**محاضرة الوساطة في المكتبات**

**مفهوم الوساطة بالمكتبات العمومية:**

إن مفهوم الوساطة "يمكن اعتباره كقيمة مهنية أساسية ومصدر للشرعية المهنية خاصة مع التضخم المعلوماتي الوثائقي والتطور التكنولوجي الذي أفقدنا الكثير من تقنيات المهنة لذا جاءت الوساطة كحلقة تربط بين القارئ وبين المعلومة خاصة في المكتبات العمومية التي تعتبر فضاء مفتوح للجميع تسمح بالمساواة في إتاحة المصادر ولن يتحقق ذلك إلا بالوساطة سواء اجتماعية أو ثقافية".

_ اذن كل الجهود التي يبذلها الوسيط في سبيل تقريب المواطن العادي من الثقافة والقرءة، حيث يعمل الوسيط على تجاوز الوظائف التقليدية المتعارف عليها في مهنة المكتبات وصولا إلى مستوى إيصال المادة المقروءة إلى من لا تصلهم،أي العمل خارج جدران المكتبة.

Allouche Abdelwahed يعتبر المكتبة العمومية فضاء مفتوح أساسي لتطبيق الديمقرطية ،بحيث تكفل المساواة في إتاحة مصادر المعلومات للقراء لتسمح بالاستقلال الفكري للفرد والمساهمة في تقدم المجتمع وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال الوساطة التي تهدف إلى تقريب الجمهور من الكتاب والثقافة يعني الوساطة ما بين القارئ ومصادر المعرفة.

Luc de Bernard ترى انه يمكن تعريف الوساطة ضمن 4 أصناف كبرى:

_ الإرادة الأساسية للمكتبات لتعزيز القراءة لجماهير محددة .

_ تستهدف الجمهور المستبعد من الثقافة فالمكتبة تعمل على حل المشاكل الاجتماعية الاقتصادية

—الوساطة تتم عن طريق شخص يدعى الوسيط .

—تمارس الوساطة داخل المكتبة وخارجها.

**أهم الأبعاد الثقافية للوساطة منها :**

_ تعمل الوساطة على جعل العمل الثقافي جزءا لا يتجزأ من أنشطة المكتبة .

_ تؤكد الوساطة على أن المكتبات ليست فقط المكان الذي ا تتراكم فيه المعرفة بل هي مؤسسات ثقافية ليس فقط من ناحية المحتوى إنما من ناحية نشاطات الوساطة .

_ تعزيز إمكانية الوصول إلى المحتوى الثقافي للجميع خاصة المحرومين منها .

_ تقديم عروض بسيطة لربط المستفيدين مع كل جديد أدبي فني علمي .

_ تنظيم مائدة مستديرة مع مؤلفين وكتاب ومثقفين معروفين مع الجمهور .

_ تجهيز المكتبة بقاعات عروض ومسارح و فضاءات لتدريس الموسيقي وغيرها من الفنون.

**أهم الأبعاد الاجتماعية للوساطة:**

_ تعمل الوساطة على تطوير الخدمات خاصة الاجتماعية للجمهور غير القادر على زيارة المكتبة لأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو لعدم تمكنهم منها أو تخوفهم منها أو لنقص الخبرة .

_ تعتبر وظيفة التنشئة الاجتماعية اكبر مهمة تنسب إلى الوسيط حيث يلعب دورا مهما في تشجيع مختلف الأعمار والفئات الاجتماعية على الاختلاط بشكل غير رسمي، إذن المكتبة عبارة عن بناية تتقاسم وظائف اجتماعية ثقافية ترفيهية تسويقية...الخ

_ إن المكتبة فضاء اجتماعي تعزز الفعل الثقافي من خلال دمقرطة الثقافة .

_ تلعب الوساطة دورا في تحقيق الاندماج الاجتماعي عن طريق مهام التكوين والتعليم بالنسبة للفئات التي لا ترى نفسها مؤهلة لدخول المكتبة .

_ تعمل الوساطة على احتضان مشكل الأقليات عن طريق تشجيع التنوع الثقافي واختلاط الأفراد بشكل غير رسمي.

**الابعاد التربوية للوساطة في** :

_ مساعدة المستخدمين في حل الوظائف والفروض المدرسية وتحضير الامتحانات .

_ تعريف المستفيدين بالمكتبة وفضاءاتها وخدماتها من خلال تنظيم جولات والمرافقة .

_ غرس عادات القراءة عند الأطفال من اجل خلق جيل قارئ .

_ تتمثل جهود الوساطة في تدريب المستخدمين على استخدام مصادر المعلومات المتنوعة .

_ تنظيم خرجات إلى المدارس وإقامة نشاطات الرسم وغيرها و ذلك باعتبار المكتبة العمومية تعمل على تهيئة جيل مثقف يتسلح بالعلم أين تقف مساندة لخدمة التعليم والبحث العلمي عن طريق توفير المرجع وتدريب المستفيدين على طرق البحث وتحضير الدروس وكيفيات الفهم والتحليل.

**أنواع الوساطة بالمكتبات العمومية**:

وساطة الكتاب:

إن ظهور مفهوم وساطة الكتاب قد فتح أفاقا واسعة في مجال تعميم القرءة العمومية مما قد أضاف عاتقا جديدا لدور أمناء المكتبات لتوسيع مجال القرءة إلى الجمهور كافة والعمل على تقريب المواطن من المكتبة لتعزيز فكرة ديمقراطية الثقافة ، "و قد بدأت تجارب وساطة الكتاب رسميا سنة 1992 ثم بدا العمل بها بين 2002-1997 بكثرة .

وتقوم وساطة الكتاب على التركيز عل احتياجات الفرد وتقاسم المعرفة عن طريق خلق مساحة للجمهور لتقريبهم من القرءة وجعل المكتبات العمومية فضاء مفتوح .

وساطة الكتاب تركز على احتياجات الفرد وهي بذلك تعطي نفسا جديدا لمهنة المكتبي في بعث حركة القراءة المتعثرة .

**الوساطة الثقافية :**إن الوساطة الثقافية هي مشروع اجتماعي يسمح بالوصول إلى التراث للجميع من خلال التنشيط ،التواصل ونشر المعرفة المتصلة بتراث معين .

وقد ظهرت الوساطة الثقافية في المتاحف وذلك من اجل تسهيل التواصل بين الأشياء والجمهور كذلك لخلق ذاكرة مشتركة وموحدة و للربط بين الماضي والحاضر والمستقبل.

فلم يعد الهدف فقط حماية التراث بل إيصاله من جيل إلى أخر، وتتميز الوساطة الثقافية :

**المشاركة:** فالوساطة الثقافية تتطلب مشاركة فعالة للأشخاص في عملية جماعية .

**التعبير:** فالوساطة الثقافية تثير التعبير تحت كل الأشكال.

**التغيير:** فالوساطة الثقافية هدفها تغيير الوضع أو تحسين ظروف المعيشة فهذه الممارسات تخلق روابط بين المؤسسات والمهنيين والمواطنين البعيدين عن الثقافية.

إذن ترتبط الوساطة الثقافية بالممارسات الفنية كالرسم والنحت والموسيقى والمسرح، حيث تمثل الرسومات والمنحوتات والقطع الموسيقية واسطة بين الفنان وجمهوره.

**الوساطة الرقمية :**في ظل التطور التكنولوجي واتساع استخدام مصادر المعلومات الرقمية اتجهت المكتبات العمومية إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها كتصميم موقع الكتروني للمكتبة أين يتم من خلاله التعريف بالمكتبة وفضاءاتها وتقديم خدماتها والتواصل مع مستفيديها أيضا استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق منتوجها الفكري وتدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات الرقمية.

إذن تعتمد الوساطة الرقمية بشكل محوري على الوسائل التقنية من خلال المعدات والأجهزة البرامج المعلوماتية.

**الوساطة الوثائقية ووساطة المعرفة :**

إن مفهوم الوساطة الوثائقية في علم المعلومات يعود إلى "معنى الوساطة أي الرابط بين الفرد والمجموعة والتي تعني إنشاء طرف ثالث وجهات توافق المستخدمين مع تسهيل الاستخدام تسمح بالتوفيق بين شيئين غير مجتمعين أي إنشاء تواصل واتاحة المعلومات وهي تستند إلى قدرات وأشياء مادية أو بشرية في مجهود للربط والاتصال أين تحمل هدفا ماديا فكري لوصف المحتوى وتشكل بذلك نموذجا يقدم كافة العمليات لمعالجة الوثائق وتحليل المعلومات من اجل تقديم المحتوى الأساسي الموجود بالوثائق عن طريق التحليل الوثائقي، كما تستند الوساطة الوثائقية على تقنيات تعزز الوصول الحر المستقل للجمهور ثم ظهر شكل جديد لوساطة المعلومات نميزها ليس فقط بالوثائق أو بالوثائقيين أنما عن طريق المعالجة الوثائقية وتجهيز الوثائق.

**أهمية تطبيق الوساطة بالمكتبات العمومية :**

لماذا التفكير في الوساطة ؟.....كثير ما يطرح هذا السؤال في أهم كتابات المنظرين والباحثين خاصة في علم المكتبات لمعرفة الدوافع التي أدت بالمكتبات إلى تبني الوساطة كركيزة أساسية لمهامها ومصدرا لشرعيتها ووجودها كمؤسسات ثقافية ديمقرطية، يتضح لنا من خلال ذلك طبعا المكانة الكبيرة التي باتت تتربع عليها الوساطة في حقل المكتبات والتي جاءت من خلال فوائد حققتها نذكر منها :

_ تقريب المواطن العادي من الثقافة والقراءة خاصة البعيدين عنها لأسباب مختلفة .

_ مواكبة التطوارت التكنولوجية وايصال المعلومة إلى القارئ بشتى الوسائل .

_ تفعيل فضاءات المكتبة والذهاب إلى القارئ أينما كان حتى تكون في مستوى تطلعاته .

_ تجاوز الممارسات المكتبية التقليدية وصولا إلى مستوى تحميل الكتب إلى المنازل .

_ تعزيز الأنشطة حول اكتشاف وفهم الكتاب والتطبيع على اعادة القراءة .

_ مساعدة القراء في التغلب على مخاوفهم وبناء شخصيتهم وتشجيع اختيارتهم .

_ الوساطة بالمكتبات العمومية جسر بين الثقافة والجمهور البعيد عن الهياكل الثقافية .

_ تقليص المسافة بين القرء وغير القراء ومحاربة الفشل الدراسي.

**أشكال الوساطة بالمكتبات العمومية :**

تأخذ الوساطة بالمكتبات أشكالا متعددة تهدف إلى تقريب القرء من المكتبة عن طريق ممارسات يومية مختلفة في ظل نشاطات ثقافية اجتماعية إنسانية حيث نجد :

**الاستقبالaccueil )** :ويتضمن ذلك الترحيب بالمستخدمين بشكل ودي، مع التوجيه المستمر لهم ومرافقتهم وتعريفهم بأهم الفضاءات الموجودة بالمكتبة والخدمات المقدمة مع الاستماع المتواصل لهم .

**التوجيه**: **Orientation décryptage)** مع التقدم المستمر أصبحت المكتبات مكان تنظيم الأوعية بشكل جيد يجذب الجمهور ويكون واضح كذلك تقديم المساعدة في إيجاد ما يبحث عنه المستخدمون وذلك من شانه توفير الوقت والجهد.

**-المرافقة: Accompagnement)**

يأتي مختلف الأفرد إلى المكتبة ولكل منهم هدف يريد الحصول عليه، لذا يجب أن يكون الوسيط خطوة بخطوة معه في البحث عن المعلومة التي يريدها خاصة من لديهم واجبات مدرسية أو بحوث ويتعذر عليهم الإلمام بأدوات البحث وطرقه فكلما كان الوسيط برفقة المستفيدين كانت الاستفادة أكثر.

**التدريب**:**Formation)**الفكرة الناجحة بالنسبة للمكتبيين انه بدل من إعطاء الإجابة لكافة التساؤلات من الأحسن شرح الطريقة المثلى للبحث ،عن طريق تدريب وتكوين المستخدمين على تقنيات وطرق البحث التقليدي وخاصة الآلي وتمكينهم من أدوات التعلم الذاتي.

إذن لم يعد دور الوسيط أو هدف الوساطة في تكوين المستخدمين على استخدام المصادر الوثائقية فقط بل أهداف أخرى أكثر تقدما و حداثة.

**الوساطة الرقمية :(numérique Médiation)**

بما أننا في عصر التكنولوجيا والثورة الرقمية كان ولابد على المكتبات من الاستفادة منها في تقديم خدماتها لذا تعتمد الوساطة الرقمية على استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات في تقريب المستفيدين من المكتبة فمثلا موقع إلكتروني لمكتبة يمكن أن يلعب دورا في تطوير الإقتناءات و استشارة المستفيدين و التواصل معهم ....بالإضافة إلى خدمات أخرى... .

**التحولات الجديدة في مهنة المكتبي (نحو ترجيح فكرة الوسيط ) :**

إن التحولات التي شهدتها المكتبات العمومية والتي أثرت بشكل كبير فيها قد ساهمت في إعادة النظر في دور المكتبيين وحتى تسميتهم التي تغيرت بتغير المعطيات ليصبح وسيط بدل مكتبي أو وثائقي، فأمام هذا التطور في الوصول إلى المعرفة كان ولابد من تطوير مهنة المكتبيين كما يقولDavid SONDOZ

"Le modèle de bibliothèque est en pleine mutation, Il devient donc nécessaire de repenser le métier ".

كما أن مصطلح( Médiation) في نص لميثاق أخلاقيات المهنة تبنته الجمعية العامة للمكتبات والمكتبيين السويسريين (BBS)سنة 1998 حيث نص على ما يلي: "المكتبي هو الشخص الذي يعمل في مكتبة ويؤدي دور الوسيط بين المعلومة والمستفيد .

وعليه فوساطة المكتبي هي باعتباره « حلقة وصل (واسطة) بإمكانه تقديم المساعدة بطريقة تسمح بتقليص التوتر المعرفي لدى المستفيد الذي يبحث عن المعلومة ، حيث تسمح هذه المعلومة بحل مشكلة أو اصرع معرفي ذاتي".

انه تغيير عميق في طريقة عمل المكتبيين وحتى تفكيرهم فيها إذن نحن نتوجه تدريجيا إلى القارئ أينما كان متجاوزين جدران المكتبة .

إذن دور جديد وكفاءات أكبر تتطلبها الوساطة في نفس السياق أعطىSandoz David

أهم وظائف الوسيط في المكتبات "وهي كالآتي : تحضير المحتوى للقرء وعرضه عليهم طريق الوساطة مباشرة أو غير مباشرة.

*عمل الوسيط يصبح بالخوض في المحتوى الفكري للوعاء لتقديم نتاج فكري منظم ومنتقى لتسهيل الإتاحة وفق رغباتهم، كذلك تنظيم الملتقيات والمحاضرات.

**وظائف الوسيط بالمكتبات**:

_ مساعدة القراء وتلبية احتجاجاتهم أيضا الاستقبال الجيد مع دعم القراء في بحوثهم الوثائقية و مساعدتهم في استخدام الأجهزة كالحواسيب .

_ تنظيم ورشات عمل حول الكتاب، المحاضرات، لقاءات مع المؤلفين.

كذلك يعمل الوسيط خارج المكتبة عن طريق تقديم الكتب للجمهور الذين يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة كالذهاب إلى المستشفيات، المركز الاجتماعية والمنازل الريفية إقامة علاقات مع الأسر وحتى التعليم في الهواء الطلق .

_ الاتصال بمختلف الجمعيات والهياكل لبناء شراكات ثقافية .

_ الذهاب إلى المدارس لتنفيذ ورشات عمل حول القراءة والكتاب والمطالعة.

**نحو تطبيق الوساطة بالمكتبات العمومية :**

تعتبر فكرة الوساطة من الممارسات الموجودة في قلب أنشطة المكتبات وضمن مهامها الرئيسية ولعل الميزة الأساسية لها أنها تستهدف فئات حساسة في المجتمع (مراهقين - شباب- الأقليات المهاجرة-أولئك الذين ليس لديهم مأوى.....)

أي أن الاهتمام مركز على تلك الفئة البعيدة عن المكتبة والثقافة في محاولة لها لإدماجهم ضمن الحياة السوسيوثقافية حيث يعطي تطبيق الوساطة نتائج مرضية لإعطاء فرص متساوية للجميع في الوصول إلى الثقافة والمكتبة.

هذه التحولات قد أثرت بعمق على مهنة المكتبيين مما أضاف إليهم عاتقا اكبر يتمثل في ضرورة وجود نوع خاص من التكوين حول المعارف المختلفة ،التقنيات المكتبية ،إعطاء أشكال جديدة لإتاحة المعرفة،معرفة المحيط الإداري والثقافي والجامعي للمكتبة كذلك المعرفة السوسيولوجية للجمهور والتكوين المنهجي بخصوص تقنيات البحث.

إذن تطبيق الوساطة وضمان نجاحها يتطلب ا إسترتيجية لخصها ALLOUCHE ABDELWAHED في:

_ خلق جسور بين الأحياء والمدن والمؤسسات الثقافية على رأسها المكتبة العمومية .

_ تمكين التعايش الثقافي بين القراء وغير القراء في المكتبات عن طريق أنشطة موحدة .

_ الأخذ بعين الاعتبار احتياجات الجمهور المستهدف سواء من في مجال اللغة (عن طريق مكافحة الأمية) بالإضافة إلى دعم وترقية القراءة.

_ مضاعفة نقاط القراءة عن طريق توصيل الخدمات إلى الأماكن النائية، و هذه الإسترتيجية من شانها إلغاء التناقضات التي ظهرت أبرزها :

_ الصراع والتداخل في العمليات المكتبية لتلبية احتياجات المستفيدين المتعددة بين المثقفين وغير المثقفين لذلك يجب من اعتماد ا إسترتيجية دعم الجمهور وتقديم عروض بعيدة المدى والتي تركز على تعليم الطبقة الشعبية غير المثقفة لدمقرطة الثقافة وتعميمها .

_ كذلك التناقض الأخر هو زحزحة مكانة الكتاب عن طريق الوسائل السمعية البصرة والوسائط الرقمية وهنا ظهرت مفاهيم جديدة كالوساطة عن بعد à distanceأو الوساطة غير المباشرة .