Шилкина, Наталья Сергеевна Повышение качества социально-информационных услуг на основе развития информационного взаимодействия

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Шилкина, Наталья Сергеевна

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ: ПРОБЛЕМЫ И ПРОТИВОРЕЧИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1.1. Объектно-структурная взаимосвязь рынка социальных и информационных услуг: детерминанты развития и специфика взаимодействия

1.2. Системный подход к обеспечению качества предоставления социально-информационных услуг населению

1.3. Информационное взаимодействие как фактор повышения качества предоставления социально-информационных услуг

Глава 2. НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

2.1. Теоретико-методические основы формирования системы показателей оценки качества социально-информационных услуг

2.2. Модель обеспечения качества социально-информационных услуг населению на основе учета влияния информационного взаимодействия

2.3. Методика формирования показателей качества предоставления социально-информационных услуг на основе учета влияния информационного взаимодействия

Глава 3. МЕТОДИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ И ЕГО ПОВЫШЕНИЯ В РАМКАХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

3.1. Методика многокритериальной оценки качества социально-информационных услуг с учетом показателей информационного взаимодействия

3.2. Повышение качества социально-информационных услуг на основе построения модели взаимодействия процессов системы менеджмента качества

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК