

SPIS TREŚCI

BEATA ANTCZAK

Personel biblioteczny a tworzenie usług wysokiej jakości.

Metody zwiększania efektywności personelu małej biblioteki uczelnianej

ANNA ANDREJÓW-KLUBÓW

„Praca na froncie” jako droga do tworzenia wizerunku biblioteki

LUCYNA CYBULSKA

Wizerunek Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu na podstawie przeprowadzonych ankiet

MARIA CZYŻEWSKA

Uwarunkowania rozwoju bibliotek niepaństwowych szkół wyższych.

Rozważania w aspekcie nowoczesnych koncepcji i metod zarządzania

KATARZYNA FALOW

Biblioteka Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Sopocie z siedzibą w Gdańsku. Komunikat

ALDONA GORLOWSKA

Wszechnica Świętokrzyska – działalność

KATARZYNA GRADZIK

Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku w oczach czytelników
– wyniki badań ankietowych

HANNA KALINOWSKA

Czytelnik w nowoczesnej bibliotece czyli marketing usług bibliotecznych

STEFAN KLUBÓW

Wizerunek biblioteki szkoły wyższej w jej bezpośrednim otoczeniu

IZABELA LEPLA

Strategiczne nie znaczy straszne

Etapy projektowania zarządzania strategicznego

JANINA PRZYBYSZ, PAWEŁ PIOTEREK

Charakterystyka bibliotek wyższych szkół niepaństwowych w Polsce (badania ankietowe)

MARIA SIDOR

Możliwości zastosowania metodologii SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych.
(Prezentacja koncepcji, przegląd literatury tematu)

ANNA SOBIECH

Bibliotekarz. Jego wpływ na jakość świadczonych usług

BARBARA ZIELENIECKA

Usługi biblioteczne

BARBARA ZYCH

Zarządzanie jakością w małej bibliotece naukowej