

Spis treści

Rozdział 1

Rozwój podejść jakościowych prowadzących do kompleksowego zarządzania jakością (TQM) i ich wpływ na bibliotekoznawstwo i informację naukową

- 1.1 Definicje pojęcia „jakość”
- 1.2 Początki zainteresowania zarządzaniem jakością
- 1.3 Problematyka zapewniania jakości (QA) i norm jakości
- 1.4 Quality Control i zapewnianie jakości (QA) w dziedzinie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej
- 1.5 Podsumowanie

Rozdział 2

Podstawowe założenia TQM

- 2.1 Definicja i podstawowe zasady TQM
- 2.2 Poglądy autorytetów TQM
- 2.3 Rozwój idei TQM w latach 80. i 90
- 2.4 Podstawowe narzędzia TQM
- 2.5 Podsumowanie

Rozdział 3

Interpretacja pojęcia „jakość” w dziedzinie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej oraz płaszczyzny i wskaźniki pomiaru jakości

- 3.1 Pojęcia „jakość” i „efektywność” w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej
- 3.2 Płaszczyzny badania efektywności i jakości bibliotek
- 3.3 Zagadnienie doboru kryteriów i wskaźników oceny jakości
- 3.4 SERVQUAL - metoda badania subiektywnych odczuć użytkowników
- 3.5 Podsumowanie

Rozdział 4

Adaptacja założeń kompleksowego zarządzania jakością w odniesieniu do bibliotekoznawstwa i informacji naukowej (Początki zainteresowania TQM)

- 4.1 Transformacja zasad TQM w sferze bibliotekoznawstwa i informacji naukowej
- 4.2 Rola i badania użytkowników
- 4.3 Kompetencje i zadania kierownictwa oraz pracowników
- 4.4 Zasada ciągłego doskonalenia)
- 4.5 Podsumowanie

Rozdział 5

Model implementacji TQM w systemach biblioteczno-informacyjnych

- 5.1 Programy wprowadzania TQM
- 5.2 Procedura analizy procesów i rozwiązywania problemów
- 5.3 Ocena postępów w implementacji TQM)
- 5.4 Podsumowanie

Rozdział 6

Benchmarking jako narzędzie kompleksowego zarządzania jakością w bibliotekach

- 6.1 Omówienie pojęcia benchmarking
- 6.2 Rozwój zainteresowań procesem benchmarkingu w bibliotekach
- 6.3 Przebieg procesu benchmarkingu

- 6.4 Problem ustalenia wskaźników dla porównań działalności bibliotek)
- 6.5 Podsumowanie

Rozdział 7

Praca w zespołach - nowy paradygmat organizacyjny bibliotek

- 7.1 Rozwój zainteresowań zespołową organizacją pracy
- 7.2 Role i zadania członków zespołu
- 7.3 Zasady funkcjonowania zespołów
- 7.4 Metody i techniki pracy zespołowej)
- 7.5 Podsumowanie

Rozdział 8

Strategiczne zarządzanie jakością - rozwój TQM w kierunku zarządzania strategicznego

- 8.1 Model oraz narzędzia planowania i zarządzania strategicznego w bibliotekach
- 8.2 TQM a planowanie i zarządzanie strategiczne
- 8.3 Strategiczne zarządzanie jakością i hoshin kanri)
- 8.4 Podsumowanie

Rozdział 9

Związki kompleksowego zarządzania jakością z koncepcją „uczącej się” organizacji

Zakończenie

Załączniki

Bibliografia