

## أدوات استرجاع المعلومات الرقمية: ممارسة الوساطة الرقمية

### لعرابي نسرين

جامعة وهران 1، كلية العلوم الإنسانية، قسم  
علم المكتبات و العلوم الوثائقية، مخبر أنظمة  
المعلومات و الأرشيف في الجزائر  
LASIA، وهران  
31000، الجزائر  
larabi.nesrine@edu.univ-oran1.dz

### حوة فاطمة

جامعة وهران 1، كلية العلوم الإنسانية، قسم  
علم المكتبات و العلوم الوثائقية، مخبر أنظمة  
المعلومات و الأرشيف في الجزائر  
LASIA، وهران  
31000، الجزائر  
fatimahaoua2013@gmail.com

### المستخلص

نحاول من خلال هذه الورقة البحثية أن نبرز أهم الأدوات التي تساعد المستخدم في الوصول والحصول على المعلومات في البيئة الرقمية خاصة مع تزايد استخدام شبكة الإنترنت ومختلف تطبيقات الويب، ما يجعلنا نتحدث عن ممارسات مفهوم الوساطة الرقمية، لذا تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة أهم الأدوات التي تساعد المستخدم في بناء و إنتاج المعرفة انطلاقا من ما تتيحه ممارسات الوساطة الرقمية فضلا عن الإمكانيات التي تتيحها لهذا المستخدم للوصول والحصول على المعلومات التي تلبي احتياجاته.

الكلمات المفتاحية: المعلومات، أدوات البحث، المعلومات الرقمية ، الوساطة الرقمية.

## Digital Information Retrieval Tools: A Digital Mediation Practice

**HAOUA Fatima<sup>1</sup>**

University of Oran 1, Faculty of  
Human Sciences, Department of  
Library Science and Documentary  
Sciences, Laboratory of Information  
Systems and Archives in Algeria,  
LASIA, Algiers, Oran  
31000, Algeria  
[fatimahaoua2013@gmail.com](mailto:fatimahaoua2013@gmail.com)

**LARABI Nesrine<sup>2</sup>**

University of Oran 1, Faculty of  
Human Sciences, Department of  
Library Science and Documentary  
Sciences, Laboratory of Information  
Systems and Archives in Algeria,  
LASIA, Algiers, Oran  
31000, Algeria  
[larabi.nesrine@edu.univ-oran1.dz](mailto:larabi.nesrine@edu.univ-oran1.dz)

### Abstract

We try through this research paper to highlight the most important tools that help the user in accessing and obtaining information in the digital environment, especially with the increasing use of the Internet and various web applications. This makes us talk about the practices of the concept of digital mediation. So this research paper aims to study the most important tools that help the user in building and producing knowledge based on what digital mediation practices allow, as well as the capabilities that provide for this user to access and obtain information that meets his needs.

**Keywords:** information, research tools, digital information, digital mediation.

## المقدمة

استخدام التكنولوجيا في الحياة اليومية (مهنية أو خاصة) أدى إلى ظهور ممارسات جديدة، ترتبط هذه الممارسات بالعالم الرقمي الذي يتجه نحو جعل المستخدم منتج للمعرفة، كما خلق التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ممارسات ترتبط بتقنيات المعلومات بهدف تسهيل عملية الوصول والحصول على المعلومات الرقمية بشكل عادل (دمقرطة الثقافة)، وتبادلها بين عدة مستخدمين وتشكيل شعور بالتواجد في فضاء مشترك يعرف بالفضاء الرقمي، ولهذا تعتبر الوساطة الرقمية إحدى الممارسات المتعلقة بهذا الفضاء و الأدوات التكنولوجية كونها وساطة تهدف إلى توفير الأجهزة الضرورية و لتسهيل، تثمين الوصول والحصول على المعلومة ( Calerge,2010) وهو ما يندرج تحت مفهوم الوسيط الرقمي حيث يكون التواصل فيه غير مباشر كما أن الوساطة الرقمية وفقاً لقاموس Robert، هي عملية إبداعية يمر بها الفرد من مصطلح أولي إلى مصطلح نهائي من خلال وسيط، بالتالي تنطوي الوساطة على طريقة غير مباشرة لبناء المعرفة وهو ما يتطلب الوصول والحصول على المعلومات (Rinaudo,2015). وهذا ما جعلنا نحاول الإجابة عن الأشكال التالي: في ظل التطورات التكنولوجية التي يشهدها قطاع المعلومات، ماهي أهم الأدوات التي تساعد على استرجاع المعلومات في البيئة الرقمية؟

وللإجابة عن الإشكال المطروح ارتأينا طرح الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

ما المقصود باسترجاع المعلومات؟ وماهي الأدوات التي تساعد على استرجاع المعلومات الرقمية؟  
ماذا نقصد بالوساطة الرقمية؟

ولهذا تهدف الدراسة إلى الإجابة عن هذه التساؤلات والتطرق لمفهوم الوساطة الرقمية مع إبراز الأدوات والوسائل التي تسمح للمستخدم بالوصول والحصول على المعلومات بهدف إنتاج معرفة جديدة وذلك من خلال تدخل طرف ثالث يلعب دوره كوسيط من خلال عدة ممارسات.

ولقد تم استخدام المنهج الاستنباطي لأن موضوع الدراسة ينطلق من العام إلى الخاص، من خلال والمفاهيم والمصطلحات وكذا البراديجمات المتعلقة بالموضوع المدروس من تحديد مشكلة البحث، كما أن الهدف من الاعتماد على المنهج الاستنباطي في هذه الدراسة هو وضع سياق للبحث من خلال الأهداف المسطرة ما يسمح لنا بتوظيف التصورات والمفاهيم الجديدة في عملنا، حيث تم التطرق لمفهوم الوساطة الرقمية كأحد المفاهيم الحديثة في مجال المعلومات.

## أدوات استرجاع المعلومات في البيئة الرقمية

استرجاع المعلومات هو عبارة عن "مجموعة من الإجراءات أو الخطوات المتعاقبة لإيجاد المعلومات الضرورية أو لإيجاد الوثائق أو نسخ منها وهو مرادف لبحث الإنتاج الفكري أي القيام بعملية البحث في أي نظام من نظم استرجاع المعلومات بهدف الوصول إلى المعلومات المطلوبة وذلك بعد توظيف أو تطبيق إستراتيجية بحث مضبوطة و دقيقة تمكن من الوصول إلى تلك المعلومات المرادة ( حواطي و بودربان)، إذن استرجاع المعلومات هي عملية تمكن المستفيد من الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها من خلال البحث في الفهارس، المحتويات، أو عن طريق البحث عن البيانات الوصفية (Metadata). تعتمد هذه العملية على تنظيم

المعلومات وتخزينها ليسهل الوصول إليها، ولكي يقوم المستفيد باسترجاع المعلومات لا بد من توفر طرق متاحة إذ يتم الاعتماد مثلا على التصفح من خلال القوائم التي تتاح له ضمن موضوعات محددة أو التصفح على حسب مجال البحث الذي يريده، فعند تصفح الكتاب على سبيل المثال يتم التطرق إلى الفهرس والإطلاع على عناوين الفصول ومن ثم تحديد العناصر التي يحتاج إليها كما يمكن للمستفيد البحث من خلال قواعد البيانات (التكشيف الآلي).

مع الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت وشبكات المعلومات خلق ممارسات جديدة لإتاحة المعلومات التي ارتبطت بتقنيات المعلومات وظهر ما يعرف بالبحث عن بعد أو البحث عن المعلومات الرقمية، وهذا ما جعلنا نتعامل مع الفهارس المتاحة عبر الخط المباشر وكذا قواعد البيانات المختلفة ما حتم البحث عن أدوات جديدة تمكن المستخدم من الوصول إلى هذا الكم الهائل من المعلومات المخزنة واسترجاع هذه المعلومات خاصة مع بروز تطبيقات حديثة لشبكة الويب العالمية.

تعتبر الإنترنت فضاء رقمي يتيح إمكانية نشر وإتاحة العديد من مصادر المعلومات الرقمية سواء النصية، السمعية البصرية (الصوت/الصورة) أو التي تكون على شكل فيديو، وهذا ما فرض وجود عدة أدوات لاسترجاع المعلومات ولعل أبرزها هي تلك التطبيقات التي سمحت للمستخدم بالوصول إلى العديد من الصفحات العنكبوتية العالمية مثل Web browsers. (رمزي مينا، 2012) وهو عبارة عن تطبيق برمجي يعمل على الربط بالصفحات التي تحتوي على المعلومات التي يحتاج إليها المستخدم ويرغب في الوصول والحصول عليها. مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال برزت أدوات أكثر دقة لاسترجاع المعلومات أهمها وأشهرها محركات البحث، الأدلة الموضوعية وما وراء محركات البحث التي سهلت على المستخدم عملية الوصول والحصول على مختلف المعلومات الرقمية التي تلبى احتياجاته.

#### محركات البحث: أداة لاسترجاع المعلومات الرقمية

يعتبر البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية من أهم الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت التي كما سبق وأن ذكرنا أصبحت اليوم عبارة عن فضاء رقمي يحوي العديد من المعلومات، ولذلك لا بد من وجود محركات البحث التي تدعم هذه الخدمات كونها تتوفر على كم هائل من مصادر المعلومات المختلفة، كما أن هذه المحركات تسمح للمستخدم بالعثور على المعلومات واسترجاعها من خلال استخدام مصطلحات البحث أو الكلمات المفتاحية والتي تعطي نتائج غير محددة تكون مرتبة حسب أهميتها بالنسبة للكلمات التي تم وضعها.

تعمل محركات البحث على تجميع أكبر قدر ممكن من مصادر المعلومات المتاحة عبر المواقع الإلكترونية وشبكة الإنترنت و ليتم إعادة تنظيمها ، ترتيبها وتخزينها في قواعد البيانات بهدف تسهيل عملية استرجاع المعلومات وتمكين المستخدم من الوصول إلى المواقع والصفحات المتاحة في البيئة الرقمية، حيث أن محركات البحث تعتبر من أهم الأدوات التي تساعد على استرجاع المعلومات وأكثرها استخداما من قبل المستخدم وهي تعتمد أيضا على مجموعة من البرامج الآلية التي تسهل عملية الاسترجاع، وهي تتكون من ثلاثة أجزاء أساسية:

– برنامج الباحث أو العنكبوت (Spider Program): يساعد البرنامج على العثور على صفحات جديدة المتوفرة عبر شبكة الإنترنت وشبكة الويب ليتم وضعها في قاعدة بيانات خاصة بمحركات البحث يطلق عليها الزواحف وتتشكل من عناوين وكلمات مفتاحية.

– برنامج المفهرس (Index Program): يمثل برنامج المفهرس (index program) ، الكتالوج (catalogue) أحيانا، قاعدة بيانات ضخمة توصيف صفحات الويب ويركز التوصيف على المعلومات التي حصلت عليها من برنامج العنكبوت (spider) كما تعتمد على بعض المعايير مثل الكلمات الأكثر تكرارا من غيرها، وتختلف محركات البحث عن بعضها في هذه المعايير، إضافة إلى اختلافها في خوارزميات البحث (searching algorithms). (محمد عبده، 2004)

– برنامج محرك البحث (Search Program): يتم كتابة مصطلح البحث في الخانة المخصصة لعملية البحث والتي تكون عبارة عن إطار يسمح للمستخدم بوضع الكلمة المفتاحية أو المصطلح المناسب له لاسترجاع المعلومات ويتم عرض نتائج البحث وفقا لتطابقها مع كلمات البحث.

من أبرز مزايا محركات البحث في البيئة الرقمية أنها تتيح للمستخدم الوصول والحصول على كم هائل من المعلومات وتغطي الملايين من المعلومات كونها أداة سهلت الاستخدام بالنسبة للجميع المستخدمين، ومن أهم الفوائد التي تقدمها إمكانية الحصول على معلومات حديثة باعتبار أن هذه المحركات تقوم بتحديث المعلومات بشكل دوري.

#### استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية

على المستخدم أن يكون على دراية تامة بمختلف أدوات البحث التي أشرنا إليها والتي تمكنه من تحديد ما يبحث عنه وتسهيل عليه عملية استرجاع المعلومات الرقمية، وبهذا لا بد من تحديد الإستراتيجية المناسبة للقيام بذلك وهي عبارة عن منهجية واضحة ودقيقة تربطه بنظام استرجاع المعلومات وتمكنه في نفس الوقت من الوصول والحصول على نتائج بحث أكثر دقة وذات مصداقية، ويحتاج البحث عن المعلومات في الفضاء الرقمي الذي يعرف تنظيما محكما للمعلومات والوثائق إلى:

- تحديد موضوع البحث والهدف منه بدقة من خلال اختيار وضع تصور مسبق للمعلومات التي تلمي الاحتياجات المطلوبة.
- تحديد المواقع وقواعد البيانات التي سيتم من خلال القيام باسترجاع المعلومات.
- اختيار الكلمات المفتاحية المناسبة.
- اختيار أدوات البحث التي تمن المستخدم من الوصول والحصول على المعلومات بسرعة وفعالية.
- تقييم المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال محركات وأدلة البحث، وانتقاء المعلومة المناسبة والتي تكون ذات مصداقية.

## تقنيات استرجاع المعلومات: التوجه نحو ممارسات الوساطة الرقمية

**مفهوم الوساطة الرقمية:** لقد ظهر مصطلح "الوساطة الرقمية" لأول مرة على الإنترنت في مدونة ' Bibliobsession بتاريخ 28 يونيو 2007 بعنوان "الوساطة الرقمية في المكتبات، طريقة المستقبل". التي حررها (Mercier Silvère) ". (Vogel,2011) الذي قدم أول تعريف للوساطة الرقمية حيث أشار إلى أن الحصول والوصول للمعلومات يتطلب توفير الأجهزة (أجهزة الوساطة) لتسهيل عملية حصول المستخدم على المعلومات. و يرى سيلفارماغسي ايضا أن الوساطة الرقمية هي وساطة تهدف إلى توفير الأجهزة الضرورية (أجهزة التدفق، البوابات و الأجهزة المخصصة) بهدف تسهيل و تثمين الوصول/الحصول على المعلومة.

أما الجمعية الفرنسية لمهنيي المعلومات (ABDS,2010) فتربطها باستخدام الأدوات الرقمية بهدف أداء خدمة على محتوى معين في إطار سياسة وثائقية و التي من شأنها تنظيم التفاعل بين العالم الحقيقي و الافتراضي.

حيث تعني "الوساطة الرقمية" القدرة على فهم وإتقان التقنيات الرقمية وتحدياتها واستخداماتها ، أي تطوير الثقافة الرقمية للجميع ، لتكون قادرة على العمل في المجتمع الرقمي- (www.mediation- )  
( numerique.fr/presentation-mediation ) مما يسهل استخدام التقنيات و الأدوات الرقمية ونشر المعرفة المكتسبة بهذه الطريقة، لذا يجب أن تتم الوساطة الرقمية بشكل مستمر و طوال الحياة، لأنها تعني مراعاة التكيف الضروري للمعرفة مع التطور الدائم للتكنولوجيات الرقمية (la charte du reseau national de la mediation numerique,p.5 ) .

تقوم الوساطة الرقمية على خدمة جميع أفراد المجتمع لضمان حق المواطنة للجميع، في ظل تحول المجتمعات نحو المجتمع الرقمي، حيث تعمل الوساطة الرقمية على ضرورة بناء رابط بين العالم الافتراضي والعالم الواقعي(الحقيقي) لخلق نوع من التفاعل والتنظيم للمحتوى الرقمي، وهي تسمح أيضا بخلق نوع من التفاعل بين المستخدم والمعلومات عن طريق الأدوات والتطبيقات التكنولوجية المرتبطة بها.

ترتبط ممارسة الوساطة الرقمية في اي مؤسسة بمجموعة من المحاور:

- أهداف وعمليات مسطرة في أي مؤسسة.
- سياسة الخدمة وسياسة الاستقبال من خلال أجهزة و إجراءات.
- سياسة التسويق و الاتصال.
- المحتوى المقدم الذي يرتبط بسياسة و نشاط المؤسسة.
- دراسة الهوية الرقمية وهذا يظهر من خلال انشاء المؤسسات لمواقع الكترونية خاصة بها.
- تنشيط المجموعات: ويتم من خلال تشجيع التبادل بين المستخدمين، المجموعات التشاركية و مرافقة المستخدمين.
- اليقظة المعلوماتية للاستعمالات، التقنيات و الممارسات: يتم هذا من خلال مراعاة الجانب القانوني للاستعمالات بالإضافة الى مواكبة التطورات الحاصلة في البرمجيات و ما يعرف بالارشيف المفتوح.
- التوعية: هو عمل بيداغوجي يتم من خلال رسائل مفتاحية (Gicquel& Jedey,p.p.11-12)

- تقييم دور أخصائي المعلومات بصفة مستمرة من خلال دورات تكوينية داخلية حول البرمجيات،  
محرركات البحث وخدمات اليقظة لأن له علاقة مباشرة مع المستخدم و احتياجاته (Accart,2016)

### فاعلية الوساطة الرقمية

#### الوسيط المعلوماتي في العصر الرقمي

يعتبر اخصائي المعلومات وسيط معلومات في البيئة 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 او بوابات المؤسسات الصحية، 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 (Accart,2016) .

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 المصادقية 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 ( Dujol& Mercier,2017)

عند التحدث عن دور وسيط المعلومات في البيئة الرقمية لابد من مراعاة غموض العالم الرقمي من خلال جودة المعلومات ناهيك عن سرعة انتشار المعلومة دون نسيان جانب المنافسة. 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 ( Bolduc )

#### المستخدم الجديد

توجهت جل المؤسسات المختصة في قطاع المعلومات إلى الخدمة الرقمية أين يقوم المختصين بأدوار جديدة تعتمد على الوساطة على الخط لكن بالمقابل لذلك يجب مراعاة أن المستخدم في العصر الرقمي له احتياجات جديدة كما أنه في تفاعل مستمر مع أخصائي المعلومات من خلال التطبيقات التشاركية و الشبكات الاجتماعية. أصبح كل فرد يستهلك وينتج المعلومة وتعددت تسميته من مستخدم، مستعمل، زبون وقارئ على حسب المجال بحيث يمكنه تطوير هويته الرقمية لضمان وجوده وحضوره في العالم الرقمي (Accart,2016)

يساعد استخدام الادوات التكنولوجية في تحقيق الاهداف الشخصية والجماعية كما يساعد على محو الامية الرقمية.

الوساطة الوثائقية الرقمية تتطلب ضرورة التكيف مع التطورات التي تعرفها التكنولوجيات الحديثة بشكل مستمر، كما تُلزم المستخدم على اتقان الطرق الصحيحة للبحث عن المعلومة في العالم الرقمي ( Dujol & Mercier, 2017 )

#### التفاعل بين أخصائي المعلومات و المستخدم في البيئة الرقمية

يرى جون فيليب أكار (Accart, 2016) أن أخصائي المعلومات يلعب دور المستشار و المكون لأنه يربط بين الحاجة إلى المعلومة ومصادرها من خلال خدمات متنوعة كما يقوم بدور الوسيط بين المعلومة و الجمهور المستهدف.

ترتبط العلاقة بين اخصائي المعلومات و المستخدم بثلاث مهارات:

- الإمكانيات و المهارات التقنية.
  - المهارات العلاقتية التي تعطي انطباع بالأريحية.
  - البعد التعاقدى بمعنى ان الخدمة المقدمة هي بمثابة عقد بين الطرفين ( Accart, 2016 )
- بالموازاة لذلك فإن الإجابة على طلب المستعمل يخلق نقطة التقاء بينهما حتى لو كان هذا اللقاء افتراضي بما أن كلاهما فاعل في الخدمة من خلال تبادل المعلومات ومشاركتها (Accart, 2016)
- أصبحنا نتحدث عن أخصائي المعلومات 2.0، الذي يعمل على تقديم خدمات متعددة ومحور اهتمامه هو المستخدم بالدرجة الأولى، فالجيل الثاني لأخصائي المعلومات يعمل على ضرورة بناء روابط بين المعلومات والمستخدم لها حيث يعمل على البحث عن المعلومات واتاحتها للمستخدم بشتى الطرق متجاوزا القيود المكانية والزمنية فهو عبارة عن منظم، موجه للمعرفة، يبحث عن المستخدم ويلبي احتياجاته ويساهم في صنع القرار وإلى غير ذلك من القدرات والمهارات التي يجب أن تتوفر لدى أخصائي المعلومات 2.0 .
- بالنسبة لأخصائي المعلومات التكوين المستمر يساهم في: (إبراهيم، 2020)

- التكوين الذاتي
- تحديث المعلومات أو المحافظة على مواكبة التطورات الحديثة في المجال.
- تحسين الأداء في العمل.
- تحقيق الذات.
- تعديل المهارات.
- الحصول على مسؤوليات جديدة في العمل.

#### مهارات استرجاع المعلومات في البيئة الرقمية في ظل ممارسات الوساطة الرقمية:

يتطلب البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية مجموعة من المهارات من قبل المستخدم وأخصائي المعلومات الذي بدوره يعمل على تدريب المستخدمين على مختلف التقنيات المتعلقة بمجال المعلومات ما يجعله يكتسب مهارات وقدرات تمكنه من ممارسة الوساطة الرقمية بمختلف أنواعها وأشكالها، ومن بين هذه المهارات نذكر ما يلي (لحواطي، 2013) :



- ✓ مهارة تحديد المعلومات المراد البحث عنها والوصول إليها.
- ✓ مهارة تحديد المواقع الإلكترونية المناسبة لعملية البحث والاسترجاع.
- ✓ مهارة وضع إستراتيجية للبحث عن المعلومات.
- ✓ مهارة إجراء عملية البحث.
- ✓ مهارة تقييم المعلومات التي يتم الوصول والحصول عليها والتأكد من مصداقيتها وحدائتها

### أدوات البحث على الخط وساطة رقمية

#### الويب 2.0 ممارسة للوساطة الرقمية

الويب 2.0 هو بمثابة نظام يجمع بين التقنيات، الفاعلين و الاستعمالات، يتميز بالبساطة و التفاعلية، يسمح بمشاركة المستخدم في إنتاج المعلومة (Boubee& Tricot,2010) بحيث يضعه في قلب الإنتاج وتبادل المحتوى من خلال التفاعل و المشاركة أي أن المستخدم يلعب دور منتج ومستهلك المعلومة بهدف تطوير المحتوى وحشد العديد من أدوات العمل مثل المدونات لتسهيل الوصول الى المعلومة ( GICQUEL& Jedeym2010 )

خلقت تطبيقات وخدمات الويب 2.0 علاقة ديناميكية بين وظيفة المعلومة الوثائقية والوظائف الأخرى في المؤسسات كما ساعدت في خلق علاقة جواريه نشطة في اطار مؤسساتي لأنها:

- تسهل التفاعل مع المستخدم كما تساعد أخصائي المعلومات في إنشاء محتويات جديدة والوصول إلى مستخدمين جدد.
- تقوم نظم المعلومات باختلاف نشاطاتها بإنشاء بوابات خاصة بها لتقديم خدماتها و التفاعل مع مستخدميها.
- تستفيد من مزايا الأدوات التشاركية (outils participatifs) عبر الشبكات الاجتماعية

#### مواقع التواصل الاجتماعي

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي وسيط رقمي، جمعت استعمالاته الوسائط المتعددة من صورة و فيديو. يراعي منطق إنتاج المعلومات بشكل متزايد أهمية الشبكات الاجتماعية من خلال إشراك المستخدم في إنتاج المعلومة لأنه يعتبر مصدرا للمعلومة من خلال تعليقاته وملاحظاته (Taeibi Moussaoui,2016) ساعدت مواقع التواصل الاجتماعي من فايسبوك، تويتر، يوتوب، أنستغرام وغيرها من التطبيقات الأخرى في نشر المعلومة بالكلمة، الصورة و الصوت بالإضافة إلى أنية المعلومة مع توفير إمكانية التعليق وحتى الإثراء من قبل المستخدمين (دحو، فغور، 2015) منحت هذه الشبكات للمستخدم إمكانية الاتصال والتواصل بطرق متنوعة كما سهلت الاستماع للاقتراحات وحتى معرفة ردود الأفعال من خلال التعليقات.

تضع هذه المواقع تحت استعمالات المستخدم العديد من الخدمات الوثائقية حتى يتسنى له النفاذ الى المعلومة التي يريدها (Gicquel& Jedey,2010).

تتعدد الشبكات الاجتماعية و يمكن ذكرها على سبيل المثال لا الحصر:

- المدونات (les blogs): هي عبارة عن كناش أو كراس تنشر فيه معلومات في شكل صور أو نصوص يمكن تعديله و تحيينه بشكل مستمر.

- الويكي: هي عبارة عن مدونات جماعية.

### البحث عن المعلومة على الخط: ممارسة للوساطة الرقمية

يشير البحث عن المعلومة في اللغة الانجليزية الى مجال علمي يخص البحث عن وثيقة او معلومة ما ، يهدف إلى تطوير، ابتكار نظم تقنية وواجهات تساعد في الوصول السريع الى المعلومة (Dinet,2014) أصبحت أدوات البحث على الخط وسائط ضرورية تدعم إستراتيجية الوصول الى المعلومة المتاحة عبر الشبكة العنكبوتية.

توجهت جل المؤسسات إلى الفضاء الرقمي كما سلف الذكر، سواء فيما يخص الاستخدامات أو حتى حفظ المعلومات على الوسائط التكنولوجية التي تتميز بقدرة اكبر للاستيعاب بالإضافة إلى تحيين المعلومات بصفة مستمرة (Mise à jour).

تعتبر أدوات البحث على الخط (محركات بحث، بوابات... ) تكنولوجية بحث نشطة، يطرح عليها المستخدم أسئلة ثم تقوم هذه الأدوات بتقديم و اقتراح نتائج (Juanals,2013)

يعتبر البحث عن المعلومة في الفضاء الرقمي نشاط ضروري في الحياة اليومية، يحتاج اليه الفرد في حياته الخاصة سواء من خلال البحث عن رقم هاتف، عنوان، موقع الكتروني، مكان..الخ، أو بهدف المطالعة، زيادة الرصيد المعرفي او حتى اتخاذ القرار و بالتالي هو نشاط يجمع بين الجانب العلمي والجانب الانساني الاجتماعي ايضا (Dinet,2014)

ساهم العالم الرقمي و التكنولوجيا الرقمية في بلورة حركة تبادل المعارف لأنها طورت النظام التعاوني من خلال التنسيق بين فاعلي الويب (اخصائي المعلومات و الانترنتي) (Karaoui,2010)

### الوساطة الوثائقية الرقمية

تساعد الوساطة الوثائقية الرقمية في تكوين معرفة مفيدة للمستخدم من خلال مساعدته للحصول على ما يبحث. التحدث عن المحتوى الرقمي يستدعي بالضرورة ذكر المعلومة الرقمية، إذ تعتبر هذه الأخيرة ممارسة للوساطة بحد ذاتها.

المعلومة الرقمية هي معلومة منقولة و مكتوبة بطريقة مختلفة وعلى وعاء مختلف مقارنة بالوعاء التقليدي (الكتاب، الصحيفة...).

إذا كان الوصول إلى المعلومة الرقمية وإتاحتها يقتضي تغيير ممارسات واستخدامات المعلومة وأيضا الوسطاء، فإن توفير هذه المعلومة قد يستخدم قنوات مباشرة لا تستفيد من الرقابة المسبقة، ولكن هذا لا يمكن تعميمه على جميع أنواع المعلومات، فالمعلومة العلمية هي معلومات متخصصة وتم التأكد من صحتها لأنها مكون من مكونات الثقافة العلمية، تتميز بإمكانية الوصول إليها واستنساخها (Gardies& Fabre,2012)

## الخاتمة

الوساطة الرقمية هي صدى للوساطة الوثائقية التي بقت محصورة على الوعاء التقليدي، هذه الممارسة (الوساطة الرقمية) لا تقتصر على دور أخصائي المعلومات في مرافقة المستخدم للوصول إلى المعلومة فقط و إنما يشترط أن يحسن المستخدم أيضا التعامل مع الأدوات التكنولوجية، ساعدت ممارسات الوساطة الرقمية في خلق نوع من التفاعل بين كل من أخصائي المعلومات والمستخدم، و بين هذا الأخير والمحتوى الرقمي أيضا بالإضافة إلى تطوير المعارف وتبادلها مما يساعد في تكوين معرفة جماعية، ولهذا تعتبر الوساطة الرقمية أسلوب من أساليب التغيير لأنها تعتبر طرفا ثالثا يربط بين المعرفة الرقمية و المستخدم و يتم هذا من خلال التدريب و اكتساب معارف جديدة.

كل هذه التحديات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلق ممارسات جديدة تتعلق بتقنيات المعلومات واسترجاعها عن بعد وهو ما مكن المستخدم من الوصول والحصول على المعلومات التي تلبى احتياجاتها دون الحاجة للتنقل، حيث اختزلت كل الحدود الجغرافية والزمنية، فمن خلال أدوات البحث عن المعلومات الرقمية يستطيع المستخدم أن يصبح منتجا للمعرفة وهو ما تقوم عليه الوساطة الوثائقية الرقمية التي بدورها أتاحت العديد من الأدوات لاسترجاع المعلومات فاتحة المجال لتعلم عن بعد في الفضاء الرقمي أين أصبحت الإنترنت تشكل محور البحث عن المعلومات، غير أن هذا لا يخلق نوع من اللاديمقراطية بالنسبة للمجتمعات المحرومة أو التي تعاني من نقص في الوسائل التكنولوجية، وهو ما أثبتته محاولات العديد من الدول اللجوء إلى التعليم عن بعد في ظل انتشار جائحة كوفيد (19) والتي أفرزت عن نقص في البنية التحتية للعديد من دول العالم الثالث التي لزلت بعيدة كل البعد عن ممارسات التعليم عن بعد.

## المصادر

### باللغة العربية

- إبراهيم، نبيلة. (2020). دور التكوين المستمر في تطوير كفاءات أخصائي المعلومات. مجلة التدوين. مج.7(15). ص197-211. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/109060>. (تم الإطلاع عليه يوم 18-02-2020).
- دحو، فغور. (2015). واقع استخدام مصادر المعلومات من قبل العاملين في مؤسسات الإعلام بالجزائر: تطبيق على الصحافة المكتوبة في الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية. العدد 8-9.
- رمزي، مينا عبد الرؤوف. (2012). أدوات استرجاع المعلومات في البيئة الرقمية الإنترنت. مجلة مكتبات نت. مج. 13(2). ص 37-63. <http://search.mandumah.com/Record/416860>. (تم الإطلاع عليه يوم 16-03-2021)
- لحواطي، عتيقة. (2013). "استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين: دراسة ميدانية مع الأساتذة الباحثين بجامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-، رسالة دكتوراه، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة-2. <https://www.univ-.constantine2.dz/files/Theses/Bibliotheconomie/Doctorat/Lehouati-atika.pdf> (تم الإطلاع عليه يوم 17-03-2021). ص.59.
- محمد عبده، فاطمة الزهراء. (2004). محركات البحث على شبكة الإنترنت. مجلة: Cybrarian. ع.2. [http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&id=395:2](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&id=395:2) (تم الإطلاع عليه يوم 12-03-2021)

حواطي، عتيقة، بودربال، عز الدين. استراتيجيات استرجاع المعلومات العلمية والتقنية عبر الإنترنت واستخدامها من طرف الأساتذة الباحثين الجامعيين. مجلة RIST، مج. 20(1)، ص. 37-53.  
(تم الإطلاع عليه يوم 02-03-2020). <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45920>

### باللغة الأجنبية

- ABDS. (2010). La médiation numérique des collections. Journée d'étude (en ligne).  
. 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)
- Bertrand, CALERGE.(2015). Les bibliothèques et la médiation de connaissance. Paris : cercle de la librairie.
- Brigitte, JUANALS. (2013) . La culture de l'information du livre au numérique. Paris : Lavoisier, PP 65-66.
- 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)
- Fatima Zohra, TAEIBI MOUSSAOUI.(2016) Le développement de la presse électronique en Algérie : Des dispositifs aux pratiques journalistiques. In : Année du Maghreb [En ligne]. N°15/2016. PP 61-64. URL : <https://journals.openedition.org/anneemaghreb/2796>. ( Consulté le 18/03/2019)
- Florence, GICQUEL. Arif, JEDEY. (2010) Le projet collaboratif 2.0 pour mobiliser la documentation au service de l'entreprise. Paris : ADDBS.
- Jean Philippe, ACCART.(2016). La médiation à l'heure du numérique. Paris: cercle de librairie, P 24.
- Jean-Luc Rinaudo.(2015). « Médiation numérique en éducation ». Distances et médiations des savoirs [En ligne]. . URL : <http://journals.openedition.org/dms/1190> (consulté le 01-03-2018)
- Jérôme, DINET.(2014). La recherche de l'information dans l'environnement numérique. London : ISTE EDUCATION, P9.
- Johanna, Vogel.( 2011).Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?.[Mémoire d'étude] :enssib. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/12437702.pdf>.(consumté le 10-03-2018).p.42.
- Justine, ANCELIN.(2016). Médiatiser la science en bibliothèque. Villeurbanne : presse de l'enssib., P54.
- la charte du reseau national de la mediation numerique.p.5.URL : [http://www.mediation-numerique.fr/files/pdf/CHARTE\\_RNMN.pdf](http://www.mediation-numerique.fr/files/pdf/CHARTE_RNMN.pdf).(consulté le 11-10-2020).
- La médiation numérique ?.[ en ligne].URL : [www.mediation-numerique.fr/presentation-mediation](http://www.mediation-numerique.fr/presentation-mediation)(consulté le 11-02-2020)
- Lionel, DUJOL. Silvère, MERCIER.(2017). Médiation numérique des savoir : des enjeux aux dispositifs [en ligne]. Montréal : Asted édition, P9. URL : <http://mediation-numerique-des-savoirs.org>. (Consulté 24 /12/ 2018)
- Médiathèque de Morbihan. La médiation documentaire numérique [en ligne]. URL : [https://mediatheque.morbihan.fr/images/stories/numerique/ressources/fiche\\_mediation.pdf](https://mediatheque.morbihan.fr/images/stories/numerique/ressources/fiche_mediation.pdf). (Consulté le 23/12/2017 à 15h55)

ISBN: 978-9922-9343-3-4

المؤتمر العلمي الدولي للأعمال والتعليم والعلوم الانسانية

International Scientific Conference on Business, Education and Human Sciences



- Myriam, KARAOUI. Aurélie, DUBERZET. (2010). La collaboration centrée sur le partage de connaissances et de l'information au sein des équipes virtuelles, In : revue de littérature et perspectives de recherche. 15 ème colloque de l'Association Information et Management. La Rochelle. France.
- Nicole, BOUBEE. Andre, TRICOT. (2010). Qu'est-ce que rechercher de l'information ? Villeurbanne : presse de l'enssib. P 235.