الملتقى الوطني الثاني حول :

التوجه نحو اعتماد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات المكتبات الجزائرية: الواقع، التأثير والانعكاسات

27 أكتوبر 2025

استمارة المشاركة:

إسم ولقب المشارك: أسماء طويل / صالح دياح

الدرجة العلمية: أستاذة محاضرة –ب-/ استاذ محاضر – ب-

الوظيفة: أساتذة جامعيين

مؤسسة العمل:جامعة باجي مختار عنابة / جامعة محمد خيضر بسكرة

الهاتف:0659298598

البريد اللكتروني: asma.touil@univ-annaba.dz

محور المشاركة: المحور الاول : واقع خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات الجزائرية

عنوان المداخلة : واقع الخدمات المرجعية الرقمية المتاحة عبر مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة تقييمية استنادا للمبادئ التوجيهية ل **IFLA**

الملخص:

تعتبر الخدمة المرجعية الرقمية من أحدث الخدمات التي أصبحت تقدم في المكتبات عموما، والمكتبات الجامعية خصوصا لما لها من أهمية بالغة في خدمة البحث العلمي حيث تهدف من خلالها إلى الإجابة عن استفسارات المستفيدين بأقصى سرعة ممكنة، ومع ظهور الذكاء الاصطناعي تطورت أساليب تقديم هذه الخدمة، فبعد ما كانت تقدم عن طريق ملأ استمارة من طرف المستفيدين وتقدم لهم الإجابات بعد مدة عبر البريد الالكتروني او آنيا بشكل تفاعلي عبر الاتصال الصوتي أو حتى بالفيديو، اصبحت تقدم بواسطة روبوتات الدردشة (Chatbots) حيث تُستخدم لتقديم إجابات ذكية وسريعة لاستفسارات المستفيدين

ويحاول هذا البحث التعرف على واقع تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، وتقييمها استنادا على المبادئ التوجيهية ل IFLA من خلال دراسة مسحية اعتمدت فيها الملاحظة المباشرة لمواقع المكتبات الجامعية في الجزائر بهدف تقييم واجهات تقديم الخدمة على الموقع الالكتروني و الاجابة على الاستفسارات المرجعية .

الكلمات المفتاحية : الخدمة المرجعية الرقمية ، خدمات المعلومات الحديثة، المبادئ التوجيهية IFLA ، المكتبات الجامعية ، الجزائر .

Abstract:

Digital reference service is considered one of the most recent services introduced in libraries in general, and in academic libraries in particular, due to its significant role in supporting scientific research. It aims to respond to users' inquiries as quickly as possible. With the advent of artificial intelligence, the methods of delivering this service have evolved. While it was traditionally offered through users filling out forms and receiving responses via email or in real-time through voice or video communication, it is now increasingly provided via chatbots. These systems are employed to deliver intelligent and rapid answers to users' reference queries.

This study aims to explore the current state of digital reference service provision in Algerian university libraries and assess it based on the IFLA Guidelines, through a survey that relied on direct observation of the official websites of Algerian university libraries. The objective is to evaluate the user interface for service provision and the effectiveness in answering reference inquiries.

Keywords: Digital Reference Service, Modern Information Services, IFLA Guidelines, Academic Libraries, Algeria

المقدمة :

تعد الخدمة المرجعية الرقمية من أبرز الخدمات التي أفرزها التحول التكنولوجي في مجال المكتبات والمعلومات، حيث عرفتها جمعية المراجع والمستفيدين Reference and user services association (RUSA) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA على أنها "خدمة مرجعية تقدم ألكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه ، وهي الخدمة التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة الى لقاء شخص مباشر "(شاهين، 2005). وهي بذلك امتداد طبيعي للخدمة المرجعية التقليدية، غير أنّها تتميز بكونها تستثمر أدوات البيئة الرقمية كالإنترنت، أنظمة المحادثة الفورية، والبريد الإلكتروني في تقديم خدمة معلوماتية أكثر فاعلية وانفتاحاً.

وقد تنوعت المسميات التي أُطلقت على هذا النوع من الخدمات حسب اختلاف السياقات والمؤسسات، فظهر في الأدبيات مصطلح " الخدمة المرجعية الرقمية(Digital Reference Service) "، و"الخدمة المرجعية الإلكترونية " (Electronic Reference Service)، و"الخدمة المرجعية الافتراضية (Virtual Reference Service) " ، العمل المرجعي الرقمي (Digital Reference Work)، الخدمة المرجعية على الخط (Online Reference Service)، إضافة إلى صيغ شائعة مثل: Ask a librarian، Ask a reference question، وE-mail a librarian. وعلى الرغم من اختلاف هذه المسميات، إلا أنها جميعا تشير إلى هدف واحد وهو الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وامدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم (عبد الهادي و محمود، 2006)و تسهيل التواصل بين المستفيد وأخصائي المعلومات عبر الوسائط الرقمية، بما يضمن تقديم استجابات علمية دقيقة تتوافق مع متطلبات البحث والتعليم.

تنبع أهمية الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية من كون هذه المكتبات جزءاً لا يتجزأ من المؤسسات الأكاديمية والبحثية، فهي لا تقتصر على توفير مصادر المعرفة فحسب، بل تؤدي دوراً محورياً في تمكين الطلبة والباحثين من توجيه جهودهم العلمية على نحو صحيح. إذ تساهم الخدمة المرجعية الرقمية في تعزيز الإنتاجية البحثية من خلال إتاحة المعلومات الموثوقة، توفير الوقت والجهد، دعم استراتيجيات التعلم الذاتي، إضافة إلى ربط المستفيدين بأحدث ما توصلت إليه المعرفة. كما تُمكّن المكتبات الجامعية من ترسيخ مكانتها كمراكز معلومات متطورة قادرة على مواكبة المتغيرات التكنولوجية وتلبية حاجات مجتمع البحث العلمي بفعالية.

إشكالية البحث :

تشهد الخدمات المرجعية في المكتبات تحولاً نوعيا في ظل الثورة الرقمية المعاصرة، حيث أصبحت الخدمة المرجعية الرقمية تمثل أحد المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المكتبات الجامعية في دعم العملية البحثية وتلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة وفعالية. وفي خضم التطورات التكنولوجية المتسارعة، لاسيما في مجال الذكاء الاصطناعي، تطورت آليات تقديم هذه الخدمة من نماذج تقليدية تعتمد على الاستمارات الإلكترونية والردود عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة المباشرة، إلى نماذج أكثر تطوراً تعتمد على روبوتات المحادثة (Chatbots) القادرة على تقديم إجابات ذكية وفورية .

وتجدر الاشارة الى أن كفاءة المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص تقاس بجودية وسرعة خدمتها، التقليدية منها أو الالكترونية التي نتجت عن التحول الرقمي الكبير في مجال المكتبات، وتأتي الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة عبر مواقعها الالكترونية في صدارة هذه الخدمات، لتسهيل وصول المستفيدن الى المعلومات التي يحتاجونها في اقل وقت ممكن ومن أي مكان كان.

في هذا السياق، حرصت المكتبات الجامعية الجزائرية على مواكبة هذه المستجدات التكنولوجية، حيث بادرت إلى إدماج التقنيات الرقمية في نُظم خدمتها سواء على المستوى المادي أو الرقمي، تماشياً مع التوجيهات الاستراتيجية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الداعية إلى تعميم الرقمنة على جميع مستويات المنظومة التعليمية. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى تشخيص واقع الخدمات المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الجامعية الجزائرية، وقياس درجة توافقها مع المعايير الدولية للخدمات المرجعية الرقمية، وبالأخص تلك الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات (IFLA).

وعليه، تتحدد إشكالية هذا البحث في السعي لتقييم واقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية، ومدى التزامها بالارشادات المرجعية الرقمية لIFLA من خلال تحليل واجهات تقديم الخدمة واختبار جودة الإجابات المرجعية المقدمة .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية في ضوء التوجهات الحديثة لرقمنة التعليم العالي والاستجابة للتوصيات الوزارية في هذا المجال. وتسعى بشكل خاص إلى تقييم مدى توافق الممارسات الحالية مع المبادئ التوجيهية للخدمات المرجعية الرقمية الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات (IFLA)، مع التركيز على تحليل واجهات تقديم الخدمة وجودة الاستجابات المرجعية. والوقوف على مواطن القوة والضعف لهذه الخدمة، واقتراح حلول عملية لتحسين جودة الخدمة وتطويرها بما يتماشى مع المعايير الدولية.

أهمية الدراسة :

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا حيويا يتماشى مع التوجهات الحديثة لرقمنة التعليم العالي، حيث تقدم تقييما شاملا لواقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية في ضوء المعايير الدولية الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات (IFLA). وتساهم هذه الدراسة في تقديم إطارا منهجيا لقياس جودة الخدمات المرجعية الرقمية. ومن الناحية التطبيقية، توفر الدراسة معايير واضحة لتحسين واجهات الخدمة وجودة الإجابات المرجعية، مما يسهم بشكل مباشر في تطوير العملية البحثية ويدعم تحقيق أهداف التحول الرقمي في التعليم العالي. كما تمثل مخرجات الدراسة مرجعا مهما للقائمين على إدارة المكتبات الجامعية لتطوير خدماتها بما يتوافق مع المعايير الدولية ويلبي احتياجات المستفيدين في العصر الرقمي.

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال مسح المكتبات الجامعية الجزائرية المقدمة للخدمة المرجعية الرقمية، تحديد نوعها وشكلها ووصفها وتحليلها استنادا للمبادئ التوجيهية للخدمة المرجعية الرقمية الصادرة عن IFLA وهذا عن طريق الاعتماد على قائمة المراجعة للخدمات المرجعية الرقمية استنادا للمبادئ التوجهية لIFLA والمتعلقة بعنصر رقم 5 وهو " تصميم الواجهة"حيث تم استنباط 8 مبادئ اساسية . كم تم الاعتماد على الملاحظة المباشر للمواقع الالكترونية عينة الدراسة . بالاضافة الى استخدام المنهج التجريبي من خلال التجربة المستترة للخدمة المرجعية الرقمية للمكتبات محل الدراسة، للوقوف على مدى فاعليتها. حيث تم طرح سؤال لكل مكتبة مقدمة للخدمة المرجعية الرقمية والذي تعلق بامداد الباحثة بمصادر معلومات تتناول موضوع " المكتبات الرقمية والبرمجيات المفتوحة المصدر " وهذا باستخدام كل الوسائل التي تتيحها للاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية سواء الاستمارة الالكترونية ،البريد الالكتروني وحساب الفيسبوك الخاصة بالباحثة وكان السؤال كالآتي " هل يمكنكم افادتي بمراجع حول المكتبات الرقمية والبرمجيات المفتوحة المصدر الموجودة على مستوى مكتبتكم .

الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة ارضية انطلاق لاي موضوع بحثي، والذي من خلالها سنتمكن من بناء عمل علمي مهم واصيل . يشكل اضافة في مجال البحث العلمي .اعتمدنا على مجموعة من الدراسات العربية والجزائرية الأقرب لموضوع دراستنا في بناء منهجية مناسبة للبحث واختيار الادوات المناسبة لجمع البيانت المطلوبة وتفسير النتائج .

الدراسةالأولى:وه ي لفاتن با مفلح والمعنونة بالخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقويمية. (بامفلح، 2009)

هدفت هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمة المرجعية الرقمية في جامعات الخليج ، وقياس مدى التزام هذه المكتبات بمعايير RUSA الامريكية ، مع كشف نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمة، وقد اتبعت الباحثة منهج تحليل مواقع الكترونية للمكتبات اضافة الى تجربة مستترة من خلال ارسال استفسارات وهمية للمكتبات . تمثلت عينة الدراسة في 10 مكتبات في دول الخليج ، وقد اظهرت النتائج أن بعض المكتبات لا تقدم الخدمة أصلا، وأنه هناك التزام ضعيف بالمعايير الارشادية لRUSA ، وانه هناك تفاوت واضح في سرعة الاستجابة ، جودة الردود، ووضوح السياسات ، غياب السياسات المكتوبة والتسويق الرقمي للخدمة في معظم المواقع.

الدراسة الثانية : سليم بن مسلم المحروقي و خلفان بن زهران بن حمد المعنونة ب: الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبات جامعة السلطان قابوس وجامعة الامارات العربية دراسة استطلاعية . (المحروقي و بن حمد، 2013)

هدفت الورقة الى قياس الخدمة المرجعية الرقمية بمواقع مكتبات جامعة السلطان قابوس وجامعة الامارات العربية المتحدة للتعرف على مدى تطبيقها للمعايير التي وضعتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين RUSA الخاصة بالمستفيدين وجودة

الخدمة . اعتمدت الدراسة على منهج تحليل المحتوى من خلال تتبع مسارات الخدمة وادواتها في موقع المكتبات موضوع الدراسة ، اضافة الى المنهج التجريبي لمعرفة سرعة الاجابة ودقتها عن طريق ارسال استفسارات لأقسام المراجع بالمكتبيين. وقد اظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد تدني نوعا ما في تطبيق المعايير الخاصة بالخمة المرجعية الرقمية ، اما بالنسبة لاوجه الاتشابه وأوجه الاختلاف في تقديم الخدمة بموقعي مكتبات الجامعتين فقد اتضح أن هناك بعض المعايير التي تم الالتزام بها من الطرفين ، وأخرى طبقت في جهة دون اخرى ، كما أنه يوجد ضعف في تسويق الخدمة في كل المكتبات.

الدراسة الثالثة: لجميلة جابر بعنوان الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية اللبنانية: دراسة تقويمية. (جابر، 2014)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى واقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الاكاديمية في لبنان وتقويم هذه الخدمات استنادا الى " المبادئ التوجيهية للخدمة المرجعية الرقمية " الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات ، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي عبر استخدام الملاحظة المباشرة لمواقع المكتبات بهدف تقويم واجهات الخدمة ، بالاضافة الى الاستبيان الموجه لمديري المكتبات بهدف الحصول على بيانات وصفية حول ادارة الخدمة . كما اعتمدت على المنهج التجريبي عبر استخدام التجربة المستترة بهدف تقويم ممارسات الخدمات المرجعية الرقمية .تكون مجتمع الدراسة من 43 مكتبة اما العينة فبلغت 8 مكتبات فقط تقدم الخدمة المرجعية الرقمية . من أهم نتائج الدراسة المتحصل عليها أن نسبة المكتبات الأكاديمية التي توفر الخدمة المرجعية الرقمية هي 19 " من مجموع مجتمع الدراسة وان هذه الخدمة تقدم من خلال شكلين لا تزامنيين وهما البريد الالكتروني والنموذج الالكتروني . وأن الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة لا تلتزم بمعايير IFLA لا من جهة تصميم الواجهة ولا من جهة ممارسة الخدمة .

الدراسة الرابعة لمحمد صباح بالموسومة بالخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة ام القرى بالمملكة العربية السعودية : دراسة حالة . (صباح، 2016)

هدفت هذه الدراسة الى دراسة واقع الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة ام القرى من خلال موقع المكتبة على الانترنت ، ومن جهة نظر المستفيدين من الخدمة بالجامعة , وقد اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة وذلك من خلال الوصف والتحليل لواقع الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة أم القرى اعتمادا على موقع المكتبة على الانترنت ودراسة استخدامات المستفيدين لهذه الخدمة ، شملت العينة على أساتذة وطلاب الجامعةوالذين بلغ عددهم 273 مستفيد . خلصت الدراسة الى أن البريد الالكتروني هو اكثر الوسائل المستخدمة في الخدمة المرجعية الرقمية ، يأتي بعده الدردشة الباشرة . وانه لا توجد سياسة تحكم تقديم الخدمة .

الدراسة الخامسة لكل من عزوق، باشيوة و عيواز والتي تحمل عنوان مؤشرات قياس جودة الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية : دراسة على ضوء المعايير العربية والدولية (KPIs/ISO11620:2023) : المكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة بومرداس –نموذجا. (عزوق، باشيوة، و عيواز، 2024)

هدفت الدراسة الى تحديد جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة بومرداس في البيئة الرقمية ومدى مطابقتها لمؤشرات الأداء العربية والدولية KPIs/ISO11620:2023 بالاضافة الى معرفة مستوى جاهزيتها من حيث الموارد والبنية التحتية التقنية والبشرية لتطبيق هذه المؤشرات ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات . أظهرت النتائج وجود تطابق نسبي لجودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة خاصة تلك المتاحة عبر موقعها على الانترنت لمؤشرات الأداء KPIs/ISO11620:2023 رغم ضعف البنية التحتية التكنولوجية من جهة وضعف الميزانية من جهة أخرى وأوصت الدراسة الى ضرورة التخطيط لسياسة الجودة بما يتوافق مع المعايير ومؤشرات أداء العربية والدولية .

نحو خدمة مرجعية رقمية شاملة: تحليل لوثيقة الارشادات المرجعية الرقمية ل ifla :

تعتبر الارشادات المرجعية الرقمية الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات بمثابة خارطة طريق تسعى إلى تحويل الخدمة المرجعية إلى ممارسة معرفية رقمية متكاملة. حيث تشكل قاعدة معيارية لمستقبل المكتبات الذكية، وترسخ مبدأ أن التحول الرقمي لا يعني فقدان الهوية المهنية، بل تجديدها وتأصيلها في زمن الانفجار المعلوماتي والتطور التكنولوجي المتسارع.

تمثل "إرشادات IFLA للخدمة المرجعية الرقمية" إطارا معياريا دوليا يهدف إلى نقل الخدمة المرجعية التقليدية في المكتبات إلى بيئة رقمية متقدمة دون الإخلال بجوهرها المهني. هذه الوثيقة لا تقتصر على التوصيات الإجرائية، بل تشكل تصورا شاملا لمفهوم التحول الرقمي في الخدمات المكتبية من منظور عالمي متكامل. حيث تبدأ الوثيقة بتأطير المفاهيم المتعددة المرتبطة بالخدمة المرجعية الرقمية، مثل "المرجعية الإلكترونية"، و"الخدمة المرجعية الافتراضية"، مما يعكس الإدراك العميق لتحول بيئة العمل المرجعي نحو فضاءات غير تقليدية.

تؤكد الوثيقة أن هذه التحولات ليست تقنية فحسب، بل ثقافية ومؤسساتية تتطلب إعادة هيكلة للسياسات، والموارد، وعلاقات المكتبة بمستفيديها.كما تشترط وجود رؤية واضحة ومحددة مسبقا لكل مكتبة تنوي تقديم خدمات مرجعية رقمية من خلال منحها أهمية قصوى للتخطيط الاستراتيجي، يشمل تحديد الجمهور المستهدف، والموارد البشرية المطلوبة، وطبيعة الخدمة المقدمة. كما تشدد على أن نجاح هذه الخدمات يعتمد على توافق السياسات الداخلية للمؤسسة مع معايير الجودة الرقمية العالمية، مع ضرورة توفير الدعم الإداري والمؤسسي. بالاضافة الى تحديد أدوار ومسؤوليات العاملين من خلال بيان المهارات المطلوبة من المكتبيين في البيئة الرقمية مثل البحث المتقدم على الإنترنت، وإدارة المحادثات الرقمية والتعامل مع البرمجيات والواجهات الرقمية والتي اصبحت جزءا لا يتجزأ من الكفاءات المطلوبة منهم. مع الحاجة للتدريب المستمر، لضمان الجاهزية لمواجهة المتغيرات التقنية والسلوكية للمستفيدين. يشكل تصميم واجهة المستخدم الرقمية محورا أساسيا في الوثيقة، حيث تؤسس الوثيقة لمفهوم الواجهة الرقمية المثالية، و تؤكد على ضرورة إتاحتها للجميع، بمن فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة، مع مراعاة الجوانب التقنية، مثل توافق المتصفحات وسهولة التصفح.

تولي الوثيقة عناية خاصة بالمسائل القانونية، كحماية الخصوصية والامتثال لحقوق النشر، معتبرة أن الشفافية والوضوح في التعامل مع بيانات المستخدمين شرط جوهري لبناء الثقة. إضافة إلى ذلك، تؤكد الوثيقة على أهمية العدالة الاجتماعية في الوصول إلى الخدمة، دون تمييز على أساس العرق أو الدين أو الوضع الاقتصادي، مما يعكس التزامها بقيم الإنصاف. وتشجع كذلك على التعاون بين المؤسسات المكتبية من خلال تبادل الموارد وبناء شبكات مرجعية مشتركة.بالاضافة الى اهتمامها الخاص بالمحادثات المرجعية الرقمية، حيث تأكد على ضرورة احترام الوقت، والتفاعل ، وتحديد الأولويات، ومراعاة حالات الانقطاع والردود غير اللائقة. هذا يعكس فهما عميقا لطبيعة التواصل الرقمي وتحدياته مقارنة بالتواصل التقليدي.

ولضمان جودة الخدمة، توصي الوثيقة على ضرورة القيام بعمليات تقييم دورية تشمل تحليل البيانات واستطلاع آراء المستخدمين، مع توظيف نتائجها في تحسين فعالية وكفاءة الخدمة .

مجتمع الدراسة وعينته:

حسب الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، بلغ عدد الجامعات الجزائرية 54 جامعة (الشبكة الجامعية)، مع استبعاد كل من المراكز الجامعية ، المدارس الوطنية العليا والمدارس العليا للاساتذة وهذا العدد الذي يشكل مجتمع الدراسة، ولان موضوعنا حول الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية فإننا سنعتمد على عينة قصدية تتكون من المكتبات المركزية التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية فعليا وفي مختلف اشاكلها.

قمنا بالاطلاع على مواقع الجامعات الجزائرية واستخرجنا المواقع الالكترونية والصفحات الرسمية للمكتبات الجامعية المركزية وحددنا عينة الدراسة بناءا على التوفر الفعلي للخدمة من خلال التصريح بها بذكر مسمى الخدمة مثل اتصل بنا ، اسل مكتبي ...الخ من الاسماء المتعارف عليها لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ، بالاضافة الى اتاحة هذه الخدمة للجميع بمعنى عدم حصرها للمنتمين فقط لهذه الجامعات وذلك للتمكن من تجربتها ومعرفة مدى فاعليتها . وعليه بلغ عدد المكتبات الجامعية عينة الدراسة : 16 مكتبة (انظر الجدول رقم 1) ،

الجدول رقم 1: عينة الدراسة

	اسم المكتبة الجامعية	الموقع الالكتروني
1	جامعة العربي التبسي	https ://www.univ-/tebessa.dz/bibliotheque/contact-us
2	جامعة العربي بن مهيدي	/https://www.univ-oeb.dz/Bibliotheque
3	جامعة باجي مختار عنابة	/https://biblio.univ-annaba.dz
4	جامعة 20 اوت 1955	https://bibliotheque.univ-skikda.dz/index.php/ar/atsl-bna
5	جامعة محمد الشريف مساعدية	https://univ-soukahras.dz/ar/contact
6	جامعة الامير عبد القادر	http://www.univ-emir-constantine.edu.dz/biblio/index.php
7	جامعة بويرة	/https://www.univ-bouira.dz/bu
8	جامعة غرداية	/https://bu.univ-ghardaia.edu.dz
9	جامعة بومرداس	/https://bu.univ-boumerdes.dz
10	جامعة الجزائر 1	/http://bu.univ-alger.dz
11	جامعة الجزائر 3	/https://bib.univ-alger3.dz
12	جامعة معسكر	https://www.univ-mascara.dz/%d8%a7%d9%84%d9%85%d9%/83%d8%aa%d8%a8%d8%a9
13	جامعة سيدي بلعباس	http://ww.univ-sba.dz/biblio/index.php
14	جامعة وهران 1	/https://buc.univ-oran1.dz/ar
15	جامعة وهران للعلوم والتكنولوجيا	https://www.univ-usto.dz/buc/?cat=5
16	جامعة غيليزان	/http://bc.univ-relizane.dz

المصدر: من اعداد الباحثة .

يعتبر هذا العدد متدني جدا وغير مقبول في ظل التحولات الرقمية الكبيرة التي يعرفها العالم، وخاصة مع دخول الذكاء الاصطناعي بقوة في مجال الخدمات المرجعية الرقمية ، في الوقت الذي اصبحت فيه مكتبات جامعية حول العالم تقدم خدمات مرجعية تعتمد على chatbots باستخدام البرمجة اللغوية العصبية NLP منها مكتبة ستيلا بجامعة هامبورج ، مكتبة كارلي بجامعة دلف للتكنولوجيا ، مكتبة جامعة نبراسكا ، مكتبات جامعة ستانفورد ، وعربيا جامعة السلطان قابوس (عبد الحميد، 2025)فإن نسبة 29,62 % تعني أن أكثر من ثلثي المكتبات الجامعيةالجزائرية لم تدخل بعد المرحلة الأولى من التحول الرقمي وهي مرحلة التواجد التقليدي للخدمة على المواقع الالكترونية للمكتبات حتى تضمن الانتقال الى مرحلة التحول الذكي في تقديم الخدمات . ولأن الخدمة المرجعية الرقمية ليست مجرد خدمة مساعدة بل هي وسيلة لتيسير الوصول الى المعلومات

بشكل سريع وفعال ودعم مباشر للباحثين في اختيار المصادر الأكثر موثوقية، اضف الى هذا أنها قناة تفاعلية بين المكتبة والباحث . فإن غيابها يعتبر اخفقا في تكييف المكتبات الجامعية الجزائرية مع احتياجات الجيل الرقمي .

تحليل نتائج الدراسة :

بعد تحديد معايير تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بالاعتماد على إرشادات IFLA، تم تطبيق هذه المعايير على مواقع المكتبات الجامعية عينة الدراسة ، وذلك بالتوازي مع إرسال أسئلة مرجعية لاختبار فعالية الخدمة من حيث الاستجابة والدقة. وعليه، تم الشروع في تحليل النتائج المستخلصة من الملاحظة أولاً، يليها عرض نتائج التجربة التطبيقية

تحليل الملاحظة :

1:شكل ومسمى الخدمة بالمكتبات الجامعية:

الجدول رقم2: شكل ومسمى الخدمة

المكتبة الجامعية	شكل الخدمة	مسمى الخدمة
جامعة العربي التبسي تبسة	البريد الالكتروني	اتصل بنا
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي	استمارات وبريد الكتروني	اسأل مكتبي للمنتمين الى الجامعة + اتصل بنا لغير المنتمين
جامعة باجي مختار عنابة	استمارة الكترونية	اختصارSRV
جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة	بريد الكتروني	اتصل بنا
جامعة سوق اهراس محمد الشريف مساعدية	بريد الكتروني	اتصل بنا
جامعة الامير عبد القادر	البريد الالكتروني	اتصل
جامعة بويرة	استمارة الكترونية	اتصل بنا
جامعة غرداية	استمارة الكترونية	اتصل بنا
جامعة بومرداس	بريد الكتروني واستمارة	اتصل اطرح سؤال
جامعة الجزائر1	استمارة الكترونية	اتصل بنا
جامعة الجزائر3	البريد الالكتروني	اتصل بنا
جامعة معسكر	البريد الالكتروني	اتصل بنا
جامعة سيدي بلعباس	البريد الالكتروني	اتصل
جامعة وهران 1	استمارة	اتصل
جامعة وهران للعلوم والتكنلوجيا	البريد الالكتروني	اتصل
جامعة غيليزان	بريد الكتروني	اتصل بنا

مصدر الجدول: من اعداد الباحثة

تظهر نتائج الجدوا أعلاه تباينا واضحا في كل من تسمية الخدمة وأدوات تقديمها. فعلى مستوى التسمية، اعتمدت معظم الجامعات عبارة عامة مثل "اتصل بنا"، في حين سعت بعض المؤسسات إلى منح الخدمة هوية أكثر تخصصا على غرار "اسأل مكتبي" بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، أو "SRV " بجامعة باجي مختار عنابة، أو "اطرح سؤال" بجامعة

بومرداس. أما من حيث الشكل، فإن الخدمة ما تزال في الغالب مؤطرة ضمن البريد الإلكتروني الذي يمثل الأداة الأكثر شيوعا، في مقابل اعتماد بعض الجامعات على الاستمارة الإلكترونية كخيار أكثر تنظيما وملاءمة لإدارة الاستفسارات. كما لوحظ أن بعض المكتبات (مثل مكتبة جامعة أم البواقي و مكتبة جامعة بومرداس) تبنت مزيجا من البريد والاستمارة،وما لفت الانتباه ان مكتبة جامعة أم البواقي استخدمت مسمى أسأل مكتبي للمنتمين للجامعة حيث يتطلب استخدام الخدمة تقديم رقم بطاقة المكتبة ، واستخدم مسمى اتصل بنا لغير المنتمين للجامعة. وهو ما يعكس محاولة لتوسيع قنوات التواصل وتكييف الخدمة مع احتياجات مختلف الفئات حتى الباحثين الخارجيين عن الجامعة . والجدير بالذكر أن جامعة الجزائر 1 قد تميزت بإضافة خدمة الدردشة المباشرة، لتكون بذلك سبقة في اعتماد وسيلة تفاعلية أكثر تطورا مقارنة بالأنماط التقليدية. هذه النتائج تشير إلى أن التجربة الجزائرية ما تزال في مرحلة أولية يغلب عليها الطابع التقليدي، إذ لم يسجل بعد توظيف واسع للتقنيات التفاعلية المتقدمة كالذكاء الاصطناعي، فضلا عن غياب إطار وطني موحد يوجه سياسات تسمية وتقديم هذه الخدمات. وعليه، يمكن القول إن المكتبات الجامعية الجزائرية مدعوة إلى تطوير استراتيجيات أكثر تكاملا تضمن هوية واضحة للخدمة وتستفيد من الأدوات الرقمية الحديثة لتقديم دعم مرجعي فعال وسريع يتماشى مع متطلبات البيئة الأكاديمية الرقمية.

2: سهولة الاستخدام : لقياس هذا المبدئ حاولنا معرفة ما مدى سهولة استخدام واجهة المكتبة مع امكانية الوصول للخدمة والجدول الآتي يبرز ذلك :

الجدول رقم 3: سهولة استخدام واجهات المكتبات

سهولة الاستخدام	تبسة	أم بواقي	عنابة	سكيكدة	سوق اهراس	الامير عبد القادر	بويرة	غرداية	بومرداس	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
تصميم الواجهة بسيطة	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
هيكلة موحدة لجميع الصفحات	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
زر بارز للخدمة	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
معرفة الاستخدام من أول زيارة	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

الجدول من اعداد الباحثة

فمن خلال الجدول نلاحظ نتائج التقييم المتعلقة بسهولة استخدام الخدمات المرجعية الرقمية في عدد من المكتبات الجامعية الجزائرية عن تركيز ملحوظ على بساطة التصميم وهيكلة الصفحات، إذ يظهر أن معظم المواقع اعتمدت على واجهات بسيطة وهيكلة موحدة تسهل عملية التصفح، وهو ما يتماشى مع أحد أهم مبادئ سهولة الاستخدام المتمثلة في تقليل التعقيد وتوفير تنسيق بصري متجانس. كما يتضح أن عددا كبيرا من الجامعات أتاح للمستفيد إمكانية فهم الخدمة والتعرف على آليات استخدامها من أول زيارة ماعدا مكتبة جامعة معسكر، وهو مؤشر إيجابي على وضوح البنية. غير أن مؤشر إبراز زر الخدمة بشكل واضح وبارز لم يحظ بالاهتمام الكافي في مكتبتي سوق أهراس والجزائر 3، حيث لم يكن مميزا بما فيه الكفاية مقارنة مع المكتبات الاخرى ، مما قد يؤثر سلبا في سرعة وصول المستفيد إلى الخدمة المرجعية الرقمية. ومن خلال هذه المعطيات يمكن القول إن المكتبات الجامعية الجزائرية حققت تقدما نسبيا في جانب التصميم البسيط والهيكلة الموحدة، لكنها ما تزال بحاجة إلى

تحسين جاذبية الواجهة وتفاعليتها، لاسيما من خلال تعزيز وضوح زر الخدمة واعتماد معايير تصميم أكثر تقدما تتماشى مع تجارب الاستخدام العالمية في مجال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية .

3: الوصول الشامل : تحدد الوصول الشامل حسب ما اسنبطناه من ارشادات ifla على امكانية الوصول للخدمة من مختاف فئات المجتمع مع مراعاة دوي الاحتياجات الخاصة ، دعم مختلفاللغات العالمية وموائمتها مع مختلف الاجهزة والجدول الآتي يظهر ذلك .

الجدول رقم 4 : امكانية الوصول للخدمة المرجعية الرقمية

الوصول الشامل	تبسة	أم بواقي	عنابة	سكيكدة	سوق اهراس	الامير عبد القادر	بويرة	غرداية	بومرداس	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
المستخدم دوي الاحتياجات الخاصة																
دعم اللغات				✓					✓							
الوصول الى الخدمة من مختلف الاجهزة	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

مصدر الجدول : من أعداد الباحثة

تشير نتائج عنصر الوصول الشامل في الخدمات المرجعية الرقمية بالجامعات الجزائرية إلى أن هذا الجانب ما يزال في مراحله الأولى من التطوير. إذ يلاحظ غياب شبه تام للتكييفات الخاصة بالمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة مثل دعم الحروف الكبيرة ، وهو ما يعد نقطة ضعف أساسية تحد من مبدأ العدالة في الوصول إلى المعلومات الرقمية. وفي المقابل، أظهرت بعض المبادرات الجزئية تقدما نسبيا، مثل دعم اللغات الأجنبية الذي توفره جامعةسكيكدة وجامعة بومرداس فقط، حيث توجد 8 جامعات تقدم الخدمة باللغة العربية فقط(تبسة، أم بواقي، سوق اهراس،الامير عبد القادر، غرداية، الجزائر3 ، معسكر،غليزان. مع 6 جامعات تقدم الخدمة باللغة الفرنسية (فرنسية، بويرة، الجزائر1، سيدي بلعباس، وهران، هواري بومدين) ما يعكس إدراكا محدودا لأهمية الانفتاح على جمهور أوسع يتجاوز الناطقين بالعربية والفرنسية. أما على مستوى إتاحة الخدمة عبر مختلف الأجهزة (حاسوب، هاتف ذكي، جهاز لوحي)، فقد سجلت معظم الجامعات حضورا قويا في هذا الجانب، حيث أظهرت النتائج أن أغلب المواقع متوافقة مع عدة أجهزة، الأمر الذي يعزز مرونة الاستخدام ويواكب الاتجاهات العالمية في تصميم الخدمات الرقمية. وبناء على ذلك يمكن القول إن المكتبات الجامعية الجزائرية قد حققت تقدما نسبيا في التوافق مع الأجهزة لكنها ما تزال بحاجة ملحة إلى دمج معايير الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة وتوسيع نطاق دعم اللغات، بما يضمن وصولا أكثر شمولا وعدالة لجميع فئات المستفيدين.

4: المحتوى والارشاد: حاولنا في هذا العنصر لمس الجوانب الآتية : ما اذا كان هناك وصف واضح لطبيعة الخدمة المرجعية الرقمية مع تحديد مدة الرد المتوقعة على الاستفسارات مع وجود الاسئلة المتكررة . وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول ادناه :

الجدول رقم 5: المحتوى والارشاد

المحتوى والارشاد	تبسة	أم بواقي	عنابة	سكيكدة	سوق اهراس	الأمير عبد القادر	بويرة	غرداية	بومرداس	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
وصف الخدمة			✓													
مدة الرد على الاسئلة																
الاسئلة المتكررة	✓									✓				✓		

مصدر الجدول: من أعداد الباحثة

تكشف نتائج عن محدودية كبيرة في عنصر المحتوى والارشاد، إذ لم تظهر سوى بعض الجامعات التزاما بتوفير أدوات إرشادية واضحة للمستفيدين. فقد برزت جامعة عنابة باعتبارها الوحيدة التي قدمت وصفا للخدمة يوضح طبيعتها ومجالاتها، وهو عنصر أساسي لتعريف المستفيد بحدود الدعم المرجعي المتاح. أما على مستوى الأسئلة المتكررة(FAQ) ، فقد اعتمدتها بعض الجامعات بشكل جزئي مثل تبسة، الجزائر 1، وهران 1، وهو ما يعكس محاولات متفرقة لتقليل تكرار الاستفسارات الروتينية وتوجيه المستفيد ذاتيا قبل التواصل المباشر مع المكتبة. في المقابل، يلاحظ غياب شبه تام لعنصر تحديد مدة زمنية للرد على الأسئلة، ما يضعف من شفافية الخدمة ويجعل المستفيد غير قادر على توقع زمن الاستجابة. وعليه، يمكن القول إن هذا البعد من الخدمة لا يزال الأقل نضجا مقارنة ببقية الأبعاد (سهولة الاستخدام والوصول الشامل)، مما يستدعي وضع استراتيجيات أكثر وضوحا لإغناء المحتوى، وتعزيز الإرشاد عبر إدماج عناصر أساسية مثل التعريف بالخدمة، نشر الأسئلة الشائعة، وتحديد آجال الاستجابة، بما يضمن مهنية وموثوقية أعلى للخدمات المرجعية الرقمية.

5: النماذج التفاعلية: جاء هذا العنصر لتقييم الاستمارة الالكترونية، وعليه فقد شمل ستة مكتبات فقط وهي التي تقدم الخدمة المرجعيةالرقمية باستخدام هذه الآداة. جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 6: النماذج التفاعلية

النماذج التفاعلية	تبسة	أم بواقي	عنابة	سكيكدة	سوق اهراس	الأمير عبد القادر	بويرة	غرداية	بومرداس	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
نموذج طرح السؤال واضح		✓	✓				✓	✓		✓				✓		
نموذج يحتوي على البيانات الضرورية		✓	✓				✓	✓		✓				✓		
توجيه المستخدم لنوع الخدمة														✓		

مصدر الجدول : من اعداد الباحثة

تشير النتائج إلى أن مستوى النضج في هذا البعد ما يزال محدودا ومتفاوتا بين المؤسسات. فقد أظهرت بعض الجامعات – مثل أم البواقي، عنابة، البويرة، غرداية، الجزائر 1، ووهران 1 – التزاما بتوفير نموذج واضح لطرح السؤال يتضمن الحقول

الأساسية التي تضمن جمع البيانات الضرورية عن المستفيد وتسهل عملية الرد. ومن اهم المعلومات المطلوبة اسم ولقب المستفيد ، البريد الالكتروني، ومكان طرح السؤال. وهو ما يعد خطوة مهمة نحو تنظيم الخدمة وضمان فعاليتها. في المقابل، يلاحظ غياب هذا العنصر في معظم الجامعات الأخرى، لان الخدمة هي مراسلة عبر البريد الإلكتروني دون وجود إطار تفاعلي منظم. أما على مستوى توجيه المستخدم لنوع الخدمة (مثل التفرقة بين استشارات ببلوغرافية، أو أسئلة تقنية، أو طلبات إرشاد)، فلم يظهر إلا في جامعة وهران 1، وهو ما يعكس وعيا بأهمية تصنيف الاستفسارات وتوجيهها إلى الجهة الأنسب داخل المكتبة. هذه النتائج توضح أن الجامعات الجزائرية ما تزال في مرحلة أولية في مجال تطوير النماذج التفاعلية، حيث يغلب عليها الطابع البسيط والجزئي، مما يستدعي مستقبلا اعتماد نماذج أكثر تخصصا ووضوحا، مدعومة بخيارات تصنيف وتوجيه آلي تساهم في رفع جودة الخدمة وتقليص زمن الاستجابة.

6: الخصوصية والامان : تعد مسألة الخصوصية والأمان من أبرز التحديات التي تواجه الخدمات المرجعية الرقمية في البيئة الجامعية، إذ أن طبيعة هذه الخدمة تقوم على التفاعل المباشر بين المستفيد وأخصائي المراجع عبر قنوات إلكترونية (بريد إلكتروني، محادثة فورية، الاستمارة الالكترونية، أو شبكات التواصل الاجتماعي). هذا التفاعل قد يتطلب في بعض الأحيان تزويد المكتبة ببيانات شخصية أو أكاديمية، ما يستوجب وضع آليات واضحة لحماية المعلومات من الوصول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام. والجدول الآتي يظهر نتائج هذا العنصر .

الجدول رقم 7 : الخصوصية والأمان

الخصوصية والامان	تبسة	أم بواقي	عنابة	سكيكدة	سوق اهراس	الأمير عبد القادر	جيجل	غرداية	بومرداس	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
سياسة الخصوصية واضحة																
اعلام المستخدم بكيفية استخدام بياناته																
حماية البيانات اثناء الارسال			✓													

مصدر الجدول : من اعداد الباحثة

يكشف الجدول أعلاه عن غياب شبه تام لهذا البعد الحيوي في معظم المؤسسات، حيث لم تسجل سوى جامعة عنابة كمثال وحيد يوفر إشارة إلى حماية البيانات .في المقابل، لم تظهر بقية الجامعات أي مؤشرات واضحة على تبني سياسة خصوصية معلنة أو على إعلام المستخدمين بكيفية جمع بياناتهم واستخدامها، وهو ما يشكل فراغا بارزا في البنية التنظيمية للخدمات المرجعية الرقمية. إن هذا النقص لا يؤثر فقط على مستوى ثقة المستفيد في الخدمة، بل يعكس أيضا محدودية الوعي المؤسسي بأهمية التوافق مع المعايير الدولية لحماية البيانات، خصوصا في ظل التحولات العالمية نحو تشريعات صارمة مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) .وعليه، يمكن القول إن بعد الخصوصية والأمان يمثل أضعف حلقة في منظومة الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مما يستدعي ضرورة وضع سياسات واضحة للخصوصية، وتبني آليات تقنية وتشريعية تكفل حماية بيانات المستفيدين وتعزز مصداقية الخدمة.

7: التصميم البصري : يشير هذا العنصر الى الجانب الجمالي الذي تظهر به الخدمة المرجعية الرقمية على مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية والذي يعزز جانب سهولة الاستخدام للهذه الخدمة . والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم 8: التصميم البصري

التصميم البصري	تبسة	أم بواقي	غليزان	سكيكدة	سوق اهراس	الأمير عبد القادر	بويرة	غرداية	بومرداس	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
تجنب النصوص الطويلة والمعقدة	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استخدام رموز لتوجيه المستخدم						✓							✓			
تحديد هوية المؤسسة	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

مصدر الجدول : من اعداد الباحثة

يُظهر الجدول أن أغلب المؤسسات ركزت على تبسيط المحتوى وتجنب النصوص الطويلة والمعقدة، وهو ما يشكل نقطة قوة واضحة تسهم في تسهيل القراءة وتوجيه المستفيد نحو المعلومات الأساسية دون تشتيت. كما برز التزام شبه عام بـــ تحديد هوية المؤسسة من خلال إبراز شعارات الجامعات وعناصرها التعريفية، وهو ما يعزز موثوقية الخدمة ويربطها مباشرة بالإطار المؤسساتي الرسمي. غير أن جانب استخدام الرموز والأيقونات البصرية لتوجيه المستخدم لم يحظ بالاهتمام الكافي، حيث سجل بشكل محدود في جامعات مثل الامير عبد القادر وسيدي بلعباس فقط، في حين غاب عن معظم المواقع الأخرى، مما يقلل من جاذبية الواجهة ويحد من التفاعل البصري الذي يسهل التنقل. وعليه، يمكن القول إن المكتبات الجامعية الجزائرية ما تزال بحاجة إلى توسيع استخدام العناصر التوضيحية البصرية لتدعيم الإرشاد وتوفير تجربة استخدام أكثر حداثة وملاءمة للمعايير العالمية في تصميم الخدمات الرقمية.

8: وسائل التواصل : يشير هذا العنصر الى الادوات المتاحة للتواصل الداعمة للخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات عينة الدراسة . والموضحة في الجدول التالي .

الجدول رقم 9: وسائل التواصل

وسائل تواصل بديلة	تبسة	أم بواقي	غليزان	سكيكدة	سوق اهراس	الأمير عبد القادر	بويرة	غرداية	بومرداس	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
بريد الكتروني داعم	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
توفر المحادثة الفورية										✓						
وسائل اتصال أخرى الهاتف والفاكس	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
وسائل التواصل الاجتماعي	✓	✓		✓						✓	✓			✓		

مصدر الجدول: من اعداد الطالبة

يبين الجدول أن البريد الإلكتروني يعد الوسيلة الأكثر شيوعا بين المكتبات الجامعية الجزائرية المدروسة، إذ توفره معظم المكتبات الجامعية كقناة رسمية داعمة للتواصل مع المستفيدين. هذا يدل على استمرارية الاعتماد على البريد الإلكتروني كوسيلة موثوقة وذات طابع رسمي في تقديم الخدمات المرجعية الرقمية.

أما المحادثة الفورية فقد اقتصرت على جامعة الجزائر 1 فقط، مما يكشف عن فجوة كبيرة في تبني الحلول التفاعلية الفورية على مستوى المكتبات الجامعية. وهذا النقص يحد من فعالية الخدمة المرجعية الرقمية، حيث أن الطلبة والباحثين باتوا يتوقعون استجابات آنية تتماشى مع أنماط تفاعلهم الرقمية اليومية.

أما بالنسبة إلى وسائل الاتصال التقليدية (الهاتف والفاكس)، فهي ما تزال حاضرة بشكل واسع في معظم المكتبات، الأمر الذي يعكس استمرار الثقافة المؤسسية التقليدية في طرق التواصل، رغم محدوديتها في عصر التحول الرقمي.

فيما يتعلق بـ وسائل التواصل الاجتماعي، فقد اعتمدتها بعض المكتبات الجامعية (تبسة، أم البواقي، سكيكدة، الجزائر1، الجزائر3، وهران 1)، وهو مؤشر على إدراك متزايد لأهمية هذه المنصات في الوصول إلى الباحثين عبر قنوات مألوفة لهم. إلا أن الاستخدام ما يزال جزئيا وغير معمم، ما يدل على غياب سياسة موحدة لإدماج شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المرجعية بشكل ممنهج.

9: التوافق التقني : يعد هذا العنصر جانب مهم جدا في تقويم الخدمات المرجعية الرقمية ، حيث يركز على أن الخدمة يجب أن تعمل عبر مختلف المتصفحات والأجهزة دون مشاكل تقنية وهو ما يوضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم 10: التوافق التقني

التوافق التقني	تبسة	أم البواقي	غليزان	سكيكدة	سوق اهراس	عبد الأمير القادر	بومرداس	غرداية	بويرة	الجزائر1	الجزائر3	معسكر	سيدي بلعباس	وهران1	وهران للعلوم والتكنولوجيا	غليزان
العرض على مختلف المتصفحات	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
واجهة سريعة التحميل	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
امكانية الاستخدام في اتصال الضعيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

مصدر الجدول : من اعداد الطالبة

يظهر من خلال الجدول أن معظم مواقع المكتبات الجامعية عينة الدراسة تحقق درجة عالية من التوافق التقني، إذ إنها قادرة على العرض عبر مختلف المتصفحات وتتمتع بواجهات سريعة التحميل. ويعد هذا مؤشرا إيجابيا على التوجه نحو تحسين

تجربة المستخدم وضمان سهولة الوصول إلى خدمات المرجعية الرقمية من دون عوائق تقنية مرتبطة بالمنصات أو سرعة التصفح.

أما فيما يتعلق بـ إمكانية الاستخدام في حالة الاتصال الضعيف، فقد ظهر تفاوت بين المكتبات الجامعية ؛ فبينما وفرت غالبية المواقع هذه الإمكانية، لوحظ غيابها في مكتبة جامعة وهران1. هذا النقص يطرح إشكاليات مهمة بالنظر إلى واقع البنية التحتية الرقمية في الجزائر، حيث لا تزال مشكلات ضعف التدفق الإنترنت شائعة في كثير من المناطق. وبذلك، فإن عدم مراعاة هذه الخصوصية التقنية قد يحد من استفادة عدد كبير من الباحثين من الخدمات المرجعية الرقمية.

2: تحليل التجربة :

في هذا الجانب، تم اختبار الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية عينة الدراسة، وذلك عبر إعداد سؤال مرجعي وهو " هل يمكنكم افادتي بمراجع حول المكتبات الرقمية والبرمجيات المفتوحة المصدر الموجودة على مستوى مكتبتكم؟ ". وقد تمت مراسلة كل مكتبة جامعية باستخدام كل الوسائل التي تتيحها للاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية سواء الاستمارة الالكترونية ، البريد الالكتروني و الفيسبوك. وقد جرى تقييم الخدمة وفق معيارين أساسيين هما: المدة الزمنية المستغرقة في الرد ومدى دقة وفعالية الإجابة المقدمة. أما فيما يتعلق بلغة التواصل، فقد تم اعتماد اللغة العربية عند التعامل مع المكتبات التي توفر الخدمة بهذه اللغة، بينما استخدمت اللغة الفرنسية في المكتبات التي تقدم خدماتها المرجعية الرقمية بالفرنسية، وذلك بهدف ضمان موضوعية التقييم ومراعاة خصوصية بيئة كل مكتبة. وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه.

الجدول رقم 11: الوقت المستغرق للرد على السؤال المرجعي ووسيلة الرد

المكتبة	24سا	اربعة أيام	لم يتم الرد	وسيلة الرد
جامعة العربي التبسي تبسة		✓		الفيسبوك
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي			✓	
جامعة باجي مختار عنابة			✓	
جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة			✓	
جامعة سوق اهراس محمد الشريف مساعدية			✓	
جامعة الامير عبد القادر			✓	
جامعة بويرة			✓	
جامعة غرداية			✓	
جامعة بومرداس			✓	

جامعة الجزائر1		✓		الفيسبوك
جامعة الجزائر3			✓	
جامعة معسكر			✓	
جامعة سيدي بلعباس	✓			البريد الالكتروني
جامعة وهران 1		✓		الفيسبوك
جامعة وهران للعلوم والتكنلوجيا			✓	
جامعة غيليزان			✓	

الجدول من اعداد الباحثة

يبين الجدول أعلاه أن هناك تفاوتاًملحوظا في سرعة التفاعل وفعالية قنوات التواصل. فقد لوحظ أن:

مكتبة جامعة سيدي بلعباس كانت الوحيدة التي استجابت في ظرف 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني، حيث جاء الرد كالآتي: "نحن في عطلة وسنوافيكم بالمعلومات بعد استئناف العمل في سبتمبر"، وهو ما يعكس نوعا من التفاعل، لكنه يبقى مؤجلاً إلى ما بعد العطلة.

مكتبة جامعة وهران 1 أجابت أيضا عبر الفيسبوك في ظرف أربعة أيام، وكان مضمون الرد: "نحن في عطلة"، أي أنها لم تقدم المعلومة المطلوبة وإنما اكتفت بتبرير عدم القدرة على الاجابة عن التساؤل المطروح.

مكتبة جامعة الجزائر 1 استجابت عبر الفيسبوك بعد أربعة أيام، وكان ردها: "يجب الحضور إلى المكتبة من أجل الحصول على المعلومات"، وهو ما يعكس قصورًا في توظيف الخدمة المرجعية الرقمية وتحويلها إلى خدمة حضورية.

مكتبة جامعة العربي التبسي – تبسة بدورها أجابت عبر الفيسبوك في ظرف أربعة أيام فقط بعبارة مقتضبة: "نعم يوجد ما تبحثون عنه"، دون تفاصيل إضافية أو توجيه إلى مصادر دقيقة.

في المقابل، لم تسجل غالبية المكتبات الأخرى أي رد، ما يعكس ضعفًا في تفعيل هذه الخدمة أو غياب آليات متابعة الاستفسارات خلال العطلة الصيفية.

3: النتائج العامة للدراسة:

- ✓ ضعف الانتشار الفعلي للخدمة المرجعية الرقمية: فمن بين 54 جامعة جزائرية، لم تعتمد سوى 16 مكتبة جامعية مركزية تقديم هذه الخدمة، أي بنسبة (29,62%)، وهو مستوى متدن يعكس تأخرا واضحا عن ركب التحول الرقمي مقارنة بالجامعات العالمية والعربية.
- ✓ هيمنة الطابع التقليدي على الخدمة: أغلب المكتبات ما تزال تقدم الخدمة عبر البريد الإلكتروني أو استمارات إلكترونية بسيطة، في حين اقتصرت المحادثة الفورية على مكتبة واحدة فقط (جامعة الجزائر 1). غياب أدوات الذكاء الاصطناعي و chatbotsيبرز محدودية النضج الرقمي.

- ✓ إشكالية التسمية وهوية الخدمة: معظم المكتبات اعتمدت تسميات عامة مثل "اتصل بنا"، باستثناء بعض المحاولات الفردية (مثل "اسأل مكتبي" أو ."SRV")غياب إطار وطني موحد يحدد هوية الخدمة أدى إلى تشتت في الشكل والمضمون.
- ✓ سهولة الاستخدام نسبية لكن غير مكتملة:الواجهات عموما بسيطة وموحدة، ومعظم الخدمات يمكن التعرف عليها من الزيارة الأولى، إلا أن إبراز زر الخدمة لم يكن كافيا في بعض المواقع، ما يضعف سرعة الوصول.
- ✓ قصور في مبدأ الوصول الشامل:غياب شبه تام لمراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة، ودعم محدود للغات (العربية والفرنسية فقط)، مع تفوق نسبي في التوافق مع مختلف الأجهزة (حاسوب، هاتف، لوحي)
- ✓ فقر المحتوى الإرشادي:لم تقدم سوى جامعة عنابة وصفا واضحا للخدمة، في حين غابت آليات أساسية مثل تحديد مدة زمنية للرد أو توسيع نطاق "الأسئلة المتكررة"، مما أضعف مهنية الخدمة.
- ✓ النماذج التفاعلية محدودة وغير متطورة:توفرها بعض الجامعات (أم بواقي، عنابة، الجزائر 1، وهران 1...) لكنها تفتقر إلى تصنيف الاستفسارات أو تخصيص الخدمة، باستثناء تجربة جامعة وهران 1.
- ✓ غياب شبه كلي لسياسات الخصوصية والأمان:لم تسجل سوى جامعة عنابة إشارة إلى حماية البيانات، بينما بقية الجامعات لم توضح سياسات خصوصية، ما يضعف ثقة المستفيدين ويعكس محدودية الوعي المؤسساتي بأهمية الأمن المعلوماتي.
- ✓ التصميم البصري تقليدي وغير تفاعلي:رغم بساطة الواجهات وتأكيد هوية المؤسسات، فإن الرموز البصرية والأيقونات الموجهة شبه غائبة، مما يقلل من جاذبية الخدمة.

- ✓ وسائل التواصل تفتقر للتكامل:البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأكثر اعتمادا، بينما لم تعتمد المحادثة الفورية سوى جامعة واحدة وهي الجزائر 1، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي متباين وغير مؤسس على سياسة موحدة.
- ✓ التوافق التقني مقبول إجمالا:معظم المواقع متوافقة مع المتصفحات وتتميز بسرعة التحميل، لكن بعض الجامعات لم تراعِ مشكلات الاتصال الضعيف، مما يحد من إمكانية استفادة المستخدمين في بيئات ذات تدفق أنترنت ضعيف.
- ✓ ضعف فعالية الاستجابة الفعلية للتجربة التطبيقية:جامعة سيدي بلعباس: الرد خلال 24 ساعة لكن بشكل مؤجل بعد العطلة.جامعة وهران 1 والجزائر 1: ردود غير عملية (إما "نحن في عطلة" أو "تعالوا حضوريًا)."جامعة تبسة: رد مقتضب دون تفاصيل.بقية الجامعات لم ترد مطلقا .ما يعكس قصورا كبيرا في الالتزام بمتطلبات الخدمة المرجعية الرقمية كقناة فورية وفعالة للمعلومة.

الاقتراحات:

- ✓ وضع سياسة وطنية موحدة للخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية، تحدد المصطلحات الرسمية، آليات التشغيل، وحدود مسؤولية المكتبي المقدم للخدمة المرجعية الرقمية .
- ✓ إدراج الخدمة المرجعية الرقمية ضمن خطط التحول الرقمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، لضمان دعمها بالموارد البشرية والتقنية اللازمة.

- ✓ تكوين المكتبيين تكوينا متخصصا في تقنيات المراسلة الفورية، إدارة الاستفسارات الرقمية، والتعامل مع أدوات الذكاء الاصطناعي.
- ✓ تخصيص فرق عمل لتسيير الخدمة المرجعية الرقمية بدلا من إسنادها لموظف واحد، لضمان الاستمرارية والرد السريع.
- ✓ تشجيع ثقافة خدمة المستفيدين عن بعد عبر ورشات تدريبية تعزز مهارات التواصل الرقمي
- ✓ اعتماد منصات حديثة (chatbots ، الذكاء الاصطناعي، نظم الردود التفاعلية) لتطوير الخدمة وجعلها أكثر فورية.
- ✓ تحسين التصميم البصري والتجربة التفاعلية للمواقع الإلكترونية عبر إبراز زر الخدمة، استخدام الأيقونات التوضيحية، وضمان سهولة الوصول من مختلف الأجهزة.
- ✓ دمج سياسات حماية البيانات بشكل صريح في صفحات الخدمة المرجعية الرقمية، مع توفير رابط واضح لشروط الاستخدام.
- ✓ إطلاق دراسات تقييم دورية كل سنتين لقياس مدى تطور الخدمة المرجعية الرقمية وفق مؤشرات الأداء (عدد الاستفسارات، زمن الرد، رضا المستفيدين).
- ✓ تحفيز البحث الأكاديمي التطبيقي حول الذكاء الاصطناعي في الخدمة المرجعية الرقمية كجزء من مشاريع التخرج أو رسائل الماجستير والدكتوراه.

من أجل الانتقال من مستوى "الحضور الرقمي الشكلي" إلى مستوى "الخدمة المرجعية الرقمية الفاعلة"، تحتاج المكتبات الجامعية الجزائرية إلى تكامل بين الجانب التشريعي، التكويني، التقني، والتواصلي، مع التركيز على الخصوصية والأمان كأولوية، والانفتاح على الذكاء الاصطناعي لضمان مواكبة التحولات العالمية

الخاتمة:

أظهرت هذه الدراسة أن الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية ما تزال في مرحلة انتقالية، تتأرجح بين الحضور الشكلي والتجسيد الفعلي لمعايير الجودة التي وضعتها المنظمات الدولية وعلى رأسها الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات .(IFLA) ورغم توفر بعض المبادرات، إلا أن التجربة الميدانية أبرزت وجود تحديات واضحة تتمثل في ضعف استمرارية الخدمة، غياب التكوين المتخصص، وبطء الاستجابة أو اشتراط الحضور المادي للمستفيد.

كما بينت النتائج أن غياب الاهتمام بالتصميم البصري، محدودية التوافق التقني، وعدم وضوح سياسات الخصوصية والأمان، كلها عوامل تعيق فعالية هذه الخدمة وتضعف ثقة المستفيدين بها. ويظهر أن المكتبات الجامعية الجزائرية لا تزال تتعامل مع الخدمة المرجعية الرقمية بوصفها إضافة ثانوية، وليست جزءا جوهريا من بنيتها الخدمية.

وعليه، فإن تحقيق تحول حقيقي في هذا المجال يستوجب إرادة مؤسساتية جادة، مدعومة بإطار تشريعي وتكويني وتقني متكامل، بما يسمح بتطوير الخدمة المرجعية الرقمية لتكون فضاء آمنا، سريعا، ومتوافقا مع احتياجات المستفيدين في البيئة الرقمية. إن الاستثمار في هذا المجال ليس خيارا، بل ضرورة لضمان مكانة المكتبة الجامعية كفاعل أساسي في دعم البحث العلمي ومواكبة التغيرات العالمية.

قائمة المراجع :

الشبكة الجامعية . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 1 8، 2025، من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي : https://www.mesrs.dz/index.php/reseau-universitaire-ar/

جميلة جابر. (2014). *المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية اللبنانية: دراسة تقويمية*. جامعة بيروت العربية، المكتبات والمعلومات، بيروت.

سليم المحروقي، و خلفان بن زهران بن حمد. (2013). الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبات جامعة السلطان قابوس وجامعة الامارات العربية دراسة استطلاعية. *المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتباتالمتخصصة فرع الخليج العربي : مستقبل المهن :الخروج من دائرة المهن القديمة والتحول في المستقبل الى بيئات عمل رقمية متطورة* . أبو ظبي : معهد مصدر للعلوم والتكنولوجيا مع شبكة " عنكبوت".

شريف كامل شاهين. (2005). *الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت* . تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ادارة المعلومات والاتصال .

فاتن سعيد بامفلح. (2009). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية : دراسة تقويمية.*دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات* ، *14*(1)، 90-133.

لمياء مختار عبد الحميد. (2025). استخدام اساليب الذكاء الاصطناعي في التسويق لخدمات المكتبات الجامعية : دراسة تجريبية.*المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، *7*(21).

محمد صباح. (2016). الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة ام القرى بالمملكة العربية السعودية : دراسة حالة .*المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، *3*(2).

محمد فتحي عبد الهادي، و أسامة السيد محمود. (2006). *مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات* . القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر.

يونس عزوق، سالم باشيوة، و محند الزين عيواز. (2024). مؤشرات قياس جودة الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية : دراسة على ضوء المعايير العربية والدولية (KPIs/ISO11620:2023) : المكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة بومرداس –نموذجا.*مجلة المعيار*، *28*(4).