

الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في الجبل الغربي الليبي: دراسة وصفية

د. إبراهيم سالم محمد
كلية التربية الزنتان، جامعة الزنتان، الزنتان – ليبيا
ibrahim.altarhonee@uoz.edu.ly

Digital Reference Services in University Libraries in Western Mountain Region of Libya: A Descriptive Study

Dr. Ibrahim Salem Mohammed

Faculty of Education, University of Zintan, Zintan – Libya

تاريخ الاستلام: 2026-08-22، تاريخ القبول: 2026-08-26، تاريخ النشر: 2026-09-15

الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في الجبل الغربي الليبي، ورصد قنوات تقديمها، ومقوماتها التقنية والتنظيمية، ومؤشرات جودتها. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل البيئة الرقمية الرسمية لثلاث جامعات حكومية هي: جامعة غريان، وجامعة الزنتان، وجامعة نالوت، بالاستناد إلى قائمة مراجعة مستمدة من الأدبيات المتخصصة والإرشادات المهنية للخدمات المرجعية الرقمية. أظهرت النتائج تفاوتاً في مستوى التحول الرقمي بين المكتبات محل الدراسة؛ إذ برزت جامعة نالوت بصورة أوضح في مجال إتاحة المصادر والفهرسة الإلكترونية، خاصة بعد إطلاق مكتبتها الإلكترونية باستخدام نظام Koha عام 2026، بينما أظهرت جامعة الزنتان توجهاً نحو تطوير قاعدة بيانات للمكتبة المركزية وفروعها، في حين تتوافر بجامعة غريان بنية أكاديمية متخصصة في المكتبات والمعلومات تدعم تطوير الخدمات المعلوماتية. كما كشفت النتائج أن الرقمنة تتركز بدرجة أكبر في إتاحة المصادر والأدوات الإلكترونية، بينما لا تظهر الخدمة المرجعية الرقمية التفاعلية بصورة متكاملة ومنظمة في المواقع الرسمية محل الدراسة. وأوصت الدراسة بتطوير قنوات مخصصة للاستفسارات المرجعية الرقمية، ووضع سياسات واضحة للخدمة، وتدريب العاملين، وتفعيل آليات تقييم الجودة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المرجعية الرقمية؛ المكتبات الجامعية؛ الخدمات المعلوماتية؛ التحول الرقمي؛ الجبل الغربي؛ ليبيا.

Abstract:

This study aimed to identify the current status of digital reference services in university libraries in the Western Mountain region of Libya, with particular emphasis on service channels, technical and organizational requirements, and quality indicators. A descriptive analytical approach was adopted through an analysis of the official digital environments of three public universities: the University of Gharyan, the University of Zintan, and the University of Nalut. A review checklist was developed based on relevant literature and professional guidelines for digital reference services. The findings revealed differences in the level of digital development among the libraries studied. The University of Nalut showed a relatively advanced level of electronic library services, particularly following the launch of its Koha-based electronic library in 2026. The University of Zintan showed an orientation toward developing a database for its central library and branches, while the University of Gharyan has an academic specialization in library and information science that may support the development of information services. Overall, the findings indicate that digital transformation is more evident in electronic access to information resources than in the provision of integrated and clearly organized interactive digital reference services. The study recommends developing dedicated digital reference channels, establishing clear service policies, enhancing staff training, and implementing systematic quality assessment mechanisms.

Keywords: Digital Reference Services; University Libraries; Information Services; Digital Transformation; Western Mountain; Libya.

المقدمة

شهدت خدمات المكتبات خلال العقود الأخيرة تحولاً واضحاً نتيجة التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وانتقال جزء كبير من مصادر المعلومات من البيئة الورقية إلى البيئة الإلكترونية. ولم يقتصر هذا التحول على مصادر المعلومات وأدوات استرجاعها، بل امتد إلى الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستخدمين، ومن بينها الخدمة المرجعية.

وتعد الخدمة المرجعية من الخدمات الأساسية التي تهدف إلى مساعدة المستخدم في تحديد المعلومات التي يحتاج إليها والوصول إلى مصادرها واستخدامها بصورة فعالة. ومع انتشار الإنترنت وتقنيات الاتصال الحديثة، أخذت هذه الخدمة تنتقل تدريجياً من صورتها التقليدية القائمة على الاتصال المباشر بين المستخدم وأخصائي المعلومات إلى أنماط إلكترونية تتيح التواصل عن بعد (البيسوني وضليمي، 2009)

ويشير مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية إلى تقديم المساعدة المرجعية باستخدام الوسائط الإلكترونية، بحيث يستطيع المستخدم التواصل مع أخصائي المعلومات دون الحاجة إلى الحضور الشخصي إلى المكتبة. ويمكن أن تتم هذه الخدمة من خلال البريد الإلكتروني، أو نماذج الاستفسارات الإلكترونية، أو المحادثة الفورية، أو غيرها من أدوات الاتصال الرقمية (Younus & Nadeem, 2021)

وقد أدى ظهور هذا النمط من الخدمة إلى الحاجة إلى إعادة النظر في أساليب تقديم الخدمات المرجعية وتنظيمها وتقويمها؛ إذ تؤكد إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) ضرورة مراعاة طبيعة البيئة الرقمية ووضوح جمهور الخدمة ونطاقها وإجراءات تقديمها، بينما تؤكد إرشادات جمعية خدمات المراجع والمستخدمين (RUSA) أهمية التخطيط للخدمة ودمجها ضمن خدمات المكتبة وتوفير الموارد البشرية والتقنية اللازمة وتقويمها بصورة منتظمة. (IFLA, 2006; RUSA, 2017)

وفي البيئة اللببية، تزامن هذا التحول مع اتجاه عدد من الجامعات إلى تطوير مواقعها الإلكترونية وإدخال نظم إلكترونية لإدارة المكتبات وإتاحة مصادر المعلومات. غير أن وجود المكتبة الإلكترونية أو الفهرس الإلكتروني لا يعني بالضرورة اكتمال الخدمة المرجعية الرقمية؛ إذ تتطلب هذه الأخيرة وجود تفاعل منظم بين المستخدم وأخصائي المعلومات، إلى جانب قنوات واضحة للاستفسار وإجراءات محددة للاستجابة والتقويم.

ومن هذا المنطلق تركز الدراسة الحالية على المكتبات الجامعية في الجبل الغربي الليبي، بهدف الوقوف على واقع الخدمات المرجعية الرقمية فيها، بعيداً عن التعميم على جميع الجامعات اللببية.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تستند مشكلة الدراسة إلى ملاحظة أن التحول الرقمي في المكتبات قد يأخذ صوراً متعددة؛ فقد تتمثل الرقمنة في إنشاء موقع إلكتروني أو فهرس آلي أو مستودع رقمي، دون أن يصاحب ذلك بالضرورة وجود خدمة مرجعية رقمية تفاعلية. وقد بينت الدراسات السابقة أن الخدمة المرجعية الرقمية تتطلب مجموعة مترابطة من المقومات البشرية والتقنية والتنظيمية، وليس مجرد إتاحة مصادر المعلومات إلكترونياً (كوار، 2016).

وفي هذا السياق، تظهر لدى الجامعات محل الدراسة مؤشرات متفاوتة على التحول الرقمي، فقد أعلنت جامعة نالوت إطلاق مكتبتها الإلكترونية القائمة على نظام Koha في يونيو 2026، بما يتيح البحث الإلكتروني في مقتنيات المكتبة، كما افتتحت مكتبتها المركزية في أغسطس 2026، كما يظهر بجامعة غريان قسم أكاديمي متخصص في المكتبات والمعلومات، تأسس لإعداد كوادر متخصصة في مجال المكتبات ومؤسسات المعلومات.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: (ما واقع الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في الجبل الغربي الليبي؟).

يتفرع عن التساؤل الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما واقع الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية محل الدراسة؟
2. ما أبرز القنوات الرقمية المستخدمة في تقديم الخدمات المرجعية؟
3. ما مدى توافر المقومات التقنية والتنظيمية اللازمة للخدمة؟
4. ما مدى ظهور مؤشرات جودة الخدمة المرجعية الرقمية؟
5. ما أبرز جوانب القوة والقصور في الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات محل الدراسة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف على واقع الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في الجبل الغربي.
2. تحديد القنوات الرقمية المستخدمة في تقديم الخدمة.
3. رصد المقومات التقنية والتنظيمية المرتبطة بالخدمة.
4. التعرف على مؤشرات الجودة الظاهرة في البيئة الرقمية للمكتبات.
5. تحديد جوانب القوة والقصور بما يساعد في تحسين الخدمة.

وبذلك تم التخلي عن الهدف الوارد في البحث الأصلي والمتعلق بتقديم «رؤية مستقبلية على المستوى الوطني»، لأنه يتجاوز نطاق الدراسة الحالية.

أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية الدراسة في الجوانب الآتية:

1. تتمثل أهمية الدراسة في كونها تتناول جانباً حديثاً من خدمات المكتبات الجامعية، يتمثل في انتقال الخدمة المرجعية إلى البيئة الرقمية، وهو انتقال يرتبط بتغير أنماط احتياجات المستفيدين وطرق الوصول إلى المعلومات.
2. توفر الدراسة مؤشرات ميدانية يمكن أن تستفيد منها إدارات المكتبات الجامعية في التعرف إلى مستوى الخدمات المرجعية الرقمية ومواطن القوة والقصور فيها.
3. تساعد النتائج في تحديد المهارات والتدريب الذي يحتاج إليه العاملون في خدمات المراجع في البيئة الرقمية، بل وتحديد المتطلبات التقنية والتنظيمية والبشرية اللازمة لتطوير الخدمة.
4. يمكن أن توفر الدراسة أساساً لدراسات لاحقة تتناول جودة الخدمات الرقمية، ورضا المستفيدين عنها، وقياس أثرها في دعم العملية التعليمية والبحثية.
5. كما تكتسب الدراسة أهميتها التطبيقية من تركيزها على ثلاث جامعات ضمن نطاق جغرافي محدد، بما يجعل نتائجها أكثر واقعية وأقل عرضة للتعميم غير المبرر.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية : الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية.
- الحدود المكانية : المكتبات الجامعية في جامعة غريان، وجامعة الزنتان، وجامعة نالوت.
- الحدود الزمنية : البيئة الرقمية الرسمية المتاحة خلال عام 2026.
- الحدود المنهجية : تحليل ما يظهر رسمياً في المواقع والمنصات الرقمية للمكتبات محل الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

الخدمة المرجعية الرقمية: يقصد بها إجرائياً في هذه الدراسة :الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة الجامعية للمستفيد من خلال قناة أو أكثر من قنوات الاتصال الرقمية، بهدف استقبال الاستفسارات المعلوماتية ومعالجتها والإجابة عنها أو توجيه المستفيد إلى المصادر المناسبة دون اشتراط حضوره الشخصي إلى المكتبة. (الخفاف، 2012)

ويتفق هذا المفهوم مع الاتجاه المهني الذي ينظر إلى الخدمة المرجعية الرقمية بوصفها خدمة تبدأ إلكترونياً وتستخدم تقنيات الاتصال المختلفة، مثل البريد الإلكتروني والمحادثة والاتصال الإلكتروني، للتفاعل بين المستفيد وأخصائي المعلومات. (RUSA, 2017)

وتشمل الدراسة القنوات الرقمية مثل البريد الإلكتروني، والنماذج الإلكترونية، والمحادثة المباشرة، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها من الوسائل التي تستخدمها المكتبة بصورة رسمية لتقديم الخدمة.

الإطار النظري:

مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية:

تعد الخدمة المرجعية الرقمية امتدادًا للخدمة المرجعية التقليدية، لكنها تختلف عنها في وسيط تقديم الخدمة وطبيعة التفاعل بين المستفيد وأخصائي المعلومات. فبدلاً من اللقاء المباشر، يتم التواصل باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة (البسوي وضملي، 2009).

ويرتبط تطور هذه الخدمة بتوسع استخدام الإنترنت والمصادر الإلكترونية، وبحاجة المستفيدين إلى الحصول على المساعدة المعلوماتية دون التقيد بمكان المكتبة أو ساعات العمل التقليدية (مصباح، 2016).

وتشير إرشادات IFLA إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية ينبغي أن تنظم بطريقة تضمن وضوح طبيعة الخدمة وإمكانية الوصول إليها، مع تحديد جمهورها ونطاق الأسئلة التي تتعامل معها. (IFLA, 2006)

أهمية الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية:

تكتسب الخدمات المرجعية الرقمية أهمية متزايدة في المكتبات الجامعية لعدة أسباب، من أهمها:

- إتاحة المساعدة المرجعية للمستفيد دون التقيد بمكان وجوده.
- تقليل الوقت والجهد اللازمين للوصول إلى مصادر المعلومات.
- مساعدة الباحثين والطلبة في التعامل مع قواعد البيانات والمصادر الإلكترونية.
- دعم التعليم والبحث العلمي.
- توسيع نطاق استفادة المستفيدين من خدمات المكتبة.
- توفير قنوات اتصال تناسب مع أنماط استخدام المستفيدين للتقنيات الرقمية.
- إمكانية توثيق الاستفسارات والإجابات والاستفادة منها في تحسين الخدمة.

وتؤكد IFLA أن البيئة الإلكترونية تتيح فرصاً لتطوير الخدمات العامة للمكتبات، كما تفتح المجال أمام نماذج التعاون ومشاركة الموارد بين المؤسسات، وهو ما يجعل الخدمات المرجعية الرقمية قابلة للتطوير في اتجاهات تعاونية تتجاوز حدود المكتبة الواحدة. (IFLA, 2006)

قنوات تقديم الخدمات المرجعية الرقمية:

تتعدد القنوات التي يمكن أن تعتمد عليها المكتبات في تقديم خدماتها المرجعية الرقمية، ومن أبرزها:

- 1- **البريد الإلكتروني:** يعد البريد الإلكتروني من أبسط القنوات الرقمية التي يمكن استخدامها لاستقبال استفسارات المستفيدين والرد عليها، ولا يزال مناسباً للأسئلة التي لا تتطلب استجابة فورية.
- 2- **النماذج الإلكترونية:** تتيح النماذج الإلكترونية للمكتبة جمع المعلومات الأساسية حول المستفيد واستفساره، مما يساعد أخصائي المعلومات على فهم الطلب وتقديم استجابة أكثر دقة.
- 3- **المحادثة المباشرة:** تتيح المحادثة التفاعل الفوري بين المستفيد وأخصائي المعلومات، وتناسب الاستفسارات التي تحتاج إلى حوار متتابع أو توضيح سريع.
- 4- **وسائل التواصل الاجتماعي:** يمكن أن تستخدم المكتبات وسائل التواصل الاجتماعي كقنوات إضافية للتفاعل مع المستفيدين والإجابة عن الاستفسارات، شريطة أن يكون استخدامها منظماً ومتكاملاً مع سياسة المكتبة.

وتشير إرشادات IFLA إلى أهمية إتاحة معلومات واضحة عن وسائل الاتصال المختلفة، مثل البريد الإلكتروني والنماذج الإلكترونية والمحادثة وغيرها، مع توضيح نطاق الخدمة وزمن الاستجابة المتوقع. (IFLA, 2006)

متطلبات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

لا يرتبط نجاح الخدمة بتوفير وسيلة اتصال إلكترونية فحسب، وإنما يتطلب توافر مجموعة متكاملة من المقومات.

أولاً: المتطلبات البشرية: يحتاج أخصائي المعلومات إلى مجموعة من المهارات المهنية والتقنية، من أهمها:

- مهارات البحث والاسترجاع في مصادر المعلومات الإلكترونية.
- القدرة على تقييم مصادر المعلومات من حيث الدقة والموثوقية والحدثة.
- القدرة على صياغة الإجابات المرجعية بصورة واضحة.
- مهارات الاتصال والتفاعل الإلكتروني.

- التعامل مع قواعد البيانات والمكتبات الرقمية.
- استخدام أدوات الاتصال الحديثة.
- المحافظة على السرية والخصوصية.
- القدرة على التعامل مع الاستفسارات المتخصصة. (كوار، 2016).

ثانيًا: المتطلبات التقنية: وتشمل:

- أجهزة الحاسوب والأجهزة الملائمة.
- اتصال مستقر بشبكة الإنترنت.
- موقع إلكتروني أو منصة للمكتبة.
- قواعد بيانات ومصادر معلومات إلكترونية.
- أدوات مناسبة لإدارة الاستفسارات.
- وسائل اتصال رقمية فعالة.
- أنظمة لحفظ وتوثيق الاستفسارات والإجابات عند الحاجة. (كوار، 2016).

ثالثًا: المتطلبات التنظيمية: تشمل وجود سياسة واضحة للخدمة، وتحديد الفئات المستفيدة، ونطاق الاستفسارات التي تتعامل معها المكتبة، ومسؤوليات العاملين، وأوقات تقديم الخدمة، وآليات المتابعة والتقييم. (مصباح، 2016)

سياسات الخدمة المرجعية الرقمية:

تحتاج الخدمة المرجعية الرقمية إلى سياسة واضحة تحدد إطار تقديمها؛ إذ لا يكفي أن توفر المكتبة بريدًا إلكترونيًا أو نموذجًا إلكترونيًا. وتعتبر ذلك خدمة مرجعية رقمية مكتملة، وينبغي أن تتضمن السياسة على الأقل:

1. تحديد الفئات المستفيدة.
2. تحديد نطاق الخدمة.
3. تحديد أنواع الأسئلة التي تتعامل معها المكتبة.
4. تحديد أوقات تقديم الخدمة.
5. تحديد الزمن المتوقع للاستجابة.
6. تحديد مسؤوليات العاملين.
7. تنظيم التعامل مع البيانات الشخصية للمستخدمين.
8. مراعاة حقوق الملكية الفكرية.
9. تحديد إجراءات الإحالة إلى مصادر أو مؤسسات أخرى عند الحاجة.
10. تحديد آليات متابعة وتقييم الخدمة. (مصباح، 2016)

وتولي الإرشادات المهنية أهمية واضحة لهذه الجوانب؛ إرشادات IFLA، مثلًا، توصي بتعريف نطاق الخدمة وإبلاغ المستفيد بالمدة المتوقعة للرد، وتوفير معلومات الاتصال والسياسات ذات الصلة، مع مراعاة إمكانية الوصول إلى الخدمة لجميع المستخدمين. (IFLA, 2006)

جودة الخدمات المرجعية الرقمية:

يمكن النظر إلى جودة الخدمة المرجعية الرقمية من خلال مجموعة من المؤشرات، من أهمها:

- سهولة الوصول إلى الخدمة.
- وضوح إجراءات طلبها.
- سرعة الاستجابة.
- دقة الإجابة.
- موثوقية مصادر المعلومات المستخدمة.
- ملائمة الإجابة لاحتياجات المستفيد.
- سهولة التواصل مع أخصائي المعلومات.
- توافر الخدمة في أوقات مناسبة.
- المحافظة على سرية بيانات المستفيد.

- إمكانية تقييم الخدمة وتحسينها بصورة مستمرة.

ومن ثم، فإن تقييم الخدمة لا ينبغي أن يقتصر على معرفة ما إذا كانت المكتبة تقدمها أم لا، وإنما ينبغي أن يتجه إلى قياس درجة اكتمال الخدمة وجودتها وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين. (الخفاف، 2012)

أخصائي المعلومات في بيئة الخدمة المرجعية الرقمية:

أدى التحول الرقمي إلى توسيع الأدوار المهنية لأخصائي المعلومات؛ فلم يعد دوره يقتصر على تقديم الإجابة المرجعية التقليدية، وإنما أصبح مطالبًا بالبحث في مصادر إلكترونية متنوعة، وتقييم المعلومات المتاحة على الإنترنت، وإرشاد المستفيد إلى قواعد البيانات والمصادر المناسبة، كما يحتاج أخصائي المعلومات إلى تطوير مهاراته الرقمية بصورة مستمرة؛ لأن تغير الأدوات والمنصات وقنوات الاتصال يؤدي إلى تغير مستمر في طبيعة الخدمة نفسها.

وتؤكد الاتجاهات المهنية الحديثة في خدمات المراجع والمعلومات أهمية الخدمات المتمحورة حول المستفيد، والتدريب والتوظيف الملازم، وجودة الخدمة، وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات المحمولة في خدمات المراجع والمعلومات. (كوار، 2016).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

- تناولت دراسة كوار (2016) تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية، واتخذت من المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجًا تطبيقيًا، وركزت على واقع الخدمة ومدى مواكبتها للتطورات الحديثة.
- كما تناولت دراسة الخفاف (2012) مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وأساليب تقديمها، واقترحت إطارًا لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل، مؤكدة أهمية الاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات المرجعية.
- أما مصباح (2016) فقد تناول الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة أم القرى من خلال دراسة حالة، وركز على المقومات البشرية والتقنية والتنظيمية ومدى توافق الخدمة مع المعايير المهنية.
- وتناولت دراسة البسيوني وضليمي (2009) واقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الوطنية، وأكدت أهمية تحليل قنوات تقديم الخدمة وسياساتها ومكوناتها التنظيمية.

ثانياً : الدراسات الأجنبية:

- تناولت دراسة Younus and Nadeem (2021) فاعلية الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية في البنجاب بباكستان، بالاعتماد على استبانة موجهة إلى المستفيدين، وركزت على مدى الإفادة من الخدمة وتصورات المستخدمين.
- كما تناولت دراسة Lankart and Yu (2017) الخدمات المرجعية المتخصصة في جامعة إلينوي، وحللت طبيعة الاستفسارات ومدة تقديم الخدمة، مع التأكيد على أهمية تكيف الخدمة مع احتياجات المستفيدين.

وتشير هذه الدراسات إلى أن تقييم الخدمة المرجعية الرقمية لا ينبغي أن يقتصر على وجود الوسيلة التقنية، وإنما ينبغي أن يمتد إلى طبيعة الاستفسارات وجودة الإجابات واحتياجات المستفيدين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسات في بناء محاور قائمة المراجعة، وخاصة ما يتعلق بقنوات الخدمة والسياسات والتقويم.
- وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها للخدمة المرجعية الرقمية باعتبارها خدمة معلوماتية قائمة على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.
- إلا أنها تختلف عنها في تركيزها على نطاق جغرافي محدد داخل ليبيا، وعلى تحليل البيئة الرقمية الرسمية لثلاث جامعات في الجبل الغربي، بدلاً من محاولة تعميم النتائج على الجامعات الليبية جميعها.
- كما تتميز الدراسة بمحاولة الفصل بين رقمنة مصادر المكتبة وبين وجود خدمة مرجعية رقمية تفاعلية، وهو تمييز مهم في تفسير النتائج.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة **المنهج الوصفي التحليلي**، لملاءمته لطبيعة الدراسة، إذ يستهدف وصف واقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الليبية المستهدفة، والكشف عن مستوى توافر مقوماتها البشرية والتقنية والتنظيمية، والقنوات المستخدمة في تقديمها، والمعوقات التي تواجهها، ومتطلبات تطويرها.

مجتمع الدراسة وعينها:

يتكون مجتمع الدراسة من المكتبات الجامعية التابعة للجامعات الحكومية في نطاق الجبل الغربي (جبل نفوسة بليبيا)، وتم اختيار ثلاث جامعات هي:

1. جامعة غريان: وتغطي نطاق بلدية غريان بضواحيها.
2. جامعة الزنتان: وتغطي نطاق بلدية الزنتان بضواحيها.
3. جامعة نالوت: وتغطي نطاق بلدية نالوت بضواحيها.

ويرتبط اختيارها بإمكانية الوصول إلى مصادرها الرسمية الرقمية، ووجود أنشطة أو بنى مؤسسية مرتبطة بالمكتبات والمعلومات بنطاق وجودها الجغرافي بالجبل الغربي.

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة قائمة مراجعة لتحليل الخدمات المرجعية الرقمية، وقد بنيت القائمة في ضوء الأدبيات السابقة والمعايير المهنية للخدمات المرجعية الرقمية، وبخاصة إرشادات IFLA و (RUSA, 2017; IFLA, 2006; RUSA)، وتهدف قائمة المراجعة إلى الرصد المباشر للخدمات التي توفرها المكتبة عبر موقعها أو منصتها الإلكترونية الرسمية، وتشمل مجموعة من الفقرات التي تغطي خمسة محاور، هي:

1. إتاحة الخدمة
2. قنوات الاتصال
3. المصادر والأدوات الرقمية
4. السياسات والتنظيم
5. الجودة والتقويم

وتتضمن القائمة مجموعة من المؤشرات التي تسجل وفق ثلاث استجابات: (متوافر – غير متوافر – متوافر جزئياً)، وسوف يرفق الباحث نسخة من القائمة في نهاية البحث، وتستخدم قائمة المراجعة ترميزاً مستقلاً يتناسب مع طبيعة الرصد، مثل:

حالة المؤشر	متوافر	متوافر جزئياً	غير متوافر
الترميز	2	1	0

وعليه؛ تتميز الدراسة الحالية بأن الأداة المستخدمة ترتبط بصورة مباشرة بأهدافها وتساؤلاتها؛ حيث تكشف قائمة المراجعة واقع الإتاحة الفعلية للخدمة في البيئة الرقمية، وعليه، يمكن الاستفادة من الأداة في بناء صورة أكثر تكاملاً عن واقع الخدمات المرجعية الرقمية، بحيث لا يعتمد الحكم على الخدمة على التصورات الذاتية للعاملين فقط، ولا على فحص المواقع الإلكترونية بمعزل عن الممارسات الفعلية داخل المكتبة.

نتائج الدراسة وتحليلها:

أولاً: نتائج محور إتاحة الخدمة: أظهرت الدراسة أن إتاحة المكتبة إلكترونياً أكثر وضوحاً من إتاحة الخدمة المرجعية الرقمية التفاعلية، ويعني ذلك أن بعض الجامعات قطعت خطوات في توفير الفهارس والمصادر الإلكترونية، إلا أن وجود قناة مخصصة وواضحة لاستقبال الاستفسارات المرجعية لا يظهر بالمستوى نفسه، وتتفق هذه النتيجة مع الاتجاه الذي تؤكد الأدبيات المهنية، وهو أن الخدمة المرجعية الرقمية لا تقتصر على إتاحة المعلومات، بل تتطلب تفاعلاً منظماً بين المستفيد وأخصائي المعلومات .

ثانياً: نتائج محور قنوات الاتصال: ظهر البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية بوصفهما من أبرز أدوات الاتصال الرقمي، إلا أن القنوات المتخصصة في استقبال الاستفسارات المرجعية لا تظهر بصورة متكاملة في الجامعات الثلاث، ومن المهم هنا التمييز بين

نموذج اتصال عام وبين نموذج مخصص للخدمة المرجعية؛ فوجود وسيلة اتصال لا يعني تلقائيًا أن المكتبة تقدم من خلالها خدمة مرجعية منظمة.

ثالثاً: نتائج محور المصادر والأدوات الرقمية: يعد هذا الجانب الأكثر تقدماً نسبياً في البيئة الرقمية محل الدراسة، وتبرز جامعة نالوت بصورة واضحة؛ إذ أعلنت عن مكتبها الإلكترونية ونظام Koha، بما يتيح البحث في مجموعاتها، كما ترتبط بها منظومة للمكتبة والمصادر الرقمية، وتشير هذه النتيجة إلى أن المكتبة الجامعية الليبية بدأت تنتقل من مفهوم "المكتبة كمكان" إلى مفهوم "المكتبة كبيئة معلوماتية رقمية".

رابعاً: نتائج محور السياسات والتنظيم: لم يظهر في المصادر الرسمية المفحوصة دليل واضح على وجود سياسة منشورة ومستقلة للخدمة المرجعية الرقمية تحدد:

- جمهور الخدمة .
- نطاق الاستفسارات .
- زمن الاستجابة .
- مسؤوليات العاملين .
- آليات المتابعة .
- حماية خصوصية المستفيد .

وتعد هذه الجوانب من العناصر الأساسية في تنظيم الخدمة وفق الإرشادات المهنية (IFLA, 2006; RUSA, 2017).

خامساً: نتائج محور الجودة والتقويم: أظهر التحليل محدودية ظهور مؤشرات تقويم الخدمة، مثل:

- عدد الاستفسارات .
- متوسط زمن الاستجابة .
- مستوى رضا المستفيدين .
- نسبة الاستفسارات التي تمت الإجابة عنها .
- تقارير دورية عن أداء الخدمة .

وتؤكد RUSA أهمية التقويم الدوري للخدمة المرجعية الافتراضية، واستخدام نتائج التقويم في إدخال التعديلات اللازمة (RUSA, 2017).

الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

- **التساؤل الأول: ما واقع الخدمات المرجعية الرقمية؟**، تشير النتائج إلى وجود تحول رقمي متفاوت، مع تقدم أوضح في إتاحة مصادر المعلومات والفهارس الإلكترونية مقارنة بالخدمة المرجعية الرقمية التفاعلية.
- **التساؤل الثاني: ما أبرز قنوات تقديم الخدمة؟**، تتمثل القنوات الظاهرة في المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني والفهارس والأنظمة الرقمية، مع محدودية ظهور قنوات مخصصة للاستفسارات المرجعية.
- **التساؤل الثالث: ما مدى توافر المقومات؟**، تظهر المقومات التقنية بصورة أفضل من المقومات التنظيمية، بينما يحتاج الجانب البشري والتدريبي إلى دراسة ميدانية مستقلة لا يمكن حسمها من تحليل المواقع وحده.
- **التساؤل الرابع: ما مدى توافر مؤشرات الجودة؟**، تظهر مؤشرات الجودة بصورة محدودة، خاصة ما يتعلق بزمن الاستجابة ورضا المستفيدين والتقويم الدوري.
- **التساؤل الخامس: ما أبرز جوانب القوة والقصور؟**، تتمثل جوانب القوة في وجود توجه واضح نحو الرقمنة، وتطور البنية الإلكترونية في بعض الجامعات، بينما تتمثل جوانب القصور في ضعف الإعلان عن الخدمة المرجعية الرقمية وغياب السياسات المنشورة ومؤشرات التقويم الواضحة.

مناقشة النتائج:

تكشف النتائج أن التحول الرقمي في المكتبات الجامعية بالجيل الغربي بدأ بصورة فعلية، لكنه لم يصل بعد إلى درجة التوازن بين البنية التقنية والخدمة المرجعية التفاعلية، فقد أصبحت الفهارس والأنظمة الإلكترونية والمصادر الرقمية أكثر حضوراً، إلا أن الجانب المتعلق بالتواصل المرجعي المنظم ما زال أقل وضوحاً.

وتتفق هذه النتيجة مع ما خلصت إليه الدراسات السابقة من أهمية المقومات البشرية والتنظيمية إلى جانب البنية التقنية (الخفاف، 2012؛ مصباح، 2016)، كما تتفق مع الإرشادات المهنية التي تؤكد أن الخدمة الافتراضية ينبغي أن تكون جزءاً أصيلاً من خدمات المكتبة، وأن ترتبط بالتخطيط والموارد والتقويم، لا أن تكون مجرد وسيلة اتصال إضافية (RUSA, 2017).

خلصت الدراسة إلى أن المكتبات الجامعية في الجبل الغربي الليبي تشهد انتقالاً تدريجياً نحو البيئة الرقمية، إلا أن هذا الانتقال يتركز بصورة أكبر في إتاحة المصادر والفهارس والأنظمة الإلكترونية، كما أظهرت التحليل تفاوتاً في مستوى الحضور الرقمي بين الجامعات الثلاث، فقد كشفت البيانات الرسمية عن تقدم واضح في البنية الإلكترونية للمكتبة بجامعة نالوت؛ إذ أطلقت الجامعة مكتبتها الإلكترونية القائمة على نظام Koha في يونيو 2026، وأتاحت البحث في مقتنياتها إلكترونياً، كما افتتحت الجامعة مكتبتها المركزية في أغسطس 2026، وهو تطور مؤسسي حديث يعزز البنية الأساسية لخدمات المعلومات بالجامعة، أما جامعة غريان، فيظهر لديها قسم متخصص في المكتبات والمعلومات وبرنامج أكاديمي لإعداد كوادر في هذا المجال، كذلك أظهرت جامعة الزنتان تقدماً ملموساً في رقمنة الخدمات المعلوماتية بما يتماشى مع التقدم التكنولوجي المتنامي، وتشير هذه المعطيات إلى وجود أساس مؤسسي يمكن البناء عليه لتطوير الخدمات المرجعية الرقمية.

غير أن الانتقال من "المكتبة الإلكترونية" إلى "الخدمة المرجعية الرقمية" يحتاج إلى خطوات إضافية تتعلق بتوفير قنوات تواصل متخصصة، وسياسات واضحة، وكوادر مؤهلة، وآليات مستمرة للتقويم.

وعليه، فإن تطوير الخدمات المرجعية الرقمية في الجامعات محل الدراسة لا يتطلب التركيز على التكنولوجيا وحدها، وإنما يستلزم بناء منظومة متكاملة تجمع بين التقنية، وأخصائي المعلومات، والسياسة التنظيمية، واحتياجات المستفيد.

التوصيات:

في ضوء ما سبق عرضه من النتائج، توصي الدراسة بما يأتي:

1. إنشاء قنوات مستقلة وواضحة للخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية .
2. توفير نموذج إلكتروني مخصص للاستفسارات المرجعية .
3. إعداد سياسة مكتوبة ومنشورة للخدمة تحدد نطاقها وجمهورها وإجراءاتها .
4. تحديد زمن استجابة واضح للاستفسارات .
5. تدريب أخصائيي المعلومات على مهارات البحث الإلكتروني والتواصل الرقمي .
6. الاستفادة من نظم إدارة المكتبات الحديثة، ومن تجربة جامعة نالوت في استخدام Koha .
7. تطوير مؤشرات كمية ونوعية لتقويم الخدمة .
8. قياس رضا المستفيدين بصورة دورية .
9. إنشاء قاعدة بيانات للاستفسارات المرجعية والاستفادة منها في تطوير الخدمة .
10. تعزيز التعاون بين مكتبات جامعات الجبل الغربي في تبادل الخبرات والخدمات المرجعية المتخصصة .
11. إدراج الخدمة المرجعية الرقمية ضمن الخطط التطويرية للمكتبات الجامعية .
12. إجراء دراسات لاحقة تتناول آراء العاملين والمستفيدين، لأن تحليل المواقع وحده لا يكشف جميع جوانب الخدمة الداخلية .

المراجع العربية:

- البسيوني، بدوية محمد، وضليمي، سوسن طه حسن. (2009). الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الاستفادة منها. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، 15(2)، 106-155.
- الخفاف، سميرة يونس سعيد. (2012). الخدمة المرجعية الرقمية: مفهومها وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل. *آداب الرفادين*، 63(63)، 431-462.
- كوار، فوزية. (2016). تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجاً.

مصباح، محمد. (2016). الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة. *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، 3(2)، 27-61.

المراجع الأجنبية:

International Federation of Library Associations and Institutions. (2006). *IFLA digital reference guidelines*. IFLA.

Lankart, J., & Yu, J. (2017). Specialized reference services at Illinois: Reference transactional analysis and its implications for service providers and administrators. *Reference & User Services Quarterly*, 56(4).

Reference and User Services Association. (2017). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. American Library Association.

Younus, M., & Nadeem, A. H. (2021). Effectiveness of digital reference services in university libraries in Punjab, Pakistan: Users' perceptions. *Library Philosophy and Practice*.

المواقع الإلكترونية:

جامعة غريان. (2026). المكتبات والمعلومات. جامعة غريان.

جامعة نالوت. (2026، 4 أغسطس). معالي وزير التعليم العالي يفتتح المكتبة المركزية بجامعة نالوت بالتزامن مع الاجتماع الثاني للمجلس الأعلى للجامعات.

جامعة الزنتان. (2026). الموقع الرسمي لجامعة الزنتان.

ملحق

قائمة مراجعة الخدمات المرجعية الرقمية

ت	المحور/ الفقرة	متوافر	غير متوافر	متوافر جزئياً
المحور الأول: إتاحة الخدمة				
1	وجود صفحة رسمية للمكتبة.			
2	وجود قسم واضح لخدمات المعلومات.			
3	وجود خدمة مرجعية رقمية.			
4	وضوح تسمية الخدمة.			
5	سهولة الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسية.			
المحور الثاني: قنوات الاتصال				
6	وجود بريد إلكتروني للخدمة.			
7	وجود نموذج إلكتروني للاستفسارات.			
8	وجود خدمة محادثة مباشرة.			
9	وجود وسيلة اتصال أخرى واضحة.			
10	وجود حسابات رسمية مرتبطة بخدمات المكتبة.			
المحور الثالث: المصادر والأدوات الرقمية				
11	تحديد الفئات المستفيدة.			
12	توضيح أنواع الاستفسارات التي تتعامل معها المكتبة.			

13	توضيح ساعات أو أوقات تقديم الخدمة.		
14	تحديد الزمن المتوقع للاستجابة.		
15	توضيح طريقة تقديم الطلب.		
المحور الرابع: السياسات والتنظيم			
16	إتاحة قواعد البيانات الإلكترونية.		
17	إتاحة الفهرس الإلكتروني.		
18	إتاحة المصادر الرقمية.		
19	وجود أدلة أو أدوات إرشادية للبحث.		
20	توفير روابط إلى مصادر موثوقة.		
المحور الخامس: الجودة والتقويم			
21	وجود سياسة معلنة للخدمة.		
22	وجود معلومات حول الخصوصية.		
23	وجود إرشادات بشأن حقوق الملكية الفكرية.		
24	وجود وسيلة لتقييم الخدمة.		
25	وجود نموذج لقياس رضا المستفيد.		