

Spis treści

Wstęp	9
Część I	
Koncepcje zarządzania jakością	
EWA GŁOWACKA Ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na środowisko społeczne w badaniach jakości bibliotek	13
JOANNA KAMIŃSKA Możliwości wykorzystania benchmarkingu w zarządzaniu zasobami ludz- kimi biblioteki	23
JOANNA KITA, JACEK MAREK RADWAN Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagielloń- skiego	31
BOGUMIŁA KONIECZNY-ROZENFELD Narzędzia kontroli jakości w działalności biblioteki akademickiej. Czy filo- zofia kaizen ma zastosowanie w bibliotece akademickiej uczelni pedago- gicznej?	41
KACPER TRZASKA „Należy ciągle tworzyć, dbając o jakość, a nie bojąc się o jakość” – audyt in- formacyjny w praktyce bibliotekarskiej	51
Część II	
Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników bibliotek	
MILADA PISKOVA Uwagi o psychologii współczesnego czytelnika	63
KATARZYNA REGULSKA Przegląd metod i narzędzi do pomiaru jakości usług bibliotecznych w opar- ciu o biblioteki akademickie	67
EMILIA LEPKOWSKA Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz wpływ etyki bibliotekar- skiej na działalność usługową bibliotek	78
BEATA KORZYSTKA Badanie jakości i profilowanie usług biblioteczno-informacyjnych w infor- macyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej	87
JUSTYNA JERZYK-WOJTECKA Mechaniczne bariery informacyjne i możliwości ich niwelowania w biblio- tece akademickiej na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego – omówienie badania czytelniczego	96
WIOLETTA JACHYM „Księga życzeń” w bibliotece uczelnianej PWSZ w Tarnowie – czyli jak pod- nosimy jakość usług poprzez stosowanie badań ankietowych	105

Część III

Standardy pracy i wskaźniki efektywności bibliotek

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
---	-----

MAŁGORZATA JANIAK

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

BEATA ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL

Wartości organizacyjne w kulturze jakości	167
---	-----

MAJA WOJCIECHOWSKA

Wartości etyczne w wybranych aspektach zarządzania i organizacji bibliotek	175
--	-----

ZDZISŁAW GĘBOŁYŚ

Etyczne rozterki, etyczne dylematy, etyczne zasady polskich bibliotekarzy (w świetle ankiety)	185
---	-----

Część V

Problemy jakości – przegląd piśmiennictwa

STANISŁAWA KUREK-KOKOCIŃSKA

Kilka uwag o usługach bibliotecznych	197
--	-----

JOLANTA SZULC

Koncepcje zarządzania jakością w bibliotekach polskich. Stan obecny i kierunki badań (studia literaturowe)	205
--	-----

AGNIESZKA BAJOR, HANNA LANGER, AGNIESZKA ŁAKOMY

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
------------------------------------	------------