

خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً كخدمة مرجعية إلكترونية ودورها في محو الأمية المعلوماتية

إعداد

أسامة محمد عطية خميس

معيد بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة المنوفية

دراسة مقدمة

للمؤتمر القومي الحادي عشر لأخصائيي المكتبات والمعلومات في مصر

٢٦-٢٨ يونيو ٢٠٠٧ جامعة المنصورة

المكتبات و محو الأميات الثالث

(الأمية الألفبائية - الأمية الثقافية - الأمية المعلوماتية)

تحت شعار

نحن ما نقرأ

الملخص

يتناول هذا البحث دراسة خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً (**Frequently Asked Questions**) كأحد أشكال الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة على مواقع شبكة الانترنت من حيث التعريف بالخدمة وأهميتها والمصطلحات الدالة عليها وتاريخ هذه الخدمة على شبكة الانترنت ثم دراسة ماهية الأمية المعلوماتية ومحو الأمية المعلوماتية ودور الخدمة في محو الأمية المعلوماتية للمستخدمين على مواقع شبكة الانترنت عموماً ومواقع المكتبات خاصة، ويسعى الباحث جاهداً نحو تقديم تصور برنامج مقترح كجزء من محتوى خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على موقع المكتبات ومراكز المعلومات لمحو الأمية المعلوماتية للمستخدمين من هذه الخدمة.