

الوساطة وممارسة المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

Mediation and information exercise in the economic enterprise

حوة فاطيمة

جامعة وهران 1- أحمد بن بلة (الجزائر)

مخبر LASIA

fatimahaoua2013@gmail.com

المعلومات المقال	الملخص:
تاريخ الارسال: 2022-07-03	تعتبر المؤسسات الاقتصادية من بين المؤسسات التي تفتتت لضرورة الاستثمار في مجال المعلومات لما لها من أهمية وفائدة بالنسبة لنشاطها، فاليوم المؤسسة التي تمتلك المعلومات تفرض وجودها في الساحة العالمية وتحكم سيطرتها على مجال عملها، وهذا ما جعل المؤسسات الاقتصادية في مختلف دول العالم تعيد التفكير في طريقة الحصول على المعلومات وتسييرها بما يسمح لها بتحقيق أهدافها، من خلال العمل على إنشاء نظام معلومات قادر على خدمة المؤسسة.
تاريخ القبول: 2022-09-18	لهذا حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز أهمية ممارسة مفهوم الوساطة كتصور جديد في المؤسسات الاقتصادية والذي من شأنه تسهيل عملية ممارسة المعلومات، حيث توصلنا إلى أن هذا التصور أو الطرح الجديد نسبيا في المجال الاقتصادي له تأثير على ممارسة المعلومات لهذه الفضاءات بغية اتخاذ القرارات المناسبة.
الكلمات المفتاحية: ✓ المؤسسة ✓ الاقتصادية ✓ نظم المعلومات ✓ الوساطة	Abstract : <i>Economic institutions are considered among the institutions that realized the need to invest in the field of information because of its importance and benefit in relation to its activities. Obtaining and managing information to allow it to achieve its goals, by working to establish an information system capable of serving the enterprise. Therefore, we tried through this study to highlight the importance of practicing the concept of mediation as a new perception in economic institutions, which would facilitate the process of practicing information, as we concluded that this relatively new perception or proposition in the economic field has an impact on the practice of information for these groups in order to make appropriate decisions.</i>
Article info Received 03-07-2022 Accepted 18-09-2022	
Keywords: ✓ Economic enterprise ✓ System d'information ✓ médiation	

1. مقدمة:

تتطلع المؤسسات الاقتصادية في الوقت الراهن إلى تجسيد دورها وإثبات وجودها في المجتمع؛ والعمل على المحافظة على مكانتها لتحقيق الريادة على جميع الأصعدة، حيث أدركت أن ذلك لن يتحقق إلا من خلال الوصول والحصول على المعلومات ما يمكنها من اتخاذ القرارات المناسبة لها والتي تخدم مصالحها، لذا نجد أن معظم المؤسسات في العالم اتجهت نحو السعي لامتلاك المعرفة باعتبارها مكسب مهم للنهوض بالاقتصاد والمحرك الأساسي لمواجهة تحديات المنافسة؛ وبالتالي أصبح التفكير في المعرفة يتطلب التفكير في نظام معلومات يواكب هذا التحولات، من خلال توفير كوادر بشرية مؤهلة لتسيير وتنظيم المعلومات بالشكل الذي يسمح بتنفيذ الاستراتيجيات المسطرة وبلوغ الأهداف، لذا سيتم خلال هذه الدراسة عرض أهم المؤشرات التي تساعد على ممارسة المفهوم؛ وإبراز أهمية تفعيل نظم المعلومات داخل هذه الفضاءات؛ من خلال تبني مفهوم الوساطة، وهو ما جعلنا نطرح الإشكال التالي:

هل تسمح الممارسات الجديدة لأنظمة المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية من إدراج مفهوم الوساطة؟

فرضيات الدراسة:

لقد قمنا بصياغة الفرضيات بما يتماشى وإشكالية الدراسة كي لا نخرج عن سياق الموضوع، بغية التأكد من صحتها ومدى تطابقها مع الواقع المدروس، أو نفيها والتي جاءت على النحو التالي:

الفرضية الأولى:

التحولات التي تشهدها أنظمة المعلومات خاصة في المؤسسات الاقتصادية تستدعي التعامل مع مفهوم الوساطة، وممارسته بمختلف أشكاله وأبعاده.

الفرضية الثانية:

التسيير الأمثل للمعلومات والوثائق داخل هذه المؤسسات يقوم على ضرورة إدراج مفاهيم جديدة ، وإقحام هذه التصورات التي تستدعي التعامل مع مفهوم الوساطة والفهم العميق له.

أهمية الدراسة:

إن الحديث عن ممارسات المعلومات في المؤسسات الاقتصادية موضوع حديث تكمن أهميته في كون أن هذه المؤسسات أصبحت بمثابة فضاء حيوي في السوق الاقتصادية العالمية، ما يوجب علينا الوقوف عند هذا الفضاء الاقتصادي من حيث مميزاته ودوره في الرفع من عجلة التقدم، فلا يخفى علينا أن المؤسسات الاقتصادية تلعب دورا مهما ورائدا في النهوض بالمجتمع من خلال الاستجابة لمتطلباته، وهذا ما يحتم عليها التعامل مع براديجمات جديدة ومفاهيم تعطي تصور آخر لدور الكلاسيكي الذي كانت تقوم به، حيث أن إدراج مفهوم الوساطة داخل هذه المؤسسات من شأنه أن يحدد مكانتها في ظل المنافسة التي تشهدها الأسواق العالمية، ويعزز قوتها بخلق توجهات جديدة، فالمفهوم من شأنه أن يعطي نفس جديد لهذه المؤسسات خاصة مع التزايد الكبير للمعلومات.

منهجية الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المقاربة التحليلية لأن موضوع الدراسة ينطلق من العام إلى الخاص، من خلال النظريات والمفاهيم والمصطلحات وكذا البراديجمات المتعلقة بالموضوع المدروس من تحديد مشكلة البحث، عرض الفرضيات وكل ما تعلق بالجانب النظري إلى غاية تعميم النتائج المتوصل إليها بعد التأكد من صحتها على باقي المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

2. نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية

1-2 المؤسسة الاقتصادية

عبارة عن وحدة اقتصادية ؛ تتوفر على موارد بشرية ومادية تدعم العملية الإنتاجية؛ عن طريق إنتاج وتبادل السلع أو الخدمات مع متعاملين اقتصاديين بكل استقلالية؛ فهي مؤسسة مستقلة ماليا في إطار قانوني محدد؛ تسعى للمساهمة في النشاط الاقتصادي للنهوض بالاقتصاد الوطني؛ باعتبار أنها توفر مستوى معيشي لأفراد المجتمع.

يصعب تحديد مفهوم المؤسسة الاقتصادية بشكل دقيق وواضح أو وضع تعريف موحد، حيث عرفها صامويل عبود من خلال كتابه "اقتصاد المؤسسة"، حيث عرفها هو الآخر على أنها «شكل اقتصادي، تقني، قانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لقيم العمل الاجتماعي بهدف إنتاج سلع أو وسائل الإنتاج أو تقديم خدمات متنوعة». في حين يعرف François Perroux المؤسسة الاقتصادية بأنها: «المكان الذي تتم فيه عملية المزج بين عناصر الإنتاج المختلفة، بغية الحصول على منتج يصرف في السوق وهي بذلك لا تهدف إلى تلبية حاجات الأفراد مباشرة وإنما تهدف لتلبية حاجات السوق».

من خلال التعريفين الأول، يمكن تعريف المؤسسة الاقتصادية على أنها نظام اقتصادي، يهدف لإنتاج السلع والخدمات حسب النشاط الذي تقوم به المؤسسة، بهدف عرض هذه السلع والخدمات بما يتناسب واحتياجات السوق، التي يحددها الفرد أو الزبون، أما التعريف الذي قدمه François Perroux، فيعتبر أن المؤسسة الاقتصادية تقوم بإنتاج منتج ليتم بيعه في السوق، دون مراعاة احتياجات الزبون، غير أن هذا التعريف لا يمكن أن نسلّم به لأننا نرى أن السوق يتطلب دراسة احتياجات أفراد المجتمع، إذا لا يمكن إنتاج سلعة أو تقديم خدمة لا تتماشى واحتياجات المجتمع، التي يفرضها الزبون.

بالعودة لمفهوم المؤسسة الاقتصادية العمومية نجد أن المشرع الجزائري عرفها في المادة 02 من القانون رقم 01/88 على أنها المؤسسة العمومية الاقتصادية تتشكل في إطار عملية التنمية الوسيلة المفضلة لإنتاج المواد والخدمات وتراكم رأس المال، وتعمل هذه المؤسسة في خدمة الأمة والتنمية وفق الدور والمهام المنوطة بها، وتنص المادة الرابعة (04) من نفس القانون على أن "تتميز المؤسسة الاقتصادية في مفهوم هذا القانون عن الهيئات العمومية بصفتها أشخاص معنوية خاضعة للقانون العام مكلفة بتسيير الخدمات العمومية، وعن التجمعات والتعاونيات الأخرى"، أما المادة التاسعة من نفس القانون فتؤكد على أن أهم أغراض المؤسسة هي إنتاج ثروات في خدمة البلاد والاقتصاد، التحسين المستمر لإنتاجية العمل والرأسمال، تعميق الطابع الديمقراطي لإدارتها وتسييرها، التطور المستمر للمستوى التكنولوجي والعلمي ضمن دائرة نشاطها.

1-1-2 أهمية نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية

أصبحت نظم المعلومات في الوقت الراهن تلعب دورا مهما؛ وتحتل مكانة أساسية بالمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي لتسهيل مختلف العمليات الفنية والإدارية لاتخاذ القرارات الرشيدة والصائبة التي تعكس صورة المؤسسة، خاصة مع وفرة المعلومات التي باتت تشكل دورا مهما في تحديد مكانة المؤسسة وكفاءتها؛ على مختلف الأصعدة الداخلية والخارجية، الأمر الذي دفع بهذه الأخيرة لإعادة النظر في طريقة تسييرها للمعلومات من خلال التوجه نحو إنشاء نظام معلومات قادر على التحكم والسيطرة على الكم الهائل للمعلومات والوثائق، وذو فعالية لتلبية الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لكافة المستخدمين.

من هذا المنطلق تبرز الحاجة إلى من توفير نظام معلومات يرقى إلى مستوى تطلعات المؤسسة وقادر على ضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية المسطرة والوصول إلى النتائج المرجوة فيها، يكمن دور هذه النظم في العمل على الحصول على المعلومات والوصول إليها ومعالجتها ومن ثم إتاحتها للمستفيدين منها بهدف التداول، التبادل، التشارك والتقسام لإنتاج معرفة جديدة تخدم

مصلحة المؤسسة، فالهدف من الحصول على المعلومة ليس بثها وجعلها متاحة أمام الجميع وإنما تنظيمها وفق لأسس علمية وموضوعية لإمداد مختلف الهياكل والمصالح بالمعلومات اللازمة والضرورية لنشاطهم بما يساعد في اتخاذ أكفأ القرارات.

2-1-2 مفهوم نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية

يعمل نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لنشاط المؤسسة بهدف اتخاذ قرارات مناسبة؛ تسمح لها من تحقيق أهدافها، عن طريق جمع المعلومات، معالجتها، تخزينها واسترجاعها عند الحاجة بشكل عادل ومتساوي دون إقصاء أو حرمان أي عنصر فعال بالمؤسسة؛ والذي يملك الحق في الوصول والحصول للمعلومات، نظام المعلومات هو فضاء معلوماتي قادر على توفير المعلومات وبثها بما يتماشى واحتياجات المؤسسة، فهو نظام متكامل يربط بين عدة عناصر مترابطة مع بعضها البعض وفقا لعلاقة تفاعلية بين المؤسسة وموظفيها، بين المتلقي للمعلومة ومقدم المعلومة بما يخدم المؤسسة، كما يربط أيضا هذه الأخيرة بمحيطها الخارجي (التأثير والتأثر)، وبذلك تساعد هذه الأنظمة على وضع الأهداف وصياغة الاستراتيجيات بما يتماشى واحتياجات فضاء المؤسسة.

2-1-3 أهداف نظم المعلومات

الكثير من ينظر إلى أن الهدف من وجود نظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية تقديم الخدمة النهائية للمستفيدين؛ كما تهدف نظم المعلومات إلى خدمة مصالح المؤسسة وإعطاء صورة تعكس الدور الحقيقي لها وتبرز مكانتها الدولية، فالفكرة الأساسية هي أن المؤسسة الاقتصادية في محيطها الخارجي (الدولي) لا بد لها من الظهور وأن تعزز وجودها من خلال التعامل والتفاعل مع الشركات الأجنبية الرائدة في المجال الاقتصادي، لذا فإن الحاجة إلى نظام معلومات في مستوى التطلعات والرهانات قادر على ضمان تدفق المعلومات ما يسمح بنقلها، تشاركها وتقاسمها بين مختلف الهياكل التنظيمية، كما أن الهدف الجوهرى والأساسي من توفير وإنشاء نظام معلومات هو تلبية احتياجات المؤسسة للمعلومات المناسبة بما يساعد على أداء المهام والعمل على تحقيق المردودية وبلوغ النتائج.

في خضم ما تشهده المؤسسات من تحولات وتغيرات في جميع الجوانب، تهدف هذه الأخيرة لفرض سيطرتها على السوق العالمية بالتحكم في المعلومات والسعي نحو الوصول والحصول عليها وإتاحتها لموظفيها، إن نجاح أو فشل نظام المعلومات في تحقيق الأهداف المسطرة والوصول إلى نتائج تفي بالغرض يتوقف على العلاقة التفاعلية بين المؤسسة، المعلومة والمستخدم.

2-2 أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية

تكمن القيمة الحقيقية و الفعلية لنظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية في تحقيق الأهداف المسطرة والعمل على خلق فضاء متكامل يحقق الانسجام والترابط بين هياكل المؤسسة ومحيطها الخارجي، حيث يسمح بنقل، تبادل وتداول المعطيات والمعلومات التي تستجيب للاحتياجات والمتطلبات الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية...

من بين الأسباب التي جعلت المؤسسات تعطي أهمية كبيرة لنظم المعلومات، الانتشار الواسع والرهيب للمعلومات وزيادة حجم الوثائق التي تستهلكها المؤسسة يوميا، كل هذه التحولات فرضت ضرورة التعامل مع نظم معلومات قادر على التحكم في المعلومات والرصيد الوثائقي وتوفير المعلومات في الوقت المناسب للمؤسسة، ومن هنا تبرز أهمية النظام لإدارة وتسيير المعلومات والمعارف واستغلالها أحسن استغلال بما يعطي مكانة للمؤسسة، خاصة و أن البيئة الاقتصادية تقوم على مبدأ الأفضلية والبقاء للأقوى وهو ما يمكن تحقيق من خلال نظام معلومات يتماشى والمعايير الدولية قادر على خلق فرض استثمارات جديدة.

2-2-1 مؤشرات قياس نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية:

المؤسسات الاقتصادية في ظل التحولات التي يعرفها العالم الاقتصادي من انتشار وتوسع في عمليات الإنتاج الذي تفرضه المنافسة، هي مطالبة أكثر من أي وقت إلى وضع وإنشاء نظام معلومات يتوافق وحجم النشاط والدور الذي تقوم به، ويرقى لمستوى مكانتها ما يضمن توفير الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لجميع الفاعلين بالمؤسسة، واستخدام هذا الكم الهائل للمعلومات والوثائق لتطوير أدائها ورفع من مردوديتها، وكل هذا يرتبط بمجموعة من المؤشرات الدالة على أهمية نظم المعلومات ودورها بالمؤسسة الاقتصادية:

2-1-2-2 الموارد البشرية: يتطلب نظام المعلومات توفير موارد بشرية مؤهلة وذو كفاءة مهنية عالية لتنظيم وتسيير المعلومات والتحكم في الرصيد الوثائقي، والقادرة على ربط المؤسسة بمحيطها الداخلي والخارجي سواء فيما تعلق بإنتاج المعلومة أو توفير معلومات خارجية تمكن المؤسسة من بلوغ أهدافها، ويعد أخصائي المعلومات كوسيط يخلق التفاعل بين المستخدم والمحتوى المعلوماتي والمعرفي وأهم مؤشر يعكس الدور الحقيقي لنظام المعلومات عن طريق العمل على الحصول على المعلومة المناسبة، والعمل بطريقة لوجستية تخدم مصلحة النظام والمؤسسة من جهة أخرى، لذا تعمل المؤسسة على توفير الكوادر البشرية والإطارات المتخصصة والمؤهلة للبحث عن المعلومات والوصول والحصول عليها.

2-1-2-2 توفير المعلومة الملائمة للاحتياجات: يسعى نظام المعلومات لتوفير المعلومات والوثائق الضرورية والتي تتناسب ونشاط المؤسسة، لجعلها متاحة أمام طالبيها بكل حرية واستقلالية، حيث تكمن أهمية نظام المعلومات في الحصول على المعلومة من مصدرها في أقل وقت ممكن للمساهمة في اتخاذ القرارات المناسبة، فمن غير الجدوى الحصول وتوفير معلومات لا تتناسب والخدمة أو الدور الذي تمارسه المؤسسة ما يخلق عوائق وصعوبات تحول دون تحقيق أهدافها، وهذا من شأنه أيضا أن يؤثر سلبا على دور وأهمية نظم المعلومات. في الواقع، يجب أن يوفر تحليل الاحتياجات من المعلومات إجابات على مجموعة من الأسئلة من بينها: من يحتاج للمعلومات؟ أي نوع من المعلومات؟ لأي مجموعة (المستفيد)؟ ما هي خدمة المعلومات التي يحتاجونها؟ ما فائدة المعلومات المقدمة؟ ما هي العواقب التي ستترتب على الفرد والجماعة والمؤسسة؟ كل هذه الأسئلة تساعد على البحث عن المعلومات المناسبة والوصول إليها؛ بهدف الحصول عليها والاستفادة منها بما يحقق نتائج مرضية ومفيدة للمؤسسة.

2-1-2-2 الاستجابة للمتطلبات والتغيرات (مواكبة المستجدات): يمكن قياس مدى أهمية وفعالية نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية؛ من خلال مواكبة مختلف التطورات والتغيرات التي تشهدها كبرى المؤسسات، لذا في هذا الظرف هي مطالبة بتوفير معلومات تتناسب مع المستجدات وتتوافق والمشاريع المستقبلية، خاصة في ظل انتشار المعلومات وتزايد استخدام تطبيقات الإنترنت والويب 2.0 أين أصبح تداول المعلومات أمرا سهلا في الفضاء الرقمي، غير أن المشكل الذي يطرحه هذه الفضاء هو المصادقية وأمن المعلومات، وهنا تبرز قوة وقدرة نظام المعلومات في التعامل مع المعلومة الرقمية، لذا يجب أن تتوفر فيه كافة الشروط التي من شأنها أن تجعل منه نظاما يواكب كل التغيرات والتطورات وأكثر يقظة ومتابعة لحيط المؤسسة، الذي يتميز بحدة المنافسة.

2-2-2 الحاجة لنظام معلومات بالمؤسسات الاقتصادية

تسعى المؤسسة الاقتصادية لفرض هيمنتها وبسط سيطرتها على السوق المحلية والعالمية ما يجعلها مؤسسة رائدة على جميع المستويات الاجتماعية، السياسية، الثقافية، الاقتصادية...، لذا فهي في حاجة ماسة لنظام معلومات يسهل تدفق المعلومات (الحصول على معلومات خارجية)، بالإضافة إلى الحاجة لتوفير المعلومات الداخلية التي تسجلها المؤسسة وتحفظ بها (التقارير، المقالات، الدراسات، الأبحاث...)، لذا فإن توفر المؤسسة على نظام معلومات في مستوى تطلعاتها والرهانات التي سطرها من

شأنه أن يمكنها من الوصول لمصف الشركات العالمية الكبرى وتحقيق الريادة بتوفير معلومات ذات قيمة تعكس دور المؤسسة والعمل على الوصول والحصول عليها بهدف إتاحتها للمستفيد، وهو ما أكدت عليه نظرية الجودة الشاملة التي دعت إلى ضرورة وجود قاعدة حقيقية لكافة المعلومات المتعلقة بنشاط المؤسسة مع ضرورة نقلها وتداولها بين عدة مستخدمين.

3- الوساطة و نظم المعلومات

3-1 مفهوم الوساطة في المؤسسة

الوساطة كمفهوم جديد ظهر في العديد من المجالات والميادين كما سبق وأن ذكرنا، وتبنته في البداية المؤسسات ذات الطابع القانوني (الوساطة القضائية) كمفهوم لحل النزاعات القائمة وإيجاد حلول لها من خلال طرف ثالث يمثل الوسيط وغيرها من المجالات، ليتوسع استعمال المصطلح ويشمل المؤسسات الثقافية خاصة المتاحف وكذا المؤسسات الوثائقية ومراكز المعلومات ولقد استعمل بكثرة في قطاع المكتبات، حيث أصبحت الوساطة تمارس في هذه المؤسسات بمختلف أشكالها وباتت ضرورية، وهذا ما أعطى للمفهوم بعدا واسعا الانتشار ليدرج ضمن المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي في الآونة الأخيرة خاصة في المؤسسات الانجلوسكسونية والمؤسسات الفرنسية مؤخرا والتي تنص على ضرورة التعامل مع الوسيط داخل المؤسسات وتقر على أن الوساطة ضرورية داخل المؤسسات الفرنسية، لذا إدراج الوساطة في المؤسسات الاقتصادية مهم جدا كونها فضاء حيوي يساعد على نشر المعلومات خاصة تلك المتعلقة بالمؤسسة، كما تساعد الوساطة على نشر الثقافة المؤسسية من خلال السياسة المتبعة والقضايا المرتبطة بها فهي تحتاج لتبادل الخبرات والأفكار وكذا التفاوض وكسب الآراء بين جميع الأطراف الفاعلين بالمؤسسة.

ممارسة الوساطة بالمؤسسات الاقتصادية من شأنها أن تعطي الفرصة للجميع للمشاركة في بناء المؤسسة كونها تقوم على مبدأ التشارك والتفاسم وإيصال المعلومة للجميع دون أي قيود أو حواجز، وأن يتمتع جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة وخارجها بالاستقلالية ما يعود بالفائدة على المؤسسة.

3-1-1 الوساطة في المجال التجاري:

الوساطة هي إحدى "الأساليب الودية لحل النزاعات"، وهي تقوم على تدخل طرف ثالث محايد، الوسيط. هدفها الأساسي هو إنشاء أو إعادة إنشاء الروابط، واستعادة الثقة والعلاقات التجارية بين الشركات أو بين الشركات والمشتريين العموميين. الوساطة هي عملية تفاوض تقوم على حرية الأفراد ومسؤوليتهم. وهي تقوم على عملية تطوعية، تنطوي على مسؤولية كل من الطرفين بينما يتم تغطية جميع التبادلات بأقصى قدر من السرية. يمكن لأي شخص إنهاءها وقتما تشاء.

كما تتعلق الوساطة بالنزاعات بين الشركة وعملائها أو مورديها، سواء كانت هيكلا خاصا أو إدارة. ويتعلق ثلثا الوساطات بالأسواق الخاصة والثلث المتبقي بالعقود العامة. يجوز إحالة أي نزاع يتعلق بتنفيذ عقد قانوني خاص، بما في ذلك العقد الضمني أو النظام العام، إلى الوسيط.

وعليه الوساطة التجارية يتيح لك حل النزاع مع عميل أو مورد أو مقاول من الباطن أو أي شريك تجاري آخر. يمكن أن تتدخل في أي نوع من التعارض ذي الطبيعة المدنية أو التجارية التي قد تواجهها الشركة، لا سيما أثناء تنفيذ العقد، وإنهائه، وإدارة حقوق الملكية الفكرية، وحقوق الصور، وما إلى ذلك. يوفر للشركات حلا سريعا ومرنا واقتصاديا ومناسبا وسريا للنزاعات. يتم تقديرها من قبل الشركات التي تواجه صراعا مع شريك يجب أو ترغب في العمل معه لاحقا. يتم الآن دمج بنود الوساطة بشكل متزايد في العقود المدنية أو التجارية، كطريقة لحل النزاع قبل الإحالة القضائية. كما يؤيد المرسوم عدد 282 لسنة 2015 المؤرخ في 11 مارس 2015 (المادة 18) استخدام طرق بديلة لتسوية المنازعات من خلال إلزام الأطراف بالإشارة، في حالة الإحالة إلى المحكمة، إلى الإجراءات التي سبق اتخاذها. من أجل التوصل إلى حل ودي للنزاع.

و يتم استخدام وساطة الشركات عندما يكون هناك نزاع أو خطر نشوب نزاع بين الجهات الفاعلة ، داخل أو خارج العملية القانونية.

2-1-3 الوساطة في المجال الاقتصادي

الوساطة في المجال الاقتصادي تختلف الوساطة في باقي المجالات من حيث الممارسة وتتشابه معها في بعض النقاط التي سنفصل فيها لاحقاً، الوساطة كمفهوم داخل المؤسسة الاقتصادية تتعلق بالزبون (المستخدم) بالدرجة الأولى كونه محور عملها، فهي تعد مجرد نقل المعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات أو توفيرها للمستخدم وإنما المؤسسات الاقتصادية تسعى اليوم لربط علاقة قويم مع مستخدميها وهذا ما يتطلب تدخل طرف ثالث الذي يمثل الوسيط بين هذه المؤسسة وزبائنها، فمن خلال ممارسة الوساطة تعمل المؤسسة على إيجاد الحلول التي تمكنها من الحصول على زبائن جدد والحفاظ على زبائنها وكسب رضاهم وتعمل على تقريب المستخدمين وذلك بالقضاء على الصعوبات التي قد تواجهها أثناء تعاملها معهم خاصة في ظل تواجد المؤسسات الافتراضية التي أصبحت تفرض نفسها في السوق الاقتصادية.

إن هذه المؤسسات الاقتصادية من خلال ممارستها لمفهوم الوساطة ستمكنها من البحث عن طرق جديدة ومبتكرة من قبل الوسيط لبناء علاقة مع المستخدم وجذب مستخدمين جدد، فالوساطة يمكنها أن تخلق نوع جديد من الخدمات كون أن هذه المؤسسات هي اليوم بمثابة فضاء يسمح بممارسة الوساطة بمختلف أشكالها سواء المباشرة أو غير المباشرة وبمختلف أبعادها خاصة البعد الاقتصادي بحكم طبيعة نشاطها والبعد الاجتماعي كونها تتعامل مع المستخدم وتقدم السلع والخدمات لشريحة من المجتمع، والبعد الثقافي من خلال نشر ثقافة المؤسسة والعمل على بناء ثقافة جديدة خاصة في ظل المنافسة والتحديات التي تفرضها السوق، وهذا ما يتطلب التعامل مع الوسيط الذي من شأنه أيضا ربط المؤسسة بمحيطها الخارجي، لذا كما ذكرنا فإن إدراج مفهوم الوساطة في المؤسسة الاقتصادية من شأنه تعزيز علاقة المؤسسة بالمستخدمين الأوفياء والمحتملين وتقريبها من المستخدم المستبعد والعمل على كسب ولاء مرة أخرى تبني هذا المفهوم الجديد بالمؤسسة الاقتصادية من شأنه أن:

- يفتح افاق واسعة لتسهيل الحصول/ الوصول للسلع والخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الاقتصادية من خلال إيصال المعلومات المتعلقة بهذه السلع والخدمات للمستخدمين خاصة أولئك الذين يصعب عليهم الوصول إليها والحصول عليها.
- الوساطة من شأنها القضاء على المشاكل التي تعاني منها المؤسسة من خلال مواجهة الصعوبات التي قد تعرق نشاطها، والتي قد تواجه المستخدم أثناء عملية بحثه عن ما يحتاج إليه.

لذا فإن الحاجة لإدراج مفهوم الوساطة في المؤسسة راجع للانتشار الواسع والمتزايد للمؤسسات الافتراضية والتحول نحو كل ماهو رقمي إلكتروني، ما خلق ضرورة التعامل مع التسويق الإلكتروني للمنتجات والسلع والخدمات، بالإضافة إلى غياب ثقافة المستهلك ونقص الوعي لدى بعض المؤسسات من ناحية التعامل مع المستخدم وهذا الذي يستدعي ضرورة تدخل الوسيط الذي يسعى للقضاء على مثل هكذا صعوبات من شأنها أن تخلق نزاعات وصراعات للمؤسسة داخليا أو خارجيا، وبالعودة إلى المستخدم غياب ثقافة التعامل لدى بعض المؤسسات من شأنها أن تخلق أزمة عدم ثقة لدى المستخدم، لذا تعمل الوساطة على سد الفجوة بين المؤسسة ومستخدميها عن طريق الوسيط الذي يعمل على تقديم كافة المعلومات للمستخدم ومساعدته للوصول إليها فهو يعمل على تلبية مطالبه من خلال بناء توقعات حول احتياجاته.

يشير Mickaël Deneux أن الوساطة في المؤسسات تتعلق بحل النزاعات التي تحدث بين الشركة وعملائها أو مورديها، سواء كانت هيكلاً خاصاً أو إدارة، ويجوز إحالة أي نزاع يتعلق بتنفيذ عقد قانوني، بما في ذلك العقد الضمني أو النظام العام إلى الوسيط؛ وهي وظيفة موجودة داخل المؤسسة ومسطرة ضمن بنودها، غير أن النظرة لمفهوم الوساطة في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية تختلف عن هذا المعنى؛ حيث ينظر للوساطة من زاوية أخرى سنحاول توضيحها.

أصبحت المعلومة في الوقت الراهن مورداً أساسياً وداعماً حقيقياً لاستمرارية المؤسسة وإعطاء تصور لوجودها، فالمؤسسة التي تملك المعلومة؛ تملك كل عوامل القوة والنفوذ لسيطرة على محيطها خاصة الخارجي الذي يشهد احتداداً واسعاً بسبب توافر المعلومة كعنصر أو مادة خام لاتخاذ القرار وتحقيق نتائج ترضي المؤسسة، لذا يعتبر مفهوم الوساطة بما يحمله من معنى من بين الآليات التي ينبغي لأي مؤسسة اقتصادية التوجه نحوها لتحديد الاستراتيجيات المطلوبة وبلوغ الأهداف، هذا التحول نحو مفهوم الوساطة بمختلف أشكالها؛ على وجه التحديد الوساطة الوثائقية والوساطة الرقمية يشترط أن تتوفر المؤسسة على نظام معلومات يواكب أو يساعد على ممارسة المفهوم، من خلال تدخل طرف ثالث (أخصائي المعلومات) يلعب دور الوسيط القادر على البحث عن المعلومة المناسبة وتحديد مكان تواجدها والوصول/الحصول عليها وتسهيل توصيلها للمستخدم أو طالب المعلومة.

لذا فإن ممارسة الوساطة داخل المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي تتطلب كفاءة مهنية ذات درجة عالية من حيث الخبرة، المستوى التعليمي والمعرفي وكذا المستوى الثقافي (ثقافة معلوماتية)، التعمق في التخصص وأن يتمتع الشخص المكلف بالوساطة (الوسيط) بمهارات وكفاءات تجعل منه وسيطاً بين مؤسسته والمستخدمين، فالوسيط في المكتبات ومراكز المعلومات يختلف عن الوسيط في المؤسسة الاقتصادية؛ والذي غالباً ما يكون وسيطاً من أجل حل النزاعات الداخلية والخارجية التي تواجه المؤسسة، أو محاولة تقليل التوتر داخل الشركة من خلال الحوار والاستماع، غير أن ذلك يختلف عن الوسيط في مجال المعلومات؛ حيث أنه في المكتبات مثلاً يمكن اعتبار المكتبي، أمين المكتبة، أخصائي المعلومات، الوثائقي بمثابة وسطاء بين المؤسسة، المعلومات والمستخدم لهذه المعلومات؛ والهدف من ذلك بناء معرفة تسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها.

يتطلب تطبيق مفهوم الوساطة بنظم المعلومات ضرورة دراسة وتحديد الاحتياجات من المعلومات وتقييم المجموعات الوثائقية المتوفرة وإعطاء بعد آخر للعلاقة أو العملية التفاعلية بين النظام و المستخدمين؛ وهنا تظهر قدرة وكفاءة أخصائي المعلومات في توفير المعلومات التي يحتاج لها وفتح مجال للتواصل والتفاعل بين مقدم المعلومة والمتلقي، إن ممارسة هذا التصور الجديد بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية يعطي نوع من الاستقلالية لطالب المعلومة كي يتفاعل مع الآخرين في مختلف الهياكل والرتب الوظيفية، إذ تسمح الوساطة بجعل المستخدم منتج للمعلومة، ولتأمين ذلك تعمل المؤسسة على توفير نظام المعلومات كفضاء مفتوح لجميع المستخدمين.

3-2- الوساطة : الوصول والحصول على المعلومات

إن عملية الوصول للمعلومات والحصول عليها يشكل تحدياً كبيراً أمام المؤسسة الاقتصادية، ما يجعلها مطالبة بالبحث عن مكان تواجد المعلومات والسعي لاكتسابها، فالهدف الأساسي ليس مجرد الوصول إلى المعطيات والمعلومات بقدر الحصول عليها والاستفادة منها، هنا يبرز دور نظم المعلومات في ضرورة تطبيق مفهوم الوساطة للتخلص والقضاء على الصعوبات التي تعيق عملية الوصول والحصول على المعلومات والوثائق المناسبة لاحتياجات المؤسسة، فالوساطة كآلية وطريقة عمل حديثة من شأنها أن تتيح للمؤسسة التقرب من محيطها الخارجي (تبادل المعلومات مع الشركات الأجنبية والمتعاملين الاقتصاديين)؛ وخلق نوع من التفاعل مع محيطها الداخلي ما يكسبها معلومات ومعارف إستراتيجية متعلقة بأهدافها المحددة والتي تسعى لبلوغها.

يعتبر Medf أنه على المؤسسة أن تحدد الرهانات بشكل دقيق ومدرّوس من أجل تحديد احتياجاتها للمعلومات بشكل أدق، أي تحديد ما هو مهم لنشاطها وما هي المعلومات التي تحتاج إليها، معلومات ومعطيات تتعلق بمنافسيها، بالموردين، بمعلومات لخلق فرص جديد للاستثمار...؛ وعليه من المهم والضروري لنظم المعلومات بالمؤسسة البحث وتعقب مكان تواجد المعلومات وانتقاصها أو الحصول عليها، لذا فإن جميع الموظفين بالمؤسسة سواء داخلها أو خارجها لهم الحق في الوصول على المعلومات التي تتناسب واحتياجاتهم المهنية، ففي ظل التحولات الرهانة تزداد الحاجة للمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وبلوغ الأهداف المسطرة، ويتوقف الوصول إليها وتحصيلها على قوة نظام المعلومات ومدى كفاءة أخصائي المعلومات بالمؤسسة، الذي يساهم في عملية الرصد المعلوماتي والحصول عليها بهدف اتخاذ القرار من خلال البحث عن المعلومة المناسبة. إن ضمان البقاء و تحقيق التطور والاستمرارية يشترط الاعتماد على نظام معلومات وفقاً للمعايير الدولية من حيث المبنى، الشكل، المساحة، المؤهلات البشرية، التجهيزات والمعدات...؛ من أجل تحقيق ميزة تنافسية؛ وهو ما يستدعي التعامل مع مفهوم الوساطة كآلية تمكن المؤسسة من تحقيق نتائج في مستوى مكانتها وتطلعاته لبلوغ أهدافها و أن يفتح آفاق مستقبلية واسعة.

4- دور الوسيط في المؤسسة الاقتصادية (الوساطة المؤسسية)

4-1 الوسيط المؤسسي

يقوم عمل الوسيط على مبادئ أخلاقية ومنهجية وأدوات عملية. غالباً ما تكون وسيطاً طبيعياً ومدعوماً لحل نزاعات الشركة. و يتدخل الوسيط المحاييد والنزيه من أجل توضيح أو استعادة العلاقة بين طرفين أو أكثر للتحرك نحو حل ودي للنزاع بينهما و سيحاول حل التوترات في الشركة من خلال الحوار والاستماع، في بيئة آمنة ومنظمة لذا فإن ممارسة الوساطة داخل المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي تتطلب كفاءة مهنية ذات درجة عالية من حيث الخبرة، المستوى التعليمي والمعرفي وكذا المستوى الثقافي (ثقافة معلوماتية)، التعمق في التخصص وأن يتمتع الشخص المكلف بالوساطة (الوسيط) بمهارات وكفاءات تجعل منه وسيطاً بين مؤسسته والمستخدمين، فالوسيط في المكتبات ومراكز المعلومات يختلف عن الوسيط في المؤسسة الاقتصادية، إذ أنه في المكتبات مثلاً يمكن اعتبار المكتبي، أمين المكتبة، أخصائي المعلومات، الوثائقي... بمثابة وسطاء أما بالمؤسسة الاقتصادية فمن الضروري استحداث وظيفة مستقلة للوسيط تتطلب مهارات وقدرات وكفاءة في المجال الاقتصادي خاصة فيما يتعلق بعملية التواصل خاصة أثناء ممارسة الوساطة المباشرة.

يعتبر الوسيط بمثابة مرافق للمستخدم خلال فترة تعامله مع المؤسسة، لذا هو مطالب بمعرفة شخصية كل مستخدم على حدى ومعرفة قدراته وكذا المشاكل التي تواجهه والعوائق التي يعاني منها أثناء تعامله مع المؤسسة والتي ترتبط بمجموعة من الصعوبات التي من شأنها خلق توتر بينه وبين المؤسسة، وعلى هذا الأساس فإن الوساطة تتعلق بكل الجوانب الاجتماعية، النفسية، الاقتصادية والثقافية للمستخدم لذا على الوسيط أن:

- يبني علاقة حقيقية وقوية بين المؤسسة ومستخدميها.
- تقديم المساعدة للمستخدم وتلبية مطالبه التي تتناسب مع احتياجاته.
- جعل المستخدم منخرطاً في حياة المؤسسة.
- خلق جو تفاعلي بين جميع الأطراف الفاعلة داخل المؤسسة وخارجها.

4-1-1 مهارات الوسيط داخل المؤسسة الاقتصادية:

1- إيجاد الحلول المناسبة لفض نزاع قائم بين المؤسسة وجهات معينة.

2- التخفيف من حدة التوتر والقضاء على الصعوبات التي قد تواجه المؤسسة.

3- يركز على المصالح العامة للمؤسسة.

4- يكون جدير بالثقة.

5- له القدرة على الاتصال والتواصل مع المستخدم.

6- تشجيع جميع الأطراف الفاعلين في المؤسسة على الابتكار والابداع لنهوض بالمؤسسة.

7- نشر ثقافة المؤسسة والتشجيع على التسويق الالكتروني.

4-1-2 صفات الوسيط المؤسسي:

يتم انتداب الوسيط من طرف إدارة المؤسسة لذا عليه أن يتحلى بالصفات التالية:

- روح المسؤولية والإخلاص في العمل.
- الجدية وإتقان العمل.
- أن يتحلى بالصبر نظرا لحساسية دوره كطرف ثالث بين المؤسسة والمستخدم، وأن يتعامل مع مختلف أشكال وأنواع المستخدمين خاصة ذات الطابع الإنفعالي والعصبي.
- يتحلى بالمرونة في تعامله مع المستخدم ومحاولة فهم جميع مايرغب به ليسهل عليه تلبية مطالبه.
- يتجنب إقامة علاقة شخصية مع المستخدم مما قد تنجر عنه مشاكل مع إدارة المؤسسة.
- يتبعد عن التعصب ويلتزم بالحياد، وأن يتمتع بأخلاقيات المهنة ويكون موضوعي.
- يلتزم بالمصداقية والسرية التامة فيما تعلق بالمعلومات الخاصة بالمستخدم أو المعلومات السرية للمؤسسة.
- العدل والمساواة دون تحيز لأي طرف أو جهة معينة.
- يمتلك مهارات في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- والأهم أن لا يكون حكما، وصيا ولا قاضيا.

الوساطة كونها مفهوم معقد تختلف ممارساتها حسب السياق الذي توضع فيه، ففي المؤسسات الاقتصادية تحتوي على بعض الغموض وتحمل العديد من التأويلات، لأن الوساطة المؤسسية أن صح القول يمكن النظر إليها على أنها العلاقة التي تربط المؤسسة بالمستخدم أو أنها وظيفة يقوم بها الوسيط دون الحاجة لمعرفة دقيقة بالمستخدم وإنما البحث عن طرق جديدة لترويج للمنتج والخدمة المقدمة.

4-2 دور أخصائي المعلومات في إرساء الوساطة بالمؤسسة الاقتصادية

4-2-1 مفهوم أخصائي المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية

يبرز دور أخصائي المعلومات الذي يعمل على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين بالمؤسسة الاقتصادية والمستفيدين من خارجها من خلال تطبيقه لإدارة المعرفة ؛ كونه يلعب دور الوسيط بين المؤسسة والمعلومات والمستخدم، فهو يعمل على البحث عن المعلومات (تحديد مكان تواجد المعلومة)، الحصول عليها ومن ثم تحويلها إلى معارف صريحة يقوم بإدارتها وتقاسمها مع الجميع داخل وخارج المؤسسة وفقا لما يسمح به نظام المؤسسة، فأخصائي المعلومات يعتبر بمثابة وسيط يعمل على جمع وتوليد

ونشر ومن ثمّ تكوين معرفة جديدة (إدارة المعرفة)؛ وهذا يتطلب أن يملك مهارات وكفاءات تمكنه من ذلك، كما تمكنه من استخدام تلك المعلومات لتحقيق أهداف المؤسسة.

الوساطة تعني أن يقوم أخصائي المعلومات بإدارة المعارف، عن طريق تكوين معارف جديدة، تزويد المؤسسة بهذه المعارف، بعد تنظيمها، تصنيفها وتقييمها بما يتناسب واحتياجات مستخدمي المؤسسة، ليتمّ تخزينها واسترجاعها، ومن ثمّ تحويل هذه المعارف واستغلالها بما يخدم المؤسسة.

في الأخير نشير أنه لا بد على نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية التعامل مع المفهوم وممارسته ضمن نشاطها لعدة اعتبارات منها:

- عدم القدرة على تلبية الطلبات وفق للاحتياجات.
- كثرة المعلومات والوثائق.
- صعوبة التحكم في المعلومات والوثائق.
- صعوبة وصول المستخدم للمعلومات والوثائق، خاصة تلك المتعلقة بنشاط عمله.
- الانتشار الواسع للمعلومات وتزايد الوثائق الرقمية والتوجه نحو البيئة الرقمية.
- التطورات التكنولوجية الحديثة.

2-2-4 خصائص أخصائي المعلومات في ظل إدارة المعرفة:

- روح التعلم الذاتي: الاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء ضروري حتى ينجح الفرد في عمله.
- القيادة: أي التمكن من نمذجة معايير أداء عالية الجودة، وتمكين الفريق من تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية.
- اليقظة المعلوماتية: فأخصائي المعلومات يجب أن يكون دوماً متيقظاً، يبحث عن المعلومات التي يحتاجها بصفة مستمرة.
- القدرة على العمل في إطار التشاور.
- القدرة على الابتكار.
- المرونة: التمكن من أداء مختلف المهام وسهولة الاستجابة للتغيرات.

غير أن هذه الملامح لا يمكن أن تجعله يقوم بأداء دوره كوسيط بالمؤسسة في ظل الممارسات التي فرضتها التكنولوجيا الجديدة للمعلومات، والتي تتطلب من أخصائي المعلومات أداء وظائف تتماشى وهذه التحولات، فالوساطة تعني أن يقوم أخصائي المعلومات بإدارة المعارف، عن طريق تكوين معارف جديدة، تزويد المؤسسة بهذه المعارف، بعد تنظيمها، تصنيفها وتقييمها بما يتناسب واحتياجات مستخدمي المؤسسة، ليتمّ تخزينها واسترجاعها، ومن ثمّ تحويل هذه المعارف واستغلالها لصالح المؤسسة.

2-2-4 مهارات أخصائي المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية:

في ظل التكنولوجيات الحديثة المتعلقة بالمعلومات فإن أخصائي المعلومات يحتاج لمجموعة من المهارات التي تجعله يقوم بدوره داخل المؤسسة الاقتصادية في ظل ممارسات إدارة المعرفة والتي تمكنه من استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة لأداء المهام الموكلة له، والعمل على تلبية احتياجات المستخدمين كوسيط، ومن بين هذه المهارات:

- 1- المستوى المعرفي الشخصي: تتمثل في التخصص، اللغة، الثقافة المعلوماتية، الكفاءة...

2- قوة الشخصية: المتمثلة في القيم والمبادئ التي تمكنه من خلق بيئة فعالة تتميز بالاحترام المتبادل والشفافية في أداء العمل، خاصة أثناء التعامل مع المستخدم وضرورة التحلي بروح المسؤولية، الثقة، الإخلاص...

3- التعامل مع التكنولوجيا الحديثة: يجب أن يتمتع أخصائي المعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية بالقدرة على استخدام الوسائل التكنولوجية وأن يكون على دراية تامة بكل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من تغيرات ومستجدات ليتمكن من التعامل مع نظم المعلومات، البرمجيات ومختلف متطلبات عمليات الرقمنة، خاصة وأنا أصبحنا نتعامل مع المعلومات الرقمية بشكل كبير.

4- القدرة على الاتصال والتواصل: أن يملك مهارات الاتصال خاصة الاتصال الجماهيري كونه يتعامل مع مؤسسة ذات طابع اقتصادي أساسها المستخدم (الزبون) سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لإيصال المعلومات للمستخدم وتلبية احتياجاته وفقا لطلبات المدروسة مسبقا.

5- القدرة على البحث عن المعلومات واسترجاعها: كون المؤسسة محور عملها الزبون لابد من أخذ بعين الاعتبار احتياجاته من خلال البحث عن المعلومات المناسبة له وإتاحتها أمام الجميع، لابد على أخصائي المعلومات العمل على إثراء الرصيد المعرفي والمعلوماتي للمؤسسة.

أخصائي المعلومات من خلال هذه المهارات التي يتمتع بها، هو يؤدي دور الوسيط الذي يعمل على البحث عن المعلومات وإيصالها لمتخذي القرارات داخل المؤسسة (صناع القرار)، بعد القيام بمعالجتها ومن ثم بثها ليمت استرجاعها عند الحاجة.

5. خاتمة:

الوساطة تقوم على مجموعة من العمليات المتعلقة بمعالجة المعلومات والوثائق، التي بدورها تتطلب إجراء عمليات فكرية ومادية بدأ من تلقي الوثيقة إلى غاية إيصالها للمستخدم، ومع التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات عرفت هذه العمليات عدة تحولات؛ خاصة مع ظهور الرقمنة، إذ أصبح الحديث عن المعالجة الوثائقية الرقمية التي تتأخذ عدة أشكال من خلال الأدوات المتاحة لتصفح الوثائق مجانا خاصة تلك المتاحة عبر شبكة الإنترنت، ما أعطى بعدا جديدا لممارسة الوساطة في شتى المجالات.

أصبحت الوساطة تمارس في العديد من المؤسسات بمختلف أشكالها وباتت ضرورية، وهذا ما أعطى للمفهوم بعدا واسع الانتشار ليترجم بالمفهوم الواسع ضمن المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي في الآونة الأخيرة خاصة في المؤسسات الأنجلوسكسونية والمؤسسات الفرنسية مؤخرا؛ والتي نصت على ضرورة التعامل مع الوسيط داخل المؤسسات وتقر على أن الوساطة ضرورية داخل المؤسسات الفرنسية، لذا إدراج الوساطة في نظم المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية مهم جدا كونها فضاء حيوي يساعد على نشر المعلومات خاصة تلك المتعلقة بالمؤسسة، كما تساعد على نشر الثقافة المؤسساتية من خلال السياسة المتبعة والقضايا المرتبطة بها فهي تحتاج لتبادل الخبرات والأفكار وكذا التفاوض وكسب الآراء بين جميع الأطراف الفاعلين بالمؤسسة والشركاء.

ممارسة الوساطة بالمؤسسات الاقتصادية من شأنها أن تعطي الفرصة للجميع للمشاركة في بناء المؤسسة؛ فهي تقوم على مبدأ التشارك والتفاسم وإيصال المعلومة للجميع دون أي قيود أو حواجز، وأن يتمتع جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة وخارجها بالاستقلالية في الحصول على المعلومة واستخدامها بكل حرية ما يعود بالفائدة على المؤسسة ويسهل عليها صنع القرار في الوقت المناسب.

6. قائمة المراجع:

1. عبود، صامويل، (1982)، اقتصاد المؤسسة . ط.2. الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
2. الطيب، دواوي، إيمان، بوسنة، (2009)، المؤسسة العمومية الاقتصادية في مواجهة اقتصاد السوق، [على الخط المباشر]. مجلة البحوث والدراسات، ع.8. الإتاحة: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/25661>. (تم الإطلاع عليه يوم 04-04-2019).
3. شافية، جاب الله، (2012)، أهمية وفعالية نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية. [على الخط المباشر]. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، ع.1. الإتاحة على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/22098>. (تم الإطلاع عليه يوم 22-01-2019)
4. مواهب، محمدي، محمد حمزة، بن قرينة، (2018)، فعالية استخدام نظم المعلومات في المؤسسات النفطية الجزائرية. [على الخط المباشر]. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، ع.4. الإتاحة على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/66580>. (تم الإطلاع عليه يوم 15-05-2019).
5. Yves- François Le Coadic , (2007), Le besoin d'information, formulation, négociation, diagnostic, Paris : ADBS.
6. عمر، شابونية، (2008)، أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية، دور أخصائي المعلومات: دراسة حالة مؤسسة صوميك Somik سونطراك سكيكدة. [رسالة ماجستير]، علم المكتبات. جامعة منتوري - قسنطينة - ، الإتاحة على : <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ACHA2546.pdf>. (تم الإطلاع عليه يوم 21-03-2019).
7. محمد، نوري، أسماء، رتيبي، (2007)، التوجهات الجديدة لمستقبل المؤسسة، [على الخط المباشر]. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 2017، مج.1، ع.3. الإتاحة على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/37249>. (تم الإطلاع عليه يوم 07-02-2019).
8. <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/comment-se-deroule-une-mediation>
9. <https://www.chefdentreprise.com/Thematique/juridique-1055/Breves/mediation-entreprise-denouer-conflits-334545.htm>
10. <http://mediation78.com/>
11. <https://www.mediateurs.fr/>
12. Mickaël, Deneux. La médiation en entreprise : un moyen efficace pour dénouer les conflits. URL :
13. <https://www.chefdentreprise.com/Thematique/juridique-1055/Breves/mediation-entreprise-denouer-conflits-334545.htm>. (consulté le 11-01-2020).
14. Le médiateur en entreprise. URL : <https://institut-francais-mediation.fr/le-mediateur-en-entreprise/>. (consulté le 11-01-2021).
15. Médiation en entreprise. URL : <https://www.aviseconseil.com/mediation-entreprise>. (consulté le 12-10-2020).
16. زليخة، تفرقنت، (2015)، تفاعل إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي لتحقيق المزايا التنافسية للمؤسسة " دراسة حالة شركة سونطراك". [أطروحة دكتوراه]. علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، الإتاحة على: http://thesis.univ-biskra.dz/2671/1/th%C3%A8se_110_2016.pdf. (تم الإطلاع عليه يوم 12-06-2019). ص.106.
17. <https://institut-francais-mediation.fr/le-mediateur-en-entreprise/>
18. <https://www.aviseconseil.com/mediation-entreprise>
19. آسيا، بوالشعور، (2017)، مساهمة أخصائي المعلومات في إرساء إدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية في الجزائر: دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية تنقل المحروقات عبر الأنابيب (TERMINAL) بسكيكدة. [على الخط المباشر]. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج.3، ع.1. الإتاحة على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/23258>. (تم الإطلاع عليه يوم 17-12-2019).