



مطبوعات  
مكتبة الملك فهد الوطنية  
السلسلة الخاصة  
(٧١)

# تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت

أ.د. هشام بن عبدالله العباس



الرياض  
١٤٣٠ هـ / ٢٠٠٩ م

٠٢٥  
ت



# المحتويات

## الصفحة

## الموضوع

١٥	..... المقدمة
١٩	..... الفصل الأول: الخدمات : مفهومها .. وخصائصها
٢١	..... مفهوم الخدمات
٢٤	..... سمات الخدمات وخصائصها
٢٦	..... مفهوم الخدمة في مجال المكتبات والمعلومات
٢٧	..... متطلبات الخدمة في مجال المكتبات والمعلومات
٢٩	..... أنواع الخدمات التي يمكن أن تقدمها المكتبة
٣١	..... الفصل الثاني: جودة الخدمات
٣٣	..... تمهيد
٣٣	..... مفهوم الجودة وأهميتها
٣٦	..... المعايير القياسية الخاصة بالجودة
٣٦	..... أبعاد جودة الخدمة
٣٧	..... مقياس جودة الخدمة
٣٧	..... - الجوانب الملموسة Tangible
٣٧	..... - الاعتمادية Reliability
٣٨	..... - الاستجابية Responsiveness
٣٨	..... - السلامة (الأمان) Assurance

٣٨	..... Empathy التعاطف
٣٩	..... قياس جودة الخدمة
٤٠	..... -مببرات استخدام Servqual
	..... -تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات
٤١	..... ومراكز المعلومات
٤٧	..... -مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز
٤٩	..... -تحليل البيانات
٥٥	..... <b>الفصل الثالث: بيئة التعاملات الإلكترونية</b>
٥٧	..... تمهيد
٥٧	..... نشأة الإنترنت وتطورها
٥٨	..... الويب ٢.٠ (Web 2.0)
٦٠	..... مفهوم الإنترنت
٦١	..... خصائص الإنترنت
٦٣	..... متغيرات الألفية الثالثة وتأثيرها على المكتبات
٧١	..... <b>الفصل الرابع: تسويق خدمات المكتبات والمعلومات</b>
٧٣	..... تمهيد
٧٣	..... التسويق والمؤسسات غير الربحية
٧٤	..... - مفهوم التسويق
٧٨	..... - نشأة وتطور تسويق خدمات المكتبات والمعلومات
٨٠	..... - أساليب تسويق خدمات المكتبات والمعلومات
٨٤	..... - بعض الدراسات التسويقية لخدمات المكتبات والمعلومات

٩٥	..... <b>الفصل الخامس : التسويق الإلكتروني</b>
٩٧	..... تمهيد
٩٩	..... التجارة الإلكترونية
١٠١	..... تعريف التسويق الإلكتروني
١٠٤	..... التسويق التقليدي والتسويق الإلكتروني
١٠٧	..... مزايا التسويق الإلكتروني
١١١	..... التحديات التي تحد من استخدام التسويق الإلكتروني
١١٥	..... <b>الفصل السادس : أساليب تسويق الخدمات عبر الإنترنت</b>
١١٧	..... تمهيد
١١٨	..... تجزئة السوق
١١٩	..... نقل الخدمات وتوزيعها
١٢١	..... المزيج التسويقي الإلكتروني
١٢٣	..... الترويج الإلكتروني عبر الإنترنت لخدمات المكتبات
١٢٤	..... أولاً : الموقع الإلكتروني
١٢٦	..... ثانياً : استخدام محركات البحث
١٢٦	..... ثالثاً : استخدام الفهارس والأدلة
١٢٦	..... رابعاً : الإعلان الإلكتروني عبر الإنترنت
١٢٨	..... خامساً : الوصول إلى المستفيد من خلال الإعلانات التقليدية
١٢٨	..... سادساً : أسلوب المحادثة الفورية الجماعية والفردية
١٢٩	..... سابعاً : استخدام البريد الإلكتروني في الترويج
١٣١	..... ثامناً : مجموعات الأخبار
١٣٢	..... الجهود والحملات العالمية لتسويق خدمات المعلومات والمكتبات
١٤٣	..... الحملات التسويقية في العالم العربي

١٤٩	..... <b>الفصل السابع: واقع النشاط التسويقي لخدمات المكتبات العربية</b>
١٥١	..... تمهيد
١٥٣	..... استراتيجية تأقلم المكتبات العربية مع المتغيرات العالمية
١٥٣	..... أولاً : مجارة التطور والتقدم التكنولوجي
١٥٤	..... ثانياً : مجارة تقديم خدمات المكتبات عبر شبكة الإنترنت
١٥٩	..... معوقات انتشار المكتبات الإلكترونية العربية
١٦٣	..... <b>المصادر والمراجع</b>