

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٤٩	الإهداء
٥	قائمة المحتويات
٧	قائمة الأشكال
١٦	قائمة الجداول
١٧	المقدمة
١٩	٠/٠ التمهيد
٢١	١/٠ أهمية الدراسة وأهدافها
٢٣	٢/٠ تساؤلات الدراسة
٢٥	٣/٠ حدود الدراسة
٢٧	٤/٠ مجتمع الدراسة وعينته
٢٩	٥/٠ منهج الدراسة وأدواتها
٣٠	٦/٠ الدراسات المشيلة

الفصل الأول

٥٧	إدارة الجودة الشاملة للمكتبات والمعلومات : المفاهيم والنظريات والمبادئ
٥٩	التمهيد
٦١	١/١ ماهية إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات
7	إدارة الجودة الشاملة في المكتبات...

٦٦	٢/١ تطوير إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات
٧١	٣/١ أدوات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات
٧٢	١/٣/١ تخطيط باريتو البياني (المجالات القليلة الحاكمة)
٧٤	٢/٣/١ المرجع المعياري
٧٥	٣/٣/١ خريطة التدفق
٧٨	٤/٣/١ نموذج حل المشكلات
٧٩	٥/٣/١ التخطيط البياني لرقابة الجودة
٨٠	٤/١ تقنيات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات
٨١	١/٤/١ تفويض السلطة
٨١	٢/٤/١ الابتكار
٨٢	٣/٤/١ الإدارة بالنتائج
٨٣	٤/٤/١ بناء الفريق
٨٤	٥/٤/١ تطوير المديرين
٨٥	٥/١ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات

٨٦	١/٥/١ التركيز على العميل.....
٨٧	٢/٥/١ دعم الإدارة.....
٨٩	٣/٥/١ مشاركة العاملين.....
٩٠	٤/٥/١ نموذج العملية أساس الأعمال.....
٩١	٥/٥/١ الإدارة بالحقائق.....
٩٢	٦/٥/١ التحسين المستمر.....
٩٤	٧/٥/١ استخدام المنظومة المتكاملة.....
٩٤	٨/٥/١ التعاون وفرق العمل.....
٩٦	٦/١ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.....
٩٨	الخلاصة.....

الفصل الثاني

١٠١	خدمات المعلومات الإلكترونية السمات، والأنواع، والمقاييس.....
١٠٦	١/٢ سمات خدمات المعلومات الإلكترونية.....
١١٣	٢/٢ أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية.....

١١٦ خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة	١/٢/٢
١١٦ خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت	١/١/٢/٢
١١٧ خدمة التجول عبر الإنترنت	٢/١/٢/٢
١١٨ خدمة النقاش الإلكتروني	٣/١/٢/٢
١١٩ خدمة البحث في الأقراص المدمجة	٤/١/٢/٢
١١٩ خدمات الشركات	٥/١/٢/٢
١٢٠ خدمة البحث على الخط المباشر	٦/١/٢/٢
١٢٠ خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة	٢/٢/٢
١٢١ خدمة الأرشفة الإلكترونية	١/٢/٢/٢
١٢١ خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور	٢/٢/٢/٢
١٢٢ خدمة النقاط الإلكترونية	٣/٢/٢/٢
١٢٣ خدمة البحوث الببليوجرافية	٤/٢/٢/٢
١٢٤ خدمة الملاح الإلكترونية	٥/٢/٢/٢
١٢٤ خدمة الحجز الإلكتروني	٦/٢/٢/٢
١٢٥ خدمة الإعارة الإلكترونية	٧/٢/٢/٢
١٢٥ خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية	٨/٢/٢/٢
١٢٦ خدمة البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات	٩/٢/٢/٢
١٢٧ خدمة التكشيف الإلكتروني	١٠/٢/٢/٢
١٢٧ خدمة الاستخلاص الإلكتروني	١١/٢/٢/٢

قائمة المحتويات

١٢٨ خدمة الترجمة ١/٢/٢/٢
١٢٩ خدمة توصيل الوثائق الإلكترونية ١٣/٢/٢/٢
١٢٩ خدمة التسويق الإلكتروني للمكتبة ١٤/٢/٢/٢
١٣٠ خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات عينة الدراسة
١٤٣ ٤/٢ مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية

١٤٤	١/٤/٢ معايير جودة الخدمات.....
١٤٤	١/١/٤/٢ جائزة مالكولم بالدريدج للجودة القومية.....
١٤٦	٢/١/٤/٢ سلسلة أيزو ٩٠٠٠ (المنظومة المتكاملة).....
١٥١	٣/١/٤/٢ سلسلة أيزو ١٤٠٠٠ (الإدارة البيئية).....
١٥٣	٢/٤/٢ مقاييس ومعايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات.....
١٥٣	١/٢/٤/٢ الجهود الفردية.....
١٥٣	أولاً: معايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات (في صورتها التقليدية).....
١٥٣	١. دراسة س. شاونسي و. و. تايلور.....
١٥٤	٢. دراسة و. ويتال.....
١٥٥	٣. دراسة جريفت و. د. كنج.....
١٥٥	٤. دراسة سيد سعد عندليب وب. ل. سيموندس.....
١٥٦	٥. دراسة س. كوك وف. هيث.....
١٥٧	ثانياً: معايير جودة خدمات المعلومات الإلكترونية.....
١٥٧	٦. دراسة ج. بيرتوت و. م. مكلر.....
١٥٧	٧. دراسة مونيكا برنكلي.....
١٥٩	٨. دراسة و. فيرجيرو وت. كارفلو.....
١٦٠	٩. دراسة محمد محمد الهادي.....
١٦٢	٢/٢/٣/٢ الجهود المؤسسية.....
١٦٢	أولاً: مقاييس قياس الفجوة (أو التطابق).....

١٦٢	١. مقياس جودة الخدمة
١٦٧	- تقييم مقياس جودة الخدمة
١٦٧	أولاً: مزايا مقياس جودة الخدمة
١٦٩	ثانياً: ملاحظات حول مقياس جودة الخدمة
١٧٣	٢. مقياس جودة المكتبة
١٧٧	- تقييم مقياس جودة المكتبة
١٧٧	أولاً: مزايا مقياس جودة المكتبة
١٧٨	ثانياً: ملاحظات حول مقياس جودة المكتبة
١٨٥	الخلاصة

الفصل الثالث

قياس إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية

١٨٩	وولأنهم لها بالتطبيق على المكتبات عينة الدراسة
١٩١	١/٣ قياس إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية

١٩١	١/١/٣ التعرف بمقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية.....
٢/١/٣	الملاحظات التي أُخذت على المقاييس الأخرى، وتم تجنبها في المقياس الحالي.....
١٩٢	٣/١/٣ محددات الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية "المأخوذة في الاعتبار".....
١٩٣	٤/١/٣ التطبيق الميداني لمقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية.....
١٩٥	Elifservperf على المكتبات عينة الدراسة.....
١٩٥	١/٤/١/٣ التوزيعات التكرارية والنسب للمكتبات عينة الدراسة.....
٣/٤/١/٣	التباين بين المكتبات عينة الدراسة في إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية.....
٢٠٤	٤/٤/١/٣ العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية وإدراك العملاء لمستوى خدمات المعلومات الإلكترونية.....
٢٠٩	٢/٣ قياس ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية.....
٢١٢	

قائمة المحتويات

٢١٣	أهمية دخول دراسات ولاء العميل إلى مجال المعلومات الإلكترونية
٢١٥	مقياس ولاء العملاء للخدمات لـ (ف.أ. زيتامل)
٢١٦	التطبيق الميداني لمقياس ولاء العملاء للخدمات على عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات عينة الدراسة
٢١٦	١/٣/٢/٣ التوجه العام لدرجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية
٢٢٠	٢/٣/٢/٣ التباين بين المكتبات عينة الدراسة في درجة ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية
٢٢٣	٣/٣/٢/٣ العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية ، ولاء العملاء لخدمات المعلومات الإلكترونية
٢٢٥	٤/٣/٢/٣ العلاقة بين الجودة المدركة لخدمات المعلومات الإلكترونية ، ولاء العملاء لها
٢٢٧	الخلاصة

الفصل الرابع

٢٣١	إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الإلكترونية مشكلات التطبيق
٢٣٣	التمهيد
٢٣٤	١/٤ توجهات العاملين في قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية المصري نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال

٢٣٩	١/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (طبقاً للنوع)
٢٤٠	٢/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو التطبيق (طبقاً للتخصص)
٢٤١	٣/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو التطبيق (طبقاً للمستوى الوظيفي)
٢٤٢	٤/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو التطبيق (طبقاً للعمر)
٢٤٤	٥/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو التطبيق (طبقاً للخبرة)
	٦/١/٤ اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (طبقاً للمستوى التعليمي)
٢٤٦	٢/٤ مشكلات التطبيق
٢٤٨	الخلاصة

الفصل الخامس

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات

٢٥٥	المصرية
٢٥٧	التمهيد
٢٥٧	١/٥ مؤشرات الأداء للخدمات الإلكترونية (نموذج الـ ISO)
	٢/٥ النموذج المرشح لتطبيقه في المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية
٢٧٢	الإلكترونية

قائمة المحتويات

٢٧٢	١/٢/٥ مراحل التطبيق
٢٧٢	١/١/٢/٥ المرحلة الصفرية: الإعداد
٢٧٥	٢/١/٢/٥ المرحلة الأولى: التخطيط
٢٧٧	٣/١/٢/٥ المرحلة الثانية: التقييم والتقدير
٢٨٠	٤/١/٢/٥ المرحلة الثالثة: التطبيق
٢٨٠	٥/١/٢/٥ المرحلة الرابعة: تبادل الخبرات ونشرها
٢٨١	٢/٢/٥ التطور الزمني للتطبيق
٢٨٣	الخلاصة

الفصل السادس

التخطيط لإنشاء مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة

٢٨٥	في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية
٢٨٧	التمهيد
٢٨٨	١/٦ دوافع الإنشاء
٢٨٩	٢/٦ رسالة المركز المقترحة
٢٨٩	٣/٦ الأهداف المقترحة
٢٨٩	٤/٦ السياسية المقترحة للمركز
٢٨٩	٥/٦ مهام المركز وأعماله المقترحة
٢٩١	٦/٦ الهيكل التنظيمي المقترح
٢٩٣	١/٦/٦ التبعية الإدارية
٢٩٣	٢/٦/٦ التشكيلات المقترحة

قائمة المحتويات

٣٠٠	٧/٦ الوسائل المادية والفنية المقترحة.....
٣٠٠	١/٧/٦ وسائل التمويل.....
٣٠٠	٢/٦/٦ الوسائل الفنية والتقنية.....
٣٠١	الخلاصة.....
٣٠٣	النتائج والتوصيات.....
٣٠٥	١. النتائج.....
٣٠٧	٢. التوصيات.....
٣١٣	مراجع الدراسة.....
٣١٥	أولاً: المراجع العربية.....
٣١٩	ثانياً: ١: المراجع مع الأجـ نبي.....