

1. Record Nr.	UNINA990008098970403321
Autore	Ventura, Roberto <1968- >
Titolo	La biblioteca al servizio dell'utente : customer satisfaction e strategie di management / Roberto Ventura
Pubbl/distr/stampa	Milano : Editrice Bibliografica, c2004
ISBN	88-7075-617-3
Descrizione fisica	289 p. : fig. ; 21 cm
Collana	Bibliografia e biblioteconomia ; 72
Disciplina	025.5 025.0068
Locazione	FARBC FINBC FSPBC BFS
Collocazione	BIBL B 350 13 U 02 56 XXX Cod. 118 (72) 025.0068 VEN 1 BIBL B 322
Lingua di pubblicazione	Italiano
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	A partire dalla complessità che la "gestione consapevole" dei servizi bibliotecari e la professione del bibliotecario hanno oggi assunto, l'autore si sofferma sulle attività di misurazione e valutazione dei servizi della biblioteca nonché sulla qualità delle prestazioni erogate, rilevando la necessità di un superamento dell'ottica sottesa alle attuali pratiche e le opportunità offerte dalla disciplina del management e dalla "filosofia" della customer satisfaction. Sono successivamente esaminati alcuni importanti strumenti di gestione, con applicazione allo specifico contesto bibliotecario. Vengono proposti, infine, uno schema analitico per l'indagine di customer satisfaction nella biblioteca universitaria con accenno alle principali problematiche operative e un modello di valutazione dei risultati.

