



جامعة ابن خلدون تيارت



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات والمعلومات

مذكرة تخرج مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

بعنوان:

تطور الخدمة المرجعية من خلال المستودع الرقمي في الجامعات الجزائرية

نماذج لجامعات جزائرية

إشراف الأستاذة:

- روابحي خيرة

إعداد الطلبة:

- وقاص خيرة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
د. العياشي بدر الدين	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
د. روابحي خيرة	أستاذ محاضر "ب"	مشرفا ومقرا
د. قشيدون حليلة	أستاذ محاضر "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 - 2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

## شكر وتقدير

نحمد الله سبحانه وتعالى الذي سبحانه وتعالى الذي فتح عقولنا وشرح صدورنا وأنعم علينا بالعلم والمعرفة على إنجاز هذه الدراسة.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "  
صدق رسول الله صلى الله عليه و سلم

بادئ ذي بدء نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والعرفان

إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة روابحي خيرة على إشرافها

لي في هذا العمل ومرافقتها لي بالنصح والتوجيه والإرشاد والتشجيع رغم ارتباطاتها الكثيرة، كما لا يفوتنا أن نشكر جميع أساتذتنا أساتذة علم المكتبات بجامعة ابن خلدون تيارت والطاقم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكل من ساعدني على إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

والشكر موصول إلى كل زملائنا في الدفعة.

لكم جميعا نتقدم بالشكر والفضل والامتنان من صميم القلب وبارك الله فيكم

وجزاكم الله خيرا

## إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى رمز المحبة و الحنان و كانت لي دوما عوناً و سنداً في السراء  
والضراء إلى رفيقة روعي إلى والدتي الحبيبة التي رافقتني  
بروحها وإن فارقتني بجسدها رحمها الله وادخلها فسيح جناته

اللهم آمين

إلى أبي العزيز حفظه الله لي وإخوتي

الى من دعمني معنوياً ومادياً، فكان نعم الزوج والصديق .....  
زوجي الغالي

إلى من يملئ حياتي بالسعادة و الهناء أبنائي الأعراء

دعاء ، عبد الاله ، ياسين ، ألاء أطل الله في عمرهم ووقفهم لما  
يحبه ويرضاه.

إلى من ساندتني طوال مشوار دراستي فكانت دافعا لنجاحي أختي  
حياة وفقها الله لما تحبه ويرضاه و رعاها بحفظه

والى كل اخواتي المؤمنات لي في حياتي ميمونة ، نصيرة ،  
عائشة واخوتي عبد القادر ، رابح ، وكريم حفظهم الله ووقفهم في  
حياتهم

الى اولاد اختي : أنس ، وسيم ، رهف حفظهم الله و رعاهم  
ووقفهم في حياتهم

الى صديقات الجامعة k 49

## قائمة المختصرات

- ❖ **RSS/ Really Simple Syndication/** "وصلة سهلة حقا".
- ❖ **FAQ/ frequently asked questions/** [الأستئلة الشائعة](#)
- ❖ **EARS / Services Electronic Access to Référence/**الخدمات المرجعية الكترونية/
- ❖ **IRC/ Internet Relay Chat/**خدمة مرجعية باستخدام تقنيات الدردشة/
- ❖ **IFLA/ International Federation of Library Associations and Institutions /**الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات
- ❖ **ALA/ / American Library Association/**جمعية المكتبات الأمريكية/
- ❖ **RUSA/ The Reference and User Services Association/**جمعية خدمات المراجع والمستفيدين
- ❖ **OCLC/Online Computer Library Center** الشركة المدمجة للمكتبة الرقمية على الإنترنت
- ❖ **DRS/ Digital Reference Services/**الخدمة المرجعية الرقمية/
- ❖ **ODILIS/ / Online Dictionary of Library and Information Science /** القاموس الإلكتروني لعلوم المكتبات والمعلومات
- ❖ **VRD/ Virtual Reference Desk** بمكتب الخدمة المرجعية الافتراضية/
- ❖ **Voip/ Voice over Internet Protocol/**وبروتوكول نقل الصوت عبر الانترنت/
- ❖ **CD-ROM/ compact disc read-only memory/**ذاكرة القرص المضغوط للقراءة فقط/
- ❖ **Collaborative Digital Reference Service/**بالخدمة المرجعية التعاونية/

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
2.....	مقدمة:
3.....	الهدف العلمي من البحث:
3.....	اشكالية الدراسة:
4.....	تساؤلات الدراسة:
4.....	فرضيات الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
5.....	اهداف الدراسة:
5.....	اسباب اختيار الموضوع:
6.....	منهج الدراسة:
6.....	ادوات جمع البيانات:
6.....	مجتمع الدراسة:
7.....	عينة الدراسة:
7.....	حدود الدراسة:
7.....	الدراسات السابقة:

12	مصطلحات الدراسة :
	<b>الفصل الأول : المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية</b>
15	تمهيد
16	1. المستودعات الرقمية :
16	1.1. تعريف المستودعات الرقمية.
17	2.1. انواع المستودعات الرقمية الاكاديمية.
17	1.2.1. المستودعات الرقمية المؤسساتية :
18	2.2.1. المستودعات الرقمية الموضوعية :
18	3.2.1. المستودعات التجميعية:
19	3.1. الخدمات المرجعية المقدمة من خلال المستودعات الرقمية لمؤسساتية:
19	1.3.1. خدمة التعريف بالمستودع :
19	2.3.1. خدمة الأسئلة الأكثر تكرار FAQ :
20	3.3.1. خدمة المساعدة help :
20	4.3.1. خدمة الاحاطة الجارية :.
20	5.3.1. خدمة التسجيل بالمستودع :

21.....	6.3.1. الخدمات الإرشادية (الأدلة الإرشادية) :
21.....	7.3.1. خدمة الاحصائيات :
22.....	2. الخدمة المرجعية الرقمية .....
22.....	1.2.نشأة و تطور الخدمة المرجعية الرقمية :
24.....	2.2. مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية : Digital Reference Services ( DRS )
30.....	3.2. العوامل الأساسية المؤثرة في تطور الخدمات المرجعية الرقمية :
31.....	4.2. مصادر المعلومات الرقمية .....
31.....	مرحلة قواعد المعلومات الالكترونية : .
32.....	مرحلة الاقراص المدمجة :
33.....	مرحلة المصادر الالكترونية على الانترنت- المستودعات الرقمية - :
35.....	وسائل الاتصال الرقمية :
35.....	المستفيد : .....
36.....	5.2.اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية :
37.....	6.2. أنواع واشكال الخدمة المرجعية الرقمية.....
37.....	أولا : الخدمات المرجعية عبر البريد الالكتروني E-mail
37.....	استخدام البريد الالكتروني بشكله الاساسي المعروف basic e-mail : .

37.....	استخدام استمارات الويب web forms : .
38.....	ثانيا : الخدمات المرجعية بالمحادثة Chat
39.....	7.2. أنماط الخدمة المرجعية الرقمية
39.....	أولا : الخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية أو غير التفاعلية :
40.....	ب. استمارة الشبكة :
41.....	ج. استخدام النظم الخبيرة وتقنية الذكاء الاصطناعي Expert system :
41.....	د. قوائم الاسئلة متكررة الطرح FAQs:
42.....	ثانيا : الخدمة المرجعية الرقمية التزامنية المباشرة أو الحية(التفاعلية) :
42.....	أ. برامج التراسل الفوري :
42.....	ب. شبكات التواصل الاجتماعي :
43.....	ج. الاتصال الصوتي ( Voice over Internet Protocol (VoIP) :
44.....	د. الاتصال المرئي Reference via video :
45.....	هـ. ربات المحادثة الافتراضية(Virtual Reference Librarians(Chat bots) ) :
48.....	و. التصفح المشترك(Co-browsing).....
50.....	1.7.2. إيجابيات وسلبيات بعض انماط الخدمة المرجعية الرقمية :
52.....	8.2.أهداف الخدمة المرجعية الرقمية :

53	..... خلاصة
	<b>الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية</b>
53	..... تمهيد
53	..... 1. فئات نظم الخدمة المرجعية الرقمية
53	..... 1.1. التقسيم وفقاً لتكامل النظم :
53	..... أ. نظم متكاملة:
54	..... ب. نظم غير متكاملة:
54	..... 2.1. التقسيم وفقاً لطرق الإتاحة :
54	..... أ. نظم تجارية:
54	..... ب. نظم محلية :
55	..... 3.1. مواصفات نظم الخدمة المرجعية الرقمية
55	..... أ.قاعدة المعرفة :
55	..... ب. المحادثة الفورية:
56	..... ج. البريد الإلكتروني :
56	..... د. التصفح المشترك:
56	..... هـ. الرسائل المعدة مسبقاً:

57.....	و. الاحصائيات
57.....	4.1. أشهر نظم الخدمة المرجعية الرقمية:
57.....	1.4.1. أنموذج الخدمة المرجعية الرقمية Question Point :
59.....	• حول النظام.....
60.....	• النظم الفرعية.....
60.....	أ. البريد الإلكتروني:
61.....	ب. المحادثة الفورية:
63.....	ج. قاعدة معرفية متميزة:
63.....	د. طرق الإتاحة :
64.....	5.1. متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية:
64.....	أ. سياسة الخدمة:
64.....	ب. ميزانية الخدمة:
65.....	ج. أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية:
66.....	د. تسويق الخدمة :
66.....	هـ. تقييم الخدمة :
67.....	6.1. عناصر تقديم خدمات المراجع الرقمية:

67.....	7.1. متطلبات ومقومات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية
69.....	8.1. الجوانب التي يجب مراعاتها عند تقديم الخدمة المرجعية الرقمية
70.....	9.1. معايير تقييم وقياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية
أولاً: المعايير التي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا) (الخطوط الإرشادية)	
71.....	لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية IFLA Digital Reference Guide Liens
71.....	أ. سياسة الخدمة المرجعية :
71.....	ب. التخطيط :
71.....	ج. التوظيف :
72.....	
72.....	هـ. تصميم الواجهة:
73.....	و. قضايا قانونية :
74.....	ي. الدعاية والإعلان :
74.....	ك. التقييم :
75.....	ل. التعاون :
75.....	م. إرشادات جلسات الدردشة.

ثانيا : المعايير التي وضعتها (RUSA) Reference and User Services Association
وهي - جمعية خدمات المراجع والمستفيدين وتعتبر ذراعا لجمعيات المكتبات الأمريكية .....77
10.1. معايير قياس و طرق تقييم الخدمة المرجعية الرقمية: .....78
1.10.1. دوافع تقييم الخدمة المرجعية الرقمية : .....78
2.10.1.معايير قياس جودة الخدمة : .....79
80 ..... خلاصة
<b>الفصل الثالث : دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال الجامعات الجزائرية</b>
تمهيد : .....82
1. جامعة ابن خلدون - تيارت - .....83
لمحة تاريخية عن جامعة ابن خلدون: .....83
التعريف بالمكتبة المركزية : .....84
المستودع الرقمي لجامعة ابن خلدون - تيارت -: .....85
بطاقة فنية للمستودع الرقمي : .....86
2. جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت- .....88
لمحة تاريخية .....88
التعريف المكتبة المركزية: .....90

92.....	المستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت :
93.....	البطاقة الفنية للمستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت .
95.....	3. جامعة يوسف بن خدة - الجزائر 1-.....
95.....	لمحة تاريخية .....
95.....	التعريف المكتبة المركزية :
98.....	المستودع الرقمي لجامعة الجزائر 1 :
98.....	.....
99.....	بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة الجزائر 1.....
101.....	4. جامعة أحمد بن بلة - وهران 1-.....
101.....	لمحة تاريخية :
102.....	تعرف المكتبة المركزية:.....
103.....	المستودع الرقمي لجامعة وهران 1.....
105.....	بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة أحمد بن بلة وهران 1.....
107.....	المحور الأول :
107.....	أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية.....
109.....	تحليل اجابات المحور الأول:.....

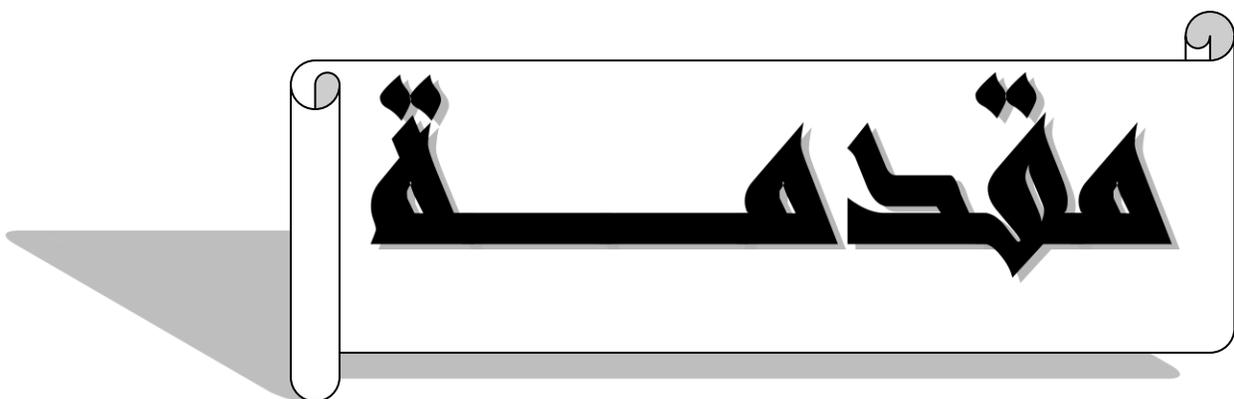
111.....	المحور الثاني :
111.....	الخدمة المرجعية من خلال المستودع الرقمي
115.....	التعليق على خدمة ارسال تعليق أو استفسار عبر البريد الالكتروني:
117.....	التعليق على خدمة المساعدة HELP:
120.....	التعليق على خدمة البحث البسيط والمتقدم :
121.....	الاستنتاج العام :
122.....	الاقتراحات :
124.....	الخاتمة:

# فهرس الجاول

الصفحة	العنوان	الرقم
ص51	جدول رقم 01: ايجابيات وسلبيات بعض انماط الخدمة المرجعية الرقمية	01
ص 87	جدول رقم 02 :بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة ابن خلدون -تيارت-	02
ص 94	الجدول رقم 03 :بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت	03
ص100	الجدول رقم 04 :بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة يوسف بن خدة - الجزائر 1-	04
ص105	الجدول رقم 05 ::بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة أحمد بن بلة وهران 1	05
ص108	الجدول رقم 06 : اجابات المحور الأول للمقابلة	06
ص111	الجدول رقم 07 : اجابات المحور الثاني للمقابلة	07

# فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ص39	الشكل رقم 01: نمط الخدمة المرجعية في شكل البريد البسيط	01
ص40	الشكل رقم 02: خدمة أسأل أمين المكتبة - المكتبة الرئيسية لجامعة	02
ص41	الشكل رقم 03: قوائم الاسئلة متكررة الطرح FAQs لمكتبة جامعة كومبرج	03
ص43	الشكل رقم 04: خدمة اسأل مكتبي من خلال تطبيق واتس أب بمكتبة	04
ص44	الشكل رقم 05: نموذج تقديم خدمة مرجعية رقمية عبر منصة ZOOM	05
ص 46	الشكل رقم 06: روبوت محادثة يدعى (EMMA) الخاص بمكتبة مينتور العامة بأوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية	06
ص49	الشكل رقم 07: نموذج لطلب استفسار لطلب خدمة مرجعية تعاونية	07
ص60	الشكل 08: يمثل شعار الخدمة المرجعية الرقمية لنظام Question Point	08
ص 61	الشكل 09: البريد الإلكتروني في نظام Question Point	09
ص62	الشكل 10: المحادثة الفورية في نظام Question Point	10
ص 84	الشكل رقم 11 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة تيارت	11
ص85	الشكل رقم 12 : واجهة المستودع الرقمي لجامعة تيارت	12
ص91	الشكل رقم 13 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت	13
ص92	الشكل رقم 14 : واجهة المستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت	14
ص97	الشكل رقم 15 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1	15
ص98	الشكل رقم 16 : واجهة المستودع الرقمي لجامعة الجزائر 1	16
ص103	الشكل رقم 17 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة أحمد بن بلة وهران 1	17
ص104	الشكل رقم 18 : واجهة المستودع الرقمي لجامعة أحمد بن بلة وهران 1	18
ص112	الشكل رقم 19: خدمة ارسال تعليق أو استفسار عبر البريد الإلكتروني	19
ص114	الشكل رقم 20: خدمة المساعدة HELP	20
ص117	الشكل رقم 21 : خدمة البحث البسيط / المتقدم	21



## مقدمة:

بعدها فرضت تكنولوجيا المعلومات والانترنت نفسها على كل المجالات والقطاعات من ناحية التسيير وتقديم الخدمات في قالب رقمي لم تكن المكتبات الجامعية بمنأى عن هذا التحول الرقمي الذي نشهده اليوم فكان لزاما عليها ان تتماشى مع هذا التغيير وتسعى في استثماره من اجل تطوير خدماتها المرجعية التي تعتبر الركيزة الاساسية للمكتبة ، وهذا لوجود العلاقة المباشرة بين المكتبي والمستفيد وجل ما تسعى اليه المكتبات العالم هو رضا المستفيد ،الذي يعتبر المؤشر على نجاح دور المكتبات حيث أن الخدمات المرجعية في المكتبات كانت ولا تزال تمثل الشريان الرئيسي الذي يربط بين أخصائي المعلومات والمستفيدين ، ولعل الكثير يغفل عن الدور الذي مازال يؤديه أخصائي المعلومات في الخدمة المرجعية ، وخصوصا مع التحول الرقمي الذي ساعد على إتاحة واسترجاع المعلومات بطريقة جد سلسة وفي أسرع وقت ممكن ، ولم يأت هذا الأخير إلا بعد المجهودات التي بذلها أخصائيو المعلومات في ترتيب وتصنيف المحتوى الرقمي على مختلف الأنظمة ، والبرامج التي تعنى بهذه العمليات الفنية والتقنية بدأ من فهارس الآلية كنظام السنجاب ، و pmb ثم المكتبات الرقمية والافتراضية وصولا الى المستودعات الرقمية التي لعبت دورا في تقديم الخدمات المرجعية الرقمية ، وبالصورة التي نراها أكثر تطورا في المكتبات العالم ، والتي أصبحت مكتباتنا الجامعية تسعى للوصول الى هذا المستوى من التطور لتقديم خدماتها لجمهور مستفيديها.

ويأتي بحثنا هذا بعنوان تطور الخدمة المرجعية من خلال المستودع الرقمي في الجامعات الجزائرية

نماذج لجامعات جزائرية"

في ظل التكنولوجيا الحديثة وانتشار البرامج مفتوحة المصدر التي نتج عنها المستودعات الرقمية التي أصبحت في جل المكتبات الجامعية الجزائرية لاستغلال المحتوى الاكاديمي وتطوير البحث العلمي للطلبة والاساتذة والباحثين .

### الهدف العلمي من البحث:

يتجلى الهدف العلمي من هذا البحث في إبراز أهم الخدمات المرجعية الرقمية المقدمة لجمهور المستفيدين، من طرف المكتبات المركزية الجامعية الأربعة موضوع الدراسة من خلال المستودعات الرقمية ويتمثل في النقاط الآتية:

- إبراز أهم الخدمات المرجعية الرقمية .
- إبراز الدور الفعال لأخصائي المعلومات في كيفية استغلال المستودع الرقمي لتقديم خدمات نوعية .
- معرفة هل توجد هذه الخدمات المرجعية الرقمية في المستودعات للمكتبات المركزية في الجامعات موضوع الدراسة .

### اشكالية الدراسة :

عملت المؤسسات الجامعية الجزائرية في الاعوام الأخيرة على استثمار تكنولوجيا المعلومات والأنترنت لتقديم خدماتها الاكاديمية من خلال انشاء مستودعات رقمية مؤسسية تعنى بالإنتاج الفكري لباحثيها واساتذتها ، وهو ما استغلته مكتباتها من خلال تقديمها للخدمة المرجعية الرقمية كأحد مظاهر مواكبتها للتطورات التكنولوجية في مجال استرجاع المعلومات ، وتحسين جودة وفعالية خدماتها. ومن هنا أتت

هذه الدراسة لتقف على مدى تطور الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مستودعاتها الرقمية.

فما مدى استغلال المكتبات الجامعية الجزائرية لمستودعاتها الرقمية في تطوير الخدمة المرجعية الرقمية؟ وذلك من خلال الدراسة الميدانية لمجموعة من المستودعات الرقمية كالاتي : مستودع جامعة تيارت ، مستودع جامعة تيسمسيلت ، مستودع جامعة الجزائر 1 ، مستودع جامعة وهران 1  
تساؤلات الدراسة:

1. ماهي أسباب ودوافع تقديم لخدمة المرجعية الرقمية ؟
2. ماهي المتطلبات والعناصر اللازمة لتقديم خدمة مرجعية رقمية ؟
3. ماهي الاساليب والطرق المتبعة في تقديم خدمة مرجعية رقمية من خلال المستودعات الرقمية؟
4. ما هو واقع تقديم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مستودعاتها الرقمية ؟

فرضيات الدراسة :

- الفرضية الأولى : تقدم مستودعات الرقمية للمكتبات الجامعية قيد الدراسة الميدانية خدمة مرجعية رقمية محدودة من خلال الاطلاع والتحميل فقط .
- الفرضية الثانية : تعرض اخصائي المعلومات للتهميش في تسيير المستودعات الرقمية اثر على تقديم خدمة مرجعية رقمية .

**الفرضية الثالثة:** يساهم التنوع المحتوى الرقمي للمستودعات الرقمية في تطوير الخدمة المرجعية الرقمية .

#### أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في الوقوف بالتحليل على تجارب المكتبات الجامعية قيد الدراسة في مدى استغلال المستودعات الرقمية في الرفع من مستوى تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال التنوع في أنماط وأساليب تقديمها للخدمة .

#### اهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة في جانبها النظري الى التعريف بماهية الخدمة المرجعية الرقمية واسباب ودوافع تقديمها ومتطلباتها وكذا الاضافة التي قدمتها المستودعات الرقمية المؤسساتية في تطوير هاته الخدمة .

- تحديد المكتبات الجامعية الجزائرية التي تقدم الخدمة المرجعية من خلال مستودعاتها ، ومدى فعالية وجودة الخدمة.

- تحديد طبيعة الاسئلة و الاساليب المتعمدة في تقديم الخدمة في المكتبات المعنية بالدراسة.

- تحديد الجهة المسؤولة على تقديم الخدمة والاجابات.

- التعرف على المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية في المستودعات الرقمية التابعة

للمكتبات الجامعية المدروسة

اسباب اختيار الموضوع :

أسباب الذاتية : لفت انتباهي ان معظم المكتبات الجامعية أنشأت مستودعات رقمية، وكوني موظفة في مصلحة البحث الببليوغرافي فكان لي رغبة في معرفة ماهي الاضافة التي تقدمها المستودعات الرقمية لخدمة المكتبات الجامعية، والمستفيدين .

### أسباب موضوعية :

لأنه موضوع جديد يدرس دور المستودعات الرقمية في تطوير الخدمة المرجعية على المستوى بعض الجامعات .

### منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على الاسلوب الوصفي من خلال جمع المراجع حول الخدمة المرجعية الرقمية ومنهج التحليلي من خلال حصر المستودعات الرقمية التابعة المكتبات الجامعية التي تتوافر على تقديم خدمة مرجعية رقمية وتحليل مضمونها ، وتحديد اساليب واليات تقديمها .

### ادوات جمع البيانات :

إن الأداة المعتمدة في جمع البيانات والتي تتاسب منهج البحث العلمي المتبع هي المقابلة والملاحظة حيث تم تقسيم المقابلة الى محورين المحور الاول: حول أخصائي الخدمة المرجعية.

والمحور الثاني : حول الخدمة المرجعية من خلال المستودع الرقمي .

أما الملاحظة فكانت من خلال تصفح المستودعات الرقمية للجامعات الاربعة موضوع الدراسة .

### مجتمع الدراسة :

المكتبات المركزية للجامعات الاربعة موضوع الدراسة

مستودعات الرقمية لكل من جامعة ابن خلدون تيارت، وجامعة احمد بن يحيى الونشريسي بتسمسيلات ، وجامعة الجزائر 1 - يوسف بن خدة - ، وجامعة وهران 1 -أحمد بن بلة .

**عينة الدراسة :**

المستودعات الرقمية للمكتبات الجامعية المركزية الاربعة موضوع الدراسة

**حدود الدراسة :**

**الحدود الزمانية :**

تتمثل الحدود الزمنية في زمن إجراء الدراسة الميدانية في شهر ماي حيث تم ، ارسال استمارة المقابلة عبر البريد الإلكتروني وكذا مكالمات هاتفية مع بعض موظفي المكتبات المركزية الاربعة موضوع الدراسة والقائمين على تسيير المستودعات الرقمية تحليل اسئلة المقابلة والوصول إلى النتائج خلال شهر ماي.

**الحدود المكانية :** جامعة تيارت ، جامعة تيسمسيلت ، جامعة الجزائر 1 ، جامعة وهران 1

**الدراسات السابقة:**

**الدراسة الأولى :**

تتمثل الدراسة الأولى للباحثة حميدة بنت عبيد الصبحي بعنوان "تحليل الأسئلة المرجعية الواردة للخدمة

المرجعية الرقمية(اسأل مكتبي) بمكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعية بأمر القرى" المجلة

المصرية لعلوم المعلومات ،مج6، ع1، 2019،

هدفت الدراسة على تحديد فئات وطبيعة الاسئلة المرجعية المقدمة من جانب المستخدمين للخدمة المرجعية الرقمية وكذا التخطيط لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من مكتبة جامعة الملك عبدالله بن عبد العزيز الجامعية الرقمية

وتوصلت الباحثة الى أن قسم المكتبة الرقمية هو أكثر استقبالا للأسئلة المرجعية بنسبة 92 % فيما كان قسم الفهرس الألي اقل طلبا بنسبة 0.4 %، كانت أكثر الأسئلة طلبا حول الأوعية المعلومات بنسبة 48 % خاصة الرسائل العلمية ، مع جود زيادة طردية في حجم الأسئلة الواردة سنويا للخدمة المرجعية الرقمية منذ بدأ تقديم الخدمة أكثر الفترات الزمنية طلبا للأسئلة المرجعية خلال فترة تقديم المشاريع والتكليفات الدراسية بالجامعة .

وأوصت الباحثة بضرورة تخصيص قسم خاص بالرد على الاستفسارات من خلال الخدمة المرجعية الرقمية للمكتبة تابع لقسم الرسائل العلمية، تعزيز خدمة اسأل مكتبي بموظفين مدربين ومؤهلين للرد على الاستفسارات مع تطوير واجهة المستخدم الخاصة بالخدمة من خلال التعريف بالخدمة وسياستها واهدافها واشعار المستخدم بتلقي الاستفسار.

## الدراسة الثانية:

سلمان جودي داوود" الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق :دراسة استطلاعية "  
المجلة الاردنية للمكتبات والمعلومات مج50، ع 3، 2015،

هدفت الدراسة الى تحديد المكتبات الجامعية العراقية التي تقدم بالخدمة المرجعية الرقمية وأساليب تقديمها وتبيان مؤهلات العاملين بها ومدى ملائمة الاجهزة المخصصة للخدمة وانواع النظم المستخدمة تحديد اساليب التسويق للخدمة وتقييمها .

ومن اهم نتائج الدراسة أن ثلاث جامعات عراقية فقط تقدم الخدمة من اصل 85 جامعة شملتهم الدراسة منهم جامعتان تستخدم نموذج الويب كأسلوب وحيد لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية تحت اسم "اسال امين مكتبة" للدلالة على الخدمة ،اغلب العاملين في الخدمة ليسوا متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بنسبة 80% ، تعتمد مكتبة واحدة وهي مكتبة الكوفة على التقييم الدوري للخدمة من خلال تفحص اراء المستفيدين حول الخدمة

وأوصت الدراسة بضرورة توظيف متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات ممن تتوافر فيهم صفة اختصاصي لمراجع ،تنويع اساليب تقديم الخدمة كأسلوب الدردشة العمل على تسويق للخدمة من خلال اعلانات في مواقع عراقية اخرى موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ضرورة قيام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإصدار تعليمات ملزمة للجامعات تفيد بضرورة قيام الجامعات الحكومية بإنشاء مواقع الكترونية لمكتباتها المركزية والعمل على انشاء شبكة تعاونية بين المكتبات الجامعية العراقية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية .

الدراسة الثالثة :

جميلة أحمد جابر رسالة ماجستير جامعة بيروت العربية -لبنان - سنة 2014 ، تناولت هذه الدراسة "الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان "استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الملاحظة المباشرة لمواقع المكتبات الالكترونية بهدف تقويم واجهات الخدمة المرجعية الرقمية واستبيان موجه لمديري المكتبات بهدف الحصول على بيانات وصفية احصائية حول إدارة الخدمة .

وقد تناولت هذه الخدمة المرجعية الرقمية النشأة والتطور وأشكال تقديم الخدمة ،والتعرف على واقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية اللبنانية من خلال تحديد مواطن القوة والضعف في ممارستها وتقويم هذه الممارسات استنادا الى المبادئ التوجيهية للخدمة الصادر عن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA .

وتوصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن نسبة المكتبات الأكاديمية التي توفر خدمة مرجعية رقمية هي 19 %
- عدم تحقيق الخدمة المرجعية الرقمية التزاما بمعايير الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA لا من حيث تصميم واجهات الخدمة على الانترنت 49 % و لا من حيث ممارسة الخدمة 21 %

- اللغة الانجليزية هي اللغة السائدة في الاجابة على الاسئلة المرجعية ، ونسبة 30 % من المكتبيين

العاملين في الخدمة المرجعية الرقمية

وانهت الدراسة بمجموعة من التوصيات :

وضع السياسات والإجراءات التفصيلية للخدمة، والإعلان عنها على موقع المكتبة

الإلكتروني ، نشر ثقافة المعلومات، وحث جمهور المستفيدين على الاستفادة من الخدمة.

إضافة الى توفير خدمة مرجعية تعاونية، عبر مشاركة الخبرات والمصادر ما بين المكتبات

الأكاديمية في لبنان

#### الدراسة الرابعة :

أروى يوسف الرحيلي، تحت عنوان: "الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية: دراسة تقييمية "

جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية سنة 1435هـ / 2014 م

هدفت الدراسة الى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية ابتداء بتقييم المكتبات الجامعية على مقياسين هما

المستفيد والخدمة واستعراض اشكال تقديم الخدمة والتعرف على المصطلحات الدالة على الخدمة

المرجعية الرقمية من خلال تلك المواقع.

ومن خلال دراستها تمكنت الباحثة الى التوصل إلى عدة النتائج نذكر منها :

أن جميع المكتبات مجال الدراسة تتيح التواصل للمستخدمين بها من خلال البريد الإلكتروني مع إرسال اشعار باستلام الطلب، تتفاوت مدة الاستجابة للأسئلة من يوم الى اربع ايام وهو ما تراه 76 % من إجمالي الطالبات سبب رئيسي في تقليل من استخدام الخدمة المرجعية الرقمية .

وقد أشارت الباحثة الى ضرورة احترام وقت المستخدم قدر الامكان من خلال التزام المكتبات بالوقت المحدد للإجابة على استفساراتهم ، والعمل على قياس اراء المستخدمين وردود افعالهم حول الخدمة .

**مصطلحات الدراسة :**

**المستودعات الرقمية ، المستودعات الرقمية المؤسساتية ، الخدمة المرجعية الرقمية .**

المستودعات الرقمية: ويعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها الجامعة أو مجموعة من الجامعات لأعضاء مجتمعها لإدارة المواد العلمية الرقمية التي أنتجتها المؤسسة ونشرتها، وتشمل التقارير الفنية، والرسائل الجامعية، والأطروحات ، والمواد التعليمية ، بحيث تكون متاحة بشكل حر، ويتاح حفظها على المدى الطويل<sup>1</sup>

**المستودعات الرقمية المؤسساتية :**

هي المستودعات التابعة للجامعات والمؤسسات والمعاهد والمنظمات البحثية والتعليمية والتي تعمل على استقطاب الإنتاج الفكري للباحثين المنتسبين إليها في جميع المجالات وفي عدد من المجالات أو مجال واحد، ووفقا للتغطية المخططة للمستودع، وإتاحة هذا الإنتاج الفكري للمستخدمين سواء داخل المؤسسة

<sup>1</sup> ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science : 2011 [https://odlis.abc-clio.com/odlis\\_r.html](https://odlis.abc-clio.com/odlis_r.html)

أو خارجها وذلك وفقا للسياسة التي يقرها المسؤولون عن المستودع، وحسب ما يؤكد الدليل العالمي للمستودعات الرقمية المفتوحة Opendoar أنها أكثر المستودعات انتشارا وأحيانا تسمى هذه المستودعات بالطريق الأخضر باعتبارها نمطا من الإتاحة الحرة .

### الخدمات المرجعية الرقمية :

يعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات المباشر (ODILIS) : "هي خدمة مرجعية تقدم عبر الانترنت إما عن طريق استخدام البريد الالكتروني أو عن طريق استخدام غرف التحاور المباشر أو عن طريق ملئ استمارات ويب التفاعلية ،ويقوم على هذه الخدمة اختصاصي المراجع بالمكتبة ، وأحيانا المشاركون في نظام الخدمة المرجعية التعاونية الذي يخدم أكثر من جهة .

وقد اشتملت الدراسة على مقدمة عامة وثلاثة فصول من اجل الإحاطة بالموضوع فصلين نظريين وفصل ميداني، حيث تضمنت المقدمة العامة تحديد الهدف العلمي للدراسة وطرح الإشكالية والعناصر المرتبطة بها كالتساؤلات والفرضيات، والتطرق إلى أهمية الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وضبط المنهج المتبع في البحث وتحديد العينة والحدود الزمانية والمكانية، وصولا الى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع بحثنا، وفي الأخير ضبط مصطلحات الدراسة.

تطرق الفصل الأول إلى تطور الخدمة المرجعية الرقمية في ظل المستودعات الرقمية متضمنا المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ، والتعريف بالمستودعات الرقمية ، وأنواع المستودعات الرقمية ، وكذا الخدمات المرجعية الرقمية المقدمة من خلال المستودعات الرقمية

المؤسسية ، ثم التطرق الي نشأة وتطور الخدمة المرجعية الرقمية ، والعوامل المؤثرة في ظهور الخدمة المرجعية الرقمية ، وأنواع وأشكال الخدمة المرجعية الرقمية ، وأنماطها .  
و خصص الفصل الثاني لموضوع نظم ومعايير تقييم جودة الخدمة المرجعية الرقمية، وتم التطرق الي التعريف بنظم الخدمة المرجعية الرقمية .

أما الفصل الثالث فخصص للدراسة الميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة ابن خلدون تيارت -جامعة تيسمسلت - جامعة الجزائر1- جامعة وهران 1 ، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع الموظف القائم على تسيير المستودع الرقمي لكل جامعة بهدف التعرف على الخدمات المرجعية الرقمية التي يقدمها الموظف للمستفيدين من خلال المستودع الرقمي.

# الفصل الأول

### تمهيد

بعدها فرضت تكنولوجيا المعلومات والانترنت نفسها على كل المجالات والقطاعات من ناحية التسيير وتقديم الخدمات في قالب رقمي لم تكن المكتبات الجامعية بمنأى عن هذا التحول الرقمي الذي نشهده اليوم فكان لزاما عليها ان تتماشى مع هذا التغيير وتسعى في استثماره من اجل تطوير خدماتها المرجعية التي تعتبر الركيزة الاساسية للمكتبة ، وهذا لوجود العلاقة المباشرة بين المكتبي والمستفيد وجل ما تسعى اليه المكتبات العالم هو رضا المستفيد وهو المؤشر على نجاح دور المكتبات .

### 1. المستودعات الرقمية :

أكدت الكثير من الدراسات وجود علاقة تبادلية بين المستودعات الرقمية الأكاديمية والمكتبات الجامعية فهذا النوع من المكتبات يلعب دورا فعالا في تنظيم المحتوى في المستودعات الرقمية وإدارته وإتاحته ، والمستودعات الرقمية أيضا تعطي القيمة المضافة للمكتبة من خلال ما توفرها على إمكانات تخزين المعلومات والملفات والوصول إليها فحسب ولترس Walters فإن المستودعات الرقمية تساعد المكتبات الجامعية على اكتشاف نفسها من جديد وتساهم في تطوير خدماتها<sup>1</sup>.

#### 1.1. تعريف المستودعات الرقمية

ويعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها الجامعة أو مجموعة من الجامعات لأعضاء مجتمعها لإدارة المواد العلمية الرقمية التي أنتجتها المؤسسة ونشرتها، وتشمل التقارير الفنية، والرسائل الجامعية، والأطروحات ، والمواد التعليمية ، بحيث تكون متاحة بشكل حر، ويتاح حفظها على المدى الطويل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> كسكس، الميهوب ، بن طيب، زينب. المستودعات الرقمية للمكتبات الجزائرية كآلية لإتاحة المعلومات العلمية : المستودع الرقمي لجامعة حسينية بن بو علي - الشلف - نموذج. مجلة هيرودوت للعلوم الانسانية والاجتماعية .م7ع. 25. 2023. ص260 .

<sup>2</sup> ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science : 2011 [https://odlis.abc-clio.com/odlis\\_r.html](https://odlis.abc-clio.com/odlis_r.html) الاطلاع 2024/05/25

## 2.1. أنواع المستودعات الرقمية الاكاديمية

هناك ثلاث أنواع للمستودعات الرقمية الاكاديمية :

### 1.2.1. المستودعات الرقمية المؤسساتية :

هي المستودعات التابعة للجامعات والمؤسسات والمعاهد والمنظمات البحثية والتعليمية والتي تعمل على

استقطاب الإنتاج الفكري للباحثين المنتسبين إليها في جميع المجالات وفي عدد من المجالات أو مجال

واحد، ووفقا للتغطية المخططة للمستودع، وإتاحة هذا الإنتاج الفكري للمستخدمين سواء داخل المؤسسة

أو خارجها وذلك وفقا للسياسة التي يقرها المسؤولون عن المستودع، وحسب ما يؤكد الدليل العالمي

للمستودعات الرقمية المفتوحة Opendoar أنها أكثر المستودعات انتشارا وأحيانا تسمى هذه

المستودعات بالطريق الأخضر باعتبارها نمطا من الإتاحة الحرة <sup>1</sup> .

وتعتبر المستودعات الرقمية المؤسساتية واحدة من بين مصادر توفير موارد معلومات رقمية موثوقة

ومتاحة للوصول الحر طويل الأجل والمدارة من طرف مجتمع معين، وقد تتخذ هذه المستودعات

الرقمية أشكالا مختلفة حيث تختار بعض المؤسسات بناء مواقع محلية على مستواها فقط، في حين

<sup>1</sup> بن الطيب، زينب . المستودعات الرقمية للمكتبات الجامعية الجزائرية وتحقيق النفاذ الحر للمعلومات: فضاء مستحدث

لدعم البحث العلمي. المجلة العراقية [على الخط]. مج1-2، ع 17، 2016، ص 171 . متاح على الرابط :

<https://www.iasj.net/iasj/download/b905766e195cb59f> (تم الاطلاع: 17-05-

(2024

أن الأخرى قد تختار إدارة الجوانب المنطقية والفكرية للمستودع أثناء التعاقد مع مزود الجهة الخارجية

حيث يوفر لها إمكانات التخزين والإتاحة<sup>1</sup>

### 2.2.1. المستودعات الرقمية الموضوعية :

هي التي تم انشاؤها لتجميع وحفظ وإتاحة المواد في مجال موضوعي معين، وهذه المستودعات يمكن أن تدار بواسطة الحكومة أو مؤسسة حكومية أو بواسطة مؤسسة بحث أو قد تكون مستقلة، ويطلق على

هذه المستودعات أيضا اسم المستودعات محددة المجال، وقد انبثقت في المجالات التي تمتلك تقليدا

قديمًا ومنشأ لتبادل مسودات الأبحاث وفي المجالات التي لا يتطلب فيها الأمر النشر السريع.<sup>2</sup>

### 3.2.1. المستودعات التجميعية:

هذا المستودع يعنى بتجميع البيانات الخلفية والمطابقة لبروتوكول الأرشيفات المفتوحة -OAI

PMH وهذا الأخير الذي يعتمد على المستودع الأصلي بغية الاطلاع على النصوص الكاملة للوثائق.<sup>3</sup>

ويعتبر هذا النوع من المستودعات كدليل وواصف للوثائق حيث تحتوي الواجهة الواحدة منه على

مختلف أنواع الأرشيف والوثائق وتشارك فيه عدة أطراف كالمؤسسات، الناشرين، والمكتبات، ومثال

<sup>1</sup> OCLC( May2002). Trusted digital Repositories: Attributes and Resonsibilities: An RLG-OCLC Report.( On line). Available at :

<https://www.oclc.org/content/dam/research/activities/trustedrep/repositories.pdf>: -05-17)

(2024)

<sup>2</sup> عبد الجواد، سامح زينهم. المستودعات الرقمية: استراتيجيات البناء والدارة والتسويق والحفظ. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2015. ص 23-24

<sup>3</sup> كرتيو، ابراهيم . المكتبات الأكاديمية والمستودعات الرقمية المؤسساتية . مجلة RISR. مج19 . ع 1 . 2010. ص

عن ذلك مشروع ETOL فهو حاصد أوروبي للمذكرات ومن بين المؤسسات المدبرة له نجد المركز

الوطني للأبحاث العلمية بفرنسا CNRA<sup>1</sup>.

### 3.1. الخدمات المرجعية المقدمة من خلال المستودعات الرقمية لمؤسساتية:

تلعب المستودعات الرقمية دورا مهما في تقديم خدمات مرجعية رقمية ، لأنها توفر مصدر واسع

ومتعدد الاستخدامات وتتلخص خدمات المستودع الرقمي في:<sup>2</sup>

#### 1.3.1. خدمة التعريف بالمستودع: وهي من الخدمات الأولية التي يقدمها المستودع تعرف المستخدم

بالمستودع ، تاريخه برنامج إدارته ، كما يشمل رسالة ترحيبية بالمستفيد وروابط للخدمات التي من

شأنها مساعدة المستفيد أثناء تصفحه للمستودع .

#### 2.3.1. خدمة الأسئلة الأكثر تكرار FAQ: وهي مجموعة من المعلومات في موضوع محدد مسبقا

، معروضة على شكل سؤال وجواب ، وتساعد هذه الخدمة في الرد على العديد من الاستفسارات

والاسئلة التي تعنى باختصاصات المستودع ، يتم عادة تصنيفها موضوعيا ، أو أسئلة أكثر تداولاً عن

الإيداع واسئلة أكثر تداولاً عن حقوق الملكية الفكرية وهكذا .

<sup>1</sup> بهلول، أمنة. الأرشيف المفتوح المؤسسي والوصول الحر للمعلومات العلمية والتقنية مجلة Rist. [على الخط].  
مج18، ع1، 2014. ص10. متاح على الرابط : <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/bahloul.pdf> (تم الاطلاع: 2024-05-17)

<sup>2</sup> خميس، أسامة محمد عطية. الكيانات الرقمية (المحتوى الرقمي) في المستودعات الرقمية على شبكة الأنترنت. القاهرة: الشركة العربية المتحدة لتسويق و التوريدات. 2013. ص313-320.

### 3.3.1. خدمة المساعدة help: خدمة المساعدة تقدم معلومات إرشادية للمستخدمين سواء كانوا مؤلفين

أو مودعين أو ناشرين أو طلاب أو باحثين ، وتقسم هذه الخدمة الى نوعين:

خدمة المساعدة للمستخدمين ، وخدمة المساعدة عن البرنامج خاصة المستودعات التي تدار ببرمجية

Dspace حيث تقدم خدمة المساعدة للمستخدمين وتضم عديد المحاور حول البرنامج من ناحية

التصفح (بحث متقدم -بحث بسيط -التصفح الموضوعي ) وكيفية الدخول الى النظام وطريقة التقديم

والإيداع ، وكيفية إعداد سمات المستخدم ، وكيفية الإحاطة الجارية عن طريق البريد الإلكتروني.

### 4.3.1. خدمة الإحاطة الجارية: هي خدمة تتم عن طريق اخر تحديث للمستودع بإضافة الكيانات

الرقمية إما عن طريق البريد الإلكتروني وخدمة RSS كما تتيح للمستخدم انشاء حساب مجاني

لاستقبال الخدمة وبالتالي فهي تكتمل مع خدمة التسجيل بالمستودع<sup>1</sup>.

### 5.3.1. خدمة التسجيل بالمستودع : مع أن معظم المستودعات الرقمية على الشبكة ذات وصول حر

للمعلومات لاتضع قيد أو شرط على استرجاع الكيانات الرقمية بها الى ان بعض منها يقدم خدمة

التسجيل register service فيها ليتم الاشتراك في البرنامج ، والسماح للمستخدم بالإيداع في المستودع،

وإذا كان المستخدم جديدا يتم ذلك عن طريق إرسال بريد إلكتروني من المستخدم إلى مدير النظام

والمستودع بعد التسجيل يرسل البريد رابط إلكتروني إليه ليستخدمه أثناء زيارته<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> خميس، أسامة محمد عطية. المرجع السابق.ص.313

<sup>2</sup>خيالي ، ناصر ؛سنات ، الحسين ؛ صايم ،عبد الهادي .دور المستودعات الرقمية في تنظيم وإتاحة المعلومات : دراسة ميدانية حول مستوى تنظيم وإتاحة مستودع رقمي لدى مهني المكتبة المركزية بجامعة تيارت .مذكرة ماستر تكنولوجيا وهندسة المعلومات : جامعة تيارت . 2022. ص 51.

### 6.3.1. الخدمات الإرشادية (الأدلة الإرشادية):

هي خدمة مهمة تسهل للمستخدمين عملية البحث في المستودع وتتضمن ثلاث خدمات هي:

- ✓ خدمة كيفية إنشاء الكيان الرقمي في المستودع.
- ✓ خدمة كيفية إيداع الكيانات الرقمية بالمستودع
- ✓ خدمة التعريف بحقوق الملكية الفكرية في المستودع

### 7.3.1. خدمة الإحصائيات : خدمة الإحصائيات هي من أهم خدمات المستودعات الرقمية المؤسسية،

فإن وجود إحصائيات عن المستودع بكل ما فيه كعدد الكيانات الرقمية، أنواعها، أشكالها، عدد المستخدمين من المستودع أو عدد المواد التي تم استرجاعها و رؤيتها من خلال المستودع بل يتعدى الأمر إلى إحصائيات عن طرق الاسترجاع، طريقة التصفح(بالموضوع، بالمؤلف أو بالعنوان)، تقديم إحصائيات بعدد المستخدمين وعدد مرات دخولهم المستودع، الكلمات التي استخدمت في البحث والتصفح، ومعلومات عن معالجة الاسترجاع كوقت الاسترجاع، وقت معالجة المخرجات وكل هذه الإحصاءات تعكس نشاط المستودع منذ إنشائه إلى تاريخ إصدار هذه الإحصاءات<sup>1</sup>.

ومن ما سبق نجد أن المستودعات الرقمية توفر البنية التحتية والمحتوى اللازمين لدعم خدمات مرجعية رقمية فعالة من خلال استخدام هذه المستودعات يمكن للمكتبات والمؤسسات الأكاديمية تقديم خدمات مرجعية رقمية أفضل وأسرع وأكثر فعالية لمستخدميها.

<sup>1</sup>خيالي، ناصر، ستات، الحسين، صايم، عبد الهادي. المرجع السابق، ص51.

## 2. الخدمة المرجعية الرقمية

### 1.2. نشأة و تطور الخدمة المرجعية الرقمية :

تعد الخدمة المرجعية من أهم واقدام الخدمات المقدمة فب المكتبات ومراكز المعلومات، إلا أن ظهور الخدمة المرجعية بمفهومها الحديث كان على يد صامويل جرين 1876 عندما تحدث في أحد مقالاته عن العلاقة بين المستفيد وأمين المكتبة، كما ظهرت أو وظيفة أخصائي المراجع سنة 1883 في مكتبة بوسطن العامة بالولايات المتحدة<sup>1</sup>.

لم تكن الخدمة المرجعية بمعزل عن التطورات التكنولوجية التي طالت كافة أنشطة المكتبات، فدخلت الميكنة الى فهارس المكتبات اضافة الى شبكة الانترنت تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التكنولوجية وظهر ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية .

شهد عام 1984 أولى الخدمات المرجعية الكترونية كانت Electronic Access to Référence ( EARS)Services التي أطلقتها مكتبة الخدمات الصحية في جامعة ماريلاند بالتيمور سنة 1984 وعلى الرغم من ذلك لاقت الخدمة المرجعية عبر البريد الالكتروني اهتمام بسيط من المستفيدين ، انتشرت الخدمات المرجعية الرقمية بمرور الوقت وازداد مستخدموها وأصبحت معروفة دوليا ومنها

<sup>1</sup>عبد الستار خلفية، محمود. نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات. Cybrarians Journal دورية إلكترونية فصلية محكمة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات . ع 30.ديسمبر 2012. ص 13.

خدمة Ask ERIC التي ظهرت عام 1992، وخدمة Internet Public Library التي ظهرت عام 1995<sup>1</sup>.

وأطلق Bill Drew في مورسيفيل خدمة مرجعية باستخدام تقنيات الدردشة Internet Relay Chat (IRC) عام 1996، وفي 1997 تم تشكيل مجموعة النقاش التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها عرفت باسم IFLA Discussion Group of Reference Work . ففي عام 2000 أطلقت خدمة تعاونية مبنية على الانترنت بهدف إتاحة خدمة الرد على استفسارات المستخدمين Ask or ask an Expert<sup>2</sup>، ومنذ ذلك الحين تولت الجمعيات المهنية تطوير الخدمة المرجعية الرقمية ، وخاصة جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) التي انبثقت عنها جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستخدمين (RUSA) التي ركزت على أهمية التأهيل المهني والتطوير المستمر للعاملين في مجال الخدمات المرجعية و الأدوار المهنية الحديثة لاختصاصي المراجع الرقمية<sup>3</sup> ، وفي عام 2002 طور

<sup>1</sup> مويسان العتيبي، صقر تصورات وآراء المستخدمين حول الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية. مجلة اعلم. مجلة علمية محكمة. نوفمبر 2020. ص391-392.

<sup>2</sup> المالكي ، مجبل لازم مسلم. المراجع : التطورات الحديثة في اساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان : مؤسسة الوراق ، 2000. ص 203

<sup>3</sup> حمزاوي ، فاطمة، ، بوعلام ،فتيحة ، ميمونة . الخدمات المرجعية في ظل البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة ابن حلدون - تيارت - . مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات . 2019. ص92

كل من مكتبة الكونجرس و OCLC نظام تقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الذي

يعد حالياً الأشهر في العالم والمعروف بـ "نقطة الأسئلة Question Point"<sup>1</sup>.

واصلت الجمعيات المهنية نشاطاتها حول الخدمة المرجعية الرقمية وسبل تطويرها من خلال تقديم

أعمال تعاونية ومبادرات وورشات عمل ومؤتمرات . ففي عام 2006 أرسلت جمعية الخدمات

المرجعية الرقمية وخدمات المستفيدين ( RUSA ) المعايير المقننة والخطوط الإرشادية للخدمة المرجعية

الرقمية بين المكتبات ومؤسسات المعلومات<sup>2</sup>.

كان لظهور وتطور الخدمة المرجعية الرقمية نتيجة جهود المتخصصين والمهتمين والمؤسسات في

البحث عن كيفية الوصول الى مصادر المعلومات بسرعة وكفاءة والرد على استفسارات المستفيدين

في ظل انتشار الأنترنت وتطور تقنيات التكنولوجيا.

### 2.2. مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية : ( DRS ) Digital Reference Services

وقد تم تصنيف هذه الخدمات تحت مسميات مختلفة أبرزها الخدمة المرجعية ، تعددت التعاريف

الخاصة بالخدمة المرجعية

يعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات المباشر ( ODILIS ) : "هي خدمة مرجعية تقدم عبر الأنترنت

إما عن طريق استخدام البريد الإلكتروني أو عن طريق استخدام غرف التناور المباشر أو عن طريق

<sup>1</sup> عبد الستار خليفة ، محمود. المرجع السابق . ص 14

<sup>2</sup> يونس الخفاف ،سمية . الخدمة المرجعية الرقمية : مفهومها ، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة

المركزية لجامعة الموصل .مجلة آداب الرافدين ، ع63 . 2012. ص 439

ملئ استمارات ويب التفاعلية ،ويقوم على هذه الخدمة اختصاصي المراجع بالمكتبة ، وأحيانا المشاركون في نظام الخدمة المرجعية التعاونية الذي يخدم أكثر من جهة"<sup>1</sup>.

يضم الانتاج الفكري العديد من التعريفات الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية ، فقد قدمت جمعية المكتبات الأمريكية ALA تعريفا للخدمة المرجعية الرقمية : " بأنها الخدمة المرجعية في شكلها الالكتروني ، والتي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الالية ، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة الى اللقاء الشخصي المباشر ، ذلك من خلال استخدام تقنيات وبرامج الدردشة chat أو المؤتمرات المرئية videoconferencing أو البريد الالكتروني e-mail"<sup>2</sup> . بينما عرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات بأنها : " الخدمات المرجعية المطلوبة والموفرة على الانترنت ، عبر البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية والنماذج الالكترونية على الشبكة ويتم الرد عليها عادة من قبل اختصاصي المراجع في المكتبة ، وأحيانا من قبل المشاركين من الخدمة المرجعية التعاونية ، التي تخدم أكثر من مؤسسة ".

أما جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين (RUSA) التابعة للجمعية الامريكية للمكتبات ALA

فأوردت التعريف التالي : " الخدمة المرجعية الافتراضية ، هي الخدمة المرجعية المنبثقة الكترونيا ، تزامنيا في الغالب ، بأن يستخدم المستفيد الكمبيوتر ، او اي تكنولوجيا أخرة من تكنولوجيا الانترنت

<sup>1</sup> سلمان داوود ،جودي ،.الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق :دراسة استطلاعية . المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات .مج50،ع3،أيلول 2015 .ص26

<sup>2</sup> محمد علي أحمد ،حاتم ، جدوع العربي ،أحمد عبادة ، علي المكاوي ،عواطف ، الخدمة المرجعية الرقمية في مكنتبات جامعات صعيد مصر : دراسة تحليلية ، المجلة العلمية بكلية الآداب ، ع 47 ، 2022 ، ص 3

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

للتواصل مع اختصاصي المراجع ، من دون الحاجة الى الحضور الشخصي .أما قنوات الاتصال المستخدمة في الخدمة المرجعية الافتراضية فتشمل المحادثات الفورية ، والاتصال المرئي والصوتي عبر الانترنت ، والتصفح المشترك ، والبريد الالكتروني<sup>1</sup> .

أما منظمة **OCLC** فقد قدمت تعريفا مبسطا وعام للخدمة المرجعية الرقمية : " هي استخدام الكمبيوتر وتكنولوجيا ت الاتصال ، لتأمين الخدمة المرجعية للمستخدمين في أي وقت وفي أي مكان"<sup>2</sup> .

كما تضع إدارة أكبر مشروع للخدمة المرجعية الالكترونية المعروف بمكتب الخدمة المرجعية الافتراضية **VRD : Virtual Reference Desk** تعريفا للخدمات المرجعية الالكترونية المشار اليها ب **Ask Services** : " هي خدمات أسئلة وأجوبة تعتمد على شبكة الانترنت ، فهي تربط بين المستخدمين حملة الاسئلة والاستفسارات وبين الخبراء المتخصصين معتمدة بذلك على إمكانات شبكة الانترنت"<sup>3</sup> .

كما ذكر **ربحي مصطفى عليان** تعريفا لخدمات المرجعية الرقمية ضمن أهم عمل بيبليوغرافي حصري متجدد للإنتاج الفكري الصادر حول الخدمة المرجعية ( على الخط المباشر أو الافتراضية أو الالكترونية ) : "وهي التي تتم عن طريق التعاون بين المستفيد من المكتبة وأمين المكتبة ، من خلال

<sup>1</sup> حسن ، عمر ، حسن ، فتوح .البرمجيات المفتوحة المصدر ببناء وإدارة المكتبات الرقمية :أسس الاختيار والتقييم الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية ،2012 . ص .139

<sup>2</sup> أحمد جابر ،جميلة . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان : دراسة تقويمية .رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات . لبنان :جامعة بيروت العربية .2014 .ص

<sup>3</sup> مصطفى عليان ،ربحي . المراجع والخدمات المرجعية ، الاردن :الدار المنهجية للنشر والتوزيع ،2027 ، ص.215

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

وسيط يعتمد على الحاسب الآلي ، ويمكن لهذه الخدمات الانتفاع من عدة وسائط تشمل : البريد الإلكتروني ، واستمارات الويب Web forms ، والمحادثة ، والفيديو وبرمجيات مركز طلب العملاء الويب Web customer call centre software وبروتوكول نقل الصوت عبر الانترنت (Voip) Voice over Internet Protocol<sup>1</sup> .

وردت عدة تعريفات لمصطلح الخدمة المرجعية الرقمية ، منها ما ذكرته مارلين (Marilyn)<sup>2</sup> : "حيث ذكرت أن الخدمة المرجعية الرقمية هي خدمة للوصول إلى المعلومات يقوم المستفيد من خلالها بإرسال التساؤل عبر الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني ، ويتم إرسال الإجابة كذلك عبر نفس الوسائل وقد تحتاج الخدمة إلى التواصل مع المستفيد عبر الوسائل الإلكترونية أو الهاتف في حال غموض تساؤله واستفساره " .

إن تعدد التعريفات والمفاهيم للخدمة المرجعية الرقمية كان نتاجا لتعدد تسميات المكتبات الحديثة كالمكتبات الإلكترونية والرقمية والافتراضية فأصبحت يطلق عليها الخدمة مرجعية الكترونية ، الخدمة مرجعية رقمية ، الخدمة افتراضية ( تشترك في كونها جميعا تعتمد على الركائز الأساسية لتقديم الخدمة وهي اخصائي المعلومات المادة العلمية والمستفيد ، وذلك تلبية لاحتياجات المستفيدين .

<sup>1</sup> مصطفى عليان ، ربحي . المراجع والخدمات المرجعية . المرجع نفسه . ص 214 .

<sup>2</sup> ) Wihte, Marilyn Domas . Digital Reference Services: frame work for analysis and evaluation. – Library and information science, NO23 (2001).-p211

وهناك ما يميز ثلاثة أشكال أو أوضاع الكترونية على شبكة الانترنت لمصادر المعلومات المرجعية ،

مستخدما مصطلحا واحدا للدلالة على هذه الاشكال ، وهو الاعمال المرجعية Reference works

وهذه الاشكال هي :<sup>1</sup>

1- المصادر المرجعية Reference Sources وهي تشمل مكتبة الانترنت العامة ، وكشاف

المكتبيين للإنترنت ، ومكتبة الكونجرس ، وموقع معلومات لو سمحت Information Please لبذي

يضم مجموعة من المراجع ، وفهارس دور النشر .... وغيرها

2- مكاتب الخدمة المرجعية Reference Desks وهي تشمل مجموعة رفوف المراجع

الالكترونية المتاحة للاستخدام من خلال مواقع المكتبات وغيرها من المؤسسات : مثل مكتب المراجع

التابع لموقع مكتبة جامعة ميتشجن ومكتب المراجع التابع لموقع مكتبة معهد فلوريدا للتقنية ... وغيرها

3- الأعمال الفردية Individual Works ويندرج تحتها مواقع مصادر المعلومات المرجعية

الفردية على شبكة الإنترنت : مثل موقع قاموس "إنكارتا : Encarta" وموقع دائرة المعارف البريطانية

"Britannica"

استخدمت في مواقع الخدمة والنتاج الفكري عدد من التسميات للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية منها<sup>2</sup>:

1- الخدمة المرجعية الرقمية Digital référence service

2- الخدمة المرجعية الافتراضية Virtual Reference service

<sup>1</sup> مصطفى عليان ، ربحي. المراجع والخدمات المرجعية. المرجع السابق .ص 214

<sup>2</sup> داوود سلمان، جودي. الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق :دراسة استطلاعية . المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات .مج50، ع3، أيلول 2015 . ص 29ص27-28

- 3 **Electronic référence service** الخدمة المرجعية الالكترونية
- 4 **Ask a Librarian** اسأل أمين مكتبة
- 5 **Ask us** إسألنا
- 6 **Real time référence services** الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي
- 7 **Live référence services** الخدمة المرجعية المباشرة
- 8 **Chat référence services** الخدمة المرجعية بالدرشة
- 9 **Web-Based Reference** المراجع القائمة على الويب
- 10 **Interactive Reference** المراجع التفاعلية
- 11 **Instant Messaging** المراسلة الفورية
- 12 **Text Messaging** المراسلة النصية
- 13 **Ask a question** أسأل سؤالاً
- 14 **Ask an E-mail** أسأل البريد
- 15 **Ask your Library** اسأل مكتبك
- 16 **Digital référence work** العمل المرجعي الرقمي
- 17 **Virtual référence desk** مكتب المراجع الافتراضي
- 18 **Online référence service** الخدمة المرجعية على الخط المباشر
- 19 **Ask a Référence question** اسأل سؤالاً مرجعياً

## 20- المساعدة المرجعية Réference help

### 21- نموذج الاستفسار المرجعي Réference inquiry from

وهناك تسميات أخرى تطلق على الخدمة نفسها عند تقديمها خارج نطاق المكتبات ، ومن ذلك المساعدة المباشرة Live Assistant ، والتفاعل المباشر Live Interactiv ، ومركز الاتصال على الويب Web Call Center ، ودعم العملاء المباشر Live Customer Support ، المراجع في بيئة المواد الموجهة لعدة مستفيدين Multi – user Object Oriented والتي هي اقرب لغرف الدردشة بين عدة أشخاص بدلا من الاتصال بين شخص بآخر .<sup>1</sup>

ومما نلاحظه وجود تعدد ، واختلاف في مسميات الخدمة المرجعية الرقمية إلا أنها تشير الى هدف اساسي وهو توفير وتقديم خدمة المرجعية الرقمية دون الحاجة الى التواجد المادي للمستخدم، ولكن وجود هذا التعدد يشنت تفكير المستخدم ويؤدي الى بعض الالتباس لذا اصبح من الضروري للمنظمات المكتبية العمل على توحيد وتبسيط المصطلحات لتحسين فهم المستخدمين .

### 3.2. العوامل الأساسية المؤثرة في تطور الخدمات المرجعية الرقمية :

كان للتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة خلال النصف الثاني من القرن العشرين انعكاسات وتأثيرات مباشرة على مراكز المعلومات و خدمات المعلومات عامة والخدمة المرجعية خاصة باعتبارها الاساس في المكتبة .

<sup>1</sup> مصطفى عليان ، ربحي. المراجع والخدمة المرجعية .المرجع السابق.ص237

وقد انتقلت الخدمة المرجعية في فترة لا تزيد عن ربع قرن من خدمة مرجعية مقفلة قائمة على اساس مساعدة المستفيد باستخدام مصادر ورقية ، من خلال ساعات عمل محدودة داخل جدران المكتبة ، الى خدمة تفاعلية متنوعة المصادر ، من خلال فضاء رقمي شاسع خارج حدود الزمان والمكان من خلال ظهور مصادر معلومات رقمية و ما رافقها من ظهور وسائل الاتصال الرقمية خلقت علاقة تفاعلية المستفيد والمكتبي .

ولرصد اهم هذه العوامل المؤثرة في تطور الخدمة المرجعية الرقمية وهي كالتالي<sup>1</sup> :

- مصادر المعلومات الرقمية
- وسائل الاتصال الرقمية
- اختصاصي الخدمة المرجعية
- المستفيد

### 4.2. مصادر المعلومات الرقمية

مرحلة قواعد المعلومات الالكترونية : ظهرت مصادر معلومات الكترونية على شكل قواعد معلومات ببيولوجرافية ، كشافات ومستخلصات علمية كنتيجة لدخول تكنولوجيا الحاسبات الكترونية للمكتبات ومراكز المعلومات وتطور الاتصالات عن بعد ، و ما تتميز به من امتيازات من جهة التخزين وسرعة المعالجة ومن اشهر قواعد المعلومات BRS و Dialog و Lexis- Nexis ، وقد جمعت هذه

<sup>1</sup> أحمد جابر ، جميلة . أحمد جابر ، جميلة . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان : دراسة تقييمية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات . لبنان :جامعة بيروت العربية . 2014. ص ص 51

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

القواعد تحت واجهة بحث موحدة عرفت باسم "بنوك المعلومات"<sup>1</sup>، وتتخصص وظيفة بنوك المعلومات في تجميع مصادر المعلومات المختلفة وتحليلها بطريقة تسهل استرجاعها بواسطة اخصائي المعلومات وتتوفر الخدمات التي تقدمها هذه البنوك اليا بالاتصال المباشر on-line أو غير المباشر of-line أو عبر الاقراص المتراسة CD-ROM ويمكن الدخول اليها عبر شبكة الانترنت<sup>2</sup>.

لقد فرض توجه المكتبات نحو المصادر الإلكترونية تحديات كبيرة تتعلق بضرورة تأهيل اختصاصي المراجع خاصة فيما يخص اتقان مهارات في البحث ، والاسترجاع، وإيجاد ميزانية لتغطية التكلفة الباهظة للاشتراك في مصادر المعلومات الإلكترونية تلك.

### مرحلة الاقراص المدمجة :

اسهم ظهور الكومبيوتر الشخصي (IBM) في انتشار تكنولوجيا الاقراص المدمجة (CD-ROM) بسعة تخزين هائلة مما دفع المكتبات الى الاقبال بشكل واسع على اقتنائها منذ اوساط ثمانينات القرن العشرين.

<sup>1</sup> أحمد جابر، جميلة. المرجع نفسه. ص 53

<sup>2</sup> عوض النوايسة، غالب. المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2003. ص 251

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

إضافة الى أن الخدمات المرجعية الرقمية نفسها تنوعت فقد اشتملت مصادر المرجعية (قواميس ، موسوعات ، ادلة ..الخ) - اضافة الى النصوص - على المصادر المتعددة الوسائط ( صور ورسوم بيانية ومقاطع صوتية ومرئية )<sup>1</sup>.

رغم التوجه الى الاقراص المدمجة و ما تميزت به من ايجابيات كالقذرة الهائلة الى التخزين الى ان هناك جوانب سلبية كعدم حداثة المعلومات ، وانتشار السوق الموازية التي اثرت على الجودة من خلال توفير ر اقراص مقلدة وبالتالي يؤدي الى فقدان جودة المعلومات واصالتها.

### مرحلة المصادر الالكترونية على الانترنت- المستودعات الرقمية - :

لم تتجلى الامكانيات الفعلية للإنترنت ، الا مع ظهور الويب (WWW) والبرمجيات المصاحبة لها. فبرزت المواقع الخاصة بالمكتبات ، والفهارس الالكترونية المباشرة ، ومصادر المعلومات الالكترونية من خلال تجميع هاته الخدمات في بوابات الكترونية لتشكل من خلالها واجهة جذابة ذات تصميم عالي الكفاءة يخول المكتبات تقديم خدمة مرجعية رقمية 24/7 ساعة للمستخدمين من خلال البريد

الالكتروني أو المحادثة المباشرة Chat Online والتفاعلات المرئية وجلسات المحادثة الصوتية ، ولعل خدمة كوشن بوينت Question Point التي اطلقت سنة 2002 بعد اتفاق بين مكتبة الكونجرس

وشركة OCLC لتطوير طريقة للاستجابة للأسئلة المرجعية بناء على اربع مفاهيم يمكن وصفها بالكلمات الدلالية : الانترنت او التفاعل مع المستخدمين ، التعاون مع المكتبات في شتى انحاء العالم ،

---

<sup>1</sup> كوار ، فوزية. الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية - المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري -مذكرة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية . وهران : جامعة السانبة كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية - قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، 2008.ص35

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

البناء بالاعتماد على المصادر والخبرات المشتركة ، وإدارة خدمة مرجعية متعددة المهارات التي تمكن

المتخصصين متابعة الاحصاءات والتوجهات للمستخدمين من هذه الخدمة<sup>1</sup> .

وقد اسهمت الانترنت بنقل المحتوى الرقمي الى افاق جديدة من الاتاحة والوصول ووفرت للمستخدم

الى المعلومات من اي مكان وفي اي وقت وربطت المعلومات ببعضها وسهلت استرجاعها من قبل

المستخدم خاصة مع ظهور الوصول الحر الذي يتم بطريقتين :

- الطريق الذهبي وهو المشر في دورية متاحة بشكل حر .

- الطريق الاخضر وهو النشر المستقل للمؤلف في مستودعات رقمية<sup>2</sup>

وهناك عددا من الخدمات لمرجعية الرقمية لا تنتسب الى اي نوع من المكتبات ويطلق عليها (اسأل)

ومن اشهرها خدمة "اسأل ايريك ASKERIC المتاحة من خلال الموقع التالي

: <http://www.askeric.org> " وخدمة مكتبة الانترنت العامة المتاحة من خلال الموقع التالي :

<http://ref:/org.lpl.QUE> ولا يتضمن هذا الشكل من الخدمة مكانا ماديا يذهب المستخدم اليه

للحصول على الاجابة حيث إن كل العمليات تتم بشكل رقمي<sup>3</sup> .

<sup>1</sup> الدباس ، ريا أحمد . المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الاردن :دار الدجلة .ص 189-190-191

<sup>2</sup> . أحمد جابر ، جميلة . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان : دراسة تقويمية .رسالة مقدمة

لنيل شهادة الماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات . لبنان :جامعة بيروت العربية . 2014 .ص 59

<sup>3</sup> ماكويبر ،شارلز ، وآخرون . تر أمجد عب الهادي الجوهري . الاحصاءات والقياسات المعايير الجودة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات: الخطوط الارشادية والإجراءات . ، السعودية : مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 16 ،

ع1 ، ديسمبر 2010 . 17

### وسائل الاتصال الرقمية :

أفرزت تكنولوجيا الشبكات وسائل جديدة للتواصل ، كالبريد الإلكتروني ، والمحادثة الفورية والاتصال الصوتي ، والمرئي عبر الإنترنت وغيرها . واخذت المكتبات باعتمادها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية للمستفيد ، اينما كان وفي اي وقت ، ومع ظهور الجيل الثاني من الويب (web 2.0) وما نتج عنه من مجموعة من الادوات والبرامج التفاعلية كالمدونات وشبكات التوصل الاجتماعي ، فأصبحت الخدمة المرجعية الرقمية باعتمادها وسائل الاتصال الرقمية خدمة تفاعلية وجمهورية تطل اي مستفيد يملك سؤالاً بحثياً في اي مكان<sup>1</sup>

### المستفيد :

اسهمت دخول التكنولوجيات الحديثة الى المكتبات الاكاديمية في تطور مصطلح المستفيد عبر مراحل الخدمة ففي فترة الممتدة من منتصف الستينيات الى اوائل الثمانينيات من القرن العشرين مع بداية قواعد المعلومات الالكترونية بالانتشار في المكتبات احتكر اختصاصي الخدمة المرجعية المعرفة ، وادوات البحث والوصول الى المعلومات واسترجاعها واتسمت علاقته بالمستفيد بالهرمية . ومع منتصف الثمانينيات ودخول تكنولوجيا الاقراص المدمجة والكمبيوترات الشخصية انتقل المستفيد من الوصاية المعلوماتية الى الاستقلالية البحثية بشكل يسمح للمستفيد بالاعتماد على نفسه في عملية البحث

<sup>1</sup> أحمد جابر ، جميلة . . الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان : دراسة تقييمية .رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات . لبنان :جامعة بيروت العربية . 2014 . ص 61-63.

دون الاستعانة باختصاصي الخدمة المرجعية لطلب المعلومة ، وانما يستعين به لطلب المساعدة

الارشادية في كيفية اجراء البحث واختيار المصدر المناسب.

مع بداية التسعينيات الى الان برز مصطلح المستفيد عن بعد خاصة مع مرحلة الانفتاح المعلوماتي في

المكتبات من غزارة المصادر الالكترونية وتعدد وسائل الاتصال الرقمية على تعزيز مبدأ الاتاحة

والوصول الى المعلومات ، واصبحت الخدمة المرجعية الرقمية افتراضية تتم عبر وسائل الاتصال

الرقمية كالبريد الالكتروني والمحادثة الفورية والاتصال الصوتي او المرئي واصبحت علاقته

باختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية علاقة ضمنية من جهة وعلاقة استشارية من جهة اخرى<sup>1</sup>.

### 5.2. اختصاصي الخدمة المرجعية الرقمية :

مع انتشار النظم الالية في السبعينيات من القرن العشرين اسند الى اقسام الخدمات المرجعية نشاط

البحث في قواعد المعلومات، وأخيرا ومنذ العقد الخیر من القرن الماضي أصبح من المؤلف أن يكون

قسم الخدمة المرجعية هو المسؤول عن الاتصال بشبكة الانترنت وتدريب المستخدمين على استخدامها ،

كما أصبحت من المهام الرئيسية والمهارات المطلوبة في أخصائي الخدمة المرجعية كيفية البحث في

الشبكة واستخدامها في تلقي الأسئلة عبر البريد الالكتروني والاجابة عليها بنفس الطريقة اضافة الى

تتبع الملفات الإلكترونية التي تحتوي على معلومات رقمية على الشبكة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد جابر، جميلة .المرجع السابق .ص (71-74)

<sup>2</sup> محمد فتحي ،عبد الهادي ،السيد محمود ، أسامة . مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز

المعلومات .القاهرة :المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع .2006. ص-ص (220-221)

## 6.2. أنواع وأشكال الخدمة المرجعية الرقمية

يمكن تقسيم الخدمات المرجعية الالكترونية الى نوعين رئيسيين هما :

أولا : الخدمات المرجعية عبر البريد الالكتروني **E-mail**

وتنقسم الى الانواع الفرعية التالية :

استخدام البريد الالكتروني بشكله الاساسي المعروف **basic e-mail** : حيث يرسل المستخدم بريدا

الالكتروني للمكتبة يتضمن الاستفسار المرجعي مع إمدادها بالمعلومات التي يشعر بأهميتها ، ويمكن

للمكتبة الرد على الاستفسار بالبريد الالكتروني أو بالهاتف أو بالفاكس أو بإرسال خطاب<sup>1</sup>.

استخدام استمارات الويب **web forms** :حيث يقوم المستخدم بتعبئة استمارة على الخط المباشر

متاحة على موقع المكتبة على الويب العالمية ، وتشمل الاستمارة على مجموعة من الاسئلة التي

تستهدف إيضاح السؤال المرجعي لمستخدم ، ويمكن للاستمارة أن تكون موجزة ومختصرة ، كما يمكن

أن تكون مفصلة وموسعة وتتضمن عددا كبيرا من عناصر البيانات التي على المستخدم تعبئتها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد سليمان الربيعي ، محمد. وسائل الخدمة المرجعية الرقمية . مصر: جامعة بنها كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات والدراسات العليا . 2014 . ص2

<sup>2</sup> يونس الخفاف ،سمية. المرجع السابق . ص 444

## ثانيا : الخدمات المرجعية بالمحادثة Chat<sup>1</sup>

وتنقسم الى الأنواع الفرعية الآتية :

- استخدام برمجيات المحادثة البسيطة simple chat software
- استخدام غرف المحادثة المعتمدة على الويب web - Based .chat rooms
- استخدام برمجيات مركز الاتصال عبر الويب web contact center software
- وفي تقسيم قسم الخدمة المرجعية بمساعدة الحاسب الآلي MARS : Machine –Assisted
- Reference Section التابع لجمعية خدمات المستخدمين والمراجع RUSA التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية ALA حيث تم تقسيم ما أسما بالخدمات المرجعية المتميزة المعتمدة على شبكة الويب Innovative Web- Based Refence Services الى ثمان فئات كالآتي :
- الخدمات المعتمدة على النظم الخبيرة Expert Systems
- خدمات إعداد قواعد البيانات المعدة محليا (الببليوغرافية والنصوص الكاملة )
- Locally Produced Databases- Bibliographic or Full text
- خدمات المكتبات ذات الملامح الشخصية Personalized Library Services
- خدمات أرشيف الأسئلة المرجعية المتكررة طرحها Reference FAQ
- خدمات قوائم مصادر المعلومات المرجعية Reference Menu Organization
- البرامج التعليمية – تعليم استخدام المكتبة و / أو الانترنت Tutorials – General Library

---

<sup>1</sup> مصطفى عليان، ربحي. المرجع السابق. ص 219

- البرامج التعليمية - تعليم استخدام الادوات والمصادر المتخصصة موضوعيا Tutorials

.Subject Specific Library

## 7.2. أنماط الخدمة المرجعية الرقمية

يمكن حصر أنماط تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في قسمين رئيسيين :

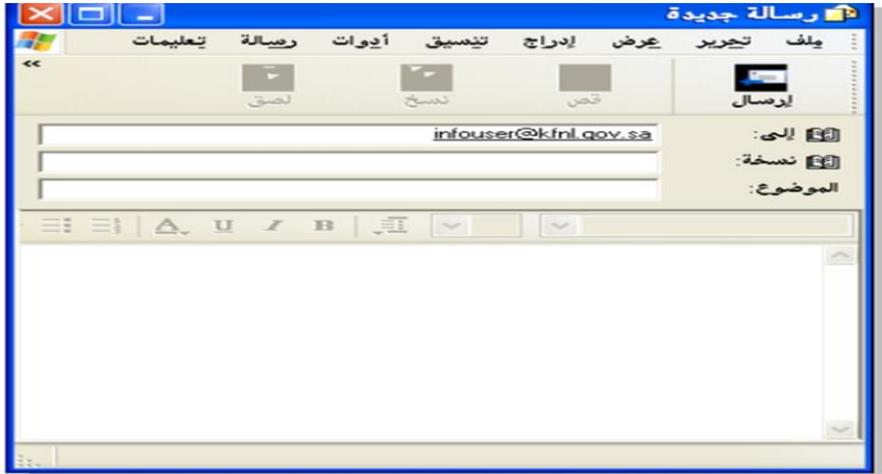
أولا : الخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية أو غير التفاعلية :

ويندرج تحتها البريد الإلكتروني البسيط واستمارة الشبكة

أ. البريد الإلكتروني البسيط : في هذه الخدمة يتم تخصيص عنوان بريدي يكون متاحا على موقع

المكتبة على الانترنت ، ويقوم المستفيد بكتابة الرسالة وإرسالها الى هذا البريد ، وينتظر فترة زمنية

لتلقي الرد قد تكون في نفس اليوم أو بعد أيام لذلك تعتبر خدمة غير تفاعلية<sup>1</sup> .



الشكل رقم 01: نمط الخدمة المرجعية في شكل البريد البسيط.

<sup>1</sup> مويسان العتيبي ، صقر. تصورات وآراء المستخدمين حول الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية .مجلة اعلم .مجلة علمية محكمة .نوفمبر 2020 .ص392.

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

ب. استمارة الشبكة : يقوم المستخدم بتعبئة استمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية ، والأسئلة المنهجية التي يحتاجها وذلك لتفادي مشكلة غياب المقابلة الشخصية ، ومن ثم يرسلها الى المكتبة ، وتعتبر هذه الطريقة أفضل من البريد الإلكتروني إذ أنها تمنحه فرصة للتفكير العميق وتمكنه من توضيح استراتيجيته بحثه<sup>1</sup>.

الشكل رقم 02: خدمة اسأل أمين المكتبة – المكتبة الرئيسية لجامعة السلطان قابوس<sup>2</sup>

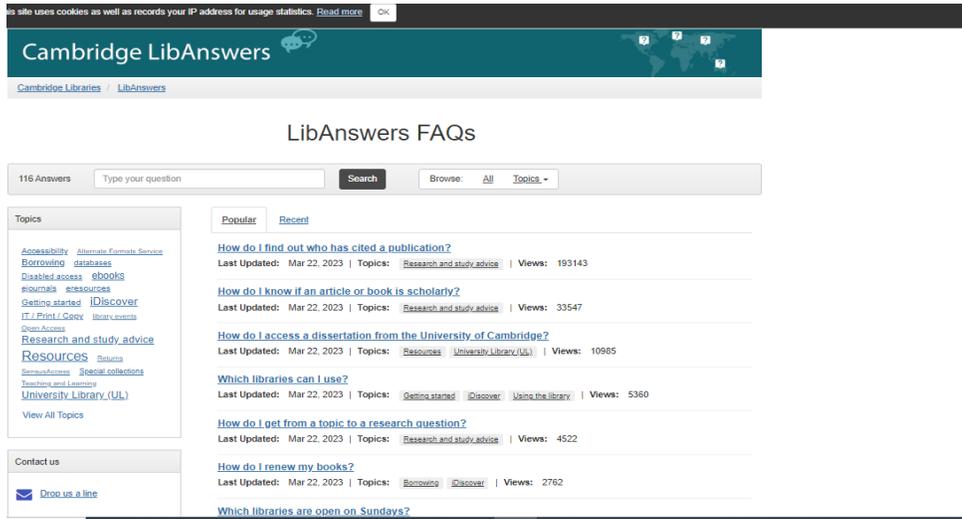
<sup>1</sup> مويسان العتيبي، صقر. المرجع السابق. ص 92-93

<sup>2</sup> سلمان داوود، جودي. المرجع السابق. ص 29

خدمة اسأل أمين المكتبة - المكتبة الرئيسية لجامعة السلطان قابوس-  
<https://www.squ.edu.om/libraries-ar/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9/%D8%A7%D8%B3%D8%A3%D9%84-%D8%A7%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9>

ج. استخدام النظم الخبيرة وتقنية الذكاء الاصطناعي **Expert system** : وهو نوع متقدم من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية حيث يقوم النظام بتلقي الاستفسار وتحويله الى اختصاصي المراجع المناسب حتى يجيب عليه ، ثم يعاود النظام أرشفته والاحتفاظ بنسخة منه في القاعدة المعرفية Knowledge base الخاصة به لما في ذلك من توفير الوقت وتخفيف العبء على اختصاصي المراجع وعادة ما يكون النظام الخبير خاص بمكتبة معينة،<sup>1</sup>

د. قوائم الاسئلة متكررة الطرح **FAQs**: وهي عبارة عن قوائم تشمل الأسئلة التي طرحت أو تطرح بشكل متكرر ومستمر ، وتم التوصل لإجابات لها فتحفظ عي واجابتها على شكل قوائم ، بهدف توفير الوقت.<sup>2</sup>



الشكل رقم 03: قوائم الاسئلة متكررة الطرح FAQs لمكتبة جامعة كومبرج<sup>1</sup>

<sup>1</sup> يوسف الرحيلي، أروى . المرجع السابق ص 24

<sup>2</sup> محمد البيسوني، بدوية،، طه الظليمي سوسن .الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية :دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الافادة منها .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .مج15،ع2 ، 2001،ص 123

ثانيا : الخدمة المرجعية الرقمية التزامنية المباشرة أو الحية(التفاعلية )<sup>2</sup>:

هي تسعى لأحياء سمة وخاصة الفورية التي تميز التعاملات المرجعية وهي عبارة عن قوائم تشمل الأسئلة التي يتم طرحها بشكل مستمر ،وجها لوجه ولكن في البيئة الالكترونية ،تلك السمة التي افتقدتها الخدمة المرجعية<sup>3</sup>نفسها من خلال البريد الالكتروني وتشمل هذه الأخيرة:

أ. برامج التراسل الفوري :تتطلب هذه التقنية قيام كل من المستفيد والمكتبي بتحميل البرنامج على الحاسب أو الجهاز المحمول ، ومعظم برامج التراسل الفوري مجانية يمكن تحميلها بكل سهولة من الشبكة

ب. شبكات التواصل الاجتماعي : مؤخرا بعض المكتبات تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي الحديث التي انتشرت بشكل كبير ، وعلى الرغم من كثرة مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي إلا أن الدراسات العلمية تشير الى أن موقع فيسبوك Facebook وتويتر twitter و انستجرام inestgram والواتساب what sap تأتي في مقدمة البرامج التي تستخدم لتقديم وتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات.

<sup>1</sup> [Cambridge Libraries. LibAnswers FAQs. . Retrieved :https://answers.libraries.cam.ac.uk/](https://answers.libraries.cam.ac.uk/) (accessed28-04-2024)

<sup>2</sup> مويسان العتيبي ،صقر ،. المرجع السابق . ص393

<sup>3</sup> عيسى ،عماد ، محمد، صالح. تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية. مكتبات. نت، مج ، 5 ع ( 12جانفي، فيفري، 2004.ص 14

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

ومن ضمن الأمثلة العملية على هذا الجانب نجد مكتبات جامعة هونغ كونغ حيث تقدم خدمة "اسأل مكتبي" من خلال تطبيق واتس أب في مساعدة سريعة للمستخدمين في العثور على معلومات حول خدمات وموارد المكتبة.

### WhatsApp-a-Librarian



WhatsApp-a-Librarian 📞 5441-5441

الشكل رقم 04: خدمة اسأل مكتبي من خلال تطبيق واتس أب بمكتبة جامعة هونغ كونغ<sup>1</sup>

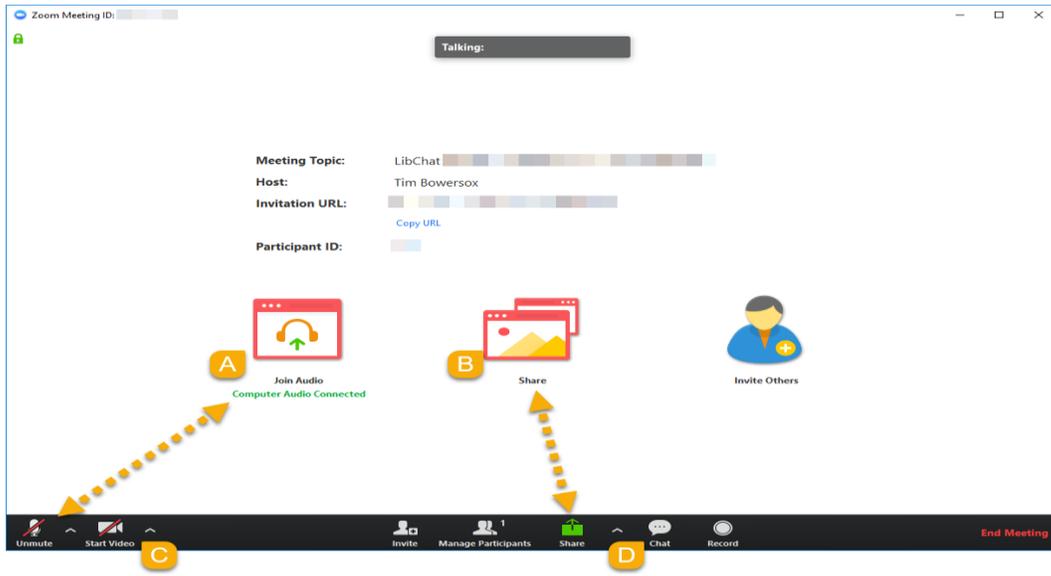
ج. الاتصال الصوتي ( Voice over Internet Protocol (VoIP): وتتيح هذه الخدمة الحوار الصوتي المباشر بين أخصائي المعلومات والمستخدم عن طريق تقنيات الاتصال المتوافرة على شبكة الإنترنت. وتعطي هذه الخدمة حرية أكبر لأخصائي المعلومات في الاستيضاح عن شخصية السائل ومستواه الثقافي والاجتماعية للوصول إلى تحديد دقيق لنوعية المعلومات المرغوبة وتفاعل مباشر

<sup>1</sup>The University of Hong Kong Libraries. WhatsApp-a-Librarian. Retrieved <https://lib.hku.hk/general/help.html>( accessed 28-04-2024 )

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

مع المستفيد الذي يستطيع بدوره التعبير عن ما يريد بلغته الطبيعية والمشاركة في تحديد مصطلحات البحث<sup>1</sup>.

د. الاتصال المرئي **Reference via video**: ويطلق عليها أيضاً Video Conferencing أو Web-cam service. وتقدم هذه الخدمة عن طريق الاتصال المرئي المباشر بين المستفيد وأخصائي المعلومات مع نافذة للمحادثة النصية عند الحاجة لاستخدامها ومن ضمن الأمثلة الشهيرة في ذلك برنامج Skype أو Zoom<sup>2</sup>.



الشكل رقم 05: نموذج تقديم خدمة مرجعية رقمية عبر منصة ZOOM<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. رسالة

لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات . جامعة منتوري . قسنطينة . 2010. ص 215.

<sup>2</sup> مدونة الفهرس العربي الموحد . الخدمات المرجعية الرقمية من أجل راحة المستفيد متاح على الرابط التالي

<http://blogaruc.blogspot.com/2021/09/blog-post.html>: تم الاطلاع عليه 2024-04-28

<sup>3</sup>مدونة الفهرس العربي الموحد . الخدمات المرجعية الرقمية من أجل راحة المستفيد. متاح على الرابط التالي

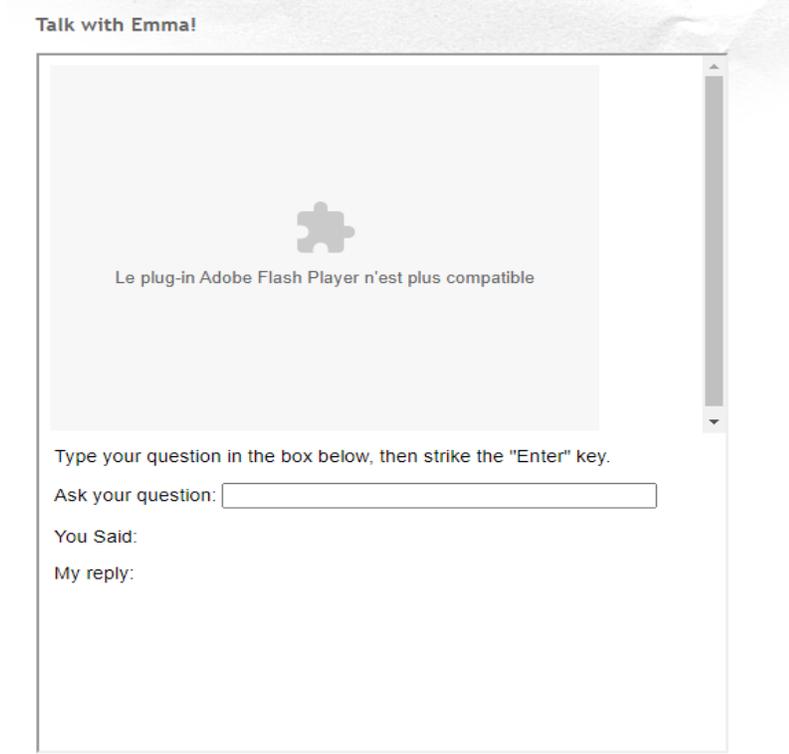
<http://blogaruc.blogspot.com/2021/09/blog-post.html>: تم الاطلاع عليه 2024-04-28

٥. روبوت المحادثة الافتراضي ((Virtual Reference Librarians(Chat bots) :

إن خدمة الدردشة مع الروبوت أو ما يعرف بـ " روبوتات الدردشة التفاعلية " التي تركز على توفير دعم للمستخدمين من مؤسسات المعلومات على مدار 24/7 ساعة دون أي تدخل بشري ، الأمر الذي يساعد موظف الخدمة المرجعية على التركيز على احتياجات البحث الخاصة للمستخدمين والمساهمة بشكل أكثر إنتاجية في تلبية احتياجاتهم ، ويوجد نوعان من روبوتات المحادثة<sup>1</sup> :

النوع الأول : يعمل على اساس قواعد محددة مسبقا إذ تمت برمجة هذه الروبوتات للاستجابة لأوامر محددة ، فإذا كانت الاجابة خارج معايير الاوامر لن تعرف هذه الروبوتات المقصود وستتم اجابة المستخدم بشكل غير مرضي ومن أبرز النماذج التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي في المكتبات والخدمات المرجعية نموذج روبوت "ايمما Emma" المستخدم في مكتبة مينتور العامة ( Mentor Public Library ) بأوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية .حيث قامت "ايمما" بالتفاعل مع المستخدمين وتوفير إجابات عن الأسئلة التي توجه الى موظفي المكتبة بشكر متكرر ، واذا لم تتمكن "ايمما" من الاجابة عن سؤال المستخدم فإنها تطالبه بتوضيح سؤاله.

<sup>1</sup> سبتي ، فرح . تقنية الخدمة المرجعية الافتراضية (VRS) في مكتبات ومؤسسات المعلومات العربية .المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات .م. 3. ع 3. يوليو -سبتمبر 2023 .ص ص (44.45)



الشكل رقم 06: روبوت محادثة يدعى (EMMA) الخاص بمكتبة مينتور العامة بأوهايو بالولايات

المتحدة الأمريكية<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Emma the Catbot. Retrieved 28/04/2024.

From: <http://emmathemplcatbot.blogspot.com/p/talk-with-emma.html>

- النوع الثاني : يعمل على اساس الخوارزميات التعلم الالي ،اذ يتم استخدام الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية وعليه يعتبر هذا النوع من روبوتات محادثة قادرا على فهم سياق ما يقال ،فهو غير مرتبط بأوامر محددة بل يتعلم من التجربة ويزيد الذكاء مع كل محادثة جديدة مع المستخدمين ، ويمكن أن تكون المحادثة عبر الويب أو عبر تطبيق المكتبة على الاجهزة الذكية ، لذا يمكن ان يتعلم روبوت الدردشة تلقائيا بوضوح مع ما تم تفاعل معه سابقا وما يحتاجه المستخدم والحلول والاجابات المحتملة للاستفسارات المتكررة ومن ابرز النماذج التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية المساعد الافتراضي الالي (VRD) المقدم من طرف شركة نسيج والذي يقدم خدمة مرجعية افتراضية وهدمة المستفيدين والاجابة على الاستفسارات على مدار 7/24 ساعة دون اي تدخل بشري مع امكانية تحويل المستفيد الى احد مسؤولي خدمات المكتبة للتحدث معه اذا ما رغب في مزيد من المعلومات حول الموضوع الذي يسأل عنه ، اضافة الى برنامج المحادثة الالية chatbot وهو برنامج يستخدم معالجة اللغة الطبيعية (NLP) والتعلم الالي (ML) في تحقيق التفاعل بين الة والانسان بشكل محاكي لأسلوب البشر<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> أحمد عامر، ياسمين. توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تخطيطية لتصميم برمجيات المحادثة الالية chabot. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات .م.2 ع. 1.يناير -مارس 2022. ص. 160

وفي 2022 تم تطوير واطلاق النموذج اللغوي ChatGPT بواسطة شركة Open-AI يعتمد على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتقنيات الالة لفهم اللغة الطبيعية وتوليد الاجابات ، ويهدف الى توفير اجابات واستفسارات مباشرة للمستخدمين عبر المحادثة النصية<sup>1</sup>

### و. التصفح المشترك (Co-browsing)

حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الوب على برنامج المتصفح الخاص بالمستخدم في الوقت نفسه، الأمر الذي يتيح للمستخدم إمكانية متابعة ما يقوم به المكتبي، و كذلك عرضه لكيفية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية<sup>2</sup>

ويوجد نمط اخر ثالث لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية وهو تقديمها من خلال التعاون بين المكتبات تعرف بالخدمة المرجعية التعاونية Collaborative Digital Reference Service :وهي خدمة تقوم على اساس التعاون بين عدد من المكتبات لإدارة خدمات مرجعية رقمية الكترونية مشتركة ، وهذا يعني اقتسام الموارد المادية والبشرية بين المكتبات المشاركة ، ويستطيع المستخدم ارسال استفساره وتتولى أي مكتبة من المكتبات المشاركة الرد على استفساره وفق الية عمل محددة، ويعتمد تقدير كفاءة

<sup>1</sup> صلاح الدين ،هبة ، الجمل ، عبد الحكيم .النموذج اللغوي ChatGPT وتطبيقه في مجال المكتبات والمعلومات : دراسة استطلاعية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات.مج1 ، ع4. أكتوبر / ديسمبر 2023.ص134

<sup>2</sup> Manju Vijayakuma. J K Vijayakumar. Digital Reference Service: Libraries Online 24/7. In Sasikala, C and others (ed) Proceedings of SIS-2005, Visakhapatanam, 27-29 January 2005. Pp 212-218  
[https://www.researchgate.net/publication/28804374\\_Digital\\_reference\\_service\\_libraries\\_online\\_247](https://www.researchgate.net/publication/28804374_Digital_reference_service_libraries_online_247)(accessed 25/03/2024)

## الفصل الأول: المستودعات الرقمية ودورها في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

المكتبة على عدد من العوامل منها التخصص الموضوعي للسؤال ، نوعية المصادر المرجعية وساعات

عمل المكتبة ، وتقديم الخدمة وغيرها <sup>1</sup>.

الاسم  
المهنة  
البريد الإلكتروني  
تأكيد البريد الإلكتروني  
الاستفسار  
رقم الهاتف  
رقم الفاكس  
الجامعة  
الغرض من الاستفسار  
المصادر التي سبق الرجوع اليها على الاستفسار  
إرسال

الشكل رقم 07: نموذج لطلب استفسار لطلب خدمة مرجعية تعاونية <sup>2</sup>

<sup>1</sup> مصطفى عليان ، ربحي. خدمات المعلومات = Information Services. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2009، ص.193

<sup>2</sup> بلمفلح ، فاتن . التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية . السعودية :مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 13 ، ع2 ، 2007. ص 30

1.7.2. إيجابيات وسلبيات بعض انماط الخدمة المرجعية الرقمية<sup>1</sup>:

السلبيات	إيجابيات	نمط الخدمة المرجعية
<ul style="list-style-type: none"> <li>لا يقدم الاستجابة اللحظية والرضا الفوري الذي يتوقعه المستفيد من الشبكة</li> <li>من الصعب أداء أي نوع من المقابلة المرجعية فإذا كان السؤال يحتاج لإيضاح فقد يحتاج الأمر لتبادل الرسالة الالكترونية ثلاث أو اربع مرات عبر بضعة ايام لمجرد استيضاح ما يريد العميل</li> <li>يتمركز معظم عبئ الاجابة على اختصاصي المراجع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الألفة بينه وبين المستفيد</li> <li>لا يتطلب برمجيات مكلفة إنما هي متاحة وبعضها بشكل مجاني</li> </ul>	<p>البريد الالكتروني</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>إن التحدث يتم باستخدام بروتوكول الاتصالات الصوتية عبر الانترنت (Voip) من خلال سماعات الرأس المتصلة بأجهزة الحاسب أو باستخدام السماعات والميكروفون الخاصة بالجهاز ، ومازالت هذه التقنية تعاني من مشكلة تتمثل في أن معظم المستخدمين لا يوجد لديهم جهاز استقبال الصوت المناسب لاستخدام هذه الخدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقدم خدمات فورية تفاعلية</li> <li>تسمح بدفع صفحات الانترنت واصطحاب المستخدمين عبر الفهارس وقواعد البيانات</li> <li>معظم هذه البرامج تشتمل على قواعد معلومات جاهزة تتيح إمكانية اقتباس الاجابات واعادة استخدامها</li> </ul>	<p>برمجيات مركز الاتصالات على الشبكة</p>

<sup>1</sup> يوسف الرحيلي ، أروى. المرجع السابق. ص-ص 26-27

<ul style="list-style-type: none"> <li>• يذهب البعض الى انها مجرد أحاديث بمعنى أن الاختصاصي يمكنه أن يتحدث مع المستفيد ويوجهه لمصدر معلوماتي معين او عنوان محدد على الانترنت للحصول على المعلومة ، ولكن لا يمكنه أن يصطحب المستفيد الى هناك او الى البحث في قاعدة بيانات على سبيل المثال</li> <li>• هذا الاسلوب يستهلك الوقت أكثر من الاتصالات الصوتية العادية ، وذلك لان على المستفيد أن يكتب كل شيء ، ويتبع ذلك أخطاء الاملاء والهجاء والكتابة</li> <li>• معظم برامج المحادثات الرئيسية لا تسمح بتتبع وتوجيه الاسئلة بسهولة ، أو تقدم رسائل جاهزة لغرض التعامل مع الوظائف والطلبات الروتينية</li> <li>• قد لا يكون المستفيد نفس مستوى الصبر لدة اختصاصي المراجع ، إذ ان المستفيد يتوقع أن تكون خدمته فورية ، ومريحة وذات كفاءة</li> <li>• إذا قام المستفيد بالخروج قبل الوقت المناسب قد لا يدرك اختصاصي المراجع ذلك بصورة واضحة وبصفة خاصة اذا كان الاختصاصي مشغولا بالبحث عن شيء اخر للمستفيد ذاته أو لغيره</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التحدث المباشر مع المستفيد مما يحقق التفاعل</li> <li>• تمكين إجراء مقابلة مرجعية من خلال تبادل النصوص المكتوبة بهدف الحصول على فكرة أفضل عن حقيقة موضوع السؤال</li> <li>• التغلب على مشكلات عدم السمع لما تم قوله</li> <li>• هذا النمط مفيد للأشخاص ذوي الاعاقة في السمع او النطق</li> <li>• يمكن للمستفيد حفظ نصوص المحادثة والرجوع اليها لاحقاً</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>الحوار والردشة</b></p>
---	---	--

جدول رقم 01: ايجابيات وسلبيات بعض انماط الخدمة المرجعية الرقمية

## 8.2. أهداف الخدمة المرجعية الرقمية :

تسعى المكتبات في تطبيقها لنظم الخدمات المرجعية الرقمية الى تحقيق واحد أو اكثر من الأهداف

الآتية:<sup>1</sup>

- تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستخدمين ، بمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو يرغبون

بالحضور للمكتبة

- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستخدمين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالإنترنت

- توزيع الأسئلة المرجعية على المتخصصين في كل الفروع

- تحقيق فعالية أكبر للمتخصصين بتحويل الأسئلة المتشابهة الى نقطة معينة (موظف أو فرع) ضمانا

لجودة الإجابة من ناحية وتحقيقا لفاعلية أداء الموظفين من ناحية أخرى.

- إنشاء شبكات مع المكتبات الأخرى للمشاركة في حجم الأعمال التي ينفذوها المتخصصون ولزيادة

ساعات العمل التي يعمل بها الموظفون مع الأخذ في الحسبان الاستجابة للأسئلة على مدار الساعة

- المشاركة في التكتلات أو التجمعات أو ائتلافات بهدف الافادة من تخصصات بعض المكتبات

ومراكز المعلومات وخبراتها عند مواجهة أسئلة متخصصة أو بعيدة عن خبرات المكتبة ذات العلاقة أو

إمكانياتها.

<sup>1</sup> بن سعيد الزهري ، سعد. الخدمات المرجعية الإلكترونية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج1 ، ع2. سبتمبر

2004-فبراير. 2005. ص72-73

### خلاصة

تعتبر المستودعات الرقمية احد الركائز الاساسية في دعم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال توفير مصادر علمية وتعليمية موثوقة وسهلة الوصول ومن ابرز خدماتها المرجعية خدمة الاسئلة اكثر تكرارا ، خدمة المساعدة وباقي الخدمات الاخرى والتي توفر الوصول السهل والفعال للمعلومات المخزنة فهي تساعد في تنظيم ، و تصنيف الموارد وجعلها متاحة ، وهي نتاج للعديد من العوامل التي اثرت بشكل كبير في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية والمتمثلة في مصادر المعلومات الرقمية و تطور سائل الاتصال الى جانب تغير احتياجات المستخدمين التي فرضت على اخصائي الخدمة المرجعية العمل على تطوير مهاراته لتقديم خدمة مرجعية رقمية متميزة .

# الفصل الثاني

### تمهيد

استخدمت بعض المكتبات برامج المحادثة الفورية في تقديمها لخدمات المرجعية الرقمية ، ومع تطور تطبيقات برامج المحادثة على الانترنت التي تم استخدامها بشكل واسع من قبل المكتبات الا ان أي منها لم يكن مصمم خصيصا لاستخدام في المكتبات وبالتالي افتقد الى المعيارية ، اضافة الى استخدام البريد الإلكتروني التقليدي في تلقي الاستفسارات المرجعية وتقديم الاجابات أو عن طريق تصميم الاستمارة الالكترونية لتلقي الاستفسارات المرجعية دون الحاجة الى استخدام أحد النظم.

لكل ما سبق يعتبر ظهور نظام Question Point نقطة تاريخية فاصلة في مجال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية لأنه اول نظام متكامل يصمم للمكتبات ويمكنها من تقديم خدمة مرجعية رقمية بشكل متكامل وبشكل تعاوني بين المكتبات<sup>1</sup> .

### 1. فئات نظم الخدمة المرجعية الرقمية

#### 1.1. التقسيم وفقاً لتكامل النظم<sup>2</sup> :

أ. نظم متكاملة: وهي النظم التي تشتمل على أكثر من شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية،

بحيث يضم النظام عدة أشكال للخدمة المرجعية الرقمية في وقت واحد، مثل البريد الإلكتروني،

والمحادثة الفورية، وقاعدة المعرفة .

ويأتي نظام "نقطة الأسئلة Question Point" كأفضل النماذج على هذا النوع

<sup>1</sup> عبد الستار ،خليفة محمود .المرجع السابق .ص 15

<sup>2</sup> داوود سلمان، جودي . المرجع السابق .ص 37

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

ب. نظم غير متكاملة: وهي التي تقتصر على شكل واحد فقط من أشكال الخدمة المرجعية، ولعل المحادثة الفورية أكبر الأشكال انتشاراً في هذا النوع، حيث توجد المئات من البرامج التي تقدم المحادثة الفورية، والكثير منها لم يصمم خصيصاً بهدف تقديم الخدمة المرجعية، مثل Meebo

### 2.1. التقسيم وفقاً لطرق الإتاحة<sup>1</sup>:

أ. نظم تجارية: وهي النظم التي تسوق تجارياً من قبل أحد الشركات، وهي فئة منتشرة بكثرة،

وأبرزها بالطبع هو Question Point

ب. نظم محلية: وهي في الواقع لا تكون نظم بالمعنى المفهوم للنظم، ولكنه تطبيق بسيط تصممه

المكتبة لاستخدامه في تقديم الخدمة المرجعية، مثل تصميم استمارة إلكترونية لتلقي الاستفسارات

المرجعية، وهذا النوع هو السائد في المكتبات العربية، حيث لا تعتمد أي مكتبة عربية على نظام صمم

خصيصاً لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، ولكنها استخدمت تطبيق محلي بسيط لتقديم الخدمة المرجعية.

<sup>1</sup> محمود عبد الستار ، خليفة. المرجع السابق. ص 16

### 3.1. مواصفات نظم الخدمة المرجعية الرقمية

حدد مارشال مجموعة المواصفات والوظائف التي يجب أن تتضمنها نظم الخدمة المرجعية، وهي<sup>1</sup>:

#### أ. قاعدة المعرفة :

من الضروري أن يتاح للمستفيد قاعدة معلومات يستطيع البحث فيها قبل التوجه إلى المكتبة بسؤاله المرجعي ،و يجب أن تكون قاعدة البيانات هذه قابلة للبحث بسهولة وأن تحتوي على أسئلة وأجوبة واضحة وكاملة يسهل فهمها ،كما يمكن أن تكون قاعدة المعرفة هذه أيضا موردا قيما لموظفي المكتبة الذين يقدمون خدمة مرجعية افتراضية.

#### ب. المحادثة الفورية:

صبحت الدردشة أو المراسلة الفورية طريقة شائعة للغاية للتواصل على الويب ، خاصة مع المستخدمين الأصغر سنا. تتضمن المراسلة الفورية محادثة ثنائية الاتجاه في الوقت الفعلي - تماما مثل مكالمة هاتفية ، باستثناء أنها تستخدم النص بدلا من الصوت. تقدم جلسات الدردشة نكهة فورية وشخصية. يشعر المستخدم البعيد أن هناك بالفعل شخصا ما على الطرف الآخر من الخط. في سياق المكتبة ، يمكن استخدام المراسلة الفورية للإجابة على أسئلة بسيطة لأنها لا تصلح بالضرورة لإجابات طويلة ومعقدة، كما يفضل الكثيرون إنشاء بريد إلكتروني بعناية بدلا من الاضطرار إلى الكتابة كما يفكرون في جلسة الدردشة.

<sup>1</sup> Breeding, Marshall. Providing virtual reference service .- Information Today .- Vol. 18, No. 4(April2001) .Accessed (23-04-2024) .Available at : <https://librarytechnology.org/document/9105/>

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

### ج. البريد الإلكتروني :

وهي من أهم وسائل الخدمة المرجعية الرقمية التي يجب أن توفرها النظم، وهي تكون أداة مهمة للأسئلة المرجعية الصعبة والمعقدة والتي تحتاج الإجابة عليها إلى وقت أطول، وفي هذا الشكل ترسل الإجابات إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد، يفضل الكثيرون إنشاء بريد إلكتروني بعناية بدلا من الاضطرار إلى الكتابة كما يفكرون في جلسة الدردشة.

### د. التصفح المشترك:

يتضمن النهج الأكثر تعقيدا لتقديم المساعدة على الويب القدرة على التفاعل مع متصفح الويب الخاص بالمستخدم والتحكم فيه. خاصة في تقديم الدعم لقواعد البيانات المستندة إلى الويب والمجالات الإلكترونية وما شابه ذلك، ويعد هذا الشكل مفيداً في إرشاد المستفيد الى مصادر تساعد في الإجابة على استفساره، وفي إرشادهم حول كيفية استخدام قواعد البيانات، وخلال تلك العملية يكون أخصائي المراجع هو المتحكم في عملية التصفح.

### هـ. الرسائل المعدة مسبقاً:

من المواصفات التي يجب توفرها في نظم الخدمة المرجعية الرقمية رسائل جاهزة تستخدم في الرد على المستفيدين، من الأمثلة على ذلك؛ رسائل الترحيب عند الدخول إلى المحادثة الفورية، رسالة تفيد المستفيد باستلام استفساره.

### و. الاحصائيات

يجب أن يتيح النظام إمكانية إعداد احصائيات حول استخدام النظام، ومعدلات الدخول إلى النظام، وعدد الاستفسارات المرجعية والاجابات عليها، حيث أن الاحصائيات تعد أحد الأدوات التي تستخدم في تقييم النظام مستقبلا.

#### 4.1. أشهر نظم الخدمة المرجعية الرقمية:

سوف نستعرض أشهر النظم المتكاملة التي تقدم أكثر من شكل للخدمة المرجعية وهي:

##### 1.4.1. نموذج الخدمة المرجعية الرقمية Question Point :

هو أشهر نظم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية وأكثرها انتشاراً على الإطلاق، النظام أنتج بواسطة OCLC وهو نتاج تعاون مشترك مع مكتبة الكونجرس الأمريكية. حيث بدأت مكتبة الكونجرس في إنشاء نظام تجريبي للخدمة المرجعية، وبدأت في تجربته سنة 2000 ضمن مشروع ضخم شارك فيه العديد من المكتبات، ومع زيادة أعداد المكتبات المشاركة في الخدمة التجريبية، تم توقيع اتفاق في سنة 2002 بين مكتبة الكونجرس ومنظمة OCLC على تطوير نظام جديد لإدارة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، فكان هذا الاتفاق لحظة ميلاد أشهر نظام للخدمة المرجعية التعاونية في العالم وأكثرها انتشاراً وهو نظام Question Point<sup>1</sup>.

أنطلق المشروع في عام 1998 بمبادرة من مكتبة الكونجرس الأمريكية، وتحديدًا عبر ديان كريتش مدير الخدمات بمكتبة الكونجرس آنذاك. وكانت الانطلاقة من خلال ورشة عمل عقدت في يونيو

<sup>1</sup> أحمد الدباس، ريا. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الاردن: دار الدجلة. ص 189

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

1998 ، تحت عنوان "الخدمة المرجعية في العصر الرقمي" وخرجت الورشة بفكرة تنفيذ المشروع التعاوني وتم الاتفاق على أن يبدأ بشكل تجريبي<sup>1</sup> .

وفي ربيع عام 2000 بدأ المشروع فعليا حينما قام مبرمجون من مكتبة الكونجرس في تصميم النظام التعاوني الذي سوف تقدم الخدمة من خلاله ، وفي خلال المراحل الثلاثة كان الهدف من المشروع هو اختبار مجموعة من العناصر المتعلقة بالنظام التعاوني، حيث تم اختبار وتجريب تركيب النظام، تلقى الأسئلة والإجابة عليها، الجوانب الإدارية المتعلقة بالمشروع، وكذلك اختبار الجانب التعاوني في المشروع من حيث تبادل الأسئلة بين المكتبات المشاركة في المشروع، كذلك كان الهدف تحديد الأمور الإدارية المتعلقة بالمشروع<sup>2</sup>.

بدأت المرحلة الأولى من التجريب في مارس 2000 بمشاركة 10مكتبات، تنوعت ما بين مكتبات وطنية وعامة وجامعية وشارك فيها من خارج الولايات المتحدة كل من المكتبة الوطنية الكندية والاستراتيجية، وهدفت تلك المرحلة إلى اختبار عملية إرسال الأسئلة عبر الاستمارة الإلكترونية المتاحة على الويب.

وفي يونيو 2000 بدأت المرحلة الثانية من تجريب المشروع، وقد أضيف 7مشاركين جدد ليصبح إجمالي الجهات المشاركة 16جهة، وفي خلال تلك المرحلة تم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين

<sup>1</sup> محمود عبد الستار ،خليفة. نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات. المرجع السابق. ص19

<sup>2</sup> Kresh, Diane Nester. Offering High Quality Reference Service on the Web : the Collaborative Digital Reference Service (CDRS) .- D-Lib Magazine .- Vol. 6, No. (6, June 2000 ).- (Accessed .april 24, 2024) .- Available a

<https://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

بالمشروع، كما تم تحديد مهام مجلس إدارة المشروع، وفي أغسطس من نفس العام بدأت المرحلة الثالثة من تجريب المشروع، وفيها تم تجريب تدفق العمل في المشروع، والاجراءات الخاصة بالاحتفاظ بنسخ احتياطية من النظام<sup>1</sup>

وبعد ظهور نظام Question Point في 2002 نتيجة تعاون مكتبة الكونجرس مع منظمة OCLC وتم الاعتماد عليه في المشروع، قامت منظمة OCLC بالانفصال عن مكتبة الكونجرس وتولت تطوير وتعديل النظام وبدأت في تسويقه للمكتبات والمشروعات التعاونية في مجال الخدمة الرقمية وأصبح يباع بشكل تجاري إلى أن انتشر في عدد كبير جداً من المكتبات وأصبح النظام الأول عالمياً في مجال الخدمة المرجعية الرقمية<sup>2</sup>

### • حول النظام

النظام مطبق في 1.970 مكتبة حول العالم، ساهمت 520 مكتبة برد على الاستفسارات كما أنه متوفر ب 29 لغة ، كما يمكن استخدام اي لغة في توجيه الاستفسارات وفي الإجابات أيضا . حتى أبريل 2011 تلقى النظام 45.239 استفسار مرجعي عبر البريد الالكتروني ، وتحتوي قاعدة المعرفة العالمية على 24,117 تسجيلية، و 38.359 مستفيد جديد طلبوا المساعدة عبر المواقع الإلكترونية لمكتبات قطر للبترول خلال شهر افريل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمود عبد الستار ،خليفة. المرجع السابق .ص.20

<sup>2</sup> أحمد الدباس ، ريا. المرجع السابق ص. 189.

<sup>3</sup> QuestionPoint: Monthly Report for April 2011 .- April 2011 .- Accesses April 26, 2024 .- Available at



الشكل 08: يمثل شعار الخدمة المرجعية الرقمية لنظام<sup>1</sup> Question Point

• النظم الفرعية

أ. البريد الإلكتروني:

يوفر النظام البريد الإلكتروني كأحد أشكال الخدمة المرجعية، حيث يسمح بتلقي الاستفسارات عبر الاستمارة الإلكترونية. ويتميز النظام بأنه يتيح للمكتبة تخصيص الاستمارة الإلكترونية وحقولها وفقاً لاحتياجاتها<sup>2</sup>

---

[https://questionpoint.blogs.com/questionpoint\\_247\\_referen/2011/05/monthly-report-for-april-2011.html](https://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2011/05/monthly-report-for-april-2011.html)

<sup>2</sup> محمود عبد الستار ، خليفة ، المرجع نفسه ص 21

QuestionPoint EMAIL US! OCLC website Google

Ask a question or send a comment

Please fill out the following information and click the Submit Question button to send us your question.

Name

\* E-mail

\* Confirm e-mail

\* May we Archive Your Question? (We strip all personally identifiable data prior to archiving)

Yes

No

We aim to answer within 2 working days, is there time limit?

-- Select One --

\* Question or comment.

Reason for Research?

General

Thank you for using our service. If you are using a webmail service such as Hotmail, AOL etc. please check your Junk folder if you do not receive a response to your enquiry.

\* Required Fields

Choose Languages: English | Español

Reset Form Submit Question

الشكل 09: البريد الإلكتروني في نظام<sup>1</sup> Question Point

### ب. المحادثة الفورية<sup>2</sup>:

يتيح النظام للمكتبة وضع النظام الفرعي للمحادثة الفورية على موقعها، سواء في الصفحة الرئيسية للمكتبة أو في أحد الصفحات الفرعية، ويقوم المستفيد بالدخول إلى المحادثة، ويصحب تلك العملية

<sup>1</sup> QuestionPoint: Monthly Report for April 2011 .- April 2011 .- Accessed April 26, 2024 .-

Available at

[https://questionpoint.blogs.com/questionpoint\\_247\\_referen/2011/05/monthly-report-for-april-2011.html](https://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2011/05/monthly-report-for-april-2011.html)

<sup>2</sup> محمود عبد الستار ،خليفة. المرجع السابق 22

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

إدخال بعض البيانات المطلوبة، وهي: الاسم، البريد الإلكتروني، الاستفسار المرجعي، وفي عملية

المحادثة يقوم النظام بعدة وظائف

■ تنبيه أخصائي المراجع بدخول أحد المستخدمين.

■ في حالة عدم وجود أخصائي مراجع للمحادثة مع المستفيد تظهر رسالة تفيد المحادثة غير متاحة في

الوقت الحالي وتحيله إلى استخدام مصدر آخر.

■ أثناء اجراء المحادثة يمكن لأخصائي المراجع استخدام التصفح المشترك، وهي أحد أشكال الخدمة

المرجعية المتضمنة في المحادثة الفورية وتسمح لأخصائي المراجع والمستفيد بتصفح نفس المواقع أثناء

المحادثة، وعادة ما يلجأ لها أخصائي المراجع كي يرشد المستفيد إلى مصدر متاح على الإنترنت

بعد انتهاء المحادثة ، يقوم النظام بإرسال نص المحادثة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد، كما

يتم حفظه ضمن الأسئلة الخاصة بالخدمة تمهيداً لتحريرها وحفظها في قاعدة المعرفة

**QuestionPoint** Chat with a Librarian

Welcome to Live Online Reference.  
Please enter the information requested on the right hand side of your browser window.

- The "Email Address" field is a recommended field. At the conclusion of the session, a complete transcript, including all chat and links to Web sites visited will be emailed to you. If you do not have an email address, or do not wish to have a transcript sent to you, you may leave that field blank.
- If you are using Internet Explorer or Firefox , and have "session cookies" enabled in your browser, the librarian should be able to take you to various Web sites to show you the answers. We will be able to "chat" with you in real time and send you Web pages via your browser during the session.
- If you have a software firewall enabled, such as Norton Internet Security, you may not be able to see chat from the librarian after you connect. If you experience such a problem, please exit the service, and, if you wish to reconnect, either disable the firewall before you return, or check these instructions on how to configure it to work with our service. Remember to re-enable the firewall after the session is over! If you do not want to disable the firewall, you may be unable to see the librarian's chat and vice versa, so, please try to be as thorough as possible when asking your question, and be sure to include your email address, because the librarian will not be able to chat with you. You will receive an email response within 10 minutes of termination of the session containing either the answer, or a request for more information in order to answer the question.
- Opera, AOL's browser, and WebTV are not supported.
- If you use Windows XP and have Service Pack 2 installed, you must configure it to work with our software in order to chat with the librarian. Please check these instructions.

Please fill out the following information and click the Connect button to begin chatting.

Please enter your information below

Name

E-mail

Confirm e-mail

Status

Question

How did you Hear About Us?

Thank you for using our service  
Clicking "Connect" means you agree to the Service Terms

الشكل 10: المحادثة الفورية في نظام<sup>1</sup> Question Point

<sup>1</sup> محمود عبد الستار ،خليفة. المرجع السابق. ص 23

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

### ج. قاعدة معرفية متميزة:

يمتلك النظام قاعدة معرفة كبيرة للغاية، نظرا لكثرة عدد المكتبات المشتركة، ويسمح النظام للمستخدمين من الخدمة بالبحث في قاعدة البيانات، ويمكن للمكتبيين البحث في هذه القاعدة اليا ،كما ان هذه القاعدة تحوي ايضا العديد من التسجيلات التي رأى المكتبيين انها مهمة لقاعدة المعرفة هذه ،أما فيما يخص دقة المعلومات المقدمة وموثوقيتها كإجابة لأي تساؤل فان تحمل المسؤولية يقع على عاتق المكتبة التي اجابت عن السؤال ، اما بخصوص جودة الاجوبة المقدمة للمستخدمين ومدى تطابقها مع القياسات الخاصة بجودة المعلومات ودقتها فإن هناك مجلس مكون من اعضاء يمثلون مكتبة الكونغرس وشركة OCLC وكوشن بوينت يتابعون دقة الاجابات ومدى توافقتها وقدرتها وشموليتها وذلك كأداة ومؤشر لتطوير الخدمة ويسمح النظام بتعديل الإجابات في أي وقت<sup>1</sup>.

### د. طرق الإتاحة :

النظام متاح بشكل تجاري عبر منظمة OCLC ، وهو لا يتم شراؤه مرة واحده مثلما جرت العادة مع النظم الآلية، ولكنه يباع بأسلوب يشبه بيع النظم المؤجرة، حيث أن النظام يتم استخدامه عبر موقع Question Point وبالتالي ليس هناك حاجة إلى تثبيته على موقع كل مكتبة مشتركة، فقط يتم ربط موقع المكتبة بهذا الموقع، كما أن عملية الإجابة على الاستفسارات تتم على نفس الموقع<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أحمد الدباس ، ريا. المرجع السابق. ص 192

<sup>2</sup> محمود عبد الستار ، خليفة. المرجع نفسه. ص 26

### 5.1. متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية:

يتطلب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية توافر مجموعة من العناصر الأساسية هي :

أ. سياسة الخدمة: لابد من وجود سياسة مكتوبة وواضحة المعالم والبنود، ولا بد أن تتضمن هذه السياسة

وتناقش مجموعة من العناصر وتجب على مجموعة من التساؤلات منها:

- ما الهدف من تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ؟
- ما الجمهور المستهدف ؟
- ماهي الأنماط المستخدمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ؟
- هل تتاح الخدمة المرجعية الرقمية بصورة مجاني ؟ أم بمقابل مادي ؟
- ما حجم العاملين المطلوب ؟ ومؤهلاتهم ؟
- ما السبل والبرامج التدريبية المطلوبة للارتقاء بالمستوى المهني للعاملين بالخدمة ؟

وذكرت Berube عناصر إضافية لابد أن تتناولها سياسة الخدمة منها : موقع المكتبة المادي ، وموقع

الخدمة أو المكتبة الافتراضي ، وتحديد زمن الاستجابة وحصره بأيام معدودة

### ب. ميزانية الخدمة:

فالمكتبات تحتاج لتوفير موارد مالية لتغطية تكاليف عديدة من بينها : الموظفون ، والأجهزة ،

والبرمجيات ، والاتصالات والصيانة والاثاث والتدريب والاعلان والمساحة اللازمة لتقديم الخدمة ، هذا

الى جانب المصادر اللازمة للرد على الاستفسارات ،ويمكن للمكتبات تمويل الخدمة بأموال داخلية

بالاعتماد على ميزانية المكتبة نفسها ، أو أموال خارجية بتمويل هيئة معينة ، ولاشك أن الدخول في

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

نظم تعاونية واتحادات يساعد في تقليص تكلفة تقديم الخدمة، ويرى البعض أن تكلفة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بصورة دقيقة يعد امر صعب وذلك على اعتبار أن قواعد البيانات التي تستخدم في تقديم الخدمة يمكن استخدامها من قبل اقسام اخرى في المكتبة ، وكذلك الحال بالنسبة للموظفين القائمين على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ،حيث يتولى هؤلاء في الكثير من الأحيان تقديم الخدمة المرجعية التقليدية في الوقت نفسه .

وهناك من يعمد الى التعامل مع الخدمة المرجعية الرقمية على اعتبار أنه يمكن تقديمها بشكل اقتصادي عن طريق التعامل مع موظفين مع الاسئلة الموجهة اليهم الكترونيا عبر البريد الإلكتروني وبالتالي فيان الامر لا يحتاج سوى لبرنامج بريد الكتروني يمكن استخدامه على محطات العمل نفسها الموجودة في المكتبة .ويرى هؤلاء ضرورة تخصيص ميزانية خاصة للخدمة المرجعية الرقمية أن تكون الخدمة ضمن الهيكل الإداري للمكتبة<sup>1</sup> .

### ج. أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية:

ضرورة توفير كادر متخصص في مجال المكتبات والمعلومات يحمل مؤهلات علمية ،ولديه مهارات مثل الالمام بقواعد البيانات الحديثة وكيفية التعامل معها واستخراج المعلومات المناسبة عن طريق المعرفة بمصادر المعلومات المرجعية المقروءة اليا والخبرة بصياغة الاستراتيجيات البحث فيها فضلا عن المهارات اللغوية وكذا مهارات تتعلق بالتعامل مع البرمجيات لتجاوز المشكلات التقنية<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> بالمفلح، فاتن. التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية. المرجع السابق ص 16-17

<sup>2</sup> يونس الخفاف، سمية. المرجع السابق. ص 456

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

### د. تسويق الخدمة :

من الضروري التخطيط الجيد لعملية التسويق للخدمة وتخصيص ميزانية وكوادر مؤهلة تتولى نشاطات التسويق ، اذ يمكن الاستعانة بعدة اساليب تقليدية والكترونية للإعلان عن الخدمة كالإعلان عنها في موقع المكتبة ، اللوحات الإلكترونية المعلقة ، عن طريق الملصقات والمطويات الخاصة بالمكتبة ، اعداد محاضرة للتعريف بها ، كما يمكن الاستعانة بوسائل الاعلام ، كما يجب أن تتوافر رسالة واضحة تستخدم في الترويج وتشجيع المستفيدين بعبارات تحفيزية لها مثالا: ( هل حاولت الحصول على خدمة اسأل المكتبي )، ولا بد من اجراء تقييم دوري ومستمر لعملية التسويق لتحديد تأثيرها على الخدمة<sup>1</sup>.

### هـ. تقييم الخدمة :

تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل منتظم وأن يكون تقييمها جزءا من التقييم المنتظم للخدمات المرجعية كلة تقليدية ورقمية وهذا كله من أجل استخدام نتائج التقييم في تحسين الخدمة ورفع مستوى تقديمها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بالمفلاح ، فاتن .المرجع نفسه .ص.20

<sup>2</sup>كوار، فوزية . تطبيقات الخدمة المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية -المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجا - ص 537

### 6.1. عناصر تقديم خدمات المراجع الرقمية:

تحتاج هذه الخدمة لكي تقدم بشكل فعال وشامل وسريع الى عناصر مهمة منها:<sup>1</sup>  
أولا : مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالكواميس والموسوعات ، والادلة والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها (ورقية أو إلكترونية ) إما على شكل قواعد معلومات أو على CD مع التحديث المستمر

ثانيا : أمناء مراجع مؤهلين (اختصاصيين بالمعلومات المرجعية ) أو متخصصين ولديهم خبرات كافية ورغبة في العمل في مجال خدمة المستخدمين وارشادهم

ثالثا : أجهزة اتصالات وحواسيب متطورة وخطوط انترنت فعالة

### 7.1. متطلبات ومقومات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية

هناك مجموعة من المتطلبات الاساسية لابد من توفرها حتى تتمكن أي مكتبة من تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ، لذا نجد الانتاج الفكري زاخرا بهذه المتطلبات ، فترى "بريب" أن المقومات الواجب توافرها لتقديم خدمة مرجعية رقمية تتمثل في ثلاث عناصر وهي على النحو التالي :<sup>2</sup>

- 1- واجهات المستخدم ويندرج تحتها استثمارة أو نموذج الشبكة وبرمجيات الدردشة وتقنية الفيديو

### 2- المصادر الرقمية Digital Sources

<sup>1</sup> يونس الخفاف ، سمية. المرجع السابق .ص.443

<sup>2</sup> اسماعيل ، عادل ، محمد ، حمزة . الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم : دراسة تقييمية .

السودان : جامعة الامام المهدي .ص 5-6

3- اختصاصي المراجع Reference Librarian

أما الرابعي فتحصر هذه المقومات فيمايلي<sup>1</sup> :

1- مقومات بشرية ويندرج تحتها :

أ- اختصاصي المراجع .

ب- المستفيد .

2- مقومات مادية وتشمل على ما يأتي:

أ- مصادر المعلومات، وبشكل أساسي المصادر الرقمية .

ب- الميزانية .

ت- الأجهزة والبرمجيات ، وواجهات المستفيد، وموقع المكتبة .

ث- الأسئلة و الأجوبة .

3- مقومات تنظيمية إجرائية : وهي التي تحكم وتضبط مجريات العمل لتحقيق أقصى درجات

الفاعلية ، وهي على النحو التالي .

أ- المقابلة المرجعية .

ب- السياسة المنظمة لإجراءات العمل المرجعي ومخرجاته .

ت- التسويق والوصول بالخدمة للمستخدمين .

<sup>1</sup> بنت علي الرابعي ، ريم. التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. 2008.ص150-152.

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

ث- المعايير.

أما شريف شاهين فيرى أن هذه المقومات تتمثل في الآتي<sup>1</sup> :

- 1- المستفيد.
- 2- الاستفسار أو السؤال .
- 3- سياسة الخدمة .
- 4- معايير تقديم الخدمة .
- 5- تسويق الخدمة وترويجها .
- 6- المكتبة أو القسم .
- 7- المراجع .

### 8.1. الجوانب التي يجب مراعاتها عند تقديم الخدمة المرجعية الرقمية<sup>2</sup>

يقدم الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA مجموعة من المعايير والجوانب التي ينبغي وضعها في الاعتبار عند التخطيط لخدمة مرجعية رقمية، وتشمل الجوانب التالية:

1. تدريب العاملين على مهارات التعامل مع الشبكة العنكبوتية العالمية
2. إكساب العاملين لبعض المهارات البرمجية مثل تصميم صفحات الويب وإدارة قواعد البيانات .

---

<sup>1</sup> شريف كامل ، شاهين . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت .

تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.ص32

<sup>2</sup> طه الضليمي ، سوسن ، ، محمد البسيوني ، بدوي .الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية :دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها .ص15-16

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

3. أن يتم تحديد الوقت الذي تستغرقه المكتبة في الرد على الاستفسارات المرجعية (يوم - أسبوع..).

4. ضبط الجودة (Quality control) (المعايير الأساس للأسئلة المرجعية -

أنواع مصادر المعلومات المستخدمة، أشكال الإجابة عن الأسئلة؛ الإجابة من مصادر أو الإحالة إليها).

5. الجمهور المستهدف (Service population) (هل سيتم توفير الخدمة للمستخدمين المنتمين للمكتبة أم أنها ستتاح للجميع).

6. البيانات المطلوبة لتقييم الخدمة (Data collection for évaluation).

7. المكونات المادية والبرمجية المطلوبة (Hardware and software) (وتشمل

الطابعات\_ الماسحات الضوئية \_ محطات العمل \_ برامج الدردشة).

### 9.1 معايير تقييم وقياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

أجريت العديد من الدراسات التي اقترحت مجموعة من المعايير التي تمكن المكتبات من تقييم الخدمة المرجعية الرقمية، هذا فضلا عن جهود بعض الهيئات والجمعيات المهنية مثل افلا، جمعية المكتبات الامريكية والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، نستعرض هذه المعايير في العناصر التالية :

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

أولاً: المعايير التي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا) (الخطوط الإرشادية)

### لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية<sup>1</sup> IFLA Digital Reference Guide Liens:

حيث اشارت هذه المعايير الى مؤشرات يمكن بموجبها قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية ، وهي عبارة عن خطوط عريضة ينبغي أن تلتزم بها المكتبات عند عزمها تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ، وسيتم الاعتماد عليها لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات وهذه الخطوط الإرشادية هي كالتالي :

أ. سياسة الخدمة المرجعية :ينبغي تحديد أهداف الخدمة ، والسلوك الذي ينبغي للمستخدمين التحلي به ، مع مراعاة الجوانب المتعلقة بحقوق النشر والملكية الفكرية وغيرها من الأمور القانونية ، مع ضرورة تحديد الأسئلة التي يجاب عنها وتلك التي لا يجاب عنها مع توضيح الأسباب

ب. التخطيط : ينبغي ان يستند نطاق الخدمة المقدمة على التخطيط الواقعي والموارد المالية المتاحة ، وكذلك عن الاحتياجات المتصورة لمجتمع المستخدمين ، مع ضرورة انشاء مجموعة عمل من الإداريين والأخصائيين داخل المؤسسة لاستكشاف خيارات الخدمة المتاحة وتحديد أولويات الخدمة ، هذا فضلا عن حث المستخدمين على موافاة إدارة الخدمة بالتغذية المرتدة Feed back

ج. التوظيف : ضرورة اختيار موظفين يشتركون في مجموعة من الصفات الأساسية مثل : القدرات الاستعداد ، مهارات استخدام الحاسوب ، ومهارات الاتصالات الشخصية مع ضرورة تحديد المسؤوليات والواجبات الواضحة ، مع مراعاة تقدير كم عدد الأخصائيين المطلوبين وكذا عدد الفنيين

<sup>1</sup> IFLA Digital Reference Guidelines: Revised by Reference and Information Services Section (International Federation of Library Associations and Institutions) Available at <https://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> (accessed 28/04/2024)

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

وغيرهم لتوزيع الأسئلة والإجابة عنها، كما يجب المحافظة على مرونة التوظيف و تحفيز الموظفين

الذين يهتمون بالمشاركة في تقديم الخدمة قبل أن يصبح هذا المفهوم سلوكا اعتياديا

د. التدريب: أساسيات تحديد الذين سيتولون تدريب الموظفين، وتخصيص وقت لتدريب الموظفين

والتوجيه والتطوير المهني، أما المهارات الأساسية التي يفضل توفرها في أخصائي خدمة المراجع

فنتشمل :

- القدرة على أداء المهام المتعددة .
- مهارات الاتصال.
- مهارات البحث في الانترنت وقواعد البيانات .
- مهارات اجراء المقابلة والمحاورة المرجعية والقدرة على تعويض عدم وجود الاشارات السمعية و البصرية .
- معرفة المصادر المرجعية .
- الألفة مع حزمة البرامج التي تم اختيارها .

مع مراعاة تحديث التدريب حسب الضرورة مع تشجيع وتمكين الموظفين لعقد اجتماعات منتظمة

لمناقشة تجاربهم والتطورات الجديدة في هذا المجال .

ه. تصميم الواجهة: ينبغي أن يصمم مكتب المراجع الرقمية بحيث يسمح بالوصول الى المصادر

والخبراء لعدد كبير من المستخدمين بغض النظر عن اللغة والامكانيات الفنية والحواجز المكانية ، كما

يجب أن تضمن التفاصيل المادية المطلوبة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بفعالية عند التصميم من "

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

موظفين ، مكان ملائم ، أثاث ، تجهيزات ، برامج ، مصادر ورقية ، اتصال بالإنترنت ، متصفحات الويب تدعم البريد الإلكتروني .

ومن المهم تهيئة المكان المعد لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية بشكل ملائم ، وينبغي أن يكون في الواجهة رابط يوضح المصادر المرجعية العامة بالمؤسسة والتي تطابق سياسات وإرشادات الخدمة مع تحديد وسائل وطرق الاتصال المستخدمة في موقع المكتبة (عن طريق البريد الإلكتروني - البريد العادي - الهاتف - أشكال الويب الأخرى...الخ) . هذا فضلا عن مراعاة قيود الاستخدام المحتملة في البرامج والتجهيزات عن التخطيط لتصميم الموقع مع تحديد المسؤولين عن تقديم الاجابة والاستفسارات عن الأسئلة وشروط تقديم الخدمة مثل:

\* الوقت المستغرق في الاجابة عن الاسئلة .

\* عدد الأسئلة .

\* تقديم المواد بالفاكس

\* إعداد بليوغرافيات

و. قضايا قانونية : من المهم أن يكون أمناء المكتبات ملمين بالوضع الحالي لتشريعات المعلومات في

منظقتهم وعندما يؤثر على الخدمات المقدمة ، فلا بد من تبادل هذه المعلومات مع مستفيديهم وهذه

القضايا القانونية تتعلق بـ:

\* المرجع الرقمي وحرية المعلومات / الثقافة المحلية .

\* السياسات الوطنية للمعلومات مع توضيح طبيعة تلك السياسات.

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

\* تشريعات المعلومات العامة .

\* التشريعات ذات الصلة .

\* حقوق الطبع والنشر .

\* قضايا السرية والخصوصية .

\* اتفاقات الترخيص .

ي. **الدعاية والاعلان** :ينبغي الاعلان عن الخدمة باتباع واستخدام السبل والوسائل التالية :

\* تحديد المستفيد الأساسي .

\* وضع تصور وتحديد الهوية والشعار والاسم الخاصة بالمؤسسة والمكتبة .

\* تشجيع عبارات الترويج بين الاخصائيين والمستفيدين .

\* تكوين روابط استراتيجية من خلال موقع المكتبة على شبكة الانترنت أو المواقع ذات الصلة

بالمؤسسات الأخرى .

\* الاتصال بوسائل الاتصال والاعلام المحلية من صحف ومجلات ومحطات الإذاعة المحلية واصدقاء

المكتبة هذا فضلا عن الصفوة في المجتمع المحلي من مثقفين ومتعلمين .

\* الاتصال والتبليغ البريدي للمتخصصين .

ك. **التقييم** : من الضرورة بمكان تقييم الخدمة بصورة دورية ومستمرة مع مراعاة ما يلي :

\* ضرورة اجراء مسوحات على كل من المستفيدين والموظفين ومتابعة الاهتمامات والمشكلات

والأسئلة الواردة من الموظفين والمستفيدين .

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

- \* جمع وتقييم احصائيات وأنشطة الخدمة مثل السياسة المتبعة والامكانات الفنية .
- \* ضرورة تطوير الخدمة اعتمادا عللا التحليل الاحصائي والتغذية المرتدة من المكتبيين والمستفيدين .
- ل. التعاون : ويقصد به مجموعة الأدوات الالكترونية المتاحة على الخط المباشر والتي تمكن المكتبيين من المشاركة مع المؤسسات المتشابهة بهدف التكامل بين هذه المؤسسات ، ويتيح ذلك تقديم الخدمات لعدد كبير من المستفيدين ، فضلا عن دعم الخبرات المتوافرة مع مراعاة أن العمل التعاوني يصحبه بعض التحديات حيث يجب على المتعاونين :
- \* إنشاء رؤية مشتركة عن الخدمات التي يمكن تقديمها .
- \* تنمية الارشادات المشتركة الخاصة بالتطبيقات والاجراءات .
- \* بناء ثقة بين المشتركين اعتمادا على المسؤولية .
- \* اقتسام المصادر مثل قوانين الملكية الفكرية ، اتفاقيات الترخيص ، المسؤولية القانونية ، وسياسة المعلومات الوطنية... الخ.
- م. إرشادات جلسات الدردشة
- توضيح المعلومات المطلوبة. السماح للمستفيد بالشرح الكامل احتياجاته من المعلومات قبل الرد
- استخدم تقنيات الاستجواب المفتوحة لتشجيع المستفيد على توسع في الطلب ، على سبيل المثال "من فضلك أخبرني المزيد عن موضوعك." أو "ما هي المعلومات الإضافية التي يمكنك تقديمها لي؟" أو "كم المعلومات التي تحتاجها؟".

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

- استخدم الأسئلة لتحسين استعلام البحث. على سبيل المثال "ماذا لديك وجدت بالفعل؟" أو "ما نوع المعلومات التي تحتاجها (الكتب، المقالات، وما إلى ذلك)؟" أو "هل تحتاج الحالية أو التاريخية معلومات؟".
- قسم الردود الطويلة إلى بضع كتل (على سبيل المثال 30 كلمة لكل - block) هذا يتجنب التوقفات الطويلة ويمكن للعميل البدء في القراءة رداً أثناء إكماله.
- اشرح عملية البحث الخاصة بك للمستخدم ووصف ما أنت يتم العثور عليها كلما أمكن ذلك. تذكر أن المستخدم لا يستطيع الرؤية أنت. دع المستخدم يعرف ما تبحث عنه وأين أنت يبحث.
- إذا كنت ستتحقق من المصادر المطبوعة أو تأخذ القليل من الوقت مع السؤال، إما توفير المستخدم المورد إلى انظر إليهم أو اعرض عليهم خيار المتابعة عبر البريد الإلكتروني.
- استخدم اقتباسات كاملة.
- إذا كانت هناك حاجة إلى إحالة استفسار إلى أمين مكتبة آخر، فقم بإعطاء مستفيد معلومات مفصلة حول من يسأل، وكيفية الاتصال بهم وماذا تطلب.
- "السلوك غير اللائق": عندما يكون سلوك المستخدم غير مناسب (على النحو الذي تحدده الإرشادات المؤسسية) ، أرسل نصا مكتوبا رسالة تحذير أو إنهاء المكالمة. يجب أن يكون المخالفون المتكررون افادت.
- اكتب وكأنك تتحدث بطريقة محايدة.
- استخدم اسم العميل واطرح عليه أسئلة عندما مناسب.

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

- تجنب الردود بنعم / لا. نعم / لا يمكن تفسيرها على أنها باردة و غير ودية ، تماما كما هو الحال في المرجع وجها لوجه.

- وضح المصطلحات المربكة وتجنب المصطلحات المفرطة. استخدام المصطلحات التي هي مفهومة للمستخدم.

ثانيا : المعايير التي وضعتها (RUSA) Reference and User Services

Association وهي - جمعية خدمات المراجع والمستخدمين وتعتبر ذراعا لجمعيات المكتبات

الأمريكية<sup>1</sup>

وتركز هذه المعايير على الجوانب التالية :

- التجهيز والتحضير للخدمة المرجعية الرقمية
- تنظيم الخدمة
- تقديم الخدمة
- الخصوصية
- الخطوط الإرشادية المتعلقة بالعملاء
- الخطوط الإرشادية المتعلقة بمقاييس الخدمة وتحسينها
- الجوانب المتعلقة بسلوك الخدمة

<sup>1</sup> اسماعيل ، عادل ، محمد ، حمزة . الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم : دراسة تقييمية السودان : جامعة الإمام المهدي. ص 8

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

- الجوانب المتعلقة بالتعاون في الخدمة في الخدمة المراجع الافتراضية

### 10.1. معايير قياس و طرق تقييم الخدمة المرجعية الرقمية:

#### 1.10.1. دوافع تقييم الخدمة المرجعية الرقمية :

يعد التقييم عملية رئيسية لتطوير الخدمة المرجعية الرقمية وتحسين تلبية احتياجات المستفيدين بالإضافة

الى تقديم خدمة على مستوى عال من النجاح والجودة حيث يساعد التقييم على ما يلي<sup>1</sup>:

- تحديد الدرجة التي تمت في تحقيق أهداف الخدمة .
- تقييم مدى دعم خدمة المراجع الرقمية للمكتبات الكبرى أو الأهداف المؤسسية .
- مراقبة الوضع الراهن للخدمة بهدف إجراء تطوير مستمر وادخال تعديلات على الخدمة المقدمة .
- تكوين بيانات تتعلق باتجاهات الاستخدام والمستفيدين والاستفادة من الخدمة على المدى الزمني .
- تبرير التكاليف ومزايا الخدمة مع عرض تفسير كلي لأنشطة الخدمة .
- مقارنة تكاليف ومزايا خدمة المراجع الرقمية بنظيرتها التقليدية .
- تقديم بيانات تتعلق بالتخطيط المستمر وتطوير الخدمة .
- اعلام الجهات الادارية المسؤولة بالمؤسسة بطبيعة الخدمة ومدى نجاحها.
- تحديد بعض اوجه الخدمة التي تتطلب مراجعة أو تطويرا .

<sup>1</sup> ماكلوير ، شارلز ، ، واخرون .المرجع السابق .ص 18-19

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

تشجيع اخصائي الخدمة المرجعية الرقمية على التفكير في نطاق المخرجات النتائج وعائد الخدمة .

### 2.10.1. معايير قياس جودة الخدمة :

يمكن قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية بتطبيق المعايير التالية<sup>1</sup>:

- 1- الاحترام وحسن سلوك موظفي المكتبة في تعاملهم مع المستخدمين .
- 2- الدقة والصحة في الاجابة عن الاسئلة .
- 3- رضا المستخدمين وتأكيدهم على نجاحهم في التفاعل مع الخدمة .
- 4- تكرار استخدام الخدمة من قبل المستخدمين انفسهم .
- 5- إحاطة جمهور المستخدمين بإتاحة الخدمة وتعريفهم بتوافرها.
- 6- التكلفة المناسبة لتقديم الخدمة .

وهناك عدة اساليب تتبع لقياس مدى توافر تلك المعايير نذكره منها ، الملاحظة ، الاستبيانات ، المنهج

الإحصائي ، ، المعايير الموحدة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بالمفلح ، فاتن .المرجع السابق .ص 15

<sup>2</sup>مصطفى عليان، ربحي. المرجع نفسه .ص 264

## الفصل الثاني: نظم ومعايير قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية

### خلاصة

للخدمة المرجعية معايير و نظم حيث تم تقسيمها من حيث طرق الاتاحة ومن حيث تكامل النظم، وهناك مواصفات يجب توفرها في نظم ادارة الخدمة المرجعية الرقمية كقاعدة المعرفة، والمحادثة الفورية ، والبريد الالكتروني بالإضافة الى الاحصائيات والرسائل المعدة سابقا ، ومع ظهور اشهر النظم العالمية في ادارة الخدمة المرجعية المعروفة باسم نقطة سؤال . كان لزاما على المنظمات والجمعيات المكتبية ضبط ووضع معايير تقييم وقياس جودة الخدمات المرجعية الرقمية، فقد وضعت الافلا IFLA الخطوط الارشادية لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية ، وبتطبيق هذه النظم والمعايير يمكن للمكتبات تقديم خدمة مرجعية رقمية فعالة تلبي احتياجات المستخدمين في هذا العصر .

# الفصل الثالث

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

---

**تمهيد :**

تعتبر الدراسة الميدانية للبحوث العلمية اكمالا وتدعيما للجانب النظري للبحث، وذلك من خلال النتائج التي يتم الوصول اليها ، بعد اختيار المنهج الملائم لمعالجة الموضوع.

وفي هذا الفصل سنتطرق الى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث، معرفة الخدمات المرجعية الرقمية المتوفرة في المستودعات الرقمية للمكتبات المركزية لجامعات الاربعة موضوع الدراسة وما مدى أهمية هذه الخدمات المقدمة، انطلاقا من المعلومات المتحصل عليها من خلال المقابلة التي تم اعدادها كوسيلة أساسية لجمع المعلومات وتحليلها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

1. جامعة ابن خلدون - تيارت -

لمحة تاريخية عن جامعة ابن خلدون:

عرفت جامعة تيارت عدة مراحل وتطورات قبل أن تصنف إلى مصاف الجامعات الجزائرية وبصدور  
المرسوم التنفيذي 01-271 المؤرخ في 1-09-2001 المتضمن إنشاء جامعة تيارت التي تضم اليوم  
ثمانية 08 كليات ومعهدين اثنين 02 طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 13/102 المؤرخ في 14 مارس  
2013.

-كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

-كلية العلوم التطبيقية .

- كلية علوم المادة .

- كلية الرياضيات والاعلام الالي .

- كلية العلوم الطبيعية والحياة .

- كلية الحقوق .

- العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .

- كلية الآداب واللغات.

- معهد علوم البيطرة .

معهد التكنولوجيا تحول الى ملحقة قصر الشلالة واطافة ملحقة السوقر اللتان تتوفران على تخصصات  
مختلفة .

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت – جامعة تيسمسيلت – جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

التعريف بالمكتبة المركزية :

المكتبة المركزية هيكل من هياكل الجامعة تدير وفق المادتين 31/25 من المرسوم التنفيذي رقم

279 – 03 المؤرخ في 23 أوت 2003 م ، والمحدد لمهام، والقواعد الخاصة بتسيير ، وتنظيم

الجامعة تظم 04 مصالح :

1. مصلحة الاقتناء .
2. مصلحة المعالجة .
3. مصلحة التوجيه .
4. مصلحة البحث البيبليوغرافي .



الشكل رقم 11 : واجهة موقع المكتبة المركزية جامعة تيارت

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

المستودع الرقمي لجامعة ابن خلدون - تيارت :-

يعد مستودع جامعة ابن خلدون تيارت احد المستودعات المؤسساتية الأكاديمية ، تم اطلاقه في سنة ،  
2021 ، و يعمل المستودع من خلال نسخة dspace و يمكن مشاهدة واجهة المستخدمين للمستودع من

خلال الشكل التالي:



الشكل رقم 12: واجهة للمستودع الرقمي لجامعة تيارت

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

بطاقة فنية للمستودع الرقمي :

المعايير	الخصائص
الهيئة المسؤولة	المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت
تاريخ النشأة	2020-2021
وصفه	مستودع مؤسساتي
لغة الواجهة	العربية - الانجليزية - الفرنسية
البرنامج المستخدم	Dspace 6.9
عدد الوثائق	13440 (2024-05-29)
التخصصات المتاحة	كل التخصصات والاعمال المنتجة على مستوى الجامعة منذ سنة 2020 الى غاية 2024
لغة الوثائق	العربية - الفرنسية - الانجليزية
أنواع الوثائق	أعمال المؤتمرات ،المذكرات والاطروحات ، الدروس والمحاضرات ،

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

المقالات العلمية ، مواد التعليمية	
تطوعي الزامي	سياسة الايداع
بحث بسيط - بحث متقدم - بحث كامل	طريقة البحث
<a href="http://dspace.univ-tiaret.dz/handle/123456789/6144">http://dspace.univ-tiaret.dz/handle/123456789/6144</a>	الموقع الالكتروني

جدول رقم 02 :بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة ابن خلدون -تيارت-

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

2. جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت-

لمحة تاريخية

تعد جامعة تيسمسيلت مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي علمي ثقافي ومهني، وتعتبر كذلك أحد المنشآت التي تعنى بتقديم خدمات تعليمية على المستوى الوطني تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وللتعرف أكثر على جامعة تيسمسيلت سنتطرق إلى نشأتها وتطورها. قبل أن ترتقي جامعة تيسمسيلت إلى مصاف جامعة كانت مركزا جامعيًا وقبله ملحقة جامعة وسنستعرض تاريخها وفق ما يلي:

- تم إنشاء ملحق جامعي بولاية تيسمسيلت بقرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 جمادى الثانية عام 1426 الموافق ل01 نوفمبر سنة 2005 بإشراف بيداغوجي لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت، وافتتحت الملحقة أبوابها رسميا بتاريخ 12 نوفمبر 2005 أمام الطلبة القاطنين بالولاية والمناطق المجاورة لها بعدد إجمالي 546 طالبا.
- تم إنشاء المركز الجامعي بتيسمسيلت بموجب المرسوم التـنـفـيـذي رقم 08-203 مؤرخ في 6 رجب عام 1429 الموافق 9 يوليو سنة 2008 يتضمّن إنشاء مركز جامعي بتيسمسيلت يضم المعاهد التالية:
- معهد العلوم القانونية والإدارية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
  - معهد الآداب واللغات.
  - معهد العلوم والتكنولوجيا.
  - معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- تم ترقية المركز الجامعي تيسمسيلت إلى مصاف جامعة بناء على المرسوم التنفيذي رقم 20-337  
المؤرخ في 6 ربيع الثاني عام 1442 الموافق 22 نوفمبر سنة 2020 يتضمن إنشاء جامعة  
تيسمسيلت.

تتشكل جامعة تيسمسيلت من الكليات والمعهد، كما يأتي:<sup>1</sup>

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية .
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الآداب واللغات.
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

---

<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم 08-203 المؤرخ في 9 يوليو سنة 2008 المتضمن إنشاء مركز جامعي بتيسمسيلت .

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

### التعريف المكتبة المركزية:

يوجد مقر المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت في مدخل الجامعة جهة اليسار، وهو مبنى مكون من أربعة طوابق و بسعة 500 مقعد.

توضع المكتبة المركزية للجامعة تحت مسؤولية مدير مكلف بتسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطتها، وتتكلف المكتبة المركزية للجامعة بالمهام التالية:

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالتعاون مع مكاتب الكليات والمعاهد ومسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التخرج.

- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث طرق المعالجة والترتيب.

- مساعدة مسؤولي مكاتب الكليات والمعاهد في تسييرها لهياكل الموضوعة تحت سلطتهم .

- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وإخضاعها باستمرار لعملية الجرد.

- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.

- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية.

مصالح المكتبة المركزية: تضم المكتبة المركزية المصالح التالية:

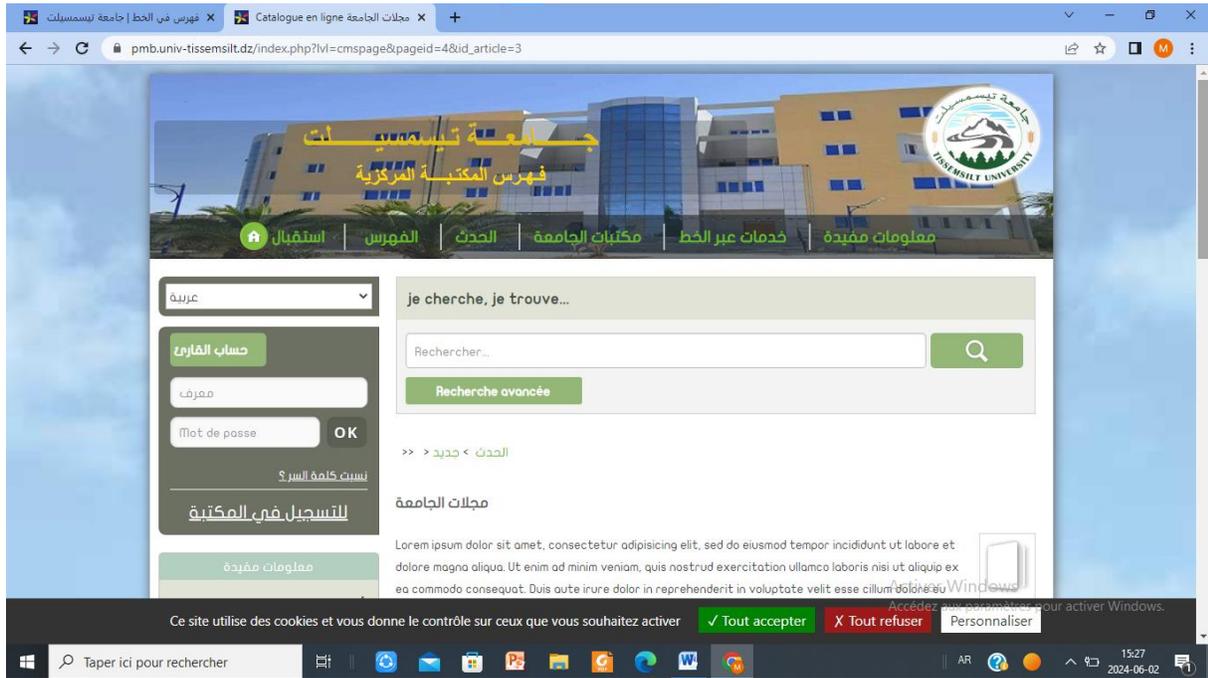
- مصلحة الاقتناء.

- مصلحة المعالجة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

-مصلحة البحث البيئو جرافي

-مصلحة التوجيه.

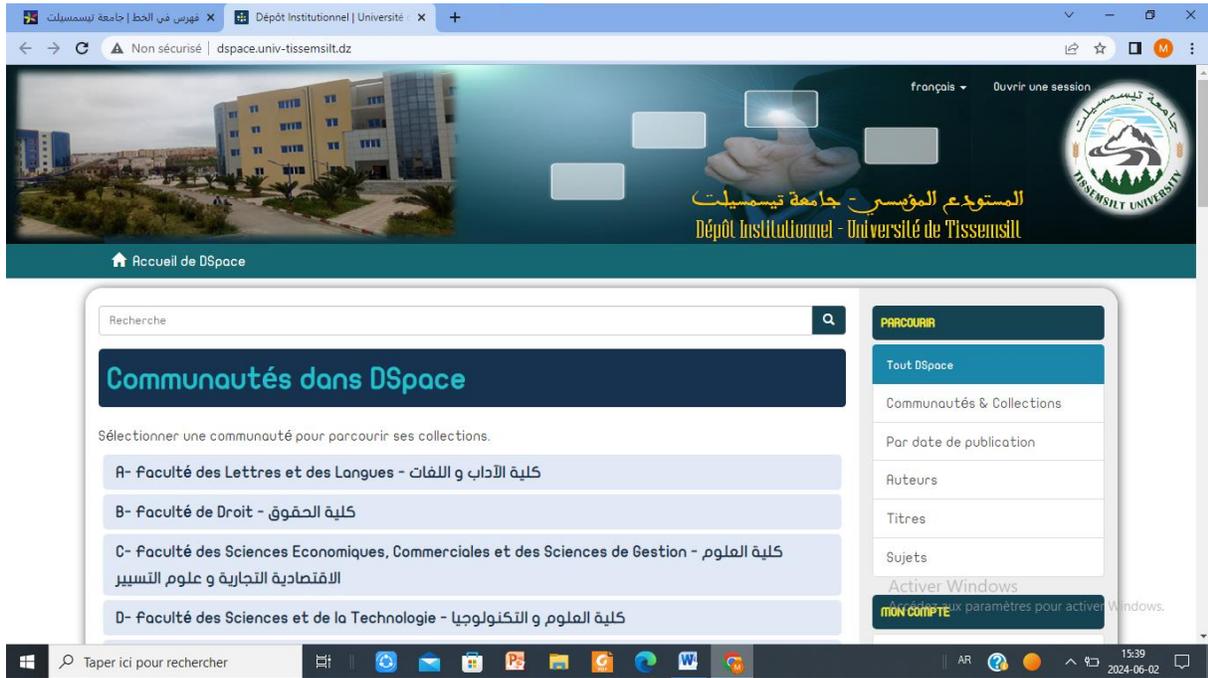


الشكل رقم 13 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

المستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت :

هو عبارة عن أرشيف مفتوح، انطلقت فكرة إنشائه في 2022 كمبادرة فردية من طرف مهندس دولة للإعلام الالي مسؤول مركز الأنظمة والشبكات باستعمال نظام Dspace ،



الشكل رقم 14 : واجهة المستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

البطاقة الفنية للمستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت .

المعايير	الخصائص
الهيئة المسؤولة	جامعة تيسمسيلت
تاريخ النشأة	2022
وصفه	مستودع مؤسساتي
لغة الواجهة	العربية -- الفرنسية - الانجليزية
البرنامج المستخدم	Dspace 6.3
عدد الوثائق	2368 ملف حتى تاريخ 2024/05/28
التخصصات المتاحة	جميع تخصصات الموجودة في الجامعة
لغة الوثائق	اللغة العربية - اللغة الفرنسية - اللغة الانجليزية
أنواع الوثائق	مذكرات الماستر ، والاطروحات الدكتوراه

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

الزامي	سياسة الابداع
بحث بسيط - بحث متقدم	طريقة البحث
<a href="http://dspace.univ-tissemsilt.dz/?locale-attribute=fr">http://dspace.univ-tissemsilt.dz/?locale-attribute=fr</a>	الموقع الالكتروني

الجدول رقم 03: بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة تيسمسيلت .

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

3. جامعة يوسف بن خدة - الجزائر 1-

لمحة تاريخية<sup>1</sup>

لقد تم إنشاء جامعة الجزائر سنة 1909 (قانون 09 ديسمبر) بعد سلسلة من الخطوات التي كانت بدايتها  
قانون 20 ديسمبر 1879 الذي تولى إنشاء أربعة مدارس مختصة هي: مدرسة الطب والصيدلة،  
مدرسة العلوم، مدرسة الآداب والعلوم الإنسانية ومدرسة الحقوق.

وفي 2010 ضمن العدد 11 من الجريدة الرسمية الصادرة بتاريخ 21 يوليو 2010 ثلاث مراسيم تنفيذية  
تخص تسمية الجامعات المنبثقة عن تقسيم جامعة الجزائر والتي دخلت حيز التنفيذ خلال السنة الجامعية  
2009-2010 وهي كالاتي: تغيير تسمية جامعة الجزائر إلى "جامعة الجزائر 1"<sup>2</sup>.

التعريف المكتبة المركزية :

تعتبر المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1 من أقدم وأبرز المكتبات في إفريقيا والعالم العربي، وذلك  
لثراء وتنوع أرصدها التي يعتبر قسم كبير منها موروثا حضاريا مهما، وكذلك لتاريخها الضارب في

<sup>1</sup> عن موقع جامعة الجزائر 1. نبذة تاريخية متاح على الخط: [https://www.univ-alger.dz/?page\\_id=1155](https://www.univ-alger.dz/?page_id=1155) تم

الاطلاع عليه (2024-05-19)

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 2010. ع 44. ص 4. متاح على

الخط: <http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2010/A2010044.pdf> تم الاطلاع (2024-05-20)

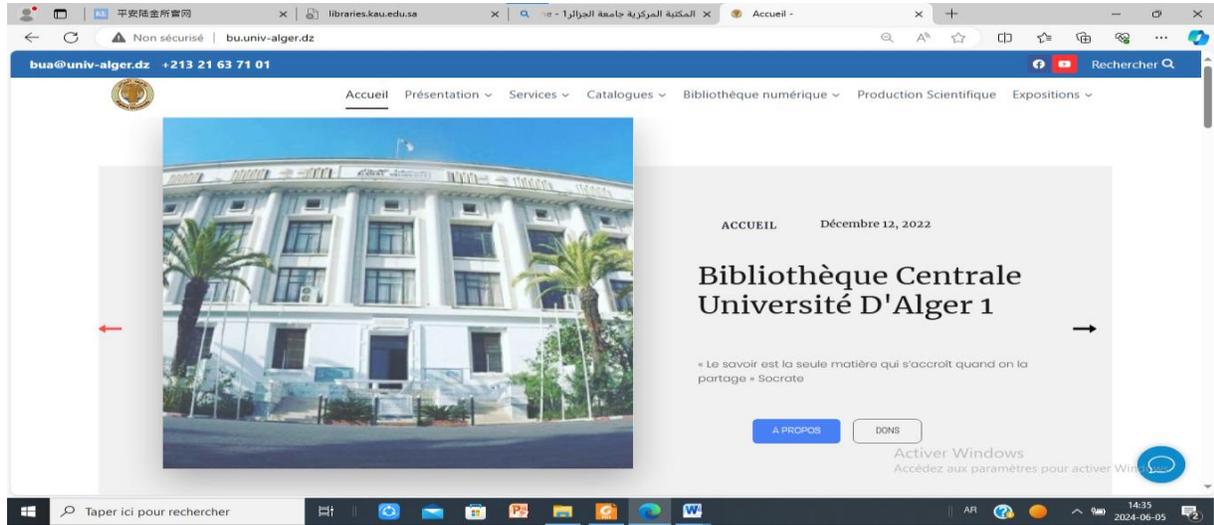
## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

عمق الذاكرة الوطنية للجزائر وقد شهدت تغييرات عدة، بداية من ملحقة تابعة لمدرسة الطب والصيدلة في أغسطس 1875 وتطورت بتطور المدرسة إلى أن جاء قانون 20 ديسمبر 1879 المتعلق بالتعليم العالي بالجزائر، والذي أعلن على ميلاد مكتبة جامعة الجزائر، حيث تقرر من خلاله إنشاء المدرسة العليا للآداب على أن يصبح لكل مدرسة مكتبتها الخاصة، ليتم تقسيم رصيد المكتبة على مكنتبي المدرستين، استقرت بعد ذلك في يناير 1888 بشكل نهائي في الجزء المركزي لبناية الجامعة الحالي. أنشأت جامعة الجزائر رسميا في 30 ديسمبر 1909، ولم تكن مكتبتها وقتئذ تتوفر إلا على أمين مكتبة وثلاثة مشرفين على قاعة المطالعة، إذ كانت تتألف من قاعة مطالعة كبيرة وثلاث قاعات ملحقة بالطابق الثاني، وهو ما استدعى بعد ذلك إحداث تعديلات وتحسينات عليها مرات عديدة طيلة الفترة الممتدة ما بين 1929 و 1956 وقد تضاعف الرصيد الوثائقي للمكتبة من حوالي 15.000 مجلد عام 1888 إلى حوالي 500.000 كتاب و 600.000 عنوان دورية عام 1959 وأبرز حادث مؤسف عرفته المكتبة المركزية عبر تاريخها هو حريق 7 جوان 1962 المفتعل من طرف عناصر ينتمون لمنظمة الجيش السري (OAS) الفرنسي قبل رحيلهم عن الجزائر، ما أدى إلى إتلاف حوالي 600.000 كتاب من رصيدها والحاق أضرار جسيمة بالبناية، رغم أن عملية إعادة

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

إنشاء المكتبة استمر طيلة الفترة الممتدة من 1964 إلى 1968 إلا أنها استأنفت نشاطاتها خلال السنة  
الجامعية 1965/1964 ليتم تدشينها رسميا يوم 12 أبريل 1968.

وعليه على المكتبة الجامعية أن تواكب التطورات التكنولوجية والعمل على تنويع وظائفها وخدماتها  
الإلكترونية ورصيدها الرقمي، إضافة إلى تشجيع التغيير المستمر سواء في الجانب الإداري والتسيير  
أو التكنولوجي.<sup>1</sup>



الشكل رقم 15 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1

<sup>1</sup>Abdi, Abd-Allah. Histoire de la bibliothèque universitaire d'Alger et de sa reconstruction  
[Visité le: [http://bu.univ-alger.dz/?page\\_id=68](http://bu.univ-alger.dz/?page_id=68):URL.après l'incendie du 7 Juin 1962  
] 2024/05/20

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت – جامعة تيسمسيلت – جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

### المستودع الرقمي لجامعة الجزائر 1 :

هو عبارة عن أرشيف مفتوح، انطلقت فكرة إنشائه في 2006 تحت مشروع المكتبة الافتراضية للعلوم  
الإنسانية والاجتماعية باستعمال البرنامج المفتوح المصدر، Greenstone، ثم سنة 2007 تم إنشاء  
مستودع جديد بنظام Dspace.

قامت المكتبة المركزية بإنشاء مستودعها المؤسستي كمبادرة فردية .



الشكل رقم 16 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة الجزائر 1

المعايير	الخصائص
الهيئة المسؤولة	المكتبة المركزية لجامعة يوسف بن خدة - الجزائر 01 -
تاريخ النشأة	2007
وصفه	مستودع مؤسساتي ذات إتاحة حرة Open Access
لغة الواجهة	الفرنسية - الانجليزية
البرنامج المستخدم	Dspace نسخة 1.4
عدد الوثائق	13.440
التخصصات المتاحة	كل التخصصات بالنسبة للكتب القديمة وتخصصات الجامعة للباقي
لغة الوثائق	عربي فرنسي بنسب كبيرة ولغات الروسية و الإنجليزية الاسبانية والالمانية بنسب متفاوتة بين قليلة وقليلة جدا
أنواع الوثائق	كتب ، دوريات ، رسائل الماجستير والدكتوراه ومستخلصات المقالات

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

سياسة الايداع	تطوعي والزامي
طريقة البحث	بحث بسيط - بحث متقدم - بحث كامل
الموقع الالكتروني	<a href="http://biblio.univ-alger.dz/jspui">/http://biblio.univ-alger.dz/jspui</a>

الجدول رقم 04: بطاقة فنية للمستودع الرقمي لجامعة يوسف بن خدة - الجزائر 1-

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

4. جامعة أحمد بن بلة - وهران 1-

لمحة تاريخية :

كانت تحمل سابقاً اسم جامعة وهران السانية ، تم إنشاؤها كملحق للتعليم الجامعي في نوفمبر 1961 ثم انضمت إلى جامعة الجزائر في 13 أبريل 1965. وبذلك أصبحت أول جامعة جزائرية تتأسس بعد الاستقلال في 20 ديسمبر 1967 ، تعد جامعة وهران 1 من أهم الجامعات الجزائرية ، حيث يتخرج منها في كل عام آلاف من الطلاب وفي شتى التخصصات: العلوم والتكنولوجيا ، والصحة والعلوم الاجتماعية والإنسانية ، والاقتصاد والإدارة والقانون ، والآداب واللغات الفنون تزامننا مع مناسبة الذكرى الستين لاندلاع ثورة التحرير الوطنية (1954-1962) ، تم تقسيم جامعة وهران إلى هيكلين: جامعة وهران 1 - أحمد بن بلة (جامعة السانية) والجامعة وهران 2 - أحمد بن أحمد (جامعة القطب بلقايد)

تتكون حاليا جامعة وهران 1 من 5 كليات و معهدين وهي كما يلي:

1-كلية الطب (FM) بالقرب من المستشفى الجامعي لوهران منطقةUSTO

2-كلية العلوم الدقيقة والتطبيقية (FSEA) حرم الدكتور طالبIGMO

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

---

3-كلية العلوم الطبيعية والحيوية (FSNV) حرم كلية العلوم الطبيعية والحيوية (بلقايد)

4-كلية الآداب والآداب (FLA) حرم كلية الآداب والآداب (بلقايد)

5-كلية العلوم الإنسانية والإسلامية (FSHSI)

حرم كلية العلوم الإنسانية (منطقة) (USTO)

حرم كلية العلوم الإسلامية (بلقايد)

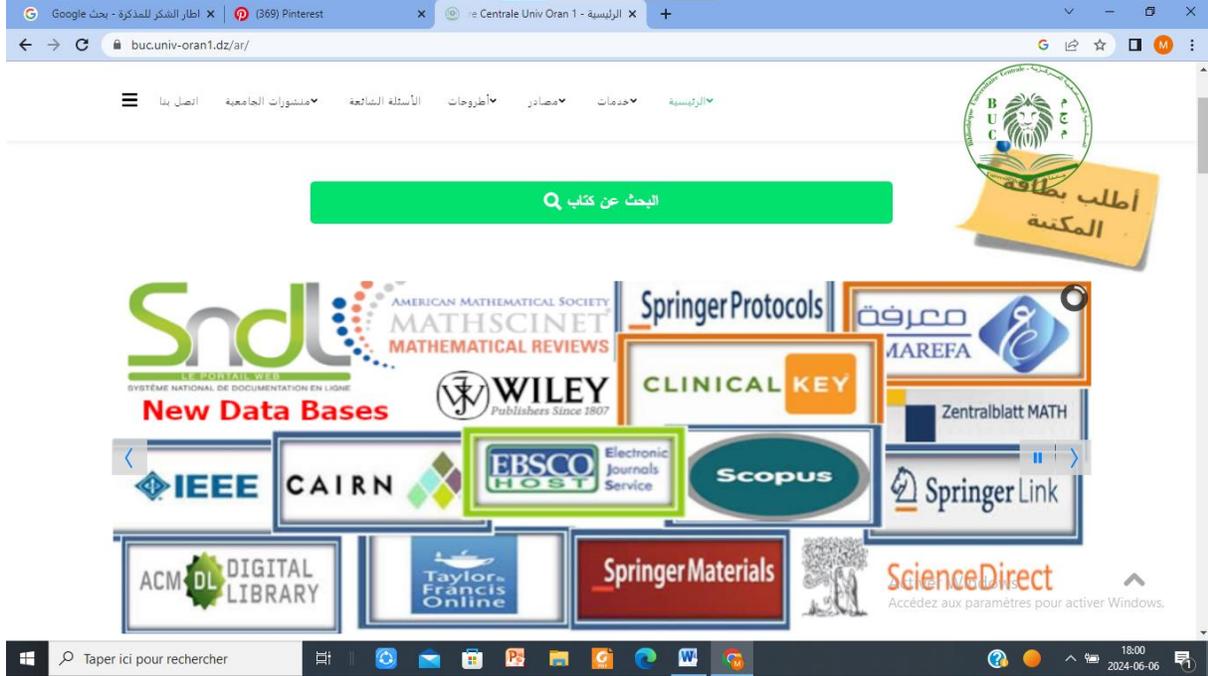
6-معهد الترجمة (IT) حرم معهد الترجمة (بلقايد)

7-معهد العلوم والتقنيات التطبيقية (ISTA) حرم الدكتور طالب IGMO

#### تعرف المكتبة المركزية:

شهدت المكتبة المركزية الجامعية، التي تأسست عام 1966، نمواً كبيراً للغاية من حيث الموارد الوثائقية، حوالي 48933 عملاً بين الدراسات والمنشورات المتسلسلة التي تغطي جميع مجالات المعرفة (العلوم الإنسانية والاجتماعية، العلوم البحتة والتطبيقية، الأدب...) .و على مستوى الخدمات الأساسية.متاحة على الرابط التالي : [./https://buc.univ-oran1.dz/ar](https://buc.univ-oran1.dz/ar)

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1



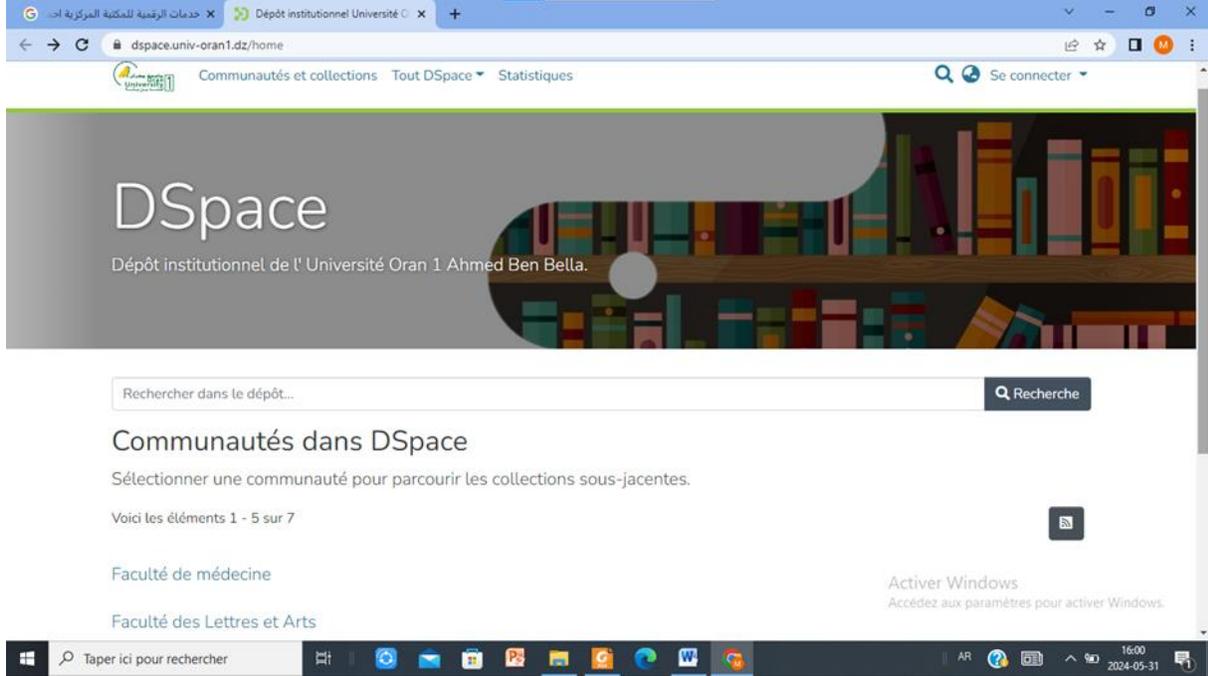
الشكل رقم 17 : واجهة المكتبة المركزية لجامعة أحمد بن بلة وهران 1

### المستودع الرقمي لجامعة وهران 1

المستودع الرقمي لجامعة وهران 1 أنشأ سنة 2022 وقد استخدم البرنامج Open sources

يغطي جميع التخصصات على مستوى جامعة أحمد بن بلة وهران 1

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1



الشكل رقم 18 : واجهة المستودع الرقمي لجامعة أحمد بن بلة وهران 1

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

بطاقة فنية المستودع الرقمي لجامعة أحمد بن بلة وهران 1

المعايير	الخصائص
الهيئة المسؤولة	جامعة احمد بن بلة - وهران -
تاريخ النشأة	2022
وصفه	مؤسساتي
لغة الواجهة	الانجليزية - الفرنسية
البرنامج المستخدم	Open sources
عدد الوثائق	لا يوجد احصائيات حول عدد الوثائق الموجودة في المستودع
التخصصات المتاحة	المستودع يغطي جميع تخصصات التابعة لجامعة وهران 01: العلوم الإسلامية، التاريخ، علم المكتبات، الصحافة، العلوم الدقيقة والتطبيقية، البيولوجيا، الأدب واللغات، الصيدلة والطب
لغة الوثائق	/

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

أنواع الوثائق	/
سياسة الايداع	فيما يخص طلبة الدكتوراه والماجستير فالإيداع إلزامي بموجب قانون الأساسي، فيما يخص طلبة الماستر فهو تطوعي بالنسبة للمكتبة المركزية إلزامي للمكتبات الأقسام
طريقة البحث	بسيط - شامل
الموقع الالكتروني	<a href="https://dspace.univ-oran1.dz/home">https://dspace.univ-oran1.dz/home</a>

الجدول رقم 05 :: بطاقة فنية المستودع الرقمي لجامعة أحمد بن بلة وهران 1

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

المحور الأول :

أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية

أسئلة المقابلة :

- 1- متى تم تكليفك بتسيير المستودع تسيير المستودع الرقمي؟ وما مؤهلك العلمي ؟
- 2- هل تم اشراك واستشارات متخصصين في علم المكتبات في بناء المستودع ؟ ماهي رتبهم ومؤهلاتهم العلمية (تخصصاتهم) ؟
- 3 - هل تم تكوينهم على كيفية ايداع ومعالجة المحتوى الرقمي ؟

جامعة وهران 1	جامعة الجزائر 1	جامعة تيسمسيلت	جامعة تيارت	الهيئة أسئلة المقابلة
مدير المكتبة / ماستر هندسة معلومات - مسؤول مصحلة البحث الببليوغرافي / ماستر علم الأرشيف - ملحق مكتبات	مسؤول الاعلام الآلي/ مهندستين ساميتين / ملحق مكتبات مستوى 1/ تقني مكتبات/ متصرف رئيسي ومسؤول المكتبة			القائم على تسيير المستودع

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

مستوى أول/ ماستر علم الأرشيف - مهندسة دولة في الإعلام آلي/ ماستر إعلام آلي		مهندس دولة في الإعلام الآلي		
- أساتذة وباحثين في تخصص علم المكتبات	انشاء المستودع تحت مشروع Istemag 2013-2010	مدير المكتبة ماستر هندسة معلومات		المشاركين في إنشاء المستودع
نعم تم تكوينهم من قبل مسؤول البحث الوثائقي تكوين داخلي .	من قبل مسؤول الإعلام الآلي، ويتم التكوين من قبل مسؤول المكتبة بالنسبة بالتحويلات الجديدة في المستودع. تكوين داخلي .			التكوين على تسيير المستودع

الجدول رقم 06 : اجابات المحور الأول للمقابلة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

تحليل اجابات المحور الأول:

يوضح الجدول اعلاه والذي يمثل توزيع مهام و مسؤوليات إدارة المستودع الرقمي ومحتواه على أفراد العينة أو العاملين بمكتبات المركزية لكل من جامعة ابن خلدون تيارت ، وجامعة أحمد بن يحيى الونشريسي ، واحمد بن بلة بوهرا، ويوسف بن خدة بجامعة الجزائر 1، بالنسبة للمستودع الرقمي لجامعة أحمد بن يحيى الونشريسي بتيسمسيلت يسهر على تسيير و ادارة المستودع منذ نشأته سنة 2022 مهندس دولة في الاعلام الالي الذي يتولى مهام تحميل المستودع بمذكرات الماستر والدكتوراه المودعة في مصلحة البحث البيبلوغرافي بالمكتبة المركزية الا انه سيتم تسليم تسييره في الايام القادمة لمسؤول المكتبة المركزية الذي يتولى ايداع المحتوى الرقمي وإدارته حتى تكون ادراته من قبل متخصصين في المكتبة لاستغلال اساليب الحديثة لتقديم خدمة مرجعية رقمية تلبي احتياجات المستفيدين والباحثين بالجامعة ، الا أنه وبالرغم من مرور سنتين على انشاء المستودع الى ان وتيرة العمل به لازالت بطيئة وهو ما ينعكس سلبا على استغلال الفرص التي يوفرها المستودع في تقديم خدمات رقمية متميزة .

من خلال معطيات الجدول الخاصة بمستودعات جامعة احمد بن بلة بوهرا1 وجامعة الجزائر1 نلاحظ وجود توزيع منطقي، وإيجابي لصلاحيات والمهام في ادارة وتسيير المستودع الرقمي ما ينعكس إيجابا على تقديم الخدمات المرجعية الرقمية من خلال المستودع حيث يكلف بتسييره من قبل

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

---

مدير المكتبة المركزية ، ومجموعة من المكتبيين مع مختصين في الإعلام الآلي ، يعملون على  
المستودعات صيانة ، و إنشاء الحسابات للموظفين، وحذف المحتوى الرقمي أو حجبه عن الإتاحة  
وغيرها بعدها يتم تحديد التراخيص حيث تكون الصلاحيات محدودة حسب كل موظف ، فقد تلقى  
موظفي المكتبة المركزية والمكلفين بتسيير المستودع الرقمي تكوينا يؤهلهم للتعامل مع كيانات  
المستودع وهو ما يساهم في تطوير مهاراتهم ، و تحسين أدائهم على مستوى المستودع الرقمي  
وتقديم خدمات متميزة وفعالة لجمهور المستخدمين بمختلف فئاتهم من باحثين،  
أما جامعة ابن خلدون تيارت فيقوم بتسييره موظف متخصص في علم المكتبات ،ومهندس الاعلام الألى  
الذان يقومان بتغذية المحتوى الرقمي للمستودع .

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

---

المحور الثاني :

الخدمة المرجعية من خلال المستودع الرقمي

أسئلة المقابلة

- 1- ما أنواع الاسئلة التي تتلقاها الخدمة المرجعية الرقمية ؟
- 2- ما هو نمط أو اسلوب المعتمد في الرد على استفسارات المستخدمين من الخدمة المرجعية الرقمية ؟
  - البريد الالكتروني
  - المحادثة عبر روبت
  - المحادثة الصوتية
  - الاسئلة المتكررة FAQ
  - اتاحة الروابط للمراجع الرقمية
  - Feed Beak
- 3- هل يحال المستفيد الى موقع اخر في حال عدم ملائمة سؤاله للخدمة ؟
- 4- كيف يتم ارشاد الباحث للمستودع الرقمي؟

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

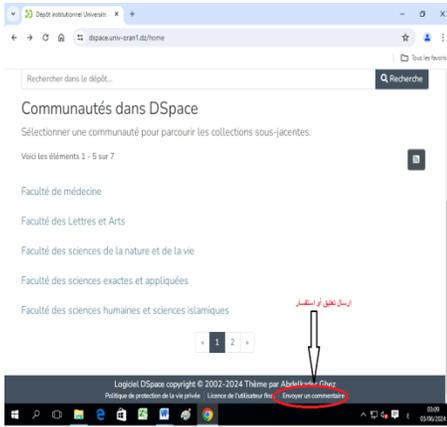
الهيئة	جامعة تيارت	جامعة تيسمسيلت	جامعة الجزائر 1	جامعة وهران 1
أسئلة المقابلة				
نوع الاسئلة التي تتلقاها الخدمة المرجعية		لا توجد أسئلة	عن كيفية التسجيل، أو طلب المساعدة في موضوع بحث معين	الأسئلة تتنوع حول كيفية البحث وكذا تحميل الرسائل
نمط أو اسلوب المعتمد في الرد على استفسارات المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية			- البريد الإلكتروني - الاسئلة المتكررة FAQ	-البريد الإلكتروني - اتاحة الروابط للمراجع الرقمية
هل يحال المستفيد			نعم في معظم	نعم مثل ccdz أو مستودعات جامعات

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

أخرى	الاحيان			الى موقع اخر في حال عدم ملائمة سؤاله للخدمة
عن طريق موقع المكتبة بإظهار شعار المستودع				كيفية ارشاد الباحث المستودع الرقمي ؟

الجدول رقم 07 : اجابات المحور الثاني للمقابلة.

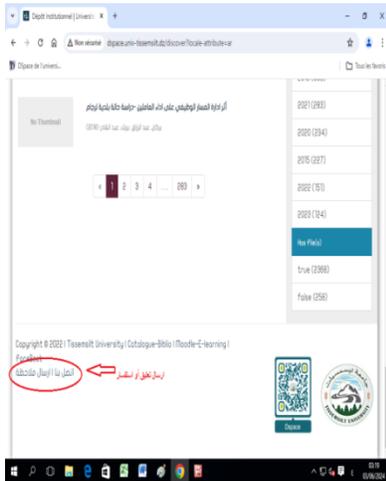
## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت – جامعة تيسمسيلت – جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1



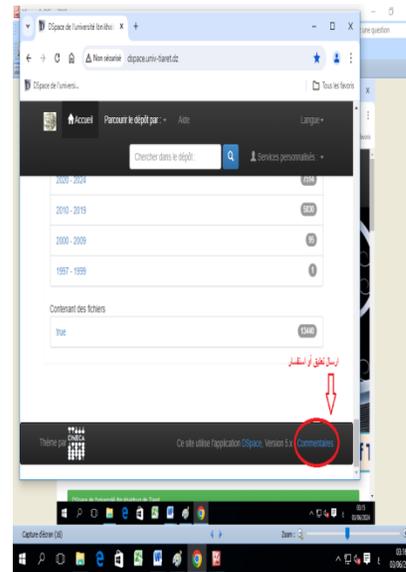
جامعة تيارت



جامعة الجزائر 1



جامعة وهران 1



جامعة تيسمسيلت

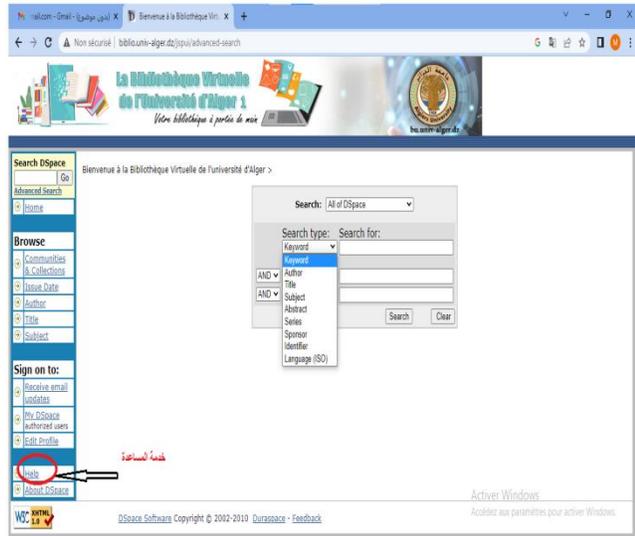
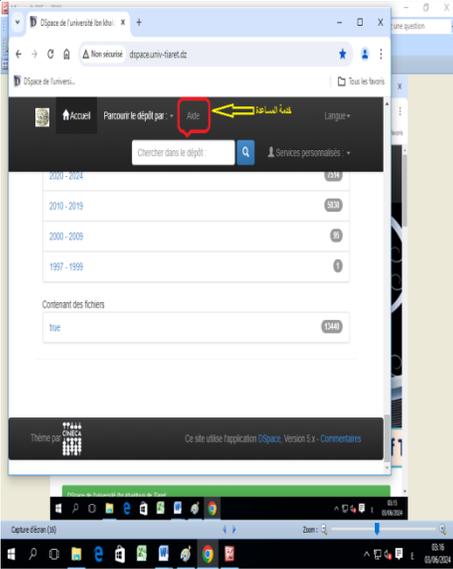
الشكل رقم 19: خدمة ارسال تعليق أو استفسار عبر البريد الالكتروني

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

التعليق على خدمة ارسال تعليق أو استفسار عبر البريد الالكتروني:

تتوفر كل المستودعات الرقمية موضوع الدراسة على خدمة ارسال تعليق أو استفسار عبر البريد الالكتروني، ومن خلال تجربتنا لهذه الخدمة بإرسال استفسار لم نتلقى أي ردود من طرف القائمين على المستودع، أما بالنسبة للمستودع الرقمي لجامعة تيارت فتظهر لنا رسالة عن وجود خطأ في هذه الخدمة ، بينما نجد هذه الخدمة مفعلة ، وتستقبل استفسارات من طرف المستخدمين ، ويتم الرد عليها وهذا ما أكدته القائم على تسيير المستودع لجامعة وهران 1 من خلال اجابته على أسئلة المقابلة . حيث تعتبر هذه الخدمة من أقدم الخدمات المرجعية الرقمية التي كانت متوفرة على مستوى المكتبات ، والتي كانت تقدم ردودا على استفسارات المستخدمين من خلال ملئ استمارة وارسالها عبر البريد الالكتروني ، وبالرغم من صعوبة معاينة العدد الكبير لهذه الاستمارات الا انها كانت في وقت ما تلبي حاجيات المستخدمين ، والاجابة على تساؤلاتهم ، أما بالنسبة لمستودع جامعة تيسمسيلت فيرجع سبب عدم الرد على استفسارات الطلبة في أن القائم على تسيير المستودع ليس أخصائي معلومات ( مهندس اعلام الى ) ، وكذلك عدم المعرفة والاحاطة التامة بالمكتبة والخدمات المرجعية التي تقدمها .

# الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1



الشكل رقم 20: خدمة المساعدة HELP

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

التعليق على خدمة المساعدة HELP:

تتوفر هذه الخدمة على عدة عناصر كما هو موضح في الشكل رقم...، حيث تساعد الباحث على شرح

طرق التصفح ( تصفح/تبحث/البحث المتقدم /بحث فئة الموضوع/المجتمعات /المجموعات /قم

بالتسجيل في.Dspace /...الخ )

والتي توفرها كل من مستودع جامعة تيارت و الجزائر

فمثلا عنصر التصفح BROWS الذي يظهر في أعلى القائمة مايلى :

يتيح لك التصفح الاطلاع على قائمة العناصر لترتيب محدد

يأخذك التصفح حسب المجتمع / المجموعة عبر المجتمعات بالترتيب الأبجدي ويسمح لك برؤية

المجتمعات الفرعية والمجموعات داخل كل مجتمع ... الخ من توضيحات عناصر الأخرى التي في

الشكل رقم .. ويمكن الرجوع الى موقع المستودع والاطلاع على باقي العناصر .

ولكن بالرغم من وجود هذه التوضيحات حول طرق استخدام المستودع الى أنها لا تفي بالغرض وهذا

راجع لعدم اطلاع معظم الباحثين على هذه الخدمة التي يقدمها المستودع، كذلك نجد التقصير من طرف

المسؤولين على المكتبات من حيث الاشهار والتعريف بالمستودع الرقمي من خلال عرض فيديوهات

على الشاشات الموجودة على مستوى المكتبة والتي وضعت من أجل عرض كل نشاطات المكتبة و

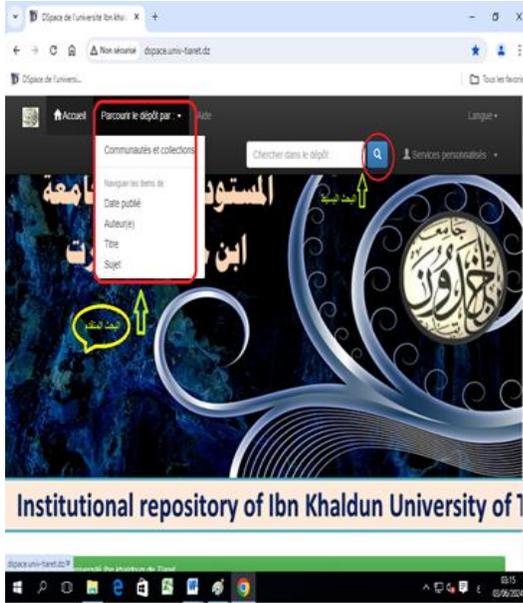
الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

---

الخدمات التي تقدمها ، وبالتالي يزداد الاقبال على الولوج الى المستودع الرقمي والاستفادة من المحتوى  
الموجود به وكذا المساهمة في ترقية البحث العلمي.

بالإضافة الى وجود خدمة الاسئلة المتكررة FAQ على مستوى جامعة الجزائر 1 لكن تفتقر لقاعدة  
بيانات لتسجيل هذه الاسئلة ، و خدمة اسأل مكتبي هذا ما تبرزه الصور في الملحق رقم 1 المرسل من  
جامعة الجزائر 1 .

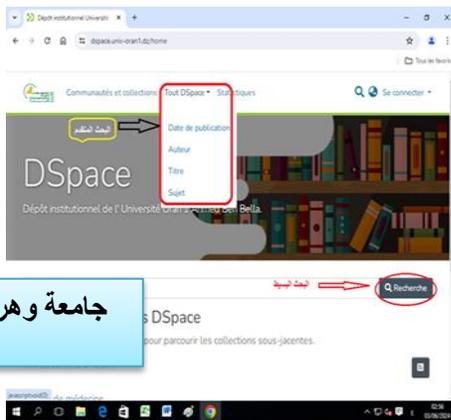
الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت – جامعة تيسمسيلت – جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1



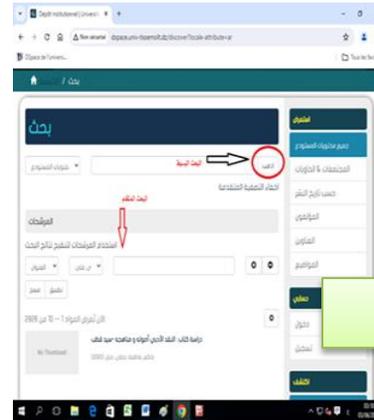
جامعة تيارت



جامعة الجزائر 1



جامعة وهران 1



جامعة تيسمسيلت

الشكل رقم 21 : خدمة البحث البسيط / المتقدم

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

التعليق على خدمة البحث البسيط والمتقدم :

توجد هذه الخدمة في جميع المستودعات الرقمية موضوع الدراسة حيث أن :

البحث البسيط يمكن المستخدم من تصفح المجموعات الستة المتواجدة في الواجهة وذلك حسب: المؤلف  
أين سيتم عرض نتيجة البحث على شكل قائمة هجائية لأسماء المؤلفين، أو البحث حسب الموضوع أو  
العنوان أو تاريخ الإيداع

أما البحث المتقدم فيسمح بتوسيع عملية البحث لتشمل حقول ببليوغرافية أخرى كالمخلص، والناشر،

والمعرف الموحد (Identifier) والسلاسل، مع إمكانية استجواب كل هذه الحقول في آن واحد

والاعتماد على الروابط البولينية؛ لكن إطار البحث المتقدم لم يتم إضافته ضمن إطار البحث البسيط، بل

تم إنشاؤه جانبا، بحيث يمكن ألا يلاحظه الباحث، ما سيؤثر بدوره على عملية البحث نظرا لتعزيز

البحث المتقدم لعملية إيجاد الوثائق ، والوصول إليها .

هاتان الخدمتان متوفرتان في جميع المستودعات الرقمية الأربعة وتخدمان الطلبة والباحثين لأن كلتا

الخدمتين تأخذ الباحث إلى المراجع التي يريد الاطلاع عليها وتحميلها في وقت وجيز .

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

الاستنتاج العام :

النتائج على ضوء الفرضيات :

تم صياغة الفرضية الأولى حول تعرض اخصائي المعلومات للتهميش في تسيير المستودعات الرقمية  
اثر على تقديم خدمة مرجعية رقمية ، وبالمقارنة مع نتائج المحور الأول نرى أن هذه الفرضية  
تحققت نسبيا من خلال ما تحصلنا عليه من إجابات المبحوثين ، تبين ان مستودع مكتبة مركزية  
لجامعة احمد بن يحيى الونشريسي لم يتم لحد الان تسليم مهام تسيير المستودع لأخصائي المكتبات  
فيما تم استشارة المكتبيين في باقي المستودعات بصلاحيه محدودة في لبعض الموظفين فقط .  
الفرضية الثانية فجأت حول تقدم المكتبات قيد الدراسة الميدانية خدمة مرجعية رقمية محدودة من خلال  
الاطلاع والتحميل فقط، فنتائج المحور الثاني وكذا تقييم المستودعات الرقمية المدروسة تشير إلى  
صحة الفرضية، لأنها تقدم خدمة مرجعية رقمية محدودة من خلال اتاحة الاطلاع والتحميل فقط ،  
وذلك رغم وجود بعض الخدمات كإرسال تعليق مثلا لكنها غير نشطة ومفعلة .  
والفرضية الثالثة حول اسهام تنوع المحتوى الرقمي للمستودعات الرقمية في تطوير الخدمة المرجعية  
الرقمية تحققت هذه الفرضية لانه كلما كان المحتوى متنوع على مستوى المستودع الرقمي كلما  
تطورت الخدمة المرجعية .

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

### الاقتراحات :

بناء على نتائج الدراسة المتحصل عليها وبعد قراءة وتحليل نتائج المقابلة مع مسيري المستودعات الرقمية ، لواقع تقديم الخدمات المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للمكتبات الجامعية يمكن تقديم جملة من المقترحات تصب في كيفية استغلال المكتبات الجامعية الجزائرية لمستودعاتها الرقمية في تطوير الخدمة المرجعية الرقمية نوجزها في النقاط الآتية:

- ❖ ضرورة توحيد مصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الرقمية في المواقع الإلكترونية لكل من المكتبات المركزية والمستودعات الرقمية لأن المكتبات المركزية تقدم خدمات مرجعية رقمية من خلال مواقعها الإلكترونية باستخدام البريد الإلكتروني او عبر ملئ استمارة الكترونية وبمصطلحات مختلفة تؤدي الى تشتت المستفيدين في الاستفادة من الخدمة .
- ❖ ضرورة تفعيل الخدمات المرجعية الرقمية في المستودع الرقمي لجعله أكثر تفاعلية مع المستفيدين
- ❖ اشراك المتخصصين في تسيير المستودعات الرقمية اضافة الى تكليف موظفين على الاقل لتقديم خدمة مرجعية رقمية و للإجابة على الاستفسارات المقدمة من قبل الباحثين
- ❖ ضرورة استغلال الشاشات الموجودة في المكتبات المركزية الجامعية في التعريف بالمستودع الرقمي وكيفية الانتفاع من خدماته الرقمية في البحوث العلمية لجمهور المستفيدين .

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال  
المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة  
الجزائر 1- جامعة وهران 1

---

- ❖ تخصيص شكل معين من الخدمة لأنواع محددة من الأسئلة المرجعية، كأن يخصص النموذج الإلكتروني للاستفسارات المعمّقة، والمحادثّة الفورية لنوع الأسئلة التي لا تحتاج إلى الكثير من البحث .
- ❖ ربط الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية للمكتبات المركزية مع الخدمة المقدمة من خلال المستودع الرقمي التابع لها .
- ❖ العمل على انشاء شبكة تعاونية بين المكتبات الجامعية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال مستودعاتها الرقمية بالاعتماد على تنوع المحتوى لكل جامعة.
- ❖ لالتزام الدوري بالتدريب، والترويج. فلا بد من تدريب فريق العمل، وتقويم الخدمة والترويج لها.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول تطور الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للجامعات الجزائرية جامعة تيارت - جامعة تيسمسيلت - جامعة الجزائر 1- جامعة وهران 1

### الخاتمة:

ركزت هذه الدراسة على استعراض نوع من أنواع الخدمات المكتبية الجامعية التي تسعى المكتبات الجامعية تقديمها إلى المستفيد والتعريف بها وطرح أساليب العمل بها ألا وهي الخدمة المرجعية الرقمية التي تعتبر أحد أهم الخدمات التي يعتمد عليها من قبل الباحثين في الوصول إلى الأوعية المعلوماتية التي يحتاجها في وقت قياسي، وسعيا منها في مواكبة التطورات في مجال تطوير هاته الخدمة وتقديمها عن بعد وذلك من خلال استغلال امكانيات التي توفرها المستودعات الرقمية المؤسساتية لكن واقع المستودعات الرقمية للمكتبات الجامعية قيد الدراسة يعكس عدم اهتمام القائمين على المواقع الإلكترونية ، والمستودعات الرقمية في استغلالهم في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ، وهذا ما توصلنا له من خلال دراستنا التي عالجت التوجه نحو تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال المستودعات الرقمية للمكتبات الجامعية ، التي توصلنا من خلالها إلى أن هناك خدمات مرجعية رقمية محدودة وذات صلاحيات مقيدة .

البيبيو نرافيا

المراجع:

أ. الكتب:

1. خميس أسامة محمد عطية. الكيانات الرقمية (المحتوى الرقمي) في المستودعات الرقمية على شبكة الأنترنت. القاهرة: الشركة العربية المتحدة لتسويق و التوريدات. 2013 .
2. الدباس ريا أحمد . المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الاردن :دار الدجلة . 2008
3. الرابعي ريم بنت علي . التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية . - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. 2008.
4. الربيعي محمد سليمان محمد. وسائل الخدمة المرجعية الرقمية : مصر: جامعة بنها كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات والدراسات العليا . 2014 .
5. زينهم عبد الجواد سامح .المستودعات الرقمية: استراتيجيات البناء والدارة والتسويق والحفظ . القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2015.
6. عليان ،ربحي مصطفى . المراجع والخدمات المرجعية ، الاردن :الدار المنهجية للنشر والتوزيع . 2027.
7. عليان ربحي مصطفى . خدمات المعلومات = Information Services. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2009 .

8. عمر حسن فتوح حسن . البرمجيات المفتوحة المصدر بيناء وإدارة المكتبات الرقمية :أسس الاختيار والتقييم .الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية ،2012
9. فتحي عبد الهادي ،السيد محمود أسامة . مصادر وخدمات المعلومات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات :القاهرة :المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع . 2006 .
10. المالكي ، مجبل لازم مسلم .المراجع : التطورات الحديثة في اساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها .عمان : مؤسسة الوراق ،2000.
11. النوايسة عوض غالب. المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها الحديثة . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2003 .
- ب. المجالات:
12. أحمد عامر، ياسمين .توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تخطيطية لتصميم برمجيات المحادثة الالية chabot .المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات .م2 .ع1 .يناير -مارس 2022 .ص 160
13. اسماعيل ،عادل ، محمد ، حمزة . الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم : دراسة تقييمية . السودان : جامعة الامام المهدي .2020
14. بلمفلح ،فاتن .التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .السعودية :مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 13 ،ع2 . 2007 .

15. بن الطيب ،زينب . المستودعات الرقمية للمكتبات الجامعية الجزائرية وتحقيق النفاذ الحر للمعلومات: فضاء مستحدث لدعم البحث العلمي. **المجلة العراقية] على الخط]** .مج1-2 ، ع 17 ، 2016، .: متاح على الرابط : <https://www.iasj.net/iasj/download/b905766e195cb59f>
16. بن سعيد الزهري ، سعد. الخدمات المرجعية الإلكترونية .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .مج1 ، ع2 .سبتمبر 2004-فبراير 2005 .
17. بهلول آمنة. الأرشيف المفتوح المؤسستي والوصول الحر للمعلومات العلمية والتقنية .مجلة [ Rist.على الخط]. مج18 ، ع 1 ، 2014 . . متاح على الرابط : <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/bahloul.pdf>
18. جودي سلمان داوود.الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق :دراسة استطلاعية . المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات .مج50،ع3،أيلول 2015 .
19. حاتم محمد علي أحمد ، جدوع العربي أحمد عبادة ، علي المكاوي ،عواطف ، الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات جامعات صعيد مصر : دراسة تحليلية ، المجلة العلمية بكلية الآداب ، ع 47 ، 2022.
20. سبتي ، فرح . تقنية الخدمة المرجعية الافتراضية (VRS) في مكتبات ومؤسسات المعلومات العربية .المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات .م3 . ع 3.يوليو-سبتمبر 2023 .

21. شارلز ماكويلر ، وآخرون . تر أمجد عب الهادي الجوهري . الاحصاءات والقياسات المعايير الجودة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات: الخطوط الارشادية والإجراءات . ، السعودية : مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 16 ، ع1 ، ديسمبر 2010 .
22. شريف كامل ، شاهين . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت . تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
23. صلاح الدين ، هبة ، الجمل ، عبد الحكيم .النموذج اللغوي ChatGPT وتطبيقه في مجال المكتبات والمعلومات: دراسة استطلاعية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات.مج1 ، ع4 .أكتوبر / ديسمبر 2023.
24. الضليمي ، سوسن طه، البسيوني ، محمد بدوي .الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية :دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ،مج7،ع9. 2009.
25. عبد الستار خلفية، محمود. نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات . Cybrarians Journal دورية إلكترونية فصلية محكمة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات . ع 30.ديسمبر 2012 .ص 13
26. العتيبي صقر مويسان .تصورات وآراء المستخدمين حول الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية .مجلة اعلم .مجلة علمية محكمة .نوفمبر 2020 .

27. عيسى، عماد ، محمد، صالح. تقنيات الخدمة المرجعية التفاعلية في عصر الثورة الرقمية. مكتبات. نت، مج ، 5 ع ( 12جانفي، فيفري، 2004.
28. كرثيو ابراهيم . المكتبات الأكاديمية والمستودعات الرقمية المؤسساتية . مجلة RISR. مج19 . ع 1 . 2010.
29. كسكس الميهوب ، بن طيب، زينب. المستودعات الرقمية للمكتبات الجزائرية كآلية لإتاحة المعلومات العلمية : المستودع الرقمي لجامعة حسيبة بن بو علي - الشلف - نموذجاً .مجلة هيرودوت للعلوم الانسانية والاجتماعية .م7 .ع25. 2023.
30. كوار، فوزية . تطبيقات الخدمة المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية -المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجاً
31. محمد البيسوني، بدوية، طه الظليمي سوسن .الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية :دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الافادة منها .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .مج15، ع2 ، 2001 .
32. يونس الخفاف سمية .الخدمة المرجعية الرقمية : مفهومها ، وأساليب تقديمها مع تقديم مقترح لإنشائها في المكتبة المركزية لجامعة الموصل .مجلة آداب الرافدين ، ع63 . 2012 .

ت. الأوامر :

33. المرسوم التنفيذي رقم 08-203 المؤرخ في 9 يوليو سنة 2008 المتضمن إنشاء مركز جامعي بتيسمسيلت .

ث. المذكرات :

34. نذير ،غانم .الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة .رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات .جامعة منتوري .قسنطينة .2010

35. جابر ،جميلة أحمد. الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان : دراسة تقويمية .رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في المكتبات وعلوم المعلومات . لبنان :جامعة بيروت العربية .2014.

36. كوار ، فوزية .الخدمات المرجعية الحديثة في المكتبات الجامعية - المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري - .مذكرة للحوصل على شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية . وهران : جامعة السانبة كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية - قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، .2008.

- 37 . حمزاوي ، فاطمة، ، بوعلام ،فتيحة ، ميمونة . الخدمات المرجعية في ظل البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون – تيارت - .مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات . 2019 .
38. خيالي ، ناصر ؛ستات ، الحسين ؛ صايم ،عبد الهادي .دور المستودعات الرقمية في تنظيم واثاحة المعلومات : دراسة ميدانية حول مستوى تنظيم واثاحة مستودع رقمي لدى مهني المكتبة المركزية بجامعة تيارت .مذكرة ماستر تكنولوجيا وهندسة المعلومات : جامعة تيارت . 2022 .

215

ج. الوابوغرافيا:

39 .Wihte,Marilyn Domas .Digital Reference Services: frame work for

analysis and evaluation. – Library and information science, NO23 (2001)-

40. خدمة اسأل أمين المكتبة – المكتبة الرئيسية لجامعة السلطان قابوس

<https://www.squ.edu.om/libraries->

[ar/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-](https://www.squ.edu.om/libraries-ar/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-)

[/D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9/%D8%A7%D8%B](https://www.squ.edu.om/libraries-ar/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9/%D8%A7%D8%B)

[3%D8%A3%D9%84-%D8%A7%D9%85%D9%8A%D9%86-](https://www.squ.edu.om/libraries-ar/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9-3%D8%A3%D9%84-%D8%A7%D9%85%D9%8A%D9%86-)

[/D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9](https://www.squ.edu.om/libraries-ar/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9)

[Cambridge Libraries.](https://www.cambridge.org/)

.41 LibAnswers FAQs. . Retrieved : <https://answers.libraries.cam.ac.uk/> (

.42The University of Hong Kong Libraries. WhatsApp-a-Librarian. Retrieved <https://lib.hku.hk/general/help.html>( accessed 28-04-2024 )

.43 .مدونة الفهرس العربي الموحد . الخدمات المرجعية الرقمية من أجل راحة المستفيد متاح على

الرابط 4التالي : <http://blogaruc.blogspot.com/2021/09/blog-post.html>

.44Manju Vijayakuma. J K Vijayakumar. Digital Reference Service: Libraries Online 24/7. In Sasikala, C and others (ed) Proceedings of SIS-2005, Visakhapatanam, 27-29 January 2005. Pp212–218

.45[https://www.researchgate.net/publication/28804374\\_Digital\\_reference\\_service\\_libraries\\_online\\_247](https://www.researchgate.net/publication/28804374_Digital_reference_service_libraries_online_247)(accessed 25/03/2024)

.46Breeding, Marshall. Providing virtual reference service .- Information Today

.- Vol. 18, No. 4(April2001) .Accessed (23-04-2024) .Available at :

<https://librarytechnology.org/document/9105/>

.47Kresh, Diane Nester. Offering High Quality Reference Service on the Web : the Collaborative Digital Reference Service (CDRS) .- D-Lib Magazine .- Vol. 6, No. (6, June 2000 ).- (Accessed .april 24, 2024) .- Available a

48IFLA Digital Reference Guidelines: **Revised by Reference and Information Services Section (International Federation of Library Associations and Institutions)** Available at <https://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> (accessed 28/04/2024)

.49: [https://www.univ-alger.dz/?page\\_id=1155](https://www.univ-alger.dz/?page_id=1155) عن موقع جامعة يوسف بن خدة الجزائر 1 متاح على الخط :  
تم الاطلاع عليه (2024-05-19)

50. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 2010 . ع 44 . متاح على

<http://www.ioradp.dz/FTP/jo-arabe/2010/A2010044.pdf>: الخط

. 51Abdi, Abd-Allah. Histoire de la bibliothèque universitaire d'Alger et de sa reconstruction après l'incendie du 7 Juin 1962. URL: [http://bu.univ-alger.dz/?page\\_id=68](http://bu.univ-alger.dz/?page_id=68)

.52ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science.2011 : [https://odlis.abc-clio.com/odlis\\_r.html](https://odlis.abc-clio.com/odlis_r.html)

.53 <https://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

.54 OCLC( May2002). Trusted digital Repositories: Attributes and Resonsibilities:

An RLG-OCLC Report.( On line). Available at :

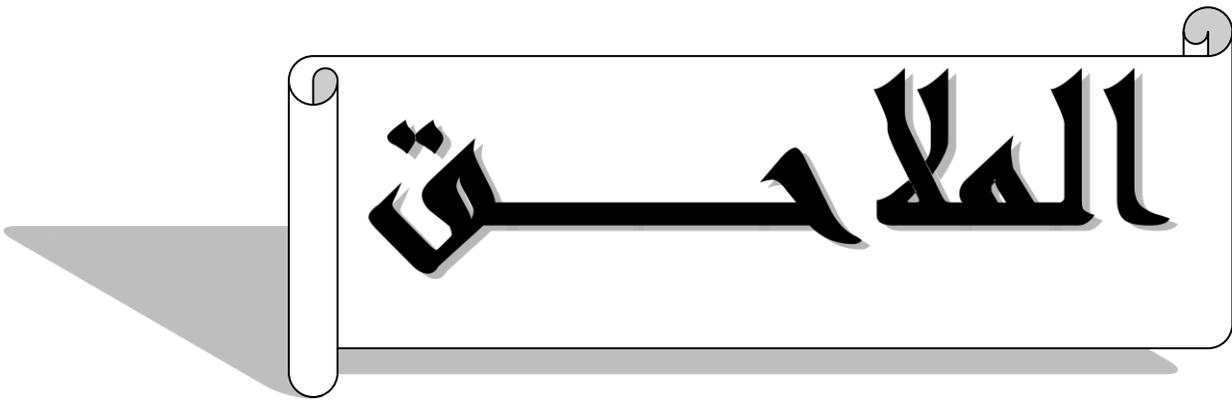
<https://www.oclc.org/content/dam/research/activities/trustedrep/repositories.pdf>:(2024-05-17)

.55 Question Point: Monthly Report for April 2011 .- April 2011 .- Accesses April 26, 2024 .- Available at

.56 [https://questionpoint.blogs.com/questionpoint\\_247\\_referen/2011/05/monthly-report-for-april-2011.html](https://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2011/05/monthly-report-for-april-2011.html)

57 Emma the Catbot. Retrieved 28/04/2024.

From: <http://emmathemplcatbot.blogspot.com/p/talk-with-emma.html>



جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

مقابلة مع مسؤول عن تسيير المستودع الرقمي للمكتبة المركزية بجامعة الجزائر 1 - يوسف بن خدة

رسالة ماستر في علم المكتبات تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات الموسومة ب تطور الخدمة

المرجعية من خلال المستودعات الرقمية في الجامعات الجزائرية

دراسة ميدانية على المستودع الرقمي للمكتبة المركزية بجامعة الجزائر 1 - يوسف بن خدة -

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أما بعد،

نحن الطالب "وقاص خيرة"، بصدد إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر، وبما أن آرائكم و توجيهاتكم

تساعدنا في إتمام الدراسة، نضع بين أيديكم هذه المقابلة لذا ار من سيادتكم الاجابة على الاسئلة الواردة

فيها ، وارسالها الينا عبر البريد الالكتروني : <mailto:khouakes@gmail.com>

ولكم وافر الشكر والتقدير

### المحور الأول : المستودع الرقمي

- 1- من هي الهيئة المسؤولة عن المستودع وتاريخ النشأة
- 2- عدد الوثائق بالمستودع
- 3- ما هو البرنامج المستخدم لإنشاء المستودع :
- 4- ماهي التخصصات التي يغطيها المستودع و ما طبيعة الوثائق : سياسة الايداع المتبعة هل الزامي ام تطوعي ؟
- 5- هل هناك مصلحة خاصة بالمكتبة تسهر على تسيير المستودع الرقمي ؟

### المحور الثاني أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية

- 4- من هو القائم على تسيير المستودع الرقمي؟ وما مؤهله العلمي
- 5- متى تم تكليفك بتسيير المستودع ؟
- 6- هل تم اشراك واستشارت متخصصين في علم المكتبات في بناء المستودع ؟
- 7- ماهي رتبهم ومؤهلاتهم العلمية(تخصصاتهم) ؟
- 8- هل تم تكوينهم على كيفية ايداع ومعالجة المحتوى الرقمي
- 9- المحور الثالث : الخدمة المرجعية من خلال المستودع الرقمي
- 5- ما أنواع الاسئلة التي تتلقاها الخدمة المرجعية الرقمية :
- 6- بأي لغة تجيب عن الاسئلة :

7- ما هو نمط أو أسلوب المعتمد في الرد على استفسارات المستخدمين من الخدمة المرجعية الرقمية

- البريد الإلكتروني

- المحادثة عبر روبت

- المحادثة الصوتية

- الاسئلة المتكررة FAQ

- اتاحة الروابط للمراجع الرقمية

- Feed Back

8- هل يوجد تحديد لعدد الاسئلة المسموح بها للمستخدم في المرة الواحدة :

9- إذا كان الاجابة بنعم فما هو عدد الاسئلة المسموح بها

10- ما هو الوقت المستغرق في الاجابة عن السؤال :

11- هل يحال المستخدم الى موقع اخر في حال عدم ملائمة سؤاله للخدمة .

12- هل يتم توثيق الاجابات التي ترد من الخدمة المرجعية واستخدمها في الاسئلة الاكثر تكرار.

13- هل يتوفر موقع المكتبة على اشكال او صور للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية :

14- هل توجد احصائيات حول الاطلاع والتحميل .

ملاحظة : أرجوا ارفاق الاجابات بملاحق عن الخدمة المرجعية الرقمية والمستودع الرقمي إن

وجدت.

## الملاحق

### منصة للخدمات المرجعية الرقمية والتسويق الرقمي Brevo

The screenshot displays the Brevo chat interface. On the left, a sidebar shows a list of conversations under 'Toutes les convers...'. The main chat area shows a conversation with 'Ouarda Ouadi' who asks: 'Votre question:: Où je m'inscire pour la carte de la bibliothèque s'il vous plait ?'. The 'Brevo Bot' responds: 'Merci, vous recevrez une réponse directement ici ou par email. Pensez à ajouter des détails qui pourront aider l'équipe à mieux répondre à votre question.' Below this, a message from 'BU université d'Alger 1' states: 'l'inscription est disponible en ligne' and provides the URL: 'http://bu.univ-alger.dz/index.php/bureau-dinscription/'. The right sidebar shows the profile of 'Ouarda Ouadi' with fields for 'PRÉNOM', 'NOM DE FAMILLE', 'EMAIL', and 'Numéro de téléphone'. The bottom of the chat area includes a text input field with 'Ouarda Ouadi semble être hors ligne', a rich text editor with icons for bold, italic, link, and list, and an 'Envoyer' button.

موقع المكتبة: [/http://bu.univ-alger.dz](http://bu.univ-alger.dz)

## الملاحق

Accueil Présentation Services Catalogues Bibliothèque numérique Production Scientifique Expositions

Actualité Planning Formation Réserver la Salle de Formation Visiter la Bibliothèque **Nous Contacter**

يتم إرسال الأسئلة إلى البريد الإلكتروني للمكتبة [bua@univ-alger.dz](mailto:bua@univ-alger.dz)

Vous avez des questions ou besoin d'aide? utilisez le formulaire pour nous contacter et nous vous contacterons dans les plus brefs délais.

Nom et Prénom Email

Message

Envoyer

خدمة اسأل المكتبي: يتم إرسال الأسئلة إلى منصة Brevo



Formulaire aide chercheur : envoyé à l'adresse mail de la bu : [bua@univ-alger.dz](mailto:bua@univ-alger.dz)

Accueil Présentation Services Catalogues Bibliothèque numérique Production Scientifique Expositions

500+ Chercheurs satisfaits

Pour des recherches approfondies, vous pouvez demander un rendez-vous avec un personnel de la bibliothèque universitaire. Cette prise de rendez-vous s'effectue par mail.

Nom complet \*

Catégorie \*

Consulter en cliquant sur l'icône d'aide

موقع المستودع الرقمي: [/http://biblio.univ-alger.dz/jspui](http://biblio.univ-alger.dz/jspui)

الملحق رقم 01

## ملخص

مما لا شك فيه أن لظهور المستودعات الرقمية الدور الفعال في حفظ ومعالجة وإدارة المحتوى وإتاحته بشكل حر ومجاني، وبالتالي استطاعت أن تقدم خدمة متميزة للمجتمع الأكاديمي « أساتذة وطلاب » من جهة ومن جهة أخرى للمكتبات وأخصائي المعلومات، وخصوصا الخدمات المرجعية الرقمية التي تعتبر امتدادا للخدمات المرجعية التقليدية، هذه الأخيرة التي أصبحت لا تفي بالغرض وخصوصا بعد الانفجار المعلوماتي والكم الهائل من البحوث العلمية المتاحة رقميا، ولهذا كان لزاما على الجامعات ومكتباتها أن تتبنى مثل هذه الأنظمة التي تساهم في حفظ ومعالجة ونشر محتواها الأكاديمي للمستفيدين، سعيا منها لتطوير خدماتها وفق ما يتطلبه العصر.

حيث حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز الخدمات المرجعية الرقمية المتاحة على مستوى المكتبات العالمية مقارنة بما تقدمه المستودعات الرقمية في الجامعة الجزائرية.

فجاءت دراستنا حول تطور الخدمة المرجعية من خلال المستودع الرقمي في الجامعات الجزائرية "نماذج لجامعات جزائرية" لكل من جامعة ابن خلدون تيارت، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، جامعة يوسف بن خدة الجزائر1، جامعة أحمد بن بلة وهران1.

الكلمات المفتاحية:

المستودعات الرقمية ، المستودعات الرقمية المؤسساتية ، الخدمة المرجعية الرقمية .

## Abstract

The emergence of digital repositories undeniably plays a significant role in storing, processing, managing, and freely providing content, thereby offering distinguished services to the academic community (professors and students) on one hand, and to libraries and information specialists on the other hand, especially with digital reference services being an extension of traditional reference services. The latter no longer suffice, particularly given the information explosion and the vast amount of digitally available scientific research. Consequently, universities and their libraries are compelled to adopt such systems to contribute to preserving, processing, and disseminating their academic content to beneficiaries, aiming to enhance their services in line with contemporary requirements. Through this study, we aimed to highlight the digital reference services available at the global library level compared to what is offered by digital repositories in Algerian universities. Our study focused on the evolution of reference service through digital repositories in Algerian universities, with examples from universities such as Ibn Khaldun Tيارت University, Ahmed Ben Yehia Al-Wansharissi Tيسمسيلت University, Youssef Ben Khedda Algeria1 University, and Ahmed Ben Bella Oran1 University.

Keywords:

digital repositories, institutional digital repositories, digital reference service.