



قسم المكتبات والمعلومات

خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً كأداة لتقديم خدمات المعلومات على شبكة الانترنت: دراسة تقييمية

دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الآداب

إعداد

أسامة محمد عطية خميس

معيد - قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة المنوفية

إشراف

أ. د / أمنية مصطفى صادق

أستاذ المكتبات والمعلومات

قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة المنوفية

د/ أسامة لطفي محمد أحمد

مدرس المكتبات والمعلومات

قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة المنوفية

١٤٢٩ هـ - ٢٠٠٨ م

نبذة

مما لاشك فيه أن الخدمة المرجعية الإلكترونية قد ظهرت منها أشكال مختلفة ومن بين هذه الأشكال خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً - **Frequently Asked Questions Service (FAQ)** - على شبكة الإنترنت، وهذه الخدمة تقوم على فكرة السؤال والجواب، وتقدم الخدمة على مواقع المكتبات ومواقع الإنترنت عموماً بكافة فئاتها، والدراسة الحالية تتناول هذه الخدمة من حيث الدراسة المستفيضة، فقد تناولت الدراسة الخدمة في مجموعة من المحاور هي:-

- مفاهيم وتعريفات الأسئلة الأكثر تداولاً على شبكة الإنترنت.
- مقارنة بين خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات الجامعية في البلاد العربية ومواقع المكتبات الجامعية الأجنبية.
- البرامج المستخدمة في تقديم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على شبكة الإنترنت.
- تقديم تصور مقترح لخدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كأحد المناهج المستخدمة لتحقيق هذه المحاور، وعمدت الدراسة في النهاية إلى وضع تصور مقترح لكيفية تقديم الخدمة على مواقع شبكة الإنترنت عموماً لعلها ترسم معالم الطريق للقائمين على تقديم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً كخدمة مرجعية إلكترونية على مواقع المكتبات في البلاد العربية خاصة، ومواقع شبكة الإنترنت عموماً.

Summary

No doubt that reference digital service has appeared in different forms. One of these forms is the Frequently Asked Questions (FAQ) service on internet. This service is based on asking and answering questions and it is presented in all its forms on many library sites and on the internet in general. The present study discusses this service in detail. This study tackles the FAQ service according to a number of items:-

- The meaning and definition of the FAQ service on the internet.
- A comparison between the FAQ service between the Arabic and international sites of university libraries.
- The used programs in introducing the FAQ service on internet.
- providing a suggestive model for the FAQ service on university libraries sites on internet.

The study depends on the analytical, descriptive method as one of the methods that are used to achieve the above mentioned items. Finally, the study aims at providing a suggestive model about how to presenting the FAQ service on internet in general in order to guide those who present this service on the Arabic university libraries in particular and on the internet websites in general.

المُلخص

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسة منها:-

- التعريف بالأسئلة الأكثر تداولاً وأماكن وجودها، ودورها في خدمة الإرشاد والتوجيه.
- التعريف بتاريخ الأسئلة الأكثر تداولاً على شبكة الإنترنت.
- التعريف بالطرق المختلفة لنطق مصطلح FAQ كمختصر أجنبي.
- التعريف بكون الأسئلة الأكثر تداولاً خدمة مرجعية رقمية.
- التعريف بمواقع المكتبات الجامعية في البلاد العربية التي تقدم الخدمة على مواقعها.
- التعريف بكيفية تقديم الخدمة على بعض مواقع المكتبات الجامعية الأجنبية.
- التعرف على البرامج الالكترونية للخدمة وإمكانية تطوير الخدمة من خلال هذه البرامج المتاحة في السوق بحيث تكون أكثر فاعلية وأكثر دقة.
- وضع معايير مقترحة لتقييم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات على شبكة الانترنت.
- تقديم تصور مقترح لتقديم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات على شبكة الانترنت.

وترجع أهمية الدراسة إلى أهمية الموضوع ذاته من حيث:-

- عدم وجود أية دراسات في هذا الموضوع على المستوى العربي، وندرة الدراسات على المستوى الاجنبي.
- كون الأسئلة الأكثر تداولاً أحد أشكال الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات على مواقعها على شبكة الإنترنت.
- كون الخدمة من خدمات الإرشاد.
- كونها خدمة مرجعية الكترونية إذ يمكن تطويرها وفقاً لتطوير البرامج المستخدمة في تقديمها.

منهج الدراسة

نظراً لطبيعة هذه الدراسة فإن المنهج المتبع فيها وليد الدراسة المحققة، حيث تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية البحوث الاستكشافية والوصفية، لذا فإن الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الرئيس المستخدم في الدراسة.

فصول الدراسة

تتقسم الدراسة إلى: مقدمة، وأربعة فصول، وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: الأسئلة الأكثر تداولاً على شبكة الإنترنت: تعريفات و مفاهيم.

الفصل الثاني: مقارنة بين خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات الجامعية في البلاد العربية والمكتبات الجامعية الأجنبية.

الفصل الثالث: البرامج الالكترونية لخدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع شبكة الإنترنت.

الفصل الرابع: تصور مقترح لتقديم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت

وتشكلت من خلال الدراسة مجموعة من النتائج المهمة، منها: -

- لا يوجد تعريف جامع مانع متفق عليه للأسئلة الأكثر تداولاً.
- تتعدد طرق نطق مصطلح الأسئلة الأكثر تداولاً.
- خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً خدمة مرجعية الكترونية على شبكة الإنترنت.
- ظهرت الأسئلة الأكثر تداولاً في شكل سؤال وجواب عام ١٦٤٧م في النتاج الفكري الأجنبي.
- المكتبات الجامعية هي أكثر فئات المكتبات في البلاد العربية لها وجود على شبكة الإنترنت بعدد ٧٨ موقع مكتبة جامعية موزعة على الدول العربية بنسبة ٧٢ % ، تليها المكتبات المتخصصة بعدد ١٥ مكتبة بنسبة ١٣,١ % من مجموع مواقع المكتبات في البلاد العربية.
- تقدم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً في عدد ١٢ موقع مكتبة جامعية في البلاد العربية.
- تفوق المكتبات الجامعية الأجنبية على نظيرتها في البلاد العربية في تقديم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً كماً وكيفاً.
- لا توجد برامج الكترونية عربية تقدم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على الانترنت.

ومن أهم التوصيات: -

- عند البحث عن الخدمة على شبكة الإنترنت يفضل ان يتم البحث بمصطلح Frequently Asked Questions كاملاً وليس المختصر FAQ.
- تقديم خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات العربية بكل فئاتها.
- ضرورة تقديم الخدمة على مواقع المكتبات الجامعية المصرية وغيرها من فئات المكتبات الأخرى.
- الاستعانة بالنموذج المقترح من قبل الباحث عند التخطيط لتقديم الخدمة كلما كان ذلك ممكناً.

Abstract

This Study focuses on the Frequently Asked Questions (FAQ) Service on Internet, and focuses on this Service in detail and analyses it in detail.

The Objectives of the Study

This Study aimed to achieve several key objectives, including:

- The meaning and Definition of the FAQ service on the Internet.
- The Definition of the history of the FAQ on the Internet.
- Identify different ways of pronunciation of FAQ as Foreign Term.
- Identify the sites of the University Libraries in the Arab world that provide this service on their sites.
- Providing a suggestive model for the FAQ service on university libraries sites on the internet.
- Develop criteria to evaluate FAQ service on university libraries sites on the internet.
- The used programs in introducing the FAQ service on the Internet.
- A comparison between the FAQ service between the Arabic and International sites of university libraries.

The Importance of the Study

This Study is very important because:

- There are no studies on this topic on the Arab world.
- The FAQ is one of the forms of the reference digital service on the Libraries and information centers sites on the internet.
- The FAQ service is indicative service.

Curriculum Study

This study belonged to the descriptive and exploratory studies, therefore the study relied on the analytical, descriptive method, and it is the main used in this study.

The Outline of the Study

- **Introduction**
- **The First Chapter:** The Frequently Asked Questions (FAQ) on the Internet: Definitions and concepts.
- **The Second Chapter:** A Comparison between the FAQ service between the Arabic and International Sites of University Libraries.
- **The Third Chapter:** The used programs in introducing the FAQ service on Internet.

- **The Fourth Chapter:** Providing a suggestive model for the FAQ service on university libraries sites on internet.

Some of the Findings

- There is no inclusive definition for the Frequently Asked Questions (FAQ).
- There are different ways of pronunciation of the Frequently Asked Questions (FAQ) as Foreign Term.
- The Frequently Asked Questions (FAQ) is reference digital service on the Internet.
- The Frequently Asked Questions (FAQ) appeared at first in the form of a question and answer in the foreign works in 1647.
- University Libraries are the most categories of libraries in the presence on the internet: 78 university libraries sites in the Arab world, 72% of the material of the Study.15 Specialized Libraries Sites, 13.1% of the total of the Libraries Sites in the Arab World.
- There are no school Libraries, National Libraries, Specialized Libraries and Public Libraries sites in the Arab World provide the FAQ service on the internet.
- There are 12 University Libraries sites in the Arab World provide the FAQ service on the internet.
- Foreign University Libraries are better than the Libraries in the Arab world in providing the FAQ service.

Some of the Recommendations

- When searching on the Internet it is better to search using the the term "Frequently Asked Questions" not "FAQ".
- It is important to pay attention to the Frequently Asked Questions in the university libraries sites in the Arab world.
- To use the model of this study when planning to provide this service as possible.
- Inclusion the Frequently Asked Questions (FAQ) as a reference digital service in the libraries sites on the Internet.