

1. Record Nr.	UNINA9910454781003321
Titolo	Library statistics for the twenty-first century world [[electronic resource]] : proceedings of the conference held in Montreal on 18-19 August 2008 reporting on the global library statistics project / / edited by Michael Heaney
Pubbl/distr/stampa	Munchen, : K G Saur, 2009
ISBN	1-282-18814-3 9786612188145 3-598-44167-3
Descrizione fisica	1 online resource (302 p.)
Collana	IFLA publications ; ; 138
Classificazione	AN 70400
Altri autori (Persone)	HeaneyMichael
Disciplina	026
Soggetti	Library statistics Library science Electronic books.
Lingua di pubblicazione	Inglese
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Copyright held by International Federation of Library Associations and Institutions, The Hague, The Netherlands.
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references.
Nota di contenuto	Frontmatter -- Table of Contents -- FOREWORD -- ADDRESS OF WELCOME -- HOW TO USE STATISTICS TO PUT 'LIBRARIES ON THE AGENDA -- The Global Statistics Project -- GLOBAL LIBRARY STATISTICS FOR THE TWENTY-FIRST CENTURY -- STANDARDISATION OF LIBRARY STATISTICS -- THE 2007 INTERNATIONAL LIBRARY SURVEY IN LATINAMERICA AND THE CARIBBEAN -- EXPERIENCIA EN LA BUSQUEDA DE DATOS ESTADISTICOS SOBRE BIBLIOTECAS DE LA REPUBLICA ARGENTINA -- TRINIDAD AND TOBAGO'S RESPONSE TO UNESCO'S SURVEY ON GLOBAL STATISTICS -- BENCHMARKING IN THE FORM OF PERFORMANCE INDICATORS AND BALANCED SCORECARD -- CURRENT TRENDS IN THE COLLECTION AND USE OF STATISTICS IN ACADEMIC AND PUBLIC LIBRARIES IN AFRICA -- LIMITS OF THE 'GLOBAL STATISTICS' MODEL AND SOME EXAMPLES OF HOW RESULTS ARE USED -- Libraries' Contribution to Cultural Development and Literacy Education -- INFORMATION LITERACY INDICATORS: A MUST FOR COUNTRIES -- KNOWING YOUR READERS AND YOUR COMMUNITY - TOWARDS A BROADER ROLE FOR LIBRARY STATISTICS -- Public

Libraries -- CANADA'S PUBLIC LIBRARIES COUNT! -- ANNUAL SURVEY OF QUÉBEC'S PUBLIC LIBRARIES: A MAJOR REVISION -- UNDERSTANDING THE METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF PUBLIC LIBRARY NATIONAL RATING SYSTEMS -- PRESENTATION OF NORWEGIAN INDICATORS -- QUALITY STANDARDS AND TARGET OUTPUTS BASED ON BENCHMARKING STUDIES IMPROVED BY A PROPOSED PROSPECTIVE BALANCED-SCORECARD MODEL FOR THE MONTRÉAL PUBLIC LIBRARIES SYSTEM -- BIX - THE BIBLIOTHEKSINDEX: STATISTICAL BENCHMARKING IN GERMAN PUBLIC LIBRARIES -- University Libraries -- LIBRARY STATISTICS DATABASE OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF LA PLATA (ARGENTINA): A COOPERATIVE EXPERIENCE -- ONLINE STATISTICS FOR AUSTRALIAN, NEW ZEALAND AND ASIAN ACADEMIC LIBRARIES -- LIBQUAL CANADA 2007: SERVICE QUALITY BENCHMARKING ON A NATIONAL SCALE -- LES PROGRAMMES ET PROJETS COMMUNS SUR LES STATISTIQUES DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES DU CANADA -- TEN YEARS OF EXPERIENCE WITH BENCHMARKING IN DUTCH ACADEMIC LIBRARIES -- UK HIGHER EDUCATION LIBRARY STATISTICS -- INTEGRATED APPROACH TO THE EVALUATION OF DIGITAL LIBRARIES: AN EMERGING STRATEGY FOR MANAGING RESOURCES, CAPABILITIES AND RESULTS -- Conclusions -- WHERE SHALL WE GO FROM HERE? -- GLOBAL LIBRARY STATISTICS - WHAT NEXT FOR IFLA? -- Backmatter

Sommario/riassunto

An international collaboration between IFLA, the UNESCO Institute of Statistics and the International Organization for Standardization (ISO) has developed standards for new library indicators for the twenty-first century. The existing international library statistics were developed nearly 40 years ago. This book presents the first results using the new statistics, and look forward to the next steps. It also contains other initiatives and developments in the fields of library statistics, benchmarking and indicators.

2. Record Nr.	UNINA9910484091303321
Autore	Bruhn Manfred
Titolo	Qualitätsmanagement für Dienstleistungen : Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Methoden // von Manfred Bruhn
Pubbl/distr/stampa	Berlin, Heidelberg : , : Springer Berlin Heidelberg : , : Imprint : Springer Gabler, , 2016
ISBN	3-662-50360-3
Edizione	[10th ed. 2016.]
Descrizione fisica	1 online resource (639 p.)
Disciplina	650
Soggetti	Service industries Marketing Management Services
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Description based upon print version of record.
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references and index.
Nota di contenuto	Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen -- Analyse der Dienstleistungsqualität -- Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen -- Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen -- Qualitätscontrolling für Dienstleistungen.
Sommario/riassunto	Dieses Buch bietet Unterstützung zur Sicherstellung und Erhöhung der Dienstleistungsqualität an. Manfred Bruhn stellt einen ganzheitlichen, wissenschaftlich fundierten Ansatz des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen vor, der sich konsequent am Managementprozess mit den Phasen Analyse, Planung, Steuerung und Kontrolle des Qualitätsmanagements ausrichtet. Kernteile des Buches sind Verfahren zur Messung der Dienstleistungsqualität, Instrumente zur Steuerung des Qualitäts- und Erwartungsmanagements, die Umsetzung des Qualitätsmanagements anhand der ISO 9000 ff.-Normen sowie des EFQM-Modells und ein umfassendes Qualitätscontrolling zur Sicherstellung der Effektivität und Effizienz. In der 10. Auflage wurden alle Kapitel überarbeitet und im Hinblick auf aktuelle Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis aktualisiert. Das Werk hat sich in den bisherigen neun Auflagen zu einem Handbuch weiterentwickelt und

kann als Nachschlagewerk für die verschiedenen Themenbereiche des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen genutzt werden. Einzelne Themenfelder des Qualitätsmanagements bzw. die jeweiligen Kapitel können unabhängig voneinander durchgearbeitet werden. Der Inhalt · Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen · Analyse der Dienstleistungsqualität · Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen · Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen · Qualitätscontrolling für Dienstleistungen Der Autor Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn ist Ordinarius für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing und Unternehmensführung, an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Basel und Honorarprofessor an der Technischen Universität München.
