

المراجع

المراجع

أولاً - المراجع العربية.

ثانياً - المراجع الأجنبية.

المراجع

أولاً - المراجع العربية :

- ١- إبراهيم أبو النور الجارحي. إدارة التسويق. - بني سويف: أ.أ. الجارحي، ١٩٩٤م. - ٤١٥ص.
- ٢- ابن منظور ، أبو الفضل جمال الدين. لسان العرب. - القاهرة: دار المعارف، ١٩٨٤م. - ٢مج.
- ٣- أحمد رشيد. الإدارة الحكومية في الدول النامية من خلال تحليلات النظم. - القاهرة: بروفيشنال للإعلام والنشر، ١٩٨٢م. - ١٦٣ص.
- ٤- أحمد بلخيري. مؤشرات رقمية حول شبكة الإنترنت. - المعلوماتية. - [مج ٩٣]، ١٢ع (سبتمبر، ٢٠٠٥م). - ص ١٠ - ١١.
- ٥- أحمد مرسى الخواص. دراسة لعوامل اجتذاب العملاء للتعامل في البنوك التجارية في مجال الاستثمار. - مجلة الدراسات المالية والتجارية. - ع ٩ (سبتمبر، ١٩٩٤م) - ص ٢٩٧ - ٣٢٧.
- ٦- المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين. الدليل التعريفي. - الرباط: المنظمة، ١٩٩٩م. - ٢٨ص.
- ٧- ثابت عبد الرحمن إدريس. قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. - المجلة العربية للعلوم الإدارية. - مج ٤، ع ١ (نوفمبر، ١٩٩٦م). - ص ٩-٤٠.

- ٨ - ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين المرسي. قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل إلى الشراء: مدخل منهجي تطبيقي. - مجلة التجارة والتمويل. - مج ١ (١٩٩٣م). - ص ٥ - ٤٥.
- ٩ - ثناء إبراهيم فرحات. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - س ٢٣، ع ٢ (أبريل، ٢٠٠٣م). - ص ٤٥ - ٧٠.
- ١٠ - إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - س ٢٣، ع ٣ (يوليو، ٢٠٠٣م). - ص ٦١ - ٩٦.
- ١١ - جابلونسكي، جوزيف. تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني؛ مراجعة عبد الرحمن توفيق. - الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك)، ١٩٩٦م. - ٢٠٠ ص. - (إدارة الجودة الشاملة، الجزء الثاني).
- ١٢ - جريزن، جيل. طرق كسب الزبائن: كيف تكسب ثقة الزبائن وتحافظ عليهم؟ ترجمة أيمن الأرمنازي. - الرياض: مكتبة العبيكان، ١٩٨٤م. - ٢٦٧ ص.
- ١٣ - حامد الشافعي دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع [١٩٨٨]. - ٥١١ ص.
- ١٤ - حامد رمضان بدر. السلوك التنظيمي. - القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٩٣م. - ٤٧١ ص.
- ١٥ - حسان محمد حسان. رؤية إنسانية لمفهوم ضبط الجودة. - مجلة دراسات تربوية، مج ٦٥، ع ٢ (١٩٩٤م). - ص ٤ - ٢٥.
- ١٦ - حسن خير الدين. أصول العلوم السلوكية. - القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٨٥م. - ٣١٥ ص.
- ١٧ - راشد بن محمد الحمالي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:

- دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - مج ٢٣، ع ١ (يناير، ٢٠٠٣م). - ص ٥-٤٢.
- ١٨- شمدت، وارين وجيروم فانجام. مدير إدارة الجودة الشاملة؛ ترجمة عبدالكريم عقيل. - القاهرة: جرير للنشر والتوزيع، ١٩٩٦م. - ص ١٣٥.
- ١٩- صابر محمد إسماعيل. اتجاهات المسؤولين في القطاع الحكومي، نحو إمكانية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي. - المجلة العلمية لكلية التجارة، فرع جامعة الأزهر للبنات. - ع ١٦ (يونيو، ١٩٩٩). - ص ٣٤٣-٤٣٧.
- ٢٠- صديق محمد عفيفي وجمال الدين محمد المرسي. الإدارة في المنظمات العامة: مدخل بيئي تحليلي. - (شبين الكوم [مصر]: مطابع الولاء الحديثة، ١٩٩٨م). - ص ٣٤٣.
- ٢١- طارق محمود عباس. المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت - القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م. - ص ١٥٣.
- ٢٢- عصمت سيد سليمان. دور التسويق الداخلي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمات الخدمية في جمهورية مصر العربية؛ إشراف أشرف عبد الفتاح شريبيني؛ ومصطفى محمد جودة. - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة. فرع بني سويف - كلية تجارة - قسم إدارة الأعمال، ٢٠٠٠م. - ص ٢٤١.
- ٢٣- على السلمي. الإدارة العامة: رؤية مصرية. - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٩٨. - ص ٢٦٧.
- ٢٤- عمر أحمد همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء للنشر، ٢٠٠١م. - ص ٤١٦.
- ٢٥- غالب عوض النوايسه. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - ط ١. - عمان: دار قباء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م. - ص ٣١٢.

- ٢٦- فؤاد أحمد إسماعيل ومحمد على أحمد. تنمية المقتنيات لمكتبة مبارك العامة. ورقة قدمت إلى المؤتمر القومي السابع لاختصاصي المكتبات والمعلومات، جامعة حلوان ٢٥-٢٧ فبراير ٢٠٠٣ م. - ١٢ ص.
- ٢٧- فيصل عبد الله حسن الحداد. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة؛ إشراف أسامة السيد محمود علي؛ إشراف مشارك فتحي عثمان أبو النجا. - ٢٠٠١ م. - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.
- ٢٨- مارش، جون. إدارة الجودة الشاملة من الألف إلى الياء؛ ترجمة عبدالرحمن العقيل. - القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، ١٩٩٦ م. - ١٥٠ ص.
- ٢٩- متولي السيد متولي. أساسيات الإدارة العامة. - القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٩٧ م. - ٣١٨ ص.
- ٣٠- محمد محمد أمان. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة للإحاطة الجارية. - الرياض: دار المريخ، ١٩٨٥ م. - ص ٦٧.
- ٣١- محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. - ط ٢. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٠ م. - ٣٨٦ ص.
- ٣٢- . تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، مع معجم شارح للمصطلحات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١ م. - ٣٢٧ ص.
- ٣٣- . إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج ٩، ع ١٧ (يناير، ٢٠٠٢ م). - ص ١٦١-٢٠٦.
- ٣٤- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء. المكتبة. خدمات الإنترنت [على الخط المباشر]. - القاهرة: المجلس، ٢٠٠٥ م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥ م] متاح من خلال: (www.libsectorlidsc.gov.eg/cans_srvc.asp)

- ٣٥- مروة كامل. خدمات النقاط الإلكترونية E-Paints: تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمة المتطورة: ورقة قدمت إلى المؤتمر القومي السابع لاختصاصيي المكتبات والمعلومات، جامعة حلوان، ٢٥-٢٧ فبراير ٢٠٠٣م. - ٨ ص.
- ٣٦- معزوز عبد الله. مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية. ورقة مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي، ٥-٣/٧/٢٠٠٤م [على الخط المباشر]. - رام الله: الجامعة، ٢٠٠٤م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال : (www.qudsopenu.edu/arabic/confeicnce/papers)
- ٣٧- مكتبة مبارك العامة. خدمات المستفيدين [على الخط المباشر]. - القاهرة: المكتبة، ٢٠٠٥م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال : (www.mpl.org)
- ٣٨- ناصر العديلي. السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة. - الرياض. معهد الإدارة العامة، ١٩٨٢م. - ٣٥٢ ص.
- ٣٩- نظمي نصر الله. أيزو ٩٠٠٠ إصدار ٢٠٠٠: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية. - القاهرة: اتحاد الصناعات المصرية، ١٩٩٩م. - ٩٣ ص. - (إصدارات اتحاد الصناعات المصرية؛ ٤).
- ٤٠- نفيسة محمد باشري. السلوك الإنساني في المنظمات. - القاهرة: مكتبة نهضة الشرق، ١٩٨٥م. - ٤١٨ ص.
- ٤١- هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - س٢٢، ع٣ (يوليو، ٢٠٠٢م). - ص ٢٣ - ٣٨.
- ٤٢- وليا مز، ريتشارد ل. أساسيات إدارة الجودة الشاملة؛ ترجمة عبد الكريم العقيل. - القاهرة: جرير للنشر والتوزيع، ١٩٩٩م. - ١٠٣ ص.

ثانياً – المراجع الأجنبية :

- 43- Allerd , J. The measurement of library services: AN appraisal of current problems as possibilities .-*Library Management Series* . - Vol. 1,N.2 (1999) . – p. 205-212.
- 44- Angle, Michael & Tony Cosgrove .Critically analyzing information researches [online] . - Berkeley: University of California, 2004 [Cited Dec., 2005]Available at :
(www.library.cornell.edu/olinuris/ref/research/permission.htm) .
- 45- A model of customer perceptions and store loyalty intentions for a supermarket retailer .Sirohi J....[et al] . - Journal of Retailing . - Vol. 24 (1998) . - P.223-245.
- 46- ARL. LibQUAL: Charting library service quality in academic libraries [online] . - [S.L.] :ARL, Apr 2005 [Cited Dec, 2005] Available at :
(www.libqual.org).
- 47- — .FAQ[online] . - [S.L.] :ARL, 2005 [Cited Dec, 2005] Available at:
(www.libqual.org) .
- 48- —.FAQ[online] . - [S.L.] :ARL, Jan 2007 [Cited 24 Jan, 2007] Available at :
(www.libqual.org) .
- 49- —.ARL bimonthly report 236, October 2004[online] [S.L.] :ARL, October 2004 [Cited Dec,2005] Available at :
(www.arl.org/newsltr/236/19_2004.html) .

50- Babakus ,E. W. & G. Boller . An empirical assessment of SERVQUAL scale . –

-
- Journal of Business Research . – Vol. 24 (May , 1992) . – PP.258 – 267 .
- 51- Baldrige National Quality Program [online]. History. – [S. L.] :B.N.Q.P.,2006 [Cited 26 Apr., 2006] Available at :
(www.quality.hist-gov/history.htm)
- 52- Berkeley University evaluation web pages :Techniques to apply, Questions to ask [on line] , California: [S.N.] 2005, [Cited Dec., 2005] Available at:
(www.lib.berkeley.edu) .
- 53- Brenham ,Patricia &Karen Heresy and Georgia Harbor . Licensing electronic resources [on line] . - Washington: ARL , 23 June 2002 [Cited Dec., 2005] Available at :
(www.arl.org).
- 54- Brinkley , Monica . Performance measurement Quality management for the hybrid library [on line] . – [S. L:S. N.] ,2000 [Cited Dec., 2005] Available at:
(www.exploit-lib.org) .
- 55- ————. Performance measurement and quality management for hybrid library : An update on the EQUINOX project [on line] . - [S.L.] : EQUINOX, 2002 [Cited Dec., 2005] Available at :
(www.exploit.lib.org/issue7/equinox2000).
- 56 - Brophy, P. & K. Coolling and M. Melling . Quality management : A university approach . - Aslip Information . - Vol. 21, No. 6 (June, 1993) . - P. 246 - 248.
- 57- Butler , David . The total quality management glossary of terms[on line] . - [S.L.] : David Butler Associates ,2001 . [Cited Dec.,2005] Available at :
(www.dbanic.com/public_html/dbaz/library/glossary)

- 58- Caundrai, L. Enhancing library service: An exploration in meeting customer needs through (T Q M). - Special library . Vol. 86, No. 3 (Summer, 1994) . - p. 188-191.
- 59 - Cook, Coolen .Psychometric properties of scores from the web-based libQUAL study of perceptions of library service quality. - Library Trends . - Vol. 49, N. 4 (Spring , 2001) . - P. 586 - 587.
- 60 - Cook , C. & F. Heath . SERVQUAL and the quest for new measures [online] . - [S. L:S. N.] , 2002 [Cited Dec. 2005] Available at: (www.arl.org/news/itr/207/servqual) .
- 61- ———. Users' perceptions of library services quality : A libeual qualitative study .- Library Trends .- Vol. 89 ,N.4 (Spring, 2001) . - p.548-584.
- 62- Cronin , J. Joseph & Steven A. Taylor . Measuring service quality : Are examination and extension.- Journal of Marketing . - Vol.56 (July , 1992) . - p 33-65.
- 63- Dotchin ,John A. & John S. Oakland .Total quality management in services , Part3 : Distinguishing perceptions of service quality . - International Journal of Quality, Reliability Management. - Vol.11, N. 4 (1994) . - P.7 – 9.
- 64- Emerging perspectives on service marketing .Berry ,G....[et al] .. - Chicago : American Marketing Association ,1983 . - Passim .
- 65- Fitch, D. K. &J. Thomason and E. C. Wells .Turning The library upside down: Re-organization using total quality management principles . - Journal of Academic librarianship . - Vol. 19 ,N. 5 (Dec, 1993). - P. 294-299.
- 66- Gregory, Nothecraft & Margaret A. Real . Organizational behavioral : American challenge . - 2nd .ed. - New York: The Dryden Press, 1994 . - P.

- 66-67.
- 67- Haywood ,Farmer and F. I. Stuart. An instrument to measure degree professionalism in professional service . - the Service Industries Journal . – Vol.10, N.2 (1990). – P. 336-346.
- 68- Horide, Neil & Paul Walsh. Towards better understanding of quality . - International Journal of Quality, Reliability management . – Vol.11, N. 4 (1994) . – P.54 – 56.
- 69- Hiller, Steve . Assessing user needs ,Satisfaction and library performance at the University of Washington libraries . - *Library Trends* . – Vol. 49 ,N. 4 (Spring ,2001) . – 605-625.
- 70 - Hernon ,Peter & Danuta A. Nitecki . Service quality : A concept not fully explored . - *Library Trends* . – Vol. 49 ,N. 4 (Spring ,2001) . – pp 687-708.
- 71- Hèbert, François .The quality of interlibrary borrowing services in large Urban Public libraries in Canada . - Toronto :[S. N.] ,1993 . - 215p.
- 72- ISO . ISO14000[online] . – Geneva : ISO ,2007 [Cited 24Jan. 2007] Available at: (www.iso.org).
- 73 - —. Selection and use of they ISO 9000 :2000 Family of standards[online]Geneva :ISO,2007[Cited 24Jan.,2007] Available at : (www.iso.org/iso/iso9000-14000/understand/selection_use.html)
- 74- — . Technical report, ISO / TR 20983, Information and documentation – performance indicators for electronic library services .- first ed. .- Geneva: ISO, 2003 .-32 P.
- 75 - Johannsen, C. G. .Application of quality management in Nordic countries . - FID News Bulletin - Vol. 45 ,N. 5 (May, 1995) . - P.49-52.

- 76- Jurow, S. and S. B. Barnard .Integration total quality management in a library setting . - RQ . - Vol. 33, No. 3 (Spring, 1994) . – P. 434 - 435.
- 77- Kall, David. What's total quality management [on line] . - London: CIQM, 2002] cited Dec., 2005] Available at : (www.fdgroub.co.uk/ciqm_html) .
- 78 - Kandampully, J. .Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer Services.- Total Quality Management.- Vol. 98 ,N. 6 (Aug , 1998).- p. 427- 438.
- 79 - Keirillidous, Martina .ARL bimonthly report 236, October 2004 [online] [S. L.] :ARL, 2004 [Cited 24 Jan., 2007] Available from : (www.arl.org/newsltr/236/19_2004.html).
- 80- Keiser,B. E. .Quality management for library: A North American Perspective. - Alsip Information . -Vol. 21 ,N. 6 (June, 1993) . - P.252-255
- 81- Kennedy Space Center. Tools and techniques [on line] . - [S.L]: The Center, 23 Oc., 2003 [cited Dec., 2005] available at : (www.gslis.utexas.edu)
- 82- King, D. Griffith, Five years research: New pieces of information puzzle . – Bulletin of American Society for Information Science. – Vol. 17, N. 2, (1991) .– P.11 – 15 .
- 83 - Laws, A. The benefits of quality management to The library and information services profession . - Special libraries . - Vol. 84 ,N. 3 (Summer, 1993) P.142-146.
- 84 - Lozano, A.R.P. .ISO 9000 and the total quality management models . - library management . - Vol. 18, N. 3 - 4 (1994). - P. 148-150.
- 85- Managing organizational behavioral .John « R. Schermerhon...[et al] . _ 3rd. ed. . _ New York : John Wiley, Sons In company, 1988 . _ P. 388.

- 86- Margrath, A. H. .When marketing services ,4p's are not enough . - Business Horizons . - Vol. 29 ,N. 3 (May/June, 1986) . - PP. 44-47.
- 87- Mc Alexander ,J. D. & Kaldenberge H. Koeing . Service quality measuring . - Journal of Health Care Marketing. – Vol.14 ,N.3 (1994) . – P.36 – 46 .
- 88- Mc Carville ,R. Satisfaction the basis of client loyalty. - *Parks and Recreation* .- Vol. 35 N. 11 (Nov, 2000) . - P. 22-25.
- 89- MC Garth & William E. The appearance of rankings: Reliability , Validation , Explanation , Quality and Mission of laboratory and information science . - Library Quarterly . Vol. 63, No. 2 (Apr , 93). - p. 190 -197.
- 90- Mc Gregory, Felicity. UOW Library. Our quality Journey: Total Quality Management (TEM) at The UOW library [online] ,[S.L.] UOW library. - Aug. 2004 [cited Dec., 2005] Available at: www.library.uow.edu.au/about/planning).
- 91- Mc Kenna, J. Suggestion for implementing total quality management principles in a library setting. - New Jersey libraries . - Vol. 26 ,N. 4 (Fall, 1993) . - P.23-25.
- 92- Nitecki ,Danuta A. .SERVQUAL: Measuring service quality in academic libraries [online]. - [S.L.] :ARL, 1997 [Cited Dec, 2005] Available at : www.libqual.org).
- 93- Parasuraman, A. Valerie & A. Zeithaml and Leonard L. Berry .A conceptual model service Quality and its implementation for future research . – Journal of Marketing . – Vol.49 (Fall, 1985) . – p 25-28.
- 94- —————.SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality . _ *Journal of Retailing* . -Vol. 64 (Spring , 1988) . - P.14-16.

- 95- ————.Guidelines for conducting service quality research .
– Journal of Marketing Research . – Vol. 54 ,(Dec. ,1990) . –P. 34 – 44 .
- 96- ————. Understanding customer expectations of service .
– Sloan Management Review . – (Spring ,1991) . – P.35-42.
- 97- ————. Refinement and reassessment of the SERVQUAL
scale . – Journal of Retailing . – Vol. 67, N.4 (Winter, 1991) 0 – P. 440 –
441. N. 2 (1990) . – P.336 – 346.
- 98 - ————. More an improving service quality measurement .
- Journal of Retailing . – Vol.6 , N.1 (Spring , 1993) . – P.140 - 147.
- 99- Pertot, G. Developing national network statistics and performance measures
for U. S. Pubic Libraries: Models, methodology and issues . Proceedings of
the th 3rd North Umbria Conference on Performance Measurement in
Libraries and Information Services Newcastle: Information for The School of
Information Studies ,University of North Umbria at Newcastle, 1999 . –P.3 –
7.
- 100 - Phipps, Shelley .Beyond measuring service quality : Learning from the
voices of the customers ,The staff ,The processes and The organization . -
Library Trends . – Vol. 49 , N. 4 (Spring , 2001) . – p. 635-661.
- 101 - Praxiom Research Group Limited. ISO 9000: 2000 translated into plain English
[on line]. –Texas: Ronald D. Pollock, 23 Oct. 2003 [Cited Dec., 2005] Available
at: (www.praxiom.com/iso9000.html)
- 102 - ————. Plain English overview of ISO 9000/2000 [on line] Alberta

- [Canada]: P. R. G. L., 2007 [Cited 24 Jan., 2007] Available at:
(www.praxiom.com/iso17799-overview.htm) .
- 103 - ———. ISO9001 translated into plain English [on line] Alberta
[Canada]: P. R. G. L. , 2007 [Cited 24 Jan. 2007] Available at:
(www.praxiom.com/iso9001.htm) .
- 104) Pritchard, Sarah. Determining quality in academic libraries . - library
Trends . - Vol. 44, N. 3 (winter, 1996) . – p. 541-571.
- 105- PSBS . What is benchmarking [online].- London: PSBS, Dec., 2004 [Cited
Dec., 2005] Available At: (www.benchmarking.gov.uk).
- 106 - Reed, J. F. Luck and K.A. Moser . Total quality management system : Its
application in community hospital research departments . - Journal of
Medical Systems . - Vol. 21, N. 6 (June., 1993) . - P.246-248.
- 107 - ———. Can the ISO Standards on quality management be useful to
libraries? and how ? . – Insepel . - Vol. 28, N.2 (1994) . - P.219-226.
- 108 - Rozhovsche, Mirela .Evaluation foreign and international legal databases
on the internet [online].– [S.L.]: Law Library Resources, 2005 [Cited Dec.,
2005] Available at : (www.irlx.com) .
- 109 - Service Performance . History [online] . – California: S. P., 2003 [Cited
Dec, 2005] Available at: (www.servperf.com).
- 110 - Simonds, Patience L. & S. S. Andleep . Usage of academic libraries : The
role of service quality, Resources and Users characteristics . – Library
Trends . – Vol. 49, N. 4 (Spring , 2001) .– P. 626 – 634.
- 111 - Sivades , E. & J. Perewitl. An examination of the relationship between service

- quality, Customer satisfaction and Store loyalty . - International Journal of Retail, Distribution Management . - Vol. 28, N. 2 (2000) . - P 32-36.
- 112 - Shapiro, B .J. Access and performance measure in research libraries in 1990s.- Journal of library Administration.- Vol. 15, N. 3-4 (1991) p. 49-66.
- 113 - Shaughnessy , T. W. .Total quality management: Its application in North American Research libraries.- library Trends. - Vol. 45, N. 5 (Mar., 1995) . - P. 1-5.
- 114- Stanford University. Empowerment evaluation [on line] -. Stanford : the university , 2004 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.stanford.edu)
- 115 - Steers, Denis .Total quality management in libraries [online] .-[S.L.]: ERIC, 1996 [Cited Dec, 2005] Available at: (www.eric.org/digsts/edo-ir-1996-6).
- 116 - Systema, Sid & Catherine Manly . Pareto Chart [online] . - Texas : Ronald D. Pollock's, 23 Oc. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at:: (www.systema.com/t9m_tools/pareto_html)
- 117- ———— . Flow Chart [online] . - Texas : Ronald D. Pollock's ,23 Oc. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.system.com).
- 118- University of Huston Library. The Libraries services [online] . – Huston: The library, 2005 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.info.lib.un.edu)
- 119 - US. Department of Commerce. National Institute of Standards and Technology . Baldrige National Quality Program [online]: Answers to frequently asked questions . – [S.L.]:The Institute, 2006 [Cited 26 Apr., 2006] Available at: (www.quality.his.gov/ambassador/word_files/frequently)

-
- 120 - Vergueiro ,walomiro&Telma De Carvalho .Quality in Barazillian academic libraries: Proposal of indicators from the customers,point of view [on line] Sao Paulo: Canadian Association for Information Science, 2000 [Cited Dec. 2005] Available at:
(www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm)
- 121 - Wormer ,James W. .7helpful charts [online] . - Texas : [S.N.] ,23OC.2003 [Cited Dec., 2005] Available at:
(www.gslis.utexa.edu/repollock/t9m.html).
- 122 - Zeithaml, V.A & Berry L. L .and Parasuraman A . Communication and control process in the delivery of service quality . - Journal of Marketing . - Vol. 52 , (April, 1988) . – p. 24-39.
- 123 - Zeithaml , V.A. . The behavioral consequences of service quality.- Journal of Marketing.- Vol. 60 , N.2 (Apr, 1996) .- p. 27-37.