

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
Część I. Koncepcje zarządzania jakością	11
EWA GŁOWACKA- Ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na środowisko społeczne w badaniach jakości bibliotek	13
JOANNA KAMIŃSKA- Możliwości wykorzystania benchmarkingu w zarządzaniu zasobami ludzkimi biblioteki	23
JOANNA KITA, JACEK MAREK RADWAN- Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego	31
BOGUMIŁA KONIECZNY-ROZENFELD- Narzędzia kontroli jakości w działalności biblioteki akademickiej. Czy filozofia kaizen ma zastosowanie w bibliotece akademickiej uczelni pedagogicznej?	41
KACPER TRZASKA- „Należy ciągle tworzyć, dbając o jakość, a nie bojąc się o jakość” - audyt informacyjny w praktyce bibliotekarskiej	51
Część II. Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników bibliotek	61
MILADA PISKOVA- Uwagi o psychologii współczesnego czytelnika	63
KATARZYNA REGULSKA- Przegląd metod i narzędzi do pomiaru jakości usług bibliotecznych w oparciu o biblioteki akademickie	67
EMILIA LEPKOWSKA- Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz wpływ etyki bibliotekarskiej na działalność usługową bibliotek	78
BEATA KORZYSTKA- Badanie jakości i profilowanie usług biblioteczno-informacyjnych w informacyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej	87
JUSTYNA JERZYK-WOJTECKA- Mechaniczne bariery informacyjne i możliwości ich niwelowania w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego - omówienie badania czytelniczego	96
WIOLETTA JACHYM- „Księga życzeń” w bibliotece uczelnianej PWSZ w Tarnowie - czyli jak podnosimy Jakość usług poprzez stosowanie badań ankietowych	105
Część III. Standardy pracy i wskaźniki efektywności bibliotek	115
MAREK M. GÓRSKI- Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką	117
MONIKA KWAŚNIAK- Model systemu zarządzania jakością w sieci bibliotek publicznych województwa zachodniopomorskiego a propozycje standardów pracy bibliotek publicznych	128
MALGORZATA JANIĄK- Kryteria estetyczne w ocenie jakości systemów informacyjnych	136
EWA BUSSE-TURCZYŃSKA, RENATA BIRSKA- Aktualna oferta usług bibliotecznych dla środowisk uczelni medycznych w Polsce	145
HELENA OLSZEWSKA- Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu	155
Część IV. Etyczne aspekty zarządzania jakością	165
BEATA ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL- Wartości organizacyjne w kulturze jakości	167

<i>MAJA WOJCIECHOWSKA</i> - Wartości etyczne w wybranych aspektach zarządzania i organizacji bibliotek	175
<i>ZDZISŁAW GĘBOŁYŚ</i> - Etyczne rozterki, etyczne dylematy, etyczne zasady polskich bibliotekarzy (w świetle ankiety)	185
Część V. Problemy jakości - przegląd piśmiennictwa	195
<i>STANISŁAWA KUREK-KOKOCIŃSICA</i> - Kilka uwag o usługach bibliotecznych	197
<i>JOLANTA SZULC</i> - Koncepcje zarządzania jakością w bibliotekach polskich. Stan obecny i kierunki badań (studia literaturowe)	205
<i>AGNIESZKA BAJOR. HANNA LANGER. AGNIESZKA ŁAKOMY</i> - Rozwój usług bibliotecznych i informacyjnych w Niemczech (1990-2008). Analiza problemowa na podstawie „Bibliografii Analitycznej Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej. Piśmiennictwo zagraniczne"	215
Literatura przedmiotu	231