



مركز البحوث

الجودة الشاملة في إدارة المعلومات

تأليف

هدى بنت صالح أبو حيمد

ق 2237

١١		مقدمة
١٣		الفصل الأول: مدخل إلى الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
١٥		❖ المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٢١		❖ المبحث الثاني: مشكلات إدارة المعلومات
٣٤		❖ المبحث الثالث: مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٥٢		❖ المبحث الرابع: مراحل تطبيق الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية
٦٦		❖ المبحث الخامس: مبادئ مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٧١		❖ المبحث السادس: متطلبات نجاح مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٧٤		❖ المبحث السابع: تكلفة مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٧٧		❖ المبحث الثامن: أسباب فشل مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٨١		الفصل الثاني: العنصر التنظيمي
٨٣		❖ المبحث الأول: مدخل إلى العنصر التنظيمي
		❖ المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي المقترح لمشروع الجودة الشاملة في إدارة
٨٥		المعلومات
١١٧		الفصل الثالث: العنصر الوثائقي
١١٩		❖ المبحث الأول: مدخل إلى العنصر الوثائقي
١٢٧		❖ المبحث الثاني: دليل الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
١٣٤		❖ المبحث الثالث: سجلات الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
١٣٦		❖ المبحث الرابع: تقارير الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
١٣٨		❖ المبحث الخامس: نشرات الجودة الشاملة في إدارة المعلومات

١٣٩	❖ المبحث السادس: نماذج الخدمة المعلوماتية
١٤٣	❖ المبحث السابع: الرقابة على العنصر الوثائقي
١٤٧	الفصل الرابع: العنصر الإجرائي
١٤٩	❖ المبحث الأول: مدخل إلى العنصر الإجرائي
١٥٣	❖ المبحث الثاني: تعليمات العمل الخاصة بمشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
١٥٥	❖ المبحث الثالث: الإجراءات المقترحة لمشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
١٩٦	❖ المبحث الرابع: التحسين المستمر لمشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٢٠٥	الفصل الخامس: العنصر البشري
٢٠٧	❖ المبحث الأول: مدخل إلى العنصر البشري
٢٠٩	❖ المبحث الثاني: العاملون في مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٢٢٠	❖ المبحث الثالث: قائمة الوظائف الفنية الخاصة بالعاملين في إدارة المعلومات
٢٢٢	❖ المبحث الرابع: أهم الوظائف الخاصة بالعاملين في الجودة الشاملة
٢٢٨	❖ المبحث الخامس: عملاء مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات
٢٣٧	❖ المبحث السادس: الموردون لمشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات

الصفحة	الموضوع
٢٤١	الفصل السادس: العنصر التقنى والمادى
٢٤٣	❖ المبحث الأول: العنصر التقنى
٢٥٨	❖ المبحث الثانى: العنصر المادى
٢٦٥	الملاحق
٢٦٧	❖ ملحق رقم (١): النماذج الخاصة بالخدمة المعلوماتية
٢٨١	❖ ملحق رقم (٢): قائمة البرامج التدريبية المقترحة
	❖ ملحق رقم (٣): قائمة الوظائف الفنية الخاصة بالعاملين فى إدارة
٢٨٧	المعلومات
٣٠٥	❖ ملحق رقم (٤): قائمة المصطلحات الأساسية
٣١١	المراجع