# واقع توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المرجعية بالمكتبات الأكاديمية السعودية

*The Use of Artificial Intelligence Tools in Reference Services at Saudi Academic Libraries*

**نورة السبيعي**
جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية
N.subaie@ksu.edu.sa

**عبدالمحسن الشمري**
جامعة القصيم، بريدة، المملكة العربية السعودية
A.shammari@qu.edu.sa

## المستخلص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية السعودية، والتعرف على اتجاهات الأخصائيين نحوها. واعتمدت المنهج الوصفي المسحي بتطبيق استبانة على عينة من 142 أخصائياً في عشر جامعات. وأظهرت النتائج أن استخدام روبوتات المحادثة الذكية يتركز في الإجابة عن الاستفسارات المتكررة، وأن أبرز معوقات التبني ضعف التدريب وغياب السياسات المنظمة. وأوصت الدراسة بوضع أدلة إرشادية وطنية وبرامج تأهيل مهني متخصصة.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاصطناعي، الخدمات المرجعية، المكتبات الأكاديمية، روبوتات المحادثة، المملكة العربية السعودية

## Abstract

This study examines the adoption of artificial intelligence tools in reference services at Saudi university libraries and librarians' attitudes toward them. A descriptive survey was administered to 142 librarians across ten universities. Findings show that chatbots are mainly used for recurring enquiries, while weak training and the absence of regulating policies are the main barriers. The study recommends national guidelines and specialised professional development programmes.

**Keywords:** Artificial Intelligence; Reference Services; Academic Libraries; Chatbots; Saudi Arabia

## 1. المقدمة

شهدت بيئات المعلومات خلال السنوات الأخيرة تحولاً متسارعاً مع انتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاتها في معالجة اللغة الطبيعية وتحليل النصوص والتوصية الذكية. وقد انعكس ذلك على المكتبات ومراكز المعلومات التي باتت تبحث عن سبل توظيف هذه التقنيات لتحسين خدماتها وتخفيف الأعباء الروتينية عن العاملين فيها.

وتبرز أهمية الموضوع في السياق السعودي والعربي مع توجه المؤسسات الأكاديمية والثقافية نحو التحول الرقمي المنسجم مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، وما تتطلبه هذه المرحلة من كفاءات مهنية قادرة على اختيار الأدوات المناسبة وتقييم مخرجاتها وضمان جودتها.

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة

يقوم الإطار النظري للدراسة على أدبيات الذكاء الاصطناعي في المكتبات، ومنها تطبيقات الفهرسة الآلية والاستخلاص الدلالي وأنظمة الإجابة عن الأسئلة والمساعدات الافتراضية. وتشير الدراسات السابقة إلى أن الجدوى مرتبطة بجودة البيانات المتاحة وبقدرة الفريق على الإشراف البشري المستمر.

كما تناول الباحثون مخاطر هذه التقنيات، كالتحيز في بيانات التدريب والإجابات غير الدقيقة وإشكالات الملكية الفكرية والخصوصية، مما يستدعي وضع سياسات وأطر حوكمة واضحة قبل التوسع في الاستخدام.

وفي ضوء ما سبق، تتحدد أسئلة الدراسة في ثلاثة محاور رئيسة: ما الواقع الراهن للموضوع في البيئة العربية والسعودية؟ وما أبرز التحديات والعوامل المؤثرة فيه؟ وما التوصيات التطبيقية الممكنة لتحسينه؟

## 3. منهج الدراسة وأدواتها

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع أدوات جمع بيانات متنوعة شملت الاستبانة والمقابلات شبه المنظمة وتحليل الوثائق. وتم التحقق من صدق الأدوات بعرضها على مجموعة من المحكّمين المتخصصين، والتأكد من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي تجاوز 0.86.

وقد روعيت الضوابط الأخلاقية للبحث العلمي، ومنها الحصول على موافقة الجهات المشاركة وحفظ سرية البيانات وعدم نشر ما يعرّف بالأفراد دون إذنهم.

## 4. النتائج

أسفر التحليل عن مجموعة من النتائج الرئيسة التي نوجزها فيما يأتي:

- بلغت نسبة الأخصائيين الذين جرّبوا أداة ذكاء اصطناعي واحدة على الأقل 61% من العينة.
- جاءت الإجابة عن الاستفسارات الاتجاهية والبحثية في مقدمة الاستخدامات.
- أبدى 78% من المشاركين حاجتهم إلى برامج تدريبية متخصصة في هندسة الأوامر وتقييم المخرجات.

ويلخص الجدول الآتي أبرز المؤشرات التي رُصدت خلال التطبيق، مع بيان دلالتها.

| المؤشر | القيمة | الملاحظة |
|---|---|---|
| م1 | 61% | بلغت نسبة الأخصائيين الذين جرّبوا أداة ذكاء اصطناعي واحدة عل… |
| م2 | 78% | جاءت الإجابة عن الاستفسارات الاتجاهية والبحثية في مقدمة الاس… |
| م3 | 84% | أبدى 78% من المشاركين حاجتهم إلى برامج تدريبية متخصصة في هند… |

جدول (1): ملخص مؤشرات الدراسة

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المؤشرات تعكس العينة المدروسة وفترة التطبيق، ولا ينبغي تعميمها دون مراعاة اختلاف السياقات المؤسسية وإمكاناتها.

## 5. مناقشة النتائج

تتسق النتائج مع ما توصلت إليه دراسات دولية حديثة من أن المكتبات تبدأ عادةً بتطبيقات منخفضة المخاطر قبل الانتقال إلى المهام التي تتطلب حكماً مهنياً. غير أن البيئة العربية تواجه تحدياً إضافياً يتمثل في محدودية النماذج والمدوّنات اللغوية العربية المتخصصة، مما يرفع كلفة التهيئة ويحدّ من دقة بعض التطبيقات.

ويؤكد ذلك أهمية الشراكات بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث لبناء موارد لغوية مفتوحة، وأهمية إشراك الأخصائيين في تصميم الحلول بدلاً من الاكتفاء باستهلاكها.

## 6. الخاتمة والتوصيات

خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي فرصة حقيقية لتطوير الخدمات المكتبية متى ما رافقه تخطيط واضح وتدريب مهني وحوكمة أخلاقية. وتوصي بإطلاق مبادرات تجريبية صغيرة قابلة للقياس، وبناء مجتمع ممارسة عربي لتبادل الخبرات، ووضع معايير وطنية للإفصاح عن استخدام الأدوات الذكية في الخدمات.

## 7. مقترحات لدراسات مستقبلية

- إجراء دراسات مقارنة على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي والعالم العربي.
- قياس الأثر طويل المدى للتوصيات بعد ثلاث سنوات من التطبيق.

- دراسة الجوانب القانونية والتنظيمية المرتبطة بالموضوع.

## المراجع


Borgman, C. L. (2023). Big data, little data, no data: Scholarship in the networked world (2nd ed.). MIT Press.

Cox, A. M., Pinfield, S., & Rutter, S. (2019). The intelligent library: Thought leaders' views on the likely impact of artificial intelligence on academic libraries. Library Hi Tech, 37(3), 418-435.

الشهري، عبدالله. (2024). الذكاء الاصطناعي وخدمات المعلومات: دراسة تقويمية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 30(1)، 45-78.

IFLA. (2020). IFLA Statement on Libraries and Artificial Intelligence. The Hague: IFLA.

هيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2023). مبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي. الرياض.