالإضافة إلى الموارد الوثائقية أيضاً وثائق لها علاقة بتخصص المؤسسة مثل المعايير وتقنيات.



الصورة رقم 1: الصفحة الرئيسية للبوابة

الوصول إلى البوابة أو زيارتها مؤمن وغير مسموح به إلا للمستخدمين المرخص لهم (الموظفين) عن طريق اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة به¹.

3.5. هدف مجموعة LRP من إنشاء البوابة الوثائقية (تحليل نتائج المقابلة)

طرحت الدراسة مجموعة من الأسئلة حول:

1. الهدف من إنشاء البوابة.
 2. القيمة المضافة للبوابة بالنسبة للمؤسسة والموظفين
 3. أهمية البوابة الوثائقية.
- تمثلت العينة في: وثائقية، ارشفي مختصة في الترجمة بالإضافة إلى المكلف بالبحث في المعلومات و المختص في الإعلام الآلي.

¹Page d'accueil du portail documentaire (Aval), disponible sur :Doc.avl.dz. (consulté sur Intranet le 13-08-2018 à 14.59)

بعد إجراء مقابلة اتفقت الوثائقية والأرشيفية المختصة في الترجمة في أن الهدف من إنشاء البوابة الوثائقية هو مساعدة مستعمليها (الموظفين) في إجراء بحثهم بسرعة ودقة إضافة إلى نشر أحدث المعلومات وتسهيل الاتصال بين المستعملين (الموظفين).

يرى المكلف بالبحث في المعلومات، بأن الهدف من إنشائها هو تسهيل الوصول إلى الوثائق الموجودة في المجموعة، وحسن استغلالها، غير أن المختص في الإعلام الآلي فيرى أنها أنشأت لأنها تقنية، من تقنيات الإعلام الآلي.

من خلال ما سبق يتضح أن مجموعة LRP أنشأت بوابتها الرقمية بهدف إدماج ممارسات رقمية تسهل الوصول إلى المجموعات الموجودة في المؤسسة من دون الحاجة إلى التنقل. ساعدت هذه البوابة أيضاً في نشر المعلومات المتعلقة بتخصص المؤسسة باستمرار إضافة إلى تسهيل الاتصال بين الموظفين.

4.5. القيمة المضافة للبوابة الوثائقية بالنسبة للمؤسسة و المستعملين (الموظفين)

ساعدت البوابة الوثائقية من وجهة نظر الوثائقية في تطوير المؤسسة، إضافة إلى تسهيل وصول مستعمليها إلى المعلومات، بينما تعتبرها الأرشيفية مكسب للمؤسسة، ومستعمليها، من ناحية شفافية المعلومات، وتسهيل الاتصال، والتواصل بين المستعملين، أما المختصة في الترجمة، فترى أن البوابة الوثائقية لها أهمية كبيرة، لأنها تساعد في معرفة وتغذية رغبات مستعملي البوابة .

يرى المكلف بالبحث في المعلومات أنها تساعد على حسن استغلال واستثمار للوثائق، وفي المدة المحددة، أما المختص في الإعلام الآلي، فيرى أنها تقدم معلومات مهمة لمستعمليها. وبالتالي يمكن القول بأن البوابة الوثائقية تعتبر قيمة مضافة للمؤسسة من حيث شفافية المعلومات كما تعتبر ممارسة للوساطة الوثائقية الرقمية أيضاً.

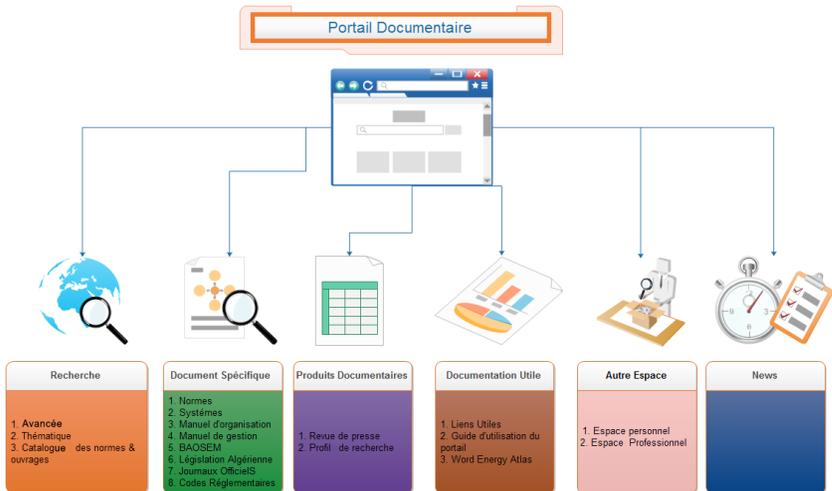
5.5. أهمية البوابة الوثائقية

تحظى البوابة الوثائقية بأهمية بالغة باعتبارها:

1. عمل تعاوني: وأفضل مثال هنا لابد الإشارة إليه هو النشرة الأسبوعية للمجلات (Le bulletin hebdomadaire des revues)، تعتبر هذه النشرة حلقة تعاونية بين موظفي المركز الوثائقي للمؤسسة بحيث أن كل موظف منهم يقوم بمهمة خاصة به.
2. تحميل المجلات الإلكترونية: يقوم بهذه المهمة المكلف بالبحث في المعلومات، يقصد بها اقتناء وتحميل المجلات الإلكترونية ذات العلاقة بتخصص المجموعة عن طريق اشتراكات.
3. تحليل الوثائق المهمة: تتم هذه العملية عند الطلب، يقوم بها المكلفين بالترجمة (اللغة الفرنسية و الإنجليزية) لوضعها في ملخصات إضافة إلى نشرها في النشرة الشهرية.
4. النشر: تتم هذه العملية بطريقة مستمرة وبصفة دورية سواء في نشرة المجلات الأسبوعية أو في flash info اليومي.
5. أرشفة الوثائق.

استعانت الدراسة بأداة الاستبيان أيضا للتعرف على:

1. خدمات البوابة الوثائقية.
2. الخدمات الأكثر استعمالا من قبل الموظفين.
3. النشرات الأكثر اطلاعا
- 5.6. خدمات البوابة الوثائقية:

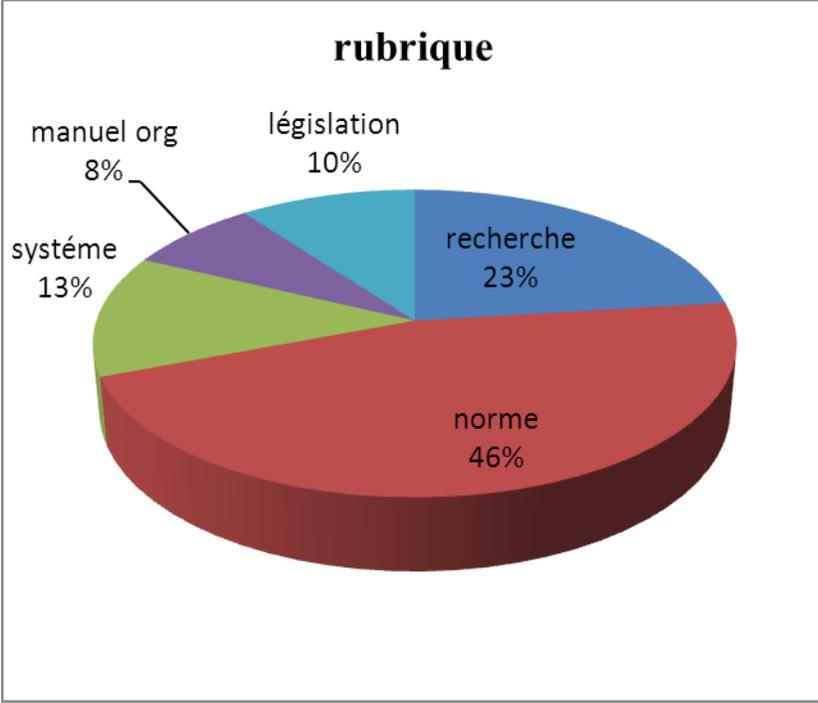


Les Rubriques du portail Documentaire du groupe LRP

الشكل 1: خدمات البوابة الوثائقية

- تتكون البوابة الوثائقية من مجموعة من النوافذ تقدم من خلال كل واحدة منها خدمة معينة، تتمثل هذه الخدمات كالآتي:
1. البحث: إمكانية إجراء بحوث مختلفة: البحث المتقدم، الموضوعي وفهرس المعايير والكتب.
 2. الاطلاع على وثائق ذات طبيعة مختلفة ووثائق متخصصة: معايير، نظم، جريدة رسمية باللغتين... الخ
 3. الحصول والوصول إلى وثائق ذات النص الكامل مثل: المجلات الالكترونية وما تكتبه الصحافة عن المؤسسة إضافة إلى اهتمامات الباحث عن المعلومة.
 4. وثائق مفيدة: روابط، أطلس ودليل استعمال البوابة، وبالتالي الوصول إلى محتويات المكتبة.
 5. الحيز الشخصي و المهني لكل منهما مهمة خاصة به فالأول تتم فيه إعاره الوثائق ويساعد على التسيير الحسن للوثائق، أما المهني فيخص كل موظف واهتماماته.
 6. الأخبار: تتجدد أو يتم تحيينها حسب الأحداث.

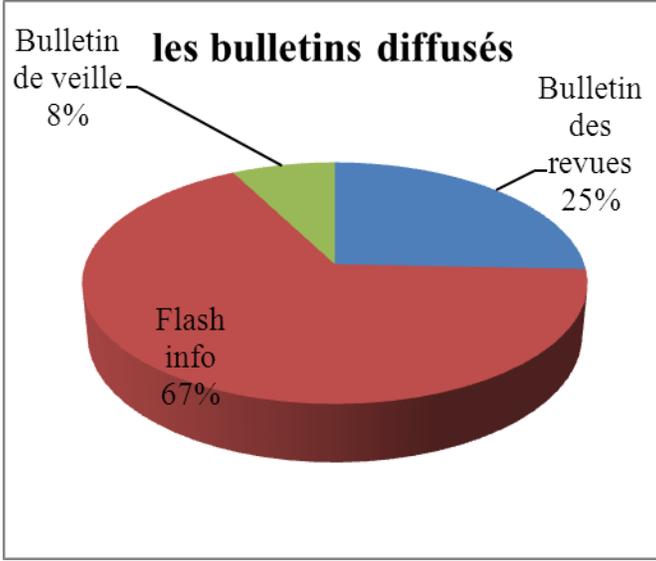
7.5. الخدمات الأكثر استعمالا من طرف الموظفين (تحليل نتائج الاستبيان)



الشكل 3: رسم بياني يوضح أكثر الخدمات استعمالا

تعتبر المعايير من أكثر الخدمات استغلالا في البوابة الوثائقية و يرجع السبب إلى أن هذه المعايير لها علاقة بتخصص المؤسسة ثم تليها خدمة البحث و المتمثلة في طرح أسئلة مختلفة حول الوثائق الموجودة في المكتبة من دون الحاجة إلى زيارتها، يطالع الموظفون كلا من التشريعات والنظام الداخلي، بنسبة أقل مقارنة بالخدمات السابقة.

8.5. النشرات الأكثر اطلاعا من طرف الموظفين .



الشكل 4: رسم بياني يمثل أكثر النشرات إطلاعا من طرف موظفين المؤسسة

يلاحظ أن "flash info" هي أكثر النشرات اطلاعا لاحتوائها على معلومات سياسية كما إنها تنشر يوميا و بطريقة مختصرة "Bulletin des revues" التي تنشر مرة في الأسبوع وهي عبارة عن مجالات لها علاقة باختصاص المؤسسة. وفي الأخير "Bulletin de veille" وهي عبارة عن المقالات المهمة التي نشرت في الشهر، ولالإشارة فان هذه النشرة هي منتج جديد في مجموعة LRP.

البوابة الوثائقية ممارسة للوساطة الوثائقية الرقمية: تحليل نتائج المقابلة والاستبيان من المستحيل أن ننكر أهمية الرقمنة في المنافسات والقضايا اليومية لأنها تعتبر السياق الذي يؤثر على جل المؤسسات مهما كان نشاطها، لهذا يلاحظ أن جل المنظمات تعمل بشكل يومي على اكتساب المهارات الرقمية وامتلاك الأدوات التكنولوجية و التحكم في استخداماتها.

من خلال ما سبق، يتضح أن هناك علاقة تداخل وتكامل بين ممارسات الوساطة الوثائقية و حتى الرقمية بحيث تعتبر ممارسات حديثة، ومزيج وتفاعل بين مجموعة من العناصر ويظهر هذا من خلال :

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 (يظهر هذا من خلال النشرات المقدمة في البوابة الوثائقية)

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.

3. العملية الاتصالية: تساعد في تبادل المعلومات ومشاركتها مع الأخذ بعين الاعتبار المستخدم وأفكاره، السياق التقني، المحتوى وأيضا 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 المكتبات، التطبيقات التشاركية والتبادلية، 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، وبين هذا الأخير، والمحتوى الرقمي أيضا، بالإضافة إلى تطوير المعارف وتبادلها، مما يساعدنا في تكوين معرفة جماعية.

يعتبر استخدام هذه التكنولوجيات ضروري، لتحقيق الأهداف الشخصية والجماعية، لأن استعمالها يخلق توازن بين العالم الحقيقي والافتراضي.

6. الخدمة: قد تكون معلومة في شكل نص أو صور، يساعد أخصائي المعلومات المستخدم في الوصول إليها عند التحدث عن الوساطة الوثائقية، وإذا اعتبرت وساطة للمعرفة والعلم، فالمعلومة توضع في المقام الأول كعملية تراكمية لإنتاج المعرفة مع الأخذ بعين الاعتبار السياقات الاجتماعية، التقنية وحتى البشرية

7. تعتبر البوابة الوثائقية تقنية من تقنيات الإعلام الآلي و وسيط وثائقي رقمي يساعد في الوصول إلى المعلومة بسهولة.

8. تعتبر البوابة الوثائقية مكسب للمؤسسات الاقتصادية سواء من خلال شفافية المعلومة أو حتى من خلال تغذية رغبة الموظفين.

الخاتمة

في ظل التغيرات الحاصلة في عصرنا الحالي، وفي ظل تطور تكنولوجيا المعلومات أصبح إلزاماً على المؤسسات الجزائرية الامتثال إلى ما يجري حولها لمواكبة كل المستجدات ورفع كل التحديات.

بعد التطرق للبوابة الوثائقية كأداة تجمع بين ممارسات الوساطة الوثائقية والرقمية يتضح أن هذا النوع من البوابات ساهم في تسهيل الاتصال بين الموظفين وإدارة المحتوى التقليدي والرقمي للمؤسسة.

كما تساعد البوابة ومن خلال خدمة NEWS والنشرات الثلاث (Flash info, bulletin de revues bulletin de veille) والتي سبق الإشارة إليها على التعرف على آخر المستجدات سواء بالنسبة لما يحدث في الوطن بصفة عامة أو لما يحدث داخل المؤسسة واهتماماتها بصفة خاصة.

تحتل البوابة الوثائقية بحيز مهم بالنسبة لمستعمليها من موظفين حيث توفر لهم دليل بحث يسهل عملية البحث من جهة ويساعدهم في الوصول والحصول على الوثائق التي يبحثون عنها من جهة أخرى.

تؤكد ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية على أهمية العنصر البشري وعلى جانب العلاقات والجمع بين حاجة المستخدم والخدمة التي يقدمها إحصائي المعلومات. ساهمت هذه الممارسات في اكتساب ثقافة رقمية، تتيح التعامل مع الفضاء الإلكتروني سواء من خلال تيسير التواصل بين الأفراد والمجموعات أو حتى من خلال تعريف المؤسسات بزيائنها ومستخدميها من خلال المواقع، البريد الإلكتروني، البوابات وأدوات أخرى تكنولوجية عديدة في الأخير لا بد من الإشارة إلا انه و بالرغم من كل ما توفره البوابة من خدمات إلا أنها لا تستعمل من طرف كافة الموظفين الأمر الذي يستدعي ضرورة القيام بتعديلات في البوابة والقيام بحملات توعية على الخدمات المقترحة. تبقى البوابة الوثائقية تشكل تحدي جديد بالنسبة لأنظمة معلومات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية نظراً للعديد من الصعوبات من جهة وتفكير الموظفين بحد ذاتهم من جهة أخرى.

قائمة المراجع:

باللغة العربية

1. المراهرة ، منال هلال . مناهج البحث الإعلامي . ط2. عمان: دار المسيرة، 2014.

باللغة الاجنبية

2. ABDS. La médiation numérique des collections. Journée d'étude (en ligne). Le 18 novembre 2010. Angers Université Catholique de l'Ouest Pôle scientifique Amphi Fauvel. URL : www.abds.fr. (Consulté le 26/10/2016 à 16.43)

3. CALERGE , Bertrand. Les bibliothèques et la médiation de connaissance. Paris : cercle de la librairies , 2015.

4. CHOURROT, Olivier. Le Bibliothécaire est-il un médiateur ? [En ligne]. In : Bulletin des bibliothèques de France (BBF), n° 6, p. 67-71. URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001>. (Consulté le 01/10/2018)

5. DAVALLON, Jean. La médiation: la communication en procès? In: *culture et communication*[En ligne] (Recherche sur

- les institutions et les publics de la culture, ÉA n° 3151),pp39-43.
URL : www.mei-info.com. (Consulté le 13/10/2017)
6. DEBRAY, Régis. 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. (Consulté le 03/11/2017)
7. HOMAYON AYOMAN, Faiza. La mise à disposition des journaux officiels sur le portail documentaire d'AVAL, 201 0, mémoire de fin de la période d'induction, AVAL, ISI/DOC d'AVAL, 7p.
8. JEANNERET, Yves. Critique de la trivialité les médiations de la communication : enjeu de pouvoir. 2 éme ed . Paris : éditions new standard, 2010.
9. LE DUFF, Olivier. La documentation dans le numérique [en ligne]. Villeurbanne : presse de l'enssib, 2014. URL : <https://books.openedition.org/presseenssib/2373?lang=fr>. Publié le 14-12-2018. (Consulté le 01/02/2019)
10. LIQUETE, Vincent. FABRE, Isabelle. GARDIES, Cécile. Faut-il considérer la médiation documentaire ? In: les enjeux de l'information et de la communication[en ligne]. 2010/2(dossier 2010).pp 43-57. URL : <https://www.cairn.info>. (consulté le 26/10/2016)
11. Page d'accueil du portail documentaire (Aval). disponible sur :Doc.avl.dz. (consulté sur Intranet le 13-08-2018 à14.59)
12. Question point. Le portail documentaire. URL : Questionpoint.org.(Consulté le 16-08-2018 à 11.26)
13. REGIMBEAU, Gérard. Médiation. In: Cécile, GARDIES .Approche de l'Information-Documentation : Concepts fondateurs. Toulouse : CEPADUES, 2011.
14. Serge, CACALY et AL. Dictionnaire de L'Information. 2 éd. Paris: ARMOND COLIN, 2010.