

<<图书馆全面质量管理>>

图书基本信息

书名：<<图书馆全面质量管理>>

13位ISBN编号：9787810526623

10位ISBN编号：7810526626

出版时间：2003-5

出版时间：安徽大学出版社

作者：罗曼

页数：94

字数：153000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<图书馆全面质量管理>>

内容概要

本书为我国第一部系统论述图书馆全面质量管理之作。书中对全面质量管理在我国图书馆应用的可行性、操作方法、绩效测量等进行了探讨，并设计了我国图书馆全面质量管理模型。

<<图书馆全面质量管理>>

书籍目录

1 绪论 1.1 信息技术的冲击 1.2 竞争的加剧 1.3 用户需求的变化理论篇 2 质量与全面质量管理 2.1 质量与服务质量 2.2 全面质量管理 3 图书馆全面质量理解析 3.1 图书馆实施全面质量管理的可行性 3.2 图书馆全面质量管理的含义 3.3 图书馆全面质量管理的要素 3.4 图书馆实施全面质量管理的障碍 3.5 图书馆实施全面质量管理的意义 4 图书馆服务绩效测量 4.1 图书馆服务绩效测量概述 4.2 阮冈纳赞的图书馆服务绩效测量思想 4.3 有关图书馆服务绩效测量的经典著作 4.4 关于图书馆服务绩效测量的重要标准和指导方针 4.5 图书馆服务绩效和用户需求测量工具——SERVQUAL 4.6 图书馆服务绩效测量发展的特点实践篇 5 图书馆全面质量管理实践 5.1 国外图书馆全面质量管理实践 5.2 我国图书馆全面质量管理实践 5.3 国内外图书馆实施全面质量管理的经验和教训应用篇 6 图书馆全面质量管理模型 6.1 美国哈佛大学图书馆的全面质量管理模型 6.2 美国3M公司信息中心的全面质量管理模型 6.3 peter beophy和kate couling的图书馆全面质量管理模型 6.4 研究图书馆的全面质量管理模型 6.5 我国图书馆全面质量管理模型 7 全面质量管理在图书馆技术服务中的应用 7.1 全国质量管理在编目工作中的应用 7.2 全面质量管理在采访工作中的应用 7.3 图书馆技术服务中全面质量管理的可行方式附录1 中山大学图书馆服务质量问卷调查表附录2 图书馆馆际互借服务质量调查表

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>